servicenow

Xanadu – Mitarbeiter-Servicemanagement

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

Inhaltsverzeichnis

Mitarbeiterservices-Management **8**
'HR-Servicebereitstellung 13
'HR-Servicebereitstellung – Übersicht 18
Case and Knowledge Management 20
Administrator-Arbeitsbereich für Service Provider – Übersicht 353
Management der Mitarbeiter-Journey 357
Journey-Designer 358
Journey-Accelerator 430
Lifecycle Events 466
Lernen-Posts 557
Feedback-Posts 559
Enterprise Onboarding and Transitions 579
E-Signatur-Anwendungen von HR Service Delivery 592
Federal-Plugin 666
Learning Core 680
Service Center für Alumni 705
Anonymous Report Center (ARC) 714
Management von Mitarbeiterdokumenten 720
Personaloptimierung für HR Übersicht 786
Mitarbeiter-Experience-Paket 850
'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich (klassisch) 851
Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) 976
HR Success Dashboard indicators 1100
Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) 1117
Now Mobile-App für 'HR-Servicebereitstellung 1146
Manager-Hub 1162
Proaktive Hinweismeldungen 1200
Integration von 'HR-Servicebereitstellung mit Drittparteisystemen 1232
HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen 1353
Integration von 'HR-Servicebereitstellung mit ServiceNow-Anwendungen 1378
Domain Separation und HR Service Delivery 1454
Automatische Problemlösung für HR 1459
Schnellstarttests für 'HR-Servicebereitstellung 1475
Mitarbeiter-Center 1482
Mitarbeiter-Center erkunden 1483
Mitarbeiter-Center konfigurieren 1509
Integration in Employee Center 1756
Mitarbeiter-Center verwalten 1781
Arbeiten mit Mitarbeiter-Center 1982

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

Mitarbeiter-Center – Referenz 2006
Mitarbeiterentwicklung 2085
Mitarbeiterentwicklung – Core 2086
Skills Intelligence 2121
Karrieregespräche 2161
Lernen 2179
Karrierebewertung 2210
Mentoring 2222
Mitarbeiterziele 2237
Leiter-Hub 2245
Opportunity-Marktplatz 2258
Granulare Delegierung 2283
Granulare Delegierung erkunden 2285
Granulare Delegierung einrichten 2288
Granulare Delegierung verwenden 2294
Arbeitsschutz 2300
Health and Safety Incident Management 2302
Arbeitsschutz Verletzungs- und Krankheitsberichte 2349
Fallverwaltung für den Arbeitsschutz 2359
Risikomanagement im Arbeitsschutz 2373
Mobile Experience für Arbeitsschutz 2416
Sicherheit am Arbeitsplatz 2423
Workplace Service Delivery 2788
Workplace Service Delivery-Anwendungen 2803
Workplace Core 2805
Management von Arbeitsplatz-Reservierungen 2942
Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange 3134
Besuchermanagement für Arbeitsstätten 3199
Workplace-Kalender-Synchronisierung 3226
Workplace Space Mapping 3317
Workplace Space Mapping verwenden 3331
Workplace Space Mapping-Referenz 3336
Workplace Space Management 3339
Instandhaltungsmanagement für Arbeitsstätten 3400
Verwaltung von Gewerbemietverträgen 3426
Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in 3448
Management von Arbeitsplatz-Umzügen 3460
Workplace Service Delivery for Mobile 3473
Indoor Mapping 3505
'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung 3605
Arbeitsplatz-Connectors 3773
Notfallmaßnahmen-Management 3807

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

Arbeitsplatz-Assistent ... 3907
Workplace Agent für Mobilgeräte ... 3921
WSD für Microsoft Places ... 3935
Kiosk für Arbeitsplatz-Services ... 3942
Vertragsmanagement Pro ... 3956
Vertragsmanagement Pro erkunden ... 3957
Vertragsmanagement Pro konfigurieren ... 3965
Vertragsmanagement Pro verwenden ... 4021
Verwalten Vertragsmanagement Pro ... 4058
Platform Analytics-Lösungen für Vertragsmanagement Pro ... 4066
Vertragsmanagement Pro-Referenz ... 4072
Legal Service Delivery ... 4086
Management von Anfragen an die Rechtsabteilung ... 4089
Management von Rechtsangelegenheiten ... 4157
Legal Service Delivery Practice Applications ... 4210
Integration von Legal Service Delivery in ServiceNow-Anwendungen ... 4394
Integration von Legal Service Delivery mit Anwendungen von Drittanbietern ... 4470
Legal Virtual Agent Conversations ... 4479
Legal Mobile ... 4486
Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) erkunden ... 4497
Center für Rechtsangelegenheiten ... 4501
Serviceportal für Rechtsangelegenheiten erkunden ... 4516
Delegierung von rechtlichen Verpflichtungen und Genehmigungen ... 4517
Workflows in Legal Service Delivery ... 4522
Universal-Anforderung für Legal Service Delivery ... 4523
Juristische Services im Mitarbeiter-Center-Portal ... 4528
Sicherheit in Legal Service Delivery ... 4530
Analytics- und Reporting-Lösungen für Legal Service Delivery ... 4532
Dashboard „Rechtliche Angelegenheiten“ ... 4546
Domänentrennung und Legal Service Delivery ... 4550
Universal-Anforderung ... 4552
Universal-Anforderung erkunden ... 4554
Universal-Anforderung einrichten und konfigurieren ... 4568
Arbeiten mit Universal-Anforderung ... 4607
Berichterstellungslösungen für Universal-Anforderung ... 4616
Virtual Agent für Universal-Anforderung ... 4625
Universal-Anforderung-Referenz ... 4632
Integration von Universal-Anforderung mit anderen Anwendungen ... 4641
Schnellstarttests für Universal-Anforderung ... 4642
Universal-Anforderung in Agent Workspaces ... 4643
UR-Aufgabe ... 4654
UR-Aufgabe erkunden ... 4656

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

UR-Aufgabe einrichten und konfigurieren....4662
Arbeiten mit UR-Aufgabe....4675
UR-Aufgabe-Referenz....4682
Now Mobile-App....4687
Demo für die Mobile-App Now....4689
Konfigurationen für Now Mobile....4694
Personalisierte Begrüßung konfigurieren....4698
„Meine Anfragen“ für die Nachverfolgung offener Datensätze konfigurieren....4699
KI-Suche bei Mobilgeräten....4700
Personensuche als inaktiv definieren....4706
Kataloge konfigurieren....4707
Knowledge Bases konfigurieren....4707
Konfiguration von Siri-Shortcuts für Now Mobile....4708
Schnellaktionen in Ihren mobilen Anwendungen hinzufügen....4712
Service Desk-Mitarbeiter in der Now Mobile-App aktivieren....4715
Suchvorschläge in den Mobile-Apps füllen....4716
ServiceNow für Microsoft Outlook....4716
ServiceNow für Microsoft Outlook konfigurieren....4717
ServiceNow für Microsoft Outlook verwenden....4718
ServiceNow für Microsoft Outlook Referenz....4720
ServiceNow-Add-in für Microsoft 365....4721
ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 erkunden....4723
ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 konfigurieren....4724
ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 verwenden....4729
ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 – Referenz....4729
ServiceNow für Microsoft Teams und Microsoft 365....4735
ServiceNow für Microsoft Teams und Microsoft 365erkunden....4739
Integration von ServiceNow mit Microsoft Teams und Microsoft 365....4745
Integration von ServiceNow mit Microsoft Teams für GCC-H oder DoD....4850
Integration von ServiceNow mit Microsoft 365 -Anwendungen für Mitarbeiter-Experience....4858
ServiceNow für die Integration von Microsoft Teams und Microsoft 365 konfigurieren....4864
ServiceNow für Microsoft Teams und Microsoft 365verwalten....4933
Mit ServiceNow for Microsoft Teams und Microsoft 365....4943
ServiceNow für Microsoft Teams Referenz....4999
ServiceNow für Zoom....5003
Collaboration-Services für Zoom erkunden....5005
Collaboration-Services für Zoom konfigurieren....5006
ServiceNow® mit Zoomintegrieren und verwenden....5008
Collaboration-Services für Zoom Referenz....5018
Connector für SharePoint Online-Suchen....5019
Einrichtung von Connector für SharePoint Online-Suchen....5021
Indizieren Sie Sites für die Suche....5030

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

Connector für SharePoint Online-Suchen-Suchergebnisse 5034
Connector für SharePoint Online-Suchen – Referenz 5034
Domain Separation und Connector für SharePoint Online-Suchen 5037
Talentakquise 5038
Erkunden Sie die Talentakquise 5039
Konfigurieren Sie die Talentakquise 5050
Integration in Talentakquise 5063
Verwenden Sie Talentakquise 5065
Referenz zur Talentakquise 5094

Automatische Übersetzung

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

Mitarbeiterservices-Management

Verbessern Sie die Mitarbeiter-Experience mit nahtlosen digitalen Workflows durch ServiceNow® Mitarbeiterservices-Management.



Deliver greater operating efficiencies and *even better enterprise employee experiences* with ServiceNow Employee Workflows

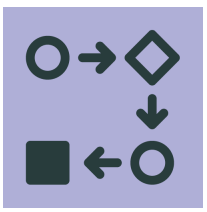
Produktivität und Engagement von Mitarbeitern steigern

Employee Service Management ermöglicht nahtlose digitale Workflows, einschließlich automatisierter Onboarding-Prozesse, um neue Mitarbeiter vom ersten Tag an zu unterstützen. Während Ihre Mitarbeiter ihre Journey in Ihrem Unternehmen vorantreiben, können Sie effizienten HR- und IT-Support bieten und Aufgaben wie die Beantragung von Urlaub, die Versetzung an einen anderen Standort oder Geräte-Upgrades vereinfachen. Die Kommunikation über Kanäle wie Virtual Agent für HR Service Delivery stellt sicher, dass Ihre Mitarbeiter zeitnahe Unterstützung erhalten, unabhängig davon, ob sie remote oder vor Ort arbeiten. Mit intuitiven Workflows bricht Mitarbeiterservices-Management Abteilungsstrukturen auf und fördert so die Zusammenarbeit und Effizienz. In einer dynamischen Belegschaft gewährleistet die Überwindung protokollarischer Hürden mit Mitarbeiterservices-Management eine reibungslose Mitarbeiter-Experience und maximiert die Produktivität.



Mitarbeiterprozesse optimieren

Sorgen Sie dafür, dass Mitarbeiter komplexe Prozesse mühelos handhaben können und die erforderlichen Informationen über ihre bevorzugten Kanäle erhalten.



Neue Arbeitsweisen etablieren

Stellen Sie Ihr Unternehmen völlig neu auf, um die Produktivität zu steigern und Einblicke in sich verändernde Personalstrukturen zu gewinnen.

Automatische Übersetzung

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



Funktionsübergreifende Zusammenarbeit fördern

Bieten Sie eine einheitliche Mitarbeiter-Experience für die IT-, HR- und Rechtsabteilung sowie für Facility-Management und andere Unternehmensbereiche.



Rechtliche Unterstützung und Services anfordern

Automatisieren oder optimieren Sie häufige Anfragen an die Rechtsabteilung, und lenken Sie den Fokus auf wertschöpfendere Aufgaben.

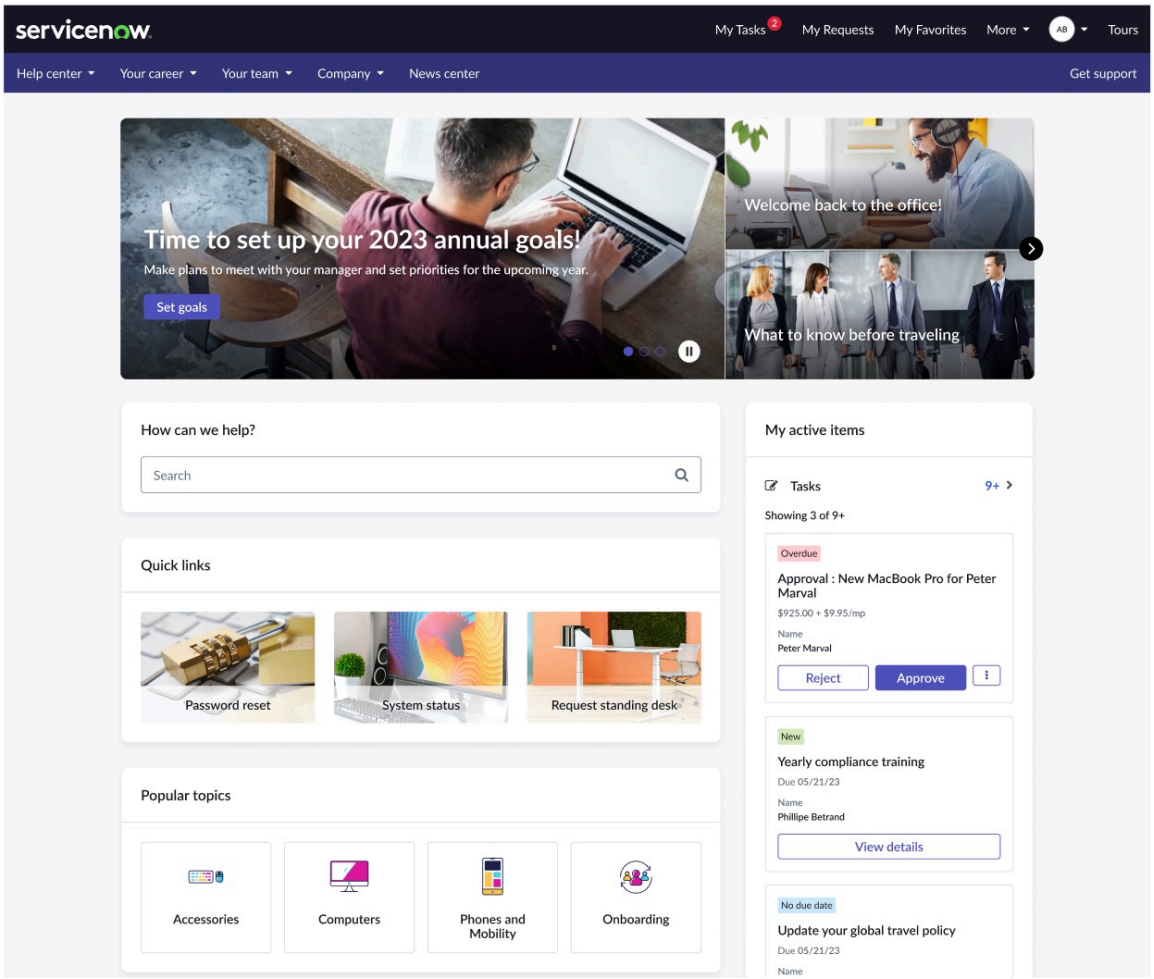
Karrierewachstum und Karriereentwicklung intuitiv verwalten

Versetzen Sie Ihre Mitarbeiter in die Lage, die Verantwortung für ihr eigenes berufliches Wachstum und ihre Entwicklung zu übernehmen. Mit den Mitarbeiterentwicklung-Anwendungen können Mitarbeiter ihre Karriereziele identifizieren, Bereiche mit Verbesserungspotenzial auswählen und personalisierte Wachstumspläne erstellen.

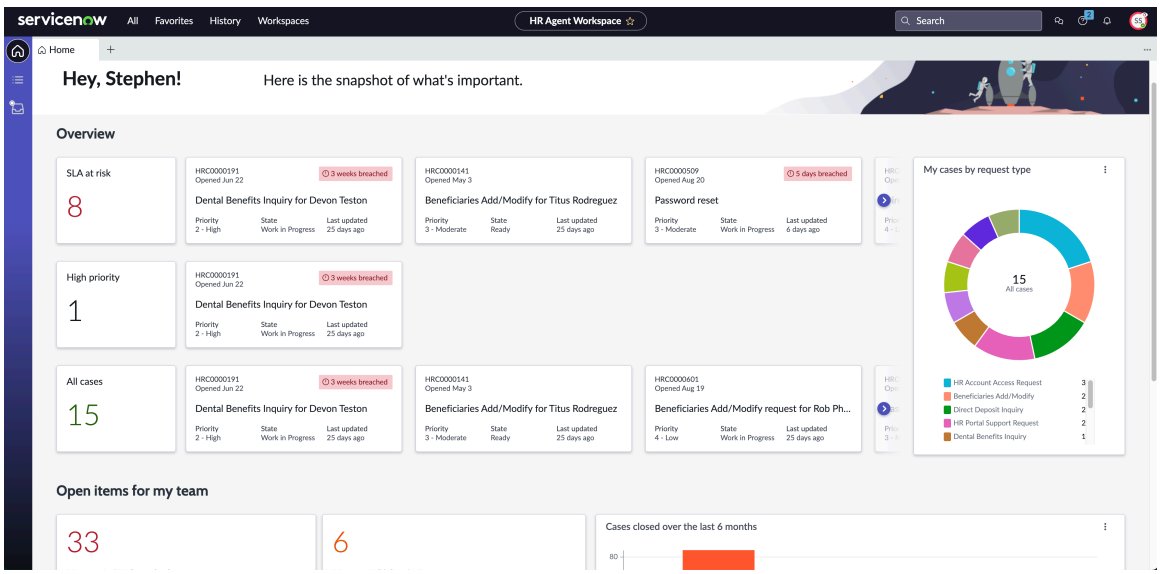
Mitarbeiterprozesse optimieren

Optimieren Sie die Mitarbeiter-Experiences, indem Sie effiziente Workflows implementieren, die komplexe Prozesse wie Onboarding, Standortänderungen und die Verwaltung von Aufgabenlisten vereinfachen. Mit Tools wie Mitarbeiter-Center, ServiceNow für ServiceNow oder Now® Mobile stellen Sie sicher, dass Ihre Mitarbeiter unabhängig von ihrem Standort und der Tageszeit nahtlosen Zugriff auf wichtige Informationen und Services haben.

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



Neue Arbeitsweisen etablieren



Nutzen Sie adaptive Arbeitspraktiken, um den sich ändernden Anforderungen Ihrer Mitarbeiter gerecht zu werden. Gewinnen Sie wertvolle Einblicke in Anforderungsvolumen, Anforderungstypen und Teamarbeitsauslastungen. Durch die Implementierung von 'HR-Servicebereitstellung, Workplace Service Delivery und Universal-Anforderung können Sie eine schnelle und effiziente Lösung von Mitarbeiteranfragen und -rückfragen sicherstellen. Mitarbeiter

Automatische Übersetzung

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

können jederzeit bequem über Now Mobile für 'HR-Servicebereitstellung auf diese Funktionen zugreifen.

Funktionsübergreifende Zusammenarbeit fördern

Nutzen Sie Mitarbeiterservices-Management mit anderen Funktionen der Now Platform, um die Mitarbeiter-Experience zu optimieren. Indem Sie Serviceportal, Walk-Up Experience und Servicekatalog mit Mitarbeiterservices-Management integrieren, können Sie Mitarbeitern abteilungsübergreifend optimierte Interaktionen und leicht zugängliche Services bereitstellen. Wenn Sie andere Kommunikationskanäle mit Knowledge Bases und Wissensartikeln von Wissensmanagement ergänzen und Fragen von Mitarbeitern mit Virtual Agent schnell beantworten, erhalten die Mitarbeiter jederzeit die Hilfe, die sie benötigen.

Sichere und effiziente Arbeitsplätze verwalten

Priorisieren Sie mit der Safe Workplace Suite die Gesundheit und Sicherheit Ihrer Mitarbeiter. Kommunizieren Sie proaktiv, um Vertrauen bei den Mitarbeitern zu schaffen. Machen Sie Selfservice-Funktionen verfügbar, damit Mitarbeiter anhand von Stockwerksplänen Arbeitsbereiche reservieren können, in denen Sicherheitsabstände zwischen Arbeitsplätzen eingehalten werden. Sie können auch die Bereitschaft der Mitarbeiter zur Rückkehr an den Arbeitsplatz einschätzen, den Bedarf an persönlicher Schutzausrüstung überwachen und fundierte Entscheidungen über die Wiedereröffnung des Arbeitsplatzes treffen.

Mehr erfahren

- Was ist Mitarbeiter-Experience?
- Was ist Virtual Agent?
- Was ist Workplace Space Management?
- Was ist Knowledge Management für Rechtsangelegenheiten?

Erste Schritte

- Arbeiten Sie mit einem Implementierungsspezialisten zusammen, um Ihre gewünschten Geschäftsergebnisse zu erzielen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Customer Success Center .
- Entdecken Sie, welche anderen Tools Ihre Mitarbeiterservices-Management -Experience optimieren können, z. B. Serviceportal , Walk-Up Experience , Virtual Agent , Servicekatalog , und Knowledge Management Wissensmanagement.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

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

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Produkte

- Employee Center
- Notfallmaßnahmen-Management
- Mitarbeiterentwicklung
- Arbeitsschutz
- 'HR-Servicebereitstellung
- Journey-Designer
- Vertragsmanagement Pro
- Legal Service Delivery
- Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)
- Now Mobile -App
- Now Mobile App für 'HR-Servicebereitstellung
- ServiceNow für Microsoft Outlook
- ServiceNow for Microsoft Teams
- ServiceNow für Zoom
- Connector für SharePoint Online-Suchen
- Skills Intelligence
- Universal-Anforderung
- UR-Aufgabe
- Virtual Agent für 'HR-Servicebereitstellung
- Workplace Service Delivery

Automatische Übersetzung

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

'HR-Servicebereitstellung

Nutzen Sie ServiceNow® 'HR-Servicebereitstellung, um die Unternehmensproduktivität zu maximieren und Ihren Mitarbeitern die Service-Experience verfügbar zu machen, die sie verdienen. Indem Sie den Mitarbeitern ein zentrales System bereitstellen, mit dem sie ihre Arbeitsanforderungen verwalten können und mit dem sie vor der Back-End-Komplexität abgeschirmt werden, können Sie eine optimale Experience bieten, um den Anforderungen moderner Arbeitnehmer gerecht zu werden.



Den Service in den Mittelpunkt Ihres Unternehmens rücken

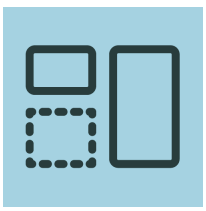
Indem Sie Mitarbeiter dort abholen, wo sie sich befinden, können Sie sie in die Lage versetzen, Antworten zu ermitteln, Hilfe anzufordern und Aufgaben mit einfachen Touch-Gesten, Klicks oder Chats zu erledigen. Mitarbeiter können die Selfservice-Funktionen der App Now Mobile nutzen. Digitale Workflows unterstützen die Tätigkeiten über alle Funktionsbereiche von Unternehmen hinweg, sodass jede Abteilung den Mitarbeitern einen effizienteren und effektiveren Service bieten kann. Neue Mitarbeiter werden mit der Now Mobile-App durch den Onboarding-Prozess geführt, damit gewährleistet ist, dass sie vom ersten Tag an erfolgreich arbeiten können.

Hier können Sie die vollständige Infokarte mit einer Übersicht der wichtigsten 'HR-Servicebereitstellung-Funktionen anzeigen oder herunterladen .



Das Abrufen von HR-Services für Mitarbeiter erleichtern

Geben Sie Mitarbeitern jederzeit und überall Zugriff auf HR-Services, um die Zufriedenheit zu erhöhen.



Mitarbeiterinteraktionen nach Funktionsbereichen organisieren

Verwalten Sie Mitarbeiterinteraktionen strukturiert und effizient, um die Kosten der Servicebereitstellung zu senken.

Automatische Übersetzung

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

Mit HR Service Delivery eine optimale Experience konzipieren

Ersetzen Sie manuelle und abgeschottete Prozesse durch funktionsübergreifende digitale Workflows, um die Effizienz zu steigern.

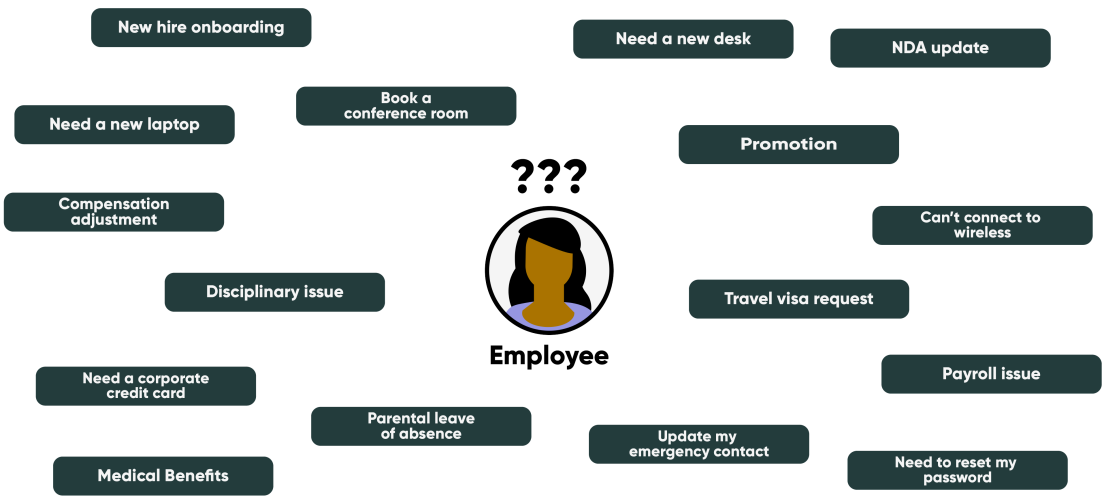
Wettbewerbsvorteile durch mitarbeiterorientierten Service

Die intelligente, intuitive Technologie auf Basis des „Mobile First“-Konzepts, die das Alltagsleben verändert hat, wird auch das Arbeitsleben radikal verändern.

Ermöglichen Sie Führungskräften, ihre Teams besser zu unterstützen und zu verwalten

Richten Sie die Geschäftsziele an den Bedürfnissen der Mitarbeiter aus, einschließlich Onboarding, Karriereentwicklung und anderer Übergänge.

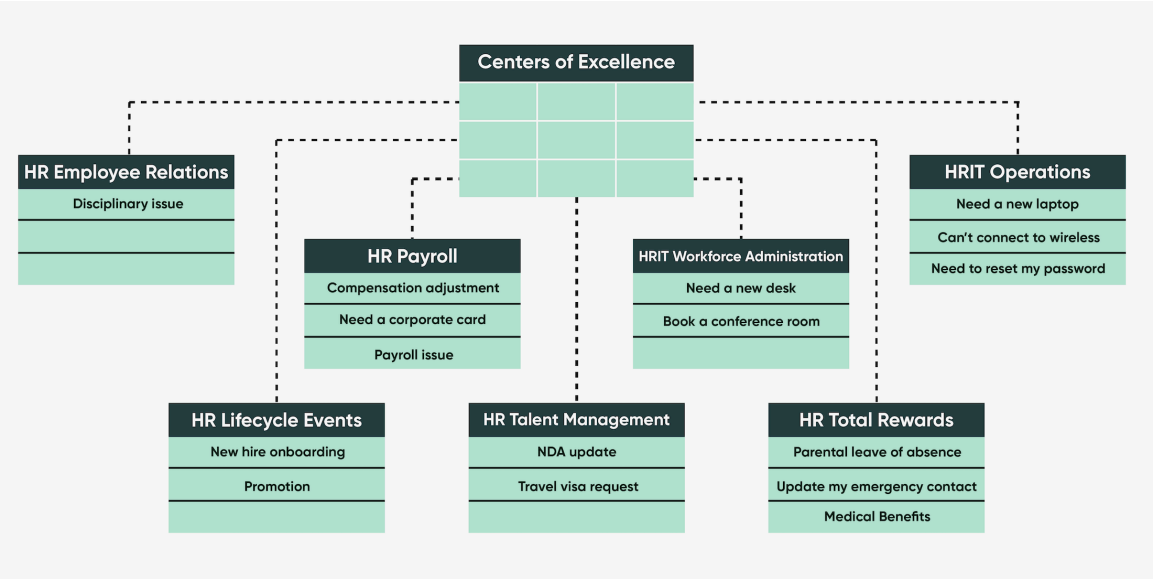
Das Abrufen von HR-Services für Mitarbeiter erleichtern



Geben Sie Mitarbeitern jederzeit und überall Zugriff auf HR-Services, um die Zufriedenheit zu erhöhen. Über den Omni-Channel-Service durch die App Now Mobile können Mitarbeiter Antworten finden, Anfragen stellen und Hilfe anfordern. Sie können Systeme mit bestehenden Personalverwaltungssystemen (HR Management System, HRMS), Identitätsanbietern (Identity Provider, IDP) sowie mit Systemen für Hintergrundprüfungen, elektronische Signaturen, Steuerformulare und andere Services integrieren, um die betriebliche Effizienz zu optimieren. Außerdem können Sie jeden Prozess vereinfachen, indem Sie intelligente und automatisierte Antworten verwenden, um die Mitarbeiter zu leiten.

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

Mitarbeiterinteraktionen nach Funktionsbereichen organisieren

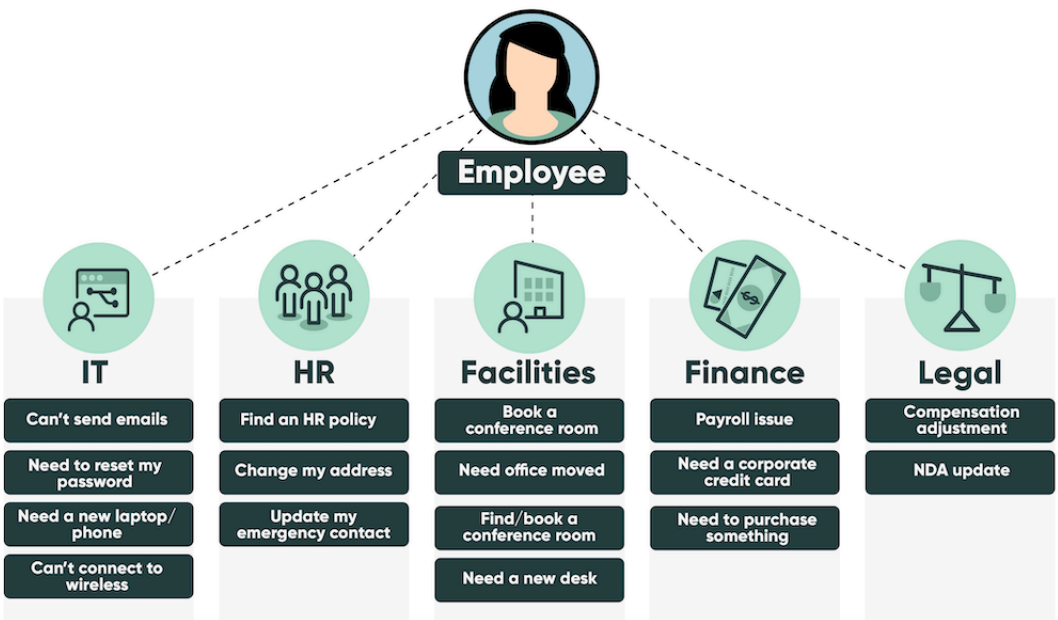


Hinweis:

Diese Abbildung erläutert nur, wie Kompetenzzentren (Centers of Excellence, COE) HR-Daten, -Services und -Prozesse organisieren. Es erfasst nicht alle Kompetenzzentren, die für HR Service Delivery verfügbar sind.

Verwalten Sie Mitarbeiterinteraktionen strukturiert und effizient, um die Kosten der Servicebereitstellung zu senken. Mit einem zweckorientierten Datenmodell für Kompetenzzentren werden HR-Daten, -Services und -Prozesse nach Funktionsbereichen organisiert, sodass Sie alle Arten von Mitarbeiteranfragen unterstützen können. Mit Virtual Agents können Sie durchgehend für intelligente Interaktionen sorgen. Außerdem gewährleistet ein standardisiertes System für das Fall- und Wissensmanagement, dass HR-Mitarbeiter Antworten abrufbereit haben, um präzise, pünktliche und einheitliche Hilfe leisten zu können.

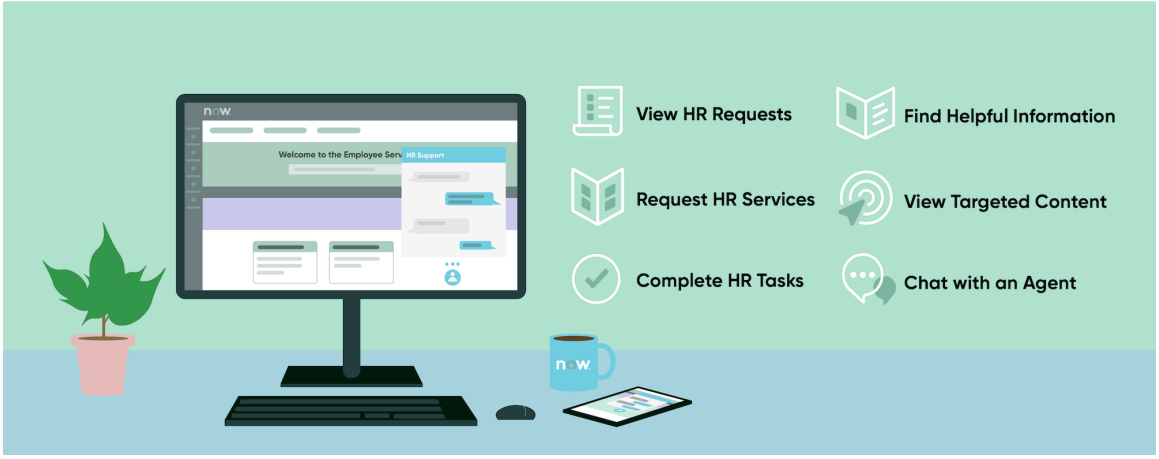
Mit 'HR-Servicebereitstellung eine optimale Experience konzipieren



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

Ersetzen Sie manuelle und abgeschottete Prozesse durch funktionsübergreifende digitale Workflows, um die Effizienz zu steigern. Sie können Aktivitäten über Systeme, Abteilungen und Personen hinweg koordinieren. Intelligente Generatoren ohne Programmieraufwand wie der Lebenszyklus-Event-Generator ermöglichen es Ihnen, digitale Workflows für das Onboarding und andere wichtige Lebensereignisse einfach zu konfigurieren. Außerdem profitieren Mitarbeiter von jederzeit verfügbarer, in ihrer jeweiligen Sprache angebotener Hilfe durch Virtual Agents, die aus früheren Anfragen lernen.

Wettbewerbsvorteile durch mitarbeiterorientierten Service



Die intelligente, intuitive Technologie auf Basis des „Mobile First“-Konzepts, die das Leben von Verbrauchern verändert hat, wird auch das Arbeitsleben radikal verändern. In 'HR-Servicebereitstellung werden Schlüsselanwendungen in skalierbaren Paketen gruppiert, die mit Ihrem Unternehmen wachsen können. Sie können 'HR-Servicebereitstellung problemlos mit den vorhandenen cloudbasierten oder lokal bereitgestellten HR-Verwaltungssystemen integrieren, die Sie bereits verwenden. Durch die Aktivierung von Self-Service-Funktionen können Sie die Kosten für die Servicebereitstellung senken und gleichzeitig präzise, pünktliche und intelligente Hilfe verfügbar machen.

Ermöglichen Sie Führungskräften, Team-Journeys zu unterstützen und zu verwalten

Richten Sie mit Journey-Designer oder Journey-AcceleratorGeschäftsziele an den Bedürfnissen der Mitarbeiter aus, einschließlich Onboarding, Karriereentwicklung und andere Übergänge.

Journey-Designer (JD)

- Kombiniert die Mitarbeiter-Experience von Lifecycle Events und Journey-Accelerator, sodass Manager und Mitarbeiter über eine einzige Schnittstelle alle ihre Journeys verwalten können.
- Ermöglichen Sie Managern und Mentoren, anwenderdefinierte Journeys zu entwickeln und zu kuratieren.
- Bieten Sie Managern allgemeine Einblicke in die Journeys ihres Teams.
- Integrieren Sie Apps von ServiceNow und Anwendungen von Drittanbietern, um die Funktionen und Fähigkeiten von JD zu erweitern.

Journey-Accelerator (JA)

Automatische Übersetzung

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

- Definieren und verwalten Sie Plantypen, Konfigurationen und Phasen für Übergänge wie Beförderungen, Onboarding, Offboarding und mehr.
- Erstellen und verwalten Sie aufgabenbasierte Aufgabenvorlagen für bestimmte Mitarbeitergruppen.
- Verfolgen Sie den Planfortschritt und die Vorlagenverwendung über das Dashboard in Journey-Accelerator.
- Lösen Sie automatische abteilungsbasierte Onboarding-Pläne aus Lifecycle Events

Integrieren Sie -Anwendungen mit Journey-Designer oder Journey-Accelerator.

Hinweis:
Anwendungsintegrationen hängen von der Familie und der App-Version ab, die Sie verwenden. Achten Sie darauf, die für Ihre Konfiguration verfügbaren Integrationen zu finden.

- Integrationen für Journey-Designer
- Journey-Accelerator-Integrationen

Lernen-Posts

Erstellen Sie eine Omni-Channel-Lern-Experience, und greifen Sie darauf zu, um Mitarbeiter mit den richtigen Lerninhalten zur richtigen Zeit zu unterstützen und Lernen zugänglich zu machen.

Feedback-Posts

Lösen Sie während der Aktionspläne Pulsumfragen aus, um Feedback zur Journey zu sammeln.

Manager-Hub

Verbessern Sie den Selfservice von Managern und die proaktive Interaktion mit ihrem Team, indem Sie Einblicke und empfohlene Aktionen für das bereitstellen, was für den Erfolg des Teams am dringendsten und wichtigsten ist. Ermöglichen Sie Managern, sich als Führungskräfte durch kuratierte und personalisierte Ressourcen weiterzubilden.

Microsoft Exchange Online

Planen und erledigen Sie Aufgaben mit der Microsoft Office 365-Kalenderfunktion.

Hinweis:
Wenn Sie die Planungsfunktionen für [] mit Journey-Accelerator oder Journey-Designerverwenden möchten, muss ein Administrator die zugehörigen MicrosoftMicrosoft Office 365 -Plugins und -Integrationen installieren und konfigurieren, bevor Journey-Accelerator oder Journey-Designerinstalliert werden kann.

Mehr erfahren

- Was ist Mitarbeitereinarbeitung?
- Was sind HR Analytics?
- Was ist Human-Resources-Management (HRM)?
- Was ist Human Capital Management (HCM)?
- Was ist Knowledge Management (KM)?

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

Erste Schritte

- Arbeiten Sie mit einem Implementierungsspezialisten zusammen, um Ihre gewünschten Geschäftsergebnisse zu erzielen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Customer Success Center.
- Machen Sie einen 'HR-Servicebereitstellung-Kurs, um einschlägiges Wissen aufzubauen und den ROI schneller zu realisieren. Besuchen Sie zur Anmeldung die ServiceNow-Schulungs- und -Zertifizierungs-Website.
- Lesen Sie die Produktdokumentation, beginnend mit der Übersicht über HR Service Delivery.

Anwendungen und Funktionen

- Case and Knowledge Management
- Management der Mitarbeiter-Journey
- Enterprise Onboarding and Transitions
- Journey-Accelerator
- Journey-Designer
- Manager-Hub
- Feedback-Posts
- Learning Core
- Dokumentvorlagen
- 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich (klassisch)
- HR Success Dashboard indicators
- Integration von 'HR-Servicebereitstellung mit Drittparteisystemen
- Integration von 'HR-Servicebereitstellung mit ServiceNow-Anwendungen
- Predictive Intelligence für HR-Servicebereitstellung
- Virtual Agent für HR Service Delivery

'HR-Servicebereitstellung – Übersicht

Die Anwendung ServiceNow® 'HR-Servicebereitstellung verbessert die Mitarbeiterservice-Erfahrung, indem sie HR-Interaktionen automatisiert und eine einzige Plattform für alle HR-Services bietet.

'HR-Servicebereitstellung applications

Je nach gewähltem 'HR-Servicebereitstellung Paket können Sie eine oder mehrere der folgenden Anwendungen bereitstellen.

Case and Knowledge Management

Standardisieren Sie die Dokumentation, Interaktion und Erfüllung von Mitarbeiteranfragen bzw. -anforderungen und verbessern Sie damit die Services und die HR-Effizienz im Laufe der Zeit.

Mitarbeiter-Center mit 'HR-Servicebereitstellung

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern ein einziges, einheitliches Portal bereit, in dem sie alle Informationen, Services und Hilfe erhalten, die sie benötigen.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Mitarbeiter-Center ist ebenfalls als eigenständige Anwendung verfügbar.

Enterprise Onboarding and Transitions

Automatisieren Sie die Einarbeitung und weitere Lebenszyklus-Events für Mitarbeiter, die mehrere Abteilungen umfassen, und verbessern Sie so die Mitarbeiterzufriedenheit und -effizienz in und mit der HR- und anderen Abteilungen.

Unterstützende Anwendungen

Sie können auch die folgenden unterstützenden Anwendungen bereitstellen.

- Dokumentvorlagen, um den Prozess des online erfolgenden Ausfüllens, Unterzeichnens und Überprüfens von Dokumenten zu automatisieren und zu vereinfachen.
- Management von Mitarbeiterdokumenten um Mitarbeiterdateien mithilfe von papierlosem Dokumentenmanagement problemlos zu sichern, aufzubewahren und zu löschen sowie darauf zuzugreifen. Erfordert ein separates Abonnement.
- Mitarbeiter-Experience-Paket, um Sie durch die HR-Prozesse zu führen, die eine Konfiguration erfordern.
- Framework für Enterprise Service Management-Integrationen bietet eine konsistente Möglichkeit zum Erstellen von Integrationen für allgemeine Anwendungsfälle wie den Abruf von Mitarbeiterprofilen und Aufgaben aus der Anwendung einer Drittpartei in eine ServiceNow-Anwendung und die Übertragung von Daten aus einer ServiceNow-Anwendung in die Anwendung einer Drittpartei.
- HR Predictive Intelligence-Workbench, um Sie durch die Implementierung des prädiktiven maschinellen Lernens zum Konzipieren intelligenter HR-Prozesse zu führen.
- 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich (klassisch), um als HR-Mitarbeiter mit Mitarbeitern zu interagieren, Anfragen zu beantworten und Probleme schnell zu lösen.
- HR Success Dashboard indicators, um die HR-Führung bei der Messung der Leistung der HR -Implementierungen zu unterstützen, indem verschiedene Basissysteme oder anwenderdefinierte KPIs verwendet werden.
- Feedback-Posts um Pulsumfragen zur Erfassung von Mitarbeiterfeedback zu senden.
- Learning Core zum Erstellen von integrierten Inhalts-Repositorys.
- Manager-Hub um den Selfservice von Managern und die proaktive Einbindung von Teams zu verbessern und ihnen zu helfen, sich als Führungskräfte zu entwickeln.
- Lösungen für maschinelles Lernen für 'HR-Servicebereitstellung, um die automatische Bestimmung von Zuweisungsgruppen und Services für HR-Fälle zu unterstützen, sowie die automatische Ermittlung von Fällen aus E-Mails und die Ermittlung von Wissensartikeln, die zur schnelleren Lösung von Fällen und Aufgaben beitragen.
- Performance Analytics für 'HR-Servicebereitstellung um HR-Ineffizienzen mit Berichten und Analysen über die Leistung und Qualität der Servicebereitstellung zu verringern. Erfordert ein separates Abonnement.
- Virtual Agent für 'HR-Servicebereitstellung zum Aktivieren automatisierter Chats für Mitarbeiter, die HR-Services anfordern

Mobile Anwendungen

Sie können die folgenden mobilen Apps mit 'HR-Servicebereitstellung verwenden.

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

Now Mobile-App für 'HR-Servicebereitstellung: Mit der App [Now Mobile für 'HR-Servicebereitstellungkönnen Sie Ihren Mitarbeitern erlauben, HR-Anforderungen anzuzeigen, Hilfe anzufordern, HR-Aufgaben abzuschließen, gezielte mobile Inhalte und Push-Benachrichtigungen zu erhalten, mit einem Virtual Agent chatten und vieles mehr.

Domain Separation und 'HR-Servicebereitstellung

Mit Domain Separation trennen Sie Daten, Prozesse und administrative Aufgaben in logische Gruppierungen, die Domains genannt werden. Sie können dann verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können. Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation und HR Service Delivery.

Schnellstarttests für 'HR-Servicebereitstellung

Kopieren Sie Schnellstarttests, und passen Sie sie an, um zu überprüfen, ob Ihre Instanz funktioniert, nachdem Sie Konfigurationsänderungen vorgenommen haben, z. B. nach der Durchführung eines Upgrades oder der Entwicklung einer Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Schnellstarttests für 'HR-Servicebereitstellung.

Felder, die möglicherweise vertrauliche, personenbezogene oder persönlich identifizierbare Informationen enthalten

Kunden sind dafür verantwortlich, dass ihre Verwendung der Anwendung 'HR-Servicebereitstellung den geltenden Datenschutzgesetzen und -vorschriften entspricht. Kunden, die die Anwendung 'HR-Servicebereitstellung verwenden, sollten prüfen, welche Felder vertrauliche, personenbezogene oder persönlich identifizierbare Informationen enthalten können, wobei der Umfang dieser Informationen allein von den Kunden bestimmt wird. Nach der Installation können Kunden in ihrer Instanz auf Tabellendefinitionen zugreifen, um die von der Anwendung 'HR-Servicebereitstellung verwendeten Felder zu überprüfen. Navigieren Sie dazu zu „Systemdefinition“ > „Tabellen“ und filtern Sie alle Namen heraus, die mit „sn_hr_“ beginnen. [Interne Anleitung; Nicht auf Kunde ausgerichtet] Öffnen Sie eine CSTASK für GSSC, wenn der Kunde weitere Informationen zu potenziell vertraulichen Feldern und Tabellen in diesen Apps benötigt.

Sicherheitsrichtlinien des Kompetenzzentrums sind eine Möglichkeit, den Zugriff auf verschiedene Kompetenzzentren über die Konfiguration einfach einzuschränken. Die zugrunde liegenden Implementierungen der Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums sind ServiceNow-ACLs .

Case and Knowledge Management

Mit der Anwendung Case and Knowledge Management können Sie die Dokumentation, Interaktion und Erfüllung von Mitarbeiteranfragen bzw. -anforderungen standardisieren, wodurch die HR-Effizienz und die HR-Services mit der Zeit verbessert werden können.

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

Verwenden und erkunden	Installieren	Konfigurieren und verwalten Sie
Erkunden Sie die Funktionen von HR Case and Knowledge Management, und sehen Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter sie verwenden.	Aktivieren Sie HR-Fall- und Wissensmanagement.	Funktionen für HR-Fall- und Wissensmanagement konfigurieren und verwalten.

Case and Knowledge Management aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle haben, können Sie die Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Wenn bei der Aktivierung des Plugins Probleme auftreten, lesen Sie diesen KB-Artikel .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Human Resources Scoped App: Core können Sie die Dokumentation, Interaktion und Erfüllung von Mitarbeiteranfragen bzw. -anforderungen standardisieren.

Es aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Human Resources Scoped App: Core

Plugin	Beschreibung
Human Resources Scoped App: Security [com.snc.hr.scoped_security]	Bietet HR-Sicherheit.
Human Resources Scoped App: Integrations [com.sn_hr_integrations]	Bietet HR-Integrationen.
Dokumentvorlagen [com.snc.document_templates]	Bietet Dokumentvorlagen
Human Resources Scoped App: Mobile [com.sn_hr_mobile]	Bereitstellung von Now Mobile für HR Service Delivery

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

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

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

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

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

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Mit Case and Knowledge Management installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Case and Knowledge Management“ werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

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

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Hinweis:
Mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ [com.sn_hr_core] wird die Systemeigenschaft „sn_hr_core.min_admin_count“ [sys_properties.list] aktiviert. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen HR-Admin-Benutzer löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) an aktiven Benutzern für diese Admin-Rollen erforderlich ist.

Installierte Rollen

Mit Case and Knowledge Management installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Case and Knowledge Management Administrator [sn_hr_core.admin]	Zugriff und Konfiguration von Case and Knowledge Management.	• approval_admin • assignment_rule_admin • knowledge_manager • link_generator_writer • schedule_admin • sn_cd.content_admin • sn_hr_core.content_writer • sn_hr_core.manager • sn_hr_integrations.admin • sn_hr_le.admin • sn_hr_pa.admin (wenn das Plugin PA-Inhaltspaket – HR Scoped App aktiviert wird.)

Automatische Übersetzung

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

Mit Case and Knowledge Management installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_hr_sp.admin • sn_hr_sp.hrsp_employee • sn_templated_snip.template_snippet_admin • template_editor_global
HR-Mitarbeiter [sn_hr_core.basic]	Gewährt Zugriff auf grundlegende Funktionen für die tägliche Arbeit von HR-Mitarbeitern.	• document_management_user • skill_user • sn_hr_core.case_writer • sn_hr_core.kb_writer • sn_hr_core.profile_writer • survey_reader • sn_hr_core.report_creator
HR-Fallleser [sn_hr_core.case_reader]	Gewährt Lesezugriff auf alle HR-Fälle.	Keine
HR-Fallautor [sn_hr_core.case_writer]	Gewährt Schreibzugriff auf alle HR-Fälle.	• sn_hr_core.case_reader • sn_templated_snip.template_snippet_reader
HR-Inhaltsleser [sn_hr_core.content_reader]	Gewährt Lesezugriff auf alle Tabellendatensätze zur Inhaltsverwaltung.	Keine
HR-Inhaltsautor [sn_hr_core.content_writer]	Gewährt Zugriff zum Erstellen, Aktualisieren, Lesen, und Löschen aller Tabellendatensätze zur Inhaltsverwaltung.	sn_hr_core.content_reader
Ehemalige Mitarbeiter [sn_hr_core.hrsm_alumni]	Gewährt Rolle für Mitarbeiter, der das Unternehmen verlassen hat.	Keine
Zeitarbeiter [sn_hr_core.hrsm_contingent]	Gewährt Rolle für den Zeitarbeiter.	Keine
Auftragnehmer [sn_hr_core.hrsm_contractor]	Gewährt Rolle für den Auftragnehmer.	Keine
Vollzeitmitarbeiter [sn_hr_core.hrsm_employee]	Gewährt Rolle für den Vollzeitmitarbeiter.	Keine

Automatische Übersetzung

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

Mit Case and Knowledge Management installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Neueingestellter Mitarbeiter [sn_hr_core.hrsm_new_hire]	Gewährt Rolle für den Mitarbeiter, der neu eingestellt ist.	Keine
HR-Wissensautor [sn_hr_core.kb_writer]	Gewährt Schreibzugriff auf alle HR-KB-Artikel.	Keine
HR-Manager [sn_hr_core.manager]	Gewährt Zugriff auf alle HR-Fälle, -Profile, sichere Informationen.	• approver_user • catalog • catalog_admin • skill_admin • sn_hr_core.basic • sn_hr_core.secure_info_writer • sn_templated_snip.template_snippet_writer • survey_admin
Administrator in HR Performance Analytics [sn_hr_pa.admin]	HR Performance Analytics-Administratorrolle für die bereichsbezogene Anwendung. • Greifen Sie auf HR-PA-Inhaltspakete zu und ändern Sie diese. • Performance Analytics-Eigenschaften bearbeiten. • Greift auf die Administratorkonsole zu. • Dependency Assessment starten. **Hinweis:** Diese Rolle ist in der HR-Administratorrolle [sn_hr_core.admin] enthalten.	Keine
HR-Profilleser [sn_hr_core.profile_reader]	Gewährt Lesezugriff auf alle HR-Profil-Datensätze.	Keine

Automatische Übersetzung

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

Mit Case and Knowledge Management installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
HR-Profilautor [sn_hr_core.profile_writer]	Gewährt Schreibzugriff auf alle HR-Profil-Datensätze. **Hinweis:** Diese Rolle gewährt auch Schreibzugriff auf die Tabelle „Benutzer“ (sys_user).	sn_hr_core.profile_reader
HR-Berichtersteller [sn_hr_core.report_creator]	Ermöglicht HR-Mitarbeitern mit der Rolle „sn_hr_core.basic“ den Zugriff auf die Tabellen „HR-Fall“ [sn_hr_core_case] und „Aufgabe“ [sn_hr_core_task], um Berichte zu erstellen.	
Leser sicherer HR-Informationen [sn_hr_core.secure_info_reader]	Gewährt Lesezugriff auf alle HR-Fälle, grundlegende Benutzerprofilinformationen und sichere Benutzerinformationen.	sn_hr_core.profile_reader
Autor sicherer HR-Informationen [sn_hr_core.secure_info_writer]	Gewährt Schreibzugriff auf alle HR-Fälle, grundlegende Benutzerprofilinformationen und sichere Benutzerinformationen.	• sn_hr_core.profile_writer • sn_hr_core.secure_info_reader

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle an eine andere Rolle finden Sie unter Einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzufügen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .
- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, erfahren Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.

Weitere Informationen zur Benutzerverwaltung und zur Verwaltung von Benutzern finden Sie unter Benutzerverwaltung .

Automatische Übersetzung

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

Installierte geplante Aufgaben

Mit Case and Knowledge Management installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Fall automatisch schließen	Schließt HR-Fälle automatisch basierend auf der Konfiguration des HR-Services für Serviceaktivität und Erfüllungstypen für Lebenszyklus-Events. Diese planmäßige Aufgabe wird täglich ausgeführt.
Massenfallerstellung	Erstellt Massenfälle. Diese planmäßige Aufgabe wird alle sechs Stunden ausgeführt.
Tägliche HR-Aufgabe	Sendet Erinnerungsbenachrichtigungen an Benutzer nach bestimmten HR-Aufgabenparametern. Diese planmäßige Aufgabe wird täglich ausgeführt.
HR-Aufgaben für die E-Signatur migrieren	Migriert HR-Aufgabenvorlagen und offene HR-Aufgaben in den neuen HR-Aufgabentyp für die E-Signatur. Deaktiviert auch die alten HR-Aufgabentypen für Anmeldeinformationen, E-Signatur und Dokumentsignaturen. Dieser Scheduled Job wird bei Bedarf ausgeführt.
Clientrollen aktualisieren	Aktualisiert Rollenzuweisungen für HR-Profile, deren Beschäftigung beginnt oder endet, basierend auf der HR-Bedingungstabelle. Diese planmäßige Aufgabe wird täglich ausgeführt. **Hinweis:** Das Basissystem weist den HR-Admin-Benutzer (hradmin) diesem Scheduled Job zu. Wenn Sie den HR-Admin-Benutzer löschen, stellen Sie sicher, dass Sie diesem Scheduled Job einen anderen Benutzer mit der HR-Admin-Rolle (sn_hr_core.admin) zuweisen.

Weitere Informationen zu geplanten Aufgaben und ihrer Verwendung finden Sie unter Geplante Aufgaben .

Installierte Tabellen

Das „*“ neben einer Tabelle zeigt an, dass sie für die Kunden veraltet ist, die das Release Rome verwenden, um ein neues Datenmodell zu unterstützen. Bestehende Kunden, die veraltete Kompetenzzentren und Tabellen verwenden, sind nicht betroffen. Diese Tabellen wurden durch die Funktion „Employee Relations“ ersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Employee Relations-Fälle.

Mit Case and Knowledge Management installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
*Behauptung [sn_hr_er_allegation]	Enthält Informationen zu einem Typ und Untertyp von Behauptungen **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
*Untertyp der Anschuldigung [sn_hr_core_allegation_sub_type]	Metadatentabelle, mit der 59 Datensätze für das Basissystem bereitgestellt werden. Mit Untertypen von Behauptungen wird eine Behauptung genauer definiert. Beispiel:

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

Mit Case and Knowledge Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	• Behauptungstyp = Diskriminierung • Untertypen der Behauptung: Alter, Behinderung, ethnische Zugehörigkeit usw.
*Behauptungstyp [sn_hr_core_allegation_type]	Metadatentabelle, mit der Datensätze des Basissystems bereitgestellt werden. Beispiele sind: • Fehlbehandlung von Kunden • Diskriminierung • Drogen und Alkohol • Betrug und Diebstahl • Belästigung • Zwischenmenschlicher Konflikt • Dienstvergehen • Vergeltung • Lohn- und Zeitplanungsproblem • Gewalt am Arbeitsplatz
*Zugeordnete Anschuldigung [sn_hr_er_m2m_allegation_party]	Enthält Informationen, mit denen eine Behauptung einem Gegenstand der Behauptung zugeordnet wird **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
Bankkonto [sn_hr_core_profile_bank_account]	Bankkontotabelle.
Daten der Massenfallerstellung [sn_hr_core_bulk_case_creation_data]	Datentabelle der Massenfallerstellung
Ausführung der Massenfallerstellung [sn_hr_core_bulk_case_creation_run]	Datentabelle zur Ausführung der Massenfallerstellung
Konfiguration der Falleinschränkung [sn_hr_er_case_restriction]	Erweitert die Tabelle „Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums“ [sn_hr_core_coe_security_policy]
Zertifizierung und Lizenz [sn_hr_core_certification_and_license]	Tabelle „Zertifizierung und Lizenz“.
Regel Client-Rolle	Regeltabelle Client-Rolle

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

Mit Case and Knowledge Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_hr_core_client_role_rule]	
COE [sn_hr_core_coe]	Kompetenzzentrum-Tabelle.
Kompetenzzentrum-Konfigurationsabgleich [sn_hr_core_coe_config_matching]	Abgleichstabelle Kompetenzzentrumkonfiguration
Vergütung [sn_hr_core_compensation]	Vergütungstabelle
Vergütungsbonus [sn_hr_core_bonus]	Tabelle für Bonusvergütung. **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Vergütungstabelle.
Vergütung – Gehalt [sn_hr_core_salary]	Gehaltsvergütungstabelle **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Vergütungstabelle.
Vergütung – Aktien [sn_hr_core_stocks]	Aktienvergütungstabelle **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Vergütungstabelle.
Korrekturmaßnahme [sn_hr_er_corrective_action]	Enthält Informationen zu Korrekturmaßnahmen, die einem ER-Fall zugeordnet sind **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
Direkte Zahlung [sn_hr_core_direct_deposit]	Tabelle für direkte Zahlungen.
Mitarbeiterbeziehungen-Fall [sn_hr_er_case]	Erweitert die Tabelle „HR-Fall“ [sn_hr_case] **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
HR-Empfänger [sn_hr_core_beneficiary]	HR-Empfängertabelle

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

Mit Case and Knowledge Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
HR-Leistung [sn_hr_core_benefit]	HR-Leistungstabelle
HR-Leistungsplan [sn_hr_core_benefit_provider]	HR-Leistungsplantabelle
HR-Leistungstyp [sn_hr_core_benefit_type]	HR-Leistungstyptabelle
HR-Fall [sn_hr_core_case]	HR-Falltabelle.
HR-Leistungsfall [sn_hr_core_case_benefits]	Falltabelle für HR-Leistungen. **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-Vergütung [sn_hr_core_case_compensation]	Falltabelle für HR-Vergütungen **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-Bedingung [sn_hr_core_condition]	HR-Bedingungstabelle.
HR-Bedingungen für Kriterium [sn_hr_core_m2m_condition_criteria]	HR-Bedingungen für Kriteriumstabelle
HR-Kontakt [sn_hr_core_contact]	HR-Kontakttabelle.
Unternehmensweiter HR-Kommunikationsfall [sn_hr_core_case_corporate_communcations]	Falltabelle für HR-Unternehmenskommunikation **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-Kriterien [sn_hr_core_criteria]	HR-Kriterientabelle.
HR-Kriterien für Links [sn_hr_core_m2m_link_template]	HR-Kriterien für Linktabelle

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

Mit Case and Knowledge Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
HR-Invalidenleistung [sn_hr_core_disability_benefit]	HR-Invalidenleistungentabelle **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Leistungstabelle.
HR-Disziplinarproblemtyp [sn_hr_core_disciplinary_issue_type]	HR-Disziplinarproblemtyptabelle
HR-Disziplinarwarnungstyp [sn_hr_core_disciplinary_warning_type]	HR-Disziplinarwarnungstyptabelle
HR-Dokumentbestätigung [sn_hr_core_document_acknowledgement]	HR-Dokumentbestätigungstabelle
HR-Dokumentvorlage [sn_hr_core_document_template]	HR-Dokumentvorlagentabelle
HR-Dokumenttyp [sn_hr_core_document_type]	HR-Dokumenttyptabelle
HR-Mitarbeiterbeziehungen-Fall [sn_hr_core_case_relations]	HR-Falltabelle Mitarbeiterbeziehungen **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-Fall Ethikkodex [sn_hr_core_case_ethics]	Tabelle für HR-Ethikfälle **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-Fall globale Mobilität [sn_hr_core_case_global_mobility]	Tabelle für HR-Fall globale Mobilität **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-Gesundheitsleistung [sn_hr_core_health_benefit]	HR-Tabelle Gesundheitsleistungen **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Leistungstabelle.
HR-Versicherungsleistung	HR-Tabelle Versicherungsleistungen

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

Mit Case and Knowledge Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_hr_core_insurance_benefit]	**Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Leistungstabelle.
*HR-Untersuchungsfall [sn_hr_core_case_investigation]	Falltabelle für HR-Untersuchungen **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
Bericht über HR-Vorgänge [sn_hr_core_op_report]	Berichtstabelle für HR-Vorgänge.
Berichtsfrequenz über HR-Vorgänge [sn_hr_core_op_report_frequency]	Berichtshäufigkeitstabelle für HR-Vorgänge.
Berichtstyp über HR-Vorgänge [sn_hr_core_op_report_type]	Berichtstyptabelle für HR-Vorgänge
HR-Vorgangssystem [sn_hr_core_op_system]	HR-Vorgangssystemtabelle.
HR-Vorgangssystem zu Berichtstyp [sn_hr_core_op_system_to_report_type]	HR-Vorgangssystem zu Berichtstyptabelle.
HR-Lohnbuchhaltungsfall [sn_hr_core_case_payroll]	HR-Gehaltsabrechnungsfalltabelle **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-PDF-Vorlage [sn_hr_core_pdf_template]	HR-PDF-Vorlagentabelle. **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Dokumentvorlagentabelle.
*HR-Leistungsfall [sn_hr_core_case_performance]	Falltabelle für HR-Leistung **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-Profil [sn_hr_core_profile]	HR-Profiltabelle.

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

Mit Case and Knowledge Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
HR-Rentenleistung [sn_hr_core_retirement_benefit]	HR-Rentenleistungentabelle. **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Leistungstabelle.
HR Service [sn_hr_core_service]	HR-Servicetabelle
HR Service-Optionen [sn_hr_core_service_option]	HR-Serviceoptionentabelle.
HR-Talentmanagement-Fall [sn_hr_core_case_talent_management]	HR-Talentmanagement-Falltabelle. **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-Aufgabe [sn_hr_core_task]	HR-Aufgabentabelle.
HR-Vorlage [sn_hr_core_template]	HR-Vorlagentabelle.
HR-Stufeneskalation [sn_hr_core_tier_definition]	HR-Stufeneskalationstabelle.
HR-Gesamtvergütungen-Fall [sn_hr_core_case_total_rewards]	HR-Gesamtvergütungenfalltabelle. **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-Visumkategorie [sn_hr_core_visa_category]	HR-Visumskategorientabelle.
HR-Workforce-Administrator [sn_hr_core_case_workforce_admin]	HR-Personalverwaltungsfalltabelle. **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HRIT-Vorgangsfall	HRIT-Vorgangsfalltabelle.

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

Mit Case and Knowledge Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_hr_core_case_operations]	**Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
HR-Lebenszyklus-Event-Fall [sn_hr_le_case]	Falltabelle für HR-Lebenszyklus-Events **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle.
Interview [sn_hr_er_interview]	Enthält Informationen zu ER-Interviews **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
Beteiligte Partei [sn_hr_er_involved_party]	Enthält Informationen zu den beteiligten Parteien im Zusammenhang mit dem ER-Fall **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
Auftrag sn_hr_core_job]	Auftragstabelle.
Stellenprofil [sn_hr_core_job_profile]	Stellenprofiltabelle.
Sprache [sn_hr_core_language]	Sprachentabelle.
Übereinstimmende Rollen [sn_hr_core_matching_roles]	Tabelle für übereinstimmende Rollen.
PDF-Vorlagenzuordnung [sn_hr_core_pdf_template_mapping]	Tabelle für PDF-Vorlagenzuordnungen.
Position [sn_hr_core_position]	Positionstabelle.
Beziehung [sn_hr_core_relationship]	Beziehungstabelle.
Serviceaktivität [sn_hr_core_service_activity]	Tabelle für Serviceaktivitäten.

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

Mit Case and Knowledge Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Sn HR-Suchdetails der Hintergrundüberprüfung [sn_hr_core_service_activity]	Tabelle für Suchdetails der Hintergrundüberprüfung.
Sn HR-Core-Ausweis [sn_hr_core_badge]	Sicherheitsausweistabelle.
Sn HR-Core-Massen-Fallanforderung [sn_hr_core_bulk_case_request]	Massen-Fallanforderungstabelle.
Sn HR-Core-Konfigurationsfall [sn_hr_core_config_case]	HR-Servicebasierte Fall-Konfigurationstabelle.
Sn HR-Core-Konfigurationsfallerstellung [sn_hr_core_config_case_creation]	Fallerstellungskonfigurationstabelle.
Sn HR-Core-Konfigurationsfallerstellungsservice [sn_hr_core_config_case_creation_service]	Fallerstellungsservice-Konfigurationstabelle.
Sn HR-Core-E-Mail-Inhalt [sn_hr_core_email_content]	E-Mail-Inhaltstabelle.
Sn HR-Core-Genehmigerersatz [sn_hr_core_substitute_approver]	Tabelle für Genehmigerersatz.
Themenkategorie [sn_hr_core_topic_category]	Themenkategorientabelle.
Themendetail [sn_hr_core_topic_detail]	Themendetailstabelle.
Erstattung von Schulungskosten [sn_hr_core_tuition_reimbursement]	Tabelle für Erstattungen von Schulungskosten.
Benutzerfelder in Fall [sn_hr_core_service_approval_option]	Tabelle für Benutzerfelder zu Fall.
Wer ist abgedeckt [sn_hr_core_who_is_covered]	Tabelle für „Wer ist abgedeckt“.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zur Verwaltung von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

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

HR-Verwaltung

Verwalten Sie die Case and Knowledge Management-Anwendung, um die HR-Effizienz zu steigern und es Mitarbeitern zu erleichtern, auf die erforderlichen Services zuzugreifen.

Hinweis:
Um das geführte Setup zur Konfiguration von 'HR-Servicebereitstellung in Ihrer Instanz zu verwenden, navigieren Sie zu **HR-Verwaltung** > **Geführtes Setup**. Weitere Informationen zur Verwendung der Schnittstelle des geführten Setups finden Sie unter Geführtes Setup verwenden .

Guided Setup für 'HR-Servicebereitstellung

Führen Sie das geführte Setup aus, um die relevanten Aufgaben für die ersten Schritte mit der bereichsbezogenen HR-Anwendung abzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_sp_admin_ws.admin, sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das geführte Setup unterstützt die Domänentrennung auf globaler und auf übergeordneter bzw. untergeordneter Ebene. Sie können das geführte Setup für jede Domäne innerhalb von 'HR-Servicebereitstellungseparat ausführen.

Weitere Informationen zu Domain Separation finden Sie unter Domain Separation und HR Service Delivery.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Administration** > **Geführtes Setup**.
   Alternativ können Sie in einer bestimmten Domäne in auf den zugehörigen Link **Geführtes Setup** klicken **Arbeitsbereiche** > **SP-Administrator-Arbeitsbereich**.

   Hinweis:
   Geführtes Setup (Legacy) ermöglicht das Ausführen des geführten Setups nur in einer globalen Domäne. Verwenden Sie stattdessen das neue **geführte Setup**.

2. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
   Die Seite Geführtes Setup für HR wird angezeigt.
3. Erweitern Sie eine beliebige Kategorie, um den detaillierten Status und zugehörige Aufgaben anzuzeigen.
   a. Klicken Sie auf **Start**, um jede Aufgabe oder Aktivität in einer Kategorie einzurichten.
   b. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen** markieren, wenn Sie mit der Einrichtung fertig sind.

Geführtes Setup für HR

Kategorie	Beschreibung
HR-Anwender	Richten Sie die Gruppen, Rollen und Stufeneskalationsdefinitionen für Ihr HR-Team ein, um festzulegen, wohin HR-Fälle in der HR-Anwendung übermittelt werden, und richten Sie Eskalationsregeln ein, und definieren Sie Rollenzuweisungen. ○ Richten Sie Gruppen ein, und verwalten Sie die Mitglieder dieser Gruppen sowie die Kompetenzzuweisungen, die von diesen Gruppen bearbeitet werden können. ○ Richten Sie HR-Rollen ein, um den Zugriff auf Funktionen in der HR-Anwendung zu steuern.

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

Kategorie	Beschreibung
	○ Richten Sie Gruppenrollen ein. ○ Richten Sie die Rollen individueller Anwender ein. ○ Richten Sie Clientrollenregeln für Anwender außerhalb des HR-Teams ein, damit diese auf HR Services zugreifen können. ○ Richten Sie Regeln für die HR-Stufeneskalation ein.
HR-Unternehmen	Richten Sie die Abteilungen, Standorte, Positionen und Kompetenzen Ihres Unternehmens zur Verwendung in der HR-Anwendung ein, die normalerweise in einem Anwenderprofil festgelegt werden. ○ Richten Sie Abteilungen für Anwenderprofile ein. ○ Richten Sie Standorte für Büros und Anwenderprofile ein. ○ Richten Sie Positionen für Anwenderprofile ein. ○ Richten Sie Kompetenzen für Anwenderprofile ein, um bestimmte HR-Fälle an die richtige Gruppe oder Person weiterzuleiten.
HR-Chat- und E-Mail-Konfiguration	Richten Sie Ihre Einstellungen für HR-Benachrichtigungen, E-Mail und Chats ein. ○ Richten Sie die HR-Chatwarteschlange ein, damit Anwender über Chats mit HR-Mitarbeitern kommunizieren können. ○ Richten Sie E-Mail-Benachrichtigungen ein, um zu definieren, wer welche Inhalte erhält, wenn es zu prozessbezogenen Änderungen kommt. ○ Richten Sie E-Mail-Vorlagen für Benachrichtigungen ein. ○ Richten Sie E-Mail-Skripts ein, die von Vorlagen verwendet werden.
HR-Anwendungskonfiguration	Richten Sie Ihre Anwendungen mit Komponenten ein, die den Vorgang und verfügbare Datengruppierungen definieren: ○ Richten Sie Kriterien ein, um Anwendergruppen basierend auf Bedingungen zu definieren und vordefinierte Gruppenaktionen zu ermöglichen. ○ Richten Sie Dokumentvorlagen ein, um Text und Formate zu definieren, die für HR-Anwendungsfunktionen wie signierte Dokumente und Schreiben zur Bestätigung des Beschäftigungsverhältnisses verwendet werden können. ○ Richten Sie externe Links ein, um URL-basierte Inhalte, die für Anwender verfügbar sind, zu verwalten. ○ Richten Sie Eigenschaften ein, die das Laufzeitverhalten der HR-Anwendung anpassen. ○ Richten Sie Beziehungen zwischen Anwendern ein. ○ Richten Sie Umfragen ein, um zu definieren, wer diese empfängt und welche Arten von Informationen während der Fallverwaltung von Benutzern erfasst werden.
Wissensmanagement für HR	Das Wissensmanagement unterstützt Sie beim Erfassen und Freigeben von Ideen, Erfahrungen und Informationen, die Ihre Anwender gemeinsam besitzen. Eine effektive Nutzung von Wissensmanagement verbessert die

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

Kategorie	Beschreibung
	Effizienz, die Servicequalität und die Kundenzufriedenheit. Führen Sie die Aktivitäten in dieser Kategorie durch, um den Wissensmanagement-Prozess Ihrer Organisation zu konfigurieren. ○ Richten Sie Ihre Knowledge Bases für das Hinzufügen von HR-Inhalten ein. ○ Richten Sie Ihre Wissensartikel ein, die als HR-Inhalt dienen. ○ Richten Sie Ihre Wissensartikel als Import ein, um eine Inhaltsbibliothek in Artikel zu übertragen.
HR Servicekatalog	Mit dem Servicekatalog können Sie die Services präsentieren, die Ihre Organisation den Mitarbeitern bietet. Führen Sie die Aktivitäten in dieser Kategorie durch, um die Services zu strukturieren und zu erstellen, die Mitarbeiter über den Servicekatalog anfordern können. ○ Richten Sie Servicekatalogkategorien ein, um die HR-Fälle und -Anforderungen zu kategorisieren. ○ Richten Sie Servicekatalogelemente ein, die Informationen von Anwendern Ihrer Anwendung erfassen. ○ Richten Sie Links zwischen Servicekatalogelementen und Wissensartikeln und Anhangsformularen ein, die im Serviceportal angezeigt werden.
HR Service-Konfiguration	HR Services stellen eine Sammlung von Servicekatalogelementen dar, die vom Anwender ausgewählt werden können. Sie enthalten jedoch Verhaltensoptionen, Kategorisierungen, vorab ausgefüllte Vorlagen für die HR-Fallverwaltung und andere Attribute. ○ Richten Sie Servicekatalogkategorien ein, um die HR-Fälle und -Anforderungen zu kategorisieren. ○ Richten Sie die HR-Servicedefinition ein, einschließlich Links zu Datensatzerstellern für Servicekataloge, Vorlagen, Falloptionen und Anweisungen zur Erfüllung. ○ Richten Sie Serviceoptionen ein, die Verhaltensoptionen für die Fallerstellung für diesen Service definieren. ○ Richten Sie Themendetails für die Klassifizierung dieses Service ein. ○ Richten Sie die Themenkategorie für die Klassifizierung dieses Service ein. ○ Richten Sie Servicevorlagen dafür ein, welche Felder bei der Fallerstellung für einen Service vorab ausgefüllt werden.
HR Servicedefinitionen	HR-Servicedefinitionstabellen, die Daten enthalten, die von den HR-Services verwendet werden. ○ Richten Sie Leistungsanbieter für Ihr Unternehmen ein. ○ Richten Sie Leistungstypen für Ihr Unternehmen ein. ○ Richten Sie Disziplinarproblemtypen für Ihr Unternehmen ein. ○ Richten Sie Disziplinarwarnungstypen für Ihr Unternehmen ein.

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

Kategorie	Beschreibung
	○ Richten Sie Werte für die Betriebsberichtsfrequenz für Ihr Unternehmen ein. ○ Richten Sie Vorgangsberichtstypen für Ihr Unternehmen ein.

4. Klicken Sie auf **Abgeschlossen**, nachdem Sie alle Aufgaben in allen Kategorien abgeschlossen haben.

HR-Eigenschaften

Die HR-Eigenschaften steuern das Verhalten von 'HR-Servicebereitstellung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Eigenschaften**.
   Einige HR-Eigenschaften finden Sie unter **sys_properties.list**.
2. Konfigurieren Sie die jeweiligen HR-Eigenschaften nach Bedarf.

HR-Eigenschaftenformular

Eigenschaft	Beschreibung
sn_hr_core.hr_profile_default_fields	Felder, die auf der Seite „HR-Profile generieren“ angezeigt werden. Sie können Felder aus der Spalte sn_hr_core_profile hinzufügen, verwenden Sie jedoch Kommas, um die Felder zu trennen.
sn_hr_core.hr_email	Geben Sie die Standard-E-Mail-Adresse für allgemeine HR-Anfragen ein.
sn_hr_core.hr_phone	Geben Sie die Standard-Telefonnummer für allgemeine HR-Anfragen ein.
sn_hr_core.hr_profile_editable_fields	Felder des Mitarbeiterprofils, die Benutzer selbst bearbeiten können.
sn_hr_core.profile.max.tries	Die maximale Anzahl der Versuche, bevor die Anwendung das Erstellen eines Benutzers beendet.
sn_hr_core.hr_vip_default_priority	Die Standardpriorität für Fälle, bei denen **Geöffnet für** und/oder **Betreffende Person** als VIP gekennzeichnet sind.
sn_hr_core.impersonateCheck	Aktivieren Sie die Option **Ja** (true), um zu verhindern, dass ein Benutzer, der die Identität eines anderen Benutzers annimmt, HR-Informationen anzeigen kann. **Hinweis:** Auch wenn der angemeldete Benutzer über HR-Zugriff verfügt und die Identität eines anderen HR-Benutzers mit denselben Zugriffsrechten annimmt, sind die HR-Informationen nicht sichtbar.
com.snc.signaturepad.retrieveSignature	Aktivieren Sie **Ja**, um den Signaturabruf zu aktivieren und Benutzern die Möglichkeit zu geben, ihre digitale Signatur zur erneuten Verwendung zu speichern. Wenn diese Option aktiviert ist, wird das letzte Unterschriftenbild eines Benutzers abgerufen und standardmäßig angezeigt, wenn der Benutzer zum Signaturpad navigiert.

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

Eigenschaft	Beschreibung
sn_hr_core.log	Die Detailebene für Systemprotokolle. Die gültigen Werte sind: ○ Info: Wenigste Details ○ Warnung: Standard ○ Debug: Die meisten Details
sn_hr_core.rollup_work_notes	Aktivieren Sie **Ja**, damit Arbeitshinweise von einer Aufgabe auch beim Fall angezeigt werden.
sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_due	Die Anzahl der Tage, die vergehen müssen, bevor eine Warnung wegen einer Fallduplizierung angezeigt wird, wenn in HR Agent Workspace ein zweiter HR-Fall für denselben HR-Service und dieselbe Person erstellt wird. Im Basissystem beträgt dieser Wert drei (3) Tage. Wenn beispielsweise ein Service Desk-Mitarbeiter für eine Anfrage wegen allgemeiner Leistungen (HR-Service) einen HR-Fall für Abel Tuter erstellt und innerhalb von drei Tagen in HR Agent Workspace ein weiterer Fall wegen allgemeiner Leistungen erstellt wird, informiert eine Meldung den Benutzer, dass möglicherweise eine Fallduplizierung vorliegt. Außerdem wird eine Liste ähnlicher Fälle angezeigt. Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Vorgang fortsetzen, um einen neuen Fall zu erstellen, oder abbrechen. **Hinweis:** Diese Eigenschaft betrifft nur mögliche Duplikate von HR-Fällen für denselben HR-Service und dieselbe Person in HR Agent Workspace. Weitere Informationen finden Sie unter Warnungen bezüglich doppelter Fälle in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.
sn_hr_core.inbound_email	Dieser Parameter bestimmt, ob eine E-Mail an HR zu einem HR-Fall wird. ○ Ja: Aus E-Mail einen HR-Fall erstellen. ○ Nein: Keinen HR-Fall aus E-Mail erstellen.
sn_hr_core.sync.exclusion_fields.profile	Gibt an, welche Felder in der HR-Profiltabelle (sn_hr_core_profile) nicht mit der Benutzertabelle (sys_user) synchronisiert werden sollen. Geben Sie beispielsweise Felder an, die nicht überschrieben werden sollen, da sie bereits mit einer externen Anwendung synchronisiert sind.
sn_hr_core.sync.exclusion_fields.sys_user	Gibt an, welche Felder in der Benutzertabelle (sys_user) nicht mit der HR-Profiltabelle (sn_hr_core_profile) (als durch Kommas getrennte Liste) synchronisiert werden sollen. Geben Sie beispielsweise Felder an, die nicht überschrieben werden sollen, da sie bereits mit einer externen Anwendung synchronisiert sind.

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

Eigenschaft	Beschreibung
sn_hr_core.itext7.pdf_conversion	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um iText7 für die Dokumentvorlagen für die PDF-Konvertierung, Vorabwerte und die Zusammenführung von Signaturen in Ihren Dokumenten zu verwenden.
sn_hr_core.reclassify_default_transfer	Bestimmt, wie sich Ihre Instanz verhalten soll, wenn Sie einen HR-Fall nach einem Upgrade in einen anderen Fall übertragen. Gültige Einträge: ○ true: Sie verwenden als Standardmethode die standardmäßige Fallübertragung. Die HR-Fallnummer ändert sich, wenn ein HR-Fall von einem HR-Service zu einem anderen übertragen wird. Beide HR-Fallnummern erscheinen im HR-Fall zur Referenz. ○ false: Sie verwenden zur Übertragung eines HR-Falls die Methode der Neuklassifizierung. Die HR-Fallnummer ändert sich nicht, nachdem ein HR-Fall von einem HR-Service in einen anderen übertragen wurde. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fall übertragen.
sn_hr_core.include_elevated_roles	Überprüft vor der Gewährung von Zugriff, ob angemeldete Benutzer Rollen mit erweiterten Berechtigungen aufweisen. Gültige Einträge: ○ true: Überprüft vor der Gewährung von Zugriff, ob angemeldete Benutzer Rollen mit erweiterten Berechtigungen aufweisen. ○ false: Überprüft vor der Gewährung von Zugriff nicht, ob angemeldete Benutzer Rollen mit erweiterten Berechtigungen aufweisen.
sn_hr_core.restrict_query.limit_inactive	Beschränkt den Zugriff auf Fälle über inaktive Aufgaben basierend auf einer Zeitbegrenzung in Monaten. Wenn die Eigenschaft leer gelassen wird, gibt es keine Begrenzung für die angezeigten Fälle. Der Standardwert ist **12**. Abhängig von Ihren Geschäftsanforderungen können Sie diese Eigenschaft auf einen Wert von weniger als 12 Monaten festlegen. Dies kann die Leistungs-Experience Ihrer Instanz verbessern. **Hinweis:** In einem der folgenden Fälle erhalten Sie möglicherweise keinen Vorteil aus dieser Eigenschaft: ○ Eigenschaft ist im System nicht verfügbar. ○ Eigenschaft bleibt leer. ○ Eigenschaft ist auf einen positiven Wert festgelegt, aber die Anzahl der inaktiven Fallaufgaben innerhalb der Zeitbegrenzung ist groß.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

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

HR-Services

HR-Services sind die Anforderungen und die Hilfe, die eine HR-Abteilung seinen Mitarbeitern bietet, wie Registrierung für Leistungen, Einrichtung von direkten Zahlungen und Anfragen für Hilfe bei Versetzungen.

Sie sind der Ausgangspunkt für die HR-Fallerstellung und definieren den Prozess für diesen Falltyp, von der Anforderung bis zur Erfüllung. Sie können neue HR-Services erstellen oder vorhandene Services bearbeiten sowie diese konfigurieren, sodass sie nur zur internen Verwendung oder für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar sind.

Datenmodell für HR-Kompetenzzentren

HR-Services werden unter einem der HR-Kompetenzzentren kategorisiert, die Teil eines Datenmodells sind, das Daten, Services und Vorgänge des HR nach funktionaler Disziplin organisiert. Jedes Kompetenzzentrum ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle [sn_hr_core_case] und jedes Kompetenzzentrum wird weiter nach HR-Themenkategorie und -detail organisiert. Bevor Sie Ihre einzelnen HR-Services konfigurieren, prüfen und richten Sie die Kategorisierungsstruktur für diese ein.

- Datenmodell für HR-Kompetenzzentren
- HR-Servicekategorisierung

HR-Prozess von der Anfrage bis zur Erfüllung

Wenn Sie festlegen, welche HR-Services Sie anbieten, sollten Sie folgende Punkte berücksichtigen:

- Was sind die Anfragen, die Sie vermutlich erhalten werden und was sind die Services, die Sie anbieten möchten?
- Wie möchten Sie diese Daten dokumentieren? Dies hat Auswirkungen darauf, wie Sie Ihre HR-Services kategorisieren.
- Welche Informationen müssen Sie erfassen, um die Anfragen erfüllen zu können?
- Wie können Anfragen gestellt werden?
  - E-Mail
  - Telefon
  - Mitarbeiter-Selfservice über HR-Service Catalog
- Wie wird die Anfrage letztendlich erfüllt?
  - HR-Fallformular
  - Anweisungen zur Erfüllung
  - Genehmigungen
  - Aufgaben
  - Untergeordnete HR-Services
  - Lebenszyklus-Events
  - Wissensartikel

HR-Servicekonfiguration

HR-Services sind der Ausgangspunkt für die HR-Fallerstellung und definieren den Prozess von der Anfrage bis zur Erfüllung für diese Fallart. Die Konfigurationsanforderungen für

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

einen HR-Service hängen davon ab, ob sie nur zur internen Verwendung verfügbar sind, oder ob ein Mitarbeiter berechtigt ist, den Service direkt vom HR-Service Catalog über ein Self-Service-Portal wie Mitarbeiter-Center anzufordern.

Konfiguration

HR-Servicetyp	Konfigurationsanforderungen
Nur interne Verwendung	• HR Service • HR-Fallvorlage
Mitarbeiter-Selfservice	• HR Service • HR-Fallvorlage • HR-Katalogelement (auch bekannt als Datensatzersteller)

Nicht alle HR-Services benötigen Zugriff auf Mitarbeiter-Selfservice. Einige Services können nur von HR-Mitarbeitern initiiert werden, beispielsweise das Einrichten der Gehaltsabrechnung für einen neu eingestellten Mitarbeiter. Für einige Services muss der Mitarbeiter sich direkt per E-Mail oder Telefon an HR wenden, beispielsweise wenn ein Manager eine Beförderung für einen direkt unterstellten Mitarbeiter beantragen möchte. In solchen Fällen wird der HR-Fall intern vom HR-Mitarbeiter erstellt. Für HR-Services, die nur für den internen Gebrauch vorgesehen sind, müssen die HR-Service- und die HR-Fallvorlage konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicekonfiguration.

Andere HR-Services können auch vom Mitarbeiter initiiert werden, wie das Aktualisieren eines Mitarbeiterprofils oder das Anfordern einer Passwortzurücksetzung. Diese Services sind als HR-Katalogelemente im HR-Service Catalog verfügbar. Mitarbeiter können den HR-Service Catalog durchsuchen und Anfragen direkt über ein Self-Service-Portal wie Mitarbeiter-Center stellen. Für HR-Services, die für den Mitarbeiter-Selfservice vorgesehen sind, ist eine Konfiguration des HR-Katalogelements (auch bekannt als Datensatzersteller) zusammen mit der HR-Service- und der HR-Fallvorlage erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Katalogelement-Konfiguration.

HR-Service Catalog-Management

Der HR-Service Catalog bietet Mitarbeitern einen Katalog an HR-Services, die sie direkt von HR anfordern können. Mitarbeiter können auf den HR-Service Catalog über ein Self-Service-Portal wie Mitarbeiter-Center zugreifen. Sie können die Einrichtung und Kategorisierung des HR-Service Catalog verwalten und dessen individuelle HR-Katalogelemente konfigurieren.

- HR-Service Catalog-Management
- HR-Service Catalog-Kategorisierung

HR-Vorlagenkonfiguration

Mit HR-Vorlagen können Sie: Felder in Formularen für HR-Fälle und -Aufgaben automatisch füllen. Sie können HR-Vorlagen für Folgendes konfigurieren:

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

- HR-Services
- HR-Katalogelemente
- HR-Serviceaktivitäten
- Lebenszyklus-Event-Aktivitäten

Weitere Informationen finden Sie unter HR-Vorlagen.

Datenmodell für HR-Kompetenzzentren

Organisieren Sie HR-Daten, -Services und -Prozesse nach funktionaler Disziplin mit dem Datenmodell für HR-Kompetenzzentren.

https://player.vimeo.com/video/980245693?h=df05d40e5a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Jedes Kompetenzzentrum kann für seine eindeutige Funktion konfiguriert werden, z. B. für Gehaltsabrechnung oder Mitarbeiterbeziehungen. Mit dem Datenmodell für Kompetenzzentren können Sie außerdem den Zugriff auf vertrauliche Informationen einschränken, Konsistenz für Metriken und Reporting umsetzen sowie die Automatisierung fördern, indem Sie den Prozess von der Anfrage bis zur Erfüllung auf HR-Serviceebene definieren.

HR-Kompetenzzentren – Übersicht

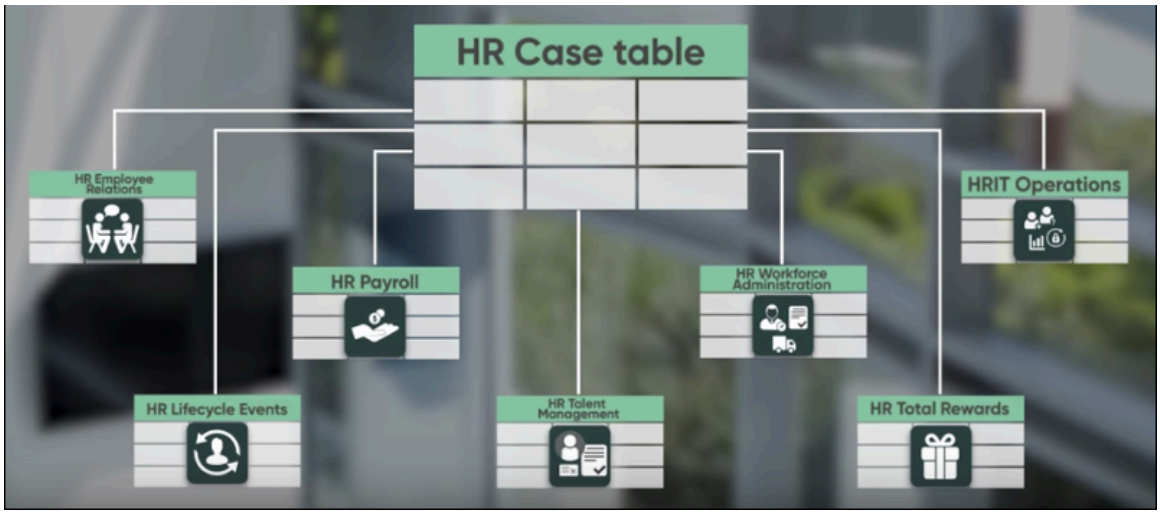
Jedes HR-Kompetenzzentrum ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle [sn_hr_core_case] und ist nach einer funktionalen Disziplin organisiert, z. B. Mitarbeiterbeziehungen, Lebenszyklusereignisse, Gehaltsabrechnung, Talentmanagement, Personalverwaltung, Gesamtvergütung, HRIT-Vorgänge, Leistungen, Vergütung, Unternehmenskommunikation und globale Mobilität.

Hinweis:
Leistungen, Vergütung, Unternehmenskommunikation und Kompetenzzentren für globale Mobilität sind standardmäßig deaktiviert.

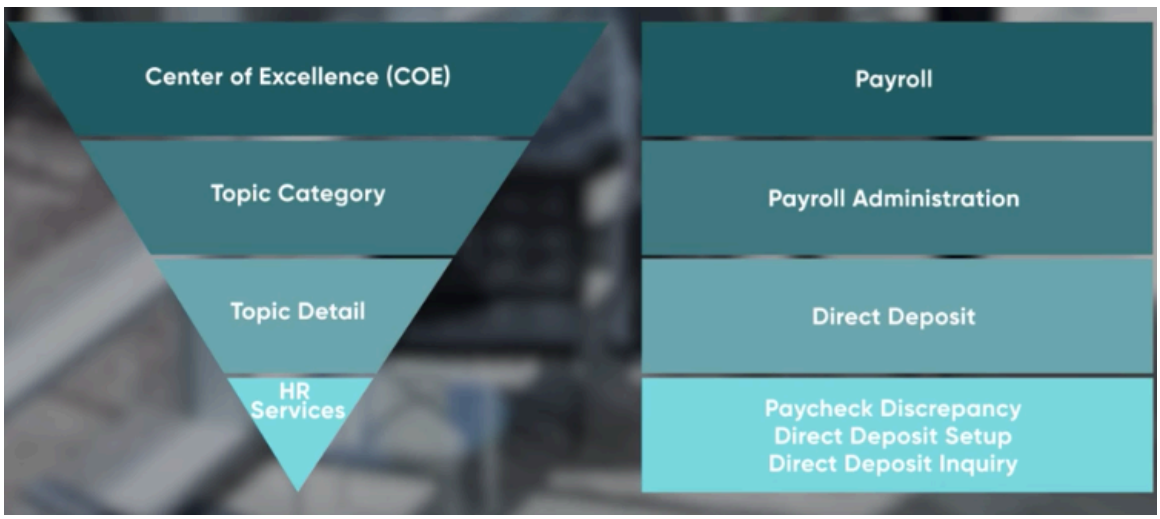
Hinweis:
Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

- Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
- Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und planen, ihn für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar zu machen, lesen Sie unter HR-Katalogelement-Konfigurationnach. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
- Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
- Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

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



Jedes Kompetenzzentrum wird nach HR-Themenkategorie und -Detail organisiert, was die erste und zweite Ebene der Kategorisierung für HR-Services unter diesem Kompetenzzentrum definiert. Jedes Kompetenzzentrum kann eine oder mehrere Themenkategorien haben. Jede Themenkategorie kann eine oder mehrere Themendetails haben. Und jedes Themendetail kann einen oder mehrere HR-Services haben. Mit dieser Struktur können Sie HR-Services nach funktionalem Bereich kategorisieren und Sie können die Kategorisierungsstruktur und die individuellen HR-Services konfigurieren, damit diese den Anforderungen Ihres Unternehmens entsprechen.



Einrichtung der HR-Servicekategorisierung

Bevor Sie Ihre einzelnen HR-Services konfigurieren, prüfen und richten Sie die Kategorisierungsstruktur für diese ein.

Hinweis:
Eine Liste der Kompetenzzentren des Basissystems und Informationen dazu, wie Sie sie aktivieren bzw. deaktivieren können, finden Sie unter HR-Kompetenzzentrum aktivieren oder deaktivieren.

Rollen

Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ (admin) können neue Kompetenzzentren konfigurieren und erstellen.

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

Die Rolle „Lebenszyklus-Event-Administrator“ (sn_hr_le.admin) mit der Rolle „Delegierter Entwickler“ (delegated_developer) kann ebenfalls neue Kompetenzzentren konfigurieren und erstellen.

HR-Servicekategorisierung

HR-Services werden unter einem der HR-Kompetenzzentren kategorisiert, die Teil eines Datenmodells sind, das Daten, Services und Vorgänge des HR nach funktionaler Disziplin organisiert.

Jedes Kompetenzzentrum ist eine Erweiterung der HR-Falltabelle [sn_hr_core_case] und jedes Kompetenzzentrum wird weiter nach HR-Themenkategorie und -detail organisiert. Bevor Sie die einzelnen HR-Services konfigurieren, sollten Sie bestimmen, welche Kompetenzzentren Sie verwenden möchten und anschließend die entsprechenden HR-Themenkategorien sowie die Details für jedes Kompetenzzentrum erstellen oder bearbeiten.

HR-Kompetenzzentrum aktivieren oder deaktivieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie ein HR-Kompetenzzentrum zur Nutzung. Kompetenzzentren sind Tabellen, mit denen die Tabelle „HR-Fall“ [sn_hr_core_case] erweitert werden; sie sind Teil einer Sparte eines Funktionsbereichs, z. B. „Gesamtvergütung“ oder „Talentmanagement“. Kompetenzzentren sind auch Teil von HR-Services, die Themenkategorien und Details enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Deaktivieren Sie Kompetenzzentren manuell in allen Ihren Umgebungen, wenn Ihr Unternehmen:

- keine COEs verwendet.
- COEs deaktivieren möchte.
- über mehrere Umgebungen verfügt und Sie System-Update Sets verwenden, um Änderungen zu aktualisieren.

Hinweis:
System-Update Sets erfassen die Deaktivierung in einer Umgebung, aber nach einem Patch oder Upgrade sind COEs in Ihren anderen Umgebungen aktiv. Siehe System-Update Sets .

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **Konfiguration des Kompetenzzentrums**.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie das entsprechende HR-Kompetenzzentrum.

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

Hinweis:
Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

- Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
- Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und planen, ihn für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar zu machen, lesen Sie unter HR-Katalogelement-Konfigurationnach. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
- Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
- Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

Wenn Sie ein Kompetenzzentrum deaktivieren, werden auch die entsprechenden HR-Services deaktiviert, die dem betreffenden Kompetenzzentrum zugeordnet sind.

- Die mit den einzelnen Kompetenzzentren verknüpften erweiterten Tabellen werden nicht deaktiviert. Sie können weiterhin auf diese Tabellen zugreifen. Alle aktiven Fälle unter einem deaktivierten Kompetenzzentrum bleiben aktiv.
- Nur das Kompetenzzentrum wird deaktiviert.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

HR-Themenkategorie konfigurieren

Erstellen oder bearbeiten Sie eine HR-Themenkategorie, um die erste Kategorisierungsstufe für HR-Services zu definieren. Jede Themenkategorie ist mit einem einzelnen HR-Kompetenzzentrum verknüpft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **Themenkategorien**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Themenkategorieformular

Feld	Beschreibung
Aktiv	Checkbox zur Aktivierung der HR-Themenkategorie für die Nutzung.
COE	Name des HR-Kompetenzzentrums, unter dem die HR-Themenkategorie kategorisiert wird. Jede HR-Themenkategorie ist mit einem einzelnen Kompetenzzentrum verknüpft.

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

Feld	Beschreibung
Name	Name der HR-Themenkategorie.

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

HR-Themendetail konfigurieren

Erstellen oder bearbeiten Sie ein HR-Themendetail, um die zweite Kategorisierungsstufe für HR-Services zu definieren. Jedes Themendetail ist mit einer einzelnen Themenkategorie und einem HR-Kompetenzzentrum verknüpft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **Themendetails**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Themendetailformular

Feld	Beschreibung
Aktiv	Checkbox zur Aktivierung des HR-Themendetails für die Nutzung.
Name	Name des HR-Themendetails.
Themakategorie	Name der HR-Themenkategorie, unter der das HR-Themendetail kategorisiert wird. Jedes HR-Themendetail ist mit einer einzelnen HR-Themenkategorie verknüpft.

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

Sicherheitsrichtlinien für Kompetenzzentren von 'HR-Servicebereitstellung konfigurieren

Konfigurieren Sie die Zugriffssteuerungslisten von Kompetenzzentren, um bestimmten Gruppen Lese- oder Schreibzugriff auf HR-Fälle unter einem bestimmten Kompetenzzentrum zu gewähren.

Beispiel: Sie möchten nicht, dass die Gruppe für Zusatzleistungen Fälle anzeigen kann, die von der Gruppe für die Vergütung erstellt wurden. In diesem Fall erstellen Sie für das Kompetenzzentrum eine Sicherheitsrichtlinie, durch die der Vergütungsgruppe Zugriffsrechte gewährt werden. Gruppen, die nicht in der Richtlinie enthalten sind, können nicht auf die Fälle zugreifen.

Verwenden Sie diese Funktion als Alternative zu Regeln für Zugriffssteuerungslisten. Weitere Informationen zu ACLs finden Sie unter Regeln für Zugriffssteuerungslisten .

Sicherheitsrichtlinien für Kompetenzzentren wirken sich nicht auf die Fallerstellung aus. Sicherheitsrichtlinien für Kompetenzzentren beeinflussen, welche Fälle Sie nach der Erstellung anzeigen oder ändern können.

Sie können HR-Fälle weiterhin neu klassifizieren, also von einem HR-Service zu einem anderen übertragen. Abhängig von der Sicherheitsrichtlinie können Sie den Fall möglicherweise nach der Neuklassifizierung nicht mehr anzeigen.

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

Bei der Konfiguration der Zugriffssteuerungslisten (Access Control List, ACL) für Kompetenzzentren wird anhand der Sicherheitsrichtlinientabelle für Kompetenzzentren [sn_hr_core_coe_security_policy] festgelegt, wer auf die erweiterten Tabellen für HR-Fälle (Kompetenzzentren) zugreifen darf.

Das „*“ neben einer Tabelle zeigt an, dass sie für die Kunden veraltet ist, die das Release Rome verwenden, um ein neues Datenmodell zu unterstützen. Bestehende Kunden, die veraltete Kompetenzzentren und Tabellen verwenden, sind nicht betroffen. Diese Tabellen wurden durch die Funktion „Employee Relations“ ersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Employee Relations-Fälle.

Für folgende Tabellen können Sie Sicherheitsrichtlinien vorgeben:

Tabellen

Bezeichnung	Name
HR-Leistungsfall	sn_hr_core_case_benefits
HR-Vergütungsfall	sn_hr_core_case_compensation
Unternehmensweiter HR-Kommunikationsfall	sn_hr_core_case_corporate_communcations
*HR-Mitarbeiterbeziehungen-Fall	sn_hr_core_case_relations
*HR-Ethikfall	sn_hr_core_case_ethics
HR-Fall globale Mobilität	sn_hr_core_case_global_mobility
HR-Untersuchungsfall	sn_hr_core_case_investigation
HR-Lohnbuchhaltungsfall	sn_hr_core_case_payroll
*HR-Leistungsfall	sn_hr_core_case_performance
HR-Talentmanagement-Fall	sn_hr_core_case_talent_management
HR-Gesamtvergütungen-Fall	sn_hr_core_case_total_rewards
HR-Personalverwaltungsfall	sn_hr_core_case_workforce_admin
HRIT-Vorgangsfall	sn_hr_core_case_operations
HR-Lebenszyklus-Event-Fall	sn_hr_le_case

Hinweis:
Sie können auch für jede Falltabelle, die Sie erweitern, Sicherheitsrichtlinien festlegen.

So legen Sie Sicherheitsrichtlinien für ein Kompetenzzentrum fest:

- Wählen Sie alle oder bestimmte HR-Services aus, die einem Kompetenzzentrum zugeordnet sind.

  Hinweis:
  Wenn Sie bestimmte HR-Services für ein Kompetenzzentrum auswählen, kann der Fall-Leser auf die nicht ausgewählten HR-Services zugreifen.

- Bestimmen Sie, welche Gruppen Lese- oder Schreibzugriff auf die HR-Services eines Kompetenzzentrums erhalten sollen.

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

- Erstellen Sie Bedingungen, um nach den Datensätzen zu filtern, für die Ihre Sicherheitsrichtlinie gelten soll.

Hinweis:
Der Bedingungsgenerator ist ein leistungsstarkes Tool, mit dem nach bestimmten Aktionen im Kompetenzzentrum gefiltert werden kann. Seien Sie vorsichtig, wenn Sie Bedingungen für Ihre Sicherheitsrichtlinie verwenden. Durch Bedingungen kann auch die Systemleistung beeinträchtigt werden.

Sicherheitsrichtlinien für Kompetenzzentren erstellen

Legen Sie Sicherheitsrichtlinien für Kompetenzzentren fest, um zu verhindern, dass eine Gruppe auf Fälle anderer Gruppen zugreifen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_hr_core.admin, sn_hr_le.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **ACL-Konfiguration des Kompetenzzentrums**.
2. Wählen Sie das Kompetenzzentrum (Tabelle zum Erweitern der HR-Falltabelle) aus, auf das bestimmte Gruppen Zugriff haben sollen.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gilt für alle Services**, wenn Sie möchten, dass alle HR-Services unter dem ausgewählten Kompetenzzentrum in die Sicherheitsrichtlinie aufgenommen werden sollen.
4. Lassen Sie dieses Feld leer, um bestimmte HR-Services unter einem Kompetenzzentrum auszuwählen.
5. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird das Feld **Services** angezeigt, und Sie können bestimmte HR-Services auswählen.
6. Vergewissern Sie sich, dass der Umfang im Feld **Anwendung** richtig angezeigt wird.
   Weitere Informationen finden Sie unter Systemeinstellungen für die Anwenderoberfläche (UI) .
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die Sicherheitsrichtlinie für das Kompetenzzentrum zu aktivieren.
8. Legen Sie über das Feld **Typ** fest, wie mit der von Ihnen definierten Richtlinie die Sicherheitseinstellungen für das Kompetenzzentrum gesteuert werden.
   Ihre Auswahlmöglichkeiten sind:
   - Lesen
   - Schreiben
   - Falleinschränkung

   Hinweis:
   Die Option „Falleinschränkung“ wird nur angezeigt, wenn Employee Relations installiert ist.

   Bei Auswahl von „Falleinschränkung” werden die folgenden Felder angezeigt:
   - Kann Fälle einschränken: Benutzer, die zur zugeordneten Gruppe gehören, können Fälle unter dem Kompetenzzentrum einschränken.
   - Kann eingeschränkte Fälle anzeigen: Benutzer, die zur zugeordneten Gruppe gehören, können eingeschränkte Fälle anzeigen.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie die Filterbedingung aus (falls konfiguriert), die die Sicherheitsrichtlinie erfüllen muss, damit das Kompetenzzentrum wirksam ist.

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

Warnung:
Die Auswahl der Filterbedingung kann sich auf die Sicherheitsrichtlinie und alle Fälle unter einem Kompetenzzentrum auswirken, einschließlich der inaktiven Fälle. Stellen Sie sicher, dass Sie die vollen Auswirkungen der Bedingung verstehen.

10. Wählen Sie **Speichern**, um bei der Sicherheitsrichtlinie zu bleiben, an der Sie arbeiten, oder **Absenden**, um zur Liste der Sicherheitsrichtlinien des Kompetenzzentrums zurückzukehren.
    Wenn Sie **Speichern** auswählen, wird die zugehörige Liste „Gruppen“ angezeigt.
11. Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um Gruppen der Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums zuzuordnen. Weitere Informationen zu Gruppen finden Sie unter HR-Gruppen verwalten.
12. Verschieben Sie die Gruppen, die Sie der Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums zuordnen möchten, die Sie definieren, von der Spalte „Sammlung“ in die Spalte „Gruppenliste“.
13. Wählen Sie **Speichern**.
    Die Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums wird wieder angezeigt.
14. Wählen Sie **Aktualisieren**.

HR-Servicekonfiguration

HR-Services sind die Anforderungen und die Hilfe, die eine HR-Abteilung seinen Mitarbeitern bietet. Sie können einen HR-Service konfigurieren, um den Prozess von der Anfrage bis zur Erfüllung für diesen Falltyp zu definieren.

Sie können eine HR-Fallvorlage konfigurieren, um Felder des HR-Fallformulars automatisch auszufüllen, wenn eine Anforderung für diesen Service gestellt wird. Wenn ein vorhandener HR-Service für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar sein soll, können Sie einen Datensatzersteller konfigurieren, damit dieser Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog verfügbar ist.

Damit optimale Ergebnisse erzielt werden, konfigurieren Sie nicht mehrere Datensatzersteller, um einen einzelnen HR-Service aufzurufen.

Hinweis:
Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

- Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
- Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und ihn allen Mitarbeitern im Selfservice zur Verfügung stellen möchten, lesen Sie stattdessen HR-Katalogelement-Konfiguration. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
- Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
- Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

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

HR-Service konfigurieren

Erstellen oder bearbeiten Sie einen HR-Service, um den Prozess von der Anfrage bis zur Erfüllung für diesen Falltyp zu definieren. Zu HR-Services zählen beispielsweise die Registrierung für Leistungen, die Einrichtung der direkten Zahlung und Anforderungen zur Hintergrundüberprüfung durch Drittanbieter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

Hinweis:
Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

- Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
- Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und planen, ihn für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar zu machen, lesen Sie unter HR-Katalogelement-Konfigurationnach. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
- Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
- Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

HR-Serviceformular

Feld	Beschreibung	
HR-Servicename	Name des HR-Service.	
Wert	Dieses Feld wird automatisch auf den Namen des HR-Services gesetzt.	
Sicherheitsausweis	Sicherheitsausweis zur Verwendung im HR-Service. Sicherheitsausweise werden im Portal angezeigt, um dem Mitarbeiter anzuzeigen, welche Abteilung diese Aktivität erfüllt. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Abzeichen konfigurieren.	
Ausführungstyp	Erfüllungstyp des HR-Service. Wählen Sie einen der folgenden Werte:	
	Manuell	Ein einfacher Erfüllungstyp ohne zugeordnete Konfigurationen. Eine Anfrage von einem Mitarbeiter nach medizinischen Leistungen würde beispielsweise der HR-Mitarbeiter erfüllen, indem er sie beantwortet.

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

Feld	Beschreibung	
	Serviceaktivität	Serviceaktivitäten erfüllen den HR-Service. Fügen Sie im Abschnitt **Serviceaktivitäten** am unteren Rand des HR-Serviceformulars einen oder mehrere Serviceaktivitäten hinzu, um den HR-Service zu erfüllen. **Hinweis:** Serviceaktivitäten können Genehmigungen, Aufgaben und untergeordnete HR-Services sein. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceaktivität für einen HR-Service konfigurieren.
	Workflow	Ein Workflow erfüllt den HR-Service.
	Lebenszyklus-Event	(nur Enterprise Onboarding and Transitions) Ein Lebenszyklus-Event erfüllt den HR-Service. Wählen Sie im Feld **Lebenszyklus-Event-Typ** ein Lebenszyklus-Event aus, um den HR-Service zu erfüllen. **Hinweis:** Ein Lebenszyklus-Event ist eine Sammlung von Aktivitäten, die eine Mitarbeitererfahrung wie z. B. die Einarbeitung neuer Mitarbeiter umfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Events erstellen.
	Erweitert	Erweiterte Option für die Erfüllung des HR-Services durch eine Kombination aus Workflows und Serviceaktivitäten.
	Flow	Ein Flow erfüllt den HR-Service. Wählen Sie im Feld **Flow** einen Flow aus, der aufgerufen wird, um den HR-Service zu erfüllen. Um den Flow mit dem HR-Service zu verknüpfen, muss eine Bedingung für den HR-Service erstellt werden. **Hinweis:** Ein Flow automatisiert die Verarbeitung einer Folge wiederverwendbarer Aktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Flow Designer.
Themendetail	HR-Themendetail, unter dem der HR-Service kategorisiert ist. **Hinweis:** Das HR-Themendetail ist die zweite Kategorisierungsebene für HR-Services. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicekategorisierung.	
Themakategorie	HR-Themenkategorie, unter der der HR-Service kategorisiert ist.	

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die HR-Themenkategorie ist die erste Kategorisierungsebene für HR-Services. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicekategorisierung.
COE	HR-Kompetenzzentrum (COE), unter dem der HR-Service kategorisiert ist. **Hinweis:** ○ Die Kompetenzzentren werden rund um funktionale Disziplinen organisiert und sind Erweiterungen der HR-Falltabelle [sn_hr_core_case]. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicekategorisierung. ○ (Nur Enterprise Onboarding and Transitions) Ein HR-Service für ein Lebenszyklusereignis kann jedem Kompetenzzentrum zugeordnet werden.
Geöffnet für / Genehmigeransicht	(Nur Employee Service Center) Konfiguration der Kopfzeile der HR-Ticketseite für die Person, für die der HR-Fall geöffnet wurde, und alle Genehmiger. **Hinweis:** Auf der HR-Ticketseite können Benutzer die vollständigen Details eines HR-Falls in der Mitarbeiter-Center ansehen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Ticket-Seitenkopfzeile für einen HR-Service konfigurieren.
Ansicht für betreffende Person / mit der Aufgabe beauftragte Person	(Nur Mitarbeiter-Center) Konfiguration der Kopfzeile der HR-Ticketseite für die betreffende Person des HR-Falls und alle Aufgabenbeauftragten. **Hinweis:** Auf der HR-Ticketseite können Benutzer die vollständigen Details eines HR-Falls in der Mitarbeiter-Center ansehen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Ticket-Seitenkopfzeile für einen HR-Service konfigurieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren des HR-Services zur Verwendung.
Fall der betreffenden Person anzeigen	(NurEmployee Service Center Mitarbeiter-Center) Option, um der Betreffperson den HR-Fall bei seiner Erstellung anzuzeigen, einschließlich: ○ Der betreffenden Person zugewiesene HR-Aufgaben **Hinweis:** Die Ticketseite von Mitarbeiter-Center zeigt alle Aufgaben und Anforderungen für einen HR-Fall an, wenn „Geöffnet für“ und „Betreffende Person“ identisch sind. Wenn Sie möchten, dass die betreffende Person nur die ihnen zugewiesenen Aufgaben sieht, ändern Sie die Option „Geöffnet für Person“ in eine andere Person (möglicherweise den Manager der betreffenden Person). ○ Untergeordnete HR-Fälle, in der die betreffende Person auch die Person unter „geöffnet für“ ist

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

Feld	Beschreibung
	○ Untergeordnete HR-Fälle, in denen die betreffende Person eine zugewiesene Aufgabe hat ○ Anforderungen, bei denen die betreffende Person auch die Person unter „angefordert für“ ist Wenn ein HR-Fall mindestens einen untergeordneten Fall hat, wird automatisch ein Rollup der untergeordneten Fälle sowie des übergeordneten Falls bis zu drei Generationen durchgeführt. Untergeordnete HR-Fälle, die mit dem übergeordneten Fall in einem Rollup enthalten sind, werden auf der Anforderungsseite nicht als getrennte Anforderungen aufgeführt. Untergeordnete Fälle außerhalb von HR werden sowohl als getrennte Anforderungen und als Teil des Rollups des übergeordneten Falls angezeigt. **Hinweis:** Auf der HR-Ticketseite können Benutzer die vollständigen Details eines HR-Falls in der Mitarbeiter-Center ansehen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Ticket-Seite.
Vorlage	HR-Fallvorlage zur Verwendung im HR-Service. **Hinweis:** Die HR-Fallvorlage füllt automatisch Felder im HR-Fallformular aus, wenn eine Anforderung für diesen Service eingeht. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fallvorlage konfigurieren.
Datensatzersteller	(Nur Mitarbeiter-Selfservice) Der Datensatzersteller, der mit dem HR-Service verwendet werden soll, wenn Sie den Service im HR-Service Catalog als HR-Katalogelement verfügbar machen möchten. Der Datensatzersteller definiert Pflichtfelder und wie das HR-Katalogelement im HR-Service Catalog für Mitarbeiter angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren. **Tipp:** Damit optimale Ergebnisse erzielt werden, konfigurieren Sie nicht mehrere Datensatzersteller, um einen einzelnen HR-Service aufzurufen.
Falloptionen	Zusätzliche Falloptionen für den HR-Service. Beispielsweise können Sie: ○ Manager einer Beobachtungsliste hinzufügen: Der Vorgesetzte der betreffenden Person wird der Beobachtungsliste hinzugefügt und empfängt Benachrichtigungen über den Fall. ○ Service Desk-Mitarbeiter kann eine Genehmigung hinzufügen: Geben Sie Service Desk-Mitarbeitern die Flexibilität, einem Fall Ad-hoc-Genehmiger hinzuzufügen. ○ Entwurfsdokumente automatisch erstellen: Legen Sie automatisch ein Dokument an die betreffende Person für HR-Services im HR-Service Portal an. Zum Beispiel, wenn ein Mitarbeiter die Erstattung von Schulungskosten anfordert. Ein Vereinbarungsdokument über Schulungskosten wird dem Mitarbeiter automatisch zum Signieren gesendet.

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

Feld	Beschreibung
	○ Dokumentaufgaben automatisch initiieren: Aufgaben werden für Teilnehmer erstellt, die einer Dokumentvorlage zugeordnet sind. Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Document Templates" [com.snc.document_templates] installiert und eine Dokumentvorlage für einen HR-Service ausgewählt ist. ○ Standardwert nicht betreffende Person: Die betreffende Person wird nicht aus der Person unter „geöffnet für" übernommen, wenn ein Fall erstellt wird. ○ Automatische Zuweisung überspringen: Der HR-Fall wird nicht automatisch mithilfe der HR-Vorlage oder Zuordnungsregeln einer HR-Gruppe oder einem HR-Mitarbeiter zugewiesen. **Hinweis:** Das Überspringen der automatischen Zuweisung hat keine Auswirkungen auf HR-Vorlagen, Zuweisungsregeln oder Workflows. ○ Überspringen des Status „automatische Akzeptanz des Benutzers": Wählen Sie dies, um den Status Benutzerakzeptanz zu umgehen. ○ User Cannot Cancel (Benutzer kann nicht abbrechen): Die Person unter „Geöffnet für" im HR-Fall kann den Fall nicht über das Mitarbeiter-Center (EC) oder das Serviceportal abbrechen.
HR-Kriterien	HR-Kriterien, die auf den HR-Service angewendet werden. **Hinweis:** ○ HR-Kriterien definiert die Bedingungen, die ein Mitarbeiter erfüllen muss, damit ein HR-Mitarbeiter in dessen Auftrag auf diesen HR-Service zugreifen kann. Sie können z. B. HR-Kriterien für eine 401(k)-Anforderung konfigurieren, sodass der HR-Service nur US-Mitarbeitern aus dem Modul **Neuen Fall erstellen** zur Verfügung steht. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Kriterien. ○ (Nur Mitarbeiter-Selfservice) HR-Kriterien, die auf den HR-Service angewendet werden, gelten nur intern und haben keinen Bezug zu den Benutzerkriterien, mit denen kontrolliert wird, auf welche HR-Katalogelemente ein Mitarbeiter im HR-Service-Catalog zugreifen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller für HR-Katalogelemente bearbeiten. ○ Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global.
Servicekonfiguration für Fallerstellung	Konfiguration des HR-Fallerstellungsformulars für den HR-Service.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das HR-Fallerstellungsformular wird angezeigt, wenn ein HR-Mitarbeiter einen HR-Service aus dem Modul **Neuen Fall erstellen** auswählt. Konfigurieren Sie das Formular, damit es zusätzliche Felder zum Sammeln von relevanten Informationen enthält. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fallerstellungsformular für einen HR-Service konfigurieren.
Beschreibung	Beschreibung des HR-Services.

4. In der zugehörigen Liste **Prüfliste** können Sie Schritte zur Unterstützung von HR-Mitarbeitern bei der Erfüllung von HR-Fällen für den zugehörigen HR-Service bereitstellen.

HR-Prüfliste für HR-Mitarbeiter

Feld	Beschreibung
Prüfliste	Prüfliste mit Elementen für HR-Mitarbeiter bei der Erfüllung des HR-Falls.

5. In der zugehörigen Liste **HR-Service – Zusätzliche Informationen** können Sie die Felder konfigurieren, die auf dem HR-Fallformular nach einer Anforderung dieses Services angezeigt werden.
Dies ist ein Verfahren in zwei Teilen. Zusätzlich zu dieser Konfiguration müssen Sie auch das HR-Fallformular für das HR-Kompetenzzentrum konfigurieren, unter dem der HR-Service kategorisiert ist.

Hinweis:
Das HR-Fallformular wird angezeigt, nachdem ein HR-Fall erstellt wurde. Die Konfiguration des HR-Fallformulars ist ein Verfahren in zwei Teilen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fallformular für einen HR-Service konfigurieren.

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

Hinweis:
Wenn Sie einer HR-COE-Tabelle eine benutzerdefinierte Spalte hinzugefügt haben, müssen Sie eine UI-Richtlinienaktion erstellen (Feld **Sichtbar** ist auf **False** festgelegt), um sie vor anderen HR-Services auszublenden, die diese HR-COE-Tabelle verwenden. Wenn Sie beispielsweise der Tabelle „HR-Lohnbuchhaltungsfall“ [sn_hr_core_case_payroll] eine benutzerdefinierte Spalte hinzufügen, wird diese in allen HR-Services angezeigt, die sich auf diese Tabelle beziehen. Die benutzerdefinierte Spalte wird auch angezeigt, nachdem Sie sie für einen bestimmten HR-Service hinzugefügt haben. Weitere Informationen finden Sie unter UI-Richtlinien.

Serviceaktivität für einen HR-Service konfigurieren

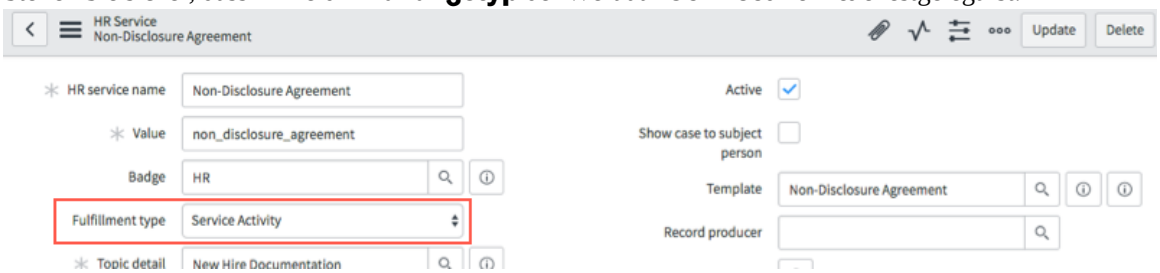
Wenn der Ausführungstyp eines HR-Services als **Serviceaktivität** festgelegt ist, konfigurieren Sie eine oder mehrere Serviceaktivitäten. Serviceaktivitäten können Genehmigungen, Aufgaben und untergeordnete HR-Services sein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

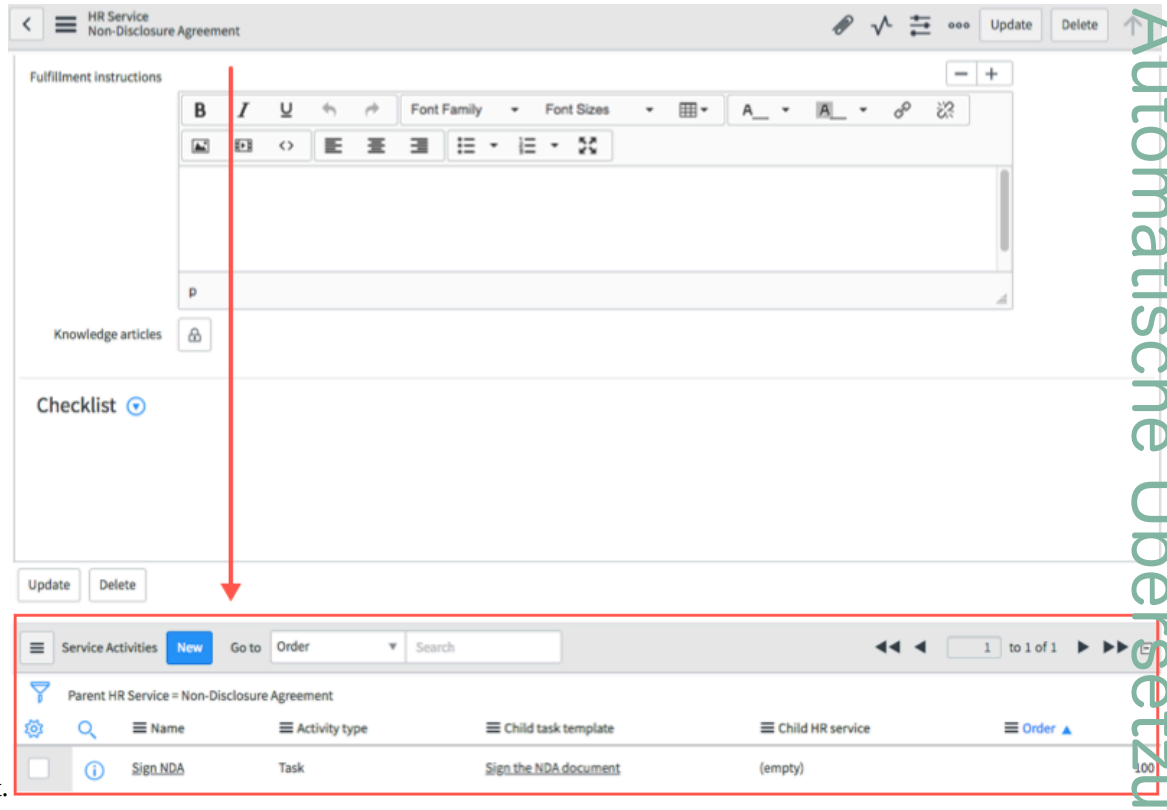
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**.
2. Öffnen Sie den HR-Service.
3. Stellen Sie sicher, dass im Feld **Erfüllungstyp** der Wert auf **Serviceaktivität** festgelegt ist.



Der Abschnitt **Serviceaktivitäten** wird am unteren Rand des HR-Serviceformulars angezeigt.



4. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen Datensatz, und führen Sie die Aufgaben nach Bedarf aus.
   Im Formular der Serviceaktivität können Sie folgende Typen von Serviceaktivitäten konfigurieren:
   - Genehmigung
   - Aufgabe
   - HR-Nachfolgeservice

   Führen Sie für jede Art von Serviceaktivität die zugehörige Aufgabe aus.

Genehmigung konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Serviceaktivität, die eine Genehmigung ist. Genehmigungen erfordern, dass mindestens ein Benutzer den Fall genehmigen muss, bevor dieser fortgesetzt werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Legen Sie im Formular „Serviceaktivität“ das Feld **Aktivitätstyp** auf Genehmigung fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Felder und Beschreibungen des Formulars „Serviceaktivität“.

Feld	Beschreibung
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf **Genehmigung** fest.
Name	Name der Serviceaktivität.
Ein Genehmiger fehlt	Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus, wenn ein Genehmiger fehlt: ○ Vertretungen auswählen ○ Fehlende überspringen ○ Schließen – unvollständig
Alle Benutzer fehlen	Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus, wenn alle Genehmiger fehlen: ○ Vertretungen auswählen ○ Schließen – unvollständig
Warten auf	Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus, wenn eine Genehmigung abgeschlossen ist: ○ Beliebigen genehmigen ○ Jeden genehmigen ○ Erste Antwort von beliebiger Person
Bei Ablehnung	Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus, wenn eine Genehmigung abgelehnt wird: ○ Erneutes Übermitteln von Genehmigungen zulassen **Hinweis:** Wenn eine Genehmigung abgelehnt wird, kann der **Zugewiesen an**-Benutzer für den Fall eine weitere Anforderung zur Genehmigung mit Arbeitsnotizen oder Kommentaren einreichen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fall erneut zur Genehmigung einreichen. ○ Schließen – unvollständig **Hinweis:** Um eine Genehmigung abzulehnen, müssen Benutzer die Rolle „HR-Fallautor“ [sn_hr_core.case_writer] innehaben.
Übergeordneter HR-Service	Dieses Feld wird automatisch auf den übergeordneten HR-Service gesetzt.
Reihenfolge	Auftragsnummer für den Zeitpunkt, an dem die Serviceaktivität verfügbar wird. Niedriger nummerierte Serviceaktivitäten werden vor höher nummerierten Serviceaktivitäten verfügbar.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Die aktuelle Serviceaktivität muss geschlossen, abgeschlossen, akzeptiert oder abgelehnt werden, bevor die nächste Serviceaktivität zur Verfügung gestellt wird. ○ Serviceaktivitäten mit identischen Nummern werden gleichzeitig zur Verfügung gestellt.
Genehmiger aus Fall	Benutzerfelder vom HR-Fall zum Genehmigen der Aufgabe.
Genehmiger-Benutzer	Benutzer zum Genehmigen der Aufgabe.
Genehmigergruppen	Gruppen zum Genehmigen der Aufgabe.

3. Klicken Sie im Formular „Serviceaktivität“ auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
4. Klicken Sie im Formular „HR-Service“ auf **Aktualisieren**.

Aufgabe konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Serviceaktivität, die eine Aufgabe ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Legen Sie im Formular „Serviceaktivität“ das Feld **Aktivitätstyp** auf `Aufgabe` fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular „Serviceaktivität“.

Feld	Beschreibung
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf **Aufgabe** fest.
Unterordnete Aufgabenvorlage	Name der untergeordneten Aufgabenvorlage, der die Serviceaktivität zugeordnet ist. **Hinweis:** Die HR-Aufgabenvorlage füllt Felder im HR-Aufgabenformular automatisch aus, wenn die Aufgabe erstellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Aufgabenvorlage konfigurieren.
Name	Name der Serviceaktivität.
Übergeordneter HR-Service	Dieses Feld wird automatisch auf den übergeordneten HR-Service gesetzt.
Reihenfolge	Auftragsnummer für den Zeitpunkt, an dem die Serviceaktivität verfügbar wird. Niedriger nummerierte Serviceaktivitäten werden vor höher nummerierten Serviceaktivitäten verfügbar.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Die aktuelle Serviceaktivität muss geschlossen, abgeschlossen, akzeptiert oder abgelehnt werden, bevor die nächste Serviceaktivität zur Verfügung gestellt wird. ○ Serviceaktivitäten mit derselben Reihenfolgenummer werden gruppiert. Wenn in der Gruppe eine Genehmigungsaktivität vorhanden ist, wird zuerst die Genehmigung ausgeführt, dann die anderen.

3. Klicken Sie im Formular „Serviceaktivität“ auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
4. Klicken Sie im Formular „HR-Service“ auf **Aktualisieren**.

Untergeordneten HR-Service konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Serviceaktivität, die ein untergeordneter HR-Service ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Hinweis:
Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events“ (com.sn_hr_lifecycle_events) installiert ist.

Prozedur

1. Legen Sie im Formular „Serviceaktivität“ das Feld **Aktivitätstyp** auf `Untergeordneter HR-Service` fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Felder und Beschreibungen des Formulars „Serviceaktivität“.

Feld	Beschreibung
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf **Untergeordneter HR-Service** fest.
Untergeordneter HR Service	Name des untergeordneten HR-Services, dem die Serviceaktivität zugeordnet ist.
Name	Name der Serviceaktivität.
Übergeordneter HR-Service	Dieses Feld wird automatisch auf den übergeordneten HR-Service gesetzt.
Reihenfolge	Auftragsnummer für den Zeitpunkt, an dem die Serviceaktivität verfügbar wird. Niedriger nummerierte Serviceaktivitäten werden vor höher nummerierten Serviceaktivitäten verfügbar.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Die aktuelle Serviceaktivität muss geschlossen, abgeschlossen, akzeptiert oder abgelehnt werden, bevor die nächste Serviceaktivität zur Verfügung gestellt wird. ○ Serviceaktivitäten mit identischen Nummern werden gleichzeitig zur Verfügung gestellt.

3. Klicken Sie im Formular „Serviceaktivität“ auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
4. Klicken Sie im Formular „HR-Service“ auf **Aktualisieren**.

HR-Ticket-Seitenkopfzeile für einen HR-Service konfigurieren

Konfigurieren Sie die HR-Ticket-Seitenkopfzeile für einen HR-Service. Auf der HR-Ticketseite können Benutzer die vollständigen Details eines HR-Falls im Employee Service Center ansehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Sie können definieren, wie die HR-Fallkopfzeile für „Geöffnet für/Genehmiger“ und „betreffende Person/Mit der Aufgabe beauftragte Person“ angezeigt wird. Die HR-Fall-Kopfzeilenkonfigurationsdatensätze können für einen oder mehrere HR-Services angewendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**.
2. Öffnen Sie den HR-Service.
3. Öffnen Sie für jedes der folgenden Felder den HR-Fall-Kopfzeilenkonfigurationsdatensatz.

   Hinweis:
   Wenn Sie einen neuen HR-Fallkopfzeilen-Konfigurationsdatensatz für den HR-Service erstellen möchten, klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen** und anschließend auf **Neu**.

4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Konfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des HR-Fallkopfzeilen-Konfigurationsdatensatzes.
COE	HR-Falltabelle, die mit der Konfiguration verknüpft ist.

5. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste **Titelzeile** den Titel der HR-Fallkopfzeile.
   Sie können ein oder mehrere Felder aus der HR-Falltabelle zuordnen, beispielsweise den HR-Service und den Namen der betreffenden Person. Alternativ können Sie auch Ihren eigenen Text im benutzerdefinierten Titel eingeben.
6. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste **Personenzeile** die Personenzeile der HR-Fallkopfzeile.

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

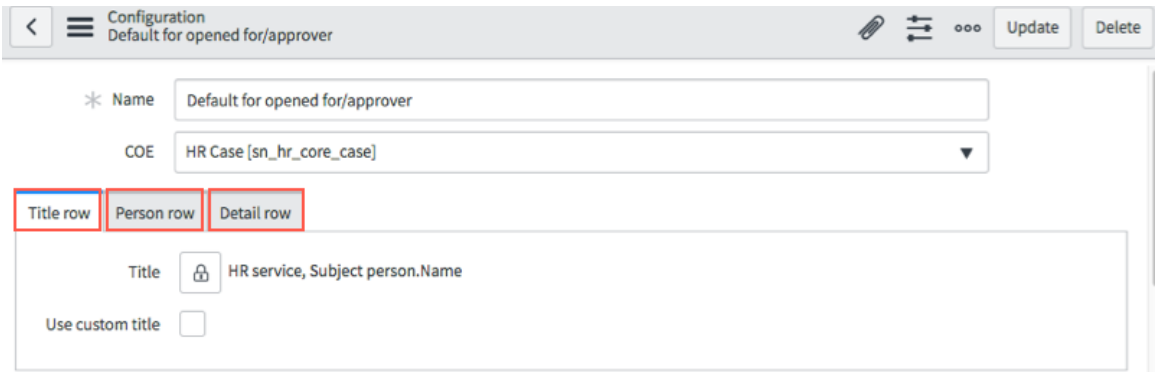
Sie können ein oder mehrere Felder aus der HR-Falltabelle zuordnen, beispielsweise Geöffnet für, Betreffende Person, Zugewiesene Person und Benutzer der Beobachtungsliste. Sie können auch benutzerdefinierte Bezeichnungen für die Spalte jeder Person eingeben.

7. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste **Details** die Detailzeile der HR-Fallkopfzeile.
   Sie können eine oder mehrere Felder aus der HR-Falltabelle zuordnen, beispielsweise die Kurzbeschreibung. Sie können auch benutzerdefinierte Bezeichnungen für die Spalte jedes Details eingeben.
8. Klicken Sie im Formular „HR-Fallkopfzeilenkonfiguration“ auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
9. Klicken Sie im Formular „HR-Service“ auf **Aktualisieren**.

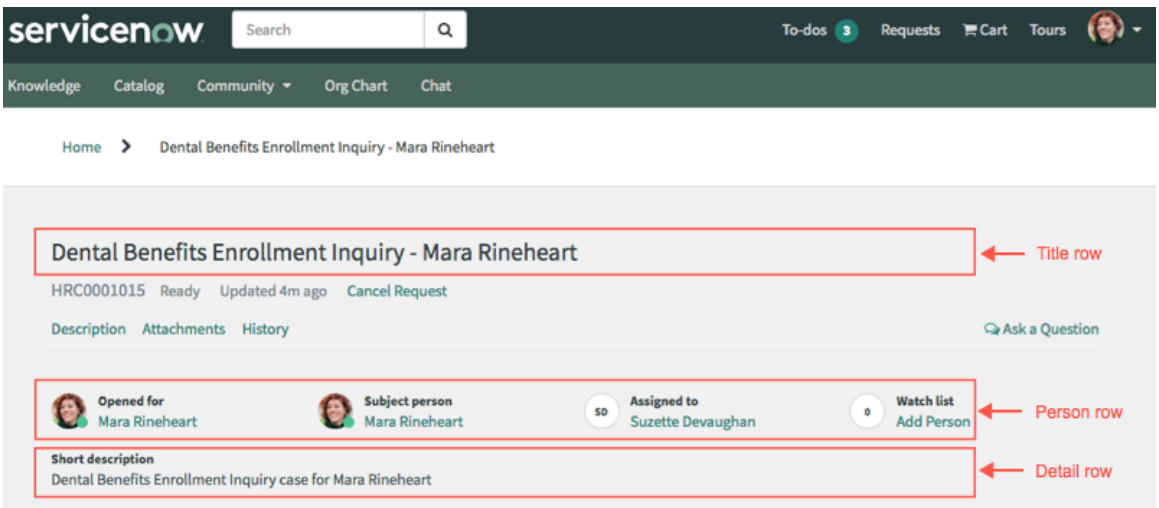
Example: Benutzerdefinierte HR-Fallkopfzeile für HR-Fälle im Bereich Zahnleistungen auf der HR-Ticketseite

Sie sind Teil einer unternehmensweiten HR-Organisation, die die Anwendung 'HR-Servicebereitstellung einsetzt. Sie möchten die Darstellung der HR-Fallkopfzeile anpassen, wenn ein Benutzer einen HR-Fall zu Zahnleistungen auf der HR-Ticketseite im Employee Service Center ansieht.

Dazu müssen Sie das HR-Fallkopfzeilenformular für den HR-Service Zahnleistungen für „Geöffnet für/Genehmiger“-Benutzer und „betreffende Person/Mit der Aufgabe beauftragte Person“-Benutzer konfigurieren. Für jede Benutzergruppe können Sie die Darstellung von Titel-, Person- und Detailzeile anpassen.



Nach der Konfiguration können Sie sehen, wie die HR-Fallkopfzeile auf der HR-Ticketseite für den HR-Service Zahnleistungen angezeigt wird.



HR-Fallerstellungsformular für einen HR-Service konfigurieren

Konfigurieren Sie die Felder, die auf dem HR-Fallerstellungsformular für einen HR-Service angezeigt werden.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Formular wird angezeigt, wenn ein HR-Mitarbeiter einen HR-Service aus dem Modul **Neuen Fall erstellen** auswählt. Sie können zusätzliche Felder zum HR-Fallerstellungsformular hinzufügen, sodass HR-Mitarbeiter relevante Informationen sammeln können, bevor sie mit der Arbeit am Fall beginnen. Die Fallerstellungskonfigurationsdatensätze können für einen oder mehrere HR-Services angewendet werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**.
2. Öffnen Sie den HR-Service.
3. Öffnen Sie im Feld **Servicekonfiguration für Fallerstellung** den Konfigurationsdatensatz der Fallerstellung.

   Hinweis:
   Wenn Sie einen neuen Fallerstellungskonfigurationsdatensatz für den HR-Service erstellen möchten, klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen** und anschließend auf **Neu**.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Servicekonfigurationsformular für die Fallerstellung

Feld	Beschreibung
Name	Name des Fallerstellungskonfigurationsdatensatzes.
Aufgabenerstellungstabelle	Name der HR-Falltabelle, die dem Datensatz zugeordnet ist.
Aufgabenfelder links	Felder, die auf der linken Seite des Formulars hinzugefügt werden können. **Hinweis:** Im Formular „Anwendersegmentgruppen“ werden nur Felder angezeigt, die den Aufgabenfeldern links hinzugefügt wurden. Felder, die den rechten Aufgabenfeldern hinzugefügt wurden, werden im Formular „Anwendersegmentgruppen“ nicht angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzersegmentgruppen erstellen.
Aufgabenfelder rechts	Felder, die auf der rechten Seite des Formulars hinzugefügt werden können.
Aufgabenfelder unten	Felder, die unten im Formular hinzugefügt werden können.

Hinweis:
Beim Hinzufügen des Felds „Beschreibung(rich_description)“ wird der TinyMCE-HTML-Editor erst angezeigt, nachdem der Fall erstellt wurde und sichtbar ist. Alle HTML-formatierten Änderungen können hinzugefügt werden, nachdem der Fall erstellt wurde.

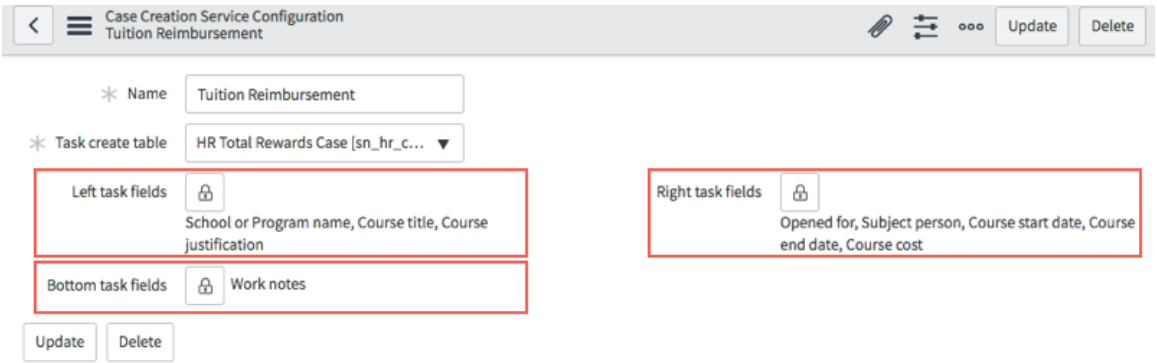
5. Klicken Sie im Fallerstellungskonfigurationsdatensatz auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
6. Klicken Sie im Formular „HR-Service“ auf **Aktualisieren**.

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

Example: Zusätzliche Felder für die HR-Fallerstellungsformulare „Erstattung von Schulungskosten“

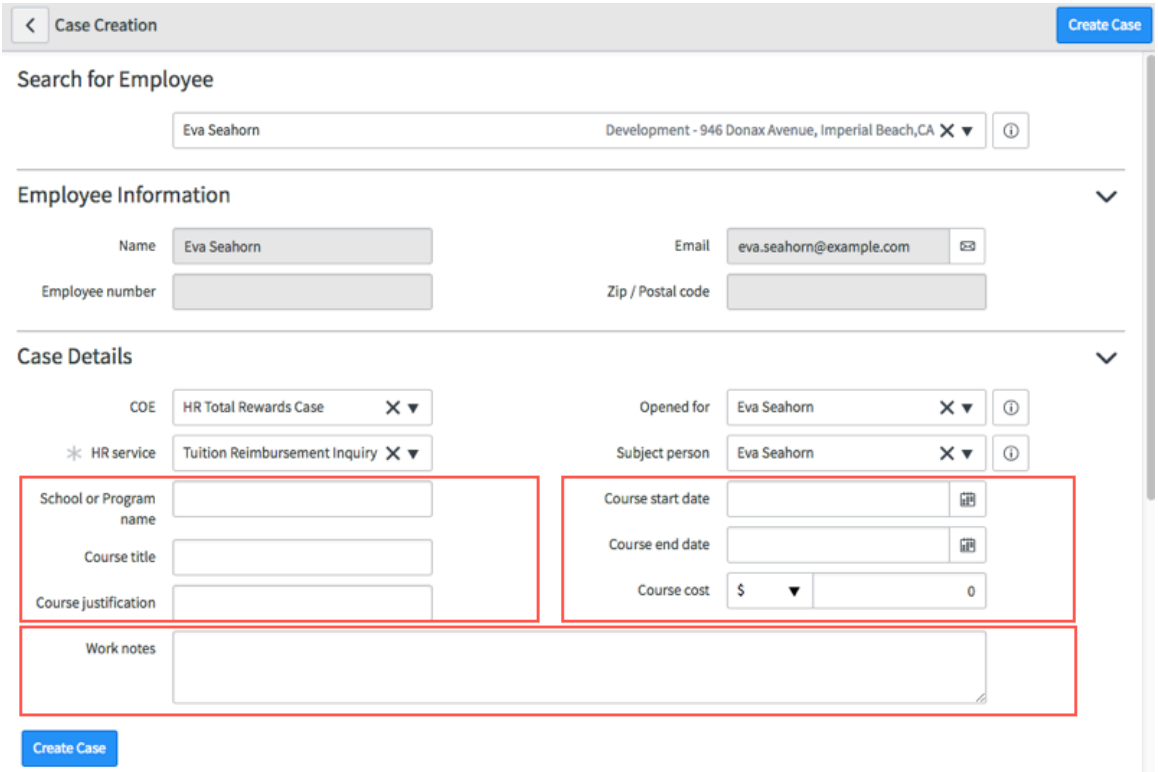
Sie sind Teil einer unternehmensweiten HR-Organisation, die die Anwendung 'HR-Servicebereitstellung einsetzt. Sie haben im Zusammenhang mit der Erstattung von Schulungskosten mehrere HR-Services, und Sie wissen, dass der HR-Mitarbeiter für diesen Falltyp Informationen wie Name der Schule, Kursname und Kursbegründung sammeln muss, bevor mit der Fallarbeit begonnen werden kann. Wenn diese Informationen vor Beginn der Fallerstellung gesammelt werden, kann Ihr Unternehmen Zeit einsparen, indem der Austausch zwischen HR-Mitarbeiter und Mitarbeiter für das Erfassen der relevanten Informationen vermieden werden kann.

Konfigurieren Sie dazu das HR-Fallerstellungsformular für den HR-Service „Erstattung von Schulungskosten“, um zusätzliche Felder aufzunehmen, die den Namen der Schule oder des Programms, Kurstitel, Kursbegründung, Startdatum des Kurses und Enddatum des Kurses abfragen. Dazu erstellen Sie einen Fallerstellungs-Service-Konfigurationsdatensatz und verknüpfen diesen mit der HR-Falltabelle Gesamtleistungen [sn_hr_core_case_total_rewards]. Fügen Sie für die linken, rechten und unteren Aufgabenfelder die gewünschten zusätzlichen Felder für das Formular hinzu.



Sobald die Konfiguration abgeschlossen ist, können HR-Mitarbeiter, die das Anforderungsserviceformular für die Erstattung von Schulungskosten im Modul **Neuen Fall erstellen** auswählen, die von Ihnen hinzugefügten Felder sehen. Dadurch können HR-Mitarbeiter relevante Informationen sammeln, bevor sie mit der Arbeit am Fall beginnen.

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



HR-Fallformular für einen HR-Service konfigurieren

Konfigurieren Sie die Felder, die auf dem HR-Fallformular für einen HR-Service angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das ist das Formular, das angezeigt wird, nachdem ein HR-Fall erstellt wurde. Die Konfiguration des HR-Fallformulars ist ein Verfahren in zwei Teilen. Zunächst fügen Sie zusätzliche Felder im HR-Serviceformular hinzu oder entfernen diese. Danach konfigurieren Sie das HR-Fallformular für das HR-Kompetenzzentrum, unter dem der HR-Service kategorisiert ist.

Prozedur

1. Fügen Sie die Felder in der zugehörigen Liste **HR-Service – Zusätzliche Informationen** hinzu, oder entfernen Sie sie.

   a. Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**.

   b. Öffnen Sie den HR-Service.

   c. Füllen Sie in der zugehörigen Liste **HR-Service – Zusätzliche Informationen** die Felder entsprechend aus.

Felder und Beschreibungen des Formulars „Zusätzliche Informationen“ zum HR-Service

Feld	Beschreibung
Servicetabellenfelder	Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um die Liste der verfügbaren Felder aus dem HR-Kompetenzzentrum anzuzeigen, unter

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	dem der HR-Service kategorisiert ist. Wählen Sie die Felder aus, die im HR-Fallformular für den HR-Service angezeigt werden sollen. Beispielsweise enthält der HR-Service 401(k)-Rentenregistrierungsanfrage das Feld **Leistungsplan**. **Hinweis:** Wenn Sie einer HR-COE-Tabelle eine benutzerdefinierte Spalte hinzugefügt haben, müssen Sie eine UI-Richtlinienaktion erstellen (Feld **Sichtbar** ist auf **False** festgelegt), um sie vor anderen HR-Services auszublenden, die diese HR-COE-Tabelle verwenden. Wenn Sie beispielsweise der Tabelle „HR-Lohnbuchhaltungsfall“ [sn_hr_core_case_payroll] eine benutzerdefinierte Spalte hinzufügen, wird diese in allen HR-Services angezeigt, die sich auf diese Tabelle beziehen. Die benutzerdefinierte Spalte wird auch angezeigt, nachdem Sie sie für einen bestimmten HR-Service hinzugefügt haben. Weitere Informationen finden Sie unter UI-Richtlinien .
Zur Betreffperson zugehörige Listen	Klicken Sie auf das Sperrsymbol zur Suche nach einer zur betreffenden Person zugehörigen Liste, die auf dem HR-Fallformular für den HR-Service angezeigt werden soll. Beispielsweise enthält der HR-Service 401(k)-Rentenregistrierungsanfrage die zugehörige Liste **Rentenleistungen für betreffende Person**.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. Konfigurieren Sie das HR-Fallformular für das HR-Kompetenzzentrum, unter dem der HR-Service kategorisiert ist.
   a. Navigieren zu **HR-Fallverwaltung** > **Alle HR-Anfragen**, und öffnen Sie einen HR-Fall, der Teil desselben Kompetenzzentrums wie der HR-Service ist.
   b. Klicken Sie im Header des HR-Fallformulars auf das Menüsymbol, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
   c. Verschieben Sie die zum HR-Serviceformular hinzugefügten Felder zur Spalte **Ausgewählt**.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurationsbeispiele für HR-Fallformular

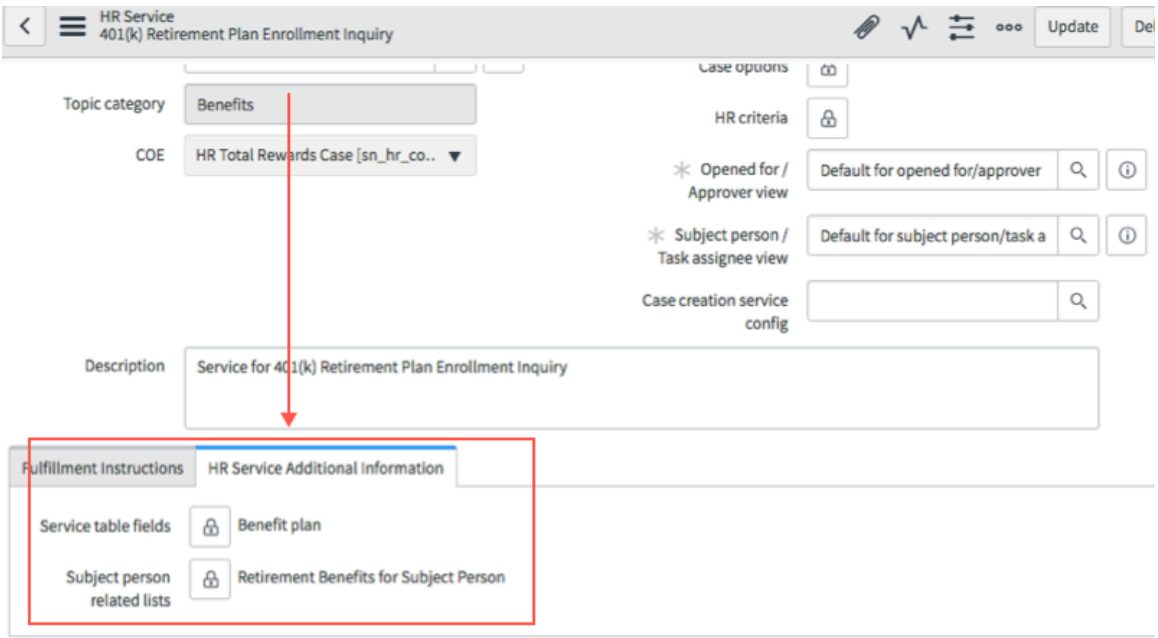
Beispiele zum Konfigurieren des HR-Fallformulars für einen HR-Service.

Example: Zusätzliche Felder für HR-Fallformulare 401(k)

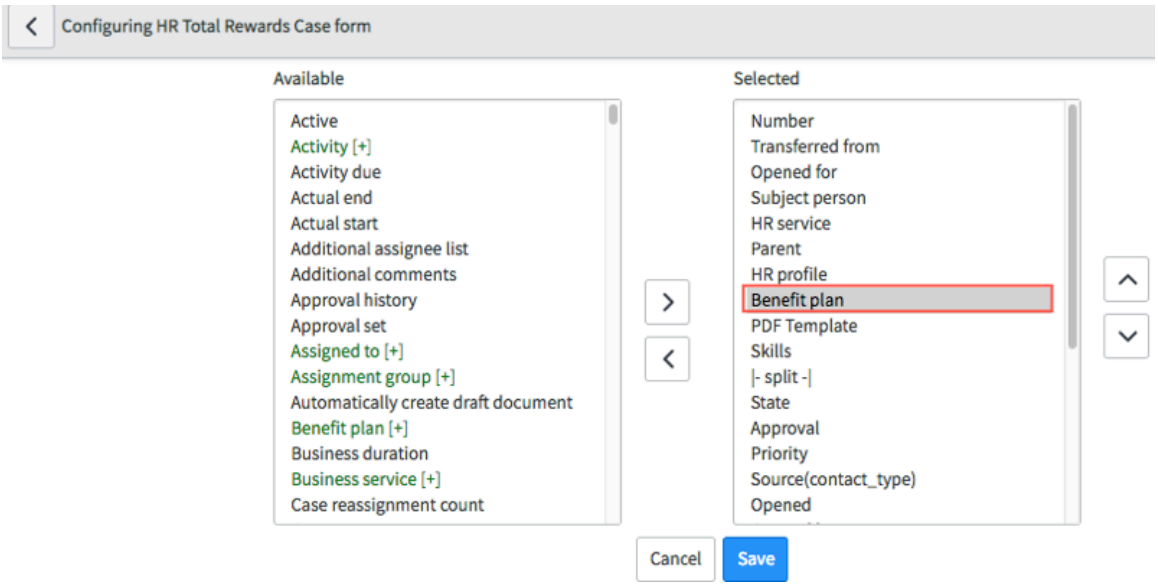
Sie sind Teil einer unternehmensweiten HR-Organisation, die die Anwendung 'HR-Servicebereitstellung einsetzt. Sie haben mehrere HR-Services im Zusammenhang mit 401(k)-Rentenleistungen und Sie möchten verschiedene zusätzliche Felder zum HR-Fallfomular hinzufügen, speziell den Leistungsplan und die Liste der Rentenleistungen für die betreffende Person. So haben HR-Mitarbeiter Zugriff auf diese Informationen, wenn sie an dieser Fallart arbeiten. Die Konfiguration des HR-Fallformulars für einen HR-Service ist ein zweiteiliges Verfahren.

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

Sie müssen zunächst die gewünschten Felder und/oder zugehörigen Listen für das HR-Fallformular für diesen HR-Service in der zugehörigen Liste **HR-Service – Zusätzliche Informationen** hinzufügen.

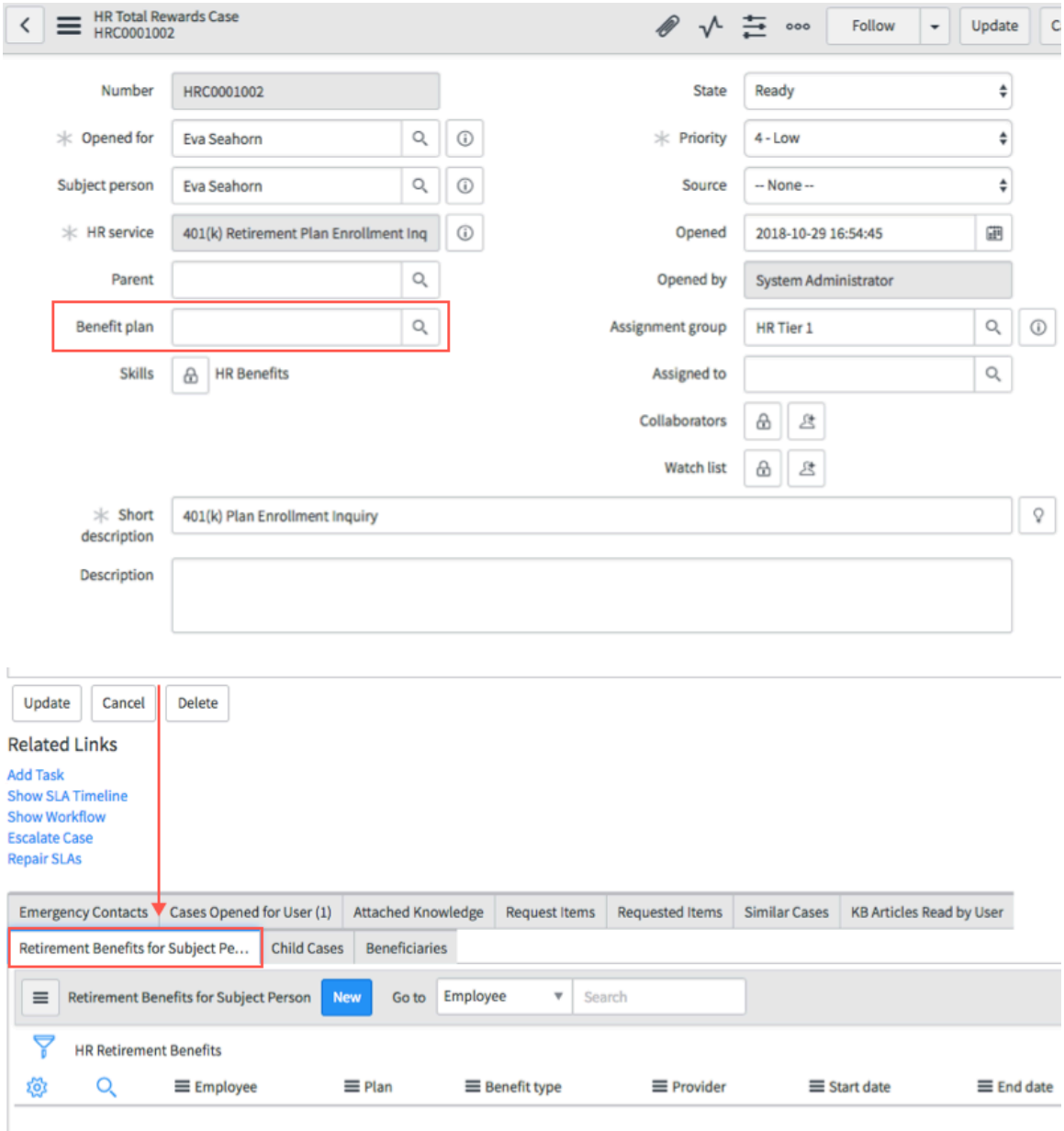


Danach konfigurieren Sie das HR-Fallformular für das Kompetenzzentrum, unter dem der HR-Service kategorisiert ist. Für den HR-Service 401(k)-Rentenregistrierungsanfrage ist das Kompetenzzentrum HR-Gesamtleistungen. Öffnen Sie einen HR-Fall für das Kompetenzzentrum HR-Gesamtleistungen. Klicken Sie im Header des HR-Fallformulars auf das Hamburger-Symbol, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**. Stellen Sie sicher, dass die zusätzlichen Felder unter der Spalte „Ausgewählt“ angezeigt werden.



Nach Abschluss der Konfiguration können HR-Mitarbeiter, die am Fall 401(k) arbeiten, die zusätzlichen Felder sehen, die Sie zum HR-Fallformular hinzugefügt haben. Dadurch haben HR-Mitarbeiter bei der Arbeit an diesem HR-Fall zusätzliche Informationen.

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

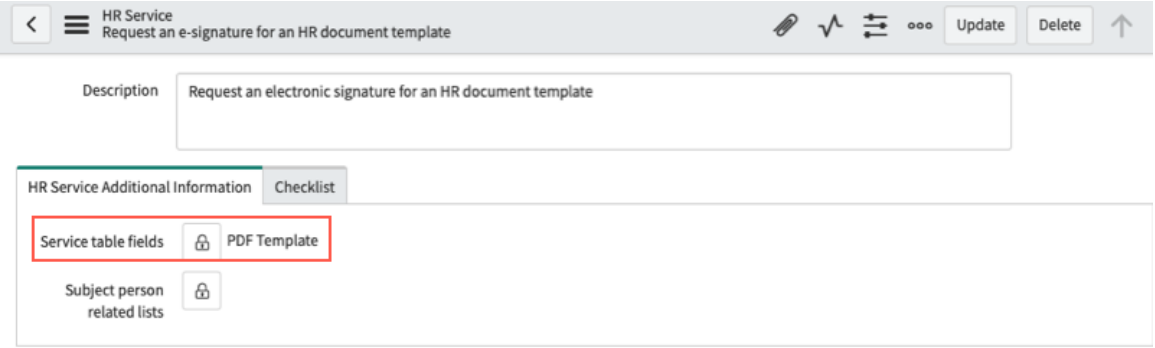


Example: E-Signatur für HR-Dokumentvorlagen anfordern

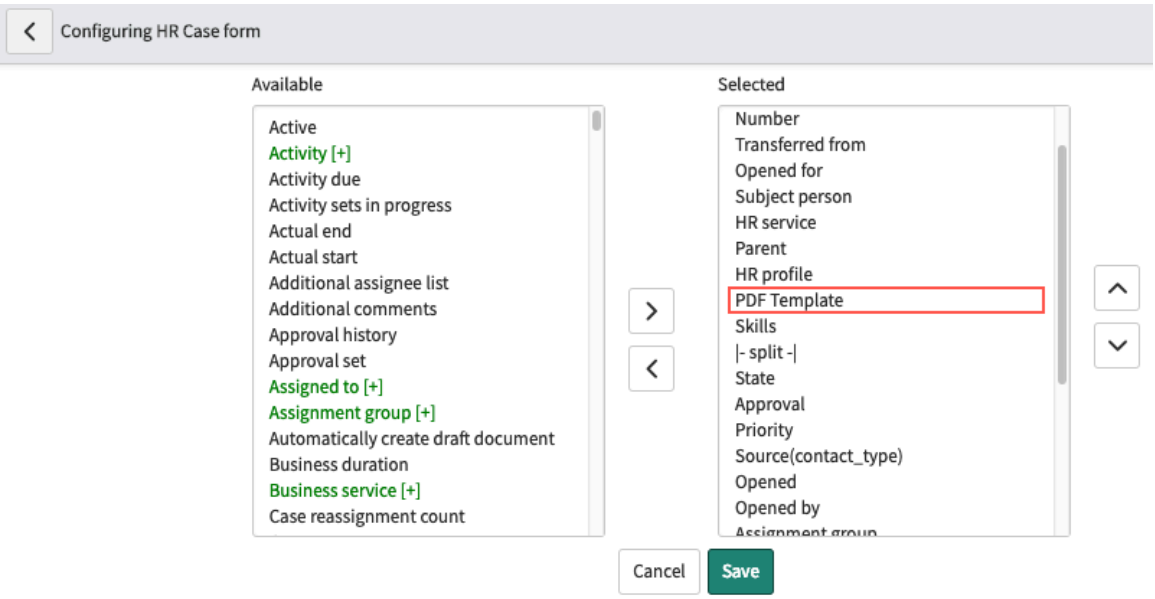
Sie konfigurieren einen HR-Service, um elektronische Signaturen für HR-Dokumentvorlagen mit HR-E-Signatur anzufordern. Im Gegensatz zu verwalteten Dokumenten oder Wissensartikeln wird die HR-Dokumentvorlage, die der Unterzeichner signieren wird, im HR-Fallformular ausgewählt. Daher müssen Sie das Feld **PDF-Vorlage** dem HR-Fallformular für Ihren HR-Service hinzufügen. Auf diese Weise können HR-Mitarbeiter die HR-Dokumentvorlage auswählen, die der Mitarbeiter beim Erstellen dieses Falltyps signieren soll.

Fügen Sie zuerst im HR-Serviceformular unter der zugehörigen Liste **HR-Service – Zusätzliche Informationen** das Feld **PDF-Vorlage** hinzu.

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

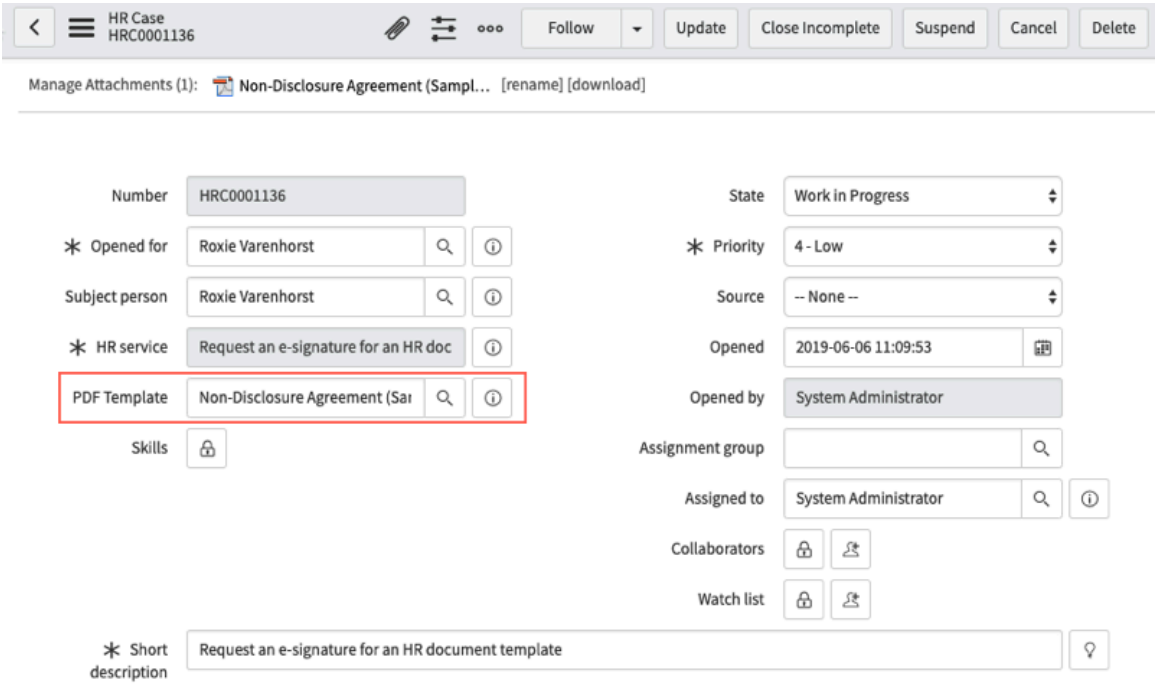


Erstellen Sie zweitens einen HR-Fall, oder öffnen Sie einen vorhandenen Fall, der Teil des COE ist, unter dem Ihr HR-Service kategorisiert ist. Klicken Sie im Header des HR-Fallformulars auf das Menüsymbol, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**. Stellen Sie sicher, dass das Feld **PDF-Vorlage** in der Spalte „Ausgewählt“ enthalten ist.



Wenn ein HR-Mitarbeiter jetzt eine elektronische Signatur für eine HR-Dokumentvorlage anfordert, wird das Feld **PDF-Vorlage** im HR-Fallformular für diesen HR-Service angezeigt. Dadurch kann der HR-Mitarbeiter eine HR-Dokumentvorlage auswählen, eine Vorschau davon anzeigen und die Vorlage generieren, sodass der Mitarbeiter das Dokument dann elektronisch signieren kann.

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



Benutzerdefinierte Spalten (Felder) zu HR-Tabellen hinzufügen

Sie können einer HR-Tabelle benutzerdefinierte Spalten (Felder) hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Hinweis:
Wenn Sie einer HR-Kompetenzzentrums-Tabelle eine benutzerdefinierte Spalte hinzufügen, müssen Sie eine UI-Richtlinie erstellen, um sie vor anderen HR-Services zu verbergen, die diese HR-Kompetenzzentrums-Tabelle ebenfalls verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Wählen Sie die Tabelle aus, der Sie eine benutzerdefinierte Spalte hinzufügen möchten.
3. Auf der Registerkarte **Spalten** wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder für den **Dictionary-Eintrag** aus.

   Hinweis:
   Weitere Informationen zu Spalten und Feldern finden Sie unter Feldverwaltung .

5. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.

   Hinweis:
   Wenn Sie einer HR-COE-Tabelle eine benutzerdefinierte Spalte hinzugefügt haben, müssen Sie eine UI-Richtlinienaktion erstellen (Feld **Sichtbar** ist auf **False** festgelegt), um sie vor anderen HR-Services auszublenden, die diese HR-COE-Tabelle verwenden. Wenn Sie beispielsweise der Tabelle „HR-Lohnbuchhaltungsfall“ [sn_hr_core_case_payroll] eine benutzerdefinierte Spalte hinzufügen, wird diese in allen HR-Services angezeigt, die sich auf diese Tabelle beziehen. Die benutzerdefinierte Spalte wird auch angezeigt, nachdem Sie sie für einen bestimmten HR-Service hinzugefügt haben. Weitere Informationen finden Sie unter UI-Richtlinien .

Automatische Übersetzung

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

HR-Fallvorlage konfigurieren

Sie können eine HR-Fallvorlage für einen HR-Service erstellen oder bearbeiten, um Felder des HR-Fallformulars automatisch auszufüllen, wenn eine Anforderung für diesen Service gestellt wird.

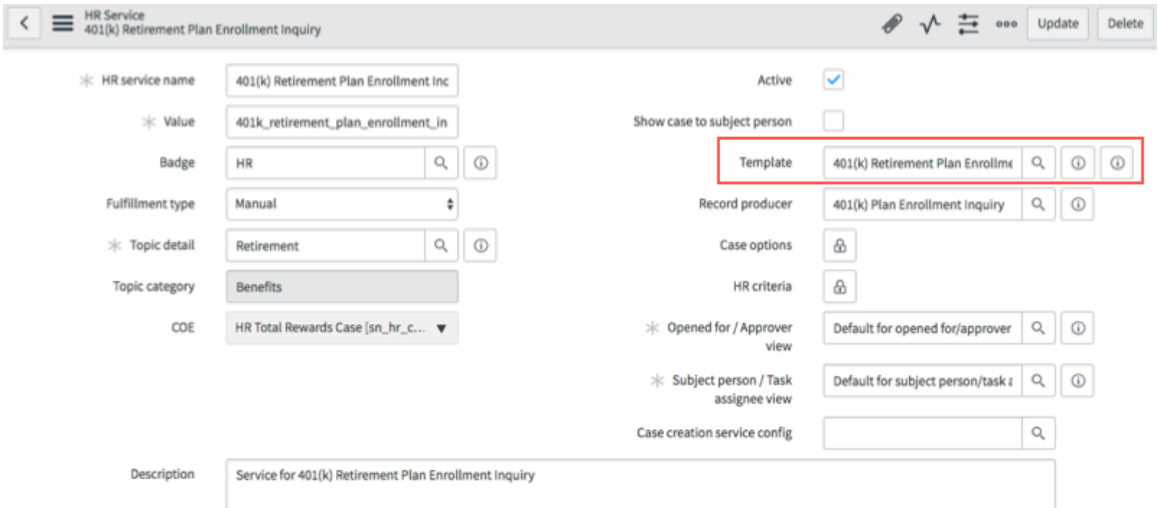
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**.
2. Öffnen Sie den HR-Service.
3. Öffnen Sie die HR-Fallvorlage für diesen Service.

Hinweis:
Wenn Sie eine neue HR-Fallvorlage für den HR-Service erstellen möchten, klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen** und anschließend auf **Neu**.



4. Füllen Sie die Felder im Formular entsprechend aus.

Hinweis:
Dies ist die neue Ansicht des UI-Formulars. Um zur klassischen Umgebung zu wechseln, klicken Sie im Header des Formulars **auf Zu klassischer UI** wechseln.

Vorlageformular für HR-Fall

Feld	Beschreibung
Name	Name der Vorlage für den HR-Fall.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HR-Fallvorlage zur Verwendung.
COE	HR-Falltabelle (COE), unter der der HR-Fall kategorisiert wird, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass das Kompetenzzentrum für die HR-Fallvorlage mit dem des zugehörigen HR-Services übereinstimmt.

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

Feld	Beschreibung
Verantwortliche Gruppe	Gruppe, die für die HR-Fallvorlage verantwortlich ist.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung, die auf dem HR-Fallformular angezeigt wird, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht.
Priorität	Priorität, die dem HR-Fall zugewiesen wird, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht.
Zuweisungstyp	Zuweisung des HR-Falls, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht. Sie können den HR-Fall einem Benutzer, einer Fähigkeit oder einer Gruppe zuweisen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Benannter Benutzer: Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Benutzer aus. ○ Fähigkeiten/Zuweisungsgruppe: Wählen Sie im Feld **Kompetenzen** oder **Zuweisungsgruppe** eine Fähigkeit oder Gruppe aus.
Globale Beschreibungen für Übersetzungen verwenden	Option, um die Verwendung von globalen Beschreibungen für Übersetzungen zu ermöglichen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie die Kurzbeschreibung und die Beschreibung für die HR-Fallvorlage in einer oder mehreren Sprachen bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungen für HR-Fälle und -Aufgaben. Sie können dynamische Variablen verwenden, um Ihre Kurz- und Gesamtbeschreibungen zu personalisieren. Die Verwendung dynamischer Variablen in einer HR-Aufgabenvorlage funktioniert: ○ in HR-Aufgaben im Zusammenhang mit HR-Fällen in der veralteten UI oder 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich ○ im Formular „Aufgaben“ von Mitarbeiter-Center Pro ○ im Ticketformular „Lebenszyklus-Events“ **Hinweis:** Da einige dynamische Variablen persönliche Informationen bereitstellen können, verwenden Sie die Systemeigenschaft sn_hr_core.task_template_variable_ignore, um den Datenschutz zu gewährleisten. Beispielsweise ist die Sozialversicherungsnummer standardmäßig ausgeschlossen. Sie können dieser Systemeigenschaft andere Variablen hinzufügen, um sie zu deaktivieren. Stellen Sie dabei sicher, dass sie durch Kommas getrennt sind und zwischen den einzelnen Variablen keine Leerzeichen stehen.
Feld hinzufügen	Felder, mit denen automatisch das HR-Fallformular ausgefüllt wird, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht. Wählen Sie ein oder mehrere Felder in der Liste **Feld hinzufügen** aus, und geben Sie die gewünschten Werte ein. Sie können z. B. das Feld **Status** hinzufügen, um einen Standard-Fallstatus einzurichten, oder das Feld **PDF-Vorlage**, um ein Dokument für Fälle auszuwählen, die eine Dokumentbestätigung oder Signatur erfordern.

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

Feld	Beschreibung
	Alle Änderungen, die Sie an den Vorlagenfeldern oder -werten vornehmen, haben Vorrang vor den ursprünglichen Vorlagenwerten in den Feldern. **Hinweis:** Wählen Sie die Option „Dokumentvorlage“ aus, um eine Dokumentvorlage (des Plugins „Document Templates“ [com.snc.document_template]) einem HR-Service zuzuordnen.

5. Klicken Sie im HR-Vorlagenformular auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
6. Klicken Sie im Formular „HR-Service“ auf **Aktualisieren**.

Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren

Wenn ein vorhandener HR-Service für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar sein soll, können Sie einen Datensatzersteller konfigurieren, damit dieser Service als ein HR-Katalogelement im HR-Service Catalog verfügbar ist. (Erstellen Sie kein neues HR-Katalogelement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Die Erstellung eines HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.)

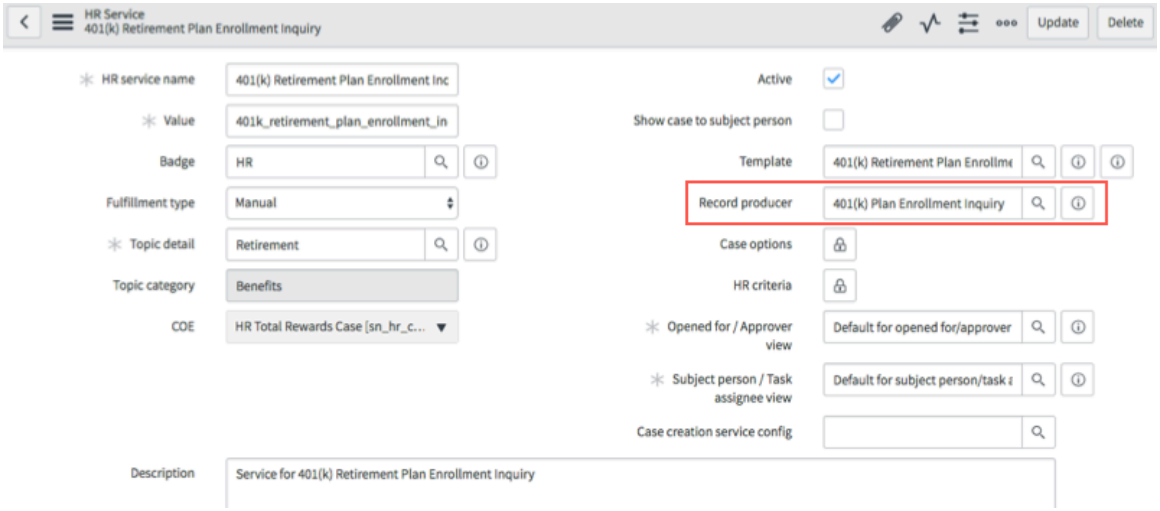
Tipp:
Damit optimale Ergebnisse erzielt werden, konfigurieren Sie nicht mehrere Datensatzersteller, um einen einzelnen HR-Service aufzurufen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**.
2. Öffnen Sie den HR-Service.
3. Öffnen Sie den Datensatzersteller für diesen Service.

Hinweis:
Wenn Sie einen neuen Datensatzersteller für den HR-Service erstellen möchten, klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen** und anschließend auf **Neu**.

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



4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Datensatzerstellerformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzerstellers.
Tabellenname	HR-Falltabelle, die dem Datensatzersteller zugeordnet ist. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die HR-Falltabelle für den Datensatzersteller der Falltabelle des zugeordneten HR-Services entspricht.
Anwendung	Dieses Feld ist automatisch auf Human Resources: Employee Center Core festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzerstellers zur Verwendung.
Vorschau-Link	Link zu einer Vorschau, die das HR-Katalogelement anzeigt, wie es Benutzern im HR-Service-Catalog angezeigt wird.
Hilfe für alle Fragen erweitern	

5. Füllen Sie die Felder in den zugehörigen Listen **Was darin enthalten ist**, **Eingabehilfe** und **Generierte Datensatzdaten** entsprechend aus.
Da Sie den Datensatzersteller aus dem HR-Serviceformular konfigurieren, müssen Sie auf Folgendes achten:

a. Geben Sie in der zugehörigen Liste **Was darin enthalten ist** das folgende Skript ein:

```
new sn_hr_core.hr_ServicesUtil(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
 cat_item.sys_id);
```

b. Legen Sie in der zugehörigen Liste **Eingabehilfe** das Feld **Kataloge** auf **Human Resources-Katalog** fest.

6. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste **Variablen** die Variablen für das HR-Katalogelement je nach Bedarf.

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

Variablen sammeln Informationen vom Benutzer und werden verwendet, um Fragen zu stellen und Antworten zu Feldern zuzuordnen. Sie können dem HR-Katalogelement beliebig viele Variablen hinzufügen. Zu häufig verwendeten Variablentypen gehören:

- Checkbox
- Multiple-Choice
- Referenz
- Auswahlfeld
- Einzeiliger Text

Weitere Informationen zu den verschiedenen Variablentypen und ihrer Konfiguration finden Sie unter Typen von Servicekatalogvariablen.

7. Konfigurieren Sie in den zugehörigen Listen **Verfügbar für** und **Nicht verfügbar für** die Benutzerkriterien, die je nach Bedarf auf das HR-Katalogelement angewendet werden. Benutzerkriterien steuern, welche Mitarbeiter auf das HR-Katalogelement im HR-Service-Catalog zugreifen und es anfordern können. Weitere Informationen zu Anwenderkriterien und ihrer Verwendung zur Steuerung des Zugriffs auf HR-Katalogelemente finden Sie unter Sicherheit für Elemente und Kategorien festlegen.

   Hinweis:
   Benutzerkriterien für HR-Katalogelemente gelten nur für Mitarbeiter und stehen nicht im Zusammenhang mit HR-Kriterien, die verwendet werden, um zu steuern, welche HR-Services ein HR-Mitarbeiter für einen Mitarbeiter aus dem Modul **Neuen Fall erstellen** anfordern kann. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

8. Klicken Sie im Datensatzerstellerformular auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
9. Klicken Sie im Formular „HR-Service“ auf **Aktualisieren**.

HR-Service Catalog-Management

Ermöglichen Sie Mitarbeitern, HR-Services über einen HR-Service Catalog anzufordern. Der HR-Service Catalog bietet Mitarbeitern einen Katalog an HR-Services, die sie direkt von HR anfordern können. Dazu zählen beispielsweise das Hinzufügen von Empfängern zu einem Leistungsplan, die Anforderung eines Reisevisums oder die Nachfrage zu einer Diskrepanz auf ihrer Gehaltsabrechnung.

Mitarbeiter können auf den HR-Service Catalog über ein Self-Service-Portal wie Employee Service Center zugreifen. Sie können die Einrichtung und Kategorisierung des HR-Service Catalog verwalten und dessen individuelle HR-Katalogelemente konfigurieren.

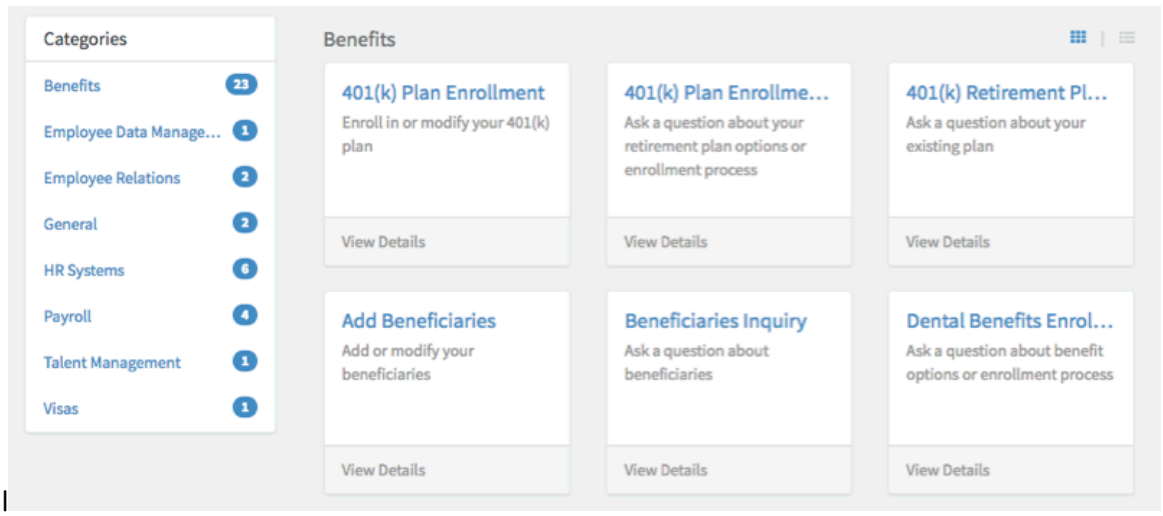
HR-Service Catalog-Kategorisierung

Der HR-Service Catalog ist eine Sammlung an HR-Katalogelementen, die Mitarbeiter direkt von HR anfordern können. Die HR-Katalogelemente sind in Kategorien organisiert, die die Organisationsstruktur für den Katalog definieren. Beispielsweise können die Elemente nach Leistungen, Mitarbeiterdatenmanagement, Mitarbeiterbeziehungen, Allgemein, HR-Systemen, Gehaltsabrechnung, Talentmanagement und Visa kategorisiert werden.

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

Hinweis:
Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

- Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
- Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und ihn allen Mitarbeitern im Selfservice zur Verfügung stellen möchten, lesen Sie stattdessen HR-Katalogelement-Konfiguration. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
- Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
- Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.



Sie können die Erstellung oder Änderung der Kategorien im HR-Service Catalog verwalten sowie HR-Katalogelemente einer Kategorie zuweisen oder aus dieser entfernen oder einem HR-Katalogelement Kategorien zuweisen oder diese entfernen. Weitere Informationen zum Verwalten der Kategorisierung von HR-Katalogelementen im HR-Service Catalog finden Sie unter HR-Service Catalog-Kategorisierung.

HR-Katalogelement-Konfiguration

HR-Katalogelemente sind die HR-Services, die Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen direkt aus dem HR-Service Catalog anfordern können. (Nicht alle HR-Services müssen für Mitarbeiter zugänglich sein – einige Services werden nur intern von HR-Mitarbeitern initiiert. Dies bedeutet, dass alle HR-Katalogelemente einen zugehörigen HR-Service haben, jedoch nicht alle HR-Services ein zugehöriges HR-Katalogelement.) Weitere Informationen zur Kategorisierung eines HR-Katalogelements finden Sie unter HR-Katalogelement-Konfiguration.

Sobald ein HR-Katalogelement im HR-Service Catalog veröffentlicht wurde, können Mitarbeiter dieses anfordern. Wenn ein Mitarbeiter eine Anfrage für ein HR-Katalogelement einreicht, wird ein HR-Fall erstellt.

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

Zugehörige Informationen

Servicekatalog

HR-Service Catalog-Kategorisierung

HR-Katalogelemente im HR-Service Catalog sind in Kategorien unterteilt. Die Kategorien definieren die Unternehmensstruktur für den Katalog, damit Mitarbeiter gewünschte HR-Services schneller durchsuchen und anfordern können.

Sie können die Erstellung oder Änderung der Kategorien im HR-Service Catalog verwalten sowie HR-Katalogelemente einer Kategorie zuweisen oder aus dieser entfernen oder einem HR-Katalogelement Kategorien zuweisen oder diese entfernen.

Hinweis:
Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

- Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
- Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und ihn allen Mitarbeitern im Selfservice zur Verfügung stellen möchten, lesen Sie stattdessen HR-Katalogelement-Konfiguration. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
- Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
- Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

HR-Katalogkategorie erstellen

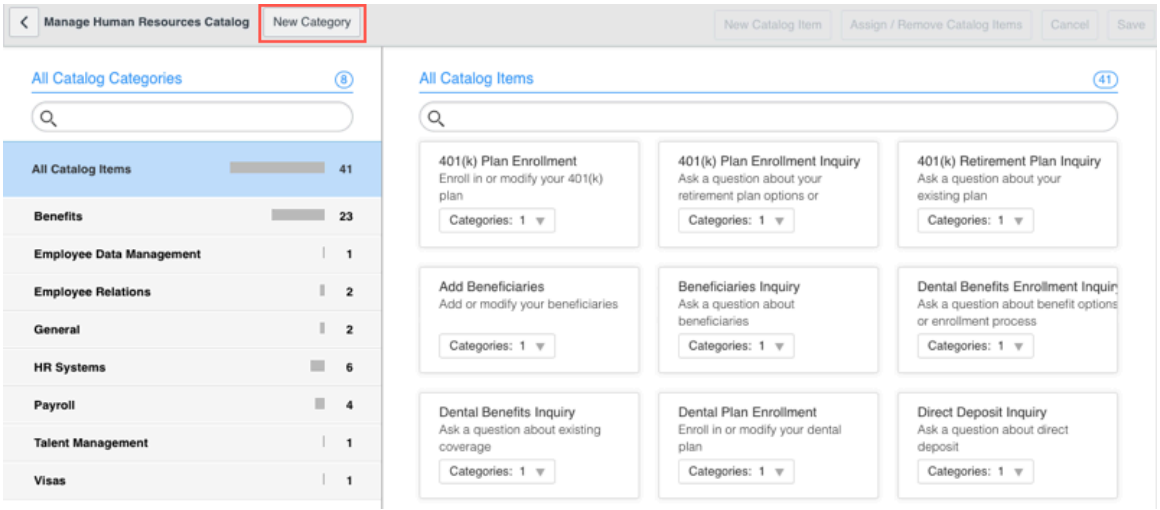
Erstellen Sie eine neue Kategorie im HR-Service Catalog.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Katalog verwalten**.
2. Klicken Sie auf **Neue Kategorie**.

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



3. Geben Sie den Namen und die Beschreibung der Kategorie ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

HR-Katalogkategorie bearbeiten

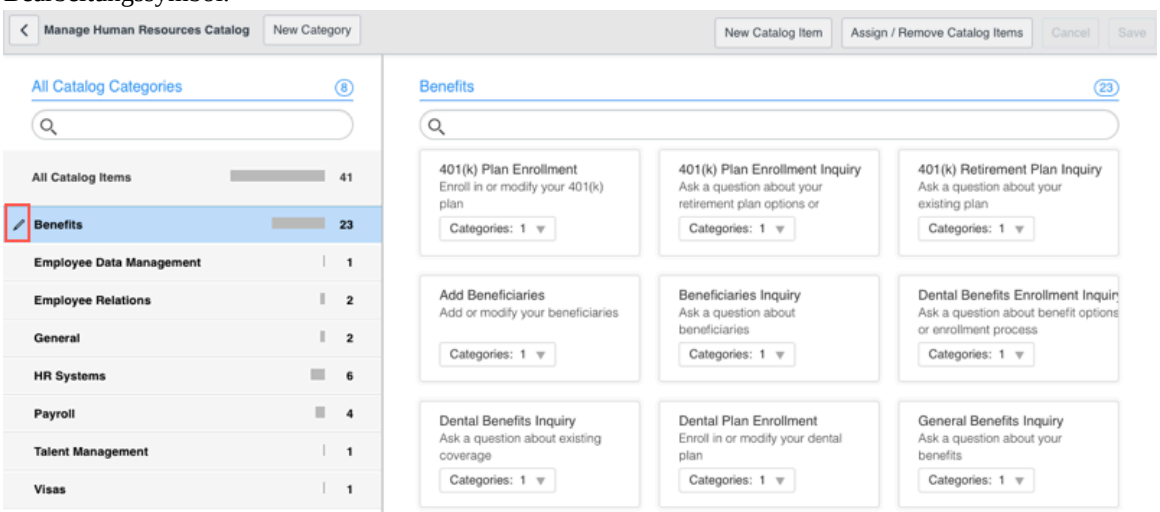
Bearbeiten Sie eine vorhandene Kategorie im HR-Service Catalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Katalog verwalten**.
2. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Kategorie, die Sie bearbeiten möchten, und klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol.



3. Ändern Sie wie gewünscht den Kategorienamen, den Status „aktiv“ oder die Beschreibung.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

HR-Katalogelemente einer Kategorie zuweisen oder aus dieser entfernen

Weisen Sie eines oder mehrere HR-Katalogelemente einer Kategorie im HR-Service Catalog hinzu oder entfernen Sie diese.

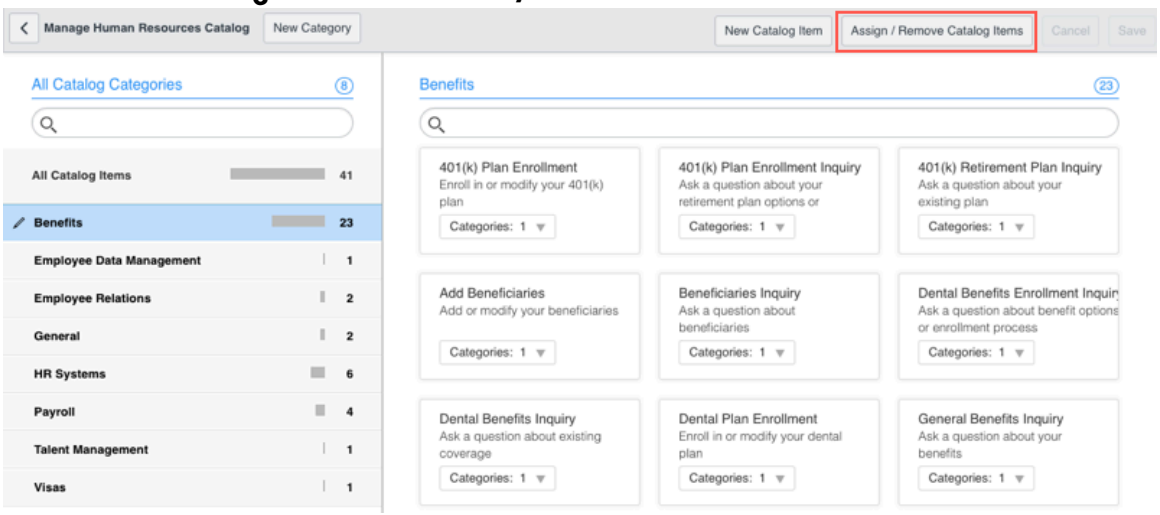
Automatische Übersetzung

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

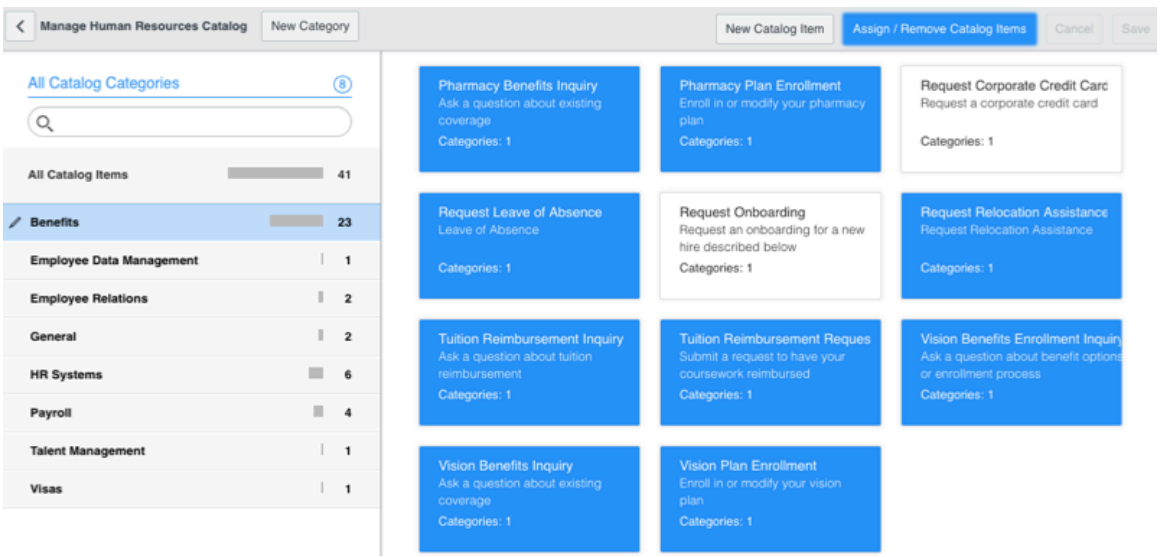
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Katalog verwalten**.
2. Wählen Sie die Kategorie aus, für die Sie HR-Katalogelemente hinzufügen oder entfernen möchten, und klicken Sie auf **Katalogelemente zuweisen/entfernen**.



3. Wählen Sie die HR-Katalogelemente aus, die Sie zuweisen möchten, und deaktivieren Sie die Elemente, die Sie entfernen möchten.



4. Klicken Sie auf **Speichern**.

HR-Katalogelementen eine Kategorie zuweisen oder diese entfernen

Weisen Sie einem HR-Katalogelement im HR-Service Catalog Kategorien zu oder entfernen Sie diese.

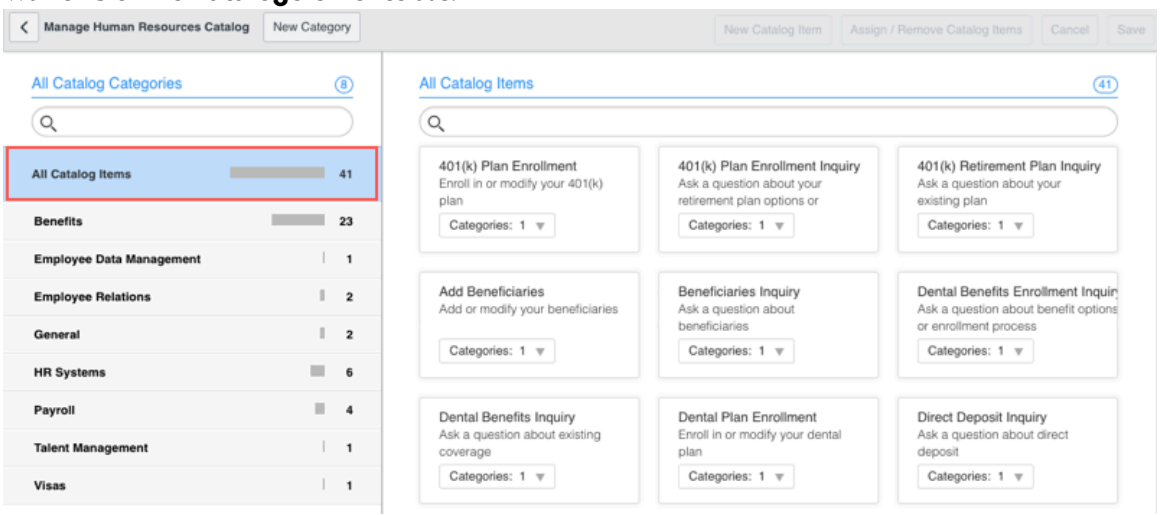
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Automatische Übersetzung

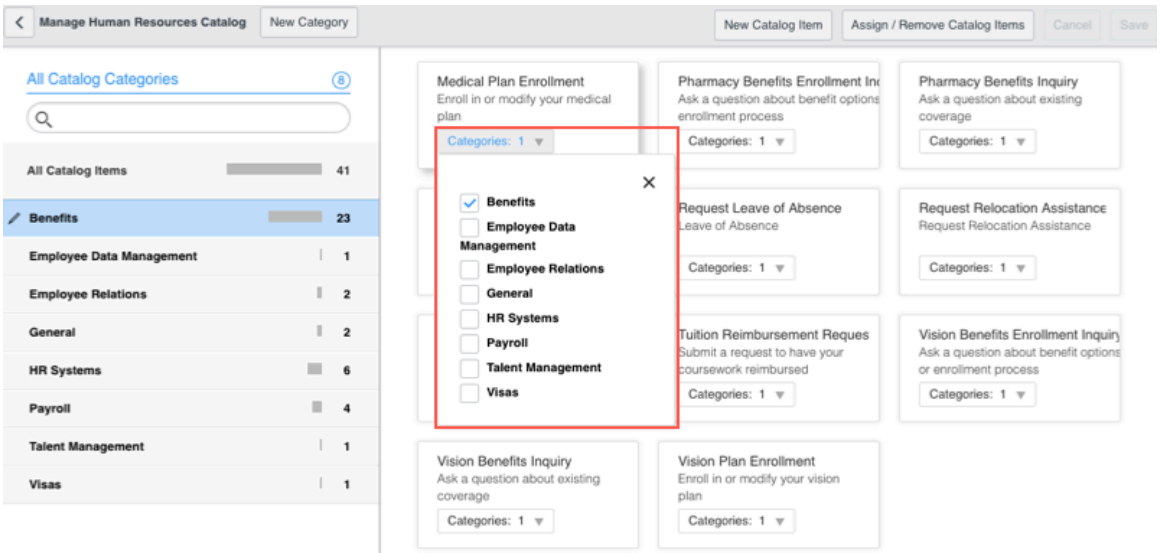
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Katalog verwalten**.
2. Wählen Sie **Alle Katalogelemente** aus.



3. Suchen Sie das HR-Katalogelement, für das Sie Kategorien hinzufügen oder entfernen möchten, und öffnen Sie die Liste **Kategorien**.
4. Wählen Sie die Kategorien aus, die Sie hinzufügen möchten, und deaktivieren Sie die Kategorien, die Sie entfernen möchten.



5. Klicken Sie auf **Speichern**.

HR-Katalogelement-Konfiguration

HR-Katalogelemente sind die HR-Services, die Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen direkt aus dem HR-Service Catalog anfordern können.

Sie können ein HR-Katalogelement (auch bekannt als Datensatzersteller) konfigurieren, um die erforderlichen Felder zu definieren und festzulegen, wie das Element Mitarbeitern im Katalog angezeigt wird. Konfigurieren Sie eine HR-Fallvorlage, um Felder auf dem HR-Fallformular automatisch auszufüllen, wenn eine Anforderung für dieses Element gestellt wird. Sie können auch relevante Wissensartikel oder verwaltete Dokumente für Mitarbeiter als Referenz verlinken.

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

Hinweis:
Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

- Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
- Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und ihn allen Mitarbeitern im Selfservice zur Verfügung stellen möchten, lesen Sie stattdessen HR-Katalogelement-Konfiguration. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
- Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
- Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

Katalogelement erstellen

Erstellen Sie ein HR-Katalogelement, damit Mitarbeiter den HR-Service direkt vom HR-Service Catalog über ein Self-Service-Portal wie Employee Service Center anfordern können. Wenn Sie ein neues HR-Katalogelement erstellen, werden automatisch eine entsprechende HR Service-, Datensatzersteller- (Synonym für HR-Katalogelement) und eine HR-Fallvorlage erstellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Katalog verwalten**.
2. Wählen Sie eine Kategorie aus.
3. Klicken Sie auf **Neues Katalogelement**.

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

Hinweis:
Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

- Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
- Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und planen, ihn für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar zu machen, lesen Sie unter HR-Katalogelement-Konfigurationnach. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
- Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
- Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular für neues Katalogelement

Feld	Beschreibung
Name	Name des HR-Katalogelements.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des HR-Katalogelements.
Anfragetyp	Name des HR-Kompetenzzentrums, unter dem der entsprechende HR-Service und der Datensatzersteller kategorisiert sind. **Hinweis:** Die Kompetenzzentren werden rund um funktionale Disziplinen organisiert und sind Erweiterungen der HR-Falltabelle [sn_hr_core_case]. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicekategorisierung.
Themenkategorie	Name der HR-Themenkategorie, unter der der entsprechende HR-Service und der Datensatzersteller kategorisiert sind. **Hinweis:** Die HR-Themenkategorie ist die erste Kategorisierungsebene für HR-Services. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicekategorisierung.
Themendetail	Name des HR-Themendetails, unter dem der entsprechende HR-Service und der Datensatzersteller kategorisiert sind. **Hinweis:** Das HR-Themendetail ist die zweite Kategorisierungsebene für HR-Services. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicekategorisierung.

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

Feld	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Standardzuweisungsgruppe des HR-Katalogelements.
Priorität	Standardpriorität für das HR-Katalogelement.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie auf **Veröffentlichen** klicken, können Mitarbeiter das HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog anfordern.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie ein HR-Katalogelement erstellen, werden automatisch eine entsprechende HR-Service-, Datensatzersteller- (Synonym für HR-Katalogelement) und eine HR-Fallvorlage erstellt. Konfigurieren Sie die Datensatzersteller- und HR-Fallvorlage, bevor Sie das HR-Katalogelement im HR-Service Catalog veröffentlichen.

Datensatzersteller für HR-Katalogelemente bearbeiten

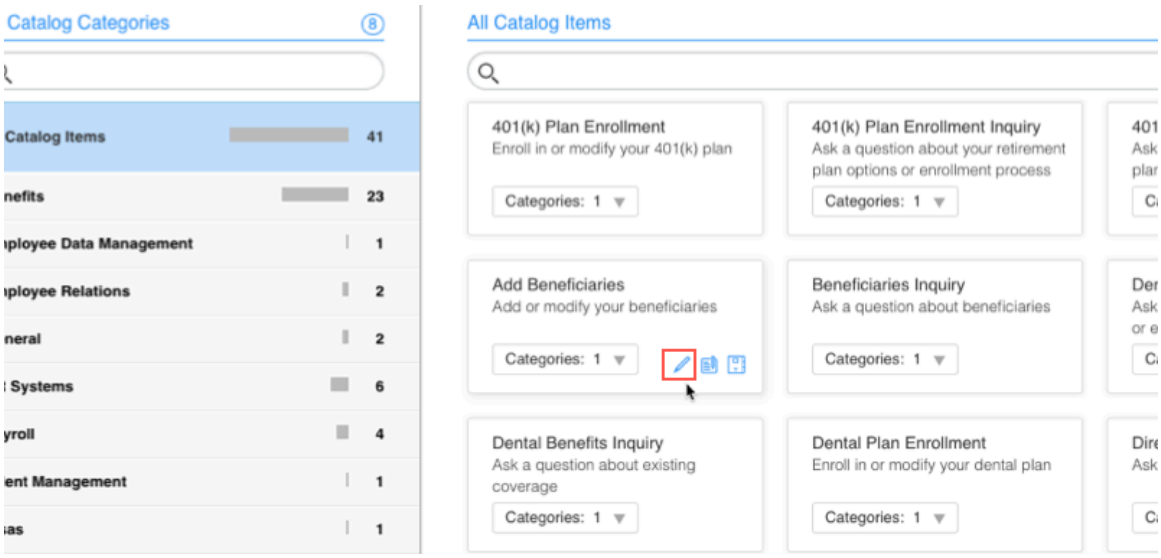
Bearbeiten Sie den Datensatzersteller für ein HR-Katalogelement, um die erforderlichen Felder zu definieren und festzulegen, wie das Element Mitarbeitern im HR-Service Catalog angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Katalog verwalten**.
2. Bewegen Sie den Mauszeiger über das HR-Katalogelement, und klicken Sie auf **Katalogelement bearbeiten**.



3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Datensatzerstellerformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzerstellers.
Tabellenname	HR-Falltabelle, die dem Datensatzersteller zugeordnet ist.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die HR-Falltabelle für den Datensatzersteller der Falltabelle des zugeordneten HR-Services entspricht.
Anwendung	Dieses Feld ist automatisch auf Human Resources: Employee Center Core festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzerstellers zur Verwendung.
Vorschau-Link	Link zu einer Vorschau, die das HR-Katalogelement anzeigt, wie es Benutzern im HR-Service-Catalog angezeigt wird.
Hilfe für alle Fragen erweitern	

4. Füllen Sie die Felder in den zugehörigen Listen **Was darin enthalten ist**, **Eingabehilfe** und **Generierte Datensatzdaten** entsprechend aus.
   Sie können eine Kurzbeschreibung und eine Beschreibung eingeben, ein Skript konfigurieren, Bilder hinzufügen, eine Vorlage definieren und vieles mehr.
5. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste **Variablen** die Variablen für das HR-Katalogelement je nach Bedarf.

   Variablen sammeln Informationen vom Benutzer und werden verwendet, um Fragen zu stellen und Antworten zu Feldern zuzuordnen. Sie können dem HR-Katalogelement beliebig viele Variablen hinzufügen. Zu häufig verwendeten Variablentypen gehören:

   - Checkbox
   - Multiple-Choice
   - Referenz
   - Auswahlfeld
   - Einzeiliger Text

   Weitere Informationen zu den verschiedenen Variablentypen und ihrer Konfiguration finden Sie unter Typen von Servicekatalogvariablen.
6. Konfigurieren Sie in den zugehörigen Listen **Verfügbar für** und **Nicht verfügbar für** die Benutzerkriterien, die je nach Bedarf auf das HR-Katalogelement angewendet werden.
   Benutzerkriterien steuern, welche Mitarbeiter auf das HR-Katalogelement im HR-Service-Catalog zugreifen und es anfordern können. Weitere Informationen zu Anwenderkriterien und ihrer Verwendung zur Steuerung des Zugriffs auf HR-Katalogelemente finden Sie unter Sicherheit für Elemente und Kategorien festlegen.

   Hinweis:
   Benutzerkriterien für HR-Katalogelemente gelten nur für Mitarbeiter und stehen nicht im Zusammenhang mit HR-Kriterien, die verwendet werden, um zu steuern, welche HR-Services ein HR-Mitarbeiter für einen Mitarbeiter aus dem Modul **Neuen Fall erstellen** anfordern kann. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

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

HR-Fallvorlage für ein HR-Katalogelement bearbeiten

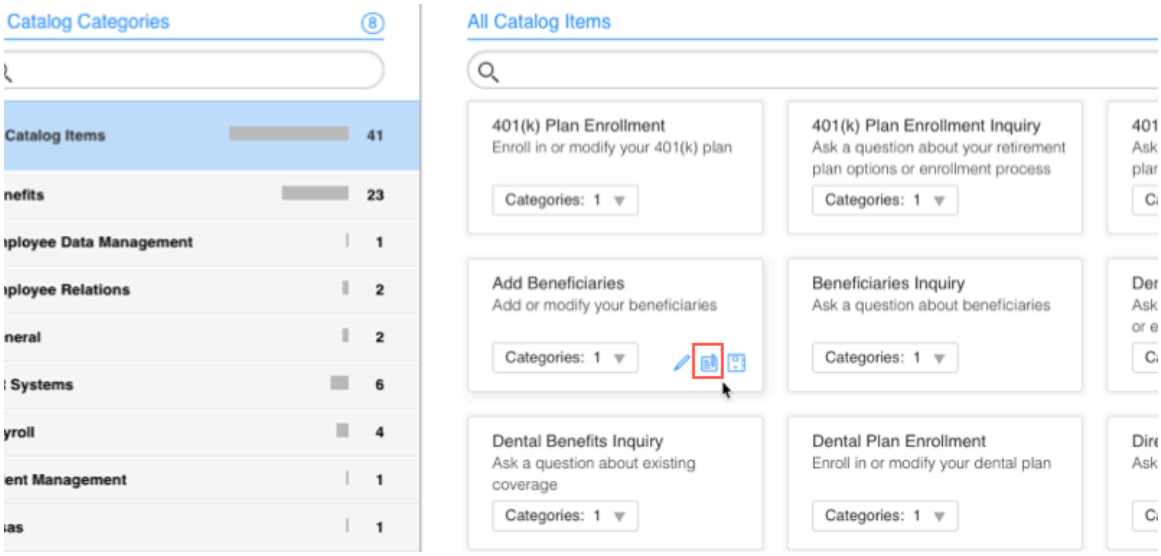
Bearbeiten Sie die HR-Fallvorlage für ein HR-Katalogelement, damit Felder in einem HR-Fallformular automatisch ausgefüllt werden, wenn eine Anforderung für dieses Element gestellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Katalog verwalten**.
2. Bewegen Sie den Mauszeiger über das HR-Katalogelement, und klicken Sie auf **Katalogelement bearbeiten**.



3. Füllen Sie die Felder im Formular entsprechend aus.

> **Hinweis:**
> Dies ist die neue Ansicht des UI-Formulars. Um zur klassischen Umgebung zu wechseln, klicken Sie im Header des Formulars **auf Zu klassischer UI** wechseln.

Vorlageformular für HR-Fall

Feld	Beschreibung
Name	Name der Vorlage für den HR-Fall.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HR-Fallvorlage zur Verwendung.
COE	HR-Falltabelle (COE), unter der der HR-Fall kategorisiert wird, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass das Kompetenzzentrum für die HR-Fallvorlage mit dem des zugehörigen HR-Services übereinstimmt.
Verantwortliche Gruppe	Gruppe, die für die HR-Fallvorlage verantwortlich ist.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung, die auf dem HR-Fallformular angezeigt wird, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Priorität	Priorität, die dem HR-Fall zugewiesen wird, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht.
Zuweisungstyp	Zuweisung des HR-Falls, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht. Sie können den HR-Fall einem Benutzer, einer Fähigkeit oder einer Gruppe zuweisen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Benannter Benutzer: Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Benutzer aus. ○ Fähigkeiten/Zuweisungsgruppe: Wählen Sie im Feld **Kompetenzen** oder **Zuweisungsgruppe** eine Fähigkeit oder Gruppe aus.
Globale Beschreibungen für Übersetzungen verwenden	Option, um die Verwendung von globalen Beschreibungen für Übersetzungen zu ermöglichen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie die Kurzbeschreibung und die Beschreibung für die HR-Fallvorlage in einer oder mehreren Sprachen bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungen für HR-Fälle und -Aufgaben. Sie können dynamische Variablen verwenden, um Ihre Kurz- und Gesamtbeschreibungen zu personalisieren. Die Verwendung dynamischer Variablen in einer HR-Aufgabenvorlage funktioniert: ○ in HR-Aufgaben im Zusammenhang mit HR-Fällen in der veralteten UI oder 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich ○ im Formular „Aufgaben“ von Mitarbeiter-Center Pro ○ im Ticketformular „Lebenszyklus-Events“ **Hinweis:** Da einige dynamische Variablen persönliche Informationen bereitstellen können, verwenden Sie die Systemeigenschaft sn_hr_core.task_template_variable_ignore, um den Datenschutz zu gewährleisten. Beispielsweise ist die Sozialversicherungsnummer standardmäßig ausgeschlossen. Sie können dieser Systemeigenschaft andere Variablen hinzufügen, um sie zu deaktivieren. Stellen Sie dabei sicher, dass sie durch Kommas getrennt sind und zwischen den einzelnen Variablen keine Leerzeichen stehen.
Feld hinzufügen	Felder, mit denen automatisch das HR-Fallformular ausgefüllt wird, wenn eine Anforderung für diesen HR-Service eingeht. Wählen Sie ein oder mehrere Felder in der Liste **Feld hinzufügen** aus, und geben Sie die gewünschten Werte ein. Sie können z. B. das Feld **Status** hinzufügen, um einen Standard-Fallstatus einzurichten, oder das Feld **PDF-Vorlage**, um ein Dokument für Fälle auszuwählen, die eine Dokumentbestätigung oder Signatur erfordern. Alle Änderungen, die Sie an den Vorlagenfeldern oder -werten vornehmen, haben Vorrang vor den ursprünglichen Vorlagenwerten in den Feldern.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wählen Sie die Option „Dokumentvorlage“ aus, um eine Dokumentvorlage (des Plugins „Document Templates“ [com.snc.document_template]) einem HR-Service zuzuordnen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Wissensartikel oder verwaltete Dokumente mit einem HR-Katalogelement verknüpfen

Verknüpfen Sie Wissensartikel oder verwaltete Dokumente mit einem HR-Katalogelement, damit Mitarbeiter auf Artikel und Dokumente aufmerksam werden, wenn sie den Service über den HR-Service Catalog anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

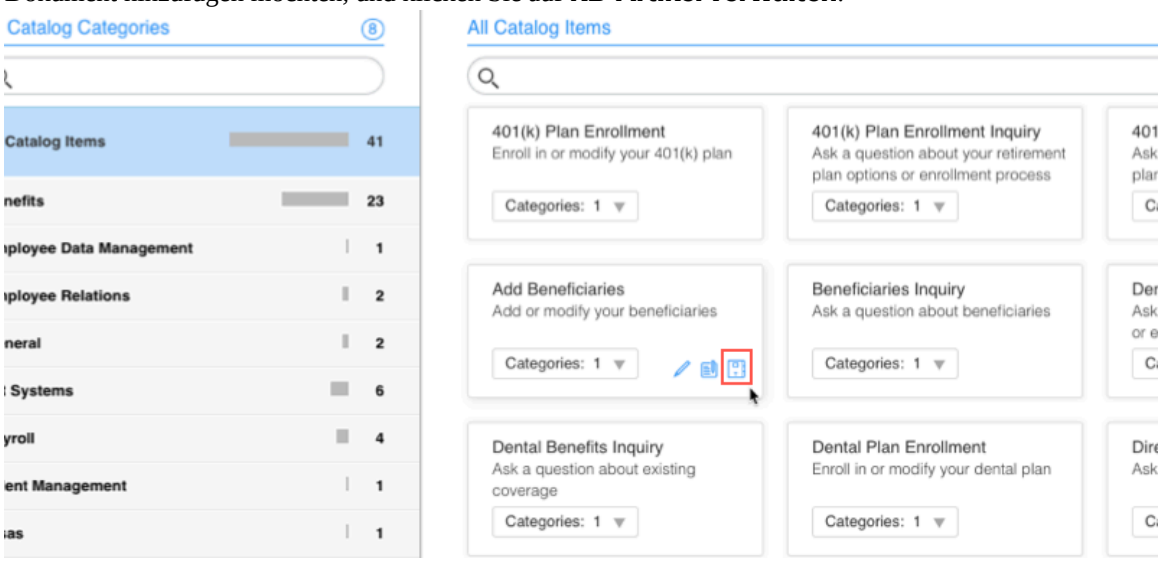
Ein HR-Katalogelement für eine Leistungsanfrage kann beispielsweise Links zu Wissensartikeln mit Informationen darüber enthalten, wer als Begünstigter genannt werden darf, der Unterschied zwischen primären und möglichen Begünstigten usw.

Stellen Sie sicher, dass der Link, der bei einem HR-Katalogelement angezeigt werden soll, folgende Variable hat:

- **Typ** auf **Makro mit Bezeichnung** festgelegt
- In der zugehörigen Liste **Typenspezifikationen** mit **Widget** auf **HRI-Katalog an KB-Artikel – Anzeige** festgelegt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Katalog verwalten**.
2. Bewegen Sie den Mauszeiger über das HR-Katalogelement, das Sie zum Wissensartikel oder verwalteten Dokument hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **KB-Artikel verwalten**.



3. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen Datensatz, um einen Link hinzuzufügen oder zu bearbeiten.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

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

Katalogelement zu KB-Link-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Links vom HR-Katalogelement zum Wissensartikel oder verwalteten Dokument.
Katalogelement	Dieses Feld wird automatisch als das HR-Katalogelement festgelegt.
Wissensartikel	Name des Wissensartikels.
Verwaltetes Dokument	Name des verwalteten Dokuments.
Aktiv	Checkbox zur Aktivierung des Links für die Nutzung.
Reihenfolge	Auftragsnummer für den Link. Niedriger nummerierte Links werden vor höher nummerierten Links angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
   Der Wissensartikel wird unter dem Abschnitt **Zugehörige Wissensdokumente** angezeigt, wenn der Mitarbeiter das HR-Katalogelement im HR-Katalog öffnet.

HR-Erfüllungsanweisungen

Anweisungen zur HR-Erfüllung bieten fokussierte und gezielte Informationen darüber, wie ein Service Desk-Mitarbeiter einen HR-Fall schneller und effizienter abschließen kann für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich und Legacy HR Case Management.

Sie können Erfüllungsanweisungen so konfigurieren, dass sie für einen HR-Fall nach Gruppe, HR-Service, Tabelle, Bedingungen oder einer Kombination mehrerer Anforderungen angezeigt werden. Beispielsweise können Sie einen anderen Satz an Erfüllungsanweisungen so konfigurieren, dass er für HR-Fälle angezeigt wird, die auf dem Standort des Mitarbeiters basieren.

Mit dem Bedingungsgenerator können Sie dynamisch ändern, welche Erfüllungsanweisungen für einen HR-Fall angezeigt werden, wenn er von einem HR-Service in einen anderen übertragen wird. Zum Beispiel:

- Ein HR-Fall wird als allgemeine Anfrage mit bestimmten Erfüllungsanweisungen erstellt.
- Später wird dieser HR-Fall in eine Anforderung für eine Beurlaubung übertragen. Für den übertragenen Fall werden neue Erfüllungsanweisungen angezeigt.

Checkliste

Fügen Sie eine Prüfliste hinzu, um sicherzustellen, dass der Service Desk-Mitarbeiter keine Erfüllungsanweisungen überspringt oder verpasst. Um einem HR-Fall eine Prüfliste hinzuzufügen, verwenden Sie HR-Services. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Servicekonfiguration.

HR-Erfüllungsanweisungen konfigurieren

Verwenden Sie HR-Erfüllungsanweisungen, um gezielte und zielgerichtete Anweisungen für einen HR-Fall bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR – Anweisungen zur Erfüllung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandene Erfüllungsanweisung.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

HR-Erfüllungsanweisungen

Feld	Beschreibungen
Name	Bezeichnung der Erfüllungsanweisungen.
Tabelle	Name der Tabelle, die die Erfüllungsanweisungen für einen HR-Fall enthält
Bedingung	Bedingungen, unter denen die Erfüllungsanweisungen für einen HR-Fall verfügbar gemacht werden. Die Bedingungen bestimmen, welche Erfüllungsanweisungen für einen HR-Fall angezeigt werden. Sie können beispielsweise Bedingungen festlegen, nach denen ein HR-Fall je nach Standort über verschiedene Erfüllungsanweisungen verfügt. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global. Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsgenerator.
Aktiv	Aktive und zur Verwendung verfügbare Erfüllungsanweisungen
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Erfüllungsanweisungen für einen HR-Fall in Bezug auf andere Erfüllungsanweisungen angezeigt werden
Anweisungen	Text, der Anweisungen zum Abschließen des HR-Falls enthält. Verwenden Sie die Tool-Suite, um die Anweisungen zu formatieren.
Wissensartikel	Wissensartikel, die Sie an die Erfüllungsanweisungen anfügen möchten. HR-Mitarbeiter verwenden Wissensartikel als Referenz bei der Erfüllung des HR-Falls. **Hinweis:** Wissensartikel sind nur für HR-Mitarbeiter, nicht für Mitarbeiter sichtbar.

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

Hinweis:
Zuvor wurden Erfüllungsanweisungen und Prüflisten von HR-Services konfiguriert. Prüflisten werden weiterhin von HR-Services konfiguriert. Weitere Informationen zu Prüflisten finden Sie unter Prüflisten in HR-Fällen.

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

HR-Vorlagen

Mit HR-Vorlagen können Sie automatisch Felder in einem HR-Fall- oder -Aufgabenformular ausfüllen. Sie können die HR-Vorlagen für HR-Services, HR-Katalogelemente, HR-Serviceaktivitäten und Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren.

Konfiguration

Für	Konfigurieren
HR Service	Mittels HR-Fallvorlage konfigurieren können Sie automatisch Felder im HR-Fallformular ausfüllen, wenn eine Anforderung für diesen Service gestellt wird.
HR-Katalogelement	Mittels HR-Fallvorlage für ein HR-Katalogelement bearbeiten können Sie automatisch Felder im HR-Fallformular ausfüllen, wenn eine Anforderung für dieses Element gestellt wird.
HR-Serviceaktivität	Mittels HR-Aufgabenvorlage konfigurieren können Sie automatisch Felder im HR-Aufgabenformular ausfüllen, wenn die HR-Serviceaktivität ausgelöst wird.
Lebenszyklus-Eventaktivität	Mittels HR-Aufgabenvorlage konfigurieren können Sie automatisch Felder im HR-Aufgabenformular ausfüllen, wenn die Lebenszyklus-Eventaktivität ausgelöst wird.

Zugehörige Informationen

Formularvorlagen

HR-Aufgabenvorlage konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie eine HR-Aufgabenvorlage, damit Felder im HR-Aufgabenformular automatisch ausgefüllt werden, wenn eine Aufgabe generiert wird. Sie können eine HR-Aufgabenvorlage für einen HR-Service oder eine Lebenszyklus-Eventaktivität konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.

2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

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

Vorlagenformular für HR-Aufgabe

Feld	Beschreibung	
Name	Name der Vorlage für die HR-Aufgabe.	
Aktiv	Option zum Aktivieren der HR-Aufgabenvorlage zur Verwendung.	
Besitzergruppe	Gruppe, die für die HR-Aufgabenvorlage verantwortlich ist.	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung, die im HR-Aufgabenformular angezeigt wird, wenn die Aufgabe erstellt wird.	
Optional	Option zum Markieren der HR-Aufgabe als optional. In Aufgaben/Aufgaben können Sie mit dem Typindikator die Aufgaben basierend auf der Auswahl Erforderlich oder Optional filtern.	
HR-Aufgabentyp	Art der HR-Aufgabe. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:	
	HR Service	Ein HR-Service erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **HR-Service** einen HR-Service aus.
	Katalogelement übermitteln	Ein Katalogelement erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **Katalogelement** ein Katalogelement aus.
	Bestellleitfaden übermitteln	Ein Bestellleitfaden erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **Bestellleitfaden** einen Bestellleitfaden aus.
	Mitarbeitereingabe erfassen	Sammelt Informationen von Mitarbeitern. Wählen Sie im Feld **Mitarbeiterformular** das Mitarbeiterformular aus, das der Benutzer ausfüllen oder überprüfen soll. **Hinweis:** Mitarbeiterformulare sind Fragebögen, die mit dem Umfragedesigner erstellt werden, um Informationen von Mitarbeitern zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitereingabe erfassen.
	Prüfliste	Geben Sie im Feld **Prüflistenelemente** die Prüflistenelemente an.
	E-Signatur	Benutzer signiert ein Dokument elektronisch. Wählen Sie im Feld **E-Signatur-Vorlage** die zu verwendende E-Signatur-Vorlage aus.

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

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: ○ E-Signatur ist eine bereichsbezogene Anwendung, mit der Benutzer verwaltete Dokumente, Wissensartikel und HR-Dokumentvorlagen mit ihrer typisierten oder gezeichneten Signatur, Ihren Anmeldeinformationen oder als Bestätigung signieren können. Weitere Informationen finden Sie unter HR-E-Signatur. ○ Wenn der Dokumenttyp der E-Signatur-Vorlage eine HR-Dokumentvorlage ist, müssen Sie die HR-Dokumentvorlage auswählen, die der Unterzeichner im HR-Fallformular signieren wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen für E-Signatur-Aufgaben auswählen.
	Anmeldeinformationen	Fordert den Benutzer auf, sich mit seinen Anmeldeinformationen anzumelden, um Bedingungen im Zusammenhang mit seiner Signatur zu bestätigen. Fügen Sie das Feld **Bestätigungstext** hinzu, um Text hinzuzufügen, der erklärt, was die Anmeldeinformationen bedeuten. Fügen Sie das Feld **Bestätigungsdokument** hinzu, um ein Dokument hinzuzufügen.

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

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: ○ Diese Option ist nur für bestehende Kunden verfügbar, die noch nicht zu E-Signatur migriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen. ○ Ab Release Xanadu wird der HR-Aufgabentyp „Anmeldeinformationen“ ausgeblendet, aber weiterhin unterstützt. Die E-Signatur bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
	Elektronische Signatur	Fordert den Benutzer zum Signieren eines Dokuments auf. Fügen Sie das Feld **Bestätigungstext** hinzu, um Text hinzuzufügen, der erklärt, was die Signatur bedeutet. Fügen Sie das Feld **Bestätigungsdokument** hinzu, um ein Dokument hinzuzufügen. **Hinweis:** ○ Diese Option ist nur für bestehende Kunden verfügbar, die noch nicht zu E-Signatur migriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen. ○ Ab Release Xanadu wird der HR-Aufgabentyp: E-Signatur (e_signature) ausgeblendet, wird aber weiterhin unterstützt. Die E-Signatur bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

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

Feld	Beschreibung	
	Bei Abschluss markieren	Der Benutzer wird benachrichtigt, und die Schaltfläche **Abgeschlossen** wird im HR-Service Portal angezeigt. Verwenden Sie das Feld **Kurzbeschreibung**, um Details zu dieser Aufgabe bereitzustellen. **Hinweis:** **Bei Abschluss markieren** ändert den Status der Aufgabe zu **Geschlossen – vollständig**.
	Dokument unterschreiben	Fordert die betreffende Person auf, ein Dokument zu signieren oder zu bearbeiten. Ein Beispiel ist der Versand einer Schulungsvereinbarung, die zur Rückerstattung von Kursgebühren unterzeichnet werden muss. Diese Option ist nur für bestehende Kunden verfügbar, die noch nicht zu E-Signatur migriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen. **Hinweis:** Das Dokument muss in der HR-Fallvorlage im Feld **PDF-Vorlage** integriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fallvorlage konfigurieren. Fügen Sie das Feld **Bestätigungstext** hinzu, um Text hinzuzufügen, der erklärt, was die Signatur bedeutet. Fügen Sie das Feld **Bestätigungsdokument** hinzu, um ein Dokument hinzuzufügen. Bestätigungstext, der in der HR-Dokumentvorlage eingegeben wurde, überschreibt den Text, der hier geschrieben wurde. Siehe HR-Dokumentvorlagen (HTML) konfigurieren oder HR-PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren.

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

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: Ab Release Xanadu wird der HR-Aufgabentyp „Dokument signieren“ ausgeblendet, wird aber weiterhin unterstützt. Die E-Signatur bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
	An Umfrage teilnehmen	Wählen Sie im Feld **Umfrage** eine Umfrage aus, die dem Benutzer zugewiesen wird.
	Dokumente hochladen	Fordert die Person, die der Aufgabe zugewiesen ist, auf, Dokumente hochzuladen. Beispiele sind Quittungen, Kursanmeldungen oder Transkripte für Erstattungen von Kursgebühren. Verwenden Sie das Feld **Kurzbeschreibung**, um Anweisungen bereitzustellen. **Hinweis:** Die Aufgabe muss den Status **Bereit** oder **In Bearbeitung** aufweisen.
	URL	Geben Sie in das Feld **URL** eine URL ein, die der Benutzer bei Zugriff bestätigt.
	Video anzeigen	Im Feld **URL** eingebetteter Code/URL, die der Anwender anzeigen soll.
Zuweisungstyp	Zuweisung der HR-Aufgabe, wenn die Aufgabe erstellt wird. Sie können die HR-Aufgabe dem Mitarbeiter oder dem Erfüller zuweisen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:	
	Mitarbeiter	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Betreffende Person des übergeordneten Falls: Weisen Sie die Aufgabe der betreffenden Person des übergeordneten Falls zu. ○ Übergeordneter Fall geöffnet für: Weisen Sie die Aufgabe der Person zu, für die der übergeordnete Fall geöffnet wurde. ○ Benutzer aus Fall: Weisen Sie die Aufgabe einem Benutzer aus dem Fall zu. ○ Benannter Benutzer: Weisen Sie die Aufgabe einem bestimmten Benutzer zu.
	Erfüller	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

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

Feld	Beschreibung	
		○ Übergeordneter Fall zugewiesen an: Weisen Sie die Aufgabe derjenigen Person zu, der der übergeordnete Fall zugewiesen ist. ○ Benannter Benutzer: Weisen Sie die Aufgabe einem bestimmten Benutzer zu ○ Benutzer aus Fall: Weisen Sie die Aufgabe einem Benutzer aus dem Fall zu. ○ Fähigkeiten/Zuweisungsgruppe: Wählen Sie die Fähigkeiten und die Gruppe, denen die Aufgabe zugewiesen werden soll.
Fälligkeitsdatum	Fälligkeitsdatum der HR-Aufgabe. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Basierend auf Aufgabenzuweisungsdatum ○ Basierend auf der übergeordneten Falltabelle	
Erinnerung festlegen	Wählen Sie diese Option aus, um eine Erinnerung zu konfigurieren, die an den Beauftragten gesendet wird.	
Erinnerung Vorlage	Wählen Sie eine relevante E-Mail-Vorlage aus.	
Absendezeitpunkt (in Tagen)	Geben Sie die Anzahl der Tage ein, nach denen die Erinnerung gesendet wird.	
Intervall (in Tagen)	Geben Sie die Anzahl der Tage zwischen jeder Erinnerung ein.	
Status	Status der HR-Aufgabe, wenn die Aufgabe erstellt wird. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Entwurf ○ Bereit ○ In Bearbeitung ○ Abgeschlossen ○ Unvollständig geschlossen ○ Abgebrochen ○ Übersprungen	
Supportteam für Aufgaben	Aufgabensupportteam für die HR-Aufgabe. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:	
	Keine	Kein Supportteam für Aufgaben.
	Benutzer und Gruppen	Wählen Sie die Benutzer aus dem übergeordneten Fall oder HR-Gruppen als Aufgabensupportteam für die HR-Aufgabe.
	Warteschlange	Wählen Sie eine Chatwarteschlange als Aufgabensupportteam für die HR-Aufgabe.

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

Feld	Beschreibung
Globale Beschreibungen für Übersetzungen verwenden	Option, um die Verwendung von globalen Beschreibungen für Übersetzungen zu ermöglichen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie die Kurzbeschreibung und die Beschreibung für die HR-Aufgabenvorlage in einer oder mehreren Sprachen bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungen für HR-Fälle und -Aufgaben. Aktivieren Sie diese Option, um die Felder **Globale Kurzbeschreibung** und **Globale Beschreibung** anzuzeigen. Sie können eine Tabelle (oben, rechts) aus der Liste auswählen. Daraufhin werden die zugehörigen dynamischen Variablen aus dieser Tabelle angezeigt. Beim Erstellen Ihres Texts können Sie dynamische Variablen hinzufügen, um die Aufgabe zu personalisieren. Um dynamische Variablen im Feld **Globale Kurzbeschreibung** zu verwenden, kopieren Sie die dynamischen Variablen, und fügen Sie sie in das Feld **Globale Beschreibung** ein. **Hinweis:** Da einige dynamische Variablen persönliche Informationen bereitstellen können, verwenden Sie die Systemeigenschaft sn_hr_core.task_template_variable_ignore, um den Datenschutz zu gewährleisten. Beispielsweise ist die Sozialversicherungsnummer standardmäßig ausgeschlossen. Sie können dieser Systemeigenschaft andere Variablen hinzufügen, um sie zu deaktivieren. Stellen Sie dabei sicher, dass sie durch Kommas getrennt sind und zwischen den einzelnen Variablen keine Leerzeichen stehen.
Feld hinzufügen	Felder, die automatisch das HR-Aufgabenformular füllen, wenn die Aufgabe erstellt wird. Wählen Sie ein oder mehrere Felder in der Liste **Feld hinzufügen** aus, und geben Sie die gewünschten Werte ein. Wenn Sie **Rich Description** (Rich-Beschreibung) hinzufügen, können Sie eine Tabelle (oben, rechts) auswählen. Daraufhin werden die zugeordneten dynamischen Variablen aus dieser Tabelle angezeigt. Beim Erstellen Ihres Texts können Sie dynamische Variablen hinzufügen, um die Aufgabe zu personalisieren. **Hinweis:** Da einige dynamische Variablen persönliche Informationen bereitstellen können, verwenden Sie die Systemeigenschaft sn_hr_core.task_template_variable_ignore, um den Datenschutz zu gewährleisten. Beispielsweise ist die Sozialversicherungsnummer standardmäßig ausgeschlossen. Sie können dieser Systemeigenschaft andere Variablen hinzufügen, um sie zu deaktivieren. Stellen Sie dabei sicher, dass sie durch Kommas getrennt sind und zwischen den einzelnen Variablen keine Leerzeichen stehen.

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

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

HR-Flows und Auslöser

In mit Workflow-Studio erstellten HR-Flows wird natürliche Sprache dazu verwendet, Genehmigungen, Aufgaben, Benachrichtigungen und Aufzeichnungsvorgänge zu automatisieren, ohne dass Programmieraufwand entsteht.

Zum automatischen Auslösen von Lifecycle Events stehen drei neue Flows zur Verfügung. Die Auslöser beruhen auf Änderungen in den Tabellen „HR-Profil“ [sn_hr_core_profile] und „Auftrag“ [sn_hr_core_job]. Die Notwendigkeit, Geschäftsregeln zum Auslösen von Lifecycle Events zu schreiben, wird durch diese Flows reduziert bzw. beseitigt.

Hinweis:
Diese Flows lassen sich entsprechend anpassen, wenn sie in anderen Lifecycle Events als „Onboarding“ zum Einsatz kommen sollen.

Die folgenden Flows werden mit der Anwendung Human Resources: Core installiert. Diese HR-Flows sind standardmäßig deaktiviert.

New Hire on Boarding Case Trigger HR Profile (Auslöser im HR-Profil für Onboarding-Fall für neuen Mitarbeiter)

Der Auslöser beruht auf dem Startdatum des Mitarbeiters in der Tabelle „HR-Profil“ [sn_hr_core_profile]. Wenn das Startdatum der Beschäftigung der heutige oder ein späterer Tag ist, wird durch den Flow ein HR-Onboarding-Fall erstellt. Dieser Flow wird jedes Mal ausgeführt, wenn ein HR-Profil erstellt oder aktualisiert wird.

Weitere Informationen zum HR-Profil finden Sie unter Tabelle „Employee Profile” und HR-Profil.

New Hire on Boarding Case Trigger Job (Auslöser im Auftrag für Onboarding-Fall für neuen Mitarbeiter)

Der Auslöser beruht auf dem Startdatum des Mitarbeiters in der Tabelle „Auftrag“ [sn_hr_core_job]. Wenn das Startdatum der Beschäftigung der heutige oder ein späterer Tag ist, wird durch den Flow ein HR-Onboarding-Fall erstellt. Dieser Flow wird jedes Mal ausgeführt, wenn ein HR-Profil erstellt oder aktualisiert wird.

Weitere Informationen zur Tabelle „Auftrag“ und zu zugehörigen Profildatensätzen finden Sie unter Mehrere Auftragsdatensätze für einen Benutzer erfassen.

Case Trigger Custom Condition (Fallauslöser durch benutzerdefinierte Bedingung)

Tabelle: „HR-Profil“ (sn_hr_core_profile)

Dieser Flow kann als Vorlage für die Erstellung eines benutzerdefinierten Auslösers verwendet werden. Der Auslöser beruht auf einer benutzerdefinierten Datumsprüfung für das Startdatum des Mitarbeiters. Der Standardauslöser wird zwei Tage vor dem Startdatum des Mitarbeiters initiiert. Weitere Informationen zu Flows und Auslösern finden Sie unter Flows.

Mit diesen Flows wird ein HR-Fall erstellt, sodass in der Tabelle „HR-Lebenszyklus-Event-Fall“ [sn_hr_le_case] ein Eintrag hinzugefügt wird. Wenn mehrere Flows gleichzeitig aktiv sind, besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass Datensatz- und Fallduplikate entstehen.

Hinweis:
Für einen bestimmten Lebenszyklus-Event sollte jeweils nur einer dieser Flows aktiv sein.

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

HR-Flows aktivieren

HR-Flows helfen bei der automatischen Erstellung von Aufgaben und Fällen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Es gibt drei HR-Flows, die mit der Anwendung Human Resources: Core installiert werden.

- New Hire on Boarding Case Trigger HR Profile (Auslöser im HR-Profil für Onboarding-Fall für neuen Mitarbeiter)
- New Hire on Boarding Case Trigger Job (Auslöser im Auftrag für Onboarding-Fall für neuen Mitarbeiter)
- Case Trigger Custom Condition (Fallauslöser durch benutzerdefinierte Bedingung)

Die Aktivierung erfolgt umgehend. Mit diesen Flows wird ein HR-Fall erstellt, sodass in der Tabelle „HR-Lebenszyklus-Event-Fall“ [sn_hr_le_case] ein Eintrag hinzugefügt wird. Wenn mehrere Flows gleichzeitig aktiv sind, besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass Datensatz- und Fallduplikate entstehen.

Hinweis:
Für einen bestimmten Lebenszyklus-Event sollte jeweils nur einer dieser Flows aktiv sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Öffnen Sie den Flow, den Sie aktivieren möchten.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktivieren**.

Konfigurieren, wie HR-Fälle erstellt werden

Legen Sie fest, wie einem Mitarbeiter Suchergebnisse angezeigt werden, und konfigurieren Sie das HR-Fallerstellungsformular.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die HR-Fallerstellung umfasst mehrere Schritte:

- Suchen Sie nach einem Mitarbeiter oder zugehörigen Fall.
- Erstellen Sie einen ersten HR-Fall.
- Füllen Sie die Details des Falls aus.

Mit dem Formular **Fallerstellung Konfiguration** können Sie steuern, welche Informationen von der Suche zurückgegeben werden und welche Felder bei der Ersterstellung eines ersten HR-Falls erforderlich sind.

Hinweis:
Die Zing-Textsuche wird verwendet, um in den indizierten Feldern in den Tabellen Benutzer [sys_user], HR-Profil [sn_hr_core_profile] und HR-Fall [sn_hr_core_case] zu suchen. Siehe Textindexierungs- und Suchmaschine Zing .

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Fallerstellung Konfiguration**.
2. Nehmen Sie in den Feldern des Formulars nach Bedarf Änderungen vor.

Formular Fallerstellungskonfiguration

Feld	Beschreibung
Seitengröße	Legt die maximale Anzahl von Suchergebnissen für jeden Seitenumbruch im Formular **Mitarbeiter suchen** fest. **Hinweis:** Der Standardwert ist 10. Wenn mehr als 10 Suchergebnisse vorhanden sind, wird das Formular die Ergebnisse in Blöcke von 10 unterteilen. Dies schränkt die Suchergebnisse nicht auf 10 ein.
Mindestlänge Eingabe	Legt die Mindestanzahl der Zeichen fest, die im Formular **Mitarbeiter suchen** für die Suche eingegeben werden müssen.

3. Ändern Sie das Standard-Suchverhalten bei der Suche nach Mitarbeitern.

Ändern Sie das Suchverhalten

Feld	Beschreibung
Tabelle anzeigen	Zeigt Mitarbeiterinformation an. Die Suche verwendet die Tabelle **HR-Profil [sn_hr_core_profile]**, wenn Informationen für einen Mitarbeiter angezeigt werden. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Benutzer in Suche beschränken	Option zum Hinzufügen von Filterbedingungen für die Benutzersuche. Beispielsweise können Sie einen Filter für nur aktive Benutzer hinzufügen.
Zusätzliche Anzeigefelder	Option zum Hinzufügen von Feldern, um die Benutzersuche einzugrenzen. Standardmäßig werden, sofern zutreffend, Abteilung, Mitarbeiternummer und Standort des Benutzers angegeben.
Links	Ein in **Link-Generator** konfigurierter URL-Link. Weitere Informationen finden Sie unter Link-Generator für 'HR-Servicebereitstellung.
Benutzerfeld	Schreibgeschütztes Feld, das bestimmt, welche Benutzer für die Suche und welche Informationen zu ihnen angezeigt werden.
Teilsuche erzwingen	Option zur Eingabe eines Teilnamens, um Suchergebnisse zurückzugeben.

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

Feld	Beschreibung
	Bei der Suche nach Abraham Lincoln können Sie beispielsweise nur `Abra` eingeben, um Suchergebnisse zu erhalten. Bei Auswahl dieser Option werden beim Erstellen von HR-Fällen konsistente Suchergebnisse bereitgestellt. **Hinweis:** Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, müssen Benutzer das ganze Wort für die Übereinstimmung eingeben.
Überspringen der Überprüfung zulassen	Mit dieser Option überlassen Sie es den Benutzern, ob sie beim Erstellen eines HR-Falls einen Mitarbeiternamen oder eine Fallnummer eingeben oder nicht. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fall erstellen. Wenn Ihr Unternehmen beispielsweise eine Beschwerde von einer externen Person oder einem anonymen Benutzer erhält, kann ein HR-Mitarbeiter mit dieser Option einen Fall erstellen, ohne einen Mitarbeiternamen oder eine Fallnummer eingeben zu müssen.

4. Ändern Sie in der zugehörigen Liste **Fallsuche** die standardmäßigen Suchparameter bei der Suche nach Fallnummer.

Ändern Sie die Suchparameter

Feld	Beschreibung
Falltabelle	Schreibgeschütztes Feld, das die Tabelle **HR-Fall [sn_hr_core_case]** enthält, die für die Fallsuche verwendet wird.
Fälle in Suche beschränken	Option zum Hinzufügen von Filterbedingungen zu Ihrer Suche. Beispielsweise können Sie einen Filter für nur aktive Fälle hinzufügen.
Benutzerfelder	Option zum Hinzufügen von Benutzerfeldern für die Anzeige während der Fallsuche. Die Basissystemkonfiguration umfasst Felder für die betreffende Person, geöffnet für, geöffnet von und die Beobachtungsliste, sofern zutreffend.

5. Ändern Sie in der zugehörigen Liste **Mitarbeiterinformationen**, welche Felder im Abschnitt **Mitarbeiterinformationen** im Formular **Fallerstellung** angezeigt werden.

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

Felder ändern

Feld	Beschreibung
Felder links	Bestimmt die Felder, die auf der linken Seite des Abschnitts **Mitarbeiterinformationen** im Formular **Fallerstellung** angezeigt werden. Die Basissystemkonfiguration zeigt den Benutzernamen und die Mitarbeiternummer des Benutzers.
Felder rechts	Bestimmt die Felder, die auf der rechten Seite des Abschnitts **Mitarbeiterinformationen** im Formular **Fallerstellung** angezeigt werden. Die Basissystemkonfiguration zeigt die E-Mail-Adresse und die Postleitzahl des Benutzers.

6. Geben Sie in der zugehörigen Liste **Fallerstellung** an, welche Standardfelder für das Formular **Fallerstellung** angezeigt werden.

Bestimmen Sie die Standardfelder

Feld	Beschreibung
Aufgabenerstellungstabelle	Schreibgeschütztes Feld, das die Tabelle **HR-Fall [sn_hr_core_case]** enthält, um standardmäßige Fallerstellungsfelder anzuzeigen.
Services beschränken	Option zum Erstellen von Servicebedingungen, die festlegen, welche HR-Services für bestimmte Mitarbeiter verfügbar sind. Beispielsweise möchten Sie möglicherweise keine 401(k)-Vorteile für Mitarbeiter außerhalb der Vereinigten Staaten anbieten. **Hinweis:** HR-Services arbeiten mit HR-Kriterien, um den richtigen HR-Service für die betreffende Person des HR-Falls auszuwählen. Wenn eine betreffende Person für einen HR-Fall ausgewählt wird, bestimmen diese Felder die verfügbaren HR-Services. Wenn keine betreffende Person ausgewählt wurde, werden nur Services ohne Kriterien angezeigt.
Mindesteingabelänge für Felder	Legt die Mindestanzahl der Zeichen fest, die im Formular „HR-Fallerstellung“ im Eingabefeld für die Benutzersuche eingegeben werden müssen, damit Ergebnisse zurückgegeben werden. Der Wert in diesem Feld wirkt sich auf Suchvorgänge in den folgenden Feldern aus: ○ Betreffperson ○ Geöffnet für ○ Geöffnet von

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

Feld	Beschreibung
	○ Zugewiesen an ○ Mitarbeiter ○ Beobachtungsliste Eine Suchanforderung wird erst ausgeführt, wenn die Mindestanzahl von Zeichen eingegeben wurde. Ein Hinweis zeigt die Mindestanzahl von Zeichen an, die für den Suchvorgang eingegeben werden müssen. Der Standardwert ist 0. Bei Verwendung des Standardwerts wird für jedes eingegebene Zeichen eine Suche ausgeführt. **Hinweis:** Durch Eingabe eines Werts in dieses Feld wird verhindert, dass für jedes eingegebene Zeichen eine Suche ausgeführt wird, solange die Mindestanzahl nicht erreicht ist. Der Standardwert ist 0.
Aufgabenfelder links	Legt die Felder fest, die im Falldetailabschnitt (Case Details Section, CDS) angezeigt werden. Das Basissystem stellt das Feld „ **Kompetenzzentrum** “ bereit, das nicht konfigurierbar ist.
Aufgabenfelder rechts	Bestimmt die Felder, die auf der rechten Seite des Falldetailabschnitts angezeigt werden. In der Basissystemkonfiguration werden die Felder **Geöffnet für**, **Betreffperson**und **HR-Service** angezeigt. **Hinweis:** Wenn das Feld **Betreffende Person** aus dem Formular entfernt wird oder dieses leer bleibt, werden die HR-Services eingeschränkt, die Mitarbeitern ohne zugehörige HR-Kriterien zur Verfügung stehen.
Aufgabenfelder unten	Bestimmt die Felder, die unten im Falldetailabschnitt angezeigt werden. Die Basissystemkonfiguration zeigt das Feld **Arbeitsnotizen** an.

7. Konfigurieren Sie im Abschnitt **Servicekonfigurationen der Fallerstellung** das HR-Fallerstellungsformular für individuelle HR-Services.
   Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fallerstellungsformular für einen HR-Service konfigurieren.
8. Speichern Sie die Änderungen.

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

- Um die Änderungen zu speichern und im Formular zu bleiben, klicken Sie auf **Speichern**.
- Um die Änderungen zu speichern und das Formular zu schließen, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

HR-Abzeichen konfigurieren

Verwenden Sie **Abzeichen** zum Erstellen oder Bearbeiten von vorhandenen Identifizierungsabzeichen, um die Organisation der Person **Zugewiesen an** für die **Aktivität** auf der Seite **HR-Ticket** zu identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzerdefinierte Abzeichen werden nur für bestimmte Typen von HR-Aktivitäten angezeigt.

- Das Basissystem bietet Standards und ist konfigurierbar.
- Auf der Seite **HR-Ticket** können Sie Aufgaben basierend auf Abzeichen filtern.
- Standards werden HR-Services hinzugefügt.
- Kann von einer Aktivität überschrieben werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Sicherheitsausweise**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Abzeichenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des HR-Abzeichens. Geben Sie bis zu drei Zeichen ein, um eine Organisation darzustellen, z. B. HR für Human Resources und IT für Informationstechnologie.
Sicherheitsausweis-Beschreibung	Beschreibung des HR-Abzeichens.

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

Anwendungsansicht des HR-Katalogs

Die **Anwendungsansicht** bietet einen Überblick über Ihren HR-Katalog. Mit der **Anwendungsansicht** können Sie Ihren Katalog mit allen Kategorien und Elementen anzeigen und überprüfen, dass dieser korrekt eingerichtet ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Anwendungsansicht**.
   Links auf der Seite wird eine Liste der Anwendungsansichtskategorien und die Anzahl der jeweiligen Datensätze angezeigt. Der Hauptteil der Seite zeigt die gesamten Anwendungsansichtsproben und die jeweilige Anzahl der Datensätze.
2. Wenn Sie die Liste der Datensätze für eine Anwendungsprobe sehen möchten, klicken Sie auf den Abwärtspfeil neben den Datensätzen.
   Wenn Sie auf einen Datensatz klicken, gelangen Sie zu diesem Datensatz.
3. Klicken Sie auf „Neue Probe“, um eine Tabelle anzuzeigen oder auf Setup-Aspekt im System 'HR-Servicebereitstellung.

HR-Kriterien

HR-Kriterien definieren die Zielgruppe für HR-Inhalte, -Services oder -Fälle. Sie können Informationen zur Verfügung stellen oder einen HR-Fall für bestimmte Gruppen, Einzelpersonen oder für alle Mitarbeiter mit HR-Kriterien erstellen.

Für HR-Kriterien wird der standardmäßige Plattform-Bedingungsgenerator verwendet, um die komplexen Bedingungen zur Kontrolle der Mitarbeiter-Center-Inhalte zu unterstützen, die Mitarbeitern bei der Anmeldung angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsgenerator .

HR-Kriterien enthalten ein Skript, das von erweiterten Benutzerkriterien abgerufen werden kann.

Hinweis:
Komplexe Bedingungsanweisungen für geskriptete Benutzerkriterien, die auf eine Knowledge Base mit einer großen Anzahl an Dokumenten angewendet werden, können Leistungsprobleme verursachen. Standard-Benutzerkriterien (nicht skriptbasierte) werden empfohlen, um Wissensartikel zu sichern.

Siehe Anwenderkriterien für Serviceportal .

HR-Kriterien definieren Bedingungen, die anhand von HR-Tabellen ausgewertet werden. Sobald HR-Kriterien definiert sind, können Sie filtern, was für diese Benutzer verfügbar ist.

Mit HR-Kriterien können Personen mithilfe eines Bedingungsgenerators in einer beliebigen Tabelle gruppiert werden. Benutzerkriterien werden auf der ServiceNow-Plattform verwendet, um Katalogelemente, Service Portal-Widgets und Wissensartikel zu filtern. Benutzerkriterien filtern Benutzer basierend auf Rolle, Abteilung, Gruppe, Standort oder Unternehmen. Benutzerkriterien können erstellt werden, wenn HR-Kriterien erstellt werden. HR-Kriterien:

- Filtert Inhalte auf Mitarbeiter-Center.
- Gilt nur für die **betreffende Person**. Anhand von HR-Kriterien werden **HR-Services** basierend auf der **betreffenden Person** während der Fallerstellung oder -übertragung gefiltert.
- Filtert **Lebenszyklus-Event-Aktivitäten** im Plugin **Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]**.
- Wählt Dokumentvorlage für HR-Fälle aus.
- Wählt Benutzer beim Erstellen von Massenfällen aus.

Für Lebenszyklus-Events werden Aktivitäten mit HR-Kriterien verknüpft, die bestimmen, wann eine Aktivität für die betreffende Person ausgelöst werden soll, die beim

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

Lebenszyklus-Eventfall ausgewählt wurde. Mit diesem Schritt können Sie den Workflow für die betreffende Person individualisieren.

Hinweis:
Stellen Sie für HR-Katalogelemente (Datensatzersteller) sicher, dass **„Anwenderkriterien verwenden“, um den Zugriff auf Katalogelemente und -kategorien zu definieren** unter auf **Ja** festgelegt ist **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Eigenschaften**. Vergewissern Sie sich, dass dieses Feld auf **Ja** festgelegt ist.

Sie können Benutzerkriterien für den Wissens- und Service Catalog-Zugriff verwenden. Fügen Sie eine Referenzspalte zur Tabelle Benutzerkriterien [user_criteria] hinzu, wenn Spalten für die Kriteriumsabfrage erforderlich sind.

Wenn Sie HR-Kriterien für den Wissens- und Service Catalog-Zugriff verwenden, überprüfen Sie, dass:

- Referenzierte Spalten richtig indiziert werden
- Keine Bedingungen verwendet werden, die zu Leistungsproblemen (beginnt mit) führen können
- Die Leistung von Wissensartikelsuchen und Verwendungsfällen mit Instanzen getestet wurde, die ähnlich zu dem sind, was in der Produktion verwendet wird.

Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global.

HR-Kriteriendatensätze konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie HR-Kriterien, um eine Zielgruppe für HR-Inhalte, -Services oder -Fälle zu definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Für HR-Kriterien wird der Standardbedingungsgenerator verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsgenerator.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR-Kriterien**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

HR-Kriterienformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des HR-Kriteriendatensatzes.
Beschreibung	Beschreibung der HR-Kriterien.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HR-Kriterien zur Verwendung.
Zugehörige Benutzerkriterien	Sie können Benutzerkriterien anhand von HR-Kriterien erstellen. Benutzerkriterien werden auf der ServiceNow-Plattform verwendet, um Katalogelemente, HR-Service Portal-Widgets und Wissensartikel zu filtern.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld bleibt leer, bis Sie Benutzerkriterien erstellen. Der Link **Benutzerkriterien erstellen** wird angezeigt, nachdem Sie auf **Speichern** geklickt haben.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Sie können Benutzerkriterien basierend auf HR-Kriterien erstellen. Anwenderkriterien werden auf der gesamten Plattform ServiceNow zum Filtern von Katalogelementen, HR-Serviceportal-Widgets und Wissensartikeln verwendet.
5. Wählen Sie den zugehörigen Link **Benutzerkriterien erstellen**.

   a. Klicken Sie auf **Neu** oder **Bearbeiten**, um einen vorhandenen Datensatz zu öffnen.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

HR-Bedingungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der HR-Bedingung.
Tabelle	Tabelle, der die HR-Bedingung zugeordnet ist. Die Tabelle, aus der HR-Kriteriumsbedingungen definiert werden. Wählen Sie beispielsweise die Tabelle **HR-Profil (sn_hr_core_profile)** aus, um ein Feld auszuwählen und eine Bedingung zu definieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HR-Bedingung zur Verwendung.
Benutzerspalte	Zusammen mit dem Feld **Tabelle** werden Benutzer gefiltert, wenn eine Bedingung für einen Benutzer bewertet wird. Um Benutzerkriterien zu erstellen, wählen Sie **Benutzer** aus. **Hinweis:** Je nach Konfiguration der ausgewählten Tabelle kann dieses Feld erforderlich sein, um übereinstimmende Bedingungen zu finden. Wenn die Benutzertabelle [sys_user] ausgewählt ist, wird dieses Feld obligatorisch, andernfalls kann ein falsches Positivergebnis auftreten, da die Suche nicht dem erwarteten Benutzer zugeordnet wird.
Bedingung	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle und ein Wert, der die Bedingung definiert. Verwenden Sie Bedingungen, um Ihre HR-Kriterien zu definieren.

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

Feld	Beschreibung
	Um beispielsweise eine einzelne Bedingung zu definieren, können Sie in der **HR-Profiltabelle (sn_hr_core_profile)** Folgendes auswählen: ▪ **Land (privat)** ▪ **ist** ▪ **Vereinigte Staaten von Amerika** Diese Bedingung wählt alle Mitarbeiter aus, deren HR-Profildatensatz als Heimatland (USA) angegeben ist. Sie können mehrere Bedingungen für ein HR-Kriterium definieren, indem Sie die **Und** - **Oder** -Bedingungsfilter verwenden. Bei Verwendung von „ **And** “ müssen alle Bedingungen erfüllt sein. Bei Verwendung von **Oder** wird jede erfüllte Bedingung verwendet. Bedingungsgenerator Weitere Informationen finden Sie unter . **Hinweis:** Wenn Sie mehrere Bedingungen verwenden, werden nur die Datensätze verwendet, die allen Bedingungen entsprechen. Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global . **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Filter .

Example

Wenn Sie beispielsweise eine Bedingung erstellen möchten, um den Link für Neueinstellungen und Auftragnehmer zu zeigen, wählen Sie:

- Tabelle: Regel für Client-Rolle [sn_hr_core_client_role_rule]
- Bedingung: **[Role] [is] [sn_hr_core.hrsm_new_hire] AND [Role] [is] [sn_hr_core.hrsm_contractor]**

Nach dem Erstellen einer Bedingung wird ein klickbarer Link mit der Anzahl der übereinstimmenden Datensätze angezeigt. Klicken Sie auf den Link, um festzustellen, ob die richtigen Benutzer basierend auf der Bedingung ausgewählt wurden.

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

6. Im Abschnitt **Bedingungen** können Sie weitere Bedingungen hinzufügen, um die HR-Kriterien zu definieren.

HR-Umfragen

Mit HR-Umfragen können Benutzer ihre Zufriedenheit mit einer HR-Falllösung bewerten und dem Management Feedback geben, damit HR-Prozesse verbessert werden können.

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

Eine vordefinierte HR-Umfrage wird bereitgestellt: HR-Anforderungszufriedenheitsumfrage. HR-Administratoren und -Manager können HR-Umfragen und die zugehörigen Auslöserbedingungen ändern.

Die HR-Anforderungszufriedenheitsumfrage wird zufällig für 50 % der abgeschlossenen HR-Fälle ausgelöst. Benutzer erhalten eine E-Mail mit dem Umfragelink, nachdem sie die Lösung akzeptiert haben oder ihr HR-Fall als unvollständig geschlossen wurde.

HR-Manager und -Administratoren können Antworten nach Frage überprüfen und eine Bewertungsliste ansehen. Benutzerkommentare bieten Feedback, mit dem die Leistung der HR-Fallverwaltung verbessert werden kann. Die folgenden Umfrageoptionen können konfiguriert werden.

- Das Erscheinungsbild des Fragebogens, beispielsweise kann das Unternehmenslogo hinzugefügt werden.
- Erstellen Sie bedingte Fragen, die nur angezeigt werden, wenn Benutzer andere Fragen auf bestimmte Weise beantworten.
- Die Auslöserbedingung, beispielsweise ob die Umfrage für jeden Fall oder für einen niedrigeren Prozentsatz der Benutzer gesendet werden soll.

Mithilfe von Auslöserbedingungen generiert das System jedes Mal eine Umfageinstanz, wenn eine bestimmte Aktion in einer bestimmten Tabelle ausgeführt wird, beispielsweise wenn eine HR-Anforderung geschlossen wird. Sie können jedes Mal eine Umfrage senden, wenn die Bedingung erfüllt ist. Sie können aber auch eine Wahrscheinlichkeit für das System festlegen, um zufällig eine Umfrage zu senden, wenn die Bedingung erfüllt ist.Auslöserbedingungen sind ideal für das Senden von Umfragen, um die Zufriedenheit mit einer kürzlichen Nutzererfahrung zu messen, beispielsweise das Schließen einer HR-Anforderung.

Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .

Ausführlichere Informationen zum Arbeiten mit Umfragen, Auslöserbedingungen und Umfragefragen finden Sie unter Erste Schritte mit Umfragemanagement .

HR-Umfrage hinzufügen oder bearbeiten

Sie können die vordefinierten HR-Zufriedenheitsumfragen ändern, damit Sie den Bedürfnissen Ihres Unternehmens entsprechen, und Sie können HR-Umfragen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können beispielsweise eine HR-Umfrage erstellen, um die Benutzerzufriedenheit mit dem HR-Prozess oder -Service zu messen.

Die folgenden Schritte beschreiben den Umgang mit Umfragefragen im Umfragedefinitionsformular. Sie können auch auf **Umfragedesigner** klicken, um die Umfrage und deren Fragen im Umfragedesigner zu öffnen. Wenn Sie die Umfrage speichern, wird die Umfragedefinition automatisch hinzugefügt. Siehe Umfragedesigner .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Umfragen** > **Alle HR-Umfragen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandene Umfrage.
3. Füllen Sie das Formular aus.

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

Hinweis:
Einige Felder wurden für HR eliminiert. Weitere Informationen finden Sie unter Umfragedefinition ändern .

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

HR-Umfragekategorien und -fragen hinzufügen oder bearbeiten

Wenn eine HR-Umfragedefinition erstellt wird, wird automatisch eine Umfragekategorie hinzugefügt. Erstellen Sie Fragen, die mit dieser Kategorie verknüpft sind, oder definieren Sie eine andere Kategorie für Fragen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, hr_manager oder hr_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die HR-Zufriedenheitsumfrage hat beispielsweise eine Kategorie mit vier Fragen zur Zufriedenheit mit dem HR-Anforderungsprozess. Sie können eine andere Kategorie für die Zufriedenheit mit dem HR-Mitarbeiter des Falls definieren oder weitere Fragen zur vorhandenen Kategorie hinzufügen.

Die folgenden Schritte beschreiben den Umgang mit Umfragefragen im Umfragedefinitionsformular. Sie können auch auf **Umfragedesigner** klicken, um die Umfrage und deren Fragen im Umfragedesigner zu öffnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Umfragen** > **HR-Umfragen**, und öffnen Sie die Umfrage, um Fragen hinzuzufügen.
2. Führen Sie in der zugehörigen Liste **Metrikkategorien** eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Fragen in einer vorhandenen Kategorie hinzufügen oder bearbeiten	Klicken Sie auf den Kategorienamen.
Kategorie und Fragen hinzufügen	Klicken Sie auf **Neu**. Geben Sie den Namen und die Beschreibung der Kategorie ein, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars und anschließend auf **Speichern**.

Das angezeigte Umfragekategorieformular enthält die zugehörige Liste **Bewertungsmetriken** mit bereits definierten Fragen.

3. So bearbeiten Sie eine Frage:

   a. Klicken Sie auf den Fragetext, und bearbeiten Sie die Felder des Formulars.

   b. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

   c. Wenn für den Fragetyp erforderlich, fügen Sie in der zugehörigen Liste **Bewertungsmetrikdefinition** Definitionen hinzu.

   Example
   Beispielsweise sind für die Datentypen Likert-Skala und numerische Skala metrische Definitionen der Skala erforderlich.

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

4. So fügen Sie eine Frage hinzu:

   a. Klicken Sie auf **Neu** und füllen Sie das Formular aus.

   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Zusätzliche Felder werden nach dem ausgewählten Datentyp angezeigt. Wenn Sie beispielsweise **Auswahl** auswählen, müssen Sie die Skaladefinition eingeben.

   c. Wenn erforderlich, fügen Sie in der zugehörigen Liste **Bewertungsmetrikdefinition** Definitionen hinzu.

   Example
   Der Auswahl-Datentyp erfordert beispielsweise die Eingabe der Auswahloptionen.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Umfragedefinition wird erneut geöffnet.

Neue HR-Umfrage veröffentlichen

Veröffentlichen Sie eine neue Umfrage für Benutzer.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem eine Umfrage veröffentlicht wurde, können Sie diese bearbeiten und sie bleibt weiterhin veröffentlicht. Das Feld **Status** im Formular „Umfragedefinition“ gibt an, ob die Umfrage veröffentlicht wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Umfragen** > **Alle HR-Umfragen**, und öffnen Sie die Umfrage, um sie zu veröffentlichen.
2. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse
Wenn es zugewiesene Benutzer gibt, erstellt das System automatisch eine Umfrageinstanz. Sie können auf **Einladungen senden** klicken, um den zugewiesenen Benutzern eine Benachrichtigung mit einem Link zu senden. Zugewiesene Benutzer können auch zu navigieren **Self-Service** > **Meine Bewertungen und Umfragen** um an der Umfrage teilzunehmen.

Hinweis:
Nach dem Veröffentlichen einer Umfrage kann diese nicht mehr in den Status **Entwurf** zurückversetzt werden. Sie können die Umfrage jedoch deaktivieren, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** deaktivieren.

Nächste Maßnahme
Wenn ein Mitarbeiter beispielsweise einen Link zu einer Umfrage wie der HR-Anforderungszufriedenheitsumfrage erhalten soll, erstellen Sie eine Benachrichtigung. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Umfrage-URL anzeigen**, um die URL der veröffentlichten Umfrage zu erhalten und diese mit der Benachrichtigung zu versenden. Sie können die URL kopieren und diese als Hyperlink in der Benachrichtigung einfügen.

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

Auslöserbedingung für HR-Umfrage hinzufügen

Wenn Sie eine HR-Umfrage erstellen, können Sie eine Auslöserbedingung angeben, um festzulegen, wann und an wen die Umfrage gesendet werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auslöserbedingungen sind ideal für das Senden von Umfragen, um die Zufriedenheit mit einer kürzlichen Nutzererfahrung zu messen, beispielsweise das Schließen einer HR-Anforderung.Einige Beschreibungen verwenden die Incident-Tabelle als Beispiel. Ersetzen Sie die HR-Fallinformationen, um eine Auslöserbedingung für eine HR-Umfrage zu erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter Umfrageverwaltung .

Siehe Auslösebedingungen für Umfrage .

So erstellen Sie eine Auslöserbedingung:

- Ein Benutzer mit HR-Admininistratorrolle muss auch als delegierter HR-Entwickler festgelegt werden.
- Über das Symbol **Einstellungen** muss dieser Benutzer die Entwickleranwendung von **Global** in **Human Resources: Core** ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Umfragen** > **Auslöserbedingungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Formular „Auslösebedingung“ für Umfragen
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Verwaltete Listen

Mit dem Modul **Verwaltete Listen** können Sie die administrativen Bereiche wie Abteilungen, Standorte, Positionen und Details zu HR-Services anzeigen und verwalten.

Um auf verwaltete Listen zuzugreifen, wechseln Sie zu **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen**.

Abteilungen hinzufügen oder ändern

Sie können Abteilungen verwenden, um Benutzer zu kategorisieren. Abteilungen werden einem Mitarbeiterbenutzerprofil zugewiesen und mit dem HR-Profil synchronisiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Basissystem bietet verschiedene Abteilungen. Sie können Abteilungen erstellen sowie vorhandene Abteilungen bearbeiten und Benutzer hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Abteilungen**.
2. Klicken Sie auf den Abteilungsnamen, um Details für die Abteilung anzuzeigen oder diese zu bearbeiten.

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

3. Klicken Sie auf **Neu**, um eine Abteilung zu erstellen.
4. Verwenden Sie das ID-Feld, um eine unternehmensspezifische Abteilungsnummer einzugeben.
5. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **Abteilungen** zu bleiben.
   Die Registerkarten **Ausgabenzuordnungen** und **Benutzer** werden angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Ausgabenzuordnungen**, um alle Ausgabenzuordnungen der Abteilung anzuzeigen.
7. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Kostenaufschlüsselung für die Abteilung hinzuzufügen.
8. Klicken Sie auf **Benutzer**, um alle Benutzer anzuzeigen, die mit der Abteilung verknüpft sind.
9. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Benutzer zu erstellen, der mit der Abteilung verknüpft ist.
10. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **Abteilungen** zu bleiben, oder auf „Aktualisieren“, um zur Liste **Abteilungen** zurückzukehren.

Standorte hinzufügen oder bearbeiten

Wenn Ihr Unternehmen mehrere Standorte hat, speichern Standortdatensätze die Adresse und Kontaktinformationen für jeden Standort und werden im HR-Profil und den Benutzerdatensätzen des Mitarbeites verknüpft. Der Standort eines HR-Mitarbeiters kann für das automatische Zuweisen von HR-Fällen verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Administrator kann Standorte anzeigen, bearbeiten oder erstellen. Der Standort eines HR-Mitarbeiters kann für das automatische Zuweisen von HR-Fällen verwendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Standorte**.
2. Klicken Sie auf einen Standortnamen, um die Details für den Standort anzuzeigen oder zu bearbeiten.
3. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Standort zu erstellen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **Standorte** zu bleiben.
   Der Abschnitt „Standorte“ wird unten im Formular angezeigt. Erstellen Sie eine über-/untergeordnete Beziehung zwischen Standorten.
5. Klicken Sie auf **Neu**, um einen untergeordneten Standort zu erstellen.
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **Standorte** zu bleiben, oder auf **Absenden**, um zur Liste **Standorte** zurückzukehren.

Mitarbeiterpositionen hinzufügen oder ändern

Als Teil des Setup-Prozesses von Human Resources können Sie Positionen definieren, um Stellenfunktionen von Mitarbeitern innerhalb des Unternehmens zu beschreiben. Positionen werden Mitarbeitern im HR-Profil zugeordnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie Positionsdatensätze für Ihr Unternehmen. Andere Unternehmensinformationen, beispielsweise Informationen zu Standort und Abteilung, sind bereits im System ServiceNow eingerichtet und werden in den Benutzerdatensätzen [sys_user] verwendet.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Positionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine Position zu erstellen, oder klicken Sie auf einen Eintrag, um eine vorhandene Position zu öffnen.
   Wenn Sie eine vorhandene Position einsehen möchten, zeigt die zugehörige Liste **HR-Profile** unten auf der Seite die HR-Profile der Benutzer, die der Position zugewiesen sind.
3. Geben Sie den Titel **Position** ein, und wählen Sie **Abteilung** aus.
4. Aktivieren Sie **Aktiv**.
5. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **Positionen** zu bleiben, oder auf **Absenden** oder **Aktualisieren**, um zur Liste **Positionen** zurückzukehren.

Mitarbeiterbeziehungen hinzufügen oder ändern

Als Teil des Setup-Prozesses von Human Resources können Sie Beziehungen definieren, die beschreiben, welche Beziehung Kontakte und Begünstigte zu Mitarbeitern haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Beziehungsdatensätze für Ihr Unternehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Beziehungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder bearbeiten Sie eine vorhandene Beziehung.
3. Geben Sie den Beziehungsbezeichner oder den Namen ein.
   Beispielsweise "Ehepartner".
4. Geben Sie einen Wert für die Beziehung ein.
   Der Wert wird verwendet, um die Beziehung weiter zu definieren.
5. Aktivieren Sie "Abhängig", wenn die Beziehung vom Mitarbeiter für Leistungen oder Unterstützung angewiesen ist.
6. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Leistungstypen hinzufügen oder ändern

Leistungstypen sind Leistungen, die von Ihrem Unternehmen und der zugehörigen Tabelle angeboten werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Sie können einen Leistungstyp mit dem Modul "Verwaltete Listen" hinzufügen oder ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Leistungstypen**.
   Die Liste HR-Leistungstypen wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Leistungstyp zu erstellen, oder auf einen vorhandenen Leistungstyp, um diesen zu bearbeiten.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

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

Formular HR-Leistungstyp

Feld	Beschreibung
Name	Leistungstyp
Wert	Problemwertname, beispielsweise benefit_401k oder basic_life.
Typ	Wählen Sie den Leistungstyp durch Klicken aus. Leistungstypen: ○ HR-Invalidenleistung ○ HR-Gesundheitsleistung ○ HR-Versicherungsleistung ○ HR-Rentenleistung
Aktiv	Aktivieren Sie diesen Leistungstyp, damit er verfügbar wird.
Erfordert Empfänger	Aktivieren Sie dies, um anzugeben, dass bei Auswahl Begünstigte für diesen Leistungstyp angegeben werden müssen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Abschnitt **HR-Leistungspläne** wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Leistungsplan für den Leistungstyp zu erstellen.
6. Wenn Sie Leistungstypdaten ändern möchten, wählen Sie den vorhandenen Leistungstyp aus der Liste "HR-Leistungstypen" aus.
   Sie können das Listen-Suchmenü verwenden, indem Sie den Leistungstyp eingeben und die Eingabetaste drücken.
7. Klicken Sie auf den Leistungstyp, um das Formular zu öffnen.
8. Bearbeiten Se das Formular.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Leistungspläne hinzufügen oder ändern

Unter "Verwaltete Listen" können Sie einen Leistungsplan und -anbieter mit dem Leistungsplan hinzufügen oder bearbeiten. Der Planname ist eine Kombination aus Anbieter und Plantyp.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Leistungspläne**.
   Die Liste "HR-Leistungspläne" wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Leistungsplan zu erstellen, oder auf einen vorhandenen Plan, um diesen zu bearbeiten.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)
4. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **HR-Leistungsplan** zu bleiben, oder auf **Aktualisieren**, um zur Liste **HR-Leistungspläne** zurückzukehren.

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

Disziplinarproblemtypen hinzufügen oder ändern

Disziplinarproblemtypen sind Dienstvergehen, die eine Disziplinarmaßnahme auslösen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Disziplinarproblemtypen können unter angezeigt werden **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Typen des Disziplinarproblems**.

Standardtypen von Disziplinarproblemen:

- Abwesenheit
- Missbräuchliche Sprache oder missbräuchliches Verhalten
- Ungeeignete Kleidung
- Dienstvergehen
- Insubordination
- Zuspätkommen
- Ungültige Verwendung von Geräten
- Nicht zufriedenstellende Arbeitsleistung
- Missachten von Unternehmensrichtlinien
- Sonstige

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Typen von Disziplinarproblemen**.
   Die HR-Disziplinarproblemtypenliste wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Datensatz für einen Disziplinarproblemtypen zu öffnen.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

Formular für den Disziplinarproblemtyp

Feld	Beschreibung
Problem	Disziplinarproblem
Reihenfolge	Festgelegte Nummer für die Reihenfolge, in der das Problem in der Liste **HR-Disziplinarproblemtypen** angezeigt wird.
Wert	Wertname des Problems, z. B. absenteeism oder improper_dress.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **HR-Disziplinarproblemtyp** zu bleiben, oder auf **Absenden**, um zur Liste **HR-Disziplinarproblemtypen** zurückzukehren.
5. Wenn Sie die Daten von Disziplinarproblemtypen ändern möchten, suchen Sie den vorhandenen Disziplinarproblemtyp in der Liste HR-Disziplinarproblemtypen aus.
   Sie können das Listen-Suchmenü verwenden, indem Sie den Displinarproblemtyp eingeben und die Eingabetaste drücken.
6. Klicken Sie zum Öffnen des Formulars auf den Disziplinarproblemtyp.

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

7. Bearbeiten Sie das Formular.
8. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **HR-Disziplinarproblemtyp** zu bleiben, oder auf **Aktualisieren**, um zur Liste **HR-Disziplinarproblemtypen** zurückzukehren.

Disziplinarwarntypen hinzufügen oder ändern

Ein Disziplinarwarntyp wird verwendet, um die unternommene Aktion als Ergebnis eines Disziplinartyps zu kommunizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Warnungstypen**.
   Die HR-Disziplinarwarntypenliste wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Datensatz für einen Disziplinarproblemtyp zu erstellen, oder klicken Sie auf einen vorhandenen Datensatz, um diesen zu bearbeiten.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Hinweis:
Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert ist und welche Felder zur Anzeige ausgewählt sind.

Formular „HR-Disziplinarwarnungstyp“

Feld	Beschreibung
Warnung	Warnungstyp oder Aktion.
Reihenfolge	Festgelegte Nummer für die Reihenfolge, in der das Problem in der Liste **HR-Disziplinarwarnungstypen** angezeigt wird.
Wert	Problemwertname, beispielsweise verbal oder schriftlich.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **HR-Warnungstyp** zu bleiben, oder auf **Absenden**, um zur Liste **HR-Warnungstypen** zurückzukehren.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um zur Liste **HR-Warnungstypen** zurückzukehren.

HR-Systeme hinzufügen oder ändern

Sie können ein HR-Vorgangssystem mit dem HR-Verwaltungsmodul hinzufügen oder ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **HR-Systeme**.
   Die Liste der HR-Vorgangssysteme wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Datensatz des HR-Vorgangssystems zu öffnen.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

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

Formular "HR-Vorgangssystem"

Feld	Beschreibung
Name	Name der HR-Systems.
Kontakt	Der interne Unternehmenskontakt für das System.
URL	Die Webadresse für das HR-System.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Feld, um es zu verwenden.
Reihenfolge	Festgelegte Nummer für die Reihenfolge, in der das Problem in der Liste **HR-Vorgangssysteme** angezeigt wird.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **HR-Vorgangssysteme** zu bleiben, oder auf **Absenden**, um zur Liste **HR-Vorgangssysteme** zurückzukehren.
5. Wenn Sie ein HR-System bearbeiten möchten, rufen Sie das vorhandene HR-System in der Liste "HR-Vorgangssysteme" auf.
   Sie können das Suchmenü "Liste" verwenden, indem Sie das HR-System eingeben und die Eingabetaste drücken.
6. Klicken Sie auf den Warnungstyp, um das Formular zu öffnen.
7. Bearbeiten Sie das Formular.
8. Klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **HR-Vorgangssysteme** zu bleiben, oder auf **Aktualisieren**, um zur Liste **HR-Vorgangssysteme** zurückzukehren.

HR-Berichtshäufigkeit hinzufügen oder bearbeiten

Die Häufigkeit von HR-Vorgangsberichten legt fest, wie oft Berichte erstellt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter können nach der HR-Berichtshäufigkeit fragen oder eine HR-Berichtshäufigkeit über das HR-Service Portal anfordern.

Standardmäßig sind folgende Berichtshäufigkeiten verfügbar:

- Täglich
- Wöchentlich
- Monatlich
- Vierteljährlich
- Jährlich

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Berichtsfrequenzen**.
   Die Liste **Berichtshäufigkeit von HR-Vorgängen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um den Datensatz zur Berichtshäufigkeit von HR-Vorgängen zu erstellen, oder klicken Sie auf einen vorhandenen Datensatz, um diesen zu bearbeiten.
3. Füllen Sie das Formular aus.

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

(Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

Formular Berichthäufigkeit zu HR-Vorgängen

Feld	Beschreibung
Berichtshäufigkeit	Wie oft der Bericht erstellt wird, beispielsweise täglich, wöchentlich, monatlich.
Domäne	

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um den Datensatz zu speichern und im Formular **Berichtshäufigkeit von HR-Vorgängen** zu bleiben.
5. Klicken Sie auf **Absenden**, und kehren Sie zur Liste **Berichtshäufigkeit von HR-Vorgängen** zurück.

HR-Berichtstypen hinzufügen oder bearbeiten

Berichtstypen definieren die Informationskategorie, die in einem Bericht über HR-Vorgänge angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: hr_basic oder hr_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Typen von Systemberichten:

- Kundenzufriedenheit
- Compliance
- Operativ
- Trendanalyse
- Sonstige

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Berichtstypen**.
   Die Liste **Berichtstypen von HR-Vorgängen** wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um den Datensatz einer Systemberichtsart zu öffnen.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

Berichtstypformular über HR-Vorgänge

Feld	Beschreibung
Berichtstyp	Die Art des zu erstellenden Berichts, beispielsweise Compliance oder operativ.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Systemberichtstyp wird in der Liste **Berichtstypen zu HR-Vorgängen** aufgeführt.
5. Wenn Sie die Daten des Systemberichtstyps ändern möchten, suchen Sie in der Liste **Berichtstypen zu HR-Vorgängen** nach dem vorhandenen Systemberichtstyp.
   Sie können das Listen-Suchmenü verwenden, indem Sie den Namen des Berichtstyps eingeben und die Eingabetaste drücken.
6. Klicken Sie auf den Systemberichtstyp, um das Formular zu öffnen.

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

7. Bearbeiten Se das Formular.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Visumskategorien hinzufügen oder bearbeiten

Sie können eine Visumskategorie mit dem HR-Verwaltungsmodul hinzufügen oder ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: hr_basic oder hr_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Derzeit sind zwei Visumsarten vorhanden:

- Geschäft – Mitarbeiter reist für geschäftliche Tätigkeiten ins Ausland. Beispielsweise reist Mitarbeiter Joe nach Japan, wo er eine Woche lang Meetings mit einem Kunden und Kollegen im Büro in Tokio hat.
- Arbeit – Mitarbeiter reist ins Ausland, um als Auswanderer (Expatriat) zu arbeiten. Beispielsweise wird Mitarbeiter Joe ins Büro in Tokio umgesiedelt, um zwei Jahre lang in Japan zu arbeiten.

So erstellen oder ändern Sie eine Visumkategorie:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Verwaltete Listen** > **Visumkategorie**.
   Die Liste **HR-Visumkategorien** wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder auf eine Visumkategorie.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

HR-Visumskategorieformular

Feld	Beschreibung
Visumskategorie	Geben Sie den Namen der Visumskategorie ein oder ändern Sie diesen.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
   Die Visumkategorie wird in der Liste der **HR-Visumkategorien** angezeigt.

HR-Benachrichtigungen

Benachrichtigungen sind Erinnerungen, die mithilfe von E-Mail-Vorlagen erstellt und für **Lebenszyklus-Event-Aktivitäten** und **HR-Services** versendet werden.

HR-Fallautoren oder Lebenszyklus-Event-Aktivitätsautoren können Erinnerungen für Benachrichtigungen zu HR-Aufgaben und Aufgabenvorlagen einrichten, um die Person **Zugewiesen an** über Fälligkeitsdaten zu erinnern. Erinnerungs-E-Mails werden mit E-Mail-Vorlagen erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Inhalte für Benachrichtigungen hinzufügen oder bearbeiten.

HR-Benachrichtigungen für HR-Services sind wiederkehrend und für Lebenszyklus-Events einmalig.

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

Vorgang

- E-Mail-Inhalt erstellen oder bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Inhalte für Benachrichtigungen hinzufügen oder bearbeiten.
- HR-Aufgabenvorlage erstellen oder bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Aufgabenvorlage konfigurieren.
- HR-Service erstellen oder bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren.
- HR-Service-Aktivität erstellen oder bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceaktivität für einen HR-Service konfigurieren. Vergewissern Sie sich, dass für die ausgewählte HR-Aufgabenvorlage das Kontrollkästchen **Erinnerung festlegen** aktiviert ist.

Hinweis:
Benachrichtigungen für HR-Services werden nur zur Person **Zugewiesen an** für die HR-Aufgabe gesendet.

E-Mail-Inhalte für Benachrichtigungen hinzufügen oder bearbeiten

Verwenden Sie das Formular **E-Mail-Inhalt**, um Benachrichtigungsvorlagen für die Person zu erstellen, der die HR-Aufgabe zugewiesen wurde, wenn das Fälligkeitsdatum näher rückt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: sn_hr_core.case_writer, sn_hr_le.activity_writer
Sie müssen die Rolle „HR-Fallautor“ [sn_hr_core.case_writer] oder „Lebenszyklus-Event-Aktivitätsautor“ [sn_hr_le.activity_writer] ausgewählt haben, um eine Vorlage **E-Mail-Inhalt** auszuwählen. Bei Lebenszyklus-Events müssen Sie die Rolle "Lebenszyklus-Event-Aktivität-Writer" [sn_hr_le.activity_writer] haben, um eine HR-Aufgabenvorlage für Lebenszyklus-Events zu erstellen oder zu bearbeiten.

Beim Einrichten von Benachrichtigungen muss eine E-Mail-Vorlage erstellt werden. Das Basissystem bietet eine E-Mail-Vorlage, die als Modell verwendet werden kann.

E-Mail-Benachrichtigungen können für HR-Aufgaben mit Fälligkeitsdatum gesendet und konfiguriert werden:

- Sie werden relativ zum Fälligkeitsdatum gesendet.
- Sie werden in Abständen gesendet, bis die Aufgabe abgeschlossen oder übersprungen wurde.
- Mit benutzerdefinierten Inhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **E-Mail-Inhalt**.
2. Wählen Sie in der Liste **E-Mail-Inhalt** die Option **Neu** oder eine vorhandene E-Mail-Vorlage zum Bearbeiten aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars **E-Mail-Inhalt** aus, oder bearbeiten Sie diese.
4. Wählen Sie **Speichern** aus, um den Datensatz zu speichern und im Formular **E-Mail-Inhalt** zu bleiben. Oder wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus, um zur Liste **E-Mail-Inhalte** zurückzukehren.

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

E-Mail-Benachrichtigungslayout für 'HR-Servicebereitstellung -Benachrichtigungen

Verwenden Sie das E-Mail-Benachrichtigungslayout und die Vorlage im Lieferumfang des Plugins „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd), um HR-Benachrichtigungen zuzustellen. Wenden Sie das Layout auf E-Mail-Benachrichtigungen an, um das Erscheinungsbild zu verbessern und Branding-Benachrichtigungen bereitzustellen.

Das Plugin „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd) wird als abhängiges Plugin mit Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro installiert. Sie können das Plugin jedoch weiterhin unabhängig aus dem ServiceNow Store installieren.

Standardmäßig verwenden die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen das Mitarbeiter-Benachrichtigungslayout. Sie können den E-Mail-Text ändern oder wie angegeben verwenden.

E-Mail-Benachrichtigungen für 'HR-Servicebereitstellung

Name der Benachrichtigung	Verwendet für	Empfänger
HR-Fall geöffnet **Hinweis:** Standardmäßig hat diese Benachrichtigung den Status **False**. Setzen Sie den Status auf **True**, um diese E-Mail-Benachrichtigung zu verwenden.	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn ein HR-Fall erstellt wird.	Geöffnet für
HR-Fall geschlossen **Hinweis:** Standardmäßig hat diese Benachrichtigung den Status **False**. Setzen Sie den Status auf **True**, um diese E-Mail-Benachrichtigung zu verwenden.	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn ein HR-Fall als abgeschlossen markiert wird.	Geöffnet für, Beobachtungsliste
Kommentar zum HR-Fall **Hinweis:** Standardmäßig hat diese Benachrichtigung den Status **False**. Setzen Sie den Status auf **True**, um diese E-Mail-Benachrichtigung zu verwenden.	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn einem HR-Fall Kommentare hinzugefügt werden.	Geöffnet für, Beobachtungsliste

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

Wichtig:
Diese E-Mail-Benachrichtigungen werden automatisch für einen neuen Benutzer von 'HR-Servicebereitstellung eingerichtet.

Wenn Sie ein vorhandener Benutzer von 'HR-Servicebereitstellung mit einem Release vor San Diegosind, führen Sie ein Upgrade auf Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro durch, oder installieren Sie das Plugin „Employee Experience Foundation“ von ServiceNow Store, um diese E-Mail-Benachrichtigungen zu verwenden.

HR-Rollen verwalten

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Modulen in der HR-Anwendung gesteuert.

Die bereichsbezogene App von 'HR-Servicebereitstellung verhindert, dass Benutzer außerhalb der HR-Organisation auf HR-Daten zugreifen.

Bereichsbezogene Rollen für HR-Fallarbeiter und HR-Kunden (Mitarbeiter, Auftragnehmer, Ehemalige und andere) bieten Zugriff auf HR-Services. Benutzer ohne bereichsbezogene HR-Rolle können HR-Fälle oder HR-Profilinformationen nicht anzeigen. Informationen zu allen mit dem Plugin [Case and Knowledge Management installierten Rollen finden Sie unter Mit Case and Knowledge Management installierte Komponenten.

Nur der HR-Administrator [sn_hr_core.admin] kann bereichsbezogene HR-Rollen zuweisen.

Zum Konfigurieren Ihres Systems müssen Sie sich als Systemadministrator [admin] anmelden. Die HR-Administratorrolle [sn_hr_core.admin] ist in der Rolle "Systemadministrator [admin]" zu finden. Die Kombination dieser beiden Rollen ermöglicht einem Benutzer, alle Aufgaben zur Konfiguration Ihres Systems durchzuführen.

Stellen Sie nach der Systemkonfiguration sicher, dass nur die Rolle "HR-Administrator" [sn_hr_core.admin] Zugriff auf vertrauliche Informationen hat. Entfernen Sie die HR-Administratorrolle von der Rolle "Systemadministrator" [admin], um zu verhindern, dass der Systemadministrator vertrauliche HR-Informationen einsehen kann.

Nachdem Sie Zugriff auf eine Rolle gewährt haben, haben alle der Rolle zugewiesenen Gruppen oder Benutzer ebenfalls Zugriff. Rollen können andere Rollen enthalten und gewähren Zugriff auf jede Rolle, die sie enthält.

Hinweis:
IT-Systemadministratoren (Administrator) und bereichsbezogene HR-Benutzer können weiterhin die Identität von ServiceNow-Benutzern annehmen. Wenn die Identität eines Benutzers mit einer bereichsbezogenen HR-Rolle angenommen wird, haben Administratoren oder bereichsbezogene HR-Benutzer keinen Zugriff auf Funktionen, die von dieser Rolle gewährt werden. HR-Fälle und Profilinformationen sind nicht zugänglich. Nur Benutzer mit bereichsbezogenem HR-Administrator [sn_hr_core.admin] können Falldetails anzeigen, wenn die Identität anderer bereichsbezogener HR-Benutzer angenommen wird. Der Administrator kann die Passwörter für Benutzer mit bereichsbezogener HR-Rolle nicht ändern. Weitere Informationen zum Annehmen der Identität eines Benutzers finden Sie unter Identität eines Benutzers annehmen .

HR Performance Analytics

Weisen Sie dem HR-Administrator [sn_hr_core.admin] die Rolle "Performance Analytics Administrator" [pa_admin] zu, um das Performance Analytics (PA) Dashboard zu konfigurieren.

Hinweis:
Nur der Systemadministrator [admin] kann Mitarbeitern PA-Rollen zuweisen.

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

Rollen

Rolle	Beschreibung
Systemadministrator [admin]	Auch bekannt als Administrator und IT-Administrator. Innerhalb des globalen Bereichs der Anwendung, hat Zugriff auf alle Systemfeatures, Funktionen und Daten, unabhängig von Sicherheitsbeschränkungen. • Für Benutzer mit der delegierten Entwicklerrolle [Delegated_developer]. • Erstellen Sie Export Sets, verschieben Sie Inhalte zwischen Instanzen (Entwicklung zu Produktion) und klonen Sie Instanzen. • Führen Sie Guided Setup oder Module aus, um folgende Punkte zu verwalten: Unternehmensweite Objekte wie Benutzer, Abteilungen und Standorte.
HR-Administrator [sn_hr_core.admin]	Diese Rolle kann: • Benutzern jede beliebige HR-Rolle zuweisen. • HR-Service Portal anzeigen und darauf zugreifen. • HR-Fälle in **HR-Fallverwaltung** anzeigen, erstellen und bearbeiten. • Auf HR-Aufgaben in einem HR-Fall mithilfe des zugehörigen Links **Aufgabe hinzufügen** zugreifen und diese erstellen. • HR-Profile anzeigen, erstellen und bearbeiten, inklusive vertraulicher Informationen wie Sozialversicherungsnummer und Gehalt. • HR-Profile erstellen und für mehrere Benutzer über benutzerdefinierte Kriterien generieren. • Beliebige Benutzer mit HR-Rollen, Gruppen und Fähigkeiten verknüpfen. • **HR-Verwaltung** anzeigen und darauf zugreifen. • **HR-Dashboards und -Berichte** anzeigen und darauf zugreifen. • **Anwendungsansicht** zur Verwaltung ausführen: HR-Objekte wie HR-Rollen und -Profile. **Hinweis:** Wenn die Plugins Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core) und Lebenszyklus-Events (com.sn_hr_lifecycle_events) aktiviert sind, ist die Rolle „Lebenszyklus-Admin“ (sn_hr_le.admin) Teil von HR-Admin (sn_hr_core.admin).
Delegierter Entwickler [Delegated_developer]	Wenn er zur HR-Administratorrolle hinzugefügt wurde, kann er:

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

Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	• Auf HR-Objekte wie HR-Profile, -Fälle, -Gruppen, -Rollen, -Service Catalog-Objekte und das -Service Portal zugreifen und diese verwalten. • Objekte mit Bezug zur HR-Anwendung wie Fähigkeiten, Wissensdatenbank, Chat, Benachrichtigungen, Umfragen, Berichte, Integrationen und SC ändern. • Anwendungsstrukturen wie Tabellen, Business Rules und Validierung auf Client-Seite ändern.
Benutzer mit HR-Rolle	Es gibt bestimmte HR-Rollen, die Benutzern Zugriff auf bestimmte Bereiche des Systems ermöglichen. Beispielsweise hat die Rolle „HR-Profilüberprüfer“ [sn_hr_core.profile_reader] Lesezugriff auf Profile, kann diese aber nicht bearbeiten.
Benutzer ohne HR-Rolle	Benutzer ohne HR-Rolle haben keinen Zugriff auf HR Service Delivery.
Benutzer ohne Rolle	Benutzer ohne Rolle können keine HR-Informationen einsehen, auch nicht von HR-Fällen, die sie erstellt haben. Ihnen können auch keine HR-Aufgaben zugewiesen werden.

Stellen Sie nach der Systemkonfiguration sicher, dass nur der HR-Administrator Zugriff auf vertrauliche Informationen hat, und verhindern Sie, dass der Systemadministrator auf vertrauliche Informationen zugreifen kann.

- Entfernen Sie die HR-Administratorrolle [sn_hr_core.admin] vom Systemadministrator [admin].
  - Das Basissystem benötigt einen Benutzer mit der Rolle "Systemadministrator", um Scheduled Jobs auszuführen. Details zu Scheduled Jobs von HR finden Sie unter Mit Case and Knowledge Management installierte Komponenten.
  - Ändern Sie den Benutzer im Feld **Ausführen als** für jeden Scheduled Job zu einem Benutzer mit HR-Administratorrolle, damit die Scheduled Jobs ausgeführt werden können.

    Hinweis:
    Durch das Ändern des Benutzers können Scheduled Jobs ausgeführt werden, aber nur ein Benutzer mit der Systemadministratorrolle kann einen Scheduled Job aufrufen und bei Bedarf ausführen.

  - Ändern Sie den Anwendungsbereich zu Human Resources: Core-Anwendung. Informationen zum Ändern des Umfangs finden Sie unter Bearbeitungsnachrichten für die kontextabhängige Entwicklung .
  - Zeigen Sie das Feld **Ausführen als** an. Informationen zum Einblenden ausgeblendeter Felder in einem Formular finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .
- Melden Sie sich ab und wieder an, um sicherzustellen, dass die Änderungen wirksam sind.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie die Einrichtung abgeschlossen haben, bevor Sie die HR-Administratorrolle entfernen.

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

Mindestanzahl der erforderlichen bereichsbezogenen Administratoren

Systemeigenschaften bestimmen die Mindestanzahl (Standardwert zwei) von bereichsbezogenen Administratoren, die für eine Anwendung aktiv sein müssen.

Um die Eigenschaften aufzulisten, geben Sie `sys_properties.list` im Filternavigator ein, und suchen Sie nach der zu konfigurierenden Eigenschaft.

Die Liste der Systemeigenschaften und worauf Bereichsadministratoren zugreifen können:

Systemeigenschaften

Eigenschaften

Eigenschaftsname	Bereichsbezogener Administrator
sn_hr_core.min_admin_count	HR-Administrator [sn_hr_core.admin]
sn_hr_ef.min_admin_count	Administrator in Employee Document Management [sn_hr_ef.admin]
sn_hr_integrations.min_admin_count	HR-Administrator für Integrationen [sn_hr_integrations.admin]
sn_hr_le.min_admin_count	HR-Administrator für Lebenszyklus-Events [sn_hr_le.admin]
sn_hr_le_pa.admin_count	HR-Administrator in Performance Analytics für Lebenszyklus-Events [sn_hr_le_pa.admin]
sn_hr_pa.min_admin_count	HR-Administrator in Performance Analytics [sn_hr_pa.admin]
sn_hr_pj.min_admin_count	HR-Administrator in Elternweg [sn_hr_le_pj.admin]
sn_hr_sp.min_admin_count	HR-Administrator in Service Portal [sn_hr_sp.admin]
sn_hr_va.min_admin_count	HR-Administrator in Virtual Agent [sn_hr_va.admin]
sn_templated_snip.min_admin_count	Administrator für Antwortvorlagen [sn_templated_snip.admin]
sn_hr_ws.min_admin_count	HR Agent Workspace-Administrator [sn_hr_ws.admin]

Automatische Übersetzung

HR-Administratorrolle vom IT-Systemadministrator entfernen

Entziehen Sie dem IT-Systemadministrator nach der Systemkonfiguration die HR-Administratorrolle, um zu verhindern, dass der IT-Systemadministrator vertrauliche HR-Informationen einsehen kann. Dadurch wird sichergestellt, dass nur die Rolle „HR-Administrator“ [sn_hr_core.admin] Zugriff auf vertrauliche Informationen hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator mit sn_hr_core.admin

Stellen Sie sicher, dass es mindestens zwei Benutzer mit der HR-Administratorrolle gibt. Wenn Sie die Rolle nur einer Person zuweisen und diese Person deaktiviert wird, ist kein Benutzer mehr verfügbar, der HR-Administratoraufgaben ausführen kann.

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

Hinweis:
Die Rolle des Mitarbeiter-Center-Administrators [sn_hr_sp.esc_admin] ist in der Rolle „IT-Systemadministrator“ [admin] enthalten. Stellen Sie sicher, dass jemand in Ihrer Organisation die Rolle des Mitarbeiter-Center-Administrators [sn_hr_sp.esc_admin] innehat, um in Abwesenheit des IT-Systemadministrators Employee Center-Aufgaben auszuführen.

Prozedur

1. Melden Sie sich als Administrator an.
2. Wechseln Sie in der **Benutzerverwaltung** zu **Rollen** (linkes Navigationsmenü).
3. Klicken Sie auf **Administrator**.
4. Klicken Sie in der Registerkarte **Enthält Rollen** auf **Bearbeiten**.
5. Markieren Sie in der Spalte **Enthält Rollen** die Rolle **sn_hr_core.admin**, und verschieben Sie sie in die Spalte **Sammlung**.

   Hinweis:
   Entfernen Sie außerdem andere bereichsbezogene HR-Administratorrollen, z. B. sn_hr_le.admin.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Melden Sie sich ab.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie dem IT-Systemadministrator die HR-Administratorrolle entzogen haben, melden Sie sich ab und wieder an, um sicherzustellen, dass die Änderungen wirksam werden.

Hinweis:
Vergewissern Sie sich, dass das Setup abgeschlossen ist, bevor Sie dem IT-Systemadministrator die HR-Administratorrolle entziehen.

Alle regelmäßigen HR-Aufgaben werden wie gewohnt ausgeführt, auch nachdem IT-Systemadministratoren die HR-Administratorrolle entzogen wurde.

Delegierten Entwickler zum HR-Administrator hinzufügen

Damit ein HR-Administrator [sn_hr_core.admin] einige Plattformaufgaben ausführen kann, muss die delegierte Entwicklerrolle hinzugefügt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator mit sn_hr_core.admin

HR-Administrator mit Rolle "Delegierter Entwickler"

Die HR-Administratorrolle mit delegierter Entwicklerrolle kann:

- Fügen Sie Script Includes hinzu, und aktualisieren Sie sie.
- Fügen Sie ACLs hinzu, und aktualisieren Sie sie.
- Konfigurieren Sie Formulare.
- Konfigurieren Sie zugehörige Listen.

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

- Konfigurieren und erstellen Sie Kompetenzzentren. Weitere Informationen finden Sie unter Datenmodell für HR-Kompetenzzentren.

Hinweis:
Die Rolle „Lebenszyklus-Event-Administrator“ (sn_hr_le.admin) mit der Rolle „Delegierter Entwickler“ (delegated_developer) kann ebenfalls neue Kompetenzzentren konfigurieren und erstellen.

Einem Benutzer die Rolle "Delegierter Entwickler" zuweisen:

Prozedur

1. Melden Sie sich als Administrator an.
2. Geben Sie im Filternavigator **sys_store_app.list** ein.
   Die Liste **Speicherapplikation** wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Human Resources: Core**.
4. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Entwickler verwalten**.
5. Stellen Sie sicher, dass **Entwickler** hervorgehoben ist.
6. Geben Sie den Namen des HR-Administrators ein.
7. Klicken Sie auf alle Elemente (grüner Balken wird nach links verschoben), um die Berechtigung zu erteilen.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.
9. Melden Sie sich ab und wieder an, um sicherzustellen, dass die Änderungen wirksam sind.

HR-Gruppen verwalten

HR-Gruppen sind eine Reihe von Benutzern mit gemeinsamen Stellenfähigkeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin, user_admin

Sie können mehrere Ebenen von Gruppen haben. HR ist z. B. eine Gruppe, die alle HR-Mitarbeiter innerhalb Ihres Unternehmens enthält. Sie können Untergruppen unter HR, wie HR-Leistungen, Mitarbeiterbeziehungen und mehr haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Rollen verwalten** > **HR-Gruppen verwalten**.
2. Klicken Sie in der Liste **Gruppen** auf **Neu**, oder wählen Sie eine vorhandene HR-Gruppe aus.
   Das Formular **Gruppe** wird angezeigt.

Formular „HR-Gruppen“.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen ein, der die Gruppe beschreibt.
Manager	Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, und wählen Sie die Person aus, die für diese Gruppe verantwortlich ist.
Typ	Verwenden Sie diese Option, um eine Kategorie zu definieren, zu der eine Gruppe gehört. Eine Gruppe kann einem Gruppentyp (eingeschränkter Umfang) oder mehreren Gruppentypen (erweiterter Umfang) zugeordnet werden. Dadurch können Sie sicherstellen, dass qualifizierte Mitarbeiter komplexen

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

Feld	Beschreibung
	Fällen zugewiesen werden, oder Sie haben eine ausreichende Abdeckung für weniger komplexe Fälle. Klicken Sie auf das Symbol **Typ entsperren** . Klicken Sie dann auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste** , und fügen Sie **human_resources** hinzu. **Hinweis:** Weitere Informationen zu Gruppentypen finden Sie unter HR-Gruppentypen verwalten.
Gruppen-E-Mail	Geben Sie die E-Mail-Adresse der Gruppe ein. Diese E-Mail dient als Gruppenbenachrichtigung, die eine E-Mail an jedes Mitglied der Gruppe sendet.
Übergeordnet	Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, und wählen Sie die HR-Gruppe aus, die über der aktuellen Gruppe steht.
Lieferanten	Anbieter, für die die Gruppe verantwortlich ist.
Beschreibung	Beschreibung der Gruppe.

3. Klicken Sie auf **Speichern**, damit eine Reihe von Registerkarten unten im Formular angezeigt wird.

Registerkarten des Formulars „HR-Gruppen“.

Feld	Beschreibung
Rollen	Klicken Sie auf **Bearbeiten**, und verschieben Sie im Formular **Mitglieder bearbeiten** die Rollen aus der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Rollenliste**. Durch das Hinzufügen einer Rolle zur Gruppe bekommen auch alle Mitglieder der Gruppe diese Rolle. **Hinweis:** Rollen, die mit der übergeordneten Gruppe verknüpft sind, werden automatisch zugewiesen.
Gruppenmitglieder	Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um der Gruppe Benutzer hinzuzufügen. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Benutzer zu erstellen und diesen zur Gruppe hinzuzufügen.
Gruppen	Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Gruppe zu erstellen. **Hinweis:** Wenn Sie hier eine Gruppe erstellen, wird nicht automatisch eine untergeordnete Gruppe unter der angezeigten Gruppe erstellt.
Kompetenzen	Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Fähigkeit zu erstellen. Klicken Sie auf **Bearbeiten**. Das Formular **Mitglieder bearbeiten** wird angezeigt. Verschieben Sie Fähigkeiten aus der Spalte **Sammlung** in die **Liste der Fähigkeiten**. Klicken Sie abschließend auf **Speichern**.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Fähigkeiten, die mit der übergeordneten Gruppe verknüpft sind, werden automatisch zugewiesen.
Aktivitäten	Dieses Feld wird nur für die Anwendung "Lebenszyklus-Events" angezeigt. Die HR-Service-Aktivitäten der Gruppe werden verwaltet. Die HR-Service-Aktivitäten sind Teil des Aktivitätensatzes und bilden zusammen ein Lebenszyklus-Event. Nur Mitglieder dieser Gruppe können diese HR-Serviceaktivität aktualisieren. Siehe Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren.

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

HR-Gruppentypen verwalten

Gruppentypen helfen beim Definieren und Kategorisieren einer Gruppe. Mit Gruppentypen können Sie den Fokus einer Gruppe eingrenzen oder erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Rollen verwalten** > **HR-Gruppen verwalten**.
2. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen ein, der den Gruppentyp beschreibt.
3. Geben Sie eine Beschreibung ein, die den Gruppentyp weiter beschreibt.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren** oder **Speichern**.

HR-Skills Management

Ihr Unternehmen kann HR-Fähigkeiten definieren, um die Qualifikationen der HR-Mitarbeiter festzulegen. Fähigkeiten können im automatischen Zuweisungsprozess zum Zuweisen von HR-Mitarbeitern zu HR-Fällen und -Aufgaben verwendet werden.

Einige HR-Fähigkeiten sind vordefiniert. Sie können eine unbegrenzte Anzahl weiterer Fähigkeiten hinzufügen. Sie können Benutzern oder Gruppen Fähigkeiten zuweisen. Wenn Sie einer Gruppe eine Fähigkeit zuweisen, wird die Fähigkeit jedem Gruppenmitglied zugewiesen.

Fähigkeiten sind auch eine Möglichkeit, sicherzustellen, dass HR-Fälle der richtigen Gruppe oder der richtigen Einzelperson zugewiesen werden.

Wenn ein HR-Fall geöffnet wird:

- Zuordnungsregeln werden verwendet, um die Fallzuweisung nach Übereinstimmungkriterien zu bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmungsregeln für Fallzuweisung .
- Eine HR-Vorlage wird nach dem ausgewählten HR-Service angewendet.
- Eine HR-Vorlage weist die erforderliche Fähigkeit für den Fall oder die Aufgabe zu.

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

- Die Fähigkeit bestimmt, welcher Gruppe oder Einzelperson der Fall zugewiesen wird.

Hinweis:
Wenn ein HR-Fall ohne Kompetenzen erstellt wird, wird er einem Benutzer ohne Kompetenzen zugewiesen.

HR-Fähigkeit einer Gruppe zuweisen

Wenn Sie HR-Gruppen Fähigkeiten zuweisen, erhalten alle Mitglieder der Gruppe die Fähigkeiten und alle untergeordneten Fähigkeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Rollen verwalten** > **HR-Gruppen verwalten**.
   Diese Liste ist identisch mit der unter **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
2. Wählen Sie die HR-Gruppe, der Sie Fähigkeiten zuweisen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Fähigkeiten** auf **Bearbeiten**.
4. Doppelklicken Sie in der Liste **Sammlung** auf Fähigkeiten, um diese in die **Fähigkeitenliste** zu verschieben.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Nachrichten werden angezeigt, um Sie über die Fähigkeiten zu benachrichtigen, die jedem Gruppenmitglied zugewiesen wurden.

Nachrichten werden für die Fähigkeitenzuweisung der Gruppe angezeigt



HR-Fähigkeit hinzufügen oder entfernen

Sie können HR-Fähigkeiten erstellen und diese HR-Mitgliedern zuweisen, um bei der automatischen Zuweisung von HR-Fällen und -aufgaben zu helfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Schritte beschreiben, wie Sie HR-Fähigkeiten aus der Fähigkeiten-Anwendung erstellen und bearbeiten können. Sie können zwar Fähigkeiten im Modul **HR-Kompetenzen verwalten** erstellen und bearbeiten, allerdings müssen untergeordnete Fähigkeiten mit der Fähigkeiten-Anwendung zugewiesen werden.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Rollen verwalten** > **HR-Kompetenzen verwalten**.
2. Klicken Sie auf **Neue Fähigkeit**, oder öffnen Sie eine vorhandene Fähigkeit.
3. Geben Sie den Namen der **Fähigkeit** und eine **Beschreibung** ein, oder bearbeiten Sie sie.
4. Klicken Sie auf **Absenden**, um Ihre Änderungen zu speichern.
5. So weisen Sie Benutzern die Fähigkeit zu:
   a. Suchen Sie die Fähigkeit in der Spalte **Alle Kompetenzen**, und klicken Sie darauf.
   b. Klicken Sie oben rechts auf **Benutzer zuweisen/entfernen**.
   c. Klicken Sie auf die Benutzer, die dieser Fähigkeit zugewiesen werden sollen.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Wenn Sie einer Fähigkeit mit untergeordneten Fähigkeiten Benutzer hinzufügen, werden die untergeordneten Fähigkeiten dem Benutzer zugewiesen. Nachrichten werden angezeigt, um Sie über die zugewiesenen Fähigkeiten zu benachrichtigen.

HR-Fähigkeit einem Benutzer zuweisen

Sie können HR-Benutzern eine Fähigkeit zuweisen, um die automatische Zuweisung von HR-Fällen und -Aufgaben zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Weitere Informationen über HR-Fähigkeiten und den Prozess für die automatische Zuweisung finden Sie unter HR-Skills Management.

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

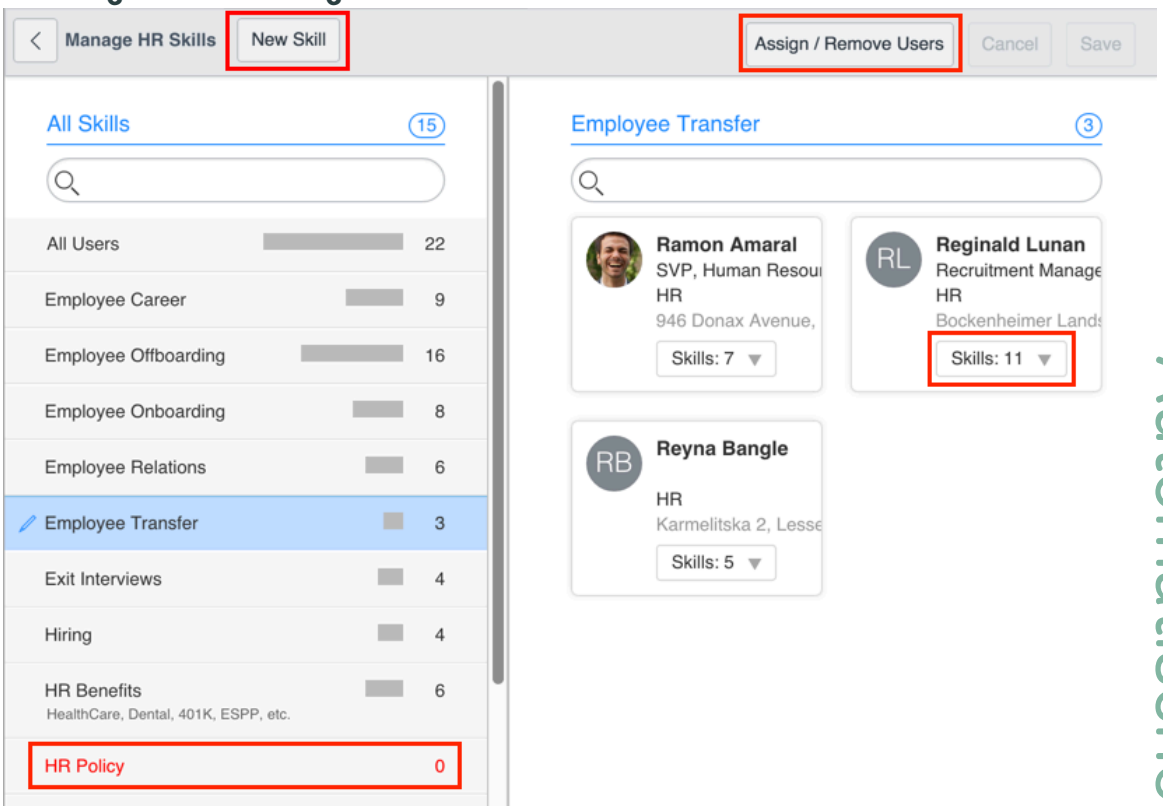
Die folgenden Schritte beschreiben, wie Sie im Modul "HR-Fähigkeiten verwalten" HR-Fähigkeiten zuweisen. Zum Definieren einer über- und untergeordneten Hierarchie für HR-Fähigkeiten muss die Fähigkeiten-Anwendung verwendet werden.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Rollen verwalten** > **HR-Kompetenzen verwalten**.

HR-Fähigkeitenzuweisung



Fähigkeiten werden auf der linken Seite angezeigt. Wählen Sie eine Fähigkeit aus, damit der zugewiesene Benutzer auf der rechten Seite angezeigt wird. Die Benutzerkarten geben an, wie viele Fähigkeiten jedem Mitarbeiter zugewiesen sind. Wenn einem Benutzer keine Fähigkeiten zugewiesen sind, ist die Anzahl auf der Benutzerkarte rot markiert. Fähigkeiten ohne zugewiesenen Benutzer sind in der Fähigkeitenliste rot markiert.

2. Wählen Sie in der Liste **Alle Kompetenzen** eine Fähigkeit aus, die Benutzern zugewiesen werden soll.
3. Klicken Sie auf **Benutzer zuweisen/entfernen**.
   Die Liste aller Benutzer in der Personalabteilung wird auf der rechten Seite angezeigt. Benutzer, denen die Fähigkeit zugewiesen ist, sind blau markiert.
4. Wenn Sie nach einem HR-Benutzer suchen möchten, geben Sie im Suchfeld oberhalb der Benutzerliste Informationen wie Name, Standort oder Titel ein.
   Während der Eingabe wird die Liste eingeschränkt, um Benutzerkarten anzuzeigen, die diese Buchstaben in einem beliebigen Feld enthalten.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. So weisen Sie einem Benutzer andere Fähigkeiten zu:
   a. Wählen Sie in der Liste auf der linken Seite **Alle Benutzer** aus, und suchen Sie den Benutzer auf der rechten Seite.
   b. Klicken Sie auf der Benutzerkarte auf den Pfeil neben **Kompetenzen: #**.
   c. Wählen Sie die Fähigkeiten für den Benutzer aus, und klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

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

8. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um Fähigkeiten zu konfigurieren.

Eskalationsregeln hinzufügen oder ändern

Sie können einen Eskalationsprozess erstellen, um HR-Mitarbeitern mit den geeigneten Fähigkeiten HR-Fälle zuzuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen Eskalationsprozess erstellen, um HR-Mitarbeitern mit den geeigneten Fähigkeiten HR-Fälle zuzuweisen. Stellen Sie sicher, dass die folgenden Elemente vorhanden sind, um HR-Stufeneskalationsregeln zu verwenden.

- Die Regeln für die HR-Stufeneskalation sind richtig eingerichtet.
- Die E-Mail-Adresse für die Stufengruppe ist korrekt.
- Der Stufe sind die richtigen Rollen zugewiesen. Rollen, Gruppen, Fähigkeiten und Standort bestimmen die Gruppe, an die ein Fall eskaliert wird.

So können HR-Stufeneskalationen, die verwendet werden, um HR-Gruppen Fälle zuzuweisen, erstellt oder bearbeitet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Rollen verwalten** > **Eskalationsregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandene Eskalationsstufe.
3. **Klicken Sie unter Eskalieren von**auf das Symbol „ **Nachschlagen mit Liste** “, und wählen Sie eine vorhandene Stufe aus.
   Oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Stufe zu erstellen. Diese Stufe enthält HR-Mitarbeiter, die weniger Fähigkeiten als die nächste Stufe haben.
4. **Klicken Sie unter Eskalieren an**auf das Symbol „ **Nachschlagen mit Liste** “, und wählen Sie eine vorhandene Stufe aus.
   Oder klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Stufe zu erstellen. Diese Stufe enthält HR-Mitarbeiter, die mehr Fähigkeiten als die vorherige Stufe haben.
5. Klicken Sie auf **Absenden**, um Ihre Änderungen zu speichern.
   Klicken Sie auf die Gruppe **Eskalieren ab** oder **Eskalieren an**, um Gruppeninformationen anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

HR-Gruppen verwalten

Client-Rollen

Mit Client-Rollen können Sie steuern, auf welche HR-Funktionalität ein Mitarbeiter zugreifen kann. Sie können alle Mitarbeiter lizenzieren oder HR-Services Benutzern an einem bestimmten Standort oder in einer bestimmten Gruppe anbieten.

Client-Rollen definieren den Zugriff innerhalb der Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Rollen verwalten.

ServiceNow stellt diese Rollen bereit; es wird nicht empfohlen, sie zu ändern. Diese Rollen können zu anderen Rollen oder Gruppen hinzugefügt werden. Es gibt zwei Gruppen:

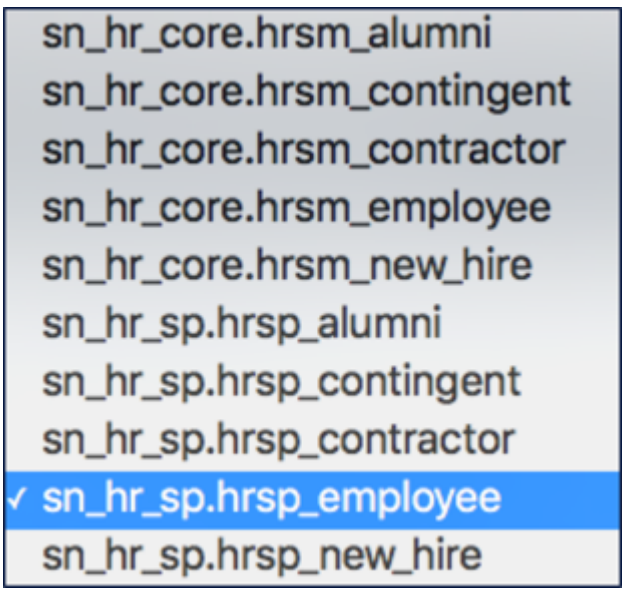
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

- HR-Erfüllungssupport: sn_core_hrsm
- HR-Service Portal: sn_core_hrsp

Beide Rollen enthalten Bedingungen je nach Benutzertyp:

- Ehemalige (wird nur verwendet, wenn Service Center für Alumni installiert ist). Weitere Informationen finden Sie unter Service Center für Alumni einrichten.
- Kontingent
- Vertragsunternehmen
- Mitarbeiter
- Art der Beschäftigung
- Standort
- Neuer Mitarbeiter
- Nur Neueinstellungen
- Mitarbeiter am Standort
- Remote-Mitarbeiter

Client-Rollen



Hinweis:
Wenn Sie einen HR-Fall erstellen und ein Mitarbeiter nicht angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass dem Mitarbeiter die Rollen sn_hr_core_hrsm zugewiesen sind. Wenn ein Mitarbeiter keinen Zugriff auf das HR-Service Portal hat, stellen Sie sicher, dass die Rollen sn_hr_core_hrsp zugewiesen sind.

Client-Rollen werden wie übliche Rollen definiert und verwaltet. ServiceNow verfolgt diese zur Lizenzierung.

Die Zuweisungsregeln für Client-Rollen werden im Modul **Zuweisungsregeln Client-Rolle** definiert.

Zuweisungsregeln für Client-Rolle

Verwenden Sie die Zuweisungsregeln für Client-Rollen, um einem Mitarbeiter automatisch eine Rolle zuzuweisen oder erneut zuzuweisen.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Für das automatische Zuweisen von Rollen wird eine Bedingung oder eine Reihe von Bedingungen nach der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] verwendet.

Hinweis:
Auf die Zuweisungsregeln für Client-Rollen kann nur im Mitarbeiter-Center zugegriffen werden.

Beispiel:

- Einem neu eingestellten Mitarbeiter kann automatisch die Rolle "Neu eingestellter Mitarbeiter" [sn_hr_core.hrsm_new_hire] zugewiesen werden. Diese Rolle bietet begrenzten Zugriff auf das Mitarbeiter-Center oder das Serviceportal.
- Der Scheduled Job "Client-Rollen aktualisieren" wird ausgeführt und bestätigt, dass das Mitarbeiterstartdatum des neu eingestellten Mitarbeiters noch nicht erreicht wurde.
- Mit der Geschäftsregel „HR-Rollen zuweisen“ wird die Rolle des neu eingestellten Mitarbeiters basierend auf den Bedingungen zugewiesen, die in den Zuweisungsregeln für Client-Rollen festgelegt sind.

Bedingungen einer Client-Rolle zuordnen:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Rollen verwalten** > **Zuweisungsregeln Client-Rolle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine Regel für die Client-Rolle zu erstellen, oder klicken Sie auf eine vorhandene Regel für die Client-Rolle, um diese zu bearbeiten.
3. **Aktiv** ist standardmäßig aktiviert.
4. Klicken Sie unter **Bedingung** auf **Nachschlagen mit Liste**, und wählen Sie eine vorhandene HR-Bedingung aus.
5. Klicken Sie auf **Neu**, um eine HR-Bedingung zu erstellen.
   Sie können auch auf das Symbol **Datensatzvorschau** klicken, um den Datensatz zu öffnen.
6. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
7. Wählen Sie unter **Rolle** die HR-Rolle aus, die automatisch zugewiesen werden soll, wenn die Bedingungen erfüllt sind.
8. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**, um Ihre Änderungen zu speichern.

'HR-Servicebereitstellung-Fallzuweisung

HR-Fälle können Ihren Mitarbeitern automatisch über eine HR-Fallvorlage, Zuweisungs- und Abgleichregeln oder Advanced Work Assignment (AWA) zugewiesen werden.

Bei Zuweisungs- und Abgleichregeln und AWA wird die Plattformanwendung „Skills Management“ zum Definieren von Kompetenzen verwendet.

- Mit Zuweisungs- und Abgleichregeln werden Kompetenzen mithilfe von HR-Fallvorlagen zugeordnet.
- Bei AWA werden Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen verwendet.

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

Advanced Work Assignment (AWA) für 'HR-Servicebereitstellung

Verwenden Sie die Funktion ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung für 'HR-Servicebereitstellung, um den Mitarbeitern HR-Fälle auf Grundlage von Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen automatisch zuzuweisen.

Von AWA für 'HR-Servicebereitstellung werden die Fälle und Aufgaben mithilfe von Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien, die Sie definieren, an qualifizierte Mitarbeiter weitergeleitet.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Mitarbeiterbereich – Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA).

AWA ist auch verfügbar für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich. Weitere Informationen finden Sie unter Advanced Work Assignment (AWA) für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich – Übersicht.

Zuweisungs- und Übereinstimmungsregeln in HR

Das Basissystem verwendet die Funktion der automatischen Fallzuweisung, um einem HR-Mitarbeiter einen HR-Fall zuzuweisen. Es wird versucht, den Fall einem Mitarbeiter zuzuweisen, der die niedrigste Anzahl an zugewiesenen Fällen und die für den Fall erforderlichen Fähigkeiten hat und mit dem Standort der betreffenden Person übereinstimmt.

Geschäftsregel für die automatische Zuweisung

Der HR-Fall hat die Geschäftsregel "Automatische Zuweisung", die die Übereinstimmungsregellogik aufruft.

Wenn die automatische Zuweisung ausgelöst wurde, erhält die Übereinstimmungsregellogik eine Liste von Mitarbeitern. Die Anzahl der ausgegebenen Mitarbeiter basiert auf einem Parameter, der die Länge der Liste angibt. Der Standardwert ist 1.

Hinweis:
Für bestimmte HR-Services kann die Funktion der automatischen Zuweisung übersprungen werden. Siehe Falloptionen unter HR-Service konfigurieren.

Übereinstimmungsregeln

HR-Zuweisungsregeln verwenden das Plugin "Übereinstimmendes Ressourcen-Engine" [com.snc.matching_rule], das mit dem Plugin Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] aktiviert wird. Sie können eine Tabelle und eine Bedingung angeben. Beim Basissystem ist die Zuweisungsgruppe standardmäßig leer und "Zugewiesen an" ist nicht leer.

Für HR-Fälle, bei denen diese Bedingungen erfüllt sind, wird das enthaltene Skript "hr_AssignmentAPI" aufgerufen, um eine Liste mit Mitarbeitern zu erhalten, die für diese Zuweisung geeignet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmungsregel hinzufügen oder bearbeiten.

Hinweis:
Das Basissystem bietet übereinstimmende Regeln für jede Kompetenzzentrumtabelle und HR-Aufgabentabelle.

Jede HR-Tabelle und -Aufgabe im Basissystem hat zwei Zuordnungsregeln:

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

- Mitarbeiter nach Fähigkeiten und Land
- Mitarbeiter nach Fähigkeiten

Die Regel für die höhere Priorität (niedrige Ausführungsreihenfolge) für jedes Paar wird nach Fähigkeiten und Land abgestimmt.

- Wenn diese Übereinstimmungsregel keine geeigneten Mitarbeiter liefert, ist die Bedingung der niedrigeren Prioritätsregel weiterhin wahr und sucht nur nach Fähigkeiten.
- Wenn die höhere Prioritätsregel einen Mitarbeiter findet, ist das Feld "Zugewiesen an" nicht mehr leer und die zweite Regel stimmt nicht überein.
- Entweder die getAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoaded oder getAgentsBySkillOrderLeastLoaded in der Skripteinbindung hr_AssignmentAPI werden aufgerufen.

Zuweisungsskripteinbindung enthält

hr_AssignmentAPI gibt den Aufruf an die Skripteinbindung hr_AssignmentUtil weiter, um Upgrade-Probleme zu verringern. Statt Update Hr_AssignmentUtil zu aktualisieren, können Sie hr_AssignmentAPI oder eine andere Kundenskripteinbindung hinzufügen.

getAgentsByCountryAndSkillsOrderLeastLoaded oder getAgentsBySkillOrderLeastLoaded in der Skripteinbindung hr_AssignmentAPI suchen nach der geringsten Menge, sortiert nach Land und Fähigkeiten.

- Diese Skripts betrachten auch die Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe.
- Sie suchen dann nach Mitarbeitern, die die erforderlichen Fähigkeiten für den Fall haben und im selben Land wie die betreffende Person sind.
- Die ausgegebene Liste der Mitarbeiter wird nach Fallzuweisungszahlen sortiert, die als aktive Typen von HR-Fällen (oder Erweiterung) oder aktive HR-Fälle definiert sind.

Die automatische Zuweisung für HR-Aufgaben unterscheidet sich etwas von der automatischen Zuweisung von HR-Fällen.

- Die Liste der möglichen Mitarbeiter für eine HR-Aufgabe wird wie für einen HR-Fall erstellt.
- Jedoch wird nach der Sortierung der Liste die Aufgabe nach einem übergeordneten HR-Fall überprüft und ob der zugewiesene Mitarbeiter in der Liste enthalten ist.
- Wenn dies der Fall ist, wird der Mitarbeiter oben auf der Liste unabhängig von seinen Fallzahlen platziert.

Erforderliche Kompetenzen

Wenn Sie mehr als eine HR-Abteilung haben, können Sie die HR-Gruppenzuweisung aus der HR-Vorlage entfernen und Zuweisungsregeln verwenden, um die HR-Gruppe zuzuweisen. Wenn Sie beispielsweise HR-Abteilungen in Niederlassungen in den USA und in Deutschland haben, können Sie eine HR-Gruppe für jede Niederlassung erstellen. Sie legen Zuweisungsregeln fest, um HR-Gruppen nach Standort des Mitarbeiters zuzuweisen, der den HR-Fall eingereicht hat.

Wenn Ihre Organisation HR-Fähigkeiten für HR-Fallzuweisungen verwendet, stellen Sie sicher, dass zugewiesene Benutzer und Gruppenmitglieder die erforderlichen Fähigkeiten haben. Um zu bestimmen, ob Fähigkeiten verwendet und zugewiesen werden, prüfen Sie folgende Konfigurationsoptionen.

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

- **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR-Vorlagen**: Sehen Sie sich die Vorlage an, die der Zuweisungsregel entspricht, um zu sehen, welche Kompetenzen (falls vorhanden) erforderlich sind.
- **HR-Verwaltung** > **Rollen verwalten** > **HR-Kompetenzen verwalten**: Suchen Sie den HR-Benutzer, der dem Fall zugewiesen ist, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Kompetenzen: #**, um zu sehen, ob die erforderliche Kompetenz zugewiesen ist. Wenn nicht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um sie zuzuweisen, und klicken Sie auf **Speichern**.

Weitere Informationen zu Abgleichs- und Zuweisungsregeln finden Sie unter Regeln zum Weiterleiten und Zuweisen von Kundenservicefällen erstellen .

HR-Zuweisungsregel hinzufügen oder ändern

Zuweisungsregeln werden verwendet, um die HR-Gruppe zuzuweisen, wenn diese nicht mit der Katalogelement-Vorlage zugewiesen wird. Sie können die HR-Zuweisungsregeln nach Bedarf erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Zuweisungsregeln** > **HR-Zuweisungsregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Zuweisungsregeln

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für die HR-Zuweisungsregel.
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der die Regel verarbeitet wird. Regeln mit niedrigeren Nummern werden zuerst verarbeitet. Beispiel: ○ Die erste HR-Zuweisungsregel hat eine Ausführungsreihenfolge von 100. ○ Die zweite HR-Zuweisungsregel hat eine Ausführungsreihenfolge von 200. ○ Wenn eine Gruppe Mitglieder hat, die den in der ersten HR-Zuweisungsregel definierten Bedingungen entsprechen, wird ein Mitarbeiter mit der geringsten Anzahl zugewiesener Fälle zugewiesen. ○ Wenn die erste HR-Zuweisungsregel keinen Mitarbeiter zum Zuweisen findet, wird die zweite HR-Zuweisungsregel ausgeführt.
Anwendung	Gibt den zentralen Anwendungsbereich an, für den die Zuweisungsregel gilt.
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass die Regel verwendet wird.
Betrifft	
Tabelle	Tabelle mit den Datensätzen, für die die Zuweisungsregel gilt. Standardmäßig ist dies die HR-Aufgabentabelle [hr_task].

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

Feld	Beschreibung
Bedingungen	Bedingungen, für die die Zuweisungsregel gilt. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global.
Zuweisen an	
Anwender	Benutzer, dem der Fall zugewiesen werden soll, wenn diese Regel angewendet wird.
Gruppe	Gruppe, die der Fall zugewiesen wird, wenn diese Regel angewendet wird.
Skript	
Skript	Skript zum Definieren der erweiterten Zuweisungsregel-Funktionalität. Variablensatz Current.variable_pool ist verfügbar. **Hinweis:** Zwei Beispielskripts dienen als Kommentar. Sie können entweder das Skript ändern oder die Informationen als Ausgangspunkt für Ihr eigenes Skript verwenden. Entfernen Sie die Beispiele, wenn Sie fertig sind.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Nach der Erstellung der Zuweisungsregel können Sie diese testen, um sicherzustellen, dass sie funktioniert.

Zugehörige Informationen

HR-Verwaltung

Zuweisungsregel testen

Sie können eine neue Zuweisungsregel testen, um sicherzustellen, dass sie wie vorgesehen funktioniert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Neuen HR-Fall erstellen
2. Füllen Sie die Felder mit den Daten aus, die den Zuweisungsregelbedingungen entsprechen.
3. Reichen Sie den HR-Fall ein.
4. Öffnen Sie den Fall erneut und prüfen Sie, ob die richtigen Zuweisungsinformationen hinzugefügt wurden.

Nächste Maßnahme
Wenn die richtigen Zuweisungsinformationen nicht hinzugefügt wurden, prüfen Sie, ob Sie HR-Fähigkeiten verwenden und ob der Benutzer die erforderlichen Fähigkeiten hat.

Hinweis:
Zuweisungsgruppen werden zugewiesen, wenn ein HR-Fall aus dem HR-Fallformular erstellt wird. Sobald der Status in „Bereit“ geändert wurde, ist ein Mitarbeiter diesem zugewiesen. Wenn ein HR-Fall über das Employee Service Center erstellt wird, wird sofort ein HR-Mitarbeiter zugewiesen.

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

- **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR-Vorlagen**: Sehen Sie sich die Vorlage an, die der Zuweisungsregel entspricht, um zu sehen, welche Kompetenzen (falls vorhanden) erforderlich sind.
- **HR-Verwaltung** > **Rollen verwalten** > **HR-Kompetenzen verwalten**: Suchen Sie den HR-Benutzer, der dem Fall zugewiesen ist, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Kompetenzen: #**, um zu sehen, ob die erforderliche Kompetenz zugewiesen ist. Wenn nicht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um sie zuzuweisen, und klicken Sie auf **Speichern**.

Nachdem Sie überprüft haben, dass die erforderlichen Fähigkeiten den richtigen Benutzern zugewiesen wurden, prüfen Sie die Zuweisungsregel noch einmal.

Zugehörige Informationen

HR-Verwaltung

Übereinstimmungsregel hinzufügen oder bearbeiten

Sie können eine Übereinstimmungsregel hinzufügen oder bearbeiten, um HR-Fälle bestimmten Benutzern oder Gruppen zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Zuweisungsregeln** > **HR-Abgleichregeln**.
2. Füllen Sie das Formular aus oder bearbeiten Sie es.

Formular „Übereinstimmungsregeln“

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für die HR-Übereinstimmungsregel.
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der die Regel verarbeitet wird. Regeln mit niedrigeren Nummern werden zuerst verarbeitet. Wenn eine Regel angewendet wird, werden die Regeln mit einer höheren Nummer nicht verarbeitet. Beispielsweise legt eine Übereinstimmungsregel mit Reihenfolge 100 fest, dass der Fall einem Mitarbeiter mit der angegebenen Fähigkeit zugewiesen wird. Übereinstimmungsregel mit Reihenfolge 200 legt fest, dass der Fall der Gruppe **HR** zugewiesen werden soll. Wenn eine Gruppe die angegebene Fähigkeit hat, wird der Fall zugewiesen. Wenn nicht, wird die zweite Regel ausgeführt und der Fall **HR** zugewiesen.
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass die Regel verwendet wird.
Betrifft	
Tabelle	Tabelle mit den Datensätzen, für die die Übereinstimmungsregel gilt. Standardmäßig ist dies die HR-Aufgabentabelle [hr_task].
Bedingungen	Bedingungen, für die die Übereinstimmungsregel gilt.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .
Ressource	
Übereinstimmung	Gibt die Option zur Übereinstimmung mit den Regeln an. Der Standardwert lautet „Geskriptet“.
Skript	Skript zum Definieren der erweiterten Übereinstimmungsregel-Funktionalität. Variablensatz Current.variable_pool ist verfügbar. **Hinweis:** Zwei Beispielskripts dienen als Kommentar. Sie können entweder das Skript ändern oder die Informationen als Ausgangspunkt für Ihr eigenes Skript verwenden. Entfernen Sie die Beispiele, wenn Sie fertig sind.

3. Reichen Sie den HR-Fall ein.
4. Öffnen Sie den Fall erneut und prüfen Sie, ob die richtigen Übereinstimmungsinformationen hinzugefügt wurden.

HR-Synonymwörterbuch

'HR-Servicebereitstellung erstellt ein Synonymwörterbuch, um Textsuchen mit zusätzlichen Suchbegriffen zu erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, ts_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können das HR-Synonymwörterbuch bearbeiten, um es an Ihr Unternehmen und Ihre Terminologie anzupassen.

Hinweis:
Sie müssen sich im globalen Umfang befinden, um Bearbeitungen vornehmen zu können.

Prozedur

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus:

HR-Synonymwörterbuch laden

Das HR-Synonymwörterbuch wird automatisch geladen, wenn Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden** und das Plugin Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] aktivieren.

Aktivieren Sie das HR-Synonymwörterbuch.

1. Navigieren zu **Systemeigenschaften** > **Textsuche**.
2. Aktivieren Sie **Ja** im Feld **Synonym aktivieren (kann im Synonymwörterbüchern definiert werden)**.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

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

HR-Synonymwörterbuch bearbeiten

1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Textindexsynonym-Wörterbücher**.
2. Klicken Sie auf **HRSD-Synonymwörterbuch**.
3. Das Basissystem enthält fünf Standard-Synonymsätze.
4. Klicken Sie auf einen Synonymsatz, den Sie bearbeiten möchten.
5. Fügen Sie Wörter im Feld **Syn-Satz** hinzu, die durch Kommata getrennt werden. Die Wörter in diesem Feld sind Ihre benutzerdefinierten Wörter, die Ihre Mitarbeiter Ihrer Meinung nach in der Suche verwenden.
6. Oder klicken Sie auf **Neue Zeile einfügen**, um einen Synonymsatz hinzuzufügen.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

HR-Synonymwörterbuch veröffentlichen

1. Das HRSD-Synonymwörterbuchformular wird angezeigt.
2. Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf **Dictionary veröffentlichen**.
3. Die Synonymwörterbuch ist nach ein paar Minuten aktiv.

Link-Generator für 'HR-Servicebereitstellung

Verwenden Sie den Link-Generator, um einen Link auf einem HR-Fall zu erstellen, der auf Informationen außerhalb der Anwendung zugreift und beim Erfüllen des Falls hilft.

Erstellt Links auf dem HR-Fallformular für Gehaltsabrechnung, Social Media oder auf Produkte zum Erfüllen von Computer- oder Softwareanforderungen. Erstellen Sie URLs zum Verwalten von Inhalten, Wissensartikeln und Katalogen.

Beispielsweise könnte ein Link zu einer HR-Anwendung eines Drittanbieters aus dem HR-Fallformular erstellt werden, sodass HR-Mitarbeiter auf zusätzliche Profilinformationen zugreifen können. Bei der Erstellung dieser Arten von Links wird Folgendes angenommen:

- Der HR-Mitarbeiter hat gültige Anmeldeinformationen für den Zugriff auf eine HR-Anwendung von Dritten.
- Der Link führt den HR-Mitarbeiter direkt auf die Profilinformationen in der HR-Anwendung des Drittanbieters und nicht auf die Startseite.

Das Plugin **Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]** aktiviert das Plugin **Link-Generator [com.snc.linkgenerator]**.

So erstellen Sie einen Link für ein Formular:

- Erstellen Sie einen Datensatz für den Namen und die URL der Zielwebsite in **Link definieren** (Link-Generatorquellen).
- Erstellen Sie einen Datensatz für den Deep-Link-Namen, den Namen der Website, den Linktyp und das Skript in **Link-Parameter definieren** (Link-Generator-Services).
- Ordnen Sie Informationen wie Namen der Schaltfläche, Positionstyp der Schaltfläche, Formular (Tabelle), Position (Feld) und Deep-Link-Namen in **Schaltfläche definieren** (Link-Generator-Zuordnungen) zu.

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

HR-Deep-Link hinzufügen oder bearbeiten

Verwenden Sie **Link definieren** (Link-Generatorquellen) zum Erstellen eines Datensatzes für den Namen und die URL der Zielwebsite.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: link_generator_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Link-Generator** > **Link definieren**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder einen vorhandenen Datensatz.
3. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
4. Navigieren zu **Link-Parameter definieren**.
5. Klicken Sie auf **Neu** oder einen vorhandenen Datensatz.
6. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
7. Navigieren zu **Definieren-Schaltfläche**.
8. Klicken Sie auf **Neu** oder einen vorhandenen Datensatz.
9. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

HR-Sicherheit

'HR-Servicebereitstellung bietet eingeschränkten Aufruferzugriff-, Verschlüsselungsunterstützung- und Edge Encryption-Sicherheitsfunktionen.

Eingeschränkter Aufruferzugriff für HR

Eingeschränkter Aufruferzugriff (RCA) definiert bereichtsübergreifenden Zugriff auf die Anwendungen 'HR-Servicebereitstellung.

Der eingeschränkte Aufruferzugriff sichert vertrauliche Informationen in bereichsbezogenen HR-Tabellen und API-Skripteinbindungen. Ohne den eingeschränkten Aufruferzugriff sind Tabellen nicht privat und es besteht in gewissem Maße die Gefahr von Anfragen von einem serverseitigen Skript.

Das Plugin **Scoped Application Restricted Caller Access [com.glide.scope.access.restricted_caller]** wird während der Installation oder Aktualisierung der HR-Anwendung aktiviert.

Aufruferverfolgung

Diese Einstellung wird für die Entwicklungsstufe empfohlen. Zugriff auf Tabellen und Skripteinbindungen ist genehmigt, jedoch in der Tabelle für eingeschränkte Aufruferzugriffe nachverfolgt. Zugriffsinformationen können aus **Applikation – Eingeschränkter Aufruferzugriff** angezeigt werden.

Aufruferbeschränkung

Diese Einstellung wird für die Produktionsphase empfohlen, wenn die Entwicklungsphase abgeschlossen ist.

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

Informationen zum Definieren des bereichsübergreifenden Zugriffs auf eine Anwendungsressource finden Sie unter Bereichsübergreifenden Zugriff auf eine Anwendungsressource definieren .

Zugehörige Informationen

Legen Sie den Anwendungsbereich, die Anwendungsressourcen und den Ereigniszugriff fest

Verschlüsselung für HR und Employee Document Management

'HR-Servicebereitstellung und Employee Document Management bieten eine Verschlüsselungsoption, um vertrauliche Informationen zu schützen.

Die Verschlüsselung verhindert, dass unbefugte Benutzer Mitarbeiterdokumente herunterladen und ansehen sowie bestimmte Felder sehen können. Um Mitarbeiterdokumente oder -felder in HR zu verschlüsseln, ist Column Level Encryption standardmäßig aktiviert und bietet rollenbasierte Verschlüsselungsfunktionen.

Ein Kryptografiemanager konfiguriert die Felder oder Anwendungen, die mit Verschlüsselungsmodulen und Modulzugriffsrichtlinien verschlüsselt werden sollen:

- **Hinweis:**
  Stellen Sie sicher, dass im Feld **Anwendung** „Employee Document Management“ ausgewählt ist.

- Legen Sie in der Modulzugriffsrichtlinie die Rolle für den Verschlüsselungszugriff fest. Geben Sie die Rolle für den Benutzer an, der Mitarbeiterdokumente hinzufügt. Benutzer mit dieser Rolle können auf verschlüsselte Dokumente zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Modulzugriffsrichtlinie erstellen .
- Mitarbeiter können ihre eigenen Dokumente einsehen, wenn 'HR-Servicebereitstellung lizenziert und aktiviert ist und der Dokumenttyp Mitarbeiterzugriff gestattet. Die im Verschlüsselungsmodul angegebene Rolle ist nicht für Mitarbeiter erforderlich, die ihre eigenen verschlüsselten Dokumente anzeigen möchten. Richtlinien für einen Dokumenttyp definieren Informationen zum Konfigurieren des Felds oder Anhangs für die Verschlüsselung finden Sie unter Felder und Anhänge verschlüsseln .

Hinweis:
Dokumente, die zuvor mit Verschlüsselungskontexten verschlüsselt wurden, haben in Xanadu denselben Zugriff mit Verschlüsselungsmodulen.

Einzelheiten zur Verschlüsselung auf Spaltenebene finden Sie unter Verschlüsselung auf Spaltenebene.

Edge Encryption für HR und Employee Document Management

'HR-Servicebereitstellung und das Employee Document Management bieten Edge Encryption, um vertrauliche Informationen zu schützen.

Edge Encryption bietet Ihnen direkte Kontrolle über die Sicherheit Ihrer Daten. Verschlüsselung und Schlüsselmanagement werden in Ihrem Intranet zwischen Ihrem Browser und Ihrer ServiceNow-Instanz ausgeführt.

Weitere Informationen finden Sie unter Edge Encryption verstehen .

Da die Edge Encryption auf einem Proxyserver auf Ihrer Seite im Netzwerk aktiviert wird, sind eine genaue Planung, Netzwerkadministration und -verwaltung sowie Einrichtung erforderlich.

Weitere Informationen finden Sie unter Edge Encryption planen .

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

Weitere Informationen zur Installation von Edge Encryption finden Sie unter Edge Encryption installieren.

Weitere Informationen zur Konfiguration von Edge Encryption finden Sie unter Edge Encryption konfigurieren.

Edge Encryption für HR

Sie können Spalten (Felder) oder Anhänge verschlüsseln, die einer HR-Tabelle zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Felder mithilfe von Verschlüsselungskonfigurationen verschlüsseln.

Hinweis:
Es gibt Einschränkungen bei der Verwendung von Edge Encryption. Weitere Informationen finden Sie unter Einschränkungen von Edge Encryption.

HR-Chat aus Listen und Formularen

Sie können mit den Mitarbeitern über ihre Anforderung an HR-Services aus einer Liste oder einem Formular in 'HR-Servicebereitstellung chatten.

Greifen Sie in einem beliebigen HR-Formular oder einer beliebigen HR-Liste über **Connect-Seitenleiste ein/aus** im **Formular-Header** auf den Chat zu. Auf dem Symbol **Connect-Seitenleiste ein/aus** wird eine Zahl angezeigt, die angibt, dass jemand mit Ihnen chatten möchte.

Ein Chat, der zu einem bestimmten HR-Fall initiiert wurde, ist Teil des Falldatensatzes. Standardmäßig wird die Chatunterhaltung in den **Arbeitshinweisen** des HR-Falls gespeichert. Arbeitshinweise zu einem HR-Fall sind für den Mitarbeiter nicht sichtbar. Wenn Sie den Chat zu **Kommentare** ändern, wird der Chat für die Mitarbeiter in dem HR-Fall sichtbar.

Klicken Sie im Chatfenster auf das Symbol neben der HR-Fallnummer, um auf die Details des HR-Falls zuzugreifen.

Hinweis:
Wenn ein Mitarbeiter keinem HR-Fall zugewiesen ist, stehen einige Funktionen im Mitarbeiter-Center nicht zur Verfügung. Beispielsweise kann der Link „Eine Frage stellen“, um über einen bestimmten Fall zu chatten, keinem Mitarbeiter zugewiesen werden. Informationen zum automatischen Zuweisen eines Falls an einen HR-Mitarbeiter finden Sie unter Zuweisungs- und Übereinstimmungsregeln in HR.

Siehe Connect.

HR-Chat-Queue verwalten

Sie können die Chat-Queue der Personalabteilung konfigurieren und die Chat-Datensätze überprüfen, um zu messen, wie gut Mitarbeiter beim Einleiten einer Konversation unterstützt werden.

Vorbereitungen
Um die HR-Chatwarteschlange zu verwenden, muss der Administrator die Plugins „Erweiterte Arbeitszuweisung“ [com.glide.awa] und „Mitarbeiterchat“ [com.glide.interaction.awa] aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator oder hr_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Zuweisungsgruppe für die Überwachung der Chat-Queue und der Nachrichten konfigurieren, die den Mitarbeitern angezeigt werden, wenn sie eine Konversation initiieren und warten.

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

Sie können in den Chat-Einträgen nachsehen, wie lange die Mitarbeiter auf eine Antwort gewartet haben und wer die Chat-Anfragen akzeptiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Collaborate** > **Connect Support** > **Support-Verwaltung** > **Warteschlangen**an.
2. Wählen Sie die **HR-Chat-Queue** aus der Liste der Chat-Queues.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Chat-Queue-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Warteschlange.
Aktiv	Wird nicht in Connect verwendet.
Zuweisungsgruppe	Benutzergruppe, die den Support für die Queue enthält. Jeder Benutzer in der Gruppe kann die Queue in der Connect-Seitenleiste anzeigen und Chats akzeptieren. Kein anderer Benutzer kann auf die Queue zugreifen. Dieses Feld muss ausgefüllt werden.
Durchschnittliche Wartezeit	Durchschnittliche Zeit, die ein Mitarbeiter benötigt, um einen Chat in der Queue anzunehmen. Dieser Wert wird automatisch berechnet. Nicht manuell bearbeiten
Problem bestätigen	Wird nicht in Connect verwendet.
Eskalieren zu	Eine andere Queue, zu der ein Mitarbeiter einen Chat eskalieren kann. Beispielsweise gibt es eine Queue für Support-Chats mit hoher Priorität. Wenn in diesem Feld eine Queue definiert ist, können Mitarbeiter auf die Option **Eskalieren** in Gesprächen zugreifen.
Erste Antwort des Mitarbeiters	Nachricht, die Benutzer sehen, wenn ein Mitarbeiter ihren Chat akzeptiert. Zum Beispiel: **, vielen Dank, dass Sie sich an den Support gewendet haben. Wir schauen uns Ihre Frage an und melden uns in Kürze bei Ihnen.**
Nicht verfügbar	Nachricht, die Benutzer sehen, wenn sie versuchen, einen Chat außerhalb des definierten Queue-**Zeitplans** zu starten. Sie können HTML zum Formatieren der Nachricht und zum Einfügen von Links oder Medien verwenden.
Frage	Anfangssatz, den Benutzer sehen, wenn sie einen neuen Chat in der Queue beginnen. Zum Beispiel, **Womit kann ich Ihnen behilflich sein?**
Zeitplan	Zeitplan, der definiert, wann die Queue verfügbar ist. Lassen Sie das Feld leer, um die Queue jederzeit verfügbar zu machen. Außerhalb der Zeitplanzeiten können Benutzer keine neue Konversation in der Warteschlange beginnen.

4. Fügen Sie zum Überprüfen der mit der Queue verbundenen Konversationen die zugehörige Liste **Chat-Queue-Einträge** hinzu, und überprüfen Sie die Datensätze auf die folgenden Informationen.

HR-Chatwarteschlange überwachen

Mitarbeiter können im HR-Portal über den Link **Mit HR chatten** Fragen stellen. Ihre Frage wird in der HR-Chatwarteschlange positioniert, und alle HR-Mitarbeiter, die die Warteschlange überwachen, können darauf reagieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

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

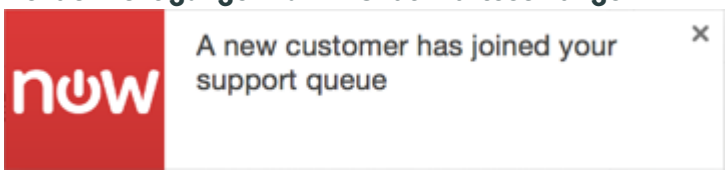
Hinweis:

Connect-Support wird als veraltet markiert. Für ähnliche Fähigkeiten wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Von Connect-Support zur erweiterten Arbeitszuweisung und zum Mitarbeiterchat wechseln .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig überwachen alle Mitglieder der HR-Gruppe die HR-Chatwarteschlangen. Wenn eine Frage an die Warteschlange gesendet wird, wird eine Pop-up-Benachrichtigung angezeigt.

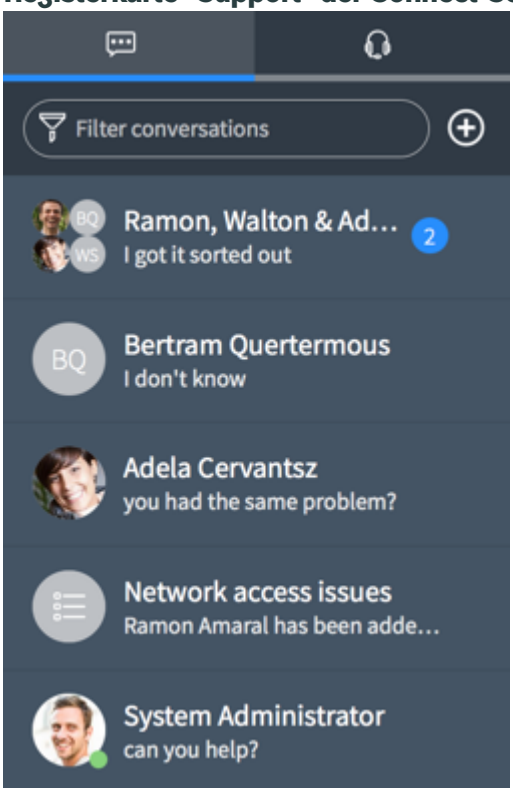
Benachrichtigungen zu HR-Chat-Warteschlangen



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Collaborate** > **Connect-Support**.
   Der Connect-Arbeitsbereich wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Klicken Sie auf die Support-Registerkarte der Connect-Seitenleiste, die durch ein Headset-Symbol angezeigt wird ( ).
   Die Support-Registerkarte zeigt **Queues**, denen Sie angehören. Sie zeigt auch Ihre offenen Supportgespräche unter **Fälle** an. Wenn ein Benutzer eine Support-Konversation startet oder ein Mitarbeiter eine Konversation in eine Queue überträgt, kann jeder Mitarbeiter, der der zugehörigen Queue angehört, die Konversation annehmen.

Registerkarte "Support" der Connect-Seitenleiste



3. Akzeptieren Sie eine Konversation auf eine der folgenden Arten.

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

4. Antworten Sie dem Benutzer und helfen Sie, das Problem zu beheben.
   Standardmäßig werden Ihre Nachrichten als Kommentar zur Datensatzunterhaltung hinzugefügt und sind für den Benutzer sichtbar.

Nächste Maßnahme

Bei Bedarf können Sie einen neuen HR-Fall oder Incident aus der Konversation zur weiteren Untersuchung öffnen. Sie können auch die Konversation an einen anderen Mitarbeiter oder in die Warteschlange übertragen oder das Gespräch in eine Warteschlange mit höherer Priorität eskalieren.

HR-Fall aus Chat erstellen

Wenn der HR-Chat dazu führt, dass ein Fall geöffnet werden muss, erstellen Sie den Fall direkt aus der Konversation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.basic oder sn_hr_core.case_writer.

Hinweis:
Connect-Support wurde als veraltet markiert und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine erneute Aktivierung verfügbar. Für ähnliche Fähigkeiten wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Von Connect-Support zur erweiterten Arbeitszuweisung und zum Mitarbeiterchat wechseln .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen HR-Fall aus einer Support-Konversation erstellen, kopiert das System den Konversationsverlauf als Kommentar und Arbeitshinweise in den Fall-Aktivitätenstrom. Zukünftige Nachrichten werden auch im Fall verfolgt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbinden** > **Connect-Support**an.
   Der Connect-Arbeitsbereich wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Klicken Sie auf die Support-Registerkarte der Connect-Seitenleiste, die durch ein Headset-Symbol angezeigt wird ( ).
3. Öffnen Sie unter **Fälle** eine HR-Konversation.
4. Klicken Sie unten in der Konversation auf das Menüsymbol ( ), um das Menü Connect-Aktionen zu öffnen.
5. Wählen Sie im Menü „Connect-Aktionen“ die Option **HR-Fall erstellen** aus.
   Ein neues Fallformular wird auf einer Datensatzregisterkarte geöffnet. Das System legt automatisch bestimmte Felder nach Konversationsdetails fest.
6. Füllen Sie das Formular aus und klicken Sie auf **Senden**.
   Alle Kommentare oder Arbeitsnotizen in der Datensatzunterhaltung werden als Kommentare zum Incident-Formular angezeigt. Arbeitsnotizen werden für den ESS-Benutzer nicht im Chat angezeigt. Der Chat-Mitarbeiter kann auswählen, ob eine Nachricht ein Kommentar oder eine Arbeitsnotiz in der Konversation ist.
   a. Klicken Sie in der datensatzbezogenen Konversation neben dem Texteingabefeld auf das Symbol für den Nachrichtentyp (Symbol für).
   b. Wählen Sie **Kommentar** oder **Arbeitsnotiz**.
   c. Geben Sie eine Nachricht ein.
   Standardmäßig werden Gesprächsnachrichten als Kommentare hinzugefügt.

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

Hinweis:
Wenn Sie einer Datensatzunterhaltung einen Anhang hinzufügen, wird dieser ebenfalls an den zugrunde liegenden Datensatz angehängt.

Das System teilt den Datensatz automatisch in der Konversation mit, kopiert die Konversation in den Datensatzaktivitätsstrom und referenziert den Datensatz in der Tabelle Chat-Queue-Eintrag [chat_queue_entry]. Alle neuen Datensatzfelder, die dem Datensatz hinzugefügt wurden, werden nicht im Chat angezeigt. Das System ändert auch die Dokument-ID für die Konversation, um auf die Incident-Nummer zu verweisen, anstatt auf den Eintrag in der Chat-Queue-Eintragstabelle.

Mitarbeitereingabe erfassen

Erfassen Sie Mitarbeitereingaben, ohne zusätzliche Falldatensätze zu erstellen oder neue Felder zu vorhandenen Tabellen mit Mitarbeiterformularen hinzuzufügen.

Mitarbeiterformulare sind mit dem Umfragedesigner erstellte Fragebögen, die Sie in HR-Aufgaben verwenden können, um Informationen von Mitarbeitern zu überprüfen oder zu aktualisieren. Die gesammelten Informationen können direkt Feldern in einer Zieltabelle zugeordnet werden. Sie können auch HR-Kriterien verwenden, um Antworten zur Verwendung in nachfolgenden Prozessen abzufragen, z. B. für Lebenszyklus-Event-Aktivitäten.

So erfassen Sie Mitarbeitereingaben

Mit Mitarbeiterformularen können Sie Informationen von Mitarbeitern erfassen oder überprüfen. Um sie zu verwenden, müssen Sie zuerst ein Mitarbeiterformular erstellen. Fragebögen für Mitarbeiterformulare werden mithilfe des Umfragedesigners erstellt, und Sie können Fragen aus dem Mitarbeiterformular den entsprechenden Feldern in einer Zieltabelle zuordnen. Die Zuordnungen ermöglichen das automatische Ausfüllen von Mitarbeiterformularen, und diese Informationen können schreibgeschützt oder bearbeitbar sein. Wenn bearbeitbar, werden die aktualisierten Werte zurück in die entsprechenden Tabellenfelder verschoben.

Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterformular erstellen.

Nach der Erstellung können Sie die Mitarbeiterformulare in HR-Aufgaben oder HR-Aufgabenvorlagen verwenden.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass der HR-Aufgabentyp auf **Mitarbeitereingabe erfassen** festgelegt ist.

- HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen
- HR-Aufgabenvorlage konfigurieren

Sie können auch HR-Kriteriendatensätze verwenden, um gesammelte Antworten zur Verwendung in nachfolgenden Prozessen abzufragen, z. B. für Lebenszyklus-Event-Aktivitäten. Da Fragen im Mitarbeiterformular mit dem Umfragedesigner erstellt werden, werden die gesammelten Antworten in der Tabelle „Metrikergebnis [asmt_metric_result]“ gespeichert. Sie können HR-Kriteriendatensätze verwenden, um Antworten aus dieser Tabelle abzufragen und dadurch zu bestimmen, ob eine Aktivität für einen bestimmten Benutzer ausgelöst werden soll. Wenn der neue Mitarbeiter beispielsweise in einem Erfindungsmeldungsformular mit „Ja“ antwortet, können Sie diese Antwort verwenden, um die Erstellung einer anderen Aufgabe zum Sammeln von Details zu der Erfindung auszulösen.

Weitere Informationen finden Sie unter HR-Kriteriendatensätze für ein Mitarbeiterformular erstellen.

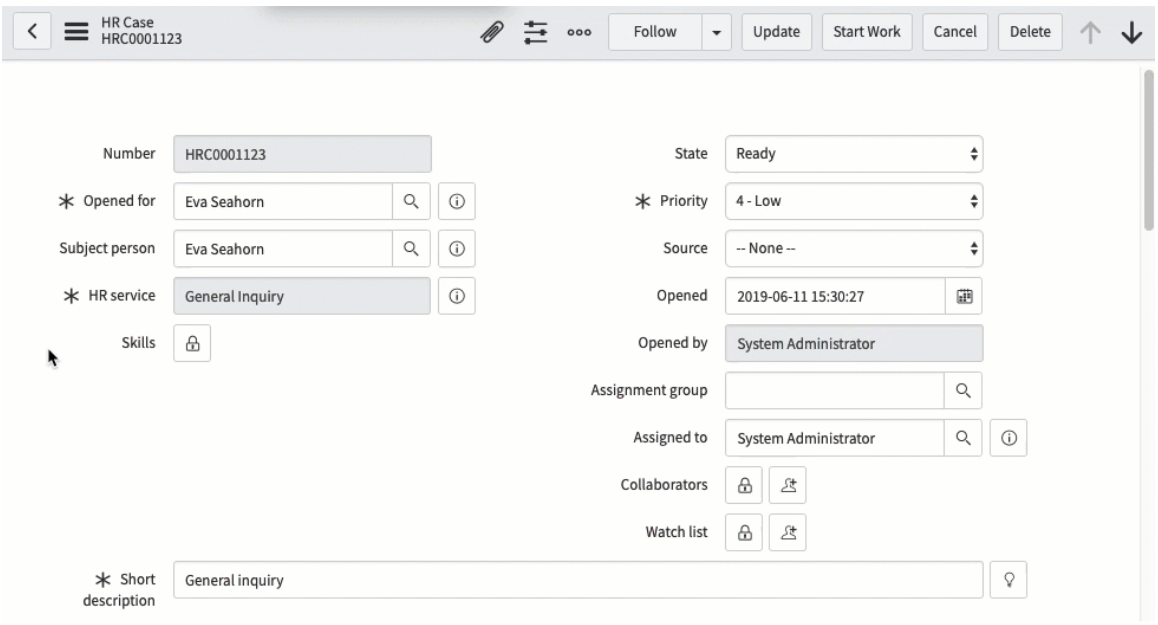
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Example: Informationen zum geistigen Eigentum sammeln

Im Rahmen des Einarbeitungsprozesses möchten Sie neue Mitarbeiter fragen, ob sie irgendwelche Erfindungen offenlegen müssen. Wenn dies der Fall ist, möchten Sie Details zu der Erfindung erfassen. Zum Erfassen dieser Informationen müssen Sie ein Mitarbeiterformular erstellen, bei dem es sich um einen mit dem Umfragedesigner erstellten Fragebogen handelt. Der Fragebogen kann Folgendes enthalten:

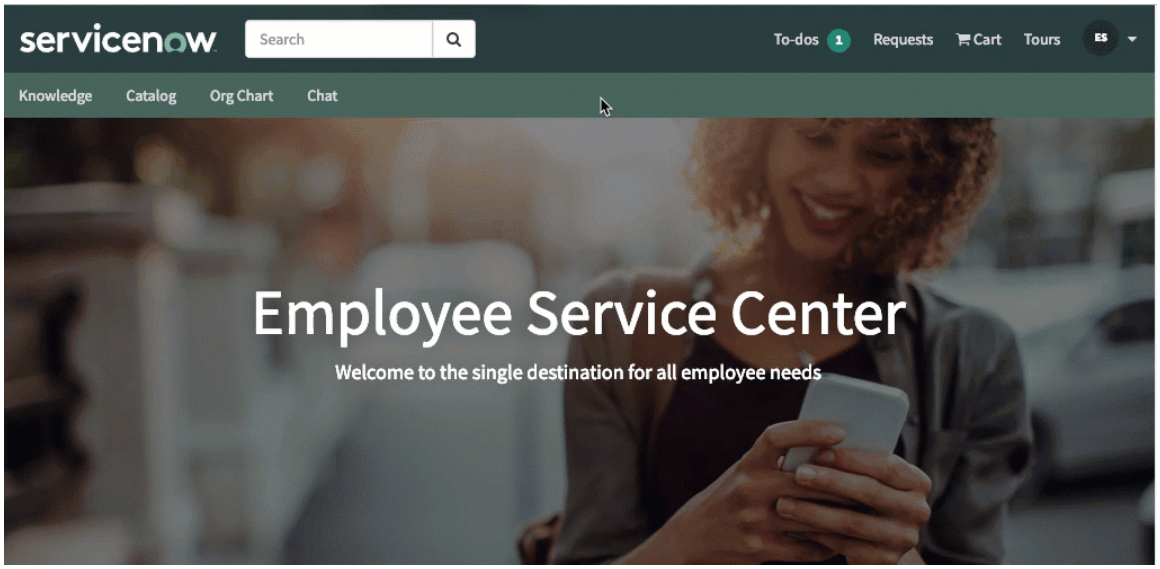
- Manager des neuen Mitarbeiters
- Geschäftseinheit des neuen Mitarbeiters
- Haben Sie offenzulegende Erfindungen?
- Wenn ja, geben Sie Details zu Ihrer Erfindung an.

Nachdem Sie das Mitarbeiterformular erstellt haben, können Sie das Formular in HR-Aufgaben verwenden, um die benötigten Informationen zu sammeln. Das folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen HR-Mitarbeiter, der eine Aufgabe zum Sammeln von Mitarbeitereingaben für die Mitarbeiterin Eva Seahorn als Teil eines HR-Falls erstellt.



Der Mitarbeiter kann diese Informationen dann bereitstellen, wenn er die Aufgaben erhält. Im folgenden GIF ist ein Beispiel für die Mitarbeiterin Eva Seahorn dargestellt, die die Aufgabe zum Sammeln von Mitarbeitereingaben im Mitarbeiter-Center abschließt.

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



Mitarbeitereingaben sammeln – Fehlerbehandlung

Wenn beim Aktualisieren des Mitarbeiterformulars ein Fehler auftritt, wird dem HR-Fall und den HR-Aufgabenformularen eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Nicht aktualisierte Informationen müssen manuell vom HR-Mitarbeiter aktualisiert werden. Sie können zu navigieren **HR-Verwaltung** > **Fehler in Mitarbeiterformularen** für weitere Details zum Fehler.

Mitarbeiterformular erstellen

Erstellen oder bearbeiten Sie ein Mitarbeiterformular, damit Sie Mitarbeitereingaben erfassen können. Die Konfiguration des Mitarbeiterformulars ist ein dreistufiger Prozess. Erstellen Sie zuerst den Datensatz für das Mitarbeiterformular. Verwenden Sie zweitens den Umfragedesigner, um Fragen für das Mitarbeiterformular zu erstellen. Drittens können Sie Fragen aus dem Mitarbeiterformular den entsprechenden Feldern in einer Zieltabelle zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterformular**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

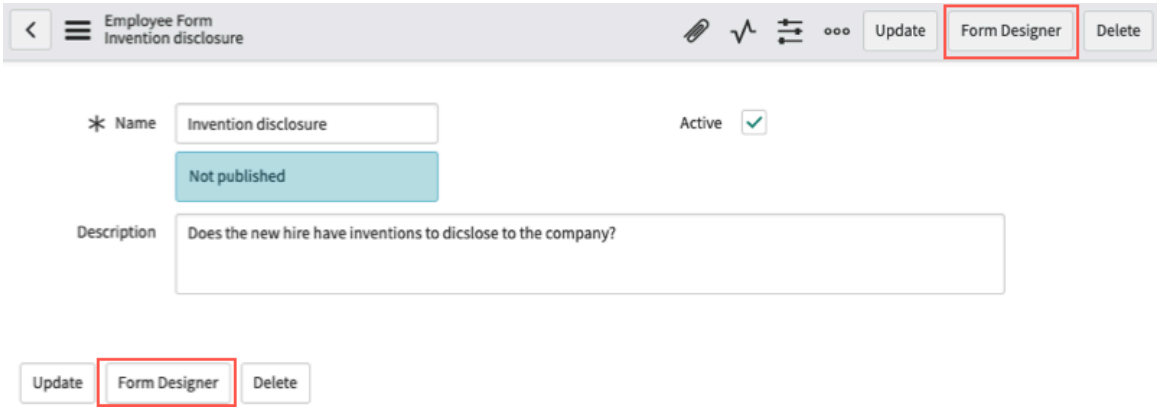
Mitarbeiterformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Mitarbeiterformulars.
Beschreibung	Beschreibung des Mitarbeiterformulars.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Mitarbeiterformulars zur Verwendung.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

   Die Schaltfläche **Formulardesigner** wird angezeigt.

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



5. Klicken Sie auf **Formulardesigner**, um den Umfragedesigner in einem neuen Fenster zu öffnen.
6. Verwenden Sie den Umfragedesigner, um Fragen für Ihr Mitarbeiterformular zu erstellen.

Hinweis:
Wenn Sie die Frage einem Tabellenfeld zuordnen möchten, stellen Sie sicher, dass die Datentypen übereinstimmen. Die Zuordnung wird für die folgenden Fragetypen unterstützt:

- Boolean
- Auswahl
- Datum
- Datum/Uhrzeit
- Nummer
- Zeichenfolge
- Referenz

Weitere Informationen zu den verschiedenen Fragetypen finden Sie unter Umfragedesignerelemente .

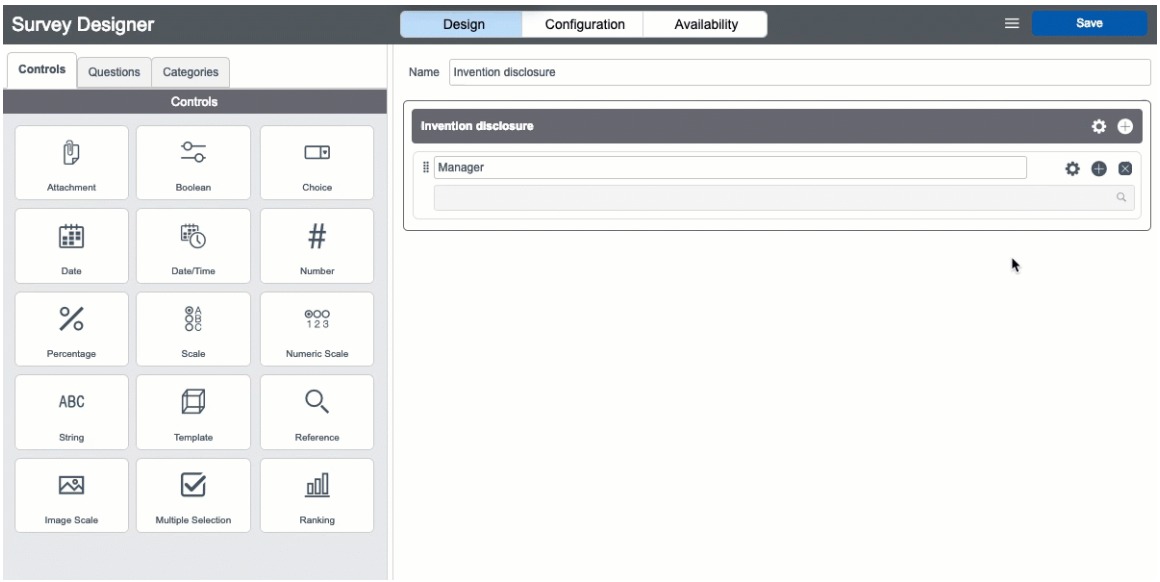
Example

Das folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen Benutzer, der eine Referenzfrage und eine boolesche Frage im Umfragedesigner erstellt.

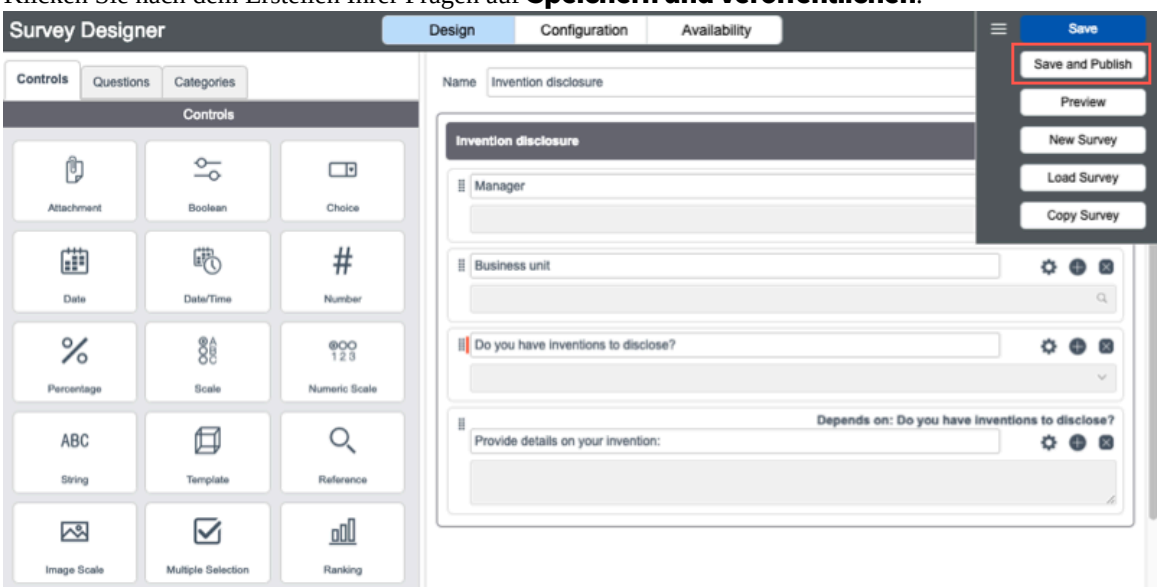
Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie für jede Frage einen Namen angeben, damit Sie die Frage beim Erstellen von Zuordnungen oder HR-Kriteriendatensätzen leichter identifizieren können.

Automatische Übersetzung

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

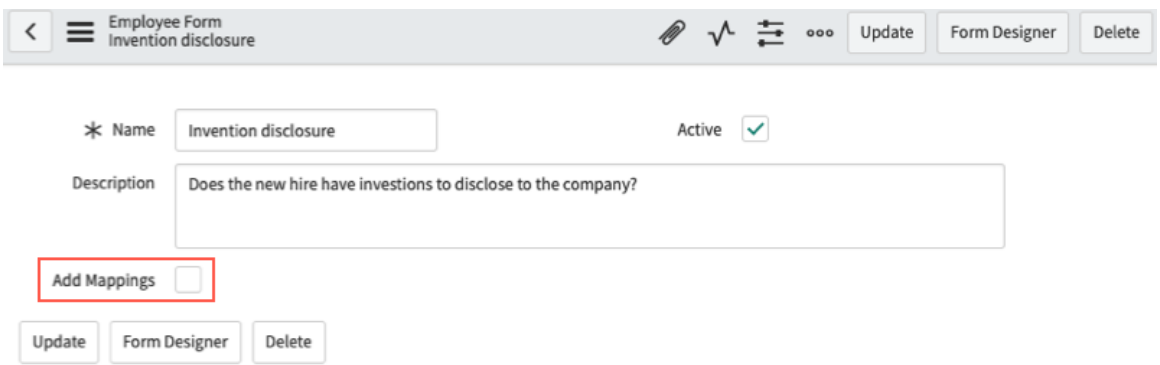


7. Klicken Sie nach dem Erstellen Ihrer Fragen auf **Speichern und veröffentlichen**.



8. Kehren Sie zum Mitarbeiterformular zurück, und laden Sie es erneut.

   Das Feld **Zuordnungen hinzufügen** wird im Mitarbeiterformular angezeigt.



9. Wenn Sie eine oder mehrere Fragen zu Feldern in einer Tabelle zuordnen möchten, füllen Sie die folgenden neuen Felder im Formular aus.

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

Mitarbeiterformular

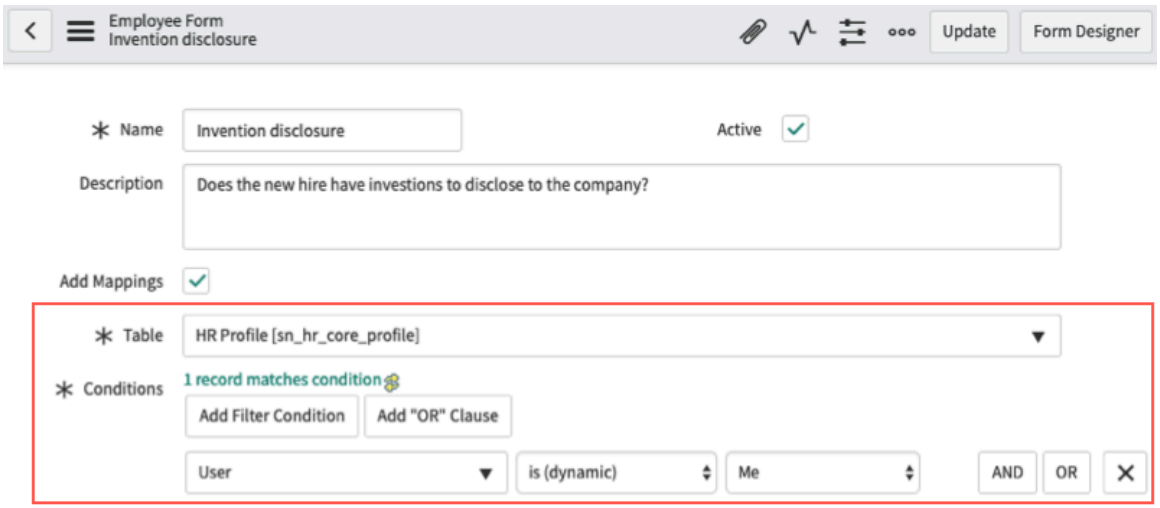
Feld	Beschreibung
Zuordnungen hinzufügen	Option zum Zuordnen von Fragen aus dem Mitarbeiterformular zu Feldern in einer Zieltabelle. Dieses Feld wird angezeigt, nachdem Sie mindestens eine Frage im Umfragedesigner gespeichert und veröffentlicht haben.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, der das Mitarbeiterformular zugeordnet wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Zuordnungen hinzufügen** ausgewählt ist.
Bedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um einen Datensatz in der Tabelle zu identifizieren, auf den zugegriffen werden soll. Stellen Sie sicher, dass das Ergebnis eine Übereinstimmung mit einem einzelnen Datensatz ist. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Zuordnungen hinzufügen** ausgewählt ist. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .

Example

Sie können beispielsweise ein Mitarbeiterformular der Tabelle „HR-Profil [sn_hr_core_profile]“ mit der folgenden Bedingung zuordnen:

[Benutzer] [ist (dynamisch)] [Mich].

Das Ergebnis ist, dass der HR-Profildatensatz des angemeldeten Benutzers zur Zuordnung aufgerufen wird.



10. Zum Zuordnen einer oder mehrerer Fragen aus dem Mitarbeiterformular zu Feldern in der Zieltabelle.

a. Klicken Sie im Abschnitt **Zuordnungen eines Mitarbeiter-Formularfelds** auf **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

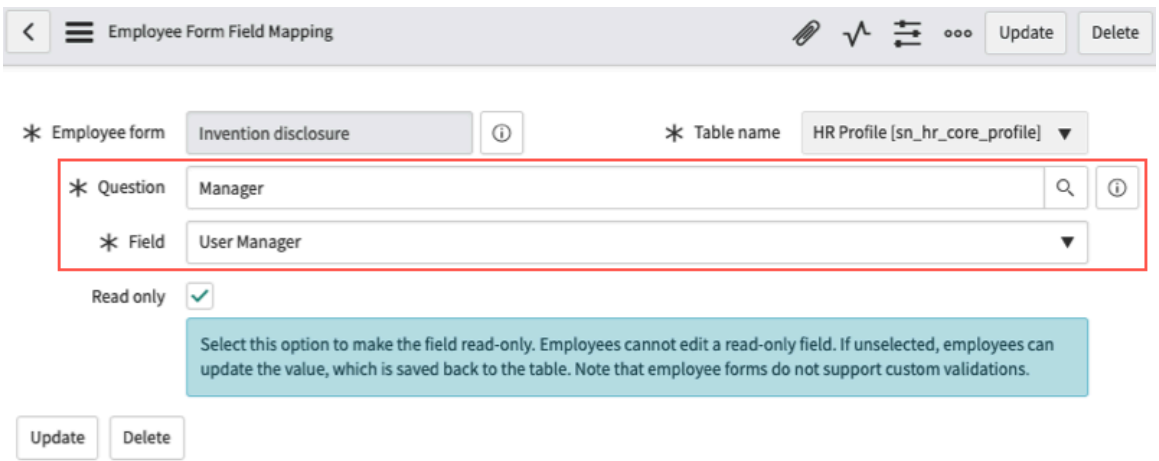
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Formular „Zuordnung eines Mitarbeiter-Formularfelds“

Feld	Beschreibung
Mitarbeiterformular	Dieses Feld wird automatisch auf den Namen des Mitarbeiterformulars festgelegt.
Tabellenname	Dieses Feld wird automatisch auf die Tabelle festgelegt, der das Mitarbeiterformular zugeordnet ist.
Frage	Frage aus dem Mitarbeiterformular, von dem zugeordnet wird. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Datentyp mit dem des Zielfelds übereinstimmt.
Feld	Feld, zu dem zugeordnet wird **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Datentyp mit dem der Quellfrage übereinstimmt.
Schreibgeschützt	Option zum Aktivieren des Schreibschutzes für die Frage. Wenn diese Option ausgewählt ist, kann der Benutzer den Feldwert im Mitarbeiterformular lesen, aber nicht aktualisieren. Dieses Feld wird angezeigt, nachdem Sie eine Frage im Feld **Frage** ausgewählt haben.

Example

Sie können beispielsweise eine Frage für den Manager des Benutzers dem entsprechenden Feld in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] zuordnen. Wenn der Benutzer das Mitarbeiterformular in einer HR-Aufgabe anzeigt, wird ihm der Name des Managers für dieses Feld ausgefüllt angezeigt. Da es als schreibgeschützt markiert ist, kann der Benutzer dieses Feld lesen, aber nicht aktualisieren.



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

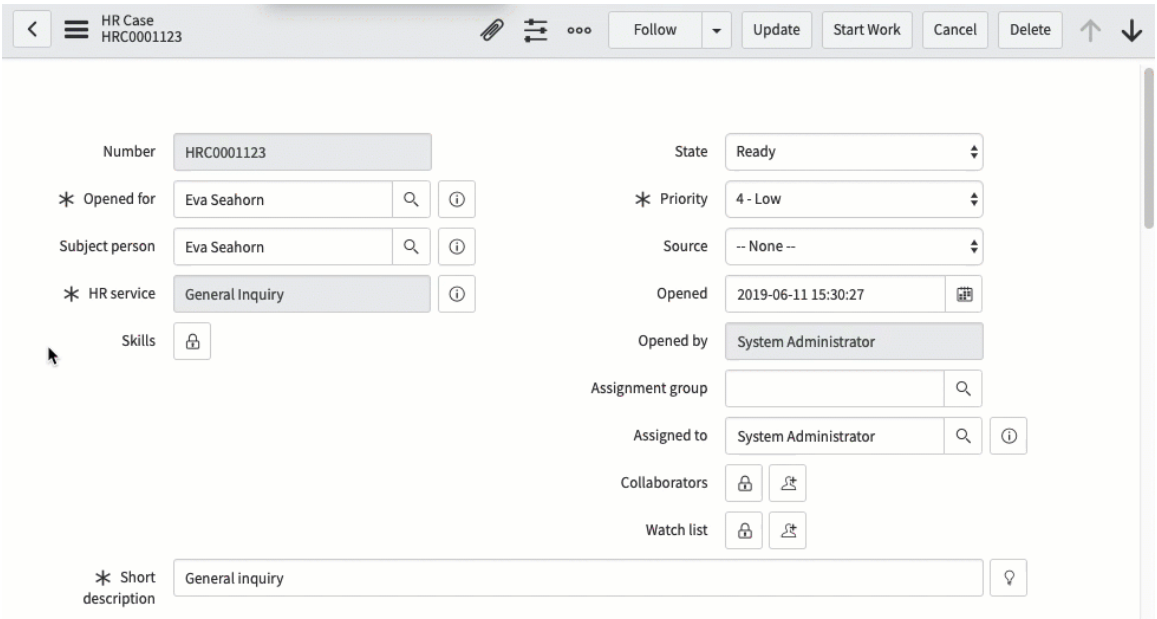
d. Wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf.

11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

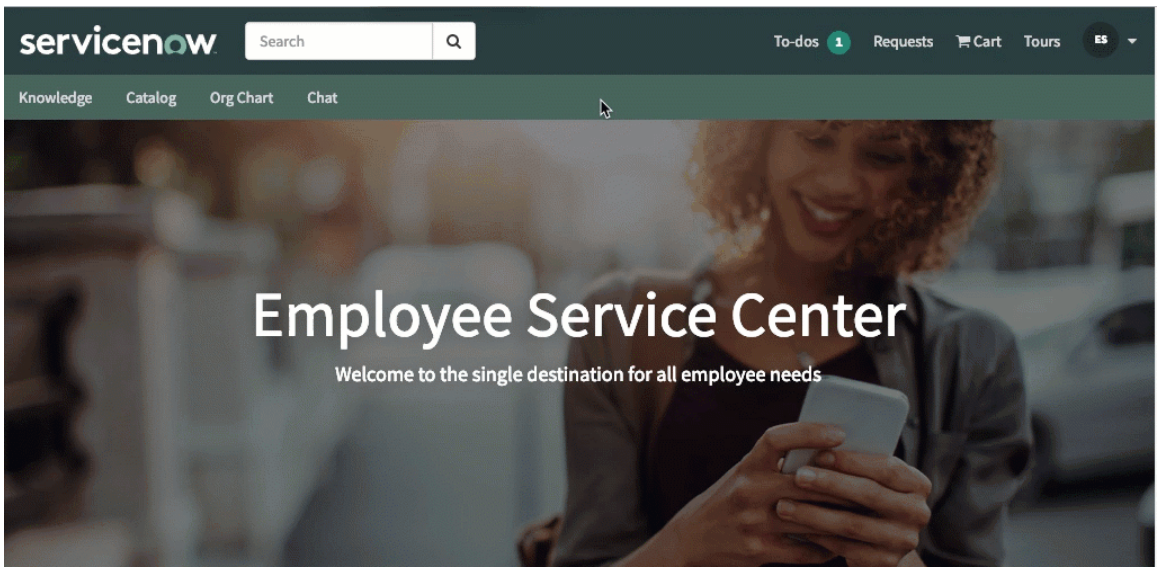
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Nächste Maßnahme
Sie können das Mitarbeiterformular in Aufgabenformularen verwenden, um Mitarbeitereingaben von Benutzern zu erfassen.

Das folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen HR-Mitarbeiter, der eine Aufgabe zum Sammeln von Mitarbeitereingaben für die Mitarbeiterin Eva Seahorn als Teil eines HR-Falls erstellt.



Im folgenden GIF ist ein Beispiel für die Mitarbeiterin Eva Seahorn dargestellt, die die Aufgabe zum Sammeln von Mitarbeitereingaben im Mitarbeiter-Center abschließt.



HR-Kriteriendatensätze für ein Mitarbeiterformular erstellen

Erstellen Sie einen HR-Kriteriendatensatz für ein Mitarbeiterformular basierend auf den Mitarbeiterantworten, die in der Tabelle „Metrikergebnis“ [asmt_metric_result] gespeichert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Antworten aus dem Mitarbeiterformular werden in der Tabelle „Metrikergebnis“ [asmt_metric_result] gespeichert. Sie können die Antworten mithilfe von HR-Kriterien abfragen. Wenn der neue Mitarbeiter beispielsweise in einem Erfindungsmeldungsformular mit „Ja“ antwortet, können Sie diese Antwort verwenden, um die Erstellung einer anderen Aufgabe zum Sammeln von Details zu der Erfindung auszulösen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR-Kriterien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HR-Kriterien“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des HR-Kriteriendatensatzes.
Beschreibung	Beschreibung des HR-Kriteriendatensatzes.
Aktiv	Option zum Aktivieren des HR-Kriteriendatensatzes zur Verwendung.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die vorherige Kopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**. Der Abschnitt **Bedingungen** wird angezeigt.
5. Klicken Sie im Abschnitt **Bedingungen** auf **Neu**.
6. Geben Sie im Formular „HR-Bedingung“ die folgenden Feldwerte ein.

HR-Bedingungsformular

Feld	Wert
Name	<Name für die HR-Bedingung>
Tabelle	Tabelle „Metrikergebnis“ [asmt_metric_result]
Mitarbeiterformular	Wählen Sie das Mitarbeiterformular aus, das Sie abfragen möchten. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Tabelle „Metrikergebnis“ im Feld **Tabelle** ausgewählt ist.
Bedingung	Wählen Sie die Frage und Antwort aus dem Mitarbeiterformular aus, das Sie abfragen möchten. Geben Sie für die Frage die folgende Bedingung an: [Metric] [is] [<Frage>] Geben Sie für die Antwort die folgende Bedingung basierend auf dem Werttyp an: ○ **[String value] [is] [<Antwort>]** ○ **[Reference value] [is] [<Antwort>]** ○ **[Actual value] [is] [<Antwort>]**

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

Feld	Wert
	Hinweis: Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global.
Aktiv	Ausgewählt
Benutzerspalte	Zugewiesen an

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Klicken Sie im Formular „HR-Kriterien“ auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

In Abhängigkeit vom Falltyp verwendet der HR-Kriteriendatensatz die folgende Umfrageinstanz:

- Wenn Sie den HR-Kriteriendatensatz mit einem Lebenszyklus-Event verwenden, wird die Umfrageinstanz verwendet, die dem Lebenszyklus-Event-Fall zugeordnet ist.
- Wenn Sie den HR-Kriteriendatensatz mit einem anderen HR-Fall verwenden, wird die neueste Umfrageinstanz verwendet.

Mehrere Auftragsdatensätze für einen Benutzer erfassen

Erfassen Sie mehrere Auftragsdatensätze für einen Benutzer mit der Tabelle „Neue Aufträge“ (sn_hr_core_job). Beim Erstellen von HR-Fällen können Sie angeben, zu welchem Auftrag der Fall gehört. Angenommen, es ist ein Gehaltsdiskrepanzfall aufgetreten, und der entsprechende Mitarbeiter verfügt über zwei zugeordnete Auftragsdatensätze. Nachdem der Fall erstellt wurde, können Sie angeben, zu welchem Auftrag der Fall gehört.

Auftragstabelle – Übersicht

Ab dem New York-Release können Sie die neue Tabelle „Aufträge“ (sn_hr_core_job) verwenden, um Datensätze für mehrere Aufträge pro Benutzer zu speichern und die Auftragshistorie von Benutzern innerhalb Ihrer Organisation zu erfassen.

Auftragstabelle und HR-Profiltabelle

Die HR-Profiltabelle enthält einen Verweis auf die Auftragstabelle für den primären Auftrag des Benutzers.

Tabelle „HR-Profil“ (sn_hr_core_profile)

Feld	Beschreibung
primary_job • Startdatum des Auftrags • Enddatum des Auftrags	Referenzfeld auf die Tabelle „Aufträge“ (sn_hr_core_job).

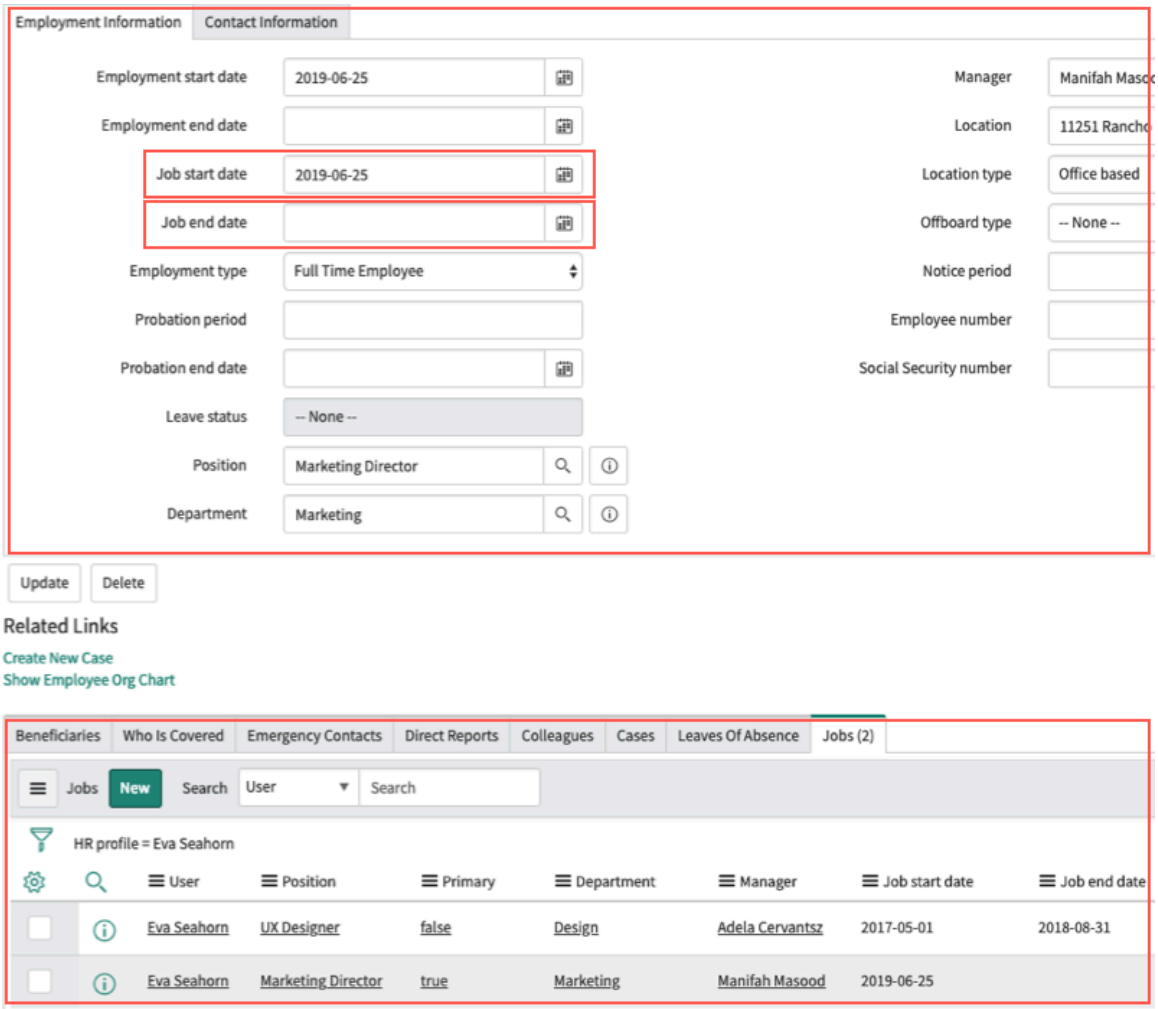
Der folgende HR-Profildatensatz ist beispielsweise für Eva Seahorn. Eva wurde erstmals im Mai 2017 als UX-Designerin eingestellt. Im August 2018 verließ Eva das Unternehmen. Im Juni 2019 wurde Eva als Marketing-Direktorin erneut eingestellt. Eva verfügt über zwei

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

zugeordnete Aufgabendatensätze und ihre Position als Marketing-Direktorin ist ihre primäre Aufgabe.

- In der zugehörigen Liste „Beschäftigungsinformationen“ werden Informationen zum primären Auftrag angezeigt.
- In der zugehörigen Liste „Aufträge“ werden alle zugeordneten Auftragsdatensätze angezeigt.

Hinweis:
Das Startdatum der Beschäftigung entspricht dem ersten Tag, an dem der Benutzer beim Unternehmen beschäftigt war. Das Startdatum des Auftrags entspricht dem ersten Tag des aktuellen primären Auftrags des Benutzers. Dies liegt daran, dass Eva die Organisation im August 2018 verlassen hat, aber im Juni 2019 erneut eingestellt wurde. Dies stellt das Startdatum der erneuten Beschäftigung von Eva dar.



Auftragstabelle und HR-Falltabelle

Die HR-Falltabelle hat einen Verweis auf die Auftragstabelle für den Auftrag der betreffenden Person.

Tabelle „HR-Fall“ (sn_hr_core_case)

Feld	Beschreibung
subject_person_job	Referenzfeld auf die Tabelle „Aufträge“ (sn_hr_core_job).

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

Im Fall von Eva Seahorn gilt beispielsweise, dass sie im Juni 2019 als Marketing-Direktorin erneut eingestellt wurde. Eva verfügt über zwei zugeordnete Aufgabendatensätze. Wenn ein Einarbeitungsfall für Eva erstellt wird, können Sie im Feld **subject_person_job** angeben, zu welcher Aufgabe der Einarbeitungsfall gehört. Der Einarbeitungsfall würde für Eva für die Aufgabe als Marketing-Direktorin erstellt, für die sie erneut eingestellt wurde.

Mehrere Aufträge in einem Lebenszyklus-Event unterstützen

Verwenden Sie die Tabelle „Aufträge“, um Lebenszyklus-Event-Fälle zu erstellen, für die Sie angeben können, zu welchem Auftrag der jeweilige Fall gehört. Sie verfügen z. B. über einen internen Mitarbeiter, der in eine Vollzeitposition überführt wird. Der interne Mitarbeiter verfügt über zwei zugewiesene Auftragsdatensätze. Wenn ein Einarbeitungsfall für eine Vollzeitposition erstellt wird, wird der Fall dem Datensatz der Vollzeitposition zugewiesen. Dadurch wird sichergestellt, dass nachfolgende Aktivitätensätze und Aktivitäten basierend auf Informationen aus dem entsprechenden Auftragsdatensatz ausgelöst werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Aufträge in einem Lebenszyklus-Event unterstützen.

Zugehörige Informationen

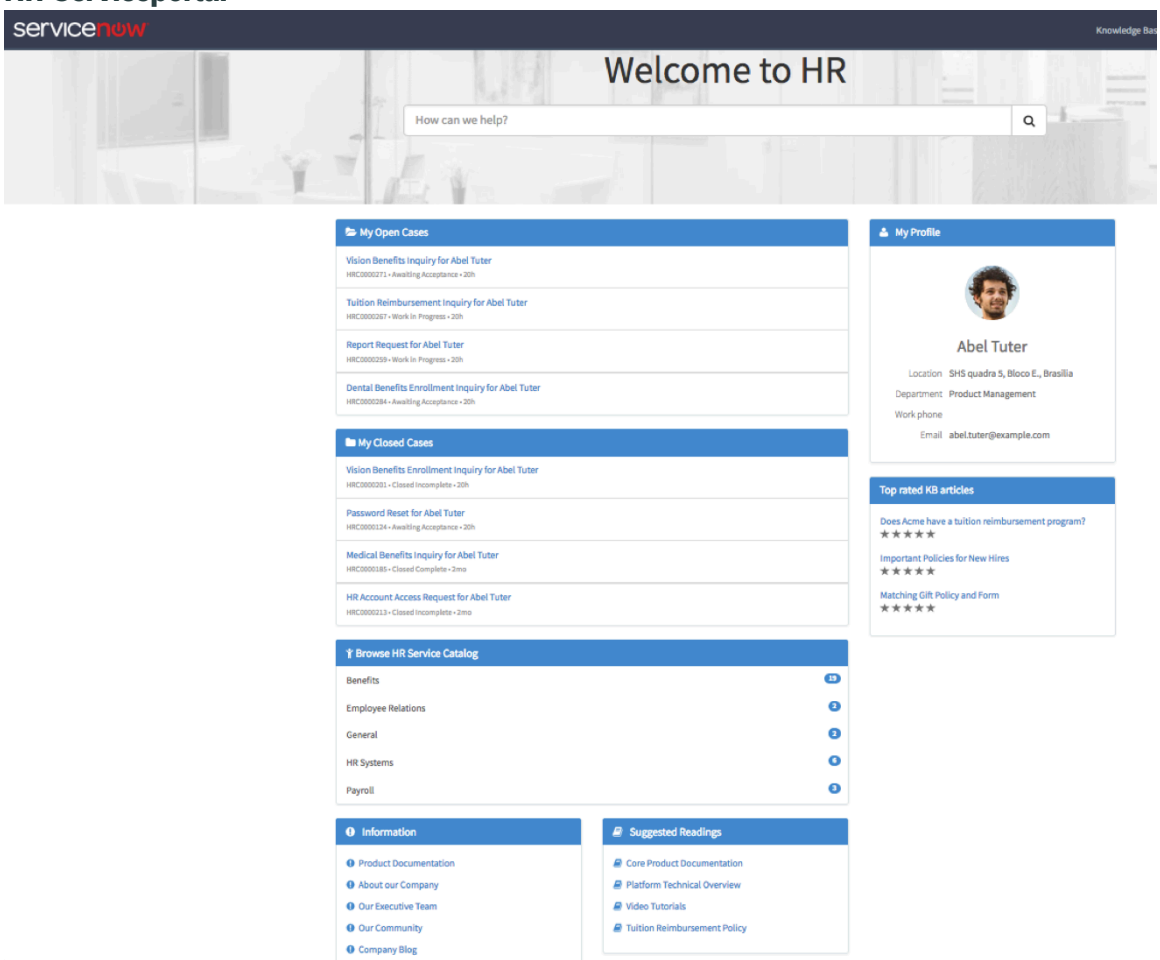
- hr_Utils – Global
- hr_ActivitySet – Global
- hr_ActivityUtils – Global

HR-Service Portal

Ihre Mitarbeiter können das HR-Service Portal als Self-Service-Möglichkeit nutzen, um Informationen zu Leistungen und Richtlinieninformationen zu erhalten oder Hilfe vom HR-Team anzufordern.

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

HR-Serviceportal



Im HR-Service Portal können Sie folgende Vorgänge ausführen:

- Die am besten bewerteten Knowledge Base-Artikel anzeigen und nach HR-Wissensartikeln suchen, die Ihre Fragen beantworten, um schnell auf die am besten bewerteten Artikel zuzugreifen. Während der Eingabe werden Artikel basierend auf Schlüsselwörtern vorgeschlagen.
- Ihr HR-Profil anzeigen und ein Unternehmensfoto hochladen Felder aktualisieren, die in Ihrem HR-Profil aktiviert sind
- HR-Fälle, Anforderungen, Genehmigungen (wenn Sie ein Genehmiger sind), Ihre Teams und Organigramme anzeigen
- HR-Fragen und -Anforderungen senden, die in HR-Wissensartikeln nicht beantwortet werden
- Den Wetterbericht und eine Karte für Ihren Standort anzeigen
- Mit HR-Spezialisten chatten (Ein Administrator muss die HR-Chatwarteschlange aktivieren, damit der Link angezeigt wird.)
- Eine E-Mail an HR senden, um Ihre Anforderung zu erstellen
- Durchsuchen Sie den HR-Service Catalog, um folgende Vorgänge auszuführen:
  - Sich für Leistungen registrieren
  - Direkte Einzahlungen für Ihren Gehaltsscheck anfordern
  - Leistungen oder Begünstigte auswählen und ändern
  - Einarbeitung oder Offboarding von Mitarbeitern anfordern

Automatische Übersetzung

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

- Disziplinarprobleme melden oder anfragen
- Support für HR-Service Portal anfordern

- Abzuschließende zugewiesene Aufgaben anzeigen
- Aufgaben anzeigen, die durch HR, Facilities und IT abgeschlossen werden

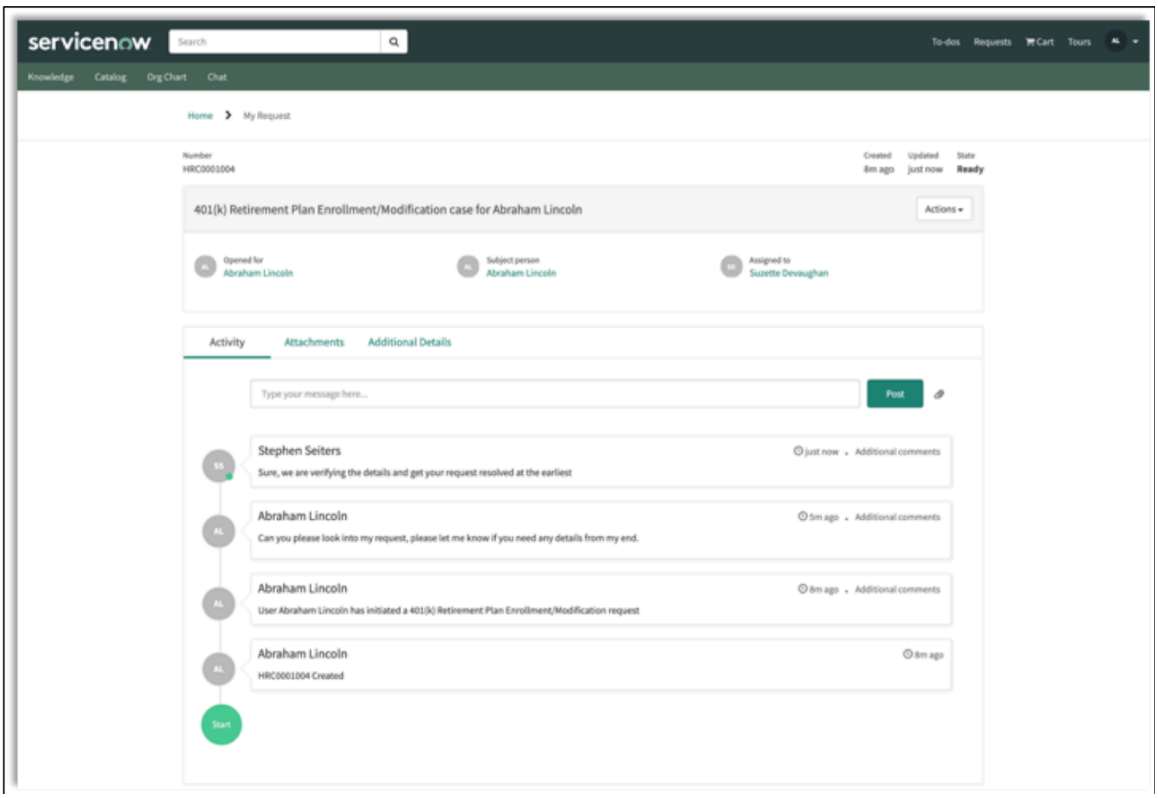
HR-Ticket-Seite

Auf der HR-Ticketseite, die mit dem HR-Service Portal verwendet werden kann, können Sie und Ihre Mitarbeiter die Details eines HR-Falls anzeigen.

Die HR-Ticket-Seite wird angezeigt, wenn Sie eine HR-Anforderung über die Anforderungsseite im Portal öffnen. (Nicht-HR-Anforderungen öffnen eine Ticket-Seite außerhalb von HR.) Verschiedene Benutzer haben verschiedene Ansichten der HR-Ticket-Seite, und Sie können den Header der HR-Ticket-Seite für einzelne HR-Services konfigurieren.

Auf der HR-Ticketseite werden Details eines HR-Falls wie Beschreibung, Anhänge, Verlauf, Genehmiger und Aufgaben angezeigt.

Hinweis:
Was Sie auf der HR-Ticketseite sehen, hängt von Ihrer Persona ab.



Benutzertypen HR-Ticket-Seite

Es gibt vier Arten von Benutzern, die die HR-Ticket-Seite anzeigen können: die Person, für die die HR-Anforderung geöffnet wurde, die Person, die die Anforderung betrifft, mit Aufgaben Beauftragte und alle Genehmiger. Jeder Benutzertyp hat eine eigene Ansicht.

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

Anwendertypen

Typ	Beschreibung
Geöffnet für	Person, für die die HR-Anforderung geöffnet wurde. Sieht den HR-Fall, wenn er erstellt wird, einschließlich aller Aufgaben für alle Benutzertypen. **Hinweis:** Wenn ein HR-Fall mindestens einen untergeordneten Fall hat, werden die untergeordneten Elemente automatisch mit drei Generationen übergeordneter Elemente zusammengefasst. Untergeordnete HR-Fälle, die mit dem übergeordneten Fall in einem Rollup enthalten sind, werden auf der Anforderungsseite nicht als getrennte Anforderungen aufgeführt. Untergeordnete Fälle außerhalb von HR werden sowohl als getrennte Anforderungen und als Teil des Rollups des übergeordneten Falls angezeigt.
Betreffende Person	Person, die von dieser Anforderung betroffen ist (Diese Person ist möglicherweise nicht dieselbe Person, für die die HR-Anforderung geöffnet wurde.) Sieht die HR-Ticket-Seite nur dann, wenn dem Benutzer eine HR-Aufgabe zugewiesen ist. Sie können die Ansicht der betreffenden Person weiter konfigurieren, um: Der betreffenden Person den Fall anzuzeigen: Wenn ausgewählt, sieht die betreffende Person den HR-Fall, wenn er erstellt wird, sowie: • Der betreffenden Person zugewiesene HR-Aufgaben • Untergeordnete HR-Fälle, in der die betreffende Person auch die Person unter „geöffnet für“ ist • Untergeordnete HR-Fälle, in denen die betreffende Person eine zugewiesene Aufgabe hat • Anforderungen, bei denen die betreffende Person auch die Person unter „angefordert für“ ist Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren.
Aufgabenbeauftragter	Person, die einer Aufgabe zugeordnet ist, um bei der Erfüllung der HR-Anforderung zu helfen. Sieht die HR-Ticket-Seite nur, wenn dem Benutzer eine HR-Aufgabe als eine Aufgabe zugewiesen ist.
Genehmiger	Person, die die HR-Anforderung genehmigt. Sieht die HR-Ticket-Seite nur, wenn dem Benutzer eine Genehmigung als eine Aufgabe zugewiesen ist.

Header-Konfiguration der HR-Ticket-Seite

Der Header der HR-Ticketseite enthält Informationen über den HR-Fall, z. B. den Typ des HR-Services sowie Beschreibung, Anhänge, Verlauf, Option zum Abbrechen der Anforderung und wer dem Fall zugewiesen ist.

Sie können die Darstellung des Headers der HR-Ticket-Seite für einzelne HR-Services konfigurieren.

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

Weitere Informationen finden Sie unter HR-Ticket-Seitenkopfzeile für einen HR-Service konfigurieren.

Standardansicht von Ticketseiten für HR Service Delivery

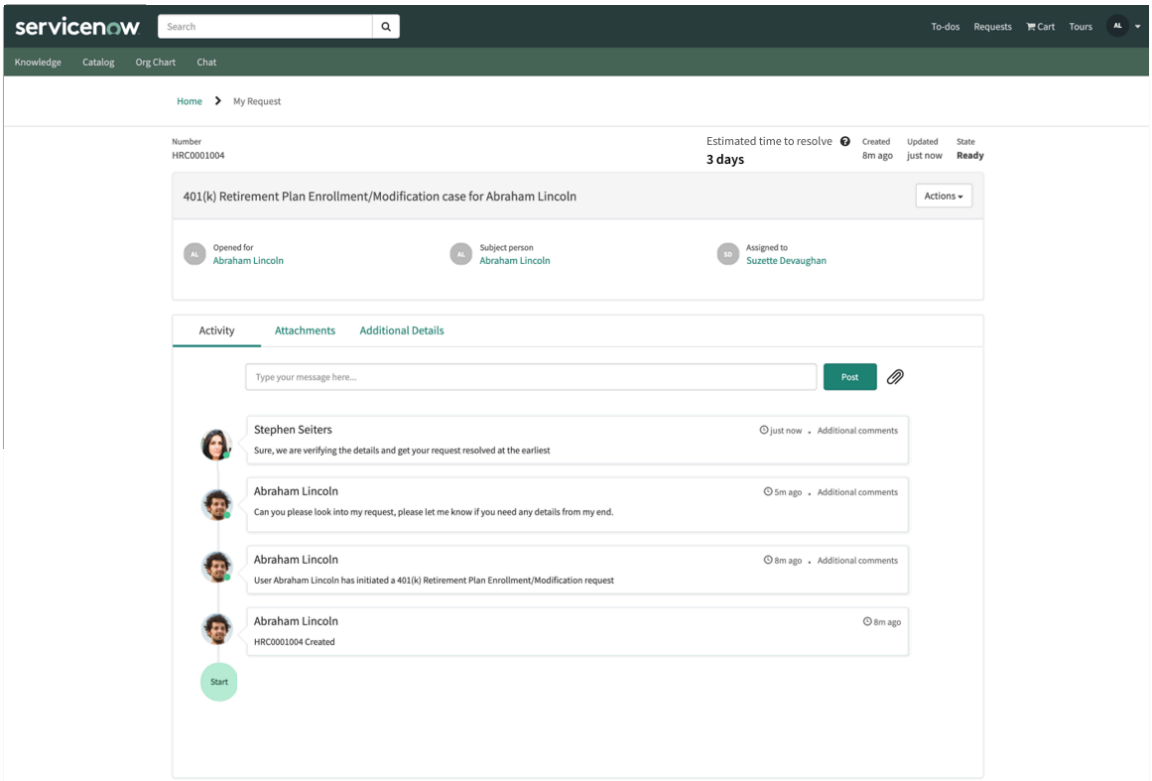
Konfigurieren Sie Ihre HR-Services für die Verwendung der Standardticketseite, um Ihren Mitarbeitern eine konsistente Benutzer-Experience zu bieten.

Sie können die Darstellung des Layouts der Ticketseite (z. B. Header und Registerkarten) über konfigurieren **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerdefinierte HR-Services konfigurieren.

Für neue und neu gestartete Instanzen ist die Ansicht für Standardticketseiten standardmäßig verfügbar. Für aktualisierte Instanzen müssen Sie die Seitenroutenzuordnung konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Seitenroutenzuordnung aktivieren.

Nachdem Sie die HR-Services konfiguriert und die Seitenroutenzuordnungen abgeschlossen haben, werden die HR-Anforderungen in der Ansicht der Standardticketseite im folgenden Format angezeigt:

Seitenansicht „Standardticket“



Wenn Sie die erwartete Lösungszeit (ETTR) aktivieren, können Sie die geschätzte Zeit für Ihre Anfrage anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Geschätzte Zeit bis zur Lösung von HR-Fällen.

Benutzerdefinierte HR-Services konfigurieren

Konfigurieren Sie die benutzerdefinierten HR-Services auf der Standardticketseite, um eine konsistente Mitarbeiter-Experience im Portal zu bieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**.

> **Wichtig:**
> Standardmäßig werden die Standardticketkonfigurationen für die folgenden HR-Services durchgeführt:
> - sn_hr_core_case_talent_management
> - sn_hr_core_case
> - sn_hr_core_case_payroll
> - sn_hr_core_case_relations
> - sn_hr_le_case
> - sn_hr_core_case_operations
> - sn_hr_core_case_total_rewards
> - sn_hr_core_case_workforce_admin

2. Wählen Sie Ihren benutzerdefinierten HR-Service aus.
3. Konfigurieren Sie im Formular die Pflichtfelder:

Formular „Ticketkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Kompetenzzentrum-Tabelle, für die Sie die Standardticketseite konfigurieren möchten
Aktiv	Möglichkeit, festzulegen, ob die Ticketkonfiguration aktiv ist.
Anwendung	Anwendung, die der Ticketkonfiguration zugeordnet ist.
Statusfeld	Beliebiges Feld der durch eine Aufgabe erweiterten Tabelle. Standardmäßig ist dieses Feld dem Feld **Status** der durch eine Aufgabe erweiterten Tabelle zugeordnet. Konfigurieren Sie das Formular, um dieses Feld hinzuzufügen. **Hinweis:** Für die folgenden Informationen können Sie keine Felder hinzufügen: ○ Zahl ○ Kurzbeschreibung ○ Erstellungsdatum ○ Aktualisierungsdatum ○ Beobachtungsliste ○ Benutzereingaben wie Kommentare und Arbeitsnotizen
Infobereich	
„Beschreibung“ anzeigen	Szenario, in dem die Anforderungsbeschreibung angezeigt werden soll. Mögliche Optionen sind: ○ Keine ○ Immer ○ Wenn keine Variablen

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn dies angezeigt wird, können Sie die Beschreibung erweitern und reduzieren.
Erweitert	Möglichkeit, festzulegen, dass ein Widget im Infobereich angezeigt werden soll.
Infowidget	Widget, das im Infobereich angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist. **Hinweis:** Standardmäßig wird das Widget „HRM-Fallinfo” verwendet , um die fallbezogenen HR-Informationen anzuzeigen.
Infowidgetparameter	Kommagetrennte Liste der Infowidgetparameter. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Infofelder	Felder, die im Infobereich angezeigt werden sollen. Dieses Feld verschwindet, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist. **Hinweis:** Für die folgenden Informationen können Sie keine Felder hinzufügen: ○ Zahl ○ Kurzbeschreibung ○ Erstellungsdatum ○ Aktualisierungsdatum ○ Beobachtungsliste ○ Status ○ Benutzereingaben wie Kommentare und Arbeitsnotizen
Aktionsbereich	
Aktionswidget	Widget zum Festlegen der im Infobereich verfügbaren Aktionen. **Hinweis:** Standardmäßig wird das Widget „HR-Standardticketaktionen“ verwendet.
Aktionswidgetparameter	Kommagetrennte Liste der Aktions-Widget-Parameter.

Hinweis:

- Standardmäßig werden zwei Arten von Registerkarten aktiviert und konfiguriert: Typ **Aktivität** und **Anhänge**.
- Sie können keine anderen Registerkartentypen als „Benutzerdefiniert“ duplizieren.
- Sie können maximal fünf Registerkarten konfigurieren.
- Sie können nur einen der folgenden Registerkartentypen hinzufügen:
  - Variableneditor (schreibgeschützt)
  - Variablenzusammenfassung

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

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Headermenü, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste „Registerkartenkonfigurationen“ die Felder.

Formular „Registerkartenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Typ	Registerkartentyp, auf dessen Grundlage ein Widget angezeigt wird. Mögliche Optionen sind: ○ Keine ○ Aktivität ○ Anhänge ○ Anwenderdefiniert ○ Variableneditor (schreibgeschützt) ○ Variablenzusammenfassung
Registerkartenname	Name der Registerkarte.
Anwendung	Anwendung, die der Ticketkonfiguration zugeordnet ist.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Registerkarten im Registerkartenbereich angezeigt werden sollen.
Sichtbar	Bedingungen für die Transparenz der Registerkarte.
Widget	Widget, das im Registerkartenbereich angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Benutzerdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird. **Hinweis:** Für die Registerkarte **Aufgaben** wird standardmäßig das Widget „Übergeordnete HRM-Aufgabe“ verwendet. Für die Registerkarte **Genehmiger** wird standardmäßig das Widget „HRM – Registerkarte ‚Genehmigung‘“ verwendet. Für die Registerkarte **Anhänge** wird standardmäßig das Widget „HR-Standardticketanhänge“ verwendet. In diesem Widget werden auch Mitarbeiterdokumente (EDM) angezeigt.
Widget-Parameter	Kommagetrennte Liste der Registerkarten-Widget-Parameter. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwenderdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.

6. Klicken Sie im Formular „Ticketkonfiguration“ auf **Aktualisieren**.

Seitenroutenzuordnung aktivieren

Wenn Sie ein Upgrade Ihrer Instanz durchgeführt haben, leiten Sie die HR-Ticketseiten zur Standardticketseite im Portal um. Zeigen Sie Ihre HR-Anforderungen in der Ansicht der Standardticketseite an.

Vorbereitungen

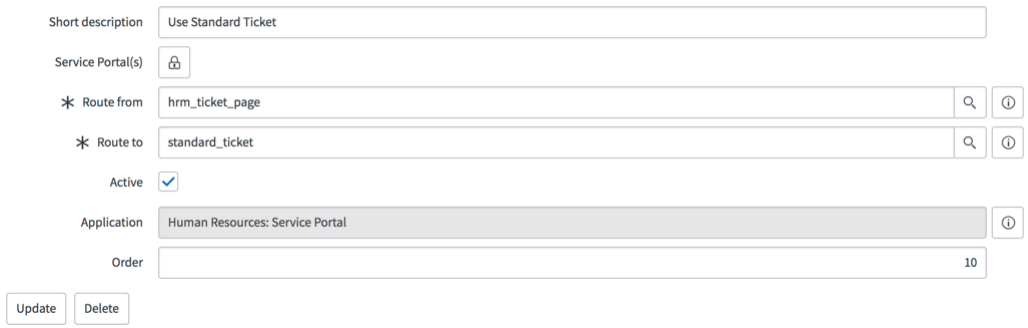
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Weiterleitungen**.
2. Erstellen Sie die Seitenroutenzuordnung von **hrm_ticket_page** zu **standard_ticket**.

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

Hinweis:
hrm_ticket_page ist nur verfügbar, wenn Sie das Plugin „Mitarbeiter-Center“ [com.sn_hr_service_portal] haben.



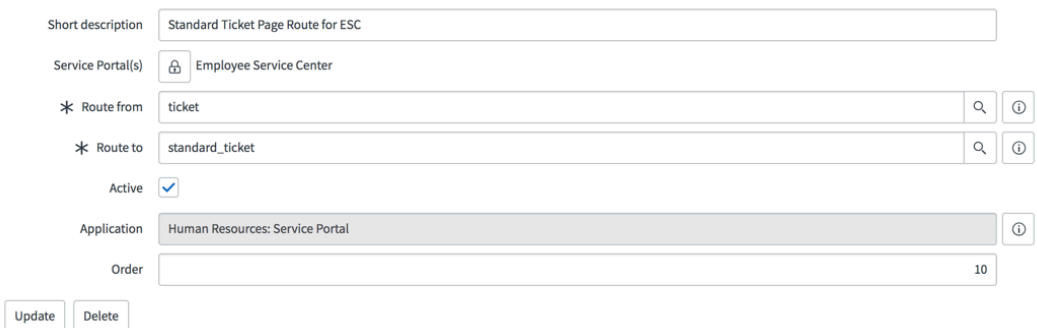
3. Erstellen Sie die Seitenroutenzuordnung von **hrsp_ticket** zu **standard_ticket**.

Hinweis:
hrsp_ticket ist nur verfügbar, wenn Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ [com.sn_hr_core] ohne Plugin „Employee Service Center“ [com.sn_hr_service_portal] haben.



4. Erstellen Sie die Seitenroutenzuordnung von **Ticket** zu **standard_ticket**.

Hinweis:
Ticket ist nur für Nicht-HR-Katalogelemente verfügbar.



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

Übersetzungen für HR-Fälle und -Aufgaben

Aktivieren Sie Übersetzungen für HR-Fall- und Aufgabenvorlagen, damit Mitarbeiter die Kurzbeschreibungen und Beschreibungen von HR-Fällen und Aufgaben in ihrer bevorzugten Sprache anzeigen können.

Globale Beschreibungen für Übersetzungen für eine HR-Vorlage konfigurieren

Konfigurieren Sie eine HR-Fall- oder Aufgabenvorlage, um Übersetzungen zu aktivieren. Sie können die globalen Beschreibungen für Übersetzungen in mehrere Sprachen bereitstellen, damit Benutzer die Kurzbeschreibungen und Beschreibungen von HR-Fällen und Aufgaben in ihrer bevorzugten Sprache anzeigen können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Sprachen aktivieren, für die Sie Übersetzungen unterstützen möchten.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR-Vorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

   Details zum Konfigurieren einer HR-Fall- oder Aufgabenvorlage finden Sie unter:

   - HR-Fallvorlage konfigurieren
   - HR-Aufgabenvorlage konfigurieren
4. Zum Aktivieren von Übersetzungen muss das Feld **Globale Beschreibungen für Übersetzungen verwenden** aktiviert sein.
   Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Felder **Globale Kurzbeschreibung** und **Globale Beschreibung** angezeigt.
5. Geben Sie die globale Kurzbeschreibung und eine Beschreibung für jede der aktivierten Sprachen an.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass Sie globale Beschreibungen für jede unterstützte Sprache angeben. Sie können in einer HR-Vorlage die Option **Globale Beschreibungen für Übersetzungen verwenden** nicht nur für einige Sprachen auswählen und für andere nicht.

   a. Gehe zu **Systemsysteme** > **Allgemein**, und wählen Sie die Sprache aus, für die Sie Übersetzungen bereitstellen möchten.

      Example
      Beispielsweise können Sie die Sprache auf Spanisch festlegen.

   b. Geben Sie auf dem HR-Vorlagenformular die globale Kurzbeschreibung und eine Beschreibung in der ausgewählten Sprache an.

      Example
      Beispielsweise können Sie die globale Kurzbeschreibung und Beschreibung für zahnärztliche Leistungen in Spanisch angeben.

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

c. Wiederholen Sie den Vorgang für jede unterstützte Sprache.

Example
Wenn beispielsweise Englisch, Spanisch und Koreanisch auf Ihrer Instanz aktiviert sind, stellen Sie sicher, dass Sie globale Übersetzungen für jede dieser Sprachen in der HR-Vorlage bereitstellen.

6. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
7. Wenn Sie eine HR-Fallvorlage konfigurieren, können Sie auch den entsprechenden HR-Service aktualisieren, um Fallheader zu verwenden, die die Verwendung globaler Beschreibungen unterstützen.

a. Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**.

b. Öffnen Sie den entsprechenden HR-Servicedatensatz.

c. Aktualisieren Sie die folgenden Felder:

Entsprechendes HR-Servicedatensatzformular

Feld	Wert
Geöffnet für / Genehmigeransicht	Geöffnet für/Headerkonfiguration des Genehmigerfalls anhand von globalen Beschreibungen
Ansicht für betreffende Person / mit der Aufgabe beauftragte Person	Betreffperson/-aufgabe, die der Headerkonfiguration des Falls mit globalen Beschreibungen zugewiesen ist

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Example: Registrierung für zahnärztliche Leistungen

Dies ist ein Beispiel dafür, wie die globale Kurzbeschreibung und Beschreibung für den HR-Service „Registrierung/Änderung zahnärztlicher Leistungen“ im Employee Service Center angezeigt wird, wenn die Sprache auf Spanisch festgelegt ist.

Tabelle „Employee Profile”

Das Plugin „Employee Profile“ (sn_employee) bietet die Tabelle „Employee Profile“ (sn_employee_profile), die die Felder für das Beschäftigungsstartdatum und das Beschäftigungsenddatum außerhalb von 'HR-Servicebereitstellung verfügbar macht. Beispielsweise kann die Tabelle mit Strategisches Portfoliomanagement zum Aktualisieren der Ressourcenkapazität von Benutzern verwendet werden.

Übersicht

Verwenden Sie die Tabelle „Mitarbeiterprofil“ (sn_employee_profile), um die Felder „ **employment_start_date** “ und „ **employment_end_date** “ außerhalb von 'HR-Servicebereitstellungverfügbar zu machen.

Erfahren Sie mehr über Employee Profile.

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

Tabelle „Employee Profile“ (sn_employee_profile)

Feld	Beschreibung
user	Verweis auf die Tabelle „Benutzer“ (sys_user)
employment_start_date	Stellt das Beschäftigungsstartdatum dar
employment_end_date	Stellt das Beschäftigungsenddatum dar

Wenn Sie Employee Profile mit 'HR-Servicebereitstellung verwenden

Wenn Sie das Plugin „Employee Profile” aktivieren, werden die folgenden Felder aus der HR-Profiltabelle (sn_hr_core_profile) zum Ausfüllen der Employee Profile-Tabelle (sn_employee_profile) abgerufen.

Tabelle „HR-Profil“ (sn_hr_core_profile)

Feld	Beschreibung
employment_start_date	Stellt das Beschäftigungsstartdatum dar
employment_end_date	Stellt das Beschäftigungsenddatum dar

Das Synchronisieren des Mitarbeiterprofils aus dem HR-Profil ist eine einmalige geplante Aufgabe, bei der alle Benutzer mit ihren entsprechenden Werten für „employment_start_date“ und „employment_end_date“ nach Aktivierung des Plugins aus der HR-Profiltabelle abgerufen werden. Nachfolgende Aktualisierungen werden über die Geschäftsregeln **Felder mit HR-Profil synchronisieren** und **Felder mit Mitarbeiterprofil synchronisieren** vorgenommen.

Hinweis:
Wenn Sie die einmalige geplante Aufgabe erneut ausführen müssen, müssen Sie die Aufgabe zuerst aktivieren und vor dem Ausführen die ungültige RCA berücksichtigen. Führen Sie die Aufgabe nicht regelmäßig aus.

Aktivierungsinformationen

Sie müssen das Plugin „Employee Profile“ (sn_employee) aktivieren, um die Tabelle „Employee Profile” mit der Anwendung zu verwenden.

Hinweis:
Wenn Sie die Tabelle mit Strategisches Portfoliomanagementverwenden, finden Sie weitere Informationen unter Ressourcenkapazität aktualisieren .

Employee Profile aktivieren

Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin „Employee Profile“ [sn_employee] aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

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

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

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

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

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Mit Employee Profile installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Employee Profile“ [sn_employee_profile] werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

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

Installierte Rollen

Mit Mitarbeiterprofil installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Employee Profile-Administrator [sn_employee.admin]	Gewährt Zugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen der Tabelle „Employee Profile“	Keine

Installierte geplante Aufgaben

Mit Mitarbeiterprofil installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Mitarbeiterprofil mit dem HR-Profil synchronisieren	Nur 'HR-Servicebereitstellung: Einmalige regelmäßige Aufgabe, bei der alle Benutzer mit ihren entsprechenden Werten für „employment_start_date“ und „employment_end_date“ aus der HR-Profiltabelle (sn_hr_core_profile) abgerufen werden.

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

Installierte Tabellen

Mit Mitarbeiterprofil installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Mitarbeiterprofil [sn_employee_profile]	Tabelle „Employee Profile“

Antwortvorlagen für 'HR-Servicebereitstellung

Sie können Antwortvorlagen mit 'HR-Servicebereitstellung verwenden, um Fälle schneller und effizienter zu lösen.

Antwortvorlagen (früher als „Templated Snippets“ bezeichnet) sind wiederverwendbare Nachrichten. Sie können die mit diesen Vorlagen erstellten Nachrichten in HR-Fälle, Aufgaben, E-Mails oder Chats kopieren, um schnelle und konsistente Nachrichten für Mitarbeiter bereitzustellen. Beispielsweise können HR-Mitarbeiter eine Antwortvorlage für Diskrepanzfälle bei der Gehaltsabrechnung verwenden, um eine standardmäßige Antwort für diesen Falltyp zu senden.

Hinweis:
Weitere Informationen zu Antwortvorlagen finden Sie unter Antwortvorlagen .

Kanäle der Antwortvorlage

Antwortvorlagen können mehreren Kanälen entsprechen. Ein Kanal steht für die Medien, in denen die Antwortvorlage verfügbar sein soll. Beispiel:

- Chatkanal: bietet Antwortvorlagen für Chatkonversationen
- E-Mail-Kanal: bietet Antwortvorlagen für E-Mails
- Formular: bietet Antwortvorlagen für HR-Fälle oder HR-Aufgaben

Wenn Sie eine neue Antwortvorlage erstellen und keinem Kanal zuweisen, kann sie nicht verwendet werden.

Wenn Sie eine universelle Antwortvorlage erstellen möchten, die für alle Kanäle verfügbar ist, weisen Sie sie allen Kanälen zu.

Hinweis:
Alle vor dem Quebec-Release erstellten Antwortvorlagen werden allen Kanälen zugeordnet, behalten ihr vorheriges Verhalten bei und können universell verwendet werden.

Aktivierungsinformationen

Die Antwortvorlagenfunktion wird automatisch aktiviert, wenn Case and Knowledge Management aktiviert wird. Siehe Antwortvorlagen aktivieren .

Um die Antwortvorlagen in einem Chat in Mitarbeiterbereich für 'HR-Servicebereitstellung zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Advanced Work Assignment for HRSD“ (com.sn_hr_awa).

Weitere Informationen finden Sie unter Advanced Work Assignment (AWA) für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich – Übersicht und Mitarbeiterchat für Arbeitsbereiche einrichten.

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

Weitere Informationen zum Einrichten eines Chats in Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent .

Antwortvorlagen mit Formularen (HR-Fall oder HR-Aufgabe) verwenden

HR-Administratoren und Manager können Antwortvorlagen erstellen. Jede Vorlage wird mit einer HR-Tabelle verknüpft, bei der es sich um eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] handelt. Konfigurieren Sie die Vorlage so, dass sie aus dieser Tabelle abgerufene Variablen enthält. Verwenden Sie außerdem einen Bedingungsgenerator, um anzugeben, was ein Fall erfüllen muss, damit die Vorlage z. B. für einen bestimmten HR-Service verfügbar ist.

Weitere Informationen zum Erstellen oder Ändern von Antwortvorlagen finden Sie unter Antwortvorlagen für 'HR-Servicebereitstellung erstellen oder ändern.

Es werden Antwortvorlagen für ein HR-Fallformular für Vorlagen angezeigt, die dem Kanal „Formular“ zugeordnet sind und die Bedingungen in der Antwortvorlage erfüllen. Oben im HR-Fallformular wird die Schaltfläche **Antworten** angezeigt. Wenn mehrere Vorlagen verfügbar sind, können Sie die passende auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter An einem HR-Fall arbeiten.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Verwenden von Antwortvorlagen mit einem HR-Fall finden Sie unter Antwortvorlage in einen HR-Fall kopieren.

Für Mitarbeiterbereich für 'HR-Servicebereitstellung wird das Symbol für Antwortvorlagen ( ) in der kontextabhängigen Seitenleiste angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlage für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

Mit Antwortvorlagen installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Aktivierung des Plugins Templated Responses (com.sn_templated_snip) installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

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

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Standardmäßig enthalten die folgenden HR-Rollen die folgenden Antwortvorlagenrollen.

Hinweis:
Vom Plugin „Templated Responses“ [com.sn_templated_snip] wird die Systemeigenschaft „sn_templated_snip.min_admin_count“ [sys_properties.list] aktiviert. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Antwortvorlagen-Admin-Benutzer löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) an aktiven Benutzern für diese Rolle erforderlich ist.

Mit Antwortvorlagen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Antwortvorlagen-Administrator [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Ermöglicht den Zugriff auf die bereichsspezifische Verwaltung der	sn_templated_snip.template_snippet_writer

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

Mit Antwortvorlagen installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Antwortvorlagen-Funktion	
Antwortvorlagen-Writer [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Ermöglicht den Zugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Antwortvorlagen-Inhalten	sn_templated_snip.template_snippet_reader
Antwortvorlagenleser [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Ermöglicht den Lesezugriff auf Antwortvorlagen-Inhalte	Keine

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle an eine andere Rolle finden Sie unter Einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzufügen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .
- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, erfahren Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.

Weitere Informationen zur Benutzerverwaltung und zur Verwaltung von Benutzern finden Sie unter Benutzerverwaltung .

Installierte Tabellen

Mit Antwortvorlagen installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Antwortvorlage [sn_templated_snip_note_template]	Speichert Informationen für Antwortvorlagen. Antwortvorlagen sind wiederverwendbare Nachrichten, die in Fall- oder Aufgabenformulare kopiert werden können. Antwortvorlagen bieten Benutzern schnelle und konsistente Nachrichten oder zeigen anfordernden Personen in Agent Chat standardmäßige Chatantworten an.
M2M-Antwortvorlage an Kanal [m2m_response_template_to_channel]	Ordnet Kanäle zu Antwortvorlagen zu.
Kanal der Antwortvorlage [sn_templated_snip_channel]	Speichert Informationen über Kanäle von Antwortvorlagen.
Hinweisvorlage für Tabelle	Ordnet Notizen zu Antwortvorlagen zu.

Automatische Übersetzung

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

Mit Antwortvorlagen installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_m2m_note_template_for_table]	

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zur Verwaltung von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Antwortvorlagen für 'HR-Servicebereitstellung erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage (früher als Vorlagen-Snippet bezeichnet), um eine wiederverwendbare Nachricht zu definieren. Sie können diese Nachrichten kopieren, wenn Sie Mitarbeitern antworten, um diesen schnelle und einheitliche Nachrichten bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.manager, sn_templated_snip.template_snippet_admin

Jede Vorlage wird mit einer HR-Tabelle verknüpft, bei der es sich um eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] handelt. Die Vorlage kann so konfiguriert werden, dass sie aus dieser Tabelle abgerufene Variablen enthält. Wenn Sie beispielsweise die Tabelle „HR-Fall“ (sn_hr_core_case) auswählen, können Sie die Variable „Betreffende Person“ auswählen, die im Vorlagentext angezeigt wird. Die Variable wird dann durch den tatsächlichen Namen der betreffenden Person ersetzt, wenn die Antwortvorlage verwendet wird.

Verwenden Sie außerdem einen Bedingungsgenerator, um festzulegen, wann ein Fall die Kriterien für eine Vorlage erfüllt, z. B. für einen bestimmten HR-Service.

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **Antwortvorlagenkonfiguration**an.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine Antwortvorlage zu erstellen.
   Oder wählen Sie eine zu ändernde vorhandene Antwortvorlage aus der Liste aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Antwortvorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Antwortvorlage.
Kurzer Name	Kurzbeschreibung, die die Antwortvorlage bei Verwendung von Chat in Mitarbeiterbereich identifiziert. Verwenden Sie den Kurznamen mit einem Schnellbefehl (/), um den Text aus dem Vorlagentext der Antwortvorlage im Chat anzuzeigen. Dieses Feature bietet eine schnelle und konsistente Möglichkeit, Text im Chat auszufüllen. Beispielsweise identifiziert der Kurzname gm die Chat-Antwortvorlage für eine Begrüßung am

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

Feld	Beschreibung
	Morgen. Geben Sie **/gm** in ein Chat-Fenster ein, um den Text aus dieser Antwortvorlage anzuzeigen.
Tabelle	Name der Tabelle, der die Antwortvorlage zugeordnet ist. Wenn Sie eine Antwortvorlage für den Chat im Agent Workspace erstellen, ist die zugehörige Tabelle die Interaktionstabelle [interaction]. Bei anderen Antwortvorlagen muss die Tabelle eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] sein. **Hinweis:** Beim Erstellen von anwenderdefinierten Kompetenzzentrum-Tabellen können Sie die UI-Aktion „In Zwischenablage kopieren“ nicht hinzufügen. Benutzer können weiterhin die Funktion Kopieren und Einfügen verwenden.
Bedingung	Bedingungen, mit denen festgelegt wird, wann die Antwortvorlage verwendet werden kann Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global. **Hinweis:** Die verfügbaren Bedingungen hängen von der ausgewählten Tabelle ab. Geben Sie für Chat-Antwortvorlagen die folgende Bedingung an: **[Type] [is] [Chat]**
Anwendung	Die Anwendung, die die Antwortvorlage erstellt hat.
Gruppensichtbarkeit	Gibt an, welche Gruppen Zugriff auf die Antwortvorlage haben. Hinzufügen von Gruppenfiltern, die die Antwortvorlage anzeigen können. **Hinweis:** Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird die Antwortvorlage für alle Gruppen verfügbar.
Vorlagentextkörper	Text der Antwortvorlage mit Anweisungen für den Service Desk-Mitarbeiter zur Reaktion auf einen bestimmten Fall oder eine bestimmte Aufgabe. Sie können auf Feldwerte verweisen, indem Sie basierend auf der ausgewählten Tabelle Variablen aus der Variablenliste auswählen.

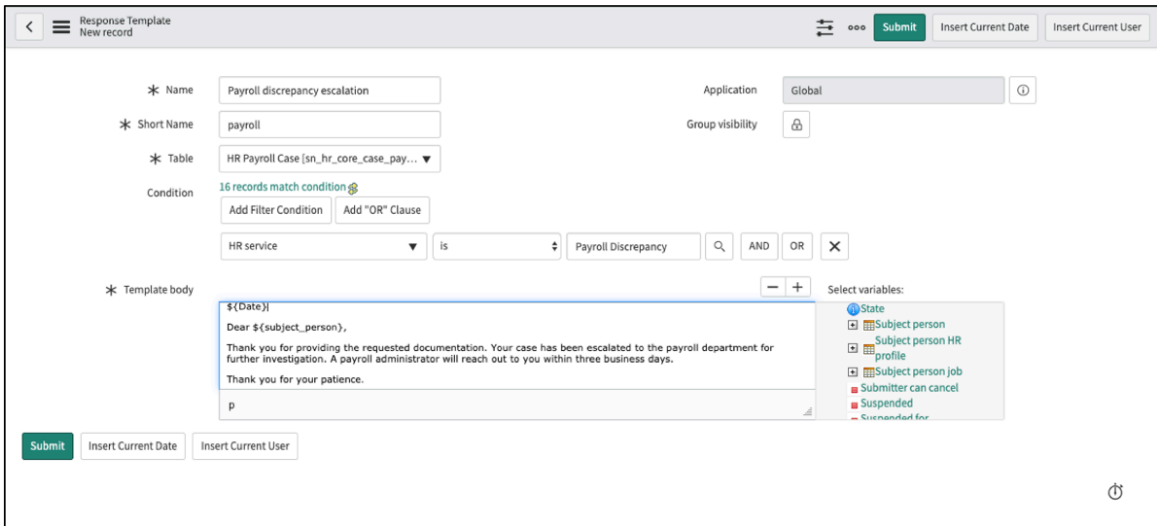
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

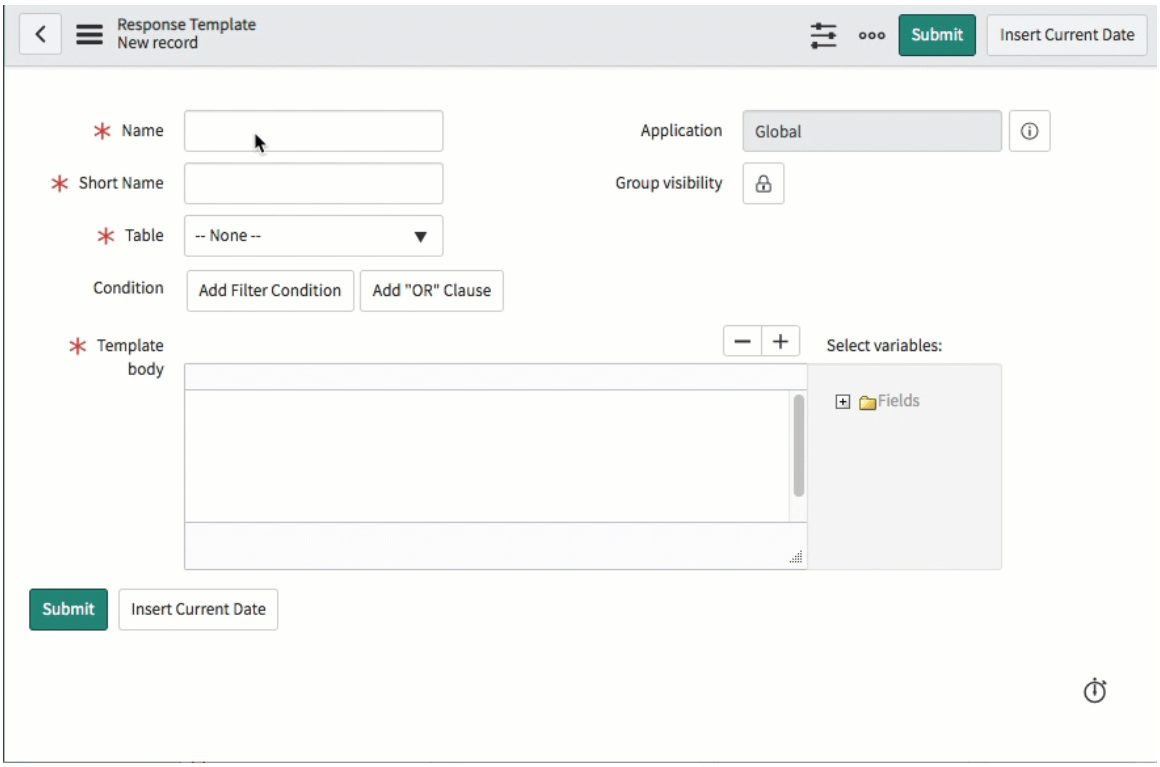
Feld	Beschreibung
	Sie können Verweise auf benutzerdefinierte Variablen manuell eingeben: ○ Aktueller Benutzer: `${current_user}` ○ Aktuelles Datum: `${Date}` Oder platzieren Sie den Mauszeiger an der Stelle, an der die benutzerdefinierte Variablenreferenz angezeigt werden soll, und klicken Sie auf die Schaltflächen **Aktuellen Benutzer einfügen** oder **Aktuelles Datum einfügen**. **Hinweis:** Rich Text wird für Antwortvorlagen nicht unterstützt.
Variablen auswählen	Variablen, die Sie dem Vorlagentext hinzufügen können Wenn Sie beispielsweise die Tabelle „HR-Fall“ (sn_hr_core_case) auswählen, können Sie die Variable „Betreffende Person“ auswählen, die im Vorlagentext angezeigt wird. Die Variable wird dann durch den tatsächlichen Namen der betreffenden Person ersetzt, wenn die Antwortvorlage verwendet wird. **Hinweis:** Die verfügbaren Variablen hängen von der ausgewählten Tabelle ab.

Example

Die folgende GIF zeigt ein Beispiel eines Personalverantwortlichen in der 'HR-Servicebereitstellung-Anwendung, die eine Antwortvorlage erstellt, um Diskrepanzfälle in der Personalabrechnung zu eskalieren. Die Vorlage ist der Tabelle „HR Payroll Case [sn_hr_core_case_payroll]“ zugeordnet, und es wird eine Bedingung festgelegt, um nach Fällen zu filtern, die dem HR-Dienst „Payroll Discrepancy HR“ entsprechen. Der Vorlagentext wird in den Körper eingefügt, und dann wird der Anrede eine Variable für die betroffene Person hinzugefügt.

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





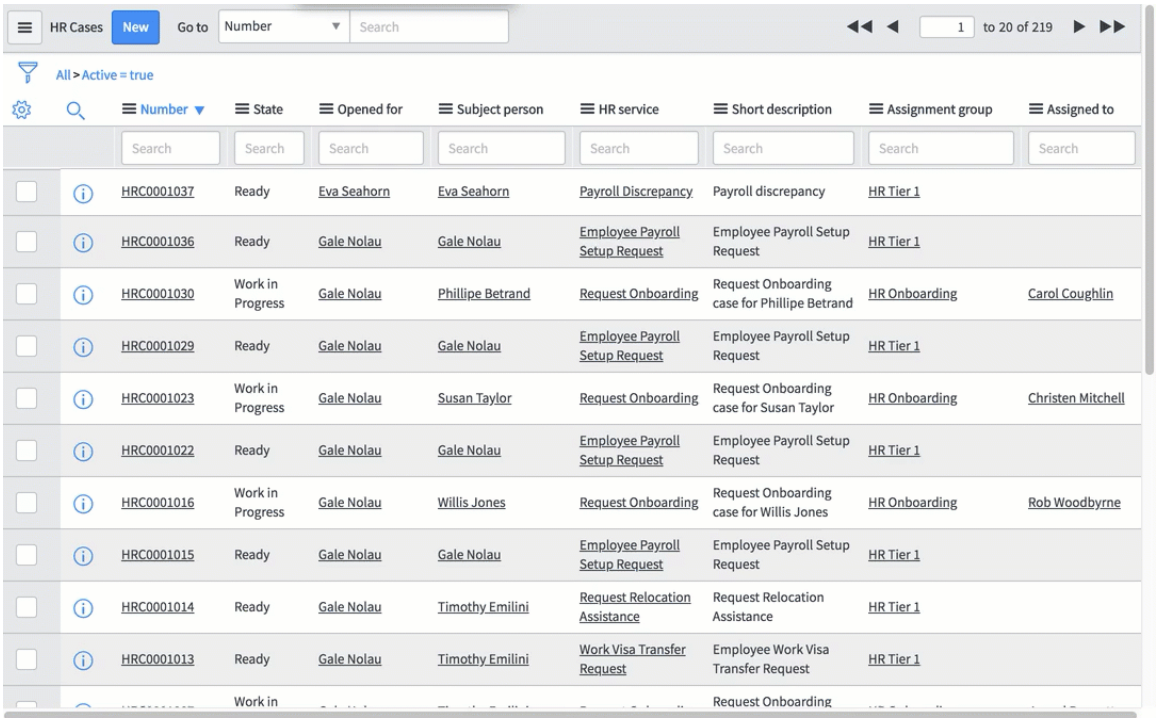
4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
   Mit Kanälen wird die Antwortvorlage auf die von Ihnen hinzugefügten Kanäle begrenzt. Wenn Sie diese Angabe leer lassen, ist die Antwortvorlage für keinen der Kanäle verfügbar. Mit dieser Funktion können Sie für Chats, E-Mails und Formulare jeweils unterschiedliche Nachrichten festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Kanäle für Antwortvorlagen erstellen.
   Die zugehörige Liste „Kanäle“ wird angezeigt.

Nächste Maßnahme

Sie können den Inhalt der Antwortvorlage in jedes Feld eines Formulars kopieren, das die angegebenen Bedingungen erfüllt.

Die folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen HR Case Writer in der 'HR-Servicebereitstellung-Anwendung, der einen Fall der Gehaltsabrechnung öffnet und eine Eskalationsvorlage für eine Abrechnungsdiskrepanz in das Kommentarfeld im Formular für den Personalfall kopiert, damit der Mitarbeiter sie lesen kann.

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



Kanäle für Antwortvorlagen erstellen

Befolgen Sie diese Anleitung, um Kanäle für Antwortvorlagen zu erstellen. Kanäle für Antwortvorlagen gewährleisten, dass die richtigen Antwortvorlagen für Chats, E-Mails, HR-Fälle und HR-Aufgaben angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Antwortvorlagenkonfiguration**.
2. Wählen Sie eine vorhandene Antwortvorlage aus, oder klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie **Kanäle** aus.
4. Wählen Sie das Symbol **Nachschlagen mit Liste** aus.
5. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kanal der Antwortvorlage

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Kanals. Kanäle stehen für Kategorien, für die eine Antwortvorlage angezeigt werden soll. Das Basissystem bietet folgende Möglichkeiten: ○ Chat ○ E-Mail ○ Formular

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das Plugin Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) muss aktiviert sein, damit Antwortvorlagen im Chat verwendet werden können.
Wert	Der in allen Sprachen gleichlautende Name des Kanals. Wenn beispielsweise Französisch die Arbeitssprache ist, könnte im Feld **Name** „LeChat“, im Feld **Wert** aber „Chat“ stehen. Dadurch wird sichergestellt, dass unabhängig von der Sprache die richtige Vorlage ausgewählt wird.
Anwendung	Die Anwendung, in der die Antwortvorlage zur Verfügung steht
Aktiv	Aktiviert den Kanal der Antwortvorlage **Hinweis:** Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird der Datensatz deaktiviert, jedoch nicht gelöscht.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Mit Kanälen wird die Antwortvorlage auf die von Ihnen hinzugefügten Kanäle begrenzt. Wenn Sie diese Angabe leer lassen, ist die Antwortvorlage für keinen der Kanäle verfügbar. Mit dieser Funktion können Sie für Chats, E-Mails und Formulare jeweils unterschiedliche Nachrichten festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Kanäle für Antwortvorlagen erstellen.
   Die zugehörige Liste „Kanäle“ wird angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Kanal zu erstellen, oder auf **Bearbeiten**, um auf einen bereits vorhandenen Kanal zuzugreifen.
8. Nachdem Sie die Kanäle ausgewählt haben, klicken Sie auf **Speichern**.
   Das Formular **Antwortvorlage** wird zurückgegeben.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Weitere Informationen zu Antwortvorlagen finden Sie unter Antwortvorlagen für 'HR-Servicebereitstellung erstellen oder ändern.

Antwortvorlage in einen HR-Fall kopieren

Kopieren Sie den Inhalt der Antwortvorlage (ehemals ein Vorlagen-Fragment) in jedes beliebige Feld eines Formulars, das die angegebenen Bedingungen erfüllt.

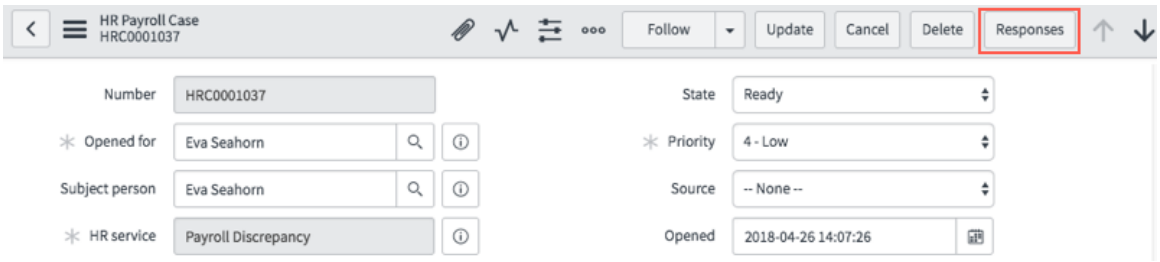
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

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

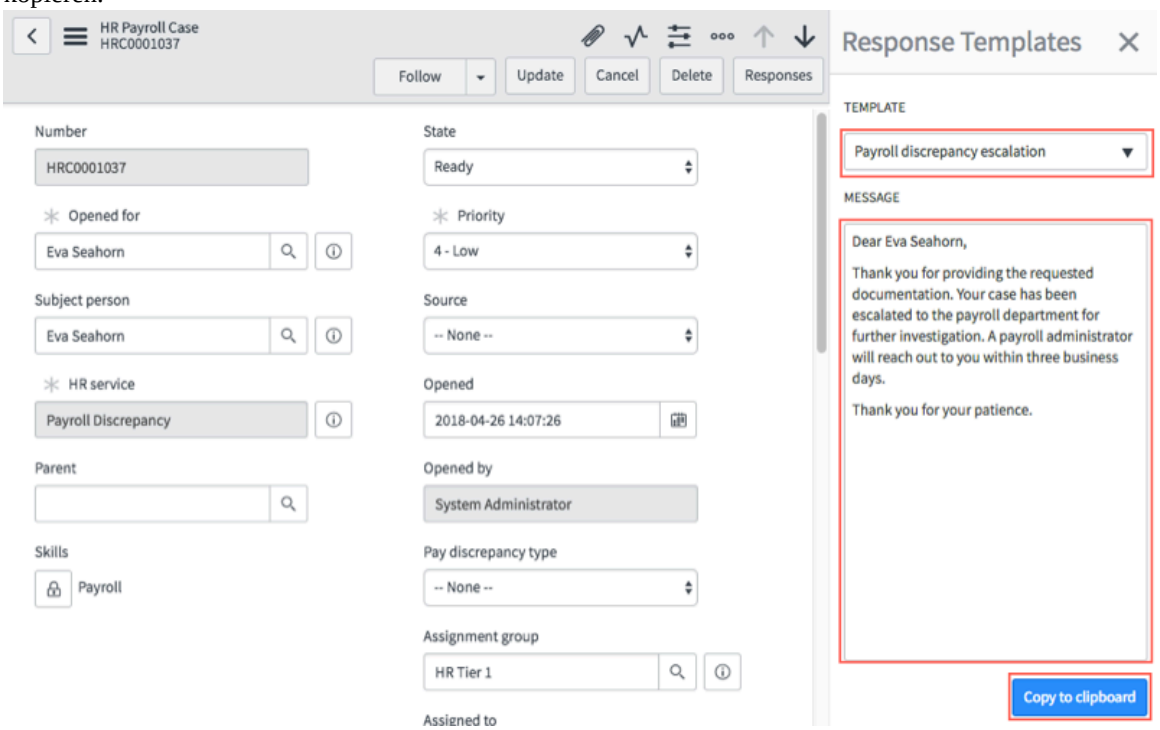
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Alle HR-Anfragen**, und öffnen Sie eines der Module, z. B. **Mir zugewiesen** oder **Offen**.
2. Öffnen Sie den HR-Fall.
3. Klicken Sie auf **Antworten**, um den Seitenbereich **Antwortvorlagen** zu öffnen.

Hinweis:
Wenn die Schaltfläche **Antworten** nicht angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass die Antwortvorlage verfügbar ist, die den Bedingungen für den offenen Fall entspricht. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlagen für 'HR-Servicebereitstellung erstellen oder ändern.



4. Im Seitenbereich **Antwortvorlagen** können Sie eine Vorlage auswählen und diese in die Zwischenablage kopieren.



5. Sobald Sie die Vorlage kopiert haben, können Sie die Inhalte in ein Feld im Formular, beispielsweise **Kommentare**, oder in eine E-Mail einfügen, die Sie einem Mitarbeiter senden möchten.

Hinweis:
Weitere Informationen zur Verwendung von Antwortvorlagen in HR Agent Workspace finden Sie unter Antwortvorlagen für einen HR-Fall verwenden.

Erkunden und verwenden Sie HR-Fall- und Wissensmanagement

HR-Fall- und Wissensmanagement fasst viele Funktionen im Zusammenhang mit HR-Fällen zusammen.

Automatische Übersetzung

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

Case and Knowledge Management verstehen

Case and Knowledge Management für die bereichsbezogene Version von HR bietet Ihrem Unternehmen den Vorteil der Automatisierung von standardmäßigen HR-Vorgängen, durch die Beziehungen zwischen Mitarbeitern und der Personalabteilung unterstützt werden.

'HR-Servicebereitstellung – Benutzer

'HR-Servicebereitstellung wird von der Personalabteilung des Unternehmens verwendet. Die Personalabteilung eines Unternehmens besteht aus vielen Bereichen, wie Mitarbeiterbeziehungen, Leistungsverwaltung, Durchsetzen von Richtlinien, Personalbeschaffung und -einstellung sowie Leistungsmanagement. Zu den Mitgliedern einer großen Personalabteilung zählen üblicherweise:

- HR-Spezialisten, die auf eine oder mehrere HR-Disziplinen spezialisiert sind. Beispielsweise gibt es im Bereich Leistungen Spezialisten in der Versicherungsverwaltung, Freistellung und Urlaubszeit sowie Aktienkäufe von Mitarbeitern.
- HR-Generalisten, die in einer Geschäftsgruppe oder einer geografischen Region arbeiten, um Mitarbeitern bei Fragen, Karrieren, Leistungsmanagement und anderen Fragen der Mitarbeiterbeziehungen zu helfen.
- HR-Manager, die die Effektivität der HR-Gruppe bei der Unterstützung von Mitarbeitern im gesamten Unternehmen überwachen und messen. Sie stellen außerdem sicher, dass das Unternehmen Vorschriften auf Bundes-, Landes- und Gemeindeebene einhält.
- HR-Systemadministratoren, die Systeme wie die zentrale Mitarbeiterdatenbank, Gehaltsabrechnung, Schulungs- und Leistungsmanagementsysteme und andere konfigurieren und warten, einschließlich der Human Resources-Anwendung.

'HR-Servicebereitstellung – Verwendung

'HR-Servicebereitstellung verbessert und unterstützt Ihr Unternehmen. Die Beziehungen zwischen Ihren Mitarbeitern, Ihrer IT und Ihrer Personalabteilung werden auf viele Arten unterstützt:

- Mitarbeiter können das HR-Service Portal oder den Katalog verwenden, um Fragen und andere Anfragen an die Personalabteilung zu senden.
- Wenn Sie die Funktion Connect-Support verwenden, können Mitarbeiter mit einem HR-Mitarbeiter chatten, der die HR-Chatwarteschlange überwacht. Siehe Connect-Support .

> **Hinweis:**
> Connect-Support wird als veraltet markiert. Für ähnliche Fähigkeiten wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Von Connect-Support zur erweiterten Arbeitszuweisung und zum Mitarbeiterchat wechseln .

- HR-Mitarbeiter können HR-Fälle erstellen, verwalten und aufrufen, um Fragen zu beantworten und von Mitarbeitern eingereichte Anfragen zu bearbeiten.
- HR-Manager können Berichte erstellen und Übersichtsinformationen aufrufen, um die Arbeit der Personalabteilung zu überwachen und zu verwalten.
- HR- und Unternehmens-IT-Administratoren können die HR-Systeme des Unternehmens effektiv verwalten, beispielsweise Gehaltsabrechnungs- und Leistungsmanagementsysteme, mithilfe der Enterprise Configuration Management Database (ECMDB).

Automatische Übersetzung

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

'HR-Servicebereitstellung – Vorteile

Ihre gesamte Organisation profitiert von der Verwendung der Anwendung auf folgende Arten:

Standardmäßige HR-Vorgänge automatisieren

Mehrere typische HR-Vorgänge werden automatisiert. Diese Automatisierung reduziert die Anzahl der Checklisten, E-Mail-Konversationen und Telefonanrufe des HR-Teams.

Mitarbeiterzugriff verbessern

Mitarbeiter nutzen HR-Services über einen Service Catalog, anstatt für jede Anfrage einzelne E-Mails zu schreiben, anzurufen oder die Personalabteilung persönlich zu besuchen.

Anfragen und Fortschritt verfolgen

HR-Manager verwenden Berichte und Ansichten, um die ausgeführte Arbeit ihrer Mitarbeiter zur Unterstützung des Unternehmens zu verstehen. Mitarbeiter können den Status ihrer Anfragen einsehen.

Gliedert sich in andere Services ein

Zu den Vorgängen des Personalwesens zählen sowohl HR-Aufgaben als auch Aufgaben für andere Teams, um eine bedeutende Verbesserung der Servicebereitstellung zu liefern.

'HR-Servicebereitstellung-Terminologie

Die folgende Terminologie wird für die Anwendung verwendet.

Terminologie

Benennung	Definition
HR-Kriterien	Möglichkeit, Gruppierungen von HR- oder Systembenutzern nach Kriterien auszuwählen
HR-Services	Liste der HR-Services
HR-Themenkategorien	Liste der HR-Servicethemenkategorien
HR-Beziehungen	Benutzerbeziehungen untereinander
HR-Positionen	Verfügbare Positionen in der Unternehmenstabelle
Definition HR-Stufenzuweisung	Legt Eskalationshierarchie fest
HR-Gruppenrollen	Liste der Gruppen mit HR-Gruppenrollen
HR-E-Mail-Skripts	Liste aller HR-E-Mail-Skripts
HR-Benutzerrollen	Liste der Benutzer mit HR-Benutzerrollen
HR-Vorlagen	Vorlagen für Falldatensatzerstellung nach Katalogelement
Client-Rollenregeln	Legt die Regeln zum Erstellen von Client-Rollen fest
HR-Thema	Detailliste der HR-Service-Themendetails
HR-Serviceoptionen	Liste von Optionen für HR-Services, die Einfluss auf die Fallerstellung haben
Personalabteilungen	Verfügbare Abteilungen in der Unternehmenstabelle
HR-Standorte	Verfügbare Standorte in der Unternehmenstabelle
HR-Chatwarteschlangen	Liste der HR-Chatwarteschlangen

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

Terminologie (Fortsetzung)

Benennung	Definition
HR-Umfragen	Von der HR-Anwendung verwendete Umfragen
HR-Links	Externe Links, die von der HR-Anwendung verwendet werden
HR-Eigenschaften	In der HR-Anwendung verwendete Systemeigenschaften
HR-E-Mail-Vorlagen	Liste aller E-Mail-Vorlagen mit HR-Bezug
HR-Knowledge Bases	Von der HR-Anwendung verwendete Knowledge Bases
HR-Wissensartikel	Von der HR-Anwendung verwendete Wissensartikel
HR-Benachrichtigungen	Von der HR-Anwendung verwendete E-Mail-Benachrichtigungen
HR Service Catalog-Kategorien	Von der HR-Anwendung verwendete Service Catalog-Kategorien
HR-Service Catalog-Elemente	Von HR-Anwendung verwendete Service Catalog-Elemente
HR-Dokumentvorlagen	Von der HR-Anwendung verwendete Vorlagen für Dokumentinhalte
HR-Gruppen	Von HR-Benutzern verwendete Gruppen
HR-Fertigkeiten	Für Unternehmensbenutzer verfügbare Fertigkeiten
HR-Rollen	Von HR-Benutzern verwendete Rollen
HR-Leistungsanbieter/-pläne	Vom HR-Leistungsservice verwendete Leistungsanbieter und -pläne
HR-Leistungstyp	Vom HR-Leistungsservice verwendete Leistungstypen
Disziplinarproblemtypen	Vom HR-Mitarbeiterbeziehungsservice verwendete Disziplinarproblemtypen
Disziplinarwarnungstypen	Vom HR-Mitarbeiterbeziehungsservice verwendete Warnungstypen
HR-Systemberichtshäufigkeiten	Für HR-Systemservice definierte Systemberichtshäufigkeiten
HR-Serviceberichtstypen	Vom HR-Systemservice verwendete HR-Systemberichtstypen

'HR-Servicebereitstellung Process Mining

Durch die Integration der Anwendung Process Mining mit der Anwendung 'HR-Servicebereitstellung können Sie für Ihre KPIs relevante Prozesse analysieren und Engpässe im Zusammenhang mit HR-Servicefällen und, falls installiert, Lifecycle Events-Fällen identifizieren.

Process Mining für 'HR-Servicebereitstellung – Funktionsübersicht

Mit der Process Mining für 'HR-Servicebereitstellung können Unternehmen Servicebereitstellungsprozesse analysieren und verbessern. Diese Lösung nutzt die Process Mining-Funktionalität von ServiceNow Platform und bietet ein Best Practice-Inhaltspaket für 'HR-Servicebereitstellung.

Das Inhaltspaket für HRSD Process Mining enthält vorkonfigurierte Process Mining-Modelle, mit denen Analysten und Prozessverantwortliche die Effektivität ihrer Prozesse nachvollziehen können, einschließlich Möglichkeiten zur kontinuierlichen Leistungsverbesserung.

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

Verwenden Sie Process Mining, um zu erkennen, zu optimieren, zu visualisieren, zu analysieren, zu überwachen und vieles mehr.

- **Visualisieren Sie Ihre Prozesse**: Ordnen Sie Prozesse über System- und Funktionsgrenzen hinweg basierend auf Datenanalysen zu.
- **Optimieren Sie Ihre Prozesse**: Identifizieren Sie Engpässe, Silos, Redundanzen und andere Ineffizienztreiber.
- **Automatisieren Sie Ihre Prozesse**: Identifizieren Sie häufige, konsistente und wiederholte Aufgaben, die für die Automatisierung geeignet sind.
- **Ihre Prozesse verbessern**: Verknüpfen Sie Prozesszuordnungen mit KPIs, um Ursachenanalysen durchzuführen und Leistungstreiber zu identifizieren.

Vollständige Informationen zur Anwendung Process Mining und zu ihrer Beziehung zu [] und zur Integration mit 'HR-Servicebereitstellungfinden Sie unter Process Mining .

Informationen zum Aktivieren des Inhaltspakets [Process Mining für 'HR-Servicebereitstellungfinden Sie unter Activate Process Mining content packs .

'HR-Servicebereitstellung Process Mining-Konfigurationsmodell

Das 'HR-Servicebereitstellung Process Mining-Konfigurationsmodell enthält Prozessdefinitionen für Standard-HR-Services sowie eine Prozesszuordnung, die mehrdimensionales Mining für Lifecycle Events verwendet, sofern diese Anwendung installiert ist.

Prozesszuordnungen und -übergänge durchsuchen Ihr Portfolio von HR-Services, um Problembereiche, Verbesserungsmöglichkeiten und Prozesscompliance zu ermitteln und zu visualisieren.

Prozessdefinitionen und mehrdimensionales Mining

Alle standardmäßigen HR-Services	Lebenszyklus-Events (falls installiert)
Sucht in HRSD nach Abweichungen und Problembereichen.	Stellt eine Lebenszyklus-Event-Prozesszuordnung mit mehrdimensionalem intelligentem Mining bereit.
Bietet eine zentrale HR-Serviceansicht, mit der Sie nach Engpässen und anderen Erfüllungsproblemen suchen können.	Bietet Zugriff auf automatisierte End-to-End-Prozesstransparenz für multirelationale Prozesse und Tabellen.
Benachrichtigt Prozessverantwortliche automatisch, wenn anhand von Prozesskonfigurationen häufige Probleme erkannt werden, z. B. Verschlechterung der Kanalleistung, Trends bei der KPI-Erfassung (z. B. SLA) oder zu große Abweichungen zwischen erwarteten und tatsächlichen Werten.	Mit KI-basierter Ursachenanalyse können Sie schnell die wichtigsten Ursachen für Prozessprobleme ermitteln.

Endbenutzer und Rollen

Wenn Sie über die erforderlichen Rollen verfügen, können Sie mit der Analyst Workbench auf die visualisierten Prozess-Workflow-Daten und -Tools zum Analysieren der Daten im Zusammenhang mit HR-Servicefällen zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über die Analyst Workbench .

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

Die folgenden Rollenkombinationen sind für die Verwendung der Anwendung Process Mining mit 'HR-Servicebereitstellung erforderlich.

Kombinationen von Rollen

Process Mining-Rolle	'HR-Servicebereitstellung-Rolle
sn_process_mining_admin	sn_hr_core.admin
sn_process_mining_power_user	sn_hr_core.case_writer
sn_process_mining_analyst	sn_hr_core.basic

Optimierungsprojekt für HR-Servicefälle

Das Inhaltspaket für HRSD Process Mining (com.sn_hr_process_mining) fügt ein vorgefertigtes Projekt hinzu, das vordefinierte HR-Servicefälle und, falls installiert, Prozessmodelldefinitionen für Lifecycle Events Fälle enthält. Standardmäßig werden in Projekten Fälle der letzten zwei Quartale gefiltert. Sie können auch auf Grundlage des vordefinierten Projekts ein neues Prozessprojekt konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Process Mining verwenden .

Die Prozessmodelldefinitionen enthalten Standardaktivitätsdefinitionen und Aufgliederungsdefinitionen für Fälle, die Sie sowohl unverändert verwenden als auch für eine benutzerdefinierte Konfiguration anpassen können.

- Verwenden Sie Aktivitätsdefinitionen, um Statusübergänge zu verstehen (z. B. Fälle, die vom Status „In Bearbeitung“ in den Status „Lösung vorschlagen“ übergehen) und die verknüpften Prozesse, wie zum Beispiel Problemdatensätze (PRB), zu analysieren.
- Verwenden Sie Aufgliederungsdefinitionen, um Datensätze zu filtern und eine Prozesszuordnung nach Kategorien zu analysieren. Beispielsweise können Sie die HR-Servicefalldaten nach verschiedenen Kanälen, Produkten, Zuweisungsgruppen und Standorten filtern.

Management kontinuierlicher Verbesserungen-Initiative für HR-Fälle

Wenn die Anwendung Management kontinuierlicher Verbesserungen (CIM) aktiviert ist, können Sie auch das CIM-Projekt aus der Analyst Workbench verwenden, um den Fortschritt von Verbesserungsinitiativen für HR-Fälle nachzuverfolgen. Die Verbesserungsinitiative und das Prozessoptimierungsmodell werden automatisch verknüpft. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Management kontinuierlicher Verbesserungen .

Performance Analytics für HR-Fälle

Wenn die Anwendung Performance Analytics (PA) aktiviert ist, können Sie auch die verfügbaren Vorlagenkonfigurationen verwenden, um die Anwendung Process Mining über einen PA-Indikator basierend auf den HR-Servicefalldaten zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Performance Analytics (PA) .

HR-Dashboards & -Berichte

Die Anwendung „HR-Dashboards & -Berichte“ bietet dem HR-Unternehmen visuelle Repräsentationen von Verantwortung, Fortschritt, Leistungsmetriken, Überwachung der Mitarbeiterzufriedenheit und Status von HR-Fällen in der bereichsbezogenen Version von HR.

Je nach Ihrer HR-Auftragsfunktion können Sie eines der folgenden Tools zur Unterstützung bei alltäglichen HR-Vorgängen verwenden.

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

- Dashboards, einschließlich der Dashboards "Übersicht", "Fall" und "Manager". Dashboards sind eine Art Homepage, die Berichte und andere Widgets enthält. Klicken Sie auf einen aufgeführten Datensatz oder ein Segment in einem Bericht, um Details anzuzeigen.
- HR-Berichte, einschließlich Berichte, die über Dashboards verfügbar sind. Verschiedene HR-Berichte sind für Sie vordefiniert und Sie können weitere Berichte erstellen.
- Umfrage-Antwort-Diagramme und Details für die Zufriedenheitsumfrage zum HR-Fall oder andere HR-Umfragen, die Sie erstellen.

Sie können jedes Dashboard anpassen, auf das Sie zugreifen können, um Berichte und andere Widgets hinzuzufügen oder zu entfernen. Beispielsweise kann ein HR-Leistungen-Administrator einen Bericht zum Übersichts-Dashboard hinzufügen, der den Status der HR-Fälle im Service **Leistungen** zeigt.

Schaltfläche	Beschreibung
Inhalt hinzufügen	Klicken Sie, markieren Sie Themen und wechseln Sie zu Abschnitten auf der Seite.
Layout ändern	Klicken Sie auf die Spaltenlayouts auf der linken Seite.
Das Diagramm als Bilddatei speichern	Wenn ein Menüsymbol angezeigt wird, wenn Sie mit dem Cursor auf ein Diagramm zeigen, können Sie auf das Symbol klicken, um das Diagramm in eine Bilddatei zu exportieren.

HR-Dashboards und -Berichte bieten Folgendes:

- Übersicht
- Manager-Dashboard
- HR-Fälle: Dashboard
- Berichte
- Scorecard für Zufriedenheitsumfrage

Migrieren von HR-Dashboards zu Platform Analytics Workspace

Zur Verbesserung der Anwender-Experience wurden das HR-Übersichts-Dashboard, das Manager-Dashboard, das HR-Fall-Dashboard und das SLA-Dashboard in den Platform Analytics-Arbeitsbereich migriert. Wählen Sie das Analytics Center-Symbol, um die migrierten Dashboards im Platform Analytics-Arbeitsbereich zu öffnen.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie Platform Analytics Workspace von ServiceNow® Store installiert haben und über die Rolle „pa_viewer“ verfügen.

Übersichts-Dashboard anzeigen

Das Dashboard "Übersicht" bietet eine grafische Darstellung der HR-Fälle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig zeigt das Übersichts-Dashboard die folgenden Berichte an:

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

- HR-Fälle, die in den letzten sechs Monaten geöffnet wurden, nach Themenkategorie: Bietet ein farbcodiertes Balkendiagramm für die Anzahl der Fälle, die in den letzten sechs Monaten geöffnet wurden, nach Typ der Themenkategorie.
- Aktive HR-Fall-Aufgliederung nach Themenkategorie: Bietet ein Balkendiagramm, das nach aktiven HR-Fällen und dem zugewiesenen HR-Mitarbeiter farbcodiert ist.
- Aktive HR-Fälle nach Themenkategorie: Ein Tortendiagramm, farbcodiert nach aktiven HR-Fällen nach Themenkategorie.
- Pivot-Tabelle für aktive HR-Fälle nach Themenkategorie: Eine Themenkategorie, die einen Querverweis zwischen dem zugewiesenen HR-Mitarbeiter eines HR-Falls nach Themenkategorie mit der Anzahl der Fälle herstellt.

Sie können jedes Dashboard anpassen, auf das Sie zugreifen können, um Berichte und andere Widgets hinzuzufügen oder zu entfernen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Dashboards & -Berichte** > **Übersicht**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Manager-Dashboard anzeigen

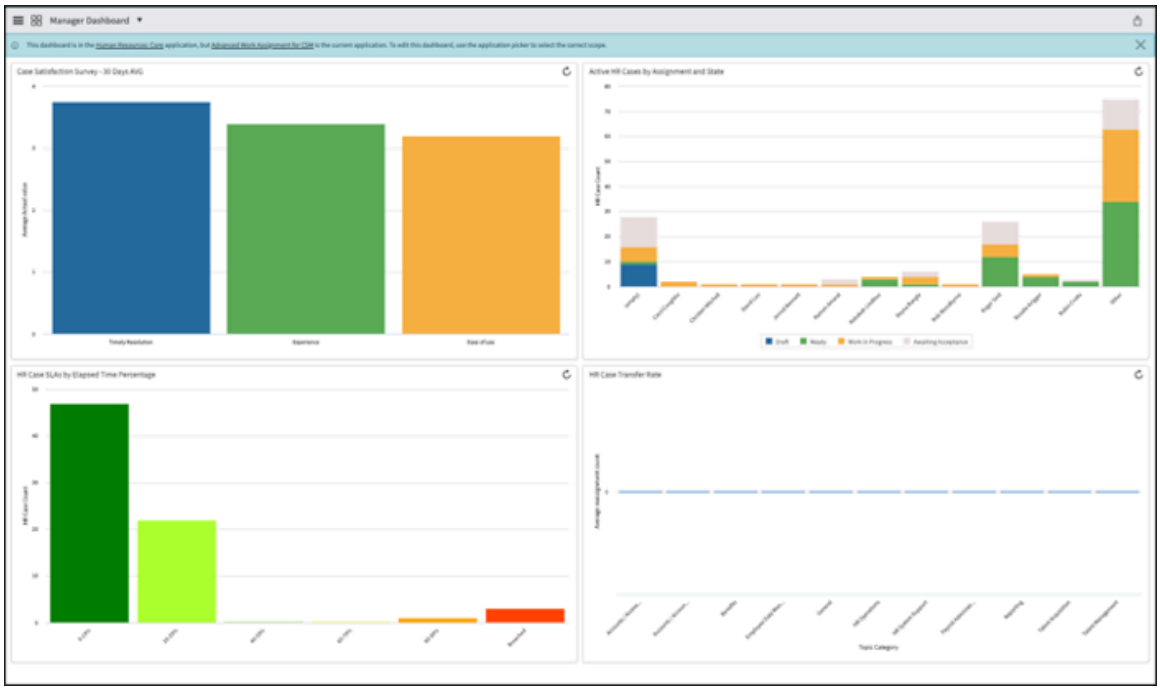
Mit dem Manager-Dashboard können Sie die Effektivität des HR-Teams basierend auf Metriken überwachen. Zu den Metriken zählen der Status der zugewiesenen Fälle nach HR-Mitarbeiter und die verstrichene Zeit der Servicelevel-Vereinbarung als Prozentsatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig zeigt das Manager-Dashboard die folgenden Berichte an:

- Umfrage zur Fallzufriedenheit – 30 Tage AVG: Bewerten Sie die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit der Handhabung der HR-Fälle. Dieses Diagramm zeigt Informationen, wenn Sie Mitarbeitern bitten, die HR-Anforderungszufriedenheitsumfrage abzuschließen.
- HR-Fall-SLAs nach verstrichener Zeit in Prozent: Überwachen Sie die Zeit zur Lösung von HR-Fällen und gehen Sie dem nach, wenn Fall-SLAs verletzt werden.
- Aktive HR-Fälle nach Zuweisung und Status: Überprüfen Sie die Anzahl der HR-Fälle nach Status, die jedem HR-Mitarbeiter zugewiesen sind, z. B. **Bereit** und **In Bearbeitung**, um die Effektivität der einzelnen HR-Mitarbeiter bewerten zu können.
- HR-Fall-Übertragungsrate: Überprüfen Sie die Anzahl der Fälle, die an einen anderen HR-Mitarbeiter übertragen wurden, nach Fallkategorien, um sicherzustellen, dass die richtigen Zuweisungen stattfinden.

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



Sie können jedes Dashboard anpassen, auf das Sie zugreifen können, um Berichte und andere Widgets hinzuzufügen oder zu entfernen. Beispielsweise fügt ein HR-Leistungen-Administrator einen Bericht zum Manager-Dashboard hinzu, der die Zuweisung und den Status der HR-Fälle in der Kategorie **Leistungen** hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Dashboards & -Berichte** > **Manager-Dashboard**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Dashboard für HR-Fälle anzeigen

Das HR-Fall-Dashboard ist ein zentraler Ort für HR-Benutzer, um den laufenden HR-Betrieb zu überwachen. Das Dashboard enthält Berichte, die Anfragen in der Datenbank stellen und die Ergebnisse anzeigen.

Dashboards sind die Homepages für Produkte auf der ServiceNow-Instanz. Das HR-Fall-Dashboard bietet zusammengefasste Informationen zu Ihren Offenen/Zugewiesenen Fällen, Fälle mit hoher Priorität und Fälle, die von der Servicelevel-Vereinbarung verletzt werden. Es werden Fälle nach Service und Ihnen zugewiesene Fälle angezeigt.

Um das HR-Fall-Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **HR-Dashboards & -Berichte** > **HR-Fälle: Dashboard**.

Funktionen des HR-Fall-Dashboards

Das HR-Fall-Dashboard zeigt Folgendes an:

- Die Anzahl der offenen/zugewiesenen Fälle.
- Die Anzahl der Fälle mit hoher Priorität.
- Die Anzahl der Fälle, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung verstoßen.

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

- Die Details aller Fälle, die Ihnen zugewiesen sind.
- Alle Ihnen zugewiesenen Fälle nach Themenkategorie.

Berichte erstellen

Sie können Berichte ausführen, um den Status der HR-Fälle anzuzeigen und zu überwachen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.manager, sn_hr_core.admin, sn_hr_core.basic

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie HR-Berichte zur Verbesserung der Gesamteffizienz und Effektivität. Beispielsweise können Sie alle Mitarbeiterbeziehungenfälle anzeigen lassen, die im vergangenen Monat erstellt wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Dashboards & -Berichte** > **Berichte**.

   Berichte in der HR-Bericht-Gruppe werden aufgeführt. Das Symbol links neben dem Bericht gibt den Typ des Berichts an, z. B. eine Liste, Tortendiagramm oder Balkendiagramm. Zeigen Sie mit dem Cursor auf das Symbol, um in einem Popup-Fenster die Berichtinformationen anzuzeigen. Klicken Sie auf den Stern auf der linken Seite, um den Bericht zum Favoriten zu machen. Sie können Favoriten-Berichte filtern, indem Sie auf den Stern über der Liste der Berichte klicken.

2. Klicken Sie auf den Namen des Berichts, den Sie ausführen möchten.
   Der Bericht wird mit den Laufzeitoptionen und den Ergebnissen geöffnet.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - Ändern Sie die Laufzeitoptionen, und klicken Sie auf **Ausführen**, um die Ergebnisse anzuzeigen.
   - Klicken Sie in einem Listenbericht auf einen aufgeführten Fall, um die zugehörigen Details anzuzeigen.
   - Klicken Sie in einem Diagramm auf ein Segment, um die entsprechenden Fälle anzuzeigen.
   - Veröffentlichen oder planen Sie den Bericht.
   - Bearbeiten Sie die Laufzeitoptionen und speichern Sie einen neuen Bericht.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie weitere HR-Berichte erstellen möchten, klicken Sie auf **Bericht erstellen** oberhalb der Berichtsliste. Nach dem Erstellen von Berichten teilen Sie sie mit der HR-Bericht-Gruppe. Sobald die Berichte in der Berichtsliste sind, kann die Gruppe sie anzeigen lassen.

Zugehörige Informationen

Erste Schritte mit Berichten

Verfügbare HR-Berichte

Vordefinierte HR-Berichte sind im verfügbar **HR-Fallverwaltung** > **Berichte** Liste

Automatische Übersetzung

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

Verfügbare Berichte

Berichtname	Beschreibung	Ansichten
Aktive HR-Fälle	Tabellarische Ansicht aller aktiven Fälle.	Anzahl, Typ, Kategorie, Status, Kurzbeschreibung, Geöffnet durch, Zuweisungsgruppe, Zugewiesen an
Pivot-Tabelle der aktiven HR-Fälle nach Kategorie	Pivot-Tabellenansicht aller aktiven Fälle.	Zugewiesen an, Kategorie
Aktive HR-Einarbeitungs-IT-Anforderungen	Tabellenformat der Einarbeitungsaufgaben, die der IT zugewiesen sind, z. B. für Computer und andere Büroausstattung.	Anzahl, Priorität, Status, Kurzbeschreibung, Zugewiesen an, Standort
Fall-Umfrage zur Kundenzufriedenheit – Durchschnitt über 30 Tage	Balkendiagramm, das die Durchschnittswerte der Antworten auf die Fall-Umfrage zur Kundenzufriedenheit über 30 Tage zeigt.	Durchschnittlicher Istwert, Metrik
Fälle, die auf Genehmigung warten	Anzahl der nicht genehmigten HR-Fälle oder Anforderungen.	Zahl
HR-Fall-SLAs nach "Zugewiesen"	Balkendiagramm, das die Anzahl der überfälligen Fälle nach zugewiesenem Benutzer zeigt.	Anzahl, Benutzer, Status
HR-Fall-SLAs nach Prozentsatz verstrichene Zeit	Balkendiagramm, das die Anzahl der Fälle nach dem Prozentsatz der verstrichenen Zeit zeigt, bis die SLA verletzt wird.	Anzahl, Prozentsatz verstrichene Zeit
HR-Fall-Übertragungsrate	Balkendiagramm, das zeigt, wie häufig der zugewiesene HR-Mitarbeiter geändert wurde, nach Kategorie für die letzten sechs Monate.	Anzahl der Neuzuweisungen, Kategorie
HR-Fälle, die diesen Monat geöffnet wurden, nach Kategorie	Balkendiagramm der Fälle, die im letzten Monat ausgelöst wurden, nach HR-Fall-Kategorie.	Kategorie, Anzahl, Monat
HR-Fälle, die diesen Monat geöffnet wurden, nach Kategorie	Balkendiagramm der Fälle, die im aktuellen Monat ausgelöst wurden, nach HR-Fall-Kategorie.	Kategorie, Anzahl
Meine HR-Fälle nach Kategorie	Kreisdiagramm der Fälle, die Ihnen zugewiesen sind, wobei jedes Segment eine HR-Fall-Kategorie darstellt.	Kategorie, Anzahl
Offene Fälle mit hoher Priorität	Anzahl der aktiven HR-Fälle mit hoher Priorität	Zahl
Offene Einarbeitungsfälle	Anzahl der aktiven Einarbeitungsfälle	Zahl
SLA verletzt	Anzahl der HR-Fälle mit einer SLA-Verletzung	Zahl
Nicht zugewiesene HR-Fälle	Liste der HR-Fälle, die keinem Benutzer zugewiesen sind.	Anzahl, Typ, Kategorie, Status, Kurzbeschreibung, Geöffnet durch, Zuweisungsgruppe, Zugewiesen an

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

Zugehörige Informationen

HR-Verwaltung

HR-Umfrageantworten auswerten

Nachdem Sie Antworten in einer HR-Umfrage erfasst haben, können Sie die Umfrageantworten und Bewertungslisten überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.manager oder sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Umfragen** > **Alle HR-Umfragen**.
2. Wählen Sie eine Umfrage aus, um die Antworten auszuwerten.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Antworten** anzeigen aus, um die einzelnen Antworten auf jede Frage zu überprüfen und eine der folgenden Aufgaben auszuführen.
   Wenn die Umfrage nicht anonym übermittelt wurde, können Sie sehen, wie Benutzer geantwortet haben, und dem bei Bedarf nachgehen.
4. **Wählen** Sie den zugehörigen Link Bewertungsliste anzeigen aus, um die Bewertungsliste der Umfrage zu überprüfen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Scorecard für Zufriedenheitsumfrage.

Zugehörige Informationen

HR-Umfragen

Umfrageantworten und Ergebnisse

Eine Bewertungsliste anzeigen

Scorecard für Zufriedenheitsumfrage

Wenden Sie Filter an, um die vordefinierten Ergebnisse von HR-Zufriedenheitsumfragen zu verfeinern, um Einblicke in die Umfrage zu erhalten.

Eine Bewertungsliste zeigt Diagramme für Umfrageergebnisse an, in denen Kategorie- und Fragenantworten analysiert und aktuelle Bewertungen mit vorherigen Bewertungen verglichen werden. Benutzer können Bewertungen im Laufe der Zeit überprüfen, Fragenbewertungen vergleichen oder die Bewertungen aller Kategorien vergleichen. Alle Bewertungen sind Durchschnittswerte für den gewählten Zeitraum. Das System aktualisiert eine Bewertungsliste bei jeder Anzeige dynamisch, sodass die Bewertungen kürzlich abgeschlossene Umfragen widerspiegeln.

Verwenden Sie diese Optionen, um die Ergebnisse entsprechend Ihren Anforderungen zu verfeinern.

Bewertungslistenoptionen für Zufriedenheitsumfragen

Aufgabe	Aktion
Anzeigen einer anderen Ansicht für die Bewertungsliste	Wählen Sie eine Ansicht aus der Auswahlliste über dem Diagramm aus. Die interaktive Bewertungsliste zeigt den Namen der Umfrage und die Ergebnisse oder einen Vergleich der Bewertungen. Sie

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

Bewertungslistenoptionen für Zufriedenheitsumfragen (Fortsetzung)

Aufgabe	Aktion
	können die Ergebnisse in den folgenden Ansichten anzeigen: • Kategorieergebnisse • Frageergebnisse • Durchschnittliche Bewertungen • Verlauf
Das Diagramm als Bild speichern	Klicken Sie auf das Menüsymbol und wählen Sie den Typ der Bilddatei aus. Nachdem die Datei generiert wurde, klicken Sie auf **Herunterladen**. Die Datei wird in den Downloadordner Ihres Browsers heruntergeladen.

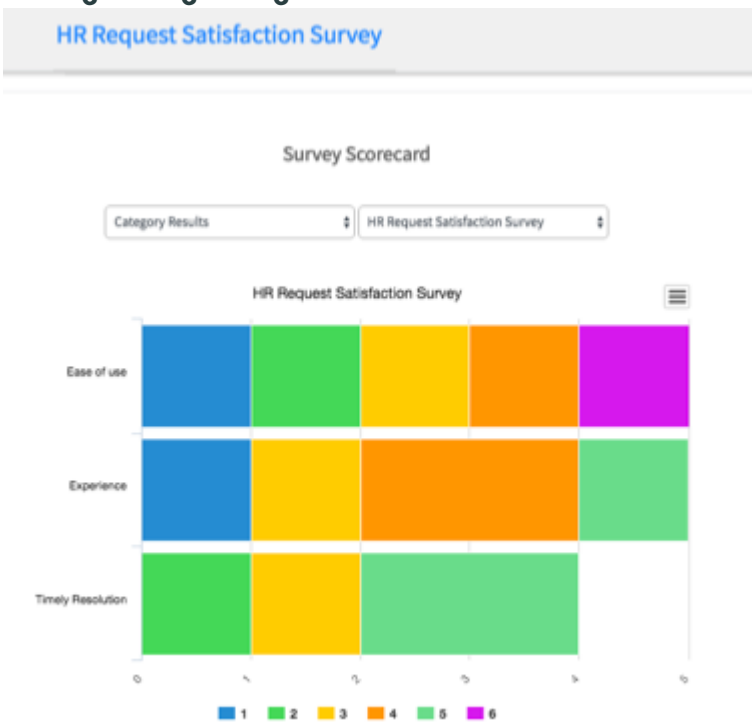
Hinweis:
In dieser Ansicht werden Antworten angezeigt, die folgende Datentypen verwenden:

- Checkbox
- Auswahl
- Likert-Skala
- Nummer
- Vorlage
- Ja/Nein

Die Datentypen **Checkbox** und **Ja/Nein** sind im Datentyp **Boolean** im Umfrage-Designer kombiniert.

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

Umfrage-Kategorieergebnisse



Um Details zu einer bestimmten Antwort anzuzeigen, zeigen Sie auf den farbigen Balken, um die Anzahl der Antworten und den Prozentsatz aller Antworten auf diese Frage anzuzeigen.

Ergebnisdetails der Umfrage-Bewertungslistenkategorie



Knowledge Management für HR

Mit dem Knowledge Management für HR kann die Personalabteilung des Unternehmens Mitarbeitern eine suchbare Knowledge Base für HR-Richtlinien, -Vorgänge und andere Artikel bieten. Durch das Teilen der Informationen mit Mitarbeitern kann die Personalabteilung die Zeit verringern, die mit Routinefragen verbracht wird und Mitarbeitern die Möglichkeit bieten, für sie relevante Antworten zu finden.

HR-Knowledge Bases

Die Anwendung Case and Knowledge Management bietet die folgende vorkonfigurierte HR-Knowledge Base: Wissen über Human Resources.

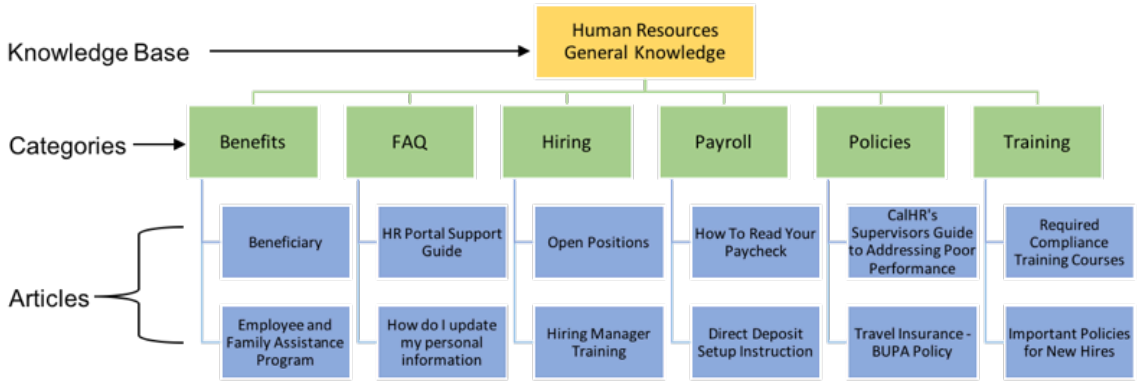
Ein Wissensadministrator kann zusätzliche HR-Knowledge Bases erstellen. Jede Knowledge Base kann einem Wissensinhaber und -Manager zugewiesen werden und eindeutige Workflows, Benutzerkriterien und Kategoriestrukturen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Base erstellen.

HR-Wissensartikel

Jede Knowledge Base enthält Wissensartikel, die in Kategorien und Unterkategorien organisiert sind. Beispielsweise sind Wissensartikel in der allgemeinen Knowledge Base von Human Resources in sechs Kategorien organisiert.

Automatische Übersetzung

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



Wissensmitarbeiter können HR-Wissensartikel in einer Knowledge Base erstellen.

Weitere Informationen finden Sie unter HR-Knowledge Base-Artikel erstellen.

Sie können außerdem HR-Wissensartikel bei einem HR-Fall oder HR-Katalogelement anfügen oder verlinken.

- Wissensartikel an einen HR-Fall anhängen
- Wissensartikel oder verwaltete Dokumente mit einem HR-Katalogelement verknüpfen

HR-Wissensblöcke

Sie können Wissensblöcke mit HR-Knowledge Management verwenden, um das Verfassen von Wissen für Autoren und das Nutzen von Wissen für Leser zu vereinfachen. Wissensblöcke sind wiederverwendbare Inhaltselemente, die durch Benutzerkriterien gesichert sind, die Sie Wissensartikeln in einer Knowledge Base hinzufügen können. Das Benutzerkriterium steuert, welche Benutzer Blockinhalte in einem Artikel oder der Suche lesen dürfen, wodurch Benutzer einfacher für sie relevante Inhalte lesen können.

Weitere Informationen finden Sie unter Wissensblöcke für HR-Knowledge Management.

Zugehörige Informationen

Wissensmanagement

HR-Knowledge Base-Artikel erstellen

Erstellen oder ändern Sie einen Wissensartikel innerhalb einer HR-Knowledge Base, um HR-Informationen in Ihrem Unternehmen zu teilen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine Der Benutzer muss über einen Mitarbeiterzugang zur Knowledge Base verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Wissensmanagement** > **Neuen Artikel erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

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

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Zahl	Dieses Feld wird automatisch auf eine Wissensartikelnummer gesetzt.
Knowledge Base	Name der Knowledge Base. **Hinweis:** Sie können eine vorhandene Knowledge Base verwenden oder eine neue erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Base erstellen.
Kategorie	Name der Wissenskategorie oder Unterkategorie. **Hinweis:** Sie können vorhandene Kategorien verwenden oder diese erstellen, um Artikel in der Knowledge Base zu organisieren. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Kategoriauswahl zu öffnen, in der Sie Wissenskategorien und Unterkategorien auswählen, hinzufügen und bearbeiten können.
Gültig bis	Datum, an dem der Wissensartikel abläuft Artikel erscheinen nicht in den Suchergebnissen nach dem Gültig-bis-Datum oder wenn das Gültig-Bis-Datum leer ist.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Wissensartikel.
Text	Name des Wissensartikels.
Artikeltyp	Typ des Wissensartikels: HTML oder Wiki.
Workflow	Dieses Feld wird automatisch auf den Veröffentlichungsstatus des Artikels gesetzt, z. B. "Entwurf", "Veröffentlicht" oder "Zurückgezogen".
Quellaufgabe	Dieses Feld wird automatisch zum Aufgabendatensatz festlegt, für den der Artikel als Antwort erstellt wurde, falls zutreffend.
Link zu Anhang	Kontrollkästchen für die Aktivierung des automatischen Downloads von Anhängen. Wenn dieses Kästchen aktiviert ist, werden angehängte Dateien automatisch heruntergeladen, wenn ein Benutzer den Artikel öffnet. **Hinweis:** Derzeit wird diese Option nicht im Employee Service Center unterstützt.
Anhänge anzeigen	Kontrollkästchen für die Anzeige von Anlage aktivieren. Wenn aktiviert, werden angehängte

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

Feld	Beschreibung
	Dateien angezeigt und Benutzer können unten im Artikel auf diese zugreifen. **Hinweis:** Diese Option ist davon abhängig, ob eine oder mehrere Anhänge zum Artikel hinzugefügt werden. Wenn Sie Anhänge hinzufügen oder verwalten möchten, klicken Sie auf das Büroklammersymbol in der Titelleiste.

3. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**, um den Artikel zu erstellen oder zu aktualisieren.
4. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Artikel zu veröffentlichen.

Hinweis:
Alle zum Veröffentlichen des Wissensartikels erforderlichen zusätzlichen Schritte, beispielsweise Genehmigungen, hängen vom Veröffentlichungs-Workflow für die Knowledge Base ab. Weitere Informationen finden Sie unter Wissens-Workflows .

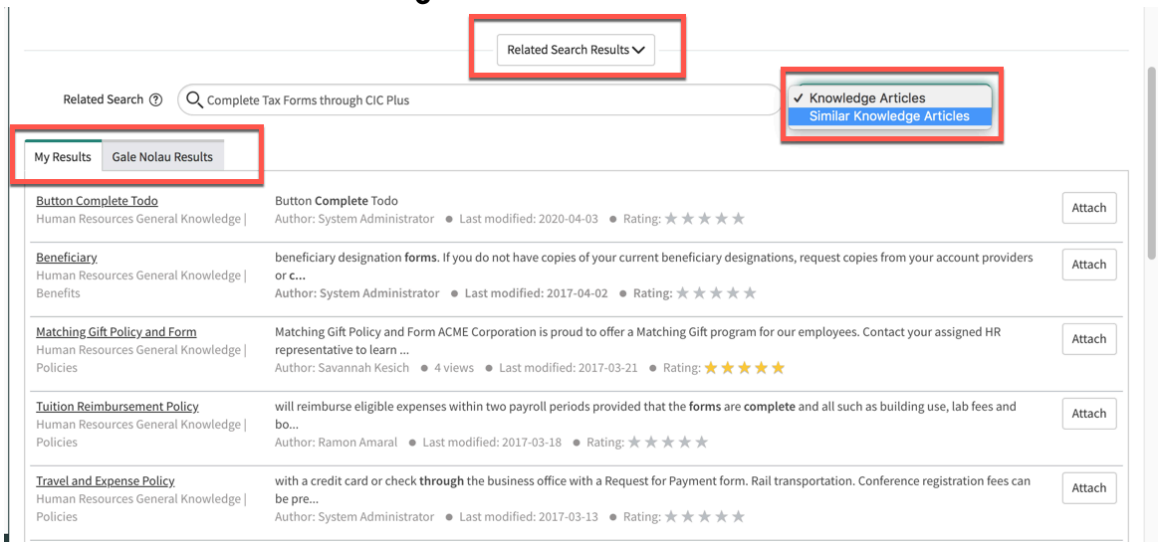
Wissensartikel an einen HR-Fall anhängen

Sie können einen oder mehrere Wissensartikel zu einem HR-Fall hinzufügen, um die Verarbeitung dieses Datensatzes zu unterstützen. Beispielsweise können Sie einen Artikel über die Richtlinie zur Kleiderordnung im Unternehmen anhängen, wenn ein HR-Fall übermittelt wird, in dem nach dem Tragen kurzer Hosen bei der Arbeit gefragt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: hr_basic oder hr_case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Alle HR-Anfragen**, und öffnen Sie eines der Module, z. B. **Mir zugewiesen** oder **Offen**.
2. Öffnen Sie einen HR-Fall.
3. Klicken Sie auf **Verwandte Suchergebnisse**.



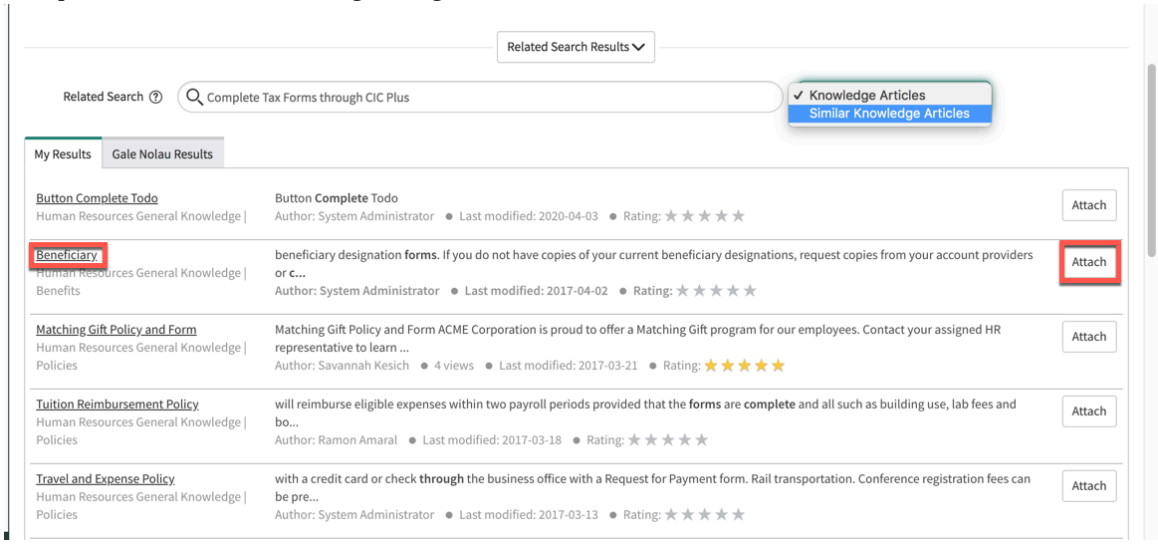
Die folgenden Optionen werden in einer Liste angezeigt:

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

- **Wissensartikel**: Basierend auf der Kurzbeschreibung des HR-Falls und den Benutzerkriterien, die der Knowledge Base zugeordnet sind, werden relevante Wissensartikel auf zwei Registerkarten angezeigt: **Meine Ergebnisse** zeigt eine Liste von Artikeln, auf die Sie zugreifen können. **[Mitarbeiter-Name] Ergebnisse** zeigt eine Liste von Artikeln, auf die der „Geöffnet für“-Mitarbeiter zugreifen kann.
- **Ähnliche Wissensartikel**: Basierend auf der Kurzbeschreibung des HR-Falls, Benutzerkriterien, die der Knowledge Base zugeordnet sind, und automatischem Training der Lösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel für HR-Fall“ (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles) werden ähnliche Wissensartikel auf der Registerkarte **Meine Ergebnisse** angezeigt.

  Mit der Option **Ähnliche Wissensartikel** wird die Anzahl der Wissensartikel eingeschränkt, und es werden die relevantesten Wissensartikel zur Lösung des HR-Falls angezeigt. Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Predictive Intelligence for Contextual Search“ zusammen mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ aktiviert ist.

4. Überprüfen Sie die Liste der vorgeschlagenen Wissensartikel.



5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Sie können einen Anhang entfernen, indem Sie zur Registerkarte **Angehängtes Wissen** wechseln und auf die Schaltfläche **Bearbeiten** klicken. In der angezeigten Liste können Sie den zu entfernenden Wissensartikel auswählen und auf **<**klicken. Klicken Sie auf **Speichern**, um den Prozess abzuschließen.

Wissensartikel aus HR-Fällen erstellen

Erstellen Sie einen Wissensartikel aus einem HR-Fall. Wenn ein HR-Fall geschlossen wird und das Kontrollkästchen **Wissen** im HR-Fallformular aktiviert ist, wird ein Entwurf eines Wissensartikels erstellt, den Sie bearbeiten und veröffentlichen können, damit Mitarbeiter darauf verweisen können.

Vorbereitungen

Ein Administrator muss die Erstellung von Wissensartikel aus HR-Fällen aktiviert haben.

Erforderliche Rolle: hr_case_writer. Der Benutzer muss auch über einen Beitragszugriff zur Knowledge Base verfügen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Alle HR-Anfragen**, und öffnen Sie eines der Module, z. B. **Mir zugewiesen** oder **Offen**.
2. Öffnen Sie einen HR-Fall.
3. Aktivieren Sie in einem HR-Fallformular das Kontrollkästchen **Wissen**.

   Hinweis:
   Wenn das Kontrollkästchen **Wissen** nicht sichtbar ist, können Sie das Feld dem Formular hinzufügen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header klicken und zu navigieren **Konfigurieren** > **Formularlayout**.

4. Schließen Sie den HR-Fall.

Ergebnisse

Ein Entwurf für einen Wissensartikel wird erstellt. Der folgende Inhalt wird aus dem HR-Fallformular und dem Wissensartikelformular kopiert.

Formularwerte für HR-Fälle und Wissensartikel

Feld im HR-Fallformular	Feld im Wissensartikelformular
Nummer	Quelle
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung
Zusätzliche Anmerkungen	Artikeltext

Nächste Maßnahme

Um den Wissensartikel zu bearbeiten und zu veröffentlichen, navigieren Sie zu **Wissen** > **Artikel** > **Nicht veröffentlicht**. Weitere Details zu den Formularfeldern finden Sie unter HR-Knowledge Base-Artikel erstellen.

Wissensblöcke für HR-Knowledge Management

Sie können Wissensblöcke mit 'HR-Servicebereitstellung verwenden, um das Verfassen von Wissen für Autoren und den Verbrauch von Wissen für Leser zu vereinfachen.

Wissensblöcke sind wiederverwendbare Inhaltselemente, die durch Benutzerkriterien gesichert sind, die Sie Wissensartikeln in einer Knowledge Base hinzufügen können. Das Benutzerkriterium steuert, welche Benutzer Blockinhalte in einem Artikel oder der Suche lesen dürfen, wodurch Benutzer einfacher für sie relevante Inhalte lesen können.

Wissensblöcke verwenden

Um Wissensblöcke zu verwenden, muss ein Wissensadministrator oder Manager die Funktion Wissensblöcke für jede Wissensdatenbank, in der die Blöcke genutzt werden, aktivieren.

Wissensblöcke für jede Knowledge Base aktivieren

Wissensmitarbeiter können Wissensblöcke erstellen und in Artikel in einer Wissensdatenbank einfügen:

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Wissensblöcke werden in Artikeln vom Typ Wiki nicht unterstützt. Standardmäßig werden an den Wissensblock keine angehängten Dateien angezeigt. Sie können jedoch sehen, dass Bilder und Text in KBs sichtbar sind, die aus Blockdateien erstellt wurden.

- Wissensblock erstellen
- Wissensblöcke zu einem Wissensartikel hinzufügen
- Zeigen Sie eine Vorschau eines Wissensartikels mit Wissensblöcken nach Anwender oder Datum an

Inhalte von Wissensblöcken können in einem Artikel oder in einer Suche gelesen oder nicht gelesen werden, basierend auf den in der Wissensdatenbank und auf der Wissensblockebene festgelegten Benutzerkriterien. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderkriterien für Wissensblock auswählen .

Example: Feiertagskalender mit standortspezifischem Inhalt des Wissensblocks

Sie sind Teil einer unternehmensweiten HR-Organisation, die eine Wissensdatenbank des Unternehmens pflegt. Sie möchten einen Feiertagskalender erstellen, damit Ihre Mitarbeiter wissen, an welchen Tagen das Unternehmen geschlossen ist. Da das Unternehmen über mehrere Standorte verfügt und Feiertagsdaten je nach Standort des Mitarbeiters variieren, gibt es verschiedene Arten, wie Sie den Wissensartikel erstellen können.

Eine Möglichkeit ist, einen Wissensartikel für jeden Standort zu erstellen, mit einem Artikel für Standort A, einem für Standort B usw.

- Vorteile: vereinfachte Nutzung. Mitarbeiter haben einen einzigen Artikel zum Suchen und Lesen.
- Nachteile: mehr Arbeit für HR. Die Personalabteilung hat mehrere Artikel zum Verwalten und Aktualisieren für jeden Standort, an dem das Unternehmen Mitarbeiter hat.

Eine andere Möglichkeit ist, einen einzelnen Wissensartikel zu erstellen, der Abschnitte für jeden Standort enthält.

- Pros: vereinfachtes Authoring. HR hat einen einzigen Artikel zum Verwalten und Aktualisieren.
- Nachteile: mehr Arbeit für die Mitarbeiter. Der Mitarbeiter muss einen fremden Inhalt durchblättern und ignorieren, um den Abschnitt im Artikel zu finden, der ihn betrifft.

Mit Wissensblöcken können Sie einen einzelnen Wissensartikel mit ortsspezifischem Blockinhalt erstellen, der durch Benutzerkriterien abgesichert ist. Dieser Ansatz trägt dazu bei, die Arbeitsauslastung für Personal und Mitarbeiter zu reduzieren. Als HR-Mitarbeiter müssen Sie nur einen einzigen Artikel verwalten und aktualisieren. Die Mitarbeiter haben einen einzigen Artikel zum Suchen und Lesen. Die Benutzerkriterien stellen sicher, dass nur der für sie relevante Inhalt angezeigt wird.

Wenn Sie einen benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Viewer verwenden

Wenn Sie einen benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Viewer für Ihre Anwendung verwenden, sollten Sie ihn mit der entsprechenden Wissens- oder Wissensblock-API integrieren. (Integration ist nur erforderlich, wenn Sie einen benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Viewer verwenden.)

Integration einer benutzerdefinierten Such- oder Wissensartikel-Anzeige mit Wissensblöcken

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

Aktivierungsinformationen

Um in Ihrer Anwendung Wissensblöcke verwenden zu können, müssen Sie Wissensblöcke aktivieren . Informationen dazu, welche Komponenten mit dieser Funktion installiert werden, finden Sie unter Mit Wissensblöcken installierte Komponenten .

Hinweis:
Durch die Aktivierung von Wissensblöcken wird „Knowledge Management Advanced“ automatisch aktiviert, wodurch erweiterte Funktionen wie Artikelversionsverwaltung möglich sind. Wissensblöcke können mit oder ohne Artikelversionsverwaltungsfunktion verwendet werden. Informationen zum Deaktivieren dieser Funktion finden Sie unter Funktion zur Artikelversionsverwaltung deaktivieren .

Zugehörige Informationen

Wissensblöcke

Employee Relations-Fälle

Aufgrund der sensiblen Natur von Fällen von Mitarbeiterbeziehungen (ER) werden höhere Sicherheitsanforderungen zum Schutz der Privatsphäre erwartet. Diese Aspekte unterscheiden Mitarbeiterarbeitsfälle von Standard-HR-Fällen.

Wenn ER-Fälle richtig bearbeitet werden, ist das Risiko für Ihr Unternehmen geringer. Funktionen:

- Sie können ER-Fälle ohne „Geöffnet für“ oder „Betreffende Person“ erstellen.
- Sie können zugehörige Datensätze für Behauptungen, Interviews und Korrekturmaßnahmen erstellen.

ER deckt einen großen Bereich innerhalb der HR ab und umfasst verschiedene Arten von Fällen, Situationen und Umfängen.

Ermittlungen

Derzeit unterstützt 'HR-Servicebereitstellung einen Typ von ER-Fall:

- Fehlverhalten melden
- Personen nachverfolgen, die nicht im ServiceNow®-System enthalten sind, um die Übersicht über eine Untersuchung zu behalten

  Zugehörige Datensätze, die diesen Typ von ER-Fall unterstützen, sind:

  - Behauptungen
  - Beteiligte Parteien
  - Interviews
  - Unterkünfte
  - Nachweis
  - Korrekturmaßnahmen

Sicherheit

Vertraulichkeit und Sicherheit sind bei Fällen in Bezug auf Mitarbeiterbeziehungen von äußerster Wichtigkeit.

In 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations wird Folgendes verwendet, damit sichergestellt ist, dass die richtigen Personen Einblick haben:

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

- Rollen
- Gruppen
- Zuweisungsregeln

Aufnahme

'HR-Servicebereitstellung Employee Relations bietet Folgendes:

- Katalogelement (Fehlverhalten melden)
- Beispiel-KB-Artikel
- Datensatzformulare für:
  - Behauptungen
  - Beteiligte Parteien
  - Interviews
  - Korrekturmaßnahmen

Erfüllung

Zum Bearbeiten und Schließen von ER-Fällen:

- COE- und HR-Service: Fehlverhalten melden
- HR-Fallvorlage
- Fallformular
- Erfüllungsanweisungen und Prüfliste

Berichte

Die folgenden Berichte werden bereitgestellt:

- Fallvolumen nach Monat
- Fallvolumen nach Behauptungstyp
- Fallvolumen nach Standort
- Fallvolumen nach Abteilung

Weitere Informationen zu Berichten finden Sie unter „'HR-Servicebereitstellung Employee Relations“-Dashboards.

Next Experience-UI

Sie können optional die ServiceNow® Next Experience-UI für Employee Relations verwenden. Next Experience bietet eine intuitive, personalisierte Experience, um die Produktivität zu steigern, die Interaktion zu verbessern und Einblicke in die gesamten Mitarbeiterbeziehungen zu gewinnen. Weitere Informationen finden Sie unter Next Experience-UI .

Informationen zur Installation einer Store App finden Sie unter ServiceNow Store App installieren .

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

Aktivieren Sie Mitarbeiterbeziehungen

Wenn Sie die Sie Administratorrolle haben, können Sie „Human Resources Scoped App: Employee Relations“ [com.sn_hr_employee_relations] aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations] ermöglicht Ihnen die Erstellung und Verwaltung von Mitarbeiterbeziehungsfällen.

Plugins für Human Resources Scoped App: Employee Relations

Plugin	Beschreibung
Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]	Ermöglicht Ihnen die Standardisierung von Dokumentation, Interaktion und Erfüllung von Mitarbeiteranfragen bzw. -anforderungen **Hinweis:** Für Employee Relations muss dieses Plugin aktiviert werden, es handelt sich jedoch um einen separaten Anwendungsbereich.
Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]	Eine Einzelfensteransicht, mit der Mitarbeiter von Tier 1 auf alle Aufgabentypen reagieren, den vollständigen Kontext eines Problems anzeigen und relevante Empfehlungen zur Problembehebung abrufen **Hinweis:** Dies ist ein optionales Plugin für ER.
Evidence Management [com.sn_evidence_management]	Ermöglicht das Sammeln, Kategorisieren, Aufbewahren und Sichern von Nachweisen zur Verwendung in ER-Fällen. Nachweis, der das Sammeln und Überprüfen von Artefakten für eine Untersuchung erfordert. Dieses Plugin wird aktiviert, wenn die bereichsbezogene App für Human Resources „Employee Relations“ [com.sn_hr_employee_relations] aktiviert, aber mit anderen Produkten und Anwendungen wiederverwendbar ist.
Interview Templates [com.sn_interview_templates]	Ermöglicht das Erstellen wiederverwendbarer Vorlagen für Interviewfragen. Das Vorhandensein von Interviewvorlagen ermöglicht konsistente und effiziente Employee Relations-Interviews. Dieses Plugin steuert auch das Lesen und Schreiben sowie den Zugriff auf Interviews.

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

Plugins für Human Resources Scoped App: Employee Relations (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	Hinweis: Dies ist ein optionales Plugin für ER.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

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

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

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

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Mit 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Human Resources Scoped App: Employee Relations“ [com.sn_hr_employee_relations] werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen und Benutzerrollen.

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

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Mit Mitarbeiterbeziehungen installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
HR ER-Administrator [sn_hr_er.admin]	Kann auf 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations zugreifen und das Plugin konfigurieren	• ER-Fallautor [sn_hr_er.case_writer] • ER-Konfigurationsmanager [sn_hr_er.config_manager]
HR ER-Fallleser [sn_hr_er.case_reader]	Kann auf HR ER-Fälle zugreifen und diese anzeigen	HR-Fallleser [sn_hr_core.case_reader]

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

Mit Mitarbeiterbeziehungen installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
HR ER-Fallautor [sn_hr_er.case_writer]	Kann auf HR ER-Fälle zugreifen, diese erstellen und bearbeiten	• HR-Fallleser [sn_hr_core.case_reader] • HR-Fallautor [sn_hr_core.case_writer]
HR ER – vertraulich [sn_hr_er.confidential]	Kann auf gesperrte HR ER-Fälle zugreifen, wenn die Sperrkonfiguration aktiviert ist	• HR-Basic [sn_hr_core.basic] • HR-Fallautor [sn_hr_core.case_writer]
HR ER-Konfigurationsmanager [sn_hr_er.config_manager]	Kann die HR ER-Konfiguration aufrufen, einrichten und bearbeiten	Keine

Hinweis:
Das Annehmen der Identität eines anderen Benutzers wird mit einer ER-Rolle nicht unterstützt.

Installierte Tabellen

Installierte HR ER-Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Behauptung [sn_hr_er_allegation]	Enthält Informationen zu einem Typ und Untertyp von Behauptungen **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
Untertyp der Behauptung [sn_hr_er_allegation_subtype]	Metadatentabelle, mit der 59 Datensätze für das Basissystem bereitgestellt werden. Mit Untertypen von Behauptungen wird eine Behauptung genauer definiert. Beispiel: • Behauptungstyp = Diskriminierung • Untertypen der Behauptung: Alter, Behinderung, ethnische Zugehörigkeit usw.
Behauptungstyp [sn_hr_er_allegation_type]	Metadatentabelle, mit der Datensätze des Basissystems bereitgestellt werden. Beispiele sind: • Fehlbehandlung von Kunden • Diskriminierung • Drogen und Alkohol • Betrug und Diebstahl

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

Installierte HR ER-Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	• Belästigung • Zwischenmenschlicher Konflikt • Dienstvergehen • Vergeltung • Lohn- und Zeitplanungsproblem • Gewalt am Arbeitsplatz
Zugeordnete Anschuldigung [sn_hr_er_m2m_allegation_party]	Enthält Informationen, mit denen eine Behauptung einem Gegenstand der Behauptung zugeordnet wird **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
Konfiguration der Falleinschränkung [sn_hr_er_case_restriction]	Erweitert die Tabelle für die Kompetenzzentrum-Sicherheitsrichtlinie [sn_hr_core_coe_security_policy]
Korrekturmaßnahme [sn_hr_er_corrective_action]	Enthält Informationen zu Korrekturmaßnahmen, die einem ER-Fall zugeordnet sind **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
Mitarbeiterbeziehungen-Fall [sn_hr_er_case]	Erweitert die Tabelle „HR-Fall“ [sn_hr_case] **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
Interview [sn_hr_er_interview]	Enthält Informationen zu ER-Interviews **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle
Interviewfragen-Vorlage [sn_interview_question_template]	Enthält Informationen zur Interviewfragen-Vorlage. Verfügbar, wenn das Plugin „Interview Templates“ [com.sn_interview_templates] aktiviert ist.
Beteiligte Partei [sn_hr_er_involved_party]	Enthält Informationen zu den beteiligten Parteien im Zusammenhang mit dem ER-Fall **Hinweis:** Eine Nicht-Metadatentabelle

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

Employee Relations einrichten

Richten Sie 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations (ER) ein, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit Ihren Mitarbeitern interagieren, Fragen beantworten, ER-Fälle erstellen, zugehörige Datensätze erstellen und Probleme lösen können.

So richten Sie ER ein:

- Aktivieren Sie die erforderlichen Plugins. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Mitarbeiterbeziehungen.
- Konfigurieren Sie Fallbeschränkungen. Einzelheiten zu Fallbeschränkungen finden Sie unter Falleinschränkungen für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations.
- Erstellen Sie eine Sicherheitsrichtlinie für das Kompetenzzentrum. Informationen zu Kompetenzzentrums-Sicherheitsrichtlinien finden Sie unter Sicherheitsrichtlinie für Kompetenzzentrum erstellen.
- Konfigurieren Sie Behauptungstypen und untergeordnete Behauptungstypen. Weitere Informationen finden Sie unter Behauptungstypen und -untertypen für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations.
- Konfigurieren Sie Zuweisungsregeln. Einzelheiten zu Zuweisungsregeln finden Sie unter Zuweisungsregeln für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations.
- Konfigurieren Sie Übereinstimmungsregeln. Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmungsregeln für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations.
- Richten Sie Interviewfragen-Vorlagen ein. Weitere Informationen zu Interviewfragen-Vorlagen finden Sie unter Interviewfragen-Vorlagen erstellen.

Hinweis:
Weitere Informationen zu den installierten Tabellen und Rollen finden Sie unter Mit 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations installierte Komponenten.

Employee Relations-Katalogelemente

Das Basissystem bietet die folgenden ER-Katalogelemente:

- Unterkunftsanforderung
- Diskriminierung melden
- Fehlverhalten melden
- Leistungsverbesserungsplan (PIP)

Verwenden Sie geführte Touren in Mitarbeiterbeziehungen

Verwenden Sie geführte Touren in Mitarbeiterbeziehungen, um eine Übersicht über Mitarbeiterbeziehungen Fälle zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin,sn_hr_er.case_writer,sn_hr_er.case_reader

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geführte Touren helfen beim Trainieren und Onboarden von Anwendern im Arbeitsbereich. Jede Tour soll einen Überblick bieten, Sie durch eine Aufgabe führen oder einen Prozess abschließen. Bei Bedarf können Administratoren weitere Touren erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Guided tours .

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

Wenn Sie eine Seite mit einer geführten Tour zum ersten Mal besuchen, wird ein Begrüßungsbildschirm angezeigt. Sie können die Tour entweder beginnen oder überspringen. Die Tour kann über das Menü „Hilfe-Center“ überarbeitet werden.

Geführte Touren in Mitarbeiterbeziehungen sind nur zum Melden von Fehlverhaltensfällen verfügbar. Die Tour ist standardmäßig inaktiv. Informationen zum Aktivieren der Guided Tour finden Sie unter Aktivieren Sie geführte Touren in Mitarbeiterbeziehungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Wählen Sie einen ER-Fall aus.
4. Wählen Sie das Symbol „ **Hilfe** anzeigen“ (Symbol „ “).
5. **Wahlweise:** Wählen Sie das **Menüsymbol „Hilfe-Center anheften“ Menü** „Hilfe-Center-anheften“, um den Seitenbereich „Hilfe-Center“ an der Seite anzuheften.
6. Wählen **Sie Tour starten**.
7. Führen Sie die erforderliche Aktion aus, und wählen Sie **Weiter**, um mit der Tour fortzufahren.
   Um die Tour an einem beliebigen Punkt zu beenden, können Sie im Seitenbereich „ **Tour** beenden“ auswählen oder im Popup-Fenster auf die Schaltfläche „ **Schließen** “ klicken und bestätigen, um die Tour zu beenden.
8. Wählen Sie **Fertig** aus, nachdem die Tour beendet wurde.

Aktivieren Sie geführte Touren in Mitarbeiterbeziehungen

Aktivieren Sie geführte Touren in Mitarbeiterbeziehungen, um eine Übersicht über Mitarbeiterbeziehungen Fälle zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Designer für geführte Tour** > **Geführte Touren**.
2. Wählen Sie die **Tour-ID** neben **Detailansicht des Mitarbeiterbeziehungsfalls aus**.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Konfigurieren Sie den automatischen Start für die geführte Tour Mitarbeiterbeziehungen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Designer für geführte Tour** > **Automatischen Start konfigurieren**.
   b. Wählen Sie die Kachel **now/hr/agent/record** aus.
   c. Wählen Sie den Umschalter **Automatischer Start** neben **Detailansicht des Mitarbeiterbeziehungsfalls**, damit er nach rechts wechselt.

Falleinschränkungen für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations

Legen Sie mithilfe von Falleinschränkungskonfigurationen fest, welche Gruppen und Service Desk-Mitarbeiter auf ER-Fälle zugreifen oder diese einschränken können.

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

Gruppen

Beschränken Sie für bestimmte Gruppen den Zugriff anhand des Kompetenzzentrums:

- Definieren Sie, welche Gruppen ER-Fälle einschränken können.
- Definieren Sie, welche Gruppen ER-Fälle anzeigen können.

Das Basissystem bietet eine Falleinschränkungskonfiguration, die der Gruppe „HR Confidential (HR vertraulich)“ den Zugriff auf ER-Fälle ermöglicht.

Weitere Informationen finden Sie unter HR-Gruppen verwalten.

Hinweis:
Achten Sie beim Erstellen von Falleinschränkungen darauf, dass Sie über mindestens eine Konfiguration verfügen, die Ihnen das Lesen dieser Fälle ermöglicht.

Rollen

Mitglieder von Gruppen, die auf ER-Fälle zugreifen können, müssen die Rolle „sn_hr_er.confidential“ haben.

Weitere Informationen finden Sie unter HR-Rollen verwalten und Evidence Management für Employee Relations.

Sicherheitskonfiguration des Kompetenzzentrums

Verwenden Sie „COE-Sicherheitskonfiguration“, um Gruppeneinschränkungen für ein Kompetenzzentrum und alle oder bestimmte HR-Services darunter zu definieren.

Anschließend können Sie das Kompetenzzentrum mit Lese- und Schreibfunktionen einschränken.

Hinweis:
Wenn Sie andere Kompetenzzentren als „Employee Relations-Fall“ [sn_hr_er_case] einschränken, können Leistungsprobleme auftreten. Wenn die Zahl der ER-Fälle 100.000 übersteigt, kann dies die Leistung beeinträchtigen.

Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheitsrichtlinie für Kompetenzzentrum erstellen.

Sicherheitsrichtlinien des Kompetenzzentrums sind eine Möglichkeit, den Zugriff auf verschiedene Kompetenzzentren über die Konfiguration einfach einzuschränken. Die zugrunde liegenden Implementierungen der Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums sind ServiceNow-ACLs.

Zwischen Mitarbeiter und Kompetenzzentrum für den HR-Fall kann ein Konflikt entstehen. Die Grundregeln lauten wie folgt:

- Für alle HR-Fälle überschreiben Mitarbeiter alle Sicherheitsmaßnahmen für ein Kompetenzzentrum.
- ER-Fälle (Employee Relations) können Mitarbeiter überschreiben, wenn Einschränkungen gelten.

ER-Zuweisungsregeln

Verwenden Sie ER-Zuweisungsregeln, um einem ER-Fall eine Gruppe zuzuweisen.

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

Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregeln für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations.

ER-Übereinstimmungsregeln

Verwenden Sie ER-Übereinstimmungsregeln, um den Service Desk-Mitarbeiter mit der geringsten Anzahl von Fällen zuzuweisen, der die erforderlichen Kompetenzen besitzt und bei dem der Standort übereinstimmt.

Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmungsregeln für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations.

Einschränkungen für Employee Relations-Fälle konfigurieren

Legen Sie mithilfe der Falleinschränkungskonfiguration fest, welche Gruppen Employee Relations-Fälle anzeigen oder darauf zugreifen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin und sn_hr_er.admin

Warnung:
Achten Sie beim Erstellen von Falleinschränkungen darauf, dass Sie über mindestens eine Konfiguration verfügen, die Ihnen das Lesen dieser Fälle ermöglicht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbeziehungen** > **Administration** > **Konfiguration der Falleinschränkung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

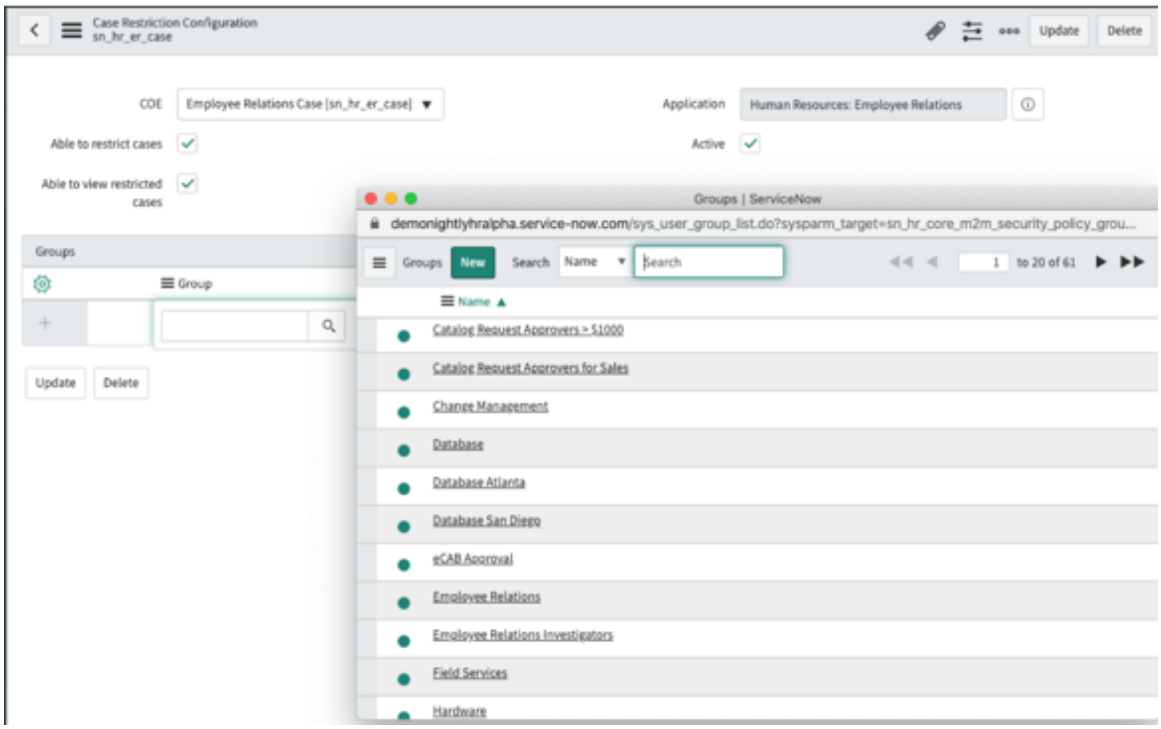
Formular „Konfiguration der Falleinschränkung"

Feld	Beschreibung
COE	Kompetenzzentrum (Center of Excellence, COE), für das Sie den Zugriff beschränken möchten **Hinweis:** Weitere Informationen zu Kompetenzzentren finden Sie unter Datenmodell für HR-Kompetenzzentren.
Kann Fälle einschränken	Option, mit der Mitglieder einer Gruppe für das Kompetenzzentrum den Zugriff auf alle HR-Fälle einschränken können
Kann eingeschränkte Fälle anzeigen	Option, mit der eine Gruppe für das Kompetenzzentrum eingeschränkte HR-Fälle anzeigen kann
Anwendung	Die Anwendung, für die die Falleinschränkungskonfiguration gilt. Dieses Feld ist automatisch auf „Human Resources: Employee Relations" festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes für die Falleinschränkungskonfiguration

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

4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.
5. Fügen Sie die Gruppen hinzu, für die die Falleinschränkungskonfiguration gelten soll.

> **Hinweis:**
> Sie können Einschränkungen auch nach Rolle vornehmen. Mitarbeiter mit der Rolle „sn_hr_er.confidential“ können auf eingeschränkte ER-Fälle zugreifen.



6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

> **Hinweis:**
> Mitarbeiter, die an einem HR- oder ER-Fall mitwirken, können die Sicherheitsbeschränkungen für das Kompetenzzentrum außer Kraft setzen. Einschränkungen bei ER-Fällen wiegen jedoch schwerer und überschreiben die Zugriffsrechte auf Mitarbeiterebene. Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheitsrichtlinien für Kompetenzzentren erstellen.
>
> Sicherheitsrichtlinien des Kompetenzzentrums sind eine Möglichkeit, den Zugriff auf verschiedene Kompetenzzentren über die Konfiguration einfach einzuschränken. Die zugrunde liegenden Implementierungen der Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums sind ServiceNow-ACLs .

Sicherheitsrichtlinie für Kompetenzzentrum erstellen

Verwenden Sie **COE-Sicherheitskonfiguration**, um Gruppeneinschränkungen für ein Kompetenzzentrum und alle oder bestimmte HR-Services darunter zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_hr_er.admin

Bestimmte Benutzer können auf ein Kompetenzzentrum zugreifen, auch wenn es eingeschränkt ist. Beispielsweise erhalten „Geöffnet für“, „Geöffnet von“, „Beobachtungsliste“ und „Mitarbeiter“ unabhängig von den Sicherheitsrichtlinien Zugriff auf ein eingeschränktes Kompetenzzentrum.

Sicherheitsrichtlinien des Kompetenzzentrums sind eine Möglichkeit, den Zugriff auf verschiedene Kompetenzzentren über die Konfiguration einfach einzuschränken. Die

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

zugrunde liegenden Implementierungen der Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums sind ServiceNow-ACLs .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Sicherheitskonfiguration des Kompetenzzentrums**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Kompetenzzentrum-Sicherheitsrichtlinie“

Feld	Beschreibung
Richtlinienname	Name, den Sie der Sicherheitsrichtlinie geben möchten, die für das Kompetenzzentrum (COE) erstellt wird.
COE	Kompetenzzentrum (Center of Excellence, COE), für das Sie eine Sicherheitsrichtlinie erstellen möchten **Hinweis:** Die angezeigten Kompetenzzentren hängen von der ausgewählten Anwendung ab.
Gilt für alle Services	Option zum Anwenden aller HR-Services für die Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums.
Gilt für alle untergeordneten Kompetenzzentren	Option zum Anwenden der Sicherheitsrichtlinie auf untergeordnete Kompetenzzentren des übergeordneten Kompetenzzentrums.
Kurzbeschreibung	Weitere Informationen zur Sicherheitsrichtlinie, die für das Kompetenzzentrum erstellt wird.
Services	HR-Service, für den die Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums gilt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Gilt für alle Services** deaktiviert ist.
Anwendung	Anwendung, für die die Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums gilt.
Aktiv	Option, den aktiven Status der Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums anzuzeigen. Nur aktive Sicherheitsrichtlinien werden angewendet.
Typ	Zugriff, den Ihre HR-Mitarbeiter für die Fälle haben sollen, die unter die Services des Kompetenzzentrums oder HR fallen. Gültige Werte: ○ **Lesen** ○ **Schreiben**
Trifft zu, wenn	Bedingungsanweisung, die einen HR-Fall filtert.

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

Feld	Beschreibung
	Wenn der HR-Fall die Bedingungen erfüllt, wird die Kompetenzzentrum-Sicherheitsrichtlinie darauf angewendet. Sie können Bedingungen basierend auf Schlüsselwörtern oder Feldern aus dem HR-Fall erstellen. Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global . **Hinweis:** Eine leere Filterbedingung stimmt mit allen Datensätzen für das ausgewählte Kompetenzzentrum überein.

4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.
5. Fügen Sie die Gruppen hinzu, die durch die Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums Zugriff erhalten sollen.

   Hinweis:
   Lassen Sie diese Liste leer, um sicherzustellen, dass die Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums keiner Gruppe Zugriff gewährt.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

'HR-Servicebereitstellung-Falleinschränkungen für Employee Relations-Mitarbeiter

Selbst Employee Relations-Mitarbeiter mit speziellen Berechtigungen zum Anzeigen und Ändern von Fällen können aus Sicherheitsgründen unter bestimmten Umständen keine Fälle anzeigen, ändern oder beschränken.

Ein Employee Relations-Mitarbeiter wird wie ein normaler Mitarbeiter behandelt und hat keine besonderen Berechtigungen, wenn der Mitarbeiter eines der folgenden Kriterien erfüllt:

- Person, für die der Fall geöffnet wurde.
- Eine an einem Fall beteiligte Partei.
- Eine Betreffperson.

Für den Employee Relations-Mitarbeiter sind Einschränkungen in den folgenden Bereichen der ServiceNow-Instanz aktiviert:

UI-Aktionen

Aktionen wie „Aktualisieren“, „Arbeitsbereit“ und „Abbrechen“, die regulären Mitarbeitern zur Verfügung stehen, sind auch für den Mitarbeiter verfügbar. Aktionen wie „Interaktion zuordnen“, „Löschen“, „Abschließen“, „Unvollständig schließen“ und „Anhalten“ sind nicht verfügbar.

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

Anzeigen

Kann nur die eingeschränkte Self Service-Ansicht des Falls in Mitarbeiterbereich, in der Plattformansicht und im Employee Center anzeigen. Der Mitarbeiter kann die Ansicht nicht ändern.

Auf zugehörige Listen und Datensätze zugreifen

Kein Zugriff auf die zugehörigen Listen und zugehörigen Datensätze für einen Fall, z. B. Behauptungen, beteiligte Parteien, Interviews, Nachweise usw. Der Mitarbeiter kann nicht auf die zugehörigen Datensätze in der Plattformansicht zugreifen.

Auf Aufgaben zugreifen

Kann nur die ihm zugewiesenen Aufgaben und keine Aufgaben anzeigen, die anderen Mitarbeitern zugewiesen sind.

Konfiguration der Fallbeschränkung

Mit der Fallbeschränkungskonfiguration haben nur Mitglieder der Gruppe „HR vertraulich“ Zugriff auf die für den Fall verfügbaren Schaltfläche **Beschränken**.

Das Beschränken eines Falls bedeutet, dass selbst wenn ein Employee Relations-Mitarbeiter Mitglied der Gruppe „HR vertraulich“ ist und an einem Fall beteiligt ist, er keinen Zugriff auf diesen Fall hat. Weitere Informationen zur Fallbeschränkung finden Sie unter Einschränkungen für Employee Relations-Fälle konfigurieren.

Sicherheitskonfiguration

Im Employee Relations-Kompetenzzentrum wird bei der Fallzuweisung gemäß den HR-Abgleichregeln jeder Mitarbeiter übersprungen, der die Kriterien erfüllt, damit der Fall diesen nicht zugewiesen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheitsrichtlinie für Kompetenzzentrum erstellen.

Sicherheitsrichtlinien des Kompetenzzentrums sind eine Möglichkeit, den Zugriff auf verschiedene Kompetenzzentren über die Konfiguration einfach einzuschränken. Die zugrunde liegenden Implementierungen der Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums sind ServiceNow-ACLs .

Behauptungstypen und -untertypen für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations

Behauptungstypen und -untertypen helfen Ihnen bei der weiteren Definition eines Employee Relations-Falls.

Behauptungstypen und -untertypen werden einem 'HR-Servicebereitstellung ER-Fall angefügt und bilden die Grundlage für den Fall.

Beim Erstellen eines Behauptungstyps ordnen Sie Untertypen direkt zu.

Untertypen definieren eine Behauptung weiter und bieten Flexibilität bei der Kategorisierung eines Employee Relations-Falls und der Bereitstellung spezifischer Details.

Vom Basissystem werden Behauptungstypen und -untertypen bereitgestellt, die Sie sofort verwenden können.

Behauptungstypen für Employee Relations konfigurieren

Erstellen Sie Behauptungstypen und -untertypen, um Details zu einem Employee Relations-Fall bereitzustellen.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.config_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbeziehungen** > **Administration** > **Behauptungstypen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Behauptungstyp

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibung einer Behauptung. Eine Behauptung ist eine übergeordnete Kategorie, und Untertypen der Behauptung können Details zur Behauptung bereitstellen. Beispielsweise kann Belästigung eine Behauptung sein. Untertypen können sein: ○ **Mobbing** ○ **Insubordination** ○ **Obszönität**

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die zugehörige Liste „Untertypen der Anschuldigung“ wird angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Untertyp der Behauptung”

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibung eines Untertyps der Behauptung. Untertypen helfen beim Definieren des Behauptungstyps.
Typ der Anschuldigung	Geben Sie eine Beschreibung eines Untertyps der Behauptung ein. Beispielsweise kann Belästigung eine Behauptung sein. Untertypen können sein: ○ **Mobbing** ○ **Insubordination** ○ **Obszönität**

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Zuweisungsregeln für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations

Mit Zuweisungsregeln für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations können Sie ER-Fällen automatisch eine Gruppe zuweisen, wenn die Zuweisungsgruppe leer ist.

Wenn über die HR-Fallvorlage die Zuweisungsgruppe festgelegt wird, werden Zuweisungsregeln ignoriert.

Beim Erstellen eines ER-Falls geschieht Folgendes:

- Die Gruppe „Kompetenzen/Zuweisung” aus der HR-Fallvorlage für den zugeordneten HR-Service wird überprüft. Weitere Informationen finden Sie unter Eine HR-Fallvorlage für einen HR-Service konfigurieren.
- Wenn keine Zuweisungsgruppe für die HR-Fallvorlage vorhanden ist, wird die Zuweisungsregel für Employee Relations-Fälle vom Basissystem bereitgestellt.
- Über die Zuweisungsregel für Employee Relations-Fälle wird dem Fall die Employee Relations-Gruppe zugewiesen.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter HR-Zuweisungsregel hinzufügen oder ändern.

Übereinstimmungsregeln für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations

Da bei ER-Fällen keine betroffenen Personen verwendet werden, wird mit Übereinstimmungsregeln versucht, einen Service Desk-Mitarbeiter mit den erforderlichen Kompetenzen zu finden, der sich im selben Land befindet, in dem der Fall geöffnet wurde, damit so die Fallzuweisung bestimmt werden kann.

Mit Übereinstimmungsregeln wird nach Folgendem gesucht:

- Land, in dem der ER-Fall geöffnet wurde
- Wenn kein Land angegeben ist, suchen Sie nach allen beteiligten Parteien mit einer Art von Beschwerdeführer und verwenden Sie deren Land.
- Wenn es keine beteiligten Parteien mit der Art des Beschwerdeführers gibt, suchen Sie nach Beteiligten mit der Art des Themas der Behauptung und verwenden deren Land.
- Wenn keine beteiligten Parteien mit einem Land vorhanden sind, das verwendet werden kann, werden nur Kompetenzen verwendet.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmungsregel hinzufügen oder bearbeiten.

Sie können einen ER-Fall darauf beschränken, dass er nur Mitgliedern einer bestimmten Gruppe zugewiesen werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Einschränkungen für Employee Relations-Fälle konfigurieren.

Interviewverwaltung

Mit der Interviewverwaltung können Sie Vorlagen erstellen, um Fragen, Antworten und Notizen auf konsistente und effiziente Weise zu erfassen, die Planung mit Microsoft Outlook synchronisieren und Interviews besser planen und nachverfolgen.

Interviewvorlagen einrichten

Richten Sie 'HR-Servicebereitstellung-Interviewvorlagen ein, damit Ihre Mitarbeiter die entsprechenden Informationen schnell, konsistent und genau erfassen können.

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

Aktivieren Sie das Interview Templates-Plugin (com.sn_interview_templates) für Now Platform, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Weitere Informationen finden Sie unter Interviewvorlagen aktivieren.

- Erstellen Sie Interviewfragen-Vorlagen.
- Erstellen Sie Interviewvorlagen-Tags. Tags helfen Ihnen, Ihre Interviewfragen-Vorlagen zu filtern, damit Sie einfach nach relevanten Fragen suchen können, um sie in einem Interview zu verwenden. So stellen Mitarbeiter unterschiedliche Fragen, je nachdem, mit wem sie sprechen und wie die konkreten Behauptungen lauten. Vorlagen-Tags helfen Mitarbeitern, eine geeignete Interviewvorlage zu finden.

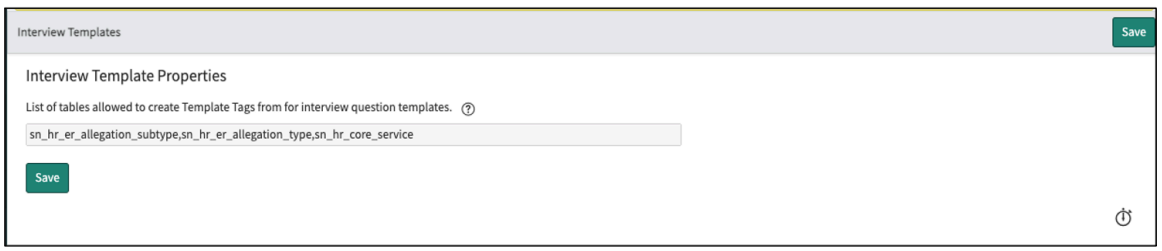
Installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator für Interviewfragen-Vorlagen [sn_interview_temp.admin]	Kann auf Interviewfragen-Vorlagen, Vorlagen-Tags und Employee Relations-Eigenschaften zugreifen und sie lesen, erstellen und bearbeiten.	sn_interview_temp.reader, sn_interview_temp.writer
Autor von Interviewfragen-Vorlagen [sn_interview_temp.writer]	Kann auf Interviewfragen-Vorlagen und Vorlagen-Tags zugreifen und sie lesen, erstellen und bearbeiten.	sn_interview_temp.reader
Interviewvorlagen-Leser [sn_interview_temp.reader]	Kann auf Interviewfragen-Vorlagen und Vorlagen-Tags zugreifen und sie lesen.	N/V

Systemeigenschaften

Die Systemeigenschaft **sn_interview_temp.filter_attr_allowed_tables** bestimmt die Tabellen, in denen Sie Interviewvorlagen-Tags für Interviewfragen-Vorlagen erstellen dürfen.

Wenn Sie mehrere Tabellen eingeben, trennen Sie die Namen der einzelnen Tabellen durch ein Komma (,), aber ohne Leerzeichen.



Vorlagen-Tags

Vorlagen-Tags bieten eine Möglichkeit, Interviewvorlagen zu organisieren und sie bei der Suche nach der richtigen Vorlage zu filtern. Mit Vorlagen-Tags können Sie relevante Fragen einfacher und schneller finden.

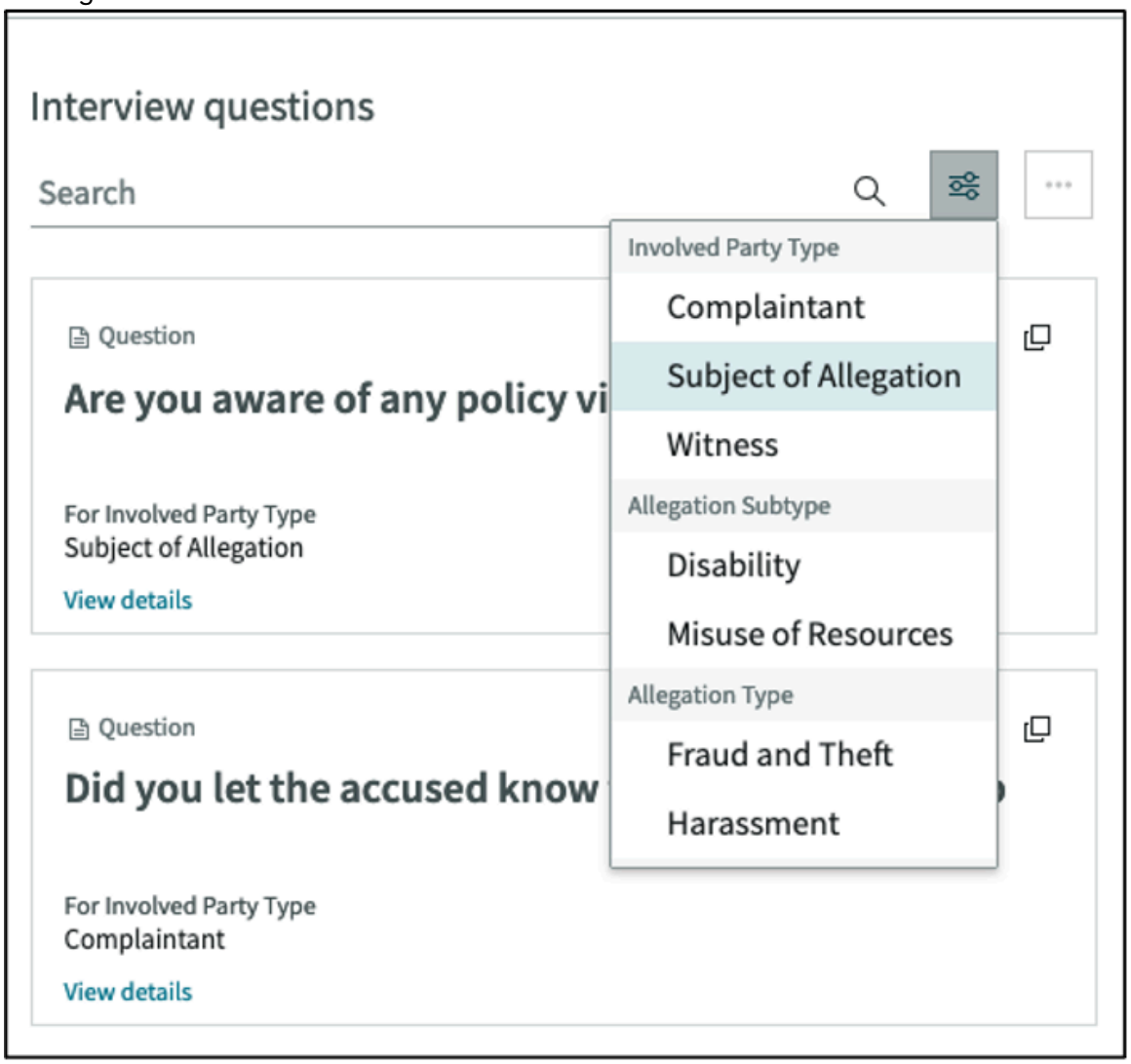
In der veralteten Benutzeroberfläche können Sie über die Schaltfläche **Fragen** alle Interviewvorlagen anzeigen. Die Vorlagen-Tags werden im unteren Bereich jeder angezeigten Interviewvorlage angezeigt.

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

In 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich werden Vorlagen-Tags im unteren Bildschirmbereich angezeigt.

Es gibt zwei Arten von Vorlagen-Tags, die Sie erstellen können:

- Referenziert: Verwendet die Felder aus den folgenden Tabellen, um Referenz-Tags zu erstellen:
  - Untertyp der Behauptung [sn_hr_er_allegation_subtype]
  - Typ der Behauptung [sn_hr_er_allegation_type]
  - HR-Service [sn_hr_core_service]
- Benutzerdefiniert: Sie erstellen Ihre eigene Interviewvorlagen-Organisation. Beispiel:
  - Kundenkategorie = Typ der beteiligten Partei
  - Benutzerdefinierte Tags:
    - Beschwerdeführer
    - Unterbehauptung
    - Zeuge



Der Typ der beteiligten Partei wird zur obersten Kategorie in der Organisation, wobei die Tags eine Möglichkeit bieten, den Typ der Person zu organisieren, den Sie befragen.

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

Interviewvorlagen aktivieren

Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin Interview Templates (com.sn_interview_templates) für Now Platform aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin Interview Templates (com.sn_interview_templates) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Interviewfragen-Vorlagen erstellen

Vorlagen für Interviewfragen bieten Ihren Mitarbeitern eine konsistente und effiziente Möglichkeit, Antworten aus Interviews zu erfassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_interview_temp.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbeziehungen** > **Interviewfragen-Vorlagen**.
2. Wählen Sie **Neu** oder eine vorhandene Interviewfragen-Vorlage.
3. Füllen Sie das Formular aus, oder nehmen Sie Änderungen vor.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörige Liste **Vorlagen-Tags** wird angezeigt. Um Interviewvorlagen zu filtern, müssen Sie die Interviewvorlage einem Vorlagen-Tag zuordnen.

   Hinweis:
   Weitere Informationen zu **Vorlagen-Tags** finden Sie unter Interviewvorlagen-Tags´erstellen.

Interviewvorlagen-Tags´erstellen

Erstellen Sie Vorlagen-Tags, mit denen Sie Vorlagen für Interviewfragen nach vordefinierten Attributen filtern können. Mit Vorlagen-Tags können Sie relevante Fragen einfacher und schneller finden.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_interview_temp.admin

Interviewvorlagen-Tags steuern die Filterinteraktion für Mitarbeiter und bieten damit die Möglichkeit zum Durchsuchen einer Vorlage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Interview-Vorlagen** > **Vorlagen-Tags**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formular für Vorlagen-Tags

Feld	Beschreibung
Tag-Typ	Die Kategorie des Tags, das Sie erstellen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Referenziert: Wählen Sie diese Option aus, um Tags zu erstellen, die auf eine bestimmte Tabelle verweisen. Die angezeigten Tabellen hängen von den Einträgen in der Systemeigenschaft **sn_interview_temp.filter_attr_allowed_tables** ab. Weitere Informationen finden Sie unter Interviewvorlagen einrichten. **Hinweis:** Wenn es mehrere Anwendungen gibt, die **Interviewfragen-Vorlagen** verwenden, können Sie mit **Referenziert** Ihre Interviewfragen-Vorlagen getrennt halten. Durch die Zuordnung eines Tags zu einer Tabelle können Benutzer schneller und einfacher nach Interviewfragen-Vorlagen filtern. ○ Benutzerdefiniert: Wählen Sie diese Option aus, um Tags im Freiformformat zu erstellen, die von einer benutzerdefinierten Kategorie referenziert werden.
Tabelle	Die einem Interviewvorlagen-Tag zugeordnete Tabelle. Die von Ihnen ausgewählten Tags stammen aus der ausgewählten Tabelle. Sie können eine der folgenden Tabellen zuordnen: ○ Untertyp der Behauptung [sn_hr_er_allegation_subtype] ○ Typ der Behauptung [sn_hr_er_allegation_type] ○ HR-Service [sn_hr_core_service]

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld „Tag-Typ“ den Eintrag **Referenziert** auswählen.
Benutzerdefinierte Kategorie	Die Kategorie, zu der Ihr benutzerdefiniertes Tag gehört. Stellen Sie vor der Erstellung sicher, dass Sie Ihre Struktur zugeordnet haben. Durch eine klare Organisation Ihrer Tags und Kategorien kann die Suche nach bestimmten Fragen schneller erfolgen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie in der Liste **Tag-Typ** den Eintrag **Benutzerdefiniert** auswählen.
Benutzerdefiniertes Tag	Das Tag, das Sie einer Interviewfragen-Vorlage zuordnen möchten. Geben Sie ein benutzerdefiniertes Tag ein, das der Kategorie „Benutzerdefiniert“ zugeordnet ist, um eine Hierarchie mit benutzerdefinierter Kategorie als oberstem Element und darunter angeordneten Tags zu erstellen. Beispiel: ○ Kundenkategorie = Typ der beteiligten Partei ○ Benutzerdefinierte Tags: ▪ Zeuge ▪ Beschwerdeführer ▪ Unterbehauptung Der Typ der beteiligten Partei wird zur obersten Kategorie in der Organisation, wobei die Tags eine Möglichkeit bieten, den Typ der Person zu organisieren, den Sie befragen.
Applikation	Der Anwendungsbereich, in dem Sie sich derzeit befinden, und dem das Interviewvorlagen-Tag zugeordnet ist.
Domäne	Domäne, der Ihr aktueller Bereich zugeordnet ist. Dieses Feld gilt für Kunden mit mehreren Domänen. Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation und HR Service Delivery.

4. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.

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

Interviewverwaltung verwenden

Sie können Interviews planen und dokumentieren und Interviewvorlagen mit Core-UI oder 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereichverwenden.

Das Erstellen eines Datensatzes für ein Interview ist ein wichtiger Teil einer Untersuchung von Mitarbeiterbeziehungen.

Interviews planen: Es gibt zwei (2) Methoden, mit denen Sie ein Interview planen können:

- Manuelle Eingabe: Sie geben Start- und Enddatum/-zeit für das Interview ein. Die Bestätigung erfolgt außerhalb der Anwendung.

  Hinweis:
  In der veralteten Benutzeroberfläche ist die manuelle Eingabe die einzige verfügbare Methode zum Planen von Interviews.

- Planung eines Interviews mit dem Microsoft Outlook-Kalender.
  - Zur Verwendung dieser Funktion muss die Integration mit Microsoft Exchange erfolgen. Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft **sn_hr_er.ex_online_notification_url** die Rückruf-URL im Feld **Wert** enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Exchange Online-Spoke einrichten .
  - Die Systemeigenschaft **sn_hr_er.exchange_online_max_candidate** bestimmt die maximale Anzahl von Zeitfenstern, die zurückgegeben werden sollen, wenn versucht wird, ein Interview mit Microsoft Exchange zu planen. Der Standardwert beträgt 500 Zeitfenster.

  Hinweis:
  Sie können die manuelle Planungsmethode in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Interviews in 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations mit der veralteten UI planen oder Interviews in 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations mit Mitarbeiterbereich planen.

Interviews planen

Sie können den Standardkalender von ServiceNow® verwenden oder die Funktionalität mit Microsoft Exchange integrieren, um Interviews im Zusammenhang mit ER-Fällen (Employee Relations) zu planen.

Interviews in 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations mit der veralteten UI planen

Die Dokumentation von Befragungen ist für ER-Fälle von entscheidender Bedeutung. Verwenden Sie das Befragungsformular, um Notizen zu machen und wichtige Details des ER-Falls zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbeziehungen** > **Fälle**.
2. Wählen Sie einen ER-Fall aus.
3. Scrollen Sie nach unten, und wählen Sie in der zugehörigen Liste die Registerkarte **Interviews** aus.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie das Formular aus.

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

Interview

Feld	Beschreibung
Nummer	Die Nummer, die den Befragungsdatensatz identifiziert. Die Anwendung weist automatisch Interviewnummern zu.
HR-Fall	Die mit dem Interview verknüpfte Nummer des HR ER-Falls **Hinweis:** Wenn Sie aus **Employee Relations** auf das Interview zugreifen, müssen Sie einen HR-Fall auswählen, dem das Interview zugeordnet werden soll.
Befragter	Name der befragten Person. Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, und suchen Sie nach der Person, die Sie befragen. Wenn keine Namen angezeigt werden, können Sie **Neu** auswählen und eine beteiligte Partei erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze für beteiligte Parteien für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations in der veralteten UI oder in Mitarbeiterbereich erstellen.
Befrager	Namen der Personen, die die Befragung durchgeführt haben. Klicken Sie auf das Symbol **Unlock Interviewers** (Interviewer entsperren), und suchen Sie nach den Namen von Personen, die Interviews führen. **Hinweis:** Nur Mitglieder mit der Rolle sn_interview_temp.writer gehören zu einer Gruppe, die über die Kompetenz Employee Relations verfügt. Sie können optional die E-Mail-Adressen für jeden Befrager eingeben.
Externe Teilnehmer	Gibt an, dass Personen außerhalb Ihres Unternehmens am Interview teilgenommen haben.
Externe Einladungs-E-Mail	Die E-Mail-Adressen der externen Personen, die am Interview teilnehmen.
Zeitplanungsmethode	Die Methode, mit der Sie das Interview planen. Wenn Ihr Unternehmen nur die manuelle Planungsmethode verwendet, wird

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

Feld	Beschreibung
	Manuelle Eingabe angezeigt und kann nicht bearbeitet werden. Wenn Ihr Unternehmen zur Planung die Integration mit dem Microsoft Outlook-Kalender nutzt, wird **Kalender** angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Interviewverwaltung verwenden.
Startdatum	Datum und Startzeit des Interviews.
Enddatum	Datum und Endzeit des Interviews.
Weitere Parteien	Andere Personen, die Teil des Befragungsdatensatzes sein sollen. Klicken Sie auf das Symbol **Mich hinzufügen**  , um sich selbst hinzuzufügen, oder klicken Sie auf das Symbol **Unlock additional parties (Weitere Parteien hinzufügen)**  , um sich selbst oder andere Personen hinzuzufügen. Sie können optional die E-Mail-Adressen für jeden Befrager eingeben.
Externe URL	URL, die für das Interview relevant ist. Wenn Ihr Unternehmen beispielsweise Interviewnotizen in einem anderen oder externen System als 'HR-Servicebereitstellung verwaltet, können Sie die entsprechende URL als Link eingeben, um Konsistenz zu gewährleisten.
Datum der Befragung	Das Datum, an dem die Befragung stattgefunden hat Wird nach Abschluss des Interviews angezeigt.
Erstellt von	Benutzer, der den Einladungsdatensatz für das Interview erstellt hat.
Interviewnotizen	Notizen zum Interview. Sie können aber auch die Antworten auf die Fragen aus den Interviewfragen-Vorlagen eingeben.

6. Klicken Sie rechts oben auf die Schaltfläche **Fragen**, um Fragen anzuzeigen, und wählen Sie Fragen aus einer Interviewvorlage aus.
   Interviewvorlagen sorgen für Konsistenz und Effizienz bei der Durchführung von Interviews. Weitere Informationen finden Sie unter Interviewfragen-Vorlagen erstellen.
7. Wenn eine Interviewvorlage angezeigt wird, wählen Sie sie aus. Anschließend können Sie **In Zwischenablage kopieren** oder **In Notizen einfügen** wählen.

Hinweis:
Mit **In Zwischenablage kopieren** werden die Fragen aus der Interviewvorlage kopiert und können in ein externes Dokument eingefügt werden. Mit **In Notizen einfügen** werden alle Fragen in das Feld **Interviewnotizen** kopiert.

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

8. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.
   Wenn Sie **Speichern** wählen, wird die zugehörige Liste „Nachweis“ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Evidence Management für Employee Relations.

Interviews in 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations mit Mitarbeiterbereich planen

Verwenden Sie 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich, um den Datensatz eines Interviews zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Wählen Sie **Andere** aus.
4. Wählen Sie **Employee Relations-Anfragen** aus.
5. Wählen Sie einen ER-Fall aus.
6. Wählen Sie unterhalb der **Fallzeitleiste** aus der Reihe der Registerkarten **mehr** aus.
7. Wählen Sie **Interviews** aus.
8. Wählen Sie **Neu**.
9. Füllen Sie das Formular aus.

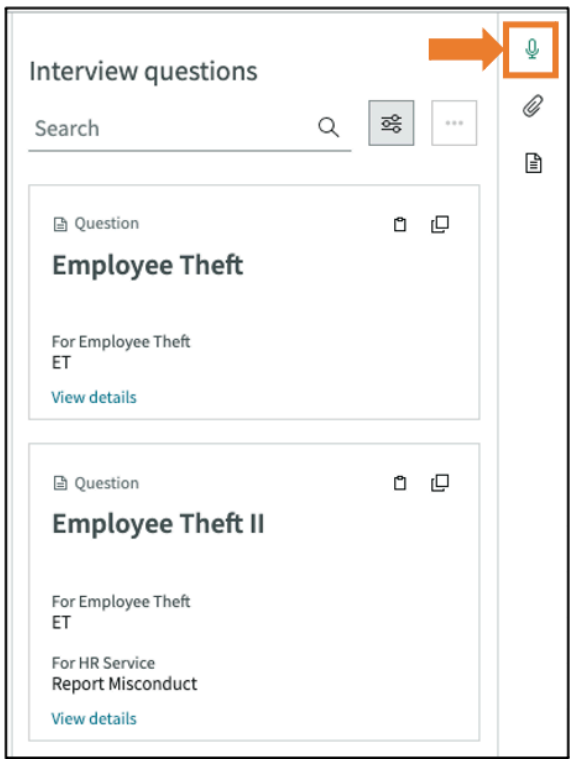
Formular zum Erstellen eines neuen Interviews

Feld	Beschreibung
Nummer	Nummer, mit der der Interviewdatensatz identifiziert wird. Die Anwendung weist automatisch Interviewnummern zu.
HR-Fall	Nummer des dem Interview zugeordneten HR ER-Falls. **Hinweis:** Wenn Sie aus **Employee Relations** auf das Interview zugreifen, müssen Sie einen HR-Fall auswählen, dem das Interview zugeordnet werden soll.
Befragter	Name der befragten Person. Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste** , und suchen Sie nach der Person, die Sie befragen. Wenn keine Namen angezeigt werden, können Sie eine beteiligte Partei erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze für beteiligte Parteien für 'HR-Servicebereitstellung

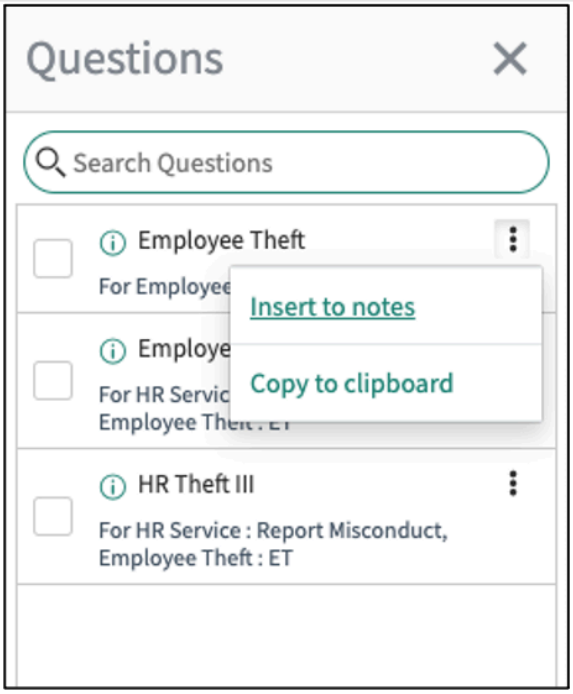
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	Employee Relations in der veralteten UI oder in Mitarbeiterbereich erstellen.
Befrager	Namen der Personen, die die Befragung durchgeführt haben. Klicken Sie in das Feld, um eine Liste mit Namen anzuzeigen, die Sie auswählen können. **Hinweis:** Nur Mitglieder mit der Rolle sn_interview_temp.writer gehören zu einer Gruppe, die über die Kompetenz Employee Relations verfügt.
Externe Teilnehmer	Gibt an, dass Sie externe Teilnehmer zum Interviewdatensatz hinzufügen möchten.
Externe Einladungs-E-Mail	E-Mail-Adressen der externen Teilnehmer. Wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Externe Teilnehmer** auswählen. **Hinweis:** Trennen Sie die E-Mail-Adressen durch ein Komma.
Zeitplanungsmethode	Die Methode, mit der Sie das Interview planen. Wählen Sie **Manueller Eintrag** aus, um Start- und End-Datum/Uhrzeit des Interviews auszuwählen. Wenn Ihr Unternehmen zur Planung die Integration mit dem Microsoft Outlook-Kalender nutzt, wählen Sie **Kalender**. Sie können ein Interview in einer Oberfläche planen, die mit dem Outlook-Kalender Ihres Unternehmens synchronisiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Interviewverwaltung verwenden.
Startdatum	Startdatum und -uhrzeit des Interviews. Wählen Sie das Symbol **Kalender anzeigen** ( ) und anschließend Startdatum und -uhrzeit für das Interview.
Enddatum	Enddatum und -uhrzeit des Interviews. Wählen Sie das Symbol **Kalender anzeigen** ( ) und anschließend Enddatum und -uhrzeit für das Interview.
Weitere Parteien	Andere Personen, die Teil des Befragungsdatensatzes sein sollen.

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

Feld	Beschreibung
	Klicken Sie in das Feld, um eine Liste mit Namen anzuzeigen. Sie können optional die E-Mail-Adressen für jeden Befrager eingeben. **Hinweis:** Diese Namen werden angezeigt aus
Externe URL	URL, die für das Interview relevant ist.
Erstellt von	Benutzername der Person, die den Interviewdatensatz erstellt hat.
Interviewnotizen	Notizen zum Interview. Sie können aber auch die Antworten auf die Fragen aus den Interviewfragen-Vorlagen eingeben. Wählen Sie in der kontextabhängigen Sidebar das Symbol **Interviewvorlagen** ( ), um nach Interviewfragen-Vorlagen zu suchen.  Interviewvorlagen bieten Fragen, die Sie im Interview verwenden können. Sie können die Fragen aus der Vorlage in das Feld **Interviewnotizen** einfügen oder in die Zwischenablage kopieren, um sie in ein externes Dokument einzufügen.

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

Feld	Beschreibung
	 Wählen Sie das Symbol ⋮, um die Optionen „In Notizen einfügen“ oder „In Zwischenablage kopieren“ anzuzeigen. Interviewvorlagen sorgen für Konsistenz und Effizienz bei der Durchführung von Interviews. Weitere Informationen finden Sie unter Interviewfragen-Vorlagen erstellen.

10. Wählen Sie **Speichern**.

Evidence Management für Employee Relations

Verwenden Sie Evidence Management, um Nachweise für Employee Relations oder zugehörige Fälle zu erfassen und zu kategorisieren.

Nachweise werden definiert als alle digitalen Artefakte, die im Rahmen einer Untersuchung erfasst werden, z. B. Dateien, die entweder in Evidence Management hochgeladen werden oder sich in einem anderen System befinden.

Evidence Management einrichten

Richten Sie 'HR-Servicebereitstellung Management ein, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter Nachweise und Informationen im Zusammenhang mit ER-Fällen (Employee Relation) erfassen können.

Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin „Evidence Management“ [com.sn_evidence_management] aktivieren. Dieses Plugin wird aktiviert, wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Employee Relations“ [com.sn_hr_employee_relations] aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Mitarbeiterbeziehungen.

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

Rollen

Die folgenden Rollen werden mit dem Plugin „Evidence Management“ [com.sn_evidence_management] installiert:

Mit Nachweisverwaltung installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Nachweisadministrator [sn_em.admin]	Kann auf alle Bereiche in Evidence Management zugreifen und sie konfigurieren.	• sn_em.evidence_config_manager • sn_em.evidence_reader • sn_em.evidence_writer
Nachweiskonfigurationsmanager [sn_em.evidence_config_manager]	Kann auf Datensätze vom Typ „Nachweis“ zugreifen und sie erstellen und verwalten. **Hinweis:** Erfordert die Rollen für Nachweisleser und -autor, um Datensätze vom Nachweistyp zu verwalten.	
Nachweisleser [sn_em.evidence_reader]	Kann Nachweise anzeigen, wenn der ER-Fall aufrufbar ist.	
Nachweisautor [sn_em.evidence_writer]	Kann Nachweisdatensätze erstellen und verwalten.	sn_em.evidence_reader

Employee Relations-Rollen beinhalten Evidence Management-Rollen.

Nach einem Identitätswechsel können Benutzer keine Nachweise lesen.

Wenn ein Employee Relations-Fall eingeschränkt ist, können Benutzer den Nachweisdatensatz nur anzeigen, wenn sie den ER-Fall anzeigen können.

Nachweistypen

Bevor Sie einem ER-Fall Nachweise hinzufügen können, müssen Sie Nachweistypen einrichten. Mit Nachweistypen können Sie die von Ihnen im Zusammenhang mit ER-Fällen gesammelten Nachweise kategorisieren und organisieren. Das Basissystem bietet folgende Möglichkeiten:

- Audio
- Chatprotokolle
- E-Mail
- Fotos
- Screenshots
- SMS
- Video

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

Sie können zusätzliche Nachweistypen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Nachweistypen erstellen.

Nachweistypen erstellen

Erstellen Sie Nachweistypen, um Mitarbeiterbeziehungsnachweise effizient und logisch zu katalogisieren und zu organisieren und so Ihre Geschäftsprozesse zu optimieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_em.evidence_config_manager

Hinweis:
Das Basissystem stellt vorkonfigurierte Nachweistypen bereit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Nachweisverwaltung** > **Nachweistypen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus, oder bearbeiten Sie die Felder.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Evidence Management verwenden

Sie können Nachweise im Zusammenhang mit einem Mitarbeiterbeziehungsfall mithilfe von Core-UI oder 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereicherstellen, bearbeiten und kategorisieren.

Sie können einem ER-Fall (Employee Relations) Nachweise zuordnen. Weitere Informationen über ER-Fälle finden Sie unter Employee Relations-Fälle.

Employee Relations-Fällen in der veralteten Benutzeroberfläche Nachweise hinzufügen

Erstellen Sie Nachweisdatensätze, die zur Unterstützung von Untersuchungen an einen Employee Relations-Fall angehängt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbeziehungen** > **Fälle**.
2. Wählen Sie einen Fall aus.
3. Scrollen Sie nach unten zur Registerkarte **Nachweis** in der zugehörigen Liste.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie das Formular aus.

Nachweisformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Nummer, die den Nachweisdatensatz identifiziert. Diese wird von der Anwendung automatisch generiert.
Name	Name, der den Nachweis beschreibt.

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

Feld	Beschreibung
Nachweistyp	Der dem Nachweis zugeordnete Nachweistyp. Das Basissystem stellt Folgendes bereit: ○ Audio ○ Chatprotokolle ○ E-Mail ○ Fotos ○ Screenshots ○ SMS ○ Video Weitere Informationen finden Sie unter Nachweistypen erstellen.
Erstellt von	Name des Benutzers, der den Nachweisdatensatz erstellt hat.
Von der beteiligten Partei übermittelt	Name der Person, die den Nachweis eingereicht hat. Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, und suchen Sie nach der Person, die den Nachweis eingereicht hat. Wenn keine Namen angezeigt werden, können Sie **Neu** auswählen und eine beteiligte Partei erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze für beteiligte Parteien für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations in der veralteten UI oder in Mitarbeiterbereich erstellen.
Beteiligte Parteien	Alle Personen, die an den im ER-Fall bereitgestellten Nachweisen beteiligt sind. Wählen Sie das Symbol **Unlock involved parties** (Beteiligte Parteien entsperren), und suchen Sie nach Personen, die Sie als Beteiligte einbeziehen möchten. Wenn keine Namen angezeigt werden, können Sie **Neu** auswählen und eine beteiligte Partei erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze für beteiligte Parteien für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations in der veralteten UI oder in Mitarbeiterbereich erstellen.
Tabelle	Tabelle, mit der der Nachweis verknüpft ist. Der Standardwert ist die Tabelle „Employee Relations-Fall“ [sn_hr_er_case], Sie können den Nachweis jedoch mit jeder Tabelle verknüpfen.

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

Feld	Beschreibung
Übergeordnet	Der übergeordnete Fall, auf den sich der Nachweis bezieht. Um einen übergeordneten Fall zuzuordnen, wählen Sie das Symbol **Dokumente mit Liste nachschlagen** und dann die mit dem übergeordneten Fall verknüpfte Tabelle aus. Der Standardwert ist die Tabelle „Employee Relations-Fall“ [sn_hr_er_case]. Wählen Sie die Tabelle und den zugehörigen Fall aus, bei dem es sich um den übergeordneten Fall handelt. **Hinweis:** Wenn Sie einem übergeordneten Fall einen Nachweis hinzufügen, ist dieses Feld bereits im Voraus gefüllt.
Nachweisquelltyp	Gibt an, ob der Nachweis ein Anhang oder eine URL ist. Wählen Sie eine Option aus. Wenn der Nachweis ein Anhang ist, hängen Sie die Datei mithilfe des Symbols „Anhänge verwalten“ () rechts oben im Formular an. Wenn der Nachweis eine URL ist, geben Sie die URL in das Feld „URL-Quelle“ ein.
URL-Quelle	Wählen Sie das Symbol „Diese URL bearbeiten“ (), und geben Sie die URL ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld „Nachweisquelltyp“ **URL** auswählen.
Interview	Die zugehörige Interviewnummer. Wenn Sie aus dem Interviewdatensatz hierher gelangt sind, wird die Nummer automatisch angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Interviewverwaltung.
Beschreibung	Beschreibung des Nachweises.

6. Wählen Sie **Absenden** aus.

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

Employee Relations-Fällen in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich Nachweise hinzufügen

Erstellen Sie Nachweisdatensätze, die zur Unterstützung von Untersuchungen mithilfe von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich an einen Employee Relations-Fall angehängt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Wählen Sie **Andere** aus.
4. Wählen Sie **Employee Relations-Anfragen** aus.
5. Wählen Sie einen ER-Fall aus, an den Sie Nachweise anhängen möchten.
6. Wählen Sie unterhalb der **Fallzeitleiste** aus der Reihe der Registerkarten **mehr** aus.
7. Wählen Sie **Nachweis** aus der Reihe von Registerkarten unter der **Fallzeitleiste** aus.
8. Wählen Sie **Neu**.
9. Füllen Sie das Formular aus.

Nachweisformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Nummer, die den Nachweisdatensatz identifiziert. Diese wird von der Anwendung automatisch generiert.
Name	Name, der den Nachweis beschreibt.
Nachweistyp	Der dem Nachweis zugeordnete Nachweistyp. Das Basissystem stellt Folgendes bereit: ○ Audio ○ Chatprotokolle ○ E-Mail ○ Fotos ○ Screenshots ○ SMS ○ Video Weitere Informationen finden Sie unter Nachweistypen erstellen.
Erstellt von	Name des Benutzers, der den Nachweisdatensatz erstellt hat.
Von der beteiligten Partei übermittelt	Name der Person, die den Nachweis eingereicht hat.

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

Feld	Beschreibung
	Klicken Sie auf das Symbol **Nach Datensatz suchen**, und suchen Sie nach der Person, die den Nachweis vorgelegt hat. Wenn keine Namen angezeigt werden, können Sie **Neu** auswählen und eine beteiligte Partei erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze für beteiligte Parteien für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations in der veralteten UI oder in Mitarbeiterbereich erstellen.
Beteiligte Parteien	Alle Personen, die an den im ER-Fall bereitgestellten Nachweisen beteiligt sind. Klicken Sie in das Feld, um eine Liste mit beteiligten Parteien anzuzeigen. Wenn keine Namen angezeigt werden, müssen Sie einen Datensatz für eine beteiligte Partei erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze für beteiligte Parteien für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations in der veralteten UI oder in Mitarbeiterbereich erstellen.
Tabelle	Tabelle, mit der der Nachweis verknüpft ist. Der Standardwert ist die Tabelle „Employee Relations-Fall“ [sn_hr_er_case], Sie können den Nachweis jedoch mit jeder Tabelle verknüpfen.
Übergeordnet	Der übergeordnete Fall, auf den sich der Nachweis bezieht. Um einen übergeordneten Fall zuzuordnen, wählen Sie das Symbol **Dokumente mit Liste nachschlagen** und dann die mit dem übergeordneten Fall verknüpfte Tabelle aus. Der Standardwert ist die Tabelle „Employee Relations-Fall“ [sn_hr_er_case]. Wählen Sie die Tabelle und den zugehörigen Fall aus, bei dem es sich um den übergeordneten Fall handelt. **Hinweis:** Wenn Sie einem übergeordneten Fall einen Nachweis hinzufügen, ist dieses Feld bereits im Voraus gefüllt.
Nachweisquelltyp	Gibt an, ob der Nachweis ein Anhang oder eine URL ist.

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

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Anhang ○ URL Wenn es sich bei dem Nachweis um einen Anhang handelt, wählen Sie unter „Anhänge“ auf der rechten Seite **Durchsuchen**, und hängen Sie die Datei an. Wenn der Nachweis eine URL ist, geben Sie die URL in das Feld **URL-Quelle** ein.
URL-Quelle	Wählen Sie das Symbol „Diese URL bearbeiten“ ( ), und geben Sie die URL ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld „Nachweisquelltyp“ **URL** auswählen.
Interview	Die zugehörige Interviewnummer. Wenn Sie aus dem Interviewdatensatz hierher gelangt sind, wird die Nummer automatisch angezeigt. Wenn keine Interviewnummer angezeigt wird, klicken Sie in das Feld, und wählen Sie eine aus. Weitere Informationen finden Sie unter Interviewverwaltung.
Beschreibung	Beschreibung des Nachweises.

10. Wählen Sie **Speichern**.

'HR-Servicebereitstellung Employee Relations – Unterkünfte

Unterkunftsanforderungen stammen von Ihren Mitarbeitern, die Änderungen in Bezug auf ihre Arbeitssituation anfordern.

Beispiele für Unterkünfte:

- Neue Ausrüstung bereitstellen
- Stellenumstrukturierung
- Freistellung
- Leser- oder Interpreter-Services
- Neuzuweisung
- Änderungen planen
- Arbeitsplatzänderung
- Arbeitsplatzrichtlinien

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

Sie können eine Unterkunftsanforderung einem HR-Fall sowie einem Start- und Enddatum zuordnen, wenn die Unterkunft vorübergehend ist.

Mitarbeiter können pro ER-Fall mehr als eine Unterkunftsanforderung erstellen. Das ist nützlich, wenn ein Mitarbeiter eine Unterkunftsanforderung für eine einzelne Situation öffnet, HR jedoch mehrere Klassifizierungen für eine Unterkunft hat. Einige Unterkunftsanforderungen erfordern möglicherweise eine Genehmigung oder haben verschiedene Start- und Enddaten.

Sie können Erfüllungstypen von HR-Services verwenden, um alle Workflows zu definieren, die zum Überprüfen, Genehmigen und Bereitstellen von Unterkünften wie HR-Fälle erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

Unterkunftstypen erstellen

Unterkunftstypen helfen bei der Definition und Kategorisierung von Unterkunftsanforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.config_manager

Hinweis:
Das Basissystem bietet Unterkunftstypen, Sie können jedoch weitere hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbeziehungen** > **Unterkunftstypen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Unterkunftstypen“.

Feld	Beschreibung
Name	Name, der den Unterkunftstyp beschreibt.
Aktiv	Gibt an, ob der Unterkunftstyp verfügbar und einsatzbereit ist. **Hinweis:** Das Basissystem bietet Unterkunftstypen, die Sie verwenden können. Diese Typen werden als inaktiv bereitgestellt. Stellen Sie sicher, dass Sie für die Unterkunftstypen, die Sie verwenden möchten, **Aktiv** auswählen
Anwendung	Die bereichsbezogene Anwendung, in der Sie sich beim Erstellen des Unterkunftstyps befinden.

4. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.

'HR-Servicebereitstellung Employee Relations verwenden

Das Erstellen eines 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations(ER)-Falls ähnelt dem Erstellen eines HR-Falls mit einigen Unterschieden.

Der Prozess für die Bearbeitung von ER-Fällen lautet wie folgt:

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

- Erstellen Sie einen ER-Fall mit dem Formular [Core-UI Fallerstellungsformular oder dem Formular 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich Neuen Fall erstellen.
- Fügen Sie nach der Fallerstellung Folgendes hinzu:
  - Beteiligte Parteien
  - Behauptungen
  - Interviews
  - Nachweis
  - Korrekturmaßnahmen
  - Unterkünfte

Kompetenzzentrum und HR-Service

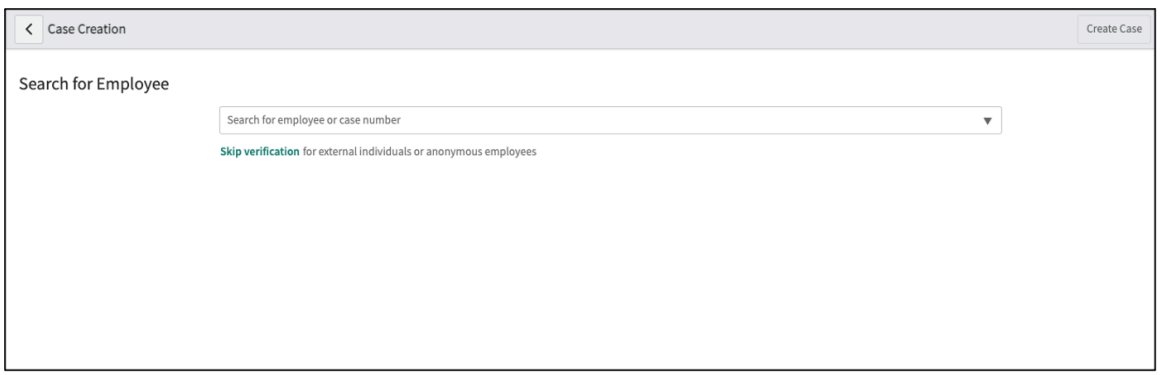
'HR-Servicebereitstellung unterstützt das Kompetenzzentrum „Employee Relations-Fall“.

Außerdem werden dadurch die folgenden HR-Services unterstützt: Fehlverhalten melden und Unterkunftsanforderung.

„Geöffnet für” ist kein Mitarbeiter

Beim Erstellen von HR-Fällen müssen Sie eine „Geöffnet für“-Person angeben. Für ER-Fälle müssen Sie keine „Geöffnet für“-Person angeben.

Wenn Sie ein HR-Mitarbeiter sind und das HR-Fallformular oder Mitarbeiterbereich verwenden, wählen Sie im Fallerstellungs-Formular „Suche nach Mitarbeiter” die Option **Verifizierung überspringen** aus.



Zugehörige Informationen

Nach dem Öffnen eines ER-Falls stellen zugehörige Informationen die Details eines ER-Falls bereit und umfassen:

- Behauptungen
- Beteiligte Parteien
- Interviews

Behauptungen

Behauptungen liefern zusätzliche Details zum Fehlverhalten und umfassen:

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

- Typ der Anschuldigung
- Beschreibung
- Beteiligte Parteien

Beteiligte Parteien

Im Rahmen der Erfassung wichtiger Informationen über das Fehlverhalten können Sie Informationen über alle Beteiligten erfassen. Informationen wie der Typ der beteiligten Partei. Handelt es sich bei der beteiligten Partei um:

- Zeuge
- Beschwerdeführer
- Unterbehauptung
- Sonstige

Oder ist die beteiligte Partei ein Benutzer im System oder kein Benutzer.

Interviews

Befragungen von allen beteiligten Parteien sind wichtig und erfassen die folgenden Informationen:

- Datum der Befragung
- Namen der Fragesteller
- Name der befragten Person
- Alle Personen, die Sie mit der Untersuchung verknüpfen möchten
- Hinweise zur Befragung

Mitarbeiter, der Mitarbeiter-Center (EC) oder Serviceportal verwendet

Wenn ein Mitarbeiter in Mitarbeiter-Center (EC) oder Serviceportal einen ER-Fall erstellt, werden dem Mitarbeiter die Felder „Geöffnet für“, „Geöffnet von“ und „Beschwerdeführer“ zugewiesen.

Hinweis:
Eine Rolle ist nicht erforderlich, damit Mitarbeiter einen ER-Fall erstellen können.

- Um einen ER-Fall bearbeiten zu können, müssen Service Desk-Mitarbeiter die Rolle „HR ER-Fallautor“ [sn_hr_er.case_writer] haben.
- Beim Erstellen eines HR ER-Falls wird für Mitarbeiter, die nicht über die Rolle „HR ER-Fallautor“ [sn_hr_er.case_writer] verfügen, das Feld „Geöffnet für“ nicht angezeigt.
- Wenn ein Mitarbeiter mit der Rolle „HR ER-Fallautor“ [sn_hr_er.case_writer] den Fall öffnet, wird das Feld „Geöffnet für“ nicht angezeigt.

'HR-Servicebereitstellung Employee Relations-Fälle in der veralteten UI erstellen

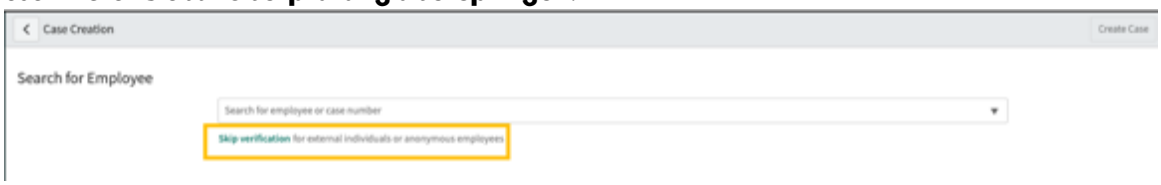
Sie erstellen ER-Fälle für Mitarbeiter, die Fehlverhalten, Diskriminierung oder ein Disziplinarproblem melden möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_er.case_writer

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Neuen Fall erstellen**.
2. Geben Sie unter „ **Nach Mitarbeiter oder Fallnummer suchen**“ den Namen eines Mitarbeiters ein, oder klicken Sie auf **Überprüfung überspringen**.



Hinweis:
Wenn Sie die Verifizierung überspringen, können Sie einen ER-Fall erstellen, ohne eine Person unter „Geöffnet für“ zu identifizieren, und gelangen direkt zu den Falldetails.

Formular „Falldetails“.

Feld	Beschreibung
COE	Das **Kompetenzzentrum**, das dem von Ihnen erstellten HR-Fall zugeordnet ist. Derzeit ist Employee Relations-Fall das einzige verfügbare Kompetenzzentrum für ER-Fälle. Bei der Auswahl eines Kompetenzzentrums wird die Auswahl für den HR-Service gefiltert. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Kompetenzzentren – Datenmodell. **Hinweis:** Sie können auch zuerst einen HR-Service auswählen und das zugehörige Kompetenzzentrum wird automatisch ausgefüllt.
HR Service	Der HR-Service hängt davon ab, welches Kompetenzzentrum Sie auswählen oder was Sie basierend auf der Kommunikation mit der Mitarbeiteranfrage auswählen. Wählen Sie Folgendes aus: ○ Unterkunftsanforderung ○ Diskriminierung melden ○ Fehlverhalten melden ○ Leistungsverbesserungsplan (PIP) HR-Services, die für einen Mitarbeiter verfügbar sind, filtern nach: ○ Ausgewähltem Kompetenzzentrum. ○ HR-Kriterien für **Betreffende Person** basierend auf der HR-Servicekonfiguration.

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

Feld	Beschreibung
	Beschränken Sie den Servicefilter auf das Formular **Fallerstellungskonfiguration**. Wenn das Feld „HR-Service“ leer ist, stellen Sie sicher, dass das Feld „Geöffnet für“ nicht entfernt wurde. **Hinweis:** **Übergeordneter Massenfall** wird nicht als Auswahl angezeigt, da er nur beim Erstellen eines übergeordneten Falls für untergeordnete Massenfälle angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Massen-HR-Fälle hinzufügen oder ändern.
Geöffnet für	Die Person, für die die HR-Service-Anforderung ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn Sie auf den Link **Verifizierung überspringen** geklickt haben. Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, um einen Benutzer zu suchen. Verwenden Sie die Auswahlliste für die Suche und wählen Sie einen anderen Mitarbeiter aus. Klicken Sie auf das Symbol **Referenzfeld**, um Informationen im **HR-Profil** anzuzeigen und zu bearbeiten. **Hinweis:** Wenn Sie die HR-Service-Option **Standardwert nicht betreffende Person** für einen HR-Service auswählen, wird verhindert, dass **Betreffende Person** beim Erstellen eines HR-Falls automatisch ausgefüllt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren.
Arbeitsnotizen	Spezifische Informationen für den Fall, die anderen HR-Mitarbeitern helfen können. **Arbeitsnotizen** sind für den Betreff „ **Geöffnet für** “ nicht sichtbar. Die Systemeigenschaft „sn_hr_core.restrict_guest_email“ ermöglicht einem Benutzer das Senden einer E-Mail von einem persönlichen E-Mail-Konto, das auf einen HR-Fall verweist. Wenn die Eigenschaft den Wert „false“ (Standard) aufweist, wird der Text aus der E-Mail im Feld „Arbeitshinweise“ angezeigt. Um auf Systemeigenschaften zuzugreifen, geben Sie sys_properties.list im Navigationsfilter ein. **Hinweis:** Übersetzen Sie den Text mit der Option **Übersetzen** in Ihre bevorzugte Sprache. Informationen zur Konfiguration des Frameworks für dynamische Übersetzung finden Sie unter Dynamische Übersetzung .

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

3. Klicken Sie auf **Fall erstellen**. Das Formular „ **Mitarbeiterbeziehungen-Fall** “ wird mit zusätzlichen Informationen zum Fall angezeigt.
   Das **Kompetenzzentrum** und der **HR-Service**, die für den HR-Fall ausgewählt wurden, bestimmen die angezeigten Felder.

Mitarbeiterbeziehungen – Fallformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine HR-Fallnummer wird zugewiesen. Dies ist eine eindeutige Kennung. Sie kann nicht geändert werden und hat ein HRC-Präfix.
Extern geöffnet für	Der ER-Fall wurde von einer Person außerhalb Ihres Unternehmens gemeldet. Durch Aktivieren dieses Kontrollkästchens werden die folgenden Felder entfernt: ○ Geöffnet für ○ Bevorzugte Kontaktmethode
Geöffnet für	Die Person, die für die HR-Serviceanforderung verantwortlich ist. **Hinweis:** Wählen Sie **Verifizierung überspringen** aus, um einen Fall zu erstellen, ohne den Mitarbeiter oder die Fallnummer zu verifizieren. ○ Die Person, die den HR-Service anfordert. Wenn Sie eine HR-Serviceanforderung für sich selbst tätigen, sind die Personen in den Feldern **Betreffende Person** und **Geöffnet für** identisch. ○ Die Person, die den HR-Service für einen Mitarbeiter anfordert. Beispielsweise wenn ein Manager einen HR-Service für einen direkt unterstellten Mitarbeiter anfordert. In diesem Beispiel hat der Manager (**Geöffnet für**) eine HR-Anforderung im Namen eines Mitarbeiters (**Betreffende Person**) gestellt. Verwenden Sie die Auswahlliste, um einen anderen Mitarbeiter auszuwählen. Klicken Sie auf das Symbol **Referenzfeld**, um Informationen im **HR-Profil** anzuzeigen und zu bearbeiten.
Bevorzugte Kontaktmethode	Die Kommunikationsmethode, mit der die Person im Feld **Geöffnet für** (falls vorhanden) kontaktiert werden möchte. Wählen Sie Folgendes aus:

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	○ Nicht spezifiziert ○ Telefon (privat) ○ Telefon (geschäftlich) ○ E-Mail-Adresse (privat) ○ E-Mail-Adresse (geschäftlich)
HR Service	Der im Formular „Fallerstellung“ ausgewählte HR-Service
Datum des Incidents	Das Datum des Incidents. Wenn mehrere Incidents vorhanden sind, wählen Sie das Datum des letzten Incidents aus.
Kompetenzen	Die erforderlichen Fähigkeiten der Person, die dieser Kategorie des HR-Falls zugewiesen ist. Die Fähigkeiten können automatisch basierend auf der HR-Fallvorlage, die mit dem HR-Service verknüpft ist, ausgefüllt werden.
Status	Status des Falls. Der Status kann automatisch basierend auf dem HR-Fall oder der Aufgabenvorlage, die mit dem HR-Service verknüpft ist, ausgefüllt werden. ○ Entwurf: Der Standardstatus bei der Ersterstellung eines Falls. **Hinweis:** Kann nur zu "Bereit", "Vollständig abgeschlossen", "Unvollständig abgeschlossen", "Abgebrochen" oder "Angehalten" geändert werden. ○ Bereit: Der Fall ist bereit für die Bearbeitung. ○ Vollständig abgeschlossen ○ Unvollständig geschlossen ○ Abgebrochen ○ Angehalten: Verwenden Sie diese Option, um vorübergehend den Verstoß gegen eine Servicelevel-Vereinbarung zu verhindern. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fälle anhalten und fortsetzen.
Priorität	Die Priorität, mit der der Incident gelöst werden muss. Verwenden Sie „Auswirkung“ und „Dringlichkeit“, um die Priorität zu bestimmen.
Quelle	Die Berichterstellungsmethode für den Incident

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

Feld	Beschreibung
Geöffnet	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der ER-Fall erstellt wurde
Geöffnet von	Die Person, die den ER-Fall erstellt hat
Zuweisungsgruppe	Die Gruppe, der der ER-Fall zugewiesen ist. Wenn die Gruppe nicht automatisch festgelegt wird, weisen Sie eine HR-Gruppe zu, um eine Auswahl der HR-Benutzer im Feld **Zugewiesen an** bereitzustellen. Informationen zur automatischen Zuweisung finden Sie unter Zuweisungsregeln für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations.
Zugewiesen an	Der Benutzer, der der Bearbeitung dieses Falls zugewiesen ist. Wenn eine Gruppe automatisch zugewiesen wird, wird beim Erstellen des Falls ein Benutzer aus der Gruppe automatisch zugewiesen. Wenn der Benutzer nicht automatisch zugewiesen wird, klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, um einen Benutzer auszuwählen, der ein Mitglied der ausgewählten Zuweisungsgruppe ist. Um den HR-Mitarbeiter im Feld **Zugewiesen an** zu ändern, muss der Mitarbeiter ein Mitglied der Zuweisungsgruppe sein.
Mitarbeiter	Service Desk-Mitarbeiter oder interessierte Parteien, die Sie dem Fall zuordnen möchten. Beteiligte Mitarbeiter können den Fortschritt des ER-Falls nachverfolgen und auf dem neuesten Stand bleiben. Wenn ein ER-Fall vom zugewiesenen Mitarbeiter an einen anderen Mitarbeiter übertragen wird, kann der ursprünglich dem Fall zugewiesene Mitarbeiter sich selbst als Mitarbeiter hinzufügen und den Fall weiterhin überwachen. Da sie den Fall einsehen können, können beteiligte Mitarbeiter dem Mitarbeiter, der dem Fall zugewiesen wurde, auch helfen. Andere Faktoren: ○ Mitarbeiter können sich selbst aus einem Fall entfernen. ○ Der zugewiesene Mitarbeiter kann Mitarbeiter hinzufügen oder entfernen. ○ Mitarbeiter können keine anderen Mitarbeiter hinzufügen oder entfernen. ○ Mitarbeiter, die einem ER-Fall hinzugefügt werden, erhalten eine Benachrichtigung.

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

Feld	Beschreibung
	Zwischen Mitarbeiter und Kompetenzzentrum für den HR-Fall kann ein Konflikt entstehen. Die Grundregeln lauten wie folgt: ○ Für alle HR-Fälle überschreiben Mitarbeiter alle Sicherheitsmaßnahmen für ein Kompetenzzentrum. Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheitsrichtlinien für Kompetenzzentren erstellen. ○ ER-Fälle (Employee Relations) können Mitarbeiter überschreiben, wenn Einschränkungen gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Einschränkungen für Employee Relations-Fälle konfigurieren. **Hinweis:** Mitarbeiter müssen die Rolle „ER-Fallautor“ [sn_hr_er.case_writer] haben, um ein Mitarbeiter zu sein.
Beobachtungsliste	Interessierte Parteien, die alle Updates anzeigen und Benachrichtigungen für den ER-Fall erhalten können
Kurzbeschreibung	Wird über den HR-Service ausgefüllt. Nachdem der Fall erstellt wurde, können Sie die Beschreibung ändern.
Beschreibung	Eine längere, detaillierte Beschreibung, nachdem der ER-Fall erstellt wurde. Verwenden Sie die RTF-Tools (Rich Text Format), um Ihren Text zu formatieren. Rich-Text-Formatierung wird in Mitarbeiter-Center oder Service Portal auch für eine Fall- oder Aufgabenbeschreibung angezeigt.

Die folgenden Schaltflächen werden angezeigt:

Diskutieren

Option zum Starten einer Sidebar-Diskussion für den Fall durch Hinzufügen der erforderlichen Teilnehmer.

Folgen

Option, um gemäß Ihren Benachrichtigungseinstellungen über Kommentare oder Arbeitsnotizen zum Fall benachrichtigt zu werden.

Aktualisierung

Option zum Aktualisieren des Falls.

Arbeitsbereit

Option zum Ändern des Status des Falls in „Arbeitsbereit“.

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

Abbrechen

Option zum Abbrechen des Falls.

Löschen

Option zum Löschen des Falls.

Die folgenden eingebetteten Listen werden angezeigt:

Erfüllungsanweisungen

Informationen, wie Sie einen Fall abschließen können. Diese Informationen werden in der HR-Servicekonfiguration definiert.

Eine Prüfliste mit den genauen Schritten zum Abschließen wird angezeigt, wenn dies vom HR-Service konfiguriert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

Kommentare und Arbeitsnotizen

Anmerkungen oder Arbeitsnotizen, mit denen Details zum Fall bereitgestellt werden. **Arbeitshinweise** sind für die **betreffende Person** nicht sichtbar.

Hinweis:
Übersetzen Sie den Text mit der Option **Übersetzen** in Ihre bevorzugte Sprache. Informationen zur Konfiguration des Frameworks für dynamische Übersetzung finden Sie unter Dynamische Übersetzung .

Zugehörige Links

Folgendes wird abhängig vom Typ des Falls und den mit dem Benutzer verknüpften Rollen angezeigt:

- Aufgabe hinzufügen: Aufgabe, die Sie dem Fall hinzufügen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Einem HR-Fall eine HR-Aufgabe hinzufügen.
- SLA-Zeitachse anzeigen: SLA im Zeitleistenformat, zeigt die verstrichene Zeit an.
- SLAs reparieren: Klicken Sie zum Reparieren einer beliebigen Servicelevel-Vereinbarung, die mit dem Fall verknüpft ist.

Beteiligte Parteien

Personen, die dem ER-Fall zugeordnet sind. Beteiligte Parteien können der Beschwerdeführer, der Gegenstand der Anschuldigung, ein Zeuge oder ein anderer (nicht definiert) sein. Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze für beteiligte Parteien für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations in der veralteten UI oder in Mitarbeiterbereich erstellen.

Behauptungen

Informationen, durch die ein Employee Relations-Fall weiter definiert wird Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze für Behauptungen für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations in der veralteten UI oder in Mitarbeiterbereich erstellen.

Interviews

Befragungsdatensatz für eine beteiligte Partei. Weitere Informationen finden Sie unter Interviews in 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations mit der veralteten UI planen.

Nachweis

Nachweis zur Unterstützung des ER-Falls. Weitere Informationen finden Sie unter Evidence Management für Employee Relations.

Korrekturmaßnahmen

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

Informationen zur Lösung und alle zugehörigen Korrekturmaßnahmen nach einer Untersuchung im Zusammenhang mit dem ER-Fall Weitere Informationen finden Sie unter Korrekturmaßnahmen in 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations in der veralteten UI oder in Mitarbeiterbereich erstellen.

Angehängte Wissensartikel

Liste der Wissensartikel, die dem HR-Service-Typ angehängt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Management für HR.

Genehmiger

Führt Mitarbeiter auf, die geänderte Informationen des Falls oder den Status der Genehmigung, Kommentare und zugehörige Daten genehmigen können. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fall erneut zur Genehmigung einreichen.

Hinweis:
Um eine Genehmigung abzulehnen, müssen Benutzer die Rolle „HR-Fallautor“ [sn_hr_core_case.writer] innehaben.

Untergeordnete Fälle

Listet untergeordnete Fälle für den aktuellen Fall auf.

ER-Fälle für Beteiligte

Listet andere ER-Fälle für die an dem ER-Fall beteiligten Parteien auf.

'HR-Servicebereitstellung Employee Relations-Fälle mit Mitarbeiterbereich erstellen

Sie können 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwenden, um ER-Fälle für Mitarbeiter zu erstellen, die Fehlverhalten, Diskriminierung oder ein Disziplinarproblem melden möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Um einen neuen ER-Fall zu erstellen, wählen Sie das **hinzufügen** Symbol hinzufügen.
3. Klicken Sie auf **HR-Fall**.
4. Suchen Sie nach einer Mitarbeiter- oder Fallnummer, oder klicken Sie auf den Link **Verifizierung überspringen**, wenn die betreffende Person extern ist oder anonym bleiben möchte.
5. Füllen Sie das Formular aus.

ER-Fallformular

Feld	Beschreibung
COE	Das **Kompetenzzentrum**, das dem von Ihnen erstellten HR-Fall zugeordnet ist. Derzeit ist Employee Relations-Fall das einzige verfügbare Kompetenzzentrum für ER-Fälle. Bei der Auswahl eines Kompetenzzentrums wird die Auswahl für den HR-Service gefiltert. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Kompetenzzentren – Datenmodell.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sie können auch zuerst einen HR-Service auswählen und das zugehörige Kompetenzzentrum wird automatisch ausgefüllt.
HR Service	Nachdem Sie **Employee Relations-Fall** im Feld **COE** ausgewählt haben, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Unterkunftsanforderung ○ Diskriminierung melden ○ Fehlverhalten melden **Hinweis:** Sie können die Funktion „Verifizierung überspringen“ verwenden, wenn Sie einen Fall zur Meldung von Fehlverhalten erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations verwenden. ○ Leistungsverbesserungsplan (PIP) Begrenzen Sie mithilfe von Filtern die HR-Services, die für Mitarbeiter verfügbar sind: ○ Ausgewähltem Kompetenzzentrum. ○ HR-Kriterien für **Betreffende Person** basierend auf der HR-Servicekonfiguration. Beschränken Sie den Servicefilter auf das Formular **Fallerstellungskonfiguration**. Wenn das Feld „HR-Service“ leer ist, stellen Sie sicher, dass das Feld „Geöffnet für“ nicht entfernt wurde. **Hinweis:** **Übergeordneter Massenfall** wird nicht als Auswahl angezeigt, da er nur beim Erstellen eines übergeordneten Falls für untergeordnete Massenfälle angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Massen-HR-Fälle hinzufügen oder ändern.
Geöffnet für	Person, für die der ER-Fall geöffnet wurde. Sie können Buchstaben oder Zahlen eingeben, um nach möglichen Treffern zu suchen.

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

Feld	Beschreibung
	Wenn die Person anonym bleiben möchte oder sich außerhalb Ihres Unternehmens befindet, können Sie dieses Feld leer lassen.
Betreffperson	Person, um die es in dem ER-Fall geht.
Arbeitsnotizen	Details zum ER-Fall. **Hinweis:** Interviews finden Sie auf der Registerkarte **mehr**.

6. Wählen Sie **Fall erstellen**.
   Der Fall wird mit einer **Fallzeitleiste** zurückgegeben, auf der alle Aufgaben und wichtigen Meilensteine und Daten im Zusammenhang mit dem Fall visuell dargestellt werden. Die **Fallzeitleiste** hilft Mitarbeitern, die wichtigsten Untersuchungsaktivitäten für einen Fall zu visualisieren und zu navigieren und den Verlauf und die noch zu erledigenden Aufgaben schnell zu verstehen. Zudem wird die Dropdown-Liste **Legende anzeigen** eingeblendet, um die Anzahl der geplanten oder durchgeführten Ereignisse und das zugehörige Datum anzuzeigen oder auszublenden.

   Unterhalb der **Fallzeitleiste** gibt es mehrere Registerkarten, auf denen Sie zusätzliche Informationen zum Fall angeben können.

   Hinweis:
   Geschlossene und abgeschlossene Events werden möglicherweise weiterhin auf der Zeitleiste angezeigt, aber nicht unbedingt auf den zugehörigen Registerkarten.

   Das **Menü „Zugehörige Elemente“** zeigt eine Reihe von Registerkarten, auf denen Sie Informationen zum ER-Fall hinzufügen können.

   Details

   Von der anfordernden Person für den ER-Fall eingegebene Arbeitsplatzfallinformationen.

   Beteiligte Parteien

   Personen, die dem ER-Fall zugeordnet sind. Beteiligte Parteien können der Beschwerdeführer, der Gegenstand der Anschuldigung, ein Zeuge oder ein anderer (nicht definiert) sein. Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze für beteiligte Parteien für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations in der veralteten UI oder in Mitarbeiterbereich erstellen.

   Behauptungen

   Informationen, durch die ein Employee Relations-Fall weiter definiert wird Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze für Behauptungen für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations in der veralteten UI oder in Mitarbeiterbereich erstellen.

   Interviews

   Befragungsdatensatz für eine beteiligte Partei. Weitere Informationen finden Sie unter Interviews in 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations mit der veralteten UI planen.

   Nachweis

   Nachweis zur Unterstützung des ER-Falls. Weitere Informationen finden Sie unter Evidence Management für Employee Relations.

   mehr

   Hier können Sie Folgendes anzeigen:

Automatische Übersetzung

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

- Korrekturmaßnahmen: Informationen zur Lösung und allen zugehörigen Korrekturmaßnahmen nach einer Untersuchung im Zusammenhang mit dem ER-Fall. Weitere Informationen finden Sie unter Korrekturmaßnahmen in 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations in der veralteten UI oder in Mitarbeiterbereich erstellen.
- Angehängte Wissensartikel: Liste der Wissensartikel, die mit dem HR-Servicetyp verknüpft sind. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Management für HR.
- Genehmiger: Führt Mitarbeiter auf, die geänderte Informationen des Falls oder den Status der Genehmigung, Kommentare und zugehörige Daten genehmigen können. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fall erneut zur Genehmigung einreichen.

  Hinweis:
  Um eine Genehmigung abzulehnen, müssen Benutzer die Rolle „HR-Fallautor“ [sn_hr_core_case.writer] innehaben.

- Untergeordnete Fälle: Listet untergeordnete Fälle für den aktuellen Fall auf.
- ER-Fälle für Beteiligte: Listet andere ER-Fälle für die an dem ER-Fall beteiligten Parteien auf.
- Vorgabeergebnisse: Zeigt Behauptungen und Ergebnisse an.

Datensätze für beteiligte Parteien für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations in der veralteten UI oder in Mitarbeiterbereich erstellen

Erfassen Sie Informationen zu Personen, die dem ER-Fall zugeordnet sind. Beteiligte Parteien können der Beschwerdeführer, der Gegenstand der Anschuldigung, ein Zeuge oder ein anderer (nicht definiert) sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.case_writer

Prozedur

1. **Wahlweise:** Navigieren Sie in der Legacy-UI zur Registerkarte **Beteiligte Parteien**.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbeziehungen** > **Fälle**.
   b. Wählen Sie einen ER-Fall aus.
   c. Scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste, und wählen Sie die Registerkarte **Beteiligte Parteien** aus.
   d. Wählen Sie **Neu**.
2. **Wahlweise:** Navigieren Sie zur Registerkarte **Beteiligte Parteien** in Mitarbeiterbereich.
   a. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
   b. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
   c. Wählen Sie einen ER-Fall aus.
   d. Wählen Sie die Registerkarte **Beteiligte Parteien**.
   e. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

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

Formular „Beteiligte Partei“

Feld	Beschreibung
HR-Fall	HR Employee Relations-Fallnummer aus dem ausgewählten Fall.
Typ	Der Typ der beteiligten Partei. Wählen Sie Folgendes aus: ○ Beschwerdeführer (die Person oder Gruppe, die eine Beschwerde einreicht) ○ Unterbehauptung ○ Zeuge ○ Sonstige
Nicht im System	Mit dieser Option können Sie angeben, dass die beteiligte Partei kein Mitarbeiter Ihres Unternehmens ist. **Hinweis:** Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, wird das Feld „Name“ durch das Feld „Benutzer“ ersetzt.
Anwender	Die Person, bei der es sich um die beteiligte Partei handelt. Wird nur angezeigt, wenn Sie nicht das Kontrollkästchen **Nicht in System** aktiviert haben.
Name	Der Name der beteiligten Partei. Wird nur angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen **Nicht in System** aktiviert haben.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder auf **Speichern**.
   - Wenn Sie **Speichern** wählen, werden die Registerkarten **Interviews** und **Korrekturmaßnahmen** angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Interviews in 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations mit der veralteten UI planen.
   - Erstellen und verknüpfen Sie auf der Registerkarte **Korrekturmaßnahmen** einen Korrekturmaßnahmendatensatz mit einer beteiligten Partei.
   - Wenn ein Anschuldigungsdatensatz erstellt wird, wird der Gegenstand der Anschuldigung automatisch aus dem Datensatz der beteiligten Parteien vom Typ „Anschuldigungsgegenstand“ **ausgefüllt**, sofern nur ein Gegenstand der Anschuldigung vorhanden ist.

Datensätze für Behauptungen für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations in der veralteten UI oder in Mitarbeiterbereich erstellen

Verwenden Sie Behauptungen, um zusätzliche Details für einen ER-Fall bereitzustellen.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.case_writer

Prozedur

1. **Wahlweise:** Navigieren Sie zur Registerkarte **Behauptungen** in der Legacy-UI.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbeziehungen** > **Fälle**.
   b. Wählen Sie einen ER-Fall aus.
   c. Scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste, und wählen Sie die Registerkarte **Behauptungen** aus.
   d. Wählen Sie **Neu**.
2. **Wahlweise:** Navigieren Sie zur Registerkarte „ **Behauptungen** “ in Mitarbeiterbereich.
   a. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
   b. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
   c. Wählen Sie einen ER-Fall aus.
   d. **Wählen** Sie die Registerkarte Anschuldigungen.
   e. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Behauptung“

Feld	Beschreibung
HR-Fall	Die HR-Fallnummer, die der Behauptung zugeordnet ist
Typ der Anschuldigung	Der Behauptungstyp, der den ER-Fall beschreibt. Untertypen von Behauptungen beschreiben eine Behauptung genauer. Behauptungstypen sind: ○ Fehlbehandlung von Kunden ○ Diskriminierung ○ Drogen und Alkohol ○ Betrug und Diebstahl ○ Belästigung ○ Zwischenmenschlicher Konflikt ○ Dienstvergehen ○ Vergeltung ○ Lohn und Zeitplanung ○ Gewalt am Arbeitsplatz
Untertyp der Anschuldigung	Beschreibt einen Behauptungstyp weiter. Die Auswahl des Untertyps der Behauptung hängt davon ab, was Sie als Behauptungstyp auswählen.
Beschreibung	Details zur Behauptung

Automatische Übersetzung

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

4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.
   Wenn ein Datensatz „Beteiligte Parteien“ vom Typ „ **Anschuldigungsgegenstand** “ vorhanden ist, wird das Feld „Anschuldigungsgegenstand“ im Anschuldigungsdatensatz automatisch ausgefüllt, sofern nur ein „Anschuldigungsgegenstand“ vorhanden ist.

Korrekturmaßnahmen in 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations in der veralteten UI oder in Mitarbeiterbereich erstellen

Erstellen Sie einen Korrekturmaßnahmen-Datensatz für einen ER-Fall.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.case_writer

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Korrekturmaßnahme mit einer der folgenden Optionen:

Optionen für Korrekturmaßnahmen

UI	Schritte
Über die Legacy-UI	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbeziehungen** > **Fälle**. **b.** Wählen Sie einen ER-Fall aus. **c.** Scrollen Sie nach unten, und wählen Sie in der zugehörigen Liste die Registerkarte **Korrekturmaßnahmen** aus. **d.** Wählen Sie **Neu**.
Über den Mitarbeiterbereich für die Anwenderoberfläche zur HR-Fallverwaltung	**a.** Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**. **b.** Klicken Sie auf das Listen-Symbol **Listen-Symbol** (). **c.** Wählen Sie **Andere** aus. **d.** Wählen Sie **Employee Relations-Anfragen** aus. **e.** Wählen Sie einen ER-Fall aus. **f.** Wählen Sie **Weitere Registerkarten**. **g.** Wählen Sie die Registerkarte **Korrekturmaßnahmen**. **h.** Klicken Sie auf **Neu**.

2. Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Korrekturmaßnahmen“

Feld	Beschreibung
Nummer	Die Nummer, die den Korrekturmaßnahmen-Datensatz identifiziert. Die Korrekturmaßnahmennummern werden vom System automatisch zugewiesen und können nicht geändert werden.

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

Feld	Beschreibung
HR-Fall	Die mit der Korrekturmaßnahme verknüpfte Nummer des HR ER-Falls **Hinweis:** Wenn Sie aus einem HR ER-Fall auf eine Korrekturmaßnahme zugreifen, wird die Nummer automatisch angezeigt.
Beteiligte Partei	Die Person, für die die Korrekturmaßnahme vorgesehen ist. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ , und wählen Sie einen Eintrag aus der Liste aus.
Typ der Korrekturmaßnahme	Die Korrekturmaßnahme für diesen ER-Fall. Wählen Sie einen Eintrag aus der Liste: ○ Mündliche Warnung ○ Schriftliche Warnung ○ Suspendierung ○ Beendigung
Status	Der Status der Korrekturmaßnahme ○ Entwurf ○ Bereit ○ In Bearbeitung ○ Abgeschlossen
Datum der Diskussion (JJJJ-MM-TT)	Wählen Sie das Datum der Diskussion über Korrekturmaßnahmen aus.
Diskussion abgehalten von	Der leitende Benutzer der Diskussion über Korrekturmaßnahmen. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ , und suchen Sie nach der Person, die die Diskussion geleitet hat.
Auch vorhanden	Identifiziert andere Personen, die an der Diskussion teilgenommen haben. Klicken Sie auf das Symbol **Mich hinzufügen** , um sich selbst hinzuzufügen, oder klicken Sie auf das Symbol **Unlock additional parties (Weitere Parteien hinzufügen)** , um sich selbst oder andere Personen hinzuzufügen.
Fälligkeitsdatum (JJJJ-MM-TT hh:mm:ss)	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Korrekturmaßnahme abgeschlossen ist

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

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Hinweise und Informationen zur Besprechung über Korrekturmaßnahmen

3. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.

„'HR-Servicebereitstellung Employee Relations“-Dashboards

Die „'HR-Servicebereitstellung Employee Relations“-Dashboards bieten visuelle Berichte mit Statistiken zu ER-Fällen.

Es gibt vier (4) Abschnitte, die Informationen enthalten:

Employee Relations-Fallvolumen nach Monat

Ein Balkendiagramm, das die Anzahl der ER-Fälle pro Monat und Jahr zeigt. Klicken Sie auf einen Balken, und die Liste der Employee Relations-Fälle wird angezeigt.

Employee Relations-Fallvolumen nach Behauptungstyp

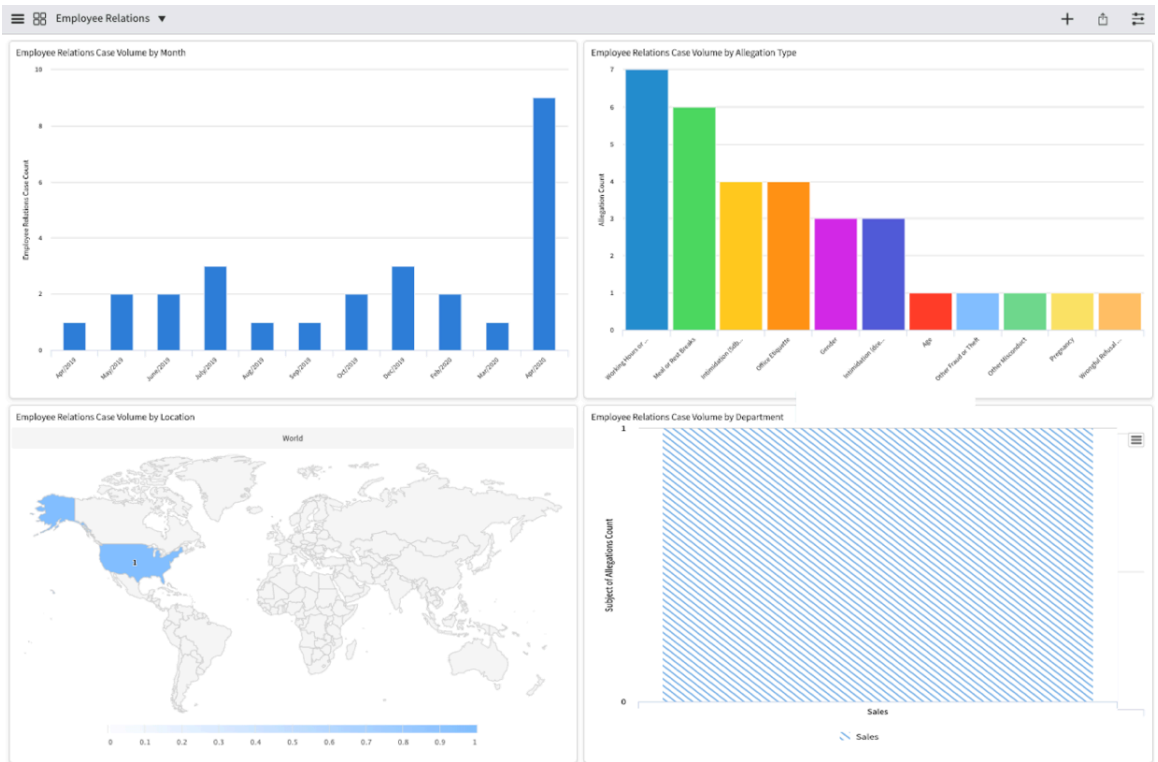
Ein Balkendiagramm, das die Anzahl der ER-Fälle aufgeschlüsselt nach Untertyp der Behauptung zeigt. Klicken Sie auf einen Balken, und die Liste der Behauptungen wird angezeigt.

Employee Relations-Fallvolumen nach Standort

Karte mit der Anzahl der ER-Fälle pro geografischer Region. Klicken Sie auf das Land, und eine Detailansicht wird angezeigt.

Employee Relations-Fallvolumen nach Abteilung

Zeigt die Anzahl der ER-Fälle nach Unternehmensabteilung an. Klicken Sie auf das Bild, um die Liste der beteiligten Parteien anzuzeigen.



Automatische Übersetzung

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

Employee Relations Performance Analytics-Leitungsübersicht

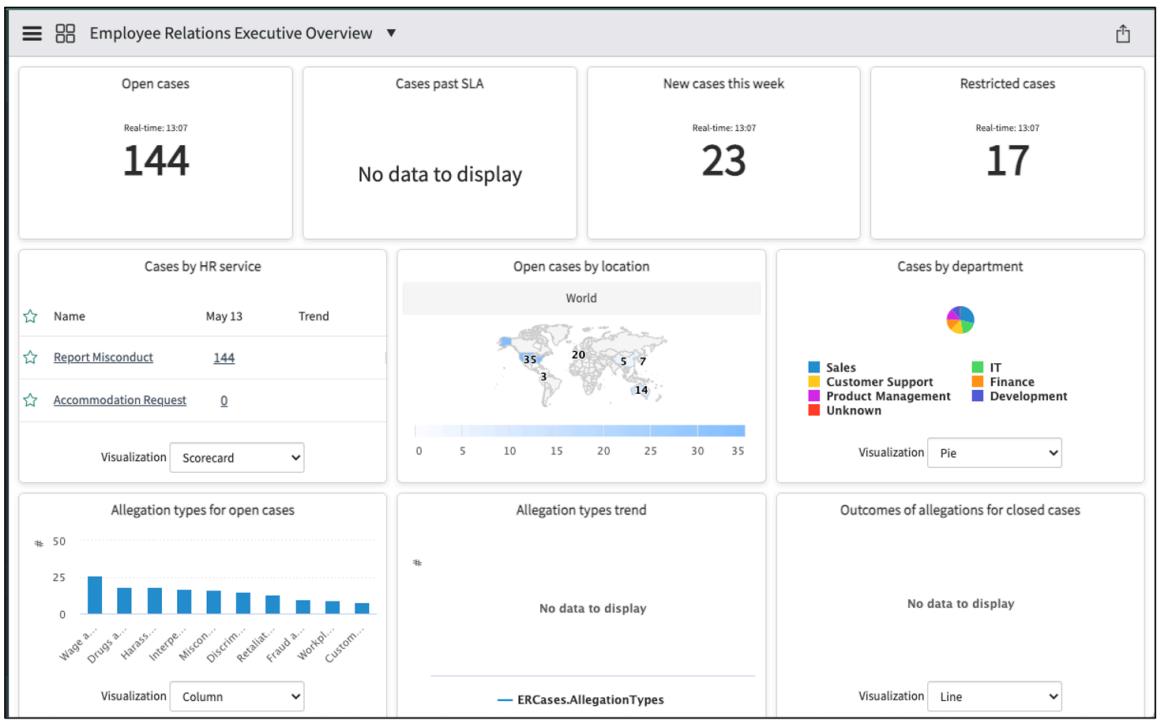
Im Performance Analytics(PA)-Dashboard von 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations (ER) stehen Ihnen historische Trends und Datenvergleiche zur Verfügung.

Sie müssen das Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Human Resources: Employee Relations Scoped App“ aktivieren.

Das Dashboard HR ER PA enthält aktuelle Informationen für Folgendes:

Übersicht für Führungskräfte

Stellt Daten zu Trends oder Problembereichen bereit, die sich abzeichnen und eine eingehendere Analyse erfordern, damit proaktive Strategien entwickelt werden können



Fallanalysen

Stellt Fallmetriken und -ziele für ER-Mitarbeiter und ER-Teams bereit. Mit diesen Informationen können ER-Teams auch anhand von Trends beim Fallvolumen und Detailinformationen zu Falldaten ihre Arbeitsauslastung planen. Dieser Abschnitt enthält:

- Anzahl der offenen ER-Fälle ab der aktuellen Uhrzeit und dem aktuellen Datum.
- Anzahl der ER-Fälle, bei denen die in der Servicelevel-Vereinbarung (SLA) vorgesehene Zeit überschritten wurde.
- Anzahl der Fälle, die für die Woche ab der aktuellen Uhrzeit und dem aktuellen Datum erstellt wurden.
- Anzahl der beschränkten ER-Fälle, die ab der aktuellen Uhrzeit und dem aktuellen Datum erstellt wurden.

Ermittlungsanalysen

ER-Ermittlungsleiter müssen sich bei einer ER-Untersuchung mit der Servicequalität vertraut machen und Trends erkennen können, die über Einzelfälle hinausgehen. In diesem

Automatische Übersetzung

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

Bereich ist es wichtig, Fälle und Trends in Behauptungsdaten zu vergleichen. Dieser Abschnitt enthält:

- Anzahl der ER-Fälle nach HR-Service. Sie können die Anzeige der Daten mithilfe der Liste **Visualisierung** ändern.
- Anzahl der ER-Fälle nach geografischen Standorten.
- Anzahl der ER-Fälle nach Abteilungen. Sie können die Anzeige der Daten mithilfe der Liste **Visualisierung** ändern.
- Anzahl für jeden Behauptungstyp für offene Fälle. Sie können die Anzeige der Daten mithilfe der Liste **Visualisierung** ändern.
- Datentrends nach Behauptungstyp.
- Anzahl der geschlossenen Fälle nach Ergebnis der Behauptung.

Performance Improvement Plan-Service (PIP).

Verwalten Sie Probleme mit der Mitarbeiterleistung in Mitarbeiterbeziehungen mithilfe des PIP-Service (Performance Improvement Plan).

Unternehmen behandeln Probleme mit der Mitarbeiterleistung in enger Abstimmung mit HR-Teams, Employee Relations-Teams und/oder Rechtsabteilung. Es müssen ordnungsgemäße Prozesse befolgt und eine angemessene Dokumentation und Kommunikation gepflegt werden.

Mit dieser Funktion kann ein -Manager:

- Initiieren Sie einen PIP-Fall für einen Mitarbeiter, und beziehen Sie die Empfehlung von Employee Relations ein, um den PIP-Fall effizienter zu bearbeiten und zu unterstützen.
- Fortschritt von Aufgaben nachverfolgen und erforderliche Maßnahmen ergreifen – Ein strukturierter Workflow (mit einem Lebenszyklus-Event) initiiert automatisch Aufgaben für einen Manager, einen Mitarbeiter und einen ER-Mitarbeiter (Employee Relations).

PIP-Workflow

Anwendungsfall, der erklärt, wie ein Manager, ein Mitarbeiter und ein ER-Mitarbeiter gemeinsam an einem Leistungsverbesserungsplan arbeiten können.

- Ein Manager initiiert eine PIP-Anforderung für einen Mitarbeiter, um strukturierte Gespräche mit dem Mitarbeiter über Leistungsverbesserungen zu führen und ein mit der ER-Abteilung vereinbartes Vorgehen zu vereinbaren.
- Ein PIP-Fall wird automatisch erstellt und einem ER-Mitarbeiter zugewiesen. Ein Lebenszyklusereignis für den Leistungsverbesserungsplan (Performance Improvement Plan, PIP) wird ausgelöst, und es werden automatisch Aufgaben für den Manager, den Mitarbeiter und den ER-Service Desk-Mitarbeiter in der angegebenen Reihenfolge (sequenziell oder parallel) erstellt.
- Der Mitarbeiter und der Manager erhalten Aufgaben zum Signieren der PIP-Bestätigungsformulare.
- Der Manager plant ein Coaching-Gespräch mit dem Mitarbeiter und entwickelt einen Plan für den Mitarbeiter, der vom ER-Mitarbeiter überprüft wird.

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

- Richtet die PIP-Ziele mit dem Mitarbeiter aus und verfolgt regelmäßig den Fortschritt des Mitarbeiters.
- Führt regelmäßige Überprüfungen mit dem ER-Mitarbeiter durch, um den Fortschritt der Mitarbeiter zu bewerten.
- Übermittelt die PIP-Bewertung und gibt an, ob das PIP erfolgreich oder nicht erfolgreich ist. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie die PIP-Bewertung ab.

Konfigurieren Sie ein PIP-Lebenszyklusereignis

Nachdem eine PIP-Anforderung von einem Manager initiiert wurde, initiiert ein strukturierter Workflow (ein vordefiniertes Lebenszyklusereignis) automatisch Aufgaben für einen Manager, einen Mitarbeiter und einen ER-Service Desk-Mitarbeiter.

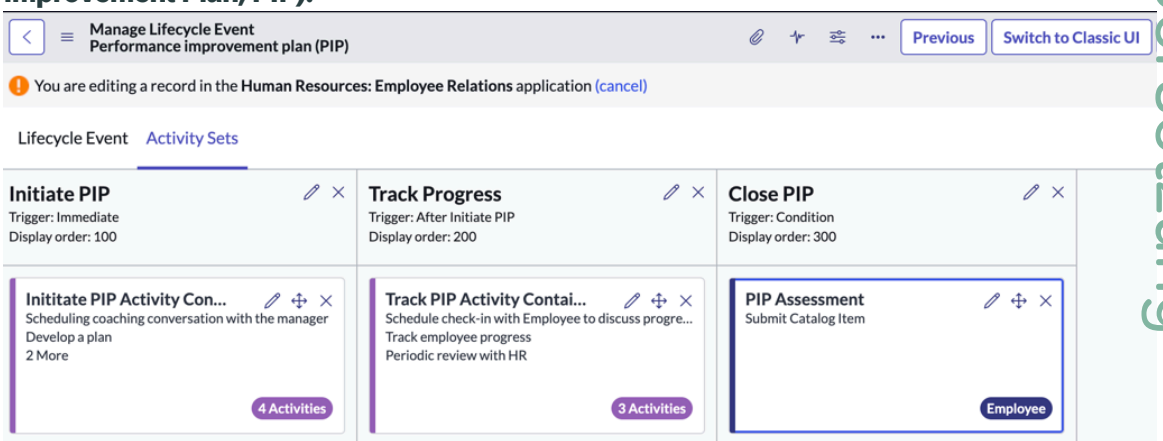
Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Installieren Sie die Plugins „Human Resources Scoped App: Employee Relations“ und „Enterprise Onboarding and Transitions“.
- Aktivieren Sie die Anwendungen HR-Taxonomie und Dokumentvorlagen von ServiceNow Store.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**.
2. Öffnen Sie das Lebenszyklusereignis des Leistungsverbesserungsplans (PIP) mit vordefinierten Aktivitätensätzen und Aktivitäten.

Lebenszyklusereignis des Leistungsverbesserungsplans (Performance Improvement Plan, PIP).



3. Konfigurieren Sie den Aktivitätensatz und die Aktivitäten entsprechend Ihrem Geschäftsanwendungsfall.

Eine PIP-Anforderung initiieren

Initiieren Sie eine PIP-Anforderung für Ihren Mitarbeiter. Führen Sie strukturierte Gespräche mit Ihrem Mitarbeiter über Leistungsverbesserungen, und legen Sie eine vereinbarte Vorgehensweise mit HR oder der Abteilung für Mitarbeiterbeziehungen fest.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Installieren Sie die Plugins „Human Resources Scoped App: Employee Relations“ und „Enterprise Onboarding and Transitions“.
- Aktivieren Sie die Anwendungen HR-Taxonomie und Dokumentvorlagen von ServiceNow Store.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Klicken Sie auf das **HR-** Thema.
3. Wählen Sie die Kachel **Mitarbeiterverhalten** oder **Karriereentwicklung**.
4. Klicken Sie auf die Anforderung **Einen Leistungsverbesserungsplan (Performance Improvement Plan, PIP) starten**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Leistungsverbesserungsplan (Performance Improvement Plan, PIP) starten

Feld	Beschreibung
Name des Mitarbeiters	Mitarbeiter, für den Sie den Leistungsverbesserungsplan initiieren. **Hinweis:** Sie können einen Mitarbeiter nur auswählen, wenn Sie als Manager im HR-Profil des Mitarbeiters hinzugefügt werden.
PIP-Startdatum	Startdatum für die Initiierung von PIP-Aufgaben.
PIP-Enddatum	Enddatum für den Abschluss von PIP-Aufgaben.
Grund für PIP	Grund für die Initiierung von PIP für den Mitarbeiter.
Verbesserungswürdige Bereiche	Bereiche, in denen der Mitarbeiter gute Leistungen erbringen soll.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Ein PIP-Fall wird erstellt und einem ER-Mitarbeiter zugewiesen. Das Lebenszyklusereignis (PIP) wird ausgelöst, und Aufgaben werden für den Manager, den Mitarbeiter und einen ER-Mitarbeiter automatisch initiiert.

Bestätigt eine PIP-Anforderung

Bestätigen Sie die von Ihrem Manager initiierte PIP-Anforderung. Schließen Sie andere Aufgaben ab, die Ihnen zugewiesen wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Aufgaben**.
2. Unterzeichnen Sie das PIP-Bestätigungsformular, das von Ihrem Manager gesendet wurde.
3. Führen Sie die anderen PIP-Aufgaben aus, sobald sie Ihnen zugewiesen werden.

Schließen Sie die PIP-Bewertung ab

Schließen Sie als -Manager die PIP-Bewertung ab, die anzeigt, ob das PIP erfolgreich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Schließen Sie die PIP-Bewertungsaufgabe ab.
3. Wenn PIP erfolgreich ist:
   a. Wählen Sie in der Liste „PIP erfolgreich“ die Option **Ja** aus.
   b. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Wenn PIP nicht erfolgreich ist:
   a. Wählen Sie in der Liste „PIP erfolgreich“ **Nein** aus.
   b. Wählen Sie in der erweiterten PIP-Liste **Ja** aus, um das Verlängerungsdatum anzugeben, oder wählen Sie **Nein**, wenn Sie kein Verlängerungsdatum angeben möchten.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Wenn das PIP als nicht erfolgreich markiert wird, wird ein PIP-Bewertungsfall für den ER-Mitarbeiter erstellt. Der ER-Mitarbeiter und der Manager können das nächste Vorgehen für den Mitarbeiter besprechen.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Employee Relations

Analytics and Reporting-Lösungen enthalten vorgefertigte Performance Analytics Inhalte zur Verwendung mit anderen Now Platform -Produkten. Diese Analytics- und Reporting-Lösung macht historische Trends und Datenvergleiche für Employee Relations verfügbar, mit denen Sie die Leistung der Organisation bewerten können.

Erforderliche Rollen

Die folgenden Rollen und Aufgaben sind dieser Lösung zugeordnet:

- Now Platform-Administrator (admin): Installieren und aktivieren Sie diese Analytics- und Reporting-Lösung und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen an den Systemeigenschaften vor.
- Performance Analytics Administrator (pa_admin): Überprüft die Indikatoren, Aufgliederungen, Widgets und Dashboards. Richtet die Datenerfassung ein und startet sie. Gibt die Dashboards für die entsprechenden Stakeholder frei.
- 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations-Fall-Leser (sn_hr_er.case_reader): gewährt Lesezugriff für alle HR-ER-Fälle und die Employee Relations-Übersicht für Führungskräfte

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

Zugehörige Informationen

Analytics- und Reporting-Lösungen

Analytics- und Reporting-Lösungen für Employee Relations aktivieren

Aktivieren Sie die Inhaltspaket-Plugins für die Analytics- und Reporting-Lösung.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die vollständige Abonnementversion von Performance Analytics auf der Instanz, auf der Sie diese Platform Analytics-Lösung aktivieren. Sie können Performance Analytics in einer Instanz außerhalb der Produktion aktivieren, ohne ein Abonnement zu erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie die folgenden Plugins, bevor Sie das Plugin Performance Analytics – Inhaltspaket – Human Resources: Employee Relations Scoped App [com.sn_hr_employee_relations_pa] aktivieren:

Plugins für HR ER PA

Plugin	Beschreibung
Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]	Ermöglicht Ihnen die Standardisierung von Dokumentation, Interaktion und Erfüllung von Mitarbeiteranfragen bzw. -anforderungen **Hinweis:** Für Employee Relations muss dieses Plugin aktiviert werden, es handelt sich jedoch um einen separaten Anwendungsbereich.
Performance Analytics - Content Pack - Human Resources Scoped App [sn_hr_employee_relations_pa]	Misst Leistungskennzahlen, damit die HR-Leistung im Zeitverlauf nachverfolgt werden kann
Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations]	Ermöglicht die unkomplizierte Verwaltung von Mitarbeiterbeziehungen und Ermittlungsfällen

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie nach Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations].
3. Installieren Sie die Anwendung.
4.

Analytics- und Reporting-Lösung für Employee Relations konfigurieren

Führen Sie Diagnosen aus, überprüfen und passen Sie Komponenten an, und beginnen Sie mit der Datenerfassung.

Vorbereitungen

Ein Now Platform-Administrator muss die Plugins für Inhaltspakete oder die ServiceNow Store-Anwendung für diese Platform Analytics-Lösung installiert haben.

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

Erforderliche Rolle: pa_admin

Prozedur

1. Führen Sie Diagnosen für alle Datensätze aus.

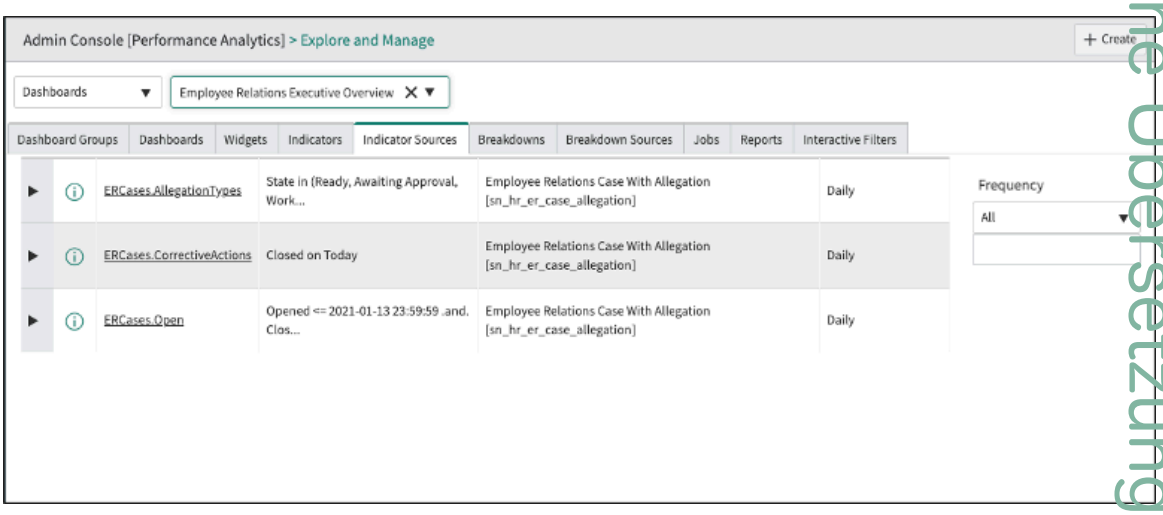
   Diese Diagnosen können viele Nichtübereinstimmungen zwischen der Konfiguration Ihrer Platform Analytics-Lösungen und Ihren Tabellen erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Diagnose .

2. Navigieren Sie zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Administration Console (Administratorkonsole)**.
3. Wählen Sie auf der Kachel **Durchsuchen und verwalten** den Link **Dashboards**.
4. Überprüfen Sie das Dashboard „Mitarbeiterbeziehungen – Leitungsübersicht“, das mit Platform Analytics-Lösunginstalliert wird.
5. Öffnen Sie die Registerkarte **Indikatorquellen**.
6. Für jedes Dashboard, das in dieser Platform Analytics-Lösung enthalten ist:

   a. Filtern Sie die Indikatorquellen nach dem Dashboardnamen.

   Example

   Hier werden die Indikatorquellen dargestellt, die im Dashboard für Selfservice-Analysen der Leitungsübersicht für Mitarbeiterbeziehungen gefiltert wurden.



   b. Überprüfen Sie die Faktentabelle, die Bedingungen und die Häufigkeit der Indikatorquellen im Vergleich zur Datenstruktur auf Ihrer eigenen Instanz.

   Wichtig:
   Achten Sie besonders auf Zeitstempelfelder wie „Gelöst“ oder „Erstellt“, auf die im Feld **Bedingungen** verwiesen wird. Möglicherweise müssen Sie andere Zeitstempelfelder verwenden.

   c. Öffnen Sie bei Bedarf eine Indikatorquelle, und nehmen Sie Korrekturen vor.

Automatische Übersetzung

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

d. Wenn Sie einen Indikatorquelldatensatz bearbeiten, wechseln Sie zur zugehörigen Liste „Indikatoren“, und überprüfen Sie das Feld **Bedingungen** für jeden Indikator.

   Das Ändern der Indikatorquelle kann sich auch auf die zusätzlichen Bedingungen für die einzelnen Indikatoren auswirken.

7. Wenn Sie die Zeitstempelfelder in einer beliebigen Indikatorquelle geändert haben, ändern Sie auch alle zugehörigen Performance Analytics-Skripts.

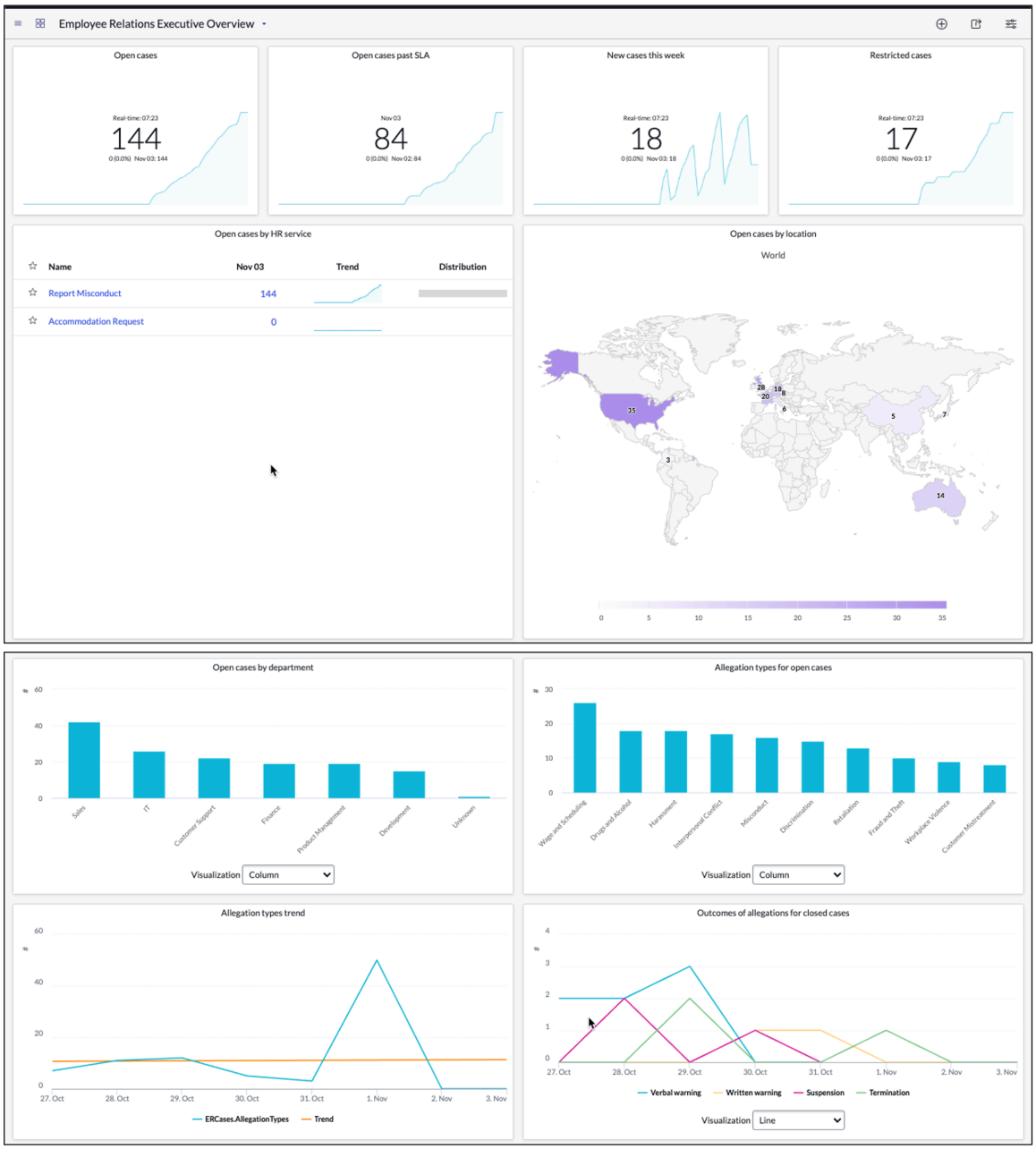
   Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Skripte aktualisieren .

8. Öffnen Sie die Registerkarte „Aufgliederungsquellen“.
9. Für jedes Dashboard, das in dieser Platform Analytics-Lösung enthalten ist:
   a. Filtern Sie die Aufgliederungsquellen nach dem Dashboardnamen.
   b. Überprüfen Sie die unter Aufgliederungsquellen überprüfen beschriebenen Bedingungen der Aufgliederungsquelle.
10. Navigieren Sie zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Aufträge**.
11. Richten Sie den historischen Auftrag für diese Analytics- und Reporting-Lösung ein, `ERCases.HistoricalDataCollection`, und führen Sie sie aus.
    Folgen Sie den Schritten unter Verlaufsdatensammlung ausführen fürPlatform Analytics-Lösung .
12. Bearbeiten und aktivieren Sie den geplanten Datensammlungsauftrag für diese Analytics- und Reporting-Lösung, `ERCases.DailyCollection`.
    Folgen Sie den Schritten unter Datensammlung planen für eine Platform Analytics-Lösung .

Dashboard Employee Relations-Übersicht für Führungskräfte

Im Dashboard Employee Relations-Übersicht für Führungskräfte werden allgemeine Daten zu Employee Relations-Fällen sowie detaillierte Informationen zu ER-Falltypen, Standorten, Fällen nach HR-Service und HR-Abteilung und Trends bereitgestellt.

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



Erforderliche Now Platform-Rollen

sn_hr_er.case_reader

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwender	Dashboard-Verwendung
Employee Relations-Mitarbeiter oder HR-Führungskraft	Das Dashboard bietet Folgendes:

Automatische Übersetzung

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

Anwender	Dashboard-Verwendung
	• Eine allgemeine Übersicht über das aktuelle ER-Fallvolumen, den Status und die Verteilung dieser Fälle • Informationen zu den wichtigsten ER-Falltypen und -problemen für verschiedene Mitarbeitergruppen • Frühzeitige Identifizierung von Hotspots, damit sie schnell gelöst werden können • Eine Analyse von Trends und Änderungen, die als Grundlage für Prozessverbesserungen und ER-Strategien dienen können

Indikatoren

ERCases.CorrectiveActions

Zeigt ergriffene Korrekturmaßnahmen für geschlossene Fälle an

ERCases.AllegationTypes

Zeigt Daten für die einzelnen Behauptungstypen in offenen ER-Fällen an

ERCases.Restricted

Die Anzahl der eingeschränkten ER-Fälle

ERCases.NewThisWeek

Die Anzahl der ER-Fälle, die in dieser Woche erstellt wurden

ERCases.Open

Gesamtzahl der offenen ER-Fälle

ERCases.PastSLA

Anzahl der ER-Fälle, bei denen die in der Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) vorgesehene Zeit überschritten wurde

Aufgliederungen

- ERFälle.Behauptungstypen
- ERCases.CorrectiveActionTypes
- ERCases.HRService
- ERCases.Priority
- ERCases.State

Berichte

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Offene Fälle	Echtzeitpunktzahl	Tabelle „Employee Relations-Fall“ [sn_hr_er_case]	Gesamtzahl der offenen ER-Fälle

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

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Offene Fälle nach SLA	Neueste Punktzahl		Anzahl offener ER-Fälle, bei denen die in der Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) vorgesehene Zeit überschritten wurde
Neue Fälle diese Woche	Echtzeitpunktzahl		Anzahl neuer ER-Fälle in der aktuellen Woche.
Restriktierte Fälle	Echtzeitpunktzahl		Anzahl der ER-Fälle, die als „Beschränkt“ klassifiziert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Falleinschränkungen für 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations.
Offene Fälle nach Standort	Zuordnung	Tabelle „Employee Relations-Fall“ [sn_hr_er_case]	Gibt die Anzahl der offenen ER-Fälle für die einzelnen geografischen Standorte an. Diese Daten können Ihnen helfen, Trends zu erkennen, oder für Datenvergleiche verwendet werden. Der Standort bezeichnet den Standort der Benutzer unter „Geöffnet für“ zum Zeitpunkt der Eröffnung des Falls.
Offene Fälle nach HR-Service	Bewertungsliste		Zeigt die Anzahl offener ER-Fälle nach Datum für jeden HR-Service (mit Link) und ein Trenddiagramm an.
Offene Fälle nach Abteilung	Spalte (Standard)		Zeigt die Anzahl der ER-Fälle für jede Abteilung Ihres Unternehmens an.
Behauptungstypen für offene Fälle	Spalte (Standard)		Anzahl offener ER-Fälle für jeden Behauptungstyp.
Behauptungstypentrend	Liniendiagramm		Zeigt die Anzahl der ER-Fälle nach Behauptungstyp nach Datum an. Zeigt außerdem eine Trendlinie, die angibt, ob Fälle

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

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			aufsteigen, absteigen oder neutral bleiben.
Behauptungsergebnisse geschlossener Fälle	Liniendiagramm		Zeigt die Anzahl und die Korrekturmaßnahmen nach Behauptung, die einem geschlossenen ER-Fall zugeordnet sind, an.

Gewerkschaften

Verwenden Sie den Abschnitt „Gewerkschaften“, um Details zu Gewerkschaften in Ihrem Unternehmen zu definieren.

Sie können Gewerkschaftsdaten verwenden, um die Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverbänden zu verfolgen, sodass Sie HR-Bedingungen und -Kriterien konfigurieren können, um Inhalte und Workflows auf die entsprechenden Mitarbeiter auszurichten.

Das Definieren einer Gewerkschaft umfasst Folgendes:

- Örtliche Gewerkschaftsgruppen definieren
- Gewerkschaftskontakte identifizieren
- Mitgliedschaften in Gewerkschaften einrichten, damit Sie Workflows nachverfolgen und automatisieren und Inhalte anzeigen können, die für die Gewerkschaftsvertretung relevant sind

Gewerkschaften einrichten

Richten Sie 'HR-Servicebereitstellung-Gewerkschaften ein, um Informationen zu den unterstützten Gewerkschaften zu definieren. Sie können eine Mitarbeitermitgliedschaft jeweils einer bestimmten Gewerkschaft und einer örtlichen Gewerkschaftsgruppe (einem lokalem Kapitel) zuordnen.

Um eine Gewerkschaftsstruktur zu erstellen, müssen Sie zuerst eine Gewerkschaft einrichten.

Nach dem Einrichten einer Gewerkschaft können Sie folgende Entitäten einrichten:

- Lokale Kapitel
- Mitarbeitermitgliedschaft
- Gewerkschaftskontakte

Tabellen

Die folgenden Tabellen sind enthalten:.

- Gewerkschaft [sn_hr_core_labor_union]
- Örtliche Gewerkschaftsgruppe [sn_hr_core_local_union_chapter]
- Gewerkschaftskontakt [sn_hr_core_labor_union_contact]
- Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband [sn_hr_core_employee_union_membership]

Rollen

Die folgenden Rollen sind für den Zugriff auf Gewerkschaftsdatensätze erforderlich:

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

Rollen

Titel [Name] der HR-Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
HR-Profilleser [sn_hr_core.profile_reader]	Benutzer mit der Rolle „HR-Profilleser“ können auf Folgendes zugreifen und lesen: • Vereinigungen • Gewerkschaftskontakte • Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband	N/V
HR-Profilautor [sn_hr_core.profile_reader]	Benutzer mit der Rolle „HR-Profilautor“ können auf Folgendes zugreifen und lesen: • Vereinigungen • Gewerkschaftskontakte • Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband Außerdem können sie Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverbänden erstellen und bearbeiten.	HR-Profilleser [sn_hr_core.profile_reader]
HR-Administrator [sn_hr_core.admin]	Benutzer mit der Rolle „HR-Administrator“ können auf Folgendes zugreifen sowie Folgendes lesen, erstellen und bearbeiten: • Vereinigungen • Lokale Kapitel • Gewerkschaftskontakte • Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband	• HR-Profilleser [sn_hr_core.profile_reader] • HR-Profilautor [sn_hr_core.profile_reader]

HR-Profilautor [sn_hr_core.profile_reader]:

Die Rolle „HR-Profilautor“ enthält die Rolle „HR-Profilleser“. Sie kann auf Gewerkschaften, Gewerkschaftskontakte und Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverbänden zugreifen und diese lesen. Sie kann auch die Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverbänden bearbeiten.

Gewerkschaften erstellen

Erstellen Sie eine Gewerkschaft mit identifizierenden Details.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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

Hinweis:
Sie müssen eine Gewerkschaft erstellen, bevor Sie örtliche Gewerkschaftsgruppen und Gewerkschaftskontakte erstellen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Gewerkschaften** > **Vereinigungen**.
2. Füllen Sie das Formular aus.

Formularfelder „Gewerkschaftsverwaltung“.

Feld	Beschreibung
Name der Gewerkschaft	Name, mit dem die Gewerkschaft identifiziert wird.
Branche	Branche, die die Gewerkschaft repräsentiert.
Aktiv	Gibt an, dass der Gewerkschaftsdatensatz aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Gewerkschaftsbeschreibung	Text, der die Gewerkschaft beschreibt.
Gewerkschafts-URL	URL der Website der Gewerkschaft.

3. Wählen Sie **Absenden** oder **Speichern**.
   Wenn Sie **Speichern** wählen, werden die Registerkarten **Lokale Kapitel** und **Gewerkschaftskontakte** angezeigt.

Hinweis:
Weitere Informationen zu **Lokale Kapitel** finden Sie unter Örtliche Gewerkschaftsgruppen erstellen.
Weitere Informationen zu **Gewerkschaftskontakten** finden Sie unter Gewerkschaftskontakte erstellen.

Örtliche Gewerkschaftsgruppen erstellen

Verwenden Sie „Lokale Kapitel“, um örtliche Gewerkschaftsgruppen (sog. lokale Kapitel) einzurichten und nachzuverfolgen. Örtliche Gruppen sind Gewerkschaften untergeordnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. **HR-Verwaltung** > **Gewerkschaften** > **Lokale Kapitel**,
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formularfelder für lokale Gruppen

Feld	Beschreibung
Name	Name der örtlichen Gewerkschaftsgruppe.
Gewerkschaft	Name der Gewerkschaft, zu der die örtliche Gewerkschaftsgruppe gehört.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Gewerkschaften erstellen.
Aktiv	Gibt an, dass der Datensatz der örtlichen Gewerkschaftsgruppe aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Beschreibung der Gewerkschaftsgruppe	Eine Beschreibung der örtlichen Gewerkschaftsgruppe.
URL der örtlichen Gruppe	Website-URL der örtlichen Gewerkschaftsgruppe.

4. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.
   Wenn Sie **Speichern** wählen, werden die Registerkarten **Gewerkschaftskontakte** und **Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverband** angezeigt.

Hinweis:
Weitere Informationen zu **Gewerkschaftskontakten** finden Sie unter Gewerkschaftskontakte erstellen. Weitere Informationen zu **Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverband** finden Sie unter Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverbänden erstellen.

Gewerkschaftskontakte erstellen

Verwenden Sie Gewerkschaftskontakte, um die Personen zu erstellen und nachzuverfolgen, die für eine Gewerkschaft oder eine örtliche Gewerkschaftsgruppe tätig sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Durch das Erstellen eines Gewerkschaftskontakts wird kein Benutzerdatensatz erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Gewerkschaften** > **Gewerkschaftskontakte**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formularfelder „Gewerkschaftskontakte“.

Feld	Beschreibung
Name der Kontaktperson	Name des Gewerkschaftskontakts.
Telefonnummer	Telefonnummer des Gewerkschaftskontakts.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Gewerkschaftskontakts.
Gewerkschaft	Gewerkschaft, der die Kontaktperson zugeordnet ist. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Gewerkschaften erstellen.

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

Feld	Beschreibung
Örtliche Gewerkschaftsgruppe	Lokale Gruppe der Gewerkschaft, der die Kontaktperson zugeordnet ist. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Örtliche Gewerkschaftsgruppen erstellen.
Gewerkschaftsrolle	Rolle der Kontaktperson innerhalb der Gewerkschaft.

4. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.

Gewerkschaften verwenden

Nachdem eine Gewerkschaft eingerichtet wurde, können Sie Mitarbeiter einer Gewerkschaft zuordnen.

Hinweis:
Die Zuordnung eines Mitarbeiters zu einer Gewerkschaft ist ein Verweis auf die Mitgliedschaft und kein Beleg für die tatsächliche Mitgliedschaft.

Es gibt eine Reihe von Methoden, um einen Mitarbeiter einer Gewerkschaft zuzuordnen:

- Aus dem HR-Profil des Mitarbeiters

  Hinweis:
  Weitere Informationen finden Sie unter HR-Profil hinzufügen oder ändern.

- Aus dem Formular „Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband“

  Hinweis:
  Weitere Informationen finden Sie unter Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverbänden erstellen.

Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverbänden erstellen

Unter „Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband“ können Sie Gewerkschaftsmitglieder eingeben und nachverfolgen. Durch das Erstellen von Gewerkschaftsmitgliedschaften können Sie über ein HR-Profil Einblick in die Mitarbeitermitgliedschaft erhalten und über HR-Kriterien Inhalte oder Aufgaben anvisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Gewerkschaften** > **Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formularfelder für Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Mitarbeiter, der Mitglied einer Gewerkschaft ist.

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

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie das Symbol „Suchen mit“ ( ) wählen, werden alle Mitarbeiter mit einem HR-Profil angezeigt. **Hinweis:** Es gibt eine Registerkarte **Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband** in einem HR-Profil für Mitarbeiter, die Teil einer Gewerkschaftsmitgliedschaft sind. Weitere Informationen finden Sie unter Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverbänden hinzufügen oder ändern.
Gewerkschaft	Gewerkschaft, der der Mitarbeiter angehört. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Gewerkschaften erstellen.
Örtliche Gewerkschaftsgruppe	Örtliche Gewerkschaftsgruppe, der der Mitarbeiter angehört. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Örtliche Gewerkschaftsgruppen erstellen.
Effektives Startdatum	Datum, an dem der Mitarbeiter Gewerkschaftsmitglied wurde.
Effektives Enddatum	Datum, an dem der Mitarbeiter die Gewerkschaft verlassen hat, falls zutreffend.
Aktiv	Gibt an, ob der Mitarbeiter aktives Gewerkschaftsmitglied ist.
Gewerkschaftsvertreter	Gibt an, ob der Mitarbeiter Gewerkschaftsvertreter ist.
Gewerkschaftsauftragscode	Stellencode des Mitarbeiters in Ihrem Unternehmen.

4. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.

Integration von Mitarbeiterbeziehungen mit Universal-Anforderung und rechtlichen Untersuchungen

Mitarbeiter können Beschwerden über das Mitarbeiter-Center-Portal einreichen, ohne sich Gedanken darüber machen zu müssen, wer die Beschwerde untersuchen soll. Während des Selektierungs- oder Untersuchungsprozesses können Erfüller, die an diesen Problemen arbeiten, sie je nach Bedarf zur Lösung zwischen den Abteilungen Rechtsabteilung und HR hin und her übertragen.

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

Gemeinsam bessere Lösungen

Verwenden Sie Untersuchungen durch die Rechtsabteilung und 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen mit Universal-Anforderung zusammen für die folgenden Schlüsselfunktionen:

- Omni-Channel-Modi zum Einreichen von Beschwerden über das -Portal Mitarbeiter-Center und das Portal des anonymen Meldezentrums (ARC).
- Einzelne Selektierungs-Warteschlange für alle Beschwerden über Universal-Anforderung
- Abteilungsübergreifende Übertragung von Falldetails zwischen Legal Service Delivery Untersuchungen durch die Rechtsabteilung und 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen.

Schließen Sie die erforderlichen Konfigurationen ab, um die Integration zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Rechtliche Untersuchungen mit HR Service Delivery Employee Relations einrichten.

Integrations-Workflow

Anwendungsfall, in dem erläutert wird, wie Weiterleitungsmitarbeiter, Erfüller der Rechtsabteilung und HR-Mitarbeiter die Anwendungen (Rechtsabteilung, Mitarbeiterbeziehungen und Universal-Anforderung) gemeinsam verwenden können, um von Mitarbeitern eingereichte Beschwerdeanforderungen zu lösen.

1. Mitarbeiter, die einen ethischen Verstoß oder einen ähnlichen Incident beobachten, melden dies durch Senden einer Universal-Anforderung. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Beschwerde über den Quick-Link im Mitarbeiter-Center einreichen.

   Alternativ kann ein Ethik-Compliance-Ticket über das anonyme Meldezentrum ausgelöst werden.

2. Ein Mitarbeiter für die Weiterleitung von Universal-Anforderungen kann diese Beschwerdeanforderungen selektieren und Tickets erstellen, mit denen die entsprechende Abteilung arbeiten kann. Ein HR-Fall kann aus einer Universal-Anforderung mit Kompetenzzentrum als Mitarbeiterbeziehungsfall und HR-Service als Fehlverhalten melden erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fälle über Universal Request erstellen.
3. Ein HR-Mitarbeiter, dem das Ticket zugewiesen ist, kann es bearbeiten und schließen, an eine andere Abteilung übertragen oder an die Universal-Anforderung übertragen.
4. Wenn ein Ticket von der Personalabteilung an die Rechtsabteilung übertragen wird, werden die Details im HR-Ticket (Beschreibung, Kurzbeschreibung, Kommentare, Anhänge und zugrunde liegende Daten der Untersuchung, z. B. beteiligte Parteien, Behauptungen, Interviews und Nachweise) kopiert zum Ticket der Rechtsabteilung. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fälle in Universal Request übertragen.

   Das HR-Ticket wird geschlossen, und es wird ein Ticket der Rechtsabteilung erstellt, das von einem Mitarbeiter der Rechtsabteilung bearbeitet wird.

Mitarbeiterbeziehungen – Geführte Touren

Platzhaltertext.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > > .

HR Case Management

Verwenden Sie die Anwendung Case and Knowledge Management, um HR-Fälle in der bereichsbezogenen Version von HR zu erstellen, anzuzeigen oder zu bearbeiten. HR-Fälle werden von HR-Anfragen oder Anfragen im Zusammenhang mit HR-Accounts oder Systemen, Leistungen, Gehaltsabrechnungen, Leistungsmanagement, Berichterstellung, Talentakquise, Zeit- und Ausgabenreporting und mehr erstellt.

HR-Selfservice-Fallerstellung

Über das Mitarbeiter-Center können Mitarbeiter HR-Services aus folgenden Kategorien anfordern oder sich darüber informieren:

- Vorteile
- Mitarbeiterdatenverwaltung
- Mitarbeiterbeziehungen
- Allgemein
- HR-Systeme
- Gehaltsabrechnung
- Talentmanagement
- Visa

Wenn ein HR-Service über das Mitarbeiter-Center angefordert wird, wird ein HR-Fall erstellt.

Fallerstellung durch HR-Mitarbeiter

Mitarbeiter können sich per E-Mail, Chat oder Telefon über HR-Services informieren. HR-Mitarbeiter können einen HR-Fall nach Kompetenzzentrum oder HR-Service erstellen.

Nachdem ein HR-Fall erstellt wurde, wird dieser einem HR-Mitarbeiter und/oder einer Zuweisungsgruppe über den HR-Service und die zugehörige HR-Vorlage zugewiesen.

HR-Fälle können eine oder mehrere zugehörige HR-Aufgaben oder untergeordnete HR-Fälle haben, aus denen der übergeordnete Fall besteht.

Beispiel für HR-Anforderung

Ein Mitarbeiter namens Alan möchte mehr über die angebotenen zahnärztlichen Pläne herausfinden:

1. Alan sendet eine HR-Anfrage über das Mitarbeiter-Center, um sich über einen der angebotenen zahnärztlichen Pläne zu erkundigen.
2. Ein HR-Fall wird erstellt und einem HR-Mitarbeiter zugewiesen.
3. Der HR-Mitarbeiter kann die Anfrage per Telefon, E-Mail, Chat oder über den Kommentarbereich im HR-Fall beantworten.
4. Wenn die Antwort die Anfrage beantwortet, kann der HR-Fall geschlossen werden.

Automatische Übersetzung

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

HR-Fall erstellen

Erstellen Sie HR-Fälle für Mitarbeiter oder andere Personen, die einen HR-Service erfordern. Beachten Sie, dass Mitarbeiter auch das HR-Service Portal verwenden können, um HR-Fälle für sich selbst zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Weitere Informationen zum Konfigurieren der Fallerstellung finden Sie unter Konfigurieren, wie HR-Fälle erstellt werden.
- Mitarbeiter können mithilfe der Datensatzersteller im Mitarbeiter-Center auch HR-Fälle für sich selbst erstellen. Die vom Mitarbeiter eingegebenen Details werden in der Beschreibung des HR-Falls aufgezeichnet.

Hinweis:
Wenn ein vom Anwender eingegebener Wert nicht mit dem Wert im HR-Profil von „Geöffnet für“ übereinstimmt, wird nur dann der vom Anwender eingegebene Wert in der Beschreibung des HR-Falls aufgezeichnet. Dieses Verhalten wird nicht beobachtet, wenn der HR-Service des Falls entweder „Onboarding neuer Mitarbeiter“ oder „Journey für neue Mitarbeiter“ ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Neuen Fall erstellen**.
   Klicken Sie in einer beliebigen Fallliste auf **Neu**.
2. Bestimmen Sie die Person, für die Sie den Fall einreichen.
3. Füllen Sie die Informationen im Abschnitt **Falldetails** aus.

Felder „Falldetails“

Feld	Beschreibung
COE	Das **Kompetenzzentrum**, das dem von Ihnen erstellten HR-Fall zugeordnet ist. Bei der Auswahl eines Kompetenzzentrums wird die Auswahl für den HR-Service gefiltert. Weitere Informationen finden Sie unter Datenmodell für HR-Kompetenzzentren. **Hinweis:** Wenn zuerst ein HR-Service ausgewählt wird, wird das zugehörige Kompetenzzentrum automatisch ausgefüllt.
HR-Service	Der HR-Service nach ausgewähltem Kompetenzzentrum oder was Sie nach Kommunikation mit der Mitarbeiteranfrage auswählen. Die für einen Mitarbeiter verfügbaren HR-Services werden gefiltert nach: ○ Ausgewähltem Kompetenzzentrum ○ HR-Kriterien für **Betreffende Person** basierend auf der HR-Servicekonfiguration

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

Feld	Beschreibung
	Filter zum Beschränken der Services im Formular **Fallerstellungskonfiguration**. Wenn das Feld „HR-Service“ leer ist, stellen Sie sicher, dass das Feld **Geöffnet für** nicht entfernt wurde.
Dokumentvorlagentyp	Kategorie für die Dokumentvorlage. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Document Templates“ [com.snc.document_templates] aktiviert und das Feld **Document Template Type (Dokumentvorlagentyp)** beim Konfigurieren des HR-Service ausgewählt wurde.
Dokumentvorlage	Dem Fall zugeordnete Dokumentvorlage zum Generieren von Dokumentvorlagenaufgaben. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Document Templates“ [com.snc.document_templates] aktiviert und das Feld **Dokumentvorlage** beim Konfigurieren des HR-Service ausgewählt wurde.
Arbeitsnotizen	Spezifische Informationen für den Fall, die anderen HR-Mitarbeitern helfen können. Text im Feld **Arbeitsnotizen** ist für den im Feld **Betreffende Person** angegebenen Benutzer nicht sichtbar. Die Systemeigenschaft „sn_hr_core.restrict_guest_email“ ermöglicht einem Benutzer das Senden einer E-Mail von einem persönlichen E-Mail-Konto, das auf einen HR-Fall verweist. Wenn diese Eigenschaft auf „false“ (Standardwert) gesetzt ist, wird der Text aus der E-Mail im Feld „Arbeitsnotizen“ angezeigt. **Hinweis:** Übersetzen Sie den Text mit der Option **Übersetzen** in Ihre bevorzugte Sprache. Informationen zur Konfiguration des Frameworks für dynamische Übersetzung finden Sie unter Dynamische Übersetzung .

4. Wählen Sie die Person, die für die Serviceanfrage verantwortlich ist, im Feld **Geöffnet für** aus.
   - Wenn der Fall von der Person erstellt wird, die die Anfrage stellt, sind die Werte für **Betreffende Person** und **Geöffnet für** gleich.
   - Wenn der Fall für einen anderen Benutzer erstellt wird, beispielsweise reicht ein Manager einen Fall für einen Mitarbeiter ein, wählen Sie mittels der Auswahlliste einen anderen Benutzer aus.
5. Wählen Sie den Betreff des Falls im Feld **Betreffende Person** aus, indem Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ (“) auswählen und einen anderen Mitarbeiter suchen und auswählen.

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

Hinweis:
Erweiterte Referenzqualifizierer in einem Referenzfeld werden auf der Konfigurationsseite der Fallerstellung nicht unterstützt. Wenn der Suchfilter „Anwender einschränken“ auf die Mitarbeitersuche angewendet wird, wird er nicht auf „ **Geöffnet für** “ und „ **Betreffperson**“ angewendet.

6. Klicken Sie auf **Fall erstellen**.
7. **Wahlweise:** Setzen Sie die Bearbeitung des Falls fort.
   Weitere Informationen finden Sie unter An einem HR-Fall arbeiten

Ergebnisse
Das Formular **HR-Fall** wird mit zusätzlichen Informationen zum Fall angezeigt. Die Werte für die Felder **COE** und **HR-Service** bestimmen die angezeigten Felder.

HR-Fälle zum Erstellen von Journey-Accelerator-Aktionsplänen öffnen

Journey-Accelerator-Aktionspläne können erstellt werden, indem ein HR-Fall mit einem zugehörigen Lebenszyklus-Event geöffnet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die Journey Accelerator-Vorlage „Aktionsplan“ für die automatische Erstellung von Journey-Accelerator-Aktionsplänen konfiguriert ist, wird eine Aufgabe erstellt und einem Manager zur Überprüfung zugewiesen.

Wenn die Vorlage nicht für die automatische Erstellung von Journey Accelerator-Aktionsplänen konfiguriert ist, wird eine Aufgabe erstellt. Die Aufgabe wird dem Manager (**Geöffnet für**) zugewiesen, um einen Plan zu erstellen. Die Aufgabe enthält die folgenden Informationen, die im Plan bereits vorab gefüllt sind:

- Für wen dieser Plan bestimmt ist (von der betreffenden Person zugeordnet)
- Plantyp (über die Aktivität zugeordnet)
- Veröffentlichungsdatum (über die Aktivität zugeordnet)

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Neuen Fall erstellen**.
2. Geben Sie in das Feld „Mitarbeitersuche“ den Namen des neuen Mitarbeiters ein.
3. Geben Sie die Falldetails ein:
   - **COE**: HR-Lebenszyklus-Event-Fall
   - **HR-Service**: Einarbeitung neuer Mitarbeiter
   - **Geöffnet für**: Name des Managers
   - **Betreffende Person**: Name des neuen Mitarbeiters
4. Klicken Sie auf **Fall erstellen**.
5. Überprüfen Sie alle Felder, nehmen Sie alle erforderlichen Aktualisierungen vor, und klicken Sie auf **Arbeitsbereit**.
   In der Aufgabenliste des Managers im Mitarbeiter-Center wird eine Aufgabe erstellt. Manager überprüfen und veröffentlichen Pläne im Mitarbeiter-Center.

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

Zugehörige Informationen

Mit Journey-Accelerator-Plänen arbeiten

Hintergrundprüfung von einem Drittanbieter für Hintergrundprüfungen anfordern

Fordern Sie eine Hintergrundprüfung für einen Mitarbeiter über einen Drittanbieter für Hintergrundprüfungen an, z. B. First Advantage, Accurate oder Sterling.

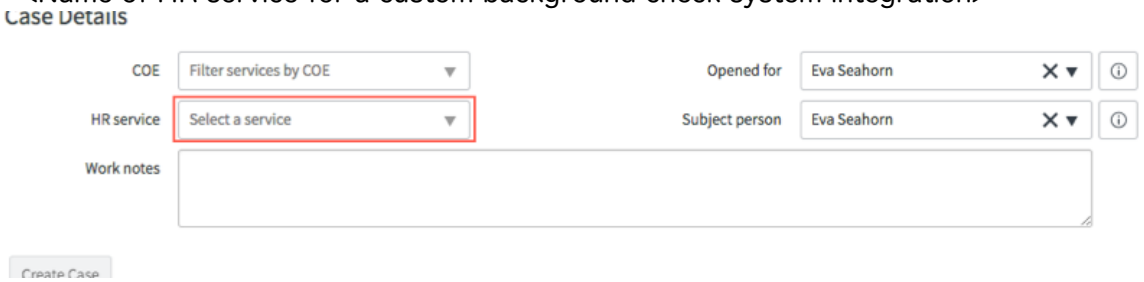
Vorbereitungen

Ein HR-Integrationen-Administrator muss die Integration zwischen 'HR-Servicebereitstellung und dem Hintergrundprüfsystem von Dritten eingerichtet haben, bevor Anforderungen gestellt werden können. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Integrationen.

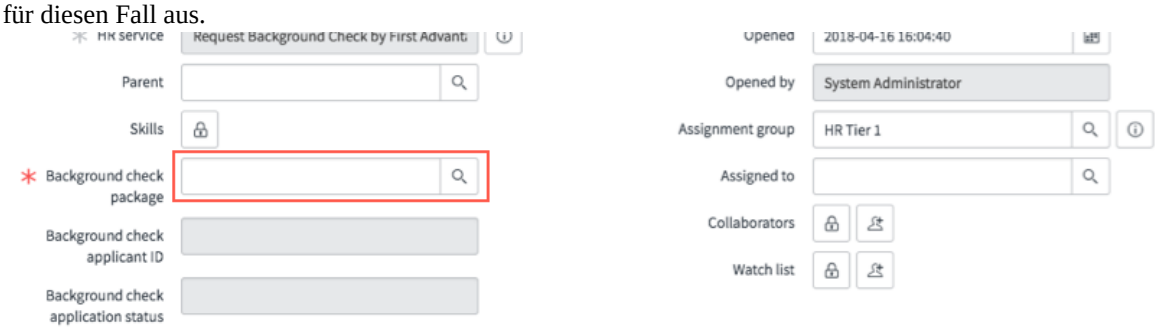
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Neuen Fall erstellen**.
2. Wählen Sie im Feld **Mitarbeitersuche** den Mitarbeiter aus, für den Sie den Fall erstellen.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Falldetails** im Feld **HR-Service** einen der folgenden Services aus, um die Hintergrundprüfung durch einen Drittanbieter anzufordern.
   - Zuverlässigkeitsprüfung von First Advantage anfordern
   - Hintergrundprüfung von Accurate anfordern
   - Hintergrundprüfung von Sterling anfordern
   - <Name of HR service for a custom background check system integration>



4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
   Weitere Details zu den Formularfeldern finden Sie unter HR-Fall erstellen.
5. Klicken Sie auf **Fall erstellen**.
6. Wählen Sie im Feld **Hintergrundüberprüfungs-Paket** das gewünschte Paket zur Hintergrundprüfung für diesen Fall aus.



7. Klicken Sie auf **Arbeitsbereit**, um die Anforderung für die Hintergrundprüfung an den geeigneten Drittanbieter für Hintergrundprüfungen zu senden.

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

Ergebnisse
Bei Fortschritten bei der Hintergrundüberprüfung wird der Status im Feld **Hintergrundprüfung Bewerbungsstatus** aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Die Details der Hintergrundprüfung finden Sie in der zugehörigen Liste **Hintergrundüberprüfung – Details**.

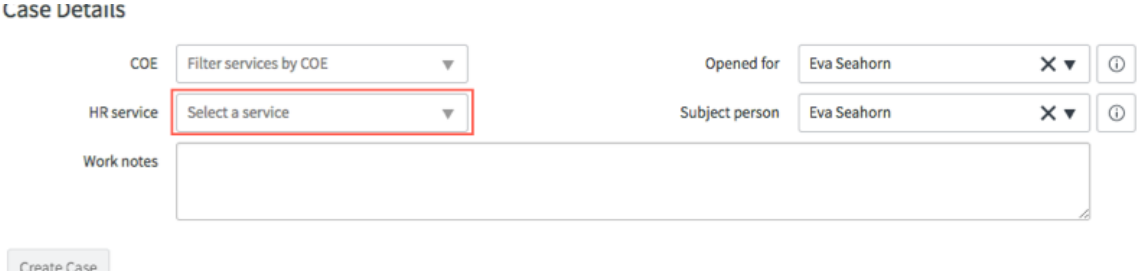
Elektronische Signatur über den DocuSign-Service anfordern

Fordern Sie eine elektronische Signatur über den DocuSign-Service an. Wenn sich der Fallstatus in **Bereit** ändert, wird der Flow ausgelöst und erstellt DocuSign-Aufgaben für alle Unterzeichner. Für die parallele Signierung werden alle Aufgaben gleichzeitig zugewiesen. Für die serielle Signierung werden die Aufgaben in der festgelegten Reihenfolge erstellt.

Vorbereitungen
Ein HR-Integrationenadministrator muss die Integration zwischen 'HR-Servicebereitstellung und dem DocuSign-System eingerichtet haben, bevor Anforderungen gestellt werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit dem DocuSign-Service.

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Neuen Fall erstellen**.
2. Wählen Sie im Feld **Mitarbeitersuche** den Mitarbeiter aus, für den Sie den Fall erstellen.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Falldetails** im Feld **HR-Service** einen HR-Service aus.
   - Signatur mit DocuSign für Ad-hoc-Dokument anfordern
   - Signatur mit DocuSign-Vorlage anfordern
   - <Name des benutzerdefinierten HR-Services>



4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
   Weitere Details zu den Formularfeldern finden Sie unter HR-Fall erstellen.
5. Klicken Sie auf **Fall erstellen**.

Nächste Maßnahme
Wenn sich der Fallstatus in **Bereit** ändert, wird der Flow ausgelöst und erstellt DocuSign-Aufgaben für alle Unterzeichner. Für die parallele Signierung werden alle Aufgaben gleichzeitig zugewiesen. Für die serielle Signierung werden die Aufgaben in der definierten Reihenfolge zugewiesen.

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

Hinweis:

- Die Aufgaben werden mit der HR-Aufgabenvorlage mit dem Namen „DocuSign-Aufgabenvorlage“ erstellt.
- Benutzer mit der Rolle „sn_hr_core.admin“ können die Flow-Ausführung mit dem zugehörigen Link **Flow anzeigen** nachvollziehen. Wenn ein Fall durch die Plattform abgebrochen wird, müssen Sie den zugeordneten Flow manuell abbrechen. Andernfalls bleibt der Flow im Wartezustand. Um den Flow abzubrechen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Flow anzeigen**, um den Flow Designer in einem neuen Fenster zu öffnen, und klicken Sie dann auf **Flow abbrechen**.
- Unterzeichner müssen ihre DocuSign-Aufgaben über ein Self-Service-Portal wie Mitarbeiter-Center abschließen. Das Signieren auf der Plattform wird nicht unterstützt.

Fall- und Aufgabenstatusänderung

Aktion	Ergebnis
Dokument von allen signiert	• Fall und Aufgaben vollständig abgeschlossen • Signierte Dokumente an Fall und Aufgaben angehängt
Dokument abgelehnt	• Fall und abgelehnte Aufgabe unvollständig abgeschlossen • Ausstehende Aufgaben abgebrochen • Keine Anhänge an Fall
Dokument ungültig oder Flow fehlerhaft	• Fall unvollständig abgeschlossen und Aufgaben abgebrochen • Keine Anhänge an Fall

Elektronische Signatur über den Adobe Sign-Service anfordern

Fordern Sie eine elektronische Signatur über den Adobe Sign-Service an. Wenn sich der Fallstatus in **Bereit** ändert, wird der Flow ausgelöst, und es werden Adobe Sign-Aufgaben für alle Unterzeichner erstellt. Für die parallele Signierung werden alle Aufgaben gleichzeitig zugewiesen. Für die serielle Signierung werden die Aufgaben in der festgelegten Reihenfolge erstellt.

Vorbereitungen

Ein HR-Integrationenadministrator muss die Integration zwischen 'HR-Servicebereitstellung und dem Adobe Sign-System eingerichtet haben, bevor Anforderungen gestellt werden können.

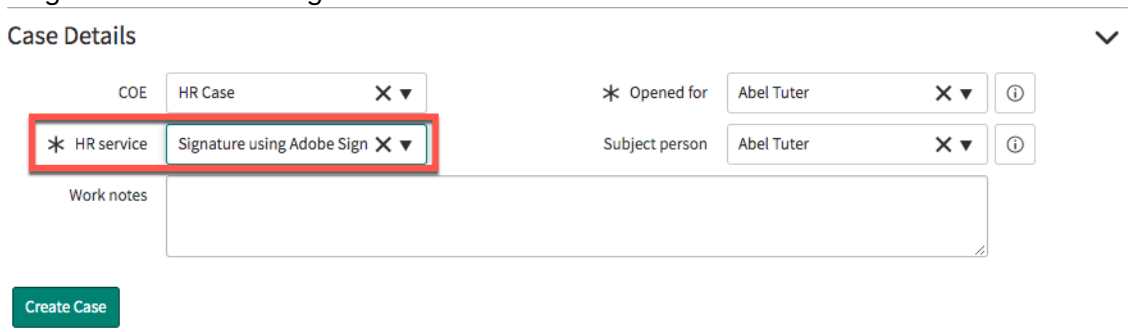
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Neuen Fall erstellen**.
2. Wählen Sie im Feld der **Mitarbeitersuche** den Mitarbeiter aus, für den Sie den Fall erstellen.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Falldetails** im Feld **HR-Service** einen HR-Service aus.

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

- <Name des benutzerdefinierten HR-Services>
- Signatur mit Adobe Sign



4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
   Weitere Details zu den Formularfeldern finden Sie unter HR-Fall erstellen.
5. Klicken Sie auf **Fall erstellen**.

Nächste Maßnahme

Wenn sich der Fallstatus in **Bereit** ändert, wird der Flow ausgelöst und erstellt Adobe Sign-Aufgaben für alle Unterzeichner. Für die parallele Signierung werden alle Aufgaben gleichzeitig zugewiesen. Für die serielle Signierung werden die Aufgaben in der festgelegten Reihenfolge erstellt.

Unterzeichner müssen ihre Adobe Sign-Aufgaben über ein Selfserviceportal wie Mitarbeiter-Center abschließen. Die Adobe Sign-Aufgabe wird als URL auf der Aufgabenseite in Mitarbeiter-Center angezeigt.

Beim Klicken auf die URL wird der Signierer zum Adobe Sign-System weitergeleitet, um das Dokument zu signieren. Nach Abschluss der Aufgabe wird der Signierer zur Aufgabenseite in Mitarbeiter-Center weitergeleitet. Der Status der Adobe Sign-Aufgabe wird nicht sofort aktualisiert, da der Rückruf asynchron erfolgt.

Hinweis:

- Die Adobe Sign-Aufgaben werden mit der HR-Aufgabenvorlage mit dem Namen „Adobe Sign-Aufgabenvorlage“ erstellt.
- Aufgaben des Typs „Integration automatisch schließen“ werden mithilfe der HR-Aufgabenvorlage erstellt.
- Benutzer mit der Rolle „sn_hr_core.admin“ können die Flow-Ausführung mit dem zugehörigen Link **Flow anzeigen** nachvollziehen. Wenn ein Fall durch die Plattform abgebrochen wird, müssen Sie den zugeordneten Flow manuell abbrechen. Andernfalls bleibt der Flow im Wartezustand. Um den Flow abzubrechen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Flow anzeigen**, um den Flow Designer in einem neuen Fenster zu öffnen, und klicken Sie dann auf **Flow abbrechen**.

Fall- und Aufgabenstatusänderung

Aktion	Ergebnis
Dokument von allen signiert	• Fall und Aufgaben vollständig abgeschlossen • Signierte Dokumente an Fall und Aufgaben angehängt

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

Fall- und Aufgabenstatusänderung (Fortsetzung)

Aktion	Ergebnis
Dokument abgelehnt	• Fall und abgelehnte Aufgabe unvollständig abgeschlossen • Ausstehende Aufgaben abgebrochen • Keine Anhänge an Fall
Dokument ungültig oder Flow fehlerhaft	• Fall unvollständig abgeschlossen und Aufgaben abgebrochen • Keine Anhänge an Fall

An einem HR-Fall arbeiten

Nachdem Sie einen HR-Fall erstellt haben, ändern Sie als Nächstes den Status, geben zusätzliche Informationen ein und stellen sicher, dass ausstehende Aufgaben abgeschlossen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Zum Erstellen und Abschließen eines HR-Falls sind je nach ausgewähltem Kompetenzzentrum und HR-Service unterschiedliche Informationen erforderlich. Der HR-Service, den ein Mitarbeiter anfordert, bestimmt den Typ des HR-Falls.

Prozedur

Klicken Sie nach der Mitarbeiterüberprüfung auf **Fall erstellen**.
Die folgenden Felder werden angezeigt:

Formular „Fall erstellen“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine HR-Fallnummer wird zugewiesen. Dies ist eine eindeutige Kennung. Sie kann nicht geändert werden und hat ein HRC-Präfix.
Übergeordnet	Füllt den übergeordneten Fall aus, wenn der angezeigte Fall ein untergeordneter Fall ist. Beispielsweise weist der Fall **Einarbeitung anfordern** mehrere untergeordnete Fälle und Aufgaben darunter auf.
Kompetenzen	Die erforderlichen Fähigkeiten der Person, die dieser Kategorie des HR-Falls zugewiesen ist. Die Fähigkeiten können automatisch basierend auf der HR-Fallvorlage, die mit dem HR-Service verknüpft ist, ausgefüllt werden.
Status	Der Status des Falls. Der Status kann automatisch basierend auf dem HR-Fall oder der Aufgabenvorlage, die mit dem HR-Service verknüpft ist, ausgefüllt werden.

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

Feld	Beschreibung
	• Entwurf: Der Standardstatus bei der Ersterstellung eines Falls. **Hinweis:** Kann nur zu "Bereit", "Vollständig abgeschlossen", "Unvollständig abgeschlossen", "Abgebrochen" oder "Angehalten" geändert werden. • Bereit: Der Fall ist bereit für die Bearbeitung. • Warten auf Genehmigung: Eine Genehmigung ist erforderlich, bevor der Fall in den nächsten Status verschoben werden kann. **Hinweis:** Kann nur zu "Bereit", "Vollständig abgeschlossen", "Unvollständig abgeschlossen", "Abgebrochen" oder "Angehalten" geändert werden. • In Bearbeitung: Der Fall wurde zugewiesen und wird bearbeitet. • Vollständig abgeschlossen • Unvollständig geschlossen • Storniert • Auf Akzeptanz warten: Die Person **Geöffnet für** muss den HR-Fall akzeptieren, bevor fortgefahren werden kann. Zum Beispiel wurde ein Fall **Einarbeitung anfordern** für einen einstellenden Manager geöffnet. Der einstellende Manager muss den Fall akzeptieren, bevor in den nächsten Status gewechselt werden kann. • Angehalten: Verwenden Sie diese Option, um vorübergehend den Verstoß gegen eine Servicelevel-Vereinbarung zu verhindern. Siehe HR-Fall anhalten und wiederaufnehmen. **Hinweis:** Der **Status** kann in der Listenansicht nicht bearbeitet werden.
Priorität	Die Rangfolge des Falls, basierend auf dem **HR-Service**. Die Priorität überschreibt automatisch die Vorlage und wird für Benutzer, die als VIP gekennzeichnet werden, zu **2 - Hoch** geändert. Wird in HR-Eigenschaften konfiguriert (sys_property).
Quelle	Woher der Fall stammt. Quellen sind: • Nicht ausgewählt • Selfservice • Telefon

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

Feld	Beschreibung
	• Chat/Connect/Live Feed • Persönlich • E-Mail • Sonstige • Virtual Agent **Hinweis:** Fälle, die per E-Mail oder Self-Service erstellt werden, werden automatisch in den Status **Bereit** versetzt und einer Gruppe oder einem Benutzer zugewiesen.
Geöffnet von	Der Benutzer, der der Fall erstellt hat.
Zuweisungsgruppe	Die Gruppe, der der Datensatz zugewiesen ist. Wenn die Gruppe nicht automatisch festgelegt wird, weisen Sie eine HR-Gruppe zu, um eine Auswahl der HR-Benutzer im Feld **Zugewiesen an** bereitzustellen. Zuweisungsgruppen sind auf diese Gruppen mit einem Typ human_resources beschränkt. Um die **Zuweisungsgruppe** zu ändern, muss der Mitarbeiter im Feld **Zugewiesen an** ein Mitglied der neuen Gruppe sein, und der **Status** muss **Bereit** lauten. **Hinweis:** Weitere Informationen dazu, wie eine Gruppe automatisch einem HR-Fall zugewiesen wird, finden Sie unter Zuweisungs- und Übereinstimmungsregeln in HR und HR-Fallvorlage konfigurieren.
Zugewiesen an	Der Benutzer, der der Bearbeitung dieses Falls zugewiesen ist. Wenn eine Gruppe automatisch zugewiesen wird, wird beim Erstellen des Falls ein Benutzer aus der Gruppe automatisch zugewiesen. Wenn der Benutzer nicht automatisch zugewiesen wird, klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, um einen Benutzer auszuwählen, der ein Mitglied der ausgewählten Zuweisungsgruppe ist. Um den HR-Mitarbeiter im Feld **Zugewiesen an** zu ändern, muss der Mitarbeiter ein Mitglied der **Zuweisungsgruppe** sein, und der **Status** muss **Bereit** lauten. Wenn **Zugewiesen an** leer gelassen wird, stehen einige Funktionen auf der Mitarbeiter-Center-Ticketseite nicht zur Verfügung. Beispielsweise kann der Link **Frage stellen**, um über einen bestimmten Fall zu chatten, keinem Mitarbeiter zugewiesen werden. Kommentare oder interne Arbeitshinweise werden bei einem Fall nicht angezeigt, bis ein Mitarbeiter zugewiesen wurde.
Mitarbeiter	Fügen Sie Mitarbeiter oder andere HR-Mitarbeiter zum Fall hinzu. Nur HR-Mitarbeiter können als Mitarbeiter hinzugefügt werden. Mit dieser Aktion kann der ursprüngliche

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

Feld	Beschreibung
	Mitarbeiter weiterhin den Fall verfolgen. Oder ein HR-Mitarbeiter kann einen anderen HR-Mitarbeiter als Mitarbeiter hinzufügen, um Hilfe anzufordern. Das Hinzufügen eines Mitarbeiters füllt den Fall in der Mitarbeiterliste aus. Andere Faktoren im Zusammenhang mit dem Hinzufügen von Mitarbeitern: • Mitarbeiter können sich selbst aus einem Fall entfernen. Wenn Sie sich selbst entfernen möchten, markieren Sie Ihren Namen in der Liste **Mitarbeiter**, und klicken Sie auf das **X**. • Mitarbeiter müssen nicht Teil der Zuweisungsgruppe sein. • Die zugewiesene Person kann Mitarbeiter hinzufügen oder entfernen. • Mitarbeiter können keine anderen Mitarbeiter hinzufügen oder entfernen. • Mitarbeiter, die zu einem HR-Fall hinzugefügt werden, erhalten eine Benachrichtigung. Das Hinzufügen von Mitarbeitern kann die Menge der E-Mails zur Hilfe an einem HR-Fall verringern, indem die Kommunikation konsolidiert wird. Zwischen Mitarbeiter und Kompetenzzentrum für den HR-Fall kann ein Konflikt entstehen. Die Grundregeln lauten wie folgt: • Für alle HR-Fälle überschreiben Mitarbeiter alle Sicherheitsmaßnahmen für ein Kompetenzzentrum. Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheitsrichtlinien für Kompetenzzentren erstellen. • ER-Fälle (Employee Relations) können Mitarbeiter überschreiben, wenn Einschränkungen gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Einschränkungen für Employee Relations-Fälle konfigurieren. **Hinweis:** Mitarbeiter müssen die Rolle „ER-Fallautor“ [sn_hr_er.case_writer] haben, um ein Mitarbeiter zu sein.
Fall-Support-Team	Mitarbeiter, die zum Beantworten von Fragen zur Neueinstellung eines Mitarbeiters zugewiesen sind. Wird nur für Lebenszyklus-Event-Fälle angezeigt. Sie können Benutzer hinzufügen oder eine Gruppe definieren, die die **betreffende Person** für einen Lebenszyklus-Event-Fall unterstützen kann. Die **betreffende Person** kann mit dem Fall-Support-Team kommunizieren, während am Fall gearbeitet wird.

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

Feld	Beschreibung
Beobachtungsliste	Die Liste der Benutzer, die in Bezug auf diesen Fall Benachrichtigungen erhalten. Jeder Mitarbeiter im Unternehmen kann zur **Beobachtungsliste** hinzugefügt werden. Beispielsweise fordert ein Mitarbeiter ein Reisevisum an. Fügen Sie den Manager des Mitarbeiters hinzu, um sicherzustellen, dass Updates kommuniziert werden. Klicken Sie auf das Symbol **Beobachtungsliste bearbeiten**, um Benutzer hinzuzufügen. Klicken Sie auf das Symbol **Mich hinzufügen**, um sich selbst hinzuzufügen.
Min ETTR (Minimale ETTR)	Gibt die geschätzte minimale Lösungszeit in Tagen für den Abschluss des Falls an. Die Schätzung basiert auf den historischen Daten, die für die Lösung ähnlicher HR-Fälle erfasst wurden. **Hinweis:** Verfügbar nach der Aktivierung der ETTR-Funktionalität von Predictive Intelligence
Max ETTR (Maximale ETTR)	Gibt die geschätzte maximale Lösungszeit in Tagen für den Abschluss des Falls an. Die Schätzung basiert auf den historischen Daten, die für die Lösung ähnlicher HR-Fälle erfasst wurden. **Hinweis:** Verfügbar nach der Aktivierung der ETTR-Funktionalität von Predictive Intelligence
Kurzbeschreibung	Wird über den HR-Service ausgefüllt. Nachdem der Fall erstellt wurde, können Sie die Beschreibung ändern.
Beschreibung	Sie können eine längere, detaillierte Beschreibung hinzufügen, nachdem der HR-Fall erstellt wurde. Verwenden Sie die RTF-Tools (Rich Text Format), um Ihren Text zu formatieren. Rich-Text-Formatierung wird im Mitarbeiter-Center auch für eine Fall- oder Aufgabenbeschreibung angezeigt.

Die folgenden eingebetteten Listen werden angezeigt:

Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen

Zeigt Notizen von Nachrichten an, die für einen HR-Fall oder für Bedingungen spezifisch sind. Weitere Informationen finden Sie unter Spezielle Bearbeitungsnotizen für einen 'HR-Servicebereitstellung-Fall hinzufügen.

Wissensergebnisse

Zeigt die Wissensergebnisse basierend auf einer Kurzbeschreibung des HR-Falls an. Es gibt zwei Registerkarten. Eine Registerkarte zeigt Artikel, auf die Sie zugreifen können, und die andere Registerkarte zeigt Artikel, auf die der Mitarbeiter im Feld **Geöffnet für** zugreifen kann. Klicken Sie auf **Anfügen**, um den Artikel für die Person sichtbar zu machen, für die der HR-Fall im Abschnitt **Zusätzliche Anmerkungen** geöffnet wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensartikel an einen HR-Fall anhängen.

Aufgaben

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

Wird angezeigt, wenn es für den Fall zugehörige Aufgaben gibt. Klicken Sie auf eine Aufgabe, um diese anzuzeigen oder zu aktualisieren.

Hinweis:
Wenn Sie den übergeordneten Fall schließen, wird allen untergeordneten Aufgaben der Status „Geschlossen – unvollständig“ zugewiesen.

Erfüllungsanweisungen

Zeigt Informationen an, wie Sie einen Fall abschließen können. Diese Informationen werden in der HR-Servicekonfiguration definiert.

Eine Prüfliste mit den genauen Schritten zum Abschließen wird angezeigt, wenn dies vom HR-Service konfiguriert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

Anmerkungen und Arbeitsnotizen

Sie können Anmerkungen oder Arbeitshinweise zum Fall hinzufügen, um Details zum Fall anzugeben. **Arbeitshinweise** sind für die **betreffende Person** nicht sichtbar.

Hinweis:
Übersetzen Sie den Text mit der Option **Übersetzen** in Ihre bevorzugte Sprache. Informationen zur Konfiguration des Frameworks für dynamische Übersetzung finden Sie unter Dynamische Übersetzung .

Wenn Ihr Unternehmen Vorlagenfragmente verwendet, wird abhängig von den definierten Bedingungen die Schaltfläche **Antworten** im Formular-Header angezeigt:

a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Antworten**.

b. Wählen Sie eine Antwortvorlage aus.

c. Klicken Sie auf **In Zwischenablage kopieren**.

Hinweis:
Diese Schaltfläche kopiert den gesamten Text in das Nachrichtenfeld. Wenn Sie nur einen Teil des Texts kopieren möchten, markieren Sie den Text und verwenden Sie den Kopierbefehl. Sie können auch den Text bearbeiten, nachdem Sie ihn eingefügt haben.

d. Sie können den Text in **Arbeitshinweise**, **Kommentare** oder ein beliebiges anderes Textfeld einfügen.

Details zur Elternzeit

Wird für Fälle der Art „Elternzeit“ oder „Beurlaubung“ angezeigt. Enthält Details zur Beurlaubungsanforderung.

Details zur Elternzeit

Feld	Beschreibung
Untertyp der Beurlaubung	Gibt die Rolle der betreffenden Person für die Elternzeit oder die Art des Elternurlaubs an. Wählen Sie Folgendes aus: • Leibliches Elternteil • Partner des leiblichen Elternteils • Adoption

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

Feld	Beschreibung
	• Leihmutterschaft • Pflegeunterbringung
Beurlaubungsstatus	Gibt den Status der Elternzeit an. Wählen Sie Folgendes aus: • Angefordert • Genehmigt • Beurlaubung • Abgelehnt • Abgeschlossen • Storniert
Untergeordnetes Ankunftsdatum	Das voraussichtliche Geburtsdatum des Kindes. **Hinweis:** Verwenden Sie dieses Feld für Adoptionen oder die Pflegeunterbringung.
Erster Tag der Beurlaubung	Das Startdatum der durch den Mitarbeiter beantragten Elternzeit.
Voraussichtlicher letzter Tag der Beurlaubung	Das geschätzte Enddatum der durch den Mitarbeiter beantragten Elternzeit.
Fälligkeitsdatum	Das Geburtsdatum des Kindes. **Hinweis:** Verwenden Sie dieses Feld, wenn im Feld **Untertyp der Beurlaubung** eine der Optionen „Leibliches Elternteil“, „Partner des leiblichen Elternteils“ und „Leihmutterschaft“ ausgewählt ist.

Die folgenden Abschnitte erscheinen abhängig vom Typ der Aufgabe oder des Falls:

Erstattung

Wird angezeigt, wenn ein Fall der Art **Antrag auf Erstattung von Schulungskosten** ausgewählt ist. Füllen Sie die Felder im Zusammenhang mit dem Namen der Schule bzw. des Programms, der Begründung, dem Erstattungsbetrag und den Kursdaten aus.

Aktivitäten

Zeigt eine Liste aller Änderungen oder Updates für den HR-Fall, mit der neuesten Aktivität an oberster Stelle.

Zugehörige Links

Folgendes wird abhängig vom Typ des Falls und den mit dem Benutzer verknüpften Rollen angezeigt:

- Aufgabe hinzufügen: Klicken Sie zum Hinzufügen einer Aufgabe zum Fall. Siehe Aufgabe hinzufügen.
- SLA-Zeitachse anzeigen: SLA im Zeitleistenformat, zeigt die verstrichene Zeit an.

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

- Workflow anzeigen: Der Workflow, der mit dem Fall verknüpft ist.
- Fall eskalieren: Klicken Sie, um den Fall zu eskalieren und einen Grund anzugeben.
- Aktivitätensatz-Ausführung: Wird für Lebenszyklus-Event-Fälle ausgefüllt. Klicken Sie, um den Aktivitätensatz-Kontext und jeden Aktivitätensatz anzuzeigen.
- SLAs reparieren: Klicken Sie zum Reparieren einer beliebigen Servicelevel-Vereinbarung, die mit dem Fall verknüpft ist.
- Mir zuweisen: Wird angezeigt, wenn **Zuweisungsgruppe** leer ist oder Sie zur Zuweisungsgruppe gehören. Klicken Sie, wenn Sie sich den HR-Fall selbst zuweisen möchten. Im Header-Formular wird ebenfalls eine Schaltfläche angezeigt.

Die zugehörigen Listen werden abhängig vom Typ des Falls oder der Aufgabe angezeigt:

Notfallkontakte

Liste der Notfallkontakte für die **betreffende Person**

Fälle für betroffene Person

Liste der Fälle, die der **betreffenden Person** zugeordnet sind.

Geöffnete Fälle für Benutzer

Liste der Fälle, die der Person **Geöffnet für** zugeordnet sind.

Angehängte Wissensartikel

Liste der Wissensartikel, die dem HR-Service-Typ angehängt sind.

Genehmiger

Führt Mitarbeiter auf, die geänderte Informationen des Falls oder den Status der Genehmigung, Kommentare und zugehörige Daten genehmigen können.

Hinweis:
Um eine Genehmigung abzulehnen, müssen Benutzer die Rolle „HR-Fallautor“ [sn_hr_core_case.writer] innehaben.

Angeforderter Artikel

Führt Elemente wie Laptops, Software oder Möbel auf, die für die betreffende Person angefordert wurden.

Angeforderte Elemente

Führt Elemente auf, die für einen Fall angefordert wurden. Angeforderte Elemente werden aus Aufgaben erstellt, werden aber nicht unter HR-Aufgaben angezeigt.

Ähnliche Fälle

Liste der zugehörigen Fälle nach Anforderungstyp.

Vom Benutzer gelesene Artikel der Knowledge Base

Liste der Knowledge Base-Artikel, die von der **betreffenden Person** gelesen wurden.

Direkte Zahlung für betreffende Person

Liste mit direkten Zahlungsinformationen für

Gesundheitsleistungen für betreffende Person

Liste der Gesundheitsleistungen, für die die betreffende Person registriert ist. Diese Registerkarte wird nur für Fälle zu Gesundheitsleistungen angezeigt.

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

Rentenleistungen für betreffende Person

Liste der Rentenleistungen, für die die betreffende Person registriert ist. Diese Registerkarte wird nur für Fälle zu Ruhestandsleistungen angezeigt.

HR-Fälle

Alle HR-Fälle für die **Betreffende Person**.

Untergeordnete Fälle

Führt untergeordnete Fälle auf, die mit diesem Fall verknüpft sind. Klicken Sie auf **Neu**, um einen untergeordneten Fall unter dem Fall zu erstellen, an dem Sie arbeiten.

Hinweis:
Wenn Sie den übergeordneten Fall schließen, werden alle untergeordneten Fälle abgebrochen.

Empfänger

Wird nur für Gesamtleistungen-Fälle mit dem HR-Servicetyp "Begünstigten hinzufügen/ändern" oder "Anfrage" angezeigt.

Liste der Begünstigten für **Geöffnet für** und **Betreffende Person**.

HR-Fallinformationen anzeigen

Sie können auf verschiedene Arten einen bestimmten HR-Fall suchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_reader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR Case Management** > **Alle HR-Anfragen**.
   - **Mir zugewiesen:** Alle Fälle, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind.
   - **Offen:** Alle offenen Fälle.
   - **Offen – Nicht zugewiesen:** Offene Fälle, die nicht über Mitarbeiterzuweisungen verfügen
   - **Geschlossen:** Alle geschlossenen Fälle.
   - **Alle:** Alle Fälle unabhängig vom Status bzw. HR-Service.
   - **Fall-SLAs:** Alle Fälle mit SLAs.

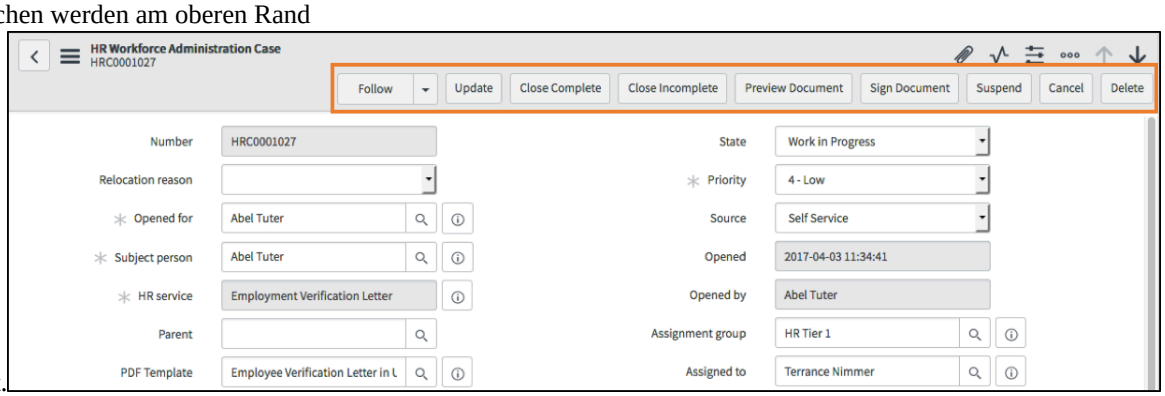
   Sie können auch Fälle nach HR-Service anzeigen.
   - **Mitarbeiterbeziehungs-Fälle**: Alle Fälle im Zusammenhang mit Disziplinarproblemen.
   - **HRIT-Fälle**: Alle Fälle im Zusammenhang mit HR-Accounts, Password Reset, HR-Portalunterstützung und HR-Berichten.
   - **Gehaltsabrechnungsfälle**: Alle Fälle im Zusammenhang mit direkten Zahlungen, Diskrepanzen bei der Gehaltsabrechnung und Anforderungen für eine Unternehmenskreditkarte.
   - **Gesamtleistungen-Fälle**: Alle Fälle im Zusammenhang mit zahnärztlichen Leistungen, Ruhestand, Begünstigten, Beurlaubung, Arzneimittelleistungen, Versetzung, augenärztlichen Leistungen und Erstattung von Schulungskosten.

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

- **Personalverwaltungsfälle**: Alle Fälle im Zusammenhang mit Schreiben zur Bestätigung des Beschäftigungsverhältnisses und allgemeinen Anfragen
- **Lebenszyklus-Event-Fälle**: Fälle im Zusammenhang mit Einarbeitung oder Account-Benachrichtigung.

2. Wählen Sie den anzuzeigenden Fall aus.
3. Wählen Sie eine Schaltfläche aus.
   - Folgen: Verfolgen Sie die Aktivität eines Falsl oder folgen Sie einem Datensatz im Connect-Chat, um die Aktivität direkt nachzuverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Datensatz in Connect folgen .
   - Aktualisieren: Speichern und aktualisieren Sie den Datensatz. Sie gelangen zurück zum Listenformular.
   - Interaktion zuordnen: Wählen Sie diese Option aus, um dem Fall eine Interaktion zuzuordnen. Interaktionen stellen Anforderung von Unterstützung über einen bestimmten Kanal dar, beispielsweise einen Anruf oder einen Chat. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktionsmanagement .
   - Arbeitsbereit: Wählen Sie diese Option aus, um den Status des Falls in „Bereit“ zu ändern und einen Mitarbeiter zuzuweisen.
   - Vollständig abgeschlossen: Schließen Sie den Fall und ändern Sie den Status zu "Vollständig".
   - Unvollständig abgeschlossen: Schließen Sie den Fall und ändern Sie den Status zu "Unvollständig".
   - Dokumentvorschau: Klicken Sie für eine Vorschau des Dokuments, um die Genauigkeit vor dem Erstellen und Senden sicherzustellen.
   - Dokument unterschreiben: Klicken Sie für Dokumente, die eine HR-Signatur erfordern, zur Vorschau, Unterschrift und zum Speichern des Dokuments.
   - E-Mail senden: Wird nach dem Signieren und Speichern der Signatur für ein Dokument angezeigt. Klicken Sie, um das gespeicherte Dokument an die Kontakt-E-Mail-Adresse zu senden, die vom Endbenutzer angegeben wurde.
   - Anhalten: HR-Fälle, die nicht den Status „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ aufweisen, werden angehalten. Sie können den Zeitraum gemäß der Servicelevel-Vereinbarung anhalten, um zusätzliche Nachforschungen durchzuführen.
   - Abbrechen: Bricht den Fall ab.
   - Löschen: Löscht den Fall und die zugehörigen Servicelevel-Vereinbarungen. Gelöschte Fälle werden in keiner Fallansicht angezeigt.

Schaltflächen werden am oberen Rand angezeigt.



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

HR-Dokumenterstellung

Sie können Dokumente auf mehrere Arten in 'HR-Servicebereitstellung erstellen.

- Automatisch
- Mehrere Signaturen werden erfasst.
- Vorschau, Unterschrift oder Speichern.

Automatisch

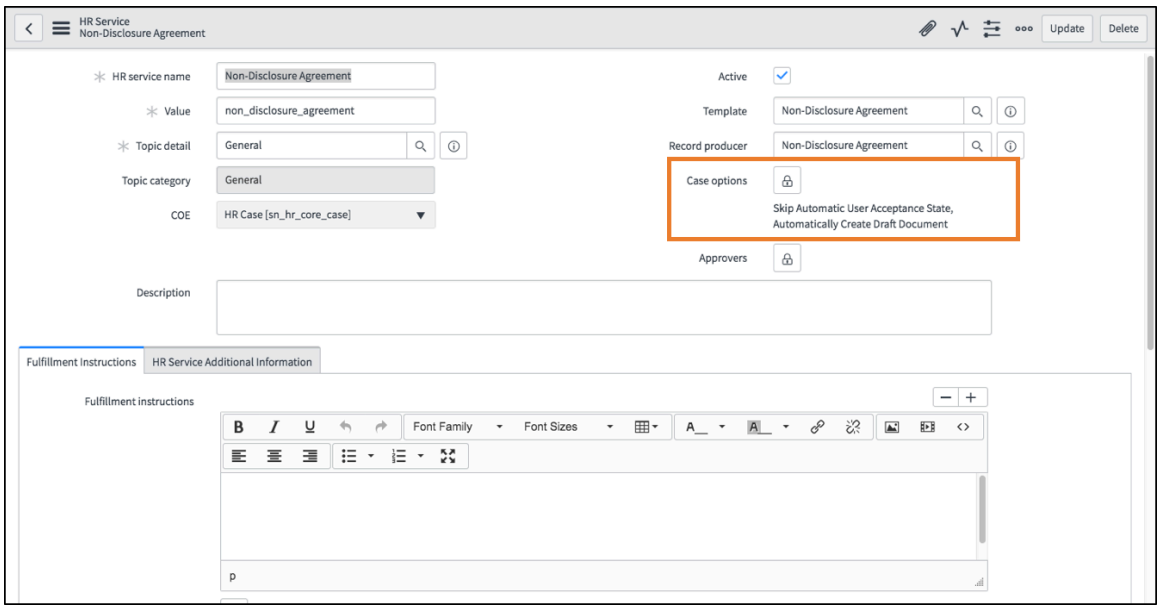
Das Dokument wird der betreffenden Person zum Unterzeichnen zur Verfügung gestellt. Erst nachdem die Signatur hinzugefügt wurde, wird das Dokument automatisch generiert. Nachfolgend sind einige Beispiele aufgeführt:

- Ein Dokument, z. B. eine Anforderung zur Erstattung von Schulungskosten, muss zur Unterschrift an den Mitarbeiter gesendet werden. Der Service „Anfrage zur Erstattung von Schulungskosten“ hat einen Workflow, der eine Aufgabe für die betreffende Person (den/die Mitarbeiter(in)) des Falls auslöst.

  Ein Administrator aktiviert die**Falloption „Dokumententwurf automatisch erstellen** “ im HR-Service und richtet den HR-Service ein. Wenn ein Fall mit diesem HR-Service erstellt wird und sein Status in „In Arbeit“ oder „Bereit“ geändert wird, wird automatisch eine Aufgabe für den Mitarbeiter mit dem Dokument zum Unterzeichnen generiert.

- Ein Dokument wie ein Arbeitsbestätigungsschreiben, das keine Signatur erfordert, muss an den Mitarbeiter gesendet werden.

  Ein Administrator wählt die Vorlage im HR-Service aus. Mit diesem HR-Service wird ein HR-Fall erstellt. Der HR-Mitarbeiter zeigt eine Vorschau des Dokuments mit der Option **Vorschaudokument** an, generiert das Dokument und sendet mit der Option **E-Mail senden** für den Fall eine E-Mail an den Mitarbeiter.



Mehrere Signaturen werden erfasst

Dokumente wie Angebotsschreiben erfordern möglicherweise mehrere Signaturen. Wenn alle Signaturen erfasst wurden, wird das Dokument automatisch generiert.

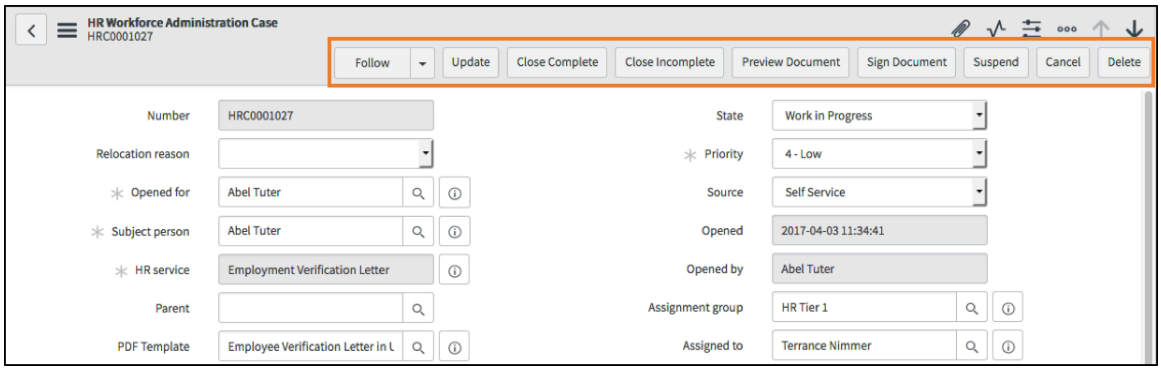
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis:
Weitere Informationen zum Einrichten dieser Funktion finden Sie unter Erweiterte Formularkonfiguration und Erweiterte Formularverwaltung in HR Service Delivery.

Vorschau, Unterschrift oder Speichern.

Einige Dokumente müssen von einem HR-Mitarbeiter überprüft, unterschrieben oder gespeichert werden, bevor sie an die betreffende Person für einen HR-Fall gesendet werden können. Beispielsweise wenn die betreffende Person ein Arbeitsbestätigungsschreiben anfordert. Dieses Dokument muss von einem HR-Mitarbeiter auf seine Richtigkeit überprüft, unterschrieben und an die angeforderte E-Mail-Adresse geschickt werden.

- Öffnen Sie einen Fall, bei dem ein Dokument an die betreffende Person gesendet werden muss.
- Stellen Sie sicher, dass der Status **In Bearbeitung** lautet.
- Der Formular-Header enthält:



- Klicken Sie auf **Dokumentvorschau**, um das Dokument anzuzeigen.
- Klicken Sie auf **Dokument signieren** für Dokumente, für die eine HR-Signatur erforderlich ist.

Hinweis:
Standardmäßig kann die betreffende Person das Dokument anzeigen lassen, sobald Sie es in der Vorschau angesehen haben. Sie können dies ändern, indem Sie das Feld **Status** auf der HR-Aufgabenvorlage ändern. Sie können auf die Aufgabenvorlage zugreifen, indem Sie im Formular „HR-Fall“ auf auswählen **HR Service** > **Serviceaktivitäten** > **Unterordnete Aufgabenvorlage**.

Werte ändern

Wenn im Dokument Fehler vorliegen:

- Überprüfen Sie die Tabelle, aus der die inkorrekten Informationen abgerufen wurden. Überprüfen Sie das HR-Profil [hr_profile], wenn die Kontaktinformationen für den Benutzer inkorrekt sind.
- Überprüfen Sie den HR-Fall, um sicherzustellen, dass die Fallinformationen korrekt sind.
- Überprüfen Sie die Dokumentvorlage auf Fehler innerhalb des Textteils des Dokuments, inkorrekte Feldzuordnung oder Variableninformationen.

Bearbeiten Sie ein generiertes Dokument

Unterstützt das Rendern von Werten von Variablen, Skripts und Blöcken im Bearbeitungsmodus des Vorschaudokuments. Zeigen Sie den Inhalt von Variablen, Skripts oder Blöcken an, anstatt nur die Variablen- oder Blocknamen anzuzeigen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Hinweis:
Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn das Dokument aus einer Vorlage im Plugin „Dokumentvorlage“ generiert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Alle HR-Anfragen** > **Mir zugewiesen**.
2. Öffnen Sie einen HR-Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
3. Klicken Sie auf **Vorschaudokument**.
4. Im Vorschaudokumentfenster:
   a. Klicken Sie **auf Dokument bearbeiten**. Mit Ausnahme von Signaturtoken werden alle anderen Variablen, Skripts und Blöcke mit ihren Werten gerendert.
   b. Fügen Sie Text, gültige Token oder Signaturtoken hinzu.

      Hinweis:
      Ungültige Token werden beim Speichern entfernt.

   c. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**.
   Das Dokument wird gespeichert und als Anhang in Dokumentaufgaben gesendet, die für Teilnehmer erstellt werden.

Sichere Anhänge für HR-Fälle

Fügen Sie eine zusätzliche Sicherheitsebene für Anhänge hinzu, die mit einem Fall verknüpft sind. Gewähren Sie Gruppen, Anwendern, Anwenderkriterien oder Rollen Zugriff auf Anhänge mit vertraulichen oder privaten Daten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.basic oder sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Alle HR-Anfragen**.
2. Öffnen Sie einen HR-Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
3. Wählen Sie ein Dokument aus der zugehörigen Liste **Dokumente** aus.
4. Aktivieren Sie in den Zugriffseinstellungen die Option **Freigabeberechtigungen**.
   Die folgenden zugehörigen Listen werden angezeigt. Führen Sie die erforderlichen Aktionen aus:

Optionen für Freigabeberechtigungen

Zugehörige Liste	Schritte
Rollenberechtigungen	So gewähren Sie Zugriff auf ein Dokument basierend auf einer Rolle: **a.** Klicken Sie auf **Neu**. Das Modal „Rollenberechtigungen“ wird geöffnet. **b. Wählen** Sie in der Liste Berechtigung **Leser** oder **Autor**aus. **c. Wählen Sie im Feld Anwenderrolle** einen Wert aus. **d.** Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Zugehörige Liste	Schritte
Berechtigungen für Anwenderkriterien	So gewähren Sie Zugriff auf ein Dokument basierend auf Anwenderkriterien: **a.** Klicken Sie auf **Neu**. Das Modal „Benutzerkriterienberechtigungen“ wird geöffnet. **b.** **Wählen** Sie in der Liste Berechtigung **Leser** oder **Autor**aus. **c.** **Wählen Sie im Feld Anwenderkriterien** einen Wert aus. **d.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Anwenderberechtigungen	So gewähren Sie Zugriff auf ein Dokument basierend auf Benutzerberechtigungen: **a.** Klicken Sie auf **Mehr**. **b.** Wählen Sie **Anwenderberechtigungen aus**. **c.** Klicken Sie auf **Neu**. Das Modal „Benutzerberechtigungen“ wird geöffnet. **d.** **Wählen** Sie in der Liste Berechtigung **Leser** oder **Autor**aus. **e.** Wählen Sie im Feld **Benutzer** einen Wert aus. **f.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Gruppenberechtigungen	So gewähren Sie Zugriff auf ein Dokument basierend auf Gruppenberechtigungen: **a.** Klicken Sie auf **Mehr**. **b.** Wählen Sie **Gruppenberechtigungen aus**. **c.** Klicken Sie auf **Neu**. Das Modal „Gruppenberechtigungen“ wird geöffnet. **d.** **Wählen** Sie in der Liste Berechtigung **Leser** oder **Autor**aus. **e.** Wählen Sie im Feld **Benutzergruppe** einen Wert aus. **f.** Klicken Sie auf **Absenden**.

E-Mail aus einem Fall senden

Senden Sie alle Mitteilungen im Zusammenhang mit HR-Personalverwaltungsfällen mit der Funktion „E-Mail senden“. Minimieren Sie Tippfehler durch das automatische Füllen der E-Mail-Adresse der betreffenden Person (des Falls) in der E-Mail.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Erstellen Sie einen Fall unter der Kategorie „HR Administration Workforce“ (HR-Personalverwaltung).
3. Füllen Sie für den HR-Service **Verifizierung der Beschäftigung** die Felder **Dokumentvorlagenkategorie**, **Dokumentvorlage** und **Betreffende Person** aus.
4. Füllen Sie für den HR-Service **Arbeitsbestätigungsschreiben** die Felder **Dokumenttyp**, **PDF-Vorlage** und **Betreffende Person** aus.

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

5. Klicken Sie auf **Vorschaudokument**.
6. Klicken Sie im Fenster auf **Generieren**.
   Ein Dokument wird generiert und dem Fall als Anhang hinzugefügt.
7. Klicken Sie auf **E-Mail senden**.
   Im Fenster „E-Mail senden“ wird das Feld **Empfänger-E-Mail** automatisch mit der E-Mail-Adresse der betreffenden Person gefüllt. Klicken Sie auf **OK**.
   An den vorgesehenen Empfänger wird eine E-Mail mit dem generierten Dokument gesendet.

Prüflisten in HR-Fällen

Eine Funktion von HR Services ist die Möglichkeit, einem HR-Fall automatisch eine Prüfliste hinzuzufügen. Eine Prüfliste kann als eine Erinnerung an den HR-Mitarbeiter dienen, um sicherzustellen, dass das Verfahren befolgt wird.

1. Ein Mitarbeiter übermittelt eine Anforderung für direkte Zahlungen über das HR-Service Portal. Mit der Anforderung wird ein HR-Fall erstellt.
2. Auf dem HR-Fall wird eine Prüfliste angezeigt. Prüflisten können direkt im Fall hinzugefügt oder automatisch zu einem Fall aus dem zugehörigen HR-Service hinzugefügt werden. Beispiele für Prüflistenelemente:
   - Überprüfen, ob der Mitarbeiter das richtige Formular für die direkte Zahlung angehängt hat.
   - Das Validieren der Fallinformationen für die direkte Zahlung.
   - Das Senden der Informationen an die Gehaltsabteilung, um Fortschritte am Fall zu machen.
   - Das Genehmigen und Schließen des Falls, wenn die Gehaltsabrechnung das Setup vervollständigt.

Siehe HR-Service konfigurieren zum automatischen Hinzufügen von Prüflisten zu einem HR-Fall.

HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen

Sie können HR-Fällen zugewiesene HR-Aufgaben hinzufügen, anzeigen oder an ihnen arbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.basic oder sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können HR-Aufgaben aus dem übergeordneten HR-Fall anzeigen oder indem Sie zu wechseln **HR-Fallverwaltung** > **HR-Aufgaben**.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen HR-Fall.
2. Blättern Sie zu **Zugehörige Links**, und klicken Sie auf **Aufgabe hinzufügen**.
   - HR-Aufgabe: Wählen Sie diese Option aus, um eine HR-Aufgabe hinzuzufügen.
   - Facilities Request: Wählen Sie diese Option aus, um eine Gebäude/Anlagen-Anforderung zu erstellen, z. B. für einen Schreibtisch oder einen Büroraum.
3. Vervollständigen Sie folgende Elemente, um eine HR-Aufgabe zu erstellen:

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

HR-Aufgabenfelder

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch zugewiesene Aufgaben-ID **Hinweis:** Sie können diesen Wert nicht ändern.
Übergeordnet	Die Fallnummer, für die Sie die Aufgabe erstellen.
Standort	Wählen Sie den Standort des Mitarbeiters aus, für den Sie die Aufgabe erstellen. Der Standort bestimmt den HR-Mitarbeiter, dem die Aufgabe zugewiesen wird. **Hinweis:** Für Einarbeitungsfälle mit Aufgaben zur Auswahl eines Büros oder Schreibtischs bestimmt der Standort die Gebäudekarte, die angezeigt wird.
Vorlage	Wählen Sie durch Klicken die HR-Aufgabenvorlage für diese Aufgabe aus. Die HR-Aufgabenvorlage kann automatisch Felder wie HR-Aufgabentyp, Kurzbeschreibung und die Gruppe oder Person, der die Aufgabe zugewiesen ist, ausfüllen.
Phase	Phase (das Bundle) eines Lebenszyklus-Event-Falls. Verwenden Sie dieses Feld, um zu definieren, welchem Aktivitätensatz in einem Lebenszyklus-Event-Fall Sie eine Ad-hoc-Aufgabe hinzufügen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Ad-hoc-Fälle und Aufgaben für Lebenszyklus-Event-Fälle.
Fälligkeitsdatum	Wählen Sie das Datum aus, an dem die Aufgabe abgeschlossen werden soll.
Erinnerung festlegen	Aktivieren Sie dieses Feld, um eine E-Mail-Benachrichtigung basierend auf den Einträgen **Berechnung des Fälligkeitsdatums** zu senden. **Hinweis:** Erinnerungen können auch in der **HR-Aufgabenvorlage** eingerichtet werden, um automatisch ausgefüllt zu werden.
Erinnerung Vorlage	Wählen Sie die E-Mail-Vorlage aus, die für Erinnerungsbenachrichtigungen verwendet wird. E-Mail-Vorlagen werden über eingerichtet **HR-Verwaltung** > **E-Mail-Inhalt**. Siehe E-Mail-Inhalte für Benachrichtigungen hinzufügen oder bearbeiten.
Absendezeitpunkt (Tage)	Geben Sie die Anzahl der Tage vor dem Fälligkeitsdatum der Aufgabe ein, um die Erinnerungs-E-Mail zu senden.
Intervall (Tage)	Geben Sie die Anzahl der Tage als Intervall an, in dem die Erinnerungs-E-Mail gesendet werden soll.

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

Feld	Beschreibung	
	Wenn Sie beispielsweise "5" eingeben, legt dies fest, dass die Erinnerungsbenachrichtigung alle 5 Tage bis zum Erreichen des Fälligkeitsdatums gesendet wird.	
HR-Aufgabentyp	Wenn Sie einem Mitarbeiter eine Aufgabe zuweisen, können Sie festlegen, wie der Mitarbeiter den Abschluss der Aufgabe bestätigen soll. Die Aufgaben werden dem Mitarbeiter im HR-Service Portal angezeigt. **Hinweis:** Die Kurzbeschreibung stammt aus der Vorlage, Sie können sie jedoch hinzufügen oder ändern. Sie wird im HR-Service Portal angezeigt.	
	HR Service	Ein HR-Service erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **HR-Service** einen HR-Service aus. **Hinweis:** **Übergeordneter Massenfall** wird nicht als Auswahl angezeigt, da er nur beim Erstellen eines übergeordneten Falls für untergeordnete Massenfälle verwendet wird. Siehe Massenfall-Anforderungen erstellen.
	Katalogelement übermitteln	Ein Katalogelement erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **Katalogelement** ein Katalogelement aus.
	Bestellleitfaden übermitteln	Ein Bestellleitfaden erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **Bestellleitfaden** einen Bestellleitfaden aus.
	Mitarbeitereingabe erfassen	Sammelt Informationen von Mitarbeitern. Wählen Sie im Feld **Mitarbeiterformular** das Mitarbeiterformular aus, das der Benutzer ausfüllt oder überprüft. **Hinweis:** Mitarbeiterformulare sind Fragebögen, die mit dem Umfragedesigner erstellt werden, um Informationen von Mitarbeitern zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitereingabe erfassen.
	Prüfliste	Geben Sie im Feld **Prüflistenelemente** die Prüflistenelemente an.
	E-Signatur	Benutzer signiert ein Dokument elektronisch. Wählen Sie im Feld **E-Signatur-Vorlage** die zu verwendende E-Signatur-Vorlage aus.

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

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: ○ „E-Signature“ ist eine bereichsbezogene Anwendung, mit der Sie verwaltete Dokumente, Wissensartikel oder HR-Dokumentvorlagen signieren können. Sie können Ihre Signatur, Ihre Anmeldeinformationen oder Ihre Bestätigung eingeben oder zeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-E-Signatur. ○ Wenn die HR-Dokumentvorlage den Dokumenttyp „E-Signatur-Vorlage“ aufweist, wählen Sie die HR-Dokumentvorlage aus, die der Signierer im HR-Fallformular signiert. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen für E-Signatur-Aufgaben auswählen.
	Anmeldeinformationen	Gibt an, dass Sie den Benutzer dazu auffordern, das Lesen eines Dokuments zu bestätigen, indem er mit seinen Anmeldeinformationen angemeldet sein muss. Die Felder **Bestätigungstext** und **Bestätigungsdokument** werden angezeigt. Bei Verwendung dieser Felder werden ein Kontrollkästchen und Text oberhalb der Anmeldeinformationen angezeigt. Wählen Sie im Feld "Bestätigungsdokument" ein Dokument aus, das der Benutzer lesen soll. **Hinweis:** Diese Option ist nur für bestehende Kunden verfügbar, die noch nicht zu E-Signatur migriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen.
	Elektronische Signatur	Gibt an, dass der Benutzer eine elektronische Signatur zum Bestätigen oder zum Validieren eines Dokuments leisten soll. Die Felder **Bestätigungstext** und **Bestätigungsdokument** werden angezeigt. Bei Verwendung dieser Felder werden ein Kontrollkästchen und Text oberhalb der elektronischen Signatur angezeigt.

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

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: Diese Option ist nur für bestehende Kunden verfügbar, die noch nicht zu E-Signatur migriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen.
	Bei Abschluss markieren	Der Benutzer wird benachrichtigt, und die Schaltfläche **Abgeschlossen** wird im HR-Service Portal angezeigt. Verwenden Sie die **Kurzbeschreibung**, um Details zu dieser Aufgabe bereitzustellen. **Hinweis:** **Bei Abschluss markieren** ändert den Status der Aufgabe zu **Geschlossen – vollständig**.
	Dokument signieren	Fordert den Benutzer zum Signieren eines Dokuments auf. Ein Beispiel ist der Versand einer Schulungsvereinbarung, die zur Rückerstattung von Kursgebühren unterzeichnet werden muss. Das Feld **Bestätigungstext** wird angezeigt. Bei der Verwendung dieses Feldes wird ein Kontrollkästchen und Text oberhalb der Signatur angezeigt. **Hinweis:** Diese Option ist nur für bestehende Kunden verfügbar, die noch nicht zu E-Signatur migriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen. Nachdem der Benutzer das Dokument unterschrieben hat, wird das Dokument mit der Signatur erstellt und an die Aufgabe angefügt. Die Aufgabe wird als vollständig abgeschlossen und das Dokument wird an den Fall angefügt.
	An Umfrage teilnehmen	Wählen Sie im Feld **Umfrage** eine Umfrage aus, die dem Benutzer zugewiesen wird.

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

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: Bei Lebenszyklus-Event-Fällen ist diese Funktion auch anwendbar, wenn die betreffende Person oder jemand, der Zugriff auf den ursprünglichen Lebenszyklus-Event-Fall hat, die Umfragefrage beantworten kann. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Aktivität aus vorgelagerten Aktivitäten auslösen.
	Dokumente hochladen	Fordert die Person, die der Aufgabe zugewiesen ist, auf, Dokumente hochzuladen. Beispiele sind Quittungen, Kursanmeldungen oder Transkripte für Erstattungen von Kursgebühren. Verwenden Sie das Feld **Kurzbeschreibung**, um Anweisungen bereitzustellen. **Hinweis:** Die Aufgabe muss den Status **Bereit** oder **In Bearbeitung** aufweisen.
	URL	Das Feld **URL** wird angezeigt. Geben Sie einen URL-Link an, den der Benutzer beim Zugriff bestätigt.
	Video anzeigen	Das Feld **URL** wird angezeigt. Fordert die Person, der die Aufgabe zugewiesen ist, auf, ein Video anzusehen.
Aktivität	Wird angezeigt, wenn ein Mitarbeiter auf eine Aufgabe reagiert oder diese abschließt, und zeigt Aufgabenaktivitäten nach Mitarbeiter und zugewiesenem HR-Mitarbeiter.	
Optional	Wählen Sie diese Feld aus, um die Aufgabe optional zu machen. Die Schaltfläche **Überspringen** wird für eine Aufgabe auf der Seite **Fall öffnen** angezeigt. Die **betreffende Person** kann die Aufgabe überspringen oder nichts machen, und der HR-Mitarbeiter kann den Fall vollständig abschließen.	
Status	Der Arbeitsstatus des Falls. Die Status sind: ○ Entwurf ○ Bereit ○ In Bearbeitung ○ Abgeschlossen ○ Unvollständig geschlossen ○ Abgebrochen ○ Übersprungen ○ **Hinweis:** Ändern Sie den Status in **Bereit** oder **In Bearbeitung**, damit der Mitarbeiter die von Ihnen erstellte Aufgabe sehen kann.	

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

Feld	Beschreibung	
Zuweisungsgruppe	Die HR-Gruppe, der der Fall zugewiesen ist. Wenn die Gruppe nicht automatisch festgelegt wird, weisen Sie eine HR-Gruppe zu, um eine Auswahl der HR-Benutzer im Feld **Zugewiesen an** bereitzustellen. Zuweisungsgruppen sind auf diese Gruppen mit einem Typ human_resources beschränkt. **Hinweis:** Um die **Zuweisungsgruppe** zu ändern, muss der Mitarbeiter im Feld **Zugewiesen an** ein Mitglied der neuen Gruppe sein. Dieses Feld bestimmt auch, wann Virtual Agent oder Connect-Support für die Funktion „Frage stellen“ verwendet wird. ○ Agent Workspace: Virtual Agent ○ Benutzer und Gruppen: Connect-Support	
Zugewiesen an	Der Benutzer, der der Bearbeitung dieses Falls zugewiesen ist. Wenn der Benutzer nicht automatisch zugewiesen wird, klicken Sie auf das Suchsymbol, um einen Benutzer auswählen, der ein Mitglied der ausgewählten Gruppe ist. **Hinweis:** Um den HR-Mitarbeiter im Feld **Zugewiesen an** zu ändern, muss der Mitarbeiter ein Mitglied der **Zuweisungsgruppe** sein. Sie können dieses Feld auch verwenden, um eine Aufgabe der **betreffenden Person** des Falls zuzuweisen. Wenn Sie beispielsweise die **betreffende Person** auffordern möchten, ein Dokument zu unterzeichnen und zurückzusenden, oder eine Aufgabe als optional markieren möchten.	
Aufgaben-Support-Team	Der Ansprechpartner innerhalb Ihres Unternehmens für Fragen. **Hinweis:** Um dies zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Connect Service Portal Widgets“ (com.glide.connect.sp_widgets).	
	Benutzer und Gruppen	Wählen Sie diese Option, wenn Sie bestimmte Benutzer oder Gruppen, die dem HR-Fall oder der HR-Aufgabe zugeordnet sind, als primäre Unterstützung für diese HR-Aufgabe festlegen möchten. Sie können Felder aus dem HR-Fall oder der Aufgabe auswählen, z. B. „Geöffnet von“, „Geöffnet für“ und andere, oder Sie können aus verschiedenen Gruppen auswählen. Sie können weiter filtern, indem Sie bestimmte Kompetenzen auswählen.

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

Feld	Beschreibung	
	Connect	Die Auswahl von „Connect“ gibt an, dass Ihr Unternehmen ServiceNow Connect-Messaging verwendet. Nachdem Sie „Warteschlange“ ausgewählt haben, wird das Feld „Warteschlange“ darunter angezeigt. Wählen Sie eine Chatwarteschlange aus, die die von Ihnen erstellte Aufgabe unterstützen soll. Sie können weiter filtern, indem Sie bestimmte Kompetenzen auswählen. In früheren Releases wurde dieses Feld als „Warteschlange“ bezeichnet. **Hinweis:** Das Plugin „Connect Support“ (com.glide.connect.support) ist veraltet. Weitere Informationen finden Sie unter Connect-Support aktivieren .
	Agent Workspace	Unterstützt Agent Workspace für Chats. Die Auswahl von „Agent Workspace“ gibt an, dass Ihr Unternehmen Virtual Agent-Konversationen für Chats verwendet. Nachdem Sie „Agent Workspace“ ausgewählt haben, wird das Feld „AWA Warteschlange“ darunter angezeigt. Wählen Sie die Advanced Work Assignment-Chatwarteschlange aus, die die von Ihnen erstellte Aufgabe unterstützen soll. Sie können weiter filtern, indem Sie bestimmte Kompetenzen auswählen.
Übergeordnete Fallbenutzer	Wird angezeigt, wenn **Benutzer und Gruppen** aus dem **Supportteam für Aufgaben** ausgewählt werden. Wählen Sie Felder wie „Geöffnet von“, „Geöffnet für“ und andere aus dem übergeordneten HR-Fall aus, der diese HR-Aufgabe unterstützen soll.	
Gruppen	Wird angezeigt, wenn **Benutzer und Gruppen** aus dem **Supportteam für Aufgaben** ausgewählt werden. Wählen Sie eine Gruppe, die mit dem HR-Fall oder der Aufgabe verbunden ist, als Unterstützung für die HR-Aufgabe aus.	
Warteschlange	Wird angezeigt, wenn **Warteschlange** aus dem **Supportteam für Aufgaben** ausgewählt wird. Wählen Sie die Chatwarteschlange aus, zu der Fragen oder Hilfe für diese HR-Aufgabe weitergeleitet werden sollen. **Hinweis:** Was Sie hier auswählen, muss mit dem Wert im Feld **HR-Warteschlange** auf dem Chat-Setup-Formular unter „Zusammenarbeit“ übereinstimmen. Wenn diese Werte nicht übereinstimmen, tritt ein Fehler auf.	
Kompetenzen	Die erforderlichen Fähigkeiten der Person, die dieser Kategorie des HR-Falls zugewiesen ist.	

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

Feld	Beschreibung
Beobachtungsliste	Die Liste der Benutzer, die in Bezug auf diesen Fall Benachrichtigungen erhalten. Klicken Sie auf das Sperrsymbol, um Benutzer hinzuzufügen. Klicken Sie auf das Symbol **Mich hinzufügen**, um sich selbst hinzuzufügen.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibungen werden über die ausgewählte HR-Aufgabenvorlage ausgefüllt und können überschrieben werden. Geben Sie die Informationen ein, die den Benutzer über die Aufgabenanforderung auffordert. Die Kurzbeschreibung wird dem Mitarbeiter über das HR-Service Portal angezeigt.
Beschreibung	Eine längere und detailliertere Beschreibung des Falls. Verwenden Sie die RTF-Tools (Rich Text Format), um Ihren Text zu formatieren. Rich-Text-Formatierung wird auch für eine Fall- oder Aufgabenbeschreibung im Employee Service Center oder Service Portal angezeigt.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Geben Sie Kommentare, Updates und Informationen zur Aufgabe ein, die der **betreffenden Person** des Falls angezeigt werden. **Hinweis:** Übersetzen Sie den Text mit der Option **Übersetzen** in Ihre bevorzugte Sprache. Informationen zur Konfiguration des Frameworks für dynamische Übersetzung finden Sie unter Dynamische Übersetzung .
Arbeitsnotizen	Geben Sie Hinweise zum Fall ein, um mit anderen HR-Mitarbeitern zu kommunizieren. Diese Notizen sind für die **betreffende Person** nicht sichtbar. **Hinweis:** Übersetzen Sie den Text mit der Option **Übersetzen** in Ihre bevorzugte Sprache. Informationen zur Konfiguration des Frameworks für dynamische Übersetzung finden Sie unter Dynamische Übersetzung .

4. Sie können:
   a. Klicken Sie auf **Speichern** im **Inhaltsmenü**, um die Aufgabe zu speichern, oder bleiben Sie im Formular **Aufgabe**.
   b. Klicken Sie auf **Absenden**, um die Aufgabe zu speichern und zum Formular **HR-Fall** zurückzukehren.
   c. Klicken Sie auf **Arbeitsbereit**, um die Aufgabe zu speichern, den Status in **Bereit** zu ändern und im Formular **Aufgabe** zu bleiben.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   Wenn alle Aufgaben für einen HR-Fall geschlossen werden, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den HR-Mitarbeiter gesendet, der dem Fall zugewiesen ist.

   Hinweis:
   Wenn Sie den übergeordneten Fall schließen, wird allen untergeordneten Aufgaben der Status „Geschlossen – unvollständig“ zugewiesen.

6. Klicken Sie auf das Anhangsymbol oben im Formular, um einen Dokumentanhang hinzuzufügen

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

Anlagen zu Aufgaben sind im übergeordneten Fall verfügbar.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aufgabe zur Anforderung eines Büroplatzes erstellen

Als Teil des Einarbeitungsprozesses können Sie einen Büroplatz für den neu eingestellten Mitarbeiter suchen und reservieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.basic oder sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Wählen Sie einen HR-Fall aus.
2. Wählen Sie **Aufgabe hinzufügen** im Abschnitt „Zugehörige Links“ aus.
3. Wählen Sie **HR-Aufgabe** im Fenster „Aufgabentyp“ aus.
4. Füllen Sie das Formular aus.
   Diese Anweisungen beschreiben die erforderlichen Felder für das Anfordern eines Büroplatzes. Die vollständige Liste für alle HR-Aufgabenfelder finden Sie unter HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen.
5. Wählen Sie **Absenden** oder **Arbeitsbereit** aus.

HR-Aufgabeninformationen anzeigen

Sie können auf verschiedene Arten eine bestimmte HR-Aufgabe finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Aufgaben**.
   - **Mir zugewiesen:** Alle Aufgaben, die dem aktuellen Benutzer zugewiesen sind.
   - **Offen:** Alle offenen Aufgaben.
   - **Offen – nicht zugewiesen:** Alle offenen Aufgaben, die nicht zugewiesen wurden.
   - **Geschlossen:** Alle geschlossenen Aufgaben.
   - **Alle:** Alle Aufgaben, unabhängig von Status oder Zuweisung.
2. Wählen Sie die anzuzeigende Aufgabe aus.

Ad-hoc-Genehmiger einem Fall hinzufügen

Bieten Sie Ihren Mitarbeitern die Flexibilität, einem Fall, der Teil eines HR-Service ist, Ad-hoc-Genehmiger hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Beispielsweise muss ein HR-Mitarbeiter in bestimmten Szenarien, in denen die Anforderungen eines Mitarbeiters nicht dem Standardprozess entsprechen oder eine zusätzliche Genehmigung eingeholt werden muss, eine Ad-hoc-Genehmigung anfordern, bevor er mit deren Erfüllung fortfahren kann.

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

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

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Fallverwaltung** > **Mir zugewiesen**.
2. Öffnen Sie einen Fall, der sich im Status „Bereit“ oder „In Bearbeitung“ befindet.
3. Klicken Sie in der Liste **Zugehörige Links** auf **Eine Genehmigung hinzufügen**.

Hinweis:

- Diese Option wird nur für den Benutzer im Feld „Zugewiesen an“ angezeigt, wenn sich der Fall im Status „Bereit“ oder „In Bearbeitung“ befindet.
- Der Administrator muss für den HR-Service, dem der HR-Fall zugeordnet ist, die Option **Agent Can Add An Approval** (Mitarbeiter kann Genehmigung hinzufügen) konfiguriert haben.

4. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Fenster **Eine Genehmigung hinzufügen** aus.

Genehmiger hinzufügen

Feld	Beschreibung
Genehmiger-Benutzer	Benutzer, die die Anforderung genehmigen müssen.
Warten auf	Bedingungen, die Sie für den Genehmigungs-Flow festlegen möchten. ○ **Beliebiger Genehmiger**: Wenn einer der Genehmiger die Anforderung genehmigt, wird der Genehmigungs-Flow abgeschlossen. ○ **Alle Genehmiger**: Nur wenn alle Genehmiger die Anforderung genehmigen, wird der Genehmigungs-Flow abgeschlossen. ○ **Erste Antwort von beliebiger Person**: Die erste Antwort eines beliebigen Genehmigers wird berücksichtigt. Wenn beispielsweise einer der Genehmiger die Anforderung zuerst ablehnt, wird der Flow abgelehnt, wenn einer der Genehmiger die Anforderung jedoch zuerst genehmigt, wird der Flow genehmigt.
Bei Ablehnung	Bedingungen, die Sie festlegen möchten, wenn ein Genehmiger eine Anforderung ablehnt, z. B. das Zulassen der erneuten Übermittlung von Genehmigungen oder deren Markieren als „Unvollständig abgeschlossen“.
Grund	Grund für die Initiierung des Genehmigungs-Flow.
Weitere Anmerkungen	Alle anderen Informationen, die Sie mit den Genehmigern teilen möchten.

5. Klicken Sie auf **Zur Genehmigung senden**.

Nach HR-Fällen suchen

Sie können auf verschiedene Arten nach einem HR-Fall suchen und diesen finden.

Fälle, die Ihnen zugewiesen sind, finden Sie am schnellsten über das HR-Service Portal. 'HR-Servicebereitstellung bietet mehrere Arten zur Suche nach einem HR-Fall. Sie können nach folgenden Kriterien suchen:

- Alle Fälle, die Ihnen zugewiesen sind
- Alle offenen Fälle

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

- Alle offenen Fälle, die nicht zugewiesen sind
- Alle geschlossenen Fälle
- Alle Fälle
- Fälle nach Servicelevel-Vereinbarungsinformationen

Sie können auch nach Fällen nach Typ suchen:

- Mitarbeiterbeziehungen-Fälle
- HRIT-Fälle
- Gehaltsabrechnungsfälle
- Gesamtleistungen-Fälle
- Personalverwaltungsfälle

HR-Fall erneut zur Genehmigung einreichen

HR-Fälle, die abgelehnt wurden, können erneut zur Genehmigung eingereicht werden. Indem Sie einen Fall erneut einreichen können, wird verhindert, dass Sie einen neuen Fall noch einmal erstellen müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Wenn ein neuer Fall eingereicht wurde, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an alle Genehmiger gesendet. Genehmigungen für HR-Fälle werden individuellen Benutzern oder Mitgliedern einer bestimmten Gruppe zugewiesen. Genehmiger können über das HR-Service Portal oder die HR-Ticketseite genehmigen oder ablehnen.

Wenn für eine HR-Serviceaktivität die Option **Erneutes Übermitteln von Genehmigungen zulassen** für **Bei Ablehnung** festgelegt ist, kann die „Zugewiesen an“-Person eine Genehmigungsanforderung nach der Ablehnung erneut übermitteln. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigung konfigurieren.

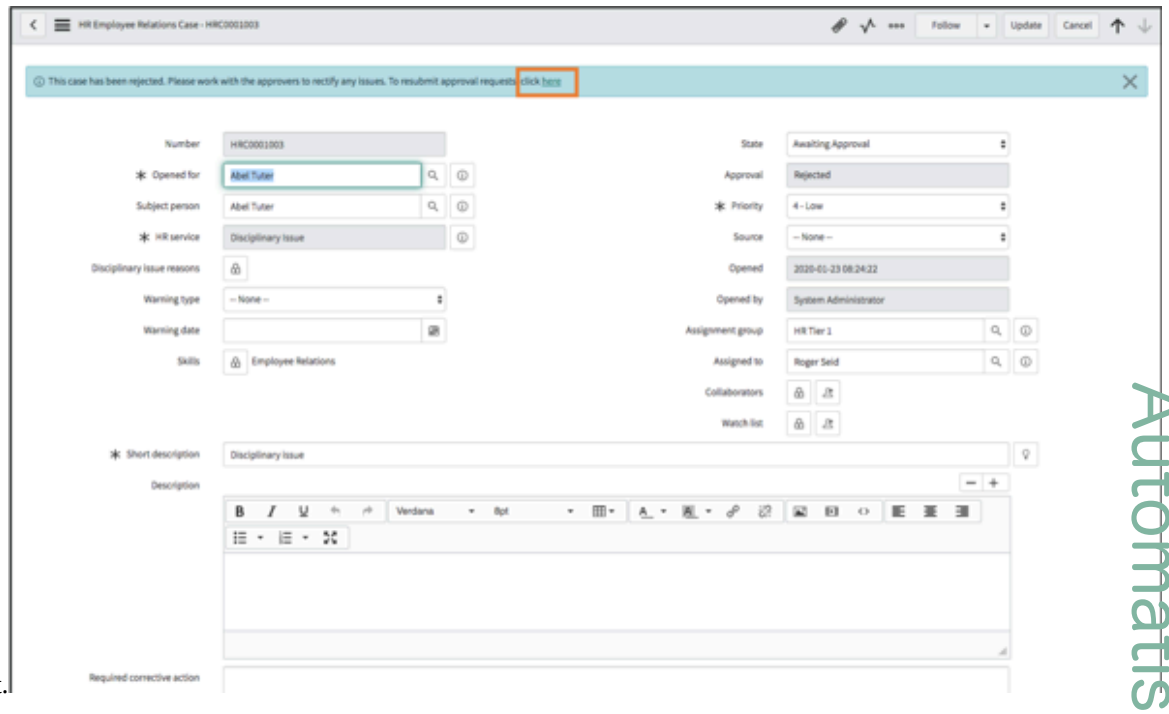
Sie können eine Liste der Genehmiger unten auf dem HR-Fallformular auf der Registerkarte **Genehmiger** anzeigen.

HR-Fälle: Bei Genehmigungen für HR-Fälle kommen Workflows zum Einsatz. Um einen abgelehnten HR-Fall erneut einzureichen, gehen Sie wie folgt vor.

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

Prozedur

1. Öffnen Sie den HR-Fall, der eine abgelehnte Genehmigung aufweist.
   Oben im Formular wird eine Nachricht angezeigt.



2. Klicken Sie auf den Link **hier**.
   Das Popup-Dialogfeld **Grund für die erneute Übermittlung von Genehmigungsanforderungen eingeben** wird angezeigt. Sie können Arbeitsnotizen (nicht für Mitarbeiter sichtbar) oder Kommentare (für Mitarbeiter sichtbar) eingeben. Arbeitsnotizen oder Kommentare sind erforderlich.



3. Wählen Sie **OK** aus.

Lebenszyklus-Event-Fälle:

Genehmigungen für HR-Aktivitäten unter einem Lebenszyklus-Event werden anders als ein HR-Fall konfiguriert. Es gibt weitere Optionen für Genehmigungen. Weitere Informationen finden Sie unter Für eine Genehmigung.

Hinweis:
Genehmiger, die nicht die Rolle „sn_hr_core.manager“ haben, können den HR-Fall nicht mehr aufrufen, nachdem der Status in **Geschlossen – vollständig** geändert wurde.

Automatische Übersetzung

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

HR-Fall übertragen

Sie können Methoden erstellen und verwenden, um einen geöffneten HR-Fall erneut zu klassifizieren oder von einem HR-Service in einen anderen zu übertragen. Oft wird ein HR-Fall als Anfrage wegen allgemeiner Leistungen geöffnet. Nach der Untersuchung können Sie ihn an einen geeigneten HR-Service übertragen.

Sie können verschiedene Szenarien zum Übertragen von Fällen konfigurieren. Es gibt zwei (2) Methoden, mit denen Sie einen mit einem HR-Service erstellten HR-Fall in einen anderen HR-Fall mit einem anderen HR-Service übertragen können.

Das Basissystem bietet folgende Möglichkeiten:

- Erneut klassifizieren:
  - Die HR-Fallnummer ändert sich nicht, nachdem ein HR-Fall von einem HR-Service in einen anderen übertragen wurde.
  - Links werden für die folgenden Benutzer zum neuen Fall umgeleitet:
    - Geöffnet für: Person, für die die HR-Anforderung geöffnet wurde.
    - Betreffende Person: Person, die von dieser HR-Anforderung betroffen ist.
  - Benachrichtigungs-E-Mails werden nicht für Neuklassifizierungsfälle gesendet.
- Standard:
  - Die HR-Fallnummer ändert sich, wenn ein HR-Fall von einem HR-Service zu einem anderen übertragen wird. Beide HR-Fallnummern erscheinen im HR-Fall zur Referenz.
  - Links werden nicht vom ursprünglichen Fall zum neuen Fall weitergeleitet.
  - Die betreffende Person erhält eine Benachrichtigungs-E-Mail mit dem geschlossenen Fall und den Informationen zum übertragenen Fall.
- Gemeinsame Merkmale für Neuklassifizierung und Standard:
  - Felder aus dem aktuellen Fall werden kopiert und in den neuen Fall verschoben.

    Hinweis:
    Die Systemeigenschaft „sn_hr_core.transfer_case.ignored_fields“ kann für Felder festgelegt werden, die bei einer HR-Fallübertragung nicht kopiert werden.

  - Arbeitshinweise werden aus dem ursprünglichen Fall in den neuen Fall kopiert.
  - Anhänge werden kopiert und aus dem aktuellen Fall in den neuen Fall verschoben.
  - Vorherige Interaktionsdatensätze aus dem aktuellen Fall werden kopiert und in den neuen Fall verschoben.
- Systemeigenschaft:

  Die Systemeigenschaft „sn_hr_core.reclassify_default_transfer“ bestimmt die Standardmethode, die nach dem Upgrade verwendet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Eigenschaften.

HR-Übertragungsfälle konfigurieren

Das Basissystem enthält Beispiele für HR-Transferfallkonfigurations-Typen. Sie können auch eigene erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Transferfallkonfiguration erstellen, müssen Sie auch eine Skripteinbindung erstellen, um den Erweiterungspunkt für die HR-Fallübertragung sn_hr_core zu implementieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Anwenderdefinierte Skripteinbindungen für geskriptete Erweiterungspunkte registrieren .

Beispiele zu vorhandenen Skripteinbindungen:

- hr_TransferCase
- ReclassifyCaseTransfer
- StandardCaseTransfer

Die hr_TransferCase-Skripteinbindung enthält eine Liste der in der Übertragung ignorierten Felder und fungiert als Dienstprogramm für die anderen beiden Skripteinbindungen.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter Skripteinbindungen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Transferfallkonfiguration**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

HR-Transferfallkonfigurationen

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Übertragungstyps für den HR-Fall. Die Standardwerte sind: ○ Erneut klassifizieren ○ Standard
Text anzeigen	Der Übertragungstyp des HR-Falls, der im Menü „Fall übertragen“ aus dem HR-Fallformular angezeigt wird. Die Standardwerte sind: ○ Mit vorhandener Fallnummer übertragen ○ An eine neue Fallnummer übertragen
HR-Kriterien	Definiert, was HR-Mitarbeiter anzeigen können und wofür dieser Übertragungstyp verwendet werden kann, wenn eine HR-Fallübertragung aus dem HR-Fallformular ausgeführt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Kriterien. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .
Ist Standardwert	Diese Option gibt an, dass der Übertragungstyp die Standardeinstellung ist und zuerst im Menü „Fall

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

Feld	Beschreibung
	übertragen“ aus dem HR-Fallformular angezeigt wird. **Hinweis:** Um einen Übertragungstyp als Standardeinstellung zu markieren, klicken Sie unten auf die Schaltfläche **Als Standard festlegen**.
Aktiv	Gibt an, ob der Übertragungstyp des HR-Falls aktiv und zur Verwendung verfügbar ist. „Inaktiv“ gibt an, dass der Übertragungstyp nicht im Menü „Fall übertragen“ aus dem HR-Fallformular angezeigt wird.

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

HR-Fälle von einem HR-Service zu einem anderen verschieben

Sie können einen HR-Fall erneut klassifizieren, den Sie ursprünglich unter einem HR-Service erstellt haben, jedoch unter einen anderen HR-Service verschieben möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auch die Details des ursprünglichen Falls beibehalten. Sie können beispielsweise einen Fall für eine allgemeine Anforderung annehmen und ihn als Fall für medizinische Leistungen neu klassifizieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen vorhandenen HR-Fall.
2. Wählen Sie im **Formular-Kontextmenü** die Option **Fall übertragen** aus.
3. Von **Übertragungstyp**:
   - **Mit vorhandener Fallnummer übertragen**: Die HR-Fallnummer wird nicht geändert, Links werden mit dem neuen Fall umgeleitet, und Arbeitsnotizen werden in den neuen Fall übertragen.
   - **An eine neue Fallnummer übertragen**: Die HR-Fallnummer wird geändert, Links werden nicht umgeleitet, und Arbeitsnotizen werden nicht übertragen. Beide HR-Fallnummern erscheinen im HR-Fall zur Referenz.
4. Wählen Sie in **Neuer HR-Service** den HR-Service aus, den Sie Ihrem ursprünglichen Fall zuweisen möchten.
5. Wählen Sie **OK** aus.
   Der aktuelle Fall und dessen untergeordnete Aufgaben werden geschlossen. Wenn Sie einen HR-Fall von einem HR-Service zum anderen übertragen, werden einige Feldwerte nicht zum neuen Fall übertragen. Die Person, für die der Fall geöffnet wurde, erhält eine Benachrichtigungs-E-Mail mit dem geschlossenen Fall und den Informationen zum übertragenen Fall. Antworten auf die E-Mail werden im Kommentarbereich des HR-Falls erfasst. Wenn die betreffende Person auf die E-Mail im Zusammenhang mit dem geschlossenen Fall antwortet, wird die Antwort in den Kommentaren sowohl im geschlossenen als auch im übertragenen Fall erfasst.

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

Hinweis:
Wenn die Systemeigenschaft „sn_hr_core.restrict_guest_email“ auf „false“ (Standard) festgelegt ist, wird Text aus einer E-Mail im Feld „Arbeitsnotizen“ angezeigt, wenn der Mitarbeiter von einem persönlichen E-Mail-Konto aus antwortet.

Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Einrichtung .

HR-Fall eskalieren

Wenn Sie ein Problen nicht lösen können, können Sie eine HR-Aufgabe eskalieren. Diese Aktion weist sie dem Vorgesetzten der HR-Gruppe zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.basic oder sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eskalieren Sie einen HR-Fall, wenn Sie auf die folgenden Bedingungen treffen.

- Sie können die Aufgabenausführung aufgrund übermäßiger Arbeitsauslastung nicht abschließen.
- Sie haben nicht die erforderlichen Fähigkeiten.
- Sie benötigen Hilfe bei einem Teil des HR-Falls.

Ein eskalierter HR-Fall wird gemäß den Eskalationsregeln neu zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter Eskalationsregeln hinzufügen oder ändern.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen HR-Fall, der eskaliert werden soll.
2. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Fall eskalieren**.
3. Geben Sie einen Grund für die Eskalation im Dialogfeld ein, das geöffnet wird.
4. Klicken Sie auf **OK**.
   Der Fall wird einem Mitarbeiter in der eskalierten Gruppe zugewiesen.

HR-Fall anhalten und wiederaufnehmen

Wenn Sie den HR-Fall nicht innerhalb der Dauer abschließen können, die in der Servicelevel-Vereinbarung angegebenen ist, können Sie den Fall anhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.basic oder sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispielsweise müssen Sie sich an einen Lieferanten wenden, wie z. B. den Versicherungsadministrator oder das Lohnbuchhaltungsunternehmen, um die Informationen zu erhalten, die erforderlich sind, um den Fall schließen zu können. Nach dem Beginn der Arbeit an dem Fall können Sie ihn aussetzen, bis die Informationen eingegangen sind. Auf diese Weise wird für den HR-Fall nicht angezeigt, dass die SLA verletzt wurde. Wenn die Informationen eingehen, geben Sie sie in den Fall ein und setzen die SLA-Nachverfolgung fort.

Prozedur

1. Öffnen Sie den ausgesetzten HR-Fall.
   Beginnen Sie mit der Arbeit an dem Fall, bevor Sie ihn aussetzen.

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

2. Klicken Sie im Feld **Status** auf **Angehalten**.
   Das Popup-Fenster **Grund zum Aussetzen** wird geöffnet.
3. Wählen Sie einen der folgenden Gründe für die Aussetzung und geben Sie die Informationen ein, auf die Sie warten.
   - **Benutzer**: Wenn Sie weitere Informationen vom Mitarbeiter benötigen, bevor Sie fortfahren können.
   - **Unternehmen**: Wenn Sie auf eine Antwort von einem Lieferanten oder anderen Personen außerhalb des Unternehmens warten.
   - **Gruppe**: Wenn Sie auf eine Antwort von einer internen Gruppe warten.
   - **Sonstige**: Wenn Sie den Fall aus anderen Gründen aussetzen.

   Example
   Wenn Sie z. B. darauf warten, dass der Krankenversicherung-Administrator den Anspruch eines Mitarbeiters prüft, wählen Sie **Unternehmen** für den Grund aus und geben Ergebnisse der Untersuchung oder etwas Ähnliches ein.
4. Geben Sie in das Feld **Arbeitshinweise** Informationen dazu ein, warum der Fall angehalten wurde.

   Hinweis:
   Übersetzen Sie den Text mit der Option **Übersetzen** in Ihre bevorzugte Sprache. Informationen zur Konfiguration des Frameworks für dynamische Übersetzung finden Sie unter Dynamische Übersetzung .
5. Klicken Sie auf **Anhalten**.
   Die SLA wird angehalten und die Notizen für die Unterbrechung werden im Aktivitätenstrom als Arbeitshinweise angezeigt. Sie können weiterhin einem ausgesetzten Fall Arbeitshinweise hinzufügen.
6. Um einen ausgesetzten HR-Fall wiederaufzunehmen, öffnen Sie den Fall, und klicken Sie auf **Fortfahren**.
   Der Fortschritt der SLA wird fortgesetzt.

Spezielle Bearbeitungsnotizen für einen 'HR-Servicebereitstellung-Fall hinzufügen

Erstellen Sie spezielle Bearbeitungsnotizen, die für einen bestimmten HR-Fall oder einen Satz von Bedingungen angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen**.
2. Wählen Sie **Neu** oder einen bestehenden Datensatz aus.
3. Füllen Sie die Felder aus.

Liste der Bearbeitungsnotizen

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung ein, die die speziellen Bearbeitungsnotizen beschreibt.
Nachricht	Geben Sie eine Nachricht ein, die in den speziellen Bearbeitungsnotizen angezeigt wird. Für die

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

Feld	Beschreibung
	Nachricht ist eine Rich-Text-Formatierung verfügbar.
Typ	Wählen Sie den Typ der speziellen Bearbeitungsnotiz aus: ○ Standard: Wählen Sie diese Option aus, um eine spezielle Bearbeitungsnotiz für eine bestimmte Tabelle und einen zugehörigen Datensatz anzuzeigen. Wenn Sie beispielsweise „HR-Fall“ auswählen, können Sie Optionen aus der Liste der HR-Fälle auswählen. Für einen bestimmten HR-Fall, der bereits erstellt wurde, wird eine spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt. ○ Bedingt: Wählen Sie diese Option aus, um Filterbedingungen zu verwenden. Verwenden Sie Filterbedingungen, um anzugeben, wann eine spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt wird.
Als Pop-up-Warnung anzeigen	Lassen Sie dieses Feld leer. **Hinweis:** Derzeit ist ein Popup-Fenster nur für 'HR-Servicebereitstellung Agent Workspace vorhanden.
Priorität	Weisen Sie der speziellen Bearbeitungsnotiz eine Priorität zu. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ 1 – Kritisch (rot) ○ 2 – Hoch (orange) ○ 3 – Mittel (hellgrün) ○ 4 – Niedrig (hellblau) Die Priorität und Farbe werden in der speziellen Bearbeitungsnotiz angezeigt.
Status	Der Status der speziellen Bearbeitungsnotiz: ○ Aktiv: Die spezielle Bearbeitungsnotiz ist aktiv. ▪ Aktive Notizen werden im Popup-Fenster angezeigt. ▪ Aktive Notizen verbleiben im Fenster, bis sie verworfen oder auf „Inaktiv“ oder „Abgelaufen“ gesetzt werden. ○ Inaktiv: Die spezielle Bearbeitungsnotiz ist nicht mehr aktiv und wird nicht in einem Popup-Fenster angezeigt. Inaktive spezielle Bearbeitungsnotizen werden weiterhin angezeigt, wenn Sie zu

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

Feld	Beschreibung
	navigieren **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen**. ○ Abgelaufen: Die spezielle Bearbeitungsnotiz ist nicht mehr aktiv. Das Ablaufdatum wurde überschritten oder manuell auf „Abgelaufen“ gesetzt.
Sofort wirksam	Aktivieren Sie diese Option, um die spezielle Bearbeitungsnotiz sofort zu aktivieren. Wenn Sie dieses Feld deaktiviert lassen, können Sie einen Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) angeben, zu dem die spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt wird.
Wirksam am	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Feld „Sofort wirksam“ deaktiviert lassen. Wählen Sie einen Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) aus, zu dem die spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt wird.
Ablaufdatum	Wenn Sie eine spezielle Bearbeitungsnotiz automatisch deaktivieren möchten, wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit aus.
Tabellenname	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld „Typ“ die Option „Bedingt“ auswählen. Wählen Sie die HR-Tabelle aus, für die die spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt wird, wenn ein bestimmter HR-Fall angezeigt wird oder wenn die Filterbedingungen erfüllt sind. **Hinweis:** Untergeordnete Tabellen werden von speziellen Bearbeitungsnotizen nicht unterstützt. Wenn Sie beispielsweise den HR-Fall [sn_hr_core_case] auswählen, wird die spezielle Bearbeitungsnotiz nur für Fälle angezeigt, die für die Tabelle spezifisch sind. Um eine spezielle Bearbeitungsnotiz für untergeordnete Tabellen zu erstellen, müssen Sie für jede Tabelle eine spezielle Bearbeitungsnotiz erstellen.
Zugehöriger Datensatz	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Typ** die Option „Standard“ auswählen. Bei Auswahl wird ein Popup-Menü angezeigt. Wählen Sie den Tabellennamen und einen entsprechenden Fall aus dem Feld „Dokument“ aus. Wählen Sie beispielsweise im Feld „Tabellenname“ die Option „HR-

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

Feld	Beschreibung
	Fall“ aus, sowie den HR-Fall, für den die spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt werden soll.
Bedingungen	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie im Feld **Typ** die Option „Bedingt“ auswählen. Wählen Sie Bedingungen aus, mit denen, sofern sie erfüllt werden, die spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt wird. Wählen Sie beispielsweise: ○ HR-Profil ○ ist ○ Andrea Müller Mit dieser Bedingung wird die spezielle Bearbeitungsnotiz für einen Fall des Typs „Allgemeine Anfrage“ für „Andrea Müller“ angezeigt. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

HR-Fälle für VIPs

Ihr Unternehmen kann Benutzern den VIP-Status zuweisen, wie z. B. dem CEO und Vizepräsidenten, um sicherzustellen, dass die Lösung ihrer Aufgaben hohe Priorität erhält.

Wenn Ihr Unternehmen die VIP-Funktion verwendet, richten Sie Folgendes ein, um sicherzustellen, dass VIP-HR-Fälle angemessen behandelt werden.

- Navigieren zu **Kompetenzen** > **Gruppen**.
- Fügen Sie Mitglieder oder eine Gruppe zu **HR-VIP-Beobachtungsliste** hinzu. Wenn ein HR-Fall gesendet wird, erhalten die Mitglieder dieser Gruppe Benachrichtigungen, wenn der Fall voranschreitet.
- Überprüfen Sie die HR-Servicelevel-Vereinbarung (SLA) für den Umgang mit VIP-Fällen. Die Dauer beträgt zwei Stunden. Wenn die Dauer erreicht ist, wird die SLA verletzt und die Mitglieder der Beobachtungsliste werden benachrichtigt.
- Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **Eigenschaften**.
- Geben Sie eine Fallprioritätnummer in das Feld **Standard-Fallpriorität für VIP-Antragsteller** ein.
- Aktivieren Sie für VIP-Mitarbeiter das Feld **VIP** im zugehörigen Benutzerdatensatz [sys_user].

Hinweis:
Standardmäßig wird das Kontrollkästchen "VIP" nicht angezeigt. Passen Sie den Benutzerdatensatz im Formular-Designer so an, dass das VIP-Kontrollkästchen angezeigt wird.

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

Sie können VIP-HR-Fälle folgendermaßen erkennen:

- Liste **HR-Fälle**: Ein VIP-Symbol wird in den Feldern **Geöffnet für** und/oder **Betreffende Person** angezeigt. Wenn die Felder **Geöffnet für** und/oder **Betreffende Person** nicht angezeigt werden, personalisieren Sie die Liste.
- Formular **HR-Fall**: Der Mitarbeitername in den Feldern **Geöffnet für** und/oder **Betreffende Person** wird in Rot angezeigt.
- HR-Katalogelemente: Wenn das Formular gesendet wird, wird eine Meldung am oberen Rand angezeigt, das den Absender als VIP identifiziert.

Massenfälle erstellen

Sie können den gleichen HR-Fall-Typ für mehrere Mitarbeiter erstellen, ohne dass Sie den gleichen Fall mehrmals erstellen müssen. Segmente für einen Massenfall helfen Ihnen, bestimmte Werte für Gruppen von Mitarbeitern zu definieren.

Die Massenerstellung von Fällen kann Zeit und Aufwand sparen. Beispielsweise sind die Einarbeitung von 20 neuen Mitarbeitern, ein Problem mit der Gehaltsabrechnung, oder der jährliche Neuzertifizierungsprozess Fälle, die als Massenfälle erstellt werden können.

HR-Massenfälle können für alle aktiven Benutzer erstellt werden. Für Benutzer ohne HR-Profil, beispielsweise Neueinstellungen, wird automatisch ein HR-Profil erstellt.

Sie können einen Massenfall erstellen, der individuelle HR-Fälle für jeden Mitarbeiter in einer Gruppe erstellt. Beispiele:

- Das Senden der jährlichen Neuzertifizierungsaufgabe an eine Gruppe von Mitarbeitern jedes Jahr.
- Einarbeitung mehrerer Neueinstellungen.
- Das Verwalten eines Problems mit der Gehaltsabrechnung, das mehrere Mitarbeiter betrifft.

Prozess für Massenfälle

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um mithilfe der Massenfall-Anforderung eine Reihe ähnlicher Fälle zu erstellen:

- Erstellen und speichern Sie eine Massenfall-Anforderung.

  Eine Massenfall-Anforderung startet den Prozess und enthält grundlegende Informationen zu den Arten von Fällen, die Sie erstellen.

  Hinweis:
  Sie müssen mindestens eine Benutzersegmentgruppe erstellen und einer Massenfall-Anforderung zuordnen.

- Erstellen Sie mindestens eine Benutzersegmentgruppe.
  - Mit Benutzersegmentgruppen können Sie Werte für eine Gruppe von Benutzern angeben. Sie können mehrere Segmente für eine Massenfall-Anforderung erstellen, die verschiedene Werte für verschiedene Benutzergruppen definiert.

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

- Mit Benutzersegmentgruppen können Administratoren vor der Ausführung sicherstellen, dass ihre Massenfallerstellung korrekt ist.
- Nachdem Sie eine Benutzersegmentgruppe erstellt haben, können Sie die Anzahl und die Benutzer anzeigen, auf die die Massenfall-Anforderung abzielt. Sie können auch bestimmte Benutzer entfernen.

- Wenn Ihre Benutzersegmentgruppen korrekt aussehen, können Sie Fälle erstellen.

Anzahl der Fälle und Leistung

Die HR-Massenfallerstellung kann bis zu 10.000 einfache HR-Fälle oder 1.000 Fälle mit Workflows wie Lebenszyklus-Event-Fälle erstellen.

Hinweis:
Die Leistung verringert sich, wenn versucht wird, mehr Massenfälle zu erstellen, als das System verarbeiten kann.

Massenfälle aus früheren Releases

Sie müssen alle vorhandenen Massenfall-Anforderungen aus früheren Release-Versionen abschließen oder schließen. Unvollständige Massenfall-Anforderungen in früheren Release-Versionen können in Rome nicht abgeschlossen werden.

Beim Öffnen von abgeschlossenen Massenfall-Anforderungen aus einer früheren Release-Version können einige Felder nicht bearbeitet werden, und einige Segmente werden nicht angezeigt.

Massenfälle in Warteschlange gestellt und asynchron aktualisiert

Die Anforderung zur Verarbeitung von Massenfällen wird in die Warteschlange gestellt und im Hintergrund asynchron aktualisiert.

Hinweis:
In früheren Versionen wurden die Massenfall-Anforderungen durch die regelmäßige Aufgabe **Massenfallerstellung** verarbeitet. Diese geplante Aufgabe ist jetzt veraltet.

HR-Administrator (sn_hr_core.admin) und Massenfallerstellung

Zuvor war die Rolle „HR-Fallautor“ (sn_hr_core.case_writer) erforderlich. Da die Massenfallerstellung eine große Anzahl von Fällen umfasst, wurde beschlossen, die erforderliche Rolle in „HR-Administrator (sn_hr_core.admin)“ zu ändern.

Wenn Sie möchten, dass Mitarbeiter mit der Rolle „HR-Fallautor“ (sn_hr_core.case_writer) Massenfälle erstellen, aktualisieren Sie die Zugriffssteuerungsliste (ACL) für die folgende Tabelle:

Massenfallanforderung (sn_hr_core_bulk_case_request)

Um Benutzersegmentgruppen gemäß der Anforderung zuzulassen, aktualisieren Sie die ACLs für:

- Massenfall-Benutzersegment (sn_hr_core_bulk_case_user_segment)
- Massenfall-Benutzersegmentgruppe (sn_hr_core_bulk_case_user_segment_group)

Weitere Informationen zu ACLs finden Sie unter Regeln für Zugriffssteuerungslisten .

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

Massenfall-Anforderungen erstellen

Verwenden Sie Massenfall-Anforderungen, um denselben Typ von HR-Fall für mehrere Mitarbeiter zu erstellen, ohne dass Sie den gleichen Fall mehrmals erstellen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Hinweis:
Zuvor war die Rolle „HR-Fallautor“ (sn_hr_core.case_writer) erforderlich. Da die Massenfallerstellung eine große Anzahl von Fällen umfasst, wurde beschlossen, die erforderliche Rolle in „HR-Administrator (sn_hr_core.admin)“ zu ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Massenfallanforderungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Massenfall-Formularfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name, der die Massenfall-Anforderung beschreibt.
HR-Service	HR-Service, der der Massenfall-Anforderung zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn Sie eine Benutzersegmentgruppe erstellen, können die Felder des ausgewählten HR-Service ähnlich wie beim Anlegen eines neuen HR-Falls aussehen. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzersegmentgruppen erstellen.
Status	Status der Massenfall-Anforderung. Der Standardwert lautet **Entwurf**. Er ändert sich in **Bereit**, nachdem Sie die Registerkarte **Anwendersegmentgruppen** erstellt und gespeichert haben. **Hinweis:** Mindestens ein Benutzer muss enthalten sein. Der Status ändert sich in **In Bearbeitung**, nachdem Sie die Schaltfläche **Fälle erstellen** betätigt haben.
Übergeordneten Fall erstellen	Gibt an, dass Sie einen übergeordneten Fall erstellen möchten, der mit den Massenfällen verbunden ist. Aktivieren Sie die Option **Übergeordneten Fall erstellen** erstellen, um einen übergeordneten Fall zu erstellen.

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

Feld	Beschreibung
Geöffnet von	Name des Benutzers, der die Massenfall-Anforderung erstellt.
Anzahl ausgewählter Benutzer	Zeigt die Anzahl der für die Massenfall-Anforderung ausgewählten Benutzer an. **Hinweis:** Dieses Feld ist leer, bis Sie ein Benutzergruppensegment erstellen und speichern.
Angeforderte Zeit	Zeigt das Datum und die Uhrzeit an, zu der Ihre Massenfall-Anforderung zum Erstellen von Fällen übermittelt wurde. **Hinweis:** Dieses Feld ist leer, bis Sie ein Benutzergruppensegment erstellen und **Fälle erstellen** wählen.

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Registerkarten **Benutzersegmentgruppen** und **Fälle erstellt** werden angezeigt.
4. Wählen Sie **Neu** auf der Registerkarte **Benutzersegmentgruppen**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Benutzersegmentgruppen erstellen.

Benutzersegmentgruppen erstellen

Mit Benutzersegmentgruppen können Sie Werte für eine Gruppe von Benutzern angeben oder mit mehreren Segmenten unterschiedliche Werte für verschiedene Benutzergruppen angeben. Mit Segmenten können Sie vor der Ausführung sicherstellen, dass ihre Massenfallerstellung korrekt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie eine Massenfall-Anforderung erstellt haben, erzeugen Sie ein Benutzersegment, um die Benutzer zu definieren, für die ein Fall erstellt wird.

Hinweis:
Sie können einer Massenfall-Anforderung mehrere Benutzersegmente zuordnen.

Prozedur

1. Wählen Sie im Formular **Massenfall-Anforderung** auf der Registerkarte **Benutzersegmentgruppen** die Option **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Hinweis:
Die Felder **Bezeichnung**, **Geöffnet für** und **Filtern nach**

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

Benutzersegmente erstellen

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, die das Benutzersegment beschreibt. **Hinweis:** Wenn Fälle erstellt werden, wird die Kurzbeschreibung aus der HR-Fallvorlage angezeigt. Die Bezeichnung beschreibt das Segment.
Geöffnet für	Mitarbeiter, den Sie in jedem Fall als **Geöffnet für**-Person auswählen (als diejenige Person, für die der Fall geöffnet wurde). Für eine Massenfall-Anforderung zur Einarbeitung können Sie beispielsweise den einstellenden Manager auswählen.
Arbeitsnotizen	Informationen, die weitere Details zum Benutzersegment bereitstellen.
Zusätzliche Felder	Je nach HR-Service, der beim Erstellen einer Massenfallanforderung ausgewählt wurde, werden möglicherweise zusätzliche Felder angezeigt. Wenn im Feld „HR-Service“ im Formular „Massenfall-Anforderung“ beispielsweise **Antrag auf Erstattung von Schulungskosten** eingegeben wurde, werden die folgenden Felder angezeigt: ○ Schulen- oder Programmname ○ Kurstitel ○ Kursbegründung ○ Kursstartdatum ○ Kursenddatum ○ Kurskosten Weitere Informationen zu den angezeigten Feldern finden Sie unter HR-Fallerstellungsformular für einen HR-Service konfigurieren. Das Basissystem bietet nur zusätzliche Felder für die HR-Services „ Anfrage zur Fortbildungserstattung“ und „Antrag auf Erstattung von Schulungskosten“.
Filtern nach	Bestimmt, für wen der HR-Massenfall erstellt werden soll: ○ Datei hochladen: ▪ Laden Sie eine Datei mit Benutzernamen oder E-Mail-Adressen hoch. Wählen Sie **Vorlage herunterladen** aus, um eine vorformatierte Excel-Tabelle herunterzuladen.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Header der ersten Spalte muss user_name oder email enthalten. ▪ Überprüfen Sie die **Vorlage „user_name“**, um anzuzeigen, dass Sie eine Datei mit Anwendernamen hochladen. ▪ Überprüfen Sie, ob die E-Mail-Vorlage angibt, dass Sie eine Datei mit E-Mail-Adressen hochladen. ▪ Wählen **Sie Datei** wählen aus, um die Datei, die Sie hochladen möchten, zu suchen und auszuwählen. ▪ Wählen Sie die Schaltfläche **Hochladen**, nachdem Sie eine Datei ausgewählt haben. ▪ Nach dem Hochladen der Datei wird die Anzahl an Benutzern angezeigt. Diese Zahl entspricht der Anzahl von Benutzern, die Ihre Kriterien erfüllen. ○ HR-Kriterien: Verwenden Sie vordefinierte HR-Kriterien. Kriterien basieren auf Bedingungen, die durch die Tabellen **HR-Profil [sn_hr_core_profile]** und **Benutzer [sys_user]** definiert werden. Das Basissystem bietet Beispiele, die Sie aus der Liste **HR-Kriterien** auswählen auswählen können. **Hinweis:** Nur für Benutzer mit den Rollen sn_hr_core.content_reader, sn_hr_core.content_writer oder sn_hr_core.admin verfügbar. ○ Benutzerkriterien: Kriterien basierend auf Rolle, Abteilung, Gruppe, Standort oder Unternehmen. Benutzerkriterien sind eine Plattformfunktion. Siehe Anwenderkriterien für Serviceportal . **Hinweis:** Nur für Benutzer mit den Rollen sn_hr_core.content_reader, sn_hr_core.content_writer oder sn_hr_core.admin verfügbar. ○ HR-Profile: Verwenden Sie Bedingungen basierend auf der **HR-Profiltabelle**

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

Feld	Beschreibung
	[sn_hr_core_profile] mit von Ihnen gewählten Bedingungen. ○ Benutzer: Verwenden Sie die in der **Benutzertabelle [sys_user]** definierten Bedingungen mit von Ihnen gewählten Bedingungen. Nachdem Sie einen Filter ausgewählt haben, wird die Anzahl der passenden Benutzer als grüner Link angezeigt. Klicken Sie auf den Link, um alle ausgewählten Benutzer anzuzeigen, basierend auf dem Filter. Für die Filter **HR-Profil** und **Benutzer** können Sie die Auswahl verfeinern. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Spalte, und wählen Sie **Herausfiltern** oder **Übereinstimmungen anzeigen** aus. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global.

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Formular **Massenfall-Anforderung** wird mit der von Ihnen erstellten Benutzersegmentgruppe zurückgegeben. Wenn Ihr Benutzergruppensegment viele Fälle besitzt, lautet der Status für das Segment **In Bearbeitung**.

   Hinweis:
   Sie können Ihre Benutzersegmentgruppe weiterhin überprüfen und bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzergruppensegmente verwalten.

4. Wenn der Status **Verarbeitet**ist, wird die Schaltfläche **Fälle erstellen** oben rechts und über den Registerkarten der zugehörigen Liste angezeigt.

5. Wählen Sie die Schaltfläche **Fälle erstellen**.
   Die Anforderung wird in die Warteschlange gestellt und im Hintergrund asynchron aktualisiert.

   Hinweis:
   Nach Auswahl der Schaltfläche **Fälle erstellen werden** alle Benutzer mit dem Status **Eingeschlossen** noch einmal anhand der verwendeten Filterkriterien geprüft. Für Anwender, die nicht mehr den Filterkriterien entsprechen, werden keine Fälle erstellt. Auch für Benutzer, die die Kriterien erst erfüllen, nachdem das Benutzersegment erstellt wurde, werden keine Fälle erstellt.

6. Wählen Sie die Registerkarte **Fälle erstellt**, um eine Liste der erstellten Fälle anzuzeigen.

Benutzergruppensegmente verwalten

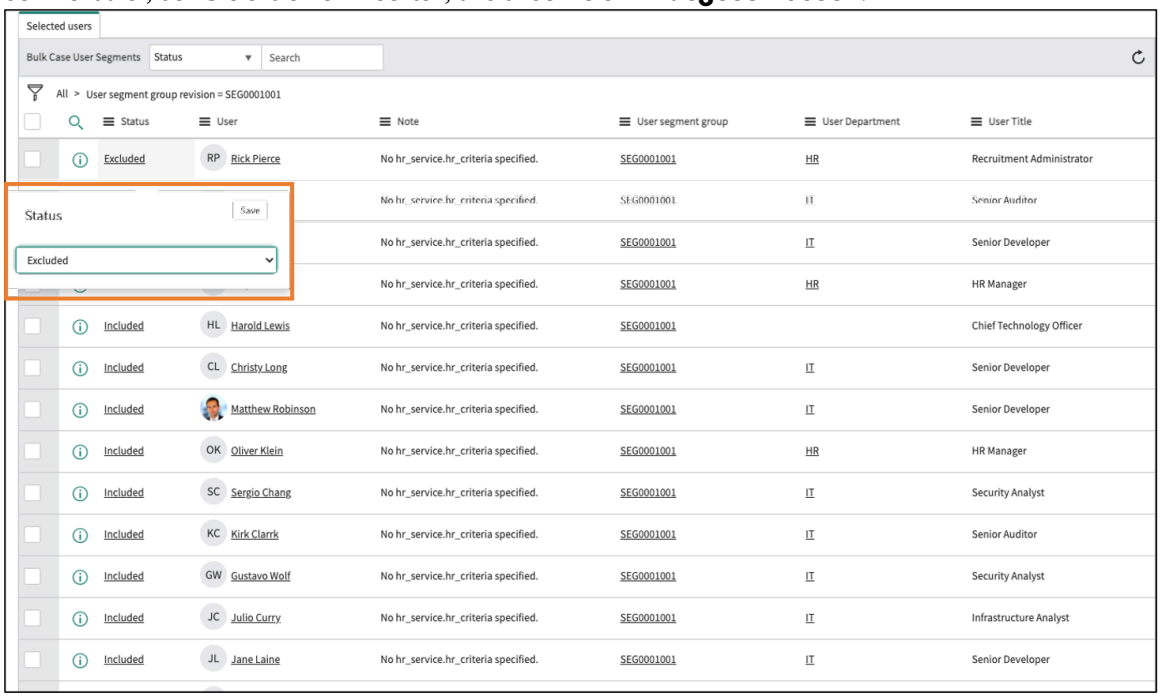
Nachdem Sie ein Benutzergruppensegment erstellt haben, können Sie es überprüfen und bearbeiten, bevor Sie Fälle erstellen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Massenfallanforderungen**.
2. Wählen Sie eine Massenfall-Anforderung mit dem Status **Bereit** aus.
   Sie können ein Benutzergruppensegment auch direkt nach dem Erstellen eines Segments bearbeiten.
3. Wählen Sie die Benutzersegmentgruppe, die Sie bearbeiten möchten, auf der Registerkarte **Anwendersegmentgruppen** aus.
   Das Formular **Anwendersegmentdetails** wird angezeigt.
4. Scrollen Sie nach unten zur Registerkarte **Ausgewählte Benutzer**.
5. Um einen Benutzer aus der Benutzersegmentgruppe zu entfernen, doppelklicken Sie in der Spalte **Status** auf den Benutzer, den Sie entfernen möchten, und ändern sie in **Ausgeschlossen**.



Bedeutung der einzelnen Status:

- Enthalten: Benutzer entspricht den in **Anwendersegmente**definierten Kriterien. Für den Benutzer wird ein Fall erstellt.
- Ausgeschlossen: Benutzer entspricht nicht mehr den in **Anwendersegmente**definierten Kriterien. Für den Benutzer wird kein Fall erstellt.
- Duplikat: Für den Benutzer ist ein doppelter Datensatz vorhanden. Es wird kein Fall erstellt.

Die Spalte **Hinweis** enthält Informationen zum Status. Die Definitionen lauten wie folgt:

- „hr_service.hr_criteria“ nicht angegeben: Bei der Auswahl des Benutzers für das Benutzergruppensegment wurden keine HR-Kriterien verwendet.
- Anwender erfüllt hr_service.hr_criteria: Bei der Auswahl des Benutzers für das Benutzergruppensegment wurden HR-Kriterien verwendet.

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

- Anwender erfüllen hr_service.hr_criteria nicht: Der Benutzer erfüllt die ausgewählten HR-Kriterien nicht und wird aus dem Benutzergruppensegment ausgeschlossen.
- Benutzer aus Anwendersegmentgruppe <group-label> mit Bezeichnung <unique-id> ist enthalten: Der Benutzer wird als Duplikat markiert.

Hinweis:
Die Hinweis wird gelöscht, nachdem Sie den Status eines Benutzers geändert haben.

6. Nachdem Sie den Status eines Benutzers geändert haben, wählen Sie **Speichern**.

HR-Profil

Die HR-Profilanwendung speichert in der bereichsbezogenen Version von HR vertrauliche Mitarbeiterdaten wie Name, persönliche Kontaktdaten, E-Mail-Adressen, frühere Arbeitgeber und Kontakte.

HR-Profile ermöglichen dem Unternehmen den Zugriff und die Nachverfolgung von Mitarbeiterinformationen während der gesamten Tätigkeit und darüber hinaus. HR-Profildatensätze sind mit Benutzerdatensätzen verknüpft, aber im Gegensatz zu Benutzerdatensätzen werden HR-Profil-Datensätze vertraulich gespeichert und nicht öffentlich angezeigt.

Unternehmen können eine Integrationsmethode verwenden, um HR-Profildatensätze aus ihrer Mitarbeiterdatenbank auszufüllen oder zu synchronisieren.

Die Felder, die von Mitarbeitern bearbeitet werden können, werden in **HR-Eigenschaften** unter **HR-Profilfelder, die von Benutzern bearbeitet werden können** definiert. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Eigenschaften.

Bearbeitbare Feldkonfiguration für HR-Profile

Eine Option in der Human Resources-Konfiguration bietet eine Liste der HR-Profilfelder, die zur Bearbeitung aktiviert werden können. Stellen Sie sicher, dass Sie verstehen, wie die persönlichen Feldern und die Felder mit den Beschäftigungsinformationen basierend auf dieser Konfiguration aktualisiert werden.

In der Regel erlauben Unternehmen den Mitarbeiter das Aktualisieren bestimmter personenbezogener Daten, aber keiner vertraulichen Informationen und Beschäftigungsinformationen. HR-Mitarbeiter oder Manager ändern diese Informationen. Beispielsweise kann ein Mitarbeiter seine Privatadresse und persönliche E-Mail-Adresse ändern, der Manager muss jedoch die Stelle ändern, wenn ein Mitarbeiter befördert wird.

Hinweis:
Verwenden Sie die konfigurierbare Allow-Liste, um Felder hinzuzufügen, die Mitarbeiter selbst ändern können. Diese Allow-Liste ist eine Systemeigenschaft, auf die Sie zugreifen können, indem Sie zu wechseln **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Eigenschaften**. Die Liste der durch Benutzer bearbeitbaren Felder wird als kommagetrennte Liste angezeigt. Der Eigenschaftsname lautet **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields**.

Weitere Informationen zum Hinzufügen oder Ändern von HR-Profilen finden Sie unter HR-Profil hinzufügen oder ändern.

Die Option **Zu den HR-Profilfeldern, die von Benutzern oder Managern ohne HR-Freigabe bearbeitet werden können, gehört <Anzahl der Felder>** in der Human Resources-Konfiguration stellt eine Liste der bearbeitbaren HR-Profilfelder bereit. Die folgende Liste der Felder gibt an, welche der konfigurierbaren Felder personenbezogene Informationen und welche vertrauliche und Beschäftigungsinformationen enthalten.

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

Konfigurierbare Felder

Felder mit personenbezogenen Informationen	Felder mit vertraulichen und Beschäftigungsinformationen
• Adresse (privat) • Ort (privat) • Land (privat) • Telefon (privat) • Bundesland/Kanton (Wohnsitz) • Privat PLZ/Postleitzahl • Zweiter Vorname • E-Mail-Adresse (privat) • Mobiltelefon (privat) • Präfix • E-Mail-Adresse (beruflich) • Mobiltelefon (beruflich) • Telefon (beruflich)	• Geburtsdatum • Abteilung • Personalnummer • Beschäftigungsenddatum • Beschäftigungsstartdatum • Beschäftigungstyp • Volkszugehörigkeit • Vorname • Geschlecht • Nachname • Standort • Ortstyp • Manager • Nationalität • Kündigungsfrist • Geburtsort • Position • Enddatum für Probezeit • Probezeit • Zeittyp

In der Liste zur Konfiguration der Optionsfelder sind alle personenbezogenen Datenfelder zur Bearbeitung standardmäßig aktiviert. Alle Mitarbeiter können ihr HR-Profil über das HRSM-Portal öffnen und diese Felder aktualisieren. Wenn Sie nicht möchten, dass Mitarbeiter eines oder mehrere dieser Felder aktualisieren sollen, können Sie dies deaktivieren, indem Sie das Häkchen in der konfigurierbaren Liste entfernen. Beispielsweise möchten Sie nicht, dass Mitarbeiter ihre geschäftliche E-Mail-Adresse oder Telefonnummer ändern können.

ACLs steuern die personenbezogenen Datenfelder des HR-Profils, die geändert werden können, damit ein stärker kontrollierter Zugriff vorhanden ist.

Sie müssen über die Rolle **sn_hr_core.secure_info_reader** verfügen, um das Feld für die Sozialversicherung in einem HR-Profil anzuzeigen. Diese Rolle ist in der Rolle **sn_hr_core.manager** enthalten.

Über die Felder für die Beschäftigungsinformationen, die Sie zur Bearbeitung aktivieren, kann der Manager das Feld aktualisieren. Der Manager kann aber nicht das HR-Profil eines Mitarbeiters öffnen. Der Manager muss eine Change-Anforderung für Beschäftigungsinformationen mit den aktualisierten Informationen einreichen. Wenn

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

die Anforderung zum Ändern der bearbeitbaren Felder gesendet wird, finden folgende Aktionen im HR-Mitarbeiter-Change-Workflow statt:

- Ein HR-Fall wird geöffnet.
- Das HR-Profil des Mitarbeiters wird aktualisiert.
- Der HR-Fall wird geschlossen.

Zum Aktualisieren von HR-Profilfeldern, die nicht bearbeitet werden können, müssen Mitarbeiter oder ihre Manager eine Change-Anforderung für Mitarbeiterinformationen einreichen. Es wird ein HR-Fall erstellt und der HR-Mitarbeiter-Change-Workflow wird gestartet. Der Workflow erfordert, dass die Change-Anforderung genehmigt wird. Sobald diese genehmigt wurde, werden die Felder aktualisiert und der HR-Fall geschlossen.

Überblicksbereich in Mitarbeiterbereich für 'HR-Servicebereitstellung

Welche Felder im **Überblicksbereich** in Mitarbeiterbereich für 'HR-Servicebereitstellung angezeigt werden, hängt von den im HR-Profil angezeigten Feldern ab.

Hinweis:
Felder ohne Daten im HR-Profil werden im **Überblicksbereich** nicht angezeigt.

Wenn Sie möchten, dass im Bereich **Auf einen Blick** zusätzliche Felder angezeigt werden, lesen Sie unter Formularlayout konfigurieren nach.

Zugehörige Informationen

HR-Profil

HR-Profil und HR-Fallsicherheit

Da HR-Profilinformationen vertraulich sind, kann der Systemadministrator [admin] diese nicht einsehen. Dies gilt auch für einige Informationen in HR-Fällen und HR-Aufgaben.

HR-Profilinformationen sind vertraulich und werden nur von autorisierten HR-Mitarbeitern angezeigt, denen eine Rolle mit der Rolle sn_hr_core.profile_reader oder sn_hr_core.profile_writer zugewiesen ist, z. B. sn_hr_core.secure_info_reader.

Bei HR-Fällen und HR-Aufgaben sollten nur autorisierte HR-Mitarbeiter Anhänge, Arbeitshinweise und Anmerkungen, Beschreibungen, Kalender und Nutzlast (konfigurierbar) anzeigen dürfen. Autorisierten HR-Mitarbeitern wird eine Rolle mit „sn_hr_core.case_reader“ und „sn_hr_core.case_writer“ zugewiesen, z. B. sn_hr_core.secure_info_reader.

HR-Administratoren [sn_hr_core.admin] können alle Aufgaben erledigen und alle Daten einsehen.

HR-Profilinformationen, auf die Systemadministratoren zugreifen können

Systemadministratoren können keine HR-Profile erstellen. Sie können die Liste der HR-Profile sehen und HR-Profil-Datensätze öffnen, haben jedoch nur Zugriff auf die folgenden Informationen.

- Die Nummer des HR-Profils und das Mitarbeiter-Präfix.
- Beschäftigungsinformationen, die mit dem Benutzerdatensatz [sys_user] synchronisiert werden. Diese Informationen umfassen Name, Personalnummer, Abteilung, Manager und Standort.
- Arbeitskontaktinformationen, beispielsweise geschäftliche E-Mail-Adresse und Telefonnummer. Personenbezogene Informationen werden ausgeblendet.

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

- Informationen, die in den folgenden zugehörigen Listen angezeigt werden:
  - Beschäftigungsinformationen
  - Kontaktinformationen
  - Empfänger
  - Wer ist abgedeckt
  - Notfallkontakte
  - Direkt unterstellte Mitarbeiter
  - Kollegen
  - Fälle

HR-Fall- und Aufgabeninformationen, auf die HR-Administratoren zugreifen können

HR-Administratoren können die Mitarbeiterbenutzerinformationen anzeigen, wie beispielsweise Standort und Abteilung, sowie die Kurzbeschreibung. Aktivitäten wie Statusänderungen werden im Aktivitätenstrom angezeigt, Kommentare und Arbeitshinweise sind jedoch ausgeblendet. Systemadministratoren können diese Informationen einsehen.

Wenn der HR-Administrator einen HR-Fall oder eine HR-Aufgabe öffnet, beschreibt eine Meldung die Informationen, die nicht angezeigt werden.

Ein HR-Fall kann aus einem HR-Profil erstellt werden. Klicken Sie auf **Neuen Fall erstellen** unter **Zugehörige Links**. Daraufhin wird **Fallerstellung** angezeigt.

Identität eines Benutzers annehmen

Sie können verhindern, dass ein Benutzer auf HR-Informationen zugreift, indem er die Identität eines Benutzers annimmt, der über HR-Zugriffsrechte verfügt. Verwenden Sie dazu die Eigenschaft **Bei 'Wahr' überprüfen die ACLs, ob versucht wird, sich für den Benutzer auszugeben**.

- Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **Eigenschaften**.
- Scrollen Sie zu **Bei 'Wahr' überprüfen die ACLs, ob versucht wird, sich für den Benutzer auszugeben.**
- Aktivieren Sie die Option **Ja** (true), damit über Zugriffssteuerungslisten überprüft wird, ob ein Benutzer die Identität eines anderen Benutzers angenommen hat, und der Benutzer in diesem Fall daran gehindert wird, HR-Informationen anzuzeigen.

  Sicherheitsrichtlinien des Kompetenzzentrums sind eine Möglichkeit, den Zugriff auf verschiedene Kompetenzzentren über die Konfiguration einfach einzuschränken. Die zugrunde liegenden Implementierungen der Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums sind ServiceNow-ACLs .

- Auch wenn der angemeldete Benutzer über HR-Zugriff verfügt und die Identität eines anderen HR-Benutzers mit denselben Zugriffsrechten annimmt, sind die HR-Informationen nicht sichtbar.

Hinweis:
Diese Eigenschaft wurde für die bereichsbezogene Anwendung „HR Service Delivery“ eingeführt und gilt nicht für die nicht bereichsbezogene Anwendung „HR Service Delivery“.

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

Weitere Informationen finden Sie unter Feldsicherheit in HR hinzufügen.

Weitere Informationen finden Sie unter Eingeschränkter Aufruferzugriff für HR.

Weitere Informationen finden Sie unter HR-Rollen verwalten.

Angepasste Profilinformationen

Beim Entwurf des HR-Prozesses können Sie anpassen, wie HR-Profilinformationen verarbeitet werden. Beachten Sie, dass einige angezeigte Felder auf Felder aus der Benutzertabelle [sys_user] verwiesen werden.

Wenn Sie die Rolle sn_hr_core.admin haben, können Sie HR-Profilinformationen anpassen.

Profilinformationen erweitern

Sie können weitere Profilinformationen in einer separaten Tabelle erfassen. Beispielsweise können Sie eine abhängige Tabelle erstellen, die die HR-Profiltabelle [hr_profile] erweitert.

Da HR-Profilinformationen vertraulich sind, kann der Systemadministrator diese nicht einsehen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Profil und HR-Fallsicherheit.

Benutzerdatensätze Profilen zuordnen

Ein HR-Profil-Datensatz muss mit einem Mitarbeiterdatensatz in der Benutzertabelle [sys_user] verknüpft werden, damit auf beide Mitarbeiterdatensätze einfach zugegriffen werden kann. Bei der Erstellung eines HR-Profil-Datensatzes wählen Sie den Benutzerdatensatz, der mit dem Profil verknüpft werden soll.

Bestimmte Felder werden in den Benutzer- und HR-Profildatensätzen angezeigt, sind aber nur in einer der Tabellen, "Benutzer" [sys_user] oder "HR-Profil" [hr_profile]. Folgende Felder sind in der Benutzertabelle [sys_user] enthalten.

- Präfix [introduction]
- Vorname [first_name]
- Zweiter Vorname [middle_name]
- Nachname [last_name]
- Manager [manager]
- Abteilung [department]
- Standort [location]
- Mitarbeiternummer [employee_number]

Hinweis:
Bot-Telefonnummer-Synchronisierung wird nicht unterstützt.

Die folgende Tabelle beschreibt die anderen Felder, die von der Geschäftsregel *`Synchronize fields to hr_profile`* synchronisiert werden.

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

Felder, die mit der Geschäftsregel synchronisiert werden

HR-Profilfeld [hr_profile]	Benutzer [sys_user]	Hinweise
Position [position]	Titel [title]	Position im HR-Profil ist ein referenziertes Feld. Die Meldung "HR-Profil konnte nicht aktualisiert werden" wird angezeigt: • Wenn der Titel im Benutzerformular aktualisiert wird. • Ein Positionsdatensatz mit demselben Wert nicht vorhanden ist.
Adresse (privat) [address]	Straße [street]	
Land [country]	Ländercode [country]	Obwohl die Feldnamen identisch sind, handelt es sich bei diesen Feldern um verschiedene Typen. Im HR-Profil ist [country] ein Referenzfeld. Im Benutzerdatensatz ist [country] eine Auswahlliste. Der Ländercode wird im Benutzerformular anstelle des Ländernamens angezeigt, wenn das ausgewählte Land im HR-Profil nicht in der Auswahlliste vorhanden ist.
Geschäftliche E-Mail-Adresse [work_email]	E-Mail [email]	Das HR-Profil enthält die Felder für die persönliche und geschäftliche E-Mail-Adresse, im Benutzerdatensatz ist nur die geschäftliche E-Mail-Adresse aufgeführt.

Hinweis:
Das Benutzerformular muss konfiguriert werden, um die Felder Adresse, Land und E-Mail anzuzeigen.

Feldsicherheit in HR hinzufügen

Sie können ein Feld auf einem Formular schützen, sodass bestimmte HR-Benutzer dies nicht sehen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin, security_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie **Zugriffssteuerung** (ACL) für ein Feld, um es zu sichern.

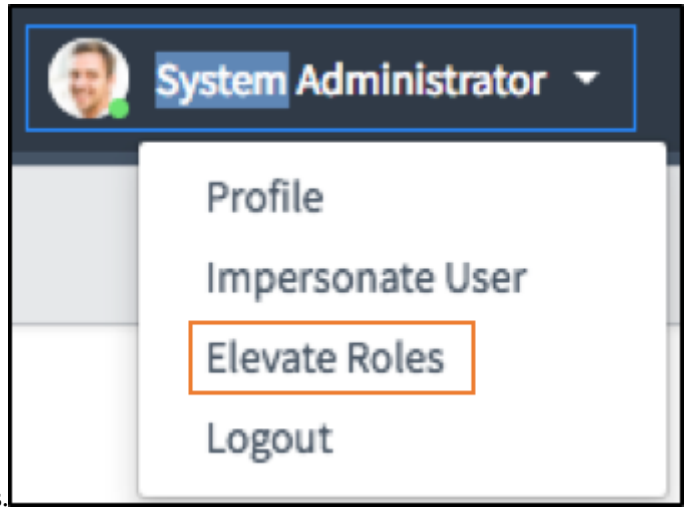
Hinweis:
Dieses Beispiel zeigt, wie Sie das Feld **Volkszugehörigkeit** in einem Formular **HR-Profil** schützen können, sodass Benutzer mit der Rolle „HR-Manager“ [hr_manager] oder untergeordneten Rollen dies nicht sehen können.

Prozedur

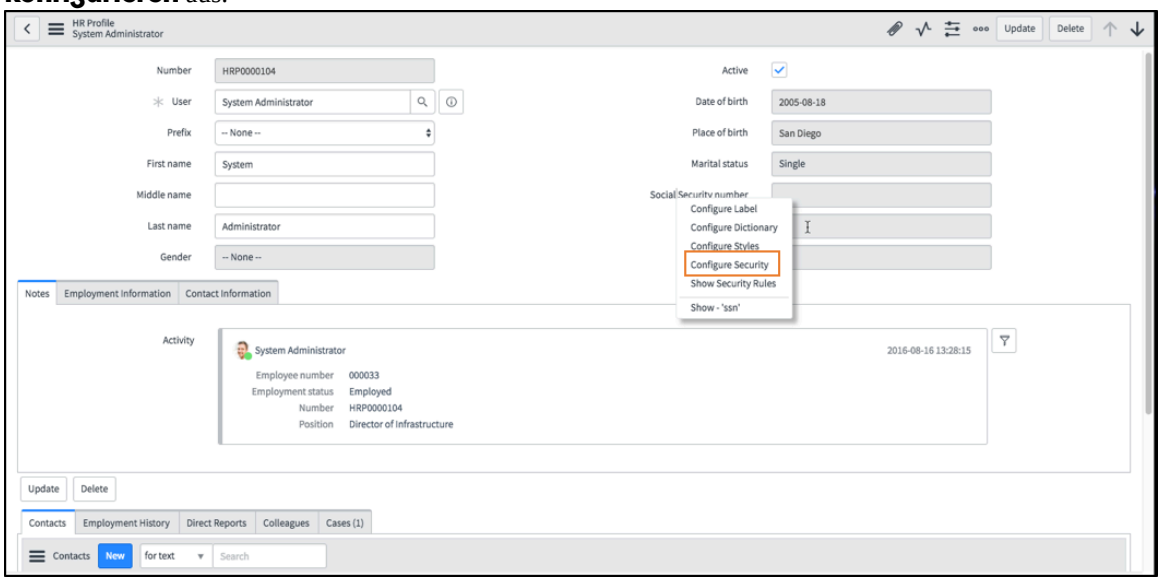
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil**.
2. Erhöhen Sie Ihre Rolle, um **security_admin** hinzuzufügen.

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

Wählen Sie Ihren Anmeldenamen und dann **Rollen erhöhen** aus.



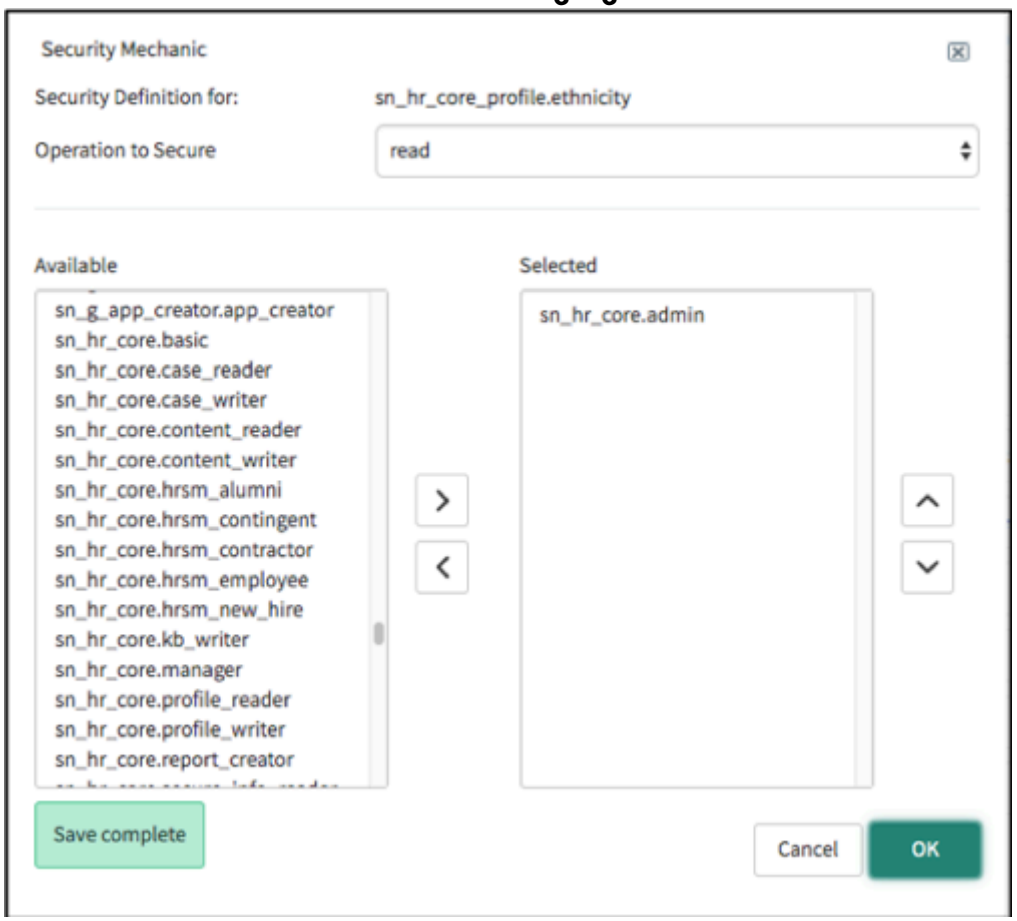
3. Aktivieren Sie **security_admin**.
4. Wählen Sie **OK** aus.
5. Wählen Sie einen HR-Profil-Datensatz aus, den Sie bearbeiten möchten.
   Es kann sich um einen beliebigen Datensatz handeln.
6. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld **Volkszugehörigkeit**, und wählen Sie **Sicherheit konfigurieren** aus.



7. Das Menü **Sicherheitsmechanik** wird angezeigt.

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

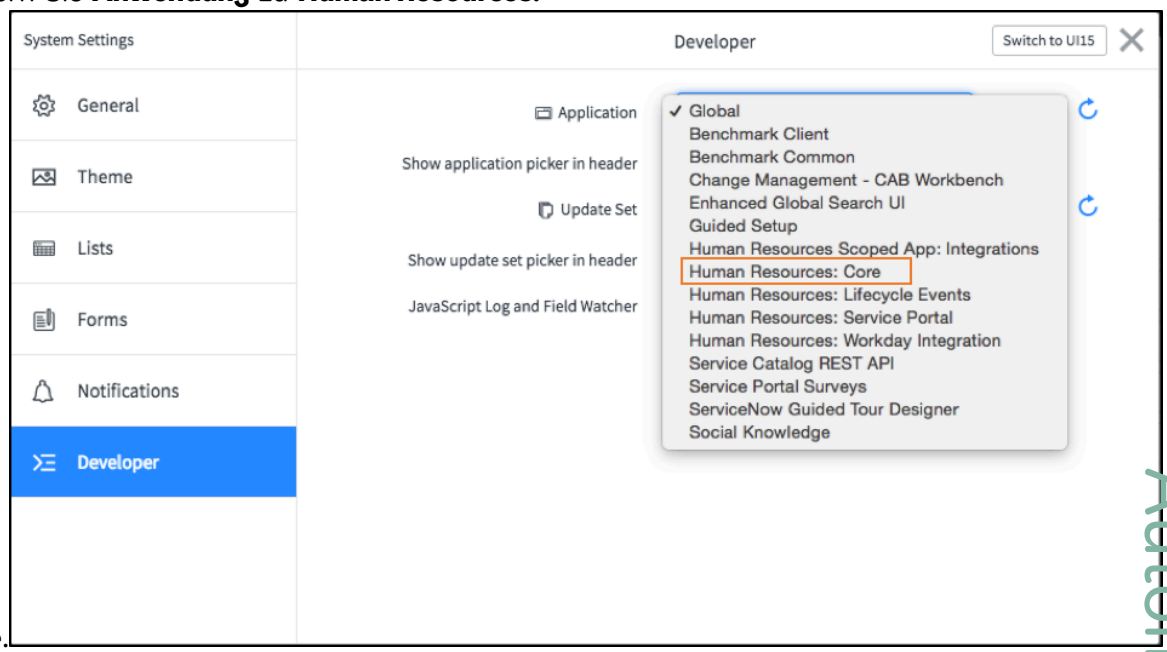
Ändern Sie den Wert im Feld **Zu sichernder Vorgang** zu **Lesen**.



8. Verschieben Sie eine Rolle, für die Sie das Feld anzeigen möchten, in die Spalte **Ausgewählt**. Verschieben Sie beispielsweise **sn_hr_core.admin**. Durch Auswahl von **Lesen** und Hinzufügen von **sn_hr_core.admin** kann keine Rolle unterhalb dieser Rolle das Feld lesen. Beispiel: **sn_hr_core.manager** befindet sich unterhalb dieser Rolle und kann dieses Feld nicht anzeigen, nachdem die Schritte ausgeführt wurden.
9. Klicken Sie auf **OK**.
   Da HRSM eine bereichsspezifische Anwendung ist, müssen Sie sicherstellen, dass Sie sich in dem Formular in der bereichsbezogenen Version befinden.
   - Klicken Sie auf das Zahnradsymbol für
   - Wählen Sie **Entwickler** unter **Systemeinstellungen** aus.

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

- Ändern Sie **Anwendung** zu **Human Resources: Core**.



- Schließen Sie das Fenster.

Zugehörige Informationen

Regeln der Zugriffssteuerungsliste

HR-Profil – Verschlüsselte Steueridentifizierungsfelder

'HR-Servicebereitstellung bietet verschiedene Möglichkeiten zum Erfassen der Steueridentifikationsnummer Ihrer Mitarbeiter.

Zuvor konnte das Feld **Sozialversicherungsnummer** zur Erfassung der Steuer-ID-Nummer der Mitarbeiter verwendet werden, es war jedoch nicht verschlüsselt.

Das unverschlüsselte Feld **Sozialversicherungsnummer** kann weiterhin verwendet werden, es steht jedoch ein verschlüsseltes Feld zur Verfügung, das zusätzliche Sicherheit für vertrauliche Informationen bietet.

Das verschlüsselte Feld **Nationale Steuer-ID (verschlüsselt)** verwendet die Verschlüsselung Password2 (2-Wege-Verschlüsselung) Key Management Framework (KMF).

Sie können das verschlüsselte Feld **Nationale Steuer-ID (verschlüsselt)** weiter definieren, indem Sie einen Typ zuordnen:

- ITIN: Individuelle Steueridentifikationsnummer
- SSN: Sozialversicherungsnummer
- TIN: Steueridentifikationsnummer

Sie können auch weitere Details angeben, indem Sie das Land zuordnen.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Hinzufügen der Steueridentifikationsnummer für einen Mitarbeiter finden Sie unter HR-Profil hinzufügen oder ändern.

Automatische Übersetzung

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

HR Profile generieren

Für neue Kunden mit 'HR-Servicebereitstellung können Sie ein HR-Profil für mehrere Mitarbeiter mit Bedingungen und Kriterien erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **HR Profilrofile generieren**.
2. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

Formular „HR-Profile“.

Feld	Beschreibung
Benutzer filtern	Klicken Sie und wählen Sie die Bedingungen aus, die ein Mitarbeiter haben muss, damit ihm das Profil zugewiesen wird.
Profile	Wählen Sie durch Klicken den Profiltyp für Mitarbeiter aus, die die Bedingungen erfüllen.

3. Klicken Sie auf **Profile erstellen**.

HR-Profil hinzufügen oder ändern

Mitarbeiter können in ihrem HR-Profil direkt einige Informationen bearbeiten, beispielsweise Notfallkontaktinformationen. Bestimmte Felder dürfen sie jedoch nicht bearbeiten. Wenn Mitarbeiter Informationen ändern möchten, die sie nicht ändern dürfen, müssen sie für diese Änderungen eine allgemeine Anforderung an HR senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.secure_info_writer, sn_hr_core.basic oder sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der HR-Administrator [sn_hr_core.admin] kann konfigurieren, welche HR-Profilfelder ein Mitarbeiter aktualisieren kann. Für Informationen, die ein Mitarbeiter nicht ändern kann, muss eine Change-Anforderung für HR-Beschäftigungsinformationen gestellt werden.

Hinweis:
Verwenden Sie die konfigurierbare Allow-Liste, um Felder hinzuzufügen, die Mitarbeiter selbst ändern können. Diese Allow-Liste ist eine Systemeigenschaft, auf die Sie zugreifen können, indem Sie zu wechseln **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Eigenschaften**. Die Liste der durch Benutzer bearbeitbaren Felder wird als kommagetrennte Liste angezeigt. Der Eigenschaftsname lautet **sn_hr_core.hr_profile_editable_fields**.

So aktualisieren Sie das HR-Profil, wenn Ihnen eine Change-Anforderung für Beschäftigungsinformationen zugewiesen wird:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **HR-Profile**.
   Die HR-Profilliste wird geöffnet.

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

2. Suchen Sie das vorhandene HR-Profil, das aktualisiert werden soll, indem Sie **Benutzer** aus dem Suchmenü „HR-Profilliste“ auswählen, den Namen eingeben und die Eingabetaste drücken.

   Sie können auch auf eine Profilnummer klicken, um ein Benutzerprofil zu öffnen.

   Wählen Sie unter **HR-Profile** die Option **Neu** aus, und geben Sie den Benutzernamen in das Feld **Benutzer** im HR-Profilformular „Neuer Datensatz“ ein, um das Profil zu erstellen. Der Benutzername kann nicht geändert werden, nachdem ein HR-Profil gespeichert wurde.

3. Klicken Sie auf die Profilzahl, um das Benutzerprofil zu öffnen.
   Das Profil wird geöffnet und zeigt die eingegebenen Informationen wie Namen, Manager, Abteilung, Standort und Kontaktfelder aus dem Benutzerdatensatz an.

4. Füllen Sie das Formular mit zusätzlichen Informationen aus oder aktualisieren Sie es.

HR-Profilabschnitte und zugehörige Listen

Abschnitt oder zugehörige Liste	Beschreibung
Nummer	Die automatisch zugewiesene Profil-ID-Nummer, die nicht geändert werden kann.
Anwender	Der Benutzer, dem das Profil zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste** und dann auf **Neu**, um einen Benutzer zu erstellen.
Präfix	Klicken Sie und wählen Sie den Titel des Benutzers aus.
Vorname	Der Vorname des Benutzers, der aus dem Benutzerdatensatz abgerufen wurde.
Zweiter Vorname	Zweiter Vorname des Benutzers, der aus dem Benutzerdatensatz abgerufen wurde.
Nachname	Nachname des Benutzers, der aus dem Benutzerdatensatz abgerufen wurde.
Geschlecht	Wählen Sie das Geschlecht des Benutzers aus.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Feld, um anzugeben, dass der Benutzer aktuell für Ihr Unternehmen arbeitet.
Gesetzliche Aufbewahrungspflicht	Gibt an, dass das HR-Profil der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht unterliegt und alle zugehörigen Mitarbeiterdokumente nicht gelöscht werden können. ○ Klicken Sie im Header des Formulars auf die Schaltfläche **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinzufügen**. ○ Wählen Sie einen **Grund** aus. ○ Geben Sie Kommentare ein. ○ Klicken Sie auf OK. Wenn Sie die gesetzliche Aufbewahrungspflicht für ein HR-Profil aufheben möchten, klicken Sie im Header des Formulars auf die Schaltfläche **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht entfernen**.

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

Abschnitt oder zugehörige Liste	Beschreibung
Geburtsdatum	Klicken Sie auf das Symbol **Datum auswählen**, und wählen Sie das Geburtsdatum des Benutzers aus.
Geburtsort	Geben Sie den Geburtsort des Benutzers ein.
Geburtsland	Wählen Sie das Land aus, in dem der Benutzer geboren wurde.
Familienstand	Wählen Sie den Familienstand des Benutzers aus.
Staatsangehörigkeit	Geben Sie die Staatsangehörigkeit oder die Nation ein, in der der Benutzer lebt.
Volkszugehörigkeit	Geben Sie die ethnische Gruppe ein, mit der sich der Benutzer identifiziert.
Bereit zur Rückkehr an den Arbeitsplatz	Gibt an, ob der Mitarbeiter zur Rückkehr an den Arbeitsplatz bereit ist. Funktioniert mit Enterprise Employee Experience Packs für Mitarbeiter, die während einer gesundheitlichen Krisensituation von zu Hause aus arbeiten. Wenn Sie **Ja** auswählen, wird der Mitarbeiter in Kampagnen und Lebenszyklus-Events einbezogen, die mit der Rückkehr an den Arbeitsplatz zusammenhängen. Wenn Sie **Ich bin mir nicht sicher** auswählen, wird der Mitarbeiter in manche der Lebenszyklus-Events einbezogen, die mit der Rückkehr an den Arbeitsplatz zusammenhängen. In diesem Fall wird eine HR-Aufgabe ausgelöst, damit die HR-Abteilung die Bedenken des Mitarbeiters prüft. Weitere Informationen finden Sie unter Enterprise Employee Experience Pack.
Rückkehr an den Arbeitsplatz – Datum	Funktioniert in Kombination mit dem Feld **Bereit zur Rückkehr an den Arbeitsplatz** Wählen Sie das Datum aus, zu dem der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz zurückkehren möchte.
Beschäftigungsinformationen	Informationen, wie beispielsweise Beschäftigungsstatus und Art der Beschäftigung, Personalnummer sowie Start- und Enddaten.
Beschäftigungsstartdatum	Klicken Sie für einzuarbeitende Mitarbeiter auf das Symbol **Datum auswählen**, und wählen Sie den ersten Tag der Tätigkeit aus.
Beschäftigungsenddatum	Klicken Sie für Offboarding-Mitarbeiter auf das Symbol **Datum auswählen**, und wählen Sie den letzten Tag der Tätigkeit aus.
Beschäftigungstyp	Wählen Sie die Art der Beschäftigung für den Benutzer aus.
Probezeit	Geben Sie den Zeitraum an, in dem der Benutzer in der Probezeit ist.
Enddatum für Probezeit	Geben Sie das Datum ein, an dem die Probezeit für den Benutzer endet.
Beurlaubungsstatus	Der Status des Mitarbeiters, wenn eine Beurlaubung angefordert wurde. Werte sind: ○ Angefordert ○ Genehmigt ○ Beurlaubung ○ Abgelehnt

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

Abschnitt oder zugehörige Liste	Beschreibung
	○ Abgeschlossen ○ Storniert
Position	Klicken Sie und wählen Sie den Stellentitel für den Benutzer aus.
Abteilung	Wählen Sie die Abteilung des Benutzers aus.
Manager	Wählen Sie den Manager aus, dem der Benutzer unterstellt ist.
Standort	Wählen Sie den Bürostandort des Benutzers aus.
Ortstyp	Wählen Sie den Ortstyp des Benutzers, um den Standort weiter zu definieren.
Offboarding-Typ	Klicken Sie bei Mitarbeiter-Offboarding und wählen Sie die Art der Beschäftigungsbeendigung aus.
Kündigungsfrist	Für Unternehmen, die eine Kündigungsfrist einhalten müssen, bevor ein Mitarbeiter entlassen werden kann. Geben Sie den Zeitraum zwischen Erhalt des Kündigungsschreibens und dem Ende des letzten Arbeitstags ein.
Personalnummer	Geben Sie die Personalnummer des Benutzers ein.
Sozialversicherungsnummer	Geben Sie die Sozialversicherungsnummer des Benutzers ein. **Hinweis:** Dieses Feld ist aus Sicherheitsgründen nicht verschlüsselt. Aus Sicherheitsgründen wird empfohlen, die Felder **Nationale Steuer-ID (verschlüsselt)**, **Typ der nationalen Steuer-ID** und „Land der nationalen Steuer-ID“ zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Profil – Verschlüsselte Steueridentifizierungsfelder.
Nationale Steuer-ID (verschlüsselt)	Nationale Steueridentifikationsnummer des Mitarbeiters. **Hinweis:** Dieses Feld verwendet die Verschlüsselung Password2 (2-Wege-Verschlüsselung) Key Management Framework (KMF).
Typ der nationalen Steuer-ID	Der Typ der nationalen Steueridentifikationsnummer, die Ihrem Mitarbeiter zugeordnet ist. Folgende Typen sind verfügbar: ○ ITIN: Individuelle Steueridentifikationsnummer ○ SSN: Sozialversicherungsnummer ○ TIN: Steueridentifikationsnummer
Land der nationalen Steuer-ID	Land, das der nationalem Steueridentifikationsnummer des Mitarbeiters zugeordnet ist. Sie können den Ländernamen eingeben oder das Vorschlagsymbol ( ) auswählen, um eine Liste der Länder anzuzeigen.

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

Abschnitt oder zugehörige Liste	Beschreibung
Kontaktinformationen	Informationen wie Adresse, Telefonnummer, private E-Mail-Adresse. Einige Feldwerte werden aus dem Onboarding-Formular kopiert.
Folgende zugehörige Links sind verfügbar:	
Neuen Fall erstellen	Klicken, um für das angezeigte HR-Profil einen HR-Fall zu erstellen.
Mitarbeiter-Organigramm anzeigen	Klicken Sie, um das Organigramm des Mitarbeiters anzuzeigen.
Managerprofil anzeigen	Zeigen Sie durch Klicken das HR-Profil des Managers des Mitarbeiters an.
Die folgenden zugehörigen Listen werden automatisch ausgefüllt.	
Begünstigte	Eine Liste der Begünstigten, die mit dem Mitarbeiter verknüpft sind. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Begünstigten zu erstellen.
Wer ist abgedeckt	Eine Liste von Personen, die von den Vorteilen für den Mitarbeiter abgedeckt werden.
Notfallkontakte	Eine Liste der Notfallkontakte des Mitarbeiters. Ein Kontakt in der Liste wird als Primärkontakt angegeben, die anderen können als Alternative eingegeben werden.
Mitarbeiterdokumente	Führt alle HR-Mitarbeiterdokumente auf, die mit dem HR-Profil verknüpft sind. **Hinweis:** Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn das Feld **Mitarbeiterzugriff** im Formular **Dokumenttyp** aktiviert ist.
Direkt unterstellte Mitarbeiter	Liste der Mitarbeiter, die dem Benutzer direkt unterstellt sind.
Kollegen	Liste der anderen Mitarbeiter, die denselben Manager wie der Benutzer haben.
Fälle	Offene HR-Fälle für den Benutzer.
Gesetzliche Aufbewahrungspflichten	Führt gesetzliche oder rechtliche Aufbewahrungspflichten für mitarbeiterbezogene Dokumente auf. Klicken Sie auf **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinzufügen** oder **Neu**, um die gesetzliche Aufbewahrungspflicht für Dokumente hinzuzufügen, die mit dem Mitarbeiter verknüpft sind.
Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverband	Listet die mit dem Mitarbeiter verknüpften Gewerkschaftsinformationen auf. Wählen Sie **Neu**, um Gewerkschaftsinformationen für den Mitarbeiter hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverbänden erstellen.

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

5. Klicken Sie auf **Absenden**, und kehren Sie zur Listenseite **HR-Profil** zurück, oder klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **HR-Profil** zu bleiben.

Hinweis:
Einige HR-Profilinformationen, wie z. B. Abteilung, werden zwischen den Benutzer- [sys_user] und HR-Profildatensätzen [hr_profile] synchronisiert. Wenn Informationen in einem Datensatz aktualisiert werden, gelten die Aktualisierungen automatisch auch für den anderen Datensatz.

Kontakte für HR hinzufügen oder bearbeiten

Sie können Kontaktinformationen zu einem HR-Profil hinzufügen oder diese ändern und über das Kontaktmodul oder die zugehörige Liste angeben, wer im Notfall kontaktiert werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Informationen zum Erstellen oder Bearbeiten eines HR-Profils finden Sie unter HR-Profil hinzufügen oder ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **HR-Profile**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder einen vorhandenen Kontakt.
3. Geben Sie den Kontaktnamen, die Telefonnummer und andere Informationen ein oder ändern Sie diese.
4. Wählen Sie im Feld **Mitarbeiter** den Mitarbeiter aus, mit dem der Kontakt verknüpft ist.
5. Wenn Sie die Person als Notfallkontakt festlegen möchten, aktivieren Sie das Feld **Notfallkontakt**. Das Feld **Priorität** wird angezeigt.
6. Wählen Sie für die Priorität des Kontakts **Primär** oder **Alternative** aus.
7. Klicken Sie auf **Absenden**, und kehren Sie zur Liste **HR-Kontakte** zurück, oder klicken Sie auf **Speichern**, um im Formular **HR-Kontakt** zu bleiben.

Wer ist abgedeckt

Sie können mit dem Modul "HR-Gesundheitsleistungen" festlegen und ändern, wer vom Leistungsplan eines Mitarbeiters abgedeckt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter fordern das Erstellen, Hinzufügen oder Ändern eines Empfänger für ihren Leistungsplan an, indem sie eine Anfrage über das HR-Service Portal übermitteln. Sobald ein Kontakt zur HR-Anwendung hinzugefügt wurde, können HR-Mitarbeiter einen Empfänger zu einem Mitarbeiter-Leistungsdatensatz hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **Wer ist abgedeckt**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder auf einen Mitarbeiter, um einen Datensatz zu öffnen.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

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

Formular für HR-Begünstigte

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Der Benutzer, der die Anfrage gesendet hat. Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, und wählen Sie den Mitarbeiter aus.
Kontakt	Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, um eine Liste der Kontakte für den Mitarbeiter anzuzeigen. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Kontakt für den Mitarbeiter einzugeben. Sie können die Beziehung zum Mitarbeiter und Notfallkontakt hier angeben.
Vorname	Vorname des Begünstigten. Wird aus den Informationen für den **Kontakt** angezeigt.
Nachname	Nachname des Begünstigten. Wird aus den Informationen für den **Kontakt** angezeigt.
Beziehung	Beziehung zum Mitarbeiter.
Nationale Steuernummer	Sozialversicherungsnummer des Begünstigten oder Steuernummer für einen Treuehänder-Account.
Geburtsdatum	Geburtsdatum des Begünstigten.
Geschlecht	Geschlecht der abgedeckten Person.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die abgedeckte Person wird in der Liste **Wer ist abgedeckt** aufgeführt.
5. Um zu ändern, wer abgedeckt ist, verwenden Sie die Liste **Wer ist abgedeckt**.
   Sie können das Listen-Suchmenü verwenden, indem Sie den Namen der abgedeckten Person eingeben und die Eingabetaste drücken. Sie können so auch mit dem Mitarbeiternamen suchen.
6. Klicken Sie auf den Namen "Wer ist abgedeckt", um das Formular zu öffnen.
7. Bearbeiten Se das Formular.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Begünstigten hinzufügen oder ändern

Als Mitarbeiter fügen Sie Ihrem Leistungsplan einen Begünstigten aus dem Mitarbeiter-Centerhinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter können das Hinzufügen oder Ändern eines Begünstigten zu einem Leistungsplan anfordern, indem sie eine Anforderung über Mitarbeiter-Centersenden .

Alternativ kann ein Manager einen Antrag auf Erstattung von Schulungskosten einreichen, indem er einen HR-Fall öffnet: HR-Fall erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Menü Mitarbeiter-Center zu **Human Resources** > **Vorteile** > **Gesundheit und Wohlbefinden**.
2. Klicken Sie auf die Anforderung **Begünstigte** hinzufügen.

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

3. Füllen Sie das Formular aus.
   Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert ist und welche Felder zur Anzeige ausgewählt sind.

Formular für HR-Begünstigte

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Der Benutzer, der die Anfrage gesendet hat. Klicken Sie auf das Suchsymbol und wählen Sie den Benutzer aus.
Kontakt	Klicken Sie auf **Nachschlagen mit Liste**, um eine Liste der Kontakte für den Mitarbeiter anzuzeigen. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Kontakt für den Mitarbeiter einzugeben. Sie können die Beziehung zum Mitarbeiter und Notfallkontakt hier angeben.
Vorname	Vorname des Begünstigten. Wird aus den Informationen für den **Kontakt** angezeigt.
Nachname	Nachname des Begünstigten. Wird aus den Informationen für den **Kontakt** angezeigt.
Geburtsdatum	Geburtsdatum des Begünstigten.
Nationale Steuernummer	Sozialversicherungsnummer des Begünstigten oder Steuernummer für einen Treuhänder-Account.
Treuhänder	Überprüfen Sie, ob der Empfänger ein Treuhänder ist.
Beziehung	Beziehung zum Mitarbeiter.
Leistungstyp	Typ der Leistung, beispielsweise 401(k), Basis-Lebensversicherung, Altersvorsorge oder freiwillige Lebensversicherung.
Art von Begünstigter	Primär oder Kontingent.
Prozentsatz	Prozentsatz der Vorteile, die an den Begünstigten verteilt werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System erstellt einen HR-Fall und weist ihn der konfigurierten HR-Person zu. Zeigen Sie den Status Ihrer Anforderung auf der Registerkarte **Meine Anforderungen** an.

Registrieren Sie sich für einen Integritätsplan

Als Mitarbeiter können Sie über Mitarbeiter-Centereine Frage zu einem betrieblichen Gesundheitsplan wie ärztliche, zahnärztliche oder augenärztliche Leistungen übermitteln oder sich dafür anmelden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter können Fragen zu Unternehmensleistungen stellen und sich für einen Plan für ärztliche, zahnärztliche oder augenärztliche Leistungen anmelden, indem sie einen Antrag über das Mitarbeiter-Centerstellen.

Alternativ kann ein Manager eine Registrierungsanforderung übermitteln, indem er einen HR-Fall öffnet: HR-Fall erstellen.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie im Menü Mitarbeiter-Center zu **Human Resources** > **Vorteile** > **Gesundheit und Wohlbefinden**.
2. Klicken Sie auf die Anforderung Registrierung für Plan **für medizinische Leistungen, Registrierung fürzahnärztliche Leistungen**oder **augenärztliche Leistungen**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert ist und welche Felder zur Anzeige ausgewählt sind.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System erstellt einen HR-Fall und weist ihn der konfigurierten HR-Person zu. Zeigen Sie den Status Ihrer Anforderung auf der Registerkarte **Meine Anforderungen** an.

Lebens- und Unfallversicherungsleistungen hinzufügen oder ändern

Sie können eine Versicherungsleistung für einen Mitarbeiter mit dem HR-Leistungs-Modul hinzufügen oder ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter können Fragen zu Versicherungsleistungen und Anforderungen für eine Registrierung oder Änderungen an einem Versicherungsplan stellen, indem sie über das HR-Service Portal eine Anforderung übermitteln. Ein Fall für Versicherungsleistungen wird geöffnet und kann angezeigt und verwaltet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **Lebens- und Unfallversicherungsleistungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Datensatz für Versicherungsleistungen zu öffnen.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

HR-Versicherungsleistungsformular

Beschreibung	Feld
Der Name des Versicherungsplans. Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, und wählen Sie den Plan für den Mitarbeiter aus.	Plan
Der Benutzer, der die Registrierung angefordert hat. Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, und wählen Sie den Benutzer aus.	Mitarbeiter
Die Mitgliedschafts-/Registrierungs-ID des Mitarbeiters.	Plan-ID
Das Unternehmen der Lebensversicherung, die die Versicherungsleistung anbietet. Wird ausgefüllt, wenn der Plan ausgewählt wird.	Anbieter
Der Typ des Versicherungsplans. Wird ausgefüllt, wenn der Plan ausgewählt wird.	Plantyp
Geben Sie den Abdeckungstyp des Plans ein. Beispielsweise "Familienabdeckung" oder "Plan für Einzelperson". Nicht alle Versicherungspläne haben einen Abdeckungstyp.	Abdeckungstyp

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

Beschreibung	Feld
Der Zeitraum, den die Versicherung abdeckt.	Begriff
Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, um Kontakte auszuwählen, die Begünstigte sind.	Empfänger
Liste der Familienmitglieder des Mitarbeiters, die von den Gesundheitsleistungen abgedeckt sind.	Wer ist abgedeckt
Datum, zu dem die Leistung für den Empfänger und die Begünstigten aktiv ist.	Startdatum
Datum, zu dem die Leistung für den Empfänger und die Begünstigten nicht mehr aktiv ist.	Enddatum
Betrag in Dollar, den der Arbeitgeber pro Gehaltsabrechnung zum Plan beisteuert.	Arbeitgeberanteil (pro Gehaltsabrechnung)
Betrag in Dollar, den der Arbeitgeber pro Jahr zum Plan beisteuert.	Arbeitgeberanteil (pro Jahr)
Betrag in Dollar, den der Mitarbeiter pro Gehaltsabrechnung zum Plan beisteuert.	Mitarbeiteranteil (pro Gehaltsabrechnung)
Betrag in Dollar, den der Mitarbeiter pro Jahr zum Plan beisteuert.	Mitarbeiteranteil (pro Jahr)

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Versicherungsleistung ist in der Liste **HR-Versicherungsleistungen** aufgeführt.
5. Wenn Sie Versicherungsleistungsdaten ändern möchten, wählen Sie die vorhandene Versicherungsleistung in der Liste **HR-Versicherungsleistungen** aus.
   Sie können das Listen-Suchmenü verwenden, indem Sie den Mitarbeiternamen eingeben und die Eingabetaste drücken.
6. Klicken Sie auf die Gesundheitsleistung, um das Formular zu öffnen.
7. Bearbeiten Sie das Formular.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Registrieren Sie sich für die Altersvorsorge des Unternehmens

Als Mitarbeiter können Sie eine Frage zu stellen oder sich über Mitarbeiter-Centerin den betrieblichen Altersvorsorgeplan einschreiben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter können Fragen zu Altersvorsorge stellen und die Registrierung für einen Altersvorsorgeplan beantragen, indem sie einen Antrag über das Mitarbeiter-Centerstellen.

Alternativ kann ein Manager einen Antrag auf Erstattung von Schulungskosten einreichen, indem er einen HR-Fall öffnet: HR-Fall erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Menü Mitarbeiter-Center zu **Human Resources** > **Vorteile** > **Pensionierung**.
2. Klicken Sie auf die **Registrierungsanforderung für den 401(k)-Plan**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

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

Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert ist und welche Felder zur Anzeige ausgewählt sind.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System erstellt einen HR-Fall und weist ihn der konfigurierten HR-Person zu. Zeigen Sie den Status Ihrer Anforderung auf der Registerkarte **Meine Anforderungen** an.

Invalidenversicherungsleistungen hinzufügen oder ändern

Sie können eine Invalidenversicherungsleistung für einen Mitarbeiter mit dem Modul "Invalidenversicherungsleistungen" hinzufügen oder ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter können Fragen zu Invalidenversicherungsleistungen stellen oder registriert werden oder sich für ein Invalidenversicherungsprogramm registrieren bzw. dieses ändern. Ein Fall für Invalidenversicherungsleistungen wird geöffnet und kann angezeigt und verwaltet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **Invalidenversicherungsleistungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen Datensatz für Invalidenleistungen zu öffnen.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

Datensatzformular für Invalidenleistungen

Feld	Beschreibung
Plan	Der Name des Invalidenversicherungsplans. Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, und wählen Sie den Plan für den Mitarbeiter aus.
Plantyp	Der Typ des Gesundheitsleistungsplans. Wird ausgefüllt, wenn der Plan ausgewählt wird.
Plan-ID	Die Kennnummer des Gesundheitsplans.
Startdatum	Datum, zu dem die Leistung für den Empfänger und die Begünstigten aktiv ist.
Enddatum	Datum, zu dem die Leistung für den Empfänger und die Begünstigten nicht mehr aktiv ist.
Mitarbeiter	Der Benutzer, der die Registrierung angefordert hat. Klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, und wählen Sie den Benutzer aus.
Mitarbeiteranteil (pro Gehaltsabrechnung)	Betrag in Dollar, den der Mitarbeiter pro Gehaltsabrechnung zum Plan beisteuert.
Mitarbeiteranteil (pro Jahr)	Betrag in Dollar, den der Mitarbeiter pro Jahr zum Plan beisteuert.
Arbeitgeberanteil (pro Gehaltsabrechnung)	Betrag in Dollar, den der Arbeitgeber pro Gehaltsabrechnung zum Plan beisteuert.
Arbeitgeberanteil (pro Jahr)	Betrag in Dollar, den der Arbeitgeber pro Jahr zum Plan beisteuert.

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

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Gesundheitsleistung wird in der Liste **HR-Invalidenleistung** aufgeführt.
5. Wenn Sie Versicherungsleistungsdaten ändern möchten, wählen Sie die vorhandene Versicherungsleistung in der Liste **HR-Invalidenleistung** aus.
   Sie können das Listen-Suchmenü verwenden, indem Sie den Mitarbeiternamen eingeben und die Eingabetaste drücken.
6. Klicken Sie auf den Betrag unter der Spalte **Mitarbeiteranteil**, um das Formular zu öffnen.
7. Bearbeiten Sie das Formular.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverbänden hinzufügen oder ändern

Verwenden Sie „Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband“, um Mitarbeiter zu identifizieren, die einer Gewerkschaft angehören, und ihre Gewerkschaftsinformationen mit ihrem HR-Profil zu verknüpfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Mitgliedschaften in Arbeitnehmerverbänden erstellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **HR-Profile**.
2. Wählen Sie **Neu** oder ein vorhandenes HR-Profil.

   Hinweis:
   Informationen zu den Feldern zum Ausfüllen eines HR-Profils finden Sie unter HR-Profil hinzufügen oder ändern.

3. Nachdem Sie ein neues HR-Profil erstellt oder ein vorhandenes bearbeitet haben, wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörige Liste „HR-Profil“ wird angezeigt.
4. Auf der Registerkarte **Mitgliedschaft in Arbeitnehmerverband** wählen Sie **Neu**.
5. Nachdem Sie die erforderlichen Informationen eingegeben haben, wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.

Richten Sie Ihre Überweisung ein oder aktualisieren Sie sie

Richten Sie als Mitarbeiter die direkte Zahlung über Mitarbeiter-Centerein oder aktualisieren Sie sie.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter können Fragen zu stellen oder die Direktüberweisung einrichten/aktualisieren, indem sie eine Anforderung über Mitarbeiter-Centersenden .

Alternativ können Manager eine Anforderung zur Erstattung von Schulungskosten einreichen, indem sie einen HR-Fall öffnen: HR-Fall erstellen.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie im Menü Mitarbeiter-Center zu **Human Resources** > **Vergütung**.
2. Klicken Sie auf die **Setup-** Anforderung für Überweisungsauftrag.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   (Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert wurde und welche Felder ausgewählt wurden.)

Formular „Einrichtung von Direktüberweisung“.

Feld	Beschreibung
Konto-Spitzname	Ein kurzer, beschreibender Begriff für Ihren Account, der eine Personalisierung und einfache Identifizierung ermöglicht.
Routingnummer der Bank	Eindeutiger Bezeichner der Bank, die dem Konto zugeordnet ist
Accountnummer	Der eindeutige Bezeichner für Ihr individuelles Bankkonto.
Kontotyp	Gibt die Klassifizierung des Accounts an Wählen Sie aus: ○ Wird überprüft ○ Einsparungen ○ Sonstige
Einzahlungstyp	Typ der direkten Zahlung. Wählen Sie aus: ○ Betrag ○ Prozentsatz ○ Restsaldo
Einzahlungssumme	Wird angezeigt, wenn Betrag für Einzahlungstyp ausgewählt ist. Geben Sie den Dollarbetrag für direkte Zahlungen ein.
Einzahlungsprozentsatz	Wird angezeigt, wenn Prozentsatz für Einzahlungstyp ausgewählt ist. Geben Sie den Prozentsatz für direkte Zahlungen ein.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System erstellt einen HR-Fall und weist ihn der konfigurierten HR-Person zu. Zeigen Sie den Status Ihrer Anforderung auf der Registerkarte **Meine Anforderungen** an.

Fordern Sie die Erstattung von Schulungskosten an

Als Mitarbeiter können Sie eine Frage zu stellen oder die Erstattung von Schulungskosten von Mitarbeiter-Centeranfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter können Fragen zu genehmigten Kursen stellen und die Erstattung von Schulungskosten beantragen, indem sie einen Antrag über Mitarbeiter-Centerstellen.

Alternativ kann ein Manager einen Antrag auf Erstattung von Schulungskosten einreichen, indem er einen HR-Fall öffnet: HR-Fall erstellen.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie im Menü Mitarbeiter-Center zu **Human Resources** > **Vorteile** > **Erstattung von Ausbildungskosten**.
2. Klicken Sie auf die Anforderung **Erstattung** von Schulungskosten.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Die angezeigten Felder hängen davon ab, wie das Formular konfiguriert ist und welche Felder zur Anzeige ausgewählt sind.

HR-Formular zur Erstattung von Schulungskosten

Feld	Beschreibung
Schule/Programmname	Name der Schule oder des Programms, an der Sie den Kurs besucht haben.
Kurstitel	Name des von Ihnen besuchten Kurses.
Kursbegründung	Begründung, warum Sie den Kurs besucht haben.
Kursstartdatum	Datum, an dem der Kurs gestartet hat.
Kursenddatum	Datum, an dem der Kurs geendet hat.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System erstellt einen HR-Fall und weist ihn der konfigurierten HR-Person zu. Zeigen Sie den Status Ihrer Anforderung auf der Registerkarte **Meine Anforderungen** an.

Unterkünfte hinzufügen oder bearbeiten

Sie können Unterkunftsanforderungen für ein HR-Profil hinzufügen, ändern oder anzeigen. Mit „Unterkünften“ sind Anforderungen Ihrer Mitarbeitern gemeint, die sich auf ihre Arbeitssituation beziehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_er.case_writer

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations – Unterkünfte.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **HR-Profile**.
2. Wählen Sie ein HR-Profil aus der Liste aus.
3. Scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste, und wählen Sie die Registerkarte **Unterkünfte** aus.
4. Wählen Sie **Neu** oder zum Bearbeiten den Link **Status**.

   Hinweis:
   Informationen zum Erstellen einer Unterkunftsanforderung finden Sie unter Unterkünfte hinzufügen oder bearbeiten.

5. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

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

Integration von HR Service Delivery mit Service-Portfoliomanagement und Digital-Portfoliomanagement

Die Integration von HR Service Delivery mit Service-Portfoliomanagement und Digital-Portfoliomanagement ermöglicht Ihnen die Verwaltung von HR-Services in einem standardisierten, strukturierten Format, wie in der CSDM-Methodik (Common Service Data Model) vorgeschlagen. Stellt sicher, dass die Hierarchie, in der Sie Services definieren, mit der Hierarchie anderer Geschäftsbereiche konsistent ist.

Größere Unternehmenskunden stehen auf dem Weg, die Vision von Enterprise Service Management zu übernehmen, vor das Problem, dass unterschiedliche Workflows unterschiedliche Datenmodelle und Hierarchien erfordern, was es schwierig macht, eine einheitliche Ansicht aller Services bereitzustellen. Diese Kunden benötigen eine gemeinsame Schnittstelle, einen zentralen Ort für die Überwachung von Metriken, das Anzeigen von Services und den Abruf ähnlicher Informationen über die Workflows hinweg. Mit dieser Integration:

- HR-Services werden innerhalb der CSDM-Hierarchie zugeordnet, sodass die Serviceverantwortlichen auf konsistente Weise die entsprechenden Business-Services definieren können.

Zuordnung

HR-Servicebereitstellung	Gemeinsames Servicedatenmodell
COE (Kompetenzzentrum) Beispiel: Gesamtvergütung	-
Themenkategorie Beispiel: Leistungen	Taxonomieknoten Beispiel: Laptop-Support (Service)
Themendetails Beispiel: Zahnmedizinisch	Services Beispiel: Laptop-Support (Service)
HR-Service: Datensatzersteller Beispiel: Anfrage wegen zahnärztlicher Leistungen	Serviceangebote Beispiel: ○ Support für Laptops für Führungskräfte (Serviceangebot): Laptop mit 15-Zoll-Portalplan (Katalogelement) ○ Support für Standard-Laptops (Serviceangebot): Plan-Laptop für 13-Zoll-Portale (Katalogelement)

- HR-Services werden als Teil der Gesamtservices im Human Resource-Portfolio in Enterprise-Portfolios in Digital-Portfoliomanagement angezeigt. Mit Digital-Portfoliomanagement können Sie alle Ihre Services, Anwendungen und Produkte von einem zentralen Ort aus verwalten und warten. Sie können Daten aus Lösungen aufrufen, die Ihnen gehören oder die Ihnen zwar nicht gehören, auf die Sie aber aufgrund anderer ServiceNow-Produkte angewiesen sind.

Automatische Übersetzung

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

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie zuerst die Anwendung Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]. Durch die Aktivierung der Anwendung wird Service-Portfoliomanagement automatisch aktiviert.

Aktivieren Sie als Nächstes Digital-Portfoliomanagement, um HR-Services im Dashboard für Digital-Portfoliomanagement anzuzeigen.

Workflow

1. Aktivieren Sie die erforderlichen Anwendungen.
2. Erstellt eine Servicetabellenkonfiguration in Service-Portfoliomanagement.

   Hinweis:
   Die standardmäßige HR-Servicetabellenkonfiguration kann verwendet werden.

3. CSDM-Service-Mapping konfigurieren.

   Hinweis:
   Demodaten für HR-CSDM-Servicezuordnungen können verwendet werden.

Übernehmen der CSDM-Methodik

Verwalten Sie Services Ihres Geschäftsbereichs in einem standardisierten, strukturierten Format, wie in der CSDM-Methodik (Common Service Data Model) vorgeschlagen. Stellen Sie sicher, dass die Hierarchie, in der Sie Services definieren, mit der Hierarchie anderer Geschäftsbereiche übereinstimmt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kunden benötigen eine gemeinsame Schnittstelle, einen zentralen Ort für die Überwachung von Metriken, das Anzeigen von Services und den Abruf ähnlicher Informationen über die Workflows hinweg. Mit dieser Funktion können Sie:

- Ordnen Sie Ihre Services in der CSDM-Hierarchie zu, um den Serviceverantwortlichen eine konsistente Möglichkeit zu bieten, geeignete Business-Services zu definieren.
- Zeigen Sie Ihre Services als Teil der Gesamtservices in Digital-Portfoliomanagement an. Mit Digital-Portfoliomanagement können Sie alle Ihre Services, Anwendungen und Produkte von einem zentralen Ort aus verwalten und warten. Zeigen Sie Daten von Lösungen an, die Sie besitzen, oder von Lösungen, die Sie nicht besitzen, auf die Sie aber aufgrund anderer ServiceNow-Produkte angewiesen sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Business-Service oder technischen Service und entsprechende Serviceangebotsdatensätze für Ihren Geschäftsbereich.
2. Erstellt eine Servicetabellenkonfiguration in Service-Portfoliomanagement.
3. Ordnen Sie Ihren BU-Service dem CSDM-Service oder Serviceangebot zu.
   Weitere Informationen finden Sie unter CSDM-Service-Mapping konfigurieren.
4. Fügen Sie Ihre Geschäftsbereichlogik hinzu, um die Spalten „Service“ und „Serviceangebot“ in Aufgabendatensätzen oder resultierenden BU-Datensätzen auszufüllen, die mithilfe des BU-Service erstellt werden (Beispiel: HR-Service-Anwendungsfall).

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

Die Tabelle muss die Spalten „Service“ und „Serviceangebot“ enthalten.

5. Erstellt ein Serviceportfolio und fügt die erforderlichen Taxonomieknoten hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Service Portfolio Management .
6. Ordnen Sie den BU-Service den Taxonomieknoten in der zugehörigen Liste „Services“ zu.

   Hinweis:
   Nachdem der Service zugeordnet wurde, werden zugehörige Angebote automatisch ausgewählt. Sie können die mit dem Service verbundenen Angebote erstellen oder bearbeiten.

7. Konfigurieren Sie die KPI-Gruppe und -Indikatoren für Ihren Geschäftsbereich im Dashboard Digital-Portfoliomanagement.
   Weitere Informationen finden Sie unter Digital Portfolio Management .
   - Um die KPIs in Digital-Portfoliomanagement anzuzeigen, erstellen Sie eine KPI-Gruppe, und fügen Sie die erforderlichen KPIs hinzu. Sobald die KPIs hinzugefügt wurden, fügen Sie eine Gruppenzuordnung hinzu, um die Gruppe dem richtigen Taxonomieknoten zuzuordnen, auf dem Sie Indikatordaten anzeigen möchten.
   - Den PA-Indikatoren muss die richtige Aufgliederung zugewiesen sein. Wenn Sie beispielsweise einen Indikator für ein Serviceangebot erstellen, fügen Sie diesem Indikator die **Aufgliederung „DPM:** Serviceangebote“ hinzu. Stellen Sie vor dem Hinzufügen der Aufgliederung sicher, dass die Datensatztabelle in Aufgliederungszuordnungen vorhanden ist.

     Hinweis:
     Stellen Sie sicher, dass sich der Service im Status „Operativ“ befindet, damit -Indikatoren wie erwartet funktionieren.

   - Nachdem Sie die obigen Konfigurationen und die erforderlichen Daten hinzugefügt haben, können Sie Analysen im Dashboard für Digital-Portfoliomanagement anzeigen.

Rollen für CSDM-Servicetabellenkonfigurationen und Service-Mapping

Rollen, die zum Erstellen oder Anzeigen von CSDM-Servicetabellenkonfigurationen und Service-Mappings erforderlich sind.

Rollen

Rollen	Beschreibung
Serviceadministrator [service_admin]	Kann Erstellt eine Servicetabellenkonfiguration in Service-Portfoliomanagement.
Serviceeditor oder Serviceautor [service_editor], [service_author]	• Kann eine Konfiguration in der Servicetabellenkonfiguration lesen. • Kann CSDM-Service-Mapping konfigurieren, nur wenn der Anwender der Besitzer des Service ist.
Service-Viewer [service_viewer]	• Kann eine Konfiguration in der Servicetabellenkonfiguration lesen. • Kann CSDM-Service-Mappings lesen.

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

Erstellt eine Servicetabellenkonfiguration in Service-Portfoliomanagement

Erstellen Sie eine Servicetabellenkonfiguration für Ihren Geschäftsbereich. Ordnen Sie Ihre BU-Servicezuordnungen der richtigen Servicetabellenkonfiguration zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: service_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **CSDM-Konfiguration** > **Servicetabellenkonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für die Konfiguration von Servicetabellen

Feld	Beschreibung
Name	Name des Service
Service-Tabelle	BU-Tabelle, der der Service zugeordnet ist.
Zuordnungsebene	Zuordnungsebene, die der Konfiguration der Servicetabelle zugeordnet ist: ○ Service: Übergeordneter Service ○ Serviceangebot: Schränkt den übergeordneten Service auf ein bestimmtes Geschäftsbedürfnis und eine bestimmte Leistungsstufe ein.
Anwendung	Anwendung, der die Servicetabellenkonfiguration zugeordnet ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Servicetabellenkonfiguration.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

CSDM-Service-Mapping konfigurieren

Konfigurieren Sie CSDM-Servicezuordnungen für die entsprechenden Servicetabellenzuordnungen. Stellen Sie sicher, dass die Services oder Serviceangebote mit dem richtigen Geschäftsportfolio gekennzeichnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: service_editor oder service_author

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Portfoliomanagement** > **CSDM-Konfiguration** > **CSDM-Service-Mapping**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

CSDM-Service-Mapping-Formular

Feld	Beschreibung
Service-Tabelle	Servicetabelle, der die Zuordnung zugeordnet ist.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Es werden nur die Tabellen angezeigt, die in der Servicetabellenkonfiguration Ihres Geschäftsbereichs konfiguriert sind.
Service	Name des HR-Service.
CSDM-Serviceangebot	CSDM-Serviceangebot oder -service, dem bzw. dem Sie Ihren BU-Service zuordnen möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren des Service-Mappings.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Administrator-Arbeitsbereich für Service Provider – Übersicht

„HR-Administrator – Service Provider“ bietet eine konsolidierte Ansicht der Servicenutzung und des Serviceverbrauchs durch Kunden, die Administratoren von Service Providern die Möglichkeit gibt, datengesteuerte Entscheidungen zu treffen.

SP-Administratoren können die folgenden Funktionen ausführen:

- Zeigen Sie verschiedene Aspekte des Serviceverbrauchs an, z. B. die Anzahl der pro Kunde verbrauchten Services und das Ticketvolumen pro Service.
- Zeigen Sie Kundendetails an, einschließlich der Anzahl der Services und HR-Benutzer.
- Greifen Sie auf Quick-Links im Zusammenhang mit täglichen Arbeitsaufgaben wie Domänen- und Kundenerstellungen und Benutzerverwaltung zu.
- Greifen Sie auf Quick-Links für eine bestimmte Domäne auf der Kundendetailseite zu.

Hinweis:
Der SP-Administrator (sn_sp_admin_ws.admin) kann auf den -Arbeitsbereich zugreifen und eine konsolidierte Ansicht des Bedarfs und des Verbrauchs von Services anzeigen, die Kunden angeboten werden. Dies ermöglicht eine datengesteuerte Entscheidungsfindung und den Zugriff auf Links auf Portfolioebene.

Der Administrator-Arbeitsbereich für Service Provider bietet SP-Administratoren einen zentralisierten Arbeitsbereich, in dem sie eine konsolidierte Ansicht der Anforderungen und des Verbrauchs von Services anzeigen können, die Kunden mithilfe von KPIs angeboten werden.

Seitenübersichtsdetails

Seite	Beschreibung
Zielseite	Zeigt eine Übersicht über Services, Kundenfälle, Kundendetails, verletzte SLAs und Trends im Zeitverlauf an und enthält Kundendaten, KPIs und nützliche Links auf Portfolioebene.
Client-Detailseite	Zeigt eine Übersicht über Fälle, Er-Service, verletzte SLAs und Trends im Zeitverlauf. und enthält clientspezifische (domänenspezifische) KPIs, Kontaktinformationen und nützliche Links.

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

Hinweis:
Wenn die HR-Serviceliste auf der Client-Detailseite nicht angezeigt wird, müssen Sie möglicherweise eine Lese-ACL in der Tabelle „sn_hr_core_service“ für den SP-Administrator hinzufügen.

Funktions- und Anwendungsdetails

Funktion	Beschreibung
Name der Lexikontaxonomie	Administrator-Arbeitsbereich für Service Provider (SPs)
Fahrzeug freigeben	ServiceNow
PRB-Verwaltungsgruppe	Dev-App-HR
Unterstützt wird die mobile Schnittstelle	Nein
Plugin oder bereichsbezogene App	Bereichsbezogene App
Lizenzanforderung	Ja
Lokaler Support	Ja
Link zur Problembehandlung	NA
Link zu häufig gestellten Fragen (FAQ).	NA
Domain Separation	Ja

Hinweis:
Um die KPIs anzuzeigen, müssen Trends für alle Domänen im Arbeitsbereich-Dashboard für SP-Administrator in der globalen Domäne vorliegen.

Problembehandlungsdetails

Element	Beschreibung
Probleme mit der Anwendung (UI).	Wenn Anwendungsprobleme (UI) auftreten, können Sie zunächst den Builder für SP-Administratorarbeitsbereich und 2 Controller im MSP-Dashboard und auf der MSP-Client-Seite überprüfen.
Änderungen der Datenhäufigkeit	Einige Datenvisualisierungskomponenten wie KPIs, Trends und Indikatorbewertungslisten erfassen aktuelle Monatsdaten, andere nicht, was dazu führen kann, dass sich einige Daten ändern. **Hinweis:** Es wird empfohlen, Indikatoraufträge zu Beginn des Monats auszuführen und Daten nur für die vorherigen Monate zu sammeln, nicht für den aktuellen Monat.

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

Vorhandene Tabellendetails

Tabelle	Beschreibung
Domäne (Domäne)	Verfügt über alle Daten zur Domäne, die Domänen und Kundendaten abrufen sollen.
Unternehmen (core_company)	Enthält alle Daten zum Unternehmen und kann mehreren Unternehmen zugeordnet sein. Dadurch werden alle Kontaktpunkte in Domänendaten abgerufen.
HR-Service (sn_hr_core_service)	Enthält alle Servicedaten und zeigt Services zu Domänen auf der Client-Detailseite an.

Hinweis:
Es besteht eine Plugin-Abhängigkeit vom Installationsprogramm für Domänen-Support – Domänenerweiterungen

SP-Administratorrollendetails

Rolle	Beschreibung
SP-Administrator (sn_sp_admin_ws.admin)	SP-Administratoren sind bereichsbezogene Administratoren für die Anwendung und können auf Arbeitsbereiche, Dashboards, KPIs, Indikatoren und nützliche Links auf Portfolioebene zugreifen.

ACL-Details

ACLs	Beschreibung
Experience (4 ACLs)	• 2 ACLs für Lese-/Schreibzugriff für UX-Seitenzugriff • 2 ACLs für Lese-/Schreibzugriff für UX-Routenzugriff.
SP-Administrator-Lesezugriff (4 ACLs)	• 1 ACL für sn_hr_core_service • 1 ACL für „report_view“. • 1 ACL für Tabelle „sn_hr_core_case“. • 1 ACL für die Rolle „sp_admin“.
PA-Tag gelesen (2 ACLs)	• 1 ACL für die Tabellen „pa_tag“ und „pa_m2m_indicator_tags“. • 1 ACL für m2m-Tabelle „pa_indicators_breakdowns“.
Ausführen (1 ACL)	1 ACL für Daten-Broker sn_sp_admin_ws.MSPUtil

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

Hinweis:
ACLs sind erzwungene Zugriffsebenen, und nur SP-Administratoren können auf die Anwendung, den Arbeitsbereich und die Module zugreifen.

UIB-Controller-Details

Seite	Beschreibung
Service Provider	Primärer Controller, der die gesamte Geschäftslogik für MSP-Dashboard-Funktionen wie das Erstellen oder Aktualisieren von KPIs, Daten und Links kapselt, die im MSP-Dashboard angezeigt werden müssen.
Service Provider-Client	Controller, der die gesamte Geschäftslogik für die Client-Detailseitenfunktionen des MSP-Dashboards kapselt, z. B. zum Erstellen oder Aktualisieren von KPIs, Daten und Links, die auf der Client-Detailseite angezeigt werden müssen.

Verwenden Sie geführte Touren im Administrator-Arbeitsbereich für Service Provider

Verwenden Sie die geführten Touren im Administrator-Arbeitsbereich für Service Provider, um sich einen Überblick über den -Arbeitsbereich zu verschaffen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_sp_admin_ws.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geführte Touren helfen beim Trainieren und Onboarden von Anwendern im Arbeitsbereich. Jede Tour soll einen Überblick bieten, Sie durch eine Aufgabe führen oder einen Prozess abschließen. Bei Bedarf können Administratoren weitere Touren erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Guided tours .

Wenn Sie eine Seite mit einer geführten Tour zum ersten Mal besuchen, wird ein Begrüßungsbildschirm angezeigt. Sie können die Tour entweder beginnen oder überspringen. Die Tour kann über das Menü „Hilfe-Center“ überarbeitet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **SP-Administrator-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol „ **Hilfe** anzeigen“ (Symbol „ “).
3. **Wahlweise:** Wählen Sie das **Menüsymbol „Hilfe-Center anheften“ Menü** „Hilfe-Center-anheften“, um den Seitenbereich „Hilfe-Center“ an der Seite anzuheften.
4. Wählen **Sie Tour starten**.
5. Führen Sie die erforderliche Aktion aus, und wählen Sie **Weiter**, um mit der Tour fortzufahren. Um die Tour an einem beliebigen Punkt zu beenden, können Sie im Seitenbereich „ **Tour** beenden“ auswählen oder im Popup-Fenster auf die Schaltfläche „ **Schließen** “ klicken und bestätigen, um die Tour zu beenden.
6. Wählen Sie **Fertig** aus, nachdem die Tour beendet wurde.

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

Management der Mitarbeiter-Journey

Management der Mitarbeiter-Journey integriert 'HR-Servicebereitstellung-Funktionen und -Anwendungen, damit Mitarbeiter, Manager und die Organisation Journeys initiieren und verwalten können, um Mitarbeitereinbindung und -produktivität zu steigern.

Für Management der Mitarbeiter-Journey sind mehrere Anwendungen, Plugins, Integrationen und Funktionen verfügbar. Für jede Anwendung und Funktion gelten Anforderungen und Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, damit die Anwendungen und Funktionen ordnungsgemäß funktionieren. Lesen Sie vor der Installation und Konfiguration von Funktionen die zugehörige Dokumentation.

Erforderliche Plugins und Anwendungen

Erforderliche Plugins und Anwendungen müssen installiert und aktiviert sein, damit die zugehörigen Funktionen und Anwendungen ordnungsgemäß funktionieren.

Content Publishing

Content Publishing gestattet die Erstellung und Veröffentlichung einer Vielzahl von Inhalten auf verschiedenen Kanälen wie Portal, E-Mail, Mobilgeräte usw. Content Publishing ermöglicht Ihnen die Kommunikation mit Mitarbeitern auf verschiedene Arten.

Employee Center

ServiceNow® Mitarbeiter-Center ist ein dynamisches Standardportal für mehrere Abteilungen, das Servicebereitstellung und Mitarbeitereinbindung bietet. Mit dem Mitarbeiter-Center-Portal können Kunden zudem mithilfe von digitalen Workflows ihre Servicelösungen über verschiedene Abteilungen hinweg (z. B. IT, HR, Arbeitsplatz, Einkaufs- bzw. Rechtsabteilung) problemlos skalieren.

Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]

Bietet Fall- und Wissensverwaltung für 'HR-Servicebereitstellung. Standardisiert die Dokumentation, Interaktion und Erfüllung von Mitarbeiteranfragen und -anforderungen und bietet gleichzeitig Einblick in die Menge und Art der eingehenden Fälle.

Lifecycle Events Enterprise

Wenn Sie die Administratorrolle haben, können Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Wichtige Anwendungen

Lesen Sie die Installations- und Konfigurationsdokumentation für wichtige Anwendungen, um sich über etwaige Voraussetzungen zu informieren.

Journey-Designer

Die Anwendung ServiceNow® Journey-Designer ermöglicht Mitarbeitern und Managern in Ihrer Organisation, Journeys zu initiieren und zu verwalten, um Mitarbeitereinbindung und -produktivität zu steigern.

Journey-Accelerator

Administratoren können die Anwendung ServiceNow® Journey-Accelerator verwenden, um Vorlagen für Pläne und Aufgaben zu erstellen. Diese Vorlagen werden dann von Managern verwendet, um benutzerdefinierte Pläne für wichtige Mitarbeiterübergänge zu entwickeln und zu veröffentlichen. Manager, Mitarbeiter und Mentoren können über das Mitarbeiter-Center (EC) auf die Pläne zugreifen.

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

Anwendungs- und Funktionsintegrationen

Lesen Sie die Installations- und Konfigurationsdokumentation für alle Anwendungen und Integrationen, die Sie installieren möchten. Für einige der Anwendungen und Integrationen gelten detaillierte Voraussetzungen, die erfüllt sein müssen, damit die Integration oder Anwendung ordnungsgemäß funktioniert.

Lernen-Posts

Erzeugen Sie mit der Anwendung ServiceNow® Lernen-Posts eine Omni-Channel-Lern-Experience für Ihre Mitarbeiter, die ihnen das richtige Lernen zum richtigen Zeitpunkt bei Bedarf ermöglicht.

Feedback-Posts

Mit der Anwendung ServiceNow® Feedback-Posts können Sie einfache Pulse-Umfragen erstellen, um Berührungspunkte von Mitarbeitern zu erfassen, Einblicke aus Mitarbeiterfeedback zu gewinnen und die allgemeine Mitarbeiter-Experience zu verbessern.

Maschinelles Lernen für 'HR-Servicebereitstellung

ML-Lösungen (maschinelles Lernen) für 'HR-Servicebereitstellung helfen bei der automatischen Bestimmung von Zuweisungsgruppen und Services für HR-Fälle, beim automatischen Erstellen von Fällen aus E-Mails und beim Auffinden von Wissensartikeln, die eine schnellere Lösung von Fällen und Aufgaben ermöglichen.

Manager-Hub

ServiceNow® Manager-Hub erhöht den Selfservice von Managern und deren proaktive Interaktion mit ihrem Team, indem Einblicke und empfohlene Aktionen für die wichtigsten und dringendsten Maßnahmen zur Förderung des Teamerfolgs bereitgestellt werden. Das Tool ermöglicht Managern, sich mithilfe von kuratierten und personalisierten Ressourcen als Führungskräfte weiterzuentwickeln.

Microsoft Exchange Online

Hinweis:
Wenn ein Administrator die Planungsfunktionen von Microsoft Office 365 mit Journey-Accelerator verwenden möchte, muss er vor der Installation von Journey-Accelerator und Journey-Designer die entsprechenden Microsoft-Plugins und -Integrationen installieren und konfigurieren.

Durch die Integration der Journey-Accelerator-Planungsfunktion mit der Microsoft Office 365-Kalenderfunktion können Benutzer Pläne und Aufgaben planen.

Apps im Store anfordern

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

Journey-Designer

Die Anwendung ServiceNow® Journey-Designer ermöglicht Mitarbeitern und Managern in Ihrer Organisation, Journeys zu initiieren und zu verwalten, um Mitarbeitereinbindung und -produktivität zu steigern.

Journey-Designer – Erste Schritte

Journey-Designer verwendet Journey-Accelerator und Lifecycle Events, um eine einheitliche Journey-Experience für Mitarbeiter und Manager in Mitarbeiter-Centerzu schaffen. Journeys bieten eine einzigartige Anwender-Experience. Im Back-End werden Datensätze mit

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

den Komponenten Journey-Designer, Journey-Acceleratorund Lifecycle Events erstellt, um eine anwenderdefinierte Journey für Mitarbeiter zusammenzustellen.

Untersuchen  Erfahren Sie, wie Journey-Designer die Erstellung, Verwaltung und den Abschluss von Journeys erleichtert.	Installieren  Installieren Sie die App Journey-Designer und ihre Funktionen.	Konfigurieren  Journey-Designer konfigurieren
Verwenden  Manager, Mentoren und Mitarbeiter arbeiten mit Journeys aus dem Mitarbeiter-Center.	integrieren  Erweitern Sie die Fähigkeiten des Journey-Designers durch die Integration mit anderen Anwendungen.	Überprüfungs- und Genehmigungsprozess der Journey-Plankonfiguration  Erstellen, verwalten und verwenden Sie Journey-Designer -Plankonfigurationsvorlagen
Journeys auf Now Mobile 	Analytics- und Reporting-Lösungen  Überwachen Sie Journey-Daten in Berichten und Dashboards.	Referenz  Rufen Sie Details zu Komponenten wie Rollen, Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Apps im Store anfordern

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

Erkunden Sie die Funktionen von Journey-Designer .

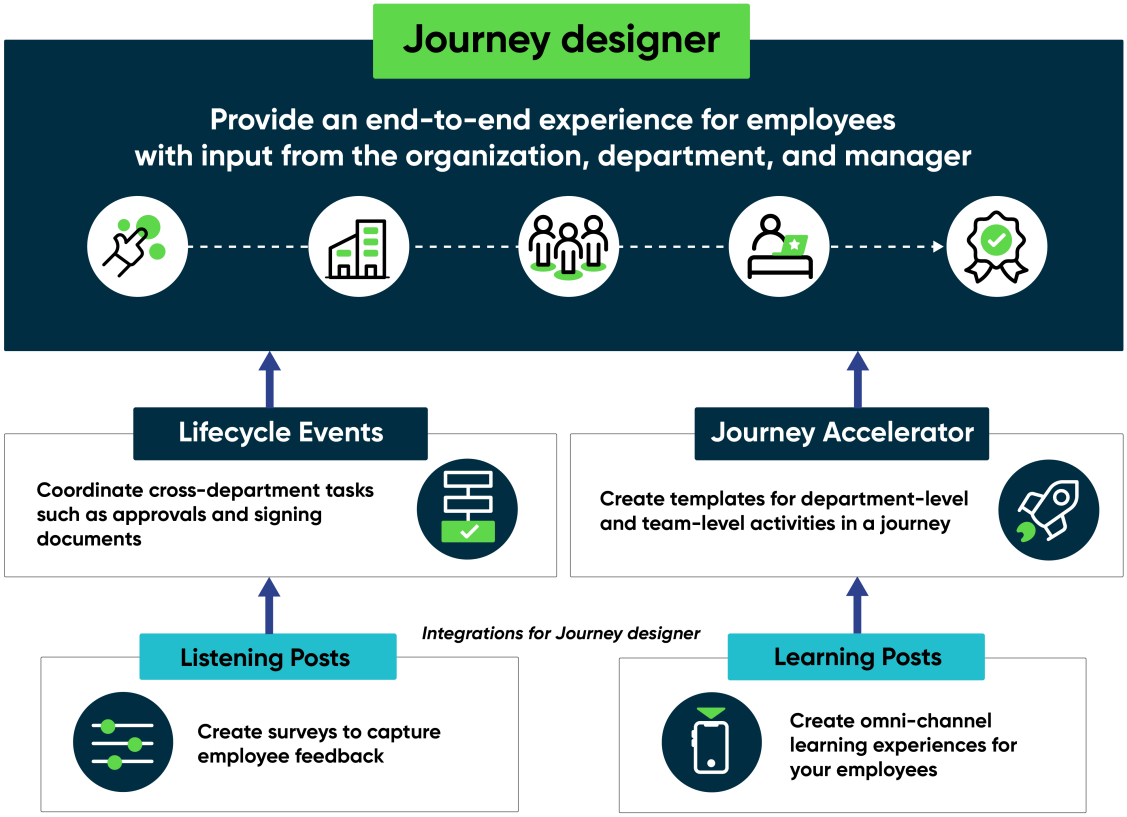
Organisationsadministratoren aktivieren und konfigurieren Journey-Designer, um Manager und Mitarbeiter dabei zu unterstützen, berufliche und private Journeys zu verstehen und aktiv zusammenzuarbeiten.

Journey-Designer-Datenmodell und zugehörige Anwendungen

Journey-Designer erweitert die Möglichkeiten für Manager und Administratoren, konsistente und aussagekräftige Mitarbeiter-Journeys zu entwickeln. Journeys werden mit den Features und Funktionen von Lifecycle Events und Journey-Accelerator erstellt, um Mitarbeiter und Mentoren bei der Navigation in ihren unterschiedlichen Journeys zu unterstützen.

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

Journey-Designer zugehörigen Apps und Integrationen



Lifecycle Events

Lifecycle Events ermöglichen die Erfüllung von HR-Fällen im Zusammenhang mit verschiedenen Journeys und Übergängen von Mitarbeitern.

Journey-Accelerator

Administratoren können die Anwendung ServiceNow® Journey-Accelerator verwenden, um Vorlagen für Pläne und Aufgaben zu erstellen. Diese Vorlagen werden dann von Managern verwendet, um benutzerdefinierte Pläne für wichtige Mitarbeiterübergänge zu entwickeln und zu veröffentlichen. Manager, Mitarbeiter und Mentoren können über das Mitarbeiter-Center (EC) auf die Pläne zugreifen.

Integrationen für die App Journey-Designer

Erweitern Sie die Fähigkeiten der Anwendung Journey-Designer, indem Sie andere Anwendungen in die Journey-Experience integrieren.

Administratoren können

- Journeys installieren, konfigurieren und verwalten.
- Analytische Berichte konfigurieren und die Ergebnisse in Dashboards anzeigen.
- Lifecycle Events und Journey-Accelerator zum Entwickeln von Journeys verwenden.

Manager können

- Mitarbeiter-Journeys entwickeln, die einfach zu verwalten und wiederzuverwenden sind.
- Mentoren zu Journeys hinzufügen, um die Zusammenarbeit zu verbessern.

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

- Produktinterne Anleitungen über die Themen verwenden, wie, wann und warum Journeys für Teammitglieder entwickelt und verwaltet werden.
- Berichte und Dashboards überprüfen, um Ergebnisse zu verstehen und nachzuverfolgen.
- Wichtige Informationen zu ausstehenden Journeys, einschließlich Detailinformationen, anzeigen.
- Neue Journeys für Teammitglieder auslösen.

Mitarbeiter können

- Dringende Aufgaben in Lifecycle Events und Journey-Accelerator anzeigen und abschließen.
- Durch alle Aufgaben und Meilensteine navigieren.
- Events planen und Schulungen abschließen.
- Lernkurse abschließen, die von ihrer Organisation oder ihrem Manager hinzugefügt wurden.

Zugehörige Informationen

Lifecycle Events

Journey-Accelerator

Geführte Touren für Journey-Details

Verwenden Sie Guided Tours in Journey-Designer, um Anweisungen zum Ausführen einer Aufgabe zu erhalten. Guided Tours verwenden eine Reihe von Schritten, die sich über mehrere Seiten erstrecken können. Die Tour enthält Links zu einer detaillierten Dokumentation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Journeys**.
2. Wählen Sie eine Journey aus, und klicken Sie auf **Tours**(Touren).
3. Wählen Sie **Tour beginnen**.
4. Führen Sie die erforderliche Aktion aus, und wählen Sie **Weiter**, um mit der Tour fortzufahren. Um die Tour an einem beliebigen Punkt zu beenden, können Sie im Seitenbereich „ **Tour** beenden“ auswählen oder im Popup-Fenster auf das Symbol „Schließen“ klicken und bestätigen, um die Tour zu beenden.
5. Wählen Sie **Fertig**, nachdem die Tour beendet wurde.

Geführte Tour zur Journey-Übersicht

Verwenden Sie Guided Tours in Journey-Designer, um Anweisungen zum Ausführen einer Aufgabe zu erhalten. Guided Tours verwenden eine Reihe von Schritten, die sich über mehrere Seiten erstrecken können. Die Tour enthält Links zu einer detaillierten Dokumentation.

Vorbereitungen

s

Erforderliche Rolle: manager

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Journey – Übersicht**.
2. Wählen Sie eine Journey aus, und klicken Sie auf **Tours**(Touren).
3. Wählen Sie **Tour beginnen**.
4. Führen Sie die erforderliche Aktion aus, und wählen Sie **Weiter**, um mit der Tour fortzufahren.
   Um die Tour an einem beliebigen Punkt zu beenden, können Sie im Seitenbereich „ **Tour** beenden“ auswählen oder im Popup-Fenster auf das Symbol „Schließen“ klicken und bestätigen, um die Tour zu beenden.
5. Wählen Sie **Fertig**, nachdem die Tour beendet wurde.

Übersicht über Installation und Konfiguration

Die App Journey-Designer verfügt über mehrere Versionen mit unterschiedlichen Installationsanweisungen und Konfigurationsoptionen.

Installieren Sie Journey-Designer Version 3

Installieren Sie die Anwendung Journey-Designer, Version 3 [sn_jny], damit Administratoren und Manager verschiedene berufliche und persönliche Ereignisse und Wege erstellen und verwalten können.

Vorbereitungen

Hinweis:
Sie müssen auf Vancouver aktualisieren, bevor Sie Journey-Designer Version 3 installieren können.

Abhängige Plugins und Apps für Journey-Designer:

- Human Resources Scoped App: Kern [com.sn_hr_core]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Mitarbeiter-Center Pro 28.2.1 [sn_ex_sp_pro]
- Journey-Accelerator 6.2.2 [sn_ja]
- Admin-Experience-Framework 2.1.3

Hinweis:
Journey-Designer Version 3 ist kompatibel mit Tokyo Patch 5 und höher.

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Journey-Designer Version 3 (JD) muss als Store App im Familienrelease Vancouver installiert sein.

Wichtig:
Mit der App Journey-Designer wird auch die Anwendung Journey Accelerator v6.2.2 [sn_ja] (JA) installiert.

Prozedur

1. Suchen Sie im ServiceNow Store die Anwendung Journey-Designer [sn_jny] mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

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

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

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

   Hinweis:
   Alle Demodaten im Zusammenhang mit abhängigen Anwendungen müssen aktualisiert werden, wenn Journey-Designer aktualisiert wird.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Installieren Sie Journey-Designer Version 2

Installieren Sie die Anwendung Journey-Designer Version 2 [sn_jny], damit Administratoren und Manager verschiedene berufliche und persönliche Ereignisse und Wege erstellen und verwalten können.

Vorbereitungen

Hinweis:
Sie müssen auf Utah aktualisieren, bevor Sie Journey-Designer Version 2 installieren können.

Abhängige Plugins und Apps für Journey-Designer:

- Human Resources Scoped App: Kern [com.sn_hr_core]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Mitarbeiter-Center Pro 28.0.1 [sn_ex_sp_pro]
- HR-Taxonomie 1.2.1[sn_hr_emp_taxonomy]
- Journey-Accelerator 6.0.5 [sn_ja]
- Retry Framework 1.0.2 [sn_retry_handler]

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Journey-Designer Version 2 (JD) muss als Store App für das Utah-Familienrelease installiert sein.

Hinweis:
Mit der App Journey-Designer wird auch die Anwendung Journey Accelerator v6.0.0 [sn_ja] installiert.

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

Prozedur

1. Suchen Sie im ServiceNow Store die Anwendung Journey-Designer [sn_jny] mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

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

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Wenn Journey-Designer installiert ist, sind ausstehende Lifecycle Events -Fälle nicht betroffen. Sie können vorhandene HR-Services migrieren, um anstelle von Lifecycle Events Journeys zu verwenden. Siehe Leitfaden zur Migration von Journeys .

Installieren Sie Journey-Designer Version 1

Installieren Sie die Anwendung Journey-Designer [sn_ja], damit Administratoren und Manager verschiedene berufliche und persönliche Ereignisse und Journeys erstellen und verwalten können.

Vorbereitungen

Hinweis:
Sie müssen auf Tokyo aktualisieren, bevor Sie Journey-Designerinstallieren können.

Abhängige Plugins und Apps für Journey-Designer:

- Content Publishing [sn_cd] 26.0.2
- Employee Center Pro [sn_ex_sp_pro] 26.02
- HR Taxonomy [sn_hr_emp_taxonomy] 1.2.0
- Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Journey-Accelerator [sn_ja] 5.0.4
- Retry Framework [sn_retry_handler] v1.01

Erforderliche Rolle: admin.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Journey-Designer (JD) muss als Store App für das Tokyo-Familienrelease installiert sein. Für das Familienrelease Utah kann JD als Store App installiert oder über den aktiviert werden **Systemdefinition** > **Plugins** Seite.

Hinweis:
Mit der App Journey-Designer wird auch die Anwendung Journey Accelerator v5.0.0 [sn_ja] installiert.

Prozedur

1. Suchen Sie im ServiceNow Store die Anwendung Journey-Designer [sn_jny] mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

2. Wählen Sie Journey-Designer v2 und dann **Installieren**aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

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

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Fügen Sie Demodaten für -Anwendungen und -Plugins hinzu, oder reparieren Sie sie

Wenn die Demodaten während der Erstinstallation nicht hinzugefügt wurden, können Administratoren einem Plugin mit der **Reparaturinstallation** Demodaten hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Demodaten aus installierten abhängigen Anwendungen müssen aktualisiert werden, wenn Journey-Designer aktualisiert wird. Welche Store Apps installiert sind, können Sie in der **Journey-Designer-Administratorkonsole anzeigen**(siehe). Funktionen von Journey-Designer konfigurieren.

Führen Sie eine Reparaturinstallation für ein Plugin aus, um Demodaten hinzuzufügen oder ein Problem zu beheben, das mit dem Plugin auftritt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie das Plugin oder die Anwendung, dem/der Sie Demodaten hinzufügen möchten, und wählen Sie das Symbol „Mehr“ (vertikale Auslassungspunkte).
3. Wählen Sie **Reparieren**.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

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

5. Wählen Sie **Reparieren**.
6. Wählen Sie **Protokoll anzeigen**, um anzuzeigen und zu bestätigen, dass die Demodaten hinzugefügt wurden.

Hinweis:
Sortieren Sie die Spalte **Erstellt** in absteigender Reihenfolge, um die neuesten Protokolleinträge zuerst anzuzeigen.

Beispielprotokoll:

```
Loading onload_demo_data plugin script:
 com.sn_hr_lifecycle_ent/sys.scripts/generate_onboarding_cases.js
```

Beheben Sie Genehmigungsanforderungen für eingeschränkten Anruferzugriff (Restricted Caller Access, RCA).

Nach der Installation oder dem Upgrade auf die neueste Anwendung [Journey-Designer von ServiceNow Storewerden möglicherweise RCA-Genehmigungsmeldungen angezeigt, in denen ein Update in der Zugriffsanforderung angefordert wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
RCA-Anforderungen, die nach der Installation einer neueren Version der Anwendung Journey-Designer generiert werden und sich im Status **Angefordert** befinden, können manuell auf **Zulässig**aktualisiert werden. Sie können die Anforderungen manuell aktualisieren oder den Anweisungen in KB1432208 folgen, um ein Skript zur Massenaktualisierung von RCA-Anforderungen hochzuladen und auszuführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendung** > **Anwendung – Eingeschränkter Aufruferzugriff**.
2. Klicken Sie in der Spalte **Status** mit der rechten Maustaste auf **Zulässig** und wählen Sie **Herausfiltern aus**.
   Eine Liste der **angeforderten** RCA-Berechtigungen wird angezeigt.
3. Doppelklicken Sie in der Spalte **Vorgang** auf den Eintrag, den Sie aktualisieren möchten.

Hinweis:
Wechseln Sie bei Bedarf zu der Anwendung, für die die Anforderung gilt.

4. Wählen Sie in der Liste **Status** die Option **Zulässig** aus.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Wenn mehrere RCA-Anforderungen vorhanden sind, müssen Sie diese Aufgabe für jede Anforderung ausführen.

Funktionen von Journey-Designer konfigurieren

Administratoren konfigurieren Journey-Designer gemäß den Anforderungen ihrer Organisation.

Journey-Designer Administrationskonsolen-Apps und -Konfiguration

Die Journey-Designer -Administrationskonsole fasst die Konfigurationsanforderungen für Journey-Accelerator, Journey-Designerund Lifecycle Events auf einer einzigen intuitiven Seite

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

zusammen. Administratoren können sehen, welche Anwendungen bereits installiert sind und welche anderen Anwendungen zur Installation verfügbar sind.

Journey entwerfen

Erstellen und konfigurieren Sie die Pläne Lifecycle Events und Journey-Accelerator, um Journeys zu erstellen und zu verwalten.

Journey verbessern

Verwalten Sie die Funktionen, die Sie bereits installiert haben, und sehen Sie, was verfügbar ist, um Ihre Journeys zu installieren und zu verbessern.

Journey-Designer hilfreiche Ressourcen für die -Konsole

Administratoren, die neu bei Journey-Designer sind, können die auf der Seite der Administratorkonsole verfügbaren Ressourcen verwenden, um mehr über die Funktionen und den Workflow zum Erstellen von Journeys zu erfahren.

Einführung

Sehen Sie sich ein Video an, das den grundlegenden Flow zum Erstellen und Verwalten von Journeys zeigt. Dieses Video bietet detaillierte Erklärungen zur Beziehung zwischen Journey-Designer, Journey-Acceleratorund Lifecycle Events.

Erste Schritte

Erfahren Sie mehr über Journeys, Lifecycle Eventsund Journey-Accelerator. Diese Informationen helfen Ihnen, alles zu verstehen, was an der Erstellung von Journeys beteiligt ist.

Hilfreiche Ressourcen

Greifen Sie auf das geführte Setup von Journey-Designer oder die detaillierte Dokumentation über die hilfreichen Ressourcen in der -Konsole zu.

Übersicht über den grundlegenden Konfigurationsprozess

Der Konfigurationsprozess hängt von den Funktionen und Integrationen ab, die in Ihrer Organisation verwendet werden. Im Folgenden sind die grundlegenden Prozessschritte zum Konfigurieren von Journey-Designer aufgeführt.

Schritt 1: Journey-Konfigurationen erstellen und verwalten

- Journey-Designer-Journeys erstellen und konfigurieren

  Journey-Designer-Konfigurationen werden als Vorlagen für die Erstellung von Journeys verwendet. Administratoren erstellen Konfigurationen, die zum Auslösen von Journeys verwendet werden.

- Journey-Designer-Benutzerrollen verwalten

  Ihre Rollen steuern den Zugriff zum Erstellen und Ändern verschiedener Funktionen in Journey-Designer.

Schritt 2: Journey konfigurieren

Erstellen Sie einen Journey-Typ, um die Journey-Konfiguration zu klassifizieren und die Journey Lifecycle Events, Journey-Acceleratoroder beidem zuzuordnen. Journey-Typen erstellen und verwalten

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

- Lifecycle Events, siehe Lebenszyklus-Events konfigurieren

> **Hinweis:**
> Einer Journey, die ein Lebenszyklus-Event enthält, muss ein HR-Service mit dem Erfüllungstyp „ **Journey** “ zugeordnet sein. Aktualisieren Sie einen vorhandenen HR-Servicefall, oder erstellen Sie einen neuen. Siehe HR-Service für Journey konfigurieren

- Journey-Accelerator, siehe Journey Accelerator-Plantyp erstellen

Schritt 3: Journey-Berechtigungen konfigurieren

Benutzerberechtigungen für Journeys aktualisieren

Schritt 4: Journey-Designer-Berichte und -Dashboards erstellen und verwalten

Dashboards und Berichte von Journey-Designer

Journey-Designer-Journeys erstellen und konfigurieren

Erstellen Sie eine Journey, und betten Sie die erforderlichen Komponenten aus Lifecycle Events und Journey-Acceleratorein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Journey ist ein Container der obersten Ebene, in dem Sie definieren, ob die Journey Lifecycle Events - oder Journey-Accelerator -Module enthält, sowie die Berechtigungen für Journey-Besitzer und Mentoren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Journey-Konfigurationen verwalten**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Felder der Journey-Designer-Journey-Konfiguration – Referenz.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Journey-Designer-Benutzerrollen verwalten

Verwalten Sie Journey-Designer-Benutzer und die Rollen, über die Sie verfügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Journey-Designer enthält Rollen mit den Berechtigungen, die dieser Benutzer zum Abschließen von Aufgaben benötigt. Weitere Informationen zu den mit Journey-Designerinstallierten Rollen finden Sie unter Journey-Designer Rollen.

Als Administrator können Sie Anwender Rollen zuweisen, damit sie Aufgaben in Journey-Designerausführen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Rollen verwalten**.
2. Wählen Sie die Rolle aus, der Sie einen Benutzer hinzufügen möchten.

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

3. Wählen Sie im Formular **Benutzerrollen** die Option **Neu**.
4. Wählen Sie in der Liste **Benutzer** einen Benutzer aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Verwalten Sie Massenaktualisierungen für Journey-Designer für -Aufgaben

Journey-Designer -Administratoren können konfigurieren, welche Aufgabentypen für Massenaktualisierungen verfügbar sind, und Informationen zu Aufgaben anzeigen, die Massenaktualisierungen durchgeführt haben.

Die Verwaltung von Massen-Aufgaben-Updates ist für Journey-Designer Version 4.0 und höher auf aktiv festgelegt. Folgende Aufgabentypen sind für Massenaktualisierungen verfügbar:

- Genehmigung [sysapproval.approver]
- Bei Abschluss markieren [mark_when_complete]
- Katalogelement übermitteln [submit_catalog_item]
- Bestellleitfaden übermitteln [submit_order_guide]

Entfernt einen Aufgabentyp aus der Massenaktualisierung

Als Administrator können Sie einen Aufgabentyp aus den für Massenaktualisierungen verfügbaren Typen entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_jny.admin

Prozedur

1. Geben Sie im Suchfilter **Alle**sys_properties.list ein.
2. Drücken Sie die EINGABETASTE.
3. Suchen Sie in der Spalte **Anwendung** nach Journey-Designer.
   Wenn die Spalte „ **Anwendung** “ nicht sichtbar ist, wählen Sie das Zahnradsymbol, um die Spalte „ **Anwendung** “ zu **„Listenspalten personalisieren“**hinzuzufügen.
4. Wählen Sie in der Namensspalte **sn_jny.bulk_management_task_type** aus.

   Hinweis:
   Sie müssen sich im Bereich Journey-Designer befinden, um diese Eigenschaft bearbeiten zu können.

5. Löschen Sie im Feld **Wert** alle Aufgabentypeneinträge, die aus der Massenaktualisierungsfunktion entfernt werden sollen.

```
{
"sn_hr_core_task": ["submit_catalog_item", "submit_order_guide", "mark_when_complete"],
"sysapproval_approver": true
}
```

   - Genehmigung [sysapproval.approver]
   - Bei Abschluss markieren [mark_when_complete]

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

- Katalogelement übermitteln [submit_catalog_item]
- Bestellleitfaden übermitteln [submit_order_guide]

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zeigen Sie Journey-Designer Datensätze für Massenanforderungsaufgaben an

Zeigen Sie Massen-Update-Datensätze an, um zu bestimmen, ob Updates erfolgreich waren oder fehlgeschlagen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_jny.admin

Prozedur

1. Geben Sie im Suchfilter **Alle**sn_jny_bulk_request.list ein.
2. Zeigen Sie Informationen über Massenaktualisierungen an, einschließlich des Status.

   - **Erstellt**: Das Datum, an dem der Datensatz erstellt wurde.
   - **Angefordert von**: Der Name des Anwenders, der das Massen-Update angefordert hat.
   - **Status**:
     - Fehler
     - Angefordert
     - Erfolg
   - Massenanforderung**initiiert von**: Die Aufgabe, für die das Massen-Update angefordert wurde.
   - **Ausgeführte Aktion**:
     - Abgeschlossen
     - Übersprungen: Nur optionale Aufgaben können übersprungen werden.
     - Genehmigt
     - Abgelehnt
   - **Nachricht**: Die Nachricht, die an die Anwenderoberfläche zurückgegeben wird.
   - **Massenaufgaben-IDs**: Eine Nummer, die vom System zur Nachverfolgung der Massenanforderung verwendet wird.

   Auswählbare Links führen zu zusätzlichen Informationen für die aufgelistete Spalte.

Quick-Links für Journeys erstellen und verwalten

Mit Quick-Links können Mitarbeiter direkt von einer Journey aus schnellen Zugriff auf verschiedene Ressourcen erhalten. Administratoren, Journey-Besitzer und Mentoren können Journeys verknüpfte Ressourcen hinzufügen.

Hinweis:
Journey-Besitzer und Mentoren müssen von einem Administrator die Berechtigung **Kann Quick-Links hinzufügen** erhalten. Journey-Berechtigungen werden in Journey-Konfigurationen zugewiesen und verwaltet. Siehe Benutzerberechtigungen für Journeys aktualisieren.

Es gibt zwei Arten von Quick-Links, die einer Journey aus **Journey Designer** hinzugefügt werden können.

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

- Vom Administrator konfigurierte Links: Administratoren fügen Journey-Typen Quick-Links hinzu. Diese Quick-Links werden allen Journeys hinzugefügt, die mit diesem Journey-Typ erstellt werden.
- Vom Benutzer konfigurierte Links: Journey-Besitzer und Mentoren mit der Berechtigung **Kann Quick-Links hinzufügen** können webbasierte Links direkt der Journey eines Benutzers hinzufügen oder bzw. daraus löschen.

Hinweis:
Vom Administrator hinzugefügte Quick-Links können nicht von Journey-Besitzern oder Mentoren gelöscht werden.

Von Administratoren hinzugefügte Quick-Links

Auf der Seite **Quick-Links für Journey-Typ verwalten** können Administratoren in einer Journey-Konfiguration Quick-Links erstellen und konfigurieren.

Formular „Quick-Links für Journey-Typ“ verwalten

Feld	Beschreibung
Content-Typ	Der Inhaltstyp stellt den Wissenstyp dar, zu dem der Quick-Link führt: • **Wissen**: Artikel in einer Knowledge Base, die unternehmensweit geteilt werden können. • **Katalogelement**: Hardware- und Softwareelemente, die im Service Catalog nachverfolgt und angeboten werden können. • **Seite** • **Externer Link**: Links zu Websites mit einem gültigen URL-Format, z. B. https://www.domain.com. **Hinweis:** Durch Auswahl eines Inhaltstyps werden zusätzliche Felder geöffnet, die mit diesem Inhaltstyp verwendet werden.
Quick-Link-Name	Name des Links, der in der Journey sichtbar ist.
Titel	Der in dieses Feld eingegebene Titel überschreibt den Standardtitel des Quick-Links.
Kurzbeschreibung	Die in diesem Feld hinzugefügte Beschreibung überschreibt die Standardbeschreibung des Quick-Links.
Symbol	Symbol, das für einen Quick-Link in einer Journey angezeigt wird.

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

Von Managern und Mentoren hinzugefügte Quick-Links

Manager und Mentoren mit der Berechtigung zum Bearbeiten einer Journey können dieser externe Links hinzufügen.

Formular „Quick-Links für Journey-Typ“ verwalten

Feld	Beschreibung
Text verknüpfen	Für Benutzer lesbarer Text, der in der Journey zu sehen ist.
Link-Adresse	Manager und Mentoren fügen gültige externe Links hinzu. Das Widget „Quick-Links“ sucht nach einem gültigen URL-Format. Beispiel: `https://www.website.com`.

Quick-Links als Administrator erstellen

Journey-Designer-Administratoren erstellen Quick-Links, die Teil einer Journey-Konfiguration sind. Vom Administrator erstellte Quick-Links können von Journey-Besitzern und Mentoren nicht gelöscht oder bearbeitet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Von einem Administrator hinzugefügte Quick-Links werden in allen **Journey-Typen** angezeigt, denen sie hinzugefügt werden. Nur Administratoren können aus **Journey-Typen** einen Quick-Link löschen. Siehe Vom Administrator erstellte Quick-Links löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey Designer** > **Verwalten Sie Links zu Journey-Typen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie einen **Typ** und **Quick-Link** aus.
   - **Typ**: Nur aktive **Journey-Typen** sind verfügbar.
   - **Quick-Link**: Der **Quick-Link-Name** für aktive Quick-Links in Mitarbeiter-Center. Siehe, Konfiguration von Quick-Links

Hinweis:
Wenn der gesuchte Journey-Typ nicht angezeigt wird, geben Sie den Namen des Journey-Typs in das Feld ein, um danach zu suchen.

Vom Administrator erstellte Quick-Links löschen

Um in Journey-Designer einen vom Administrator erstellten Quick-Link zu löschen, müssen Sie Administrator sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey Designer** > **Verwalten Sie Links zu Journey-Typen**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Zeile, die den zu löschenden Link enthält.
3. Wählen Sie in der Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Option zum Löschen aus.
4. Bestätigen Sie, dass Sie den Datensatz löschen möchten.
   Durch das Löschen des Datensatzes wird der Quick-Link aus allen Journeys mit diesem **Journey-Typ** entfernt.

Benutzerberechtigungen für Journeys aktualisieren

Benutzer in einer Journey haben Berechtigungen, die verschiedene Zugriffsebenen auf eine Journey ermöglichen. Administratoren ändern Benutzerberechtigungen für verschiedene Arten von Journeys.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_jny.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Verwalten Sie Journey-Konfigurationen**.
2. Wählen Sie die zu ändernde Konfiguration aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte für die zu ändernden Benutzerberechtigungen aus.
   - **Berechtigungen des Journey-Besitzers**
   - **Mentor-Berechtigungen**

   Details zu Benutzerberechtigungen finden Sie unter Journey-Designer-Benutzerberechtigungen – Referenz.
4. Aktivieren Sie ein Kontrollkästchen, um die Berechtigung zu aktivieren, oder deaktivieren Sie ein Kontrollkästchen, um die Berechtigung zu deaktivieren.
5. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen zu speichern.

Journey-Designer-Header erstellen und konfigurieren

Verwalten Sie Journey-Header, oder passen Sie Journey-Header für verschiedene Journey-Typen basierend auf Benutzerrollen an.

Vorbereitungen

- Der **Anwendungsbereich** muss auf Journey-Designer festgelegt werden.
- Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für die folgenden Personas sind standardmäßige Überschriftenkonfigurationen verfügbar:

Mitarbeiter

Person, für die die Journey erstellt wird.

Journey-Besitzer

Ersteller der Journey. Besitzer sind häufig Manager für die Mitarbeiter auf einer Journey.

Mentor

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

Person, die Mitarbeiter beim Abschließen einer Journey unterstützt.

Hinweis:
Um einer Überschriftenkonfiguration Felder hinzuzufügen, muss zuerst eine **Überschriftenkonfiguration** erstellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Überschriftenkonfigurationen verwalten**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, oder öffnen Sie eine vorhandene Überschriftenkonfiguration.

   Erstellen Sie Headerkonfigurationen für jede Persona, die in einer Journey enthalten ist.
   - Mitarbeiter: Benutzer, für den die Journey erstellt wird.
   - Mentor: Benutzer, der den Mitarbeiter dabei unterstützt, eine Journey abzuschließen.
   - Besitzer: Benutzer, der eine Journey erstellt hat. Journey-Besitzer sind Mitarbeiter, Manager oder Mentoren.
3. Öffnen Sie eine Headerkonfiguration, um Felder zu ändern oder der Konfiguration hinzuzufügen.

   Hinweis:
   Es muss eine Headerkonfiguration vorhanden sein, damit **Überschriftenfelder** hinzugefügt oder geändert werden können.

   a. Wählen Sie **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandenes Überschriftenfeld.
   Weitere Informationen finden Sie unter Felder der Journey-Designer-Headerkonfiguration – Referenz.

   b. Füllen Sie das Formular **Überschriftenfeld** aus, und wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Felder der Journey-Designer-Headerkonfiguration – Referenz

Journey-Typen erstellen und verwalten

Erstellen Sie Plantypen, um für Phasen und Aufgaben für Journey-Typen die Klassifizierung auf oberster Ebene sowie für Benutzer die Headeransichten zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_jny.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey Designer** > **Journey-Typen verwalten**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Titel** einen aussagekräftigen Namen für den Journey-Typ ein, den Sie erstellen, damit er leicht erkennbar ist.
4. Klicken Sie auf das Suchsymbol neben einer Rolle, um die Headerkonfiguration für diese Rolle zu ändern.

   Diese Felder enthalten Standardheaderkonfigurationen für den Plantyp.
   - Ansicht für Manager
   - Ansicht für Mitarbeiter
   - Ansicht für Mentor

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

Informationen zum Anpassen von Headern für einen Plan finden Sie unter Journey-Designer-Header erstellen und konfigurieren.

5. Nachdem Sie eine der zu ändernden Headerkonfigurationen ausgewählt haben, wählen Sie **Absenden**aus.

Plantypen erstellen und verwalten

Erstellen Sie Plantypen, um die Klassifizierung auf oberster Ebene für Phasen und Aufgaben in einem Journey-Designer-Plan zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey Designer** > **Plantypen verwalten**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Titel** einen aussagekräftigen Namen für den Plantyp ein, den Sie erstellen, damit er leicht erkennbar ist.
4. Nachdem Sie eine der zu ändernden Headerkonfigurationen ausgewählt haben, wählen Sie **Absenden**aus.

Erstellen und verwalten Sie Plankonfigurationen in Journey-Designer Version 1

Erstellen und verwalten Sie Plankonfigurationen, die auf einem Plantyp basieren. Plankonfigurationen werden für bestimmte Mitarbeiterzielgruppen angepasst.

Vorbereitungen

- Ein Plantyp muss vorhanden sein: Plantypen erstellen und verwalten
- Journey-Designer v1
- Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey Designer** > **Plankonfigurationen verwalten**.
2. Wählen Sie **Neu**aus, oder öffnen Sie eine vorhandene Plankonfiguration.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Plankonfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Titel	Beschreibender Titel, damit Manager verschiedene Plankonfigurationen identifizieren können. Beispiel: Konfiguration des Vertriebsmitarbeiterplans.
Zielgruppe	Eine Gruppe von Benutzern Wählen Sie eine Zielgruppe aus, damit Sie steuern können, welche Benutzergruppen auf die Pläne zugreifen können.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Funktion zur Vorschau der Plankonfiguration hängt davon ab, ob der Plankonfigurationsbesitzer Zugriff auf den ausgewählten **Zielgruppentyp**hat. Diese Zielgruppentypen sind für alle **Plankonfigurationsbesitzer** zugänglich. ○ HR-Profil ○ HR-Kriterien ○ Anwender ○ Anwenderkriterien ○ Datei hochladen
Aktiv	Diese Option können Sie auswählen, um die Konfiguration für die Nutzung verfügbar zu machen. **Hinweis:** Ein Plan kann erst aktiv werden, wenn er mindestens eine Phase enthält.
Journey Accelerator plan type (Journey Accelerator-Plantyp)	Plantypen. Die Klassifizierung auf der obersten Ebene wird zum Identifizieren verschiedener Typen verwendet.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Plans
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Plans

4. Wählen Sie **Absenden**.

Um dem Plan Phasen hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:

5. Wählen Sie den soeben erstellten Plan aus.
6. Wählen Sie **Neu**.
   a. Wählen Sie einen verfügbaren Phasennamen aus.
   b. Geben Sie die Phasenreihenfolge ein.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Option **Aktiv** kann jetzt aktiviert werden.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Richten Sie den Überprüfungs- und Genehmigungsprozess der Plankonfiguration für Journey-Designer Version 2 ein

ServiceNow -Administratoren konfigurieren die Funktion und den Prozess für die Plankonfiguration von Journey-Designer.

Administratoren weisen die anfänglichen Besitzer und Genehmiger den Plankonfigurationen Journey-Designer zu.

In Journey-Designer Version 2 können Administratoren -Plankonfigurationen Besitzer und Genehmiger für Plankonfigurationen zuweisen und somit die Plankonfiguration und

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

-wartung delegieren. Durch das Delegieren der Wartung der Plankonfiguration können Personen mit dem richtigen Fachwissen Plankonfigurationen verwalten.

Administratoren können Besitzer und Genehmiger von Plankonfigurationen, die Abteilungen zugeordnet sind, Benutzern in dieser Abteilung zuweisen, die für den Inhalt verantwortlich sind. Besitzer und Genehmiger der Plankonfiguration benötigen keine erweiterten Berechtigungen in ServiceNow.

Wichtig:
Das Zuweisen von Besitzern und Genehmigern zu einer Plankonfiguration ist optional. Administratoren verfügen über vollständige Berechtigungen zum Aktualisieren und Erstellen von Plankonfigurationen, unabhängig davon, ob ihnen ein Besitzer zugewiesen ist.

Plankonfiguration Journey-Designer erstellen

Erstellen Sie eine Journey-Designer -Plankonfiguration in Journey-Designer Version 2.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
ServiceNow -Administratoren erstellen Journey-Plankonfigurationen, die Manager beim Erstellen von Journeys verwenden können. Plankonfigurationsbesitzer aktualisieren die Plankonfiguration, um die Plankonfigurationen auf dem neuesten Stand zu halten.

Nachdem die anfängliche Plankonfiguration erstellt wurde, können Administratoren Besitzer und Genehmiger für die Wartung der Plankonfiguration zuweisen. Besitzer können ihre eigenen Phasen und Aufgabenvorlagen aus Mitarbeiter-Centerhinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Administration** > **Plankonfigurationen verwalten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular aus.
   Einige Felder sind nur verfügbar, nachdem ein **Besitzer** ausgewählt wurde. Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Journey-Designer Plankonfigurationsfelder der Version 2.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Weisen Sie einer Journey-Konfiguration Besitzer und Genehmiger zu

In Journey-Designer Version 2 weisen Administratoren einer Plankonfiguration die anfänglichen Besitzer und Genehmiger zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitbesitzer haben die gleichen Fähigkeiten wie Besitzer.

Hinweis:
Genehmiger sind optional. Wenn kein Genehmiger ausgewählt ist, ist der Genehmigungsprozess nicht erforderlich.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Administration** > **Plankonfigurationen verwalten**.
2. Öffnen Sie eine **Plankonfiguration**, um einen Besitzer und Genehmiger zuzuweisen.
   Doppelklicken Sie auf die **Plankonfiguration**, um sie zu öffnen.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Besitzer und Genehmiger für Plankonfiguration aus**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie das Suchsymbol für das **Feld Besitzer aus**.
6. Beginnen Sie mit der Eingabe des Namens des Besitzers, um die Liste der Anwender zu durchsuchen.

   Sie können in das Feld **Besitzer** klicken, um eine Liste der zuletzt ausgewählten Elemente anzuzeigen.

   Die Felder**Mitbesitzer** und **Genehmiger** sind nur verfügbar, nachdem Sie einen **Besitzer**ausgewählt haben.
7. Wählen Sie das Sperrsymbol neben dem Feld **Mitbesitzern**.
8. Wählen Sie einen Mitbesitzer aus.
9. Wählen Sie das **Sperrsymbol** neben dem Feld Genehmiger aus.
10. Wählen Sie **Absenden**.

Besitzer oder Genehmiger der Plankonfiguration für Change Journey-Designer Version 2

Administratoren können einen Plankonfigurationsbesitzer oder -genehmiger ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren müssen möglicherweise Besitzer oder Genehmiger für Plankonfigurationen für Journey-Designer ändern, wenn Personen die Rolle ändern oder ihre Stelle verlassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Administration** > **Plankonfigurationen verwalten**.
2. Öffnen Sie eine **Plankonfiguration**, um einen Besitzer oder Genehmiger zu ändern.
   Doppelklicken Sie auf die **Plankonfiguration**, um sie zu öffnen.
3. Zur Registerkarte **Plankonfiguration – Besitzer und Genehmiger**.
4. Doppelklicken Sie auf den **Namen** des Besitzers.
5. Ändern Sie die Besitzer, Mitbesitzer oder Genehmiger.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Phasen erstellen und verwalten

Erstellen und verwalten Sie Phasen, die in einem Plan enthalten sind. Phasen enthalten Aufgaben oder Aufgabenlisten, die von Managern, Mentoren oder Mitarbeitern abgeschlossen werden müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Phasen, um eine logische Sequenz zur Durchführung von Aufgaben zu erzeugen. Manager fügen im Mitarbeiter-Center Phasen zu Plänen hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey Designer** > **Phasennamen verwalten**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Titel** einen aussagekräftigen Namen für eine Phase in einem Plan ein.
   Beispiel: Woche 1, Tag 1 oder Monat 2.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Phasenkonfigurationen hinzufügen

Stellt Gruppenaufgaben und Aufgabenlisten für Manager, Mentoren oder Mitarbeiter als Teil einer Plankonfiguration bereit. Sie müssen die Phasenreihenfolge festlegen und die Phase einer Plankonfiguration zuordnen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Phase erstellen: Phasen erstellen und verwalten

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Aufgabenvorlagen verwalten**.
2. Öffnen Sie eine vorhandene Plankonfiguration, und navigieren Sie zum Abschnitt **Journey Accelerator-Phasenkonfigurationen**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Konfiguration der Journey-Accelerator-Phase

Feld	Beschreibung
Name	Wird automatisch gefüllt, wenn Sie den Phasennamen auswählen
Phasenname	Wählen Sie den Phasennamen aus, z. B. „Monat 2“.
Phasen-Reihenfolge	Legen Sie die Reihenfolge für die Phase in Vielfachen von 100 fest.
Aktiv	Diese Option können Sie auswählen, um die Konfiguration für die Nutzung verfügbar zu machen.
Journey Accelerator-Plankonfiguration	Wählen Sie die Plankonfiguration aus, der die Phase hinzugefügt werden soll.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Aktion für Zufriedenheitspunktzahl erstellen

Eine Aktion für die Zufriedenheitspunktzahl löst ein Widget aus, das dem Mitarbeiter angezeigt wird und entweder eine URL oder eine Anforderung zur Planung eines Meetings enthält, wenn die spezifische Bedingung erfüllt ist.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Feedback-Posts installieren und konfigurieren: Feedback-Posts mit Journey-Designer integrieren

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Journey-Konfigurationen verwalten**.
2. Wählen Sie die Journey-Konfiguration aus, oder erstellen Sie eine neue.
3. Navigieren Sie zur Registerkarte **Zufriedenheitspunktzahl – Aktionen** am unteren Rand der Seite, und wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionen für Zufriedenheitspunktzahl“.

Feld	Beschreibung
Bedingung	Legen Sie die Bedingung fest, die die Aktion auslöst.
Punktzahl	Wählen Sie die Punktzahl aus, um die Aktion auszulösen, wobei 1 die niedrigste und 5 die höchstmögliche Punktzahl ist.
Aktiv	Option, die Sie auswählen können, um die Aktion zu aktivieren.
Reihenfolge	Legt eine Rangfolge für die Aktion fest. Für den Fall, dass mehrere Aktionen eine Bedingung erfüllen, wird im Widget die in der Rangfolge zuerst aufgeführte Aktion angezeigt.
Aktion	Wählen Sie aus, was im Widget angezeigt werden soll.
URL	Wenn Sie die Aktion **URL öffnen** ausgewählt haben, geben Sie die URL an, um den Mitarbeiter umzuleiten, z. B. einen Wissensartikel.
URL-Bezeichnung	Wenn Sie die Aktion **URL öffnen** ausgewählt haben, geben Sie den Hypertext für den Link an.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zielgruppenspezifische Vorlagen erstellen und verwalten

Administrator können Journey-Accelerator-Vorlagen für benutzerdefinierte Pläne mit Phasen entwickeln, die Benutzeraufgaben für verschiedene Zielgruppen enthalten.

Aktionsplan-Aufgabenvorlagen erstellen und verwalten

Erstellen und verwalten Sie die Aufgabenvorlagen, die Manager, Mentoren und Mitarbeiter für ihre Journey-Designer-Pläne verwenden können. Verwenden Sie Aufgabenvorlagen, um eine einheitliche und optimierte Experience für die Erstellung von Journey-Designer-Plänen bereitzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aufgabenvorlagen werden in Mitarbeiter-Center als Aufgabenlisten für Manager, Mentoren und Mitarbeiter angezeigt.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Aufgabenvorlagen verwalten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandene Plankonfiguration.
3. Füllen Sie die Felder im Vorlagenformular aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Felder für Aufgabenvorlagen.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Von Managern erstellte Aufgabenvorlagen in Journey-Designer verwalten

Ändern und verwalten Sie von Managern erstellte Aufgabenvorlagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Manageraufgaben-Vorlagen verwalten**.
2. Öffnen Sie eine Aufgabenvorlage, oder klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus, oder bearbeiten Sie sie.
   Ausführliche Informationen zu den Feldern im Formular finden Sie unter Felder von Journey-Designer-Modellaufgaben.
4. Klicken Sie auf **Senden** oder **Aktualisieren**, um das Formular zu speichern.

Empfohlene Schulung für Journey-Konfigurationen

Administratoren fügen einer Journey-Konfiguration relevante Lernempfehlungen hinzu.

Die Empfehlungen basieren auf den Kursen, die von ähnlichen Mitarbeitern mit demselben Lifecycle Events-Typ (LE) sowie denselben Journey-Designer-Journeys und Journey-Accelerator-Plänen besucht wurden.

- Empfohlene Kurse, die einer Journey-Konfiguration von einem Administrator hinzugefügt werden, können nur von einem Administrator geändert oder gelöscht werden.
- Empfohlene externe Kurse sind nur für die angegebene Dauer des Kurses verfügbar.
- Empfohlene Lernkurse sind für Manager und Mentoren zugänglich, die in einer Journey-Konfiguration über die Berechtigung **Kann empfohlene Schulung hinzufügen** verfügen. Manager und Mentoren können Kurse in Mitarbeiter-Center nur als Empfehlungen zu einer einzelnen Journey hinzufügen. Siehe Dem Manager, der eine Journey erstellt, Schulungsempfehlungen anzeigen.

Zugehörige Informationen

Lernen-Posts mit Journey-Designer integrieren

Felder für Aufgabenvorlagen

Um eine Aufgabenvorlage zu erstellen, füllen Sie die Felder der Aufgabenvorlage aus.

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

Felder und Beschreibungen der Aufgabenvorlage

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für die Aktivität, die der Aufgabe zugeordnet ist.
Tabelle	Tabelle, die zum Nachverfolgen von Aufgaben und Feldern verwendet wird. Wählen Sie die Tabelle „Aufgabe“ [sn_ja_task] aus, um den Zugriff auf die Vorlagenfelder zu aktivieren.
Vorlage	Vorlagenfelder, die nur angezeigt werden, wenn eine Tabelle ausgewählt ist. Vorlagenfelder werden in der Journey-Accelerator-Aufgabentabelle [sn_ja_task] nachverfolgt. Die folgenden Einstellungen gelten für die allgemeinen Eigenschaften der Aufgabe: • **Obligatorisch**: Setzen Sie den Wert auf **true**, um die Aufgabe als erforderlich zu definieren. Setzen Sie den Wert auf **false**, um die Aufgabe als optional festzulegen. • **Bearbeitbar**: Setzen Sie den Wert auf **true**, damit Benutzer Aufgabenfelder ändern können. Setzen Sie den Wert auf **false**, damit Benutzer bestimmte Felder in der Aufgabe nicht ändern können. **Hinweis:** Bei `editable = false` geschieht Folgendes: ○ Der Planersteller kann die Felder **Name der Aufgabe**, **Aufgabenbeschreibung** und **Diese Aufgabe ist optional** nicht ändern. ○ Benutzer können die Aufgabe nicht aus einem Plan löschen. • **Typ** ○ **Regulär**: Standardvorlage für Aufgaben. ○ **Kalender**: Planbare Aufgabe. Erstellt eine mit dem Microsoft Office 365-Kalenderereignis verknüpfte Aufgabe.
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aufgabenvorlage aktiviert. Nur aktive Aufgaben können von Managern verwendet werden.
Kurzbeschreibung der Aufgabe	Kurze Beschreibung der Aufgabe. Dieser Text wird für Benutzer im Journey-Accelerator-Plan angezeigt. Dieses Feld wird im Feld **Kurzbeschreibung** angezeigt, wenn Sie Aufgaben in Phasen verwalten.

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

Felder und Beschreibungen der Aufgabenvorlage (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aufgabenbeschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabe.
Parent plan table (Übergeordnete Plantabelle)	Übergeordnete Tabelle, die einen Eintrag in der Tabelle „Journey-Accelerator-Aufgabe“ [sn_ja_task] mit der Tabelle „Journey-Accelerator-Plan“ [sn_ja_plan] verknüpft, die Pläne nachverfolgt. Durch Auswahl von Journey-Accelerator wird der Zugriff auf planbezogene Felder ermöglicht.
Assign to source (Zu Quelle zuweisen)	Benutzer, der der Aufgabe zugewiesen ist: • Mitarbeiter • Manager • Mentor **Hinweis:** Zunächst werden nur dem ersten Mentor Aufgaben in der Liste mit mehreren Einträgen zugewiesen. Manager können Aufgaben anderen Mentoren neu zuweisen, nachdem der Plan erstellt wurde.
Relative due date trigger (Relativer Auslöser für Fälligkeitsdatum)	Bedingung, mit der ausgelöst wird, wenn eine Aufgabe basierend auf dem Veröffentlichungsdatum des Plans zugewiesen wird. Diese Bedingung wird mit **Offsettyp für Datum** und **Offsettyp für Datum** ausgewertet. • **Erstellt** • **End on (Beenden bei)** • **Start on (Starten am)** • **Aktualisiert** **Hinweis:** Verwenden Sie nur die Bedingung **Start on** (Starten am). Die Bedingung **Start on** (Starten am) ist standardmäßig ausgewählt.
Offsettyp für Datum	Bedingung, mit der ausgelöst wird, wann eine Aufgabe zugewiesen wird. Diese Bedingung wird mit **Relative due date trigger** (Relativer Auslöser für Fälligkeitsdatum) und **Number of offset days** (Anzahl der Offset-Tage) ausgewertet. • **An** • **Nach**

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

Felder und Beschreibungen der Aufgabenvorlage (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Bedingung **Nach** ist die Standardauswahl. Wir empfehlen, nur die Bedingung „Nach“ zu verwenden.
Number of offset days (Anzahl der Offset-Tage)	Bedingung, mit der ausgelöst wird, wann eine Aufgabe zugewiesen wird. Diese Bedingung wird mit **Relative due date trigger** (Relativer Auslöser für Fälligkeitsdatum) und **Offsettyp für Datum** ausgewertet. • **Tagen** • **Stunden** **Hinweis:** Geben Sie nur Tage an, und lassen Sie Stunden auf 0 (Null). Beispiel: Wenn Relative due date trigger (Relativer Auslöser für Fälligkeitsdatum) = Start on (Starten am), Offsettyp für Datum = Nach und Number of offset days (Anzahl der Offset-Tage) = 5 Tage ist, ist die Aufgabe so konfiguriert, dass sie 5 Tage nach dem Veröffentlichungsdatum des Plans ausgelöst wird.

Empfohlene Schulung in der App Journey-Designer hinzufügen oder ändern

Konfigurieren und verwalten Sie empfohlene Schulungen für Mitarbeiter-Journeys.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die App Lernen-Posts muss in die App Journey-Designer integriert sein, damit die Funktion für empfohlene Schulungen verfügbar ist. Weitere Informationen zur Integration von Learning finden Sie unter Learning Core.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Administration** > **Empfohlene Lerninhalte verwalten**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Empfohlene Lerninhalte für Journey-Konfiguration

Feld	Beschreibung
Journey-Kurs	Kurs, der in Journey-Designer zur Verwendung in Mitarbeiter-Journeys zur Verfügung steht.
Kursname	Der Kursname ist im Journey-Kurs enthalten.
Typ	Wählen Sie eine Journey-Konfiguration aus, der die empfohlene Schulung hinzugefügt werden soll.
Aktiv	Wählen Sie **Aktiv** aus, um den Journey-Kurs im ausgewählten Typ verfügbar zu machen.
Anzeigereihenfolge	Wert, der zum Sortieren der Anzeige mehrerer empfohlener Schulungseinträge verwendet wird.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:

- Die empfohlene Schulung, die einer Journey-Konfiguration von einem Administrator hinzugefügt wurde, ist in allen mit dieser Journey-Konfiguration erstellten Journeys enthalten.
- Nur Administratoren können Einträge empfohlener Schulungen aus einer Journey-Konfiguration löschen.

Zugehörige Informationen

Empfohlene Schulungen in der App Journey-Designer löschen

Empfohlene Schulungen in der App Journey-Designer löschen

Löschen Sie eine empfohlene Schulung für Konfigurationen von Mitarbeitern-Journeys.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Empfohlene Schulungen, die zu einer Journey-Konfiguration hinzugefügt wurden, können nur von einem Administrator gelöscht werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Administration** > **Empfohlene Lerninhalte verwalten**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem empfohlenen Kurs, den Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie **Löschen** in der Liste **Aktionen für ausgewählte Zeilen**.
4. Wählen Sie **Löschen**, um zu bestätigen, dass Sie die ausgewählten Kurse löschen möchten.

Konfigurieren Sie eine Lösungsdefinition für Journey-Empfehlungen

Konfigurieren Sie eine Lösungsdefinition, um Lernempfehlungen für Benutzer mit ähnlichen Journeys anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

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

Die folgenden Plugins müssen im Store ServiceNow aktiviert werden, um die Lösungsdefinition „Ähnliche Journey-basierte Empfehlung“ anzuzeigen:

- Journey-Accelerator [sn_ja]
- Journey-Designer [sn_jny]
- Lernen-Posts [sn_lc]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit**.
2. Wählen Sie **Lösungsdefinitionen** aus, um eine Liste aller Lösungsdefinitionen unter Ähnlichkeit anzuzeigen.
   Sie sehen die Lösungsdefinition „ **Ähnliche Journey-basierte Empfehlung** “.

   Hinweis:
   Sie können die Lösungsdefinition an Ihre Bedürfnisse anpassen und neu trainieren. Öffnen Sie die Lösungsdefinition, um die Felder zu bearbeiten

3. Öffnen Sie die Lösungsdefinition, und bearbeiten Sie die Felder, um die Lösungsdefinition an Ihre Bedürfnisse anzupassen.
4. Wählen Sie die Schaltfläche **Aktualisieren und erneut trainieren aus**, um die Änderungen zu speichern und die Lösungsdefinition zu trainieren.

Nächste Maßnahme

Aktualisieren Sie die Lösungsdefinition in **KI-Konfiguration für HR** > **Ähnliche Journey-Anwender** > **Lösungsdefinition** an.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter HR-Lösungsdefinition und Domäne konfigurieren.

Mitarbeiter-Center (EC) Homepage-Journey-Registerkarten-Widget

Der Serviceportal Designer enthält eine Bibliothek von Widgets, die einem Serviceportal hinzugefügt werden können. Das **Widget „EC-Homepage – Journey-Registerkarten“** zeigt wichtige Details zu den Journeys von Benutzern an.

Administratoren können dem Mitarbeiter-Center-Serviceportal ihrer Organisation die **Journey-Registerkarten der EC-Homepage** hinzufügen. Mitarbeiter-Center-Benutzern, die einer Journey zugewiesen sind, werden relevante Informationen zu ihrer Journey angezeigt.

Beteiligte Journeys

Mentoren sehen die Registerkarte **Beteiligte Journeys**.

Meine Journeys

Benutzer, die einer Journey zugewiesen sind, sehen die Registerkarte **Meine Journeys**.

Team-Journeys

Journey-Besitzer mit aktiven Journeys für ihr Team sehen die Registerkarte **Team-Journeys**.

Journey-Designer-Widget hinzufügen

Das Journey-Designer-Widget befindet sich standardmäßig nicht auf der Mitarbeiter-Center-Homepage. Es muss von einem Administrator hinzugefügt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Designer** aus.
3. Wählen Sie die **Employee Center-Homepage** aus.
4. Geben Sie im Feld **Filter-Widget** EC-Homepage – Journey-Registerkarten ein.
5. Ziehen Sie das Widget **EC-Homepage – Journey-Registerkarten** auf die Service Portal-Seite.
   Fügen Sie das Widget EC-Homepage – Journey-Registerkarten einem beliebigen gültigen Element auf der Seite hinzu.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie sicher, dass das Widget im Employee Center-Portal Ihrer Organisation verfügbar ist.

1. Melden Sie sich als Benutzer an, der über Berechtigungen zum Anzeigen oder Ändern von Journeys verfügt.
2. Stellen Sie sicher, dass der Titel *Team journeys* sichtbar ist.

Integrationen für die App Journey-Designer

Erweitern Sie die Fähigkeiten der Anwendung Journey-Designer, indem Sie andere Anwendungen in die Journey-Experience integrieren.

Durch die Integration unterstützter Anwendungen werden die Funktionen und Fähigkeiten von Journey-Designer erweitert. Für unterstützte Anwendungen gelten bestimmte Installations- und Konfigurationsanforderungen. Unterstützte Integrationsanwendungen können vor oder nach der Installation der App Journey-Designer installiert werden.

- Lernen-Posts v5.0.0 [sn_lnp]
- Feedback-Posts v5.0.0 [sn_lp]
- Manager-Hub v1.0.0 [sn_mh]
- Microsoft Exchange Online-Spoke v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
- Wiederholungs-Handler-Framework v1.0.1 [sn_handler]

  Bei Verwendung der Microsoft Exchange Online-Spoke ist das Retry Handler Framework erforderlich.

Lernen-Posts mit Journey-Designer integrieren

Integrieren Sie Lernen-Posts mit Journey-Designer, um eine Omni-Channel-Lernerfahrung zu erzeugen und darauf zuzugreifen, die Mitarbeitern das richtige Lernen zur richtigen Zeit ermöglicht und ihnen den Zugriff auf Schulungen ermöglicht.

ServiceNow® Lernen-Posts ist eine im ServiceNow Store verfügbare Anwendung.

Wichtig:

- Lernen-Posts aktiviert Learning Core automatisch.
- Lernen-Posts ist mit dem HRSD Enterprise-Paket verfügbar.

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

Apps im Store anfordern

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

Durch die Integration der App Lernen-Posts mit Journey-Designer können Sie empfohlene Schulungen für Journeys in Journey-Designer verwalten.

Empfohlene Schulungen verwenden

Die Funktion für empfohlene Schulungen kombiniert Lernen-Posts mit Predictive Intelligence. Sie lernt, wie Ihr Unternehmen Schulungen einsetzt, und stellt eine Liste der empfohlenen Kurse bereit, die Journeys hinzugefügt werden können.

- Mitarbeiter können: Lernaufgaben anzeigen und Aufgaben in ihren Journeys bearbeiten.
- Manager können: Empfohlene Schulungen zu Journeys für Mitarbeiter hinzufügen, wenn sie über die Berechtigung **Kann empfohlene Schulung hinzufügen** verfügen.
- Manager können: Empfohlene Schulungen hinzufügen, wenn sie über die Berechtigung zum Bearbeiten einer Journey und über die Berechtigung **Kann empfohlene Schulung hinzufügen** verfügen.
- Administratoren können „Empfohlene Schulung für Journey-Konfigurationen“ verwalten.

Hinweis:
Administratoren legen Berechtigungen in Journey-Konfigurationen fest. Siehe Benutzerberechtigungen für Journeys aktualisieren.

Administratoren verwalten „Empfohlene Schulung für Journey-Konfigurationen“

Administratoren erstellen Datensätze mit empfohlenen Lerninhalten für Journey-Konfigurationen, die einem Journey-Typ zugeordnet sind. Auf die empfohlenen Schulungen wird dann von Journey-Besitzern, Mentoren und Mitarbeitern zugegriffen. Nur Administratoren können empfohlene Schulungen aus Journey-Konfigurationen löschen. Siehe Empfohlene Schulung in der App Journey-Designer hinzufügen oder ändern.

Journey-Besitzer und Mentoren können empfohlene Schulungen zu Journeys hinzufügen

Journey-Besitzer und Mentoren mit der Berechtigung **Kann empfohlene Schulung hinzufügen** für eine Journey-Konfiguration können einzelnen Journeys empfohlene Kurse hinzufügen. Siehe Empfohlene Schulung zu einer Journey hinzufügen.

Feedback-Posts mit Journey-Designer integrieren

Verwenden Sie Feedback-Posts mit Journey-Designer zur Einbettung von Pulse-Umfragen, um Einblicke in die Erfahrungen der Mitarbeiter zu erhalten und diese Einblicke mit Managern zu teilen.

Konfigurieren Sie ein Pulsumfrage-Widget auf der Seite „Journeys“.

Fügen Sie das Widget der Seite „Journeys“ hinzu, um Mitarbeiter um Feedback zu bitten. Sie können das Widget entweder in Journey-Accelerator oder konfigurieren

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

Lifecycle Events. Im Folgenden finden Sie die Schritte für beide Optionen:

Konfiguration in Lifecycle Events

Schritt 1: Pulse-Thema erstellen

Führen Sie die Schritte unter Pulsthemen in Feedback-Posts erstellen aus.

> **Hinweis:**
> Sie können für jeden Journey-Typ ein separates Pulse-Thema erstellen.

Schritt 2: Pulse-Umfrage erstellen

Führen Sie die Schritte unter Pulsumfragen in Feedback-Posts erstellen aus.

Schritt 3: Lösen Sie die Pulsumfrage in Lifecycle Events aus

Öffnen Sie ein vorhandenes Lebenszyklus-Event, und erstellen Sie einen Aktivitätsdatensatz vom Aktivitätstyp **Pulse-Umfrage**. Wählen Sie die Pulse-Umfrage aus, die Sie in Schritt 2 erstellt haben, und weisen Sie das Feld **Pulse-Anwender** der Person zu, die an der Umfrage teilnehmen soll.

Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren|Event-Aktivität einer Pulse-Umfrage konfigurieren

Schritt 4: Fügen Sie der Journey-Seite Analysen hinzu

Nehmen Sie mit den folgenden Optionen Anpassungen vor:

- Aktivieren Sie auf der Registerkarte „Berechtigungen des Journey-Besitzers“ die Option **Kann Zufriedenheitspunktzahl anzeigen**. Siehe Benutzerberechtigungen für Journeys aktualisieren
- Konfigurieren Sie Aktionen, z. B. eine URL oder einen Link zum Planen einer Besprechung, sodass sie bei bestimmten Punktzahlergebnissen auf der Registerkarte „Zufriedenheitspunktzahl – Aktionen“ angezeigt werden. Siehe Aktion für Zufriedenheitspunktzahl erstellen
- Leiten Sie die Ergebnisse der Pulse-Umfrage an den Manager weiter. Siehe Antwortfreigaberegeln in Feedback-Posts erstellen

Konfiguration in Journey-Accelerator

Schritt 1: Pulse-Thema erstellen

Führen Sie die Schritte unter Pulsthemen in Feedback-Posts erstellen aus.

> **Hinweis:**
> Sie können für jeden Journey-Typ ein separates Pulse-Thema erstellen.

Schritt 2: Pulse-Umfrage erstellen

Führen Sie die Schritte unter Pulsumfragen in Feedback-Posts erstellen aus.

Schritt 3: Einer Plankonfiguration hinzufügen

Fügen Sie die Aufgabenvorlage, die die Pulse-Umfrage enthält, über eine Phasenkonfiguration einer Plankonfiguration hinzu. Phasenkonfigurationen hinzufügen

Schritt 4: Lösen Sie die Pulsumfrage in Journey Accelerator aus

Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage mit `Pulse-Umfrage` als **Aufgabentyp**. Wählen Sie im Feld **Zugehöriger Datensatz** die Pulse-Umfrage aus, die Sie in Schritt 2 erstellt haben.

Aktionsplan-Aufgabenvorlagen erstellen und verwalten

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

Schritt 5: Der Journey-Seite Analysen hinzufügen

Nehmen Sie mit den folgenden Optionen Anpassungen vor:

- Aktivieren Sie auf der Registerkarte „Berechtigungen des Journey-Besitzers“ die Option **Kann Zufriedenheitspunktzahl anzeigen**. Siehe Benutzerberechtigungen für Journeys aktualisieren
- Konfigurieren Sie Aktionen, z. B. eine URL oder einen Link zum Planen einer Besprechung, sodass sie bei bestimmten Punktzahlergebnissen auf der Registerkarte „Zufriedenheitspunktzahl – Aktionen“ angezeigt werden. Siehe Aktion für Zufriedenheitspunktzahl erstellen
- Leiten Sie die Ergebnisse der Pulse-Umfrage an den Manager weiter. Siehe Antwortfreigaberegeln in Feedback-Posts erstellen

Manager-Hub mit Journey-Designer integrieren

Integrieren Sie Manager-Hub mit Journey-Designer, um tägliche Aktivitäten zwischen verschiedenen funktionsübergreifenden Prozessen und Abteilungen zu erleichtern und Prozesse wie das Onboarding neuer Mitarbeiter zu automatisieren.

Befolgen Sie die Anweisungen in der Manager-Hub-Dokumentation, um die Anwendung für Journey-Designer zu installieren und zu konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Manager-Hub

Microsoft Exchange Online-Spoke mit Journey-Designer integrieren

Die Integration der Microsoft Exchange Online-Spoke mit Journey-Designer erfolgt mit Journey-Accelerator.

Befolgen Sie die Setup- und Integrationsanweisungen in Journey-Accelerator.

Microsoft Exchange Online für Journey-Accelerator einrichten

Durch die Integration der Journey-Accelerator-Planungsfunktion mit der Microsoft Office 365-Kalenderfunktion können Benutzer Pläne und Aufgaben planen.

Systemeigenschaften für Microsoft Exchange Online in der App Journey-Accelerator aktualisieren

Aktualisieren Sie die Systemeigenschaften der App Journey-Accelerator zur Nutzung von durch Journey-Accelerator unterstützten Microsoft Exchange Online-Funktionen.

App 'HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Conversations mit Journey-Designer integrieren

Installieren Sie die App 'HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Conversations, damit Journey-Designer umsetzbare Benachrichtigungen als Nudges über konfigurierte Kommunikationskanäle an Mitarbeiter und Manager senden kann.

In der App 'HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Conversations werden Aktionsschaltflächen angezeigt, über die Interaktionen möglich sind und Aktionen abgeschlossen werden können. Die App 'HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Conversations unterstützt schnellere Genehmigungen und Aufgabenabschlüsse, indem Mitarbeiter und Manager über die Kanäle einbezogen werden, in denen sie sich befinden.

Aktivierungsinformationen

Installieren Sie die aktuelle Version von 'HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Konversationen [sn_hr_va] um umsetzbare Benachrichtigungen in Journey-Designerzu aktivieren.

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

Apps im Store anfordern

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

Durch die Integration der App Lernen-Posts mit Journey-Designer können Sie empfohlene Schulungen für Journeys in Journey-Designer verwalten.

Vordefinierte Virtual Agent-Benachrichtigungen für 'HR-Servicebereitstellung

Die App 'HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Conversations bietet vordefinierte Benachrichtigungen, damit Ihre Mitarbeiter, Mentoren und Manager Informationen zu den allgemeinen Aufgaben in 'HR-Servicebereitstellung erhalten.

Benachrichtigungen werden an Mitarbeiter, Manager und Mentoren gesendet, die einer Journey zugeordnet sind. Die folgenden 'HR-Servicebereitstellung Virtual Agent-Benachrichtigungen sind verfügbar:

- Neue Journey erstellt – Mitarbeiter benachrichtigen
- Neue Journey erstellt – Manager benachrichtigen
- Neue Journey erstellt – Mentor benachrichtigen
- Neue(n) Mentor(en) hinzugefügt – Manager benachrichtigen
- Neue(n) Mentor(en) hinzugefügt – Mitarbeiter benachrichtigen
- Neue(n) Mentor(en) hinzugefügt – Mentor benachrichtigen
- Journey-Aufgaben überfällig
- JA-Aufgabe einer Journey kommentiert
- Genehmigung für LE-Aufgabe einer Journey angefordert

Hinweis:
Um eine ganzheitliche Experience des Journey-Ergebnisses in Virtual Agent zu erhalten, aktivieren Sie alle sechs für Journeys erstellte Benachrichtigungen (Manager, Mentor und Mitarbeiter).

Weitere Informationen zu 'HR-Servicebereitstellung Virtual Agent Conversations und Themenblöcken finden Sie unter Virtual Agent für 'HR-Servicebereitstellung.

Umsetzbare Benachrichtigung in der App Journey-Designer

Journey-Designer-Anwendungsfall: Wenn Benachrichtigungen konfiguriert sind, wird eine Benachrichtigung gesendet, sobald eine neue Journey erstellt und veröffentlicht wird. Der Mitarbeiter wird über den konfigurierten CI-Kanal informiert. Der Manager wird aufgefordert, einen Mentor hinzuzufügen. Nachdem der Mentor hinzugefügt wurde, werden Benachrichtigungen an Mitarbeiter und Mentor gesendet.

Virtual Agent Designer

Als - und -Administrator wechseln Sie zu **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**. Filtern Sie nach:

- **Typ** = Themen
- **Kategorie** = Umsetzbare HRSD-Benachrichtigungen
- **Status** = Aktiv

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

Es gibt vier Aktionsthemen, die mit Journey-Designer verknüpft sind und im Basissystem der Anwendung bereitgestellt werden.

- _add_comment_to_ja_task – Kommentar hinzufügen. Diese Kommentare werden auch in der Journey-Aufgabenaktivität angezeigt.
- _add_mentor_to_journey – Mentor hinzufügen. Sie können einen Mentor in der durch Virtual Agent bereitgestellten Liste auswählen oder nach einer Person suchen, indem Sie deren Namen eingeben.
- _approve_le_approval_activity – Anforderung genehmigen, die als Teil einer Journey zugewiesen ist.
- _reject_le_approval_activity – Anforderung ablehnen, die als Teil einer Journey zugewiesen ist.

Sie können den Benachrichtigungen auch andere Aktionen zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Add actions to the notification content .

Journey-Designer verwenden

Journey Designer verwenden.

Journey-Designer

Journey-Designer Plankonfigurationsvorlagenprozess, Besitzer und Wartung

Die Verwaltung von Journey-Plan-Konfigurationsvorlagen ist eine Zusammenarbeit von ServiceNow -Administratoren, Besitzern von Journey-Vorlagen und Teamexperten.

Das Erstellen und Verwalten von Journeys erfordert das Wissen und die Kompetenzen vieler Personen. Die Verantwortlichkeiten für die Aktualisierung von Journey-Phasen und Aufgaben sind nicht immer klar definiert. Journey-Designer ermöglicht es einem Journey-Administrator, alle Aktivitäten zu orchestrieren und zu delegieren, die zum Erstellen und Verwalten von Journeys erforderlich sind.

Hinweis:
Ein Administrator muss Plankonfigurationen Journey-Designer Besitzer und Genehmiger zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie den Überprüfungs- und Genehmigungsprozess der Plankonfiguration für Journey-Designer Version 2 ein

ServiceNow Anwendungsadministrator

- Richtet ein, konfiguriert und verwaltet Ihren ServiceNow Instanz, einschließlich Funktionen wie das Erstellen und Aktualisieren von Plankonfigurationen.
- Zuweisen Journey-Designer Besitzer und Genehmiger der Plankonfiguration
- Behalten Sie die Übersicht über den Erstellungs- und Änderungsprozess für Journey-Konfigurationen.

Journey-Besitzer

- Verwalten Sie Plankonfigurationen und initiieren Sie den Genehmigungs-Workflow für die Plankonfiguration.
- Aktualisieren und veröffentlichen Sie Änderungen an Plankonfigurationen.
- Erstellen und ändern Sie Aufgabenvorlagen für Ihre Zielgruppe.
- Fügen Sie Phasen in einer Journey hinzu, oder aktualisieren Sie sie.

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

Journey-Genehmiger

- Ein Fachexperte (SME) mit Spezialwissen über einen Bereich in einer Journey in Bezug auf Geschäftsbedürfnisse, einzelne Rollen und Verantwortlichkeiten.
- Genehmigern werden Genehmigungsaufgaben zugewiesen, wenn eine Journey-Konfiguration erstellt oder geändert wird.

Zugehörige Informationen

Richten Sie den Überprüfungs- und Genehmigungsprozess der Plankonfiguration für Journey-Designer Version 2 ein

Weisen Sie einer Journey-Konfiguration Besitzer und Genehmiger zu

Journey-Designer Plankonfigurationsbesitzer

Besitzer von Plankonfigurationen erstellen und aktualisieren Plankonfigurationen und veröffentlichen Changes.

ServiceNow -Administratoren weisen Plankonfigurationsbesitzer zu. Die Besitzer einer Plankonfiguration veröffentlichen Aktualisierungen zur Überprüfung und Genehmigung. Der dezentrale Ansatz für die Verwaltung und Genehmigung von Plankonfigurationen unterstützt einen Workflow für Gebietsexperten zum Anpassen und Verwalten von Plankonfigurationen. Diese Plankonfigurationen werden in Mitarbeiter-Center als Journey-Vorlagen bezeichnet.

Besitzer

Besitzer werden von ServiceNow -Administratoren zugewiesen. Ein Plankonfigurationsbesitzer verfügt über Fachwissen in Bezug auf die Plankonfigurationsanforderungen eines logischen Bereichs.

Co-Owner

Mitbesitzer werden von Administratoren ServiceNow zugewiesen und haben alle Verantwortlichkeiten eines Besitzers.

Aktualisieren und veröffentlichen Sie Änderungen an Plankonfigurationen

Planverantwortliche aktualisieren Plankonfigurationen und veröffentlichen die Änderungen zur Überprüfung und Genehmigung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Besitzer oder Mitbesitzer einer Journey-Designer -Plankonfiguration.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Journey-Designer Plankonfigurationsbesitzer aktualisieren und veröffentlichen Plankonfigurationen über das Serviceportal Mitarbeiter-Center.

Wichtig:
In Mitarbeiter-Centerwerden Plankonfigurationen auch als Journey-Vorlagen bezeichnet.

Was können Besitzer von Plankonfigurationen:

- Phasen hinzufügen, neu anordnen, umbenennen oder löschen.

Hinweis:
Nur leere Phasen können gelöscht werden.

- Fügen Sie einer Phase Aufgabenvorlagen hinzu.
- Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage.

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

- Zeigen Sie die Vorschau einer Vorlage als ausgewählter Mitarbeiter an.
- Veröffentlichen Sie eine Journey-Vorlage (Plankonfiguration) zur Genehmigung durch einen Überprüfer.

  Hinweis:
  Wenn einer Plankonfiguration kein Genehmiger zugewiesen ist, wird die Plankonfiguration sofort veröffentlicht, wenn die Änderungen übermittelt werden.

- Plankonfigurationen, die veröffentlicht wurden und derzeit verwendet werden, sind nicht von Änderungen betroffen.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Serviceportal Mitarbeiter-Center zur Seite „ **Journeys** “.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Journey-Vorlagen**.
3. Wählen Sie die Plankonfiguration aus, die Sie aktualisieren möchten.
4. Aktualisieren Sie die Plankonfiguration.

   Besitzer und Mitbesitzer können verschiedene Teile der Plankonfiguration ändern.
   - **Phasen**: logische Container von Aufgabenvorlagen.
   - **Aufgabenvorlagen**: einzelne Aufgaben, die Mitarbeitern, Mentoren oder Managern zugewiesen sind.

   Einzelheiten zu finden Sie unter Journey-Designer Referenz zu Journey-Vorlage.
5. Wählen **Sie Journey-Vorlage veröffentlichen**.

   Hinweis:
   Nur neue Aufgabenvorlagen müssen genehmigt werden.

6. Wählen Sie **Absenden**.

   Nachdem die Anforderung übermittelt wurde, wird eine Genehmigungsaufgabe an alle Genehmiger gesendet, die der Plankonfiguration zugewiesen sind.

   Wichtig:
   Nur eine Genehmigung löst die Veröffentlichung der Plankonfiguration aus. Wenn eine Genehmigung von einem bestimmten Genehmiger erforderlich ist, sollten Besitzer alle Genehmiger informieren.

   Besitzer und Mitbesitzer können eine Genehmigungsanforderung abbrechen, solange ein Genehmiger die Anforderung nicht genehmigt oder abgelehnt hat.

Erstellen und aktualisieren Sie Aufgabenvorlagen für Plankonfigurationen

Planverantwortliche erstellen und aktualisieren Aufgabenvorlagen, die in Plankonfigurationen verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Besitzer oder Mitbesitzer einer Journey-Designer -Plankonfiguration.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Journey-Designer -Plankonfigurationsbesitzer können Aufgabenvorlagen für eine Plankonfiguration ändern oder erstellen.

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

- Fügen Sie einer Phase Aufgabenvorlagen hinzu.
- Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage.
- Zeigen Sie die Vorschau einer Vorlage als ausgewählter Mitarbeiter an.
- Veröffentlichen Sie eine Journey-Vorlage (Plankonfiguration) zur Genehmigung durch einen Überprüfer.

Hinweis:
Wenn einer Plankonfiguration kein Genehmiger zugewiesen ist, wird die Plankonfiguration sofort veröffentlicht, wenn die Änderungen übermittelt werden.

- Plankonfigurationen, die veröffentlicht wurden und derzeit verwendet werden, sind nicht von Änderungen betroffen.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Serviceportal Mitarbeiter-Center zur Seite „ **Journeys** “.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Journey-Vorlagen**.
3. Wählen Sie die Plankonfiguration aus, die Sie aktualisieren möchten.
   Besitzer können einer Phase Aufgabenvorlagen hinzufügen oder eine Vorlage aktualisieren, die sich bereits in einer Phase befindet.
4. Fügen Sie eine Aufgabenvorlage hinzu, oder aktualisieren Sie sie.
5. Wählen **Sie Changes veröffentlichen**.
6. **Fügen Sie im Fenster Zur Genehmigung** senden Informationen zu den Changes hinzu.
   Fügen Sie alle erforderlichen Anweisungen für Genehmiger hinzu.

Hinweis:
Plankonfigurationen benötigen nur eine Genehmigung, um veröffentlicht zu werden. Wenn Sie mehrere Genehmiger für eine Plankonfiguration haben, teilen Sie allen Genehmigern spezielle Anweisungen für den Überprüfungs- und Genehmigungs-Workflow mit.

7. Wählen Sie **Absenden**.
   An jeden der Genehmiger für die Plankonfiguration wird eine Genehmigungsanforderungsaufgabe gesendet.

Fügen Sie Phasen in einer Journey-Plankonfiguration hinzu, oder aktualisieren Sie sie

Besitzer fügen die Phasen in Journey-Plankonfigurationen hinzu oder aktualisieren sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Besitzer oder Mitbesitzer einer Journey-Designer -Plankonfiguration.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Journey-Designer -Plankonfigurationsbesitzer können Aufgabenvorlagen für eine Plankonfiguration ändern oder erstellen.

- Phasen hinzufügen
- Löschen Sie die Phasen. Eine Phase darf keine Aufgabe enthalten, wenn Sie sie löschen möchten.
- Veröffentlichen Sie eine Journey-Vorlage (Plankonfiguration) zur Genehmigung durch einen Überprüfer.

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

Hinweis:
Wenn einer Plankonfiguration kein Genehmiger zugewiesen ist, wird die Plankonfiguration sofort veröffentlicht, wenn die Änderungen übermittelt werden.

- Plankonfigurationen, die veröffentlicht wurden und derzeit verwendet werden, sind nicht von Änderungen betroffen.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Serviceportal Mitarbeiter-Center zur Seite „ **Journeys** “.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Journey-Vorlagen**.
3. Wählen Sie die Plankonfiguration aus, die Sie aktualisieren möchten.
   Besitzer können:
   - Phasen neu anordnen
   - Change-Phasen
   - Zusätzlich erstellen
4. Nehmen Sie die Änderungen an der Plankonfiguration vor.
5. Wählen **Sie Changes veröffentlichen**.

Hinweis:
Plankonfigurationen benötigen nur eine Genehmigung, um veröffentlicht zu werden. Wenn die Changes von einem bestimmten Genehmiger überprüft werden müssen, stellen Sie sicher, dass Sie allen Genehmigern spezielle Anweisungen für die Genehmigung mitteilen.

6. Fügen Sie Details zu den Changes im Feld **Zusätzliche Details** hinzu.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Journey-Designer Plankonfigurationsgenehmiger

Plankonfigurationsgenehmiger überprüfen und genehmigen Plankonfigurationen.

ServiceNow-Administratoren weisen Plankonfigurationsgenehmiger für verschiedene Plankonfigurationen zu. Genehmiger werden von ServiceNow -Administratoren zugewiesen. Genehmiger sind Fachexperten (SME) mit speziellen Kompetenzen im Zusammenhang mit Plankonfigurationen. Wenn ein Besitzer Aktualisierungen für eine Plankonfiguration veröffentlicht, wird eine Genehmigungsaufgabe für alle Genehmiger erstellt.

Überprüfen und genehmigen Sie Plankonfigurationsänderungen

Genehmiger erhalten Genehmigungsaufgaben, um das Überprüfen, Genehmigen und Ablehnen von Änderungen an einer Plankonfiguration nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: als Genehmiger für eine Plankonfiguration zugewiesen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Genehmiger

Plankonfigurationsgenehmiger werden einer Plankonfiguration von einem ServiceNow -Administrator zugewiesen. Genehmiger sind für die Überprüfung von Änderungen verantwortlich, die von einem Besitzer der Plankonfiguration vorgenommen wurden. Ein Genehmiger kann die Änderungen akzeptieren oder ablehnen.

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

Besitzer (oder Mitbesitzer)

Ändert die Plankonfiguration und veröffentlicht die Änderungen, die den Genehmigungs-Workflow für die Plankonfiguration initiieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Serviceportal Mitarbeiter-Center zur Seite „ **Journeys** “.
2. Wählen Sie **Meine Aufgaben** aus.

   Suchen Sie die Aufgabe Genehmigungsanforderung, die Sie genehmigen oder ablehnen möchten.

   Eine Genehmigungsanforderung sieht ähnlich aus wie in diesem Beispiel.

   ```
   Approve Request

   Sales Employee Plan Configuration (Demo)

   Due in 7 days
   ```

3. Überprüfen Sie die Änderungen.

   Hinweis:
   Die Changes in der Anforderung benötigen nur eine Genehmigung zur Veröffentlichung. Stellen Sie sicher, dass Sie alle Änderungen an der Plankonfiguration verstehen.

   Der rechte Bereich enthält die Details der Genehmigung. Sie können die Änderungen **ablehnen** oder **genehmigen**.

Nutzung von Journeys in Mitarbeiter-Center durch Manager, Mentoren und Mitarbeiter

Manager, Mitarbeiter und Mentoren greifen über Mitarbeiter-Center (EC) auf Journeys zu.

Über Mitarbeiter-Center können Benutzer je nach zugewiesenen Berechtigungen und Rollen Journeys erstellen, ändern und abschließen.

- Mitarbeiter können: ihre Journey anzeigen und zugewiesene Aufgaben abschließen.
- Manager können: Journeys erstellen und ändern, Mentoren zuweisen, Benutzerberechtigungen für eine Journey ändern und Analysen zur Journey überwachen. Manager erstellen und ändern Journeys und fügen zusätzliche Mentoren, empfohlene Schulungen, Quick-Links und personalisierte Nachrichten hinzu.
- Mentoren können: Mitarbeitern helfen, eine Journey erfolgreich abzuschließen. Mentoren mit der zugewiesenen Berechtigung können Journeys ändern sowie zusätzliche Mentoren, empfohlene Schulungen, Quick-Links und personalisierte Nachrichten hinzufügen.

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

Hinweis:

- Journeys sind über Now Mobile-Appverfügbar. Siehe Journeys zu Now Mobile
- Die Gesamtanzahl der Aufgaben in der Journey-Fortschrittsleiste kann sich von der Anzahl der **Journey-Übersicht aller Aufgaben** unterscheiden. Diese Diskrepanz bei der Gesamtaufgabenanzahl ist darauf zurückzuführen, dass in der **Journey-Übersicht** die Aufgabenanzahl nur für die Aufgaben angezeigt wird, auf die der Mitarbeiter Zugriff hat.

Einige Funktionen erfordern möglicherweise die Integration mit einer zugehörigen Anwendung, siehe Integrationen für die App Journey-Designer.

Journey erstellen

Benutzer, die Manager sind und die Berechtigung „Modifikator“ [sn_jny.writer] besitzen, erstellen Journeys für Mitarbeiter und weisen Mentoren zu, die sie bei der Journey unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Ein Benutzer muss andere Benutzer verwalten, um Zugriff zum Erstellen von Journeys zu haben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Benutzer, der eine Journey erstellt, ist der Besitzer der Journey. Journey-Besitzer erstellen, ändern und verwalten alle Aspekte einer Journey.

Prozedur

1. Wählen Sie in Mitarbeiter-Center **Wege**.
2. Wählen Sie **Neue Journey erstellen**.
   Journey-Vorlagen weisen vorkonfigurierte Journey-Konfigurationen auf. Der Administrator Ihrer Organisation erstellt und verwaltet Journey-Konfigurationen.
3. Wählen Sie eine Journey-Vorlage aus, um eine vorhandene Journey-Konfiguration zu verwenden, oder wählen Sie **Leer** aus, um eine eigene Journey zu erstellen.
4. Füllen Sie das Formular aus, um eine Journey zu erstellen.

Im Folgenden finden Sie einige Details zu diesem Planformular.

Feld	Beschreibung
Diese Journey ist für	Name des Mitarbeiters, für den diese Journey bestimmt ist.
Journey-Name	Beschreibender Name der Journey.
Journey mentor (Journey-Mentor)	Mentoren, die Sie auswählen können. Sie können auch die Berechtigung zum Anzeigen oder Bearbeiten der Mentoren festlegen. Sie können bis zu 5 Mentoren hinzufügen.
Journey-Beschreibung	Details zu diesem Plan

5. Wählen Sie **Journey erstellen**.

Nächste Maßnahme

Journey-Besitzer und Mentoren mit entsprechender Berechtigung können vorhandene Journeys bearbeiten.

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

- Fügen Sie einer Journey Journey-Accelerator-Aufgaben hinzu.
- Fügen Sie einer Journey Journey-Accelerator-Phasen hinzu.
- Ziehen Sie Phasen und Aufgaben innerhalb einer Journey, um die Reihenfolge zu ändern.
- Fügen Sie einen Mentor hinzu.
- Veröffentlichen Sie die Journey.
- Fügen Sie empfohlene Schulungen und Quick-Links hinzu.

Aufgabenvorlage erstellen

Journey-Besitzer und -Mentoren erstellen Vorlagen für Aufgaben, z. B. die Planung einer Besprechung oder die Teilnahme an einem Lernkurs, um sie den Journeys von Mitarbeitern zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Modifikator [sn_jny.writer]

Prozedur

1. Navigieren Sie von Mitarbeiter-Centerzu **Journeys** > **My templates (Meine Vorlagen)**.
2. Wählen Sie **Aufgabenvorlage erstellen**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Erstellen Sie ein Aufgabenvorlagenformular

Feld	Beschreibung
Aufgabentyp	Option zum Auswählen eines Aufgabentyps, um andere Felder im Formular anzuzeigen. ○ **Allgemeine Aufgabe** ○ **Besprechung planen** ○ **Kurs zum Lernen absolvieren**
Name der Aufgabe	Beschreibender Name der Aufgabe.
Diese Aufgabe ist für	Option zur Auswahl aus einer Liste der Anwendertypen Mitarbeiter, Manager, Mentor oder Angabe des Namens des Mitarbeiters, für den diese Aufgabe bestimmt ist.
Beobachtungsliste	Option zum Hinzufügen zusätzlicher Personen, die über diese Aufgabe benachrichtigt werden sollen.
Freigeben für	Option zum Freigeben der Aufgabenvorlage für andere Mitarbeiter.
Aufgabenbeschreibung	Details zu dieser Aufgabe.
Fälligkeitsdatum	Option, um auszuwählen, bis wann der Mitarbeiter die Aufgabe abschließen muss.
Diese Aufgabe ist optional.	Option, um diese Aufgabe auf „optional“ festzulegen.

4. Wählen Sie **Aufgabenvorlage erstellen**.

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

Aufgabenvorlage zu Journey hinzufügen

Verwenden Sie Aufgabenvorlagen, um der Journey eines Mitarbeiters schnell vorkonfigurierte Aufgaben hinzuzufügen, z. B. die Planung einer Besprechung oder die Teilnahme an einem Lernkurs.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Modifikator [sn_jny.writer]
- Journey erstellen
- Aufgabenvorlage erstellen

Prozedur

1. Navigieren Sie von Mitarbeiter-Centerzu **Journeys** > **Journeys meines Teams** und scrollen Sie zum Abschnitt „ **Journeys für mein Team** “.
2. Wählen Sie die Journey aus, der die Aufgabenvorlage hinzugefügt werden soll.
3. Navigieren Sie zu der Phase, in der Sie die Aufgabe hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **Aufgaben hinzufügen**.
4. Wählen Sie **Aufgabenvorlagen verwenden** aus.
5. Wählen Sie **Aufgabenvorlage erstellen**.
6. Wählen Sie eine der verfügbaren Aufgabenvorlagen aus, und klicken Sie auf **Vorlage verwenden**.

Mentoren können Journeys ändern und verwalten

Mentoren mit der entsprechenden Berechtigung können Journeys ändern und andere Mentoren hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Modifikator [sn_jny.writer]

Prozedur

1. Wählen Sie in Mitarbeiter-Center **Wege**.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Beteiligte Journeys**, und wählen Sie die Journey aus, die Sie aktualisieren möchten.
3. Wählen Sie **Journey bearbeiten**.

   Mentor hinzufügen

   Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol für **Mentoren**, um der Journey zusätzliche Mentoren hinzuzufügen. Fügen Sie Mentoren hinzu, die über spezielle Kompetenzen verfügen, die sie an den Mitarbeiter weitergeben können.

   Phase hinzufügen

   Wählen Sie **Phase hinzufügen** aus, um einen Status in der Journey zu erstellen. Neue Phasen können hilfreich sein, um zusätzliche Schulungen oder Ressourcen aus der ursprünglichen Journey bereitzustellen.

   Aufgaben hinzufügen

   Wählen Sie **Aufgaben hinzufügen**, um einer vorhandenen Phase einer Journey zusätzliche Aufgaben hinzuzufügen. Neue Aufgaben geben Mitarbeitern Zugriff auf zusätzliche Schulungen und andere Ressourcen.
4. Wählen Sie **Bearbeitung abschließen**.

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

Nächste Maßnahme

Mit geeigneten Berechtigungen können Journey-Mentoren vorhandene Journeys bearbeiten. Mentoren können:

- Fügen Sie einer Journey Journey-Accelerator-Aufgaben hinzu.
- Fügen Sie einer Journey Journey-Accelerator-Phasen hinzu.
- Ziehen Sie Phasen und Aufgaben innerhalb einer Journey, um die Reihenfolge zu ändern.
- Fügen Sie einen Mentor hinzu.
- Veröffentlichen Sie die Journey.
- Fügen Sie empfohlene Schulungen und Quick-Links hinzu.

Quick-Links für Journeys hinzufügen, bearbeiten und löschen

Journey-Besitzer und -Mentoren können Quick-Links in einer Journey hinzufügen, bearbeiten und löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Journey-Besitzer oder Journey-Mentor mit Berechtigung **Kann Quick-Links hinzufügen**.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Journey-Besitzer und -Mentoren haben Berechtigungen, die ihnen aus einer Journey-Konfiguration zugewiesen wurden. Die Berechtigung, mit der Besitzer und Mentoren in einer Journey Quick-Links hinzufügen, bearbeiten oder löschen können, lautet **Kann Quick-Links hinzufügen**. Besitzer und Mentoren mit dieser Berechtigung können einer einzelnen Journey gültige URLs als Quick-Link hinzufügen.

Hinweis:
Wenn das Widget **Quick-Links** in einer Journey nicht sichtbar ist, ist **Kann Quick-Links hinzufügen** nicht in der Journey-Konfiguration konfiguriert. Nur Administratoren können die Berechtigungen für die Journey-Konfiguration aktualisieren. Siehe Benutzerberechtigungen für Journeys aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mitarbeiter-Center zu **Wege**.
2. Öffnen Sie die Journey, der Sie den Quick-Link hinzufügen möchten.
   Das Widget **Quick-Links** befindet sich rechts unten auf der Journey-Seite. Sie können auch Quick-Links hinzufügen, wenn Sie eine Journey erstellen. Siehe Journey erstellen.
3. Wählen Sie **Link hinzufügen**, und füllen Sie die Felder aus.
   - **Text verknüpfen**: Text, der in der Journey angezeigt wird.
   - **Link-Adresse**: Eine gültige URL.
4. Wählen Sie **Link hinzufügen**.
   Wählen Sie das Symbol „Mehr“, um einen Link zu bearbeiten oder zu löschen.

Mitarbeiteransicht und komplette Journeys

Mitarbeiter haben Zugriff auf die ihnen zugewiesenen Journeys.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Mitarbeiter mit HR-Profil

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jeder Mitarbeiter, der einer Journey zugewiesen ist, kann die Journey anzeigen, um Aufgaben abzuschließen, die Teil der Journey sind. Mitarbeiter greifen über Mitarbeiter-Center auf zugewiesene Journeys zu.

Prozedur

1. Wählen Sie im Mitarbeiter-Center-Portal **Wege**.
2. Wählen Sie die Journey aus, an der Sie arbeiten möchten.

   Phasen enthalten die Aufgaben, die Sie ausführen müssen.
3. Um Details zu einer bestimmten Aufgabe anzuzeigen und ihren Fortschritt zu verwalten, wählen Sie diese Aufgabe aus.

   Aufgaben besitzen einen Prozess oder Schritte, die Sie ausführen, um die Aufgabe abzuschließen.

   Hinweis:
   Die Gesamtanzahl der Aufgaben in der Journey-Fortschrittsleiste kann sich von der Anzahl der **Journey-Übersicht aller Aufgaben** unterscheiden. Diese Diskrepanz bei der Gesamtaufgabenanzahl ist darauf zurückzuführen, dass in der **Journey-Übersicht** die Aufgabenanzahl nur für die Aufgaben angezeigt wird, auf die der Mitarbeiter Zugriff hat.

Verwalten Sie Aktualisierungen von Journey-Designer -Aufgaben in einem Massenvorgang

Viele Journeys haben ähnliche Aufgabentypen für mehrere Benutzer. Sie können ähnliche Aufgabentypen für Journeys des gleichen Typs massenweise aktualisieren.

Manager und andere Journey-Teilnehmer, die regelmäßig Journey-Aufgaben verwalten, können bestimmte Aufgabentypen in einer einzigen Aktion aktualisieren. Journey-Designer identifiziert ähnliche Aufgabentypen, die in ähnlichen Journeys vorhanden sind. Ähnliche Aufgaben können massenweise verwaltet werden, anstatt jede Aufgabe in jedem Journey-Typ zu verwalten.

Für die Massenaktualisierung ist eine begrenzte Anzahl von Aufgabentypen verfügbar.

- Genehmigung [sysapproval.approver]
- Bei Abschluss markieren [mark_when_complete]
- Katalogelement übermitteln [submit_catalog_item]
- Bestellleitfaden übermitteln [submit_order_guide]

Die Massenaktualisierungsfunktion ist für bis zu 50 Journeys aktiviert.

Führen Sie ein Massen-Update für ähnliche Aufgaben durch

Manager, Mentoren und andere Journey-Teilnehmer mit Zugriff auf bestimmte Journey-Designer -Aufgabentypen können ähnliche Aufgaben, die mit dem Kürzel Journey-Designer gekennzeichnet sind, in einer einzigen Aktion aktualisieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es stehen vier Journey-Designer -Aufgabentypen für Massenaktualisierungen zur Verfügung:

- Genehmigung [sysapproval.approver]
- Bei Abschluss markieren [mark_when_complete]

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

- Katalogelement übermitteln [submit_catalog_item]
- Bestellleitfaden übermitteln [submit_order_guide]

Hinweis:
Der Abschluss-Workflow für die verschiedenen Aufgabentypen ist eindeutig. Die Schritte in dieser Aufgabe sind eine allgemeine Darstellung zum Abschließen eines Massenupdates.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sie können die Massenaktualisierung für alle verfügbaren Journey-Designer -Aufgaben verwenden, für die Sie über Schreibberechtigungen verfügen.

Prozedur

1. Navigieren Sie von Mitarbeiter-Centerzu **Meine Aufgaben**.
2. Wählen Sie eine zu aktualisierende Aufgabe aus.

   Ähnliche Aufgaben, die für Massenaktualisierungen verfügbar sind, zeigen eine Meldung an, dass andere Aufgaben vorhanden sind, die Sie gleichzeitig aktualisieren können.
3. Wählen **Sie Mehr auswählen**

   Wenn mehrere Aufgaben verfügbar sind, wird eine Liste dieser Aufgaben angezeigt. Aufgabe muss ein ähnlicher Typ im gleichen Journey-Typ sein, um für die Massenaktualisierung berechtigt zu sein.

   Sie können einige oder alle Aufgaben in der Liste der verfügbaren Aufgaben auswählen. Sie können nur an den Aufgaben arbeiten, die Aufmerksamkeit erfordern.
4. Wählen Sie **Fortsetzen**.
5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Schließen Sie die Aufgabe ab.

   Je nach Aufgabentyp ist der Abschluss der Aufgabe für den Aufgabentyp eindeutig.

   Hinweis:
   Einige Aufgaben sind möglicherweise optional. Optionale Aufgaben können übersprungen werden. Erforderliche Aufgaben können nicht übersprungen werden.

Persönliche Nachricht an Journey-Benutzer senden

Journey-Besitzer und -Mentoren mit der Berechtigung **Kann personalisierte Nachricht hinzufügen** können dem Mitarbeiter, der einer Journey zugewiesen ist, eine persönliche Nachricht senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Manager und Mentoren mit Berechtigung **Kann personalisierte Nachricht hinzufügen**

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für die Funktion für personalisierte Nachrichten muss die Option **Kann personalisierte Nachricht hinzufügen** für Journey-Besitzer oder -Mentoren aktiviert sein. Diese Berechtigung wird für jede Journey-Konfiguration festgelegt. Siehe Benutzerberechtigungen für Journeys aktualisieren.

Die Schaltfläche **Notiz senden** ist nur in veröffentlichten Journeys sichtbar.

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

Prozedur

1. Wählen Sie in Mitarbeiter-Center **Wege**.
2. Erstellen und veröffentlichen Sie eine Journey, oder öffnen Sie eine vorhandene Journey, die bereits veröffentlicht wurde.
   Durch Journey-Konfigurationen mit **Kann eine personalisierte Nachricht hinzufügen** wird die Schaltfläche **Notiz senden** aktiviert.
3. Wählen Sie **Notiz senden**.
   Sie können die Notiz ändern und Anhänge hinzufügen.
4. Wählen Sie **Senden**, um die Notiz an den Benutzer zu senden.
   Eine E-Mail wird an die E-Mail-Adresse gesendet, die im HR-Profil angegeben ist.

Zugehörige Informationen

Journey-Designer-Benutzerberechtigungen – Referenz

Dem Manager, der eine Journey erstellt, Schulungsempfehlungen anzeigen

Ermöglichen Sie dem Manager, der eine Journey für einen Mitarbeiter erstellt, relevante Schulungsempfehlungen für den Mitarbeiter in Mitarbeiter-Center hinzuzufügen.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass der Manager über die Berechtigung **Kann empfohlene Schulung hinzufügen** verfügt, um der Mitarbeiter-Journey Kurse hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlene Schulung für Journey-Konfigurationen.

Schulungsempfehlungen können über die Option **Kurse hinzufügen** links unten auf der Journey-Seite hinzugefügt werden. Kurse werden im Abschnitt **Empfohlene Kurse** angezeigt. Die Kurse werden von externen Lernpartnern wie Udemy, Pluralsight und Cornerstone angeboten.

Die angezeigten Kurse basieren auf Lösungsdefinitionen **Ähnliche Journey-basierte Empfehlungen**, die unter Aspekten der Ähnlichkeit erstellt wurden. Die Empfehlungen basieren auf den Kursen, die von ähnlichen Mitarbeitern mit demselben Lebenszyklus-Event-Typ (LE) sowie demselben Journey Accelerator-Aktionsplan (JA-Plantyp) besucht wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Lösungsdefinition für Journey-Empfehlungen.

Hinweis:

- Kurse, auf die Manager Zugriff haben, werden nur als Empfehlungen angezeigt.
- Um die neuesten Empfehlungen zu erhalten, aktualisieren Sie die Lösungsdefinition regelmäßig.

Empfohlene Schulung zu einer Journey hinzufügen

Wenn die App Lernen-Posts mit Journey-Designer integriert ist, können Manager und Mentoren mit der Berechtigung **Kann empfohlene Schulung hinzufügen** einer Journey Kurse hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Manager oder Mentor

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

Hinweis:
Wählen Sie die Option **Kann empfohlene Lerninhalte hinzufügen** in aus **Verwalten Sie die Journey-Konfiguration** > **Berechtigungen des Journey-Besitzers** , um die Schaltfläche **Kurse** hinzufügen auf Mitarbeiter-Centeranzuzeigen.

Prozedur

1. Wählen Sie unter Mitarbeiter-Centerdie Seite **Journeys** aus.

   Hinweis:
   Die Seite „ **Journeys** “ wird nur angezeigt, wenn der angemeldete Benutzer ein Manager ist und nur einen Mitarbeiter unterstellt.

2. Wählen Sie eine Journey aus, um sie zu bearbeiten.
3. Wählen Sie im Widget „Empfohlene Lerninhalte“ die Schaltfläche **Kurse** hinzufügen.
4. Wählen Sie einen Kurs aus, indem Sie den Namen in die Suchleiste eingeben, oder wählen Sie einen Kurs aus der Liste aus.
   Ihre Organisation muss über ein kompatibles Lernsystem verfügen, in dem die App Lernen-Posts installiert und konfiguriert ist und funktioniert. Siehe Lernen-Posts.
5. Klicken Sie neben dem Kurs auf die Schaltfläche **+Hinzufügen**, um ihn hinzuzufügen.
6. Klicken Sie auf **Kurs** hinzufügen, um den ausgewählten Kurs bzw. die ausgewählten Kurse dem Widget hinzuzufügen.

Dashboards und Berichte von Journey-Designer

Dashboards sind konfigurierbare grafische Anzeigen von wichtigen Metriken, Berichten und anderen Widgets auf einem einzigen Bildschirm.

Journey-Designer-Berichte

Namen, Tabellen und Typen von Berichten

Berichtname	Tabelle	Typ
Teammitglieder in Karriereentwicklungs-Journey	[sn_jny_journey]	Einzelne Quelle
Liste der aktiven Journeys	[sn_jny_journey]	Liste
Von Ihnen erstellte Journeys insgesamt	[sn_jny_journey]	Einzelne Quelle
Gesamtanzahl der entworfenen Journeys	[sn_jny_journey]	Einzelne Quelle
Teammitglieder in Onboarding-Journey	[sn_jny_journey]	Einzelne Quelle
Teammitglieder, die im letzten Jahr keine Journey absolviert haben	[sn_hr_core_profile]	Einzelne Quelle
Aktive Journeys insgesamt	[sn_jny_journey]	Einzelne Quelle

Journey-Designer Dashboards

Dashboard „Journey-Übersicht“.

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

Dashboard „Journey-Übersicht“. Zeigt wichtige Nutzungsinformationen im Zusammenhang mit Ihren Journeys grafisch an.

Dashboard „Journey-Ansicht für Führungskräfte“.

Dashboard „Journey-Ansicht für Führungskräfte“. Zeigt andere Metriken an, an denen Führungskräfte interessiert sein könnten.

Journey-Designer-Dashboards erstellen und verwalten

Überwachen Sie den Journey-Status, und verwalten Sie die Dashboards Journey-Designer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Dashboards werden mit der App Journey-Designer bereitgestellt:

Dashboard „Journey-Übersicht“.

Zeigt Informationen zum Status Ihrer aktiven Journeys an, z. B. die Anzahl der Journeys im Entwurfsmodus, überfällige Journeys, Journey-Aufgaben, Journeys nach Rolle und Aktivitätstyp.

Dashboard „Journey-Ansicht für Führungskräfte“.

Zeigt die Anzahl der Mitarbeiter an, die ihre Journeys abschließen, SLA-Verstöße, die durchschnittlichen Tage bis zum Abschluss von Journeys und andere Metriken, an denen Führungskräfte interessiert sind.

Sie können viele Aspekte eines Dashboards ändern.

- Widgets hinzufügen
- Freigaben basierend auf Benutzern, Gruppen und Rollen erteilen
- Registerkarten hinzufügen und konfigurieren

Diese Aufgabe zeigt Ihnen, wie Sie einem Dashboard Widgets hinzufügen und ein Registerkartenlayout konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey Designer** > **Administration** > **Journeys-Übersicht/Executive Journey-Ansicht**.
2. Wählen Sie **Bearbeiten**.
3. Bearbeiten Sie im Menü **Konfiguration** die folgenden Elemente nach Bedarf.

Felder und Beschreibungen für Übersicht/Ausführungsansicht

Feld	Beschreibung
Visualisierungstyp	Dropdownliste zum Auswählen der Datenvisualisierung des Bericht-Widgets. Verfügbare Optionen: ○ Einzelne Punktzahl ○ Skala ○ Anzeige ○ Bereich ○ Spalte

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	○ Liniendiagramm ○ Streuung ○ Spline ○ Schritt ○ Horizontale Leiste ○ Vertikaler Balken ○ Ring ○ Kreisdiagramm ○ Halbring ○ Pivot-Tabelle ○ Heatmap ○ Blase ○ Kalenderbericht ○ Indikator-Bewertungsliste ○ Liste ○ Geokarte **Hinweis:** Die Unteroptionen in den folgenden Feldern hängen von der Auswahl in dieser Dropdownliste ab. Wenn beispielsweise „ **Bereich** “ in dieser Dropdownliste ausgewählt ist, werden in den **Anzeigeeinstellungen** die Y-Achse, die X-Achse usw. geöffnet, und wenn „ **Einzelne Punktzahl** “ ausgewählt ist, enthalten die Anzeigeeinstellungen Unteroptionen für eine einzelne Punktzahl.
Header und Rahmen	Option zum Bearbeiten der Darstellung des Bericht-Widgets.
Daten	Datenquellen und Metriken, die zum Generieren des Bericht-Widgets verwendet werden.
Präsentation	Option zum Bearbeiten der Anzeige- und Farbeinstellungen des Widget-Berichts.

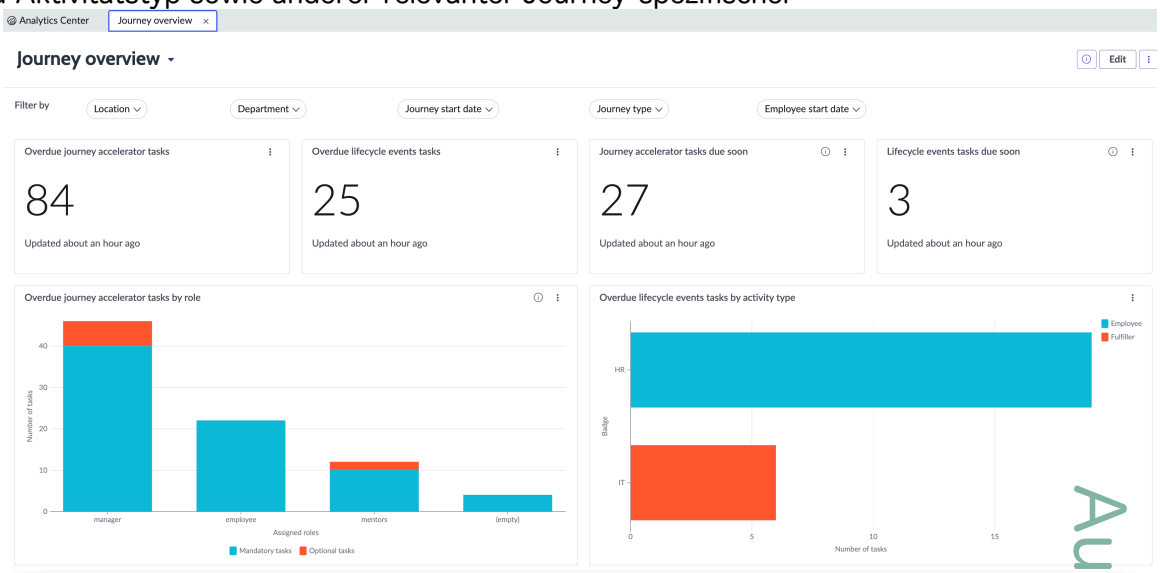
Dashboard „Journey-Übersicht“.

Die Journey-Übersicht ist ein umfassendes Dashboard, mit dem Sie laufende Aufgaben und Journeys innerhalb der Organisation effizient nachverfolgen und verwalten können.

Im Dashboard können Sie Details zu verschiedenen Journeys anzeigen, einschließlich der Anzahl der fälligen Journeys, Journey-Aufgaben, Journey-Aufgaben

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

nach Rolle und Aktivitätstyp sowie anderer relevanter Journey-spezifischer Informationen.



Erforderliche Now Platform-Rollen

Für den Zugriff auf dieses Dashboard ist die Rolle sn_jny.reader erforderlich.

Greifen Sie auf das Dashboard „ Journey-Übersicht “ zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Journey-Designer** > **Administration** > **Journey – Übersicht**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Benutzer und Dashboarddetails

Anwender	Dashboard-Verwendung
Journey-/HR-Koordinator	Greifen Sie auf das Dashboard „Journey-Übersicht“ zu, um verschiedene Journeys innerhalb der Organisation effizient zu verwalten und zu analysieren.

Berichte

Berichtsdetails

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Journey-Accelerator-Aufgaben	Einzelne Punktzahl 42	Journey-Accelerator-Aufgabe [sn_ja_task]	Enthält Details zu Journey-Accelerator-Aufgaben und Beziehungen zu

Automatische Übersetzung

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

Berichtsdetails (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			anderen Journey-Accelerator-Tabellen.
Überfällige Lebenszyklusereignis-Aufgaben	Einzelne Punktzahl	Aufgabe [task]	Die Aufgabentabelle bietet Möglichkeiten zum Erstellen und Abschließen von Aufgaben sowie zum Nachverfolgen des Workflows in Ihrer -Instanz.
Bald fällige Journey-Accelerator-Aufgaben	Einzelne Punktzahl	Journey-Accelerator-Aufgabe [sn_ja_task]	Enthält Details zu Journey-Accelerator-Aufgaben und Beziehungen zu anderen Journey-Accelerator-Tabellen.
Bald fällige Lebenszyklusereignis-Aufgaben	Einzelne Punktzahl	Aufgabe [task]	Die Aufgabentabelle bietet Möglichkeiten zum Erstellen und Abschließen von Aufgaben sowie zum Nachverfolgen ihres Workflows in Ihrer -Instanz.
Überfällige Journey-Accelerator-Aufgaben nach Rolle	Balken	Journey-Accelerator-Aufgabe [sn_ja_task]	Enthält Details zu Journey-Accelerator-Aufgaben und Beziehungen zu anderen Journey-Accelerator-Tabellen.
Überfällige Lebenszyklusereignis-Aufgaben nach Aktivitätstyp	Balken	Aufgabe [task]	Die Aufgabentabelle bietet Möglichkeiten zum Erstellen und Abschließen von Aufgaben sowie zum Nachverfolgen des Workflows in Ihrer -Instanz.
Journey-Status	Linie	Aufgabe [task]	Die Aufgabentabelle bietet Möglichkeiten zum Erstellen und Abschließen von Aufgaben sowie zum Nachverfolgen des Workflows in Ihrer -Instanz.

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

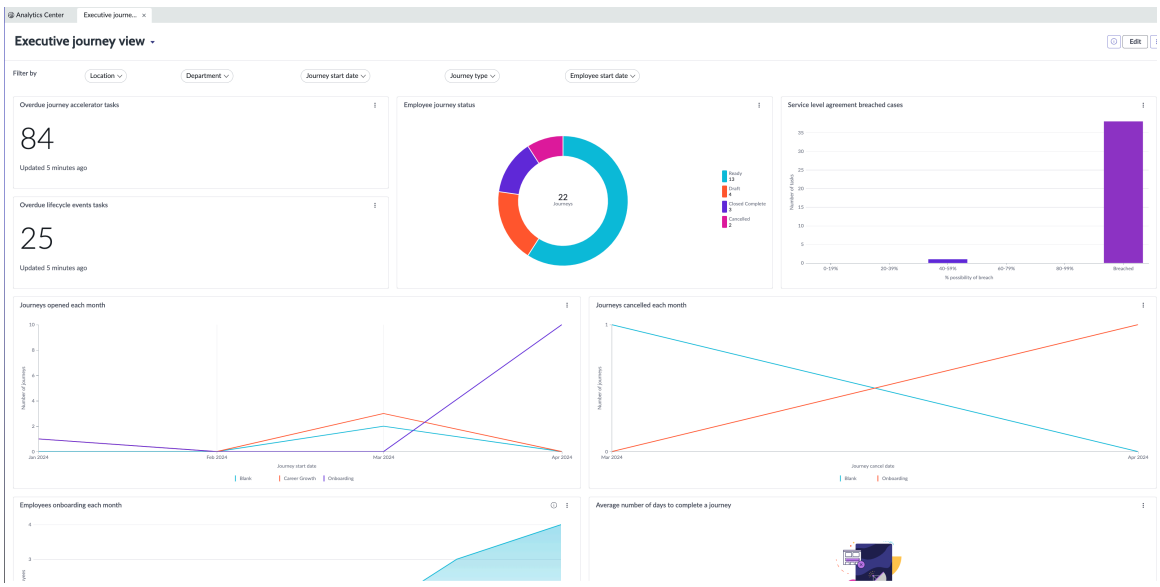
Filter

Filterdetails

Name	Typ	Beschreibung
Standort	Mehrfachauswahl	Zeigt verschiedene Aufgaben basierend auf dem Standort des Journey-Mitarbeiters an.
Abteilung	Mehrfachauswahl	Zeigt Aufgaben basierend auf der Abteilung an, zu der der Aufgabenbeauftragte gehört.
Startdatum der Journey	Auswahl	Zeigt Aufgaben basierend auf dem Startdatum der Journey an.
Journey-Typ	Mehrfachauswahl	Zeigt Aufgaben basierend auf dem Journey-Typ an.
Startdatum des Mitarbeiters	Auswahl	Zeigt Aufgaben basierend auf dem Startdatum des Mitarbeiters an.

Dashboard „Journey-Ansicht für Führungskräfte“.

Auf Führungskräfte ausgerichtetes Dashboard mit Berichten, die Informationen enthalten, z. B. die Anzahl der Mitarbeiter, die ihre Journeys abschließen, SLA-Verstöße, die durchschnittlichen Tage für den Abschluss von Journeys und andere Metriken, an denen Führungskräfte interessiert sind.



Erforderliche Now Platform-Rollen

Für den Zugriff auf dieses Dashboard ist die Rolle sn_jny.reader erforderlich.

Greifen Sie auf das Dashboard „Experience-Übersicht für Führungskräfte “ zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Journey-Designer** > **Administration** > **Journey-Ansicht für Führungskräfte**.

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

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Benutzer- und Dashboarddetails

Anwender	Dashboard-Verwendung
Führungskräfte/Geschäftsführer/HR-Koordinatoren	Überprüfen und erfassen Sie die Bedeutung der Journey, fassen Sie sie schnell zusammen, und überprüfen Sie die Ergebnisse der Aufgabenerfüllung.

Berichte

Berichtsdetails

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Journey-Accelerator-Aufgaben	Einzelne Punktzahl	Journey-Accelerator-Aufgabe [sn_ja_task]	Enthält Details zu Journey-Accelerator-Aufgaben und Beziehungen zu anderen Journey-Accelerator-Tabellen.
Überfällige Lebenszyklusereignis-Aufgaben	Einzelne Punktzahl	Aufgabe [task]	Die Aufgabentabelle bietet Möglichkeiten zum Erstellen und Abschließen von Aufgaben sowie zum Nachverfolgen des Workflows in Ihrer -Instanz.
Status der Mitarbeiter-Journey	Ring	Journey [sn_jny_journey]	Enthält Details zu Journey-Accelerator-Aufgaben und Beziehungen zu anderen Journey-Accelerator-Tabellen.
Fälle von Verstößen gegen Servicelevel-Vereinbarungen	Balken	Aufgaben-SLA [task_sla]	Die Aufgabentabelle bietet Möglichkeiten zum Erstellen und Abschließen von Aufgaben sowie zum Nachverfolgen ihres Workflows in Ihrer -Instanz.
Geöffnete Journeys pro Monat	Linie	Journey [sn_jny_journey]	Enthält Details zu Journey-Accelerator-Aufgaben und Beziehungen zu

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

Berichtsdetails (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			anderen Journey-Accelerator-Tabellen.
Mitarbeiter-Onboardings pro Monat	Bereich	Aufgabe [task]	Die Aufgabentabelle bietet Möglichkeiten zum Erstellen und Abschließen von Aufgaben sowie zum Nachverfolgen ihres Workflows in Ihrer -Instanz.
Durchschnittliche Anzahl von Tagen bis zum Abschluss einer Journey	Balken	Durchschnittliche Anzahl der Tage bis zum Abschluss einer Journey (Indikator)	Gibt die Anzahl der Daten an, die zum Abschließen einer Journey erforderlich sind.

Filter

Filterdetails

Name	Typ	Beschreibung
Standort	Mehrfachauswahl	Zeigt verschiedene Aufgaben basierend auf dem Standort des Journey-Mitarbeiters an.
Abteilung	Mehrfachauswahl	Zeigt Aufgaben basierend auf der Abteilung an, zu der der Aufgabenbeauftragte gehört.
Startdatum der Journey	Auswahl	Zeigt Aufgaben basierend auf dem Startdatum der Journey an.
Journey-Typ	Mehrfachauswahl	Zeigt Aufgaben basierend auf dem Journey-Typ an.
Startdatum des Mitarbeiters	Auswahl	Zeigt Aufgaben basierend auf dem Startdatum des Mitarbeiters an.

Now Assist Virtual Agent -Themen für Journey-Designer

Führen Sie die Journey-Designer -bezogenen Aufgaben von Mitarbeiter-Center anhand der Now Assist Virtual Agent -Themen aus.

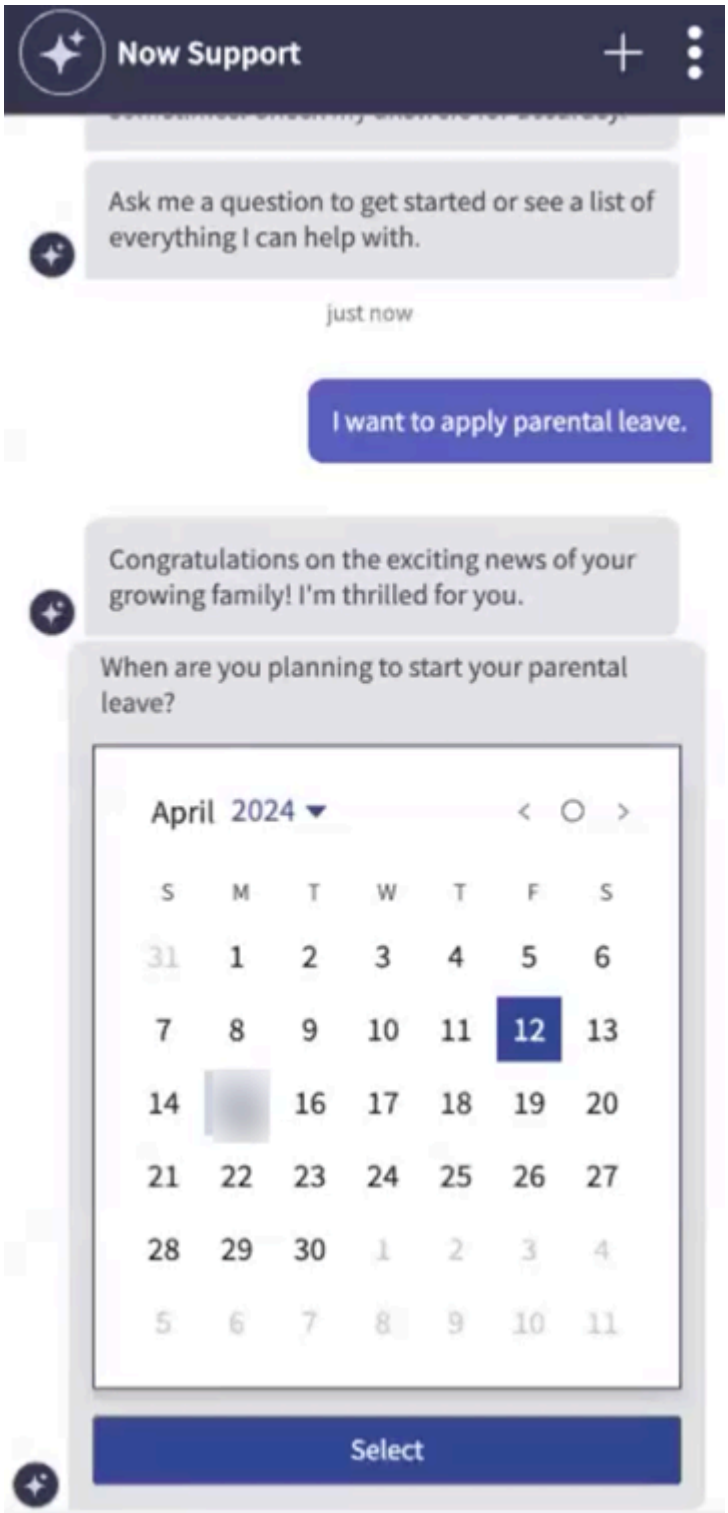
Um die folgenden Now Assist Virtual Agent -Themen in Mitarbeiter-Centerzu verwenden, vergewissern Sie sich, dass die Anwendungen Journey-Designer und Now Assist für HRSD aus dem ServiceNow Store installiert sind.

- Antrag auf Elternzeit
- Journey-Accelerator-Aufgabe

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

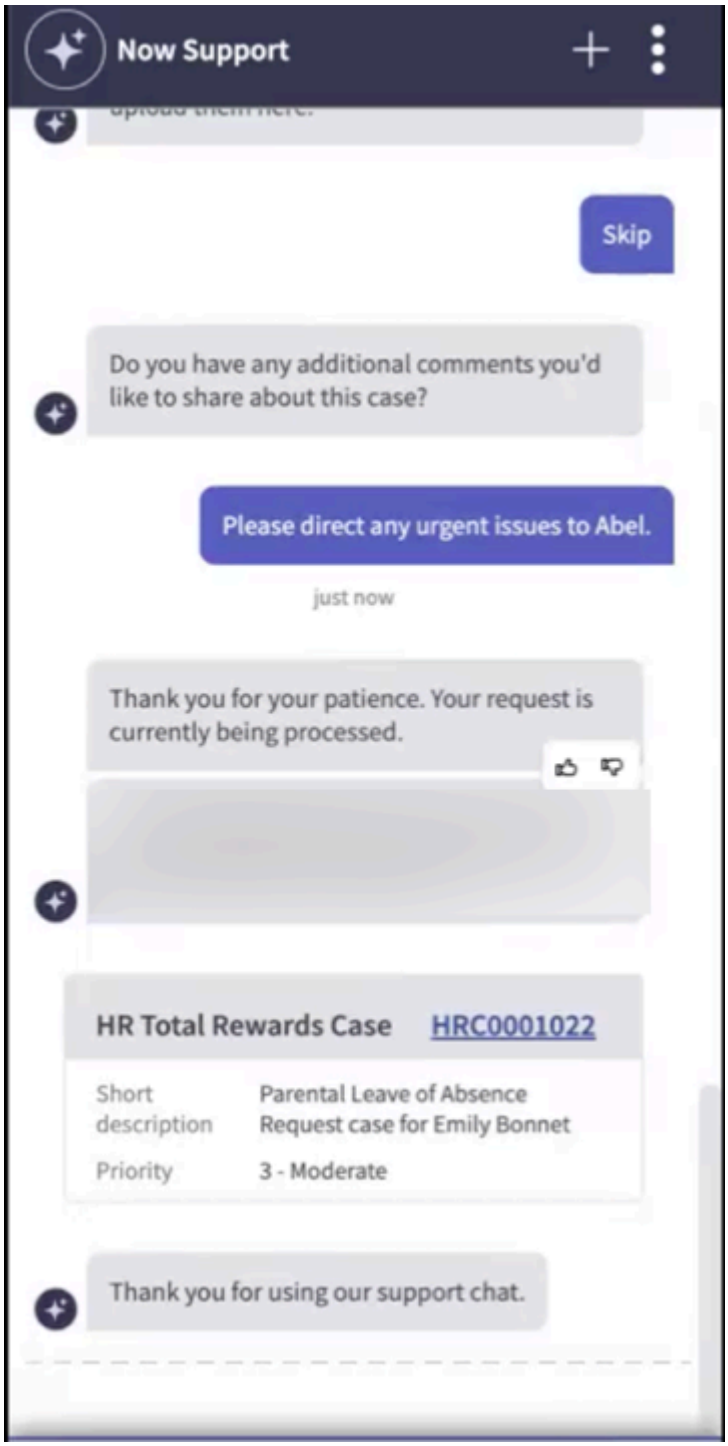
Antrag auf Elternzeit

Mit dem Thema „Antrag auf Elternzeit Virtual Agent können Sie eine Elternzeit ab Mitarbeiter-Centerbeantragen. Öffnen Sie unter Mitarbeiter-Centerein Chatfenster, und geben Sie Wörter wie Elternzeit ein. Nachdem Sie die erforderlichen Details angegeben haben, z. B. Startdatum und Enddatum, Begleitdokumente, falls vorhanden, wird ein Fall erstellt, den das HR-Team überprüfen muss.



Automatische Übersetzung

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



Erstellen Sie eine JA-Aufgabe

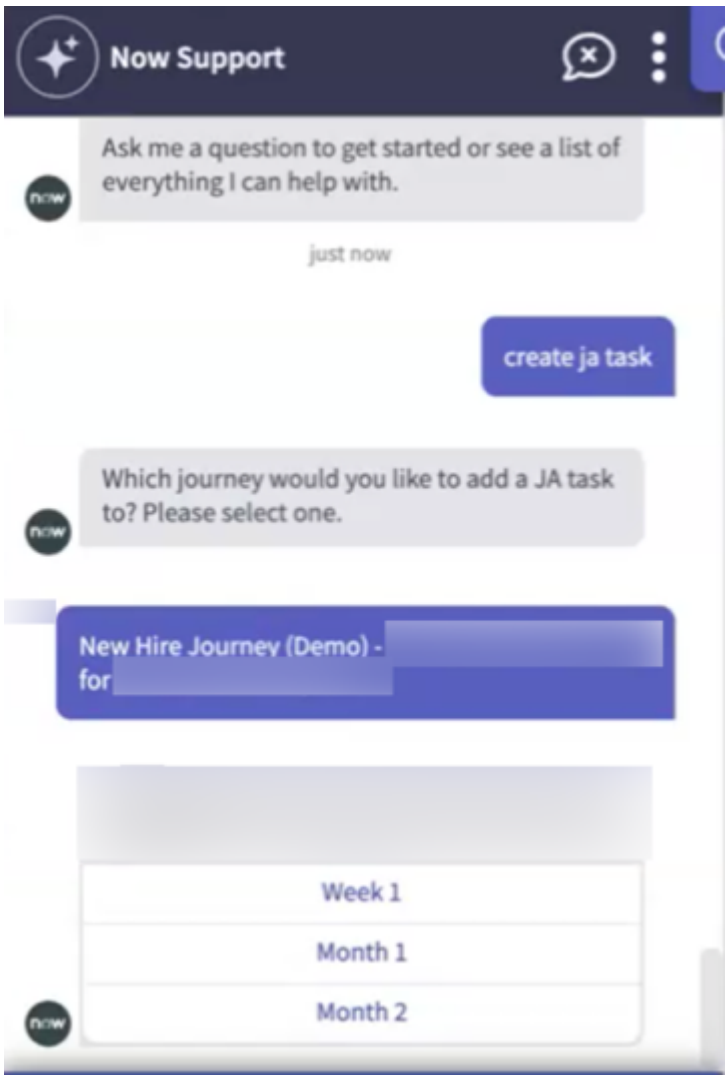
Mit dem Thema JA-Aufgabe erstellen Virtual Agent können Sie eine JA-Aufgabe für eine beliebige Journey erstellen (wenn dieser Journey ein JA-Plan zugeordnet ist). Dies bedeutet, dass Journey-Accelerator eine der Quellen für diese Journey ist und das Thema „JA-Aufgabe erstellen Virtual Agent “ die Erstellung von JA-Aufgaben nur aus den verfügbaren Vorlagen und nicht von Grund auf unterstützt.

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

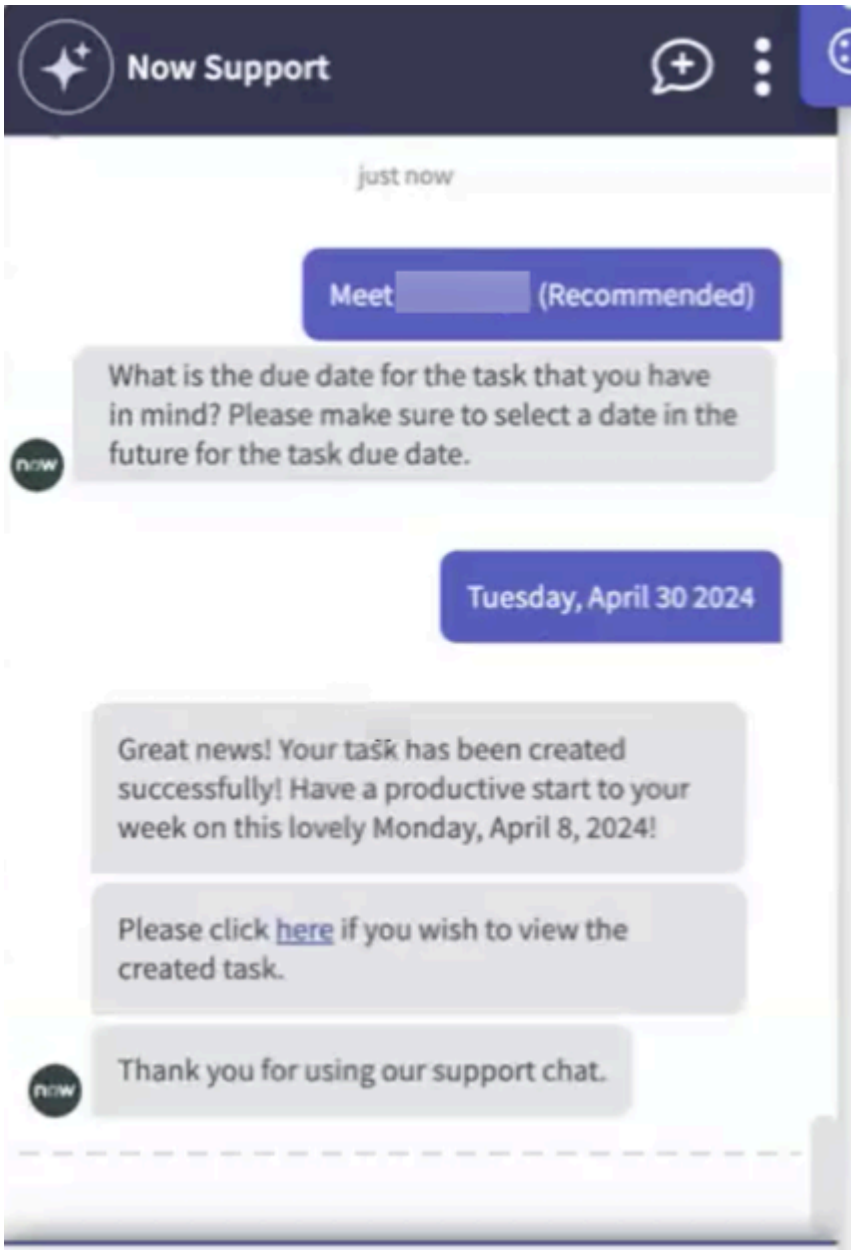
Hinweis:

Das Thema JA-Aufgabe erstellen Virtual Agent ist nur verfügbar, wenn der aktuell angemeldete Benutzer über Journeys verfügt, denen ein JA-Plan zugeordnet ist. Dies bedeutet, dass Journey-Accelerator eine der Quellen für diese Journey ist und der aktuell angemeldete Anwender ein Manager oder Mentor für diese Journey mit Bearbeitungszugriff sein muss.

Öffnen Sie unter Mitarbeiter-Centerein Chatfenster, und geben Sie Wörter wie „JA-Aufgabe erstellen“ ein. Nachdem Sie die erforderlichen Details angegeben haben (z. B. Journey, der Sie die JA-Aufgabe hinzufügen möchten, Phase, in der Sie die JA-Aufgabe hinzufügen möchten, Vorlage für die JA-Aufgabe, Fälligkeitsdatum für die Aufgabe), wird die JA-Aufgabe erstellt. Sie können die erstellte Aufgabe anzeigen, indem Sie zum bereitgestellten Link im Themen-Flow navigieren.



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



Journey-Designer – Referenz

Referenz des Journey-Designers.

Felder der Journey-Designer-Journey-Konfiguration – Referenz

Für eine Journey-Konfiguration müssen mehrere Felder ausgefüllt oder ausgewählt werden.

Seite „Journey-Konfiguration“

Administratoren konfigurieren Journeys so, dass Benutzer Zugriff auf die Funktionen haben, die für ihre Rolle geeignet sind. Jede Journey-Konfiguration kann an die Anforderungen innerhalb einer Organisation angepasst werden.

Feld	Beschreibung
Journey-Konfigurationsname	Geben Sie einen Namen für die Journey an, mit dem Manager den beabsichtigten Anwendungsfall

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

Feld	Beschreibung
	identifizieren können, damit sie die Journey mit Aktivitätensätzen oder Phasen anpassen können.
Typ	Ein Journey-Typ ist eine Kategorie, die zur Identifizierung der Absicht der jeweiligen Journey verwendet wird, z. B. „Onboarding“, „Beurlaubung“ oder „Karriereentwicklung“. **Hinweis:** Dieser Wert wird zur Berichterstellung und Kategorisierung verwendet. Wenn Sie Journey-Accelerator verwenden, ist es hilfreich, **Plantyp** und **Journey-Typ** konsistent zu halten.
Journey-Quelle	• **Lebenszyklus-Events**: Verwenden Sie Lifecycle Events, um abteilungsübergreifende Aufgaben wie Genehmigungen zu erleichtern. • **Journey Accelerator**: Verwenden Sie Journey-Accelerator-Module, um Vorlagen für verschiedene Zielgruppen zu erstellen, z. B. einen abteilungsspezifischen Onboarding-Prozess. • **Lebenszyklusereignisse und Journey-Accelerator**: Die Journey enthält sowohl ein Lebenszyklusereignis als auch einen Journey-Accelerator -Plan.
Lebenszyklus-Event-Typ	Wählen Sie ein Lebenszyklus-Event für die Journey-Konfiguration aus. Lifecycle Events werden im Formular **Lebenszyklus-Event verwalten** erstellt und verwaltet. Gehe zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Lebenszyklusereignis verwalten** um Lebenszyklus-Events hinzuzufügen oder zu verwalten. Siehe Lifecycle Events.
Journey Accelerator-Plantyp	Journey-Accelerator-Plantypen werden von einem Administrator konfiguriert. Plantypen umfassen Pläne für Übergänge wie Onboarding, Offboarding oder Beförderungen.
Aktiv	Gibt an, ob die Journey-Konfiguration für die Verwendung im Journey-Designer verfügbar (aktiv) ist.
Aktualisierung bei Managerwechsel	Option zum Aktivieren eines Managerwechsels. Wenn Sie diese Option auswählen, wird die Journey-Konfiguration aktualisiert, und macht sie für einen Managerwechsel geeignet.

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

Feld	Beschreibung
	Die folgenden Aufgabenfelder werden bei der Neuzuweisung aktualisiert: • HR-Fall: Betreffperson, „Geöffnet für“. • HR-Aufgabe: Zugewiesen an • Incident: Anrufer • JA-Aufgabe: Zugewiesen an • Genehmigungen: Zugewiesen an • Anforderungen: Angefordert für **Hinweis:** Damit diese Funktionalität funktioniert, kopieren Sie den Flow **Manager Change – Journeys** und aktivieren ihn. Informationen zum Aktivieren eines Flow finden Sie unter Activate a flow . Außerdem werden E-Mail-Benachrichtigungen an den alten Manager, den neuen Manager, den zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter und den Benutzer gesendet, der den Manager in `sys_user` aktualisiert.
Journey – Mobiles Bild	Das Bild, das oben in der Journey angezeigt wird, wenn sie in der mobilen App angezeigt wird. Siehe Journeys zu Now Mobile.
Kann als Vorlage verwendet werden	Gibt an, ob die Journey-Konfiguration über das Widget **Journey erstellen** ausgelöst werden kann.

Registerkarte „Journey-Titeldetails“

Titel helfen Journey-Besitzern, die für ihre Bedürfnisse am besten geeignete Journey zu identifizieren.

Feld	Beschreibung
Benutzerdefinierten Titel verwenden	Durch Auswahl von **Benutzerdefinierten Titel verwenden** können Sie einen eindeutigen Titel für eine Journey erstellen.
Titel	Name der Journey-Konfiguration, die für andere Benutzer sichtbar ist, z. B. für Journey-Besitzer, Mitarbeiter und Mentoren.
Beschreibung	Die Beschreibung einer Journey wird jeweils für den Besitzer der Journey angezeigt. Beschreibungen helfen Journey-Besitzern bei der Auswahl der für ihre Bedürfnisse geeigneten Journey-Konfiguration.
Titelsymbol	Administratoren können den Journey-Headern Symbole hinzufügen.

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

Registerkarte „Berechtigungen des Journey-Besitzers“

Berechtigungen von Besitzern steuern, welche Funktionen für den Besitzer der jeweiligen Journey verfügbar sind. Einige Berechtigungen hängen direkt damit zusammen, welche Funktionen in Ihrer Implementierung von Journey-Designer verfügbar sind.

Feld	Beschreibung
Kann Mentoren hinzufügen	Ermöglicht Journey-Besitzern das Hinzufügen von Mentoren zu einer Journey. Mentoren können Aufgaben zugewiesen werden.
Kann Journey bearbeiten	Ermöglicht Journey-Besitzern das Bearbeiten und Hinzufügen von Journey-Accelerator-Aufgaben und -Phasen in einer Journey. **Hinweis:** Journey-Besitzer und Mentoren können keine Phasen, Fälle oder Aufgaben ändern, die aus dem jeweiligen **Lebenszyklus-Event** stammen.
Kann Zufriedenheitspunktzahl anzeigen	Ermöglicht Journey-Besitzern, die Ergebnisse der mit dieser Journey verknüpften Pulse-Umfrage anzuzeigen. **Hinweis:** Diese Funktion erfordert die Integration mit Feedback-Posts. Siehe Feedback-Posts mit Journey-Designer integrieren.
Kann empfohlene Schulung hinzufügen	Ermöglicht Journey-Besitzern das Hinzufügen von Kursen, die sich auf Schulungen oder Fortbildungen beziehen. Diese Berechtigung hängt von der Implementierung der App Journey-Designer und ihrer Funktionen in Ihrer Organisation ab. **Hinweis:** Diese Funktion erfordert die Integration mit Lernen-Posts. Siehe Lernen-Posts mit Journey-Designer integrieren.
Kann Quick-Links hinzufügen	Ermöglicht Journey-Besitzern das Hinzufügen von Quick-Links zu einer Journey. Das Quick-Links-Modul in Mitarbeiter-Center ermöglicht den Zugriff auf interne und externe Ressourcen wie Knowledge Bases, Katalogelemente, Seiten und Links.
Kann personalisierte Nachricht hinzufügen	Ermöglicht Journey-Besitzern und Mentoren das Versenden personalisierter Nachrichten an Mitarbeiter. Wenn diese Option aktiviert ist, können Sie auch eine E-Mail-Vorlage auswählen, die in die Journey-Konfiguration aufgenommen

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

Feld	Beschreibung
	werden soll. Die ausgewählte E-Mail-Vorlage kann vor dem Senden vom Journey-Besitzer oder Mentor geändert werden. Wenn diese Berechtigung aktiviert ist, wird in der veröffentlichten Journey die Schaltfläche **Notiz senden** angezeigt.

Registerkarte „Mentor-Berechtigungen“

Mentorberechtigungen bestimmen, über wie viel Kontrolle ein Mentor im Journey-Prozess verfügt. Mentoren sind Personen, die Mitarbeiter beim Abschließen von Journeys unterstützen.

Feld	Beschreibung
Kann andere Mentoren hinzufügen	Ermöglicht Mentoren das Hinzufügen anderer Mentoren zu einer Journey. Ein zusätzlicher Mentor könnte über spezielle Kompetenzen verfügen, die für einen Mitarbeiter hilfreich wären. Mentoren können Aufgaben zugewiesen werden.
Kann Journey bearbeiten	Ermöglicht Mentoren, alles in einer Journey zu bearbeiten.

Felder von Journey-Designer-Modellaufgaben

Manager erstellen Aufgaben, die als Vorlagen gespeichert werden. Die Vorlagen werden als Journey-Designer-Modellaufgabe gespeichert.

Felder und Beschreibungen der Modellaufgabe

Feld	Beschreibung
Name der Aufgabe	Name der Aufgabe, wie er in einem Aktionsplan angezeigt wird.
Besitzer	Manager, der die Aufgabenvorlage erstellt hat.
Zusätzliche Beauftragtenliste	Fügt dem Feld **Zusätzliche Personen** der Aufgabe einen Benutzer hinzu.
Assigned to type (Zugewiesen an Typ)	• Persona: Eine der für Aktionspläne unterstützten Personas. (Manager, Mitarbeiter, Mentor) • Benutzer: Ein einzelner Benutzer. **Hinweis:** Die Verfügbarkeit anderer Felder hängt von Ihrer Auswahl ab. Die Persona wird im Feld **Assigned to source** (Zu Quelle zugewiesen) aufgeführt.

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

Felder und Beschreibungen der Modellaufgabe (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Parent plan table (Übergeordnete Plantabelle)	Tabelle, die die Informationen zur Aufgabenvorlage enthält (Journey-Accelerator Plan [sn_ja_plan]).
Assigned to source (Zu Quelle zugewiesen)	Persona, der die Aufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Name eines einzelnen Benutzers.
Aktiv	Wählen Sie die Option aus, um die Aufgabe verfügbar zu machen. Entfernen Sie das Häkchen, um die Vorlage für Benutzer auszublenden.
Obligatorisch	Wählen Sie die Option, um die Aufgabe obligatorisch zu machen. Entfernen Sie das Häkchen, um die Aufgabe optional zu machen.
Journey-Accelerator-Aufgabentyp	• Regulär: Aufgabe ohne Zeitplanungsfunktion. • Kalender: Verfügbar, wenn Journey-Accelerator für die Verwendung mit einem Kalender wie Microsoft Exchange Online konfiguriert ist • Lernen: Stellt einen Online-Kurs bereit. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Lernen-Posts installiert ist. • Pulsumfragen: Sendet eine Umfrage, um Feedback zu sammeln. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Feedback-Posts installiert ist.
Konfiguration des Fälligkeitsdatums	Bedingtes Fälligkeitsdatum für die Aufgabe.
Anzahl der Tage/Wochen	Tage oder Wochen ab der zugewiesenen Bedingung, die die Fälligkeit der Aufgabe bestimmt.
Aufgabenbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe, die für die Benutzer sichtbar ist.

Journey-Designer Plankonfigurationsfelder der Version 2

Diese Felder gelten für Journey-Designer Version 2-Plankonfigurationen.

Plankonfigurationsfelder und Beschreibungen

Feld	Beschreibung
Titel	Der Titel der Plankonfiguration, der in Mitarbeiter-Centerangezeigt wird.
Zielgruppe	Wird verwendet, um den Inhaltszugriff durch eine Zielgruppe einzuschränken. Siehe Einschränkungen für Content Publishing und Content Experience

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

Plankonfigurationsfelder und Beschreibungen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Für alle Besitzer sichtbar	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist die Plankonfiguration für alle Anwender sichtbar, die Besitzer einer Plankonfiguration sind. **Hinweis:** Nur Besitzer können die Plankonfiguration ändern oder hinzufügen.
Kurzbeschreibung	Eine kurze einzeilige Beschreibung der Plankonfiguration, z. B. „Onboarding-Journey-Vorlage für Vertriebsmitarbeiter“.
Beschreibung	Eine lange Beschreibung der Plankonfiguration, die Besitzer lesen, um weitere Details zur Konfiguration zu erhalten.
Aktiv	Eine veröffentlichte Plankonfiguration ist aktiv. Wenn „ **Aktiv** “ ausgewählt ist, kann es verwendet werden.
Journey-Accelerator-Plantyp	Eine Journey-Designer -Plankonfiguration muss einem Journey-Accelerator -Plantyp zugeordnet sein.
Status	• **Warten auf Genehmigung**: Die **Plankonfiguration**wurde vom Besitzer veröffentlicht und muss von den zugewiesenen Genehmigern überprüft und genehmigt werden. • **Entwurf**: Die Plankonfiguration befindet sich in der Entwicklung und muss genehmigt werden, um veröffentlicht zu werden und in den Status „ **Bereit** “ zu wechseln. • **Bereit**: Eine veröffentlichte Plankonfiguration befindet sich im Status „Bereit“.

Felder der Journey-Designer-Headerkonfiguration – Referenz

Journey-Designer-Header können für verschiedene Journeys konfiguriert werden, sodass die verschiedenen Benutzer eine spezifische Ansicht für ihre Rolle in der Journey haben.

Überschriftenkonfiguration

Hinweis:
Überschriftenfelder können erst hinzugefügt werden, nachdem die **Überschriftenkonfiguration** erstellt wurde.

Feld	Beschreibung
Konfigurationsname	Name der Headerkonfiguration.

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

Feld	Beschreibung
Persona	Journeys haben 3 Personas. Jede Persona besitzt eine eigene Headerkonfiguration. • **Mitarbeiter**: Person, für die die Journey erstellt wird. • **Journey-Besitzer**: Person, die die Journey erstellt. Manager erstellen und ändern Journeys für ihre Mitarbeiter. • **Mentor**: Person, die bestimmt wurde, um den Mitarbeiter beim Abschließen einer Journey zu unterstützen. Die Berechtigung eines Mentors kann die Möglichkeit beinhalten, andere Mentoren hinzuzufügen und eine Journey zu bearbeiten.

Felder der Überschriftenkonfiguration

Überschriftenfelder enthalten Standardbezeichnungen für die einzelnen Feldnamen. Bezeichnungen werden Benutzern in der Journey angezeigt. Fügen Sie benutzerdefinierte Bezeichnungen hinzu, damit die für Benutzer sichtbaren Bezeichnungen aussagekräftig sind.

Beispiel:

Benutzerdefinierte Bezeichnung	Tabellenname	Feldname
Journey publish date	Journey Accelerator-Plan [sn_ja_plan]	*start_on*
Mentor	Journey [sn_jny_journey]	*mentors*

Felder der Überschriftenkonfiguration

Feld	Beschreibung
Benutzerdefinierte Bezeichnung	Benutzerdefinierte Bezeichnungen sind für Benutzer sichtbar, die Teil der Journey sind.
Anzeigereihenfolge	Die Anzeigereihenfolge einer Bezeichnung wird in der Benutzeroberfläche verwendet, um zu bestimmen, wie die Bezeichnung angezeigt wird.
Feldname	Standardname eines Felds, das der in einer Tabelle identifizierten Bezeichnung zugewiesen wird.
Tabellenname	Name der Tabelle, die die in der Benutzeroberfläche verwendeten Feldnamen und benutzerdefinierten Bezeichnungen enthält. In diesen Tabellen befinden sich die Headerfelder für Journeys.

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

Felder der Überschriftenkonfiguration (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Journey Accelerator-Planheaderfeld [sn_ja_plan] • Journey [sn_jny_journey] Die Headerkonfiguration einer Journey kann Bezeichnungen aufweisen, die in mehreren Tabellen identifiziert werden.

Journey-Designer-Benutzerberechtigungen – Referenz

Administratoren können die Benutzerberechtigungen für verschiedene Journey-Designer-Journey-Konfigurationen konfigurieren.

Berechtigungen für Journey-Besitzer und Mentoren

Einige Berechtigungen sind nur verfügbar, wenn andere Anwendungen mit Journey-Designer integriert sind.

Details zu Besitzer- und Mentorberechtigungen

Feld	Beschreibung
Kann Mentoren hinzufügen	Ermöglicht einem Benutzer das Hinzufügen von Mentoren zu einer Journey. Das Hinzufügen von Mentoren ist hilfreich, wenn ein Mitarbeiter Anleitung von einem Benutzer mit speziellen Kompetenzen benötigt.
Kann Journey bearbeiten	Ermöglicht einem Benutzer das Ändern einer Journey. Manager können Mentoren in die Lage versetzen, die Journey eines Mitarbeiters zu ändern.
Kann Zufriedenheitspunktzahl anzeigen **Hinweis:** Nur für Journey-Besitzer verfügbar, wenn die App Feedback-Posts installiert ist.	Ermöglicht einem Journey-Besitzer, statistische Daten im Zusammenhang mit einer Organisations-Journey anzuzeigen.
Kann empfohlene Schulung hinzufügen	Wenn die App Lernen-Posts installiert und konfiguriert ist, können Journey-Besitzer und Mentoren empfohlene Schulungen zu Mitarbeiter-Journeys hinzufügen.
Kann Quick-Links hinzufügen	Ermöglicht Benutzern das Hinzufügen von Quick-Links zu einer Journey. Quick-Links können auf verschiedene Inhaltstypen verweisen. Es gibt zwei Arten von Quick-Links. • Administratoren können Quick-Links einer Journey-Konfiguration hinzufügen. • Journey-Besitzer und Mentoren können URL-Links einzelnen Journeys hinzufügen.

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

Details zu Besitzer- und Mentorberechtigungen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kann personalisierte Nachricht hinzufügen	Ermöglicht Journey-Besitzern und Mentoren, Mitarbeitern personalisierte Nachrichten aus einer Journey zukommen zu lassen. Die Berechtigung kann entweder für Journey-Besitzer oder Mentoren festgelegt werden. **Hinweis:** Die Schaltfläche **Notiz senden** ist nur in veröffentlichten Journeys sichtbar.

Zugehörige Informationen

Formular „Quick-Link“

Quick-Links erstellen

Journey-Designer Referenz zu Journey-Vorlage

Die Journey-Vorlagenseite enthält Informationen, die für den Besitzer der Plankonfiguration nützlich sind.

Headerbereich

Im Header dieser Seite werden der Name und die Beschreibung der Plankonfiguration sowie die folgenden Informationen angezeigt.

Ein ServiceNow -Administrator weist Besitzer, Mitbesitzer und Genehmiger zu.

Besitzer

Es kann nur einen primären Besitzer einer Journey-Vorlage geben.

Mitbesitzer

Es kann mehrere Mitbesitzer für eine Journey-Vorlage geben. Mitbesitzer verfügen über die gleichen Fähigkeiten des Besitzers zum Ändern und Veröffentlichen von Plankonfigurationen.

Genehmiger

Genehmiger überprüfen und genehmigen Änderungen an einer Journey-Vorlage oder lehnen sie ab. Änderungen an einer Journey-Vorlage erfordern nur eine Genehmigung.

Tipp:

Besitzer können Kommentare hinzufügen, die auf der Registerkarte **Aktivität** einer Plankonfiguration angezeigt werden.

1. Öffnen Sie unter „ **Meine Aufgaben**“ eine **Genehmigungsanforderung**.
2. Wählen Sie den Link oben in der Anforderung aus.
3. Wählen Sie in der **Plankonfiguration die Registerkarte Aktivität**.
4. Lesen Sie die vom Besitzer hinzugefügten Kommentare, um zu sehen, ob Spezialanweisungen vorhanden sind.

Vorschau

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

Zeigen Sie eine Vorschau einer Vorlage an, um sicherzustellen, dass die vorgenommenen Änderungen Ihren Erwartungen entsprechen.

- **Diese Vorlage in der Vorschau anzeigen**: Zeigt eine Vorschau der Vorlage mit den Rollen an, die dem Besitzer zugewiesen sind.
- **Vorschau als Mitarbeiter**anzeigen: Vorschau der Vorlage mit den Rollen anzeigen, die dem ausgewählten Anwender zugewiesen sind.

Hinweis:
Die Funktion zur Vorschau der Plankonfiguration hängt davon ab, ob der Plankonfigurationsbesitzer Zugriff auf den ausgewählten **Zielgruppentyp**hat. Diese Zielgruppentypen sind für alle **Plankonfigurationsbesitzer** zugänglich.

- HR-Profil
- HR-Kriterien
- Anwender
- Anwenderkriterien
- Datei hochladen

Journey-Vorlage veröffentlichen

Die Changes sind nach der Genehmigung durch einen Genehmiger sichtbar. Die Vorlage kann erst bearbeitet werden, nachdem ein Genehmiger die Genehmigungsanforderung genehmigt oder abgelehnt hat.

Hinweis:
Kommentare sind als Kommentare auf der Registerkarte **Aktivität** sichtbar.

Genehmigungsanforderung abbrechen

Der Besitzer oder einer der Mitbesitzer kann die Genehmigungsanforderung abbrechen.

Registerkarte „Übersicht über Journey-Vorlage“.

Auf der Registerkarte „Übersicht“ werden alle Komponenten einer Journey angezeigt, die von Besitzern geändert werden können.

Phasen

Ein logischer Container einer Journey, der Aufgaben enthält, die Mitarbeitern, Mentoren oder Managern zugewiesen sind.

Aufgabenvorlagen

Einzelne Aufgaben, die einem Benutzer zugewiesen sind.

Registerkarte „Aktivität“

Zeigt den Verlauf aller Changes für eine Plankonfiguration in chronologischer Reihenfolge an.

E-Mail-Benachrichtigungen

Besitzer, Mitbesitzer und Genehmiger können Empfänger von E-Mail-Benachrichtigungen sein.

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

Hinweis:
Anwender, für die „ **Benachrichtigungdeaktivieren** “ festgelegt ist, erhalten keine Benachrichtigungen.

Details zu E-Mail-Benachrichtigungen

E-Mail-Benachrichtigungen werden gesendet, wenn	Empfänger der E-Mail-Benachrichtigung sind
Einer Plankonfiguration wird ein Besitzer oder Mitbesitzer zugewiesen	• Besitzer • Co-Owner
Ein Besitzer veröffentlicht eine Journey-Vorlage zur Genehmigung	Genehmiger
Ein Genehmiger lehnt die Genehmigung einer Journey-Vorlage ab	• Besitzer • Co-Owner
Ein Besitzer bricht eine Genehmigungsanforderung für eine Journey-Vorlage ab oder zieht sie zurück	Genehmiger
Eine Anforderung zur Genehmigung einer Journey-Vorlage wird genehmigt	• Besitzer • Co-Owner
Es ist mehr als drei Tage her, dass eine Journey-Vorlage vom Besitzer zur Genehmigung übermittelt wurde **Hinweis:** Benachrichtigungen werden am dritten Tag und alle zwei Tage (d. h. 5., 7., 9. Tag) gesendet, bis eine Antwort eingeht.	Genehmiger

Mit Journey-Designer installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Journey-Designer werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Benutzerrollen und Tabellen.

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

Demodaten sind für die Anwendung Journey-Designer verfügbar. Wenn Sie die Demodaten installieren möchten, klicken Sie bei der Installation dieser Anwendung auf **Demodaten laden**. Demodaten enthalten Beispieldatensätze und Konfigurationen für häufige Anwendungsfälle.

Es bestehen auch Abhängigkeiten zu anderen Funktionen oder Apps.

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

Journey-Designer Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Übernahmen	Übernommen von
Administrator [sn_jny.admin]	Gewährt Zugriff zum Erstellen und Verwalten aller Journey-Designer - und Journey-Accelerator -Konfigurationen und -Funktionen.	• [sn_ja.admin] • [sn_jny.writer] • [taxonomy_admin] • [sn_hr_le.admin] • [user_criteria_admin]	sn_hr_core.admin
Modifikator [sn_jny.writer]	Gewährt Zugriff zum Erstellen und Ändern von Journey-Komponenten, wie z. B. Plänen, Phasen und Aufgaben.	• [sn_jny.reader] • [sn_ja.modifier]	[sn_jny.admin]
Leser [sn_jny.reader]	Gewährt Zugriff, um Journeys anzuzeigen und die ihnen zugewiesenen Aufgaben abzuschließen.	[sn_ja.reader]	sn_hr_core.case_reader

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle an eine andere Rolle finden Sie unter Einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzufügen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .
- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, erfahren Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.

Module mit Rolle

Modul	Tabelle	Rolle
Guided Setup für Journeys	Journey-Konfiguration [sn_jny_journey_config]	sn_jny.admin
Journey-Konfigurationen verwalten	Journey-Konfiguration [sn_jny_journey_config]	sn_jny.admin
Journey-Typen verwalten	Journey-Typ [sn_jny_journey_type]	sn_jny.admin
Überschriftenkonfigurationen verwalten	Überschriftenkonfiguration [sn_jny_journey_heading_config]	sn_jny.admin

Automatische Übersetzung

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

Modul	Tabelle	Rolle
Manager – Links für Journey-Typ	Journey-Typ # Quick-Link [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link]	sn_jny.admin
Rollen verwalten	Benutzerrolle [sys_user_has_role]	sn_jny.admin
Wege	Journey [sn_jny_journey]	sn_jny.reader
Dashboards mit aktiven Journeys	(keine Tabelle)	sn_jny.reader
Journey-Nutzungsdashboard	(keine Tabelle)	sn_jny.reader
Berichte	Berichte [sys_report]	sn_jny.reader

Installierte Tabellen

Tabellenname [name]	Beschreibung
Verfügbar für [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria]	Enthält und verfolgt Benutzer, die die Kriterien für den Zugriff auf empfohlene Lernkurse erfüllen.
Feldzuordnung [sn_jny_journey_field_mapping]	Ordnet Felder, benutzerdefinierten Text oder benutzerdefinierte Skripts den in einer Journey verwendeten Feldern zu. Diese Feldzuordnungen stammen aus HR-Tabellen und -Feldern zu Journey-Designer- oder Journey-Accelerator-Tabellen und -Feldern.
Überschriftenkonfiguration [sn_jny_journey_heading_config]	Enthält Details zu Journey-Designer-Headerkonfigurationen.
Überschriftenfeld [sn_jny_journey_heading_field_config]	Enthält Details zu Journey-Designer-Überschriftenfeldern und verfolgt Änderungen im Zusammenhang mit Feldbezeichnungen.
Weg [sn_jny_journey]	Enthält und verwaltet Journey-Designer-Pläne und Journey-Beziehungen zu anderen Tabellen.
Journey-Audit [sn_jny_journey]	Verfolgt CRUD-Aktionen für Plankonfigurationen und den Benutzer, der sie durchgeführt hat.
Massenanforderung für Journey-Aufgabe [sn_jny_bulk_request]	Verfolgt Informationen über Massenaktualisierungen. Administratoren können diese Tabelle verwenden, um Massenupdates zu verstehen und zu beheben, wenn Fehler oder Ausfälle auftreten.
Journey-Konfiguration [sn_jny_journey_config]	Enthält Details zum Journey-Designer-Plan- und zu Journey-Konfigurationen.
Journey-Konfiguration # Quick-Link [sn_jny_m2m_journey_config_quick_link]	Verwaltet die Beziehung von Quick-Links, die zu Plänen und Journeys hinzugefügt werden.
Journey – Mobiles Karussell [sn_jny_st_jny_mobile_carousel]	Verwaltet Daten, die im Karussell in der Now Mobile App angezeigt werden.

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

Tabellenname [name]	Beschreibung
Journey-Fortschritt [sn_jny_journey_progress]	Verwaltet Daten im Zusammenhang mit der Nachverfolgung des Fortschritts einer Journey anhand von Meilensteinen für den Abschluss von Aufgaben.
Journey # Quick-Link [sn_jny_journey_quick_link]	Enthält Details zu Quick-Links in Journey-Designer.
Journey # Quick-Links [sn_jny_st_journey_quick_links]	Verwaltet die Daten für Quick-Links in Journeys.
Journey-Aufgaben [sn_jny_st_journey_task]	Verfolgt die Aktivität für Aufgabenvorlagen in Journey-Konfigurationen.
Journey-Zeitleiste [sn_jny_st_journey_timeline]	Verfolgt die Zeitleistendaten für eine Journey nach.
Journey-Typ [sn_jny_journey_type]	Verfolgt die Details zu den in Journey-Designer enthaltenen Journeys nach
Journey-Typ # Quick-Link [sn_jny_m2m_journey_type_quick_link]	Verwaltet Quick-Link-Daten im Zusammenhang mit einer Journey-Konfiguration.
Mobile Journey [sn_jny_st_journey]	Verfolgt die Aktivität „Journey-Daten“ in der App „Now Mobile“.
Mobile Journey – Übersicht [sn_jny_st_mobile_journey_overview]	Verfolgt Daten, die in der App Now Mobile für User Journeys verwendet werden.
Nicht verfügbar für [sn_jny_m2m_journey_config_user_criteria_no]	Listet Benutzer auf, die die Kriterien erfüllen, um nicht zu einem empfohlenen Kurs hinzugefügt zu werden.

Journey-Accelerator

Administratoren können die Anwendung ServiceNow® Journey-Accelerator verwenden, um Vorlagen für Pläne und Aufgaben zu erstellen. Diese Vorlagen werden dann von Managern verwendet, um benutzerdefinierte Pläne für wichtige Mitarbeiterübergänge zu entwickeln und zu veröffentlichen. Manager, Mitarbeiter und Mentoren können über das Mitarbeiter-Center (EC) auf die Pläne zugreifen.

Apps im Store anfordern

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

Untersuchen	Konfigurieren	integrieren
Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Manager und Mentoren Journey-Acceleratorverwenden.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Erweitern Sie die Fähigkeiten von Journey-Accelerator durch die Integration mit anderen Anwendungen.

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

Verwenden	Analytics- und Reporting-Lösungen	Referenz
Mit Journeys arbeiten	Verbessern Sie den Prozess, und verfolgen Sie den Fortschritt verschiedener Journeys.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Rollen, Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Journey-Accelerator-Versionen und Release-Kompatibilität

Die verfügbaren Funktionen hängen von der Journey-Accelerator-Version, dem Familien-Release und den anwendungsspezifischen Funktionen ab.

Nicht alle Journey-Accelerator-Funktionen sind in allen unterstützten Familien-Releases verfügbar. Wechseln Sie zu ServiceNow Store um die neuesten Informationen und Anforderungen für Funktionen und Releases anzuzeigen.

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

Verschiedene Versionen von Journey-Accelerator werden nur in bestimmten Familienreleases unterstützt.

Journey-Accelerator Version 5.0.4

Unterstützte Familienreleases: Tokyo.

Hinweis:
Journey-Accelerator Version 5.0.0 kann nicht als eigenständige Anwendung installiert werden. Die Funktionalität von Journey-Accelerator Version 5 wird als Abhängigkeit von Journey-Designer Version 1 installiert. Diese Information dient nur als Referenz.

Andere Anforderungen:

- Um Outlook-Meetings über aufgabenbasierte Journey Accelerator-Aufgaben zu planen, sollte die folgende Spoke installiert sein:
  - Microsoft Exchange Online-Spoke v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
  - Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]
- Um die Anwendung Feedback-Posts [sn_lp] zu verwenden, müssen Sie Listening Posts v5.0.0 aus dem ServiceNow Store (und alle Voraussetzungen von Feedback-Posts) installieren.
- Um die Anwendung Lernen-Posts [sn_lnp] zu verwenden, müssen Sie Learning Posts v5.0.0 aus dem ServiceNow Store (und alle Voraussetzungen von Lernen-Posts) installieren.

Journey-Accelerator Version 4.0.2

Unterstützte Familien-Releases:

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

Hinweis:
Journey-Accelerator Version 4.0.2 ist das letzte Familienrelease, für das eine eigenständige Version der App installiert werden kann. Die neueste Journey-Accelerator-Funktionalität ist in der Anwendung Journey-Designer enthalten.

- Utah
- Tokio
- San Diego

Systemanforderungen:

- HR Service Delivery Enterprise-Paket
- Employee Center [sn_ex_sp]
- Content Publishing [sn_cd]
- Die folgenden Update Sets müssen nach der Installation von Journey-Accelerator geladen werden. Links zu den Update Sets finden Sie im Abschnitt „Links und Dokumente zur Unterstützung“ von ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Andere Anforderungen:

- Um Outlook-Meetings über aufgabenbasierte Journey Accelerator-Aufgaben zu planen, sollte die folgende Spoke installiert sein:
  - Microsoft Exchange Online-Spoke v3.2.0 [sn_ex_online_spke]
  - Retry Handler Framework v1.0.1 [sn_retry_handler]
- Um die Anwendung Feedback-Posts [sn_lp] zu verwenden, müssen Sie Listening Posts v4.0.2 aus ServiceNow Store (und alle Anforderungen von Feedback-Posts) installieren.
- Um die Anwendung Lernen-Posts [sn_lp] zu verwenden, müssen Sie Learning Posts v4.0.2 aus dem ServiceNow Store (und alle Anforderungen von Lernen-Posts) sowie das folgende Update Set installieren: JA_HR_Learning_Core.xml.

Zusammenfassung der wichtigsten Funktionen und Anforderungen für die aktuelle Version von Journey-Accelerator in ServiceNow Store

Journey-Accelerator Version 3.0.3

Unterstützte Familien-Releases

- Rome
- Quebec
- Paris

Systemanforderungen:

- HR Service Delivery Enterprise-Paket
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Content Delivery [com.sn_content_delivery]

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

- Das folgende Update muss nach der Installation von Journey-Accelerator geladen werden. Links zu den Update Sets finden Sie im Abschnitt „Links und Dokumente zur Unterstützung“ von ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml
- Die folgenden Update Sets sind nur in Rome anwendbar und nach San Diego nicht mehr erforderlich
  - JA_HR_Lifecycle_Events_Rome_touchpoints.xml
  - JA_HR_Core_Rome_touchpoints.xml

Andere Anforderungen:

Um Outlook-Meetings über aufgabenbasierte Journey Accelerator-Aufgaben zu planen, sollten die folgenden Spokes installiert sein:

- Microsoft Exchange Online-Spoke v2.0.3 [sn_ex_online_spke]
- Retry Handler Framework

Zusammenfassung der wichtigsten Funktionen und Anforderungen für Journey-Accelerator Version 3.0.3 Zoll ServiceNow Store

Journey-Accelerator Version 2.0.2

Unterstützte Releases:

- Rome
- Quebec
- Paris

Systemanforderungen:

- HR Service Delivery Enterprise-Paket
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Content Delivery [com.sn_content_delivery]
- Die folgenden Update Sets müssen nach der Installation von Journey-Accelerator geladen werden. Links zu den Update Sets finden Sie im Abschnitt „Links und Dokumente zur Unterstützung“ von ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Andere Anforderungen:

Um Outlook-Meetings über aufgabenbasierte Journey Accelerator-Aufgaben zu planen, sollten die folgenden Spokes installiert sein:

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

- Microsoft AD-Spoke [com.sn.ad.spoke]
- Microsoft Azure AD-Spoke [com.sn.azure_ad.spoke]
- Microsoft Exchange Online-Spoke v2.0 [sn_ex_online_spke]

Zusammenfassung der wichtigsten Funktionen und Anforderungen für Journey-Accelerator Version 2.0.2 Zoll ServiceNow Store

Journey-Accelerator Version 2.0.1

Unterstützte Releases:

- Quebec
- Paris

Systemanforderungen:

- HR Service Delivery Enterprise-Paket
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Content Delivery [com.sn_content_delivery]
- Die folgenden Update Sets müssen nach der Installation von Journey-Accelerator geladen werden. Links zu den Update Sets finden Sie im Abschnitt „Links und Dokumente zur Unterstützung“ von ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Andere Anforderungen:

Um Outlook-Meetings über aufgabenbasierte Journey Accelerator-Aufgaben zu planen, sollten die folgenden Spokes installiert sein:

- Microsoft AD-Spoke [com.sn.ad.spoke]
- Microsoft Azure AD-Spoke [com.sn.azure_ad.spoke]
- Microsoft Exchange Online-Spoke v2.0 [sn_ex_online_spke]

Zusammenfassung der wichtigsten Funktionen und Anforderungen für Journey-Accelerator Version 2.0.1 ServiceNow Store

Journey-Accelerator Version 1.0.2

Unterstützte Releases:

- Quebec
- Paris

Systemanforderungen:

- HR Service Delivery Enterprise-Paket
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]

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

- Die folgenden Update Sets müssen nach der Installation von Journey-Accelerator geladen werden. Links zu den Update Sets finden Sie im Abschnitt „Links und Dokumente zur Unterstützung“ von ServiceNow Store:
  - JA_ESC_header_menu_item-Journey Accelerator_Plans.xml
  - JA_Enforce_security_property.xml
  - JA_Allow_Content_Delivery.xml

Zusammenfassung der wichtigsten Funktionen und Anforderungen für Journey-Accelerator Version 1.0.2 in ServiceNow Store

Journey-Accelerator installieren und konfigurieren

Installieren Sie die Anwendung Journey-Accelerator [sn_ja], damit die Benutzer Übergangspläne einfach erstellen und verwalten können.

Vorbereitungen

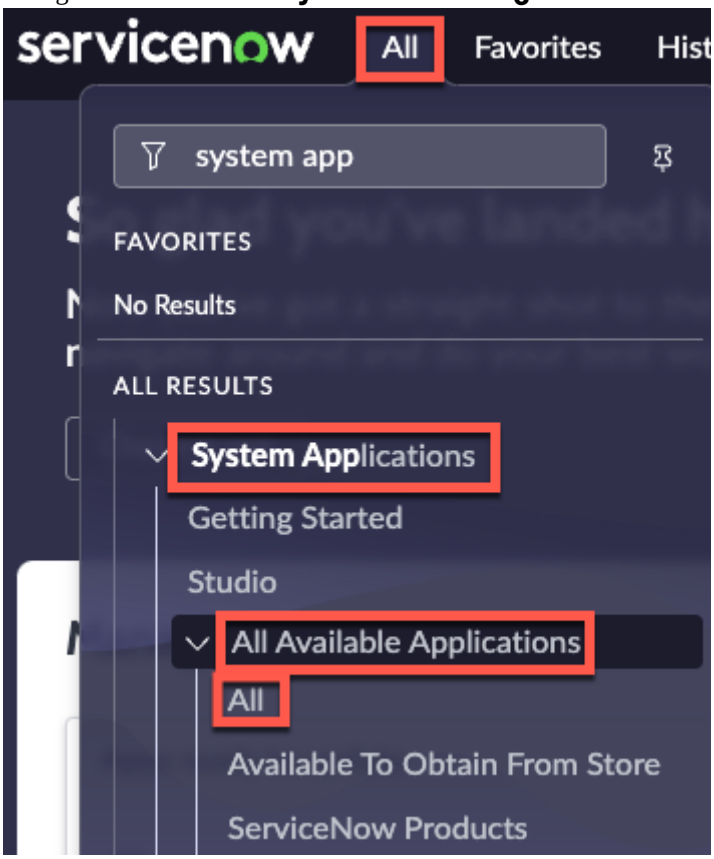
Das Mitarbeiter-Center muss installiert und aktiviert sein. Manager, Mitarbeiter und Mentoren greifen über das EC auf die Journey-Accelerator-Pläne zu.

- Erfahren Sie mehr über das -Portal Mitarbeiter-Center (EC) [com.sn_hr_service_portal] im Mitarbeiter-Center.
- Wenn Sie die Journey-Accelerator v2-Zeitplanungsfunktion verwenden möchten, lesen Sie Microsoft Exchange Online für Journey-Accelerator einrichten, bevor Sie mit der Installation beginnen.
- Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

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



2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.

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

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

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

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

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

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

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Zugehörige Informationen

Journey-Accelerator-Installation überprüfen

Journey-Accelerator-Installation überprüfen

Überprüfen Sie anhand von Demodaten, ob Installation und Updates für die Anwendung Journey-Accelerator ordnungsgemäß angewendet wurden.

Vorbereitungen

Hinweis:
Diese Aufgabe kann nur abgeschlossen werden, wenn die Demodaten der Anwendung Journey-Accelerator installiert wurden.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemadministrator** > **Identität eines Anwenders annehmen**.
2. Geben Sie im Suchfeld den Benutzernamen Darcie Schmidt ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
3. Navigieren zu **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
4. Um Pläne anzuzeigen und zu erstellen, klicken Sie auf **Meine Aktionspläne**.

Ergebnisse

Wenn die Seite **Meine Aktionspläne** angezeigt wird, haben Sie die Anwendung Journey-Accelerator ordnungsgemäß installiert und aktualisiert.

Geplante Aufgaben für das Veröffentlichen von Journey-Accelerator-Plänen ändern

Aktualisieren Sie die Aufgabe „Journey-Accelerator-Pläne veröffentlichen“. Durch die Aufgabe wird das Veröffentlichungsdatum eines Plans ausgewertet, sodass ermittelt werden kann, wann der Plan veröffentlicht werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die geplante Häufigkeit ändern, mit der die Aufgabe ausgeführt wird, Skripts ändern und Bedingungen hinzufügen.

Hinweis:
Die standardmäßig geplante Häufigkeit zum Veröffentlichen von Journey-Accelerator-Plänen ist 12 Stunden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Geben Sie im Feld **Name** den Eintrag Journey Accelerator-Pläne veröffentlichen ein, drücken Sie die **Eingabetaste**, und öffnen Sie dann die Aufgabe.

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

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular für geplante Skriptausführung

Feld	Beschreibung
Name	Name, der diese geplante Aufgabe identifiziert
Aktiv	Option, die angibt, dass die geplante Aufgabe aktiv ist und zum angegebenen Datum und zur angegebenen Uhrzeit ausgeführt werden soll
Applikation	Name der Anwendung, die das Skript enthält. **Global** wird angezeigt, wenn das Skript zum globalen Umfang gehört.
Bedingt	Option zum Aktivieren der Ausführung der geplanten Aufgabe, wenn bestimmte Bedingungen im zugehörigen Skript erfüllt sind
Ausführen	Zeitintervall für die Ausführung der geplanten Aufgabe: ○ **Täglich**: Wird täglich zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt ○ **Wöchentlich**: Wird wöchentlich zu einer bestimmten Uhrzeit und an einem bestimmten Wochentag ausgeführt ○ **Monatlich**: Wird auf monatlicher Basis zu einer vorgegebenen Uhrzeit und an einem vorgegebenen Tag im Monat ausgeführt ○ **Regelmäßig**: Wird in einem vorgegebenen, sich wiederholenden Intervall ausgeführt ○ **Einmal**: Wird nur für ein einzelnes Vorkommen ausgeführt ○ **Bei Bedarf**: Wird bei Bedarf sofort ausgeführt ○ **Geschäftskalender: Eintragsbeginn**: Wird am Eintragsbeginndatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld **Geschäftskalender** auswählen. Eine regelmäßige Aufgabe wird für das Startdatum aller Geschäftseinträge ausgeführt, die Sie für den Geschäftskalender definiert haben. Wenn der Geschäftskalender beispielsweise ein Geschäftsjahr darstellt und das Beginndatum jedes Eintrags ein Geschäftsmonat ist, wird die geplante Aufgabe am ersten Tag jedes Monats ausgeführt. ○ **Geschäftskalender: Eintragsende**: Wird am Enddatum für den Geschäftskalender ausgeführt, den Sie im Feld **Geschäftskalender** auswählen. Diese Auswahl wird auf dieselbe

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

Feld	Beschreibung
	Weise ausgeführt wie **Geschäftskalender: Eintragsbeginn**, jedoch für die Enddaten der zugehörigen Geschäftskalendereinträge. **Hinweis:** Wenn Sie **Geschäftskalender: Eintragsbeginn** oder **Geschäftskalender: Eintragsende** auswählen, können Sie einen Offset-Faktor anwenden, um die Ausführung der Aufgabe vor oder nach der Zeitspanne des ausgewählten Geschäftskalenders zu planen. Wenn Sie einen Geschäftskalender auswählen, dessen Geschäftskalenderspannen in der Vergangenheit liegen, wird der Auftrag nie ausgeführt, da dies eine ungültige Konfiguration ist. Weitere Informationen finden Sie in den Feldern **Offsettyp** und **Offset**. Weitere Informationen zum Erstellen und Verwenden von Geschäftskalendern und zum Definieren von Geschäftskalendereinträgen finden Sie unter Creating business calendars und Define business calendar entries.
Wiederholungsintervall	Dauer des Wiederholungsintervalls für jede geplante Aufgabenausführung. Geben Sie die Dauer in Tagen, Stunden oder Minuten ein. Beispiel: ○ Um die regelmäßige Aufgabe alle vier Tage auszuführen, geben Sie in das Feld **Tage** den Wert 04 ein. ○ Um sie alle 26 Stunden auszuführen, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert 26 ein. ○ Wenn die regelmäßige Aufgabe in einem Intervall von 13:30:25 wiederholt werden soll, geben Sie in das Feld **Stunden** den Wert 13 ein. Geben Sie anschließend in die beiden nachstehenden unbeschrifteten Felder die Werte 30 und 25 ein.
Wird gestartet	Datum und Uhrzeit der ersten Erstellung einer geplanten Aufgabe. Wählen Sie Datum und Uhrzeit des Kalenders aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Ausführen** die Option **Regelmäßig** auswählen.
Bedingung	Bedingtes Skript, mit dem festgelegt wird, ob eine geplante Aufgabe ausgeführt werden soll. Der letzte Ausdruck des Skripts muss einen booleschen Wert (true/false) ergeben. Dieses Textfeld wird nur angezeigt, wenn Sie **Bedingungen verwenden**auswählen.
Dieses Skript ausführen	Name des Skripts, das am geplanten Datum und zur geplanten Uhrzeit ausgeführt werden soll. Zwei Beispiele sind das Kopieren von Skriptlogik aus einer Geschäftsregel oder das Aufrufen eines „Script Includes“.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Weitere Informationen zu geplanten Aufgaben finden Sie unter Geplante Aufgaben.

Aktionsplanzugriff in Mitarbeiter-Center konfigurieren

Fügen Sie Headermenübezeichnungen hinzu, oder ändern Sie sie. Oder aktualisieren Sie den Listenlink „Meine aktiven Artikel“, der für den Zugriff auf Aktionspläne in der Benutzeroberfläche von Mitarbeiter-Center verwendet wird.

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

Journey-Accelerator-Menüelemente in Mitarbeiter-Center konfigurieren

Installieren Sie die neueste Mitarbeiter-Center-App aus dem ServiceNow Store. Nachdem Sie die App EC installiert haben, können Sie die Bezeichnungen für Headermenüs oder Links zu „Meine aktiven Artikel“ ändern.

1. Installieren Sie Mitarbeiter-Center

   Installieren Sie die App Mitarbeiter-Center, um die neuesten Benutzeroberfläche von EC zu erhalten.

2. Design für Mitarbeiter-Center aktualisieren

   Aktualisieren Sie die Einstellungen des Mitarbeiter-Center-Serviceportals, um die neuesten Designs und Menüs zu verwenden.

3. ○ Der Liste „Meine aktiven Elemente“ einen Journey-Accelerator-Aktionsplanlink hinzufügen
   ○ Journey-Accelerator-Aktionsplanmenüs zu Mitarbeiter-Center hinzufügen

Design für Mitarbeiter-Center aktualisieren

Installieren Sie die App Mitarbeiter-Center aus dem ServiceNow Store, um das UI-Design von EC zu aktualisieren.

Vorbereitungen

Bevor Sie die Bezeichnungen der Menüelemente oder die Links zu „Meine aktiven Elemente“ aktualisieren können, müssen Sie zunächst die App Mitarbeiter-Center aus dem ServiceNow Store installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Eine ServiceNow Store-Anwendung installieren .

Weitere Informationen zu Mitarbeiter-Center -Designs finden Sie unter Mitarbeiter-Center-Portaldesign anpassen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktualisieren Sie die Einstellung des Mitarbeiter-Center-Serviceportals, um die neuesten Mitarbeiter-Center-Benutzeroberfläche zu verwenden.

Hinweis:
In Mitarbeiter-Center in Ihrer Instanz werden die aktualisierten Feldeinstellungen möglicherweise schon verwendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Portale**und klicken Sie auf **Mitarbeiter-Center**.
2. Öffnen Sie den Datensatz für das **Employee Center-Menü**.
   Legen Sie Felder und Werte wie folgt fest:

Mitarbeiter-Center – Felder und Werte

Feld	Wert
Homepage	ec_dashboard
Design	EC-Design

Automatische Übersetzung

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

Feld	Wert
Hauptmenü	Mitarbeiter-Center Menü

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Sie können Mitarbeiter-Center-Menüelemente und Links in „Meine aktiven Elemente“ aktualisieren.

- Der Liste „Meine aktiven Elemente“ einen Journey-Accelerator-Aktionsplanlink hinzufügen
- Journey-Accelerator-Aktionsplanmenüs zu Mitarbeiter-Center hinzufügen

Der Liste „Meine aktiven Elemente“ einen Journey-Accelerator-Aktionsplanlink hinzufügen

Fügen Sie den Headermenüs in Mitarbeiter-Center ein Menüelement für Journey-Accelerator-Aktionspläne hinzu.

Vorbereitungen
In Ihrer Instanz muss die neueste Version der App Mitarbeiter-Center installiert sein. Siehe Mitarbeiter-Center installieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktivitätskonfiguration** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie diese Felder aus.
   - **Aktivitätsname**: Action plan items (Aktionsplanelemente)
   - **Aktivitätsportalseite**: ja_plans

   Lassen Sie in den anderen Feldern die Standardeinstellungen unverändert.
   - **Aktivitätsnavigation**: Intern
   - **Reihenfolge:** 100
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Gehe zu **Mitarbeiter-Center** > **Aktivitätskonfiguration**, und erstellen Sie eine Aktivitätskonfiguration Mitarbeiter-Center für die von Ihnen erstellte Aktivität. Siehe Mitarbeiter-Center-Aktivitätskonfiguration erstellen.

Mitarbeiter-Center-Aktivitätskonfiguration erstellen

Erstellen oder ändern Sie eine Aktivitätskonfiguration, um zu definieren, wie Mitarbeiter-Center Anwendungslinks in „Meine aktiven Elemente“ behandelt.

Vorbereitungen
Verwenden Sie die Anwendungsauswahl, um den Anwendungsbereich festzulegen. Mitarbeiter-Center. Siehe Anwendungsauswahl

Der Name der zu konfigurierenden Aktivität. Verwenden Sie den Namen der Aktivität, die im Der Liste „Meine aktiven Elemente“ einen Journey-Accelerator-Aktionsplanlink hinzufügen-Aufgabenbeispiel Aktionsplanelemente erstellt wurde.

Erforderliche Rolle: admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Aktivitätskonfigurationen können Administratoren die Aktionen von Links steuern, die Anwendungen und Funktionen zugeordnet sind. Weitere Informationen zur Aktivitätskonfiguration:

- Formular „Aktivitätskonfiguration“
- Formular „Aktivitätskonfigurationsdetail“

Der Umfang einer Aktivitätskonfiguration ist mit einer Anwendung verknüpft. Die Verfügbarkeit von Feldern in einem Aktivitätsformular hängt von der ausgewählten Anwendung ab. Diese Aufgabe beginnt in der Anwendung Mitarbeiter-Center und erstellt bedingte Filter, die auf die Anwendung Journey-Accelerator angewendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktivitätskonfiguration**, und klicken Sie auf die Aktivität, die Sie konfigurieren möchten.

   Hinweis:
   Setzen Sie die Aktivitätsauswahl auf Mitarbeiter-Center, um diese Aufgabe zu starten.

2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Aktivitätskonfigurationsdetails** auf **Neu**.
3. Um den Umfang zu ändern, setzen Sie die Aktivitätsauswahl auf **Journey-Accelerator** [sn_ja_plan].
4. Erstellen Sie Filterbedingungen und/oder -klauseln, die die Sichtbarkeit von Aktionsplänen für einen Benutzer in der Tabelle „Journey-Accelerator Plan“ [sn_ja_plan] bestimmen.

   Diese Bedingungen steuern, auf was jeder Benutzer über die Aktionsplan-Links in Mitarbeiter-Center zugreifen kann.

   Filterbedingung

Bedingungen			Boolescher Operator
Aktiv	ist	Wahr	UND/ODER
Manager	ist (dynamisch)	Mich	UND/ODER
Mentoren können bearbeiten	ist (dynamisch)	Mich	oder
Mentoren können anzeigen	ist (dynamisch)	Mich	oder

   „ODER“-Klausel

Bedingungen			Boolescher Operator
Aktiv	ist	Wahr	UND/ODER
Mitarbeiter	ist (dynamisch)	Mich	UND/ODER
Status	ist nicht	Entwurf	UND/ODER

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Journey-Accelerator-Aktionsplanmenüs zu Mitarbeiter-Center hinzufügen

Fügen Sie der Liste **Meine aktiven Elemente** in Mitarbeiter-Center ein Listenelement für Journey-Accelerator-Aktionspläne hinzu.

Vorbereitungen

Die neueste Version von Mitarbeiter-Center ist installiert. SieheMitarbeiter-Center installieren

Das Mitarbeiter-Center-Design muss für die Verwendung der neuesten Benutzeroberfläche konfiguriert sein. Siehe Design für Mitarbeiter-Center aktualisieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Portale**und klicken Sie auf **Mitarbeiter-Center**.
2. Öffnen Sie den **Hauptmenü**-Datensatz, und klicken Sie im Abschnitt „Menüelemente“ auf **Mehr**.
3. Klicken Sie im Formular **Menüelement** für **Mehr** auf **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular **Menüelement** die folgenden Felder aus:

Felder und Werte von Menüelementen

Feld	Wert
Bezeichnung	Aktionspläne
Seite	ja_plans Änderung abhängig von anderen Feldern.

Die anderen Felder können unverändert bleiben.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zielgruppenspezifische Journey-Accelerator-Vorlagen erstellen und verwalten

Administrator können Journey-Accelerator-Vorlagen für benutzerdefinierte Pläne mit Phasen entwickeln, die Benutzeraufgaben für verschiedene Zielgruppen enthalten.

Mit Journey-Accelerator können Administratoren Vorlagen für zielgruppenspezifische Übergangspläne entwickeln und verwalten. Pläne enthalten Vorlagen mit Phasen und Aufgabenlisten. Manager können diese Vorlagen verwenden, um Übergangspläne für ihre Mitarbeiter zu erstellen.

Weitere Informationen zu verschiedenen Zielgruppen finden Sie unter Zielgruppen.

Plantypen verwalten

Plantypen sind die Container der obersten Ebene für Phasen und Aufgaben. Wenn Administratoren einen bestimmten Plan konfigurieren, wählen sie einen Plantyp und einen Titel für den Plan aus. Administratoren geben einen aussagekräftigen Titel für den Plantyp ein, den sie erstellen, damit Benutzer den Plantyp leicht identifizieren können, z. B. „IT Senior Tech Promotion“. Weitere Informationen zu Plantypen finden Sie unter Plantypen in Journey-Accelerator erstellen und verwalten.

Phasennamen verwalten

Phasen sind im Journey-Accelerator-Plan enthalten. Phasen enthalten Aufgaben oder Aufgabenlisten, die von Managern, Mentoren oder Mitarbeitern abgeschlossen werden müssen. Die **Titel** der Phasen sind für Benutzer sichtbar. Phasen sollten eine implizit logische

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

Reihenfolge haben, z. B. eine Zeitsequenz. Weitere Informationen zu Phasen finden Sie unter Phasen in Journey-Accelerator erstellen und verwalten.

Aufgabenvorlagen verwalten

Aufgabenvorlagen werden in Journey-Accelerator als Aufgabenlisten in der Planlistenansicht im Mitarbeiter-Center für Manager, Mentoren oder Mitarbeiter angezeigt.

Plankonfigurationen verwalten

Plankonfigurationen basieren auf einem Plantyp. Plankonfigurationen werden für bestimmte Mitarbeiterzielgruppen angepasst. Weitere Informationen zu Plankonfigurationen finden Sie unter Plankonfigurationen in Journey-Accelerator erstellen und verwalten.

Pläne verwalten

Administratoren können auf Pläne für bestimmte Benutzer zugreifen und diese verwalten, nachdem ein Manager einen Plan erstellt hat. Administratoren aktualisieren einzelne Pläne nur, wenn der Besitzer des Plans (Manager) dies anfordert. Weitere Informationen zum Verwalten von Plänen finden Sie unter Von Managern erstellte, vorhandene Pläne in Journey-Accelerator verwalten.

Planheaderkonfiguration verwalten

Administratoren können den Header für verschiedene Plantypen konfigurieren. Für die verschiedenen Journey-Accelerator-Rollen sind standardmäßige Headerkonfigurationen verfügbar.

- Ansicht für Manager
- Ansicht für Mitarbeiter
- Ansicht für Mentor

Weitere Informationen zum Aktualisieren der Standardheaderkonfigurationen oder zum Erstellen neuer Planheaderkonfigurationen finden Sie unter Journey-Accelerator-Planheader anpassen und verwalten.

Über das Mitarbeiter-Center können Manager benutzerdefinierte Journey-Accelerator-Pläne erstellen, die Phasen mit spezifischen Aufgabenlisten für sie selbst, Mentoren und Mitarbeiter enthalten.

Plantypen in Journey-Accelerator erstellen und verwalten

Erstellen Sie Plantypen, um die Klassifizierung auf oberster Ebene für Phasen und Aufgaben in einem Journey-Accelerator-Plan zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Manager wählen einen Plantyp aus, wenn sie einen bestimmten Plan konfigurieren. Als Administrator sollten Sie einen aussagekräftigen Titel für einen Plantyp erstellen. Sie möchten, dass Manager schnell verstehen, welchen Plantyp sie verwenden, z. B. Neue Mitarbeiter, Beförderung oder Offboarding.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Accelerator** > **Plantypen verwalten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Titel** einen aussagekräftigen Namen für den Plantyp ein, den Sie erstellen, damit er leicht erkennbar ist.

Diese Felder enthalten Standardheaderkonfigurationen für den Plantyp.

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

- Ansicht für Manager
- Ansicht für Mitarbeiter
- Ansicht für Mentor

Informationen zum Anpassen von Headern für einen Plan finden Sie unter Journey-Accelerator-Planheader anpassen und verwalten.

4. Klicken Sie auf das Suchsymbol neben einer Rolle, um die Headerkonfiguration für diese Rolle zu ändern.
5. Nachdem Sie eine Headerkonfiguration ausgewählt haben, die Sie ändern möchten, klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Erstellung von Aktionsplänen aktivieren

Sie können die Vorlage „Journey Accelerator-Aktionsplan erstellen“ so konfigurieren, dass aus einem Lebenszyklus-Event automatisch ein Plan erstellt wird.

Vorbereitungen

Die Aktivität zum Erstellen eines neuen Aktionsplans für Ihren Mitarbeiter muss aktiv sein. Siehe Aktivität zum Erstellen eines neuen Aktionsplans für Mitarbeiteraktivität aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Livecycle-Ereignisse** > **Administration** > **HR-Vorlagen verwalten**.
2. Öffnen Sie die Vorlage **Journey Accelerator-Plan erstellen**.
3. Legen Sie **Plan automatisch erstellen** fest.
   - Setzen Sie **Plan automatisch erstellen** auf „true“, damit ein Plan automatisch erstellt wird, wenn die Lebenszyklus-Event-Aktivität erstellt wird.
   - Legen Sie **Plan automatisch erstellen** auf „false“ fest, um eine Aufgabe für „Geöffnet für Person“ (Manager) im HR-Fall zu erstellen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen anzuwenden und zu speichern.
   Wenn **Create plan automatically** (Plan automatisch erstellen) auf „true“ gesetzt wird, werden Aktionspläne für die Aktivität im Lebenszyklus-Event automatisch erstellt.

Nächste Maßnahme

HR-Fälle zum Erstellen von Journey-Accelerator-Aktionsplänen öffnen

Aktivität zum Erstellen eines neuen Aktionsplans für Mitarbeiteraktivität aktivieren

Legen Sie Aktivitäten in Lifecycle Events auf aktiv fest, damit die Aktivität Erfüllung und Abschluss zugehöriger Events und Aktivitäten verarbeiten kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le. admin oder sn_hr_le. activity_set_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aktivität zum Erstellen eines neuen Aktionsplans für Ihre Mitarbeiter ist standardmäßig nicht aktiv. Um Journey-Accelerator-Aktionspläne zu erstellen, aktivieren Sie die Aktivität zum Erstellen eines neuen Aktionsplans für Ihre Mitarbeiter, wenn sie nicht bereits aktiv ist.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lifecycle Events** > **Aktivitätskonfiguration verwalten**.
2. Klicken Sie auf **Create a new action plan for your employee** (Neuen Aktionsplan für Ihren Mitarbeiter erstellen).
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Unter Unterstützende Komponenten für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren finden Sie weitere Informationen zu Lifecycle Events und Erfülleraktivitäten.

Zugehörige Informationen

HR-Fälle zum Erstellen von Journey-Accelerator-Aktionsplänen öffnen

Journey-Accelerator-Planheader anpassen und verwalten

Erstellen Sie benutzerdefinierte Planheader für verschiedene Plantypen basierend auf Benutzerrollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für Journey-Accelerator-Pläne werden drei verschiedene Rollen verwendet:

- Manager
- Mitarbeiter
- Mentor

Sie können den Planheader für jede Rolle anpassen. Zu den Anpassungen gehören rollenbasierte Berechtigungen, das Anpassen von Feldbezeichnungen und das Festlegen von rollenbasierten Planeinstellungen. Planheaderfelder sind in der Tabelle „Journey-Accelerator-Plan“ [sn_ja_plan] verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Accelerator** > **Planheaderkonfiguration verwalten** und klicken Sie **auf Standard für Mitarbeiter**.
   Für die standardmäßige Headerkonfiguration für die Mitarbeiterrolle sind die folgenden Felder konfiguriert:
   - **Plan erstellt von**
   - **mentor**
2. Klicken Sie auf **mentor**.
3. Geben Sie im Feld **Benutzerdefinierte Bezeichnung** die Bezeichnung `buddy` ein, die „mentor“ ersetzen soll.

   Hinweis:
   Ein benutzerdefinierter Feldheader kann nur für ein Mentorfeld verwendet werden. Sie können das Mentorfeld so anpassen, dass entweder **Mentoren können anzeigen** oder **Mentoren können bearbeiten** angezeigt wird.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen am Mentorfeld zu speichern.
5. Klicken Sie erneut auf **Aktualisieren**, um die Änderungen an der Headerkonfiguration zu speichern.

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

Der Text **Mentor dieser Person** wird in **Buddy dieser Person** geändert. Diese Änderung gilt nur für die Headeransicht der Mitarbeiterrolle. Feldbezeichnungen sind für jede Rolle eindeutig.

Die Änderungen können in Journey-Accelerator-Plantypen verwendet werden.

Zugehörige Informationen

Plantypen in Journey-Accelerator erstellen und verwalten

Feldbezeichnungen in einem Journey-Accelerator-Planheader anpassen

Passen Sie die Bezeichnungen für Felder an, die in der Tabelle „Journey-Accelerator-Plan“ [sn_ja_plan] verfügbar sind, um Benutzern eine angepasste und konsistente Experience zu bieten. Sie können benutzerdefinierte Planheader für verschiedene Plantypen verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für Journey-Accelerator-Pläne werden drei verschiedene Rollen verwendet:

- Manager
- Mitarbeiter
- Mentor

Sie können den Planheader für jede Rolle anpassen. Sie können auch rollenbasierte Berechtigungen, Feldbezeichnungen und rollenbasierten Planeinstellungen anpassen. Planheaderfelder sind in der Tabelle „Journey-Accelerator-Plan“ [sn_ja_plan] verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Accelerator** > **Planheaderkonfiguration verwalten** , und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie in das Feld **Name** einen aussagekräftigen Namen ein.
   Der Name muss für die Rolle, für die Sie den benutzerdefinierten Header erstellen, aussagekräftig sein.
   Geben Sie für diese Aufgabe Support Manager-Planheader ein.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Öffnen Sie die von Ihnen erstellte Planheaderkonfiguration.
5. Klicken Sie auf **Neu** .
6. Wählen Sie in der Liste „Details“ die Option **Mentoren können bearbeiten** aus.
7. Geben Sie in das Feld **Benutzerdefinierte Bezeichnung** die Bezeichnung buddy ein, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
8. Klicken Sie erneut auf **Aktualisieren**.

Für jede Plantyprolle, die diesen Planheader verwendet, wird die Bezeichnung „Buddy“ im Planheader angezeigt. Bezeichnungen gelten für einzelne Rollen. Jede Rolle kann über eigene angepasste Bezeichnungen verfügen.

Konfigurieren Sie eindeutige Planheader für verschiedene Plantypen. Weitere Informationen finden Sie unter Plantypen in Journey-Accelerator erstellen und verwalten.

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

Phasen in Journey-Accelerator erstellen und verwalten

Erstellen und verwalten Sie Phasen, die im Journey-Accelerator-Plan enthalten sind. Phasen enthalten Aufgaben oder Aufgabenlisten, die von Managern, Mentoren oder Mitarbeitern abgeschlossen werden müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie Journey-Accelerator-Phasen, um eine logische Sequenz für Aufgabenabschlüsse zu erstellen. Manager fügen im Mitarbeiter-Center Phasen zu Plänen hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Accelerator** > **Phasennamen verwalten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Titel** einen aussagekräftigen Namen für eine Phase in einem Plan ein.
   Beispiel: Woche 1, Tag 1 oder Monat 2.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Aktionsplan-Aufgabenvorlagen erstellen und verwalten

Erstellen und verwalten Sie die Aufgabenvorlagen, die Manager, Mentoren und Mitarbeiter für ihre Journey-Accelerator-Pläne verwenden können. Verwenden Sie Aufgabenvorlagen, um eine einheitliche und optimierte Experience für die Erstellung von Journey-Accelerator-Plänen bereitzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Journey-Accelerator-Aufgabenvorlagen werden im Mitarbeiter-Center als Aufgabenlisten für Manager, Mentoren oder Mitarbeiter angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Accelerator** > **Aufgabenvorlagen verwalten**.
2. Erstellen Sie eine neue Vorlage oder ändern Sie eine vorhandene Vorlage.
   Informationen zu den Vorlagenfeldern finden Sie unter Aufgabenvorlagen-Felder in Journey-Accelerator.
3. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Von Managern erstellte Aufgabenvorlagen verwalten

Ändern und verwalten Sie von Managern erstellte Aufgabenvorlagen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Accelerator** > **Manageraufgaben-Vorlagen verwalten**.
2. Öffnen Sie eine Aufgabenvorlage, oder klicken Sie auf **Neu**.

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

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus, oder bearbeiten Sie sie.
   Ausführliche Informationen zu den Feldern im Formular finden Sie unter Felder von Journey-Accelerator-Modellaufgaben.
4. Klicken Sie auf **Senden** oder **Aktualisieren**, um das Formular zu speichern.

Plankonfigurationen in Journey-Accelerator erstellen und verwalten

Erstellen und verwalten Sie Plankonfigurationen, die auf einem Plantyp basieren. Plankonfigurationen werden für bestimmte Mitarbeiterzielgruppen angepasst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Accelerator** > **Plankonfigurationen verwalten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie eine vorhandene Plankonfiguration.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Plankonfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Titel	Beschreibender Titel, damit Manager verschiedene Plankonfigurationen identifizieren können. Beispiel: Konfiguration des Vertriebsmitarbeiterplans.
Zielgruppe	Gruppe von Benutzern. Wählen Sie eine Zielgruppe aus, damit Sie steuern können, welche Benutzergruppen auf die Pläne zugreifen können.
Aktiv	Diese Option können Sie auswählen, um die Konfiguration für die Nutzung verfügbar zu machen. **Hinweis:** Ein Plan kann erst aktiv werden, wenn er mindestens eine Phase enthält.
Journey Accelerator plan type (Journey Accelerator-Plantyp)	Plantypen. Die Klassifizierung auf der obersten Ebene wird zum Identifizieren verschiedener Typen verwendet.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Plans
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Plans

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Um die Phasen für diesen Plan zu konfigurieren, klicken Sie auf **Neu**.
   a. Wählen Sie einen verfügbaren Phasennamen aus.
   b. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Von Managern erstellte, vorhandene Pläne in Journey-Accelerator verwalten

Planbesitzer nehmen Aktualisierungen an Journey-Accelerator-Plänen nur über das Mitarbeiter-Center-Portal vor. Administratoren sollten vorhandene individuelle Pläne nicht ändern.

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

Änderungen an vorhandenen individuellen Journey-Accelerator-Plänen sollten nur über das Mitarbeiter-Center-Portal und nur von dem Manager vorgenommen werden, der den Plan erstellt hat.

Guided Tour für Aktionspläne für Journey-Accelerator konfigurieren und verwalten

Als Administrator [admin] oder Guided Tour-Administrator [guided_tour_admin] können Sie die Guided Tour für Aktionspläne für Journey-Accelerator verwalten und aktualisieren.

Journey-Accelerator stellt eine Guided Tour bereit, die Managern dabei hilft, sich über Aktionspläne zu informieren und sich über die verfügbaren Funktionen auf dem Laufenden zu halten.

Um von Ihrer ServiceNow-Instanz auf die geführte Tour für Aktionspläne zuzugreifen, navigieren Sie zu **Designer für geführte Tour** > **Geführte Touren** und suchen Sie in der Namensspalte nach `Aktionsplan Guided Tour`.

Guided Tours helfen bei der Schulung rollenbasierter Benutzer in der Verwendung der Benutzeroberfläche (UI) und der Funktionen einer Anwendung. Sie enthalten eine Reihe interaktiver Schritte, die ein Benutzer in seinem Browserfenster durchführt. Administratoren können Guided Tours verwalten und bearbeiten. Weitere Informationen zu Guided Tours finden Sie in den folgenden ServiceNow-Dokumentationsthemen.

- Geführte Touren : Diese Übersicht behandelt viele der Funktionen, die Administratoren zum Erstellen und Ändern von Touren verwenden.
- Anwenderoberfläche desGuided Tour-Designers : Erfahren Sie mehr über die Funktionen und die Anwenderoberfläche von Geführter Tour-Designer.
- Guided Tour bearbeiten : Diese Aufgabe enthält Details zum Ändern von geführten Touren.

Funktionen und Rollen von Journey-Accelerator erkunden

Durch die Verwendung von Journey-Accelerator mit Now Platform können Administratoren Vorlagen erstellen, mit denen Manager Übergangspläne für Mitarbeiter entwickeln können. Administratoren erstellen Vorlagen für Übergangspläne wie Beförderungen, Offboarding, Onboarding und Rollenänderungen für Mitarbeiter.

Administratoren

Administratoren können:

- Definieren und verwalten Sie Plantypen für Mitarbeiterübergänge wie Beförderungen, Onboarding, Offboarding und mehr.
- Erstellen und verwalten Sie Plankonfigurationen für bestimmte Mitarbeiterzielgruppen, z. B. Vertriebsmitarbeiter oder IT-Techniker.
- Erstellen und verwalten Sie Aufgabenvorlagen, z. B. die Einrichtung von Workstations oder Planungs- und Schulungssitzungen.
- Verfolgen Sie den Planfortschritt und die Vorlagenverwendung über das Dashboard in Journey-Accelerator.

Manager, Mitarbeiter und Mentoren können im Mitarbeiter-Center (EC) auf Journey-Accelerator-Pläne zugreifen.

Manager

Manager können:

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

- Benutzerdefinierte Pläne für Mitarbeiterübergänge erstellen und verwalten

Hinweis:
Nur Manager können Pläne erstellen.

- Aufgaben mithilfe einer Bibliothek vorhandener Aufgaben hinzufügen
- Aufgaben erstellen, die für einen Mitarbeiterübergang eindeutig sind
- Pläne veröffentlichen, die auf Mitarbeiter-Übergangsdaten basieren, z. B. Startdaten
- Mitarbeitern Mentoren zuweisen

Mentor

Mentoren können:

Hinweis:
Die Berechtigungsstufe der Mentoren bestimmt, was sie mit einem Plan tun können.

- Mit der Berechtigung „Kann anzeigen“ können Mentoren folgende Schritte ausführen:
  - Alle Aufgaben in einem Plan anzeigen
  - Aufgaben aktualisieren, die ihnen zugewiesen sind
- Mit der Berechtigung „Kann bearbeiten“ können Mentoren:
  - Phasen und Aufgaben bearbeiten, hinzufügen und löschen
  - Pläne veröffentlichen
  - Veröffentlichungsdaten für Pläne festlegen

Mitarbeiter

Mitarbeiter können:

Die Pläne anzeigen, ihre Aufgaben erledigen und ihre Fortschritte nachverfolgen

Hinweis:
Alle Benutzer können die folgenden Aktionen ausführen:

- Kommentare hinzufügen: Kommentare oder Fragen an den Besitzer des Plans senden
- Anhänge hinzufügen: Relevante Dateien hinzufügen, die den Abschluss eines Aufgabenelements unterstützen, z. B. Zertifikate und E-Mails

Journey-Accelerator-Integrationen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Journey-Accelerator durch die Integration einer anderen Anwendung in die Journey-Accelerator-Experience.

Microsoft Exchange Online für Journey-Accelerator einrichten

Durch die Integration der Journey-Accelerator-Planungsfunktion mit der Microsoft Office 365-Kalenderfunktion können Benutzer Pläne und Aufgaben planen.

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

Hinweis:
Wenn ein Administrator die Planungsfunktionen von Microsoft Office 365 mit Journey-Accelerator verwenden möchte, muss er vor der Installation von Journey-Accelerator die entsprechenden Microsoft-Plugins und -Integrationen installieren und konfigurieren.

Mit der Journey-Accelerator-Planungsfunktion können Benutzer Microsoft Office 365-Kalenderereignisse direkt aus Journey-Accelerator-Plänen und -Aufgaben planen.

Wenn Sie die Zeitplanungsfunktion verwenden möchten, müssen Sie diese Plugins und Integrationen installieren und konfigurieren, bevor Sie Journey-Accelerator installieren. Die eingebettete Planungsfunktion enthält alle Plugins, Integrations-APIs und Aktionen.

Einige Integrationen und zugehörige Plugins erfordern die Aktivierung durch ServiceNow®-Personal. Journey-Accelerator verwendet eine eingebettete Microsoft Exchange Online-Spoke mit Einschränkungen zur Verwendung mit Journey-Accelerator. Für die Verwendung über diese eingebetteten Beschränkungen hinaus sind möglicherweise zusätzliche Lizenzen und Abonnements erforderlich.

Journey-Accelerator v2

Microsoft AD-Spoke [com.sn.ad.spoke]

Ermöglicht die Kommunikation zwischen Journey-Accelerator und Microsoft Active Directory zur Verwaltung von Objekten wie Benutzern, Gruppen und Computern.

Microsoft Azure AD-Spoke [com.sn.azure_ad.spoke]

Stellt Sicherheitsanforderungen für Journey-Accelerator bereit, sodass Benutzer, Sicherheitsgruppen und Bürogruppen ordnungsgemäß verwaltet werden.

Microsoft Exchange Online-Spoke v2.0.1 [sn_ex_online_spke]

Die Microsoft Exchange Online-Spoke ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von Kalenderereignissen und E-Mails in Microsoft Exchange Online.

Journey-Accelerator v3 und höher

Microsoft Exchange Online-Spoke V3.0.0

Die Microsoft Exchange Online-Spoke ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von Kalenderereignissen und E-Mails in Microsoft Exchange Online.

Retry Handler Framework

Framework, das eine fehlgeschlagene HTTP-Anforderung wiederholt, wenn die API-Quotengrenzen überschritten werden und der Statuscode „429 Zu viele Anforderungen“ zurückgegeben wird. Der HTTP-Header „Retry-After time“ (Wiederholen nach Zeit) wird verwendet, um die Anforderung nach der angegebenen Wiederholungszeit erneut zu versuchen.

Journey-Accelerator-Systemeigenschaften festlegen

Befolgen Sie die Anweisungen zum Einrichten der Spokes für Ihre Journey-Accelerator-Version. Nachdem das Spoke-Setup abgeschlossen ist, navigieren Sie zu **sys_properties.list** in ServiceNow, und richten Sie die folgenden Eigenschaften für die App Journey-Accelerator ein.

- sn_ja.calendar_provider_option: Wählen Sie ExchangeOnline aus.
- sn_ja.ex_online_dummy_account_id: Fügen Sie `<outlook dummy account for querying meeting times>` ein.

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

- sn_ja.ex_online_service_account_id: Fügen Sie <outlook service account or delegator for calendar management> ein.
- sn_ja.ex_online_notification_url: Fügen Sie <webhook URL from Microsoft Exchange Online-Spoke> ein.

Hinweis:
Wenn Sie Microsoft Exchange Online-Spoke v2.0.2 mit Retry Handler Framework verwenden, wird die geskriptete REST-API für Retry Handler Framework als Webhook-URL verwendet.

Einzelheiten zu diesen Schritten finden Sie unter Systemeigenschaften für Microsoft Exchange Online in der App Journey-Accelerator aktualisieren.

Zugehörige Informationen

IntegrationHub anfordern

Systemeigenschaften für Microsoft Exchange Online in der App Journey-Accelerator aktualisieren

Aktualisieren Sie die Systemeigenschaften der App Journey-Accelerator zur Nutzung von durch Journey-Accelerator unterstützten Microsoft Exchange Online-Funktionen.

Vorbereitungen

Führen Sie alle zum Einrichten der Microsoft Exchange Online-Spoke v2.0.2 Microsoft Exchange Online erforderlichen Schritte aus, bevor Sie die Systemeigenschaften für die App Journey-Accelerator aktualisieren.

Unter Microsoft Exchange Online für Journey-Accelerator einrichten finden Sie eine Liste der erforderlichen Spokes, die für verschiedene Versionen von Journey-Accelerator unterstützt werden.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list**.
2. Suchen Sie unter **Anwendung** nach Journey Accelerator.
3. Suchen und aktualisieren Sie die folgenden Felder:

Feldnamen und -werte

Name	Wert
sn_ja.calendar_provider_option	exchangeOnline
sn_ja.ex_online_dummy_account_id	<Outlook dummy account for querying meeting times>
sn_ja.ex_online_service_account_id	<Outlook service account or delegator for calendar management>
sn_ja.ex_online_notification_url	<webhook URL from Microsoft Exchange Online-Spoke>

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

Doppelklicken Sie auf den zu bearbeitenden **Wert**.

Hinweis:
Wenn Sie die Microsoft Exchange Online-Spoke v.2.0.2 mit dem Retry Handler Framework verwenden, wird die geskriptete REST-API für das Retry Handler Framework als Webhook-URL verwendet.

Feedback-Posts mit Journey-Accelerator

Verwenden Sie Feedback-Posts mit Journey-Accelerator zum Hinzufügen von Umfragen zu Aktionsplänen und Aufgaben, um sofortiges Feedback basierend auf dem Kontext einer Aufgabe zu ermöglichen.

Administratoren können mit Feedback-Posts Vorlagen zum Auslösen von Umfragen erstellen, sodass eine Umfrage geöffnet wird, wenn eine Aufgabe abgeschlossen ist.

Aktivieren Sie das Plugin „Listening Posts“ (sn_lp) in ServiceNow Store. Feedback-Posts ist mit dem HR Enterprise-Paket verfügbar.

Apps im Store anfordern

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

Zugehörige Informationen

- Feedback-Posts
- Widgets für Feedback-Posts
- Fragenpools in Feedback-Posts erstellen
- Pulsumfragen in Feedback-Posts erstellen

Lernen-Posts mit Journey-Accelerator

Erstellen Sie mit Lernen-Posts schnell Aktionspläne, die Aufgaben für das Lernen und Schulungen enthalten.

Mit der Anwendung Lernen-Posts können Sie Lernkurse aus häufig verwendeten Learning Management Software (LMS)-Systemen wie Saba, Udemy, Cornerstone, SumTotal und anderen mit enthaltenen Integrationen einbetten. Weitere Informationen finden Sie unter Lernen-Posts.

Fügen Sie Kurse hinzu, die auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter ausgerichtet sind. Manager können einfach nach Schulungen suchen und diese als Aufgaben einem Aktionsplan hinzufügen. Erstellen Sie Pläne mit Aufgaben für neue Mitarbeiter, aus dem Urlaub zurückkehrende Teammitglieder oder Mitarbeiter, die eine neue Rolle übernehmen. Mitarbeiter können direkt über einen Aktionsplan oder eine Aufgabe auf die Lernkurse zugreifen.

Aktivieren Sie die Anwendung Lernen-Posts [sn_lnp] in ServiceNow Store, um die Anwendung Learning Core [sn_lc] automatisch zu aktivieren. Die Anwendung Learning Core stellt den Basissatz der Tabellen, Inhalte, Lernbasen, Rollen und Zugriffskonfigurationen bereit, die in der Anwendung Lernen-Posts [sn_lnp] verwendet werden.

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

Apps im Store anfordern

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

Zugehörige Informationen

Lernen-Posts

Learning Core erkunden

Mit Journey-Accelerator-Plänen arbeiten

Manager, Mitarbeiter und Mentoren können über das Mitarbeiter-Center (EC) auf die Journey-Accelerator-Pläne zugreifen.

Informationen zu ECfinden Sie unter Mitarbeiter-Center mit 'HR-Servicebereitstellung und Mitarbeiter-Center.

Pläne für Mitarbeiter erstellen und nachverfolgen

Erstellen und verwalten Sie mithilfe von Journey-Accelerator-Vorlagen Übergangspläne für Mitarbeiter. Sie können rollenbasierte Pläne verwenden, um konsistente Pläne für verschiedene Rollen in Ihrem Team zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Alle Mitarbeiter mit direkt unterstellten Mitarbeitern

Prozedur

1. Klicken Sie im Mitarbeiter-Center-Portal (EC) auf **Aktionspläne**.

   Hinweis:
   Je nach Mitarbeiter-Center-Konfiguration kann sich das Menü „Aktionspläne“ im Headermenü oben oder unter dem Listenmenü „Mehr“ befinden. Sie können Aktionspläne auch über die Liste „Meine aktiven Elemente“ aufrufen.

2. Klicken Sie auf **Create action plan** (Aktionsplan erstellen).
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Im Folgenden finden Sie einige Details zu diesem Planformular.

Feld	Beschreibung
Who this plan is for (Für wen dieser Plan bestimmt ist)	Name des Mitarbeiters, für den dieser Plan gilt
Plantyp	Liste der verfügbaren Plantypen, die für bestimmte Gruppen oder Übergangstypen konfiguriert sind.
Planname	Beschreibender Name des Plans
Mentor dieser Person	Mentoren, die Sie auswählen können. Sie können auch die Berechtigung zum Anzeigen oder Bearbeiten der Mentoren festlegen.
Plan description (Planbeschreibung)	Details zu diesem Plan

4. Klicken Sie auf **Create plan** (Plan erstellen).

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

Automatische Übersetzung

Sie können einen Plan erstellen, der auf den Plantypen und der Zielgruppe basiert. Sie können den Plan entweder sofort veröffentlichen oder beenden und später Änderungen vornehmen. Pläne werden automatisch gespeichert.

Sie können im Plan die folgenden Aktionen ausführen:

Pläne bearbeiten

- Um den Plannamen zu ändern, Mentoren hinzuzufügen oder zu löschen und die Planbeschreibung zu ändern, klicken Sie auf **Edit plan details** (Plandetails bearbeiten).

  Hinweis:
  Mentoren werden benachrichtigt, wenn sie einem Plan hinzugefügt werden.

- Um eine Phase hinzuzufügen, klicken Sie auf **Phase erstellen**.

Phasen und Aufgaben bearbeiten

- Sortieren Sie anstehende Aufgaben um, indem Sie die Ziehfunktionen in der Benutzeroberfläche oder aus dem Menü „Nach unten“ in einer Phase verwenden.
- Benennen Sie eine Phase über das Menü „Rename stage“ (Phase umbenennen) in der Phase um.
- Löschen Sie optionale Aufgaben.

  Hinweis:
  Für obligatorische Aufgaben sind nicht alle Bearbeitungsaktionen verfügbar. Sie können obligatorische Aufgaben nicht löschen.

- Bearbeiten Sie eine vorhandene Aufgabe.
- Klicken Sie auf **Add to-do** (Aufgabe hinzufügen), um eine Aufgabe zu erstellen oder aus einer Liste verfügbarer Aufgaben auszuwählen.

Sie können Aufgaben anderen Benutzern als dem Mitarbeiter oder dem Mentor zuweisen. Diese Aufgabenverantwortlichen erhalten Aufgaben mit Zugriff auf nur ihre zugewiesenen Aufgaben in einem veröffentlichten Plan.

5. Überprüfen Sie den Entwurf, und veröffentlichen oder bearbeiten Sie den Plan.
   Veröffentlichen:

   - Klicken Sie auf **Publish now** (Jetzt veröffentlichen), um den Plan sofort verfügbar zu machen.

     Hinweis:
     Verwenden Sie „Publish now“ (Jetzt veröffentlichen) nur für aktive Benutzer. Wenn Sie einen Plan veröffentlichen, bevor der Benutzer aktiv ist, können Aufgaben fehlerhaft generiert werden.

   - Klicken Sie auf **Publish on a set date** (An einem bestimmten Datum veröffentlichen), um ein Datum auszuwählen, an dem der Plan veröffentlicht werden soll.

   Bearbeiten:

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

- Klicken Sie auf **Plandetails bearbeiten**, um den Plannamen zu bearbeiten, Mentoren hinzuzufügen oder zu entfernen, die Berechtigung eines Mentors festzulegen und die Planbeschreibung zu bearbeiten.
- Klicken Sie auf **Delete plan** (Plan löschen), um den gesamten Plan aus dem Mitarbeiter-Center zu entfernen.

Sie können vorhandene Pläne jederzeit bearbeiten, bevor der Plan als abgeschlossen markiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene Journey-Accelerator-Pläne bearbeiten.

Vorhandene Journey-Accelerator-Pläne bearbeiten

Bearbeiten Sie vorhandene Journey-Accelerator-Pläne, indem Sie Phasen und Aufgaben hinzufügen, entfernen oder neu anordnen, um die Anforderungen des Mitarbeiters und Ihres Teams zu erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Alle Mitarbeiter mit direkt unterstellten Mitarbeitern

Prozedur

1. Klicken Sie im Mitarbeiter-Center-Portal auf **Pläne**.
2. Klicken Sie auf den Plan, den Sie bearbeiten möchten.
3. Aktualisieren, verschieben oder löschen Sie Phasen oder Aufgaben.
   Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Bearbeitung beenden**.

Hinweis:

- Durch das Löschen von Aufgaben oder Phasen werden sie dauerhaft aus dem Plan entfernt.
- Pläne werden sofort mit den gespeicherten Änderungen aktualisiert.

Aktionsplan-Aufgabenvorlagen verwalten und Vorlagen erstellen

Erstellen, ändern und verwalten Sie Aufgaben für Mitarbeiter und Mentoren als Teil Ihrer Führungsaufgaben.

Journey-Accelerator-Aktionspläne können für Mitarbeiterübergänge angepasst werden. So können Manager beispielsweise Aufgaben hinzufügen, löschen, ändern und speichern. Speichern Sie die von Ihnen erstellten Aufgaben als Vorlagen, um Zeit zu sparen und Mitarbeitern und Mentoren eine einheitliche Experience zu bieten.

Aktionsplanaufgaben hinzufügen oder ändern

Erstellen, ändern und speichern Sie Aufgaben als Teil eines Aktionsplans. Aufgaben werden Mitarbeitern, Mentoren oder Managern zur Ausführung zugewiesen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Alle Mitarbeiter mit direkt unterstellten Mitarbeitern

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktionspläne**, und öffnen Sie einen Aktionsplan.
2. Klicken Sie auf **Aufgabe hinzufügen**, oder öffnen Sie eine vorhandene Aufgabe in einer Phase.
3. Wählen Sie die Option, die für Ihren Mitarbeiter oder Mentor am besten geeignet ist.

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

Option	Bezeichnung
Wählen Sie aus der Liste To-do template (Aufgabenvorlage) aus.	Wählen Sie aus einer Liste verfügbarer Aufgabenvorlagen aus, und klicken Sie auf **Weiter**. Vorlagen machen es einfach und schnell, konsistente Aufgaben für mehr als einen Mitarbeiter oder Mentor zu erstellen.
Klicken Sie auf Create your own (Selbst erstellen).	Klicken Sie auf **Create your own** (Selbst erstellen), um eine Aufgabe von Grund auf neu zu erstellen. Das Erstellen einer Aufgabe von Grund auf ist eine gute Option, um eine spezifische Aufgabe für einen einzelnen Mitarbeiter oder Mentor zu erstellen.

4. Füllen Sie das Aufgabenformular aus.

Hinweis:

- Für Aufgaben, die für mehr als einen Mitarbeiter oder Mentor geeignet sind, aktivieren Sie **Als Vorlage speichern**. Speichern Sie die Aufgabe als Vorlage, damit sie für andere Mitarbeiter oder Mentoren in zukünftigen Aktionsplänen verwendet werden kann.
- Das Thema Aktionsplan-Aufgabenfelder enthält Beschreibungen der Felder des Aufgabenformulars.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Mitarbeiter können Aktionspläne anzeigen und abschließen

Sie können den Fortschritt Ihres Aktionsplans im Mitarbeiter-Center-Portal anzeigen, verwalten und nachverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Jeder Mitarbeiter, der einem Plan zugewiesen ist, hat Zugriff auf den Plan. Sie können als Mitarbeiter oder Mentor zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ihr Manager erstellt Pläne für verschiedene Events von Mitarbeiterübergängen. Wenn Sie über das Mitarbeiter-Center-Portal auf Ihren Plan zugreifen können, werden nur die zugewiesenen Aufgaben angezeigt, sofern sich Ihr Plan im Status „Bereit“ oder „Abgeschlossen“ befindet.

Hinweis:

Aufgaben in Ihrem Plan werden auch unter „Aufgaben“ aufgeführt. In der Aufgabenliste wird nicht die Stufe angezeigt, die die Aufgabe enthält.

Prozedur

1. Klicken Sie im Mitarbeiter-Center-Portal auf **Pläne**.
2. Klicken Sie auf den Plan, an dem Sie arbeiten möchten.

   Phasen enthalten die Aufgaben, die Sie ausführen müssen.
3. Um Details zu einer bestimmten Aufgabe anzuzeigen und ihren Fortschritt zu verwalten, klicken Sie auf diese Aufgabe.
   Sie können den Status einer Aufgabe manuell aktualisieren und bei Bedarf zusätzliche Details hinzufügen.
   Die verschiedenen Status lauten wie folgt:

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

- **Mark as in progress** (Als in Bearbeitung markieren): Aktualisiert den Datensatz für die Aufgabe, damit andere sehen können, dass Sie mit der Arbeit an der Aufgabe begonnen haben
- **Abgeschlossen**: Zeigt an, dass Sie die Aufgabe abgeschlossen haben
- **Anmerkungen**: Sendet Nachrichten an den Planmanager.
- **Anhänge**: Fügt Dateien, z. B. Abschlusszertifikate, für Schulungen oder andere Dokumente hinzu

Mitarbeiter mit einem Journey-Accelerator-Plan als Mentor begleiten

Sie begleiten Ihnen zugewiesene Mitarbeiter als Mentor und können je nach Berechtigungstyp Mitarbeiterpläne anzeigen oder bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sie müssen einem Aktionsplan als Mentor zugewiesen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Manager erstellen Pläne für verschiedene Events von Mitarbeiterübergängen. Einige Übergänge werden von einem Mentor begleitet. Mentoren greifen über das Mitarbeiter-Center-Portal auf Pläne zu.

Es gibt zwei Arten von Mentorberechtigungen:

Kann anzeigen

Mentoren sehen alle Aufgaben in einem Plan. Mentoren mit der Berechtigung „Kann anzeigen“ können nur die Aufgaben aktualisieren, die ihnen zugewiesen sind. Mentoren können Pläne im Status „Entwurf“, „Bereit“ oder „Abgeschlossen“ anzeigen.

Kann bearbeiten

Mentoren mit der Berechtigung „Kann bearbeiten“ können Phasen und Aufgaben bearbeiten, hinzufügen und löschen. Mit der Berechtigung „Kann bearbeiten“ können Mentoren Pläne veröffentlichen und Planveröffentlichungsdaten festlegen.

Hinweis:
Aufgaben in einem Plan werden auch unter „Aufgaben“ aufgeführt. In der Aufgabenliste wird nicht die Stufe angezeigt, die die Aufgabe enthält.

Prozedur

1. Klicken Sie im Mitarbeiter-Center-Portal auf **Pläne**.
2. Klicken Sie auf den Plan, an dem Sie arbeiten möchten.

   Phasen enthalten die Aufgaben, die ausgeführt werden müssen.

   Die Art der Mentorberechtigung beschränkt oder erlaubt den Bearbeitungszugriff auf Planphasen, Aufgaben und das Veröffentlichen eines Plans.
3. Klicken Sie auf eine Aufgabe, um Details anzuzeigen oder zu bearbeiten, damit Sie den Fortschritt der Aufgabe verwalten können.
   Verwalten Sie Aufgaben manuell. Markieren Sie Ihre Aufgaben, und fügen Sie bei Bedarf zusätzliche Details hinzu. Sie können unter den folgenden Aufgabenstatus wählen:
   - **Mark as in progress** (Als in Bearbeitung markieren): Aktualisiert den Datensatz für die Aufgabe, damit andere sehen können, dass Sie mit der Arbeit an der Aufgabe begonnen haben
   - **Abgeschlossen**: Zeigt an, dass Sie die Aufgabe abgeschlossen haben

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

- **Anmerkungen**: Sendet Nachrichten an den Planmanager.
- **Anhänge**: Fügt Dateien, z. B. Abschlusszertifikate, für Schulungen oder andere Dokumente hinzu

Journey-Accelerator-Pläne überwachen

Überwachen Sie Pläne und Aufgaben im Journey-Accelerator-Dashboard.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Leser [sn_ja.reader]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Accelerator** > **Journey-Accelerator-Dashboard**.
2. Klicken Sie auf die Elemente im Dashboard, um weitere Details anzuzeigen.
   Nachstehend sind einige der Informationen aufgeführt, die Sie über Journey-Accelerator-Pläne und -Aufgaben anzeigen können.
   - Überfällige Planaufgaben
   - Pläne im Status „Entwurf“
   - Pläne im Status „Bereit“
   - Pläne, die in den letzten 6 Monaten veröffentlicht wurden
   - Aufgaben, die in den letzten 6 Monaten erstellt wurden – Aus Vorlage (True) gegenüber Plan erstellt (False)

Journey-Accelerator – Referenz

JA-Referenz

Aufgabenvorlagen-Felder in Journey-Accelerator

Um eine Aufgabenvorlage zu erstellen, füllen Sie die Felder der Journey-Accelerator-Aufgabenvorlage aus.

Felder und Beschreibung der Aufgabenvorlage

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name für die Aktivität, die der Aufgabe zugeordnet ist.
Tabelle	Tabelle, die zum Nachverfolgen von Aufgaben und Feldern verwendet wird. Wählen Sie die Journey-Accelerator-Aufgabentabelle [sn_ja_task] aus, um den Zugriff auf die Vorlagenfelder zu aktivieren.
Vorlage	Vorlagenfelder, die nur angezeigt werden, wenn eine Tabelle ausgewählt ist. Vorlagenfelder werden in der Journey-Accelerator-Aufgabentabelle [sn_ja_task] nachverfolgt. Die folgenden Einstellungen gelten für die allgemeinen Eigenschaften der Aufgabe:

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

Felder und Beschreibung der Aufgabenvorlage (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung

	• **Obligatorisch**: Setzen Sie den Wert auf **true**, um die Aufgabe als erforderlich zu definieren. Setzen Sie den Wert auf **false**, um die Aufgabe als optional festzulegen.
	• **Typ**
	  ○ **Regulär**: Standardvorlage für Aufgaben.
	  ○ **Kalender**: Planbare Aufgabe. Erstellt eine mit dem Microsoft Office 365-Kalenderereignis verknüpfte Aufgabe.

Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aufgabenvorlage aktiviert. Nur aktive Aufgaben können von Managern verwendet werden.
Kurzbeschreibung der Aufgabe	Kurze Beschreibung der Aufgabe. Dieser Text wird für Benutzer im Journey-Accelerator-Plan angezeigt. Dieses Feld wird im Feld **Kurzbeschreibung** angezeigt, wenn Sie Aufgaben in Phasen verwalten.
Aufgabenbeschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabe.
Parent plan table (Übergeordnete Plantabelle)	Übergeordnete Tabelle, die einen Eintrag in der Tabelle „Journey-Accelerator-Aufgabe“ [sn_ja_task] mit der Tabelle „Journey-Accelerator-Plan“ [sn_ja_plan] verknüpft, die Pläne nachverfolgt. Durch Auswahl von Journey-Accelerator wird der Zugriff auf planbezogene Felder ermöglicht.
Assign to source (Zu Quelle zuweisen)	Benutzer, der der Aufgabe zugewiesen ist: • Mitarbeiter • Manager • Mentor **Hinweis:** Zunächst werden nur dem ersten Mentor Aufgaben in der Liste mit mehreren Einträgen zugewiesen. Manager können Aufgaben anderen Mentoren neu zuweisen, nachdem der Plan erstellt wurde.
Relative due date trigger (Relativer Auslöser für Fälligkeitsdatum)	Bedingung, mit der ausgelöst wird, wenn eine Aufgabe basierend auf dem Veröffentlichungsdatum des Plans zugewiesen wird. Diese Bedingung wird mit **Offsettyp für Datum** und **Offsettyp für Datum** ausgewertet. • **Erstellt** • **End on (Beenden bei)**

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

Felder und Beschreibung der Aufgabenvorlage (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Start on (Starten am)** • **Aktualisiert** **Hinweis:** Verwenden Sie nur die Bedingung **Start on** (Starten am). Die Bedingung **Start on** (Starten am) ist standardmäßig ausgewählt.
Offsettyp für Datum	Bedingung, mit der ausgelöst wird, wann eine Aufgabe zugewiesen wird. Diese Bedingung wird mit **Relative due date trigger** (Relativer Auslöser für Fälligkeitsdatum) und **Number of offset days** (Anzahl der Offset-Tage) ausgewertet. • **An** • **Nach** **Hinweis:** Die Bedingung **Nach** ist die Standardauswahl. Wir empfehlen, nur die Bedingung „Nach“ zu verwenden.
Number of offset days (Anzahl der Offset-Tage)	Bedingung, mit der ausgelöst wird, wann eine Aufgabe zugewiesen wird. Diese Bedingung wird mit **Relative due date trigger** (Relativer Auslöser für Fälligkeitsdatum) und **Offsettyp für Datum** ausgewertet. • **Tagen** • **Stunden** **Hinweis:** Geben Sie nur Tage an, und lassen Sie Stunden auf 0 (Null). Beispiel: Wenn Relative due date trigger (Relativer Auslöser für Fälligkeitsdatum) = Start on (Starten am), Offsettyp für Datum = Nach und Number of offset days (Anzahl der Offset-Tage) = 5 Tage ist, ist die Aufgabe so konfiguriert, dass sie 5 Tage nach dem Veröffentlichungsdatum des Plans ausgelöst wird.

Felder von Journey-Accelerator-Modellaufgaben

Manager erstellen Aufgaben, die als Vorlagen gespeichert werden. Die Vorlagen werden als Journey-Accelerator-Modellaufgabe gespeichert.

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

Felder und Beschreibungen der Modellvorlage

Feld	Beschreibung
Name der Aufgabe	Name der Aufgabe, wie er in einem Aktionsplan angezeigt wird.
Besitzer	Manager, der die Aufgabenvorlage erstellt hat.
Zusätzliche Beauftragtenliste	Fügt dem Feld **Zusätzliche Personen** der Aufgabe einen Benutzer hinzu.
Assigned to type (Zugewiesen an Typ)	• Persona: Eine der für Aktionspläne unterstützten Personas. (Manager, Mitarbeiter, Mentor) • Benutzer: Ein einzelner Benutzer. **Hinweis:** Die Verfügbarkeit anderer Felder hängt von Ihrer Auswahl ab. Die Persona wird im Feld **Assigned to source** (Zu Quelle zugewiesen) aufgeführt.
Parent plan table (Übergeordnete Plantabelle)	Tabelle, die die Informationen zur Aufgabenvorlage enthält (Journey-Accelerator Plan [sn_ja_plan]).
Assigned to source (Zu Quelle zugewiesen)	Persona, der die Aufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Name eines einzelnen Benutzers.
Aktiv	Wählen Sie die Option, um den Plan verfügbar zu machen. Entfernen Sie das Häkchen, um die Vorlage für Benutzer auszublenden.
Obligatorisch	Wählen Sie die Option, um die Aufgabe obligatorisch zu machen. Entfernen Sie das Häkchen, um die Aufgabe optional zu machen.
Journey-Accelerator-Aufgabentyp	• Regulär: Aufgabe ohne Zeitplanungsfunktion. • Kalender: Verfügbar, wenn Journey-Accelerator für die Verwendung mit einem Kalender wie Microsoft Exchange Online konfiguriert ist
Konfiguration des Fälligkeitsdatums	Bedingtes Fälligkeitsdatum für die Aufgabe.
Anzahl der Tage/Wochen	Tage oder Wochen ab der zugewiesenen Bedingung, die die Fälligkeit der Aufgabe bestimmt.
Aufgabenbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe, die für die Benutzer sichtbar ist.

Aktionsplan-Aufgabenfelder

Das Aufgabenformular enthält Felder, die ein Manager verwendet, um Aufgaben für Mitarbeiter und Mentoren anzupassen, die als Teil eines Übergangsplans ausgeführt werden sollen.

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

Felder und Beschreibungen des Aufgabenformulars

Feld	Beschreibung
Name der Aufgabe	Name der Aufgabe, die als Überschrift oder Titel der Aufgabe angezeigt werden soll.
Phase	Wählen Sie aus der Liste der im Aktionsplan enthaltenen verfügbaren Phasen aus.
Aufgabenbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe, die in der Aktionsplanaufgabe angezeigt wird.
Aufgabe für	Name des Mitarbeiters oder Mentors, dem diese Aufgabe zugewiesen ist.
Other people (Andere Personen)	Weisen Sie diese Aufgabe weiteren Personen zu. Personen haben je nach Rolle (Mitarbeiter oder Mentor) unterschiedliche Zugriffsrechte und Verantwortlichkeiten.
Fälligkeitsdatum	Legen Sie ein Fälligkeitsdatum als bestimmtes Datum oder als relatives Datum ab dem Datum der Veröffentlichung des Aktionsplans fest. • Ein genaues Datum • Anzahl von Wochen nach Veröffentlichung • Anzahl von Tagen nach Veröffentlichung • Kein Fälligkeitsdatum
Diese Aufgabe ist optional.	Markieren Sie die Aufgabe als optional, um es Mitarbeitern oder Mentoren zu ermöglichen, diese Aufgabe nicht abzuschließen.
Dieser Aufgabe einen Zeitplan hinzufügen	Aktivieren Sie die Zeitplanung für diese Aufgabe. Um diese Funktion zu aktivieren, muss Ihre Organisation Microsoft Online Exchange verwenden.
Anhänge	Legen Sie Dateien in diesem Feld ab, um sie der Aufgabe als Anhang hinzuzufügen.
Als Vorlage speichern	Speichern Sie eine Aufgabe als Vorlage, damit Sie sie in anderen Aktionsplänen verwenden können.

Mit Journey-Accelerator installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Journey-Accelerator werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Benutzerrollen und Tabellen. Es bestehen auch Abhängigkeiten zu anderen Funktionen oder Apps.

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

Demodaten sind für die Anwendung Journey-Accelerator verfügbar. Wenn Sie die Demodaten installieren möchten, klicken Sie bei der Installation dieser Anwendung auf **Demodaten laden**. Demodaten enthalten Beispieldatensätze und Konfigurationen für häufige Anwendungsfälle.

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

Installierte Rollen

Rollentitel und -beschreibungen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator [sn_ja.admin]	Gewährt Zugriff zum Erstellen und Verwalten aller Journey-Accelerator-Komponenten, -Tabellen und -Daten	• [sn_ja.modifier] • [sn_cd.content_manager]
Modifikator [sn_ja.modifier]	Gewährt Zugriff zum Ändern aller Pläne, Phasen und Aufgaben in Journey-Accelerator.	[sn_ja.reader]
Leser [sn_ja.reader]	Gewährt Zugriff zum Lesen aller Pläne, Phasen und Dashboards in Journey-Accelerator	keine

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle an eine andere Rolle finden Sie unter Einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzufügen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .
- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, erfahren Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.

Installierte Tabellen

Tabellennamen und Beschreibungen

Tabellenname [name]	Beschreibung
Journey Accelerator-Planheaderfeld [sn_ja_plan_header_field]	Verfolgt die Felder nach, die für die Konfiguration im Planheader verfügbar sind.
Journey-Accelerator-Modellaufgabe [sn_ja_model_task]	Enthält Journey-Accelerator-Aufgabendatensätze, die zum Kopieren einer Aufgabe verwendet werden.
Journey-Accelerator-Plan [sn_ja_plan]	Enthält Journey-Accelerator-Pläne und verwaltet Zuordnungen zu zugehörigen Tabellen
Journey-Accelerator-Plankonfiguration [sn_ja_plan_config]	Enthält Details zu Journey-Accelerator-Plankonfigurationen
Journey-Accelerator-Planheaderkonfiguration [sn_ja_plan_header_config]	Verfolgt Felder nach, die für die Konfiguration des Planheaders verwendet werden.

Automatische Übersetzung

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

Tabellennamen und Beschreibungen (Fortsetzung)

Tabellenname [name]	Beschreibung
Journey-Accelerator-Plantyp [sn_ja_plan_type]	Verfolgt die verschiedenen Journey-Accelerator-Plantypen nach
Journey-Accelerator-Phase [sn_ja_stage]	Enthält Journey-Accelerator-Phasendetails und Beziehungen zu anderen Journey-Accelerator-Tabellen
Journey-Accelerator-Phasenkonfiguration [sn_ja_stage_config]	Enthält Details zur Konfiguration einer Phase
Journey-Accelerator-Phasenname [sn_ja_stage_name]	Verfolgt die Namen der verschiedenen Journey-Accelerator-Phasen nach
Journey-Accelerator-Aufgabe [sn_ja_task]	Enthält Journey-Accelerator-Aufgabendetails und Beziehungen zu anderen Journey-Accelerator-Tabellen
Journey-Accelerator-Aufgabenvorlage [sn_ja_task_template]	Enthält Details zu Journey-Accelerator-Aufgabenvorlagen
Journey-Accelerator-Aufgabenvorlage für Phasenkonfiguration [sn_ja_m2m_stage_task_temp]	Wird dazu verwendet, die Beziehung von Aufgabenvorlagen zu Journey-Accelerator-Aufgabenvorlagen aufrechtzuerhalten

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zur Verwaltung von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Lifecycle Events

Lifecycle Events ermöglichen die Erfüllung von HR-Fällen im Zusammenhang mit verschiedenen Journeys und Übergängen von Mitarbeitern.

Die App Lifecycle Events erleichtert die täglichen Aktivitäten zwischen verschiedenen funktionsübergreifenden Prozessen und Abteilungen. Mit ihr ist es effizienter und einfacher, Prozesse abzuschließen, die sich auf das tägliche Leben von Mitarbeitern beziehen.

Untersuchen	Konfigurieren Sie Lebenszyklus-Ereignisse für das Unternehmen	Lebenszyklus-Events konfigurieren
Definieren und dokumentieren Sie den Lebenszyklus-Event-Prozess.	Ermöglichen Sie die Automatisierung von Onboarding- und anderen Lebenszyklusereignissen für Mitarbeiter, die sich über alle Unternehmensabteilungen erstrecken.	Aktivieren und konfigurieren Sie digitale Workflows, um Lebenszyklusereignisse für Mitarbeiter über eine einzige Servicebereitstellungsplattform zu verwalten.

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

Verwenden	Analytics- und Reporting-Lösungen	
Erstellen Sie Lebenszyklusereignisse, um die Erfüllung von HR-Fällen zu automatisieren.	Lifecycle Events -Dashboards bieten Einblick in Lebenszyklusereignisse.	

„Lifecycle Events“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle haben, können Sie die Scoped App von Human Resources: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events] aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events“ können Sie digitale Workflows zum Verwalten von Mitarbeiter-Lebenszyklus-Events mühelos über eine zentrale Plattform für die Servicebereitstellung konfigurieren.

Es aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Human Resources Scoped App: Lebenszyklus-Events

Plugin	Beschreibung
Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]	Bietet zentrale HR-Funktionen.
Mitarbeiter-Center [com.sn_hr_service_portal]	Stellt Mitarbeiter-Center bereit.

Mitarbeiterbereich mit Lifecycle Events verwenden

Um Mitarbeiterbereich mit Lifecycle Events zu verwenden, müssen Sie Folgendes aktivieren:

Plugin „Human Resources Scoped App: Workspace“ [com.sn_hr_agent_workspace]

Playbook mit Lifecycle Events verwenden

Um Mitarbeiterbereich und Playbook mit Lifecycle Events zu verwenden, müssen Sie das Playbook-Plugin aus dem ServiceNow Store anfordern.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Anfordern des Plugins ServiceNow Store finden Sie unter Eine ServiceNow Store-Anwendung installieren .

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

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

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

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

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Lebenszyklus-Event-Script Includes und APIs

Skript enthält Workflow-Abrufe innerhalb von Lebenszyklus-Events.

Die folgenden Skripteinbindungen sind im Lieferumfang von Lebenszyklus-Events enthalten:

Mit Lifecycle Events installierte Skripteinbindungen

Name	Beschreibung
hr_ActivitySet	Wichtigste Skripteinbindung für Workflows in Lebenszyklus-Events und Aktivitätenverwaltung.
LaunchActivities	API zum Starten einer Instanz aller Aktivitäten eines Aktivitätensatzes. Wird aufgerufen, wenn ein Lebenszyklus-Event-Fall erstellt wird.
getAvailableDependentActivitySets(activitySet)	Ruft eine Sammlung abhängiger Aktivitätensätze für einen Aktivitätensatz ab.
isActivitySetCompleted	Überprüft, ob alle Aktivitäten in einem Satz abgeschlossen sind.
IsActivitySetActive	Überprüft, ob ein Aktivitätensatz aktiv ist.

Die folgenden APIs werden mit Lebenszyklus-Events bereitgestellt: hr_LEType – Enthält Methoden im Zusammenhang mit Lebenszyklus-Event-Typen, Aktivitätensätzen und Aktivitäten in Aktivitätensätzen. Methoden im Zusammenhang mit Lebenszyklus-Event-Typen:

- createLEType (@param - ERFORDERLICH: Array von js-Objekten mit Feldnamen-Wert-Paaren) – gibt js-Objekt mit dem Status "erfolgreich" zurück.
- updateLEType (@param - ERFORDERLICH: Array von js-Objekten mit den Wertpaaren der Feldnamen und ID des Lebenszyklus-Event-Typs) - gibt js-Objekt mit dem Status "erfolgreich" zurück.
- removeLEType (@param - ERFORDERLICH: ID des Lebenszyklus-Event-Typs) – gibt js-Objekt mit dem Status "erfolgreich" zurück.

Methoden im Zusammenhang mit Aktivitätensätzen:

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

- createActivitySet (@param - ERFORDERLICH: Array von js-Objekten mit Wert-Paaren des Feldnamens) – gibt js-Objekt mit dem Status "erfolgreich" zurück.
- updateActivitySet (@param - ERFORDERLICH: Array von js-Objekten mit Feldnamen-Wertpaaren und ActivitySetId) – gibt js-Objekt mit dem Status "erfolgreich" zurück.
- removeActivitySet (@param - ERFORDERLICH: ActivitySetId) – gibt js-Objekt mit dem Status "erfolgreich" zurück.

Erweitert:

- Hr_triggerUtil – Convenience-Methoden für erweiterte Skripts beim Ausführen der Aktivitätensätze.
- checkActivitySetsCompleted(activitySetList) – Prüfen, ob Aktivitätensätze in der Liste abgeschlossen sind.
- checkForElapsedDate(date) – Prüfen, ob das eingegebene Datum abgelaufen ist.
- CheckForElapsedDateWithOffset (Datum, Offset, OffsetUnits, OffsetType)

Lifecycle Events-Workflows

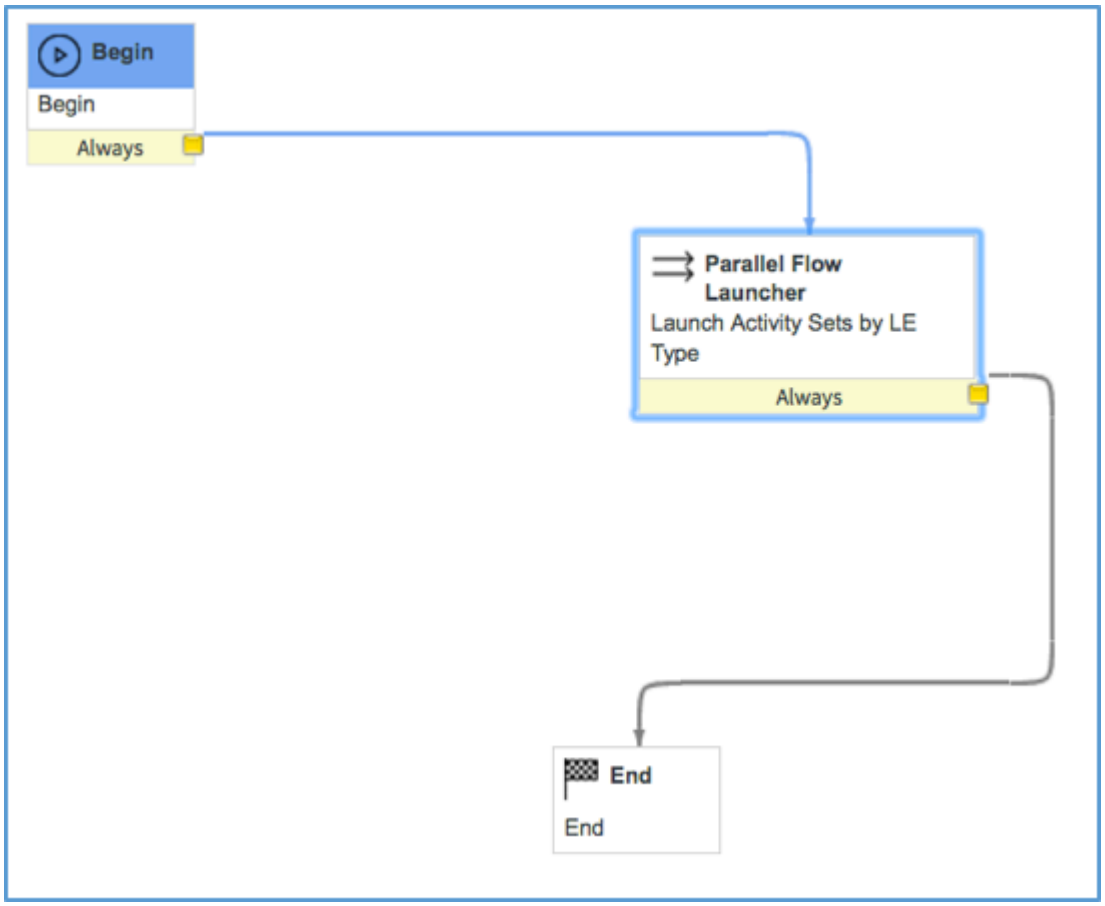
Der Workflow **Startprogramm für HR-Aktivitätensatz** steuert den gesamten Lebenszyklus-Event-Prozess. Zugehörige Workflows bestimmen jeden der Aktivitätensätze in einem Lebenszyklus-Event.

Wenn ein Lebenszyklus-Event-Fall erstellt wird:

- Die Geschäftsregel **Workflow Startprogramm für Aktivitätensatz aufrufen** wird ausgeführt.
- Der Workflow **Startprogramm für HR-Aktivitätensatz** wird gestartet.
- Der Workflow wird während des Lebenszyklusereignis-Falls ausgeführt und verwaltet die Aktivitätensätze.

Hinweis:
Sie können über **Ausführungskontexte** auf die Workflows zugreifen.

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



Jeder Aktivitätensatz in einem Lebenszyklus-Event hat einen zugeordneten Workflow. Jeder Workflow:

- überwacht Auslösebedingungen und Abhängigkeiten von weiteren Aktivitätensätzen beim Generieren von Aktivitäten.
- prüft den Status der Aktivitäten im Workflow alle vier Stunden (Standard) für Aktivitätensätze, die durch ein Datum oder ein benutzerdefiniertes Skript ausgelöst werden.
- überprüft den Status der Aktivitäten, wenn ein Aktivitätsfall oder eine Anforderung aktualisiert wird.
- Schließt den Aktivitätensatz, wenn Aktivitäten als abgeschlossen markiert werden.

  Das Basissystem begrenzt die Gesamtzahl der Aktivitätensätze, die gleichzeitig ausgeführt werden können, auf 25. Dieser Wert kann erhöht werden, aber die Systemleistung kann beeinträchtigt werden.

Hinweis:
Das Feld **Bewertungsintervall** wird standardmäßig nicht angezeigt. Dieses Feld ist mit dem Feld **Max. Aktivitätsanzahl** auf der Registerkarte **Aktivitäten** unter den Workflow-Eigenschaften verbunden. Siehe Workflow-Eigenschaften . Seien Sie vorsichtig, wenn Sie das Feld **Bewertungsintervall** anzeigen, um den Standardwert (vier Stunden) zu ändern. Häufige Updates bedeuten, dass mehr Events ausgelöst werden, und könnten dazu führen, dass die Aktivitätensätze Ihres Lebenszyklus-Events abgebrochen werden, bevor das Lebenszyklus-Event abgeschlossen ist. In Workflows, die Lebenszyklus-Events zugeordnet sind, wurde der Wert des Felds **Max. Aktivitätsanzahl** erhöht, um lange Geschäftsprozesse zu berücksichtigen, die mehrere Workflow-Aktivitäten enthalten. Eine alternative Methode finden Sie unter Lifecycle Events-Bewertungsintervall.

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

1. Öffnen Sie den Workflow-Editor.
2. Wählen Sie den Workflow **Startprogramm für HR-Aktivitätensatz** aus.
3. Klicken Sie unter „Startprogramm für parallele Flows“ auf **Aktivitätseigenschaften**.
4. Aktualisieren Sie den Wert **Max. gleichzeitig**.

Siehe Workflow-Aktivität „Startprogramm für parallele Flows“ .

„Lifecycle Events for Enterprise“ aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle haben, können Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ können Sie das Onboarding und andere Mitarbeiter-Lebenszyklus-Events automatisieren, die sich über mehrere Abteilungen erstrecken, z. B. IT, Facility Management, Finanz- und Rechtsabteilung.

Es aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“

Plugin	Beschreibung
Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]	Bietet zentrale HR-Funktionen.
Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]	Stellt Mitarbeiter-Center bereit.
Human Resources Scoped App: Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_events]	Bietet Lebenszyklus-Events
Dokumentvorlagen [com.snc.document_templates]	Bietet Dokumentvorlagen

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

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

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

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

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

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Lebenszyklus-Events erstellen

Mit Lebenszyklus-Events können Sie die Erfüllung von HR-Fällen automatisieren, z. B. das Onboarding neuer Mitarbeiter.

Jedes Lebenszyklus-Event ist eine Sammlung von Aktivitäten, die sich häufig über mehrere Abteilungen erstrecken und in Aktivitätensätzen organisiert sind. Um ein Lebenszyklus-Event zu konfigurieren, müssen Sie zuerst den Geschäftsprozess für Ihr Event dokumentieren. Als Nächstes müssen Sie alle unterstützenden Komponenten konfigurieren. Anschließend können Sie das Lebenszyklus-Event und die zugehörigen Aktivitätensätze und Aktivitäten konfigurieren. Schließlich können Sie einen entsprechenden HR-Service konfigurieren, damit das Lebenszyklus-Event für den Service angefordert werden kann.

Hinweis:
Wenn Sie ein bestehendes Lebenszyklus-Event weiter anpassen, folgen Sie den Konfigurationsaufgaben nach Bedarf.

Zugehörige Informationen

- Lifecycle Events-Mitarbeiteranfragen
- Lebenszyklus-Events klonen
- Lebenszyklus-Event-Aktivitäten filtern
- Lebenszyklus-Event-Eigenschaften
- Mehrere Aufträge in einem Lebenszyklus-Event unterstützen
- Benutzeroberfläche des Lebenszyklus-Event-Generators konfigurieren
- HR-Fälle für Lebenszyklus-Events erstellen

Lebenszyklus-Event-Prozess dokumentieren

Definieren und dokumentieren Sie den Lebenszyklus-Event-Prozess. Lebenszyklus-Events sind im Allgemeinen abteilungsübergreifend und erfordern Maßnahmen aus verschiedenen Abteilungen.

Es ist daher wichtig, dass sich alle über den Flow und die jeweiligen Verantwortungsbereiche einig sind. Beim Zuordnen eines Lebenszyklus-Events ziehen Sie in Betracht, wer für den Besitz der Aktivität verantwortlich ist, was der Aktivitätstyp ist und ob eine Zielgruppe für diese Aktivität vorhanden ist.

Lebenszyklus-Events definieren

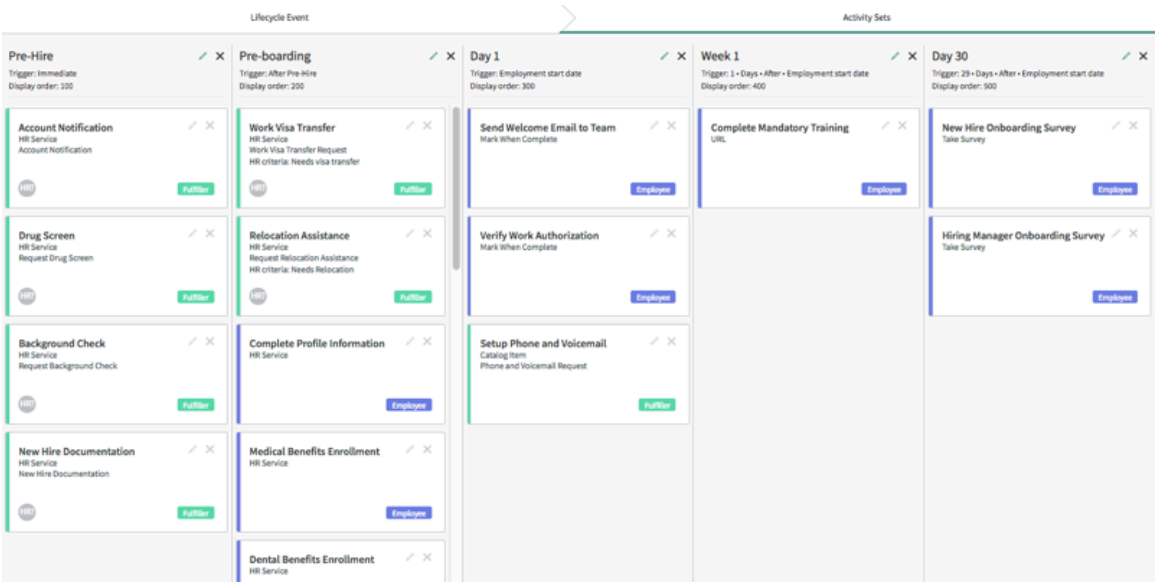
Berücksichtigen Sie beim Zuordnen und Definieren von Lebenszyklus-Events Folgendes.

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

- Was ist der Lebenszyklus-Event-Typ? Beispiele für Lebenszyklus-Events sind die Einarbeitung neuer Mitarbeiter, das Offboarding und Elternzeit.
- Was sind die verschiedenen Phasen des Lebenszyklus-Events? Diese Phasen werden als Aktivitätensätze dargestellt, die als Container für die zugehörigen Aktivitäten fungieren. Jeder Aktivitätensatz wird basierend auf den angegebenen Bedingungen ausgelöst.
- Was sind die verschiedenen Aktivitäten für jeden Aktivitätensatz? Bestimmen Sie für jede Aktivität die entsprechende Besitzergruppe, den Aktivitätstyp und die Zielgruppe.
  - Wem gehört die Aktivität? Lebenszyklus-Events erstrecken sich im Allgemeinen über mehrere Abteilungen. Jede Aktivität muss Eigentum der entsprechenden Gruppe sein, die für die Überwachung und Verwaltung dieser Aktivität verantwortlich ist, z. B. HR, IT oder Facilities.
  - Was ist der Aktivitätstyp? Handelt es sich um eine Aufgabe für einen Mitarbeiter oder einen Erfüller? Handelt es sich um eine Genehmigung oder Benachrichtigung?
    - Freigaben
    - Aufgaben für Mitarbeiter
    - Aktivitäten für Erfüller, die als Bestellleitfäden, Katalogelemente, HR-Services, HR-Aufgaben, Incidents und mehr konfiguriert werden können
    - Notifications
  - Besteht eine Zielgruppe für die Aktivität? Einige Aktivitäten sind nicht für alle Mitarbeiter erforderlich. Sie können Zielgruppendatensätze verwenden, um die Aktivität auf die entsprechenden Benutzertypen auszurichten.

Example: Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Das Onboarding neuer Mitarbeiter ist ein Lebenszyklus-Event, das in Form von Demodaten im Plugin „Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten ist. Das Event ist in Aktivitätensätzen organisiert, z. B. „Vor der Einstellung“, „Vor der Einarbeitung“ und „Erster Arbeitstag“, die verschiedenen Phasen im Lebenszyklus-Event-Prozess entsprechen. Jeder Aktivitätensatz enthält mindestens eine Aktivität, z. B. eine Aufgabe für den Mitarbeiter, sich für medizinische Leistungen anzumelden, oder eine Anforderung für einen IT-Erfüller, Telefon und Voicemail für einen neuen Mitarbeiter einzurichten.



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

Unterstützende Komponenten für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren

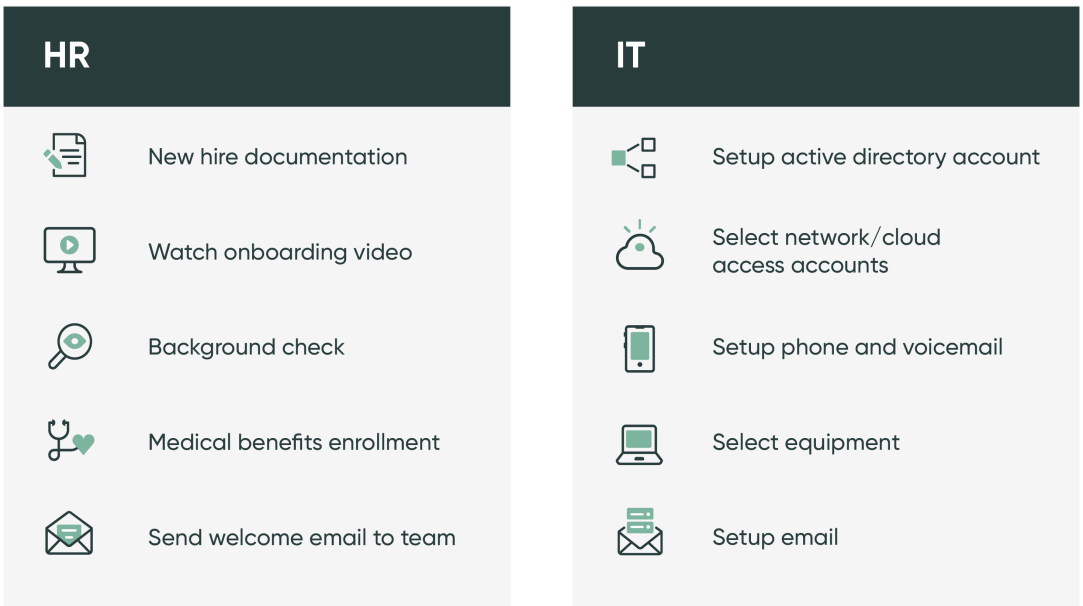
Konfigurieren Sie die unterstützenden Komponenten für ein Lebenszyklus-Event. Lebenszyklus-Events sind eine Sammlung von Aktivitäten. Für jede Aktivität müssen Sie die zugrunde liegenden Komponenten identifizieren und konfigurieren, die sie unterstützen, z. B. HR-Aufgabenvorlagen, Bestellleitfäden, Katalogelemente und HR-Services. Sie müssen auch die relevanten Besitzergruppen, Aktivitätstypen und Zielgruppendatensätze identifizieren und konfigurieren.

- Besitzergruppen
- Aktivitätstypen
- Zielgruppen

Besitzergruppen

Besitzergruppen steuern, wer eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Da Lebenszyklus-Events im Allgemeinen abteilungsübergreifend sind, ist es wichtig, dass der Besitz jeder Aktivität der entsprechenden Gruppe zugewiesen ist, z. B. HR, IT oder Facilities. Jede Besitzergruppe ist für die Überwachung der Aktivitäten verantwortlich, die in ihren Zuständigkeitsbereich fallen. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren.

Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen. Zum Beispiel können nur Mitglieder der Besitzergruppe „HR-Aktivitätsautoren“ mit der Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ HR-Aktivitäten konfigurieren.



Aktivitätstypen

Event-Aktivitäten im Lebenszyklus können Genehmigungen, Mitarbeiteraktivitäten, Erfülleraktivitäten, Benachrichtigungen und mehr sein. In Abhängigkeit vom Aktivitätstyp müssen Sie die entsprechenden Komponenten konfigurieren, die ihnen zugrunde liegen.

Ein wesentlicher Vorteil der Anwendung Enterprise Onboarding and Transitions besteht darin, dass Sie vorhandene Komponenten und Prozesse wie vorhandene HR-Services, HR-

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

Aufgabenvorlagen und Katalogelemente wiederverwenden können. Bestimmen Sie für jede Aktivität, ob eine Komponente vorhanden ist, die Sie verwenden können, oder ob Sie eine neue konfigurieren müssen.

Aktivitätstypen und entsprechende Konfigurationsanforderungen

Aktivitätstyp	Konfigurationsanforderungen	
Genehmigung	N/V Weitere Informationen zu Genehmigungen finden Sie unter Genehmigungen.	
Mitarbeiteraufgabe	HR-Aufgabenvorlage konfigurieren Weitere Informationen zu HR-Vorlagen finden Sie unter HR-Vorlagen.	
Erfülleraktivität	Konfigurieren Sie in Abhängigkeit vom Erfülleraktivitätstyp die entsprechenden unterstützenden Komponenten. **Hinweis:** Die folgenden Erfülleraktivitätstypen sind mit der Anwendung Enterprise Onboarding and Transitions vorkonfiguriert. Informationen zum Konfigurieren weiterer Typen finden Sie unter Aktivitätenkonfigurationen für Lebenszyklus-Events konfigurieren.	
	Leitfaden für automatisierte Bestellungen	Bestellleitfäden erstellen Weitere Informationen zu Bestellleitfäden finden Sie unter Bestellleitfäden.
	Katalogelement	Katalogelemente erstellen oder bearbeiten Weitere Informationen zu Katalogelementen finden Sie unter Servicekatalogelemente.
	HR Service	HR-Service konfigurieren Weitere Informationen zu HR-Services finden Sie unter HR-Services.
	HR-Aufgabe	HR-Aufgabenvorlage konfigurieren Weitere Informationen zu HR-Vorlagen finden Sie unter HR-Vorlagen.
	Incident	Incident-Vorlagen erstellen Weitere Informationen zu Incident-Management finden Sie unter Incident-Management.
Benachrichtigung	Erstellen einer E-Mail-Vorlage	

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

Aktivitätstypen und entsprechende Konfigurationsanforderungen (Fortsetzung)

Aktivitätstyp	Konfigurationsanforderungen
	Weitere Informationen zu Benachrichtigungen finden Sie unter Benachrichtigungen.
Flow	Einen Unterablauf erstellen **Wichtig:** • Nur der Subflow **Primären Auftrag wechseln**, der zur Unterstützung mehrerer Aufträge in einem Lebenszyklus-Event verwendet wird, kann sofort verwendet werden. • Zur Verwendung eines anderen Subflows mit der Aktivität ist eine zusätzliche Konfiguration erforderlich. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Implementing multiple subflows in an LE activity [KB0817520] (Mehrere Subflows in einer LE-Aktivität implementieren) in der HI Knowledge Base. Weitere Informationen zu Subflows finden Sie unter Subflows.
Inhalt	Vorlagen für Zeitplaninhalte für Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren Weitere Informationen zu Content Experiences und Content Publishingfinden Sie unter Content Publishing.
Aktivitätencontainer	N/V

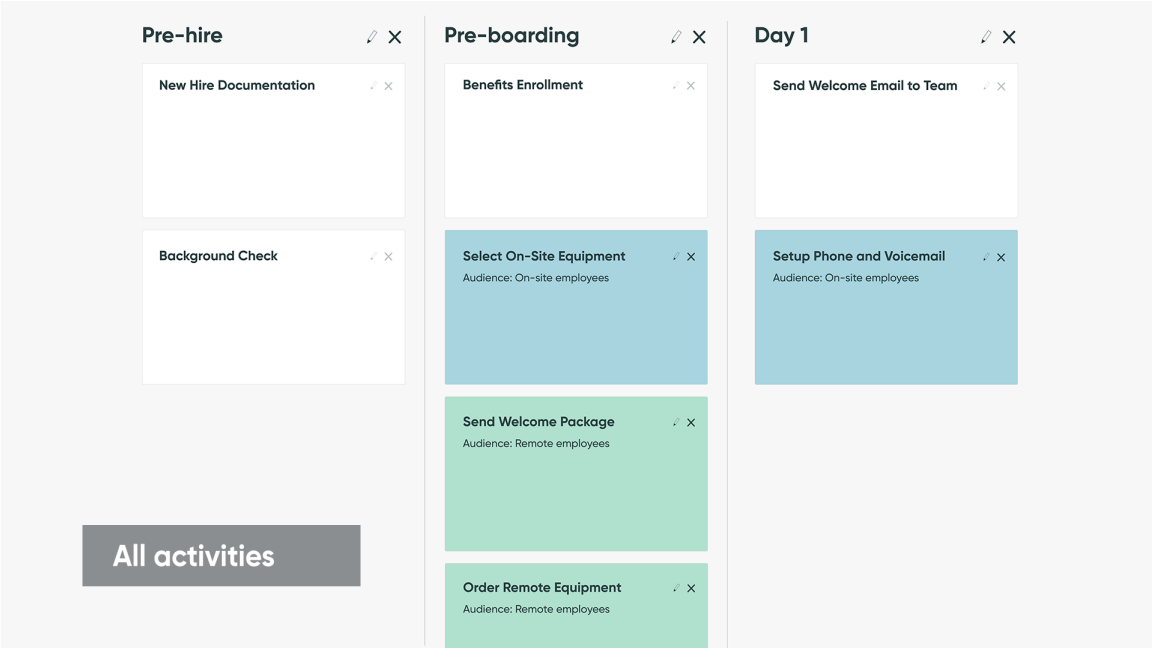
Zielgruppen

Nicht alle Lebenszyklus-Event-Aktivitäten sind für alle Mitarbeiter erforderlich. Einige Aktivitäten haben eine Zielgruppe, und Sie können Zielgruppendatensätze verwenden, um die Bedingungen oder Kriterien zu definieren, die die betreffende Person eines Lebenszyklus-Event-Falls erfüllen muss, damit die Aktivität in ihrem Namen ausgelöst wird. Weitere Informationen finden Sie unter Zielgruppen.

Auf diese Weise können Sie zielgerichtete Workflows für verschiedene Zielgruppentypen erstellen. Sie können beispielsweise eine maßgeschneiderte Einarbeitungserfahrung für neue Mitarbeiter erstellen, die davon abhängig ist, ob der Mitarbeiter vor Ort oder an einem entfernten Standort tätig ist.

Hinweis:
Wenn kein Zielgruppendatensatz auf eine Aktivität angewendet wird, wird die Aktivität für alle Mitarbeiter ausgelöst.

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



Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie eine Besitzergruppe, um die Benutzergruppe zu definieren, die eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Jede Besitzergruppe ist für die Überwachung der Aktivitäten verantwortlich, die in ihren Zuständigkeitsbereich fallen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin

Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen. Zum Beispiel können nur Mitglieder der Besitzergruppe „IT-Aktivitätsautoren“ mit der Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ IT-Aktivitäten konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Events** > **Administration** > **Besitzergruppen verwalten**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Gruppenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Besitzergruppe.
Manager	Manager der Besitzergruppe.
Beschreibung	Beschreibung der Besitzergruppe.
Gruppen-E-Mail	E-Mail-Adresse, die der Besitzergruppe zuzuordnen ist. Diese E-Mail dient als Gruppenbenachrichtigung, die eine E-Mail an jedes Mitglied der Gruppe sendet.
Übergeordnet	Übergeordnete Gruppe, die der Besitzergruppe zuzuordnen ist.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

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

5. Weisen Sie in den zugehörigen Listen **Rollen**, **Gruppenmitglieder**, **Gruppen** und **Fähigkeiten** die entsprechenden Rollen, Benutzer, Gruppen und HR-Fähigkeiten der Besitzergruppe zu.

Zugehörige Listen und zugehörige Beschreibungen

Zugehörige Liste	Beschreibung
Rollen	Der Besitzergruppe zugewiesene Rollen. **Hinweis:** Alle der übergeordneten Gruppe zugewiesenen Rollen werden automatisch der Besitzergruppe zugewiesen.
Gruppenmitglieder	Benutzer, die der Besitzergruppe zugewiesen sind.
Gruppen	Gruppen, die der Besitzergruppe zugewiesen sind. **Hinweis:** Alle Gruppen, die der übergeordneten Gruppe zugewiesen sind, werden automatisch der Besitzergruppe zugewiesen.
Kompetenzen	HR-Fähigkeiten, die der Besitzergruppe zugewiesen sind. **Hinweis:** Alle der übergeordneten Gruppe zugewiesenen HR-Fähigkeiten werden automatisch der Besitzergruppe zugewiesen.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aktivitätenkonfigurationen für Lebenszyklus-Events konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie eine Aktivitätenkonfiguration, um den Erfüllungsprozess und die Bedingungen für den Abschluss einer Lebenszyklus-Event-Aktivität zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le. admin oder sn_hr_le. activity_set_manager

Ein wesentlicher Vorteil der Anwendung Enterprise Onboarding and Transitions besteht darin, dass Sie vorhandene Erfüllungsprozesse aus verschiedenen Abteilungen nutzen können, um Lebenszyklus-Event-Aktivitäten zu erfüllen, die ihnen zugewiesen sind. Sie können beispielsweise einen Erfüllungsprozess verwenden, der von der IT-Abteilung eingerichtet wurde, um Lebenszyklus-Event-Aktivitäten zu erfüllen, die der IT zugewiesen sind. Es können vorkonfigurierte Aktivitätstypen verwendet werden. Sie können auch eigene benutzerdefinierte Aktivitätstypen konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Aktivitätskonfiguration verwalten**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

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

Formular „Erfülleraktivität – Konfiguration“

Feld	Beschreibung	
Erfülleraktivität	Der Name des Erfülleraktivitätstyps.	
Konfigurationstyp	Der Konfigurationstyp. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:	
	Katalogelement	Erstellt eine Aufgabe, eine Anforderung oder einen Fall basierend auf einem vorhandenen Katalogelement. Wählen Sie im Feld **Katalog** einen Katalog aus.
	Inhalt	
	Flow	Erstellt einen Flow im übergeordneten Lebenszyklus-Event-Fall. **Hinweis:** Ein Flow automatisiert die Verarbeitung einer Folge wiederverwendbarer Aktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Flow Designer.
	HR Service	Erstellt einen Fall basierend auf einem HR-Service.
	HR-Aufgabenvorlage	Erstellt eine Aufgabe basierend auf einer HR-Aufgabenvorlage.
	Bestellleitfaden	Erstellt eine IT-Anforderung basierend auf einem Bestellleitfaden. Wählen Sie im Feld **Katalog** einen Katalog aus.
	Vorlage	Erstellt einen Datensatz in einer Aufgabentabelle, die Vorlagen unterstützt.
	Workflow	Erstellt einen Workflow für den übergeordneten Lebenszyklus-Event-Fall. Geben Sie in den folgenden Feldern Folgendes an: ○ **Workflow**: Der Workflow, der für den übergeordneten Lebenszyklus-Fall ausgeführt wird. ○ **Workflow-Pflichtfelder**: Felder im Aktivitätsformular, die für den Workflow ausgefüllt werden müssen. ○ **Optionale Felder für den Workflow**: Felder im Aktivitätsformular, die optional sind und für den Workflow ausgefüllt werden.
Aktivitätsabschluss	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit die Erfülleraktivität geschlossen wird und der Statuswert in „Abgeschlossen“ geändert werden kann. **Hinweis:** Sobald alle Aktivitäten in einem Aktivitätensatz abgeschlossen sind, wird der Statuswert des Aktivitätensatzes in „Abgeschlossen“ geändert.	

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

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren des Erfülleraktivitätstyps zur Verwendung
Aufgabentabelle	Tabelle, der der Erfülleraktivitätstyp zugeordnet ist. In Abhängigkeit vom ausgewählten **Konfigurationstyp** können Sie eine Tabelle auswählen oder wird das Feld automatisch auf eine Tabelle festgelegt.
Sicherheitsausweis	Abzeichen, dem der Erfülleraktivitätstyp zugeordnet ist **Hinweis:** Abzeichen werden im Portal angezeigt, um dem Mitarbeiter anzuzeigen, durch welche Abteilung die Aktivität erfüllt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Abzeichen konfigurieren.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Ordnen Sie im Abschnitt **Konfigurationszuordnungen für Erfülleraktivitäten** mindestens ein Feld aus dem übergeordneten Lebenszyklus-Event-Fall der untergeordneten Aktivität zu.

   a. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen Datensatz.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Tabelle „Erfülleraktivität – Konfigurationszuordnung“

Feld	Beschreibung
Aktivitätstypkonfiguration	Dieses Feld wird automatisch auf den Namen des Erfülleraktivitätstyps festgelegt.
Aus Tabelle zuordnen	HR-Falltabelle, der der übergeordnete HR-Service zugeordnet ist. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass diese Tabelle mit der HR-Falltabelle übereinstimmt, die dem übergeordneten HR-Service zugeordnet ist.
Aus Feld zuordnen	Feld, von dem zugeordnet wird. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Datentyp mit dem des Zielfelds übereinstimmt.
An Tabelle zuordnen	Dieses Feld wird automatisch auf die Tabelle festgelegt, der der Erfülleraktivitätstyp zugeordnet ist.
Feld zuordnen	Feld, zu dem zugeordnet wird. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Datentyp mit dem des Quellfelds übereinstimmt.

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

Example
Beispielsweise ordnet der vorkonfigurierte Erfülleraktivitätstyp für Katalogelemente das Feld „subject_person“ aus der Tabelle „HR-Lebenszyklus-Event-Fall“ [sn_hr_le_case] dem Feld „requested_for“ in der Tabelle „Anforderung“ [sc_request] zu, sodass das Aktivitätsformular automatisch mit dem Namen des Benutzers ausgefüllt wird, für den das Katalogelement angefordert wird.

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

d. Wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Vorlagen für Zeitplaninhalte für Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie Vorlagen für Zeitplaninhalte, um Inhalte im Rahmen eines Lebenszyklus-Events bereitzustellen. Jede Vorlage muss der Tabelle „Zeitplaninhalt“ [sn_cd_content_visibility] zugeordnet sein, und Sie können die Vorlage für Mobile-Inhalte, Portalinhalte, Benachrichtigungsinhalte oder Aufgabeninhalte konfigurieren.

Vorbereitungen

Bereiten Sie den Inhalt vor, den Sie mit der Vorlage für Zeitplaninhalte verwenden möchten. Sie können die folgenden Inhaltstypen verwenden:

Inhaltstypen

Inhaltstyp	Beschreibung
Mobile Inhalte konfigurieren	Mobile-Inhalte werden in der Now Mobile- und der Mobile Onboarding-App als Mobile-Banner bereitgestellt.
Content Publishing	Portalinhalte werden als Inhalt (z. B. Banner, Kalender oder Video) in einem Portal wie Employee Service Center bereitgestellt.
Benachrichtigungsinhalt	Benachrichtigungsinhalte werden als Benachrichtigung bereitgestellt.
Aufgabeninhalte erstellen, die in Bannern oder formatierten Inhalten angezeigt werden	Aufgabeninhalte werden als Aufgaben im Portal sowie in der App bereitgestellt.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Vorlagen**.

2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

3. Füllen Sie die folgenden Felder im Formular aus.

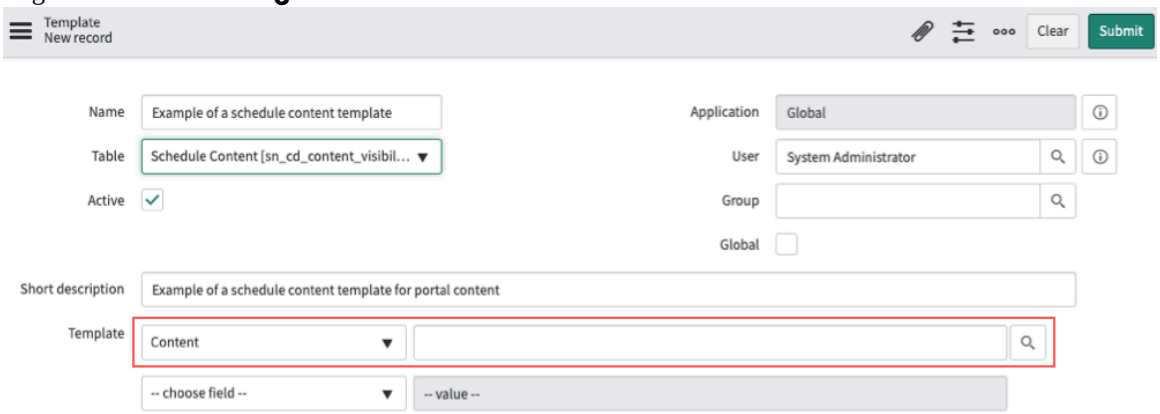
Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Vorlage.
Tabelle	Legen Sie den Wert auf Zeitplaninhalt [sn_cd_content_visibility] fest.

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

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Vorlage

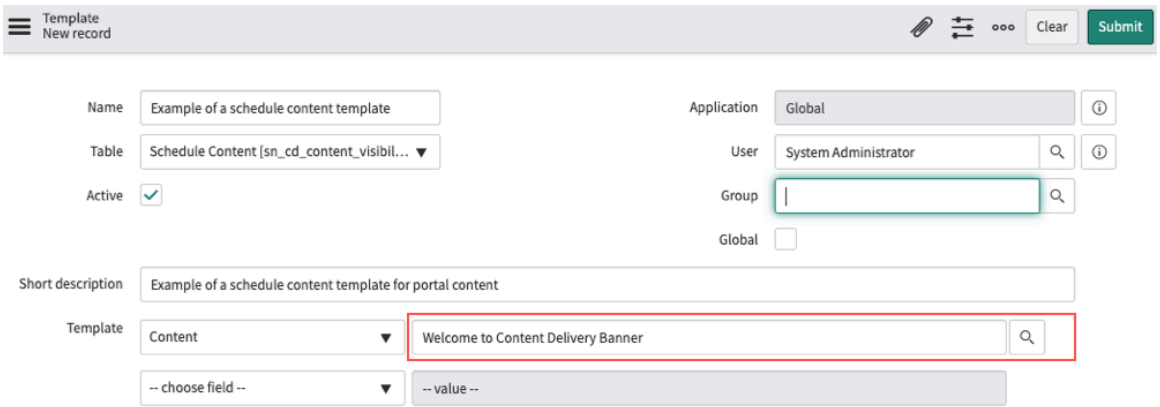
4. Fügen Sie im Feld **Vorlage** das Feld **Inhalt** hinzu.



5. Wählen Sie für das Feld **Inhalt** einen Inhaltsdatensatz aus, der mit der Vorlage verwendet werden soll.

Example

Dies ist beispielsweise eine Zeitplan-Inhaltsvorlage für einen Inhaltsdatensatz mit dem Namen „Willkommen beim Content Delivery-Banner“.



6. Fügen Sie nach Bedarf zusätzliche Felder mit entsprechenden Werten hinzu.

Abhängig vom Inhaltstyp müssen Sie zusätzliche Felder mit entsprechenden Werten hinzufügen. Der Inhalt entspricht einem der folgenden Typen.

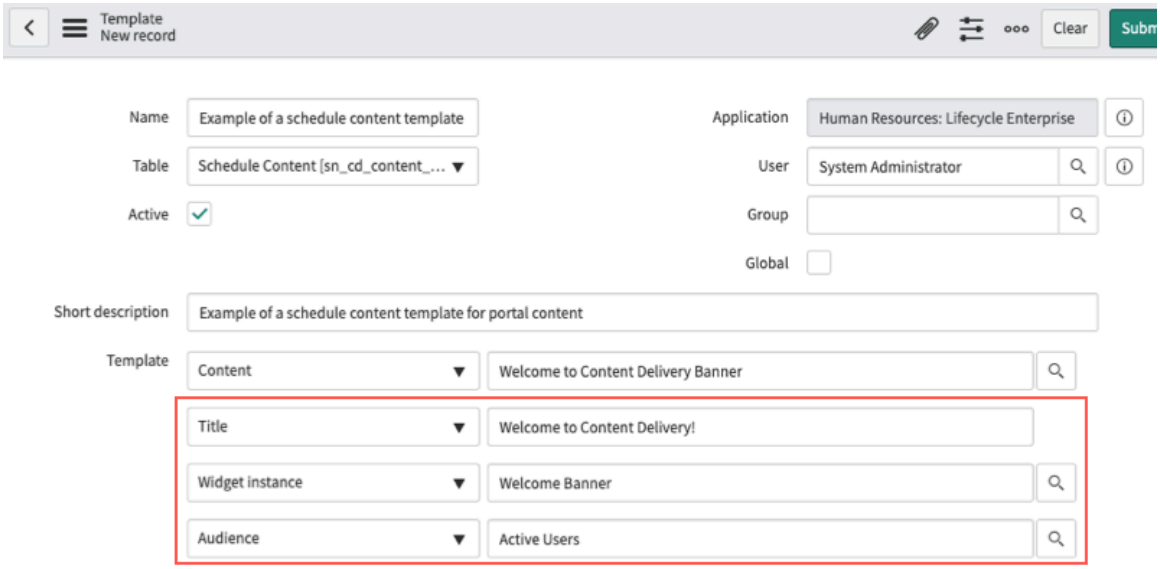
- Mobile-Inhalt
- Portalinhalt
- Benachrichtigungsinhalt
- Aufgabeninhalt

Eine Liste der verfügbaren Felder für jeden Inhaltstyp finden Sie unter Zeitplaninhalt.

Example

Der Inhaltstyp für den Datensatz „Willkommen beim Content Delivery Banner“ ist beispielsweise ein Portalinhalt. Für Portalinhalte müssen mindestens die Felder **Titel**, **Widget-Instanz** und **Zielgruppe** hinzugefügt werden.

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



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

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Vorlage für Zeitplaninhalte, um Inhalte im Rahmen eines Lebenszyklus-Events bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Event-Aktivitäten für Inhalt konfigurieren.

Lebenszyklus-Events konfigurieren

Erstellen Sie mit dem Lebenszyklus-Event-Generator ein Lebenszyklus-Event und die zugehörigen Aktivitätensätze und Aktivitäten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le. admin oder sn_hr_le. activity_set_manager

Beginnen Sie mit der Definition des Event-Typs, z. B. dem Einarbeiten neuer Mitarbeiter. Jedes Lebenszyklus-Event verfügt über mindestens einen Aktivitätensatz, der verschiedene Phasen im Lebenszyklus-Event-Prozess darstellt. Jeder Aktivitätensatz verfügt über mindestens eine Aktivität. Dabei kann es sich um Genehmigungsanforderungen, Aufgaben für Mitarbeiter, Aktivitäten für Erfüller oder das Senden von Benachrichtigungen handeln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Lebenszyklus-Event-Formular verwalten

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Lebenszyklus-Events.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Lebenszyklus-Events zur Verwendung.
Beschreibung	Beschreibung des Lebenszyklus-Events.

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

Feld	Beschreibung	
Aktivitätensätze für betreffende Person anzeigen	(Nur Mitarbeiter-Center) Option zum Anzeigen der Zeitleiste der Aktivitätensätze auf der HR-Ticketseite für die betreffende Person des Lebenszyklus-Event-Falls. Dies ist ein Verfahren in zwei Teilen. Zusätzlich zur Auswahl dieses Kästchens müssen Sie **Fall der betreffenden Person anzeigen** für den HR-Service auswählen, dem das Lebenszyklus-Event zugeordnet ist. Wie Sie letzteres auswählen, lesen Sie unter HR-Service konfigurieren. **Hinweis:** ○ Wenn **Fall der betreffenden Person anzeigen** für den entsprechenden HR-Service nicht ausgewählt ist, wird die Zeitleiste des Aktivitätensatzes für die betreffende Person nicht angezeigt. ○ Es werden keine Fortschrittsleisten für die Aktivitätensätze für die betreffende Person angezeigt. Die Fortschrittsleiste wird nur für die Person unter "geöffnet für" angezeigt. ○ Auf der HR-Ticketseite können Benutzer die vollständigen Details eines HR-Falls im Employee Service Center ansehen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Ticket-Seite.	
In der Mitarbeiteransicht Aktivitäten sortieren nach	Sie können auswählen, wie Ihre Mitarbeiter Aktivitäten im Lebenszyklus-Event anzeigen. ○ Fälligkeitsdatum: Aktivitäten in chronologischer Reihenfolge (Aufgaben, die früher fällig sind, oben) und andere Aktivitäten nach Erstellungsdatum anzeigen. ○ Anzeigereihenfolge: Zeigt Aktivitäten in der Reihenfolge an, in der sie in einem Aktivitätensatz angezeigt werden. **Hinweis:** Was Sie in diesem Feld auswählen, spiegelt sich auch in Mitarbeiter-Center für die Aufgaben eines Benutzers wider.	
Ereignistyp	Event-Typ des Lebenszyklus-Events. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:	
	Einarbeitung	Lebenszyklus-Event zur Verwendung mit Mobile Onboarding. **Hinweis:** Sie müssen auch sicherstellen, dass die Option **Aktivitätensätze für betroffene Person anzeigen** im Lebenszyklus-Event-Formular und die Option **Fall der betreffenden Person anzeigen** im entsprechenden HR-Service-Formular ausgewählt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Wählen Sie ein Lebenszyklusereignis für aus Now Mobile.
	Offboarding	

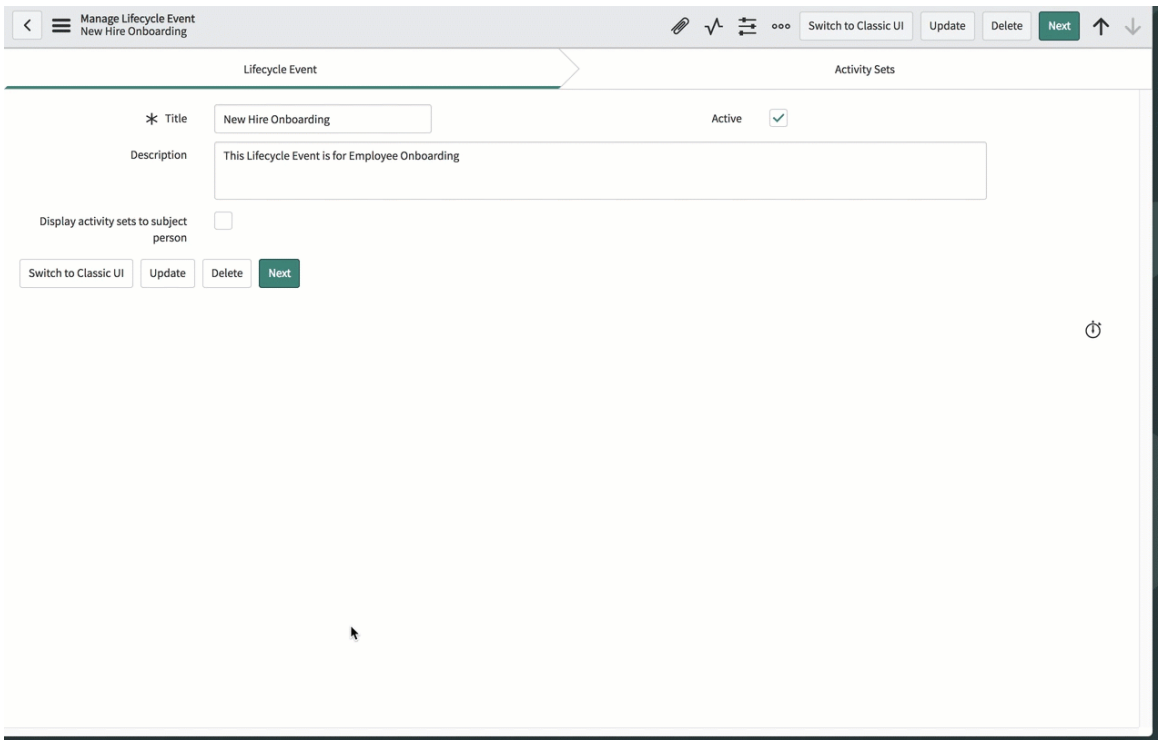
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung	
	Übergänge	
	HR-Services	

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätensätze** oder auf **Weiter**, um die Aktivitätensätze und Aktivitäten für das Lebenszyklus-Event zu konfigurieren.

   Sie können neue Aktivitätensätze und Aktivitäten erstellen bzw. vorhandene bearbeiten. Weitere Details zu den Formularfeldern finden Sie unter:

   - Lebenszyklus-Event-Aktivitätensätze konfigurieren
   - Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren



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

Lebenszyklus-Event-Aktivitätensätze konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie einen Lebenszyklus-Event-Aktivitätensatz, um einen Container für eine Gruppe von Aktivitäten zu definieren.

Vorbereitungen

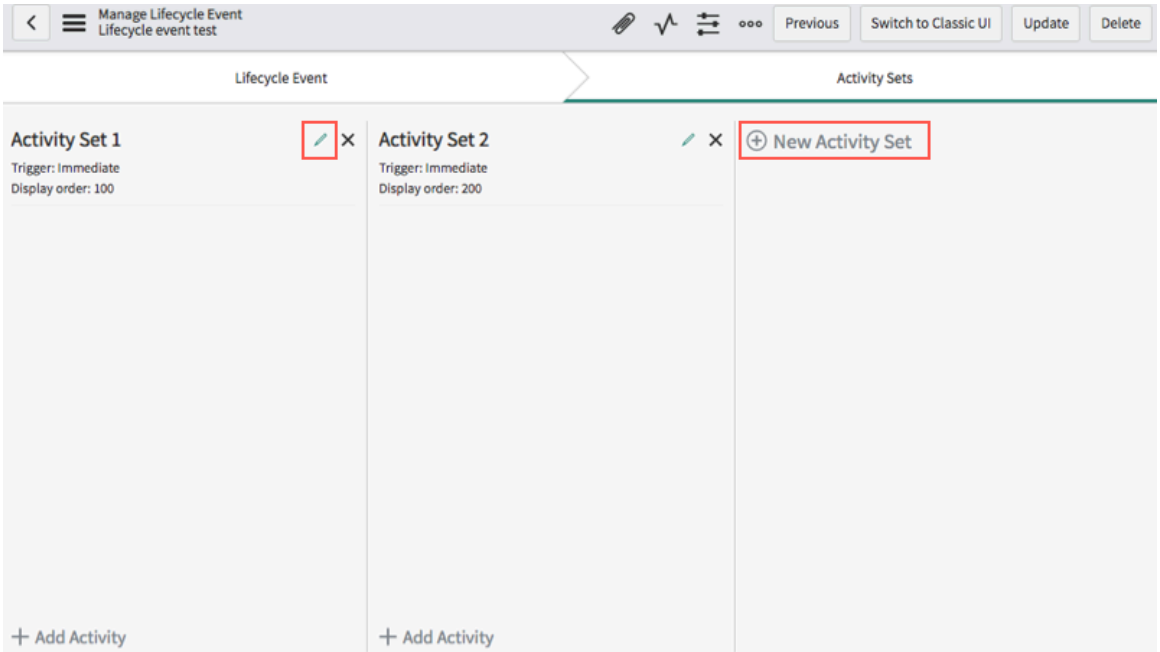
Erforderliche Rolle: sn_hr_le. admin oder sn_hr_le. activity_set_manager

Aktivitätensätze stellen verschiedene Phasen im Lebenszyklus-Event-Prozess dar, und Sie müssen definieren, wann der Aktivitätensatz ausgelöst wird, z. B. unmittelbar nach der Erstellung des Lebenszyklus-Event-Falls oder nach Abschluss eines anderen Aktivitätensatzes. Jeder Aktivitätensatz ist einem einzelnen Lebenszyklus-Event zugeordnet.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**, und öffnen Sie einen Datensatz.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätensätze**, um auf den Lebenszyklus-Event-Generator zuzugreifen.
3. Erstellen Sie einen neuen, oder ändern Sie einen vorhandenen Aktivitätensatz.
   - Um einen neuen Aktivitätensatz zu erstellen, klicken Sie auf **Neuer Aktivitätensatz**.
   - Um einen vorhandenen Aktivitätensatz zu ändern, bewegen Sie den Mauszeiger über den Aktivitätensatz, und klicken Sie auf **Aktivitätensatz bearbeiten**.



4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Aktivitätensatz“

Feld	Beschreibung
Titel	Der Name des Lebenszyklus-Event-Aktivitätensatzes.
Anzeigetitel	Anzeigetitel des Aktivitätensatzes. Der Anzeigetitel ist nur für Mitarbeiter bestimmt und wird auf der Zeitleiste der Aktivitätensätze auf der HR-Ticketseite im Portal sowie in der App angezeigt. Zum Beispiel könnte ein für Mitarbeiter angezeigter Titel für den Aktivitätensatz im Vorfeld des Onboardings „Vorbereitung auf den ersten Tag“ lauten. Wenn kein Anzeigetitel angegeben wird, wird stattdessen der Standardname des Aktivitätensatzes verwendet.
Beschreibung	Die Beschreibung des Lebenszyklus-Event-Aktivitätensatzes.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Lebenszyklus-Event-Aktivitätensatzes zur Verwendung.
Anzeigereihenfolge	Auftragsnummer für den Zeitpunkt, zu dem der Aktivitätensatz im Lebenszyklus-Event-Generator und in der Zeitleiste des Aktivitätensatzes auf der HR-Ticketseite angezeigt wird.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Die Auftragsnummer wirkt sich nicht auf den Zeitpunkt aus, zu dem der Aktivitätensatz ausgelöst wird. ○ Wenn keine Auftragsnummer angegeben ist, wird der Aktivitätensatz nach allen nummerierten Aktivitätensätzen angezeigt. ○ Auf der HR-Ticketseite können Benutzer die vollständigen Details eines HR-Falls im Employee Service Center ansehen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Ticket-Seite.
Anzeige für „Geöffnet für“	Option zum Ein- oder Ausblenden des Aktivitätensatzes für die Person unter „Geöffnet für“, die dem Lebenszyklus-Event-Fall zugeordnet ist. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Aktivitätensatz auf der Zeitleiste der Aktivitätensätze auf der HR-Ticketseite im Portal und in der App angezeigt. **Hinweis:** Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, wird der Aktivitätensatz nicht auf der Zeitleiste der Aktivitätensätze angezeigt. Alle zugeordneten Aufgaben, die der „Geöffnet für“-Person und der betreffenden Person zugewiesen sind, werden weiterhin auf der HR-Ticketseite angezeigt. Aufgaben, die anderen Personen zugewiesen sind, werden jedoch ausgeblendet.
Für Betreffperson anzeigen	Option zum Ein- oder Ausblenden des Aktivitätensatzes für die betreffende Person, die dem Lebenszyklus-Event-Fall zugeordnet ist. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Aktivitätensatz auf der Zeitleiste der Aktivitätensätze auf der HR-Ticketseite im Portal und in der App angezeigt. Dies ist ein dreiteiliger Prozess. Neben dem Aktivieren des Kontrollkästchens an dieser Stelle müssen Sie folgende Schritte durchführen: ○ Wählen Sie für den Lebenszyklus-Event-Typ die Option **Aktivitätensätze für betreffende Person anzeigen** aus. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Events konfigurieren. ○ Wählen Sie für den HR-Service, dem das Lebenszyklus-Event zugeordnet ist, die Option **Fall der betreffenden Person anzeigen** aus. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren. **Hinweis:** Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, wird der Aktivitätensatz nicht auf der Zeitleiste der Aktivitätensätze angezeigt. Alle zugeordneten Aufgaben, die der betreffenden Person zugewiesen sind, werden weiterhin auf der HR-Ticketseite angezeigt. Aufgaben, die nicht der betreffenden Person zugewiesen sind, werden jedoch ausgeblendet.
Zielgruppe	Die spezifische Zielgruppe, auf die der Aktivitätensatz ausgerichtet ist. Durch Festlegen einer Zielgruppe für einen Aktivitätensatz können Sie Aktivitäten innerhalb eines Aktivitätensatzes für eine bestimmte Gruppe von Personen erstellen. Wenn das Zielgruppenfeld leer ist, gilt der Aktivitätensatz für alle Mitarbeiter.

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

Feld	Beschreibung
	Sie können die Zielgruppe auch als Filter verwenden, wenn Sie das Tool „Aktivitätensatz testen“ verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Tool „Aktivitätensatz testen“ für Lebenszyklus-Event-Aktivitätensatz verwenden. **Hinweis:** Sie können auch eine Zielgruppe auf Aktivitätsebene definieren. Die Zielgruppenkriterien für einen Aktivitätensatz überschreiben die Zielgruppenkriterien für eine Aktivität.

5. Legen Sie im Abschnitt **Auslösebedingung für Aktivitätensatz** die Auslösebedingung für den Aktivitätensatz fest.

Optionen für Auslösebedingung

Auslösebedingung	Beschreibung	
Sofort	Der Aktivitätensatz wird bei Erstellung des Lebenszyklus-Event-Falls ausgelöst.	
Datum	Der Aktivitätensatz wird vor, am oder nach dem angegebenen Datum ausgelöst. **Hinweis:** Wenn das Datum für den Aktivitätensatz aktualisiert wird, gilt die Änderung nur für offene HR-Fälle mit aktiven Aktivitätensätzen, die noch nicht ausgelöst wurden.	
	Auslösertabelle	Wählen Sie einen HR-Fall oder eine Profiltabelle aus.
	Auslöserfeld	Wählen Sie ein Datumsfeld aus.
	Leeres Datum ignorieren	Option zum Auslösen des Aktivitätensatzes, wenn das Datumsfeld leer ist. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Aktivitätensatz nicht ausgelöst, wenn das Datumsfeld keinen Wert aufweist.
	Offsettyp für Datum	Wählen Sie den Offsettyp für das Datum aus: ○ Keine ○ Vor ○ Nach
	Offsetmenge für Datum	Geben Sie eine Offsetmenge an. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Vor** oder **Nach** für **Offsettyp für Datum** ausgewählt ist.
	Offseteinheiten für Datum	Stellen Sie eine Maßeinheit von Tagen, Wochen oder Monaten bereit. Dieses Feld ist verfügbar, wenn **Vor** oder **Nach** für **Offsettyp für Datum** ausgewählt ist.
Weitere Aktivitätensätze	Der Aktivitätensatz wird nach Abschluss eines oder mehrerer Aktivitätensätze ausgelöst.	

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

Auslösebedingung	Beschreibung	
	Abhängigkeiten des Aktivitätensatzes	Wählen Sie mindestens einen Aktivitätensatz aus, der abgeschlossen werden muss, bevor der Aktivitätensatz ausgelöst wird.
Erweitert	Der Aktivitätensatz wird gemäß dem bereitgestellten Skript ausgelöst.	
	Auslöserskript	Stellen Sie ein benutzerdefiniertes Skript bereit, um zu bestimmen, wann der Aktivitätensatz ausgelöst wird. In den Skripts sind zwei Variablen verfügbar: ○ parentCase: Verweis auf übergeordneten Lebenszyklus-Event-Fall ○ hrTriggerUtil: Ermöglicht die Überprüfung anderer Aktivitätensätze oder Daten aus anderen Arten von Auslösern. Der Workflow Startprogramm für Aktivitätensatz wird alle vier Stunden ausgeführt, um diese Bedingungen zu überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Lifecycle Events-Workflows.
Bedingung	Der Aktivitätensatz wird gemäß den festgelegten Bedingungen ausgelöst. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .	
	Bedingungstabelle	Wählen Sie einen HR-Fall oder eine HR-Profiltabelle aus.
	Bedingung	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen zu definieren, die erfüllt sein müssen, damit der Aktivitätensatz ausgelöst wird.
Kombination	Der Aktivitätensatz wird basierend auf einer Kombination aus einem angegebenen Datum, anderen Aktivitätensätzen und/oder Bedingungen ausgelöst.	
	Kombinationstyp	Wählen Sie aus, wann der Aktivitätensatz ausgelöst werden soll: ○ Und: Der Aktivitätensatz wird nur ausgelöst, wenn alle angegebenen Auslösebedingungen erfüllt sind. ○ Oder: Der Aktivitätensatz wird ausgelöst, wenn eine beliebige der angegebenen Auslösebedingungen erfüllt ist.
	Datum	Sie können ein Datum als Teil des Kombinationsauslösertyps angeben.

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

Auslösebedingung	Beschreibung	
	Weitere Aktivitätensätze	Sie können mindestens einen Aktivitätensatz auswählen, der als Teil des Kombinationsauslösertyps abgeschlossen werden muss.
	Bedingung	Sie können den Bedingungsgenerator verwenden, um die Bedingungen zu definieren, die als Teil des Kombinationsauslösertyps erfüllt sein müssen.

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

Example: Erweitertes Auslöserskript

- Auslösertyp = erweitert.
- Der neue Mitarbeiter (betreffende Person) hat einen zugewiesenen Manager.
- Das Startdatum für den neuen Mitarbeiter wurde erreicht (darf nicht leer sein).
- Zwei bestimmte Aktivitätensätze wurden abgeschlossen.

```
(function shouldActivitySetTrigger(parentCase /* GlideRecord for parent case */,
        hrTriggerUtil /* hr_TriggerUtil script include instance */) {

 //Check that employee has a manager
 var employeelocationType = parentCase.subject_person.manager;
 if (gs.nil(employeeLocationType))
  return false;

 //Check that the employees start date is populated and on or before today
 var employeeStartDate = parentCase.subject_person_hr_profile.employment_start_date;
 if (gs.nil(employeeStartDate)
 || !hrTriggerUtil.checkForElapsedDate(employeeStartDate.getDisplayValue()))
  return false;

 //Check Previous Sets have finished
 var prerequisiteActivitySetIds = ['20f71984ecb61300964fb378c827556f',
 '58123661dbf2930085ea54c0cf9619ba'];
 if (!hrTriggerUtil.checkActivitySetsCompleted(prerequisiteActivitySetIds))
  return false;

 return true;

})(parentCase, hrTriggerUtil);
```

Ersetzen Sie die sys_ids im folgenden Beispiel mit der sys_ids Ihres Aktivitätensatzes. Klicken Sie in Ihrem Aktivitätensatz auf das Symbol **Formular-Kontextmenü**, und wählen Sie **sys_id kopieren** aus.

Lifecycle Events-Bewertungsintervall

Es ist ein Mechanismus verfügbar, um sicherzustellen, dass Timer in einem Workflow automatisch ausgelöst werden, anstatt auf die Auslösung des Bewertungsintervalls zu warten.

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

Aktivitätensätze können je nach Konfiguration mit verschiedenen Methoden ausgelöst werden:

- Sofort
- Nach Datum
- Auslöserskript (erweitert)
- Bedingungen (Felder aus einer Tabelle)
- Kombination oder verschiedene Auslösertypen
- *Weitere Aktivitätensätze

Hinweis:
Weitere Informationen zur Auslösung von Aktivitätensätzen finden Sie unter Lebenszyklus-Event-Aktivitätensätze konfigurieren und Lifecycle Events-Workflows.

*Wenn ein Aktivitätensatz durch andere Aktivitätensätze ausgelöst wird, muss er warten, bis alle Abhängigkeiten aufgelöst sind, bevor er ausgelöst wird.

Startprogramm-Flow für HR-Aktivität

Wenn ein Lebenszyklus-Event-Fall in den Status „Bereit“ wechselt, durchlaufen alle Aktivitätensätze den HR-Aktivitätsstartprogramm-Flow. Die Aktivitäten in jedem Aktivitätensatz werden zu diesem Zeitpunkt nicht ausgelöst. Wenn ein Aktivitätensatz nicht von anderen Aktivitätensätzen abhängig ist, um Aktivitäten auszulösen, werden die Auslösebedingungen analysiert.

Wenn die Auslöserbedingung nicht erfüllt ist, wird auf die Ausführung des Auslöserskript-Timers „Warten auf erneute Bewertung“ gewartet (Standard ist alle vier Stunden).

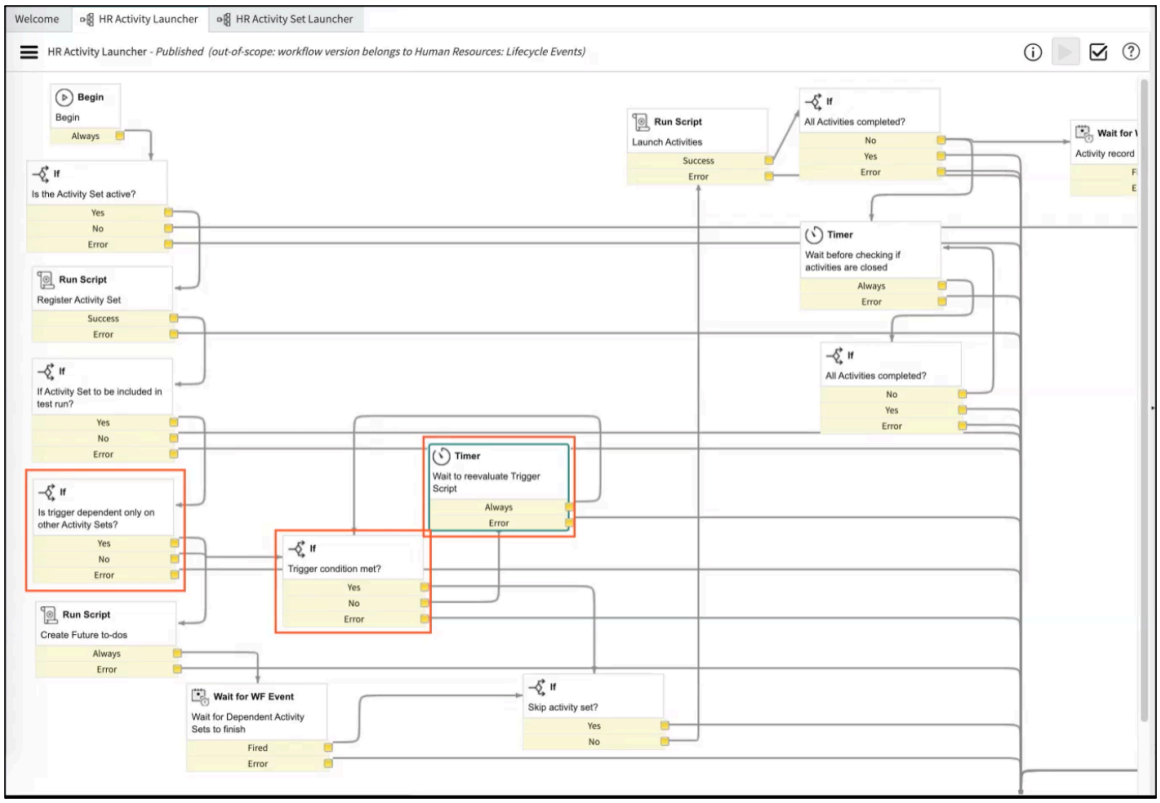
Wenn die Auslöserbedingung erfüllt ist, das Auswertungsintervall jedoch ausgeführt wird, muss weitere vier Stunden gewartet werden, bevor der Aktivitätensatz erneut bewertet wird. Dies kann zu Verzögerungen bei der Auslösung eines Aktivitätensatzes führen.

Der Auslöserskript-Timer „Wait to reevaluate“ (Warten auf erneute Bewertung) verwendet das Feld **sn_hr_le.All activity set closure timer** unter den Lebenszyklus-Event-Eigenschaften, um zu bestimmen, wann der Aktivitätensatz bewertet werden soll. Der Standardwert ist 4 Stunden.

Sie können den Wert im Feld **sn_hr_le.All activity set closure timer** reduzieren, um den Aktivitätensatz früher zu starten.

Hinweis:
Seien Sie vorsichtig, wenn Sie den Standardwert ändern möchten. Häufige Updates bedeuten, dass mehr Events ausgelöst werden, und könnten dazu führen, dass die Aktivitätensätze Ihres Lebenszyklus-Events abgebrochen werden, bevor sie abgeschlossen sind. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Event-Eigenschaften.

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



Aktivitätensatz „Condition with Event BR (Demo)“

Eine Alternative zur Verwendung des Felds **Bewertungsintervall** ist die Verwendung des Aktivitätensatzes **Condition with Event BR (Demo)**, der in den Demodaten enthalten ist, als Beispiel für die Verwendung. Dies ist eine optionale Lösung, Sie können jedoch serverseitigen Code (Geschäftsregel, Event-Skript, geplante Aufgabe usw.) erstellen und verwenden, der das Event check_activity_set_trigger im Workflow „HR Activity Set Trigger Check“ auslöst. Jeder Aktivitätensatz kann mit dem Event check_activity_set_trigger serverseitig ausgelöst werden, mit Ausnahme von Aktivitätensätzen, die sofort oder nur von anderen Aktivitätensätzen ausgelöst werden.

Hinweis:

Für den Zugriff auf den Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** aktivieren Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ (com.sn_hr_lifecycle_ent). Dies ist eine optionale Methode, die anstelle der Werte im Feld **Bewertungsintervall** verwendet werden kann.

- Der Auslösertyp für den Aktivitätensatz muss auf **Bedingung** festgelegt sein.
- Der Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** wird ausgelöst, wenn der Status des primären Lebenszyklus-Event-Falls in **In Bearbeitung** verschoben wird.
- Die Aktivität **E-Mail – Condition with Event BR (Demo)** ist im Aktivitätensatz **Bedingung mit Ereignis-BR (Demo)** enthalten.
- Der Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** enthält den Workflow **HR-Aktivitätsstartprogramm**. Er enthält auch die Geschäftsregel **Condition with Event BR (Demo)**.

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

- Die Geschäftsregel **Condition with Event BR (Demo)** wird ausgeführt, nachdem sich der Status eines LE-Falls in **In Bearbeitung** geändert hat.
- Anschließend wird nach den für den LE-Fall ausgeführten Workflows gesucht, bis der Workflow „Auslöserprüfung für HR-Aktivitätensatz“ gefunden und das Event check_activity_set_trigger an diesen gesendet wird.

- Sie können die Geschäftsregel **Condition with Event BR (Demo)**, die Aktivität **E-Mail – Condition with Event BR (Demo)** und die **Condition with Event BR (Demo)** an Ihre Anforderungen anpassen.

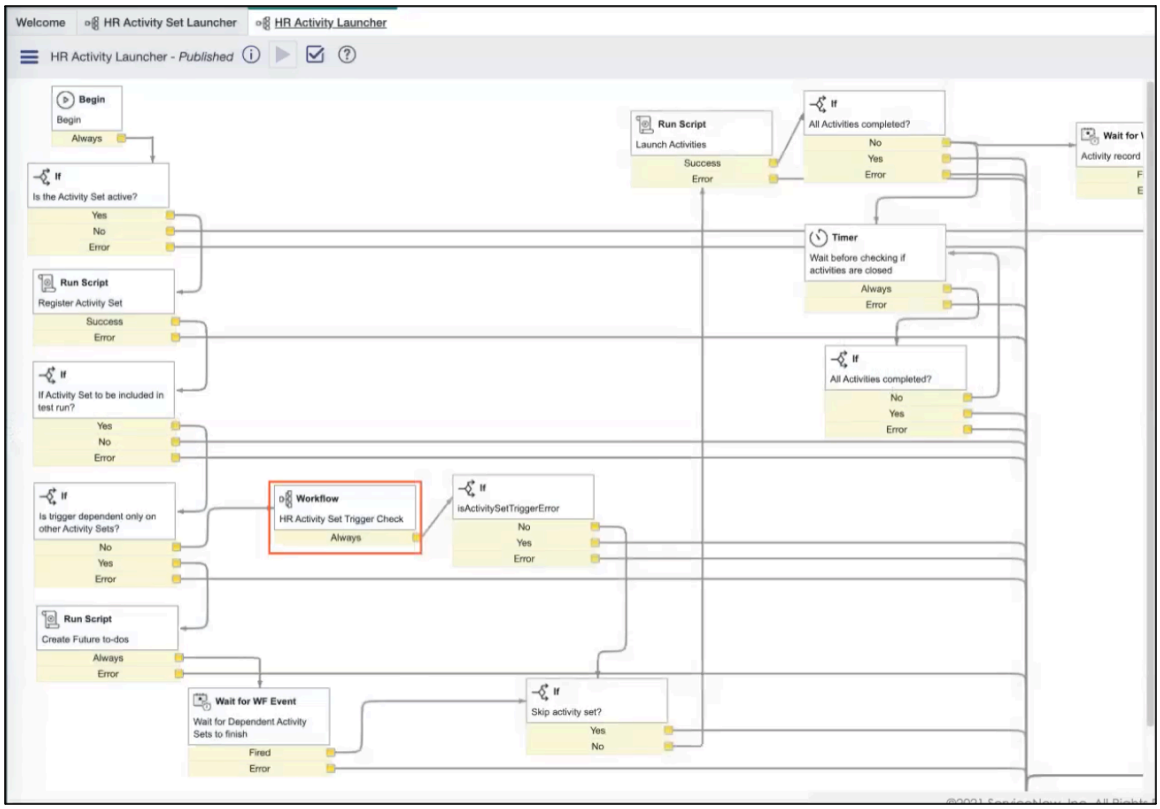
Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter Lifecycle Events-Workflows und Business-Regeln .

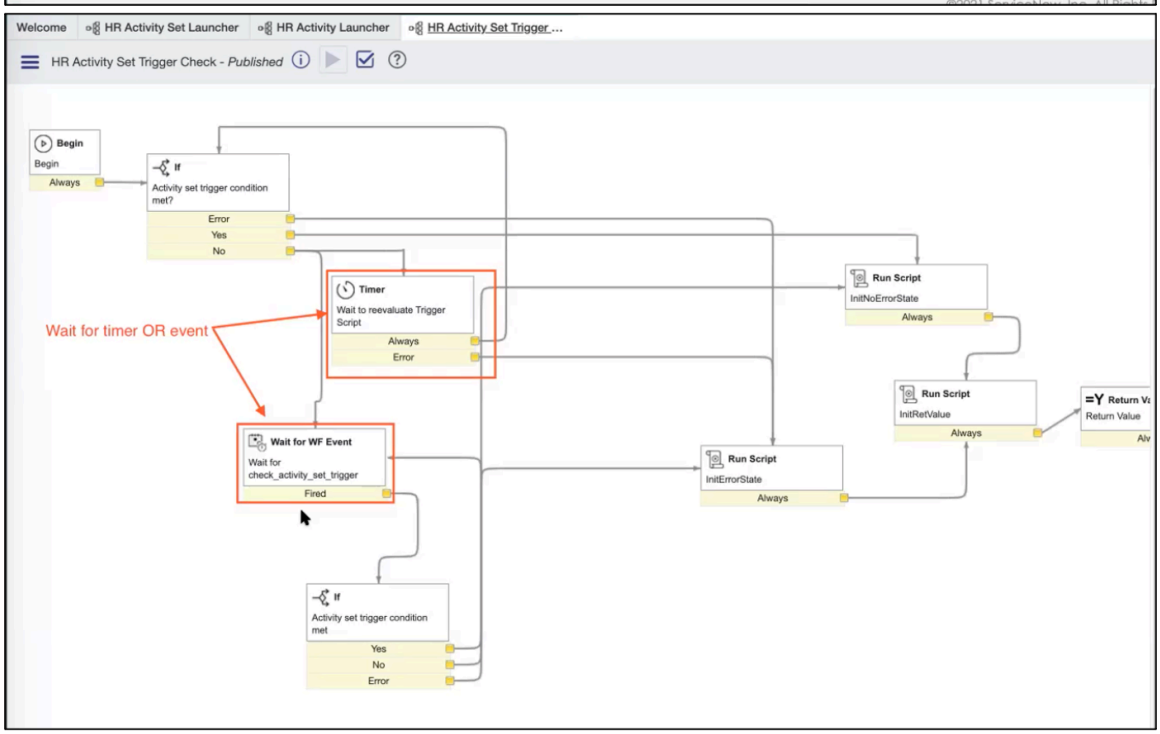
Workflow „HR Activity Set Trigger Check“

Der Workflow „HR Activity Set Trigger Check“ (siehe unten) wurde dem Workflow „HR-Aktivitätsstartprogramm“ hinzugefügt, sodass jedes serverseitige Skript den Workflow benachrichtigen kann, um zu sehen, ob der Aktivitätensatz zum Auslösen bereit ist.

Hinweis:
Er löst die Aktivität nicht aus, sondern bewertet die Bedingung des Aktivitätensatzes.

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





Automatische Übersetzung

- Der Workflow „Auslöserprüfung für HR-Aktivitätensatz“ wird aufgerufen, wenn ein Aktivitätensatz nicht von anderen Aktivitätensätzen abhängig ist.
- Es wird regelmäßig überprüft, ob die Auslöserbedingung für einen Aktivitätensatz erfüllt wurde.
- Wenn die Auslöserbedingungen nicht erfüllt sind, wird weiterhin auf die Ausführung des Bewertungsintervalls gewartet.
- Wenn das Event check_activity_set_trigger ausgelöst wird, werden die Auslösebedingungen des Aktivitätensatzes sofort überprüft.

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

Aktivitätensatz „Condition with Event BR (Demo)“ anzeigen und verwenden

Sie können Aktivitätensätze mit einem Event auslösen, das im Aktivitätensatz „Condition with Event BR (Demo)“ enthalten ist. Sie können auch serverseitigen Code (Geschäftsregel, Event-Skript, geplante Aufgabe usw.) erstellen und verwenden, der das Event check_activity_set_trigger im Workflow „HR Activity Set Trigger Check“ auslöst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Für den Zugriff auf den Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** aktivieren Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ (com.sn_hr_lifecycle_ent). Dies ist eine optionale Methode, die anstelle der Werte im Feld **Bewertungsintervall** verwendet werden kann.

Prozedur

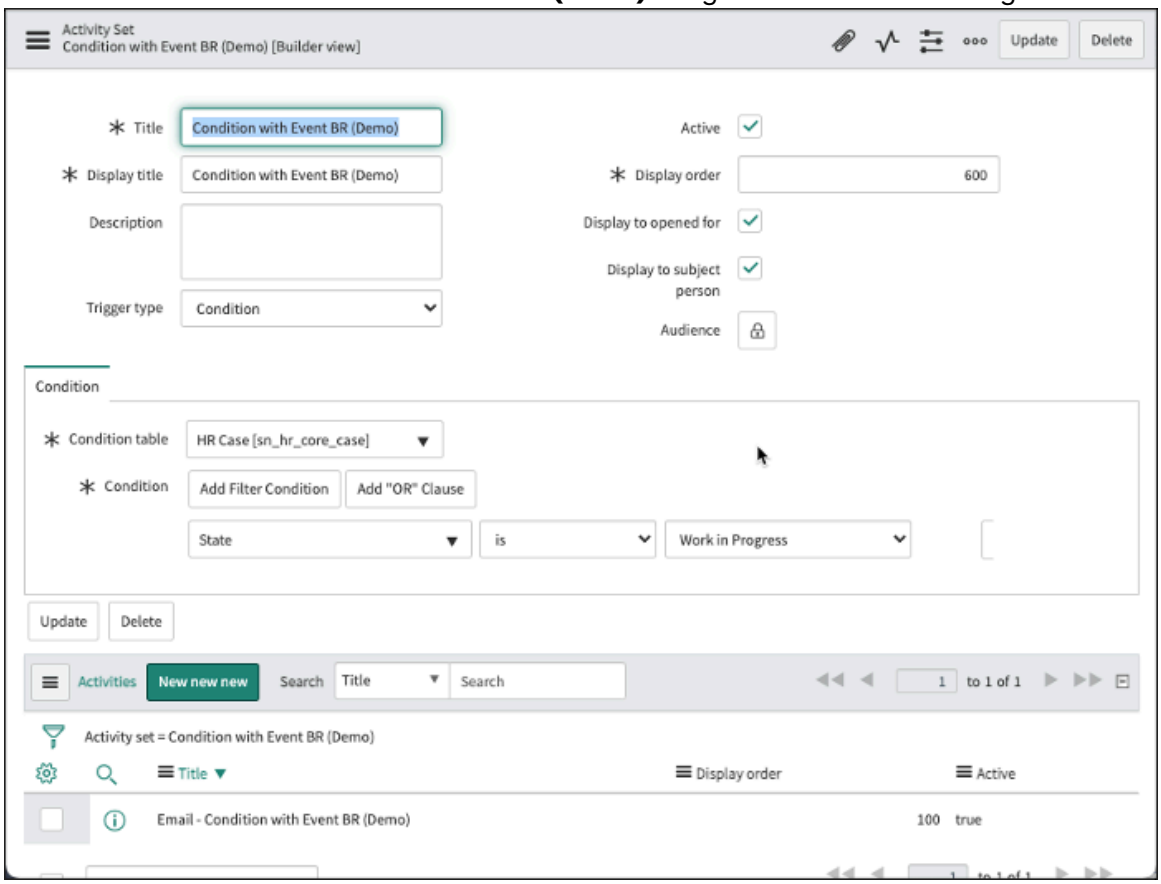
1. Navigieren zu **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**.
2. Wählen Sie das Lebenszyklus-Event **Einführung neuer Mitarbeiter (Demo)** aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Aktivitätensätze**.
4. Scrollen Sie nach rechts und wählen Sie den Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** aus.

   Hinweis:
   Der Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** ist ein Beispiel dafür, was Sie verwenden können. Dies ist eine optionale Lösung, Sie können jedoch serverseitigen Code (Geschäftsregel, Event-Skript, geplante Aufgabe usw.) erstellen und verwenden, der das Event check_activity_set_trigger im Workflow „HR Activity Set Trigger Check“ auslöst.

5. Wählen Sie zum Bearbeiten das Bearbeitungssymbol ( ) im Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** aus.

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

- Der **Auslösertyp** ist **Bedingung**.
- Wenn sich der **Status** des LE/HR-Falls in **In Bearbeitung** ändert, wird der Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** ausgelöst und eine E-Mail gesendet.



Geschäftsregel „Condition with Event BR (Demo)“ anzeigen und verwenden

Sie können die Geschäftsregel „Condition with Event BR (Demo)“ anzeigen und verwenden, um schneller eine Bewertung Ihres Aktivitätensatzes auszulösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

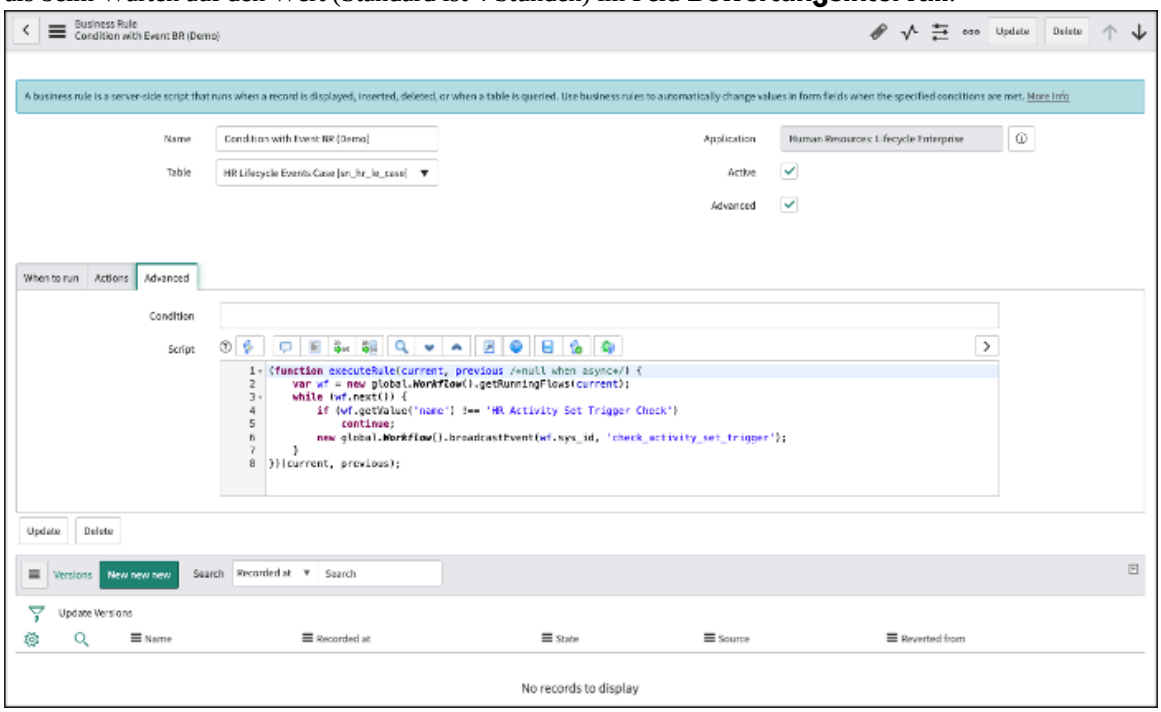
1. Navigieren zu **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Lebenszyklusereignis-Fälle**.
2. Wählen Sie einen Fall aus, der im Lebenszyklus-Event „Onboarding neuer Mitarbeiter“ (Demo) erstellt wurde.
3. Klicken Sie auf das Symbol für Zusatzaktionen (☰).
4. Wählen Sie **Konfigurieren** und dann **Business-Regeln** aus.
5. Suchen Sie und wählen Sie **Condition with Event BR (Demo)** aus.

> **Hinweis:**
> Die Geschäftsregel **Condition with Event BR (Demo)** wird ausgeführt, nachdem sie in den Status „In Bearbeitung“ wechselt.

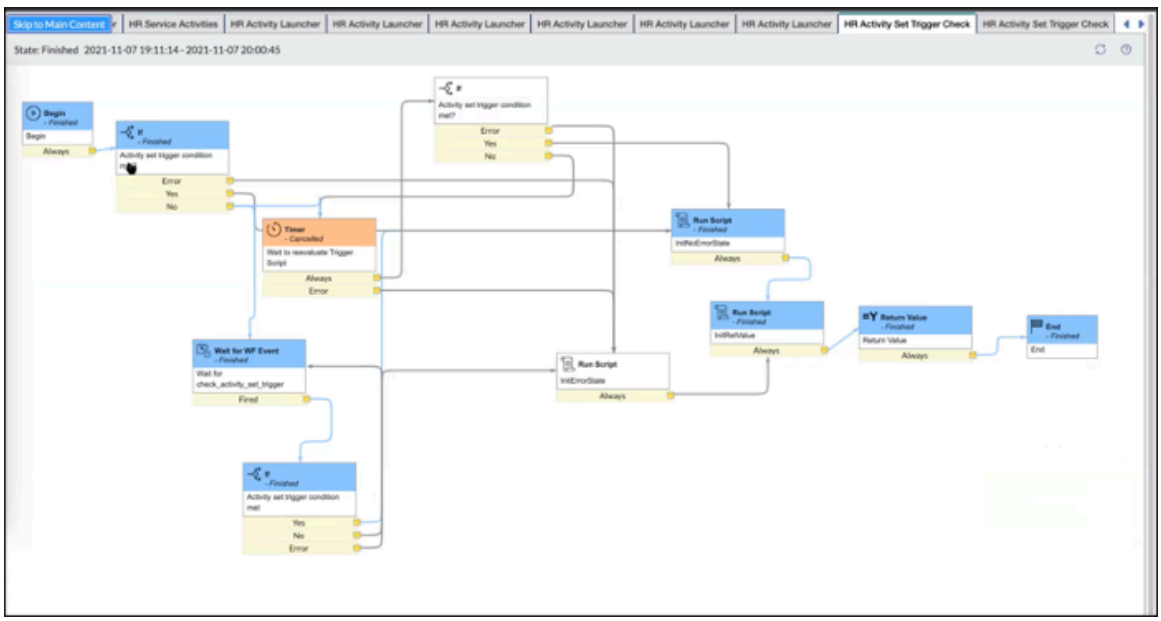
6. Wählen Sie die Registerkarte **Erweitert** aus.

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

Im Feld „Skript“ können Sie anzeigen, wie diese Geschäftsregel funktioniert. Sie sucht nach den laufenden Flows für den LE/HR-Fall. Wenn der Workflow „Auslöserprüfung für HR-Aktivitätensatz“ gefunden wird, wird das Event check_activity_set_trigger an den Flow gesendet. Dadurch wird die Auswertung eines Aktivitätensatzes schneller ausgelöst, als beim Warten auf den Wert (Standard ist 4 Stunden) im Feld **Bewertungsintervall**.



7. Wenn Sie den Status des LE/HR-Falls in **In Bearbeitung** ändern, wird der Aktivitätensatz ausgelöst.
8. Kehren Sie zum LE/HR-Fall zurück und wählen Sie den zugehörigen Link **Workflow anzeigen** aus.
9. Wählen Sie die Registerkarte **Auslöserprüfung für HR-Aktivitätensatz** aus.
   Der Timer wurde abgebrochen, als der Status des LE/HR-Falls in **In Bearbeitung** geändert wurde und das Event **check_activity_set_trigger** ausgelöst wurde.



Ändern Sie die Standardwartezeit des Bewertungsintervalls

Als Administrator können Sie die Standardzeit ändern, die ein Aktivitätensatz wartet, bevor er ausgewertet wird.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ab der Utah-Familie kann das Standardbewertungsintervall geändert werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**.
2. Wählen Sie ein Lebenszyklus-Event aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Aktivitätensätze**.
4. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol für einen **Aktivitätensatz**aus.

   Hinweis:
   In Journeys entsprechen Phasen Aktivitätensätzen.

5. Auswahlvorgang **Konfigurieren** > **Alle** aus der Liste **Zusätzliche Aktionen**.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Wörterbucheinträge**.
7. Suchen Sie den **Spaltennamen** „ **evaluation_interval**“.
8. Öffnen Sie den zugehörigen **Wörterbucheintrag**.

   Hinweis:
   Um diesen Datensatz zu bearbeiten, müssen Sie sich in der Anwendung Human Resources: Lifecycle Enterprise befinden.

9. Wählen Sie die Registerkarte **Standardwert** aus.
   Standardwertformat`0 04:00:00` ist gleich `d hh:mm:ss`:
   - Tage = d
   - Stunden = hh
   - Minuten = mm
   - Sekunden = ss
10. Ändern Sie den **Standardwert**.
11. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie einen Lifecycle Events -Auslöser für Aktivitätensätze

Erstellen Sie Auslöser für Aktivitätensätze in Lifecycle Events.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**.
2. Wählen Sie das Lebenszyklusereignis aus, das Sie ändern möchten.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Aktivitätensätze**.
4. Wählen Sie das Symbol Aktivitätensatz **bearbeiten** für den Aktivitätensatz aus, dem Sie den Auslöser hinzufügen möchten.

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

5. Wählen Sie einen **Auslösertyp aus**.
   Informationen zu den Auslösertypen finden Sie unter Lifecycle Events Auslösertypen des Aktivitätensatzes.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Lifecycle Events Auslösertypen des Aktivitätensatzes

Administratoren können Auslöser für Aktivitätensätze konfigurieren, um Aktivitäten in einem Aktivitätensatz verfügbar zu machen.

Auslösertypen des Aktivitätensatzes

Sofort

Löst alle Aktivitäten in einem Satz aus, sobald das Lebenszyklusereignis erstellt wird.

Datum

Löst Aktivitäten in einem Aktivitätensatz bei einem Datum oder Meilenstein aus. Der erste Tag für die Onboarding-Aktivität für neue Mitarbeiter kann der erste Arbeitstag des neuen Mitarbeiters sein. Datumsauslöser erfordern eine **Auslösertabelle** und ein **Auslöserfeld**.

Felder, die dem Feld „Datum“ zugeordnet sind

Feld	Beschreibung
Auslösertabelle	Wählen Sie eine Tabelle aus der verfügbaren Liste aus.
Auslöserfeld	Wählen Sie ein Feld aus der verfügbaren Liste aus.
Leeres Datum ignorieren	Wenn im Auslöserfeld kein Datum angegeben ist, wird der Aktivitätensatz nicht ausgelöst.
Offsettyp für Datum	• Nach • Vorher
Offsetmenge für Datum	Die Anzahl der auszuwertenden Offset-Einheiten.
Offseteinheiten für Datum	• Tage • Wochen • Monate

Andere Aktivitätensätze

Der Aktivitätensatz wird ausgelöst, wenn ein anderer Aktivitätensatz abgeschlossen wird. Wenn ein Aktivitätensatz von anderen Aktivitätensätzen ausgelöst wird, wird der Auslöser erst aktiviert, wenn alle abhängigen Aktivitäten im Satz abgeschlossen sind.

Erweitert

Verwenden Sie den **Erweiterter** Auslöser, um ein Skript hinzuzufügen, das anwenderdefinierte Bedingungen auswertet, um den Aktivitätensatz auszulösen.

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

Bedingung

Verwenden Sie den **Bedingungsauslöser**, um Bedingungen basierend auf dem Wert von Feldern in einer ausgewählten Tabelle zu definieren.

Kombination

Kombiniert die Verwendung für **Datum**, **Andere Aktivitätensätze**und **Bedingung**. Alle drei Bedingungen müssen erfüllt sein, um den Aktivitätensatz auszulösen.

Lifecycle Events Auslöser und Workflow-Referenz

Informationen zu Lifecycle Events Auslösern und Workflow.

Startprogramm-Flow für HR-Aktivität

Wenn ein Lebenszyklus-Event-Fall in den Status „Bereit“ wechselt, durchlaufen alle Aktivitätensätze den HR-Aktivitätsstartprogramm-Flow. Die Aktivitäten in den einzelnen Aktivitätensätzen werden nicht ausgelöst. Wenn ein Aktivitätensatz zum Auslösen von Aktivitäten nicht von anderen Aktivitätensätzen abhängig ist, werden die Auslöserbedingungen analysiert.

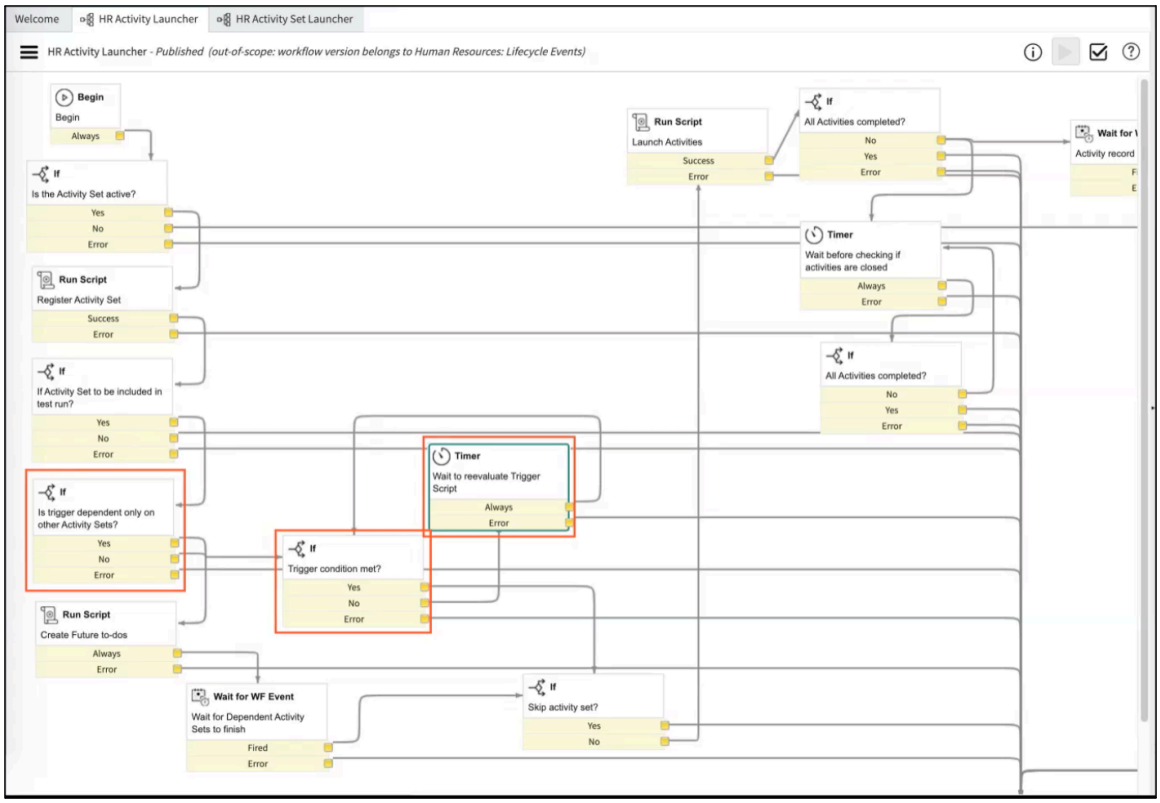
Wenn die Auslöserbedingung nicht erfüllt wurde, wartet sie auf die Ausführung des Timers Warten auf erneute Auswertung des Auslöserskripts (Standard ist alle vier Stunden).

Wenn die Auslöserbedingung erfüllt ist, das Auswertungsintervall jedoch ausgeführt wird, müssen weitere vier Stunden gewartet werden, bevor der Aktivitätensatz erneut ausgewertet wird. Das Warten auf die erneute Auswertung kann dazu führen, dass ein Aktivitätensatz verzögert wird.

Der Timer Auf erneute Auswertung des Auslöserskripts warten verwendet das **Bewertungsintervall** in der Tabelle **sn_hr_le_activity_set**. Der Standardwert ist 4 Stunden. Sie können den Wert im Feld „ **evaluation_interval** “ reduzieren, um den Aktivitätensatz früher zu starten (siehe Ändern Sie die Standardwartezeit des Bewertungsintervalls) .

Hinweis:
Seien Sie vorsichtig, wenn Sie den Standardwert ändern möchten. Häufige Updates bedeuten, dass mehr Events ausgelöst werden, und könnten dazu führen, dass die Aktivitätensätze Ihres Lebenszyklus-Events abgebrochen werden, bevor sie abgeschlossen sind. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Event-Eigenschaften.

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



Aktivitätensatz „Condition with Event BR (Demo)“

Eine Alternative zur Verwendung des Felds **Auswertungsintervall** zum Auslösen eines Aktivitätensatzes besteht in der Verwendung des Aktivitätensatzes **Bedingung mit Ereignis-BR (Demo)**, der in den Demodaten enthalten ist, als Beispiel für die Verwendungsmöglichkeiten. Die Verwendung der **Bedingung mit Ereignis-BR (Demo)** ist eine optionale Lösung. Sie können jedoch serverseitigen Code erstellen und verwenden (Business-Regel, Ereignisskript, geplante Aufgabe usw.), der das Ereignis check_activity_set_trigger in der HR-Aktivitätensatzauslöseprüfung auslöst Workflow. Jeder Aktivitätensatz kann mit dem Ereignis check_activity_set_trigger von der Serverseite ausgelöst werden, mit Ausnahme von Aktivitätensätzen, die sofort oder nur von anderen Aktivitätensätzen ausgelöst werden.

Hinweis:

Für den Zugriff auf den Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** aktivieren Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ (com.sn_hr_lifecycle_ent). Dies ist eine optionale Methode, die anstelle der Werte im Feld **Bewertungsintervall** verwendet werden kann.

- Der Auslösertyp für den Aktivitätensatz muss auf **Bedingung** festgelegt sein.
- Der Aktivitätensatz **Condition with Event BR (Demo)** wird ausgelöst, wenn der Status des primären Lebenszyklus-Event-Falls in **In Bearbeitung** verschoben wird.
- Die Aktivität **E-Mail – Condition with Event BR (Demo)** ist im Aktivitätensatz **Bedingung mit Ereignis-BR (Demo)** enthalten.
- Der Aktivitätssatz **„Bedingung mit Ereignis-BR (Demo)“** enthält den **HR-Aktivitätsstartprogramm-** Workflow. Sie enthält auch die Geschäftsregel **Bedingung mit Ereignis-BR (Demo)**.

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

- Die Geschäftsregel **Condition with Event BR (Demo)** wird ausgeführt, nachdem sich der Status eines LE-Falls in **In Bearbeitung** geändert hat.
- Anschließend wird nach den für den LE-Fall ausgeführten Workflows gesucht, bis der Workflow „Auslöserprüfung für HR-Aktivitätensatz“ gefunden und das Event check_activity_set_trigger an diesen gesendet wird.

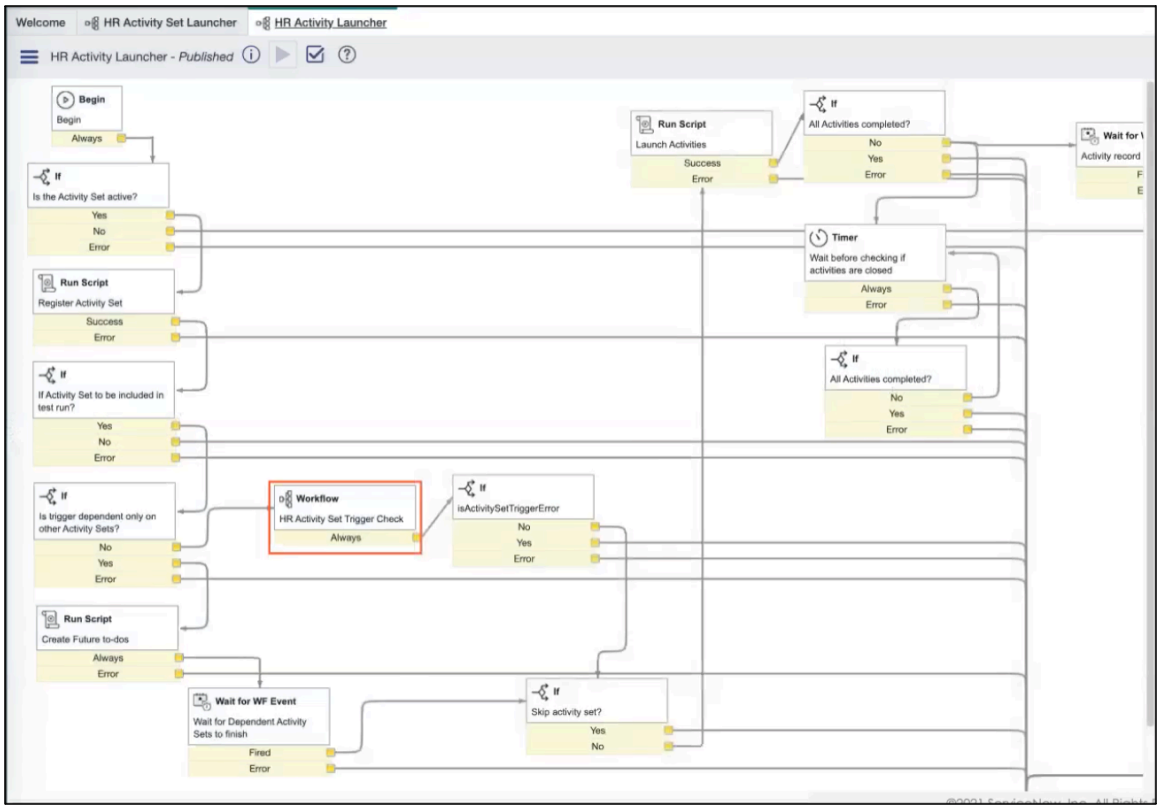
- Sie können die Geschäftsregel **Bedingung mit Ereignis-BR (Demo)**, E- **Mail – Bedingung mit Ereignis-BR (Demo)** und die Geschäftsregel **Bedingung mit Ereignis** -BR (Demo) entsprechend Ihren Anforderungen ändern.

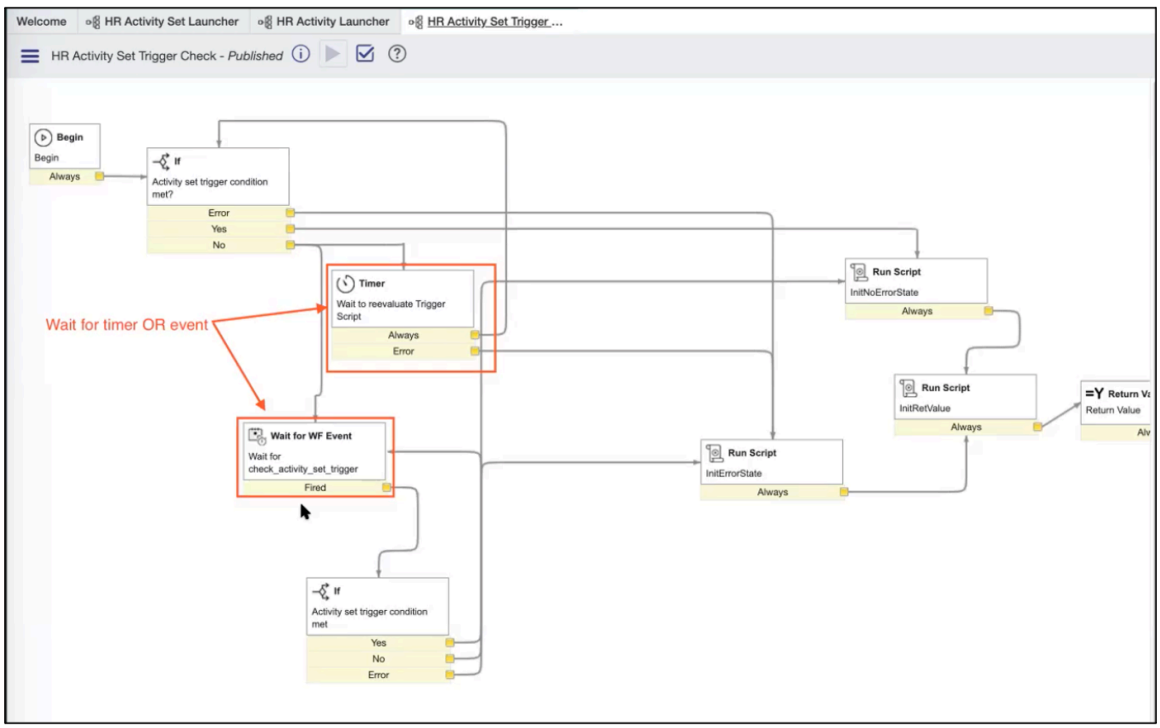
Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter Lifecycle Events-Workflows und Business-Regeln .

Workflow „HR Activity Set Trigger Check“

Der Workflow zur Auslöseprüfung des HR-Aktivitätensatzes wurde dem HR-Aktivitäts-Startprogramm hinzugefügt, sodass jedes serverseitige Skript den Workflow benachrichtigen kann, um zu sehen, ob der Aktivitätensatz zur Auslösung bereit ist. Der Workflow zur Überprüfung des HR-Aktivitätensatzauslösers wertet Bedingungen aus. Sie löst keine Workflows direkt aus.

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





- Der Workflow zur Überprüfung des HR-Aktivitätensatzauslösers wird aufgerufen, wenn ein Aktivitätensatz nicht von anderen Aktivitätensätzen abhängig ist.
- Es prüft regelmäßig, ob die Auslöserbedingung für einen Aktivitätensatz erfüllt wurde.
- Wenn die Auslöserbedingungen nicht erfüllt wurden, wird weiterhin auf die Ausführung des Bewertungsintervalls gewartet.
- Wenn das Event check_activity_set_trigger ausgelöst wird, werden die Auslösebedingungen des Aktivitätensatzes sofort überprüft.

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

Überprüft das auslösende Workflow-Ereignis des Aktivitätensatzes

Verwenden Sie das Workflow-Ereignis **check_activity_set_trigger** in einem serverseitigen Skript (Business-Regel, Ereignisskript, geplante Aufgabe usw.), um den Timer für das Warten auf die erneute Auswertung des Auslöserskripts zu verkürzen und den Auslöser eines Aktivitätensatzes Just-in-Time zu bewerten. Wenn Sie ein häufigeres Bewertungsintervall verwenden möchten, um lange Wartezeiten zu vermeiden, verwenden Sie stattdessen diese Option.

Hinweis:
Das Ereignis **„check_activity_set_trigger“** funktioniert nicht für Aktivitätensätze, die sofort oder nur von anderen Aktivitätensätzen ausgelöst werden.

Bestimmen Sie bei der Vorbereitung der Verwendung des Workflow-Ereignisses **check_activity_set_trigger** zunächst, wann die Auslöserkriterien des Aktivitätensatzes überprüft werden könnten. Wenn Sie beispielsweise den Auslösertyp „Bedingung“ verwenden, kann eine Business Rule mit derselben Bedingung ein guter Ort sein, um zu überprüfen, ob die Bedingung „wahr“ ist. Wenn Sie einen Auslöser vom Typ „Erweitert“ verwenden, ermitteln Sie, welche serverseitige Geschäftslogik verursacht hat, dass das erweiterte Skript „wahr“ zurückgegeben hat. Beispiel:

- Skripteinbindung
- Geplante Aufgabe
- Importskript

.

Nachdem Sie den serverseitigen Speicherort zur Überprüfung der Auslöserkriterien ermittelt haben, fügen Sie das folgende Skript hinzu:

```
(function executeRule(current, previous /*null when async*/) {
 var wf = new global.Workflow().getRunningFlows(current);
 while (wf.next()) {
  if (wf.getValue('name') !== 'HR Activity Set Trigger Check')
   continue;
  new global.Workflow().broadcastEvent(wf.sys_id, 'check_activity_set_trigger');
 }
})(current, previous);
```

Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie Lebenszyklus-Event-Aktivitäten. Lifecycle Events-Aktivitäten können Genehmigungen, Mitarbeiteraufgaben, Erfülleraktivitäten, Benachrichtigungen, Flows, Inhalte und Aktivitätencontainer sein.

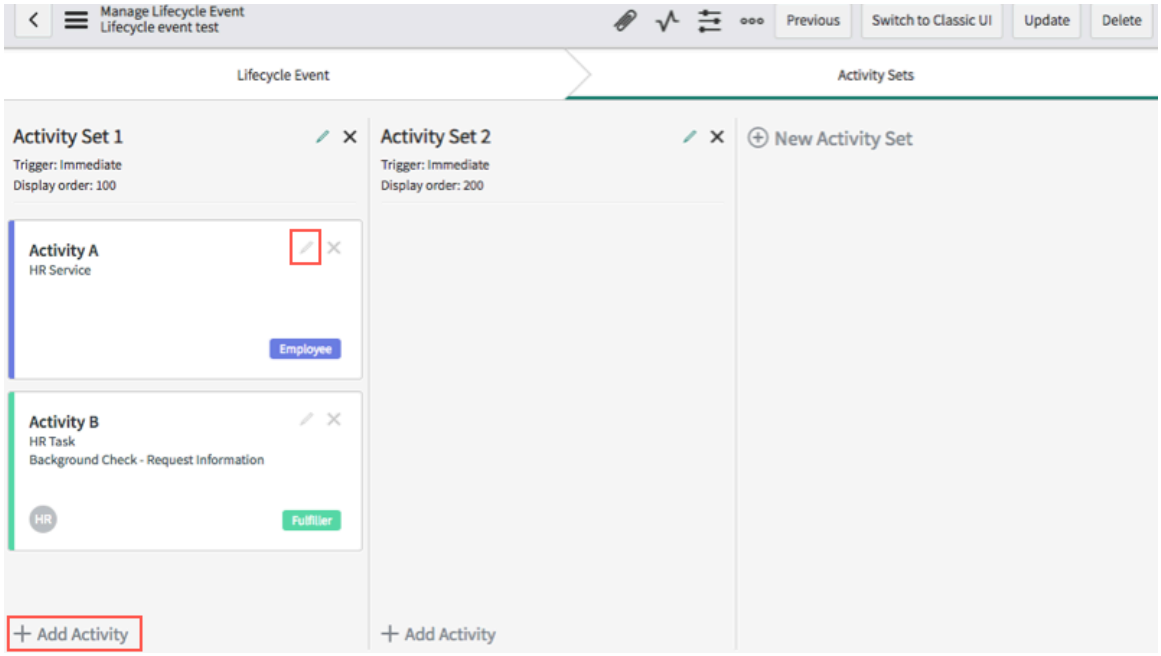
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_writer und Mitgliedschaft in der Besitzergruppe, die die Aktivität besitzt.

Jede Aktivität muss einer Besitzergruppe zugeordnet sein. Wenn eine Aktivität eine Zielgruppe aufweist, können Sie Zielgruppendatensätze verwenden, um die Bedingungen oder Kriterien zu definieren, die die betreffende Person eines Lebenszyklus-Event-Falls erfüllen muss, damit die Aktivität in ihrem Namen ausgelöst wird. Jede Aktivität ist einem einzelnen Aktivitätensatz zugeordnet.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**, und öffnen Sie einen Datensatz.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätensätze**, um auf den Lebenszyklus-Event-Generator zuzugreifen.
3. Erstellen Sie eine neue, oder ändern Sie eine vorhandene Aktivität.
   - Um eine neue Aktivität zu erstellen, klicken Sie auf **Aktivität hinzufügen**.
   - Um eine vorhandene Aktivität zu ändern, bewegen Sie den Mauszeiger über die Aktivität, und klicken Sie auf **Aktivität bearbeiten**.



4. Legen Sie im Aktivitätsformular das Feld **Aktivitätstyp** auf einen der folgenden Typen fest:
   - Genehmigung
   - Mitarbeiteraufgabe
   - Erfülleraktivität
   - Benachrichtigung
   - Fluss
   - Inhalt
   - Aktivitätencontainer
   - Pulse-Umfrage

   Führen Sie für jeden Aktivitätstyp die zugehörige Aufgabe aus.

Warnung:
Eine LE-Aktivität (Erfülleraktivität) für einen HR-Service, der denselben LE-Typ wie der LE-Fall hat, kann eine Schleife verursachen, die zu Speicherproblemen führen kann.

Für eine Genehmigung

Konfigurieren Sie eine Lebenszyklus-Event-Aktivität, die eine Genehmigung ist. Genehmigungen erstellen eine Aufgabe, die durch die angegebenen Genehmiger zu genehmigen oder abzulehnen ist.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_writer und Mitgliedschaft in der Besitzergruppe, die die Aktivität besitzt.

Prozedur

1. Legen Sie im Aktivitätsformular das Feld **Aktivitätstyp** auf Genehmigung fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular "Aktivität"

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Beschreibung	Beschreibung der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf Genehmigung fest.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivität zur Verwendung.
Besitzergruppe	Besitzergruppe, der die Aktivität zugeordnet ist. **Hinweis:** ○ Besitzergruppen steuern, wer eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren. ○ Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen.
Aktivitätensatz	Aktivitätensatz, dem die Aktivität zugeordnet ist.
Zielgruppe	Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll. Sie können einen oder mehrere Zielgruppendatensätze anwenden. Die betreffende Person des Lebenszyklus-Event-Falls muss die Bedingungen oder Kriterien eines Zielgruppendatensatzes erfüllen, damit die Aktivität in dem Fall ausgelöst wird. Wenn kein Zielgruppendatensatz ausgewählt ist, wird die Aktivität für den Fall immer ausgelöst. Die Zielgruppenkriterien für einen Aktivitätensatz gelten zuerst. Wenn die Zielgruppenkriterien erfüllt sind, wird der Aktivitätensatz ausgeführt. Dann wird die Zielgruppe auf Aktivitätsebene überprüft und ausgeführt. Für Aktivitätensätze, die den Auslösertyp „Rückgängig machen“ aufweisen, können Sie keine Zielgruppe festlegen. **Hinweis:** Zielgruppendatensätze definieren die Bedingungen oder Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss.

3. Definieren Sie in der zugehörigen Liste **Genehmiger** die Genehmiger für die Lebenszyklus-Event-Aktivität.

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

Felder der zugehörigen Liste für Genehmiger

Feld	Beschreibung
Genehmigergruppen	Die Gruppen, die die Aktivität genehmigen sollen.
Genehmiger-Benutzer	Die Benutzer, die die Aktivität genehmigen sollen.
Genehmiger aus Fall	Die Benutzer aus dem Lebenszyklus-Event-Fall, die die Aktivität genehmigen sollen.

4. Legen Sie in der zugehörigen Liste **Genehmigungsoptionen** fest, wie die Aktivität genehmigt wird.

Zugehörige Listenfelder für Genehmigungsoptionen

Feld	Beschreibung	
Warten auf	Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus, wenn eine Genehmigung abgeschlossen ist:	
	Beliebigen genehmigen	Nur eine Person ist erforderlich, um die HR-Aktivität zu genehmigen.
	Jeden genehmigen	Alle Benutzer, die der HR-Aktivität zugewiesen sind, müssen sie genehmigen. Wenn eine Person ablehnt, empfängt die Person "zugewiesen zu" eine Nachricht mit einem Link, unter dem ein vertretender Genehmiger angegeben werden muss.
	Erste Antwort von beliebiger Person	Die erste Person, die auf die Aktivität reagiert (genehmigt oder ablehnt), bestimmt den Zustand.
Bei Ablehnung	Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus, wenn eine Genehmigung abgelehnt wird:	
	Erneutes Übermitteln von Genehmigungen zulassen:	Ein HR-Mitarbeiter kann die Aktivität erneut zur Genehmigung übermitteln. Die Person unter "zugewiesen zu" erhält eine Nachricht zum Fall mit einem Link, unter dem die Genehmigungsanforderungen erneut übermittelt werden. Allen Genehmigern wird erneut die Genehmigungsanforderung zugestellt.
	Schließen – unvollst ändig	Wenn der HR-Service abgelehnt wird, ändern Sie den **Status** des Falls oder der Aufgabe in **Geschlossen und Unvollständig**.
Ein Genehmiger fehlt	Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus, wenn ein Genehmiger fehlt:	
	Vertretungen auswählen	Wenn ein Genehmiger fehlt, kann die Person unter "zugewiesen zu" einen Ersatz auswählen. Wenn die Aktivität so konfiguriert ist, dass der Manager der Person unter "geöffnet für" genehmigen muss, diese Person jedoch keinen Manager hat, fehlt der Aktivität ein Genehmiger. Wenn **Vertretungen auswählen** im Feld **Ein Genehmiger fehlt** ausgewählt ist, erhält die Person unter „Zugewiesen zu“ eine Nachricht mit einem Link, unter dem sie einen vertretenden Genehmiger auswählen kann.

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

Feld	Beschreibung	
	Fehlende überspringen	Fehlenden Genehmiger überspringen und fortfahren.
	Schließen – unvollständig	Ändern Sie den Status des Falls oder der Aufgabe in **Geschlossen – unvollständig**, wenn eine fehlende genehmigende Person vorhanden ist.
Alle Benutzer fehlen	Wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus, wenn alle Genehmiger fehlen:	
	Vertretungen auswählen	Wenn alle Genehmiger fehlen, kann die Person unter "zugewiesen zu" Ersatz auswählen. Wenn die Aktivität so konfiguriert ist, dass der Manager der Person unter "geöffnet für" genehmigen muss, diese Person jedoch keinen Manager hat, fehlt der Aktivität ein Genehmiger. Wenn **Vertretungen auswählen** im Feld **Ein Genehmiger fehlt** ausgewählt ist, erhält die Person unter „zugewiesen zu“ eine Nachricht mit einem Link, unter dem sie einen vertretenden Genehmiger auswählen kann.
	Schließen – unvollständig	Ändern Sie den Status des Falls oder der Aufgabe in **Geschlossen – unvollständig**, wenn alle genehmigenden Personen fehlen.

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

Für eine Mitarbeiteraufgabe

Konfigurieren Sie eine Lebenszyklus-Event-Aktivität, die eine Aufgabe für einen Mitarbeiter ist. Mitarbeiteraufgaben werden der betreffenden Person des Lebenszyklus-Event-Falls zugewiesen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_writer und Mitgliedschaft in der Besitzergruppe, die die Aktivität besitzt.

Prozedur

1. Legen Sie im Aktivitätsformular das Feld **Aktivitätstyp** auf `Mitarbeiter` fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular "Aktivität"

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Beschreibung	Beschreibung der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf `Mitarbeiter` fest.
HR-Aufgabenvorlage	Für die Aktivität zu verwendende HR-Aufgabenvorlage. **Hinweis:** Eine HR-Aufgabenvorlage füllt Felder im HR-Aufgabenformular automatisch aus, wenn die Aufgabe erstellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Aufgabenvorlage konfigurieren.

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

Feld	Beschreibung
Warten, bis die generierte Aufgabe abgeschlossen ist	Option, um zu warten, bis die generierte Aufgabe abgeschlossen ist, bevor die Aktivität geschlossen wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie einen der folgenden Aufgabentypen im Formular HR-Aufgabenvorlage auswählen. Wenn ausgewählt: ○ **HR-Service**: Abschluss der HR-Aufgabe führt zur Erstellung eines HR-Falls. Der HR-Fall muss abgeschlossen sein, damit die Aktivität geschlossen werden kann. ○ **Katalogelement übermitteln**: Abschluss der HR-Aufgabe führt zur Erstellung einer Anforderung. Die Anforderung muss in der Reihenfolge abgeschlossen werden, damit die Aktivität geschlossen werden kann. ○ **Bestellleitfaden übermitteln**: Abschluss der HR-Aufgabe führt zur Erstellung einer IT-Anforderung. Die IT-Anforderung muss in der Reihenfolge abgeschlossen werden, damit die Aktivität geschlossen werden kann. **Hinweis:** ○ Die Bedingung für den Abschluss hängt vom Aktivitätstyp ab und kann geändert werden. ○ Wenn ausgewählt, wird die Änderung nur auf neue Lebenszyklus-Event-Fälle angewendet. Aktivitäten in vorhandenen Fällen werden nicht auf den Abschluss der generierten Aufgabe warten, damit die Aktivität geschlossen wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivität zur Verwendung.
Besitzergruppe	Besitzergruppe, der die Aktivität zugeordnet ist. **Hinweis:** ○ Besitzergruppen steuern, wer eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren. ○ Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen.
Aktivitätensatz	Aktivitätensatz, dem die Aktivität zugeordnet ist.
Abzeichen aus HR Service-Konfiguration verwenden	(Wenn für die zugehörige HR-Aufgabenvorlage der Wert **HR-Aufgabentyp** auf **HR-Service** festgelegt ist) Option zur Verwendung des Abzeichens, das dem übergeordneten HR-Service zugeordnet ist.
Sicherheitsausweis	Abzeichen, dem der Erfülleraktivitätstyp zugeordnet ist. **Hinweis:** Abzeichen werden im Portal angezeigt, um dem Mitarbeiter anzuzeigen, durch welche Abteilung die Aktivität erfüllt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Abzeichen konfigurieren.

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

Feld	Beschreibung
Zielgruppe	Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll. Sie können einen oder mehrere Zielgruppendatensätze anwenden. Die betreffende Person des Lebenszyklus-Event-Falls muss die Bedingungen oder Kriterien eines Zielgruppendatensatzes erfüllen, damit die Aktivität in dem Fall ausgelöst wird. Wenn kein Zielgruppendatensatz ausgewählt ist, wird die Aktivität für den Fall immer ausgelöst. Die Zielgruppenkriterien für einen Aktivitätensatz gelten zuerst. Wenn die Zielgruppenkriterien erfüllt sind, wird der Aktivitätensatz ausgeführt. Dann wird die Zielgruppe auf Aktivitätsebene überprüft und ausgeführt. Für Aktivitätensätze, die den Auslösertyp „Rückgängig machen“ aufweisen, können Sie keine Zielgruppe festlegen. **Hinweis:** Zielgruppendatensätze definieren die Bedingungen oder Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Wenn in der zugeordneten HR-Aufgabenvorlage der Wert **HR-Aufgabentyp** auf **HR-Service**, **Katalogelement übermitteln** oder **Bestellleitfaden übermitteln** festgelegt ist, können Sie im Abschnitt **Aktivitätsfeldzuordnungen** Felder aus dem übergeordneten Lebenszyklus-Event-Fall den entsprechenden Variablen der untergeordneten Aktivität zuordnen, die generiert wird, wenn die Mitarbeiteraktivität ausgelöst wird.

   a. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Aktivitätsfeldzuordnung“

Feld	Beschreibung	
Aktivität	Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der zugeordneten Lebenszyklus-Event-Aktivität festgelegt.	
Aus Tabelle zuordnen	Quelltabelle, von der ausgehend das Aktivitätsfeld zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der HR-Falltabelle festgelegt, der der übergeordnete Lebenszyklus-Event-Fall zugeordnet ist.	
Zuordnung von	Von Typ zuordnen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:	
	Feld	Aus Feld zuordnen. Wählen Sie im Feld **Aus Feld zuordnen** das Feld in der Quelltabelle aus, aus dem das Aktivitätsfeld zugeordnet wird. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Datentyp des Felds, von dem zugeordnet wird, mit dem Datentyp des Felds identisch ist, dem zugeordnet wird.

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

Feld	Beschreibung	
	Benutzerdefinierter Text	Von benutzerdefiniertem Text zuordnen. Geben Sie im Feld **Benutzerdefinierter Text** einen Zeichenfolgenwert ein. Benutzerdefinierter Text kann statisch sein oder Variablen enthalten, die aus der Quelltabelle abgerufen werden. Sie können beispielsweise eine Kurzbeschreibung für eine IT-Anforderung angeben, z. B. „Laptop für neuen Mitarbeiter bereitstellen: ${subject_person}“.
An Variable zuordnen	Variable, der das Aktivitätsfeld zugeordnet ist **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Datentyp des Felds, von dem zugeordnet wird, mit dem Datentyp des Felds identisch ist, dem zugeordnet wird.	

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

d. Wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Für eine Erfülleraktivität

Konfigurieren Sie eine Lebenszyklus-Event-Aktivität, die für einen Erfüller gilt. Erfülleraktivitäten werden einem Mitarbeiter oder Erfüller in einer Abteilung wie HR, IT oder Facilities zugewiesen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_writer und Mitgliedschaft in der Besitzergruppe, die die Aktivität besitzt.

Prozedur

1. Legen Sie im Aktivitätsformular das Feld **Aktivitätstyp** auf `Erfüller` fest.

2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular "Aktivität"

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Beschreibung	Beschreibung der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf `Erfüller` fest.
Erfülleraktivität	Wählen Sie einen der folgenden Erfülleraktivitätstypen aus: **Hinweis:** Sie können die verschiedenen Erfülleraktivitätstypen steuern, die hier angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivitätenkonfigurationen für Lebenszyklus-Events konfigurieren.

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

Feld	Beschreibung	
	Leitfaden für automatisierte Bestellungen	(Nur „Lifecycle Events for Enterprise“) Ein Bestellleitfaden erfüllt die Aktivität. Wählen Sie im Feld **Bestellleitfaden** den zu verwendenden Bestellleitfaden aus. **Hinweis:** Ein Bestellleitfaden übermittelt eine einzelne Service Catalog-Anforderung, die mehrere Artikel generiert. Weitere Informationen finden Sie in den Bestellleitfäden.
	Katalogelement	(Nur „Lifecycle Events for Enterprise“) Ein Katalogelement erfüllt die Aktivität. Wählen Sie im Feld **Katalogelement** das zu verwendende Katalogelement aus. **Hinweis:** Bei einem Katalogelement handelt es sich um ein Gut oder einen Service. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalogelemente.
	Flow	Ein Flow erfüllt die Aktivität. Wählen Sie im Feld **Flow** den zu verwendenden Flow aus. **Hinweis:** Ein Flow automatisiert die Verarbeitung einer Folge wiederverwendbarer Aktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Flow Designer.
	HR Service	Ein HR-Service erfüllt die Aktivität. Wählen Sie im Feld **HR-Service** den zu verwendenden HR-Service aus. **Hinweis:** HR-Services sind die Anforderungen und die Hilfe, die eine HR-Abteilung seinen Mitarbeitern bietet. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Services.
	HR-Aufgabe	Eine HR-Aufgabe erfüllt die Aktivität. Wählen Sie im Feld **HR-Aufgabenvorlage** die zu verwendende HR-Aufgabenvorlage aus. **Hinweis:** Eine HR-Aufgabenvorlage füllt Felder im HR-Aufgabenformular automatisch aus, wenn die Aufgabe erstellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Aufgabenvorlage konfigurieren.

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

Feld	Beschreibung	
	Incident	(Nur „Lifecycle Events for Enterprise“) Ein Incident erfüllt die Aktivität. Wählen Sie im Feld **Vorlage** die zu verwendende Incident-Vorlage aus. **Hinweis:** Eine Incident-Vorlage füllt automatisch Felder im Incident-Formular aus. Weitere Informationen finden Sie unter Incident-Management .
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivität zur Verwendung.	
Abzeichen aus HR Service-Konfiguration verwenden	(Wenn für die zugehörige HR-Aufgabenvorlage der Wert **HR-Aufgabentyp** auf **HR-Service** festgelegt ist) Option zur Verwendung des Abzeichens, das dem übergeordneten HR-Service zugeordnet ist.	
Sicherheitsausweis	Abzeichen, dem der Erfülleraktivitätstyp zugeordnet ist. **Hinweis:** Abzeichen werden im Portal angezeigt, um dem Mitarbeiter anzuzeigen, durch welche Abteilung die Aktivität erfüllt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Abzeichen konfigurieren.	
Besitzergruppe	Besitzergruppe, der die Aktivität zugeordnet ist. **Hinweis:** ○ Besitzergruppen steuern, wer eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren. ○ Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen.	
Aktivitätensatz	Aktivitätensatz, dem die Aktivität zugeordnet ist.	
Zielgruppe	Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll. Sie können einen oder mehrere Zielgruppendatensätze anwenden. Die betreffende Person des Lebenszyklus-Event-Falls muss die Bedingungen oder Kriterien eines Zielgruppendatensatzes erfüllen, damit die Aktivität in dem Fall ausgelöst wird. Wenn kein Zielgruppendatensatz ausgewählt ist, wird die Aktivität für den Fall immer ausgelöst. Die Zielgruppenkriterien für einen Aktivitätensatz gelten zuerst. Wenn die Zielgruppenkriterien erfüllt sind, wird der Aktivitätensatz ausgeführt. Dann wird die Zielgruppe auf Aktivitätsebene überprüft und ausgeführt. Für Aktivitätensätze, die den Auslösertyp „Rückgängig machen“ aufweisen, können Sie keine Zielgruppe festlegen.	

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Zielgruppendatensätze definieren die Bedingungen oder Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Im Abschnitt **Aktivitätsfeldzuordnungen** können Sie Felder aus dem übergeordneten Lebenszyklus-Event-Fall den entsprechenden Feldern der untergeordneten Aktivität zuordnen, die generiert wird, wenn die Erfülleraktivität ausgelöst wird.

Hinweis:
Dieser Abschnitt erbt alle Zuordnungen des zugewiesenen Erfülleraktivitätstyps. Sie können die Standardzuordnungen des Erfülleraktivitätstyps unverändert verwenden oder sie weiter bearbeiten.

a. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen Datensatz.

b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Aktivitätsfeldzuordnung“

Feld	Beschreibung	
Aktivität	Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der zugeordneten Lebenszyklus-Event-Aktivität festgelegt.	
Aus Tabelle zuordnen	Quelltabelle, von der ausgehend das Aktivitätsfeld zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der HR-Falltabelle festgelegt, der der übergeordnete Lebenszyklus-Event-Fall zugeordnet ist.	
Zuordnung von	Von Typ zuordnen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:	
	Feld	Aus Feld zuordnen. Wählen Sie im Feld **Aus Feld zuordnen** das Feld in der Quelltabelle aus, aus dem das Aktivitätsfeld zugeordnet wird. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Datentyp des Felds, von dem zugeordnet wird, mit dem Datentyp des Felds identisch ist, dem zugeordnet wird.
	Benutzerdefinierter Text	Von benutzerdefiniertem Text zuordnen. Geben Sie im Feld **Benutzerdefinierter Text** einen Zeichenfolgenwert ein. Benutzerdefinierter Text kann statisch sein oder Variablen enthalten, die aus der Quelltabelle abgerufen werden. Sie können beispielsweise eine Kurzbeschreibung für eine IT-Anforderung angeben, z. B. „Laptop für neuen Mitarbeiter bereitstellen: ${subject_person}“.
An Tabelle zuordnen	Zieltabelle, der das Aktivitätsfeld zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der Tabelle festgelegt, der die untergeordnete Aktivität zugeordnet ist.	
Feld zuordnen	Feld in der Zieltabelle, dem das Aktivitätsfeld zugeordnet ist	

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass der Datentyp des Felds, von dem zugeordnet wird, mit dem Datentyp des Felds identisch ist, dem zugeordnet wird.

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

d. Wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Für eine Benachrichtigung

Konfigurieren Sie eine Lebenszyklus-Event-Aktivität, die eine Benachrichtigung ist. Benachrichtigungen automatisieren das Senden einer E-Mail an die angegebenen Empfänger.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_writer und Mitgliedschaft in der Besitzergruppe, die die Aktivität besitzt.

Prozedur

1. Legen Sie im Aktivitätsformular das Feld **Aktivitätstyp** auf Benachrichtigung fest.

2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular "Aktivität"

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Beschreibung	Beschreibung der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf Benachrichtigung fest.
E-Mail-Vorlage	Wählen Sie eine vorhandene, oder erstellen Sie eine neue E-Mail-Vorlage.
Von	Geben Sie den Namen des Absenders an.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivität zur Verwendung.
Besitzergruppe	Besitzergruppe, der die Aktivität zugeordnet ist. **Hinweis:** ○ Besitzergruppen steuern, wer eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren. ○ Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen.
Aktivitätensatz	Aktivitätensatz, dem die Aktivität zugeordnet ist.

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

Feld	Beschreibung
Zielgruppe	Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll. Sie können einen oder mehrere Zielgruppendatensätze anwenden. Die betreffende Person des Lebenszyklus-Event-Falls muss die Bedingungen oder Kriterien eines Zielgruppendatensatzes erfüllen, damit die Aktivität in dem Fall ausgelöst wird. Wenn kein Zielgruppendatensatz ausgewählt ist, wird die Aktivität für den Fall immer ausgelöst. Die Zielgruppenkriterien für einen Aktivitätensatz gelten zuerst. Wenn die Zielgruppenkriterien erfüllt sind, wird der Aktivitätensatz ausgeführt. Dann wird die Zielgruppe auf Aktivitätsebene überprüft und ausgeführt. Für Aktivitätensätze, die den Auslösertyp „Rückgängig machen“ aufweisen, können Sie keine Zielgruppe festlegen. **Hinweis:** Zielgruppendatensätze definieren die Bedingungen oder Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss.

3. Definieren Sie in der zugehörigen Liste **Empfänger** die Benachrichtigungsempfänger für die Lebenszyklus-Event-Aktivität.

Felder der zugehörigen Liste für Empfänger

Feld	Beschreibung
Empfänger-Benutzer	Benutzer, die die E-Mail-Benachrichtigung erhalten sollen.
Empfängergruppen	Gruppen, die die E-Mail-Benachrichtigung erhalten sollen.
Benutzer/Gruppen in Fall	Benutzerfelder aus dem Lebenszyklus-Event-Fall, die die E-Mail-Benachrichtigung erhalten sollen.

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

Flow-Aktivitätsparameter

Verwenden Sie Flow-Aktivitätsparameter für eine Lebenszyklus-Event-Aktivität, um automatisch Werte aus einem Subflow innerhalb einer Aktivität zu füllen.

Sie können Subflows für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren und die Werte für die Eingabeparameter des Subflows innerhalb der Aktivität übergeben.

Die Fähigkeit zum Aufrufen eines beliebigen Subflow aus einer Lebenszyklus-Event-Aktivität ermöglicht Ihnen eine Konfiguration ohne oder nur mit geringem Programmieraufwand.

Das Aufrufen von Subflows aus einer Lebenszyklus-Event-Aktivität bietet einen unternehmensweiten Workflow, mit dem Sie an einem bestimmten Punkt in einem Lebenszyklus-Event mit Anwendungen von Drittanbietern interagieren können.

Weitere Informationen finden Sie unter Flows .

Anwendungsfälle

Sie können Flow-Aktivitätsparameter für Folgendes verwenden:

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

Offboarding

Unterablauf	Parameter
Mitarbeiter in Workday kündigen	• Mitarbeiter: Betreffperson • Enddatum: HR-Profil der Betreffperson. Enddatum der Beschäftigung.

Einarbeitung

Unterablauf	Parameter
Mitarbeiter in Workday als „Nicht erschienen“ markieren (Der Mitarbeiter hat ein Arbeitsangebot angenommen, sich aber irgendwann entschlossen, aus der Vereinbarung auszusteigen.)	• Mitarbeiter: Betreffperson • Grund: Grund für Nichterscheinen

Übergang / Neueinstellung

Unterablauf	Parameter
Primären Job wechseln	• Mitarbeiter: Betreffperson • Auftrag: Betreffpersonenauftrag

Weitere Informationen finden Sie unter Subflows.

Aktivitätsfelder und Eingabeparameter zuordnen

Sie können Felder aus einer Tabelle verwenden, um Aktivitätsfelder Eingabeparametern zuzuordnen.

Sie können auch Aktivitätsfelder mithilfe eines benutzerdefinierten Skripts Eingabeparametern zuordnen.

Für einen Flow

Konfigurieren Sie eine Lebenszyklus-Event-Aktivität, die einen Subflow verwendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_writer und Mitgliedschaft in der Besitzergruppe, die die Aktivität besitzt.

Prozedur

1. Legen Sie im Aktivitätsformular das Feld **Aktivitätstyp** auf Flow fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular "Aktivität"

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Lebenszyklus-Event-Aktivität.

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

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf Flow fest.
Flow	Subflow, der mit der Aktivität verwendet werden soll. **Wichtig:** ○ Nur der Subflow **Primären Auftrag wechseln**, der zur Unterstützung mehrerer Aufträge in einem Lebenszyklus-Event verwendet wird, kann sofort verwendet werden. ○ Zur Verwendung eines anderen Subflows mit der Aktivität ist eine zusätzliche Konfiguration erforderlich. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Implementing multiple subflows in an LE activity [KB0817520] (Mehrere Subflows in einer LE-Aktivität implementieren) in der HI Knowledge Base.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivität zur Verwendung.
Sicherheitsausweis	Abzeichen, dem der Erfülleraktivitätstyp zugeordnet ist. **Hinweis:** Abzeichen werden im Portal angezeigt, um dem Mitarbeiter anzuzeigen, durch welche Abteilung die Aktivität erfüllt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Abzeichen konfigurieren.
Besitzergruppe	Besitzergruppe, der die Aktivität zugeordnet ist. **Hinweis:** ○ Besitzergruppen steuern, wer eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren. ○ Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen.
Aktivitätensatz	Aktivitätensatz, dem die Aktivität zugeordnet ist.
Zielgruppe	Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll. Sie können einen oder mehrere Zielgruppendatensätze anwenden. Die betreffende Person des Lebenszyklus-Event-Falls muss die Bedingungen oder Kriterien eines Zielgruppendatensatzes erfüllen, damit die Aktivität in dem Fall ausgelöst wird. Wenn kein Zielgruppendatensatz ausgewählt ist, wird die Aktivität für den Fall immer ausgelöst. Die Zielgruppenkriterien für einen Aktivitätensatz gelten zuerst. Wenn die Zielgruppenkriterien erfüllt sind, wird der Aktivitätensatz ausgeführt. Dann wird die Zielgruppe auf Aktivitätsebene überprüft und ausgeführt. Für Aktivitätensätze, die den Auslösertyp „Rückgängig machen“ aufweisen, können Sie keine Zielgruppe festlegen.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Zielgruppendatensätze definieren die Bedingungen oder Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Registerkarten **Aktivitätsfeldzuordnungen** und **Aktivitäten rückgängig machen** werden angezeigt. Diese Felder werden aus dem Subflow übergeben.

Aktivitätsfeldzuordnung konfigurieren

Verwenden Sie Aktivitätsfeldzuordnungen, um Informationen eines Tabellenfelds, benutzerdefinierten Text oder ein benutzerdefiniertes Skript einer Flow-Eingabe aus einem Subflow zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aktivitätsfeldzuordnungen übergeben Felder aus dem Subflow, den Sie bei der Konfiguration der Lebenszyklus-Event-Aktivität ausgewählt haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Aktivitäten verwalten**.
2. Wählen Sie eine Aktivität aus, die **Flow** als **Aktivitätstyp** hat.
   Weitere Informationen finden Sie unter Für einen Flow.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätsfeldzuordnungen**.
4. Klicken Sie auf eine Aktivitätsfeldzuordnung.
5. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Aktivitätsfeldzuordnung

Feld	Beschreibung
Aktivität	Die Aktivität, für die Sie Feldzuordnungen erstellen.
Aus Tabelle zuordnen	Die Tabelle, aus der Sie Werte zuordnen möchten.
Zuordnung von	Die Art und Weise, in der Sie Werte aus der ausgewählten Tabelle zuordnen möchten. Gültige Werte sind: ○ Feld ○ Benutzerdefinierter Text ○ Benutzerdefiniertes Skript
Aus Feld zuordnen	Das Feld aus der ausgewählten Tabelle, das Sie Ihrem Aktivitätsfeld zuordnen möchten. Sie können beispielsweise die Tabelle „Aktivität“ [sn_hr_le_case] und das Feld „Betreffperson“ aus dieser Tabelle

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

Feld	Beschreibung
	auswählen, um sie der Eingabe „Benutzer-Flow“ zuzuordnen. Wird angezeigt, wenn Sie **Feld** in **Aus Feld zuordnen** auswählen.
Benutzerdefinierter Text	Der Text, den Sie Ihrem Aktivitätsfeld zuordnen möchten. Wird angezeigt, wenn Sie **Benutzerdefinierter Text** in **Aus Feld zuordnen** auswählen.
Skript	Der Skript, das Sie Ihrem Aktivitätsfeld zuordnen möchten. Wird angezeigt, wenn Sie **Benutzerdefiniertes Skript** in **Aus Feld zuordnen** auswählen.
Der Flow-Eingabe zuordnen	Der Eingabeparameter aus Ihrem Subflow, den Sie aus einem Tabellenfeld, einem benutzerdefinierten Text oder einem benutzerdefinierten Skript zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Für einen Flow.
Eingabe erforderlich	Gibt an, ob die Eingabe erforderlich ist, und spiegelt die Einstellungen des ausgewählten Subflows wider. Weitere Informationen finden Sie unter Subflows .

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

Für Inhalt

Konfigurieren Sie eine Lebenszyklus-Event-Aktivität, um Inhalte zeitlich zu planen. Dieser Aktivitätstyp ermöglicht es Ihnen, im Rahmen des Lebenszyklus-Events relevante und maßgeschneiderte Inhalte für Mitarbeiter bereitzustellen. Sie können beispielsweise unternehmensbezogene Informationen oder ein Banner für den ersten Tag am Arbeitsplatz als Teil des Onboardings an neue Mitarbeiter übermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager, sn_hr_le.activity_writer und Mitgliedschaft in der verantwortlichen Gruppe, die für die Aktivität verantwortlich ist

Prozedur

1. Legen Sie im Formular „Aktivität“ das Feld **Aktivitätstyp** auf `Inhalt` fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

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

Formular "Aktivität"

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Beschreibung	Beschreibung der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf Inhalt fest.
Vorlage	Für die Aktivität zu verwendende Vorlage für Zeitplaninhalte **Hinweis:** Mit einer Vorlage für Zeitplaninhalte werden Inhalte im Rahmen eines Lebenszyklus-Events nach einem Zeitplan für Benutzer bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie unter Vorlagen für Zeitplaninhalte für Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivität zur Verwendung.
Besitzergruppe	Besitzergruppe, der die Aktivität zugeordnet ist. **Hinweis:** ○ Besitzergruppen steuern, wer eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren. ○ Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen.
Zielgruppe	Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll. Sie können mindestens einen Zielgruppendatensatz anwenden, um den Inhalt auf die betreffende Person, die „Geöffnet für“-Person oder eine Person auszurichten, die an dem Lebenszyklus-Event-Fall arbeitet. Die Zielgruppenkriterien für einen Aktivitätensatz gelten zuerst. Wenn die Zielgruppenkriterien erfüllt sind, wird der Aktivitätensatz ausgeführt. Dann wird die Zielgruppe auf Aktivitätsebene überprüft und ausgeführt. Für Aktivitätensätze, die den Auslösertyp „Rückgängig machen“ aufweisen, können Sie keine Zielgruppe festlegen. **Hinweis:** Zielgruppendatensätze definieren die Bedingungen oder Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss.

3. Im Abschnitt **Aktivitätsfeldzuordnungen** können Sie Felder aus dem übergeordneten Lebenszyklus-Event-Fall den entsprechenden Feldern der Inhaltsaktivität zuordnen.
   Sie können die Aktivitätsfeldzuordnungen verwenden, um festzulegen, für wen der Inhalt bereitgestellt wird, wann der Inhalt bereitgestellt wird, wie lange der Inhalt verfügbar ist und anderes mehr.

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

a. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Aktivitätsfeldzuordnung“

Feld	Beschreibung	
Aktivität	Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der zugeordneten Lebenszyklus-Event-Aktivität festgelegt.	
Aus Tabelle zuordnen	Quelltabelle, von der ausgehend das Aktivitätsfeld zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der HR-Falltabelle festgelegt, der der übergeordnete Lebenszyklus-Event-Fall zugeordnet ist.	
Zuordnung von	Von Typ zuordnen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:	
	Feld	Aus Feld zuordnen. Wählen Sie im Feld **Aus Feld zuordnen** das Feld in der Quelltabelle aus, aus dem das Aktivitätsfeld zugeordnet wird. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Datentyp des Felds, von dem zugeordnet wird, mit dem Datentyp des Felds identisch ist, dem zugeordnet wird.
	Benutzerdefinierter Text	Von benutzerdefiniertem Text zuordnen. Geben Sie im Feld **Benutzerdefinierter Text** einen Zeichenfolgenwert ein. Benutzerdefinierter Text kann statisch sein oder Variablen enthalten, die aus der Quelltabelle abgerufen werden. Sie können beispielsweise eine Kurzbeschreibung für eine IT-Anforderung angeben, z. B. „Laptop für neuen Mitarbeiter bereitstellen: ${subject_person}“.
An Tabelle zuordnen	Zieltabelle, der das Aktivitätsfeld zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der Tabelle festgelegt, der die untergeordnete Aktivität zugeordnet ist.	
Feld zuordnen	Feld in der Zieltabelle, dem das Aktivitätsfeld zugeordnet ist **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Datentyp des Felds, von dem zugeordnet wird, mit dem Datentyp des Felds identisch ist, dem zugeordnet wird.	

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

d. Wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf.

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

Für einen Aktivitätencontainer

Konfigurieren Sie eine Lebenszyklus-Event-Aktivität, die ein Container für eine Gruppe von Aktivitäten ist. Mit diesem Aktivitätstyp können Sie die Abhängigkeiten von Aktivitäten

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

innerhalb eines Aktivitätensatzes verwalten. Sie können Aktivitätencontainer verwenden, um Aktivitäten parallel oder der Reihe nach zu ordnen, und Sie können mehrere Aktivitätencontainer innerhalb eines Aktivitätensatzes konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_writer und Mitgliedschaft in der Besitzergruppe, die die Aktivität besitzt.

Prozedur

1. Legen Sie im Formular „Aktivität“ das Feld **Aktivitätstyp** auf `Aktivitätencontainer` fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular "Aktivität"

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Beschreibung	Beschreibung der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Aktivitätstyp	Legen Sie den Wert auf `Aktivitätencontainer` fest.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivität zur Verwendung.
Besitzergruppe	Besitzergruppe, der die Aktivität zugeordnet ist. **Hinweis:** ○ Besitzergruppen steuern, wer eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren. ○ Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen.
Zielgruppe	Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll. Sie können einen oder mehrere Zielgruppendatensätze anwenden. Die betreffende Person des Lebenszyklus-Event-Falls muss die Bedingungen oder Kriterien eines Zielgruppendatensatzes erfüllen, damit die Aktivität in dem Fall ausgelöst wird. Wenn kein Zielgruppendatensatz ausgewählt ist, wird die Aktivität für den Fall immer ausgelöst. Die Zielgruppenkriterien für einen Aktivitätensatz gelten zuerst. Wenn die Zielgruppenkriterien erfüllt sind, wird der Aktivitätensatz ausgeführt. Dann wird die Zielgruppe auf Aktivitätsebene überprüft und ausgeführt. Für Aktivitätensätze, die den Auslösertyp „Rückgängig machen“ aufweisen, können Sie keine Zielgruppe festlegen. **Hinweis:** Zielgruppendatensätze definieren die Bedingungen oder Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die vorherige Kopfzeile, und klicken Sie auf **Speichern**.

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

Die zugehörige Liste **Mitgliederaktivitäten** wird angezeigt.

4. Erstellen Sie in der zugehörigen Liste **Mitgliederaktivitäten** mindestens eine Mitgliederaktivität der folgenden Typen:

   Hinweis:

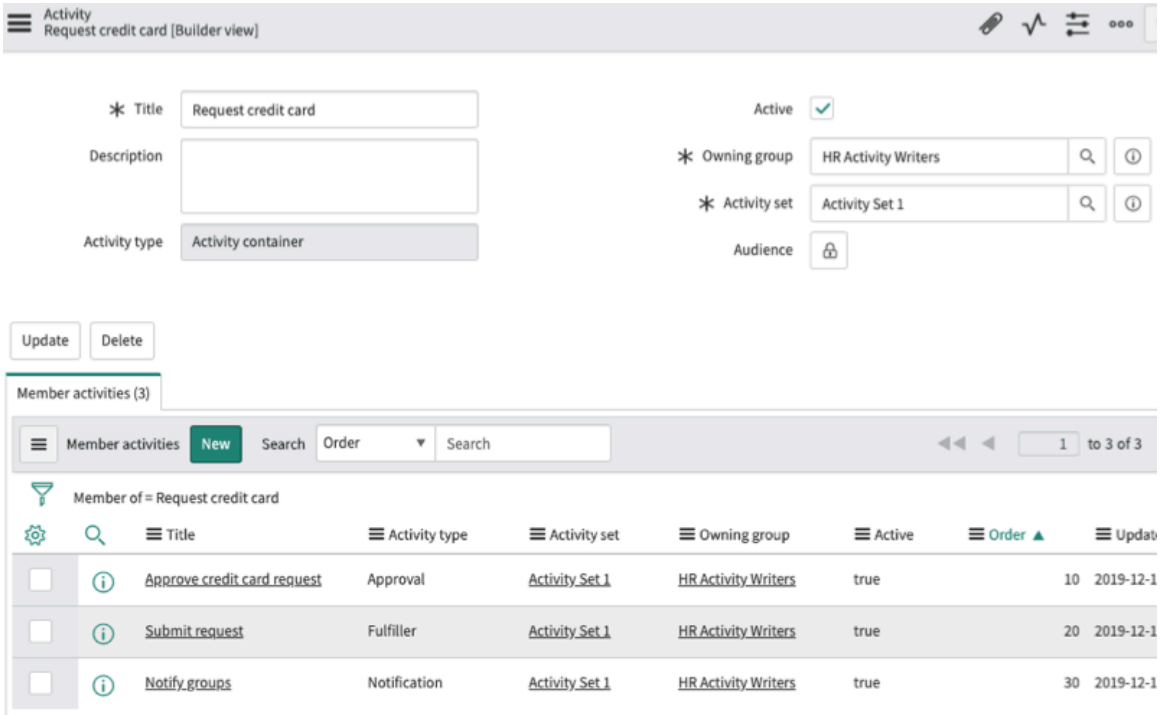
   - Mitgliederaktivitäten erben die Zielgruppe des Aktivitätencontainers.
   - Die Mitgliederaktivitäten werden basierend auf der zugewiesenen Reihenfolgennummer ausgelöst. Aktivitäten mit derselben Reihenfolgennummer werden gleichzeitig ausgelöst.
   - Für jeden Aktivitätencontainer müssen neue Mitgliederaktivitäten erstellt werden. Sie können vorhandene Aktivitäten weder in einen Aktivitätencontainer verschieben, noch können Sie Mitgliederaktivitäten aus dem Container verschieben, um sie als eigenständige Aktivitäten zu verwenden.
   - Mitgliederaktivitäten können keine Aktivitätencontainer sein. Sie können einen Aktivitätencontainer nicht in einem anderen Aktivitätencontainer platzieren.

   - Genehmigung
   - Mitarbeiter
   - Erfüller
   - Benachrichtigung
   - Fluss
   - Inhalt

Example

Dies ist beispielsweise ein Aktivitätencontainer zum Anfordern einer Kreditkarte. Der Aktivitätencontainer verfügt über drei Mitgliederaktivitäten. Die erste besteht darin, die Kreditkarten-Anforderung zu genehmigen, die zweite besteht darin, die Anforderung zu senden, und die dritte besteht darin, relevante Gruppen über die Anforderung zu benachrichtigen.

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



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Für eine Pulse-Umfrage

Konfigurieren Sie eine Lebenszyklus-Event-Aktivität, die eine Pulse-Umfrage ist. Pulse-Umfragen erfassen Mitarbeiterfeedback.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

Prozedur

1. Legen Sie im Formular „Aktivität“ das Feld **Aktivitätstyp** auf `Pulse-Umfrage` fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular "Aktivität"

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Beschreibung	Beschreibung der Lebenszyklus-Event-Aktivität.
Pulse-Umfrage	Die Umfrage wird gesendet.
Pulsanwenderfeld	Benutzer, denen Sie die Umfrage senden möchten. Verwenden Sie die Baumauswahl, um ein Feld auszuwählen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivität zur Verwendung.
Besitzergruppe	Besitzergruppe, der die Aktivität zugeordnet ist.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Besitzergruppen steuern, wer eine Lebenszyklus-Event-Aktivität besitzt. Weitere Informationen finden Sie unter Besitzergruppe für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren. ○ Zum Erstellen, Aktualisieren und Löschen einer Aktivität müssen Sie sowohl Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sein als auch die Rolle „sn_hr_le.activity_writer“ aufweisen.
Zielgruppe	Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll. Sie können einen oder mehrere Zielgruppendatensätze anwenden. Die betreffende Person des Lebenszyklus-Event-Falls muss die Bedingungen oder Kriterien eines Zielgruppendatensatzes erfüllen, damit die Aktivität in dem Fall ausgelöst wird. Wenn kein Zielgruppendatensatz ausgewählt ist, wird die Aktivität für den Fall immer ausgelöst. Die Zielgruppenkriterien für einen Aktivitätensatz gelten zuerst. Wenn die Zielgruppenkriterien erfüllt sind, wird der Aktivitätensatz ausgeführt. Dann wird die Zielgruppe auf Aktivitätsebene überprüft und ausgeführt. Für Aktivitätensätze, die den Auslösertyp „Rückgängig machen“ aufweisen, können Sie keine Zielgruppe festlegen. **Hinweis:** Zielgruppendatensätze definieren die Bedingungen oder Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss.

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

Aktivitäten innerhalb eines Aktivitätensatzes verschieben

Es gibt mehrere Möglichkeiten, eine Aktivität innerhalb eines Aktivitätensatzes zu verschieben.

Die verschiedenen Methoden lauten:

- Mit der Drag-&-Drop-Funktion können Sie Aktivitäten innerhalb eines Aktivitätensatzes oder in einen anderen Aktivitätensatz verschieben.
- Verwenden Sie das Popup zum Neuanordnen für eine Aktivität, und wählen Sie aus, wo sich die Aktivität befinden soll.
- Bearbeiten Sie die Aktivität, und wählen Sie einen neuen Aktivitätensatz aus und speichern ihn, oder geben Sie eine neue Anzeigereihenfolgennummer ein, um eine Aktivität innerhalb eines Aktivitätensatzes neu anzuordnen.
- Eine Anforderungsaktivität können Sie nicht neu anordnen.

Hinweis:
Zur leichteren Identifizierung weisen Anforderungen um die Anforderungskarte herum einen grauen Hintergrund auf.

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

- Sie können eine Aktivität nicht an eine Position über einer Anforderungsaktivität verschieben.
- Wenn Sie das verwenden, um eine Aktivität in einen anderen Aktivitätensatz zu verschieben, wird sie standardmäßig an die oberste Position des Aktivitätensatzes unterhalb von allen Anforderungsaktivitäten verschoben.

Lebenszyklus-Event-Aktivitäten neu anordnen

Sie können Aktivitäten innerhalb eines Aktivitätensatzes für ein Lebenszyklus-Event mit verschiedenen Methoden neu anordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**.
2. Wählen Sie ein Lebenszyklus-Event aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Aktivitätensätze**.
4. Verwenden Sie die Drag-&-Drop-Methode, um eine Aktivität auszuwählen und mit der Maus an eine andere Stelle innerhalb desselben Aktivitätensatzes oder in einen anderen Aktivitätensatz zu verschieben.

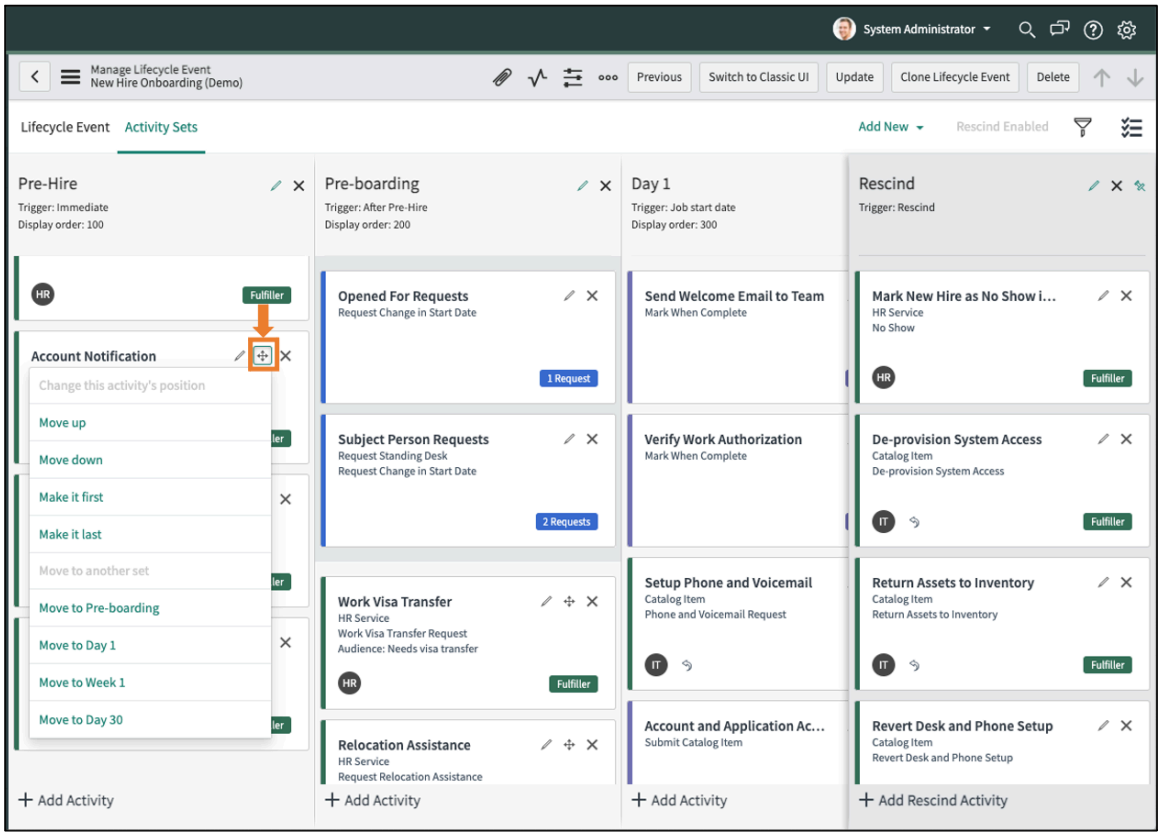
   Hinweis:
   Die Reihenfolgenummern ändern sich automatisch.

5. Um eine Aktivität zu verschieben, wählen Sie das Neuanordnungssymbol (Symbol für Neuanordnung von in einer Aktivität.

   Hinweis:
   Wenn Sie das Symbol zum Neuanordnen verwenden, um eine Aktivität in einen anderen Aktivitätensatz zu verschieben, wird sie standardmäßig an die oberste Position des Aktivitätensatzes unterhalb von allen Anforderungsaktivitäten verschoben.

6. Ein Popup-Fenster zur Neuanordnung wird angezeigt.

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



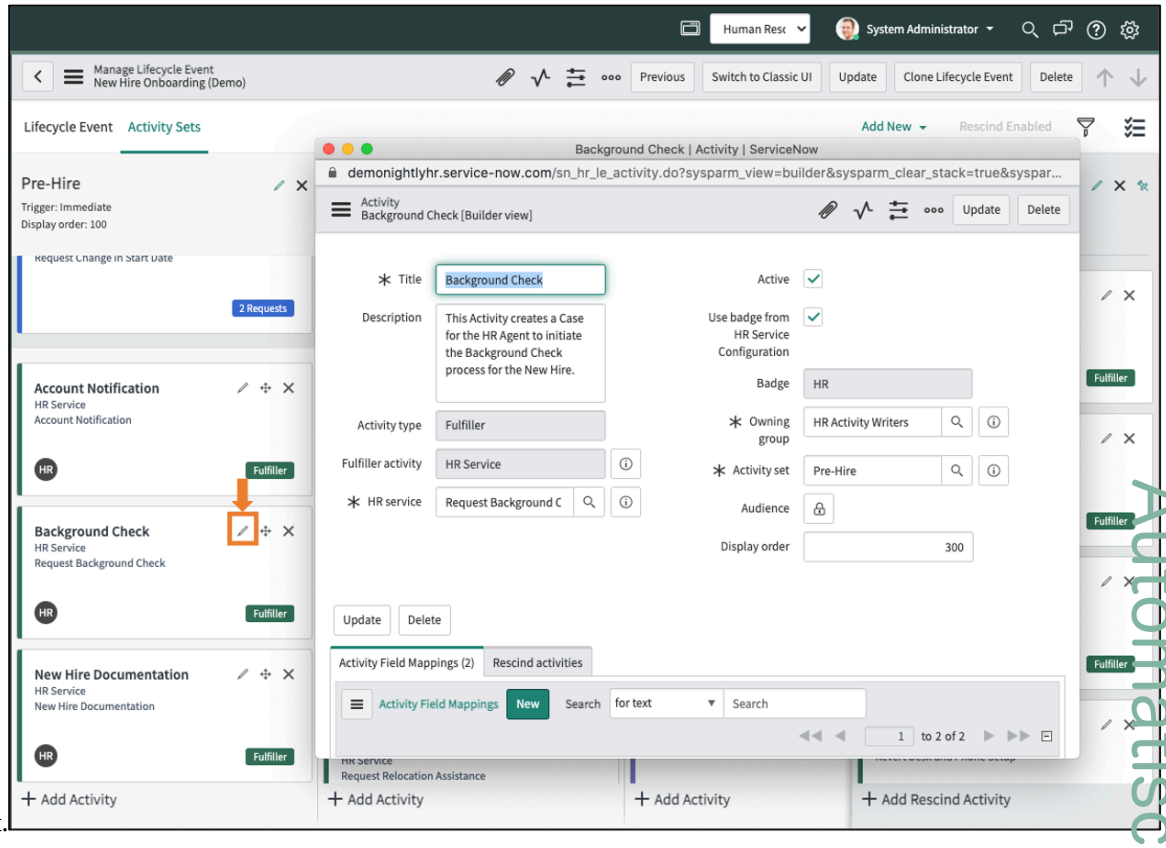
7. Klicken Sie auf ein Auswahlelement, und lassen Sie es los.

> **Hinweis:**
> Die Reihenfolgenummern ändern sich automatisch.

8. Eine andere Möglichkeit zum Bearbeiten einer Aktivität besteht darin, das Symbol „Aktivität bearbeiten“ ( ) für eine Aktivität auszuwählen.

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

Die Aktivität wird in einem separaten Fenster angezeigt.



9. Bearbeiten Sie die Felder **Aktivitätensatz** und **Anzeigereihenfolge**, um den Aktivitätensatz, zu dem die Aktivität gehört, und die Reihenfolge, in der sie angezeigt wird, zu ändern.

> **Hinweis:**
> Anforderungen können nicht neu angeordnet werden.

10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Eine Aktivität aus vorgelagerten Aktivitäten auslösen

Für einen Lebenszyklus-Event-Fall können Sie eine Aktivität über eine Aktivität auslösen oder erstellen, die sich in einem anderen Aktivitätensatz befindet.

Aktivitäten in späteren Aktivitätensätzen können basierend auf Umfrageantworten in früheren Aktivitätensätzen und für andere Benutzer als die Person erstellt werden, für die der Fall erstellt wurde (betreffende Person).

Sie können eine Aktivität mit dem Aufgabentyp „Mitarbeitereingabe erfassen“ erstellen und basierend auf den Ergebnissen wird eine weitere Aktivität erstellt. In diesem Beispiel ist die Aktivität mit dem Aufgabentyp „Mitarbeitereingabe erfassen“ die vorgelagerte Aktivität. Die Aktivität, die daraus erstellt wird, ist die nachgelagerte Aktivität.

Zuvor konnte nur die betreffende Person Fragen aus einer Aktivität mit dem Aufgabentyp „Mitarbeitereingabe erfassen (Umfrage)“ beantworten. Bei einem Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter hat die betreffende Person möglicherweise noch keinen Zugriff auf die Umfrage. Jetzt können „Geöffnet für“, „Betreffende Person“ und „Zugewiesen an“ an der Umfrage teilnehmen. Dadurch bleibt das Lebenszyklus-Event in Bewegung.

Eine vorgelagerte Umfrage erstellt eine nachgelagerte Umfrage

Automatische Übersetzung

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

Beispielsweise kann über eine Lebenszyklus-Event-Aktivität ein Manager einer Umfrage zugewiesen werden.

- In der Umfrage wird ein einstellender Manager gefragt, ob seine neuen Mitarbeiter spezielle Ausrüstung benötigen.
- Der einstellende Manager kann die Umfrage beantworten und angeben, ob die neuen Mitarbeiter spezielle Ausrüstung erfordern.
- Wenn die Antwort „Ja“ lautet, kann in einem nachgelagerten Aktivitätensatz eine neue Umfrage erstellt werden, in der gefragt wird, welche spezifische Sicherheitsausrüstung erforderlich ist.
- Jeder, der Zugriff auf den ursprünglichen Lebenszyklus-Event-Fall hat, kann die zweite Umfrage beantworten und spezielle Sicherheitsausrüstung für die neuen Mitarbeiter anfordern.
- Um diese Aktivität zu konfigurieren, ordnen Sie eine HR-Vorlage mit dem HR-Aufgabentyp **Mitarbeitereingabe erfassen** zu. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Aufgabenvorlage konfigurieren und HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen.
-

Systemeigenschaft

Die Systemeigenschaft sn_hr_core.create_new_survey_instances bestimmt, ob mit jeder Umfrageaufgabe neue Umfrageinstanzen erstellt werden, auch wenn eine Umfrageinstanz für denselben Benutzer vorhanden ist.

Der Standardwert ist **True** und gibt an, dass mehrere Umfrageinstanzen erstellt werden können.

Wenn der Wert **False** ist und eine vorhandene Umfrageinstanz für dieselbe Umfrage und denselben Benutzer vorhanden ist, wird die Umfrage an die Umfrageaufgabe angehängt.

Prozess zum Rückgängigmachen für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren

Mit dem Prozess zum Rückgängigmachen können Sie die in einem Lebenszyklus-Event-Fall geleistete Arbeit stornieren und rückgängig machen. Aktivitäten zum Rückgängigmachen können definiert werden, um Mitarbeiter und Abteilungen zu benachrichtigen, wenn ein Fall zurückgezogen wird, automatisierte Flows auszulösen und bereits abgeschlossene Arbeiten, z. B. die Bereitstellung von Geräten oder die Einrichtung eines Arbeitsplatzes, rückgängig zu machen.

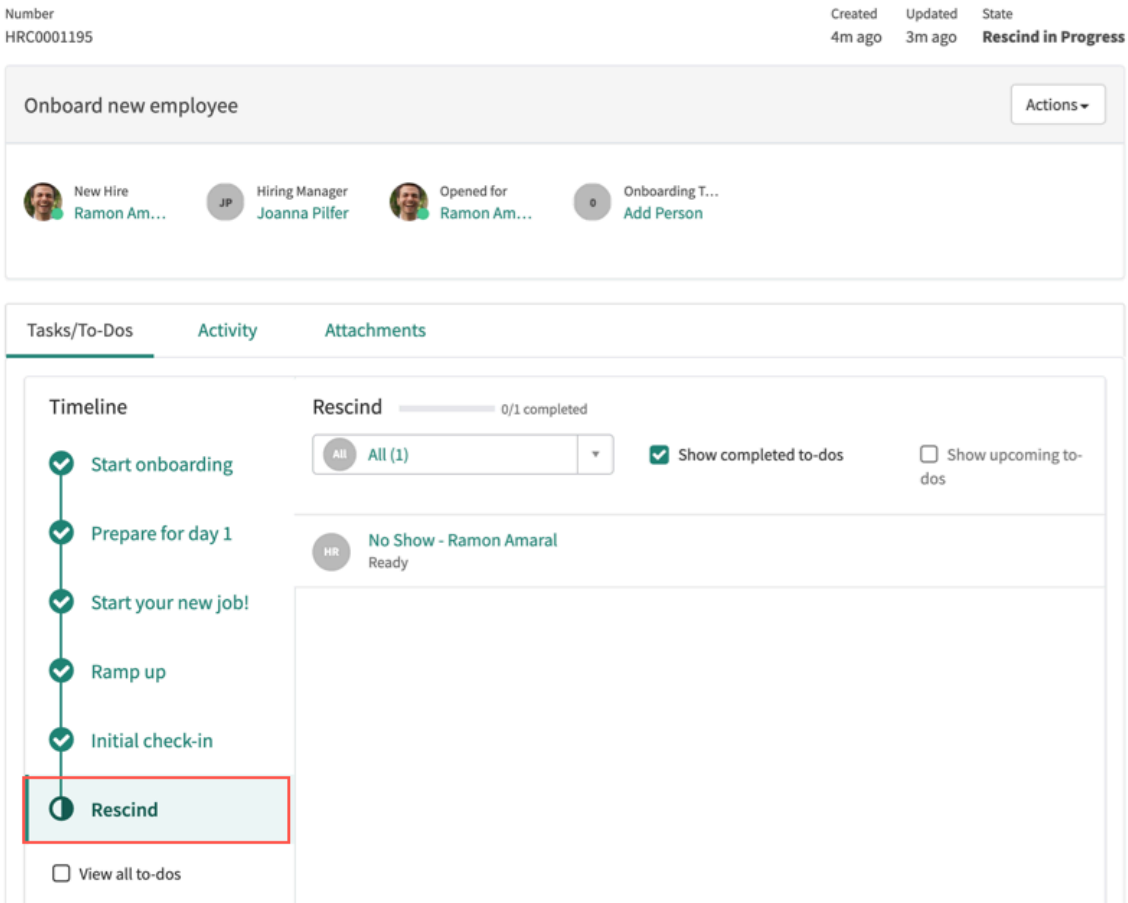
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le. admin oder sn_hr_le. activity_set_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Prozess zum Rückgängigmachen können Sie die in einem Lebenszyklus-Event-Fall geleistete Arbeit stornieren und rückgängig machen. Wenn z. B. ein neu eingestellter Mitarbeiter beschließt, die Tätigkeit beim Unternehmen nicht aufzunehmen, oder ein Stellenangebot widerrufen wird, können Sie die im Onboarding-Fall geleistete Arbeit rückgängig machen.

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



Prozedur

1. Aktivieren Sie den Aktivitätensatz für die Rückgängigmachung.

a. Navigieren zu **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**, und öffnen Sie einen Lebenszyklusereignis-Datensatz.

b. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätensätze**.

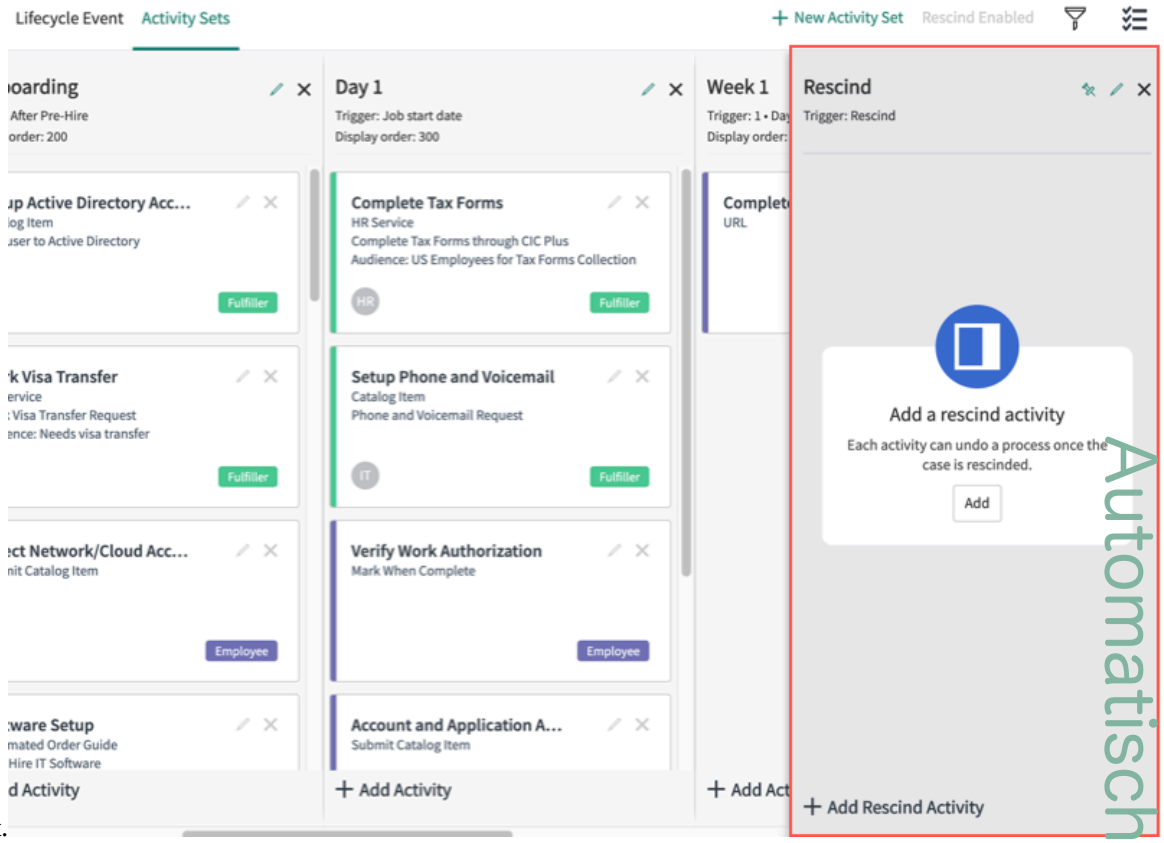


c. Klicken Sie auf **„Rückgängig machen“ aktivieren**.



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

Der Aktivitätensatz für die Rückgängigmachung wird auf der rechten Seite des Lebenszyklus-Event-Generators



angezeigt.

Hinweis:
Für Aktivitätensätze, die den Auslösertyp „Rückgängig machen“ aufweisen, können Sie keine Zielgruppe festlegen.

2. Fügen Sie mindestens eine Aktivität für die Rückgängigmachung hinzu.

   a. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um dem Aktivitätensatz für die Rückgängigmachung eine Aktivität zum Rückgängigmachen hinzuzufügen.

   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktivität rückgängig machen“

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Aktivität zum Rückgängigmachen
Beschreibung	Beschreibung der Aktivität zum Rückgängigmachen
Zurückzuziehende Aktivität	Name der Aktivität, die rückgängig gemacht werden soll. Sie können jede Aktivität auswählen, die demselben Lebenszyklus-Event-Typ zugeordnet ist, mit Ausnahme von Aktivitätscontainern (Sie können Mitgliederaktivitäten auswählen) und anderen Aktivitäten zum Rückgängigmachen.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Aktivitätstyp	Aktivitätstyp der Aktivität zum Rückgängigmachen. Wählen Sie einen der folgenden Aktivitätstypen aus: ▪ Genehmigung ▪ Mitarbeiteraktivität ▪ Erfülleraktivität ▪ Benachrichtigung ▪ Fluss ▪ Inhalt ▪ Aktivitätencontainer **Hinweis:** Für diesen Aktivitätstyp gibt es kein Feld **Zurückzuziehende Aktivität** auf Containerebene. Bei der Konfiguration der Rückgängigmachungsaktivitäten in Bezug auf Mitglieder können Sie die entsprechende Aktivität auswählen, die auf der Aktivitätsebene des Mitglieds rückgängig gemacht werden soll.
Aktiv	Option zur Aktivierung der zu verwendenden Rückgängigmachungsaktivität
Besitzergruppe	Besitzergruppe, der die Rückgängigmachungsaktivität zugeordnet ist
Zielgruppe	Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll. Sie können einen oder mehrere Zielgruppendatensätze anwenden. Die betreffende Person des Lebenszyklus-Event-Falls muss die Bedingungen oder Kriterien aller Zielgruppendatensätze erfüllen, damit die Aktivität in dem Fall ausgelöst wird. Wenn kein Zielgruppendatensatz ausgewählt ist, wird die Aktivität immer für den Fall ausgelöst. **Wichtig:** Die Rückgängigmachungsaktivität übernimmt automatisch die Zielgruppe der zugrunde liegenden Aktivität, die rückgängig gemacht werden soll. Wenn Sie die rückgängig zu machende Aktivität löschen oder aktualisieren, wird die Zielgruppe auch automatisch gelöscht oder aktualisiert.

c. Wiederholen Sie den Vorgang bei Bedarf.

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

HR-Services für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren

Erstellen Sie einen entsprechenden HR-Service, damit das Lebenszyklus-Event für den Service angefordert werden kann. Zum Beispiel weist das Lebenszyklus-Event für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter den entsprechenden HR-Service „Einarbeitung neuer Mitarbeiter“ auf. Wenn ein HR-Fall für diesen HR-Service erstellt wird, wird der HR-Fall vom zugeordneten Lebenszyklus-Event erfüllt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

HR-Services sind die Anforderungen und die Hilfe, die eine HR-Abteilung seinen Mitarbeitern bietet, und sie sind der Ausgangspunkt für die Erstellung von HR-Fällen. Sie müssen einen HR-Service für ein Lebenszyklus-Event erstellen, damit er für den Service angefordert werden kann. Weitere Informationen zu HR-Services, z. B. ob ein HR-Service nur für die interne Verwendung oder für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar gemacht werden soll, finden Sie unter HR-Services.

Prozedur

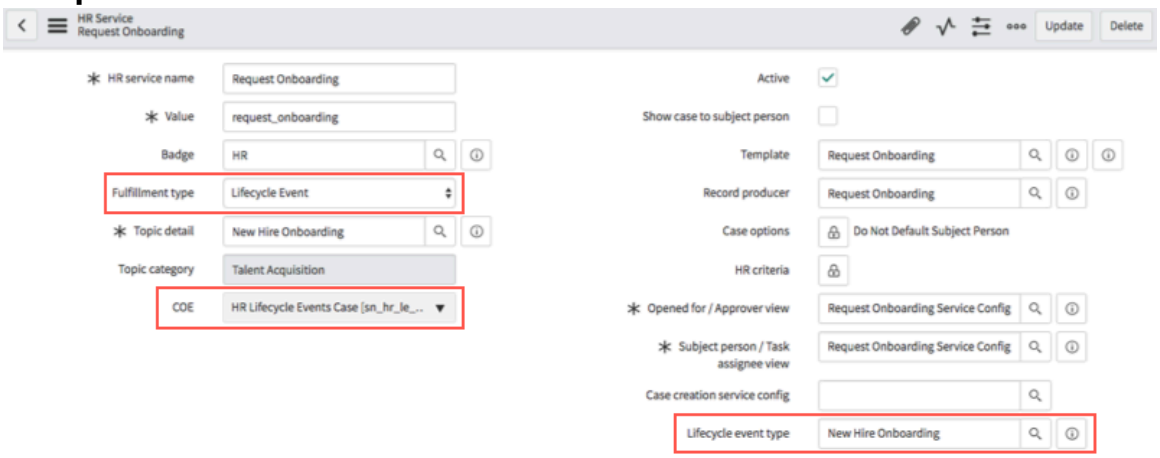
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HR-Servicekonfiguration“.

Feld	Wert
Ausführungstyp	Legen Sie den Wert auf Lebenszyklus-Event fest.
Lebenszyklus-Event-Typ	Wählen Sie das Lebenszyklus-Event aus, das der HR-Service erfüllen soll. **Warnung:** Wenn das Feld für den Lebenszyklusereignis-Typ eines HR-Service mit dem Lebenszyklusereignis-Typ (LE) identisch ist, der in einer LE-Aktivität verwendet wird, kann eine Schleife erstellt werden, die Speicherprobleme verursacht.
COE	Wählen Sie das Kompetenzzentrum (COE) aus, unter dem der HR-Service kategorisiert werden soll. **Hinweis:** Ein HR-Service für ein Lebenszyklus-Event kann jedem HR-Kompetenzzentrum (COE) zugeordnet werden.

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

Example



4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
   Weitere Details zu den Formularfeldern finden Sie unter HR-Service konfigurieren.
5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

HR-Service für Journey konfigurieren

Erstellen Sie einen entsprechenden HR-Service, damit das Lebenszyklus-Event als Teil einer Mitarbeiter-Journey für den Service angefordert werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

HR-Services sind die Anforderungen und die Hilfe, die eine HR-Abteilung seinen Mitarbeitern bietet, und sie sind der Ausgangspunkt für die Erstellung von HR-Fällen. Sie müssen einen HR-Service für ein Lebenszyklus-Event erstellen, damit er für den Service angefordert werden kann. Weitere Informationen zu HR-Services, z. B. ob ein HR-Service nur für die interne Verwendung oder für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar gemacht werden soll, finden Sie unter HR-Services.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im HR-Serviceformular die folgenden Feldwerte an.

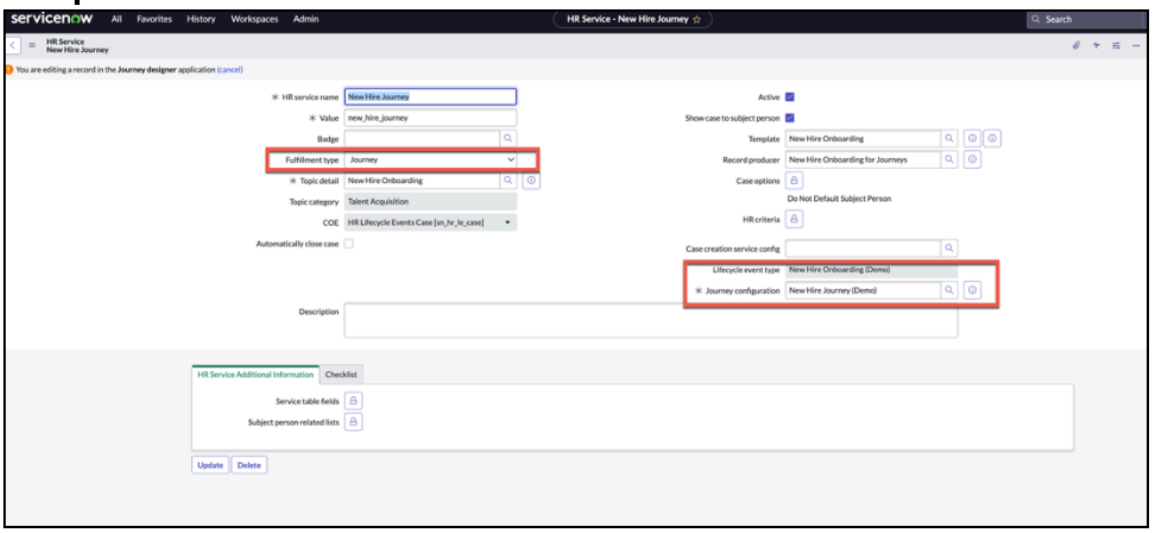
HR-Serviceformular

Feld	Wert
Ausführungstyp	Legen Sie den Wert auf `Journey` fest.
Lebenszyklus-Event-Typ	Wählen Sie das Lebenszyklus-Event aus, das der HR-Service erfüllen soll.
Journey-Konfiguration	Wählen Sie die Journey-Designer-Journey aus, die Sie dem Lebenszyklus-Event zuordnen möchten.
Kompetenzzentrum	Wählen Sie das Kompetenzzentrum (COE) aus, unter dem der HR-Service kategorisiert werden soll.

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

Feld	Wert
	Hinweis: Ein HR-Service für ein Lebenszyklus-Event kann jedem HR-Kompetenzzentrum (COE) zugeordnet werden.

Example



4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
   Weitere Details zu den Formularfeldern finden Sie unter HR-Service konfigurieren.
5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Tool „Aktivitätensatz testen“ für Lebenszyklus-Event-Aktivitätensatz verwenden

Verwenden Sie das Tool zum Testen von Lebenszyklus-Events, um ein Lebenszyklus-Event einer gründlichen Prüfung zu unterziehen, bevor Sie es starten.

Das Tool zum Testen von Lebenszyklus-Events bietet verschiedene Ansichten eines Lebenszyklus-Events. Diese lauten wie folgt:

- Verwenden Sie Filter, um nur zutreffende Aktivitätensätze und Aktivitäten für die betreffende Person anzuzeigen. Sie können beispielsweise eine betreffende Person auswählen und eine Vorschau anzeigen, was diese Person sieht und welche Aufgaben ihr zugewiesen sind.
- Sie können Bedingungen wie HR-Kriterien verwenden, um anzuzeigen, welche Aktivitätensätze und Aktivitäten die ausgewählte Person sieht und welche Aufgaben ihr zugewiesen sind.
- Jeder Aktivitätensatz und jede Aktivität kann bestimmten Zielgruppen zugewiesen werden. Sie können die Aktivitätensätze und Aktivitäten anzeigen, die für eine bestimmte Zielgruppe gelten.
- Sie können auch alle Aktivitätensätze und Aktivitäten anzeigen, die nicht für eine bestimmte Zielgruppe gelten.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer einer Aktivität, aber keinem Aktivitätensatz entspricht, werden der Aktivitätensatz und die Aktivität weiterhin angezeigt.

Nicht zutreffende Aktivitäten und Sätze

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

Wenn Sie das Tool zum Testen von Lebenszyklus-Events verwenden, können Sie Aktivitäten und Sätze anzeigen, die auf eine betreffende Person nicht zutreffen.

Eine betreffende Person gilt als nicht zutreffend, wenn sie die Zielgruppenkriterien für eine bestimmte Aktivität oder einen bestimmten Aktivitätensatz nicht erfüllt.

Unbestimmte Aktivitäten und Sätze

Wenn Sie das Tool zum Testen von Lebenszyklus-Events verwenden, können Sie Aktivitäten und Sätze anzeigen, die für eine betreffende Person unbestimmt sind.

Eine betreffende Person gilt als unbestimmt, wenn nicht genügend Informationen vorhanden sind, um zu bestimmen, ob die betreffende Person Teil der Zielgruppe ist.

Lebenszyklus-Events voranzeigen und testen

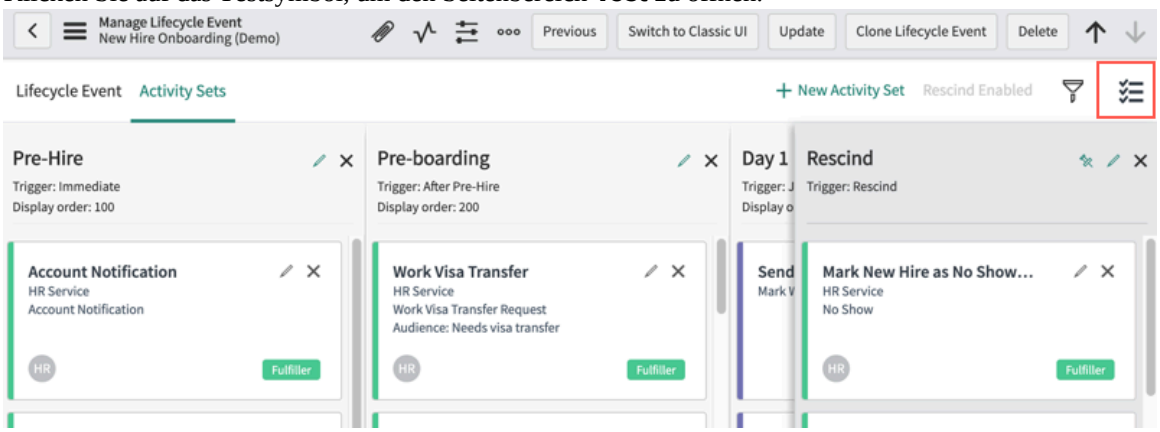
Zeigen Sie eine Vorschau eines Lebenszyklus-Events für verschiedene Zielgruppentypen an, und testen Sie sie. Sie können eine Vorschau eines Lebenszyklus-Events anzeigen, um zu überprüfen, welche Aktivitäten für eine bestimmte Zielgruppe ausgelöst werden. Sie können dann einen Test-Lebenszyklus-Event-Fall für verschiedene Benutzer erstellen und auswählen, welche Aktivitäten in Ihren Test einbezogen oder daraus ausgeschlossen werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin

Prozedur

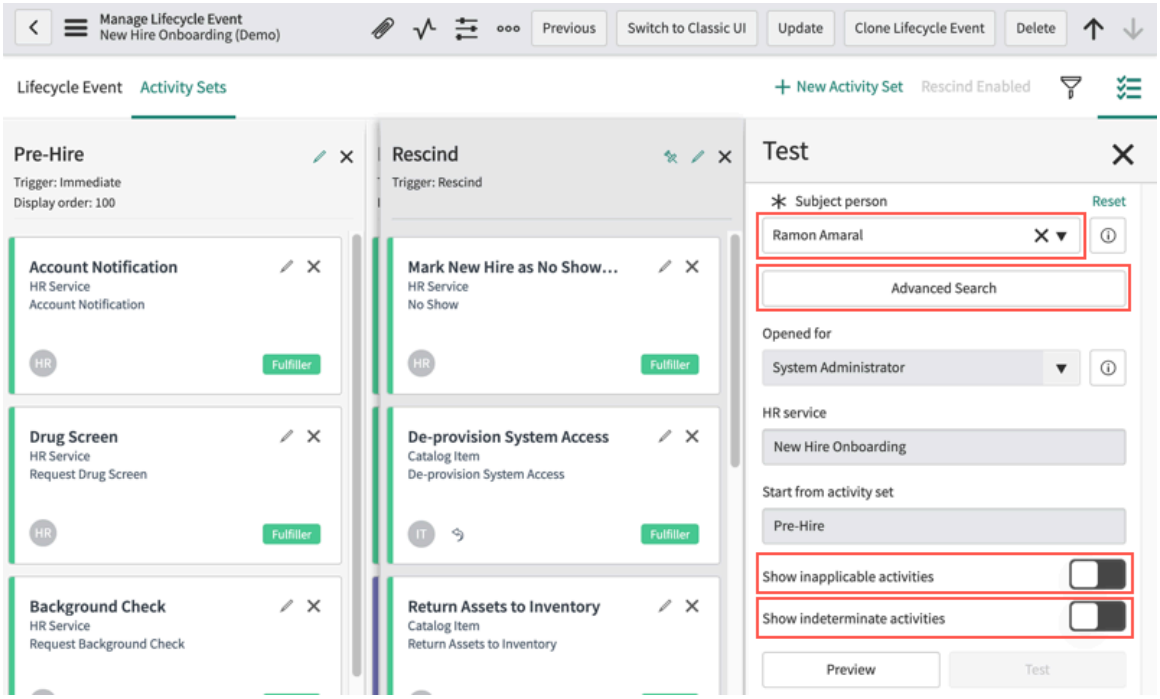
1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**, und öffnen Sie einen Datensatz.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätensätze**, um auf den Lebenszyklus-Event-Generator zuzugreifen.
3. Klicken Sie auf das Testsymbol, um den Seitenbereich **Test** zu öffnen.



4. Wählen Sie im Seitenbereich **Test** eine betreffende Person für den Test von Lebenszyklus-Events aus.

Hinweis:
Um eine betreffende Person basierend auf der Zielgruppe auszuwählen, klicken Sie auf **Erweiterte Suche**, um einen Benutzer basierend auf den angegebenen Bedingungen und Kriterien zu suchen und auszuwählen.

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



5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Nicht zutreffende Aktivitäten und Sätze anzeigen**, sodass sie grün wird, wenn Sie alle Aktivitäten und Aktivitätensätze anzeigen möchten, die für die betreffende Person nicht zutreffen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Events voranzeigen und testen.
6. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Unbestimmte Aktivitäten und Sätze anzeigen**, damit sie grün wird, wenn Sie alle Aktivitäten und Aktivitätensätze anzeigen möchten, die für die betreffende Person nicht bestimmt werden können.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Events voranzeigen und testen.
7. Klicken Sie auf **Vorschau**, um eine Vorschau des Workflows für Lebenszyklus-Events anzuzeigen.
8. Klicken Sie auf **Testen**, um einen Lebenszyklus-Event-Fall zu erstellen.
   Ein HR-Fall für das Lebenszyklus-Event für die ausgewählte betreffende Person wird erstellt.

Lifecycle Events-Mitarbeiteranfragen

Sie können Anforderungen, die von Benutzern in Lebenszyklus-Events geöffnet werden, erstellen und nachverfolgen, damit Ihre Benutzer keinen neuen HR-Fall oder keine neue Anforderung erstellen müssen. Anforderungen von Ihren Benutzern können entweder ein HR-Service oder ein Katalogelement sein.

Wenn Sie die Rolle sn_hr_le.admin oder admin haben, können Sie Mitarbeiteranfragen über die App Human Resources (HR) konfigurieren. Ihre Benutzer können Anforderungen in Mitarbeiter-Center aus einem ihnen zugewiesenen Aktivitätensatz öffnen.

Lifecycle Events-Mitarbeiteranfragen konfigurieren

Ermöglichen Sie Ihren Managern und Mitarbeitern, Mitarbeiteranfragen direkt über Lebenszyklus-Events zu öffnen, damit sie keinen neuen HR-Fall oder keine neue Anforderung erstellen müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin oder admin

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**.
2. Öffnen Sie ein Lebenszyklus-Event, und klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätensätze**, um dem Event Mitarbeiteranfragen hinzuzufügen.
3. Navigieren zu **Neu hinzufügen** > **Mitarbeiteranfrage**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Mitarbeiteranfrage“.

Feld	Beschreibung
Titel	Titel, der im Aktionslistenmenü im HR-Fall angezeigt wird
Beschreibung	Details zur Anforderung
Anforderer	Person, die Zugriff zum Anzeigen und Senden von Anforderungen hat ○ **Geöffnet für**: Person, für die der Lifecycle Events-Fall geöffnet wurde ○ **Betreffperson**: Person, die Gegenstand des LE-Falls ist (Diese Person kann die gleiche Person sein, für die die Anforderung geöffnet wurde.)
Kategorie	Kategorietypen für Mitarbeiteranfragen ○ Informationen zum Kategorietyp HR-Service finden Sie unter HR-Services. ○ Informationen zum Kategorietyp „Katalogelement“ finden Sie unter Servicekatalogelemente.
HR Service	Anforderungen und Unterstützung, die eine HR-Abteilung den Mitarbeitern bietet
Katalogelement	Waren oder Dienstleistungen, die für Anforderungen verfügbar sind
Aktiv	Option, die ein Mitarbeiter oder Manager auswählen kann, um die Anforderung verfügbar zu machen
Blockiert den Abschluss des Aktivitätensatzes	○ Wenn diese Option ausgewählt ist, muss die Mitarbeiteranforderung abgeschlossen werden, bevor ein Aktivitätensatz als abgeschlossen markiert wird. ○ Wenn diese Option deaktiviert ist, wird der Aktivitätensatz abgeschlossen, wenn alle zugrunde liegenden Aktivitäten abgeschlossen sind, unabhängig davon, ob die Mitarbeiteranforderung erfüllt ist.

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

Feld	Beschreibung
Aktivitätensätze	Gruppen von Aktivitäten, in denen die Mitarbeiteranforderung verfügbar ist
Zielgruppe	Bestimmte Benutzergruppen, die Zugriff auf die Mitarbeiteranforderung haben. Weitere Informationen zu diesen Gruppen finden Sie unter Zielgruppen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Konfiguration von Lifecycle Events-Mitarbeiteranfragen überprüfen

Lebenszyklus-Event-Aktivitäten filtern

Konfiguration von Lifecycle Events-Mitarbeiteranfragen überprüfen

Überprüfen Sie mithilfe der Vorschau- und Testfunktionen, ob die Mitarbeiteranforderungsaktivität ordnungsgemäß konfiguriert wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen Sie, ob das Menüelement „Mitarbeiteranforderung“ für „Request Change in Start Date (Change für Startdatum anfordern)“ in einem Aktivitätensatz verfügbar ist.

Für diese Aufgabe müssen Sie die Demodaten herunterladen, die mit der Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise bereitgestellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**.
2. Klicken Sie auf **Einführung neuer Mitarbeiter (Demo)** und öffnen Sie die Registerkarte **Aktivitätensätze**.

   Hinweis:
   Wenn dieses Lifecycle-Event nicht angezeigt wird, müssen Sie die Demodaten herunterladen, die mit der Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise bereitgestellt werden.

3. Klicken Sie auf das Symbol **Testaktivitätensätze**.
4. Klicken Sie auf **Vorschau** und dann auf **Testen**.
   Warten Sie, bis die Bestätigungsmeldung „Fall für Einführung neuer Mitarbeiter (Demo) erstellt ...“ angezeigt wird.

   Hinweis:
   Im Vorschaumodus werden alle Mitarbeiteranfragen unabhängig von den Einstellungen für „Zielgruppe“, „Geöffnet für“ oder „Betreffperson“ angezeigt. Mitarbeiteranfragen für die entsprechende Konfiguration werden in den abgeschlossenen Testergebnissen angezeigt.

5. Navigieren zu **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center** und klicken Sie **auf Aufgaben**.
6. Öffnen Sie den Aktivitätensatz „Onboarding neuer Mitarbeiter - Administrator“.

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

Der Aktivitätensatz-Link „Onboarding neuer Mitarbeiter - Systemadministrator“ befindet sich unter dem Titel der einzelnen Aufgaben.

7. Klicken Sie auf **Aktionen**, um die verfügbaren Menüelemente anzuzeigen.
   Überprüfen Sie, ob das Menüelement „Request Change in Start Date (Change für Startdatum anfordern)“ im Aktivitätensatz verfügbar ist.

Hinweis:
Menüelemente sind je nach Zielgruppenkonfiguration der Anforderung für verschiedene Benutzer sichtbar. In diesem Beispiel mit Demodaten sehen alle Benutzer das Menüelement.

Eine Lifecycle Events-Mitarbeiteranforderung im Mitarbeiter-Center erstellen

Ermöglichen Sie Ihren Benutzern, allgemeine Anforderungen in Lifecycle Events zu erstellen, damit sie keinen neuen HR-Fall oder keine neue Anforderung erstellen müssen. Wenn Ihre Benutzer eine Anforderung öffnen, sind alle zugehörigen Fälle und Aufgaben automatisch dem übergeordneten Event zugeordnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Diese Aufgabe basiert auf den Demodaten, die mit der Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise verfügbar sind. Laden Sie die Demodaten der HR Scoped App herunter, bevor Sie diese Aufgabe abschließen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf Ihrer Mitarbeiter-Center-Homepage auf **Aufgaben**.
2. Öffnen Sie die Anforderung „Onboarding neuer Mitarbeiter“.
3. Klicken Sie in der Liste „Aktionen“ auf **Standup-Desk anfordern**.
4. Klicken Sie auf **Jetzt bestellen**.
5. Schließen Sie die **Auftragsbestätigung** , und klicken Sie auf **Auschecken**.

Nächste Maßnahme
Klicken Sie auf **Anforderungen**, um Ihre Anforderung anzuzeigen.

Hinweis:
Der HR-Fall oder die Kataloganforderung, die aus der Mitarbeiteranforderung initiiert wurde, ist dem übergeordneten Lifecycle Events-Fall zugeordnet. Service Desk-Mitarbeiter können den Status der Mitarbeiteranforderung über das Lebenszyklus-Event anzeigen.

Lebenszyklus-Events klonen

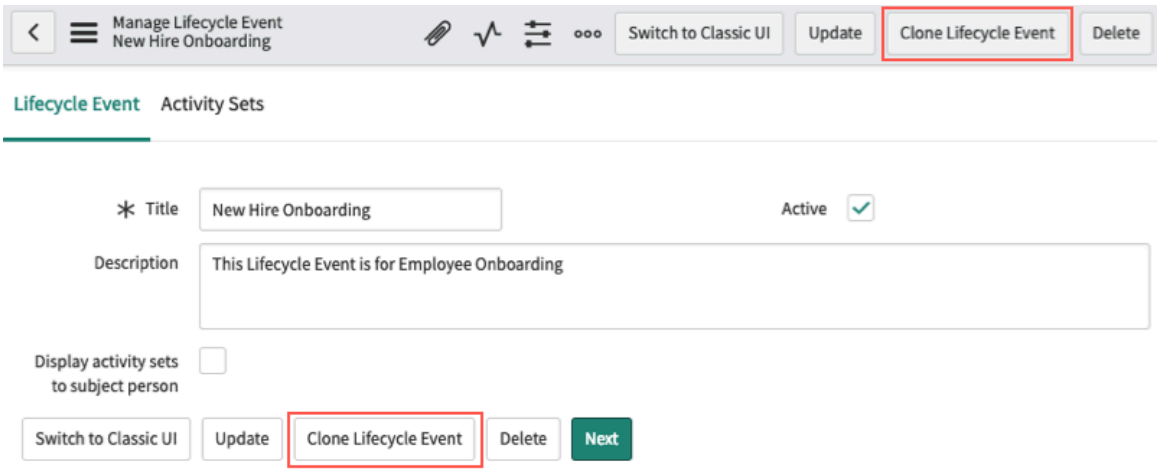
Klonen Sie ein Lebenszyklus-Event und die zugehörigen Aktivitätensätze und Aktivitäten mit dem Lebenszyklus-Event-Generator.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**, und öffnen Sie einen Datensatz.
2. Klicken Sie auf **Lebenszyklus-Event klonen**, um das Lebenszyklus-Event und alle zugehörigen Aktivitätensätze und Aktivitäten zu klonen.



Nach Abschluss wird eine Meldung angezeigt, dass das Lebenszyklus-Event erfolgreich geklont wurde.

Nächste Maßnahme

Nach dem Klonen eines Lebenszyklus-Ereignisse können Sie Lebenszyklus-Ereignis-Aktivitäten filtern. Siehe, Lebenszyklus-Event-Aktivitäten filtern

Lebenszyklus-Event-Aktivitäten filtern

Filtern Sie Lebenszyklus-Event-Aktivitäten nach Aktivitätstyp, Besitzergruppe, Zielgruppe und Rückgängigmachung. Sie können auch nach einzelnen Aktivitäten nach Namen suchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**, und öffnen Sie einen Datensatz.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätensätze**, um auf den Lebenszyklus-Event-Generator zuzugreifen.
3. Klicken Sie auf das Filtersymbol, um den Seitenbereich **Filter** zu öffnen.
4. Wählen Sie im Seitenbereich **Filter** die gewünschten Filter aus der Liste aus, oder geben Sie eine Aktivitätskachel in das Eingabefeld ein.

Lebenszyklus-Event-Eigenschaften

Mit Lebenszyklus-Event-Eigenschaften wird das Verhalten von Lebenszyklus-Events gesteuert. Sie können die Dauer der Abschlusszeit des Aktivitätensatzes in Stunden festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Eigenschaften**.
2. Aktualisieren Sie die Lebenszyklus-Event-Eigenschaften entsprechend.

Formular für Lebenszyklus-Event-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_hr_le.All activity set closure timer	Dauer der Abschlusszeit des Aktivitätensatzes in Stunden. Definiert, wann ein Aktivitätensatz für ein Lebenszyklus-Event ausgelöst wird. Standardmäßig ist die Zeit auf vier Stunden festgelegt. Seien Sie vorsichtig, wenn Sie den Standardwert ändern möchten. Häufige Updates bedeuten, dass mehr Events ausgelöst werden, und könnten dazu führen, dass die Aktivitätensätze Ihres Lebenszyklus-Events abgebrochen werden, bevor sie abgeschlossen sind. **Hinweis:** Informationen zum proaktiven Auslösen eines Aktivitätensatzes (statt Warten auf den in dieser Eigenschaft eingegebenen Wert) finden Sie unter Lifecycle Events-Bewertungsintervall.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Mehrere Aufträge in einem Lebenszyklus-Event unterstützen

Verwenden Sie zum Erstellen von Lebenszyklus-Event-Fällen die Aufgabentabelle, in der Sie angeben können, auf welche Aufgabe sich der Fall bezieht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Sie verfügen z. B. über einen internen Mitarbeiter, der in eine Vollzeitposition überführt wird. Der interne Mitarbeiter verfügt über zwei zugewiesene Auftragsdatensätze. Wenn ein Einarbeitungsfall für eine Vollzeitposition erstellt wird, wird der Fall dem Datensatz der Vollzeitposition zugewiesen. Dadurch wird sichergestellt, dass nachfolgende Aktivitätensätze und Aktivitäten basierend auf Informationen aus dem entsprechenden Auftragsdatensatz ausgelöst werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ab dem New York-Release können Sie die neue Tabelle „Aufträge“ (sn_hr_core_job) verwenden, um Datensätze für mehrere Aufträge pro Benutzer zu speichern und die Auftragshistorie von Benutzern innerhalb Ihrer Organisation zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Mehrere Auftragsdatensätze für einen Benutzer erfassen.

Prozedur

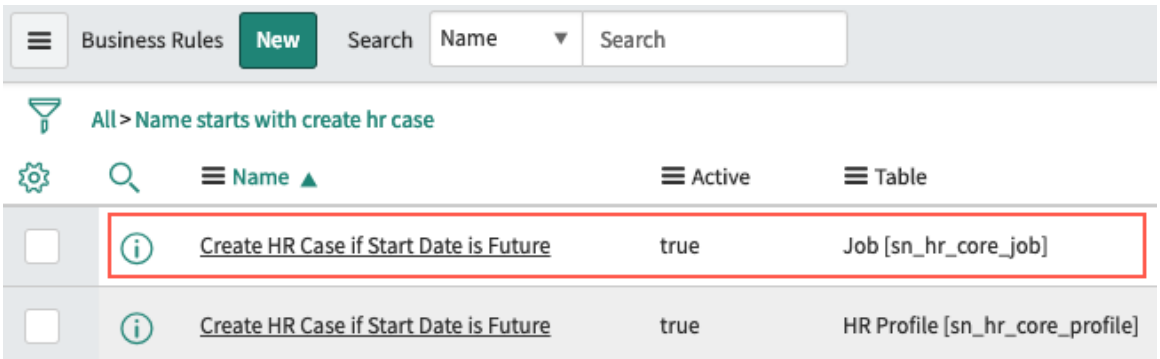
1. Wenn Sie eine Integration verwenden, um HR-Profile aus einem Drittanbietersystem abzurufen, konfigurieren Sie die Integration, um Auftragsinformationen in die Tabelle „Aufträge“ (sn_hr_core_job) zu ziehen.
   Details zum Konfigurieren einer Drittanbieterintegration mit 'HR-Servicebereitstellung finden Sie unter Integration von 'HR-Servicebereitstellung mit Drittparteisystemen.

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

2. Für die Erstellung von HR-Fällen weisen Sie den Auftrag der betreffenden Person dem HR-Fall über das Feld **subject_person_job** zu.

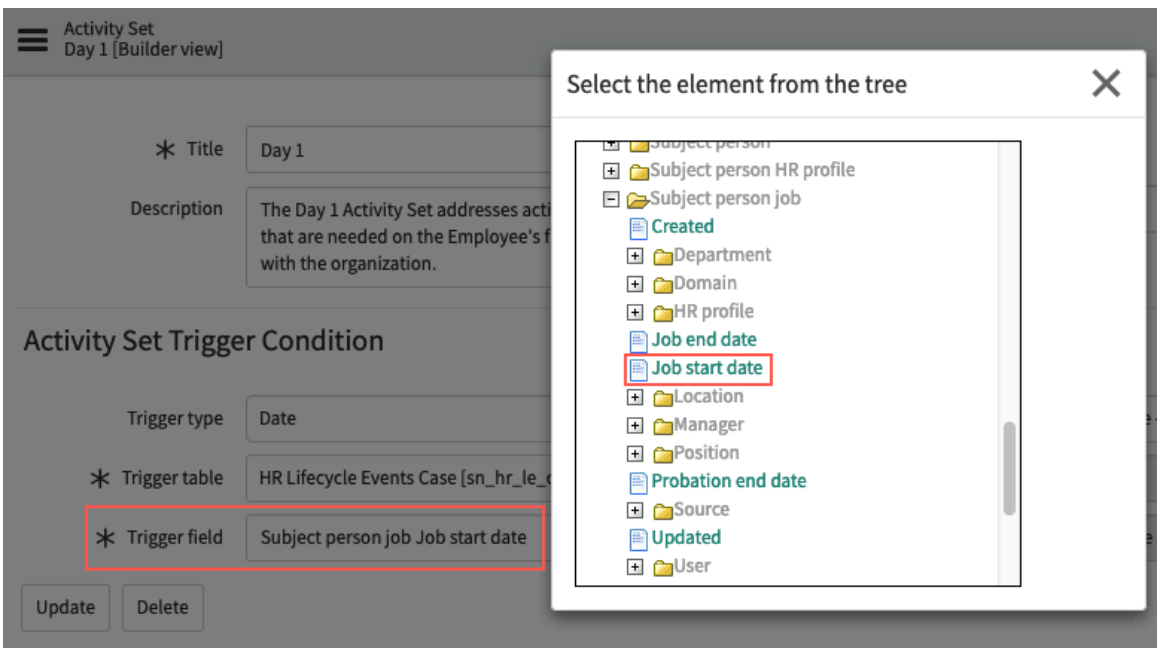
Example
Für das vorkonfigurierte Lebenszyklus-Event „Einarbeitung neuer Mitarbeiter“ wird die *`Create HR Case if Start Date is Future`*-Geschäftsregel für die Tabelle „Aufträge“ so konfiguriert, dass automatisch Einarbeitungsfälle für Benutzer mit einem Auftragsstartdatum in der Zukunft erstellt werden. Wenn die Regel den Einarbeitungsfall erstellt, wird das Feld **subject_person_job** verwendet, um anzugeben, für welchen Auftrag der Benutzer eingearbeitet wird.

Hinweis:
Wenn Sie die Tabelle „Aufträge“ verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie die *`Create HR Case if Start Date is Future`*-Geschäftsregel für die HR-Profiltabelle deaktivieren.



3. Stellen Sie für das Lebenszyklus-Event sicher, dass die entsprechenden Aktivitätensätze durch den Auftrag der betreffenden Person ausgelöst werden, indem Sie den Wert **Auslöserfeld** auf **subject_person_job** aktualisieren.

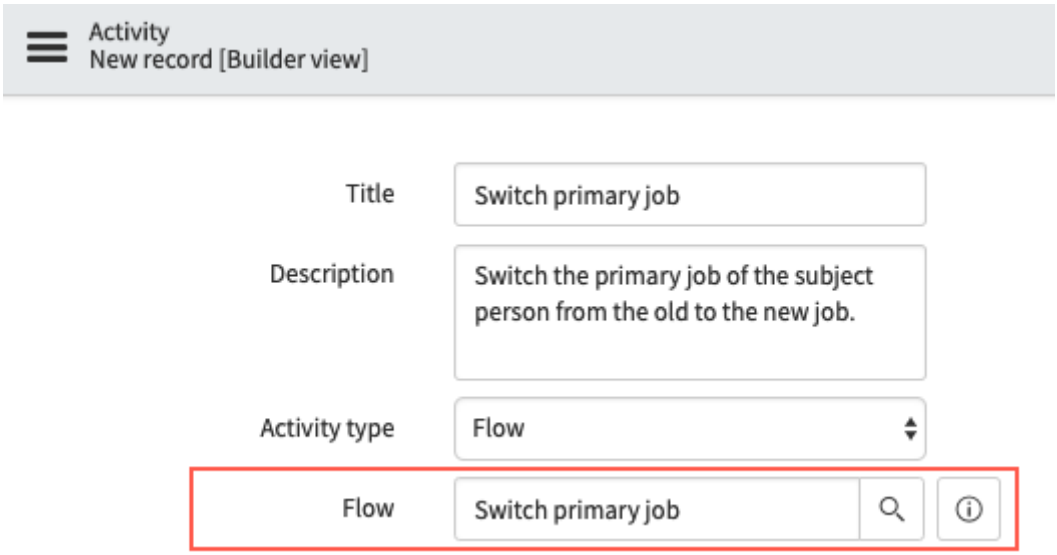
Example
Beispielsweise wird der Aktivitätensatz „Tag 1“ im vorkonfigurierten Lebenszyklus-Event „Einarbeitung neuer Mitarbeiter“ durch das Auftragsstartdatum der betreffenden Person ausgelöst.



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

4. Wenn Sie keine Drittanbieterintegration verwenden und den Wechsel einer primären Aufgabe konfigurieren müssen, können Sie den Subflow **Primären Auftrag wechseln** verwenden, um den primären Auftrag der betreffenden Person durch eine Lebenszyklus-Event-Aktivität zu wechseln.

   Example
   Sie können beispielsweise eine Lebenszyklus-Event-Aktivität erstellen, um den primären Auftrag der betreffenden Person vom alten in den neuen Auftrag zu wechseln, indem Sie den Wert **Aktivitätstyp** auf **Flow** und den Wert **Flow** auf **Primären Auftrag wechseln** festlegen.



Zugehörige Informationen

hr_Utils – Global

hr_ActivitySet – Global

hr_ActivityUtils – Global

Benutzeroberfläche des Lebenszyklus-Event-Generators konfigurieren

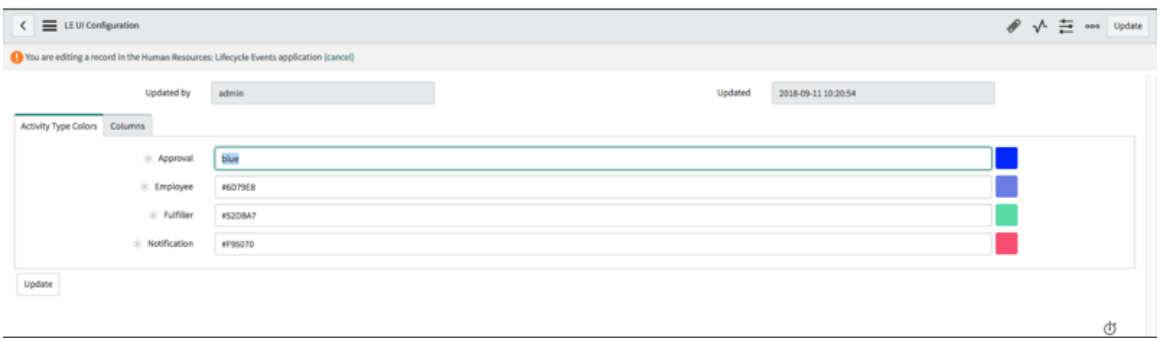
Passen Sie die Darstellung des Lebenszyklus-Event-Generators an. Sie können die Farben der verschiedenen Aktivitätstypen und auch die Farbe und Größe der Aktivitätensatzspalten ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Konfiguration der LE-Anwenderoberfläche**.



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

2. Geben Sie zum Konfigurieren der Farbe des Aktivitätstyps die Hexadezimalbezeichnung oder den Namen der gewünschten Farbe ein.
3. Um die Spalten zu konfigurieren, können Sie die Farben und die Größe (in Pixeln) definieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, nachdem Sie die Änderungen beendet haben.

HR-Fälle für Lebenszyklus-Events erstellen

Erstellen Sie einen Lebenszyklus-Event-Fall. Ein Lebenszyklus-Event-Fall ist ein HR-Fall, der von einem Lebenszyklus-Event erfüllt wird. Zum Beispiel wird der HR-Service für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter durch das Lebenszyklus-Event „Einarbeitung neuer Mitarbeiter“ erfüllt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

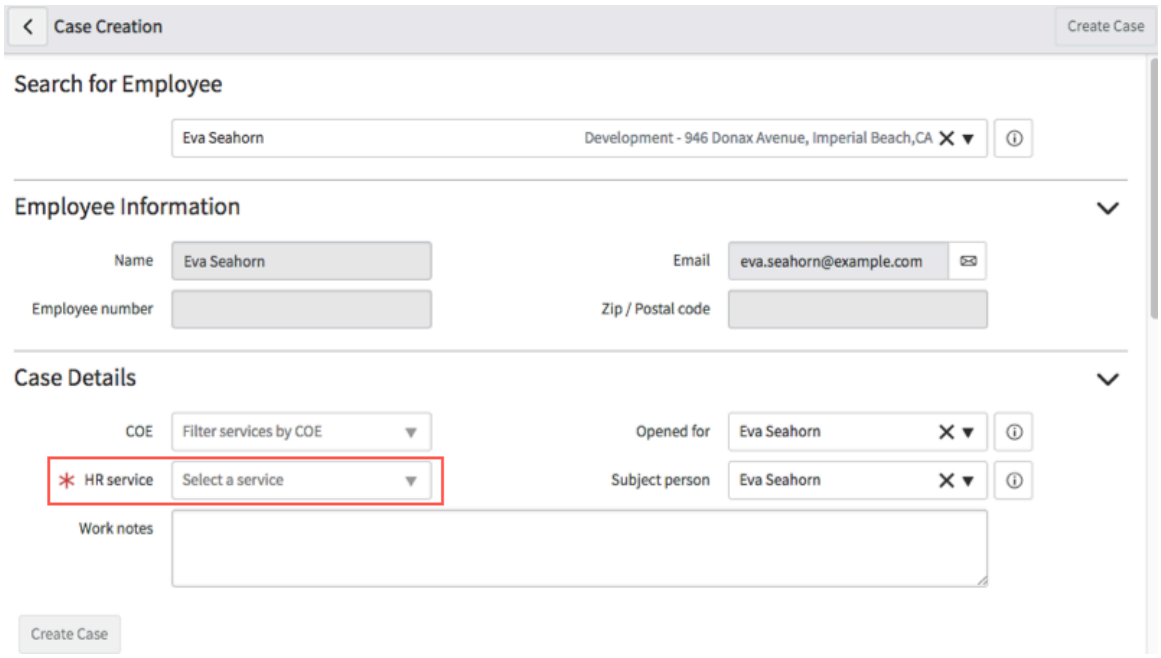
Ein Lebenszyklus-Event-Administrator muss das Lebenszyklus-Event sowie einen entsprechenden HR-Service erstellt haben, bevor Sie einen Fall für dieses Event erstellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Events erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Neuen Fall erstellen**.
2. Wählen Sie im Feld **Mitarbeitersuche** den Mitarbeiter aus, für den Sie den Fall erstellen.

> **Hinweis:**
> Sie können nach Name des Mitarbeiters, Teilname des Mitarbeiters, Fallnummer oder einem indiziierten Feld im HR-Profil der Tabelle "sys_user" suchen.

3. Wählen Sie im Formular zur HR-Fallerstellung im Abschnitt **Falldetails** den HR-Service aus, den Sie für den Mitarbeiter anfordern.



4. Klicken Sie auf **Fall erstellen**, um den HR-Fall zu erstellen.
5. Füllen Sie die entsprechenden Felder im HR-Fallformular aus.

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

Weitere Details zu den Formularfeldern finden Sie unter An einem HR-Fall arbeiten.

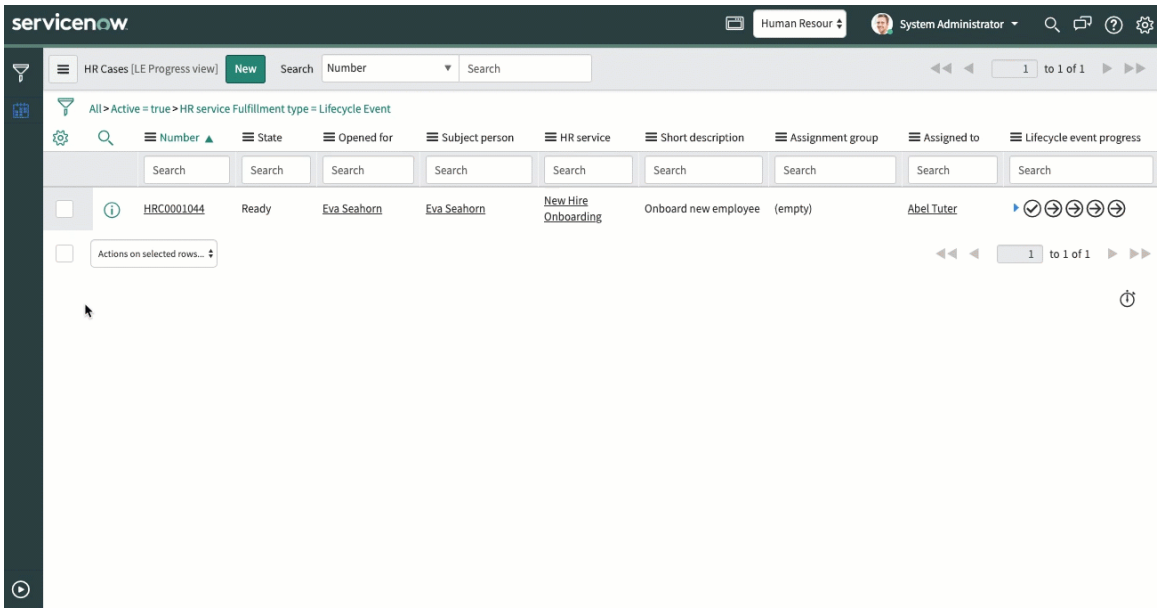
6. Klicken Sie auf **Arbeitsbereit**, um den Status von **Entwurf** in **Bereit** zu ändern.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen Lebenszyklus-Event-Fall erstellt haben, können Sie den Fortschritt des Falls verfolgen und den Status der einzelnen Aktivitätensätze und Aktivitäten überwachen.

Das folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen in Bearbeitung befindlichen Lebenszyklus-Event-Fall.

Hinweis:
Sie können Detailinformationen in der Listenansicht der Lebenszyklus-Event-Fälle anzeigen, um den Status der einzelnen Aktivitätensätze und Aktivitäten zu überwachen. Sie können auch ausgehend vom einzelnen Event-Fallformular Detailinformationen anzeigen.



Ad-hoc-Fälle und Aufgaben für Lebenszyklus-Event-Fälle

Sie können einem aktiven Lebenszyklus-Event-Fall eine Ad-hoc-Aufgabe oder einen Ad-hoc-Fall hinzufügen und ihn einem bestimmten Aktivitätensatz zuordnen. Wenn Aufgaben hinzugefügt werden, werden sie für die betreffende Person unter **Meine Aufgaben** oder unter **Ihre Arbeit überprüfen** in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro angezeigt.

Lebenszyklus-Events sind eine Sammlung von Aktivitäten (Services, Aufgaben, Anforderungen, Benachrichtigungen usw.), die für eine Mitarbeiter-Experience organisiert sind. Beispiele für eine Mitarbeiter-Experience sind: Onboarding neuer Mitarbeiter oder Antritt einer Elternzeit. In einem Lebenszyklus-Event durchlaufen alle Mitarbeiter, die Teil einer bestimmten Zielgruppe sind, dieselbe Experience.

Ad-hoc-Aufgaben oder -Fälle sind nicht Teil einer ursprünglichen Lebenszyklus-Event-Konfiguration. Ad-hoc-Aufgaben oder -Fälle können einer vorhandenen Phase oder einem Paket eines Lebenszyklus-Events hinzugefügt werden, das gerade ausgeführt wird und aktiv ist.

Hinweis:
Sie können einem geschlossenen oder abgeschlossenen Aktivitätensatz keine Aufgabe oder keinen Fall hinzufügen.

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

Wenn ein Mitarbeiter eine Ad-hoc-Aufgabe oder einen Fall hinzufügt, werden diese auch für die betreffende Person in Mitarbeiter-Center oder auf ihrem Mobilgerät sichtbar. Dadurch kann die betreffende Person eines Falls eine Aufgabe ausführen oder auf eine Anforderung antworten.

Das Hinzufügen eines Ad-hoc-Falls oder einer Aufgabe zu einem aktiven Lebenszyklus-Event-Fall bietet Mitarbeitern eine Flexibilität, die die ursprüngliche Struktur nicht beeinträchtigt.

Beispiele für Fälle, in denen Ad-hoc-Aufgaben oder -Fälle nützlich sind:

Beurlaubung aus familiären Gründen verlängern

Ein Mitarbeiter befindet sich in Elternzeit und möchte diese verlängern.

Ein Mitarbeiter kann dem Lebenszyklus-Event der Elternzeit des Mitarbeiters einen neuen Fall hinzufügen, der die Beurlaubung verlängert.

Der hinzugefügte neue Fall zum Verlängern der Mitarbeiterelternzeit wird zu einem untergeordneten Fall des übergeordneten Lebenszyklus-Event-Falls.

Persönliche Informationen während des Onboardings ändern

Ein weiteres Beispiel ist, wenn ein neuer Mitarbeiter den Einarbeitungsprozess eines Lebenszyklus-Events durchläuft.

Ein neuer Mitarbeiter möchte persönliche Daten ändern, dies ist jedoch beim Onboarding nicht möglich.

Ein Mitarbeiter kann eine neue Aufgabe für den neuen Mitarbeiter erstellen, der im aktuellen Aktivitätensatz als Aufgabe angezeigt wird.

Benötigte Plugins

Zur Verwendung der Ad-hoc-Funktion für Lebenszyklus-Events sind die folgenden Plugins erforderlich:

- Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]
- Scoped App für Human Resources: Lebenszyklus-Events [com.sn_hr_lifecycle_events]

Optionale Plugins

Mit den folgenden optionalen Plugins können Sie Ad-hoc-Aufgaben oder Fälle an alternativen Stellen erstellen oder anzeigen:

- Human Resources Scoped App: Workspace [com.sn_hr_agent_workspace]
- Playbook Experience [com.playbook_experience]

Ad-hoc-Fall oder -Aufgabe erstellen

Sie können einen Fall oder eine Aufgabe erstellen und einer Phase (Bundle) hinzufügen, während ein Lebenszyklus-Event ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Lebenszyklusereignis-Fälle**.
2. Wählen Sie einen Fall aus, dessen Status aktiv ist (nur für Ad-hoc-Aufgaben).

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

Hinweis:
Um einen Ad-hoc-Fall hinzuzufügen, darf sich der Lebenszyklus-Event-Fall nicht im Status „Geschlossen – vollständig“, „Geschlossen – unvollständig“ oder „Abgebrochen“ befinden.

3. Scrollen Sie im Fallformular nach unten zum Abschnitt „Zugehörige Links“.
4. Wählen Sie **Untergeordneten Fall hinzufügen** oder **Aufgabe hinzufügen** aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fälle für Lebenszyklus-Events erstellen und HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen.
5. Nachdem Sie die erforderlichen Felder ausgefüllt haben, stellen Sie sicher, dass Sie einen Wert aus dem Feld **Phase** auswählen.
   Bei einem HR-Fall befindet sich das Feld **Phase** im Abschnitt „Falldetails“. Bei einer HR-Aufgabe befindet sich das Feld **Phase** zwischen den Feldern **Vorlage** und **Anzeigereihenfolge**.
   Wenn Sie eine Aufgabe oder einen Fall keiner Phase im Lebenszyklus-Event zuordnen, wird die Aufgabe oder der Fall zu einem untergeordneten Element des übergeordneten Falls, ist jedoch nicht im Lebenszyklus-Event enthalten.

Hinweis:
Die Phase wird auch als Aktivitätensatz oder Bundle bezeichnet. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Event-Aktivitätensätze konfigurieren.

Status von Lebenszyklus-Event-Fällen überwachen

Überwachen Sie den Status eines Lebenszyklus-Event-Falls mit dem Ausführungskontext des Aktivitätensatzes. Sie können den Status aller Aktivitätensätze in einem Lebenszyklus-Event-Fall überwachen. Sie können darüber hinaus auch den Status der einzelnen Aktivitäten überwachen. Sie können Berichte auf Basis der Kontexttabelle „Aktivitätensatz“ in Verbindung mit der HR-Falltabelle erstellen.

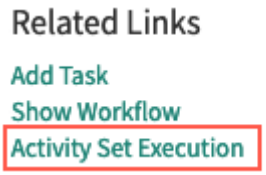
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_reader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Lebenszyklusereignis-Fälle**.

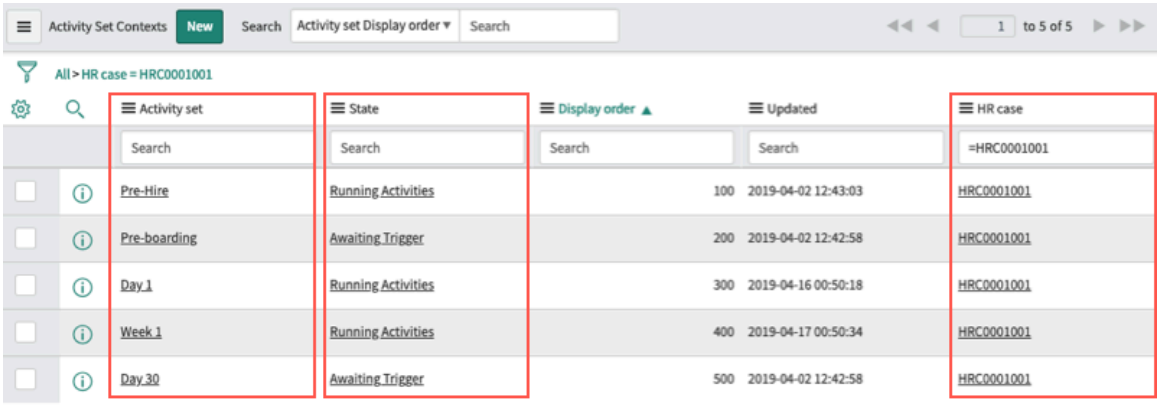
Hinweis:
Alternativ können Sie zu navigieren **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Ausführungskontexte** um alle Ausführungskontextdatensätze anzuzeigen.

2. Öffnen Sie einen Lebenszyklus-Event-Fall.
3. Klicken Sie im Abschnitt **Zugehörige Links** auf **Ausführung des Aktivitätensatzes**.



4. Über die Liste „Kontext des Aktivitätensatzes“ können Sie den Status der einzelnen Aktivitätensätze im Lebenszyklus-Event-Fall überwachen.

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

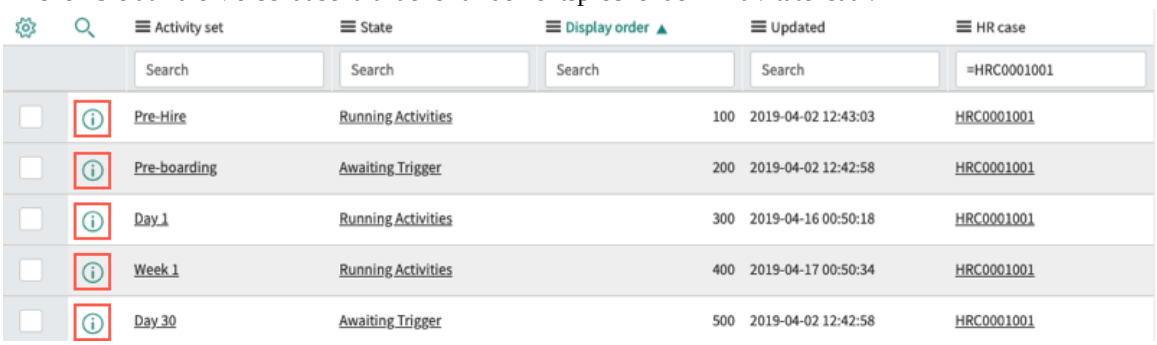


Spaltenheader in der Tabelle „Kontexte des Aktivitätensatzes“.

Spaltenüberschriften	Beschreibung
Aktivitätensatz	Der Aktivitätensatz, der dem Lebenszyklus-Event-Fall zugeordnet ist.
Status	Status des Aktivitätensatzes: ○ Warten auf Auslöser ○ Ausgeführte Aktivitäten ○ Fertig ○ Fehler **Hinweis:** Sie können den Status einzelner Aktivitäten überwachen, indem Sie den Kontextdatensatz des Aktivitätensatzes öffnen.
HR-Fall	Der Lebenszyklus-Event-Fall, der überwacht wird.

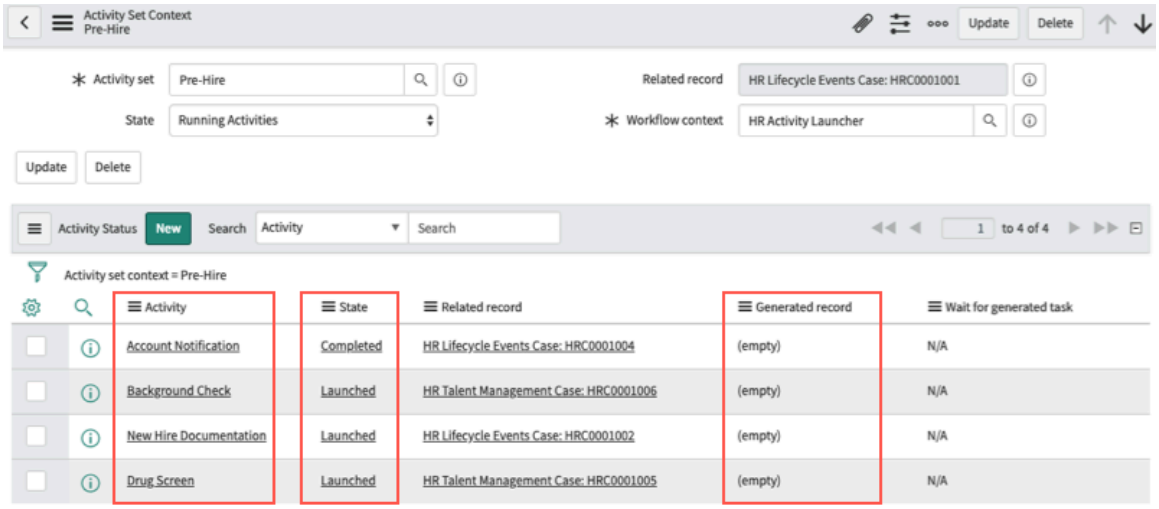
5. So überwachen Sie weiterhin den Status der einzelnen Aktivitäten innerhalb eines Aktivitätensatzes:

a. Klicken Sie auf die Vorschauschaltfläche für den entsprechenden Aktivitätensatz.



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

b. Im Formular „Kontext des Aktivitätensatzes“ können Sie im Abschnitt „Aktivitätsstatus“ den Status der einzelnen Aktivitäten innerhalb des Aktivitätensatzes überwachen.



Lebenszyklus-Event-Fälle fortsetzen

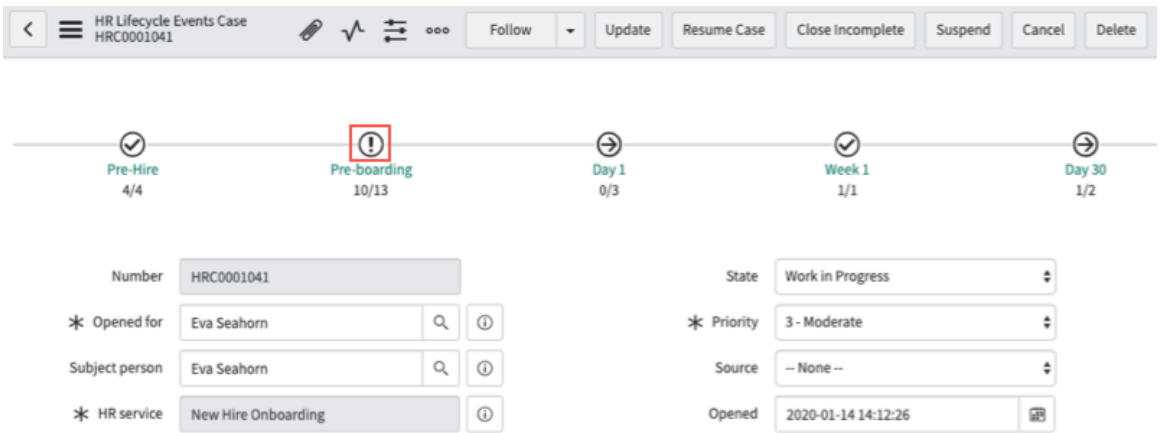
Setzen Sie einen Lebenszyklus-Event-Fall nach einem Workflow-Fehler oder einer Workflow-Zeitüberschreitung fort.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Lebenszyklusereignis-Fälle**, und öffnen Sie den fehlerhaften Lebenszyklusereignis-Fall.



2. Identifizieren und beheben Sie den Fehler.

> **Tipp:**
> Navigieren Sie zu dem Abschnitt **Anmerkungen und Arbeitsnotizen** im Fall, um die Arbeitsnotiz mit dem Grund anzuzeigen, aus dem der Workflow fehlgeschlagen ist.

3. Klicken Sie auf **Fortfahren**, um den Fall fortzusetzen.

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

Der Lebenszyklus-Event-Fall wird ab der Stelle fortgesetzt, an der der Fehler aufgetreten ist.

> **Wichtig:**
> Sie können den Fall nicht fortsetzen, wenn er den Status **Geschlossen**, **Geschlossen – unvollständig** oder **Abgebrochen** aufwies.

Lebenszyklus-Event-Dashboards

Verwenden Sie Lebenszyklus-Event-Dashboards, um Einblick in aktive Lebenszyklus-Event- und Einarbeitungsfälle zu erhalten.

Es gibt zwei Dashboards im Plugin der Human Resources Scoped App: Lebenszyklus-Events (com.sn_hr_lifecycle_events):

- Aktive Lebenszyklus-Event-Fälle
- Aktive Einarbeitungsfälle

Das Onboarding Executive View-Dashboard erfordert das Plugin „Performance Analytics - Content Pack - Human Resources Lifecycle Events Scoped App“ [com.sn_hr_lifecycle_pa].

Aktive Lebenszyklus-Event-Fälle

- Das Dashboard **Aktive Lebenszyklus-Event-Fälle** bietet eine Liste aller aktiven Lebenszyklus-Events oder Einarbeitungsfälle mit den Informationen über die betreffende Person, den Status, die betreffende Person und die Person unter „geöffnet für“. Sie können für jeden Fall in diesem Dashboard Details abrufen.
- Darüber hinaus bietet es Diagramme für aktive und überfällige Aufgaben.

Aktive Einarbeitungsfälle

- Das Dashboard **Aktive Einarbeitungsfälle** bietet eine Ansicht der aktiven Einarbeitungsfälle mit den folgenden Registerkarten:
  - Mitarbeiter, die begonnen haben
  - Mitarbeiter, die diese Woche beginnen
  - Mitarbeiter, die nächste Woche beginnen
  - Mitarbeiter, die später beginnen
- Darüber hinaus bietet es Diagramme für aktive und überfällige Einarbeitungsaufgaben.

Einarbeitung – Führungskraft-Ansichten

- Ermöglicht es, eine Überprüfung der Einarbeitungen der Neueinstellungen zu verbessernder Bereiche in dem Prozess zu verwalten.
- Die Registerkarte **Übersicht** zeigt eine Zusammenfassung der Einarbeitungsfälle von Neueinstellungen an. Es werden Daten über die Anzahl der noch nicht gestarteten Einarbeitungsfälle, ihre verschiedenen Phasen und überfällige Aktivitäten angezeigt.
- Die Registerkarte **Aktivitätsanalyse** zeigt Engpässe im Einarbeitungsprozess an. Details für jeden Aktivitätensatz pro Woche durch Erfüller oder Mitarbeiter. Ebenso wird die Zeit angezeigt, die bis zum Schließen von Aktivitäten vergeht, sowie überfällige Aktivitäten von Erfüllern und Mitarbeitern.

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

- Die Registerkarte **Erfahrung neuer Mitarbeiter** zeigt die Ergebnisse der Umfrage unter neuen Mitarbeitern, die das Messen der Erfahrung neuer Mitarbeiter unterstützt. Informationen über Mitarbeiter, die innerhalb eines Jahres das Unternehmen verlassen, werden auch angezeigt.

Weitere Informationen finden Sie unter . Leistungsanalysen

Lifecycle Events – Referenz

Referenzinhalte erleichtern Administratoren und Benutzern das Verständnis der installierten Komponenten einer Anwendung und der Interaktion dieser Komponenten.

Mit „Lifecycle Events for Enterprise“ installierte Komponenten

Beim Aktivieren des Plugins „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Benutzerrollen und Tabellen.

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

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollen in Lifecycle Events for Enterprise

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
„Lifecycle Events for Enterprise“-Administrator [sn_hr_le_ent.admin]		Keine

Mit „Lifecycle Events“ installierte Komponenten

Beim Aktivieren des Plugins „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events“ [com.sn_hr_lifecycle_events] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen und Benutzerrollen.

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

Demodaten sind für diese Funktion verfügbar und werden in einigen zugehörigen Beispielaufgaben verwendet.

Hinweis:
Das Plugin „Bereichsbezogene App für Human Resources-Lebenszyklen-Events“ [com.sn_hr_lifecycle_events] aktiviert die sn_hr_le.min_admin_count-Systemeigenschaft [sys_properties. list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Administrator für Enterprise Onboarding and Transition löschen, indem eine Mindestanzahl (Standard: zwei) aktiver Benutzer für diese Rolle erforderlich ist.

Automatische Übersetzung

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

Installierte Rollen

Rollen in Lebenszyklus-Events

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
„Lifecycle Events“-Administrator [sn_hr_le.admin]	Die Rolle gewährt Zugriff, damit der Inhaber Benutzer innerhalb von Lebenszyklus-Events erstellen, verwalten und zu Gruppen hinzufügen kann. Kann zugreifen auf: • Guided Setup • Besitzergruppen verwalten • Rollen verwalten • Konfiguration der LE-Benutzeroberfläche • Einarbeitung – Führungskraft-Dashboard • Einarbeitung – Führungskraft-Ansicht	• sn_hr_le.activity_set_manager • skill_admin • sn_hr_le.case_reader • sn_hr_le.case_writer • sn_hr_core.content_writer • sn_hr_le_pa.admin (wenn das Plugin „PA-Inhaltspaket – HR LE Scoped App“ aktiviert wird) • pa_viewer • survey_admin
Aktivitätsleser [sn_hr_le.activity_reader]	Kann HR-Aktivitätensätze und Aktivitäten lesen.	Keine
Manager des Aktivitätensatzes [sn_hr_le.activity_set_manager]	Kann HR-Aktivitätensätze aktivieren und auslösen.	sn_hr_le.activity_writer
Aktivitätsautor [sn_hr_le.activity_writer]	Kann HR-Aktivitätensätze und Aktivitäten erstellen.	sn_hr_le.activity_reader
Fall-Leser [sn_hr_le.case_reader]	Kann Lebenszyklus-Event-Fälle lesen	sn_hr_core.case_reader
Fallautor [sn_hr_le.case_writer]	Kann Lebenszyklus-Event-Fälle erstellen	• sn_hr_core.case_writer • sn_hr_le.case_reader
Administrator in HR Performance Analytics [sn_hr_le_pa.admin]	Lebenszyklus-Event Performance Analytics-Administratorrolle für die bereichsbezogene Anwendung.	Keine

Automatische Übersetzung

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

Rollen in Lebenszyklus-Events (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Greifen Sie auf Lebenszyklus-Event-PA-Inhaltspakete zu und ändern Sie diese. • Bearbeitet Performance Analytics-Eigenschaften. • Greift auf die Administratorkonsole zu. • Dependency Assessment starten. **Hinweis:** Diese Rolle ist in der Lebenszyklus-Event-Administratorrolle [sn_hr_le.admin] enthalten.	

Hinweis:
Die Rolle „Lebenszyklus-Event-Administrator“ (sn_hr_le.admin) mit der Rolle „Delegierter Entwickler“ (delegated_developer) kann auch Kompetenzzentren konfigurieren und erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Datenmodell für HR-Kompetenzzentren.

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle an eine andere Rolle finden Sie unter Einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzufügen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .
- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, erfahren Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.

Weitere Informationen zur Benutzerverwaltung und zur Verwaltung von Benutzern finden Sie unter Benutzerverwaltung .

Installierte Tabellen

Mit Lebenszyklus-Events installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Aktivität [sn_hr_le_activity]	Details der Aktivitäten, die Teil eines Aktivitätensatzes sind, und zusammen ein Lebenszyklus-Event

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

Mit Lebenszyklus-Events installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	bilden. Erweitert die Aktivitätsbasis-Tabelle [sn_hr_le_activity_base].
Aktivitätsbasis [sn_hr_le_activity_base]	Erweitert `sys_metadata`.
Aktivitätsfeldzuordnung [sn_hr_le_activity_field_mapping]	Details einer Aktivitätsfeldzuordnung, die Informationen aus dem übergeordneten Lebenszyklus-Event-Fall an eine Aktivität übergeben.
Aktivitätensatz [sn_hr_le_activity set]	Details der Aktivitätensätze und Aktivitäten, die Lebenszyklus-Events ergeben.
Kontext des Aktivitätensatzes [sn_hr_le_activity_set_context]	Wird für jeden Aktivitätensatz erstellt, wenn das Lebenszyklus-Event initialisiert wird. Verfolgt den Status jedes Satzes (ausgelöst, wartet auf Abschluss der Aktivitäten, und weitere). Wird mit der Tabelle Aktivitätsstatus [sn_hr_le_activity_status] kombiniert, um Filter für das Lebenszyklus-Event-Widget auf der Seite Ticket bereitzustellen.
Aktivitätsstatus [sn_hr_le_activity_status]	Wird erstellt, wenn ein Aktivitätensatz ausgelöst wird, und verfolgt den Status der erstellten Aktivität. Verfolgt den Fortschritt der Aktivität für jeden Lebenszyklus-Event-Fall, der initialisiert wird. Wird mit der Tabelle Aktivitätensatz-Kontext [sn_hr_le_activity_set_context] kombiniert, um Filter für das Lebenszyklus-Event-Widget auf der Seite Ticket bereitzustellen.
Erfülleraktivität – Konfiguration [sn_hr_le_fulfiller_activity_config]	Die Erfülleraktivitätskonfiguration übergibt Feldinformationen von der Tabelle „Lebenszyklus-Event-Fall“ [sn_hr_le_case] an die Tabelle „HR-Fall“ [sn_hr_core_case]
Erfülleraktivität – Konfigurationszuordnung [sn_hr_le_fulfiller_activity_config_mapping]	Konfigurationszuordnungen für Erfülleraktivitäten werden in alle Aktivitäten kopiert, die mit der Erfüller-Konfiguration erstellt wurden.
HR-Lebenszyklus-Event-Fall [sn_hr_le_case]	Details zu einem eingereichten Lebenszyklus-Event-Fall. • Account-Benachrichtigung • Einarbeitung anfordern Erweitert die Tabelle HR-Fall [sn_hr_core_case].
Lebenszyklus-Event-Typ	Lebenszyklus-Event-Typen bieten die Möglichkeit, Aktivitätensätze und Aktivitäten zusammen zu

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

Mit Lebenszyklus-Events installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_hr_le_type]	organisieren. Lebenszyklus-Event-Typen dienen als Container für Aktivitätensätze und Aktivitäten. Lebenszyklus-Event-Typen sind auch einem **HR-Service** zugeordnet.
Konfiguration der LE-Benutzeroberfläche [sn_hr_le_builder_ui_configuration]	Konfigurationsdetails der Lebenszyklus-Event-Benutzeroberfläche
Mitarbeiteranfrage sn_hr_le_employee_request	Verfolgt Details von Mitarbeiteranfragen. Wird erstellt, wenn eine Mitarbeiteranfrage erstellt wird. Kooperiert mit der Aktivitätsbasis-Tabelle [sn_hr_le_activity_base].
Zukünftige Aufgaben [sn_hr_le_future_todo]	Verfolgt Details zu Aktivitäten, die darauf warten, ausgelöst zu werden.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zur Verwaltung von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Lernen-Posts

Erzeugen Sie mit der Anwendung ServiceNow® Lernen-Posts eine Omni-Channel-Lern-Experience für Ihre Mitarbeiter, die ihnen das richtige Lernen zum richtigen Zeitpunkt bei Bedarf ermöglicht.

Weisen Sie Lernaufgaben aus einem Lebenszyklus-Event zu, und führen Sie Kurse je nach Bedarf durch. Informieren Sie zum Beispiel Mitarbeiter, die gerade aus dem Urlaub zurückgekehrt sind, über die neuesten Unternehmensrichtlinien.

Aktivierung und Einrichtung

Zuerst müssen Sie Lernen-Posts [sn_lnp] über ServiceNow Storeaktivieren. Lernen-Posts aktiviert automatisch die Anwendung Learning Core [sn_lc], die den Basissatz von Tabellen, Inhalten, Lernbasen, Rollen und Zugriffskonfigurationen enthält, die in der Anwendung Lernen-Posts [sn_lnp] verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Learning Core erkunden.

Wichtig:
Lernen-Posts ist mit dem HRSD Enterprise-Paket verfügbar.

Apps im Store anfordern

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

Lernaufgaben aus Lebenszyklus-Event initiieren

Wenn ein Lebenszyklus-Event ausgelöst wird, wird eine Lernaufgabe erstellt und der betreffenden Person des Falls zugewiesen. Die Aufgabe wird auf der Aufgabenseite in Mitarbeiter-Center angezeigt.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Lernaufgabenvorlage.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lernvorlagen erstellen.
2. Konfigurieren Sie einen Aktivitätensatz für ein Lebenszyklus-Event.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Event-Aktivitätensätze konfigurieren.
3. Konfigurieren Sie die Aktivität für ein Lebenszyklus-Event.
   Stellen Sie beim Erstellen einer Lebenszyklus-Aktivität sicher, dass Sie für **Aktivitätstyp** die Option **Mitarbeiter**, für **Mitarbeiteraktivität** die Option **Lernaufgabe** und für **HR-Vorlage** eine beliebige Lernvorlagenaufgabe auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren.
   Wenn ein Lebenszyklus-Event ausgelöst wird, wird eine Lernaufgabe erstellt und der betreffenden Person des Falls zugewiesen.

Lernvorlagen erstellen

Erstellen Sie eine Lernvorlage, um den Prozess zum Erstellen von Lernaufgaben zu vereinfachen, indem Felder automatisch gefüllt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: learning_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernverwaltung** > **Administration** > **Vorlagen**
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder des Formulars aus.

Lernvorlagenfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name der Lernvorlage.
Tabelle	Tabelle, für die diese Vorlage gilt. Wählen Sie „Lernaufgabe“ [sn_lc_learning_task] aus.
Vorlage	Inhalte, mit dem Datensätze, die auf dieser Vorlage basieren, automatisch ausgefüllt werden. ○ Wählen Sie in der Liste **Lernbibliothek** aus, und suchen Sie nach dem Bibliothekselement. ○ Wählen Sie in der Liste **Kurselement** aus, und suchen Sie nach einem Kurselement. ○ Wählen Sie in der Liste **Status** und anschließend einen Status für die Lernaufgabe aus. ○ Wählen Sie in der Liste **Kurzbeschreibung** aus, und fügen Sie eine geeignete Beschreibung für die Lernaufgabe hinzu.
Globale Beschreibungen für Übersetzungen verwenden	Option, um die Verwendung von globalen Beschreibungen für Übersetzungen zu ermöglichen. Wenn diese Option ausgewählt ist, können Sie die Kurzbeschreibung und die Beschreibung für die Lernaufgabenvorlage in einer oder mehreren Sprachen bereitstellen.

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

Feld	Beschreibung
Linkvorlage	Vorlage, die eine untergeordnete Tabelle mit der Vorlage für die übergeordnete Tabelle verknüpft. Legen Sie in der Vorlage für die untergeordnete Tabelle den Wert für das Feld fest, das auf die übergeordnete Tabelle verweist. Nachdem Sie den Wert festgelegt haben, ist die untergeordnete Vorlage eindeutig mit der übergeordneten Tabelle verknüpft.
Zusätzliche Felder	Geben Sie im Feld **Zuweisen an** den Benutzer an, für den die Lernaufgabe gilt.

Wichtig:
Sie müssen beim Erstellen der Vorlage Werte in den Feldern **Katalog**, **Kurselement**, **Status**, **Kurzbeschreibung** und **Zuweisen an** angeben. Wenn eines der Felder leer bleibt, wird die Lernaufgabe nicht als Teil des Lebenszyklus-Events erstellt, und in den Systemprotokollen wird ein Fehler verzeichnet.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Lernaufgaben-Widgets

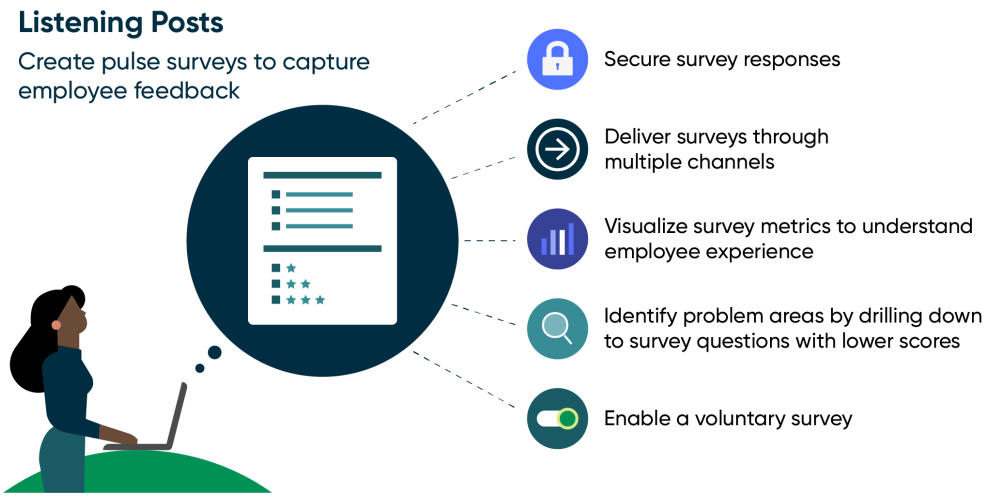
Die vorkonfigurierten Widgets für Lernaufgaben und abgeschlossene Lernaufgaben unterstützen die Anzeige von Lernaufgaben auf der Aufgabenseite im Mitarbeiter-Center.

Weitere Informationen zu diesen Lern-Widgets finden Sie unter **Mitarbeiter-Center** > **Aufgabenkonfiguration**.

Feedback-Posts

Mit der Anwendung ServiceNow® Feedback-Posts können Sie einfache Pulse-Umfragen erstellen, um Berührungspunkte von Mitarbeitern zu erfassen, Einblicke aus Mitarbeiterfeedback zu gewinnen und die allgemeine Mitarbeiter-Experience zu verbessern.

Schlüsselfeatures



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

Erste Schritte

Untersuchen  Erfahren Sie mehr über Feedback-Posts	Konfigurieren  Planen und konfigurieren Sie Ihre -Implementierung	Verwenden  Einfache Pulsumfragen erstellen und bereitstellen
integrieren  Erweitern Sie die Fähigkeiten, indem Sie Feedback-Posts mit anderen -Anwendungen integrieren	Analytics- und Reporting-Lösungen  Visualisieren Sie Metriken für Pulsumfragen, um die Mitarbeiter-Experience zu messen	Referenz  Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab

Feedback-Posts erkunden

Erfahren Sie mehr über Feedback-Posts, bevor Sie damit beginnen, einfache Pulsumfragen zu erstellen.

Schlüsselfeatures

Umfrageantworten schützen

- Legen Sie beim Erstellen einer Pulse-Umfrage eine Anonymitätsstufe fest.
- Definieren Sie Gruppen, für die Sie die Antworten auf die Pulse-Umfrage freigeben möchten.

Umfragen über mehrere Kanäle bereitstellen

- Sie können Pulsumfragen aus Feedback-Posts oder aus Content Automation- oder Content Delivery-Anwendungen bereitstellen.
- Ermöglichen Sie Mitarbeitern, an einer Pulsumfrage über verschiedene Kommunikationskanäle wie Virtual Agent, Slack, Microsoft Teams, Chat-Webclient in Mitarbeiter-Centerund SMS teilzunehmen.

Einblicke in Umfragen in einem Dashboard gewinnen

- Visualisieren Sie Metriken für Pulsumfragen, um die allgemeine Mitarbeiter-Experience zu verstehen.
- Zeigen Sie durchschnittliche Punktzahlen, Trends, Antwortraten und eine Zusammenfassung der Antworten für Umfragen unter einem Thema an.
- Gewinnen Sie Einblicke basierend auf Land, Abteilung und anderen Parametern.

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

- Identifizieren Sie Problembereiche, indem Sie Detailinformationen anzeigen, um Fragen mit niedrigeren Punktzahlen zu untersuchen.
- Verfolgen Sie Kanäle nach, über die Mitarbeiter an Pulse-Umfrage teilnehmen. Zum Beispiel Virtual Agent oder SMS.
- Interpretieren Sie die Journey eines Mitarbeiters in den Feedback-Posts -Umfrage-Widgets. Gewinnen Sie implizite Einblicke in das Verhalten von Mitarbeitern und ihre Reaktion auf Pulse-Umfragen. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie mit User Experience Analytics.

Freiwillige Umfrage aktivieren

Ermöglichen Sie Mitarbeitern, ihr Feedback jederzeit zu teilen, indem Sie auf die freiwillige Feedback-Umfrage unter Mitarbeiter-Centerzugreifen.

Feedback-Posts konfigurieren

Richten Sie Feedback-Posts ein, um einfache Pulse-Umfragen zum Sammeln von Mitarbeiterfeedback zu erstellen.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie das Plugin Feedback-Posts (sn_lp) in ServiceNow Store. Feedback-Posts ist mit den HR Enterprise-Paketen verfügbar.

Apps im Store anfordern

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

Widgets für Feedback-Posts

Die vorkonfigurierten Widgets helfen Ihnen, eine Pulse-Umfrage anzuzeigen, die von Feedback-Posts im Mitarbeiter-Center ausgeführt wird.

Vorkonfigurierte Widgets

Name	Beschreibung
Listening Posts – Meine Umfrage	Zeigt eine Pulse-Umfrage als Widget im Mitarbeiter-Center an.
Listening Posts – an Umfrage teilnehmen	Zeigt die Pulse-Umfrageseite mit Pulse-Fragen im Mitarbeiter-Center an.
Listening Posts – Umfragenliste	Zeigt in einer Listenansicht im Mitarbeiter-Center alle Pulse-Umfragen an, die dem Benutzer zugewiesen sind.
Listening Posts Feedback Bucket (Listening Posts # Feedback-Bucket)	Enthält die Flyout-Benachrichtigungen, die nach Abschluss der Aufgabe im Mitarbeiter-Center empfangen werden.
Listening Posts Feedback Collection (Listening Posts # Feedback-Zusammenstellung)	Zeigt die Flyout-Benachrichtigungen für Pulse-Umfragen nach Abschluss der Aufgabe im Mitarbeiter-Center an. Diese Flyout-Benachrichtigung bleibt 10 Sekunden auf dem Bildschirm.

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

Vorkonfigurierte Widgets (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Listening Posts Popup Survey (Listening Posts – Popup-Umfrage)	Zeigt dem Benutzer die Umfrage in einem modalen Fenster an, nachdem ein Benutzer in der Flyout-Benachrichtigung im Mitarbeiter-Center auf die Schaltfläche **Feedback geben** geklickt hat.
Listening Posts-Popup für freiwilliges Feedback	Zeigt die Schaltfläche **Feedback geben** in Mitarbeiter-Center an, um einem Benutzer die Teilnahme an einer freiwilligen Umfrage zu ermöglichen.
Listening Posts – Freiwilliges Feedback	Zeigt einen Fragebogen an, wenn ein Benutzer auf die Schaltfläche **Feedback geben** in Mitarbeiter-Center klickt.

Navigieren Sie zu, um weitere Informationen zu diesen Widgets zu erhalten **Service Portal** > **Widgets**.

Zusätzliche Konfiguration zum Anzeigen von Widgets für Pulse-Umfragen in Mitarbeiter-Center

- Aktualisieren Sie das Plugin Mitarbeiter-Center auf Version 22.0.*.
- Lassen Sie zu, dass in der Anwendung Feedback-Posts eingeschränkter Aufruferzugriff erzeugt wird.
- Deaktivieren Sie den Datensatz „Nutzung Standard Ticket“ (sys_id: ed1cbb1573820010578 8e1e54cf6a760) in „Seite Routenzuordnungen zu“, um Benachrichtigungen auf der Seite „Meine Anfragen“ zu erhalten.

Hinweis:

- Nur die HR-Ticket-Seite [hrm_ticket_page] wird unterstützt, die Standardticket-Seite hingegen nicht [standard_ticket page].
- Die Widgets Feedback-Posts Feedback-Bucket, Feedback-Posts Feedback-Sammlung und Popup-Umfrage Feedback-Posts sind nur auf der Seite „Aufgaben“ [hrm_todos_page], auf der Seite „HR-Ticket“ [hrm_ticket_page] und auf der Seite „HRM-Aufgaben“ [hrm_todo] eingebettet.

Eine freiwillige Feedback-Posts-Umfrage aktivieren

Ermöglichen Sie Anwendern, ihr Feedback jederzeit zu teilen, indem Sie ihnen den Zugriff auf die freiwillige Feedback-Umfrage unter Mitarbeiter-Centergewähren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: pulse_ admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Feedback-Posts** > **Freiwilliges Feedback** > **Freiwillige Umfrage**.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

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

- Die Schaltfläche **Feedback geben** wird in Mitarbeiter-Center angezeigt, damit ein Mitarbeiter an einer freiwilligen Umfrage teilnehmen kann.
- Nachdem ein Mitarbeiter an einer freiwilligen Umfrage teilgenommen hat, werden die Antworten in der zugehörigen Liste **Pulse-Benutzer** auf der Seite „Voluntary Survey“ (Freiwillige Umfrage) aufgezeichnet. Um die Antworten der freiwilligen Umfragen in einem Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **Feedback-Posts** > **Freiwilliges Feedback** > **Freiwilliger Feedback-Bericht**.

Pulse-Umfragen erstellen und bereitstellen

Machen Sie sich damit vertraut, wie Pulse-Umfragen zum Sammeln von Mitarbeiterfeedback erstellt und bereitgestellt werden.

Pulsfragen in Feedback-Posts erstellen

Erstellen Sie eine Frage in einer Pulse-Umfrage oder fügen Sie dem Pulse-Fragenpool eine Frage hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lp.creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Feedback-Posts** > **Pulse-Fragenpool**.
2. In der mit **Fragen** verwandten Liste klicken Sie auf **Neu**.

Hinweis:
Sie können auch eine Pulse-Umfrage öffnen und Fragen direkt zur Pulse-Umfrage hinzufügen, indem Sie auf **Neu** klicken.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular für Pulsumfrage-Fragen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Frage
Frage	Beschreibung der Frage
Typ	Name der Pulsumfrage
Bewertungsoption	Format, in dem die Bewertung für Fragen bereitgestellt wird, die in einer Pulsumfrage gestellt werden. Zum Beispiel Stern oder Zahl.
Beschreibung	Beschreibung, die angezeigt wird, wenn der Umfrageempfänger auf eine Frage in der Pulse-Umfrage zeigt.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der Sie die Frage in der Umfrage platzieren möchten. Beispielsweise wird eine Frage mit geringerer Reihenfolge zuerst in der Umfrage platziert.
Zusätzliche Informationen zulassen	Option zum Bereitstellen eines Textfelds in der Umfrage, damit der Umfrageempfänger weitere Details eingeben kann.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Frage für Bewertungen und Metrikberechnungen verwendet wird

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

Feld	Beschreibung
Obligatorisch	Option, um anzugeben, dass die Frage erforderlich ist und vom Umfrageempfänger beantwortet werden muss.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Fragenpools in Feedback-Posts erstellen

Erstellen Sie ein Repository mit Fragen für die Pulse-Umfrage.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lp.creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Feedback-Posts** > **Pulse-Fragenpool**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular für Pulsumfragen-Fragenpool

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Fragenpool.
Beschreibung	Beschreibung des Fragenpools

4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Fragen** auf **Neu**, um dem Fragenpool neue Fragen hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Pulsfragen in Feedback-Posts erstellen.

Pulsthemen in Feedback-Posts erstellen

Ein Thema ist eine Gruppe von Pulsumfragen, mit denen ein gemeinsames Ziel verfolgt wird. Zum Beispiel kann das Onboarding eines Mitarbeiters ein Thema sein, und Tag 1, Woche 1 eine Pulsumfrage.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lp.creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Feedback-Posts** > **Pulse-Thema**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular Pulsthema

Feld	Beschreibung
Name	Passender Name für das Thema
Typ	Typ des Themas:

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

Feld	Beschreibung
	○ **Gruppenpuls**: Zielgruppe sowie Start- und Enddatum des Themas sind festgelegt. ○ **Mitarbeiterlebenszyklus**: Zielgruppe sowie Start- und Enddatum des Themas variieren je nach Kriterien. **Hinweis:** Der Mitarbeiterlebenszyklus wird der Zielgruppe abhängig vom konfigurierten Lebenszyklus-Event zugewiesen.
Beschreibung	Zusätzliche Beschreibung für das Thema.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass das Thema aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Filter	Filter im Pulse-Dashboard, die verwendet werden, um die Antworten der Mitarbeiter zu verfeinern. **Hinweis:** Die Standardfilter sind Abteilung, Land und Titel.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Zeigen Sie die Liste der Pulsumfragen unter einem Thema in der zugehörigen Liste **Pulsumfragen** an. Informationen zum Erstellen einer Pulsumfrage unter einem Thema finden Sie unter Pulsumfragen in Feedback-Posts erstellen.
- Fügen Sie Berichte hinzu, und geben Sie die Reihenfolge an, in der die dem Thema zugeordneten Berichte angezeigt werden sollen. Informationen zum Hinzufügen eines Berichts unter einem Thema finden Sie unter Pulse-Berichte in Feedback-Posts hinzufügen.
- Zeigen Sie die Liste der Antwortfreigaberegeln in der zugehörigen Liste **Antwortfreigaberegeln** an. Informationen zum Erstellen einer Antwortfreigaberegel finden Sie unter Antwortfreigaberegeln in Feedback-Posts erstellen.

Pulse-Berichte in Feedback-Posts hinzufügen

Erfassen Sie mehr demografische Daten und erstellen Sie relevante Aufgliederungen, indem Sie weitere Berichte innerhalb eines Themas hinzufügen. Fügen Sie einen Bericht hinzu, indem Sie eine Reihenfolge angeben, in der der Bericht im Pulse-Dashboard angezeigt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lp.creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Feedback-Posts** > **Pulse-Thema**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Berichte** auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

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

Formular „Berichte“

Feld	Beschreibung
Bericht	Bericht, der im Pulse-Dashboard angezeigt werden muss.
Bestellung	Reihenfolgenummer, die die Position angibt, an der der Bericht im Pulse-Dashboard angezeigt werden muss. Berichte mit einer geringeren Reihenfolgenummer werden zuerst angezeigt.
Design	Thema, zu dem der Bericht gehört.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Antwortfreigaberegeln in Feedback-Posts erstellen

Erstellen Sie Freigaberegeln für Antworten, indem Sie Gruppen definieren, mit denen Antworten auf Pulse-Umfragen geteilt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lp.creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Feedback-Posts** > **Pulse-Thema**.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Antwortfreigaberegeln** auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular Antwortfreigaberegel

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Regel zum Teilen von Antworten.
Beschreibung	Beschreibung der Antwortfreigaberegel
Demografische Bedingung	Nur Benutzerantworten, die diese Bedingung erfüllen, werden dem Betrachter im Pulse-Dashboard angezeigt.
Anwenderkriterien	Benutzergruppen, für die Sie die Antworten auf die Pulsumfrage freigeben möchten.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Nur die Felder **Benutzer** und **Gruppen** sind in Benutzerkriterien für Antwortfreigaberegeln in Pulse-Umfragen anwendbar. ○ Die Feldoption **Erweitert** ist nicht anwendbar. ○ Wenn die Benutzerkriterien leer sind, werden keine Benachrichtigungen gesendet.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Pulsumfragen in Feedback-Posts erstellen

Erstellen Sie eine Pulsumfrage unter einem Thema. Veröffentlichen Sie die Umfrage, damit Benutzer die Umfrage erhalten und beantworten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lp.creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Feedback-Posts** > **Pulse-Umfrage**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular Pulsumfrage

Feld	Beschreibung
Name	Name von der Pulsumfrage.
Thema	Thema, dem Sie die Pulse-Umfrage zuordnen möchten.
Zielgruppe hinzufügen	Option zum Hinzufügen von Benutzern, die die Pulsumfrage-Instanzen erhalten. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Content Delivery-Plugin installiert ist.
Zielgruppe	Benutzergruppen, für die Sie die Antworten auf die Pulsumfrage freigeben möchten.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen **Zielgruppe hinzufügen** aktivieren. ○ Sie können die Zielgruppe für eine Umfrage mit dem Feld **Zielgruppe** oder über die zugehörige Liste **Umfrageempfängerliste** hinzufügen. Wenn Sie Benutzer sowohl im Feld **Zielgruppe** als auch in der **Liste der Umfrageempfänger** hinzufügen, erhält die Gesamtmenge beider Benutzergruppen Pulse-Umfrageinstanzen.
Benachrichtigungen senden	Option, um Benutzer zu benachrichtigen, wenn ihnen eine Umfrage zugewiesen wird
Mobile Benachrichtigungen senden	Option zum Senden von Benachrichtigungen in der Mobile-Anwendung.
Virtual Agent – Benachrichtigungen	Option zum Senden von umsetzbaren Benachrichtigungen über Virtual Agent.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Umfrage
Aktiv	Mit dieser Option wird angezeigt, dass die Pulsumfrage aktiviert ist und genutzt werden kann.
Status	Aktueller Status der Pulsumfrage ○ **Entwurf**: Status der Pulse-Umfrage beim Erstellen. ○ **Bereit**: Status der Pulse-Umfrage, bevor Instanzen von der regelmäßigen Aufgabe erstellt werden. ○ **Veröffentlicht**: Status, nachdem die Umfrageinstanz für die Zielgruppe verfügbar ist. ○ **Geschlossen**: Status nach dem Enddatum der Pulse-Umfrage. Die Umfrage wird nach ihrem Enddatum automatisch in den Status „Geschlossen“ versetzt.
Auto-initiate conditions (Bedingungen automatisch initiieren)	Option zum Einrichten von Bedingungen, mit denen Feedback-Umfragen ausgelöst werden. **Hinweis:** Diese Option wird nur für eine Pulse-Umfrage angezeigt, die einem Thema vom Typ **Mitarbeiterlebenszyklus** zugeordnet ist.

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

Feld	Beschreibung
Startdatum	Datum, ab dem die Pulsumfrageinstanzen an Benutzer gesendet werden
Enddatum	Datum, bis zu dem die Pulse-Umfrageinstanzen zur Beantwortung durch die Benutzer zur Verfügung stehen.
Anonymity level (Anonymitätsebene)	Anonymitätsstufe, die Sie für eine automatisch initiierte Pulse-Umfrage festlegen möchten. ○ **Nicht anonym**: Name und demografische Details von Benutzern werden zusammen mit ihren Umfrageantworten erfasst. ○ **Anonym**: Nur Umfrageantworten der Benutzer werden erfasst. ○ **Employee Choice** (Mitarbeiterauswahl): Der Benutzer hat die Möglichkeit, bei der Umfrage im Mitarbeiter-Center eine Auswahl zu treffen: Identität anonym oder nicht anonym halten.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. In der zugehörigen Liste **Fragen**:
   - Klicken Sie auf **Neu**, um dem Inhalt eine Frage hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Pulsfragen in Feedback-Posts erstellen.
   - Klicken Sie auf **From Question Bank (Aus Fragenpool)**, um eine Frage aus dem Fragenpool hinzuzufügen.

   Hinweis:
   Nachdem eine Umfrage veröffentlicht wurde, können Sie keine Fragen hinzufügen oder aktualisieren.

6. Klicken Sie auf **Kopieren**, um eine weitere Kopie der Umfrage zu erstellen.
7. Klicken Sie auf **Veröffentlichung planen**.

   Hinweis:
   Wenn Sie auf **Veröffentlichung planen** klicken, wird sichergestellt, dass die Instanzen erstellt werden, wenn die geplante Aufgabe „LP-Gruppenpulsinstanz erstellen“ ausgeführt wird. Diese Option ist anwendbar, wenn das Startdatum des sin der Zukunft liegt.

8. Um Umfrageinstanzen sofort zu veröffentlichen, ohne auf die Ausführung einer geplanten Aufgabe zu warten, klicken Sie auf **Sofort veröffentlichen**.

   Hinweis:
   Die Option **Sofort veröffentlichen** wird nur für eine Umfrage angezeigt, die einem Thema vom Typ „Gruppenpuls“ zugeordnet ist. Das Startdatum muss heute oder in der Vergangenheit liegen und zwischen dem Startdatum und dem Enddatum muss mindestens ein Tag Unterschied bestehen.

9. Um eine veröffentlichte Umfrage abzubrechen, klicken Sie auf **Abbrechen**.
   Die Pulse-Umfrage ist geschlossen. Alle noch auszuführenden Pulse-Umfrageinstanzen werden abgebrochen, abgeschlossene Instanzen bleiben davon unberührt.

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

Nächste Maßnahme

- Zeigen Sie in der zugehörigen Liste **Pulsbenutzer** die endgültigen Listen der Benutzer an, an die die Pulsumfrageinstanzen gesendet werden. Diese zugehörige Liste wird erst dann angezeigt, wenn eine Pulsumfrage veröffentlicht wurde und Instanzen für Benutzer verfügbar sind.
- Fügen Sie in der zugehörigen Liste **Survey Recipients List** (Liste der Umfrageempfänger) die Empfänger hinzu, an die Sie die Umfrageinstanzen senden möchten.
- Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Feedback initiators** (Feedback-Initiatoren) auf **Neu**, um Feedback-Umfragen basierend auf Auslöserbedingungen zu initiieren. Weitere Informationen finden Sie unter Automatisch eine Pulse-Umfrage aus Feedback-Posts initiieren.

Automatisch eine Pulse-Umfrage aus Feedback-Posts initiieren

Senden Sie automatisierte Umfragen, um die Zufriedenheit der Mitarbeiter mit einer aktuellen Experience zu messen, z. B. das Schließen einer HR-Aufgabe, die über ein Lebenszyklusereignis initiiert wurde, indem Sie Bedingungen für automatische Auslösung anwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lp.creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Feedback-Posts** > **Pulse-Umfrage**.
2. Wählen Sie eine Umfrage aus.
3. Aktivieren Sie die Option **Auto-initiate conditions (Bedingungen automatisch initiieren)**, um Bedingungen zum Initiieren von Feedback-Umfragen nach Abschluss einer Aufgabe einzurichten.

   Hinweis:
   Die Option **Auto-initiate conditions (Bedingungen automatisch initiieren)** wird nur angezeigt, wenn die Umfrage einem Thema vom Typ **Mitarbeiterlebenszyklus** zugeordnet ist.

4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Feedback initiators** (Feedback-Initiatoren) auf **Neu**.

   Hinweis:
   Feedback-Initiatoren funktionieren nur für die HR-Aufgaben ab Feedback-Posts V3 oder höher.

Auslöserbedingungsformular

Feld	Beschreibung
Bewertung	Umfrage, die gesendet werden soll.
Tabelle	Tabelle, für die die Auslösebedingung ausgeführt werden soll. Sie können nur Tabellen im aktuellen Anwendungsbereich auswählen. Um beispielsweise eine Umfrage zu senden, wenn eine HR-Aufgabe geschlossen wird, wählen Sie die Tabelle „HR-Aufgabe“ [sn_hr_core_task] aus.
Benutzerfeld	Feld, das die Benutzer speichert, denen Sie die Umfrage senden möchten. Sie können jedes Feld in der ausgewählten Tabelle oder in einer referenzierten Tabelle auswählen, die auf die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] verweist. Verwenden Sie die Baumauswahl, um ein Feld auszuwählen.
Aktiv	Checkbox, die bestimmt, ob diese Auslöserbedingung aktiv (ausgewählt) ist.

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

Feld	Beschreibung
Zufällig auslösen	Checkbox, die bestimmt, ob die Umfrage jedes Mal an den entsprechenden Benutzer gesendet werden soll, wenn die Bedingung erfüllt (nicht ausgewählt) oder nur ein Prozentsatz der Zeit (ausgewählt) ist.
Wahrscheinlichkeit (%)	Ungefähre Wahrscheinlichkeit, dass die Umfrage jedes Mal gesendet wird, wenn die Bedingung erfüllt ist. Wenn die Wahrscheinlichkeit beispielsweise auf 50 eingestellt ist, sendet das System die Umfrage ungefähr 50 % der Zeit, zu der die Bedingungen erfüllt sind. Es werden keine Einschränkungen des Wiederholungsintervalls angenommen. Dieses Feld ist nur sichtbar und erforderlich, wenn Zufällig auslösen ausgewählt ist.
Beschreibung	Zusammenfassende Informationen zur Identifizierung der Auslöserbedingung. **Hinweis:** Bei einem ausgelösten Datensatz wird die Tabellenbezeichnung für die Umfragebeschreibung verwendet.
Bedingung	Bedingungsgenerator, der die Kriterien definiert, die zum Senden der Umfrage erfüllt sein müssen. Wenn Sie beispielsweise bei Abschluss einer HR-Aufgabe eine Umfrage senden möchten, erstellen Sie die Bedingung [Status] [ist] [abgeschlossen].

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Pulse-Umfragen als Inhalt in Feedback-Posts erstellen

Verwenden Sie den Inhaltstyp „Pulse-Umfrage“, um Pulse-Umfragen zu erstellen, die über ServiceNow Content Delivery oder Content Automation bereitgestellt werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lp.creator, sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Delivery** > **Pulse-Inhalt**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Umfrageinhalt“

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Pulsinhalts
Thema	Thema, dem Sie die Pulsumfrage zuordnen möchten. **Hinweis:** Nur die Themen vom Typ „Gruppenpuls“ können im Pulsinhalt ausgewählt werden.
Aktiv	Mit dieser Option wird angezeigt, dass die Inhalte aktiviert sind und genutzt werden können.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. In der zugehörigen Liste **Fragen**:

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

- Um einem Inhalt eine Frage hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**. Weitere Informationen finden Sie unter Pulsfragen in Feedback-Posts erstellen.
- Klicken Sie auf **Aus Fragenpool**, um eine Frage aus dem Fragenpool hinzuzufügen.

Pulse-Umfragen in Feedback-Posts bereitstellen

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern Pulse-Umfragen mithilfe verschiedener Anwendungen wie Feedback-Posts, Content Automation und Content Delivery bereit.

Feedback-Posts

Nachdem Sie Pulsumfragen in der Anwendung Feedback-Posts erstellt und die erforderlichen Felder für Pulsumfragen wie **Startdatum** und **Enddatum**definiert haben, führt die geplante Aufgabe Feedback-Posts: Gruppen-Pulsinstanz erstellen die folgenden Aufgaben aus:

- Wählt alle Pulse-Umfragen aus, die sich im Status „Veröffentlicht“ befinden, und erstellt Umfrageinstanzen. Wenn das Enddatum einer Umfrage abgelaufen ist, wird die Umfrage automatisch in den Status „Geschlossen“ versetzt.
- Wählt alle Pulse-Umfragen aus, die sich im Status „Bereit“ befinden. Wenn das Startdatum einer Pulsumfrage abgelaufen ist, erstellt die regelmäßige Aufgabe Instanzen für diese Pulsumfrage. Wenn das Enddatum einer Pulse-Umfrage abgelaufen ist, ändert die regelmäßige Aufgabe den Status der Pulse-Umfrage in „Geschlossen“.

Content Automation

Nachdem Sie Inhalt vom Typ **Pulsinhalt** in Content Automation erstellt haben, verwenden Sie Kampagnen, um Pulsinstanzen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Pulsinhalte mithilfe von Kampagnen bereitstellen.

Content Delivery

Nachdem Sie Inhalt vom Typ **Pulsinhalt** in Content Delivery erstellt haben, verwenden Sie Zeitplaninhalte, um Pulsinstanzen zu erstellen. Informationen zum Erstellen eines Zeitplaninhalts finden Sie unter Lieferung für Inhaltplanen .

Die Zeitplanaufgabe Feedback-Posts: Gruppen-Pulsinstanz erstellen berücksichtigt das Verfügbarkeitsstatusdatum des Zeitplaninhalts und erstellt Instanzen für veröffentlichte Umfragen.

Pulsinhalte mithilfe von Kampagnen bereitstellen

Nachdem Sie Inhalt vom Typ **Pulsinhalt** in Content Automation erstellt haben, verwenden Sie Kampagnen, um Pulsinstanzen zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

Prozedur

1. Erstellen Sie eine -Kampagne.
2. Erstellen Sie ein Kampagnenpaket vom Auslösertyp **Festes Datum** oder **To dos completion (Aufgabenabschluss)**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnenpaket erstellen
3. Erstellen Sie Inhalte vom Typ **Pulsinhalt**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Pulse-Umfragen als Inhalt in Feedback-Posts erstellen.

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

4. Fügen Sie dem Kampagnenpaket den Inhaltstyp **Pulsinhalt** hinzu.
5. Nachdem Sie alle Teile einer Kampagne fertiggestellt haben, klicken Sie auf die Schaltfläche **Veröffentlichen**.
   Die regelmäßige Aufgabe **Content Automation: LP-Pulse-Umfrage erstellen** erstellt Pulse-Umfragen für Kampagnen, die sich mit dem Inhaltstyp **Pulse-Umfrage** im Status „Veröffentlicht“ befinden. Die regelmäßige Aufgabe überprüft, ob das Kontrollkästchen **Kampagne erneut auswerten** aktiviert ist. Abhängig von der Häufigkeit der Neuauswertung erstellt oder storniert die regelmäßige Aufgabe Pulsumfrage-Instanzen für die Benutzer, die der Kampagne hinzugefügt oder aus ihr entfernt werden.

An Feedback-Posts-Pulsumfragen teilnehmen

Geben Sie Ihre Bewertungen für die in einer Pulsumfrage gestellten Fragen ab. Ihr Feedback wird verwendet, um die allgemeine Mitarbeiter-Experience zu messen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

Sie können Pulsumfragen wie folgt beantworten.

- Öffnen Sie die E-Mail zur Pulsumfrage, die Sie erhalten haben. Klicken Sie auf den Link **An Umfrage teilnehmen**, um die Pulsumfrage zu beantworten und abzuschließen.
- Klicken Sie im Widget „Listening Posts“ in Mitarbeiter-Center auf **An Umfrage teilnehmen**.
- Nehmen Sie an Pulse-Umfragen aus anderen Kommunikationskanälen wie Virtual Agent, Slack, Microsoft Teams und Chat-Webclient im Mitarbeiter-Center teil.
- Nehmen Sie an einer Pulsumfrage per SMS teil.

An einer freiwilligen Feedback-Posts-Umfrage teilnehmen

Teilen Sie Ihr Feedback jederzeit, indem Sie auf die freiwillige Feedback-Umfrage unter Mitarbeiter-Centerzugreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Feedback geben**.
   Ein vordefinierter Fragebogen wird angezeigt: **Mir gefällt etwas**, **Mir gefällt etwas nicht** und **Ich habe einen Vorschlag**.
3. Senden Sie Ihre Antwort.

Feedback-Posts-Integrationen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Feedback-Posts durch die Integration mit anderen Anwendungen.

Feedback-Posts mit Virtual Agent integrieren

Ermöglichen Sie einem Mitarbeiter, eine Pulsumfrage über andere Kommunikationskanäle wie Virtual Agent, Slack, Microsoft Teamsund den Chat-Webclient in Mitarbeiter-Centerauszufüllen .

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

Feedback-Posts [] ist in Virtual Agent integriert , um eine Pulsumfrage als umsetzbare Benachrichtigung für Virtual Agentbereitzustellen. Diese Integration mit Virtual Agent ermöglicht die Integration mit anderen Kommunikationsanwendungen, z. B. Slack und Microsoft Teams.

Zum Senden von Umfragebenachrichtigungen unter Virtual Agentmuss die Option **Virtual Agent-Benachrichtigungen** aktiviert sein, während die Pulsumfrage in Feedback-Postserstellt wird. Wenn die Pulsumfrage veröffentlicht wird, wird automatisch eine umsetzbare Umfragebenachrichtigung an alle Benutzer der Pulsumfrage unter Virtual Agentgesendet. Die Benachrichtigung über eine Umfrage mit Aktionen wird auch im Chat-Webclient im Mitarbeiter-Center angezeigt.

Zum Senden von Umfragebenachrichtigungen auf SlackSlack und Microsoft TeamsMicrosoft Teamsmüssen Benachrichtigungen auf [] und [] aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Virtual Agent mit Messaging-Apps .

Zum Senden von Benachrichtigungen über eine SMS muss in **Pulse survey notification content SMS** (Pulse-Umfrage SMS-Benachrichtigungsinhalt) in Virtual Agent-Benachrichtigungen ein Bereitstellungskanal eingerichtet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio einrichten .

Hinweis:
Wenn ein Umfrageersteller die Option **Virtual Agent-Benachrichtigungen senden** aktiviert, werden alle aktivierten Integrationen wie Microsoft Teams, Slackund SMS verwendet, und die Pulsumfrage wird an diese Kanäle übertragen. Wenn ein Umfrageempfänger die Umfrage auf einem Kanal durchführt, ist der Zugriff auf die Umfrage auf den verbleibenden Kanälen nicht mehr möglich.

Feedback-Posts mit User Experience Analytics integrieren

Die Feedback-Posts-Integration mit User Experience Analytics bietet eine Interpretation der Journey eines Mitarbeiters in den Feedback-Posts-Umfrage-Widgets. Sie bietet einen impliziten Einblick in das Verhalten von Mitarbeitern und ihre Reaktion auf Pulse-Umfragen.

Aktivierungsinformationen

Um Feedback-Posts mit User Experience Analyticszu verwenden, müssen Sie die Plugins Feedback-Posts [sn_lp], User Experience Analytics [com.glide.appsee] und Serviceportal Analytics [com.glide.service-portal.analytics] aktivieren.

Feedback-Posts -Umfragen werden anhand von Ereignissen im User Experience Analytics -Dashboard ausgewertet

Als Pulse-Administrator können Sie die erfolgreichen oder fehlgeschlagenen Versuche eines Mitarbeiters auswerten, an Feedback-Posts Meine Umfrage und Feedback-Posts Umfrage teilnehmen anhand der Ereignisse **Erfolgreiche Übermittlungen bei Umfrageantwort** und **Nicht erfolgreiche Versuche bei der Umfrageantwort durchzuführen**. Zum Beispiel könnte das Verständnis der durchschnittlichen Zeit, die ein Mitarbeiter für die Beantwortung einer Umfrage benötigt, oder die Anzahl der Abbrüche im Umfrageprozess verwendet werden, um das Design zukünftiger Umfragen zu verbessern oder anzugeben, ob mehr Verstärkung erforderlich ist, um die Mitarbeiterbeteiligung zu erhöhen.

Weitere Informationen zu den Details, die für diese Events angezeigt werden, finden Sie unter Events im Zusammenhang mit Feedback-Posts-Umfragen im Dashboard „User Experience Analytics“.

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

Feedback-Posts mit Journey-Designer integrieren

Verwenden Sie Feedback-Posts mit Journey-Designer zur Einbettung von Pulse-Umfragen, um Einblicke in die Erfahrungen der Mitarbeiter zu erhalten und diese Einblicke mit Managern zu teilen.

Konfigurieren Sie ein Pulsumfrage-Widget auf der Seite „Journeys“.

Fügen Sie das Widget der Seite „Journeys“ hinzu, um Mitarbeiter um Feedback zu bitten. Sie können das Widget entweder in Journey-Accelerator oder konfigurieren

Lifecycle Events. Im Folgenden finden Sie die Schritte für beide Optionen:

Konfiguration in Lifecycle Events

Schritt 1: Pulse-Thema erstellen

Führen Sie die Schritte unter Pulsthemen in Feedback-Posts erstellen aus.

Hinweis:
Sie können für jeden Journey-Typ ein separates Pulse-Thema erstellen.

Schritt 2: Pulse-Umfrage erstellen

Führen Sie die Schritte unter Pulsumfragen in Feedback-Posts erstellen aus.

Schritt 3: Lösen Sie die Pulsumfrage in Lifecycle Events aus

Öffnen Sie ein vorhandenes Lebenszyklus-Event, und erstellen Sie einen Aktivitätsdatensatz vom Aktivitätstyp **Pulse-Umfrage**. Wählen Sie die Pulse-Umfrage aus, die Sie in Schritt 2 erstellt haben, und weisen Sie das Feld **Pulse-Anwender** der Person zu, die an der Umfrage teilnehmen soll.

Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren|Event-Aktivität einer Pulse-Umfrage konfigurieren

Schritt 4: Fügen Sie der Journey-Seite Analysen hinzu

Nehmen Sie mit den folgenden Optionen Anpassungen vor:

- Aktivieren Sie auf der Registerkarte „Berechtigungen des Journey-Besitzers“ die Option **Kann Zufriedenheitspunktzahl anzeigen**. Siehe Benutzerberechtigungen für Journeys aktualisieren
- Konfigurieren Sie Aktionen, z. B. eine URL oder einen Link zum Planen einer Besprechung, sodass sie bei bestimmten Punktzahlergebnissen auf der Registerkarte „Zufriedenheitspunktzahl – Aktionen“ angezeigt werden. Siehe Aktion für Zufriedenheitspunktzahl erstellen
- Leiten Sie die Ergebnisse der Pulse-Umfrage an den Manager weiter. Siehe Antwortfreigaberegeln in Feedback-Posts erstellen

Konfiguration in Journey-Accelerator

Schritt 1: Pulse-Thema erstellen

Führen Sie die Schritte unter Pulsthemen in Feedback-Posts erstellen aus.

Hinweis:
Sie können für jeden Journey-Typ ein separates Pulse-Thema erstellen.

Schritt 2: Pulse-Umfrage erstellen

Führen Sie die Schritte unter Pulsumfragen in Feedback-Posts erstellen aus.

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

Schritt 3: Einer Plankonfiguration hinzufügen

Fügen Sie die Aufgabenvorlage, die die Pulse-Umfrage enthält, über eine Phasenkonfiguration einer Plankonfiguration hinzu. Phasenkonfigurationen hinzufügen

Schritt 4: Lösen Sie die Pulsumfrage in Journey Accelerator aus

Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage mit `Pulse-Umfrage` als **Aufgabentyp**. Wählen Sie im Feld **Zugehöriger Datensatz** die Pulse-Umfrage aus, die Sie in Schritt 2 erstellt haben.

Aktionsplan-Aufgabenvorlagen erstellen und verwalten

Schritt 5: Der Journey-Seite Analysen hinzufügen

Nehmen Sie mit den folgenden Optionen Anpassungen vor:

- Aktivieren Sie auf der Registerkarte „Berechtigungen des Journey-Besitzers“ die Option **Kann Zufriedenheitspunktzahl anzeigen**. Siehe Benutzerberechtigungen für Journeys aktualisieren
- Konfigurieren Sie Aktionen, z. B. eine URL oder einen Link zum Planen einer Besprechung, sodass sie bei bestimmten Punktzahlergebnissen auf der Registerkarte „Zufriedenheitspunktzahl – Aktionen“ angezeigt werden. Siehe Aktion für Zufriedenheitspunktzahl erstellen
- Leiten Sie die Ergebnisse der Pulse-Umfrage an den Manager weiter. Siehe Antwortfreigaberegeln in Feedback-Posts erstellen

Berichtsfunktionen für Feedback-Posts

Visualisieren Sie Umfragemetriken, um die allgemeine Mitarbeiter-Experience zu verstehen. Identifizieren Sie Problembereiche, indem Sie Detailinformationen anzeigen, um Fragen mit niedrigeren Punktzahlen zu untersuchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lp.dashboard_view

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Gewinnen Sie Einblicke basierend auf Standort, Abteilung und anderen Parametern.
- Zeigen Sie durchschnittliche Punktzahlen, Trends, Antwortraten und eine Zusammenfassung der Benutzerantworten auf Umfragen unter einem Thema an.
- Identifizieren Sie Problembereiche, indem Sie Detailinformationen anzeigen, um Fragen mit niedrigeren Punktzahlen zu untersuchen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Feedback-Posts** > **Pulse-Dashboard**.
2. Im Abschnitt „Globale Filter“ können Sie folgende Aufgaben ausführen:
   a. Wählen Sie im Feld **Thema** ein Thema aus, für das Sie Benutzerantworten anzeigen möchten.
   b. Wählen Sie im Feld **Umfragen** die Umfrage im Thema aus, für die Sie Benutzerantworten anzeigen möchten.
   c. Geben Sie im Feld **Startdatum** das Datum an, ab dem Sie die Daten von Pulsumfragen anzeigen möchten.

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

Hinweis:
Für eine Umfrage unter dem Thementyp **Group Pulse (Gruppenpuls)**, entspricht **Startdatum** dem Startdatum der Pulsumfrage. Für eine Umfrage unter dem Thema **Mitarbeiter-Lebenszyklus** entspricht **Startdatum** dem Datum, an dem die Instanzen erstellt werden.

d. Geben Sie im Feld **Enddatum** das Datum an, bis zu dem Sie die Daten von Pulsumfragen anzeigen möchten.

Hinweis:
Für eine Umfrage unter dem Thementyp **Group Pulse (Gruppenpuls)**, entspricht **Enddatum** den Umfragen, deren Startdatum vor das ausgewählte Enddatum fällt. Für eine Umfrage unter dem**ThementypMitarbeiterlebenszyklus** entspricht das Enddatum dem Datum, bis zu dem die Instanzen erstellt werden.

e. Um abgebrochene Umfragen in der Berichterstellung zu aktivieren, wählen Sie **Abgebrochene Umfragen einbeziehen**.

3. Zeigen Sie im Abschnitt **Gesamtpunktzahl** die zusammengefassten Punktzahlen aller Umfragen unter einem bestimmten Thema an.

4. Auf der Registerkarte **Gesamtzusammenfassung** können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

a. Sehen Sie sich unter **Sichtbare Punktzahl** die zusammengefassten Punktzahlen zu Benutzerantworten an, auf die Sie Zugriff haben.

b. Zeigen Sie die durchschnittlichen zusammengefassten, aufgeschlüsselt Punktzahlen nach Benutzerdemografie, an. Sie können beispielsweise durchschnittliche Punktzahlen nach Land, durchschnittliche Punktzahlen nach Abteilung, durchschnittliche Punktzahlen nach Titel , durchschnittliche Punktzahlen nach HR-Aufgabentyp und durchschnittliche Punktzahlen nach HR-Service anzeigen.

Hinweis:

- Die Berichte „Durchschnittliche Punktzahl nach HR-Aufgabentyp“ und „Durchschnittliche Punktzahl nach HR-Service“ werden nur angezeigt, wenn Sie **HR-Aufgabe** im Filter „Aufgabentyp“ auswählen. **HR-Aufgabe** im Filter „Aufgabentyp“ funktioniert nur, wenn eine Umfrage Feedback-Initiatoren zum Auslösen einer Pulse-Umfrage nur nach Abschluss einer HR-Aufgabe verwendet.
- Sie müssen über die Rolle case_reader verfügen, um die HR-Aufgabe im Filter „Aufgabentyp“ auszuwählen.

c. Zeigen Sie Detailinformationen für Daten einer Abteilung oder eines Lands an, indem Sie Filter im Abschnitt „Filter“ anwenden.

5. Zeigen Sie auf der Registerkarte **Trendverlauf** die durchschnittlichen (vierteljährlichen/jährlichen) Trends für eine Umfrage an, die unter einem Thema ausgewählt wurde.

6. Zeigen Sie auf der Registerkarte **Response Details (Antwortdetails)** die Antwortraten und Durchschnittswerte für alle Pulsumfragen unter einem Thema an.

Referenz für Feedback-Posts

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Feedback-Posts.

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

Mit Feedback-Posts installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Listening Posts (sn_lp)“ werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und regelmäßige Aufgaben.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollen in Feedback-Posts

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Listening Posts-Administrator [sn_lp.admin]	Kann alle Datensätze in Feedback-Posts erstellen, lesen und löschen.	sn_lp.manager
Ersteller [sn_lp.creator]	• Kann Pulsumfragen erstellen • Kann auf die Dashboard-Ansicht zugreifen	• survey_admin • sn_lp.dashboard_view
Manager [sn_lp.manager]	• Kann Pulsumfragen erstellen • Kann auf die Dashboard-Ansicht zugreifen	sn_lp.creator
Dashboard-Viewer [sn_lp.dashboard_view]	Kann auf die Dashboard-Ansicht zugreifen	Keine

Installierte geplante Aufgaben

Mit Feedback-Posts installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Content Automation: LP-Pulsumfrage erstellen	• Erstellt Pulsumfragen für Kampagnen, die sich mit dem Inhaltstyp **Pulsumfrage** im Status „Veröffentlicht“ befinden. • Überprüft, ob das Kontrollkästchen **Kampagne erneut auswerten** aktiviert ist. Basierend auf der Einstellung für **Häufigkeit neu auswerten** erstellt oder storniert die regelmäßige Aufgabe Instanzen für die Benutzer, die der Kampagne hinzugefügt oder daraus entfernt werden. **Hinweis:** Wenn Sie die Zielgruppe in einer Kampagne einschränken, wird die Schnittmenge der Benutzer auf Kampagnen- und Kampagneninhaltsebene für die Bereitstellung von Pulsumfragen berücksichtigt.

Automatische Übersetzung

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

Mit Feedback-Posts installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Listening Posts: Gruppenpulsinstanz erstellen	• Erstellt Instanzen für Umfragen, die sich im Status „Veröffentlicht“ befinden. Wenn das Enddatum einer Umfrage abgelaufen ist, ändert die regelmäßige Aufgabe den Status der Pulse-Umfrage in „Geschlossen“. • Erstellt Instanzen für Umfragen, die sich im Status „Bereit“ befinden. Wenn das Startdatum einer Pulsumfrage abgelaufen ist, erstellt die regelmäßige Aufgabe Instanzen für diese Pulsumfrage. Wenn das Enddatum einer Pulse-Umfrage abgelaufen ist, ändert die regelmäßige Aufgabe den Status der Pulse-Umfrage in „Geschlossen“.

Installierte Tabellen

Mit Feedback-Posts installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Pulsinhalt [sn_lp_cd_pulse_survey_content]	Speichern Sie Datensätze des Inhaltstyps **Pulsumfrage**.
Pulsinhaltsfrage [sn_lp_m2m_pulse_content_question]	Verknüpft Fragen mit Pulse-Inhalten.
Pulsumfrage [sn_lp_pulse_survey]	Speichert Details von Pulsumfragen
Pulsthema [sn_lp_pulse_theme]	Speichert Details zu Themen. Ein Thema ist eine Gruppe von Pulsumfragen.
Antwortfreigaberegel [sn_lp_response_sharing_rule]	Speichert Details zu Antwortfreigaberegeln. Antwortfreigaberegeln definieren die Gruppen, mit denen Antworten auf Pulsumfragen geteilt werden.
Benutzerdemografie [sn_lp_user_demographic]	Speichert Benutzerprofildaten zusammen mit der Benutzerantwort für eine Pulse-Frage.

Enterprise Onboarding and Transitions

Die Anwendung Enterprise Onboarding and Transitions unterstützt die Automatisierung von Onboarding und anderen Mitarbeiter-Lebenszyklus-Events.

Die Anwendung Enterprise Onboarding and Transitions unterstützt Sie dabei, die Mitarbeiterzufriedenheit und die Effizienz der Personalabteilung und anderer Abteilungen bei abteilungsübergreifenden Events zu verbessern.

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

Untersuchen	Konfigurieren	integrieren
		
Erfahren Sie, wie Sie die Erfüllung von Lebenszyklusereignissen für Mitarbeiter automatisieren, z. B. Onboarding neuer Mitarbeiter, Offboarding, Umzug, Beförderung, Elternzeit und mehr.	Installieren und konfigurieren Sie zugehörige Apps und Prozesse.	Erweitern Sie die Funktionen von Enterprise Onboarding and Transitions mit integrierten Funktionen und Services.

Enterprise Onboarding and Transitions verstehen

Verwenden Sie Enterprise Onboarding and Transitions, um die Erfüllung von Mitarbeiter-Lebenszyklus-Events wie Einarbeitung neuer Mitarbeiter, Offboarding, Versetzung, Beförderung und Elternzeit zu automatisieren. Lebenszyklus-Events sind eine Sammlung von Aktivitäten, die in Aktivitätssätzen organisiert sind und eine Mitarbeitererfahrung einschließen.

Übersicht

Enterprise Onboarding and Transitions ermöglicht Organisationen die einfache Automatisierung von Mitarbeitererfahrungen und -prozessen, die sich über mehrere Abteilungen erstrecken und die folgenden Vorteile bieten.

- Einfaches Zusammenfassen von Erfahrungen und Prozessen zur Automatisierung abteilungsübergreifender Arbeit
- Vorantreiben von Aktionen über mehrere Abteilungen und Systeme zur Steigerung der Effizienz
- Bereitstellen von End-to-End-Transparenz für jeden Prozess, um die Ausführung der richtigen Aktionen sicherzustellen
- Schrittweises Anleiten von Mitarbeitern, damit sie wissen, was als Nächstes zu tun ist
- Kontinuierliches Optimieren des Prozesses mit Einblicken aus Lebenszyklus-Event-Dashboards

Das folgende Video bietet eine Übersicht über die Enterprise Onboarding and Transitions-Anwendung.

Dieses Video bietet einen Überblick über die Anwendung Enterprise Onboarding and Transitions.

Aktivierungsinformationen

Beginnend mit dem Release Orlando umfasst Enterprise Onboarding and Transitions zwei Plugins. Je nachdem, welches 'HR-Servicebereitstellung-Paket Sie wählen, aktivieren Sie eines der Plugins oder beide.

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

Enterprise Onboarding and Transitions-Plugins

Plugin	Beschreibung
Lebenszyklus-Events [com.sn_hr_lifecycle_events]	Ermöglicht die einfache Konfiguration digitaler Workflows zum Verwalten von Mitarbeiter-Lebenszyklus-Events innerhalb von HR. Weitere Informationen finden Sie unter „Lifecycle Events“ aktivieren.
Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]	Ermöglicht Ihnen, das Onboarding und andere Mitarbeiter-Lebenszyklus-Events, die sich über mehrere Abteilungen erstrecken, z. B. HR, IT, Facility Management, Finanz- und Rechtsabteilung, mithilfe einer zentralen Plattform für die Servicebereitstellung zu automatisieren. Weitere Informationen finden Sie unter „Lifecycle Events for Enterprise“ aktivieren. **Hinweis:** Das Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ist in Form von Demodaten im Plugin „Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten.

Enterprise Onboarding and Transitions konfigurieren

In Abhängigkeit von Ihrer Rolle können Sie auf Folgendes zugreifen und Folgendes konfigurieren:

Lebenszyklus-Event-Administrator

Benutzer mit der Rolle „Lebenszyklus-Event-Administrator“ [sn_hr_le.admin] können einen beliebigen Teil der Anwendung verwalten und konfigurieren, einschließlich aller Lebenszyklus-Events und der zugehörigen Aktivitätensätze und Aktivitäten. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Events erstellen.

Manager des Aktivitätensatzes

Benutzer mit der Rolle „Manager des Aktivitätensatzes“ [sn_hr_le.activity_set_manager] können jedes Lebenszyklus-Event und die zugehörigen Aktivitätensätze erstellen. Sie können alle Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren, solange Sie Mitglied der Besitzergruppe sind, der die Aktivität gehört. Wenn Sie beispielsweise Mitglied der HR-Besitzergruppe sind, können Sie alle Aktivitäten konfigurieren, die der HR-Gruppe gehören, z. B. Mitarbeiteraufgaben zum Ansehen des Einarbeitungsvideos oder Erfülleraufgaben zur Bereitstellung von Versetzungshilfe.

- Lebenszyklus-Events konfigurieren und die zugehörigen Aktivitätensätze
- Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren, wenn Sie Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sind

Aktivitätsautor

Benutzer mit der Rolle „Aktivitätsautor“ [sn_hr_le.activity_writer] können alle Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren, solange sie Mitglied der Besitzergruppe sind, der die Aktivität gehört. Wenn Sie beispielsweise Mitglied der IT-Besitzergruppe sind, können Sie alle Aktivitäten konfigurieren, die der IT-Gruppe gehören, z. B. das Einrichten eines Active Directory-Kontos oder das Einrichten der Ausrüstung für einen neuen Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Event-Aktivitäten konfigurieren, wenn Sie Mitglied der zugehörigen Besitzergruppe sind.

Aktivitätsleser

Benutzer mit der Rolle „Aktivitätsleser“ [sn_hr_le.activity_reader] können alle Lebenszyklus-Events und die zugehörigen Aktivitätensätze und Aktivitäten lesen.

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

Arbeiten mit Enterprise Onboarding and Transitions

Sobald die Enterprise Onboarding and Transitions-Anwendung konfiguriert ist, können Benutzer mit den folgenden Rollen Lebenszyklus-Event-Fälle schreiben und lesen.

Hinweis:
Ein Lebenszyklus-Event-Fall ist ein HR-Fall, der von einem Lebenszyklus-Event erfüllt wird.

Lebenszyklus-Event-Fallautor

Benutzer mit der Rolle „Lebenszyklus-Event-Fallautor“ [sn_hr_le.case_writer] können den Status eines beliebigen Lebenszyklus-Event-Falls erstellen, verwalten und überwachen.

- HR-Fälle für Lebenszyklus-Events erstellen
- Status von Lebenszyklus-Event-Fällen überwachen

Lebenszyklus-Event-Fallleser

Benutzer mit der Rolle „Lebenszyklus-Event-Fallleser“ [sn_hr_le.case_reader] können alle Lebenszyklus-Event-Fälle lesen.

Enterprise Onboarding and Transitions installieren

Installieren Sie Enterprise Onboarding and Transitions und zugehörige Anwendungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Alle Anwendungen** und wählen Sie **Enterprise Onboarding and Transitions aus**.
2. Wählen Sie **Installieren** aus.
   Mit Enterprise Onboarding and Transitions werden die folgenden beiden Apps installiert:
   - Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
   - Performance Analytics - Inhaltspaket - Human Resources Lifecycle Events Enterprise Scoped App [com.sn_hr_lifecycle_pa]

Zugehörige Informationen

Geschäftsrollen

„Lifecycle Events for Enterprise“ aktivieren

Geschäftsrollen

Mit Geschäftsrollen können Sie Anwendungen über lizenzierte Identitätsanbieterservices (Identity Provider, IDP) automatisch für Mitarbeiter bereitstellen. Wenn Sie HR Service Delivery abonniert haben, stehen möglicherweise vorkonfigurierte Integrationen für ausgewählte Systeme zur Verfügung.

Vorkonfigurierte Integrationen für das Onboarding neuer Mitarbeiter

Die folgenden Integrationen können beim Onboarding neuer Mitarbeiter verwendet werden. Diese Integrationen erfordern Abonnements für den entsprechenden Spoke in IntegrationHub sowie das Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent].

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

Hinweis:
Das Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ist in Form von Demodaten im Plugin „Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten.

- Okta-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter
- Microsoft Azure AD-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter

Aktivierungsinformationen

Das Plugin „Business Roles“ [com.snc.businessroles] wird automatisch mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] aktiviert.

Geschäftsrollen konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie eine Geschäftsrolle basierend auf der Stellenfunktion, der geografischen Lage usw.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_businessroles.writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Da die Geschäftsrollen nach der Organisationshierarchie für den Anwendungszugriff modelliert sind, können Sie mit Geschäftsrollen Anwendungen für Ihre Mitarbeiter bereitstellen. Abhängig von ihrer Stellenfunktion benötigen Mitarbeiter verschiedene Anwendungen, um ihre Arbeit durchzuführen. Die Anwendungen, die ein Produktdesigner benötigt, unterscheiden sich beispielsweise von denen eines Software-Entwicklers. Jede Geschäftsrolle wird mindestens einer Gruppe zugeordnet und Sie können standardmäßige Geschäftsrollen und Hierarchien mit übergeordneten und untergeordneten Elementen erstellen, um Anwendungen bereitzustellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftsrollen** > **Geschäftsrollen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Geschäftsrollen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geschäftsrolle
Übergeordnete Geschäftsrolle	Andere Geschäftsrollen, denen diese Geschäftsrolle angehört. Wenn die Geschäftsrolle über eine übergeordnete Rolle verfügt, erbt die untergeordnete Rolle alle Anwendungen, die der übergeordneten Rolle bereitgestellt werden. Angenommen, Sie haben eine übergeordnete Geschäftsrolle „Alle Mitarbeiter“, für die die Anwendungen A und B bereitgestellt werden, und eine untergeordnete Geschäftsrolle mit der Bezeichnung „Marketing“, für die die Anwendungen C, D und E bereitgestellt werden. Wenn einem neuen Mitarbeiter die Marketing-Geschäftsrolle zugewiesen wird, werden diesem Benutzer die Anwendungen A bis E bereitgestellt.

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

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Geschäftsrolle
Standard	Option zum Festlegen dieses Datensatzes als standardmäßige Geschäftsregel. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Geschäftsrolle automatisch allen neuen Mitarbeitern zugewiesen, die die Zielgruppenkriterien für diesen Datensatz erfüllen. Zum Beispiel kann eine standardmäßige Geschäftsrolle mit der Bezeichnung „Aktive Benutzer“ zum Bereitstellen grundlegender Anwendungen verwendet werden, die Benutzer im gesamten Unternehmen benötigen.
Zielgruppe	Definiert die Bedingungen oder Kriterien, die ein neuer Mitarbeiter erfüllen muss, damit der Einstellungsmanager die Geschäftsrolle im Namen des Mitarbeiters zuweisen kann. Sie können beispielsweise Zielgruppendatensätze verwenden, sodass eine Geschäftsrolle nur für Mitarbeiter vor Ort verfügbar ist und eine andere Geschäftsrolle den Remote-Mitarbeitern vorbehalten ist. Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Zielgruppendatensatzes finden Sie unter Zielgruppen.
Aktiv	Option, mit der die Geschäftsrolle aktiviert wird, sodass sie verwendet werden kann

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
5. Wenn Sie eine Integration mit dem Okta-Service vornehmen, ordnen Sie die Geschäftsrolle einer oder mehreren Okta-Gruppen zu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Okta-Gruppen zuordnen** auf **Bearbeiten**.
   b. Verschieben Sie aus der Liste der verfügbaren Okta-Gruppen auf der linken Seite die Gruppen, die Sie der Geschäftsrolle zuordnen möchten, in die Liste auf der rechten Seite.

      Wichtig:
      Wenn eine Okta-Gruppe innerhalb des Okta-Systems gelöscht wird, wird diese Änderung nicht in Ihrer Instanz berücksichtigt. Sie müssen den Datensatz manuell löschen, indem Sie zu navigieren **Okta-Spoke** > **Okta-Gruppen**, und entfernen Sie sie aus allen Geschäftsrollenzuordnungen.

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Wenn Sie eine Integration mit dem Microsoft Azure AD-Service vornehmen, ordnen Sie die Geschäftsrolle einer oder mehreren Gruppen zu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Gruppe** auf **Bearbeiten**.
   b. Verschieben Sie aus der Liste der verfügbaren Gruppen auf der linken Seite die Gruppen, die Sie der Geschäftsrolle zuordnen möchten, in die Liste auf der rechten Seite.

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

> **Wichtig:**
> Wenn eine Gruppe innerhalb des Microsoft Azure AD-Systems gelöscht wird, wird diese Änderung nicht in Ihrer Instanz berücksichtigt. Sie müssen den Datensatz manuell löschen, indem Sie zu navigieren **Verzeichnissynchronisierung** > **Gruppen**, und entfernen Sie sie aus allen Geschäftsrollenzuordnungen.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Systemeigenschaft „assign_business_roles_catalog“ aktualisieren

Mit der Systemeigenschaft **assign_business_roles_catalog** können Sie Benutzern Geschäftsrollen über ein Katalogelement als Teil eines Lebenszyklus-Events zuweisen. Sie ist im Plugin „Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten. Wenn Sie ein benutzerdefiniertes Katalogelement mit Ihrem Lebenszyklus-Event verwenden, müssen Sie die Systemeigenschaft mit der Sys-ID dieses Elements aktualisieren.

Vorbereitungen

Kopieren Sie die Sys-ID des Katalogelements, das Sie zum Zuweisen von Geschäftsrollen als Teil eines Lebenszyklus-Events verwenden möchten.

Erforderliche Rolle: sn_hr_le_ent.admin

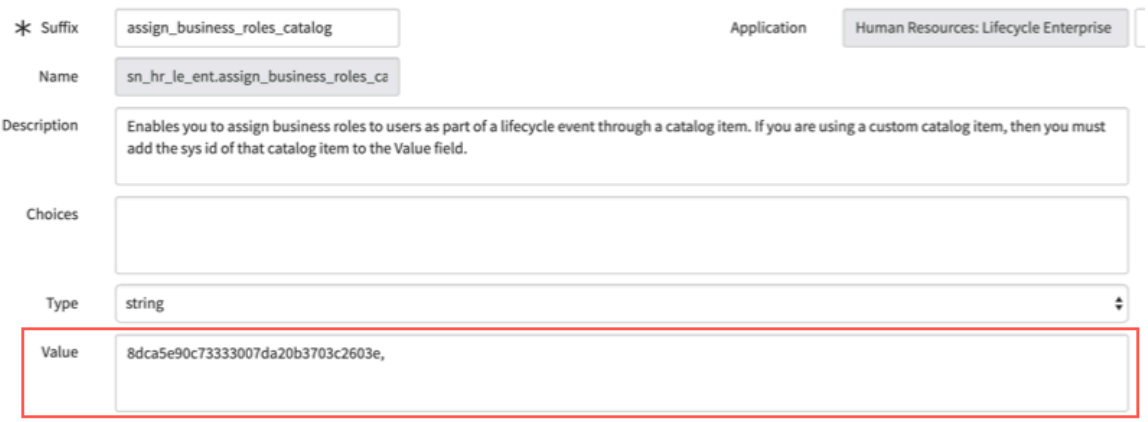
Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
Die Liste Systemeigenschaften wird angezeigt.

2. Öffnen Sie den Datensatz **sn_hr_le_ent.assign_business_roles_catalog**.

3. Fügen Sie im Feld **Wert** die Sys-ID des Katalogelements hinzu, das für die Zuweisung von Geschäftsrollen als Teil eines Lebenszyklus-Events verwendet werden soll.

> **Hinweis:**
> Der Standardwert ist die Sys-ID des Katalogelements **Geschäftsrollen neuen Mitarbeitern zuweisen**, das als Teil der Demodaten für das Lebenszyklus-Event für das Onboarding von neuen Mitarbeitern enthalten ist.



4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

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

Enterprise Onboarding and Transitions-Integrationen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Enterprise Onboarding and Transitions durch die Integration einer anderen Anwendung in die Journey-Experience.

Okta-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter

Stellen Sie automatisch relevante Anwendungen für Neueinstellungen als Teil des Onboarding-Prozesses bei der Okta-Integration bereit. Diese Integration erfordert Okta-Spoke v1.1.1 in IntegrationHub. Die Konfiguration ist auf das Funktionieren mit dem Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ausgelegt, das in Form von Demodaten im Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten ist.

Integration mit Okta einrichten

Zum Einrichten der Okta-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter müssen Sie zuerst den Okta-Spoke v1.1.1 einrichten, dann die Okta-Gruppen in Ihre Instanz abrufen und zuletzt die entsprechenden Geschäftsrollen konfigurieren. Details zum Einrichten der Integration finden Sie unter Okta-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter einrichten.

Okta-Integration beim Onboarding von neuen Mitarbeitern einsetzen

Sobald die Integration eingerichtet ist, können Sie sie beim Onboarding neuer Mitarbeiter verwenden. Die folgenden Komponenten sind in den Demodaten als Beispiel enthalten und können entsprechend verwendet werden.

Hinweis:
Das Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ist in Form von Demodaten im Plugin „Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten.

Mit der Okta -Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter installierte Komponenten

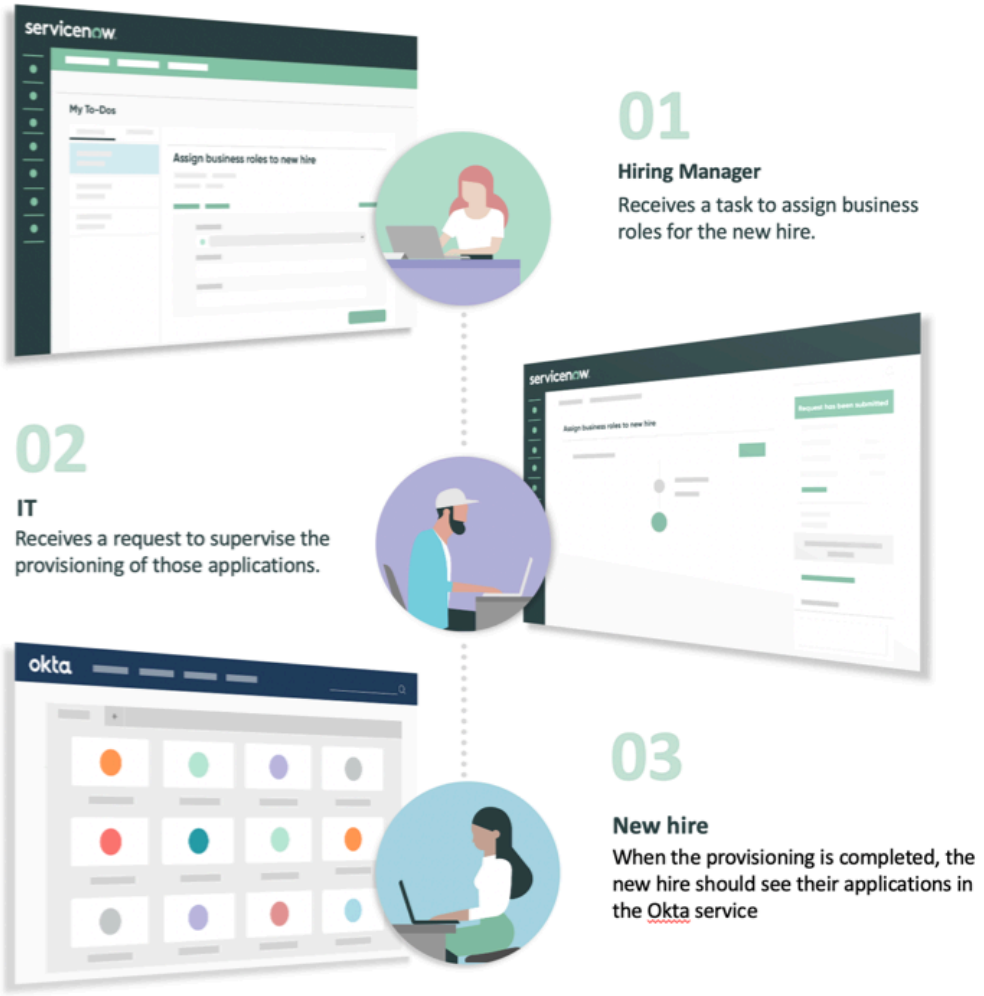
Komponente	Name
Lebenszyklus-Eventaktivität	Account- und Anwendungszugriff (im Aktivitätensatz von Tag 1)
HR-Aufgabenvorlage	Gruppenzuweisung für neue Mitarbeiter
Katalogelement	Geschäftsrollen neuen Mitarbeitern zuweisen

Funktionsweise der Anwendungsbereitstellung

Der Prozess der Anwendungsbereitstellung funktioniert wie folgt. Wenn ein Onboarding-Fall erstellt wird, erhält der Einstellungsmanager eine Aufgabe, um Geschäftsrollen für den neuen Mitarbeiter zuzuweisen. Nach der Zuweisung erhält die IT-Abteilung eine Anforderung, die Bereitstellung der entsprechenden Anwendungen zu überwachen. Wenn die Bereitstellung abgeschlossen ist, sollte der neue Mitarbeiter seine Anwendungen im Okta-Service sehen.

Wichtig:
Neue Mitarbeiter müssen einen Benutzerdatensatz im Okta-System haben, damit die Anwendungen für sie bereitgestellt werden können.

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



Okta-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter einrichten

Zum Einrichten der Okta-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter müssen Sie zuerst den Okta-Spoke v1.1.1 einrichten, dann die Okta-Gruppen in Ihre Instanz abrufen und zuletzt die erforderlichen Geschäftsrollen konfigurieren.

Vorbereitungen

Diese Integration erfordert Abonnements für Folgendes:

- Okta-Spoke v1.1.1
- Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent]

> **Hinweis:**
> Das Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ist in Form von Demodaten in diesem Plugin enthalten.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Richten Sie den Okta-Spoke v1.1.1 ein.
   Anweisungen zum Einrichten der -Spoke finden Sie unter Okta-Spoke v1.1.1 einrichten .
2. Rufen Sie die Okta-Gruppen in Ihre Instanz ab.
   Anweisungen zum Abrufen der Gruppen finden Sie unter Okta-Gruppen abrufen .

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

Wichtig:
Wenn eine Okta-Gruppe innerhalb des Okta-Systems gelöscht wird, wird diese Änderung nicht in Ihrer Instanz berücksichtigt. Sie müssen den Datensatz manuell löschen, indem Sie zu navigieren **Okta-Spoke** > **Okta-Gruppen**, und entfernen Sie sie aus allen Geschäftsrollenzuordnungen.

3. Konfigurieren Sie die erforderlichen Geschäftsrollen.

Hinweis:
Das Plugin „Business Roles“ [com.snc.businessroles] wird automatisch mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] aktiviert.

Anweisungen, wie Sie die Geschäftsrollen konfigurieren und den entsprechenden Gruppen zuordnen, finden Sie unter Geschäftsrollen konfigurieren.

Microsoft Azure AD-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter

Stellen Sie automatisch relevante Anwendungen für Neueinstellungen als Teil des Onboarding-Prozesses bei der Microsoft Azure AD-Integration bereit. Diese Integration erfordert den Microsoft Azure AD-Spoke in IntegrationHub. Die Konfiguration ist auf das Funktionieren mit dem Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ausgelegt, das in Form von Demodaten im Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten ist.

Integration mit Microsoft Azure AD einrichten

Um die Microsoft Azure AD-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter einzurichten, müssen Sie zuerst den Microsoft Azure AD-Spoke einrichten, als nächstes die Remote-Verzeichnissynchronisierung konfigurieren, um die Gruppen in Ihre Instanz einzubinden, und zuletzt die relevanten Geschäftsrollen konfigurieren. Details zum Einrichten der Integration finden Sie unter Microsoft Azure AD-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter einrichten.

Microsoft Azure AD-Integration beim Onboarding von neuen Mitarbeitern einsetzen

Sobald die Integration eingerichtet ist, können Sie sie beim Onboarding neuer Mitarbeiter verwenden. Die folgenden Komponenten sind in den Demodaten als Beispiel enthalten und können entsprechend verwendet werden.

Hinweis:
Das Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ist in Form von Demodaten im Plugin „Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten.

Mit der Microsoft Azure AD -Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter installierte Komponenten

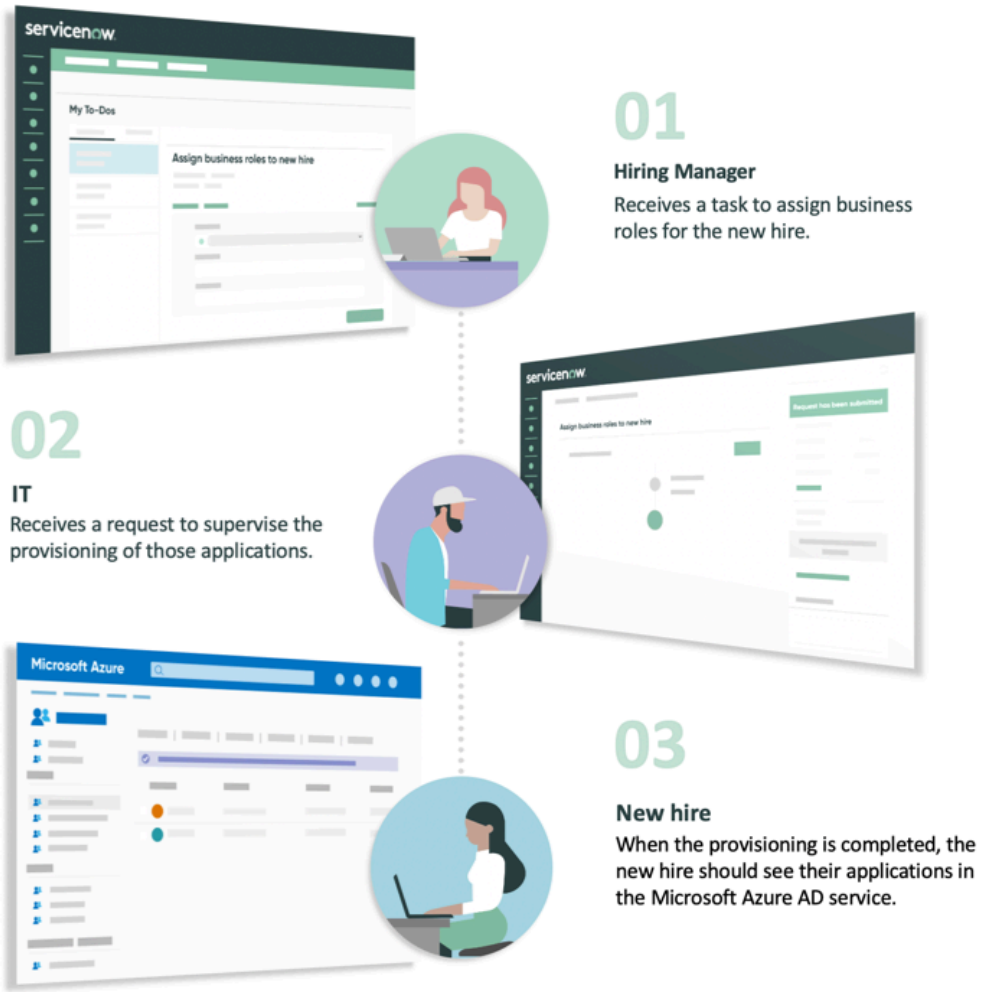
Komponente	Name
Lebenszyklus-Eventaktivität	Account- und Anwendungszugriff (im Aktivitätensatz von Tag 1)
HR-Aufgabenvorlage	Gruppenzuweisung für neue Mitarbeiter
Katalogelement	Geschäftsrollen neuen Mitarbeitern zuweisen

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

Funktionsweise der Anwendungsbereitstellung

Der Prozess der Anwendungsbereitstellung funktioniert wie folgt. Wenn ein Onboarding-Fall erstellt wird, erhält der Einstellungsmanager eine Aufgabe, um Geschäftsrollen für den neuen Mitarbeiter zuzuweisen. Nach der Zuweisung erhält die IT-Abteilung eine Anforderung, die Bereitstellung der entsprechenden Anwendungen zu überwachen. Wenn die Bereitstellung abgeschlossen ist, sollte der neue Mitarbeiter seine Anwendungen im Microsoft Azure AD-Service sehen.

Wichtig:
Neue Mitarbeiter müssen einen Benutzerdatensatz im Microsoft Azure AD-System haben, damit die Anwendungen für sie bereitgestellt werden können.



Microsoft Azure AD-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter einrichten

Um die Microsoft Azure AD-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter einzurichten, müssen Sie zuerst den Microsoft Azure AD-Spoke einrichten, als nächstes die Remote-Verzeichnissynchronisierung konfigurieren, um die Gruppen in Ihre Instanz einzubinden, und zuletzt die erforderlichen Geschäftsrollen konfigurieren.

Vorbereitungen
Diese Integration erfordert Abonnements für Folgendes:

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

- Microsoft Azure AD-Spoke
- Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent]

Hinweis:
Das Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ist in Form von Demodaten in diesem Plugin enthalten.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Richten Sie den Microsoft Azure AD-Spoke ein.
   Anweisungen zum Einrichten der -Spoke finden Sie unter Microsoft Azure AD-Spoke einrichten .
2. Konfigurieren Sie die Remote-Verzeichnissynchronisierung, um die Gruppen in Ihre Instanz einzubinden.

   Hinweis:
   Das Plugin „Remote Directory Sync“ [com.snc.remote_directory_sync] wird automatisch mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] aktiviert.

   a. Navigieren zu **Verzeichnissynchronisierung** > **Integrationen**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

   Formular „Verzeichnisintegrationen“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Anzeigename für die Integration
Verbindung und Anmeldeinformationen	Legen Sie als Wert `sn_azure_ad_spoke.AzureAD` fest.
Verzeichnisanbieter	Legen Sie als Wert `Microsoft Azure AD` fest.

   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und klicken Sie auf **Absenden**.

   e. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um den Datensatz zu veröffentlichen.

   Die Veröffentlichung löst das Abrufen von Gruppen in Ihre Instanz aus, damit Sie sie verschiedenen Benutzern zuweisen können. Gruppen werden regelmäßig abgerufen. Sie können die abgerufenen Gruppen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Verzeichnissynchronisierung** > **Gruppen**.
3. Konfigurieren Sie die erforderlichen Geschäftsrollen.

   Hinweis:
   Das Plugin „Business Roles“ [com.snc.businessroles] wird automatisch mit dem Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] aktiviert.

   Anweisungen, wie Sie die Geschäftsrollen konfigurieren und den entsprechenden Gruppen zuordnen, finden Sie unter Geschäftsrollen konfigurieren.

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

Sailpoint-Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter

Stellen Sie automatisch relevante Anwendungen für Neueinstellungen als Teil des Onboarding-Prozesses bei der Sailpoint-Integration bereit.

Diese Integration erfordert die App Sailpoint IdentityIQ for Service Catalog v2 aus dem ServiceNow Store. Die Konfiguration ist auf das Funktionieren mit dem Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ausgelegt, das in Form von Demodaten im Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten ist.

Integration mit Sailpoint einrichten

Zum Einrichten der Integration mit Sailpoint für das Onboarding neuer Mitarbeiter müssen Sie die App Sailpoint IdentityIQ for Service Catalog v2 aus dem ServiceNow Store installieren. Das Installationshandbuch und weitere Informationen finden Sie unter SailPoint IdentityIQ for Service Catalog v2 .

Hinweis:
Vergewissern Sie sich, dass Sie Version 2.0.10 oder höher verwenden.

Sailpoint-Integration beim Onboarding von neuen Mitarbeitern einsetzen

Sobald die Integration eingerichtet ist, können Sie sie beim Onboarding neuer Mitarbeiter verwenden. Die folgenden Komponenten sind in den Demodaten als Beispiel enthalten und können entsprechend verwendet werden.

Hinweis:
Das Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ist in Form von Demodaten im Plugin „Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten.

Mit der Sailpoint -Integration für das Onboarding neuer Mitarbeiter installierte Komponenten

Komponente	Name
Lebenszyklus-Eventaktivität	Account- und Anwendungszugriff in Sailpoint (im Aktivitätensatz von Tag 1)
HR-Aufgabenvorlage	Rollen in Sailpoint zuweisen

Funktionsweise der Anwendungsbereitstellung

Der Prozess der Anwendungsbereitstellung funktioniert wie folgt. Wenn ein Onboarding-Fall erstellt wird, erhält der Einstellungsmanager die Aufgabe, Rollen und Berechtigungen für den neuen Mitarbeiter zuzuweisen. Der Einstellungsmanager muss die Aufgabe dann manuell durchführen. Nach der Zuweisung erhält die IT-Abteilung eine Anforderung, die Bereitstellung der entsprechenden Anwendungen zu überwachen. Wenn die Bereitstellung abgeschlossen ist, sollte der neue Mitarbeiter seine Anwendungen im Sailpoint-Service sehen.

Wichtig:
Neue Mitarbeiter müssen einen Benutzerdatensatz im Sailpoint-System haben, damit die Anwendungen für sie bereitgestellt werden können.

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



E-Signatur-Anwendungen von HR Service Delivery

E-Signatur-Anwendungen von HR Service Delivery

HR-E-Signatur

Die HR-E-Signatur ist eine **nicht eingebettete Signaturfunktion** für verwaltete Dokumente und Wissensartikel, die zur Erfüllung an eine HR-Aufgabe angehängt sind. Es unterstützt drei Signaturtypen (Bestätigung, Anmeldeinformationen und Signatur) und zwei Dokumenttypen (verwaltete Dokumente und Wissensartikel).

Hinweis:

- Die HR-E-Signatur muss für interne, nicht rechtliche Anwendungsfälle für Bestätigungen verwendet werden.
- Die HR-E-Signatur ist ein Legacy-Produkt ohne aktive Entwicklung.

HR-Dokumentvorlagen

HR-Dokumentvorlagen bieten eingebettete Signaturen und unterstützen sowohl interne als auch externe E-Signatur-Anwendungsfälle. Es unterstützt zwei Dokumenttypen: HTML und PDF.

Hinweis:

HR-Dokumentvorlagen sind ein Legacy-Produkt und werden auf die Einstellung vorbereitet. Verwenden Sie stattdessen Dokumentvorlagen.

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

Dokumentvorlagen

„Dokumentvorlagen“ ist eine eingebettete Signaturfunktion für HTML- und PDF-Dokumentvorlagen. Es bietet eine eingebettete Signatur und unterstützt sowohl interne als auch externe E-Signatur-Anwendungsfälle (auch von rechtlichen Typen). Es unterstützt drei Signaturtypen (Signieren mit der AdobeSign-Anwendung, Signieren mit der DocuSign-Anwendung und Signieren mit der ServiceNow-Anwendung) und unterstützt die beiden Dokumenttypen HTML und PDF.

HR-E-Signatur

Signieren Sie elektronische Dokumente von jedem Desktop- oder Mobilgerät mit E-Signatur. E-Signatur ist eine bereichsbezogene Anwendung, mit der Benutzer verwaltete Dokumente, Wissensartikel und HR-Dokumentvorlagen mit ihrer typisierten oder gezeichneten E-Signatur, Ihren Anmeldeinformationen oder als Bestätigung signieren können.

Das Plugin E-Signatur [com.snc.esign] aktiviert die Systemeigenschaft „sn_esign.min_admin_count“ [sys_properties.list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen E-Signatur-Admin-Benutzer löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) an aktiven Benutzern für diese Rolle erforderlich ist.

Die HR-E-Signatur ist eine **nicht eingebettete Signaturfunktion** für verwaltete Dokumente und Wissensartikel, die zur Erfüllung an eine HR-Aufgabe angehängt sind. Es unterstützt drei Signaturtypen (Bestätigung, Anmeldeinformationen und Signatur) und zwei Dokumenttypen (verwaltete Dokumente und Wissensartikel).

HR- und E-Signatur-Rollen

Standardmäßig enthalten die folgenden HR-Rollen die folgenden E-Signatur-Rollen.

HR-Rollen und E-Signatur-Rollen

HR-Rolle	E-Signatur-Rolle
HR-Administrator [sn_hr_core.admin]	E-Signatur-Administrator [sn_esign.admin]
HR-Basis [sn_hr_core.basic]	E-Signatur-Manager [sn_esign.config_manager]

Sie können Zuweisungen wie vorhanden verwenden oder diese ändern. Um die Standardzuweisungen zu ändern, lesen Sie unter Mit der E-Signatur installierte Komponenten nach, wie Sie eine Rolle einer anderen Rolle, Gruppe oder einem anderen Anwender zuweisen können.

So verwenden Sie E-Signatur-Vorlagen mit HR-Aufgaben

Benutzer mit der Rolle „HR-Administrator“ [sn_hr_core.admin] oder „Basis“ [sn_hr_core.basic] können E-Signatur-Vorlagen erstellen. Jede E-Signatur-Vorlage verbindet einen zu signierenden Dokumenttyp (verwaltetes Dokument, Wissensartikel oder HR-Dokumentvorlage) mit einem Signaturtyp (Signatur, Anmeldeinformationen oder Bestätigung). Sie können beispielsweise eine E-Signatur-Vorlage für eine Geheimhaltungsvereinbarung erstellen, die eine typisierte oder gezeichnete Signatur erfordert.

Weitere Informationen finden Sie unter E-Signatur-Vorlage konfigurieren .

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

Sie können dann die E-Signatur-Vorlagen in HR-Aufgaben oder HR-Aufgabenvorlagen verwenden, um Signaturen von Benutzern anzufordern.

Hinweis:
Stellen Sie im HR-Aufgabenformular sicher, dass der HR-Aufgabentyp auf **E-Signatur** festgelegt ist.

- HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen
- HR-Aufgabenvorlage konfigurieren

Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen

Migrieren Sie vorhandene HR-Aufgabenvorlagen, und öffnen Sie HR-Aufgaben mit dem neuen HR-Aufgabentyp für die e-Signatur mit dem Scheduled Job **HR-Aufgaben für die E-Signatur migrieren**. Der HR-Aufgabentyp und die E-Signatur-Vorlage werden basierend auf den vorhandenen Konfigurationen durch den Scheduled Job automatisch aktualisiert. Außerdem werden die alten HR-Aufgabentypen für Anmeldeinformationen, E-Signatur und zum Signieren von Dokumenten deaktiviert.

Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen.

Aktivierungsinformationen

Die E-Signatur wird automatisch aktiviert, wenn Sie Case and Knowledge Management aktivieren. Wenn dies nicht aktiviert wird, können Sie die E-Signatur manuell aktivieren . Informationen dazu, welche Komponenten mit dieser Funktion installiert werden, finden Sie unter Mit der E-Signatur installierte Komponenten .

Zugehörige Informationen

E-Signatur

HR-Dokumentvorlagen für E-Signatur-Aufgaben auswählen

Wenn der Dokumenttyp der von Ihnen verwendeten E-Signatur-Vorlage eine HR-Dokumentvorlage ist, müssen Sie die HR-Dokumentvorlage auswählen, die der Unterzeichner im HR-Fallformular signieren wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.basic oder sn_hr_core.case_writer

Abhängig vom HR-Service, den Sie zum Anfordern der E-Signatur verwenden, müssen Sie möglicherweise das HR-Fallformular so konfigurieren, dass das Feld **PDF-Vorlage** angezeigt wird und eine HR-Dokumentvorlage ausgewählt werden kann.

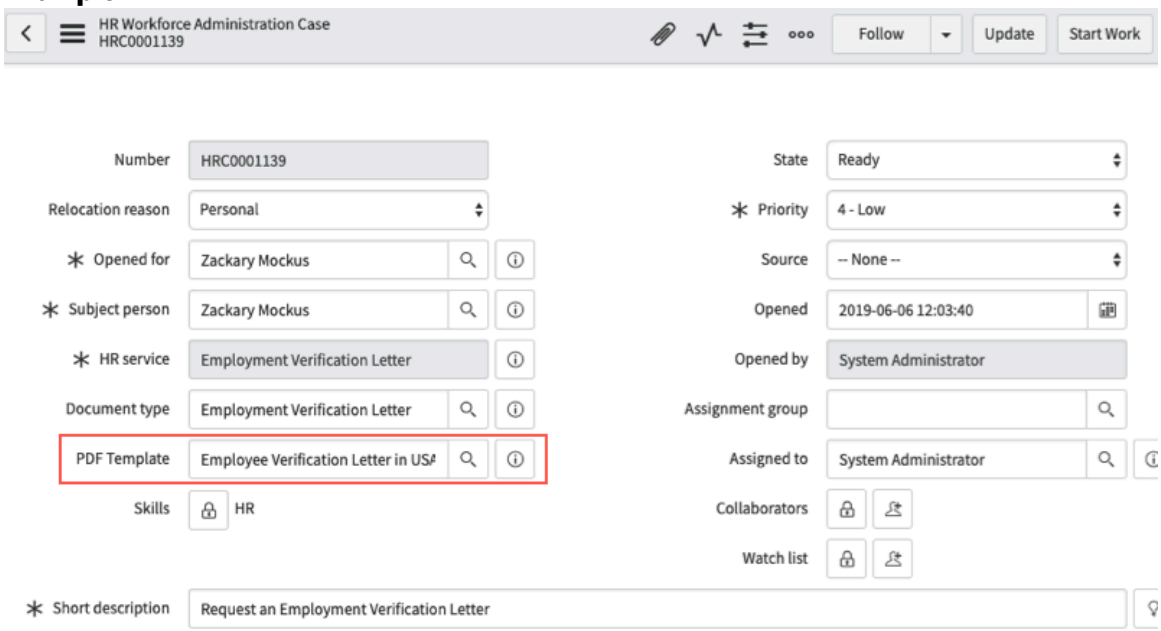
Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Fallverwaltung**, und erstellen Sie einen neuen HR-Fall, oder öffnen Sie einen vorhandenen HR-Fall.
2. Wählen Sie im HR-Fallformular im Feld **PDF-Vorlage** eine HR-Dokumentvorlage aus.

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

Hinweis:
Wenn das Feld **PDF-Vorlage** nicht sichtbar ist, stellen Sie sicher, dass das HR-Fallformular für den von Ihnen verwendeten HR-Service so konfiguriert ist, dass dieses Feld angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fallformular für einen HR-Service konfigurieren. Darüber hinaus finden Sie unter Konfigurationsbeispiele für HR-Fallformular ein E-Signatur-spezifisches Beispiel.

Example



3. Weisen Sie den Fall einem Benutzer zu.
4. Klicken Sie auf **Ready to Work** (Arbeitsbereit).

Nächste Maßnahme
Der Benutzer, dem der Fall zugewiesen ist, kann:

1. Klicken Sie auf **Arbeit beginnen**.
2. Klicken Sie auf **Vorschaudokument**.
3. Klicken Sie im Vorschaufenster für Dokumente auf **Generieren**, um das Dokument zum Signieren zu generieren. Das zu signierende Dokument wird dem HR-Fallformular als Anlage hinzugefügt.

Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen

Migrieren Sie vorhandene HR-Aufgabenvorlagen, und öffnen Sie HR-Aufgaben mit dem neuen HR-Aufgabentyp für die e-Signatur mit dem Scheduled Job **HR-Aufgaben für die E-Signatur migrieren**. Der HR-Aufgabentyp und die E-Signatur-Vorlage werden basierend auf den vorhandenen Konfigurationen durch den Scheduled Job automatisch aktualisiert. Außerdem werden die alten HR-Aufgabentypen für Anmeldeinformationen, E-Signatur und zum Signieren von Dokumenten deaktiviert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

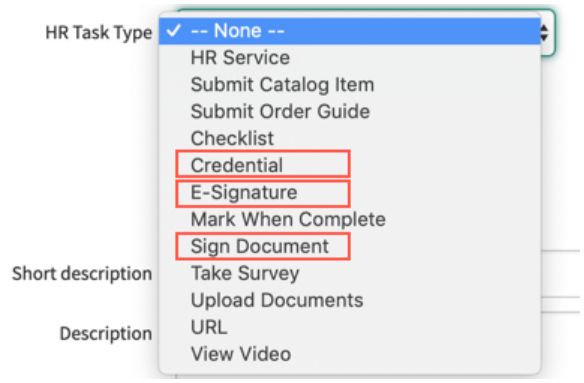
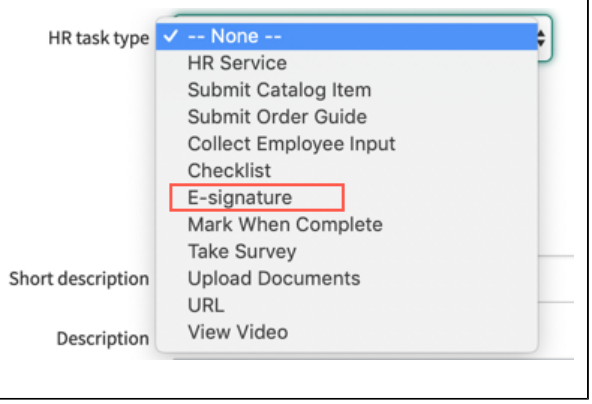
Wichtig:

Ab dem Release Xanadu werden die HR-Aufgabentypen „Anmeldeinformationen“, „E-Signatur“ (e_signature) und „Dokument signieren“ ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, werden aber weiterhin unterstützt. Die E-Signatur bietet die neueste Experience für diese Funktionalität.

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

Der Scheduled Job **HR-Aufgaben für die E-Signatur migrieren** migriert vorhandene HR-Aufgabenvorlagen und offene HR-Aufgaben mit dem HR-Aufgabentyp **Anmeldeinformationen**, **E-Signatur** und **Dokument signieren** in den neuen HR-Aufgabentyp **E-Signatur**.

Details zu HR-Aufgabentypen vor und nach der Migration

Vor der Migration	Nach der Migration
	

Die zugehörigen Dokument- und Signaturkonfigurationen werden auch zu neuen oder vorhandenen E-Signatur-Vorlagen migriert. Wenn bereits eine E-Signaturvorlage für die entsprechende Dokument- und Signaturkonfiguration vorhanden ist, wird die vorhandene E-Signaturvorlage verwendet. Andernfalls wird eine neue E-Signaturvorlage erstellt.

Details zu E-Signatur-Vorlagen vor und nach der Migration

HR-Aufgabentyp vor der Migration	E-Signaturvorlage nach der Migration
Anmeldeinformationen	• Dokumenttyp: Verwaltetes Dokument • Signaturtyp: Anmeldeinformationen
Elektronische Signatur	• Dokumenttyp: Verwaltetes Dokument • Signaturtyp: Signatur
Dokument signieren	• Dokumenttyp: HR-Dokumentvorlage • Signaturtyp: Signatur

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

Schließlich sind die HR-Aufgabentypen für **Anmeldeinformationen**, **E-Signatur** und **Dokument signieren** deaktiviert. Nur der neue HR-Aufgabentyp für die **E-Signatur** bleibt erhalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie den Scheduled Job **HR-Aufgaben für die E-Signatur migrieren**.
3. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.
   In Abhängigkeit von den verfügbaren Daten kann die Migration einige Zeit in Anspruch nehmen.
   - Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen werden auf den Aufgabentyp „E-Signatur“ und eine E-Signaturvorlage aktualisiert.
   - Offene HR-Aufgaben werden auf den Aufgabentyp „E-Signatur“ und eine E-Signaturvorlage aktualisiert.
   - HR-Aufgabentypen für **Anmeldeinformationen**, **E-Signatur** und **Dokument signieren** sind deaktiviert.

HR-Dokumentvorlagen

HR-Dokumentvorlagen werden zum Erstellen und Ändern von wiederverwendbaren HR-Dokumenten verwendet.

Wichtig:

Ab Release Xanadu werden HR-Dokumentvorlagen auf ihre künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, wird aber weiterhin unterstützt.

Verwenden Sie Dokumentvorlagen, das die neueste Experience für diese Funktionalität bereitstellt. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Einzelheiten zur Einstellung von finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base von Now Support.

Verwenden Sie HR-Dokumentvorlagen für Dokumente, die mit Daten, Namen und Unterschriften angepasst werden können, beispielsweise:

- Arbeitsbestätigungsschreiben
- Geheimhaltungsvereinbarungen
- Angebotsschreiben
- Vereinbarungen zur Erstattung von Schulungskosten

Sie können HR-Dokumentvorlagen personalisieren, indem Sie Felder zuordnen oder Variablen aus den verfügbaren Tabellen verwenden, um Felder mit Daten zu befüllen. Sie können auch mehrere elektronische Signaturen in einem Dokument erfassen, die automatisch generiert werden, nachdem alle Signaturen erfasst wurden.

Es gibt zwei Arten von HR-**Dokumentvorlagen**, die beide PDF-Dateien erstellen, aber unterschiedlich erstellt und gepflegt werden:

1. Dokumentvorlagen (HTML)
2. PDF-Dokumentvorlagen

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

Bestätigungstext

Innerhalb Ihrer Dokumentvorlagen können Sie die Bedeutung einer Signatur erfassen. Sie können einen Bestätigungstext zu Ihren Dokumentvorlagen hinzufügen, sodass Benutzer dazu aufgefordert werden, ein Kästchen zu aktivieren, wenn sie ein Dokument unterschreiben oder ihre Informationen zu einem Dokument hinzufügen.

Dokumentvorlagen (HTML)

Dokumentvorlagen werden innerhalb der HR-Anwendung erstellt und verwenden Variablen zum Vorausfüllen von Informationen im Dokument aus Tabellen. Sie können das Layout des Dokuments festlegen, indem Sie die Kopfzeile, Fußzeile, Bilder, die Position von Fußzeilen und den Text innerhalb der Vorlage definieren. Das Basissystem bietet Standard-Dokumentvorlagen, mit denen Sie Ihre Dokumente modellieren können:

- Arbeitsbestätigungsschreiben in Kanada
- Arbeitsbestätigungsschreiben in den USA
- Angebotsbriefvorlage
- Schulungsvereinbarung

Bevor Sie Dokumente erstellen, konfigurieren Sie die Vorlagen mit Ihrem Unternehmenslogo und Ihrem Text. Erfassen Sie die folgenden Elemente und Informationen, um vordefinierte HR-Dokumentvorlagen zu erstellen oder zu konfigurieren.

- Eine Seite mit dem Briefkopf Ihres Unternehmens.
- Kopien der aktuellen Arbeitsbestätigungsschreiben und Angebotsbriefvorlagen Ihres Unternehmens, sofern verfügbar.
- Das Logobild für die Kopfzeile. Das Kopfzeilenbild darf maximal 50 Pixel hoch sein. Wenn Ihr Briefkopf ein Logo und Text hat, stellen Sie sicher, dass im Logobild der Text enthalten ist, da Sie nur das Bild (und keinen Text) in der Kopfzeile konfigurieren können.
- Das Logobild für die Fußzeile, sofern zutreffend. Das Logobild darf maximal 15 Pixel hoch sein. Sie können sowohl ein Bild als auch Text in der Fußzeile konfigurieren. Um die besten Ergebnisse zu erzielen, stellen Sie sicher, dass das Bild optimiert ist und eine SVG-Datei (Scalable Vector Grafiken) ist.

Wichtig:
Die Verwendung von HR-Dokumentvorlagen mit itext5 wird nicht mehr unterstützt. Verwenden Sie stattdessen HR-Dokumentvorlagen mit itext7.

Um die Funktion „HR-Dokumentvorlagen“ mit itext7 zu verwenden, muss die boolesche Eigenschaft **„itext7.pdf_conversion** “ im Bereich „Human Resources: Core“ (sn_hr_core) auf „true“ festgelegt werden. Diese Eigenschaft ist seit dem Release Paris standardmäßig auf „true“ festgelegt. Wenn Sie die Version der HR-Dokumentvorlagen verwenden, die vor dem Release Paris veröffentlicht wurde, erstellen Sie die Eigenschaft **itext7.pdf_conversion** manuell, um zu itext7 zu wechseln.

PDF-Dokumentvorlagen

PDF-Dokumentvorlagen stammen aus **Managed Documents** und verwenden die Feldzuordnung, um Informationen im Voraus aus Tabellen im Dokument auszufüllen. Achten Sie auf Folgendes, bevor Sie ein Dokument anpassen:

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

- Das Dokument muss ein ausfüllbares PDF-Formular sein. Besuchen Sie die Homepage von Adobe (https://www.adobe.com/) und suchen Sie nach der Option, vorhandene Formulare in ausfüllbare PDFs zu verwandeln, um zu erfahren, wie Sie diese Dokumente erstellen können.
- Das Dokument muss hochgeladen und veröffentlicht werden.

Das Basissystem stellt die Standard-PDF-Dokumentvorlage als Beispiel bereit: Geheimhaltungsvereinbarung (Muster).

Dokumente generieren

Sowohl die **Dokumentvorlage** als auch die **PDF-Dokumentvorlage** generieren PDF-Dokumente, die überprüft und gedruckt werden können und mehrere Signaturen erfordern.

Ein allgemeiner Anwendungsfall zum Generieren eines Dokuments von einem HR-Fall ist, wenn ein Mitarbeiter um ein Arbeitsbestätigungsschreiben bittet. Weitere Informationen zum Erstellen eines PDF-Dokuments aus einem HR-Fall finden Sie unter HR-Dokumenterstellung.

Zugehörige Informationen

Managed Documents – Funktionen

Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen

Überprüfen Sie diese Richtlinien, um erfolgreich von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen zu migrieren. Dokumentvorlagen bieten die neueste Experience der Funktionalität von HR-Dokumentvorlagen mit zusätzlichen Funktionen und Fähigkeiten.

Wichtig:

Ab Release Xanadu werden HR-Dokumentvorlagen auf ihre künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, wird aber weiterhin unterstützt.

Verwenden Sie Dokumentvorlagen, das die neueste Experience für diese Funktionalität bereitstellt. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Einzelheiten zur Einstellung von finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base von Now Support.

Lesen Sie sich die folgenden Details durch, um die wichtigsten Angebote und die Unterschiede zwischen HR-Dokumentvorlagen und Dokumentvorlagen zu verstehen.

Funktionalität und Tabellenvergleich: HR-Dokumentvorlagen und Dokumentvorlagen

Tabelle/Funktion	HR-Dokumentvorlagen	Dokumentvorlagen
Vorlage	HR-Dokumentvorlage [sn_hr_core_document_template]	Dokumentvorlage [sn_doc_template]
Dokumenttyp/ Kategorie	Dokumenttyp [sn_hr_core_document_type]	Kategorie [sn_doc_template_category]

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

Funktionalität und Tabellenvergleich: HR-Dokumentvorlagen und Dokumentvorlagen (Fortsetzung)

Tabelle/Funktion	HR-Dokumentvorlagen	Dokumentvorlagen
Kriterien	HR-Kriterien [sn_hr_core_criteria]	Anwenderkriterien [user_criteria]
PDF-Vorlagenzuordnungen	PDF-Vorlagenzuordnung [sn_hr_core_pdf_template_mapping]	Vorlagenzuordnung [sn_doc_pdf_template_mapping]
Teilnehmer	Teilnehmer werden nicht unterstützt. Sie müssen Anwenderfelder direkt im HTML-Vorlagentext oder in PDF-Vorlagenzuordnungen zuordnen.	Teilnehmer werden unterstützt. Teilnehmerdetails werden in der Tabelle „Teilnehmer“ [sn_doc_participant] gespeichert. Sie müssen Teilnehmer für das Signieren in den Zuordnungen von HTML-Text und PDF-Vorlagen zuordnen. Eine HTML-Vorlage finden Sie unter Erstellen Sie Teilnehmer für eine HTML-Dokumentvorlage. Eine PDF-Vorlage finden Sie unter Erstellen Sie Teilnehmer für eine PDF-Dokumentvorlage.
HTML-Vorlagenübersetzung	-	Unterstützt Siehe Lokalisierungs-Framework für Dokumentvorlagen verwenden
HTML-Vorlagenblöcke	-	Unterstützt Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentblöcke in Dokumentvorlagen.
HTML-Vorlagenskripts	-	Unterstützt Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentvorlagenskripts.
HTML-Vorlagen-Inhaltsverzeichnis	-	Unterstützt Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsverzeichniskonfiguration in Dokumentvorlagen erstellen.
Anwenderaktion	Nur ein Aktionstyp wird unterstützt: Signieren	Je nach Vorlagentyp werden verschiedene Aktionstypen unterstützt (Ausfüllen, Überprüfen und Signieren). Eine HTML-Vorlage finden Sie unter **Aktionstyp** in Erstellen

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

Funktionalität und Tabellenvergleich: HR-Dokumentvorlagen und Dokumentvorlagen (Fortsetzung)

Tabelle/Funktion	HR-Dokumentvorlagen	Dokumentvorlagen
		Sie Teilnehmer für eine HTML-Dokumentvorlage. Eine PDF-Vorlage finden Sie unter **Aktionstyp** in Erstellen Sie Teilnehmer für eine PDF-Dokumentvorlage.
Aufgabenerstellung	Die Aufgabenerstellung erfolgt über HR-Aufgaben.	Die Aufgabenerstellung erfolgt über Dokumentaufgaben basierend auf konfigurierten Teilnehmern.
Signaturtyp	Für HTML wird nur ServiceNow-Signatur unterstützt. Für PDF-Dateien werden alle drei Signaturtypen unterstützt: ServiceNow Sign, DocuSign und Adobe Sign.	Für HTML und PDF werden alle drei Signaturtypen unterstützt: ServiceNow Sign, DocuSign und Adobe Sign. **Hinweis:** • Die Vorlage muss in ServiceNow erstellt werden. • Im externen System wird nur das Signieren unterstützt. • In DocuSign oder AdobeSign erstellte Vorlagen werden in der Anwendung „Dokumentvorlagen“ nicht unterstützt.
In der Fallvorlage zu verwendende HR-Fallfelder		
Dokumentvorlage	PDF-Vorlage (pdf_template)	Dokumentvorlage (document_template).
Dokumenttyp/-kategorie	Dokumenttyp (document_type)	Dokumentvorlagenkategorie (document_template_category)
HR-Servicekonfiguration		
Falloption	Entwurfsdokument automatisch erstellen	Initiiert automatisch Dokumentaufgaben Dokumentaufgaben automatisch basierend auf der Teilnehmerkonfiguration initiieren. Weitere Informationen finden Sie unter Methoden zur Dokumentgenerierung.

Migrieren Sie die HR-Dokumentvorlage (HTML) zur Dokumentvorlage

Befolgen Sie die Schritte zum Migrieren der HR-Dokumentvorlage (HTML) zur Dokumentvorlage (HTML).

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Dokumentvorlagenkategorie in der Tabelle „Kategorie“ [sn_doc_template_category] (wenn der HR-Dokumentvorlage ein Dokumenttyp zugeordnet ist).
2. Navigieren zu **Dokumentvorlage** > **HTML-Vorlage**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Formularfelder wie Name, Tabelle, Kategorie, Textkörper, Sprache ähnlich wie bei der HR-Dokumentvorlage aus, und speichern Sie sie.

   Wenn der HTML-Text ein Signaturtoken enthält (Signaturtoken: ${signature}, ${<-user_field->.signature}), entfernen Sie es, und speichern Sie die Vorlage.
5. Wenn der HR-Dokumentvorlage HR-Kriterien zugeordnet sind, wählen Sie die entsprechenden Anwenderkriterien in der neuen Dokumentvorlage aus.
6. Suchen Sie Teilnehmer basierend auf Signaturtoken im alten HR-Dokumentvorlagentext, und erstellen Sie Teilnehmerdatensätze in der zugehörigen Liste „ **Teilnehmer** “ in den neuen Dokumentvorlagen. Nachdem ein Teilnehmer erstellt wurde, fügen Sie das Signaturtoken hinzu, indem Sie auf **Signatur**einfügen klicken. Im Legacy-Textkörper der HR-Dokumentvorlagen wird das Signaturtoken im Format ${<-user_field->.signature} unterstützt, während im Textkörper der neuen Dokumentvorlagen das Signaturtoken im Format ${signature:<-participant_user_name->} unterstützt wird.
7. Veröffentlichen Sie die Vorlage, indem Sie auf **Veröffentlichen klicken**.
8. Aktualisieren Sie die Fallvorlage so, dass sie die neue Dokumentvorlage oder Kategorie verwendet. Beachten Sie die Felder für den HR-Fall in der Tabelle Funktionalität und Tabellenvergleich: HR-Dokumentvorlagen und Dokumentvorlagen in Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Migrieren Sie die HR-Dokumentvorlage (PDF) zur Dokumentvorlage

Befolgen Sie die Schritte zum Migrieren der HR-Dokumentvorlage (PDF) zur Dokumentvorlage (PDF).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Dokumentvorlagenkategorie in der Tabelle „Kategorie“ (sn_doc_template_category), wenn der HR-Dokumentvorlage ein Dokumenttyp zugeordnet ist.
2. Navigieren zu **Dokumentvorlage** > **PDF-Vorlage**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Formularfelder wie Name, Tabelle, Kategorie und Sprache ähnlich wie bei HR-Dokumentvorlagen aus.
5. Wenn der HR-Dokumentvorlage HR-Kriterien zugeordnet sind, wählen Sie die entsprechenden Anwenderkriterien in der neuen Dokumentvorlage aus.
6. Wählen Sie **Anhangtyp** als **Aus Dokumentüberarbeitung auswählen aus**, und fügen Sie **Dokumentüberarbeitung** verwendet in der HR-Dokumentvorlage hinzu.
7. Wählen Sie den entsprechenden Signaturtyp aus, und **speichern Sie**.
8. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **PDF analysieren**.

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

Vorlagenzuordnungsdatensätze werden erstellt. Aktualisieren Sie die Zuordnungsfelder.

9. Erstellen Sie einen Teilnehmerdatensatz mit dem Aktionstyp „ **Signieren** “ für jeden Anwender, der das Dokument signieren muss.

   Hinweis:
   Dieser Schritt ist nur erforderlich, wenn die Legacy-HR-Dokumentvorlage über einen PDF-Vorlagenzuordnungsdatensatz mit dem Dokumentfeldtyp „ **Signatur**“ verfügt.

10. Veröffentlichen Sie die Vorlage, indem Sie auf **Veröffentlichen klicken**.
11. Aktualisieren Sie die Fallvorlage so, dass sie die neue Dokumentvorlage oder Kategorie verwendet. Weitere Informationen finden Sie in den HR-Fallfeldern in der Tabelle Funktionalität und Tabellenvergleich: HR-Dokumentvorlagen und Dokumentvorlagen in Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

HR-Dokumentvorlagen (HTML) konfigurieren

Erstellen oder bearbeiten Sie HR-Dokumentvorlagen mit Ihrem eigenen Unternehmenslogo und Zielgruppenkriterien. Dokumentvorlagen werden innerhalb der HR-Anwendung erstellt und verwenden Variablen zum Vorausfüllen von Informationen aus Tabellen, um wiederverwendbare HR-Dokumente zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.manager und sn_hr_le.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:

Ab Release Xanadu werden HR-Dokumentvorlagen auf ihre künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, wird aber weiterhin unterstützt.

Verwenden Sie Dokumentvorlagen, das die neueste Experience für diese Funktionalität bereitstellt. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Einzelheiten zur Einstellung von finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base von Now Support.

Mit HR-Dokumentvorlagen können Sie HR-Dokumente personalisieren, damit Service und betreffende Person übereinstimmen.

Das Basissystem enthält Beispiele von Arbeitsbestätigungsschreiben, Vereinbarungen zur Erstattung von Schulungskosten und Angebotsschreiben.

Der Haupttext kann mit TinyMCE definiert und formatiert werden und kann Benutzer- und Tabellenvariablen bei der Dokumenterstellung zusammenfügen oder umfassen. Einige HTML-Elemente werden vom PDF-Generator nicht unterstützt.

Hinweis:
Das Beispielsangebotsschreiben wird nur angezeigt, wenn das Plugin **Human Resources Scoped App: Lifecycle Events** aktiviert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Dokumentvorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder auf eine vorhandene Dokumentvorlage, um diese zu bearbeiten.

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

Wenn Sie **Neu** auswählen, wird die Liste für HR-Dokumentvorlagen angezeigt.

3. Wählen Sie **Dokumentvorlage** aus.

> **Hinweis:**
> Informationen zu den Unterschieden zwischen den Dokumentvorlagen-Typen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

HR-Dokumentvorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der HR-Dokumentvorlage.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle, die mit dem Vorlagentyp verknüpft ist. Die Tabelle bestimmt die verfügbaren Variablen, die verwendet werden können. **Hinweis:** Es werden nur Tabellen angezeigt, auf die Sie Zugriff haben.
Dokumenttyp	Wählen Sie den Dokumenttyp aus, auf den sich die Vorlage bezieht. Klicken Sie auf **Neu** für **HR-Dokumenttyp**, um einen Dokumenttyp zu erstellen. Ein Dokumenttyp ist erforderlich, wenn eine Dokumentliste im HR-Fallformular angezeigt werden soll. **HR-Kriterien** funktioniert mit diesem Feld, um die für einen HR-Fall verfügbaren Dokumente einzugrenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumenttypen mit HR-Dokumentvorlagen verwenden. **Hinweis:** Beim Erstellen eines Dokumenttyps wird **Wert** automatisch mit dem von Ihnen eingegebenen Namen ausgefüllt (Kleinbuchstaben mit Unterstrich).
Kopfzeilenbild	Wählen Sie ein Bild für die Kopfzeile aus. Mit dieser Funktion können Sie Ihr Unternehmenslogo hinzufügen. **Hinweis:** Unterstützte Dateitypen: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF und JBIG2.
Kopfzeilen-Bildposition	Wählen Sie aus, an welcher Stelle das Kopfzeilenbild angezeigt werden soll.
HR-Kriterien	Wählen Sie das Zielgruppen-Kriterium für dieses Dokument aus. Beispielsweise können Sie ein Schreiben erstellen, das nur an kanadische Mitarbeiter gerichtet ist. Das HR-Kriterium grenzt die Anzahl der Benutzer für die Vorlage ein.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .
Textkörper	Geben Sie den Haupttext für die Vorlage ein und formatieren Sie diesen. Wenn Sie Variablen hinzufügen möchten, positionieren Sie den Mauszeiger an der gewünschten Stelle und klicken Sie auf die Variable. Verfügbare Variablen werden unter **Felder** aufgeführt. Verwenden Sie die Formatierungstools unter **Textkörper**, um Formatierungsoptionen wie „Fett“, „Kursiv“, „Unterstrichen“ und Schriftartoptionen anzuwenden. Der Text ist ein Platzhalter für HTML-Text und tokenisierte Variablen. Wenn die PDF-Datei erstellt wird, werden die Variablen vor dem Senden zum PDF-Generator-Plugin [com.snc.pdf_generator] aufgelöst. **Hinweis:** Aktuell gibt es keine Unterstützung für Stiltags, um den Text rechts- oder linksbündig auszurichten. Der Einzug muss mittles Leerzeichen erstellt werden. Jelly- und CSS-Stile werden nicht unterstützt.
Variablen auswählen	Eine Liste von Variablen, die im Textkörper der Vorlage verwendet werden können. Variablen rufen Informationen aus der ausgewählten Tabelle ab, um die Vorlage anzupassen. Offsets werden für Datumsvariablen unterstützt. Offsets erweitern Tage, Wochen oder Monate ab einem in der Vorlage verwendeten Datum oder verringern diese. Gültige Datums-Offset-Variablen sind: ○ + (plus) ○ - (minus) ○ d (Tage) ○ w (Wochen) ○ m (Monate) Beispiele: ○ Angebotsschreiben (fünf Tage nach dem Startdatum): Das Angebot ist gültig bis ${Datum+5d}. ○ Leistungen für entlassene Mitarbeiter (zwei Wochen ab Kündigungsdatum): Ihre Leistungen werden effektiv zum ${subject_person.hr_profile.employment_end_date+2w} beendet.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Es werden nur Variablen angezeigt, auf die Sie Zugriff haben.
Fußzeilenbild	Wählen Sie ein Bild für die Fußzeile aus. Die ursprüngliche Höhe Ihres Bildes darf 170 Pixel nicht überschreiten. Skalieren Sie Ihr Bild um 30 %, oder sorgen Sie dafür, dass die Bildhöhe weniger als 50 Pixel beträgt, damit das Bild klar und deutlich zu erkennen ist. **Hinweis:** Unterstützte Dateitypen: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF und JBIG2.
Position des Fußzeilenbilds	Wählen Sie aus, an welcher Stelle das Fußzeilenbild angezeigt werden soll.
Fußzeilentext	Geben Sie den Text ein. Beispielsweise können Sie Ihre Vertraulichkeitserklärung hinzufügen.
Seitengröße	Wählen Sie die Seitengröße aus der Auswahlliste aus. **Hinweis:** A4 ist 8,3 x 11,7 Zoll oder 210 x 297 mm.

5. Setzen Sie den Mauszeiger an die gewünschte Position im Textkörper der Vorlage, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Datum einfügen** oder **Signatur einfügen**, um diese Variablen einzufügen.
   Sie können diese Schaltflächen mehrmals verwenden, um je nach gewählten Variablen verschiedene Datums- und Signaturentypen hinzuzufügen.
6. Klicken Sie auf **Speichern**, um das Dokument zu speichern und das Formular **HR-Dokumentvorlage** weiterhin anzuzeigen, oder klicken Sie auf **Absenden**, um zu speichern und zur Liste **HR-Dokumentvorlagen** zurückzukehren.
7. Sie können die Ansicht des erstellten Dokuments prüfen, indem Sie die Identität eines Mitarbeiters annehmen und das zugehörige Katalogelement übermitteln.

   Nehmen Sie die Identität des Mitarbeiters an, dem der Fall zugewiesen ist, um das Schreiben innerhalb des HR-Falls zu erstellen. Bearbeiten und testen Sie die Dokumentvorlage solange, bis Sie mit dem erstellten PDF-Formular zufrieden sind.

   TinyMCE erstellt auch Rich-Text, den der PDF-Generator nicht unterstützt. Nicht unterstützte HTML-Elemente sind:

   Hinweis:
   Die folgenden HTML-Elemente werden NICHT unterstützt:

   - Vertikale Ausrichtung.
   - Seitenumbrüche.
   - Tabellenspezifische Farbe (Textfarbe wird unterstützt).
   - Benutzerdefinierter Abstand zwischen Textblöcken oder Bildern.
   - Benutzerdefinierte Spaltenbreite in HTML-Tabellen.

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

- Benutzerdefinierte Spaltenausrichtung in HTML-Tabellen.
- Stil für benutzerdefinierte Rahmen in HTML-Tabellen.
- CSS-Textmanipulation (einschließlich CSS-basierte Schriftartentags).
- Inline-Stil.
- Hintergrundbilder.

Weitere Informationen finden Sie unter Funktionen im TinyMCE-Editor bearbeiten .

Zugehörige Informationen

HR-Kriteriendatensätze konfigurieren

HR-PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren

Erstellen oder bearbeiten Sie benutzerdefinierte HR-PDF-Dokumentvorlagen mit Ihren persönlichen Kriterien. PDF-Dokumentvorlagen werden aus verwalteten Dokumenten abgerufen. Dabei handelt es sich entweder um ein ausfüllbares PDF-Formular mit übergeordneten Feldern oder ein Standard-PDF-Formular mit Inline-Signatur.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:

Ab Release Xanadu werden HR-Dokumentvorlagen auf ihre künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, wird aber weiterhin unterstützt.

Verwenden Sie Dokumentvorlagen, das die neueste Experience für diese Funktionalität bereitstellt. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Einzelheiten zur Einstellung von finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base von Now Support.

Mit PDF-Dokumentvorlagen können Sie ein vorhandenes Dokument mit benutzerdefinierten Informationen aus einem HR-Fall oder einer verfügbaren Tabelle wiederverwenden. Beispielsweise können Sie ein ausfüllbares PDF-Formular aus verwalteten Dokumenten verwenden und Felder zuordnen, um das Dokument bei jeder Verwendung anzupassen.

Das Dokument muss ein ausfüllbares PDF-Formular sein, um Felder in einer Tabelle zuzuordnen. Besuchen Sie die Homepage von Adobe (https://www.adobe.com/) und suchen Sie nach ausfüllbaren PDFs, um zu erfahren, wie Sie diese Dokumente erstellen können.

Hinweis:

Bei ausfüllbaren PDF-Formularen, die einem Mitarbeiter angezeigt werden, werden keine vom Mitarbeiter ausgefüllten Daten (mit Ausnahme von Signaturen) gespeichert. Ausfüllbare PDF-Formulare werden nur zum Zuordnen von Feldern in einer Tabelle verwendet.

Dokumente werden hochgeladen und Sie können über die Managed Documents-Anwendung in der Tabelle [dms_document] darauf zugreifen. Dokumente müssen als Dokumentüberarbeitung veröffentlicht werden, bevor auf diese zugegriffen werden kann.

Das Basissystem bietet eine Dokumentvorlage für eine Geheimhaltungsvereinbarung als Beispiel für eine PDF-Dokumentvorlage.

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

Hinweis:
Siehe . Managed Documents – Funktionen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Dokumentvorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder auf eine vorhandene Dokumentvorlage, um diese zu bearbeiten.
   Wenn Sie **Neu** auswählen, wird die Liste für HR-Dokumentvorlagen angezeigt.
3. Wählen Sie **PDF-Dokumentvorlage** aus.

   Hinweis:
   Informationen zu den Unterschieden zwischen den Dokumentvorlagen-Typen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

HR-PDF-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der HR-PDF-Dokumentvorlage.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle, die mit dem Vorlagentyp verknüpft ist. Die Tabelle bestimmt die verfügbaren Felder, die zugeordnet werden können. **Hinweis:** Es werden nur Tabellen angezeigt, auf die Sie Zugriff haben.
Dokumenttyp	Wählen Sie den Dokumenttyp aus, auf den sich die Vorlage bezieht. Klicken Sie auf **Neu** für **HR-Dokumenttyp**, um einen Dokumenttyp zu erstellen. Ein Dokumenttyp ist erforderlich, wenn eine Dokumentliste im HR-Fallformular angezeigt werden soll. HR-Kriterien arbeiten mit diesem Feld, um die für einen HR-Fall verfügbaren Dokumente einzugrenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumenttypen mit HR-Dokumentvorlagen verwenden. **Hinweis:** Beim Erstellen eines Dokumenttyps wird **Wert** automatisch mit dem von Ihnen eingegebenen Namen ausgefüllt (Kleinbuchstaben mit Unterstrich).
Aktiv	Option zum Aktivieren der HR-PDF-Dokumentvorlage zur Verwendung.
Dokumentüberarbeitung	Wählen Sie das Dokument und die Überarbeitung der PDF-Dokumentvorlage aus. Aufgeführte Dokumente stammen aus Managed Documents.

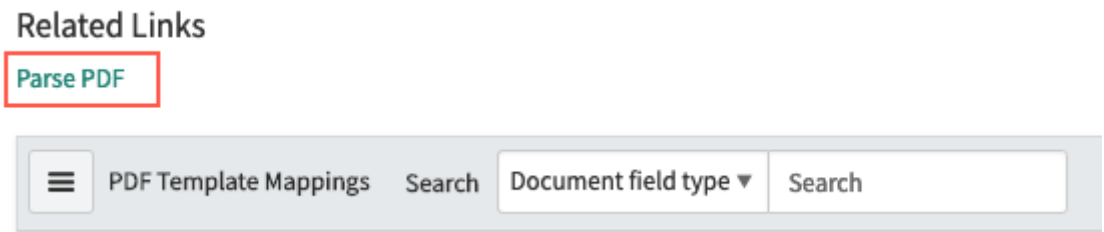
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Benutzergruppe und Dokumenteigentümer bestimmen, welche Revisionen zur Ansicht oder Auswahl verfügbar sind.
HR-Kriterien	Wählen Sie das Zielgruppen-Kriterium für dieses Dokument aus. Beispielsweise können Sie ein Schreiben erstellen, das nur an kanadische Mitarbeiter gerichtet ist. Das HR-Kriterium grenzt die Anzahl der Benutzer für die Vorlage ein. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .
PDF-Vorschau	Wird nach dem Speichern oder durch Auswahl einer vorhandenen PDF-Vorlage angezeigt. Klicken Sie darauf, um eine Vorschau der Vorlage anzuzeigen. **Hinweis:** Stiltags zur Textausrichtung werden nicht unterstützt. Verwenden Sie Leerzeichen, um Ihren Text auszurichten.

5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Speichern**, um Ihre PDF-Dokumentvorlage zu speichern.
   Die Schaltfläche **Signaturen markieren** wird in der oberen Menüleiste angezeigt. Klicken Sie, um festzulegen, an welchen Stellen der Vorlage Signaturen erforderlich sind. Die Vorschau der PDF-Dokumentvorlage wird angezeigt, um den Signaturenblock zu definieren.

   Der zugehörige Link **PDF analysieren** wird angezeigt. Wenn Felder in der Vorlage vorhanden sind, die zugeordnet werden können, wird der Link **PDF analysieren** unter **Zugehörige Links** angezeigt.

6. Klicken Sie auf **PDF analysieren**, wenn es unter **Zugehörige Links** angezeigt wird, um die Felder anzuzeigen, die zugeordnet werden können.
   Das AcroForm-PDF bestimmt, welche Felder zugeordnet werden können, und die ausgewählte Tabelle bestimmt, mit welchen Informationen diese Felder ausgefüllt werden können.



   Die Liste **PDF-Vorlagenzuordnungen** wird angezeigt. Klicken Sie auf die Felder im PDF, um diese den Feldern in der ausgewählten Tabelle zuzuordnen. Sie können Ihr Dokument mit vorausgefüllten Informationen aus der Tabelle anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter PDF-Vorlagenzuordnung hinzufügen oder bearbeiten. Nach dem Erstellen oder Bearbeiten der Feldzuordnungen wird die Schaltfläche für die PDF-Vorschau angezeigt.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

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

PDF-Vorlagenzuordnung hinzufügen oder bearbeiten

Mit der PDF-Vorlagenzuordnung können Sie Informationen im Voraus aus festgelegten Tabellen in einem wiederverwendbaren HR-Dokument ausfüllen, das in einer PDF-Dokumentvorlage konfiguriert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr.core_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:

Ab Release Xanadu werden HR-Dokumentvorlagen auf ihre künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, wird aber weiterhin unterstützt.

Verwenden Sie Dokumentvorlagen, das die neueste Experience für diese Funktionalität bereitstellt. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Einzelheiten zur Einstellung von finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base von Now Support.

PDF-Vorlagenzuordnungen werden aus der Tabelle abgeleitet, die mit der PDF-Dokumentvorlage verknüpft ist. Auf die PDF-Vorlagenzuordnung wird über eine PDF-Dokumentvorlage zugegriffen, die zuzuordnende Felder enthält. Siehe HR-PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren.

Der Abschnitt „PDF-Vorlagenzuordnungen“ wird angezeigt, wenn ein neues, ausfüllbares PDF-Dokument aus Managed Documents hochgeladen und der Link **PDF analysieren** ausgewählt wird.

Prozedur

1. Wählen Sie ein zu bearbeitendes Feld aus.
2. Füllen Sie das Formular aus.

Zuordnungsfelder für PDF-Vorlagen

Feld	Beschreibung
Feldname	Geben Sie einen Namen ein, der für die Feldzuordnung steht und als Teil der Dokumentzuordnung in der Datenbank gespeichert wird.
HR-PDF-Vorlage	Der Name der PDF-Vorlage, die mit der Feldzuordnung assoziiert wird.
Dokumentfeld	Das Feld, das in der Dokumentvorlage angezeigt wird. In der Regel derselbe Name wie der **Feldname**, kann aber abweichen. Beispielsweise lautet bei einer I-20-Dokumentvorlage ein **Dokumentfeld** „#form[0].First Name“. Der **Feldname** kann jedoch auch „Vorname“ lauten.
Dokumentfeldtyp	Wählen Sie den Feldtyp aus, den Sie zuordnen möchten. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Signatur ○ Textfeld ○ Kontrollkästchen

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

Feld	Beschreibung
	○ Kombinationsfeld ○ Auswahlfeld
Vorschauwert	Geben Sie einen Feldzuordnungswert für die Vorschau ein. **Hinweis:** Verwenden Sie dieses Feld, um einen Feldwert zu testen, ohne Felder zuzuordnen oder einen Fall zu erstellen, um Ihre Zuordnungen zu testen. Was hier eingegeben wird, erscheint in Ihrem Dokument.
Erweitertes Skript	Verwenden Sie dies zum Konfigurieren der Skriptfelder für die komplexe Zuordnung eines Felds. Beispielsweise wird ein Skript verwendet, um eine Sozialversicherungsnummer aus der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] einem Dokument zuzuordnen und dies richtig zu formatieren.
Zuordnungstabelle	Die Tabelle aus der die zugeordneten Felder stammen.
Zuordnungsfeld	Das Feld, das die Informationen in Ihrem Dokument zuordnet.
Signierdatum verwenden	Prüfen Sie, wann das Signierdatum mit der Signatur erfasst werden soll, wenn ein Benutzer das Dokument signiert.
Seitenzahl	Die Seitenzahl des PDF-Dokuments, an der das zugeordnete Feld Informationen einfügen soll. Geben Sie beispielsweise 2 ein, wenn das zugeordnete Feld auf Seite 2 des PDF-Dokuments angezeigt werden soll.
Aktiv	Setzen Sie ein Häkchen, um die Feldzuordnung zu aktivieren.
Datumsformat auswählen	Wird angezeigt, wenn **Signierdatum verwenden** aktiviert ist. Geben Sie das Datumsformat ein, das für ein Dokument verwendet werden soll. ○ Datumsformat des Benutzers: Das in der Benutzertabelle [sys_user] festgelegte Datumsformat für den angemeldeten Benutzer. ○ Spezifisches Datumsformat: Wenn ausgewählt, wird das spezifische Datumsformat angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol **Vorschlag**, um aus einer Liste von Formaten auszuwählen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Feldzuordnung zu speichern und in der HR-PDF-Vorlage zu bleiben, oder klicken Sie auf **Absenden**, um die Feldzuordnung zu speichern und zurück zur Liste der HR-Dokumentvorlagen zu gelangen.

Dokumenttypen mit HR-Dokumentvorlagen verwenden

Dokumenttypen begrenzen die Auswahl für zulässige Dokumente nach HR-Service. Für Unternehmen mit großen Dokumentenmengen können Dokumenttypen dabei helfen, die korrekten Dokumente zu kategorisieren und leichter zu finden.

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

Wichtig:

Ab Release Xanadu werden HR-Dokumentvorlagen auf ihre künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, wird aber weiterhin unterstützt.

Verwenden Sie Dokumentvorlagen, das die neueste Experience für diese Funktionalität bereitstellt. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Einzelheiten zur Einstellung von finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base von Now Support.

Beispielsweise haben Sie möglicherweise mehrere Arbeitsbestätigungsschreiben, je nachdem, ob ein Mitarbeiter in Vollzeit, Teilzeit oder nach Bedarf angestellt ist. HR-Kriterien für einen HR-Service bestimmen, welches Schreiben gesendet werden soll.

Wenn ein HR-Fall für einen HR-Service erstellt wird, werden folgende Punkte geprüft:

- HR-Vorlage für den HR-Service
- Der Dokumenttyp für die HR-Fallvorlage
- HR-Kriterien

Mit dem Überprüfen dieser Informationen kann der Fall die Suche für das richtige Schreiben eingrenzen oder das genau erforderliche Schreiben automatisch ausfüllen.

Dokumenttypen einrichten

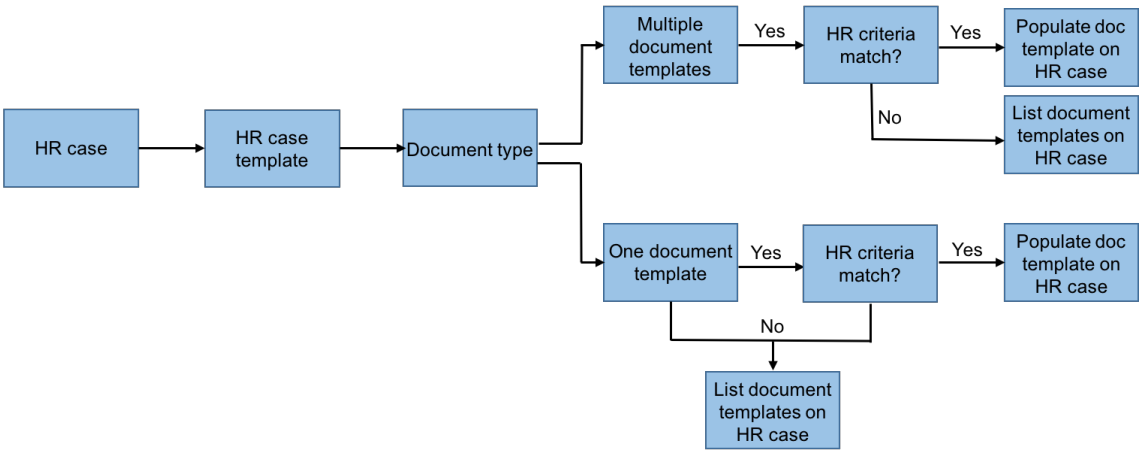
Verwenden Sie diese Funktion für folgende Aufgaben:

- Zum Hinzufügen eines Dokumenttyps zu Ihren Dokumentvorlagen.
- Zum Hinzufügen eines Dokumenttyps zu einer HR-Fallvorlage. In der klassischen Umgebung für HR-Vorlagen können Sie eine bestimmte PDF-Vorlage hinzufügen, aber keinen Dokumenttyp angeben. Durch das Hinzufügen einer bestimmten PDF-Vorlage wird automatisch das HR-Fallformular ausgefüllt, allerdings wird auch die Flexibilität eingeschränkt, wenn Sie mehrere Dokumente haben.
- Zum Hinzufügen der HR-Fallvorlage zu einem HR-Service.
- Zum Hinzufügen von HR-Kriterien zum HR-Service.
  - Die Verwendung von HR-Kriterien sorgt für Flexibilität bei der Auswahl oder beim automatischen Ausfüllen eines Dokuments für einen HR-Service.
  - Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .

Funktionsweise

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

Wenn ein HR-Fall von einem HR-Service erstellt wird:



Die HR-Fallvorlage sucht nach einem Dokumenttyp, um zu bestimmen, welche **Dokumentvorlage** oder **PDF-Dokumentvorlage** einem Fall entspricht. Sie versucht, automatisch eine Dokumentvorlage einem HR-Fall zuzuordnen, indem:

- Geprüft wird, ob diese Dokumente mit dem Dokumenttypen verknüpft sind.
- Wenn mit dem Dokumenttyp nur ein Dokument verknüpft ist und das HR-Kriterium leer ist, wird das Dokument im Formular **HR-Fall** verwendet.
- Wenn es für die Dokumentvorlage ein HR-Kriterium gibt, wird geprüft, ob die im Feld **Betreffende Person** im Formular **HR-Fall** angegebene Person mit dem Kriterium übereinstimmt. Wenn ja, wird die Dokumentvorlage im Formular **HR-Fall** verwendet.
- Wenn für den Dokumenttyp mehrere Dokumentvorlagen verfügbar sind, werden die **HR-Kriterien** überprüft. Wenn nur ein übereinstimmendes Dokument verfügbar ist, wird die Dokumentvorlage im Formular **HR-Fall** ausgefüllt. Wenn mehrere Dokumente übereinstimmen, füllen Sie nicht aus, sondern listen Sie Dokumente in der Liste Dokumenttyp im **HR-Fallformular** auf.
- Wenn **HR-Kriterien** für keine Dokumentvorlage verfügbar sind, listen Sie Dokumente in der Liste Dokumenttyp im **HR-Fallformular** auf.

Hinweis:
Es gibt HR-Kriterien für die HR-Service- und HR-Dokumentvorlagen. Bei HR-Services grenzen HR-Kriterien die zugelassenen Services für einen Mitarbeiter ein. Beispielsweise können Sie 401(k)-Services für Mitarbeiter in den USA anbieten, jedoch nicht für Mitarbeiter außerhalb der USA. Bei HR-Dokumentvorlagen grenzen HR-Kriterien ein, für welche Mitarbeiter das Dokument ist. Wenn Sie beispielsweise Arbeitsbestätigungsschreiben für Mitarbeiter in den USA und für Mitarbeiter außerhalb der USA haben, verwenden Sie das HR-Kriterium, um das richtige Dokument zu bestimmen.

Signaturbestätigung für HR-Dokumente hinzufügen

Sie können ein Bestätigungs-Kontrollkästchen mit benutzerdefiniertem Text auf HR-Dokumenten für eine HR-Aufgabe hinzufügen.

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

Wichtig:

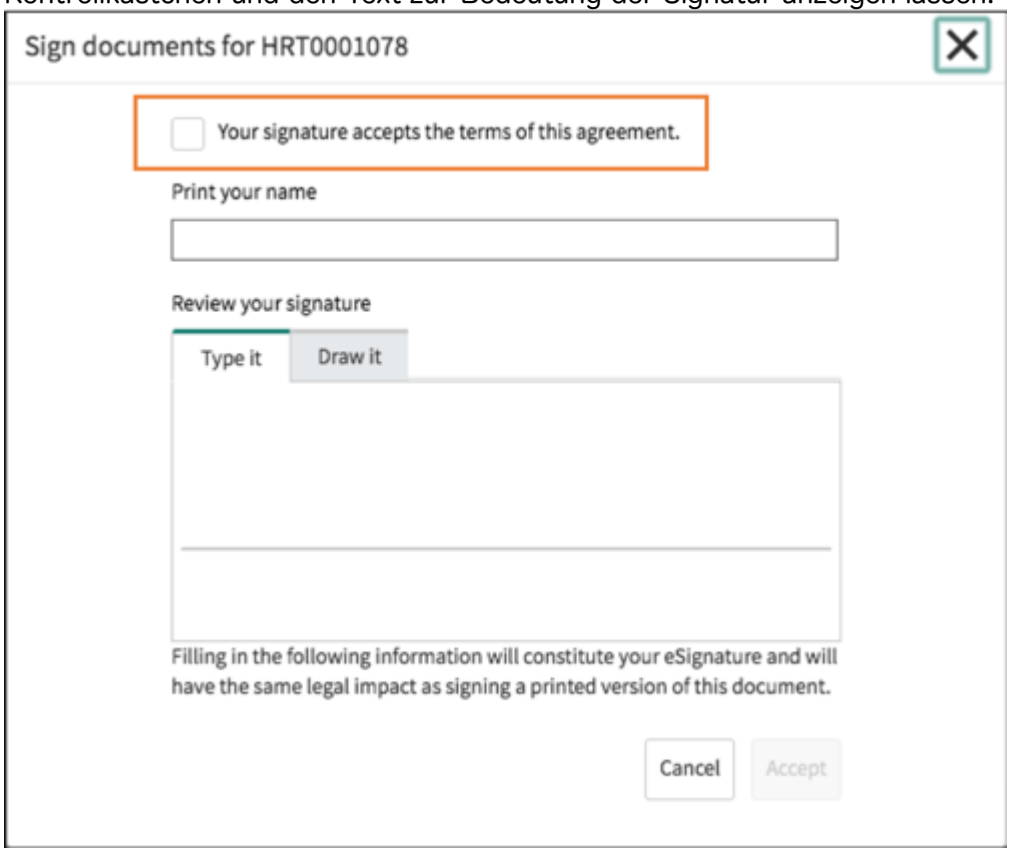
Ab Release Xanadu werden HR-Dokumentvorlagen auf ihre künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, wird aber weiterhin unterstützt.

Verwenden Sie Dokumentvorlagen, das die neueste Experience für diese Funktionalität bereitstellt. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Einzelheiten zur Einstellung von finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base von Now Support.

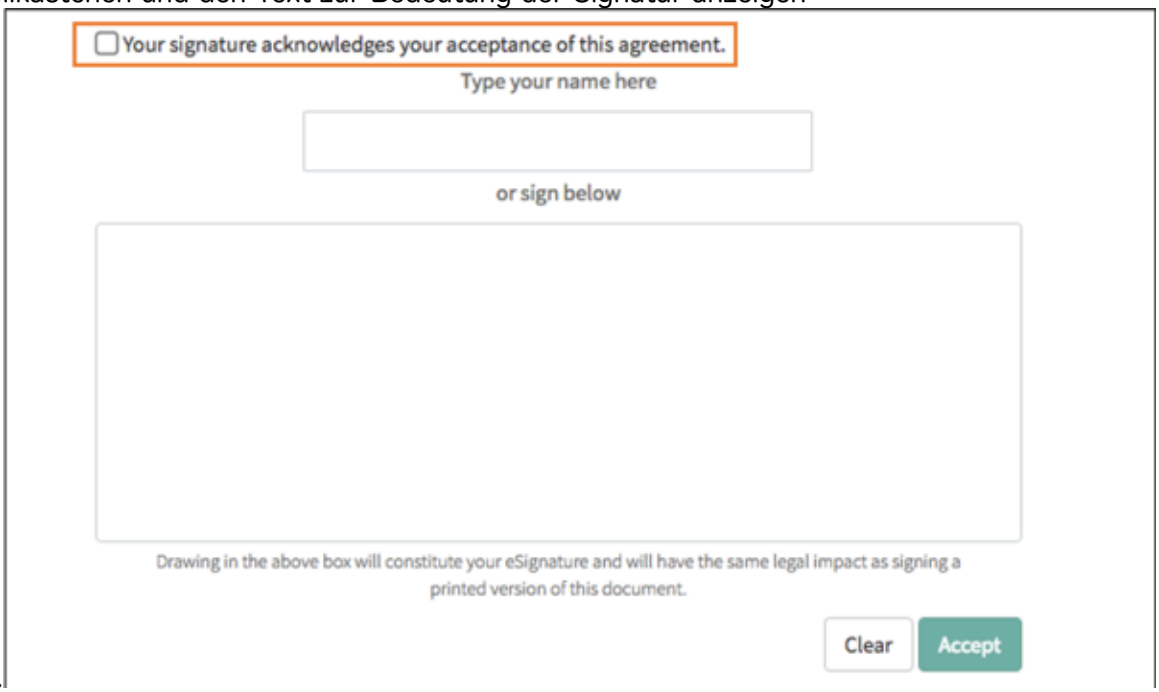
Mit Signaturbestätigungen können Sie die Bedeutung der Signatur erfassen, beispielsweise Überprüfung, Genehmigung, Verantwortung oder Urheberschaft.

Für Aufgabentypen mit elektronischen Signaturen können Sie ein Kontrollkästchen und den Text zur Bedeutung der Signatur anzeigen lassen.

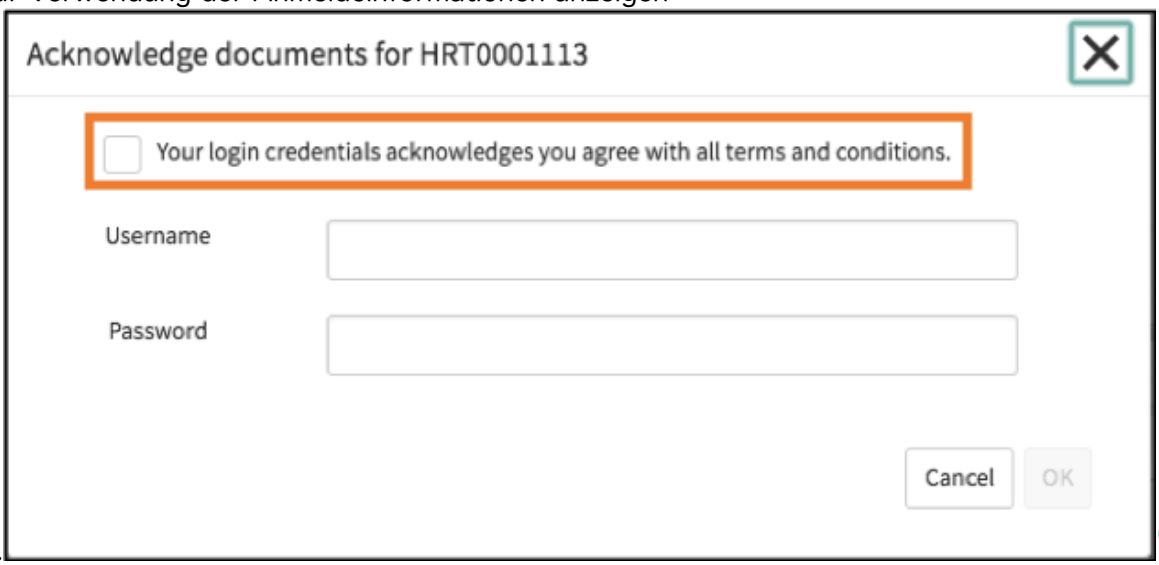


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Für Aufgabentypen zum Unterzeichnen von Dokumenten können Sie ein Kontrollkästchen und den Text zur Bedeutung der Signatur anzeigen lassen.



Für Bestätigungen können Sie ein Kontrollkästchen und den Text zur Verwendung der Anmeldeinformationen anzeigen lassen.



Es gibt mehrere Möglichkeiten, das Kontrollkästchen und Text für verschiedene Aufgabentypen hinzufügen.

Signaturbestätigung über HR-Aufgabe erstellen

Mit dieser Methode wird einmalig ein Kontrollkästchen und Text zur Bestätigung für eine bestimmte HR-Aufgabe erstellt. Es wird nicht für zukünftige HR-Aufgaben vom gleichen Typ gespeichert.

- Fügen Sie aus einem vorhandenen HR-Fall eine HR-Aufgabe hinzu.
- Wählen Sie aus der HR-Aufgabe einen der folgenden HR-Aufgabentypen aus:

  Elektronische Signatur.

- Wählen Sie eine E-Signatur-Vorlage aus.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen.

HR-Vorlage (Aufgabe) erstellen oder bearbeiten

Mit dieser Methode wird jedes Mal ein Kontrollkästchen und Text zur Bestätigung erstellt, wenn ein HR-Service für einen HR-Fall angefordert wird.

- Tabelle: Wählen Sie eine HR-Aufgabentabelle aus.
- HR-Aufgabentyp: Wählen Sie einen Aufgabentyp aus:
  - Elektronische Signatur
  - Dokument signieren

    Hinweis:
    Der übergeordnete HR-Fall erfordert ein PDF-Dokument.

  - Anmeldeinformationen
- Bestätigungsdokument: Fügen Sie ein Dokument an.
- Bestätigungstext: (Fügen Sie dieses Feld hinzu) Geben Sie den Text ein, der neben dem Kontrollkästchen angezeigt werden soll.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter HR-Aufgabenvorlage konfigurieren.

HR-Dokumentvorlage erstellen oder bearbeiten

Mit dieser Methode wird jedes Mal ein Kontrollkästchen und Text zur Bestätigung erstellt, wenn das Dokument mit einem HR-Fall verknüpft wird.

Fügen Sie aus der HR-Dokumentvorlage Text im Feld **Bestätigungstext** hinzu.

Hinweis:
Siehe HR-Dokumentvorlagen (HTML) konfigurieren oder HR-PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren.

Signaturanforderungen mithilfe von Vorlagen automatisieren

Weitere Informationen zur Verwendung von DocuSign-Vorlagen und zum Automatisieren von Signieranforderungen mithilfe von Vorlagen finden Sie unter Signieranforderungen mithilfe von Vorlagen automatisieren .

Signaturpad für HR

Das Signaturpad ist eine Funktion, die jede Anwendung verwenden kann. Es erfasst eine elektronische Signatur, die mit einem Dokument oder einer Aufgabe verknüpft werden kann.

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

Wichtig:

Ab Release Xanadu werden HR-Dokumentvorlagen auf ihre künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, wird aber weiterhin unterstützt.

Verwenden Sie Dokumentvorlagen, das die neueste Experience für diese Funktionalität bereitstellt. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Einzelheiten zur Einstellung von finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base von Now Support.

Die Anwendung 'HR-Servicebereitstellung verwendet das Signaturpad für Dokumente zur Einarbeitung wie Schreiben, Genehmigung zur Hintergrundprüfung, Unternehmensrichtlinienempfangsbestätigungen usw.

Das Plugin Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] aktiviert das Plugin Signaturpad [com.snc.signaturepad]. Die Signaturbildtabelle [signature_image] wird mit diesem Plugin installiert.

Stellen Sie sicher, dass in den HR-Eigenschaften **Ja** für das Feld **com.snc.signaturepad.retrieveSignature** aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Eigenschaften.

Hinweis:
E-Signatur

Verwenden

Sie können Ihren Mitarbeitern Dokumente für die Benutzerverifizierung senden, beispielsweise mittels digitaler Signatur oder durch Eingabe des Namens.

Wenn das Signaturpad einem Dokument oder einer Aufgabe zugeordnet ist, wird die gezeichnete Signatur als Bild erfasst und in der Signaturbildtabelle [signature_image] gespeichert.

Hinweis:
Das Eingeben einer Signatur dient als Bestätigung, das gespeicherte Bild wird jedoch nicht erfasst.

Verwenden Sie für **HR-Dokumentvorlagen** die Schaltfläche **Signatur einfügen**, um eine Variable einzufügen, die einen Benutzer zur Signatur des Dokuments auffordert. Verwenden Sie für **HR-PDF-Dokumentvorlagen** den Feldnamen **Mitarbeitersignatur** und **PDF-Vorlagenzuordnungen**, um einen Benutzer zum Signieren des Dokuments aufzufordern. Siehe HR-Dokumentvorlagen.

Hinweis:
Prüfen Sie die UI-Aktionsbedingung „Dokument generieren“, um sicherzustellen, dass die Funktion korrekt funktioniert.

Beispiele

Das HR-Bereitstellungssystem verwendet PDF-Dokumente für verschiedene Szenarien. Beispiel für einen Code, der zum Aufrufen einer

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

UI-Seite oder eines Dialogfeldes für das Signaturpad verwendet wird:

```
var gDialog = new GlideModal('accept_signature');
gDialog.setTitle(new GwtMessage().getMessage('Please sign document'));
gDialog.setWidth("500");
gDialog.setPreference('sysparm_document_id', gel('task_sys_id').value);
gDialog.setPreference('sysparm_table_name', gel('task_table').value);
gDialog.setPreference('sysparm_draw_only', 'false');
gDialog.render();
```

Beispiel für den Code, der in einem Dokument verwendet wird, nachdem eine Unterschrift akzeptiert wurde und ein endgültiges PDF-Dokument erstellt wird:

HTML XML

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
    <j:if test="$[jvar_isMSIE8 || jvar_isMSIE7]">
        <g:requires name="scripts/flashcanvas.jsx" includes="true"/>
    </j:if>
    <j:if test="${GlideMobileExtensions.getDeviceType() != 'doctype'}">
        <g:requires name="scripts/lib/jquery_includes.jsx" includes="true" />
    </j:if>
    <g:requires name="scripts/jquery.signaturepad.min.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/signature_pad.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/json2.jsx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/jquery.signaturepad.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="styles/heisenberg/heisenberg_all.cssx" includes="true" />
    <g:requires name="scripts/classes/ajax/GlideAjax.jsx" includes="true" />

    <g:ui_form>
        <input type="hidden" id="sysparm_retrieve_signature" value="$[gs.getProperty('com.snc.signaturepad.retrieveSignature')]" />
        <input type="hidden" id="sysparm_draw_only" value="$[sysparm_draw_only]" />
        <input type="hidden" id="document_id" name="document_id" value="${sysparm_document_id}"></input>
        <input type="hidden" id="signature_redirect_url" name="signature_redirect_url" value="$[sysparm_redirect_url]"/>
        <input type="hidden" id="table_name" name="table_name" value="${sysparm_table_name}"></input>
        <div class="sigPad">
            <j:if test="${sysparm_draw_only != 'true'}">
                <div class="typeItDesc">
                    <label for="name">${gs.getMessage('Print your name')}</label>
                    <input type="text" aria-label="Print your name here to acknowledge or sign the document" name="signed_name"
id="signed_name" class="signed_name" maxlength="25"/>
                </div>
                <p class="typeItDesc">${gs.getMessage('Review your signature')}</p>
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <ul class="nav nav-tabs sn-tabs-basic sigNav">
                    <li class="typeIt"><a href="#type-it" id='typeItLink'>${gs.getMessage('Type it')}</a></li>
                    <li class="drawIt"><a href="#draw-it" id='drawItLink'>${gs.getMessage('Draw it')}</a></li>
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </ul>
            </j:if>
            <j:if test="${sysparm_draw_only == 'true'}">
                <p class="drawItDesc">${gs.getMessage('Draw your signature')}</p>
                <div class="sigNav">
                    <a class="clearButton" href="#clear">${gs.getMessage('Clear')}</a>
                </div>
            </j:if>
            <div class="sig sigWrapper">
                <div class="typed"></div>
                <canvas class="pad"></canvas>
                <input type="hidden" name="output" class="output"/>
            </div>
            <p/>
            ${gs.getMessage('Filling in the following information will constitute your eSignature and will have the same legal impa
as signing a printed version of this document.')}
            <div style="float:right">
                <button id='cancelSignature' data-dismiss="GlideModal" onclick="return onCancelSignature();" class="btn btn-default"
style="margin-right:10px;">${gs.getMessage('Cancel')}</button>
                <button id='acceptSignature' onclick="return onAcceptSignature();" class="btn btn-primary">${gs.getMessage('Accept')}
</button>
                <input type="hidden" id="btn_clicked" name="btn_clicked" value="none"></input>
            </div>
        </div>
        <canvas id="typedCanvas" style="display:none;"></canvas>
    </g:ui_form>
</j:jelly>
```

Automatische Übersetzung

Signaturpad-Plugin aktivieren

Aktivieren Sie zum Verwenden des Signaturpads in Ihrer Anwendung das Signaturpad-Plugin [com.snc.signaturepad]. Die Signaturbildtabelle [signature_image] wird mit diesem Plugin installiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Account Manager, um ein Abonnement zu erwerben. Aktivieren Sie nach dem Kauf des Abonnements das Plugin in der Produktionsinstanz.

Sie können das Feature in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos auswerten, indem Sie es vom HI Customer Service-System anfordern.

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

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

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

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

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Dokumentvorlagen

Mit der Anwendung ServiceNow® Dokumentvorlagen können Sie HTML- und PDF-Dokumentvorlagen erstellen, um Standardbriefe oder -dokumente zu erstellen. Sie können den Prozess des Ausfüllens, Unterzeichnens und Überprüfens eines Dokuments online automatisieren und vereinfachen.

Außerdem können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

Mehreren Teilnehmern die gemeinsame Bearbeitung eines einzelnen Dokuments ermöglichen

Erstellen Sie spezifische Aufgaben für bestimmte Teilnehmer wie Unterzeichnen, Ausfüllen oder Überprüfen. Initiieren Sie Aufgaben automatisch basierend auf der für die Teilnehmer definierten Reihenfolge.

Sich wiederholende Informationen sammeln und bei Bedarf bereitstellen

Behalten Sie Informationen im Dokument bei, damit die Teilnehmer das Dokument nicht erneut ausfüllen müssen. Validieren Sie Daten zu einem beliebigen Zeitpunkt, und rufen Sie Daten zu einem beliebigen Zeitpunkt ab.

Einblick in Echtzeit erhalten

Zeigen Sie während der Informationseingabe eine Vorschau des Dokuments an. Vollziehen Sie nach, in welcher Phase und mit welchem Teilnehmer die Aktion aussteht.

Den Teilnehmer benachrichtigen

Benachrichtigen Sie Teilnehmer über die ihnen zugewiesenen Dokumentaufgaben.

Dokumente sichern

Gewähren Sie Dokumentzugriff nur für zugeordnete Teilnehmer.

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

Erste Schritte

Untersuchen Erfahren Sie mehr über Dokumentvorlagen	Konfigurieren Planen und konfigurieren Sie Ihre -Implementierung
Verwenden Automatisieren und vereinfachen Sie den Prozess des Online-Ausfüllens, Signierens und Überprüfens eines Dokuments	Referenz Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab

Dokumentvorlagen erkunden

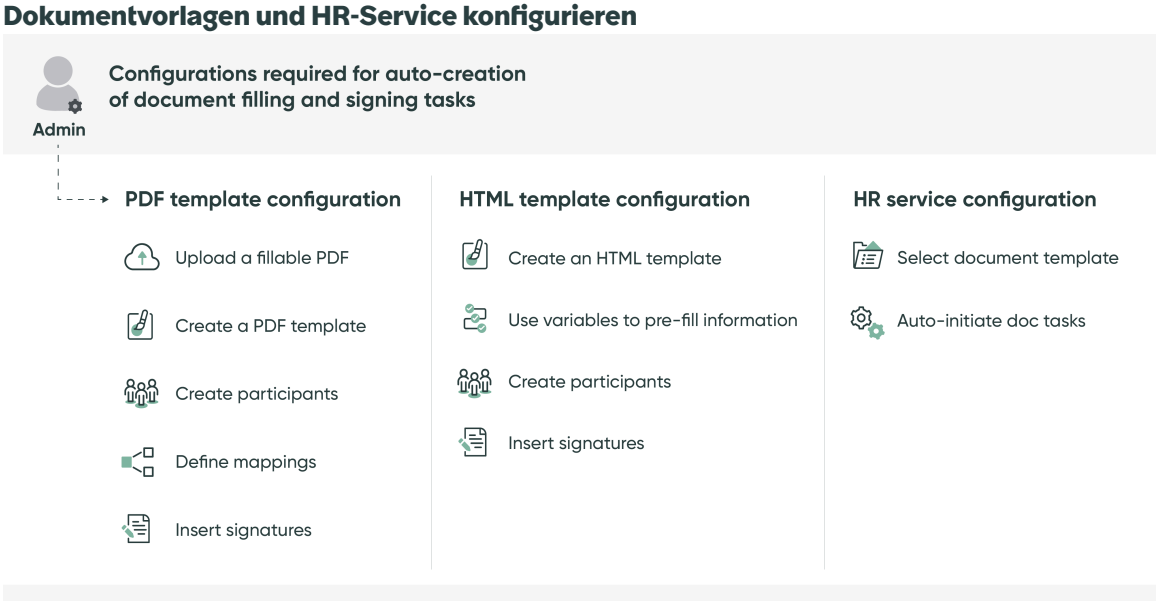
Sie erfahren, wie Sie die Anwendung Dokumentvorlagen von der Aktivierung des Plugins bis zum online erfolgenden Ausfüllen, Unterzeichnen und Genehmigen von Dokumenten nutzen können.

Plugin aktivieren

Ein Administrator aktiviert das Plugin [Dokumentvorlagen [com.snc.document_templates].

Dokumentvorlagen und HR-Service konfigurieren

Ein Administrator konfiguriert eine Dokumentvorlage durch die Definition von Teilnehmern, die Definition von Aufgaben für Teilnehmer und die Markierung von Signaturblöcken. Ordnet die Dokumentvorlage der HR-Vorlage eines Services zu und initiiert Dokumentaufgaben aus einem Fall.



Automatische Übersetzung

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

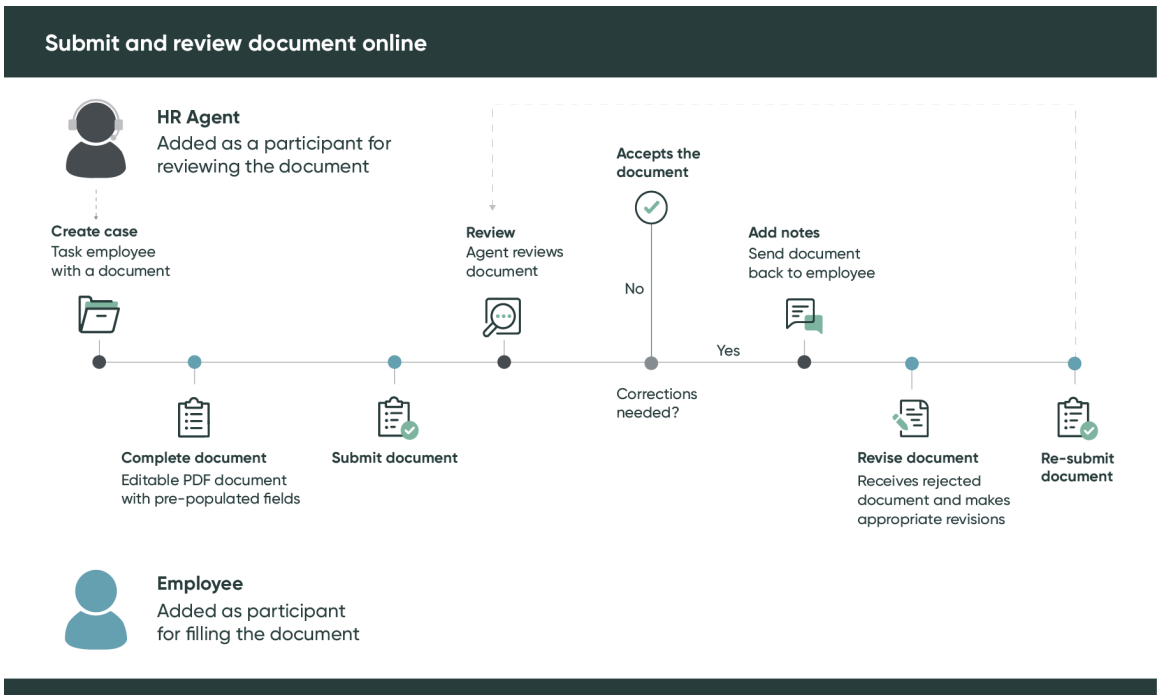
Zugewiesene Dokumentaufgaben bearbeiten

Teilnehmer erhalten Dokumentaufgaben zum Ausfüllen, Unterzeichnen und Überprüfen von Dokumenten. Wenn die Dokumentaufgaben aller Teilnehmer abgeschlossen sind, wird das endgültige Dokument dem Fall als Anhang hinzugefügt.

Anwendungsfälle

Mögliche Anwendungsfälle für Dokumentvorlagen:

Dokumente online übermitteln und genehmigen



Dies ist ein Anwendungsfall, in dem ein Dokument von einem Mitarbeiter ausgefüllt und von einem HR-Mitarbeiter geprüft werden soll.

Ein Administrator konfiguriert einen HR-Service (indem er eine Dokumentvorlage auswählt und die Falloption aktiviert) und erstellt einen Fall mit diesem HR-Service. Wenn sich der Status des Falls in „Bereit“ oder „In Arbeit“ ändert, werden Dokumentaufgaben für den Mitarbeiter und den HR-Mitarbeiter initiiert.

Der Mitarbeiter füllt die Details aus und übermittelt das Dokument zur Überprüfung. Wenn keine Korrekturen vorhanden sind, genehmigt der HR-Mitarbeiter das Dokument. Andernfalls fügt der HR-Mitarbeiter Notizen hinzu und lehnt das Dokument ab.

Dokumentaufgaben werden erneut für Mitarbeiter und HR-Mitarbeiter initiiert. Der Mitarbeiter nimmt die entsprechenden Überarbeitungen vor und übermittelt das Dokument erneut. Nachdem der HR-Mitarbeiter das Dokument genehmigt hat, wird es dem Fall als Anhang hinzugefügt.

Onboarding-Aktivitäten für einen Mitarbeiter abschließen

Dies ist ein Anwendungsfall, in dem ein Mitarbeiter Onboarding-Aktivitäten wie das Übermitteln eines Dokuments, das Anfordern eines Ausweises und das Anfordern eines Laptops durchführen muss.

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

Ein Administrator konfiguriert einen HR-Service (indem er die Dokumentvorlage auswählt und die Falloption aktiviert) und konfiguriert mit diesem HR-Service eine Aktivität in einem Lebenszyklus-Event.

Wenn die Lebenszyklusaktivität ausgelöst wird, wird ein Fall mit diesem HR-Service erstellt. Wenn sich der Status des Falls in „Bereit“ oder „In Arbeit“ ändert, wird eine Dokumentaufgabe für den Mitarbeiter initiiert. Nachdem alle Aufgaben des HR-Falls abgeschlossen sind, wird das (vom Mitarbeiter übermittelte) Dokument dem Fall als Anhang hinzugefügt.

Verwenden Sie geführte Touren in Dokumentvorlagen

Verwenden Sie die geführten Touren in Dokumentvorlagen, um Anweisungen zum Erstellen einer Dokumentvorlage zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_doc.admin oder sn_doc.writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geführte Touren helfen beim Trainieren und Onboarden von Anwendern im Arbeitsbereich. Jede Tour soll einen Überblick bieten, Sie durch eine Aufgabe führen oder einen Prozess abschließen. Bei Bedarf können Administratoren weitere Touren erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Guided tours .

Wenn Sie eine Seite mit einer geführten Tour zum ersten Mal besuchen, wird ein Begrüßungsbildschirm angezeigt. Sie können die Tour entweder beginnen oder überspringen. Die Tour kann über das Menü „Hilfe-Center“ überarbeitet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlagen** > **Alle Dokumentvorlagen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie eine der folgenden Vorlagen aus:
   - **HTML-Dokumentvorlage**
   - **PDF-Dokumentvorlage**
4. Wählen Sie das Symbol „ **Hilfe** anzeigen“ (Symbol „ “).
5. **Wahlweise:** Wählen Sie das **Menüsymbol „Hilfe-Center anheften“ Menü** „Hilfe-Center-anheften“, um den Seitenbereich „Hilfe-Center“ an der Seite anzuheften.
6. Wählen **Sie Tour starten**.
7. Führen Sie die erforderliche Aktion aus, und wählen Sie **Weiter**, um mit der Tour fortzufahren.
   Um die Tour an einem beliebigen Punkt zu beenden, können Sie im Seitenbereich „ **Tour** beenden“ auswählen oder im Popup-Fenster auf die Schaltfläche „ **Schließen** “ klicken und bestätigen, um die Tour zu beenden.
8. Wählen Sie **Fertig** aus, nachdem die Tour beendet wurde.

Dokumentvorlagen einrichten

Richten Sie Dokumentvorlagen ein, um den Prozess des online erfolgenden Ausfüllens, Überprüfens und Signierens von Dokumenten zu automatisieren und zu vereinfachen.

Anwendung aktivieren

Sie können die Anwendung Dokumentvorlagen im ServiceNow Store aktivieren.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
PDF-Dokumentvorlagen und HTML-Dokumentvorlagen sind in der Anwendung „Dokumentvorlagen“ verfügbar. Für die Word-Dokumentvorlage ist eine Lizenz für Contract Management Pro (kostenpflichtig) oder Legal Service Delivery (kostenpflichtig) erforderlich.

- Informationen zum Konfigurieren und Verwenden einer PDF-Dokumentvorlage finden Sie unter Dokumentvorlagen vom Typ PDF (erweiterte Formulare).
- Informationen zum Konfigurieren und Verwenden einer HTML-Dokumentvorlage finden Sie unter Dokumentvorlagen vom Typ HTML.

Apps im Store anfordern

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

Dokumentvorlagenwird verwendet: Anwendungsfall für HR-Servicebereitstellung

Informieren Sie sich über den Einsatz von Dokumentvorlagen.

Dokumentvorlagenkategorien

Dokumentvorlagenkategorien helfen Ihnen, ähnliche Dokumente in Kategorien zusammenzufassen. Dies erleichtert das Auffinden der richtigen Dokumentvorlage.

Beispielsweise haben Sie möglicherweise mehrere Arbeitsbestätigungsschreiben, je nachdem, ob ein Mitarbeiter in Vollzeit, Teilzeit oder nach Bedarf angestellt ist. Sie können eine Dokumentkategorie erstellen und diese Dokumentvorlagen in dieser Kategorie speichern.

Sie können eine Dokumentkategorie erstellen, indem Sie zu navigieren **Dokumentvorlagen** > **Dokumentvorlagenkategorien**. Nach dem Erstellen einer Dokumentvorlagenkategorie können Sie dieser Kategorie Dokumentvorlagen hinzufügen.

Wichtig:
Dokumentkategorien und Dokumentvorlagen werden basierend auf Ihren Benutzerkriterien angezeigt.

Dokumentvorlagen vom Typ HTML

In einer HTML-Dokumentvorlage werden Variablen dafür verwendet, das Dokument vorab mit Informationen aus Tabellen auszufüllen. Sie können das Layout von Dokumenten festlegen, indem Sie Header, Fußzeilen, Bilder, die Position von Fußzeilen und den Text innerhalb der Vorlage definieren. Mithilfe der HTML-Dokumentvorlage können Sie E-Signaturen von mehreren Teilnehmern sammeln und online ein PDF-Dokument generieren.

Bevor Sie Dokumente erstellen, konfigurieren Sie die Vorlagen mit Ihrem Unternehmenslogo und Ihrem Text. Erfassen Sie die folgenden Elemente und Informationen, um HTML-Vorlagen zu erstellen oder zu konfigurieren.

- Eine Seite mit dem Briefkopf Ihres Unternehmens.
- Kopien der aktuellen Arbeitsbestätigungsschreiben und Angebotsbriefvorlagen Ihres Unternehmens, sofern verfügbar.
- Das Logobild für den Header
- Das Logobild für die Fußzeile

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

Der folgende Flow beschreibt, wie Sie eine HTML-Dokumentvorlage vom Konfigurieren der Vorlage bis zum online erfolgenden Unterzeichnen und Generieren eines PDF-Dokuments verwenden können.

- HTML-Dokumentvorlagen konfigurieren
- Erstellen Sie Teilnehmer für eine HTML-Dokumentvorlage
- Signaturen einfügen
- Veröffentlichen Sie die HTML-Dokumentvorlage
- Dokumentaufgabengenerierung.

Hinweis:
Sie können auch den Hauptteil der HTML-Vorlage bearbeiten und eine PDF-Kopie erzeugen, bevor Sie Dokumentaufgaben initiieren.

HTML-Dokumentvorlagen konfigurieren

Erstellen oder bearbeiten Sie die Dokumentvorlagen mit Ihrem eigenen Unternehmenslogo und Zielgruppenkriterien.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin und delegierter Entwickler

Prozedur

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

Formular „HTML-Vorlage“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Dokumentvorlage
Tabelle	Tabelle, die dem Typ der Vorlage zugeordnet ist. Die Tabelle bestimmt die verfügbaren Variablen, die verwendet werden können. **Hinweis:** Tabellen werden basierend auf dem ausgewählten Anwendungsbereich angezeigt.
Kategorie	Dokumentkategorie, in der die Vorlage hinzugefügt wird
Benutzerkriterien	Die Zielgruppenkriterien für dieses Dokument. Beispielsweise können Sie ein Schreiben erstellen, das nur an kanadische Mitarbeiter gerichtet ist. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global.
Textkörper	Text in der Vorlage.

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

Feld	Beschreibung
	Um Variablen einzufügen, platzieren Sie den Cursor an der gewünschten Stelle, und wählen Sie die Variable aus. Verfügbare Variablen werden unter **Felder** aufgeführt. Verwenden Sie die Formatierungstools unter **Textkörper**, um Formatierungsoptionen wie „Fett“, „Kursiv“, „Unterstrichen“ und Schriftartoptionen anzuwenden. Der Text ist ein Platzhalter für HTML-Text und tokenisierte Variablen. **Hinweis:** ○ Jelly- und CSS-Stile werden nicht unterstützt. ○ Sie können auch Dokumentvorlagenskripts verwenden, um den Text im HTML-Textkörper dynamisch zu ändern.
Startdatum	Datum, ab dem die HTML-Dokumentvorlage gültig ist. **Das Startdatum** hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. **Hinweis:** Das Startdatum muss vor dem Enddatum liegen.
Enddatum	Datum, bis zu dem die HTML-Dokumentvorlage gültig ist. **Das Enddatum** hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. Wenn die Werte in **Startdatum** und **Enddatum** leer sind, bedeutet dies standardmäßig, dass die Vorlage immer gültig ist. Wenn Sie ein Enddatum angeben, müssen Sie auch ein Startdatum angeben.
Vorlagendatumsformat	Format, in dem das Datum angezeigt werden soll, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Beim Signieren mit einer Anwendung von ServiceNow oder AdobeSign: Wenn unter **Vorlagendatumsformat**kein Wert ausgewählt ist, wird der in der Systemeigenschaft **template_date_format** angegebene Wert berücksichtigt. Wenn die Systemeigenschaft „ **Vorlagendatumsformat** “ und „ **template_date_format** “ leer sind, wird der Wert im Feld Datumsformat aus dem Benutzerprofil des Service Desk-Mitarbeiters berücksichtigt. ○ Beim Signieren mit einer DocuSign-Anwendung: Das in den Signiereinstellungen in der DocuSign-Anwendung ausgewählte Datumsformat wird gegenüber dem **Vorlagendatumsformat** in der konfigurierten HTML-Vorlage in einer ServiceNow-Instanz berücksichtigt.
Vorlagensprache	Sprache, in die dynamische Token übersetzt werden sollen, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert. Das Feld **Vorlagensprache** wird auch für die vollständige Vorlagenübersetzung verwendet. **Hinweis:** ○ „Vorlagensprache“ ist ein Pflichtfeld. Die Standardsprache ist keine. ○ Die Übersetzungsfunktion ist nur verfügbar, wenn in der Instanz Sprach-Plugins installiert sind.
Variablen auswählen	Liste von Variablen, die im Textkörper der Vorlage verwendet werden können. Variablen rufen Informationen aus der ausgewählten Tabelle ab, um die Vorlage anzupassen. Offsets werden für Datumsvariablen unterstützt. Offsets erweitern Tage, Wochen oder Monate ab einem in der Vorlage verwendeten Datum oder verringern diese. Gültige Datums-Offset-Variablen sind: ○ + (plus) ○ - (minus) ○ d (Tage) ○ w (Wochen) ○ m (Monate) Beispiele:

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

Feld	Beschreibung
	○ Angebotsschreiben (fünf Tage nach dem angegebenen Datum): Ihr Angebot ist bis ${Datum +5d} gültig. ○ Leistungen für entlassene Mitarbeiter (zwei Wochen ab Kündigungsdatum): Ihre Leistungen werden effektiv zum ${subject_person.hr_profile.employment_end_date+2w} beendet. **Hinweis:** Es werden nur Variablen angezeigt, auf die Sie Zugriff haben.
Signaturtyp	Option zum Angeben der Anwendung, die zum Signieren des Dokuments verwendet wird. Zum Beispiel ServiceNow Sign, DocuSign oder AdobeSign. **Hinweis:** Signaturtypen sind nur verfügbar, wenn die entsprechenden Integrations-Plugins installiert sind.
Header	
Kopfzeilenbild	Das Bild, das im Header angezeigt werden soll. Mit dieser Funktion können Sie Ihr Unternehmenslogo hinzufügen. **Hinweis:** Unterstützte Dateitypen: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF und JBIG2.
Kopfzeilen-Bildposition	Die Position, an der das Header-Bild angezeigt werden soll: links, rechts oder in der Mitte
Höhe Kopfzeilenbild	Höhe des Bildes im Header **Wichtig:** ○ Die Höhe und Breite des Bilds werden basierend auf dem von Ihnen angegebenen Wert proportional skaliert. ○ Stellen Sie sicher, dass die Höhe des Bildes kleiner als der im Feld **Seitengröße** angegebene Wert ist. Andernfalls wird das Bild zugeschnitten.
Fußzeile	
Fußzeilenbild	Das Bild, das in der Fußzeile angezeigt werden soll **Hinweis:** Unterstützte Dateitypen: JPEG, JPEG2000, GIF, PNG, BMP, WMF, TIFF und JBIG2.
Höhe Fußzeilenbild	Höhe des Bildes in der Fußzeile

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

Feld	Beschreibung
	Wichtig: ○ Die Höhe und Breite des Bilds werden basierend auf dem von Ihnen angegebenen Wert proportional skaliert. ○ Stellen Sie sicher, dass die Höhe des Bildes kleiner als der im Feld **Seitengröße** angegebene Wert ist. Andernfalls wird das Bild zugeschnitten.
Position des Fußzeilenbilds	Die Position, an der das Fußzeilenbild angezeigt werden soll: links, rechts oder in der Mitte
Fußzeilentext	Der Text, der in der Fußzeile angezeigt werden soll. Beispielsweise können Sie Ihre Vertraulichkeitserklärung hinzufügen.
Position des Fußzeilentexts	Die Position, an der das Fußzeilenbild angezeigt werden soll: links, rechts oder in der Mitte
Vertikale Ausrichtung	Vertikale Ausrichtung des Fußzeilentextes am Fußzeilenbild
Seite	
Seitengröße	Größe der Seite, die aus der Liste ausgewählt werden kann, z. B. Letter, A4 oder Legal
Benutzerdefinierte Schriftart	Benutzerdefinierte Schriftart aus der Tabelle „Schriftfamilien PDF-Generierung“ **Wichtig:** Achten Sie darauf, dass Sie die benutzerdefinierte Schriftfamilie im CSS des HTML-Textkörpers verwenden.
Oberer/unterer Rand	Bereich vom oberen Seitenrand bis zum Beginn des HTML-Inhalts oder Bereich vom unteren Seitenrand bis zum Ende des HTML-Inhalts
Linker/rechter Rand	Bereich vom linken Seitenrand bis zum Beginn des HTML-Inhalts oder Bereich vom rechten Seitenrand bis zum Ende des HTML-Inhalts

5. Platzieren Sie den Mauszeiger an der gewünschten Stelle im Vorlagentext, und wählen Sie die Schaltfläche **Datum** einfügen, um Datumsvariablen einzufügen.
   Sie können diese Schaltfläche mehrmals verwenden, um je nach gewählten Variablen verschiedene Datumstypen hinzuzufügen.
6. Wählen **Sie Blöcke hinzufügen**.
   a. Um der Vorlage einen vorhandenen Dokumentblock hinzuzufügen, geben Sie unter Suchblöcke den Namen eines vorhandenen Dokumentblocks ein, wählen Sie den Dokumentblock aus, und wählen Sie **Einfügen**.
   b. Um der Vorlage einen neuen Dokumentblock hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neuen Block erstellen**. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentblöcke in Dokumentvorlagen erstellen.
7. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Inhaltsverzeichnis und die Seitenzahlen im Dokument, das aus einer HTML-Vorlage erstellt wird, automatisch zu generieren:

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

a. Wählen Sie im Feld **Inhaltsverzeichnis** die Inhaltsverzeichniskonfiguration aus, die Sie auf die HTML-Vorlage anwenden möchten.

b. Wählen Sie im Feld **Seitenzahl** die Seitenzahlenkonfiguration aus, die Sie auf die HTML-Vorlage anwenden möchten.

c. Wählen Sie **„Inhaltsverzeichnis** einfügen“, und fügen Sie das Inhaltsverzeichnis-Makro an der gewünschten Position im Textkörper der HTML-Vorlage ein.

Hinweis:
Das Inhaltsverzeichnis-Makro wird nicht angezeigt, wenn die Inhaltsverzeichniskonfiguration nicht im Feld **Inhaltsverzeichnis** ausgewählt ist.

8. Um Inhalte in Vorlagen mit dem Lokalisierungs-Framework zu übersetzen, wählen Sie **Übersetzen**aus. Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungs-Framework für Dokumentvorlagen verwenden.
9. Um Ihr Dokument zu speichern und im Formular **HTML-Dokumentvorlage** zu verbleiben, klicken Sie auf **Speichern**.
10. Wählen Sie **Absenden**aus, um zu speichern und zur Liste „Alle Dokumentvorlagen“ zurückzukehren.

Erstellen Sie Teilnehmer für eine HTML-Dokumentvorlage

Definieren Sie für die Teilnehmer Aktionen und die Reihenfolge der Aktionen. Der Typ der Aktion und die Reihenfolge werden beim Initiieren von Dokumentaufgaben berücksichtigt.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin
- Dieser Inhalt gilt nur für die Dokumentvorlagen, die in der Anwendung „Document Templates“ (sn_doc) erstellt werden. Dokumentvorlagen unterscheiden sich von HR-Dokumentvorlagen. Informationen zu HR-Dokumentvorlagen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlage** > **Alle Dokumentvorlagen**.
2. Wählen Sie die HTML-Vorlage aus, die Sie verwenden möchten.
3. Konfigurieren Sie die erforderliche Vorlage, und klicken Sie auf **Absenden**.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Teilnehmer** auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Teilnehmerformular

Feld	Beschreibung
Name	Anzeigename des zugeordneten Teilnehmers
Aktion	Typ der vom Teilnehmer durchgeführten Aktion: Signieren
Anwender	Zuordnung eines Benutzerfelds zu einem Teilnehmer

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Wenn Sie einen Wert auswählen, wird der Teilnehmer als interner Benutzer betrachtet. Wenn die Felder „Teilnehmername“ und „Teilnehmer-E-Mail“ (optional für interne Anwender) zusammen mit dem Feld „Anwender“ ausgefüllt sind, wird die elektronische Signaturaufgabe an den Teilnehmernamen und die Teilnehmer-E-Mail-Adresse gesendet, nicht an den Namen und die E-Mail-Adresse aus dem Feld „Anwender“. Wenn Sie im Feld „Anwender“ keinen Wert auswählen, wird der Teilnehmer als externer Anwender betrachtet (Teilnehmer, der keinen Zugriff auf das ServiceNow-System hat). Für solche Teilnehmer sind Teilnehmername und Teilnehmer-E-Mail anzugeben. ○ Der Wert im Feld Anwender wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage mit ausgewähltem Feld Erweitertes Skript speichern oder aktualisieren.
Teilnehmername	Option zum Angeben des Namens, wenn der definierte Teilnehmer ein externer Benutzer ist. **Hinweis:** ○ Wenn Sie einen Wert im Feld „Anwender“ auswählen, ist das Feld „Teilnehmername“ ein optionales Feld. Wenn Sie keinen Wert im Feld „Anwender“ auswählen, ist das Feld „Teilnehmername“ ein Pflichtfeld. ○ Der Wert im Feld Teilnehmername wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage mit ausgewähltem Feld Erweitertes Skript speichern oder aktualisieren. ○ Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp AdobeSign oder DocuSign ist.
Teilnehmer-E-Mail	Option zum Angeben einer E-Mail-Adresse, wenn der definierte Teilnehmer ein externer Benutzer ist. **Hinweis:** ○ Wenn Sie einen Wert im Feld „Anwender“ auswählen, ist das Feld „Teilnehmer-E-Mail“ ein optionales Feld. Wenn Sie keinen Wert im Feld „Anwender“ auswählen, ist das Feld „Teilnehmer-E-Mail“ ein Pflichtfeld. ○ Der Wert im Feld Teilnehmer-E-Mail wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage mit ausgewähltem Feld Erweitertes Skript speichern oder aktualisieren. ○ Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp AdobeSign oder DocuSign ist.
Tabelle	Tabelle (Tabelle „sys_user“ oder beliebige Tabelle, die die Tabelle „sys_user“ erweitert), die Sie um Befüllen der Variablen festlegen.

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

Feld	Beschreibung
Dokumentvorlage	Name der Dokumentvorlage
Dokumentaufgabenvorlage	Vorlage, die in der Aufgabentabelle „Dokumentvorlage“ ausgewählt ist, um zusätzliche Details für die Dokumentaufgabe auszufüllen, z. B. Beschreibung und Kurzbeschreibung für Signieraufgaben. **Hinweis:** Wenn keine zusätzlichen Details definiert sind, werden die Standardwerte der Vorlage in der Dokumentvorlagenaufgabe verwendet.
Erweitertes Skript	Option zum Anzeigen des Felds Skript.
Skript	Skript, das die Teilnehmerbedingungen mit Anwender-ID, Teilnehmername und Teilnehmer-E-Mail angibt. Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn die Option Erweitertes Skript ausgewählt ist.
Optional	Wenn diese Option aktiviert ist, wird ein Teilnehmer übersprungen, wenn der Name und die E-Mail-Adresse des Teilnehmers nicht verfügbar sind. Diese Prüfung wird nur während der Laufzeit durchgeführt und nicht während der Konfiguration der Vorlage.
Signaturhöhe	Option zum Angeben der Höhe der Signatur.
Signaturbreite	Option zum Angeben der Breite der Signatur.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Signaturen einfügen

Fügen Sie Signaturen in eine HTML-Dokumentvorlage ein, indem Sie Teilnehmer aus der Liste auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. HTML-Dokumentvorlagen konfigurieren.
2. Erstellen Sie Teilnehmer für eine HTML-Dokumentvorlage.
3. Platzieren Sie den Cursor an der gewünschten **Stelle** im Feld Text.
4. Wählen Sie **Signatur** einfügen aus, um die Signaturvariable für einen Teilnehmer einzufügen.
5. Wählen Sie im Fenster Signatur hinzufügen einen Teilnehmer aus.

   Hinweis:
   Signaturdatum wird nicht unterstützt.

6. Klicken Sie auf **OK**.

In HTML-Dokumentvorlagen unterstützte Variablen

Fügen Sie anwenderdefinierte Variablen zusätzlich zu den Variablen hinzu, die im Feld **Variablen** auswählen auf der Konfigurationsseite der HTML-Dokumentvorlage verfügbar sind.

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

Unterstützte Variablen

Die folgenden Variablen werden in einer HTML-Dokumentvorlage unterstützt:

- Datum
- Datum/Uhrzeit
- Dauer
- E-Mail
- HTML
- IP-Adresse
- Listen-Sammlungsprogramm
- Multiple-Choice-Suche
- Auswahlfeld für Suche
- Mehrzeiliger Text
- Multiple-Choice
- Numerische Skala
- Referenz
- Auswahlfeld
- Einzeiliger Text
- URL
- Breite einzeilige Textzeile
- Ja/Nein
- Kontrollkästchen
- Angefordert für

Nicht unterstützte Variablen

Die folgenden Variablen werden in einer HTML-Dokumentvorlage nicht unterstützt:

- Anhang
- Pause
- Container-Ende
- Container-Aufteilung
- Container-Beginn
- Anwendererdefiniert
- Anwenderdefiniert mit Bezeichnung
- UI-Seite
- Bezeichnung
- Rich-Text-Bezeichnung
- Maskierung
- Mehrzeiliger Variablensatz

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

Fügen Sie anwenderdefinierte Variablen in einer Dokumentvorlage hinzu

Passen Sie Variablen auf Datensatzersteller-Ebene an, und rufen Sie diese Variablen in der zu konfigurierenden HTML-Dokumentvorlage hervor.

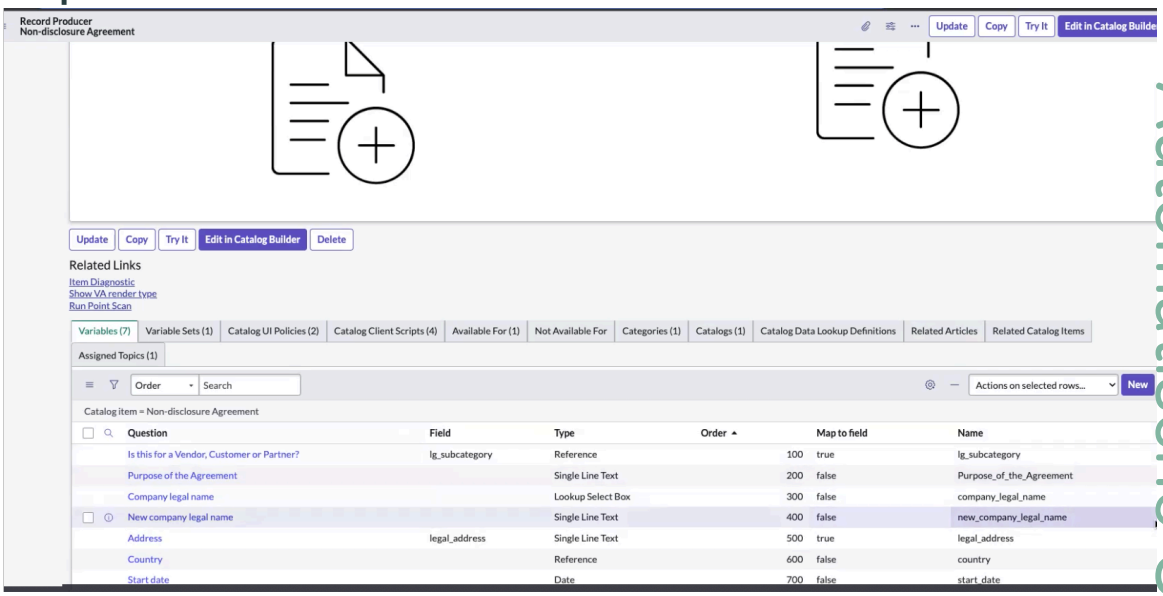
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Datensatzersteller, und füllen Sie die erforderlichen Felder aus.
   Fügen Sie die Variablen hinzu, die Sie in der **Variablenliste** verwenden möchten.

Beispiel: Variablenliste in einem Datensatzersteller



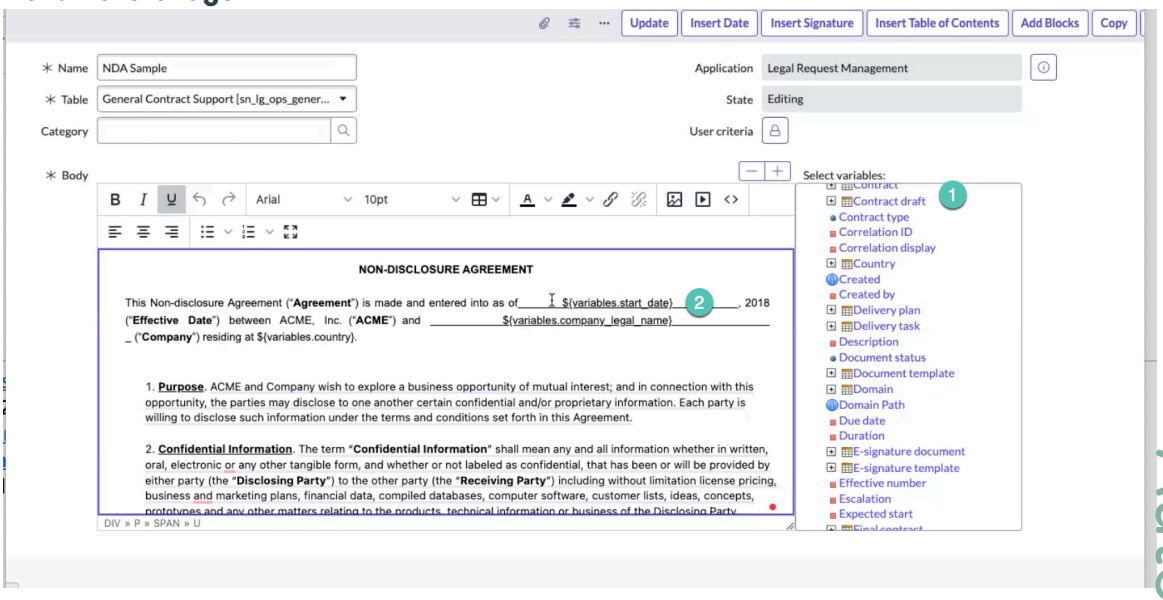
2. Öffnen Sie eine HTML-Dokumentvorlage, in der dieselbe Tabelle wie im Datensatzersteller ausgewählt ist. Rufen Sie die anwenderdefinierten Variablen im HTML-Vorlagentext auf, indem Sie die Variable in diesem Format eingeben, z. B. $ {variables.start_date).

Hinweis:
„start_date“ bezieht sich auf den genauen **Namen** der Variablen in der Liste „ **Variablen** “ im Datensatzersteller.

Automatische Übersetzung

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

Beispiel: Aufruf von anwenderdefinierten Variablen in einer HTML-Dokumentvorlage



1 bezieht sich auf Variablen aus der in der HTML-Dokumentvorlage ausgewählten Tabelle.

2 bezieht sich auf anwenderdefinierte Variablen aus der Variablenliste im Datensatzersteller.

Dokumentvorlagenskripts

Mit Dokumentvorlagenskripts können Sie den Text im Textkörper der HTML-Vorlage dynamisch ändern. Mithilfe von Dokumentvorlagenskripts können Sie einfache Aufgaben, z. B. die Anzeige von HR-Daten, und komplexe Aufgaben, z. B. erweiterte Datenbankabfragen, ausführen.

Sie können ein eingebettetes `${template_script:script name}`-Skript-Tag im Textkörper der HTML-Vorlage hinzufügen, indem Sie den Skriptnamen durch den Namen des von Ihnen erstellten Skripts ersetzen. Dies macht es einfach, dieselben Skripts in mehreren Dokumentvorlagen zu verwenden. Sie können ein Skript erstellen, indem Sie zu navigieren**Dokumentvorlagen** > **Dokumentvorlagenskript**.

Beispiel für die Erstellung und Verwendung eines Dokumentvorlagenskripts in einer HTML-Vorlage

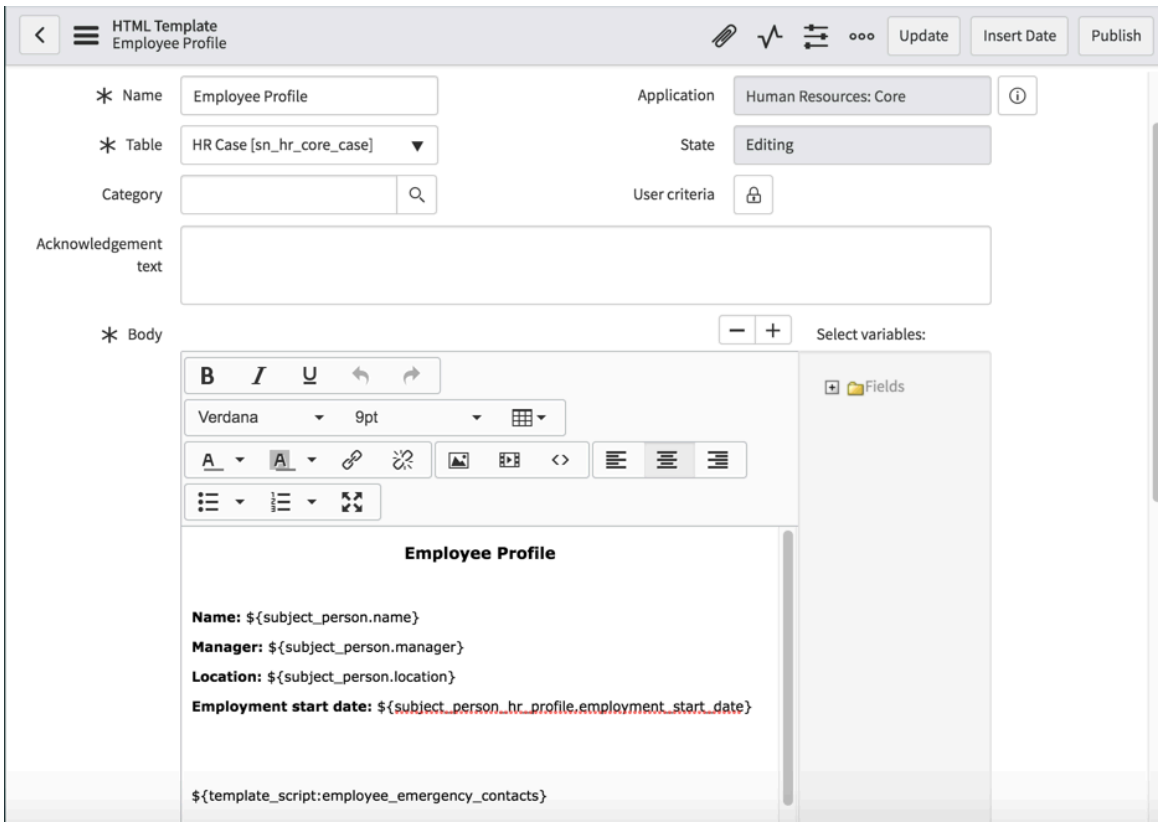
1. Mit dem Skript „employee_emergency_contacts“ wird die Notfallkontaktliste in einem Employee Profile-Dokument ausgefüllt.

```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/ ) {
 var getHeaderCell = function(label) {
  return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
 };
 var getDataCell = function(value) {
  return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
'</td>';
 };

 var html = '';
 var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
```

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

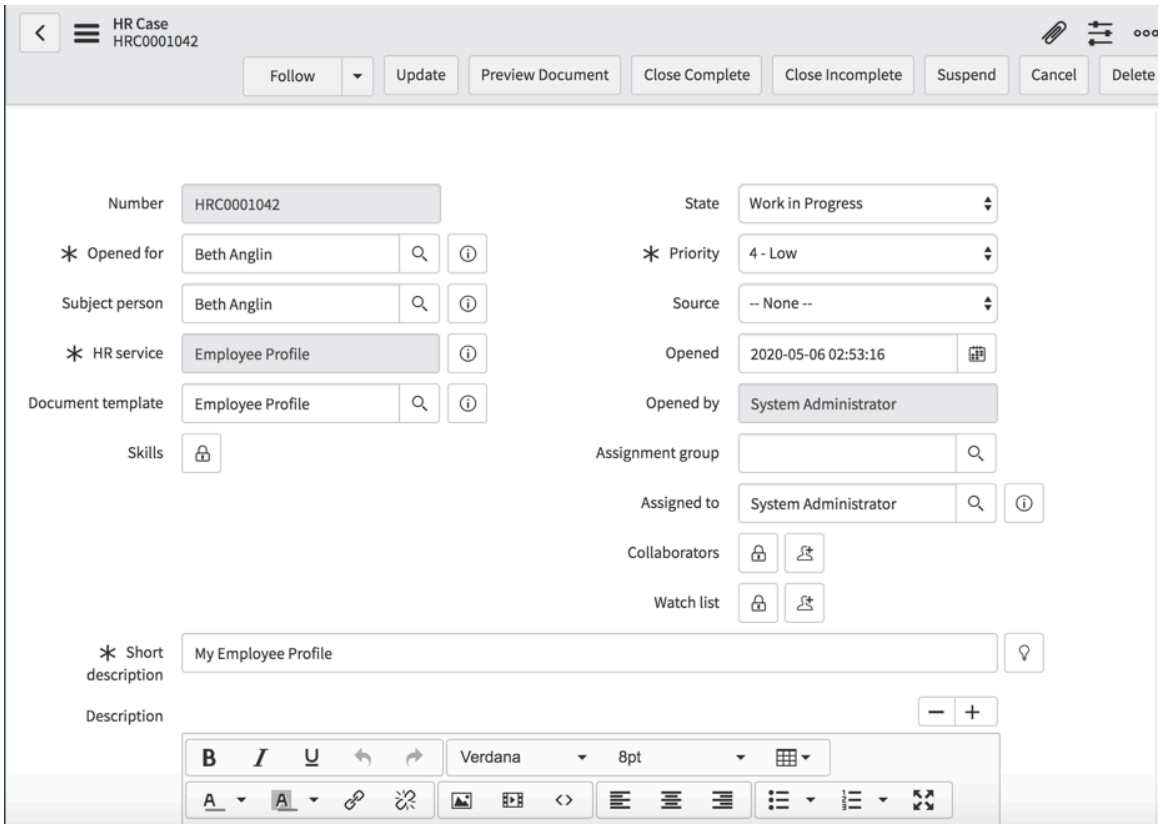
```
hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
hrTaskGr.query();
while(hrTaskGr.next()) {
 html = html + '<tr>';
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
 html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('relation_to_employee'));
 html = html + '</tr>';
}

if(!gs.nil(html))
 html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
html + '</table>';

 return html;
})(target);
```

2. Das Skript „employee_emergency_contacts“ wird in einer HTML-Dokumentvorlage aufgerufen, indem Sie **${template_script:employee_emergency_contacts}** in den Textkörper der Employee Profile-HTML-Dokumentvorlage eingeben.



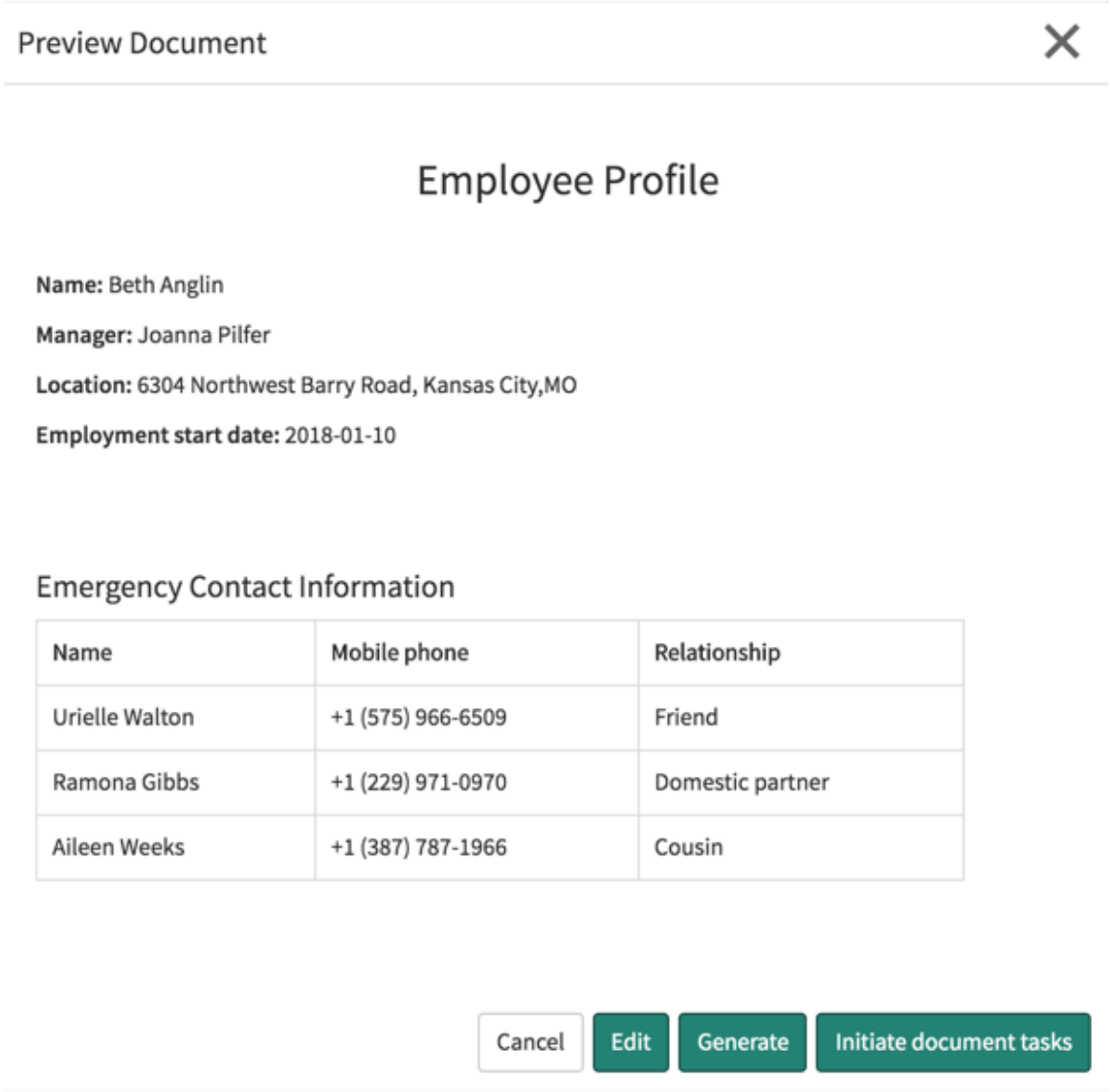
3. Die Employee Profile-HTML-Dokumentvorlage wird für einen Fall ausgewählt, und die Dokumentvorlage wird wie folgt mit einer Notfallkontaktliste generiert:

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



Automatische Übersetzung

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



Beispiel dafür, wie ein Dokumentvorlagenskript Text in einer HTML-Vorlage übersetzt

Es folgt ein Employee_emergency_contacts-Skript, das die Notfallkontaktliste in einem Mitarbeiterprofildokument ausfüllt.

„docTemplate“ in diesem Skript verweist auf den Datensatz der Dokumentvorlage, wodurch die Sprache und das Datumsformat identifiziert werden, die in der Dokumentvorlage ausgewählt sind. getDisplayValueLang ist eine API, die beim Ändern der Sprache dynamischer Token in die Anzeigesprache hilft, die im Feld **Vorlagensprache** in einer Dokumentvorlage festgelegt ist. getByFormat ist eine API, die beim Anzeigen des Datums in dem Format hilft, das im Feld „ **Vorlagendatumsformat** “ in einer Dokumentvorlage festgelegt ist.

```
(function runTemplateScript(target /*GlideRecord for target task*/,
 docTemplate /*GlideRecord for doc template*/) {

   //Add your code here to return the dynamic content for template
   var getHeaderCell = function(label) {
```

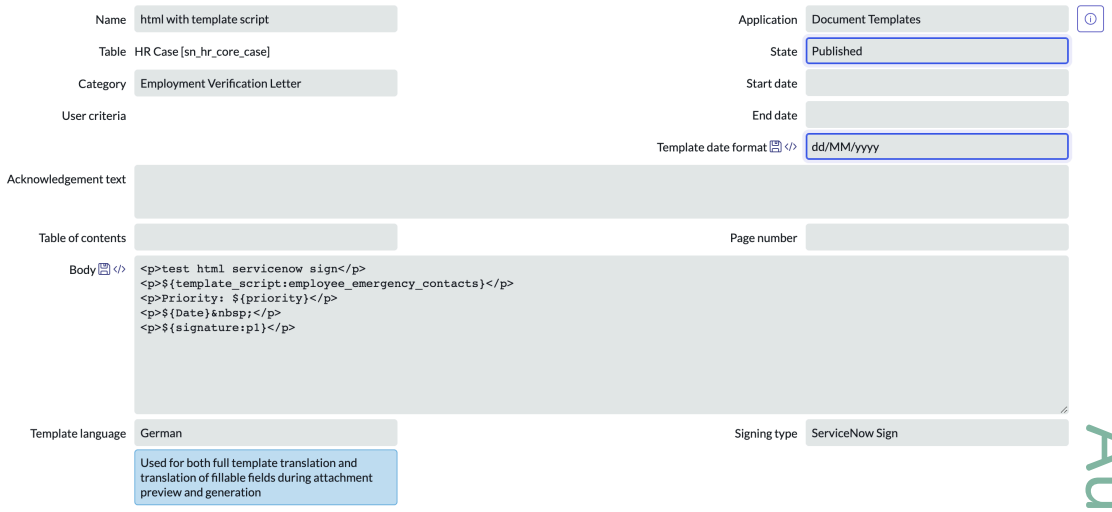
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

```
    return '<th style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + label +
'</th>';
  };
  var getDataCell = function(value) {
    return '<td style="border: 1px solid #dddddd; text-align: left; padding: 8px;">' + value +
'</td>';
  };

  var html = '';
  var templateLang = docTemplate.getValue('language');
  var templateDateFormat = docTemplate.getValue('template_date_format');
  var hrTaskGr = new GlideRecord('sn_hr_core_contact');
  hrTaskGr.addQuery('user', target.getValue('subject_person'));
  hrTaskGr.query();
  while(hrTaskGr.next()) {
    var dob = hrTaskGr.getDisplayValue('date_of_birth');
    var grDOB = new GlideDateTime(dob);
    html = html + '<tr>';
    html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('name'));
    html = html + getDataCell(hrTaskGr.getDisplayValue('mobile_phone'));
    html = html +
getDataCell(hrTaskGr.getElement('relation_to_employee').getDisplayValueLang(templateLang
));
    html = html +
getDataCell(hrTaskGr.getElement('priority').getDisplayValueLang(templateLang));
    html = html + getDataCell(grDOB.getLocalDate().getByFormat(templateDateFormat)
    );
    html = html + '</tr>';
  }

  if(!gs.nil(html))
    html = '<h4>Emergency Contact Information</h4><table width="500px;"><tr>' +
getHeaderCell('Name') + getHeaderCell('Mobile phone') + getHeaderCell('Relationship') +
getHeaderCell('Priority') + getHeaderCell('Date of birth') + html + '</table>';

  return html;

})(target, docTemplate);
```

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel dafür, wie dynamische Token in einer HTML-Dokumentvorlage übersetzt werden.

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

1. Beim Konfigurieren einer HTML-Vorlage werden Deutsch als Vorlagensprache ausgewählt und das Datumsformat auf TT/MM/JJJJ



festgelegt.

2. Die HTML-Dokumentvorlage wird in einem HR-Fall referenziert.
3. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert, werden die Felder „Priorität“ und „Beziehung“ in die englische Sprache übersetzt, und die Datumsangaben werden im Format TT/MM/JJJJ angezeigt.

Emergency Contact Information

Name	Mobile phone	Relationship	Priority	Date of birth
Dillon Booth	+1 (930) 242-8957	Nichte	Primär	16/11/1997
Hope Boyle	+1 (596) 999-0916	Neffe	Alternative	05/02/1989
Byron Greer	+1 (841) 172-8171	Neffe	Alternative	04/09/2000

Priority: 4 – Niedrig

12/10/2023

${signature:p1}

Dokumentblöcke in Dokumentvorlagen

Ersetzen Sie Textblöcke in einem Dokument basierend auf bestimmten Regeln, damit Sie nicht mehrere Vorlagenversionen desselben Dokuments erstellen müssen.

Die wichtigsten Funktionen:

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

- Erstellen Sie Dokumentblöcke, die Sie in mehreren HTML-Vorlagen verwenden können. Jeder Dokumentvorlagenblock kann mehrere Blockinhalte besitzen. Jeder Blockinhalt kann einer Bedingung zugeordnet werden.

  Angenommen, in einem Bestätigungsschreiben ist eine Klausel enthalten, die für Mitarbeiter einer bestimmten Region oder eines bestimmten Typs bestimmt ist. In diesem Fall können Sie eine Bedingung basierend auf Parametern wie dem Standort des Mitarbeiters und dem Mitarbeitertyp verfassen. Ordnen Sie dann die Bedingung einem Inhalt zu, der in dem generierten Dokument bedingt angezeigt werden muss.

- Übersetzen Sie Dokumentvorlagen und Dokumentblockinhalte, indem Sie Lokalisierungs-Framework und die benötigten Sprach-Plugins installieren.

Dokumentblöcke in Dokumentvorlagen erstellen

Erstellen Sie Dokumentblöcke, die Sie in mehreren HTML-Vorlagen verwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_doc.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlagen** > **Dokumentvorlagenblöcke**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Document Templates Block“ (Dokumentvorlagenblock)

Feld	Beschreibung
Name	Adäquater Name für den Dokumentblock.
Tabelle	Tabelle, der Sie den Dokumentblock zuordnen möchten.
Themendetail	Wird verwendet, um Vorlagenblöcke entsprechend dem Service zu kategorisieren, für den sie gelten. Jede Themenkategorie kann ein oder mehrere Themendetails aufweisen, und jedes Themendetail kann über einen oder mehrere HR-Services verfügen.
Themakategorie	Wird verwendet, um Vorlagenblöcke entsprechend dem Service zu kategorisieren, für den sie gelten. Jede Themenkategorie kann ein oder mehrere Themendetails aufweisen, und jedes Themendetail kann über einen oder mehrere HR-Services verfügen.
Aktiv	Option, über die Dokumentblöcke zur Verwendung verfügbar gemacht werden können.
Beschreibung	Weitere Informationen zum Dokumentvorlagenblock.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Nächste Maßnahme

1. Fügen Sie dem Dokumentvorlagenblock Inhalte hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Blockinhalte in Dokumentvorlagen erstellen.
2. Zeigen Sie die HTML-Dokumentvorlagen an, die die Dokumentblöcke enthalten.

Blockinhalte in Dokumentvorlagen erstellen

Jeder Dokumentvorlagenblock kann mehrere Blockinhalte besitzen. Jeder Inhalt wird einer Bedingung zugeordnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_doc.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlagen** > **Dokumentvorlagenblöcke**.
2. Wählen Sie einen Dokumentvorlagenblock aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Document Templates Block Contents** (Dokumentvorlagen – Blockinhalte) auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Document Template Block Contents“ (Dokumentvorlage – Blockinhalte)

Feld	Beschreibung
Name	Adäquater Name für den Blockinhalt.
Block	Name des Dokumentvorlagenblocks, dem Sie den Dokumentblockinhalt zuordnen möchten.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Bedingungen priorisiert werden sollen. Wenn beispielsweise mehrere Bedingungen für Benutzerkriterien gelten, wird nur die Bedingung mit der geringsten Reihenfolgenummer berücksichtigt.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Blockinhalt zur Verwendung verfügbar ist.
Trifft zu, wenn	Bedingungen werden auf die ausgewählte Tabelle im Dokumentvorlagenblock angewendet.
Betrifft	Benutzerkriterien, für die der Blockinhalt gilt.
Gilt für Anwender	Benutzer, für den die ausgewählten Benutzerkriterien gelten. **Hinweis:** Wenn in den Feldern **Gilt wenn**und **Gilt für** kein Wert ausgewählt ist, gilt der Blockinhalt für die HTML-Vorlage unabhängig vom Benutzer und der ausgewählten Tabelle.
Textkörper	Text, den Sie in den Blockinhalt aufnehmen möchten.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Lokalisierungs-Framework für Dokumentvorlagen verwenden

Übersetzen Sie Inhalte in Dokumentvorlagen und Dokumentblöcke mithilfe von Lokalisierungs-Framework.

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

Vorbereitungen

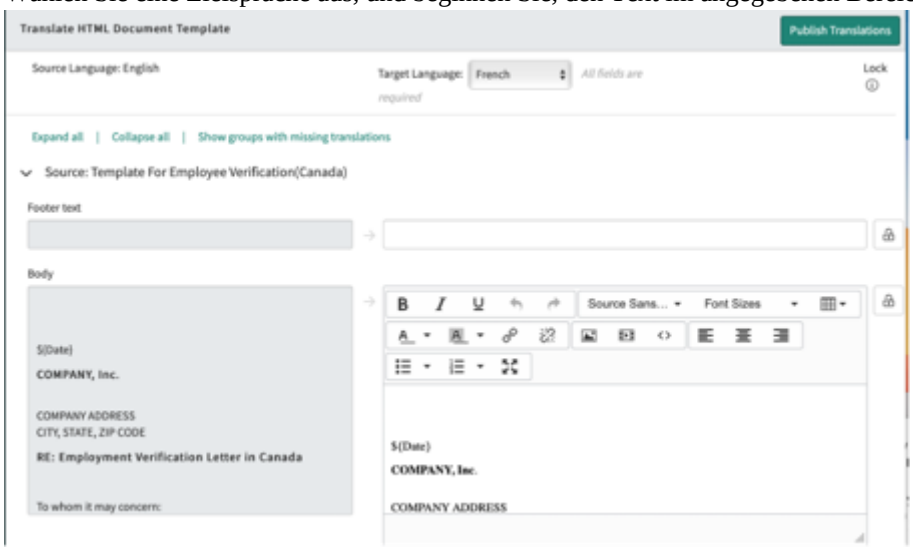
- Erforderliche Rolle: sn_doc.admin
- Installieren Sie das Plugin „Localization Framework Installer“ (com.glide.localization_framework.installer).
- Konfigurieren Sie Lokalisierungs-Framework mit den erforderlichen Artefakten. Weitere Informationen finden Sie unter Artefaktkonfigurationen.
- Aktivieren Sie die benötigten Sprachen, und konfigurieren Sie sie mit Lokalisierungs-Framework. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache aktivieren.
- Wenn Sie maschinelle Übersetzung verwenden möchten, aktivieren Sie das Plugin „Dynamic Translation“ (com.glide.dynamic_translation). Konfigurieren Sie das Dynamic Translation-Framework als Provider von Übersetzungsdiensten. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Übersetzung.

Prozedur

1. Wählen Sie eine Dokumentvorlage oder einen Dokumentblock aus.
2. Klicken Sie auf **Übersetzen**.

> **Hinweis:**
> Wenn die Anwendung Dynamic Translation installiert ist, wird die Schaltfläche **Maschinelle Übersetzung** angezeigt. Die konfigurierte maschinelle Übersetzung konvertiert nur den Inhalt (in der Dokumentvorlage oder im Dokumentblock) in die benötigte Sprache, nicht jedoch die Tokenwerte.

3. Wählen Sie eine Zielsprache aus, und beginnen Sie, den Text im angegebenen Bereich manuell zu übersetzen.



4. Klicken Sie auf **Übersetzungen veröffentlichen**.
   Eine Kopie der Quellvorlage wird erstellt und in den Status „Entwurf“ verschoben.

Dokumentvorlagen vom Typ PDF (erweiterte Formulare)

Eine PDF-Dokumentvorlage stammt aus einer ausfüllbaren PDF-Datei oder einer Standard-PDF-Datei mit Inline-Signaturen. Mithilfe der PDF-Dokumentvorlage können Sie Details und E-Signaturen von mehreren Teilnehmern sammeln, diese prüfen und ein ausgefülltes PDF-Dokument generieren.

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

Wichtig:

Sie können eine PDF-Dokumentvorlage wie folgt erstellen:

- Hochladen eines ausfüllbaren und bearbeitbaren PDF-Dokuments direkt in das Formular
- mithilfe einer PDF-Datei aus Managed Documents .

Der folgende Flow beschreibt, wie Sie eine PDF-Dokumentvorlage vom Konfigurieren der Vorlage bis zum Ausfüllen, Unterzeichnen, Überprüfen und Generieren eines PDF-Dokuments verwenden können.

- PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren.
- Erstellen Sie Teilnehmer für eine PDF-Dokumentvorlage.
- PDF-Feldzuordnung definieren.
- Signaturblöcke markieren.
- Veröffentlichen Sie die PDF-Dokumentvorlage.
- Dokumentaufgabengenerierung.

PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren

Laden Sie eine bearbeitbare und ausfüllbare PDF-Vorlage hoch, und passen Sie die Vorlage an Ihre Geschäftsbedürfnisse an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin und delegierter Entwickler

Prozedur

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

PDF-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der PDF-Dokumentvorlage
Tabelle	Tabellen werden basierend auf dem ausgewählten Anwendungsbereich angezeigt.
Kategorie	Dokumentkategorie, in der die Vorlage hinzugefügt wird
Applikation	Bereich der Anwendung, in der die Dokumentvorlage erstellt wird
Status	Aktueller Status der Dokumentvorlage ○ **Entwurf**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage noch nicht veröffentlicht wurde ○ **Bearbeitung**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage bearbeitet wird, nachdem sie veröffentlicht wurde ○ **Veröffentlicht**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage von Services und Fällen verwendet werden kann

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

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zur Aktivierung der PDF-Dokumentvorlage für die Verwendung
Benutzerkriterien	Die Zielgruppenkriterien für dieses Dokument. Beispielsweise können Sie ein Schreiben erstellen, das nur an kanadische Mitarbeiter gerichtet ist. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .
Signaturtyp	Option zum Angeben der Anwendung, die zum Signieren des Dokuments verwendet wird. Beispiel: ServiceNow Sign, DocuSign, AdobeSign, Digitale Signatur – Smart Cards . **Hinweis:** Signaturtypen sind nur verfügbar, wenn die entsprechenden Integrations-Plugins installiert sind.
Speicherziel für Dokumente	Option zum Angeben des Speicherorts, an dem das signierte Dokument gespeichert wird. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn „ **Digitale Signatur – Smart Cards** “ als Signaturtyp ausgewählt ist.
Besitzer	Option zum Angeben des Besitzers des Dokumentspeicherziels. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn „ **Digitale Signatur – Smart Cards** “ als Signaturtyp ausgewählt ist.
Anlagetyp	Option zum Hochladen eines neuen Dokuments oder Auswählen eines Dokuments aus ServiceNow Verwaltete Dokumente.
Dokumentüberarbeitung	Option zum Auswählen eines Dokuments aus ServiceNow Verwaltete Dokumente. **Hinweis:** Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Aus Dokumentüberarbeitung** auswählen unter **Anhangtyp**ausgewählt ist.
Dokument	Option zum Hochladen des Anhangs einer ausfüllbaren PDF-Datei zur weiteren Anpassung **Hinweis:** Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Neues Dokument hochladen unter Anhangtypausgewählt**ist.

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

Feld	Beschreibung
Startdatum	Datum, ab dem die PDF-Dokumentvorlage gültig ist. **Das Startdatum** hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. **Hinweis:** Das Startdatum muss vor dem Enddatum liegen.
Enddatum	Datum, bis zu dem die PDF-Dokumentvorlage gültig ist. **Das Enddatum** hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. Wenn die Werte in „ **Startdatum** “ und „ **Enddatum** “ standardmäßig leer sind, bedeutet dies, dass die Vorlage immer gültig ist. Wenn Sie ein Enddatum angeben, müssen Sie auch ein Startdatum angeben.
Vorlagendatumsformat	Format, in dem das Datum angezeigt werden soll, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert. **Hinweis:** ○ Beim Signieren mit einer Anwendung von ServiceNow oder AdobeSign: Wenn unter **Vorlagendatumsformat**kein Wert ausgewählt ist, wird der in der Systemeigenschaft **template_date_format** angegebene Wert berücksichtigt. Wenn die Systemeigenschaft „ **Vorlagendatumsformat** “ und „ **template_date_format** “ leer sind, wird der Wert im Feld „Datumsformat“ aus dem Anwenderprofil des Service Desk-Mitarbeiters berücksichtigt. ○ Beim Signieren mit der DocuSign-Anwendung: Das in den Signiereinstellungen in der DocuSign-Anwendung ausgewählte Datumsformat wird gegenüber dem **Vorlagendatumsformat** in der konfigurierten PDF-Vorlage in einer ServiceNow-Instanz berücksichtigt.
Vorlagensprache	Sprache, in die dynamische Token übersetzt werden, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert. **Hinweis:** ○ „Vorlagensprache“ ist ein Pflichtfeld. Die Standardsprache ist keine. ○ Die Übersetzungsfunktion ist nur verfügbar, wenn die Sprach-Plugins in der Instanz installiert sind.
Bestätigungstext	Text, der den Benutzer dazu auffordert, beim Übermitteln eines ausgefüllten Dokuments ein Kontrollkästchen zu aktivieren

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

Feld	Beschreibung
Quellvorlage	Quellvorlage, aus der Sie eine Kopie der aktuellen Vorlage erstellt haben.

5. Klicken Sie auf **Absenden** oder auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf den zugehörigen Link **PDF analysieren**, um Informationen im PDF-Dokument automatisch zu analysieren und diese Informationen zur erneuten Verwendung in der PDF-Zuordnungstabelle zu speichern.
- In der zugehörigen Liste **Teilnehmer** erstellen Sie Teilnehmer.
- Definieren Sie in der zugehörigen Liste **PDF-Vorlagenzuordnungen** die Feldzuordnungen.
- Klicken Sie auf Signaturblöcke markieren.
- Veröffentlichen Sie die Vorlage. Flows mit der Vorlage werden möglicherweise beeinflusst, wenn Sie eine veröffentlichte Vorlage bearbeiten möchten.

PDF-Feldzuordnung definieren

Definieren Sie bearbeitbare Felder, und speichern Sie Signaturzuordnungen mithilfe des Abschnitts der PDF-Feldzuordnungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Informationen der PDF-Datei werden analysiert und in der Tabelle der PDF-Zuordnung gespeichert. Mit **PDF analysieren** können Sie die ausfüllbaren Felder speichern, und mit **Signaturen markieren** können Sie Signaturzuordnungen hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlagen** > **Alle Dokumentvorlagen**.
2. Wählen Sie **PDF-Dokumentvorlage** aus.
3. Konfigurieren Sie die PDF-Vorlage.
4. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **PDF analysieren**.

Hinweis:
Der Link wird nur für eine bearbeitbare PDF-Datei angezeigt.

In der zugehörigen Liste der PDF-Zuordnung werden Feldzuordnungen angezeigt.

PDF-Vorlagenzuordnung

Feld	Beschreibung
Feldname	Anzeigename, der das Dokumentfeld darstellt
PDF-Vorlage	PDF-Vorlage, zu der der Zuordnungsdatensatz gehört
Dokumentfeld	Feld aus dem ausfüllbaren PDF-Dokument, das automatisch über den zugehörigen Link **PDF analysieren** erstellt wird

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

Feld	Beschreibung
	Wichtig: Das Bearbeiten des Dokumentfelds ist nicht zulässig, da dies den Dokumentvorlagen-Flow unterbrechen könnte.
Dokumentfeldtyp	Typ des Felds, das Sie zuordnen, z. B. Signatur oder Kontrollkästchen
Vorschauwert	Feldzuordnungswert für die Vorschau **Hinweis:** Verwenden Sie dieses Feld, um einen Feldwert zu testen, ohne Felder zuzuordnen oder einen Fall zu erstellen, um Ihre Zuordnungen zu testen. Was Sie hier eingeben, wird während der Vorschau des Dokuments angezeigt.
Erweitertes Skript	Verwenden Sie dies zum Konfigurieren der Skriptfelder für die komplexe Zuordnung eines Felds. Beispielsweise wird ein Skript verwendet, um eine Sozialversicherungsnummer aus der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] einem Dokument zuzuordnen und dies richtig zu formatieren.
Obligatorisch	Pflichtfeld, das vom zugewiesenen Teilnehmer ausgefüllt werden muss **Hinweis:** Dieses Feld gilt nicht für Dokumentfelder vom Typ „Kontrollkästchen“.
Zuordnungstabelle	Die Tabelle aus der die zugeordneten Felder stammen
Schreibgeschützt	Option zum Aktivieren der Bearbeitung des Felds durch den ausgewählten Teilnehmer
Zuordnungsfeld	Das Feld, das die Informationen in Ihrem Dokument zuordnet
Teilnehmer	Teilnehmer, der das Feld im Dokument bearbeiten kann
Seitenzahl	Seitenzahl des PDF-Dokuments, das das Feld enthält. Seitenzahl, bei der das Feld vorhanden ist
Format	Format, in dem die Werte vom Teilnehmer einzugeben sind. Wenn der Teilnehmer keinen Wert im angegebenen Format eingibt, wird ein Validierungsfehler für den Teilnehmer angezeigt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Feldzuordnung
Signierdatum verwenden	Option zum automatischen Aufzeichnen des Signaturdatums im angegebenen Feld im PDF-Dokument.
Offsettyp für Datum	Gibt an, ob das Datum vor, am oder nach dem angegebenen Datum liegen soll **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für ein Datumsfeld angezeigt, wenn die Option **Erweitertes Skript** deaktiviert ist.
Offsetmenge für Datum	Maßeinheiten für den Offset, z. B. Tage, Wochen oder Monate

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird nur für eine Datumsfeldzuordnung angezeigt, wenn die Option **Erweitertes Skript** deaktiviert ist. Es wird nur angezeigt, wenn im Feld **Offsettyp für Datum** die Werte **Vor** oder **Nach** ausgewählt sind.
Offseteinheiten für Datum	Anzahl der zu verschiebenden Einheiten **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für eine Datumsfeldzuordnung angezeigt, wenn die Option **Erweitertes Skript** deaktiviert ist. Es wird nur angezeigt, wenn im Feld **Offsettyp für Datum** die Werte **Vor** oder **Nach** ausgewählt sind.
Datumsformat auswählen	Format für das Datumsfeld. Werte sind: ○ Datumsformat des Benutzers: Gibt an, dass das Datumsformat aus den Benutzereinstellungen des Teilnehmers ausgewählt wird ○ Spezifisches Format: Gibt das Format an, in dem der Teilnehmer das Datum eingeben soll
Spezifisches Datenformat	Spezifisches Format, in dem der Teilnehmer das Datum eingeben soll
Status	Optionen, die für die Nicht-Textfelder gespeichert werden. Beispielsweise kann der soziale Status Optionen wie **Verheiratet** oder **Ledig** umfassen.

Erstellen Sie Teilnehmer für eine PDF-Dokumentvorlage

Definieren Sie für die Teilnehmer Aktionen und die Reihenfolge der Aktionen. Der Typ der Aktion und die Reihenfolge werden beim Initiieren von Dokumentaufgaben berücksichtigt.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin
- Sie müssen Teilnehmer nur definieren, wenn Sie den Dokumentvorlagen-Flow verwenden möchten. Wenn Sie nur ein PDF-Dokument generieren möchten, ist die Definition von Teilnehmern nicht obligatorisch.
- Dieser Inhalt gilt nur für die Dokumentvorlagen, die in der Anwendung „Document Templates“ (sn_doc) erstellt werden. Dokumentvorlagen unterscheiden sich von HR-Dokumentvorlagen. Informationen zu HR-Dokumentvorlagen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlage** > **Alle Dokumentvorlagen**.
2. Wählen Sie die zu verwendende Vorlage aus.
3. Konfigurieren Sie die erforderliche Vorlage, und klicken Sie auf **Absenden**.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Teilnehmer** auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Teilnehmerformular

Feld	Beschreibung
Name	Anzeigename des zugeordneten Teilnehmers
Aktion	Typ der vom Teilnehmer auszuführenden Aktion, z. B. **Ausfüllen**, **Unterzeichnen** oder **Überprüfen** **Wichtig:** Im Falle einer ServiceNow-Signierung sind die Aktionen **Ausfüllen** und **Überprüfen** für eine PDF-Vorlage verfügbar. Im Falle einer externen Signatur ist die **Signieraktion** für die PDF-Dokumentvorlage verfügbar .
Bestellung	Reihenfolge, in der eine Aufgabe initiiert werden muss, damit der Teilnehmer die Aktion abschließen kann
Anwender	Zuordnung eines Benutzerfelds zu einem Teilnehmer **Hinweis:** ○ Wenn Sie einen Wert auswählen, wird der Teilnehmer als interner Benutzer betrachtet. Wenn die Felder „Teilnehmername“ und „Teilnehmer-E-Mail“ (optional für interne Anwender) zusammen mit dem Feld „Anwender“ ausgefüllt sind, wird die elektronische Signaturaufgabe an den Teilnehmernamen und die Teilnehmer-E-Mail-Adresse gesendet, nicht an den Namen und die E-Mail-Adresse aus dem Feld „Anwender“. Wenn Sie im Feld „Anwender“ keinen Wert auswählen, wird der Teilnehmer als externer Anwender betrachtet (Teilnehmer, der keinen Zugriff auf das ServiceNow-System hat). Für solche Teilnehmer sind Teilnehmername und Teilnehmer-E-Mail anzugeben. ○ Der Wert im Feld Anwender wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage mit ausgewähltem Feld Erweitertes Skript speichern oder aktualisieren.
Teilnehmername	Option zum Angeben des Namens, wenn der definierte Teilnehmer ein externer Benutzer ist. **Hinweis:** ○ Wenn Sie einen Wert im Feld „Anwender“ auswählen, ist das Feld „Teilnehmername“ ein optionales Feld. Wenn Sie keinen Wert im Feld „Anwender“ auswählen, ist das Feld „Teilnehmername“ ein Pflichtfeld. ○ Der Wert im Feld Teilnehmername wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage mit ausgewähltem Feld Erweitertes Skript speichern oder aktualisieren. ○ Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp AdobeSign oder DocuSign ist.

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

Feld	Beschreibung
Teilnehmer-E-Mail	Option zum Angeben einer E-Mail-Adresse, wenn der definierte Teilnehmer ein externer Benutzer ist. **Hinweis:** ○ Wenn Sie einen Wert im Feld Anwender auswählen, ist das Feld „Teilemailantenname“ ein optionales Feld. Wenn Sie in Userld keinen Wert auswählen, ist das Feld „Teilemailantenname“ ein Pflichtfeld. ○ Der Wert im Feld E-Mail-Teilnehmername wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage mit ausgewähltem Feld Erweitertes Skript speichern oder aktualisieren. ○ Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp Adobe Sign oder DocuSirt_end ist.
Tabelle	Tabelle (Tabelle „sys_user“ oder beliebige Tabelle, die die Tabelle „sys_user“ erweitert), die Sie um Befüllen der Variablen festlegen.
Dokumentvorlage	Name der Dokumentvorlage
Dokumentaufgabenvorlage	Vorlage, die in der Aufgabentabelle der Dokumentvorlage dafür ausgewählt wird, zusätzliche Details für die Dokumentaufgabe auszufüllen, z. B. Beschreibung und Kurzbeschreibung für Aufgaben vom Typ Ausfüllen, Unterzeichnen und Überprüfen **Hinweis:** Wenn keine zusätzlichen Details definiert sind, werden die Standardwerte der Vorlage in der Dokumentvorlagenaufgabe verwendet.
Quelle des Fälligkeitsdatums	Fälligkeitsdatum für die Dokumentaufgabe, die für diesen Teilnehmer erstellt wird.
Offsettyp für Datum	Das Fälligkeitsdatum für die Dokumentaufgabe wird aus dem Aufgabendatensatz ausgewählt. Darüber hinaus können Sie das Fälligkeitsdatum um Tage, Wochen oder Monate verschieben.
Erweitertes Skript	Option zum Anzeigen des Felds Skript.
Skript	Skript, das die Teilnehmerbedingungen mit Anwender-ID, Teilnehmername und Teilnehmer-E-Mail angibt. Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn die Option Erweitertes Skript ausgewählt ist.
Optional	Wenn diese Option aktiviert ist, wird ein Teilnehmer übersprungen, wenn der Teilnehmeranwender und die Teilnehmer-E-Mail-Adresse nicht verfügbar sind. Diese Prüfung wird nur während der Laufzeit durchgeführt und nicht während der Konfiguration der Vorlage.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Teilnehmer wird der Dokumentvorlage hinzugefügt.

Signaturblöcke markieren

Wählen Sie Teilnehmer aus, und geben Sie den Bereich im PDF-Dokument an, in dem Sie die Signaturen dieser Teilnehmer erfassen möchten.

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

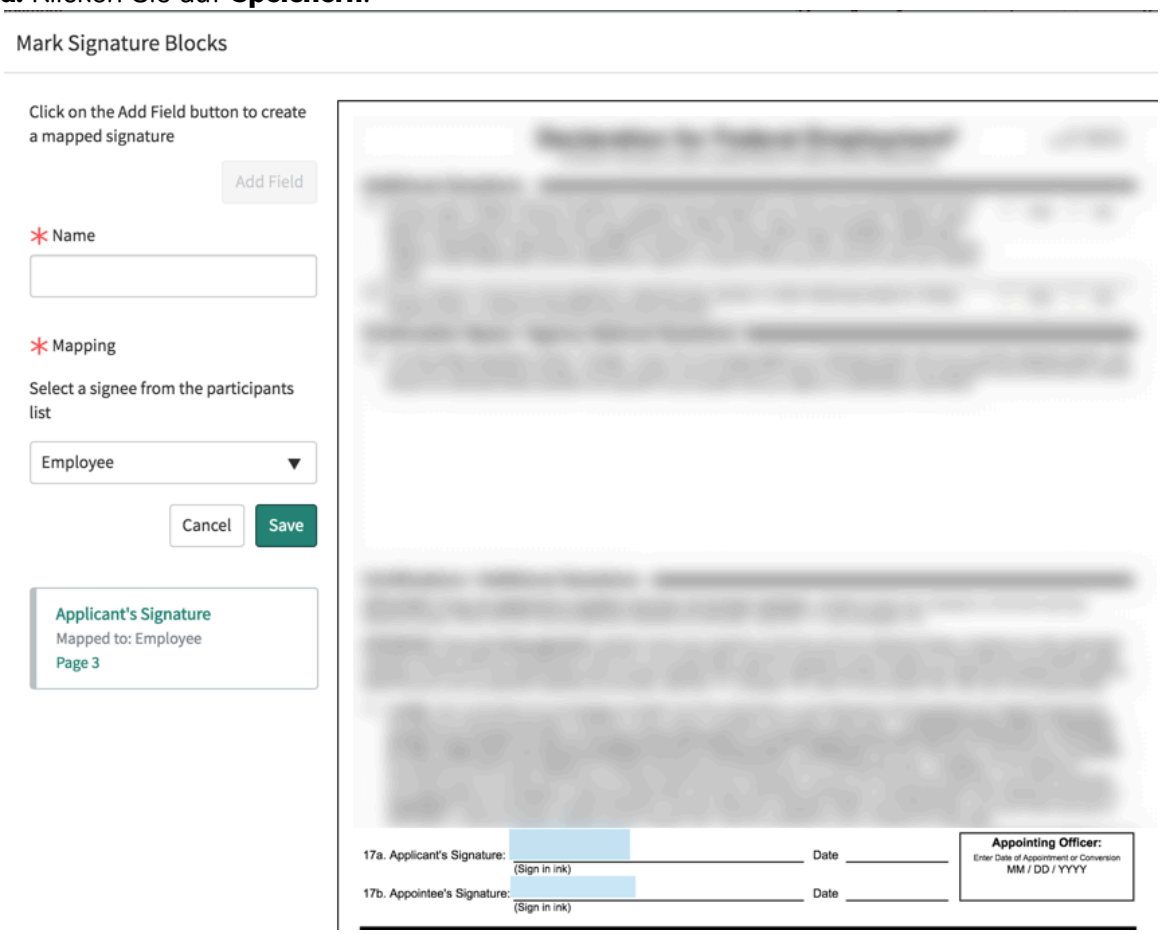
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_doc.admin

Wichtig:
Sie können Signaturen nur markieren, wenn Sie Teilnehmer definiert und diesen Teilnehmern Benutzer zugeordnet haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlage** > **Alle Dokumentvorlagen**.
2. Wählen Sie die zu verwendende PDF-Dokumentvorlage aus.
3. PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren.
4. Erstellen Sie Teilnehmer für eine PDF-Dokumentvorlage.
5. Klicken Sie auf **Signaturen markieren**.
6. Im Fenster „Markieren von Signaturblöcken“:
   a. Klicken Sie auf **Feld hinzufügen**, und wählen Sie den Bereich aus, in dem Sie die Signatur eines Teilnehmers erfassen möchten.
   b. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Signaturzuordnungsdatensatz ein.
   c. Wählen Sie in der Liste **Zuordnung** einen Benutzer aus den zugeordneten Teilnehmern aus.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.



7. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Die Signaturzuordnung wird dem Abschnitt „PDF-Vorlagenzuordnungen“ hinzugefügt.

Wichtig:
Die Signaturzuordnung ist eine obligatorische Feldzuordnung. Deaktivieren Sie die Zuordnung, wenn Sie die Signaturzuordnung nicht verwenden möchten.

Dokumentvorlagen-Konfigurationen

Verwenden Sie Dokumentvorlagen-Konfigurationen, um ein Inhaltsverzeichnis und Seitenzahlen in einem PDF-Dokument zu generieren, das aus einer HTML-Vorlage erstellt wird.

Hinweis:
Nur wenn die Eigenschaft `com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version` auf 2 (Standard) festgelegt ist, stehen die Konfigurationsfunktionen für „Inhaltsverzeichnis“ und „Seitenzahl“ zur Verfügung. Wenn die Eigenschaft `com.snc.pdfgenerator.html2pdf.api.version` auf 1 festgelegt ist, stehen die Konfigurationsfunktionen für „Inhaltsverzeichnis“ und „Seitenzahl“ nicht zur Verfügung.

Inhaltsverzeichniskonfiguration in Dokumentvorlagen erstellen

Erstellen Sie eine Inhaltsverzeichniskonfiguration, um ein Inhaltsverzeichnis in einem PDF-Dokument zu generieren, das aus einem HTML-Dokument erstellt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_doc.writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumentvorlagen** > **Dokumentkonfiguration** > **Konfigurationen des Inhaltsverzeichnisses**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Konfiguration des Inhaltsverzeichnisses“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Inhaltsverzeichniskonfiguration.
Titel	Inhaltsverzeichnistitel, der im generierten Dokument angezeigt wird.
Typ	Das Inhaltsverzeichnis wird in einer Listenansicht im generierten PDF-Dokument angezeigt.
Überschriftennummerierung	Format, in dem die Seitenzahlen der Überschriften angezeigt werden sollen. Die Werte sind: ○ Keine ○ Dezimalzahl
Füllzeichen	Abstand zwischen Überschrift und Seitenzahl. Das Tabellenfüllzeichen hilft, einen Abschnitt oder eine Überschrift mit der Seitenzahl zu korrelieren. Die Werte sind: ○ Keine ○ Gepunktet
Anklickbar	Aktivieren oder deaktivieren Sie anklickbare Links im generierten Inhaltsverzeichnis.

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

Feld	Beschreibung
Seitenzahlen anzeigen	Option zum Anzeigen von Seitenzahlen im generierten PDF-Dokument. **Hinweis:** Diese Option macht das Konfigurationsfeld für die Seitenzahl in der Dokumentvorlage obligatorisch.
Applikation	Anwendungsbereich, in dem die Inhaltsverzeichniskonfiguration erstellt wird.
Beginn der Nummerierung nach dem Inhaltsverzeichnis	Option zum Starten der Seitenzahlen nach Ende des Inhaltsverzeichnisses. **Hinweis:** ○ Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Seitenzahlen anzeigen** aktiviert ist. ○ Dieses Feld überschreibt das Feld **Beginn der Nummerierung ab Seite** in der Seitenzahlkonfiguration.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Seitenzahlenkonfiguration in Dokumentvorlagen erstellen

Erstellen Sie eine Seitenzahlenkonfiguration zum automatischen Generieren von Seitenzahlen in einem PDF-Dokument, das aus einem HTML-Dokument erstellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_doc.writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumentvorlagen** > **Dokumentkonfiguration** > **Seitenzahlkonfigurationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Seitenzahlkonfigurationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Seitenzahlkonfiguration.
Seitenzahlformat	Format, in dem Seitenzahlen im generierten PDF-Dokument angezeigt werden: **Dezimal**
Beginn der Nummerierung ab Seite	Seite, mit der die Nummerierung beginnen soll. **Hinweis:** Der Wert in diesem Feld wird durch **Beginn der Nummerierung nach dem Inhaltsverzeichnis** in der Inhaltsverzeichniskonfiguration überschrieben.
Applikation	Anwendungsbereich, in dem die Seitenzahlkonfiguration erstellt wird.
Position	Vertikale Position der Seitenzahl: **Header** oder **Footer**

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

Feld	Beschreibung
Horizontale Ausrichtung	Horizontale Ausrichtung der Seitenzahl: **Links**, **Mitte** oder **Rechts**

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Dokumentaufgaben bearbeiten

Führen Sie Dokumentaufgaben im Mitarbeiter-Center aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine
Das Plugin „Mitarbeiter-Center“ (com.sn_hr_service_portal) muss aktiviert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Servicecenter**.

> **Wichtig:**
> Alternativ können Sie Ihre Dokumentaufgaben abschließen, indem Sie zu navigieren **Self-Service** > **Meine Dokumentaufgaben**.

2. Wählen Sie die Seite „Aufgaben“ aus.
3. Bearbeiten Sie eine der Dokumentaufgaben, die Ihnen zugewiesen ist.

PDF-Dokument ausfüllen und signieren

Schließen Sie Ihre Dokumentaufgabe ab, indem Sie die erforderlichen Details ausfüllen und das PDF-Dokument übermitteln.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: keine
- Dieser Inhalt gilt nur für die Dokumentvorlagen, die in der Anwendung Dokumentvorlagen (sn_doc) erstellt werden. Dokumentvorlagen unterscheidet sich von HR-Dokumentvorlagen. Informationen zu HR-Dokumentvorlagen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen.

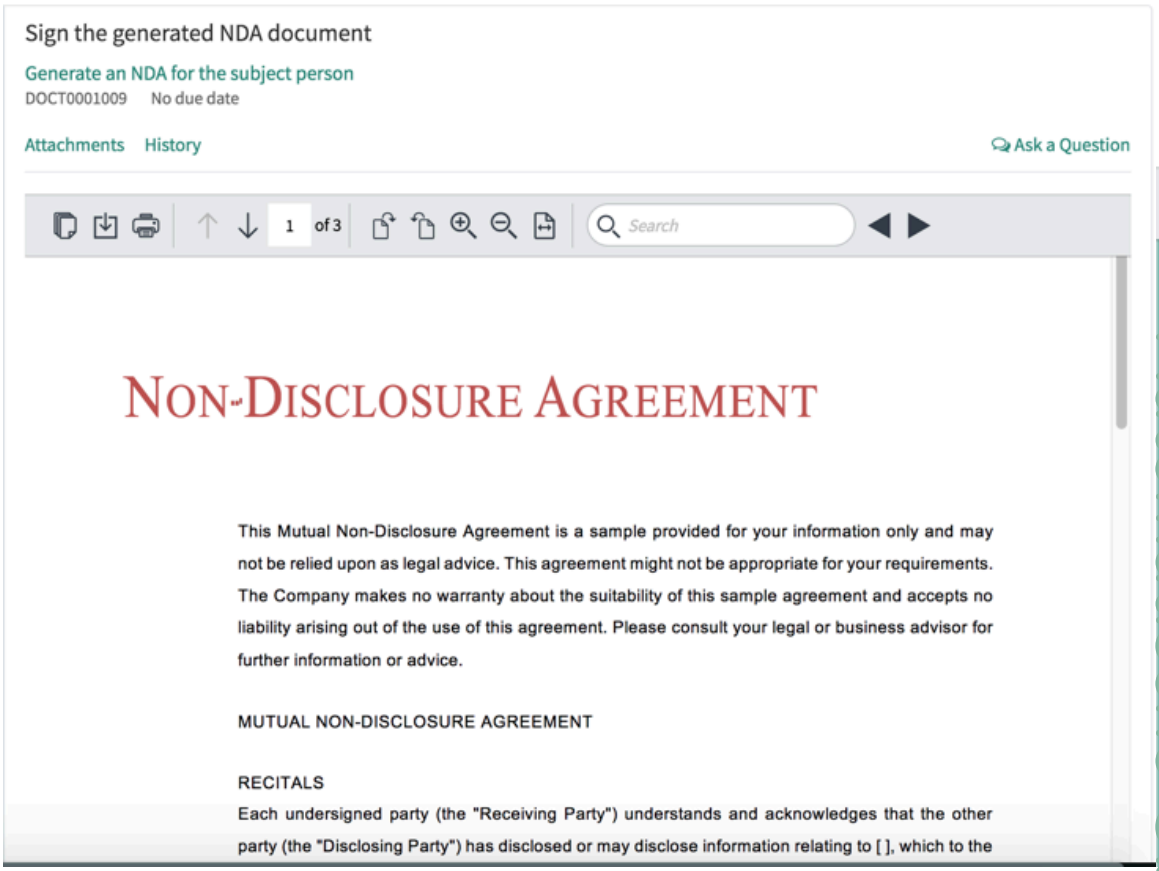
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**.
   Alternativ können Sie Ihre Dokumentaufgaben abschließen, indem Sie zu navigieren **Self-Service** > **Meine Dokumentaufgaben**.
2. Wählen Sie die Seite „Aufgaben“ aus.
3. Wählen Sie die Dokumentaufgabe (Ausfüllen) aus, die Ihnen zugewiesen ist.
4. Geben Sie Details in die bearbeitbaren Felder ein.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bitte bestätigen**.
   Dieses Kontrollkästchen wird nur angezeigt, wenn in der Vorlage **Bestätigungstext** hinzugefügt wird.
6. Fügen Sie Ihre Signatur durch Eingeben oder Zeichnen hinzu.
7. Wenn Sie die Signatur löschen und erneut signieren möchten, klicken Sie auf **Signatur**löschen .
8. Klicken Sie auf **Generieren**, um Ihre Signatur im Dokument anzuzeigen.
9. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Änderungen im Dokument zu speichern.

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

10. Klicken Sie auf **Absenden**.
    Die Aufgabe ist abgeschlossen und wird im Abschnitt der abgeschlossenen Aufgaben angezeigt. Sie können das Dokument mit den übermittelten Details anzeigen und drucken.

Beispiel für ein ausfüllbares PDF-Dokument



HTML-Dokument unterzeichnen

Schließen Sie Ihre Dokumentaufgabe ab, indem Sie eine PDF-Kopie des HTML-Dokuments unterzeichnen und erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**.
   Alternativ können Sie Ihre Dokumentaufgaben abschließen, indem Sie zu navigieren **Self-Service** > **Meine Dokumentaufgaben**.
2. Wählen Sie die Dokumentvorlagenaufgabe (Unterzeichnen) aus, die Ihnen zugewiesen ist.
3. Fügen Sie Ihre Signatur durch Eingeben oder Zeichnen hinzu.
4. Klicken Sie auf **Signatur löschen**, wenn Sie die Signatur löschen und erneut unterzeichnen möchten.
5. Klicken Sie auf **Generieren**, um Ihre Signatur im Dokument anzuzeigen.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Aufgabe ist abgeschlossen und wird im Abschnitt der abgeschlossenen Aufgaben angezeigt. Sie können das Dokument mit den Signaturen anzeigen und drucken.

Automatische Übersetzung

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

PDF-Dokument überprüfen

Schließen Sie Ihre Dokumentaufgabe ab, indem Sie ein PDF-Dokument überprüfen. Senden Sie Ihre Überprüfungsanmerkungen an mindestens einen Teilnehmer, der an dem Dokument arbeitet.

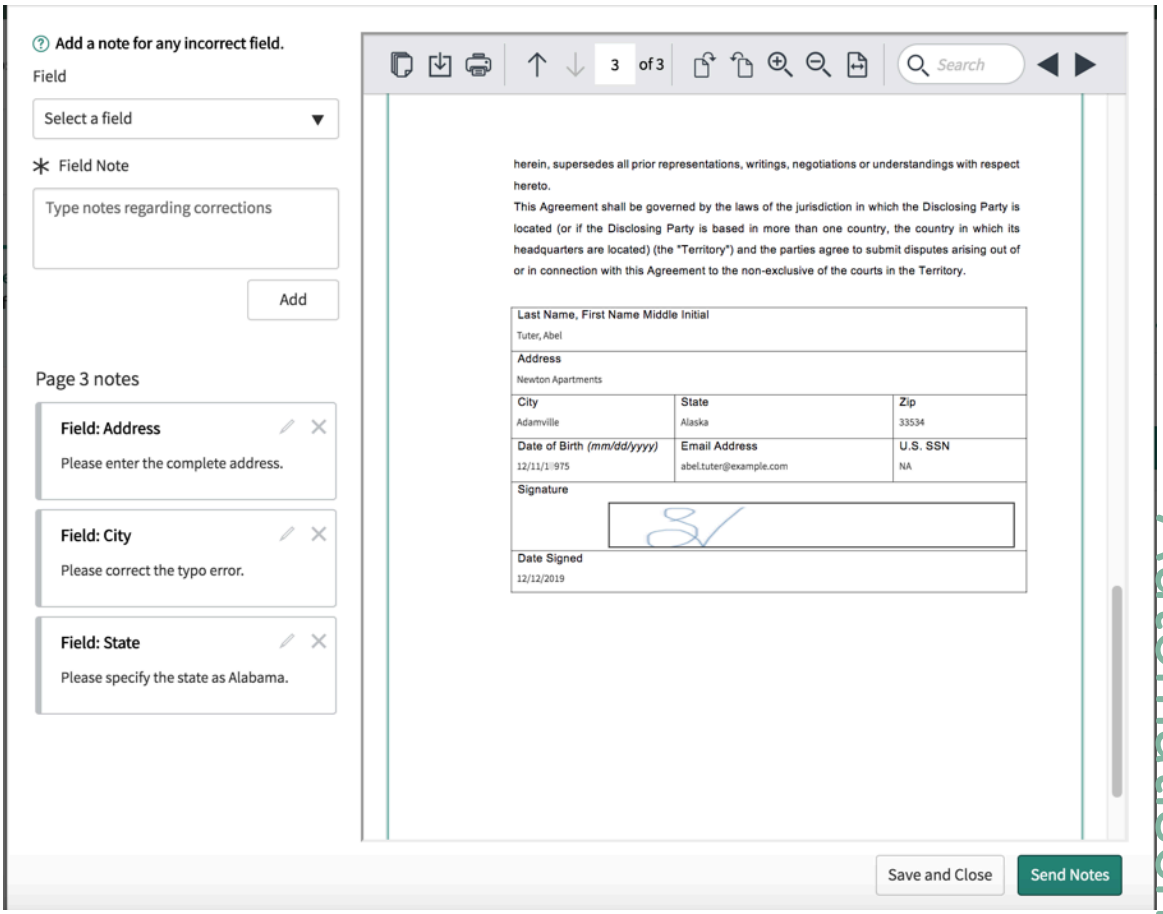
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**.
   Alternativ können Sie Ihre Dokumentaufgaben abschließen, indem Sie zu navigieren **Self-Service** > **Meine Dokumentaufgaben**.
2. Wählen Sie die Seite „Aufgaben“ aus.
3. Wählen Sie die Dokumentvorlagenaufgabe aus, die Ihnen zugewiesen ist.
4. Klicken Sie auf **Dokument überprüfen**.
5. Wenn Sie keine Anmerkungen haben, klicken Sie auf **Genehmigen**.
6. Wenn Sie dem Dokument eine Notiz hinzufügen möchten:
   a. Fügen Sie im Feld **Field Note (Feldhinweis)** Ihre Anmerkungen hinzu. Wenn Sie die Anmerkung einem bestimmten Feld zuordnen möchten, wählen Sie den Wert aus der Liste **Feld** aus.
   b. Klicken Sie auf **Hinzufügen**. Sie können den Hinweis bei Bedarf bearbeiten oder löschen. Sie können Ihre Änderungen auch speichern und jederzeit erneut überprüfen.
7. Klicken Sie auf **Notizen senden**.

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



Der Status der Dokumentaufgabe wird in „Complete Rejected“ (Abgeschlossen abgelehnt) geändert. Dokumentaufgaben werden für alle Teilnehmer der Vorlage erneut initialisiert.

PDF-Dokument erneut übermitteln

Schließen Sie Ihre Dokumentaufgabe ab, indem Sie die Vorschläge des Prüfers einbeziehen.

Vorbereitungen

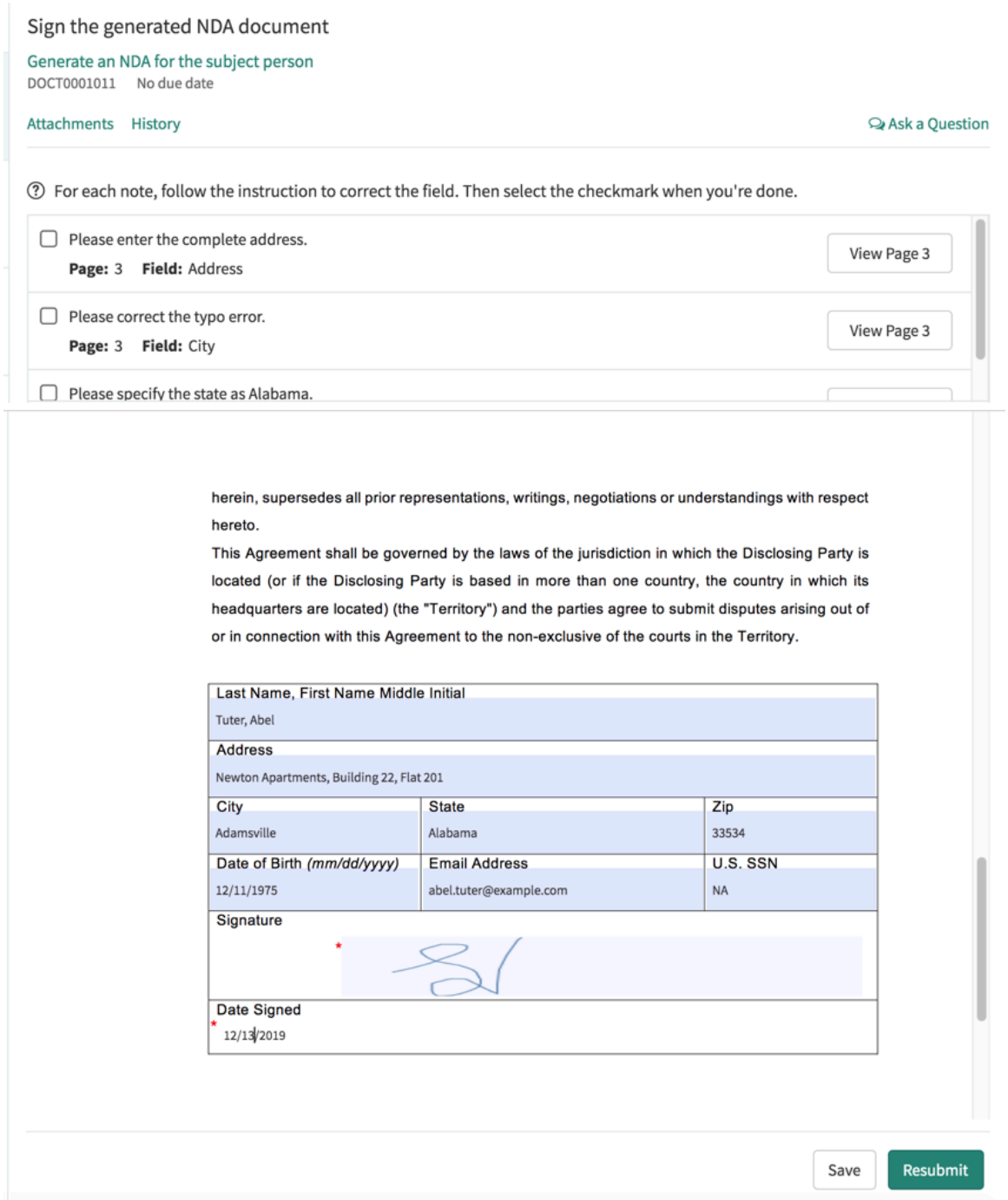
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**.
   Alternativ können Sie Ihre Dokumentaufgaben abschließen, indem Sie zu navigieren **Self-Service** > **Meine Dokumentaufgaben**.
2. Wählen Sie die Seite „Aufgaben“ aus.
3. Wählen Sie die Dokumentaufgabe aus, die Ihnen zugewiesen ist.
4. Wenn einem Feld ein Change-Hinweis zugeordnet wurde, gelangen Sie durch Klicken auf **Seite anzeigen** direkt zu diesem Feld.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, dass Sie den Change-Hinweis integriert haben.
6. Fügen Sie Ihre Signatur durch Eingeben oder Zeichnen hinzu.
7. Wenn Sie die Signatur löschen und erneut signieren möchten, klicken Sie auf **Signatur**löschen
8. Klicken Sie auf **Generieren**, um Ihre Signatur im Dokument anzuzeigen.
9. Klicken Sie auf **Erneute Übermittlung**.

Automatische Übersetzung

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



Die Aufgabe ist abgeschlossen und wird im Abschnitt der abgeschlossenen Aufgaben angezeigt. Sie können das Dokument mit den übermittelten Details anzeigen und drucken.

Methoden zur Dokumentgenerierung

Ein PDF-Dokument kann automatisch, manuell oder mithilfe einer API generiert werden.

Automatisch

Ein PDF-Dokument wird dem Fall automatisch als Anhang hinzugefügt, wenn:

1. Die konfigurierte Vorlage wird in der HR-Vorlage eines Services ausgewählt.
2. Die Falloption **Dokumentaufgaben automatisch initiieren** für den HR-Service eines Falls ausgewählt ist

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

3. Der Status des HR-Falls in „In Arbeit“ geändert wird
4. Die Dokumentaufgaben aller Teilnehmer abgeschlossen sind

Manuell

Ein PDF-Dokument kann manuell mithilfe der Option **Generieren** innerhalb der Option **Dokumentvorschau** des Falls generiert werden.

API

Die folgende API generiert das Dokument und hängt es an den Zieldatensatz an, der an die API übergeben wird.

```
//recordId - Sys ID of the target record. This record must be from the table defined in the
 document template.
//documentTemplateId - Sys ID of the document template to use for pdf generation.
//pdfName - Name of the pdf generated
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().generateDocumentForTask(recordId,
 documentTemplateId, pdfName);
```

Hinweis:
Wenn Ihre Tabelle auf Aufrufer beschränkt ist, kann das Aufrufen dieser API RCA-Datensätze von Komponenten im Bereich „Dokumentvorlagen“ für Ihre Tabelle generieren. Sie müssen sie zulassen.

Dokumentaufgabengenerierung

Dokumentaufgaben können entweder automatisch oder manuell generiert werden. Die Aufgaben werden in der für die Teilnehmer festgelegten Reihenfolge generiert.

Hinweis:
Das Abbrechen eines HR-Falls führt zum Abbruch der damit verbundenen Dokumentaufgaben. Wenn die Dokumentaufgaben nicht automatisch abgebrochen werden sollen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln** und deaktivieren Sie die folgenden Geschäftsregeln:

- Initiieren Sie „Dokumentaufgaben abbrechen“.
- Dokumentaufgaben abbrechen

Automatisch

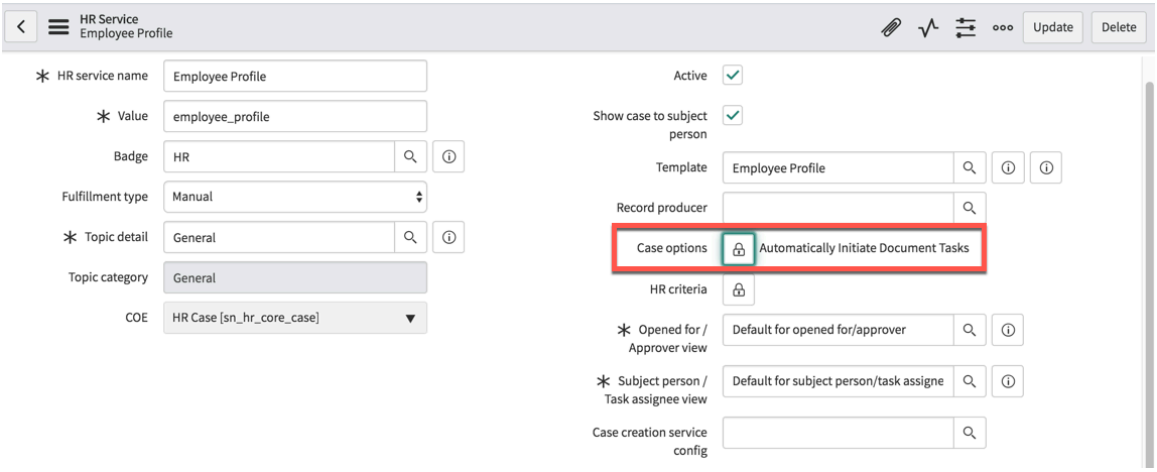
Dokumentaufgaben werden für die Teilnehmer automatisch initiiert, wenn Sie:

- Im HR-Service eines Falls die Option **Dokumentaufgaben automatisch initiieren** auswählen

  Hinweis:
  Stellen Sie sicher, dass die konfigurierte Vorlage der HR-Vorlage eines Service hinzugefügt wird.

- Den Status des HR-Falls auf **Bereit** festlegen

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

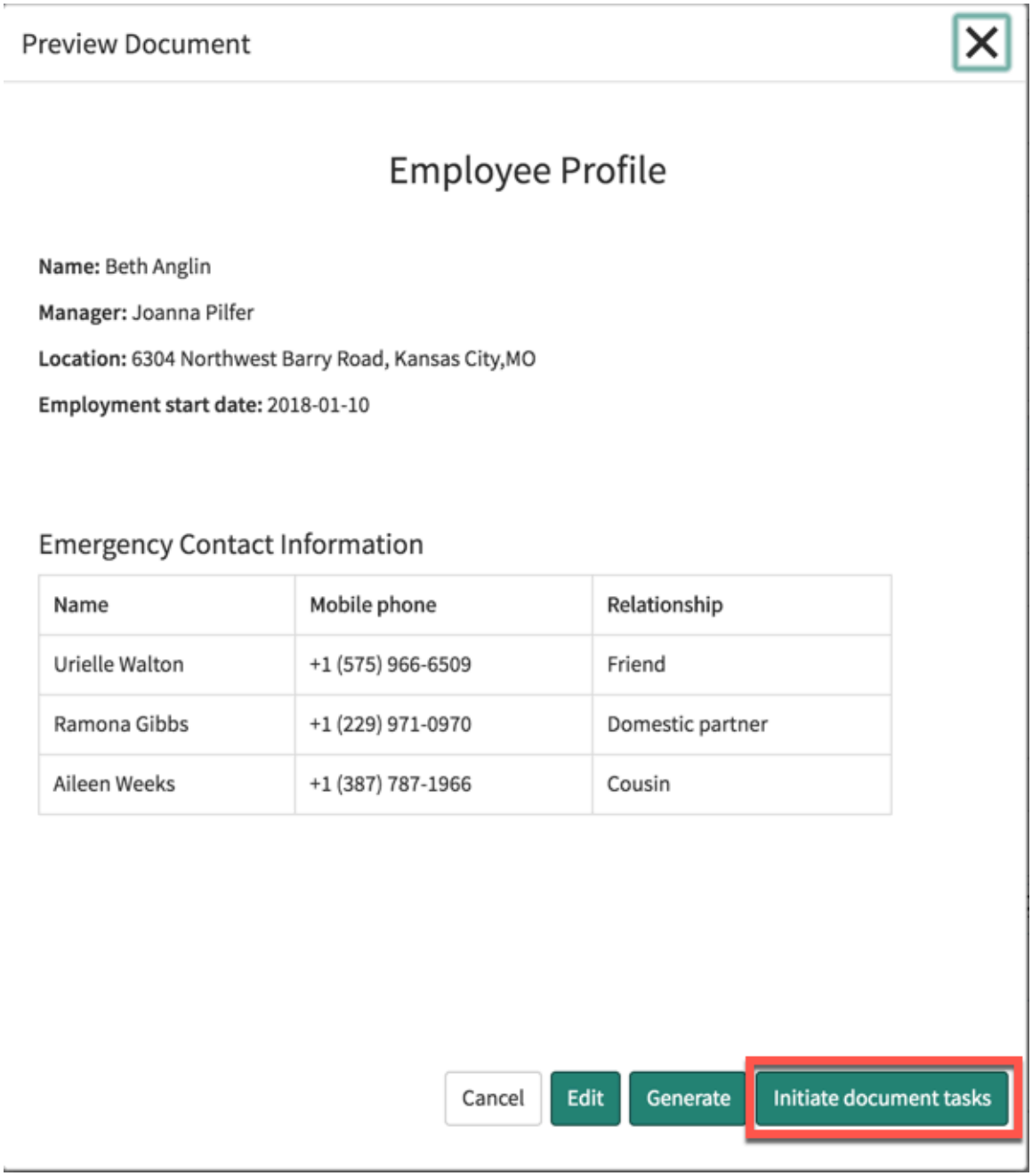


Manuell

Dokumentaufgaben werden manuell initiiert, wenn Sie bei der Option **Dokumentvorschau** des Falls auf die Schaltfläche **Dokumentaufgaben initiieren** klicken.

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

Hinweis:
Die Option **Dokumentaufgaben initiieren** wird nicht angezeigt, wenn die Option **Dokumentaufgaben automatisch initiieren** bereits im HR-Service eines Falls aktiviert ist.



Hinweis:
Das Initiieren von Dokumentaufgaben aus einem Vorschaumodell ist für eine Word-Dokumentvorlage nicht verfügbar.

Verwenden von Dokumentvorlagen: Allgemeiner Anwendungsfall

Verstehen, wie Dokumentvorlagen außerhalb von HR Service Delivery verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

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

Prozedur

1. Definieren Sie eine Dokumentvorlage für eine bestimmte Tabelle, z. B. Incident-Tabelle.
2. Wenn Teilnehmer für die Dokumentvorlage konfiguriert sind, initiieren Sie mit der folgenden API Dokumentaufgaben für Teilnehmer:

```
/**
* Description: Method to prefill document with mapped values and attach it to record table.
* @param {GlideRecord} taskGr (GlideRecord of task table)
* @param {String} htmlBody html body of document (Optional, if not passed then it will be generated from template for html template)
* @param {SysId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} generatedPdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken from template name)
* @param {String} documentId (word template attachment sysId) (Only for word templates)
* @return {boolean} true/false
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().initiateDocumentTasks(taskGr, htmlBody, docTemplateId, generatedPdfName, documentId)
```

3. Um ein PDF-Dokument aus einer Dokumentvorlage zu generieren, verwenden Sie die folgende API:

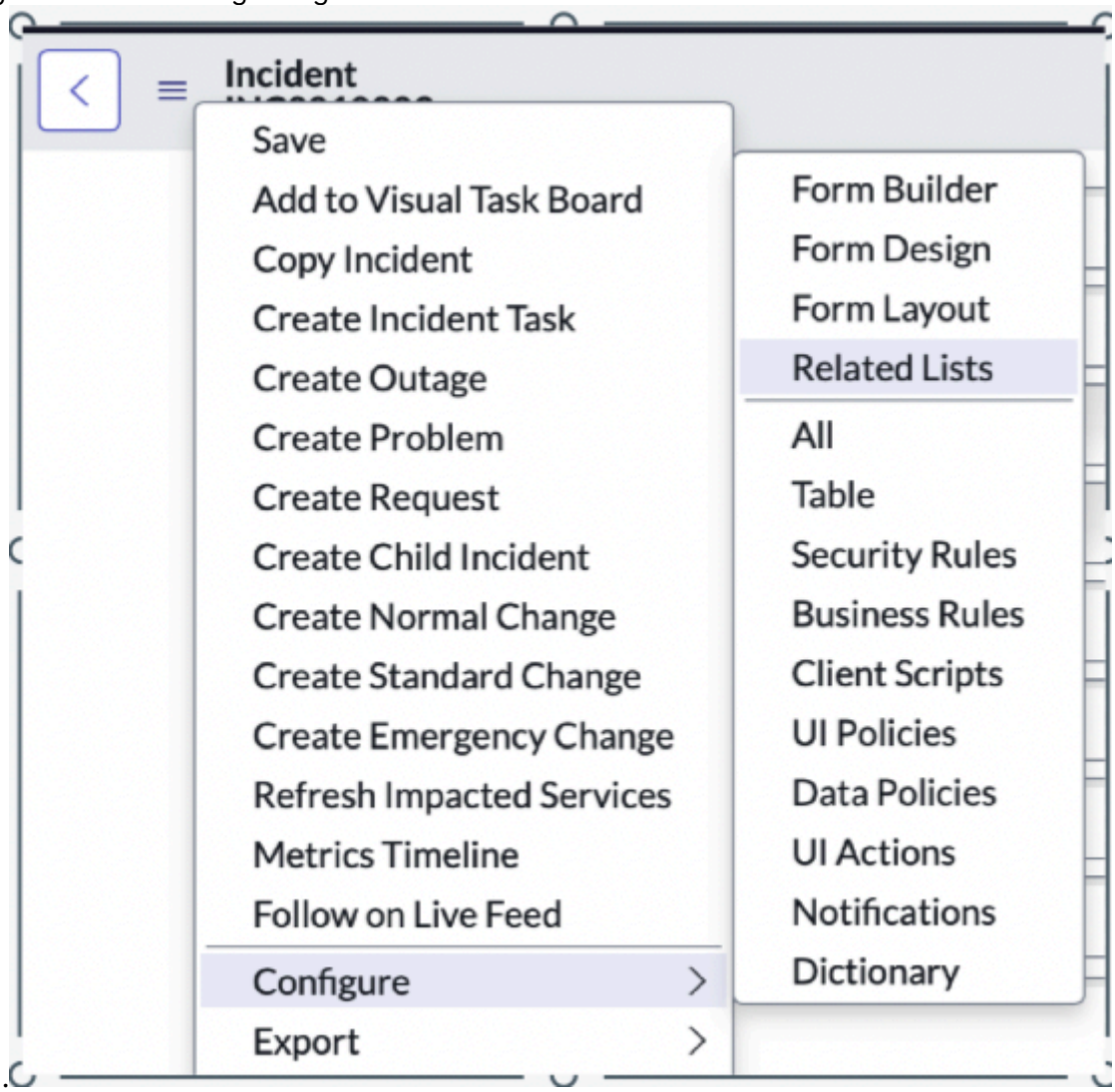
```
/**
* Description: Method to generate a PDF from a document template.
* @param {GlideRecord} recordId (GlideRecord of task table)
* @param {documentTemplateId} docTemplateId (sysId of document template)
* @param {String} pdfName name of generated pdf (Optional, if not passed then it will be taken from template name)
* @return {sysId} (sysId of the attachment)
*/
new sn_doc.GenerateDocumentAPI().generateDocumentForTask(recordId, documentTemplateId, pdfName)
```

4. So zeigen Sie die Dokumentaufgaben an, die einem Datensatz zugeordnet sind:

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

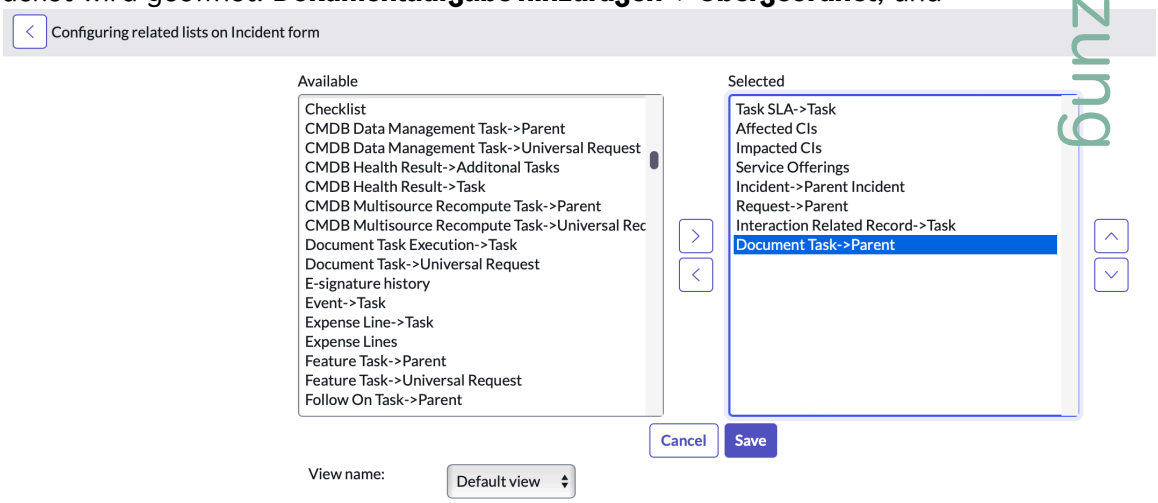
a. Öffnen Sie den Datensatz, z. B. einen Incident-Datensatz.

b. Konfigurieren Sie die zugehörigen



Listen.

Ein Slushbucket wird geöffnet. **Dokumentaufgabe hinzufügen -> Übergeordnet**, und

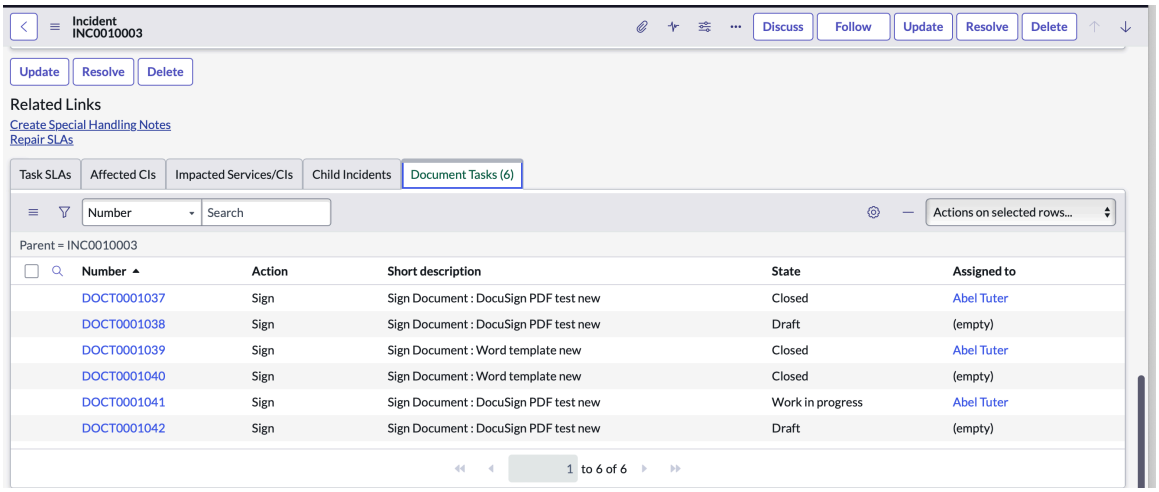


speichern.

Automatische Übersetzung

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

Dem Datensatz zugeordnete Dokumentaufgaben werden in der zugehörigen Liste „**Dokumentaufgaben“** angezeigt.



Referenz für Dokumentvorlagen

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Dokumentvorlagen.

Mit Dokumentvorlagen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Dokumentvorlagen“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollen und Beschreibungen von Dokumentvorlagen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Leser von Dokumentvorlagen [sn_doc.reader]	• Gewährt eine Leseberechtigung für Dokumentvorlagen • Kann das Inhaltsverzeichnis und die Seitenzahlkonfigurationen nur in einer konfigurierten HTML-Vorlage anzeigen.	• doc_toc_config_reader • doc_page_number_config_reader
Autor von Dokumentvorlagen [sn_doc.writer]	• Gewährt eine Lese- und Schreibberechtigung für Dokumentvorlagen • Kann das Inhaltsverzeichnis und die Seitenzahlkonfigurationen einer vorhandenen	• sn_doc.reader • doc_toc_config_writer • doc_page_number_config_writer

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

Rollen und Beschreibungen von Dokumentvorlagen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	HTML-Vorlage oder einer neuen HTML-Vorlage hinzufügen.	
Dokumentvorlagenadministrator [sn_doc.admin]	Gewährt eine Lese-, Schreib- und Löschberechtigung für Dokumentvorlagen	sn_doc.writer

Installierte Tabellen

Beschreibungen der Dokumentvorlagentabelle

Tabelle	Beschreibung
PDF-Vorlagenzuordnung [sn_doc_pdf_template_mapping]	Tabelle zum Speichern der Feldzuordnungen einer PDF-Dokumentvorlage
HTML-Vorlage [sn_doc_html_template]	Tabelle zum Speichern von HTML-Dokumentvorlagen
PDF-Vorlage [sn_doc_pdf_template]	Tabelle zum Speichern von PDF-Dokumentvorlagen
Teilnehmer [sn_doc_participant]	Tabelle zum Speichern der für Teilnehmer definierten Details
Dokumentaufgabe [sn_doc_task]	Tabelle zum Speichern von Dokumentvorlagenaufgaben
Dokumentaufgabennotiz [sn_doc_task_note]	Tabelle zum Speichern der Details von Überprüfungsnotizen
Dokumentvorlage [sn_doc_template]	Basistabelle für PDF- und HTML-Vorlagentabellen
Dokumentvorlagenkategorie [sn_doc_template_category]	Tabelle zum Speichern von Dokumentvorlagenkategorien
Dokumentvorlage-Skript [sn_doc_template_script]	Tabelle zum Speichern von Dokumentvorlagenskripts
Konfigurationen des Inhaltsverzeichnisses	Tabelle zum Speichern von Inhaltsverzeichniskonfigurationen, die in einer HTML-Vorlage verwendet werden.

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

Beschreibungen der Dokumentvorlagentabelle (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[doc_toc_config]	**Hinweis:** Diese Tabelle ist standardmäßig mit der ServiceNow-Plattform verfügbar. Die Menüverknüpfungen zum Navigieren zu dieser Tabelle sind jedoch nur mit der Anwendung Dokumentvorlagen verfügbar.
Seitenzahlkonfigurationen [doc_page_number_config]	Tabelle zum Speichern von Seitenzahlenkonfigurationen, die in einer HTML-Vorlage verwendet werden. **Hinweis:** Diese Tabelle ist standardmäßig mit der ServiceNow-Plattform verfügbar. Die Menüverknüpfungen zum Navigieren zu dieser Tabelle sind jedoch nur mit der Anwendung Dokumentvorlagen verfügbar.

Federal-Plugin

ServiceNow, Inc. Federal-Plugin bietet zusätzliche Datenelemente für Kunden des öffentlichen Sektors, die dem Human Resources Information Model (HCIM) entsprechen. HCIM ist ein Satz von Datenstandards für das Human Resources Management des Bundes, das von der Abteilung Human Resources Line of Business (HRLOB) im Office of Personnel Management (OPM) entwickelt wurde.

Dieses Plugin dient zur Erweiterung von Tabellen wie HR-Profil, Standort, Position um zusätzliche Felder und Tabellen, die für die öffentlichen Sektoren Bund, Länder und Kommunen relevant sind.

Übersicht

Im Folgenden sind einige der wichtigsten Vorteile von Federal-Pluginaufgeführt :

- Fördert die Interoperabilität durch die Bereitstellung von Datenstrukturen, die für einen nahtlosen Datenfluss von und zu Behörden oder gemeinsam genutzten Service Providern sorgen.
- Stellt zusätzliche Datenelemente bereit, die häufig in Services verwendet werden, die Behörden für die von ihnen betreuten Behördenmitarbeiter bereitstellen.
- Erweitert die bereitgestellten Tabellen 'HR-Servicebereitstellung und Now Platform.

  Beispielsweise kann die Standardstandorttabelle (cmn_locations) so konfiguriert werden, dass sie Referenzfelder aus der Tabelle „Dienstort“ (sn_feedtables_duty_station) enthält, oder der Dienstort kann als Feld zum HR-Profil hinzugefügt werden, um die Positionsbestimmung des Dienstorts des Mitarbeiters anzuzeigen.

- Bietet vorgefertigte Funktionen, die die Konfiguration von Services und Workflows erleichtern und den Anpassungsbedarf minimieren.

Wichtig:
Die mit Federal-Plugin installierten Tabellen sind eigenständig. Es gibt keine Abhängigkeiten zwischen den Tabellen 'HR-Servicebereitstellung und den Tabellen Federal-Plugin, bis die Tabellen Federal-Plugin in den Arbeitsstrom einbezogen werden.

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

Erste Schritte

Federal-Plugin einrichten	Federal-Plugin verwenden	Federal-Plugin – Referenz
		
Konfigurieren Sie das Plugin, um zu beginnen	Verwenden Sie das Plugin, um die Interoperabilität zwischen Behörden oder gemeinsam genutzten Service Providern zu fördern.	Ruft Details zu Tabellen im Plugin ab

Federal-Plugin einrichten

Richten Sie den Federal-Pluginein.

Federal-Plugin aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „ Zusätzliche Tabellen für Bundesbehörden “ [com.snc.feedtables] aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Tabellen werden mit dem Plugin installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Federal-Plugin.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „ Zusätzliche Tabellen für Bundesbehörden “ [com.snc.feedables] mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Importieren Sie eine Excel-Vorlage für Federal-Plugin

Einige in Federal-Plugin enthaltene Datenelemente ermöglichen einen Import der Referenzdaten.

Vorbereitungen

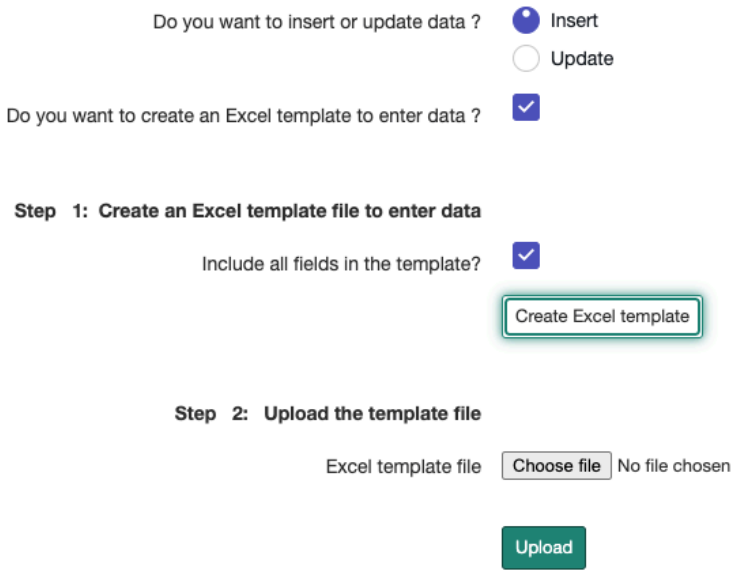
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Filtern Sie in der Spalte „ **Name** “ die Tabellen nach **sn_feedtables**.
3. Wählen Sie die Bundestabelle aus, in die Sie die Daten importieren möchten.
4. Öffnen **Sie Liste** anzeigen unter **Zugehörige Links**.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Spaltenüberschrift des Datenelements, dem Sie Referenzdaten hinzufügen möchten.
6. Wählen Sie **Importieren** aus dem Menü.



7. Wählen Sie **Einfügen** oder **Aktualisieren** als Importtyp aus.
8. Wählen **Sie Datei** wählen aus, und wählen Sie die Excel-Tabelle Microsoft aus.
9. Wählen Sie „ **Hochladen** “ aus, um die Excel-Tabelle Microsoft hochzuladen.
10. Wählen Sie auf der Seite „Upload-Fortschritt“ **Vorschau** der importierten Daten aus, um die importierten Daten zu überprüfen.
11. Wenn die Vorlage validiert wird und die importierte Vorschau Ihren Erwartungen entspricht, wählen Sie **Import abschließen**, um Daten in die Bereitstellungstabelle zu importieren.

Hinweis:
Wenn die Validierung der Vorlage fehlschlägt, überprüfen Sie die Datensätze in der Vorlage, und wiederholen Sie den Vorgang.

Federal-Plugin verwenden

Mit Federal-Pluginkönnen Sie die Interoperabilität zwischen Behörden oder gemeinsam genutzten Services fördern und die bereitgestellten Tabellen 'HR-Servicebereitstellung und Now Platform erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Federal-Plugin aktivieren.
- Importieren Sie eine Excel-Vorlage für Federal-Plugin.

Automatische Übersetzung

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

- Überprüfen Sie diesen KB- Artikel.

Hinweis:
Wenn Sie nicht auf den KB-Artikel zugreifen können, suchen Sie in der ServiceNow Community nach dem Plugin „Federal Data Table“.

Wichtig:
Das Plugin „Federal“:

- enthält Datenelemente, die aus der HR-Profiltabelle stammen, und ist daher nur mit der Lösung HR Service Delivery verfügbar. Wenn Sie das Plugin ohne 'HR-Servicebereitstellungherunterladen, werden Sie leere Tabellen feststellen und können die Tabellen nicht verwenden.
- ist nur für Kunden mit Release Washington DC und höher verfügbar.
- enthält keine Business-Regeln, Client-Skripts oder zusätzlichen Rollen.

Prozedur

HR-Service konfigurieren.

Federal-Plugin – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Tabellen in Federal-Plugin.

Mit Federal-Plugin installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „Federal (Zusätzliche Tabellen für Bundesbehörden)“ werdenverschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen.

Installierte Tabellen

Mit Federal-Plugin installierte Tabellen

Tabelle	HCBRM-Unterfunktion
Besitz sn_feedables_tenure	A1-2 Personalplanung A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter
Computerposition [sn_feedtables_computer_position]	A1-3 Positionsklassifizierung und Positionsverwaltung
Cybersicherheitskategorie/Spezialbereich [sn_feedtables_cybersecurity_category]	A1-3 Positionsklassifizierung und Positionsverwaltung
Funktionelle Klassifizierung sn_feedables_funktional_klassifizierung	A1-3 Positionsklassifizierung und Positionsverwaltung
Beruf	A1-3 Positionsklassifizierung und Positionsverwaltung

Automatische Übersetzung

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

Mit Federal-Plugin installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	HCBRM-Unterfunktion
sn_feedables_occcupation	
Berufskategorie [sn_feedtables_occcupational_category]	A1-3 Positionsklassifizierung und Positionsverwaltung
Positionssensitivität und -risiko [sn_feedables_position_sensitivity_and_risk]	A1-3 Positionsklassifizierung und Positionsverwaltung
Aufsichtsstatus sn_feedtables_Supervisory_Status	A1-3 Positionsklassifizierung und Positionsverwaltung
Position besetzt [sn_feedtables_position_occuiert]	A1-3 Positionsklassifizierung und Positionsverwaltung A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter A6-2 Altersvorsorgeplanung und -abwicklung
Flsa-Kategorie [sn_feedtables_flsa_category]	A1-3 Positionsklassifizierung und Positionsverwaltung A5-1 Vergütungsmanagement
Sprachkennung [sn_feedables_language_identification]	A2-3 Kandidatenbewertung und -auswahl
Hörverständnis [sn_feedtables_listening_profi]	A2-3 Kandidatenbewertung und -auswahl
Sprechfähigkeit [sn_feedtables_spoke_profi]	A2-3 Kandidatenbewertung und -auswahl
US-Staatsbürgerschaft [sn_feedtables_us_cizenship]	A2-3 Kandidatenbewertung und -auswahl
Lehrprogramm [sn_feedables_insstructional_program]	A2-3 Kandidatenbewertung und -auswahl

Automatische Übersetzung

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

Mit Federal-Plugin installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	HCBRM-Unterfunktion
	A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter
Abschluss sn_feedables_education_level	A2-3 Kandidatenbewertung und -auswahl A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter A3-3 Lernverwaltung
Veteraneneinstellung [sn_feedables_veterans_preference]	A2-3 Kandidatenbewertung und -auswahl A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter A6-2 Altersvorsorgeplanung und -abwicklung
Sicherheitsfreigabestufe [sn_feedables_security_clearance_level]	A2-4 Überprüfung, Gegenseitigkeit und Untersuchungsanforderungen von Antragstellern A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter
Aktuelle Terminautorität [sn_feedables_current_appointment_authority]	A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter
Ethnische Zugehörigkeit [sn_feedtables_ethnicity_and_race_identification]	A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter
Ethnie oder nationale Herkunft [sn_feedtables_race_or_national_origin]	A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter
Veteranenstatus (aktiver Militärdienst) [sn_feedtables_veterans_status]	A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter

Automatische Übersetzung

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

Mit Federal-Plugin installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	HCBRM-Unterfunktion
Code für den Typ der Servicepflicht [sn_feedtables_service_obligation_type_code]	A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter A3-3 Lernverwaltung
Typ des Termins sn_feedtables_type_of_appointment	A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter A3-3 Lernverwaltung
Rentenempfänger-Indikator [sn_feedtables_annuitant_indicator]	A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter A5-1 Vergütungsmanagement A5-3 Leistungsmanagement A6-2 Altersvorsorgeplanung und -abwicklung
Geschlecht [sn_feedables_sex]	A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter A5-3 Leistungsmanagement
Behinderung sn_feedtables_disability	A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter A5-3 Leistungsmanagement A6-2 Altersvorsorgeplanung und -abwicklung
Indikator für Schulungsakkreditierung [sn_feedables_training_accreditation_indicator]	A3-3 Lernverwaltung
Code für Bestimmungstyp der Schulungsgutschrift	A3-3 Lernverwaltung

Automatische Übersetzung

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

Mit Federal-Plugin installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	HCBRM-Unterfunktion
[sn_feedables_training_credit_designation_type_code]	
Code für Typ der Schulungsgutschrift [sn_feedables_training_credit_type_code]	A3-3 Lernverwaltung
Code für Typ der Schulungsbereitstellung [sn_feedables_training_delivery_type_code]	A3-3 Lernverwaltung
Code für Typ des Schulungszwecks [sn_feedables_training_zweck_type_code]	A3-3 Lernverwaltung
Code für Typ der Schulungsquelle [sn_feedtables_training_source_type_code]	A3-3 Lernverwaltung
Code für Typ des Trainings sn_feedtables_training_type_code	A3-3 Lernverwaltung
Untercode für Typ des Trainings [sn_feedtables_training_type_sub_code]	A3-3 Lernverwaltung
Bewertung des Datensatzes (Muster) [sn_feedtables_rating_of_record_pattern]	A4-1 Management der Mitarbeiterleistung A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter A6-2 Altersvorsorgeplanung und -abwicklung
Bewertung des Datensatzes (Ebene) [sn_feedtables_rating_of_record_level]	A4-1 Management der Mitarbeiterleistung A4-3 Systemzertifizierung für Leistungsbewertung für SES und SL/ST
Tabellenbezeichner Sonderzahlungen [sn_feedtables_ special_pay_table_identifier]	A5-1 Vergütungsmanagement
Dienstort sn_feedables_duty_station	A5-1 Vergütungsmanagement

Automatische Übersetzung

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

Mit Federal-Plugin installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	HCBRM-Unterfunktion
	A1-3 Positionsklassifizierung un Positionsverwaltung A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter A5-3 Leistungsmanagement
Lohnsatz-Bestimmungsfaktor [sn_feedtables_pay_rate_determinant]	A5-1 Vergütungsmanagement A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter
Zahlungsstatus [sn_feedables_pay_basis]	A5-1 Vergütungsmanagement A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter A6-2 Altersvorsorgeplanung und -abwicklung
Zahlungsstatus sn_feedtables_pay_status	A5-1 Vergütungsmanagement A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter A6-2 Altersvorsorgeplanung und -abwicklung
Arbeitsplan sn_feedtables_work_schedule	A5-2 Verwaltung von Arbeits- und Urlaubspläne A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter A6-1 Trennungsberatung

Automatische Übersetzung

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

Mit Federal-Plugin installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	HCBRM-Unterfunktion
	A6-2 Altersvorsorgeplanung und -abwicklung
Alternativer Arbeitszeitplancode [sn_feedtables_alternat_work_schedule_code]	A5-2 Verwaltung von Arbeits- und Urlaubspläne A5-1 Vergütungsmanagement
Fortbestand Leistungen Bundesbedienstete Gruppe Lebensversicherung Fegli-Indikator]	A5-3 Leistungsmanagement
Fortbestand Leistungen Bundesbedienstete gesundheitliche Vorteile Fehb-Indikator]	A5-3 Leistungsmanagement
Fortbestand Leistungen Ruhestands-Indikator]	A5-3 Leistungsmanagement
Fortbestand Leistungen Kündigung unzureichende Zahlung Zahlungstypcode]	A5-3 Leistungsmanagement
Indikator Bezeichnung von Fegli-Begünstigten [sn_fedtables_designation_of_fegli_beneficiaries_indicator]	A5-3 Leistungsmanagement
Bundesbedienstete Gruppe Lebensversicherung [sn_feedtables_federal_employees_group_life_insurance]	A5-3 Leistungsmanagement
Bundesbedienstete Gruppe Lebensversicherung Fegli-Code Veränderung Leben [sn_fedtables_federal_employees_group_life_insurance_fegli_life_change_code]	A5-3 Leistungsmanagement
Gesundheitsfürsorgeplan für Bundesbedienstete]	A5-3 Leistungsmanagement
Indikator „Gerichtsbeschlüsse zu Fegli-Zwecken“ [sn_fedtables_gericht_aufträge_für_fegli_zwecke_indikator]	A5-3 Leistungsmanagement A6-2 Altersvorsorgeplanung und -abwicklung
Indikator „Berechtigung zur Teilnahme an Telearbeit“ [sn_fedtables_eligibility_to_participate_in_telework_indicator]	A5-4 Work-Life-Wohlbefinden/ Programmierung für Mitarbeiterunterstützung

Automatische Übersetzung

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

Mit Federal-Plugin installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	HCBRM-Unterfunktion
Altersvorsorge [sn_feedables_retirement_plan]	A6-2 Altersvorsorgeplanung und -abwicklung
Ruhestand - Indikator für vorherige Abdeckung [sn_fedtables_retirement_ previous_coverage_indicator]	A6-2 Altersvorsorgeplanung und -abwicklung
Fers-Abdeckung [sn_feedtables_fers_coverage]	A6-2 Altersvorsorgeplanung und -abwicklung A2-6 Bearbeitung und Onboarding neuer Mitarbeiter A5-3 Leistungsmanagement
Agentur/Unterelement sn_feedtables_agency	ALLE
Klassenstufe Klassenrang oder Lohnband [sn_feedtables_grade_level_class_rank_or_pay_band]	ALLE
Juristische Autorität sn_feedables_legal_authority	ALLE
Art der Aktion [sn_feedtables_nature_of_action]	ALLE
Lohnplan [sn_feedables_pay_plan]	ALLE
Personalbüro-ID [sn_feedtables_personnel_office_identifier]	ALLE
Aktion aufzeichnen [sn_feedtables_record_action]	ALLE
Anmerkungen sn_feedables_remarks	ALLE
Staatsbürgerschafts-Ländercode [sn_feedtables_cizenship_country_code]	

Automatische Übersetzung

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

Mit Federal-Plugin installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	HCBRM-Unterfunktion
Indikator „Fortgesetzter Servicevertrag erforderlich“ [sn_fedtables_continued_service_agradement_required_indicator]	
Leseverständnis [sn_feedables_reading_profi]	
Code spezielle Bevölkerung sn_feedables_ special_population_code]	
Schreibkompetenz [sn_feedables_writing_profi]	
Daten der Personalaktion der Behörde 1 [sn_feedtables_agency_personnel_action_data]	Alle
Name des Unterelements der Agentur [sn_feedtables_agency_subelement_name]	Alle
Regionscode [sn_feedtables_country_state_city_code]	Alle
Ortscode [sn_feedtables_country_state_city_code]	Alle
Bundesstaatcode [sn_feedtables_country_state_city_code]	Alle
Landkreiscode [sn_feedtables_country_state_city_code]	Alle
Anfangsdatum des Geschäftsjahrs [sn_feedtables_fiscal_year_begin_end_dates]	Alle
Enddatum des Geschäftsjahrs [sn_feedtables_fiscal_year_begin_end_dates]	Alle
Geschäftsjahrcode sn_feedtables_fiscal_year_begin_end_dates	Alle
Art der Aktion – Justizbehörde 1 – Beschreibung [sn_feedables_nature_action_legal_authority_desc]	Alle

Automatische Übersetzung

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

Mit Federal-Plugin installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	HCBRM-Unterfunktion
Art der Aktion – Justizbehörde 2 – Beschreibung [sn_feedables_nature_action_legal_authority_desc]	Alle
Art der Aktion – Behörde – Erweiterungscode [sn_feedables_nature_action_legal_authority_desc]	Alle
Art der Aktion – Justizbehörde 2-Code [sn_feedables_nature_of_action_legal_authority_code2]	Alle
Behördenabteilung sn_feedables_organization_code	Alle
Organisationsname sn_feedables_organization_code	Alle
Organisationscode sn_feedables_organization_code	Alle
Organisationscodezeile 1 sn_feedables_organization_code	Alle
Organisationscode-Zeile 2 sn_feedables_organization_code	Alle
Organisationscodezeile 3 sn_feedables_organization_code	Alle
Organisationscodezeile 4 sn_feedables_organization_code	Alle
Organisationscode-Zeile 5 sn_feedables_organization_code	Alle
Organisationscode-Zeile 6 sn_feedables_organization_code	Alle
Organisationscode-Zeile 7 sn_feedables_organization_code	Alle
Organisationscodezeile 8 sn_feedables_organization_code	Alle

Automatische Übersetzung

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

Mit Federal-Plugin installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	HCBRM-Unterfunktion
Organisationsbeschreibungszeile 1 sn_feedables_organization_code	Alle
Organisationsbeschreibungszeile 2 sn_feedables_organization_code	Alle
Organisationsbeschreibungszeile 3 sn_feedables_organization_code	Alle
Organisationsbeschreibungszeile 4 sn_feedables_organization_code	Alle
Organisationsbeschreibungszeile 5 sn_feedables_organization_code	Alle
Organisationsbeschreibungszeile 6 sn_feedables_organization_code	Alle
Organisationsbeschreibungszeile 7 sn_feedables_organization_code	Alle
Organisationsbeschreibungszeile 8 sn_feedables_organization_code	Alle
Daten der Personalaktion der Behörde 1 [sn_feedtables_agency_personnel_action_data]	Alle
Daten der Personalaktion der Behörde 2 [sn_feedtables_agency_personnel_action_data]	Alle
Daten der Personalaktion der Behörde 3 [sn_feedtables_agency_personnel_action_data]	Alle
Daten der Personalaktion der Behörde 4 [sn_feedtables_agency_personnel_action_data]	Alle
Daten der Personalaktion der Behörde 5 [sn_feedtables_agency_personnel_action_data]	Alle

Automatische Übersetzung

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

Learning Core

Mit der Anwendung ServiceNow Learning Core können Sie durch Integration mit Lern-Management-Systemen von Drittparteien wie Cornerstone OnDemand, Udemy, PluralSight, Sumtotal und Saba ein Lerninhalts-Repository erstellen. Damit können Sie Lernkataloge konfigurieren, die Kurselemente aus externen Lernsystemen und internen Lernsystemen enthalten.

Learning Core stellt den Basissatz der Tabellen, Inhalte, Lernbasen, Rollen und Zugriffskonfigurationen bereit, die in der Anwendung Learning Posts und anderen Coaching-Anwendungen verwendet werden. Learning Core kann nur als ein abhängiges Plugin aktiviert werden.

Standardmäßig lässt sich Learning Core in die Lernsysteme Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal und Saba integrieren. Aktivieren Sie nur das Lernsystem, das Sie verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Learning Core in Lern-Management-Systeme von Drittparteien integrieren.

Erste Schritte

Untersuchen Erfahren Sie, wie Learning Core funktioniert.	Konfigurieren Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	integrieren Integration mit Lern-Management-Systemen von Drittparteien.
Verwenden Erstellen, kuratieren und verwalten Sie Lerninhalte.	Analytics- und Reporting-Lösungen Konsolidieren Sie Berichte in allen Repositorys, Kurskatalogen und Lernaufgaben.	Referenz Weitere Informationen zu anderen mit Learning Core installierten Komponenten.

Learning Core erkunden

Mit der Anwendung ServiceNow® Learning Core können Sie ein Repository für Lerninhalte erstellen, indem Sie Lern-Management-Systeme von Drittparteien wie die Lernsysteme Cornerstone OnDemand, Udemy, PluralSight sowie Summe und Saba integrieren. Damit können Sie Lernkataloge konfigurieren, die Kurselemente aus externen Lernsystemen und internen Lernsystemen enthalten.

Learning Core stellt den Basissatz der Tabellen, Inhalte, Lernbasen, Rollen und Zugriffskonfigurationen bereit, die in der Anwendung Lernen-Posts und anderen Coaching-Anwendungen verwendet werden. Learning Core kann nur als ein abhängiges Plugin aktiviert werden.

Automatische Übersetzung

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

Standardmäßig ist Learning Core in die Lernsysteme Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal und Saba integriert. Aktivieren Sie nur das Lernsystem, das Sie verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Learning Core mit Lern-Management-Systemen von Drittparteien integrieren.

Schlüsselfunktionen

Wenn Sie Predictive Intelligence-Workbench aktivieren, werden Benutzern in Mitarbeiter-Centerempfohlene Lernkurse angezeigt.

Learning Core Homepage

Die Startseite von Learning Core bietet eine konsolidierte Ansicht der Lernkataloge und Lern-Management-Systeme, die in der Anwendung Learning Core konfiguriert wurden.

Lernkataloge

Klicken Sie auf eine Kachel, um die vollständigen Details eines bestimmten Katalogs anzuzeigen, z. B. darin enthaltene Kurselemente, Manager, die den Katalog anzeigen können, sowie Benutzer, denen der Katalog zugewiesen ist.

Lernquellen

Klicken Sie auf einen Quelllink, um den Quelldatensatz des Lernsystems in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen zu öffnen.

Kataloge

Mithilfe von Katalogen können Sie die Zugriffssteuerung verbessern.

Es gibt 2 Ebenen der Zugriffssteuerung:

- Katalogebene
- Kursebene

Mit den **zugehörigen Listen** für den **Katalog** können Sie Benutzer definieren, die Kurse und Kataloge lesen bzw. nicht lesen sowie dazu beitragen bzw. nicht beitragen können.

Sammlungen

Sammlungen sind Gruppierungen von Kursen, die in ServiceNow orchestriert werden.

Learning Core konfigurieren

Sie können Learning Core mit einem Lern-Management-System einrichten und konfigurieren, um ein Repository für Lerninhalte zu erstellen.

Administrationsaufgaben in Learning Core

Schließen Sie die administrativen Aufgaben in Learning Core mit der Rolle „Learning-Administrator“ [learning_admin] ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: learning_admin

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

Prozedur

1. Erstellen Sie Quelldatensätze für mit Learning Core integrierten Lern-Management-Systeme.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lernquellen für ein Lernsystem erstellen.

> **Wichtig:**
> Sobald Sie die Anwendung Learning Core eingerichtet haben, wird der Quelldatensatz für die Anwendungen Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal und Saba automatisch im Quellmodul in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellt. Diese Quelldatensätze enthalten einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und Integrationsservices, die beim Abrufen von Lernkursen aus den Anwendungen Cornerstone On Demand, Pluralsight, Udemy, Summe und Saba in Ihre Instanz ServiceNow helfen.

2. Konfigurieren Sie Eigenschaften für verschiedene Einstellungen, die in Learning Core verwendet werden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften für Learning Core konfigurieren.
3. Zeigen Sie den konsolidierten Bericht zu Kursen in jeder Quelle, die Anzahl der mit jeder Quelle verknüpften Kataloge und den Status der Lernaufgaben nach Quelle an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Reporting-Lösungen für Learning Core.

Lernquellen für ein Lernsystem erstellen

Erstellen Sie eine Lernquelle für das Lernsystem der Drittpartei, das Sie mit Ihrer ServiceNow-Instanz integrieren möchten.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: learning_admin
- Learning Core ist standardmäßig in die Lernsysteme Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal und Saba integriert. Aktivieren Sie nur das Lernsystem, das Sie verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Learning Core mit Lern-Management-Systemen von Drittparteien integrieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Framework für Integrationen** > **Quelle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Integrationsquelle ein, z. B. Pluralsight.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Integrationsservices“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Integrationsservice“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Integrationsservice, z. B. Pluralsight.
Importsatztabellen	Liste der Zwischentabellen, in denen Datensätze aus dem Drittparteisystem gespeichert werden.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird nur aktiviert, wenn im Feld **Servicetyp** ein Service vom Typ „Geplanter Abruf“ ausgewählt ist.
Fluss	Flow, der zum Abrufen der erforderlichen Daten mit dem Drittparteisystem interagiert
Aktiv	Option, mit der angezeigt wird, dass der Integrationsservice verfügbar ist.
Applikation	Anwendung, die den Integrationsservice-Datensatz enthält
Quelle	Name des Drittparteisystems, mit dem Ihre Anwendung integriert werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Transformationsskripts ausgeführt werden sollen
Servicetyp	Option zur Angabe der Art des Service, **Geplanter Abruf** oder **Veröffentlichen bei Bedarf**.
Wiederholungsrichtlinie	Konfigurationseinstellung, mit der ein Datensatz übermittelt wird, falls der vorherige Push-Vorgang fehlgeschlagen ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Servicetyp** ein Service vom Typ „Veröffentlichen bei Bedarf“ ausgewählt ist.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Eigenschaften für Learning Core konfigurieren

Konfigurieren Sie Eigenschaften für verschiedene Einstellungen, die in Learning Core verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: learning_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Konfigurieren Sie den Namen des Portals, das geöffnet werden muss, wenn in einer E-Mail auf die Lernaufgabe geklickt wird.
3. Navigieren Sie zu **Systemeigenschaften**, und legen Sie die folgenden Eigenschaftswerte fest:

Learning Core - Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
com.glide.transform.json.max-partial-length	Wandelt JSON-Objekte in interne Objekte um und legt die Wortbeschränkung für Datensätze fest, die über einen API-Aufruf abgerufen werden. ○ **Typ:** Ganzzahl ○ **Standardwert:** 16384 ○ **Empfohlener Wert:**1638400

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

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Um den gewünschten Wert festzulegen, müssen Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen. Wenn Sie Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz synchronisieren und die Wortzahl des Inhalts, der in Ihre Instanz abgerufen wird, den festgelegten Wert für diese Eigenschaft überschreitet, schlägt die Synchronisierung fehl.
com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit	Geben Sie die Anzahl der Bytes an, die für Laufzeitwerte in jedem Schritt in den Ablaufausführungsdetails zulässig sind. Um das Abschneiden zu verhindern, setzen Sie den Wert auf eine ganze Zahl kleiner oder gleich Null. ○ **Typ:** Ganzzahl ○ **Standardwert:** 16384 ○ **Empfohlener Wert:**1638400 **Hinweis:** Wenn Sie Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz synchronisieren und die Wortzahl des Inhalts, der in Ihre Instanz abgerufen wird, den festgelegten Wert für diese Eigenschaft überschreitet, schlägt die Synchronisierung fehl.

Hinweis:
Diese Eigenschaften legen eine Wortgrenze für Datensätze fest, die über einen API-Aufruf abgerufen werden. Der API-Aufruf schlägt fehl, wenn die Wortgrenze den Grenzwert von **1638400** überschreitet.

Lernsystem konfigurieren

Konfigurieren Sie das Lernsystem so, dass der Zeitplan-Flow Lerninhalte aus dem Drittparteisystem in eine ServiceNow-Instanz abruft.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: learning_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Administration** > **Lernsystemkonfiguration**.
2. Wählen Sie die erforderliche Lernquelle aus, und setzen Sie das Feld **Aktiv** auf true.

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

Lernsystemkonfiguration

Feld	Beschreibung
Lernquelle	Datensatz des Lern-Management-Systems in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Quelle zur Verwendung verfügbar ist.
Learning system (Lernsystem)	Externes Lern-Management-System, dem der Datensatz zugeordnet ist.
Reassign completed course (Abgeschlossenen Kurs neu zuweisen)	Option zum erneuten Zuweisen des abgeschlossenen Kurses.
Support assign course (Kurszuweisung unterstützen)	Option, die angibt, ob ein bestimmtes externes System eine Kurszuweisungs-API zulässt.
Sync course activity days (Tage der Kursaktivität synchronisieren)	Option zur Angabe der Anzahl von Tagen, die für die Synchronisierung des Kursfortschritts zwischen dem externen Lern-Management-System und einer ServiceNow-Anwendung berücksichtigt werden.
Logo	Option zum Einfügen eines Logos der Quelle.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Learning Core mit Lern-Management-Systemen von Drittparteien integrieren

Verbinden Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Lernsystemen von Drittparteien, um Lerninhalte in einem einzigen Repository zusammenzuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: learning_admin

Durch die Aktivierung des Plugins „Learning Core“ (sn_lc) werden automatisch die folgenden Plugins aktiviert:

- Framework für Enterprise Service Management-Integrationen

Die folgenden Plugins sind standardmäßig nicht aktiv. Sie müssen sie installieren, um sie mit Learning Core zu verwenden.

Prozedur

1. Integrieren Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit dem Drittpartei-Lernquellenkonto, das Sie verwenden möchten. Die aus Inhalten von Drittparteien bestehenden Datensätze werden mithilfe eines API-Aufrufs in Ihre ServiceNow-Instanz abgerufen. Um diesen API-Aufruf erfolgreich auszuführen, müssen Sie die Eigenschaften `com.glide.transform.json.max-partial-length` und `com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit` konfigurieren. Weitere Informationen zu diesen Systemeigenschaften finden Sie unter Eigenschaften für Learning Core konfigurieren .
2. Aktivieren Sie den erforderlichen Zeitplan-Flow, um Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz zu synchronisieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Learning Core-Flows aktivieren.
3. Konfigurieren Sie das Lernsystem, mit dem Sie Ihre ServiceNow-Instanz integrieren möchten.

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

Weitere Informationen finden Sie unter Lernsystem konfigurieren.

Hinweis:
Sobald Sie Learning Core eingerichtet haben, wird der Quelldatensatz für die Anwendungen Cornerstone OnDemand, Pluralsight und Udemy im Quellmodul in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellt. Diese Quelldatensätze enthalten einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und Integrationsservices. Weitere Informationen finden Sie unter Quellen für Learning Core.

4. Aktualisieren Sie sämtliche Inhalte der Drittpartei, oder synchronisieren Sie nur neue und aktualisierte Serviceinhalte in Ihrer ServiceNow-Instanz.
   - Um den gesamten Inhalt zu aktualisieren, setzen Sie die Eigenschaft *full_pull* auf **true**.

     Hinweis:
     Wenn der Zeitplan-Flow zum ersten Mal ausgeführt wird, handelt es sich immer um einen vollständigen Abruf, unabhängig vom in der Eigenschaft festgelegten Wert.

   - Um nur neue und aktualisierte Serviceinhalte zu synchronisieren, setzen Sie die Eigenschaft *full_pull* auf **false**.

   a. Öffnen Sie eine beliebige Integrationsquelle, für die Sie Inhalte abrufen möchten.

   b. Klicken Sie auf **Auftrag ausführen**, um die Daten manuell zu synchronisieren.

Das Integrations-Framework ruft die entsprechenden Lernkurse von Drittparteien in die Tabelle „Externe Lerninhalte“ [sn_lc_external_content] in Ihrer ServiceNow-Instanz ab.

Beim Synchronisieren neuer und aktualisierter Services wird der Inhalt wie in der folgenden Tabelle beschrieben gefüllt.

Drittpartei-Inhaltsanbieter und entsprechende Services

Inhalte von Drittparteien	Synchronisierte neue und aktualisierte Services
Udemy	○ Kurse ○ Benutzeraktivität
Cornerstone	○ Benutzer ○ Kurse ○ Benutzeraktivität ○ Kurszuweisungsservice
Pluralsight	○ Kurse ○ Kursfortschritt, etwa als Prozentsatz
Summe	○ Anwender ○ Kurse ○ Benutzeraktivität ○ Kurse in Sumtotal zuweisen

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

Inhalte von Drittparteien	Synchronisierte neue und aktualisierte Services
Saba	○ Kurszuweisungsservice ○ Kurse aus Saba abrufen ○ Saba-Benutzer synchronisieren ○ Saba-Benutzerkursaktivität abrufen
Workday Learning	○ Anwender ○ Kurse ○ Benutzeraktivität ○ Kurs in Workday Learning zuweisen

Nächste Maßnahme

Zur Integration von Learning Core mit einem neuen Drittpartei-Lernsystem folgen Sie den Anweisungen in Lernquellen für ein Lernsystem erstellen.

Quellen für Learning Core

Sobald Sie die Anwendung Learning Core eingerichtet haben, wird der Quelldatensatz für die Anwendungen Cornerstone OnDemand, Pluralsight, Udemy, Sumtotal und Saba automatisch im Quellmodul in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellt. Diese Quelldatensätze in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen enthalten einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und Integrationsservices.

Integrationsquelldatensatz: Cornerstone Ondemand

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Cornerstone.
Eigenschaften	Satz der für Cornerstone OnDemand vordefinierten Eigenschaften. • **page_size**: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus Cornerstone OnDemand abgerufen werden. • **full_pull**: Wenn dies auf **true** eingestellt ist, werden alle aktiven Benutzer und Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in die ServiceNow-Anwendung abgerufen. Ist dies auf **false** eingestellt, werden nur geänderte Benutzer, geänderte Transkripte und aktualisierte Kurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in die ServiceNow-Instanz abgerufen. • **url_prefix**: Deep-Link-Präfix, um Lernobjekte zur Laufzeit aus dem Cornerstone OnDemand-System abzurufen. • **pull_offset_hours**: Wert, der für das Abrufen geänderter Datensätze berücksichtigt wird. Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, pull_offset_hours ist auf 5 und full_pull auf False festgelegt.

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

Integrationsquelldatensatz: Cornerstone Ondemand (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Services, die mit Cornerstone OnDemand interagieren, um Lernkurse abzurufen oder zu übermitteln. • **Kurszuweisungsservice**: Weist einem Mitarbeiter einen Kurs in der Anwendung Cornerstone Ondemand zu. • **Benutzer synchronisieren**: Ordnet Benutzer im Cornerstone OnDemand-System anhand ihrer E-Mail-Adressen Benutzern im ServiceNow-System zu. **Hinweis:** Wenn Sie das Feld „user_id“ oder „user_name“ für die Zuordnung von Benutzern verwenden möchten, überschreiben Sie die **Methode getCornerstoneUser** im Skript sn_lc.UserMappingUtil. • **Kurse**: Ruft Lernkurse aus Cornerstone OnDemand in die ServiceNow-Anwendung ab. • **Benutzeraktivität**: Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse aus Cornerstone OnDemand in die ServiceNow-Anwendung ab.

Integrationsquelldatensatz: Pluralsight

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Pluralsight
Eigenschaften	Satz von Eigenschaften, die für das Pluralsight-System vordefiniert sind. • **page_size**: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus Pluralsight abgerufen werden. • **full_pull**: Wenn dies auf **true** eingestellt ist, werden alle Lernkurse aus Pluralsight in die ServiceNow-Instanz abgerufen. Ist diese Option auf **false** gesetzt, wird der aktualisierte Fortschritt der Lernkurse von Pluralsight in die ServiceNow-Instanz abgerufen. • **pull_offset_hours**: Wert, der für das Abrufen geänderter Datensätze berücksichtigt wird. Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, pull_offset_hours ist auf 5 und full_pull auf False festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.

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

Integrationsquelldatensatz: Pluralsight (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Integrationsservices	Services, die mit Pluralsight interagieren, um Lernkurse in die ServiceNow-Anwendung abzurufen. • **Kurse**: Ruft Lernkurse aus Pluralsight in die ServiceNow-Anwendung ab. • **Kursfortschritt**: Ruft den Fortschritt bezüglich der Lernkurse aus Pluralsight in die ServiceNow-Anwendung ab.

Integrationsquelldatensatz: Udemy

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Udemy
Eigenschaften	Satz der für Udemy vordefinierten Eigenschaften. • **page_size**: Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf aus Udemy in die ServiceNow-Anwendung abgerufen werden. • **full_pull**: Wenn dies auf **true** eingestellt ist, werden alle Lernkurse aus Udemy in die ServiceNow-Anwendung abgerufen. Ist diese Option auf **false** gesetzt, werden nur die aktualisierten Lernkurse und der aktualisierte Fortschritt der Lernkurse aus Udemy in die ServiceNow-Anwendung abgerufen. • **pull_offset_hours**: Wert, der für das Abrufen geänderter Datensätze berücksichtigt wird. Beispiel: Die letzte erfolgreiche Ausführung war am 12.12.2021 um 17:00:00, pull_offset_hours ist auf 5 und full_pull auf False festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Services, die mit Udemy interagieren, um Lernkurse in die ServiceNow-Anwendung abzurufen. • Pull Courses (Kurse abrufen): Ruft Lernkurse aus Udemy in die ServiceNow-Anwendung ab. • Pull user activity (Benutzeraktivität abrufen): Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse aus Udemy in die ServiceNow-Anwendung ab.

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

Integrationsquelldatensatz Summe

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Summe
Eigenschaften	Satz der für die Anwendung Summe vordefinierten Eigenschaften. • **full_pull**: Wenn dies auf **true** eingestellt ist, werden alle Lernkurse aus Summe in die ServiceNow-Anwendung abgerufen. Ist diese Option auf **false** gesetzt, werden nur die aktualisierten Lernkurse und der aktualisierte Fortschritt der Lernkurse aus Summe in die ServiceNow-Anwendung abgerufen. • **url_prefix**: Deep-Link-Präfix, um Lernobjekte zur Laufzeit aus Summe abzurufen.
Integrationsservices	Services interagieren mit der Anwendung Summe, um Lernkurse abzurufen oder zu übermitteln. • **Assign course in Sumtotal** (Kurs in Sumtotal zuweisen): Weist einem Mitarbeiter einen Kurs in der Anwendung Summe zu. • **Pull Courses** (Kurse abrufen): Ruft Lernkurse aus Summe in die ServiceNow-Anwendung ab. • **Benutzer synchronisieren**: Ordnet Benutzer im Sumtotal-System anhand ihrer Benutzer-IDs Benutzern im ServiceNow-System zu. • **Benutzeraktivität**: Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse aus Summe in die ServiceNow-Anwendung ab.

Integrationsquelldatensatz: Saba

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Saba
Eigenschaften	Satz der für die Anwendung Saba vordefinierten Eigenschaften. • **full_pull**: Ist diese Option auf **true** gesetzt, werden alle Lernkurse aus Saba in die Anwendung ServiceNow abgerufen. Ist diese Option auf **false** gesetzt, werden nur die aktualisierten Benutzer, Lernkurse und der Fortschritt der Lernkurse aus dem Saba-System in die ServiceNow-Anwendung abgerufen. • page_size: Anzahl der Datensätze, die pro Seite abgerufen werden.
Integrationsservices	Services, die mit Saba interagieren, um Lernkurse abzurufen oder zu übermitteln.

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

Integrationsquelldatensatz: Saba (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Kurszuweisungsservice**: Weist einem Mitarbeiter einen Kurs in der Anwendung Saba zu. • **Pull Courses from Saba** (Kurse aus Saba abrufen): Ruft Lernkurse aus Saba in die ServiceNow-Anwendung ab. • **Sync Saba Users**(Saba-Benutzer synchronisieren): Ordnet Benutzer im Saba-System Benutzern in der ServiceNow-Anwendung basierend auf E-Mail-IDs zu. • **Pull Saba User Course Activity**(Saba-Benutzerkursaktivität abrufen): Ruft Details zur Benutzeraktivität für Lernkurse aus Saba in die ServiceNow-Anwendung ab.

Learning Core-Flows aktivieren

Aktivieren Sie die Flows, die auf Zeitplanbasis ausgeführt werden, um Lernkurselemente aus den Anwendungen Cornerstone OnDemand, Udemy, Pluralsight, Summe und Saba in die AnwendungServiceNow abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer** > **Designer**.
2. Aktivieren Sie im Abschnitt **Flows** die Flows, die Sie benötigen.
   Um Häufigkeit und Zeitpunkt zu ändern, mit der und zu dem Sie den Flow ausführen, klicken Sie auf **Auslöser**.

Flows für Learning Core

Flow	Beschreibung
Cornerstone-Lernsynchronisierung auslösen	Wird standardmäßig nach Zeitplan ausgeführt, um Kurselemente aus Cornerstone OnDemand in eine ServiceNow-Anwendung abzurufen. **Wichtig:** Der Flow wird nicht ausgeführt, wenn Sie den Cornerstone OnDemand-Datensatz in der Lernsystemkonfiguration nicht aktivieren.
Pluralsight-Lernsynchronisierung auslösen	Wird standardmäßig nach Zeitplan ausgeführt, um Kurselemente aus Pluralsight in eine ServiceNow-Anwendung abzurufen. **Wichtig:** Der Flow wird nicht ausgeführt, wenn Sie den Pluralsight-Datensatz in der Lernsystemkonfiguration nicht aktivieren.
Udemy-Lernsynchronisierung auslösen	Wird standardmäßig nach Zeitplan ausgeführt, um Kurselemente aus Udemy in eine ServiceNow-Anwendung abzurufen.

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

Flow	Beschreibung
	Wichtig: Der Flow wird nicht ausgeführt, wenn Sie den Udemy-Datensatz in der Lernsystemkonfiguration nicht aktivieren.
Trigger Sumtotal Learning Sync (Sumtotal-Lernsynchronisierung auslösen)	Wird standardmäßig nach Zeitplan ausgeführt, um Kurselemente aus Summe in eine ServiceNow-Anwendung abzurufen. **Wichtig:** Der Flow wird nicht ausgeführt, wenn Sie den Summe-Datensatz in der Lernsystemkonfiguration nicht aktivieren.
Saba-Lernsynchronisierung auslösen	Wird standardmäßig nach Zeitplan ausgeführt, um Kurselemente aus dem Saba-System in eine ServiceNow-Anwendung abzurufen. **Wichtig:** Der Flow wird nicht ausgeführt, wenn Sie den Saba-Datensatz in der Lernsystemkonfiguration nicht aktivieren.

Kurs- und Kataloginhalte verwalten

Erstellen, kuratieren und verwalten Sie Lerninhalte in Learning Core.

Kurskatalog erstellen

Erstellen Sie einen Kurskatalog, um Kurse unter einer Kategorie zu verwalten und die Zugriffssteuerung zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Administration** > **Kurskatalog**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Kurskatalog“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Kurse erstellen, um sie einem Kurskatalog hinzuzufügen

Benutzerzugriff auf Kurskatalog festlegen

Kurse erstellen, um sie einem Kurskatalog hinzuzufügen

Nachdem Sie einen Kurskatalog erstellt haben, erstellen Sie neue Kurselemente, um sie dem Kurskatalog hinzuzufügen, und kategorisieren Sie sie entsprechend.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Weitere Informationen zum Erstellen eines Kurskatalogs finden Sie unter Kurskatalog erstellen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Administration** > **Kurskatalog**.
2. Öffnen Sie den Kurskatalog, dem Sie Kurse hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Lernkurselemente** auf **Neu**.
4. Wählen Sie die Art des zu erstellenden Kurselements aus:
   - Informationen zum Erstellen interner Lerninhalte finden Sie unter Interne Lerninhalte erstellen.
   - Informationen zum Erstellen von Inhaltssammlungen finden Sie unter Inhaltssammlung erstellen.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Benutzerzugriff auf Kurskatalog festlegen

Legen Sie nach dem Erstellen eines Kurskatalogs die Benutzerzugriffskriterien auf Kurskatalogebene fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Erstellen Sie einen Kurskatalog. Weitere Informationen finden Sie unter Kurskatalog erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Administration** > **Kurskatalog**.
2. Öffnen Sie den Kurskatalog, für den Sie den Benutzerzugriff festlegen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Kann lesen“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie Benutzer hinzu, die Zugriff auf den Kurskatalog haben sollen.
5. Klicken Sie auf der Registerkarte „Kann nicht lesen“ auf **Bearbeiten**.
6. Fügen Sie Benutzer hinzu, die keinen Zugriff auf den Kurskatalog haben sollen.

   Hinweis:
   Wenn ein Benutzer in beiden zugehörigen Listen „Kann lesen“ und „Kann nicht lesen“ vorhanden ist, hat „Kann nicht lesen“ Vorrang, und der Benutzer erhält keinen Lesezugriff auf diesen Kurskatalog.

7. Klicken Sie auf der Registerkarte „Kann mitwirken“ auf **Bearbeiten**.
8. Fügen Sie Benutzer hinzu, die Beiträge zum Kurskatalog leisten können.
9. Klicken Sie auf der Registerkarte „Kann nicht mitwirken“ auf **Bearbeiten**.
10. Fügen Sie Benutzer hinzu, die keine Beiträge zum Kurskatalog leisten können.

Inhaltssammlung erstellen

Erstellen Sie in Learning Core eine Inhaltssammlung, um Lerninhalte wie interne und externe Kurse dynamisch zu gruppieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

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

Jede Sammlung muss Teil eines Kurskatalogs sein. Erstellen Sie einen Kurskatalog, bevor Sie eine Sammlung erstellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Kurskatalog erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Inhalt** > **Sammlungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Sammlung“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Formular „Sammlung“

Kurselemente zu Sammlung hinzufügen

Lernkursabschnitte hinzufügen

Kurselemente zu Sammlung hinzufügen

Nachdem Sie eine Sammlung erstellt haben, fügen Sie Kurselemente als innerhalb von ServiceNow® orchestrierte Gruppierungen von Kursen hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Erstellen Sie eine Inhaltssammlung. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltssammlung erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Inhalt** > **Sammlung**.
2. Wählen Sie die Sammlung aus, der Sie Kurselemente hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Course Collection Items“ (Kurssammlungselemente) auf **Hinzufügen**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Kurssammlungselemente

Feld	Beschreibung
Sammlung	Zugehörige Kurssammlung.
Kurs	Kurselement, das der ausgewählten Sammlung hinzugefügt werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolgenwert, der den Beginn eines neuen Abschnitts definiert. Alle Lernkurse, deren Reihenfolgewert größer als dieser Wert ist, werden in diesem Abschnitt angezeigt.
Obligatorisch	Gibt an, ob das Kurselement der Sammlung hinzugefügt werden muss.

Benutzerzugriff auf Kurse innerhalb von Sammlungen definieren

Definieren Sie den Benutzerzugriff auf die Sammlung, um festzulegen, wer Lesezugriff darauf hat.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Erstellen Sie eine Sammlung. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltssammlung erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Inhalt** > **Sammlung**.
2. Öffnen Sie die Sammlung, für die Sie Benutzerzugriff festlegen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Kann lesen“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie Benutzer hinzu, die Zugriff auf den Kurskatalog haben sollen.
5. Klicken Sie auf der Registerkarte „Kann nicht lesen“ auf **Bearbeiten**.
6. Fügen Sie Benutzer hinzu, die keinen Zugriff auf den Kurskatalog haben sollen.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer in beiden zugehörigen Listen „Kann lesen“ und „Kann nicht lesen“ vorhanden ist, hat „Kann nicht lesen“ Vorrang, und der Benutzer erhält keinen Lesezugriff auf diesen Kurskatalog.

Lernkursabschnitte hinzufügen

Fügen Sie Sammlungen Lernkursabschnitte hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin

Erstellen Sie eine Sammlung. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltssammlung erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Inhalt** > **Sammlung**.
2. Öffnen Sie die Sammlung, der Sie Lernkursabschnitte hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Learning Course Sections“ (Lernkursabschnitte) auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Lernkursabschnitte

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Lernkursabschnitts.
Kurselement	Zugehöriges Kurselement.
Reihenfolge	Reihenfolgewert für das Lernkurselement innerhalb der Sammlung.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Lernkurselements.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Interne Lerninhalte erstellen

Erstellen Sie interne Lernkurse, damit Mitarbeiter neue Inhalte erlernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Inhalt** > **Lerninhalte**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Lernen Formular „Interner Inhalt“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie Kompetenzen mit Lerninhalten.

Zugehörige Informationen

Lernen Formular „Interner Inhalt“

Externe Lerninhalte anzeigen

Zeigen Sie in der ServiceNow-Anwendung Details aller Kurselemente an, die aus externen Quellen abgerufen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sb_lc.learning_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Inhalt** > **Externer Inhalt**.
2. Zeigen Sie die Felder im Formular an:
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Externe Lerninhalte“.

Lernbibliotheken erstellen

Erstellen Sie eine Lernbibliothek, die Lerninhalte aus internen und externen Inhalts-Repositorys enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.catalog_manager, sn_lc.catalog_group_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Inhalt** > **Lernbibliotheken**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Lernbibliothek“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Formular „Lernbibliothek“

Kurselemente zu Lernbibliothek hinzufügen

Benutzer zu Lernbibliotheken hinzufügen

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

Kurselemente zu Lernbibliothek hinzufügen

Um dem Katalog Kurselemente hinzuzufügen

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Erstellen Sie eine Lernbibliothek. Weitere Informationen finden Sie unter Lernbibliotheken erstellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Inhalt** > **Lernbibliothek**.
2. Wählen Sie die Lernbibliothek aus, der Sie Kurselemente hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Inhalt“ auf **Hinzufügen**.
4. Wählen Sie im Fenster „Inhalt auswählen“ Kurse aus, und klicken Sie auf **Ausgewähltes hinzufügen**.

Benutzer zu Lernbibliotheken hinzufügen

Sie können Lernbibliotheken geeignete Benutzer hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Erstellen Sie eine Lernbibliothek. Weitere Informationen finden Sie unter Lernbibliotheken erstellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Inhalt** > **Lernbibliothek**.
2. Wählen Sie die Lernbibliothek aus, der Sie Kurselemente hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Applicable Users“ (Geeignete Benutzer) auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie im Fenster „Mitglieder bearbeiten“ Kurse aus, und klicken Sie auf **Speichern**.

Lernaufgaben erstellen

Weisen Sie einem Mitarbeiter eine Lernaufgabe zu, die über die Seite „Aufgaben“ im Mitarbeiter-Center absolviert werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.task_creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Lernen** > **Aufgaben** > **Lernaufgaben**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Lernaufgabe“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

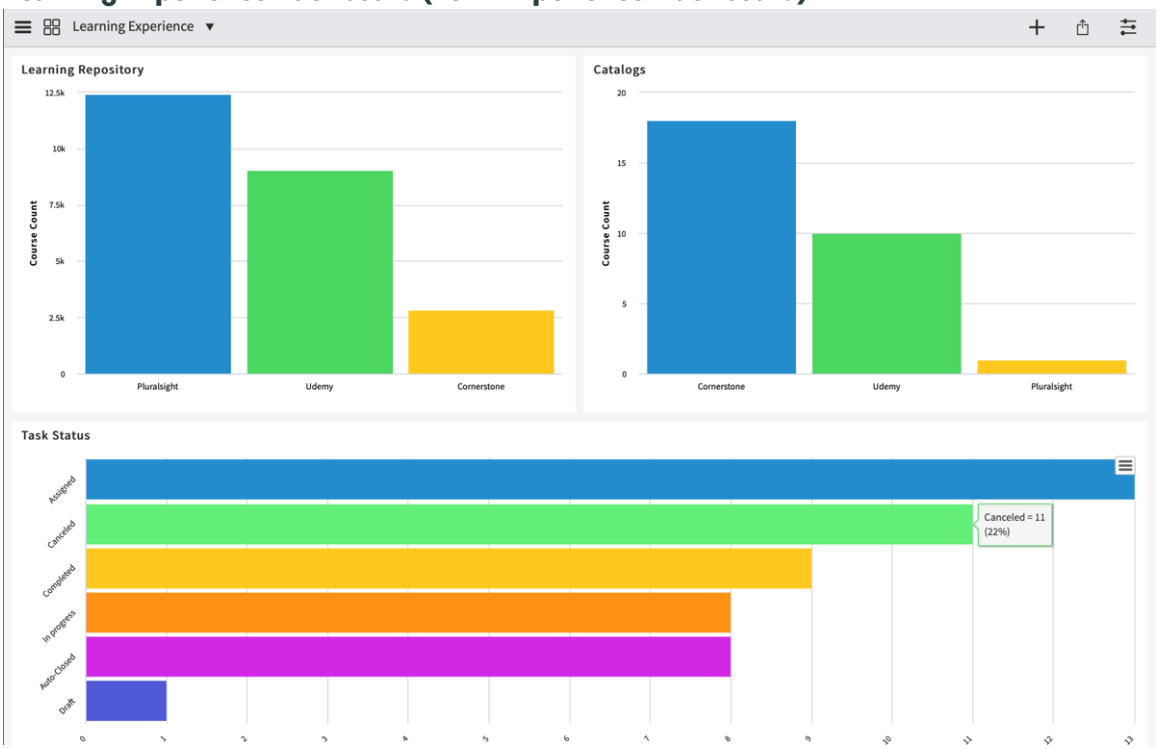
Formular „Lernaufgabe“

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

Reporting-Lösungen für Learning Core

Das Learning Experience Dashboard (Lern-Experience-Dashboard) bietet einen konsolidierten Bericht über Kurse in jedem Repository, Kataloge mit Kursen und den Status der Lernaufgaben.

Learning Experience Dashboard (Lern-Experience-Dashboard)



Widget „Learning Repository“ (Lern-Repository)

Zeigt die Anzahl der Kurse an, die jeder Quelle zugeordnet sind. Die Quelle gibt das Lern-Management-System einer Drittpartei an, das in die ServiceNow-Anwendung integriert wurde.

Kataloge

Zeigt die Anzahl der Kataloge an, die jeder Quelle zugeordnet sind. Gibt an, wie viele Kurse einer bestimmten Quelle (Lern-Management-System einer Drittpartei) den Katalogen hinzugefügt wurden.

Aufgabenstatus

Zeigt den Status aller Lernaufgaben in jeder Quelle an.

Learning Core – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Learning Core.

Mit Learning Core installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Learning Core“ [sn_lc] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Automatische Übersetzung

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

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Lernen-Administrator [sn_lc.learning_admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Katalogen, Lerninhalten, Lernkurskatalogen, Rollen und zur Konfiguration der Lernquelle.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Lernkurskatalog-Administrator [sn_lc.learning_course_catalog_admin]	Verfügt über Administratorrechte zum Verwalten von Lernkurskatalogen.	[sn_lc.learning_course_catalog_admin]
Lerninhalteautor [sn_lc.content_writer]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernkurse.	sn_lc.content_creator
Lernaufgabenersteller [sn_lc.task_creator]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernaufgaben.	[sn_lc.task_creator]
Lernkatalogmanager [sn_lc.catalog_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernbibliotheken.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lernkatalog-Gruppenmanager [sn_lc.catalog_group_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernbibliotheken basierend auf Gruppen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Externe Lerninhalte [sn_lc_external_content]	Speichert Details zu externen Kurselementen, die aus Systemen von Drittparteien abgerufen werden.
Lernen-Anwenderkursaktivität [sn_lc_user_course_activity]	Speichert Details zu Lernkursaktivitäten, z. B. den Benutzer, dem der Kurs zugewiesen ist, Status, Fälligkeitsdatum und Name des Lernkurses.
Sammlung [sn_lc_collection]	Speichert Details der Sammlungen interner und externer Lerninhalte.
Lernkurs-Katalog [sn_lc_course_catalog]	Speichert Details der Kurskataloge, die Kurse unter einer Kategorie verwalten und die Zugriffssteuerung steuern
Lerninhalte [sn_lc_content]	Speichert Details interner Lerninhalte wie Wissensartikel und Videos, die in ServiceNow erstellt werden.
Lernkurselement [sn_lc_course_item]	Speichert Details zu Lernkurselementen, z. B. die Quelle, zu der der Lernkurs gehört.
Lernaufgabe [sn_lc_learning_task]	Speichert Details zu Lernaufgaben, z. B. den Benutzer, dem die Lernaufgabe zugewiesen wurde, und das Fälligkeitsdatum, bis zu dem die Lernaufgabe abgeschlossen werden muss.

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

Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Lernsystemkonfiguration [sn_lc_learning_system_configuration]	Speichert Konfigurationsparameter von Quellen (Lern-Management-Systeme von Drittparteien).

Formular „Kurskatalog“

Verwenden Sie das Formular „Kurskatalog“, um einen neuen Lernkurskatalog zu erstellen.

Formular „Kurskatalog“

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Katalogs.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Katalog zur Verwendung verfügbar ist.
Besitzer	Besitzer des Kurskatalogs.
Beschreibung	Beschreibung des Katalogs.
Flow zum Veröffentlichen	Flow zum Veröffentlichen des Kurses. Verwenden Sie den **Flow zum sofortigen Veröffentlichen** für die sofortige Veröffentlichung von Kurskatalogen.
Flow zum Stilllegen	Flow zum Veröffentlichen des Kurses. Verwenden Sie den **Flow zum sofortigen Stilllegen** für die sofortige Stilllegung von Kurskatalogen.
Management	
Administratoren	Geeignete Administratorrolle für den Kurskatalog.
Inhaltseigenschaften	
Verlängerungsdauer (Tage)	Anzahl der Tage, bis zu denen ein Kurs im Katalog verlängert werden kann.
Dauer der ausstehenden Stilllegung (Tage)	Anzahl der verbleibenden Tage bis zur Stilllegung des Kurses.

Formular „Lernbibliothek“

Verwenden Sie das Formular „Lernbibliothek“, um eine Lernbibliothek zu erstellen.

Formular „Lernbibliothek“

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Katalogs.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Katalog zur Verwendung verfügbar ist.
Applicable to groups (Auf Gruppen anwendbar)	Option zum Aktivieren der Zuweisung von Kursen zu Gruppen. **Hinweis:** Dieses Feld gilt nur für die Anwendung WFO/Coaching.
Beschreibung	Beschreibung des Katalogs.

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

Formular „Lernbibliothek“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Restrict Type (Typ beschränken)	Mitarbeiter, für die der Katalog verfügbar ist.
Manager Access Restrict To (Managerzugriff beschränken auf)	Mitarbeiter, für die der Katalog sichtbar ist, oder Mitarbeiter, die die Elemente im Katalog kuratieren können. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Restrict Type** (Typ beschränken) die Option **Benutzerkriterien** ausgewählt ist.

Formular „Lernaufgabe“

Weisen Sie einem Mitarbeiter eine Lernaufgabe zu, die über die Seite „Aufgaben“ im Mitarbeiter-Center absolviert werden kann.

Formular „Lernaufgabe“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutiger Bezeichner der Lernaufgabe.
Zugewiesen an	Benutzer, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
Lernbibliothek	Name der Lernbibliothek, die über die Lernaufgabe zugewiesen wird.
Kurselement	Name des Kurses, der über die Lernaufgabe zugewiesen wird.
Optional	Option, die diese Lernaufgabe nicht obligatorisch macht.
Status	Aktueller Status der Aufgabe.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem der Beauftragte die Lernaufgabe abschließen muss.
Geöffnet von	Name des Benutzers, der die Lernaufgabe erstellt hat.
Kurzbeschreibung	Zusätzliche Details der Lernaufgabe.

Lebenszyklusphasen einer Inhaltssammlung in Learning Core

Der Statusübergang einer Sammlung führt Sie durch die Phasen des Lebenszyklus.

Lebenszyklusphasen von Sammlungen

Status der Lebenszyklusphase	Beschreibung
Entwurf	Standardwert für eine neue Sammlung.
Wird überprüft	Sammlung, deren Überprüfung aussteht.
Geplant für Veröffentlichung	Sammlung, deren Veröffentlichung geplant ist.
Veröffentlicht	Sammlung, die veröffentlicht ist.
Ausstehende Stilllegung	Sammlung, deren Stilllegung ansteht.
Deaktiviert	Sammlung, die stillgelegt ist.

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

Lernen Formular „Interner Inhalt“

Verwenden Sie das Formular für interne Inhalte Lernen, um interne Kurse Lernen zu erstellen, damit Mitarbeiter neue Inhalte erlernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

Lernen Formular „Interner Inhalt“.

Feld	Beschreibung
Interne Quelle	Typ des Lernen -Inhalts, der erstellt wird. • **Wissensartikel** • **URL** • **Freiform** • **Quiz**
Wissensartikel	Wissen Artikel, der in denLernen -Inhalt aufgenommen werden soll. Dies Feld ist nur verfügbar, wenn **Wissensartikel** im Feld **Interne Quelle** ausgewählt ist.
URL-Domäne	Link, der in den internen Inhalt Lernen aufgenommen werden soll. • **Youtube** • **Vimeo** • **Sonstige** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **URL** im Feld **Interne Quelle** ausgewählt ist.
URL	URL für die ausgewählte Domäne. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **URL** im Feld **Interne Quelle** ausgewählt ist.
Titel	Titel des Lernen -Inhalts.
Kurskatalog	Kurskatalog, der dem internen KursLernen zugeordnet ist.
Ebene	Komplexitätsgrad des Lernen -Inhalts.
Status	Aktueller Status des internen Kurses Lernen.
Autor	Name des Anwenders, der den Inhalt Lernen erstellt hat.
Tage bis zum Ablauf	Anzahl der Tage, bis die Gültigkeit des Inhalts abläuft.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Inhalte genutzt werden können.
Geschätzte Dauer	Gesamtdauer der Kursinhalte in Tagen und Stunden. Bei einem Video ist dies beispielsweise die Dauer des Videos. Bei einem Wissensartikel wird die Dauer basierend auf der Länge des Artikels geschätzt.
Bild	Bild, das dem internen Kurs Lernen zugeordnet ist.
Details	

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

Lernen Formular „Interner Inhalt“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des internen Inhalts.
Beschreibung	Vollständige Beschreibung des internen Inhalts.
Ziel	Endziel des erstellten internen Inhalts.
Zielgruppe	
Nicht ermittelbar	Bestimmt, ob der Kurs von der Zielgruppe erkannt werden kann. Wenn ein Kurs nicht gefunden werden kann, kann er nicht zugewiesen werden und wird nicht in den Suchergebnissen im Portal angezeigt.
Metriken	
Durchschnittliche Bewertung	Bewertung, die dem Inhalt gegeben wurde.
Release-Lebenszyklus	
Veröffentlicht	Veröffentlichungsdatum des internen Inhalts.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum, an dem der interne Inhalt zur Veröffentlichung ansteht.
Gültig bis	Datum, bis wann der interne Inhalt gültig ist.

Formular „Externe Lerninhalte“

Beschreibung der Feldwerte im Formular „Externe Lerninhalte“.

Formular „Externe Lerninhalte“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des Inhalts, der aus dem Lernsystem einer Drittpartei abgerufen wird.
Beschreibung	Beschreibung des Kurselements, das aus dem externen Lernsystem abgerufen wird.
URL	URL zum Öffnen des Kurselements im externen System.
Typ	Typ des Services (Veröffentlichen bei Bedarf oder geplanter Abruf), der mit einem externen Lernsystem interagiert.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Kurselements.
Externe Quelle	Name des externen Lernsystems, aus dem das Kurselement abgerufen wurde.
Zuordnungs-ID	Eindeutiger Bezeichner für das Kurselement, der aus dem externen System generiert wird.
Aktiv	Option, die angibt, dass das Kurselement aktiv ist und verwendet werden kann.
Mobile deeplink (Mobiler Deeplink)	Deeplink, der aus einem externen System generiert wird. Ein Deeplink ermöglicht die Navigation zu einem Kurs aus der nativen Anwendung.
Geschätzte Dauer	Gesamtzeit, die zum Abschließen des Kurselements benötigt wird.

Formular „Sammlung“

Erstellen Sie in Learning Core im Formular „Sammlung“ eine Inhaltssammlung, um Lerninhalte wie interne und externe Kurse dynamisch zu gruppieren.

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

Formular „Sammlung“

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Sammlung
Kurskatalog	Kurskatalog, der der Sammlung zugeordnet ist.
Ebene	Der Schwierigkeitsgrad des Inhalts in der Sammlung. • **Anfänger** • **Zwischen** • **Erweitert**
Kurstyp	Der Inhaltstyp in der Sammlung. • **Sammlung** • **Pfad**
Status	Aktueller Status der Sammlung.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Sammlung. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, können Anwender auf die Sammlung zugreifen.
Bild	Bild, das der Sammlung zugeordnet ist.
Geschätzte Dauer	Geschätzte Dauer der Sammlung in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden.
Details	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Sammlung.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Sammlung
Genehmigung	Genehmigungsstatus der Sammlung.
Zielgruppe	
Nicht ermittelbar	Sichtbarkeit der Sammlung. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Sammlung nicht in den Suchergebnissen im Lernportal angezeigt. Jede Sammlung ist standardmäßig erkennbar.
Metriken	
Durchschnittliche Bewertung	Durchschnittliche Bewertung von Inhalten in der Sammlung.
Release-Lebenszyklus	
Veröffentlicht	Veröffentlichungsdatum der Sammlung.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Geplantes Veröffentlichungsdatum der Sammlung.
Gültig bis	Datum der Deaktivierung der Sammlung.

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

Service Center für Alumni

Mit dem Service Center für Alumni bleiben Sie mit früheren Mitarbeitern und nicht bei Ihnen angestellten Mitarbeitern wie Freiwilligen und Auftragnehmern in Verbindung.

ASC fungiert als Portal für die Bereitstellung eindeutiger Inhalte, Services und Communitys.

Die Aufrechterhaltung von Beziehungen zu früheren Mitarbeitern und anderen externen Zielgruppen trägt zur Verbesserung der Stimmung und der Produktivität bei und verringert Schulungs- und Einstellungskosten.

Vorteile von ASC

Ein Portal, auf das Ehemalige zugreifen können, bietet viele Vorteile:

- Ehemalige können Service- oder Kataloganforderungen stellen wie:
  - Gehaltsabrechnungsinformationen anfordern
  - Steuerdokumentation anfordern
  - Auf Informationen zu COBRA-Leistungen zugreifen
- Ehemalige können auch:
  - Ihre persönlichen Kontaktinformationen auf dem neuesten Stand halten
  - Community- und Networking-Möglichkeiten nutzen
  - Über Unternehmensnachrichten und -ankündigungen auf dem Laufenden bleiben
  - Auf Stellenanzeigen zugreifen
- Administratoren können:
  - Mitarbeiter zur Verwaltung der Anfragen von Ehemaligen zuweisen
  - Ehemaligen Aufgaben zuweisen

Content Analytics

Das Service Center für Alumni bietet ein separates Content Analytics-Nachverfolgungsprofil. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Content Analytics-Nachverfolgungsprofil.

Übergang von Mitarbeitern zu ehemaligen Mitarbeitern

Für den Übergang von einem Mitarbeiter zu einem Ehemaligen ist eine persönliche E-Mail-Adresse erforderlich.

Sie können diesen Übergang für Einzelne oder Gruppen durchführen. Um auf den ASC zuzugreifen, müssen Benutzer eine der folgenden Rollen besitzen:

- (sn_hr_core.hrsm_alumni
- (sn_hr_sp.hrsp_alumni)

Hinweis:
Die Ehemaligen-Rollen (sn_hr_core.hrsm_alumni) und (sn_hr_sp.hrsp_alumni) können Sie jedem Anwender hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Assign a role to a user .

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

Stellen Sie sicher, dass Ehemalige nicht in Ihren UU-Lizenzierungsanzahlen enthalten sind

Wenn ein Mitarbeiter zu einem Ehemaligen wechselt und Sie die Lizenzierung für uneingeschränkte Anwender (Unrestricted User, UU) verwenden, sollten Sie bei der Bereitstellung von Services für Ihre Ehemaligen eine übermäßige Anwenderanzahl vermeiden. Stellen Sie sicher, dass die folgenden Parameter in der Tabelle [sys_user] aktualisiert werden.

- Wenn Sie HRSD Enterprise mit HR-Benutzern oder nicht eingeschränkten Benutzern haben und ASC verwenden, müssen Sie Benutzer in der Tabelle [sys_user] im Rahmen des Offboarding-Prozesses deaktivieren. Sobald der Datensatz deaktiviert ist, wird er nicht in die UU-Anzahl einbezogen.

  Hinweis:
  Der ASC-Offboarding-Workflow erstellt einen neuen Ehemaligen-Datensatz in der Tabelle „Ehemalige Anwender“ [sn_asc_user], der Ehemaligen Zugriff auf die ASC-Services und -Ressourcen gewährt, wenn das Anwenderprofil [sys_user] inaktiv ist.

- Wenn Sie über HRSD Professional verfügen, über HR-Benutzer oder nicht eingeschränkte Benutzer verfügen und Ehemaligen-Services außerhalb von ASC bereitstellen, müssen Sie eine anwenderdefinierte Ehemaligen-Tabelle erstellen, um zu verhindern, dass frühere Mitarbeiter in die UU-Anzahl aufgenommen werden. Die benutzerdefinierte Ehemaligen-Tabelle erweitert die Tabelle [sys_user]. Wenn ein Mitarbeiter die Organisation verlässt, können Sie die Benutzerklasse des Mitarbeiters in der Tabelle [sys_user] von **Benutzer** in den Sys-Klassennamen ändern, der der anwenderdefinierten Ehemaligen-Tabelle entspricht.

  Hinweis:
  Das Erstellen einer benutzerdefinierten Ehemaligen-Tabelle für Servicemitarbeiter außerhalb von ASC gilt als benutzerdefinierte Implementierung. Weitere Informationen finden Sie unter Create a table .

Weitere Informationen finden Sie in DEF1000205 | Artikel über HR-Benutzer [KB1125071] in der Knowledge Base von Now Support.

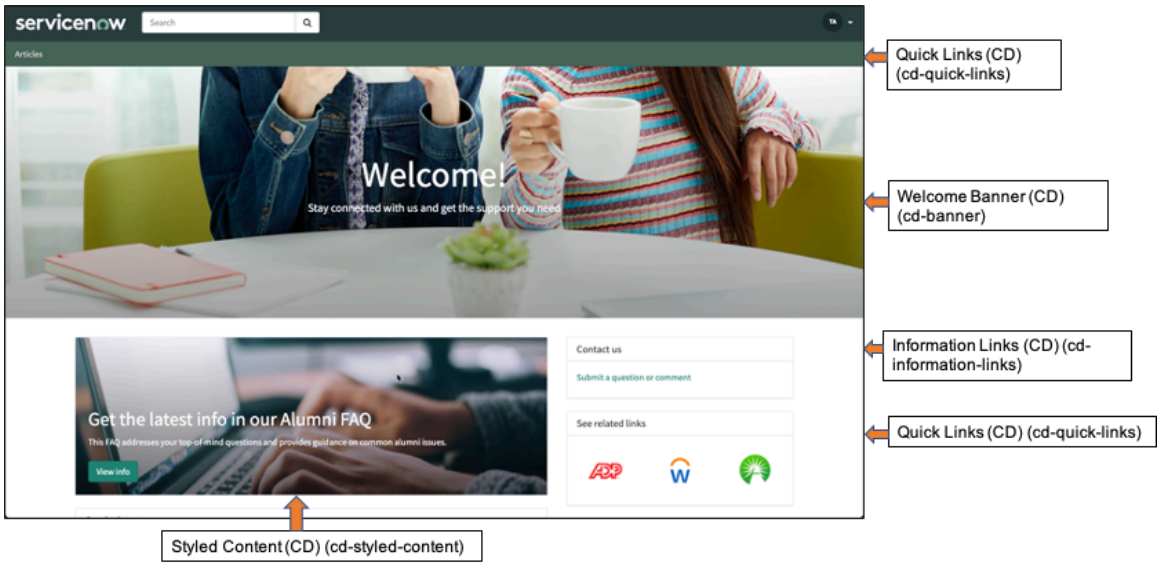
Service Center für Alumni erkunden

Verwenden Sie Service Center für Alumni (ASC), um mit früheren bzw. nicht bei Ihnen angestellten Mitarbeitern zu kommunizieren und zukünftige Beschäftigungsmöglichkeiten zu fördern.

Das Basissystem verwendet einige Widgets von **Content Delivery**. Weitere Informationen finden Sie unter Content Publishing.

Ein Beispiel für den mit dem Basissystem bereitgestellten ASC:

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



Weitere Informationen zum Serviceportal finden Sie unter Serviceportal .

Weitere Informationen zu Mitarbeiter-Centerfinden Sie unter Mitarbeiter-Center.

Service Center für Alumni einrichten

Richten Sie Service Center für Alumni (ASC) so ein, dass Sie mit Ihren früheren oder nicht bei Ihnen angestellten Mitarbeitern kommunizieren können.

Die folgenden Plugins müssen vor dem Aktivieren des Plugins Service Center für Alumni (sn_asc) aktiviert werden:

- Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Mitarbeiter-Center (sn_ex_sp)

Weitere Informationen zum Anfordern der Aktivierung eines Plugins finden Sie unter Plugins anfordern .

Um ASC einzurichten, müssen Sie die Aktivierung für Folgendes anfordern: Explizite Rollen (com.glide.explicit_roles). ASC verwendet dieses Plugin, um zwischen externen und internen Benutzern zu unterscheiden.

Hinweis:
Das Plugin „Explicit Roles“ (com.glide.explicit_roles) muss vor der Aktivierung von Service Center für Alumni (sn_asc) aktiviert werden. Informationen zur Installation einer Anwendung ServiceNow Store finden Sie unter ServiceNow Store-Anwendung installieren .

Installierte Rollen

Durch Aktivieren des Plugins Service Center für Alumni (sn_asc) werden die folgenden Rollen installiert und sind für die Konfiguration von Service Center für Alumnierforderlich:

Automatische Übersetzung

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

Mit Alumni Service Center installierte Rollen

ASC-Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Service Center für Alumni-Administrator [sn_asc.admin]	Ermöglicht die Konfiguration aller Aspekte des ASC	• Rollendelegierer [role_delegator] • Kompetenzbenutzer [skill_user] • Manager für Service Center für Alumni [sn_as.manager] • Live-Feed-Administrator [live_feed_admin] • Chatadministrator [chat_admin] • Service Portal-Administrator [sp_admin] • Service Catalog-Administrator [catalog_admin]
Service Center für Alumni-Ehemalige [sn_asc.alumni]	Ermöglicht den Zugriff als Ehemalige(r) auf das ASC	Externer Service Center für Alumni-Benutzer [snc_external]
Alumni-Manager [sn_asc.manager]	Ermöglicht die Verwaltung von ASC, einschließlich Datensätze von Ehemaligen und einige der Importprozesse	Content Delivery-Manager [sn_cd.content_manager]

Die Ehemaligen-Rolle wird einem Anwender hinzugefügt

Sie können die Ehemaligen-Rollen (sn_hr_core.hrsm_alumni und sn_hr_sp.hrsp_alumni) jedem Anwender hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Assign a role to a user .

Katalogelemente

Das Basissystem bietet die folgenden Katalogelemente:

- Gehaltsdiskrepanz – Ehemalige
- Arbeitsbestätigungsschreiben – Ehemalige
- Allgemeine Anfrage – Ehemalige

Unterstützte Aufgabentypen

Vom Basissystem werden folgende Aufgabentypen unterstützt:

- Mitarbeitereingabe erfassen
- Prüfliste
- E-Signatur (nur HR Core)
- Bei Abschluss markieren

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

- An Umfrage teilnehmen
- Dokumente hochladen
- URL
- Video anzeigen

Inhalte hinzufügen

ASC verwendet dieselben Widgets wie 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiter-Center. Weitere Informationen finden Sie unter Optionen der Widget-Instanz für das Mitarbeiter-Center.

Verwenden Sie Content Publishing, um Ihrem ASC Inhalte hinzuzufügen und sie anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Content Publishing.

Verwenden Sie **Content Automation**, um Inhalte als Teil einer Kampagne hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Kampagnen arbeiten.

Daten laden

Mit **System-Importsätzen** können Sie mehrere ehemalige Benutzer gleichzeitig hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Importsätze – Schlüsselkonzepte .

Die Datei, die Sie hochladen, muss mindestens einen Header und die persönliche E-Mail-Adresse für jede(n) Ehemalige enthalten.

Hinweis:
Verwenden Sie beim Importieren von Benutzern die Tabelle „Imported Alumni (Importierte Ehemalige)“ [sn_asc_user_imp].

Transformieren und bearbeiten

Nach dem Laden der Datei:

- Transformieren Sie Ihren Importsatz, sodass er in den Zustand der Bereitstellung wechselt.
- Wechseln Sie zu **Staged Alumni (Bereitgestellte Ehemalige)**, um die Inhalte anzuzeigen, die aus Ihrer Datei geladen wurden.
- Sie können die geladenen Benutzer bearbeiten, sicherstellen, dass sie eindeutige Benutzer-IDs besitzen, oder sie genehmigen, wenn sie gültig zu sein scheinen.
- Klicken Sie in der Listenansicht der Staged Alumni (Bereitgestellte Ehemalige) auf **Import All Approved (Alle genehmigten importieren)**, um die geplante Aufgabe „Import Approved Staged to Alumni (Genehmigte Bereitgestellte in Ehemalige importieren)“ zu starten.

Service Center für Alumni-Eigenschaften konfigurieren

Verwenden Sie Eigenschaften, um das Verhalten von Service Center für Alumni zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_asc.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Center für Alumni** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Konfigurieren Sie die ASC-Eigenschaften.

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

Eigenschaften von Alumni Service Center

Eigenschaft	Beschreibung
sn_asc.import.default.state	Der Standardstatus für Datensätze bereitgestellter Ehemaliger, wenn diese aus einem Importsatz und mit der sofort einsatzbereiten Transformationszuordnung erstellt wurden. Der Standardstatus lautet „Genehmigt“.
sn_asc.import.alumni.suffix	Suffix, das am Ende von Benutzernamen für Datensätze von Ehemaligen hinzugefügt wird. Ein Suffix unterscheidet Ihre Ehemaligen von der aktuellen Belegschaft. **Hinweis:** Das Standardsuffix lautet „.alum“. Dieses Suffix hilft Ihnen, Benutzer zu identifizieren und zu sortieren, die Ehemalige sind, wenn sie in einer Liste angezeigt werden. Sie können das Suffix auch an Ihre Anforderungen anpassen.
sn_asc.import.user_name.max.tries	Die Häufigkeit, mit der die Anwendung versucht, der Benutzer-ID von Ehemaligen eine Ziffer hinzuzufügen, um eine eindeutige ID zu erstellen. Beispiel: Wenn Sie mehrere Personen mit demselben Namen haben, wird jedem Benutzernamen vom System am Ende des Benutzernamens eine eindeutige Zahl hinzugefügt. Durch diese Nummer werden die Personen voneinander unterschieden. Diese Eigenschaft bestimmt, wie oft ähnlichen Benutzer-IDs vom System eine eindeutige Nummer hinzugefügt wird. **Hinweis:** Der Standardwert beträgt 50. Wenn eine Null (0) eingegeben wird, wird nur das Suffix zur Unterscheidung zwischen Benutzern mit demselben Namen verwendet.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Importsatz Ehemaliger für Service Center für Alumni hinzufügen

Verwenden Sie **System-Importsätze**, um Ihre Datei mit Ehemaligen hochzuladen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: import_set_loader

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Daten laden**.
2. Wählen Sie **Vorhandene Tabelle** unter **Importsatztabelle**.
3. Wählen Sie die Tabelle **Imported Alumni (Importierte Ehemalige) [sn_asc_user-imp]** unter **Importsatztabelle**.
4. Aktivieren Sie die Option **Datei** im Feld **Importquelle**.
5. Klicken Sie auf **Datei wählen**.
6. Suchen Sie die Datei, die Ihre Liste der Ehemaligen enthält, und wählen Sie sie aus.
7. Klicken Sie auf **Öffnen**.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Klicken Sie auf **Umwandlung ausführen**.
10. Klicken Sie auf **Umwandlung**.
11. Klicken Sie zum Anzeigen des Import Sets auf den Link für die Import Set-Nummer (ISET).
    Wie Sie eine Liste der Ehemaligen in der Phase anzeigen, erfahren Sie unter Bereitgestellte Benutzer für Service Center für Alumni bearbeiten

Bereitgestellte Benutzer für Service Center für Alumni bearbeiten

Verwenden Sie **Bereitgestellte Ehemalige**, um sicherzustellen, dass der Upload- und Transformationsprozess für Import Sets ordnungsgemäß ausgeführt wurde. Ebenfalls wird dabei sichergestellt, dass Ihre hochgeladenen Ehemaligen mit der richtigen Benutzer-ID konfiguriert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_asc.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Center für Alumni** > **Administration** > **Bereitgestellte Ehemalige**.
2. Überprüfen Sie die Liste der bereitgestellten Ehemaligen.
3. Suchen und korrigieren Sie doppelte Namen und doppelte Benutzer-IDs.
4. Klicken Sie auf die einem Benutzer zugeordnete Nummer, um sie zu bearbeiten.
5. Füllen Sie die Felder des Benutzerformulars aus oder bearbeiten Sie diese.

Bereitgestelltes Ehemaligen-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Die automatisch zugewiesene Bereitstellungsnummer des Benutzers
Status	Der Status des Benutzers ○ Genehmigung erforderlich ○ Genehmigt ○ Erstellte Ehemalige ○ Duplikat

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

Feld	Beschreibung
	○ Ungültig ○ Abgelehnt
E-Mail-Adresse (privat)	Die persönliche E-Mail-Adresse des Benutzers. Wie Ihr Unternehmen den Benutzer kontaktiert.
Interner Benutzer	Der Benutzerdatensatz, der in der Benutzertabelle [sys_user] für den Ehemaligen gefunden wurde
Internes Profil	Das HR-Profil des Benutzers
Absolventen	Der Name des Benutzers, der in der Ehemaligen-Tabelle [sn_asc-user] gefunden wurde.
Vorname	Vorname des Benutzers.
Nachname	Nachname des Benutzers.
Datumsformat	Datumsformat zum Überschreiben des Systemdatumsformats
Zeitzone	Die Zeitzone, in der sich der Benutzer befindet
Vorgeschlagene Benutzer-ID	Die Benutzer-ID, die erstellt wurde, nachdem Sie die Felder ausgefüllt und auf **Generate Proposed User ID (Vorgeschlagene Benutzer-ID generieren)** geklickt haben. Die erstellte Benutzer-ID basiert auf der persönlichen E-Mail-Adresse, die mit einem Suffix aus den Eigenschaften versehen ist. Weitere Informationen über Suffixe finden Sie unter Service Center für Alumni-Eigenschaften konfigurieren.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie **Vorgeschlagene Anwender-ID generieren**.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
9. Stellen Sie nach der Bearbeitung sicher, dass gültige Benutzer den Status **Genehmigt** aufweisen.
10. Kehren Sie zur Listenansicht **Staged Alumni (Bereitgestellte Ehemalige)** zurück.
11. Wählen Sie **Importieren** aus, oder wählen Sie unten aus der Liste **Bereitgestellte Ehemalige** die Option **Alle genehmigten importieren** aus.
12. Wählen Sie **Alle importieren**.
    Weitere Informationen zum Standardstatus für bereitgestellte Ehemalige finden Sie unter Service Center für Alumni-Eigenschaften konfigurieren.
    Die geplante Aufgabe „Import Approved Staged to Alumni (Genehmigte Bereitgestellte in Ehemalige importieren)“ wird ausgeführt.

Systembenachrichtigungen für Service Center für Alumni

Service Center für Alumni (ASC) verwendet Systembenachrichtigungen, um Ehemalige mit einer E-Mail über ihre Benutzer-ID und in einer separaten E-Mail über ihr Passwort zu informieren.

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

Wenn sich Ehemalige zum ersten Mal anmelden, werden sie aufgefordert, das bereitgestellte Passwort zu ändern.

Das Basissystem bietet die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen:

- E-Mail zur Einladung Ehemaliger – Benutzername
- E-Mail zur Einladung Ehemaliger – Temporäres Passwort

Sie können die Nachricht an die Anforderungen Ihres Unternehmens anpassen.

Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen .

E-Mail und Password Resets für Service Center für Alumni konfigurieren

Verwenden Sie **Notifications**, um die E-Mails an Ehemalige zur Mitteilung der Benutzer-ID und zum Zurücksetzen des Passworts zu konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Invite Alumni Email - Username (E-Mail zur Einladung Ehemaliger – Benutzername)**, und bearbeiten Sie **Nachrichten-HTML**, um die Nachricht Ihres Unternehmens zur Mitteilung einer Benutzer-ID für Ehemalige zu verfassen.
3. Klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**, um eine Vorschau der Nachricht anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Klicken Sie auf **Invite Alumni Email - Temp Password (E-Mail zur Einladung Ehemaliger – Temporäres Passwort)**, und bearbeiten Sie **Nachrichten-HTML**, um die Nachricht Ihres Unternehmens zur Mitteilung eines temporären Passworts für Ehemalige zu verfassen.
6. Klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**, um eine Vorschau der Nachricht anzuzeigen.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

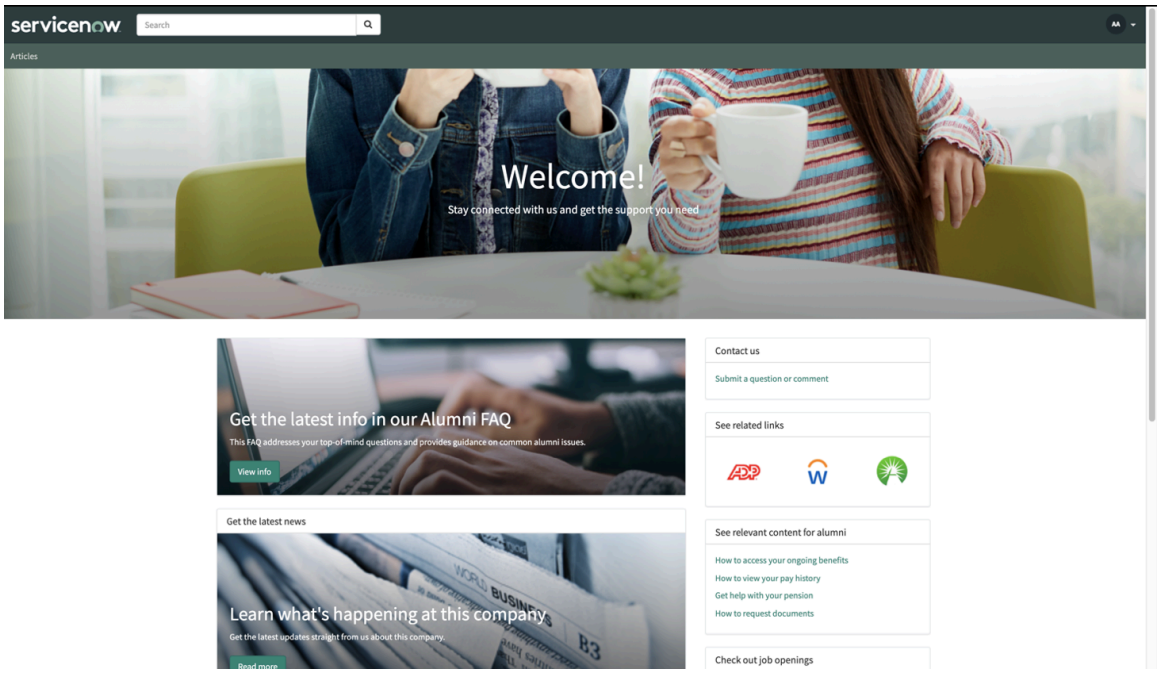
Service Center für Alumni verwenden

Ehemalige Mitarbeiter verwenden Service Center für Alumni (ASC), um Informationen zu erhalten oder die Kommunikation mit ihrem früheren Unternehmen aufrechtzuerhalten.

Auf ASC zugreifen

Benutzer müssen die folgende Rolle aufweisen: ehemals (sn_asc.alumni).

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



Artikel

Die Registerkarte **Artikel** oben links in der Menüleiste enthält FAQ-Einträge und Knowledge Base(KB)-Artikel. Weitere Informationen finden Sie unter Knowledge Management für HR.

Services

Wenn die Registerkarte **Services** in der oberen linken Menüleiste angezeigt wird, können Ehemalige Serviceanfragen stellen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Services und auf der Seite mit Mitarbeiteranfragen.

Aufgaben

Verwenden Sie die Registerkarte **Aufgaben**, um auf Anfragen zu antworten. Weitere Informationen finden Sie unter Seite „Mitarbeiteraufgaben“.

Anforderungen

Verwenden Sie die Registerkarte **Anfragen**, um alle Anfragen anzuzeigen, die Sie in der Vergangenheit gestellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiteranfragen-Seite.

Profil

Wählen Sie in der Liste die Option „Profil“ aus, und bearbeiten Sie Ihre Kontaktinformationen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Profil.

Anonymous Report Center (ARC)

Mitarbeiter können vertrauliche Beschwerden oder Fehlverhaltensfälle anonym an den Service Desk-Mitarbeiter senden, der den Fall über das Portal des anonymen Meldezentrums (ARC) bearbeitet.

Ihre Mitarbeiter können das ARC für Folgendes verwenden:

Automatische Übersetzung

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

- Eine Beschwerde einreichen, ohne dem Service Desk-Mitarbeiter, der den Fall bearbeitet, seine Identität mitzuteilen.
- Aktualisierungen zu ihrer Beschwerde erhalten.
- Kommunizieren Sie vertraulich mit Ermittlern.

Von Mitarbeiter-Centeraus werden -Mitarbeiter zum ARC weitergeleitet und können von dort aus eine Beschwerde anonym für den Service Desk-Mitarbeiter erstellen, der den Fall bearbeitet.

Hinweis:
Das ARC kann als eigenständige Funktion oder in Kombination mit 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations aktiviert werden.

Sie können das Completely Automated Public Turing (CAPTCHA) oder Google reCAPTCHA V2 verwenden, um zu überprüfen, ob die Beschwerde von einem Menschen übermittelt wird.

In Mitarbeiter-Center können Mitarbeiter eine Beschwerde über Mitarbeiter-Center einreichen oder das Anonymous Report Center (ARC) verwenden. Bei Verwendung des ARC wird der Benutzer von Mitarbeiter-Center abgemeldet und an das ARC weitergeleitet.

Hinweis:

- Ein Berichtsschlüssel (optional) kann generiert werden. Mit diesem kann die Person, die die Beschwerde einreicht, Details zum Fortschritt des anonymen Falls nachverfolgen und anzeigen sowie Folgefragen beantworten. Ohne den Berichtsschlüssel kann die Person, die den anonymen Bericht erstellt hat, auf diesen nicht zugreifen. HR-Mitarbeiter mit Zugriffsrechten für das Anonymous Report Center (ARC) und Administratoren haben Zugriff auf diesen Bericht. Weitere Informationen finden Sie unter Anonymous Report Center einrichten.
- Das Anonyme Meldezentrum (ARC) zeigt nicht alle Widgets an, wenn der Gastanwender aus der Instanz gelöscht wird.
- Obwohl HR-Mitarbeiter Benutzer nicht über das ARC-Portal nachverfolgen können, können Systemadministratoren Benutzer möglicherweise über ihre IP-Adressen nachverfolgen.

Anonymous Report Center einrichten

Richten Sie das Anonymous Report Center (ARC) ein und konfigurieren Sie es, um Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, Beschwerden anonym an den Service Desk-Mitarbeiter zu übermitteln.

Installieren und aktivieren Sie das Plugin „Anonymous Report Center“ (com.sn_anonymous_report_center), um das Anonymous Report Center (ARC) zu verwenden, wenn Sie die Administratorrolle haben. Weitere Informationen finden Sie unter Anonymous Report Center aktivieren.

Installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_anon_rc.admin	Gewährt Administratorrechte für die Anwendung „Anonymous Report Center“.	

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

Systemeigenschaften

Die folgenden Systemeigenschaften sind verfügbar:

- Länge des automatisch generierten geheimen Schlüssels, der zum Abrufen anonym erstellter Berichte verwendet wird. Die Mindestlänge des Schlüssels beträgt 14. (sn_anon_rc.secret_key_length): Bestimmt die Länge (in Zeichen) des automatisch generierten geheimen Schlüssels, der zum Abrufen anonym erstellter Berichte verwendet wird. Die Mindestlänge beträgt 14 (Standardwert).
- Aktivieren Sie Google reCaptcha V2 bei der anonymen Fallerstellung. Bei „true“ konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften in Google und legen Sie sie fest: google.captcha.secret, google.captcha.site_key (sn_anon_rc.arc.captcha.google.enabled): Sie können Google reCAPTCHA V2 für die anonyme Fallerstellung aktivieren. Google reCAPTCHA V2 überprüft, ob eine Interaktion legitim ist und die Beschwerde von einer Person erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Google reCAPTCHA .

  Hinweis:
  Wenn Sie Google reCAPTCHA V2 verwenden, müssen Sie die folgenden Google reCAPTCHA V2-Eigenschaften definieren:

  - google.captcha.secret
  - google.captcha.site_key

  Sie müssen außerdem ein Google Captcha-Konto für Unternehmen einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Google reCAPTCHA für den Prozess zum Zurücksetzen des Passworts konfigurieren .

- Ermöglichen Sie den anonymen Benutzerzugriff auf die anonym erstellten Fälle mithilfe eines geheimen Schlüssels. (sn_anon_rc.allow_anonymous_case_access): Bestimmt, ob anonyme Benutzer mit einem geheimen Schlüssel auf die von ihnen eingereichten anonymen Fälle zugreifen können.

  Hinweis:
  Ein Berichtsschlüssel (optional) kann generiert werden. Mit diesem kann die Person, die die Beschwerde einreicht, Details zum Fortschritt des anonymen Falls nachverfolgen und anzeigen sowie Folgefragen beantworten. Ohne den Berichtsschlüssel kann die Person, die den anonymen Bericht erstellt hat, auf diesen nicht zugreifen. HR-Mitarbeiter mit Zugriffsrechten für das Anonymous Report Center (ARC) und Administratoren haben Zugriff auf diesen Bericht. Weitere Informationen finden Sie unter Anonymous Report Center einrichten.

Anonymous Report Center aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Anonymous Report Center“ (com.sn_anonymous_report_center) für Now Platform, wenn Sie die Administratorrolle haben.

Vorbereitungen

Wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) aktiviert ist, ist auch Employee Center enthalten. Bedarfsgesteuerte Delegierungen können mit Mitarbeiter-Center oder ServiceNow® Mobile durchgeführt werden.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Anonymous Report Center“ (com.sn_anonymous_report_center) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

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

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

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Anonymous Report Center verwenden

Ihre Mitarbeiter können das Anonymous Report Center (ARC) verwenden, um vertrauliche Beschwerden oder Fehlverhaltensfälle anonym an den Service Desk-Mitarbeiter zu übermitteln, der an dem Fall arbeitet.

Mit dem anonymen Meldezentrum eine anonyme Fehlverhaltensmeldung erstellen

Erstellen Sie Fälle von Fehlverhalten, die an Ihre Personalabteilung gesendet werden, ohne dass Ihre Identität preisgegeben wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Human Resources** die Option **Mitarbeiterverhalten**aus.
3. Wählen Sie **Anonymous Report Center besuchen** aus.
   Sie werden von Mitarbeiter-Center abgemeldet und beim **Anonymous Report Center** als Gastbenutzer angemeldet.
4. Wählen Sie **Anonymen Bericht übermitteln** aus.
5. Wählen Sie **Fehlverhalten melden** aus.
6. Füllen Sie das Formular aus.

Fehlverhalten melden

Feld	Beschreibung
Versuchen Sie, die Situation möglichst umfassend zu beschreiben.	Geben Sie Informationen an, die das von Ihnen beobachtete Fehlverhalten so genau wie möglich beschreiben. **Hinweis:** Alle von Ihnen angegebenen Informationen sind vertraulich.
Geben Sie die Namen und Daten der Beteiligten an.	Geben Sie die Namen der Personen an, die an dem Fehlverhalten beteiligt waren. Schließen Sie alle Zeugen des Fehlverhaltens ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Angabe vollständiger Namen, Stellenbezeichnungen, Teams und Abteilungen ist für die Ermittler hilfreich.
Teilen Sie uns das Datum mit, an dem der Incident aufgetreten ist.	Wählen Sie das Datum aus, an dem das Fehlverhalten aufgetreten ist. **Hinweis:** Geschätzte Daten sind akzeptabel.
Teilen Sie uns mit, wo der Incident auftrat.	Geben Sie den Ort ein, an dem das Fehlverhalten aufgetreten ist. **Hinweis:** Details wie Raum, Schreibtischflächen oder Bereiche innerhalb des Gebäudes, an denen das Fehlverhalten stattgefunden hat, sind für die Ermittler hilfreich.
Mir ist bekannt, dass die von mir angegebenen Informationen, einschließlich vertraulicher oder personenbezogener Daten, von den entsprechenden HR-Mitarbeitern und -Teams überprüft werden.	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, nachdem Sie das Formular ausgefüllt haben.

7. Geben Sie den Textverifizierungscode ein oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich bin kein Roboter**.
8. Wählen Sie **Absenden** aus.
9. Um eine PDF-Kopie Ihres Berichts zu speichern, wählen Sie den Link **PDF-Kopie Ihres Berichts speichern** aus.

Hinweis:
Der Berichtsschlüssel und die Berichtsnummer sind erforderlich, um auf Updates oder Kommentare zu einem anonymen Bericht zuzugreifen. Mit dem Berichtsschlüssel und der Berichtsnummer kann die Person, die die Beschwerde einreicht, Details zum Fortschritt des anonymen Falls nachverfolgen und anzeigen und Folgefragen beantworten. Ohne den Berichtsschlüssel kann die Person, die den anonymen Bericht erstellt hat, auf diesen nicht zugreifen. HR-Mitarbeiter mit Zugriffsrechten für das Anonymous Report Center (ARC) und Administratoren haben Zugriff auf diesen Bericht. Weitere Informationen finden Sie unter Auf anonyme Berichte zugreifen.

Erstellen Sie mit dem anonymen Meldezentrum einen anonymen Diskriminierungsbericht

Erstellen Sie Diskriminierungsfälle, die an Ihre Personalabteilung gesendet werden können, ohne dass Ihre Identität preisgegeben wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Human Resources** die Option **Mitarbeiterverhalten**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Anonymous Report Center besuchen** aus.
   Sie sind bei Mitarbeiter-Center abgemeldet und beim **Anonymen Meldezentrum** als Gastbenutzer angemeldet.
4. Wählen Sie **Anonymen Bericht übermitteln** aus.
5. Wählen Sie **Diskriminierung melden aus**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Alle von Ihnen angegebenen Informationen sind vertraulich.

Formular „Diskriminierung melden“.

Feld	Beschreibung
Beschreiben Sie die Situation bitte ausführlich.	Beschreibung des Diskriminierungs-Incidents mit möglichst vielen Details.
Bitte listen Sie die beteiligten Mitarbeiter auf.	Identitätsinformationen zu den Personen, die an der Diskriminierung beteiligt sind, und alle Zeugen der Diskriminierung, z. B. ihre vollständigen Namen, Stellenbezeichnungen sowie Team- und Abteilungszugehörigkeiten.
Ungefähres Datum des Vorfalls angeben	Datum der Diskriminierung. **Hinweis:** Sie können ein geschätztes Datum angeben.
Geben Sie den Ort an, an dem der Incident stattgefunden hat	Detaillierte Standortinformationen, die angeben, wo die Diskriminierung aufgetreten ist, z. B. Raum, Arbeitsplatz oder Bereich innerhalb des Gebäudes.

7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Bestätigen, das bestätigt, dass **mir bekannt ist, dass die von mir angegebenen Informationen, einschließlich vertraulicher oder personenbezogener Daten, von den entsprechenden HR-Mitarbeitern und -Teams überprüft werden**.
8. Geben Sie den Textüberprüfungscode ein, oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich bin kein Robot**.
9. Wählen Sie **Absenden**.
10. Speichern Sie eine PDF-Kopie Ihres Berichts, die den Berichtsschlüssel und die Berichtsnummer enthält, die für den Zugriff auf Berichtsaktualisierungen, Fortschritt oder Kommentare erforderlich sind, indem Sie den Link **„Berichtskopie herunterladen“** auswählen.

Hinweis:
Nur HR-Mitarbeiter und -Administratoren, die Zugriff auf das anonyme Meldezentrum und auf Berichte zugreifen können Weitere Einzelheiten finden Sie unter Auf anonyme Berichte zugreifen.

Auf anonyme Berichte zugreifen

Sie können Ihren anonymen Bericht abrufen, um Kommentare und Aktualisierungen von den Service Desk-Mitarbeitern zu übermitteln oder anzuzeigen, die an Ihrem anonymen Bericht arbeiten. Für den Zugriff auf Ihren anonymen Bericht benötigen Sie den Berichtsschlüssel und die Berichtsnummer.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Human Resources** die Option **Mitarbeiterverhalten**aus.
3. Wählen Sie **Anonymous Report Center besuchen** aus.
   Sie werden von Mitarbeiter-Center abgemeldet und beim **Anonymous Report Center** als anonymer Benutzer angemeldet.
4. Wählen Sie **Nachverfolgung eines Berichts** aus.
5. Geben Sie den **Berichtsschlüssel** und die **Berichtsnummer ein**.

Hinweis:
Diese Informationen wurden bei der Übermittlung Ihres anonymen Berichts bereitgestellt. Ohne diese Informationen können Sie nicht darauf zugreifen. Wenn Sie diese Informationen nicht mehr haben, erstellen Sie einen neuen anonymen Bericht mit Details zum Fehlverhalten oder zur Diskriminierung, und geben Sie an, dass Sie den Berichtsschlüssel und die Berichtsnummer aus Ihrem ersten anonymen Bericht verloren haben.

6. Geben Sie den Textverifizierungscode ein oder aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich bin kein Roboter**.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Geben Sie Fragen oder Kommentare zum anonymen Bericht ein.
9. Wählen Sie **Beitrag**aus.

Management von Mitarbeiterdokumenten

Verwalten Sie eine große Anzahl von Dokumenten effizienter mit dem Produkt ServiceNow ™ Management von Mitarbeiterdokumenten. Employee Document Management bietet Speicherplatz, ein Dateisystem, die Möglichkeit, einfach Dokumente abzurufen, Kriterien für Anzeigeberechtigte, und geplante Löschungen von Dokumenten.

Ihr Unternehmen bittet Mitarbeiter, Dokumente im Zusammenhang mit Leistungen, der Gehaltsabrechnung, Mitarbeiterbeziehungen, den Zugriff auf interne Systeme und andere Services auszufüllen und zurückzugeben. Employee Document Management ist cloud-basiert, effizient und sicher und verringert Compliance-Risiken.

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
Erfahren Sie, wie das Management von Mitarbeiterdokumenten funktioniert	Planen und konfigurieren Sie Ihre -Implementierung	Erfahren Sie, wie Sie Mitarbeiterdokumente verwalten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard	Referenz	
Zeigen Sie Statistiken Ihrer Mitarbeiterdokumente an	Weitere Informationen zu anderen Eigenschaften von Management von Mitarbeiterdokumenten	

Management von Mitarbeiterdokumenten erkunden

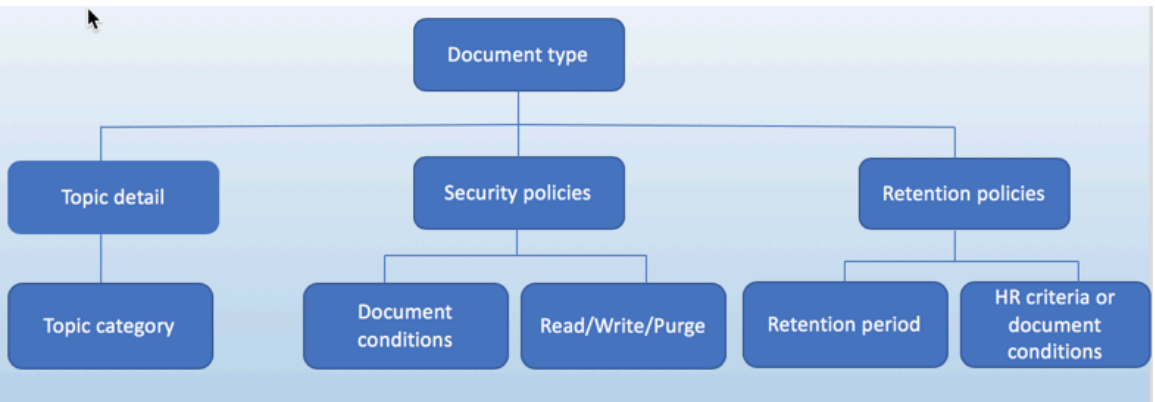
Mit Management von Mitarbeiterdokumentenkönnen Sie die Dokumentverwaltung optimieren und Dokumente mit Integrität, Genauigkeit und Zugriffskontrolle verwalten.

Management von Mitarbeiterdokumenten optimieren

- Zentralisieren Sie Dateien, die derzeit bei mehreren Fällen gespeichert sind.
- Verschieben Sie Mitarbeiterdokumente automatisch oder manuell aus einem Fall in die Mitarbeiterdatei.
- Finden Sie Dokumente mit Metadaten-Tags.
- Legen Sie eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht für alle Dokumente für einen Mitarbeiter (HR-Profil) oder für alle Dokumente eines Dokumenttyps fest.
- Definieren Sie, wer auf welche Dokumente zugreifen kann.
- Definieren Sie Aufbewahrungsrichtlinien, die bestimmen, wie lange Mitarbeiterdokumente aufbewahrt werden müssen und verhindern Sie, dass bei gesetzlichen Aufbewahrungspflichten eine Löschung ausgeführt wird.
- Definieren Sie, wann Dokumente zu löschen sind.

Management von Mitarbeiterdokumenten konfigurieren

Das Basissystem bietet vorkonfigurierte Datensätze, die sofort verwendet werden können, um die Konfiguration des Employee Document Management zu beschleunigen.



Definitionen von Mitarbeiterdokumenten

Um Employee Document Management einzusetzen, müssen Sie Folgendes definieren:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Dokumenttyp: Definiert, wie Dokumente kategorisiert werden und mit Kompetenzzentrum, Themenkategorien und Themendetails verknüpft sind. Beispielsweise können Sie einen Dokumenttyp für alle Dokumente erstellen, die im Zusammenhang mit Leistungen stehen, oder für die einzelnen Leistungen getrennt. Dokumenttypen bestimmen auch, wer Zugriff hat, wie lange aufbewahrt wird und ob eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht aktiv ist.
- Aufbewahrungszeiträume: Definiert, wie lange ein Mitarbeiterdokument basierend auf Vorschriften bzw. Unternehmensrichtlinien aufzubewahren ist.
- Aufbewahrungsrichtlinien: In Kombination mit einem Aufbewahrungszeitraum und Kriterien bestimmen sie, wie lange ein Mitarbeiterdokument aufbewahrt wird.
- Sicherheitsrichtlinien: Bestimmt, wer Mitarbeiterdokumente anzeigen, erstellen, verschieben oder zum Löschen freigeben kann.

Sie können Mitarbeiterdokumente so konfigurieren, dass sie automatisch in das Dokument-Repository verschoben werden, wenn ein HR-Fall fertig gestellt und geschlossen wird.

Administratoren, Service Desk-Mitarbeiter und Mitarbeiter greifen auf zu Management von Mitarbeiterdokumenten

Es gibt in Employee Document Management mehrere Zugriffsebenen.

- Administratoren konfigurieren die Anwendung Employee Document Management.
- Mitarbeiter laden Mitarbeiterdokumente für Mitarbeiter oder als Teil eines Falls hoch.
- Mitarbeiter, die ihre Dokumente hochladen und anzeigen können.

Administratoren von Employee Document Management weisen Mitarbeitern, die Zugriff auf Mitarbeiterdokumente benötigen, entsprechende Rollen zu. Die Sicherheitsrichtlinie bestimmt Zugriffs- und Löschungsgenehmigungen.

Der Dokumenttyp und die zugeordnete Aufbewahrungsrichtlinie und der Aufbewahrungszeitraum bestimmen, wann Mitarbeiterdokumente zu löschen sind. Die Sicherheitsrichtlinie kann eine Genehmigung für die Löschung erfordern. Laut Sicherheitsrichtlinie muss ein Benutzer zu der Gruppe gehören, die die Löschungsgenehmigung geben darf.

Für HR-Profile können auch gesetzliche Aufbewahrungspflichten gelten. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten verhindern, dass Mitarbeiterdokumente gelöscht werden. Sie können gesetzliche Aufbewahrungspflichten auch nach Dokumenttypen einführen und verwalten. Die Verwaltung nach Dokumenttyp ermöglicht Massenverarbeitungsoptionen für eine höhere Effizienz.

Management von Mitarbeiterdokumenten für Mitarbeiter

Mitarbeiter können in Employee Document Management:

- Nach vorhandenen Mitarbeiterdokumenten mithilfe von Filtern suchen.
- Mitarbeiterdokumente direkt im Repository ablegen oder hochladen.
- Wenn Ihr Unternehmen auch 'HR-Servicebereitstellung verwendet, können Sie Mitarbeiterdokumente vom HR-Fall-Formular in das Repository verschieben. Mitarbeiterdokumente können auch so konfiguriert werden, dass sie automatisch verschoben werden, wenn ein HR-Fall geschlossen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterzugriff

Mitarbeiter können ihre eigenen Mitarbeiterdokumente anzeigen, wenn der Dokumenttyp Mitarbeiterzugriff erlaubt. Mitarbeiterdokumente sind auch in HR-Fällen und im Service Portal oder auf der Employee Service Center-Profilseite verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinien für einen Dokumenttyp definieren.

Management von Mitarbeiterdokumenten konfigurieren

Konfigurieren Sie Management von Mitarbeiterdokumenten.

Management von Mitarbeiterdokumenten aktivieren

Sie können das Plugin Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] mit der Administratorrolle aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Fordern Sie Massen-Uploads für das Employee Document Management an

Massen-Uploads für das Employee Document Management erfordert separate Abonnements für die Plugins Orchestration [com.snc.runbook_automation] und ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations]. Diese Plugins müssen vom ServiceNow-Personal aktiviert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Demodaten sind verfügbar, die Konfigurationsbeispiele für ein lokales Verzeichnis und cloud-basierte Dokumentenrepositories von Drittanbietern enthalten. Die folgenden Beispiele helfen Ihnen dabei, Massen-Uploads im Employee Document Management mit Ihrem eigenen internen Dokument-Repository zu konfigurieren.

Um die Demodaten anzuzeigen, müssen Sie zunächst die Plugins Orchestration [com.snc.runbook_automation] und ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations] aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Plugin Employee Document Management [com.sn_hr_employee_document_management] aktivieren Sie zuletzt.

Plugins für Massen-Uploads in Employee Document Management

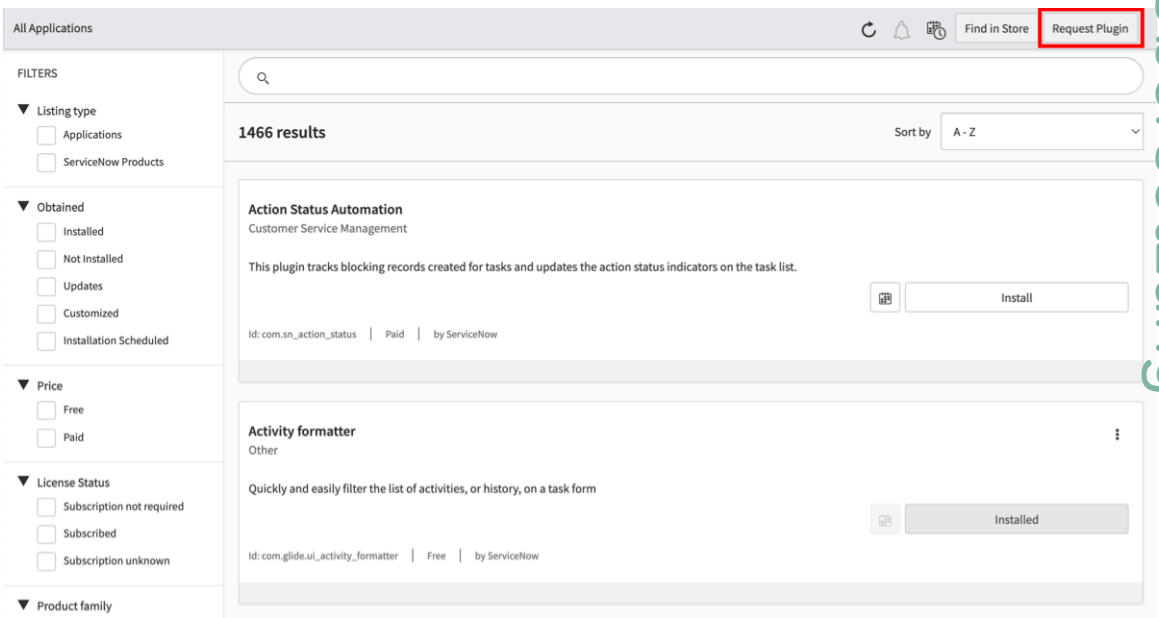
Plugin	Beschreibung
Orchestration [com.snc.runbook_automation]	Für Massenimporte aus lokalen Laufwerke erforderlich.
ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations]	Für Massenimporte von cloud-basierten Dokumenten-Repositories von Drittanbietern erforderlich.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Der Account Manager sorgt im Allgemeinen innerhalb weniger Tage für die Aktivierung des Plugins in der Produktionsinstanz bzw. untergeordneten Produktionsinstanz Ihrer Organisation.

Wenn Sie keinen Account Manager haben, die Aktivierung nach dem Kauf verzögern oder das Produkt in einer Test- und Entwicklungsumgebung kostenlos testen möchten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Prozedur

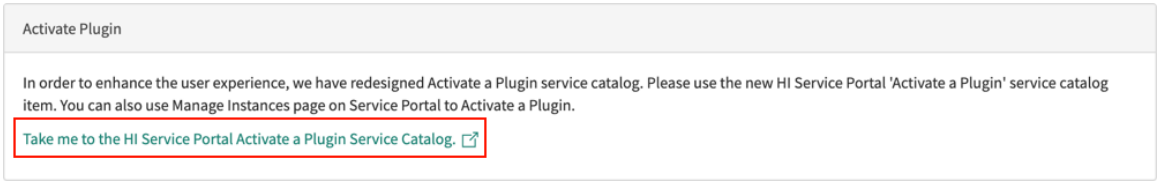
1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/Kommentare** ein.

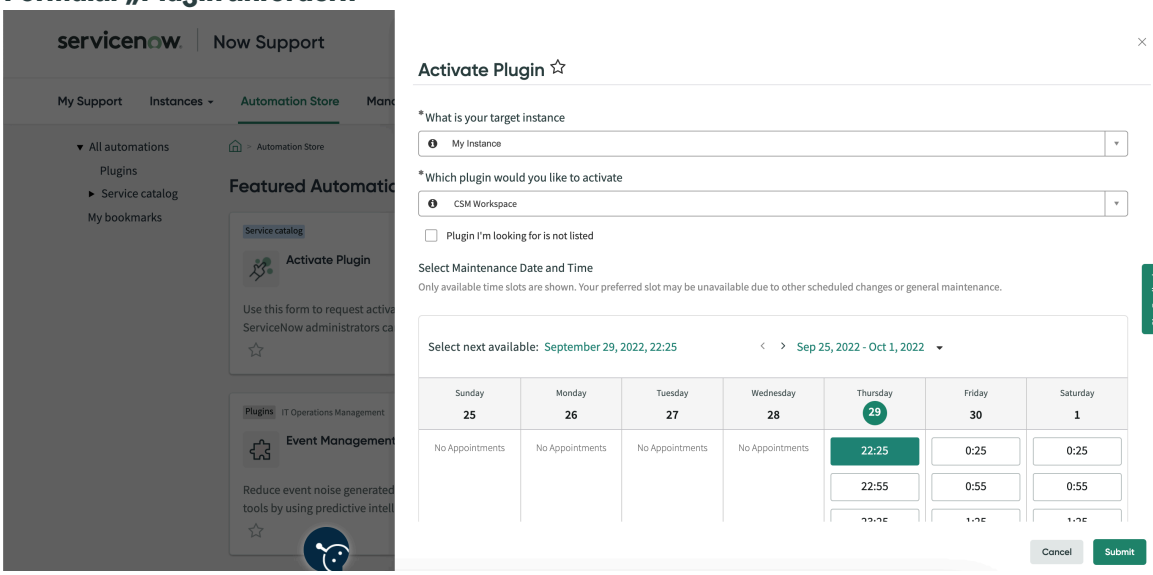
Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
Weitere Informationen zum Anfordern eines Plugins finden Sie im Artikel Plugin aus dem Servicekatalog anfordern [KB0751715] in der Now Support Knowledge Base.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Madrid)

Definition und Einstellung für Mitarbeiterdokumente

Verwenden Sie Employee Document Management, um zu konfigurieren, wie Mitarbeiterdokumente basierend auf Unternehmensrichtlinien, Prozessen und regulatorischer Compliance behandelt werden sollen.

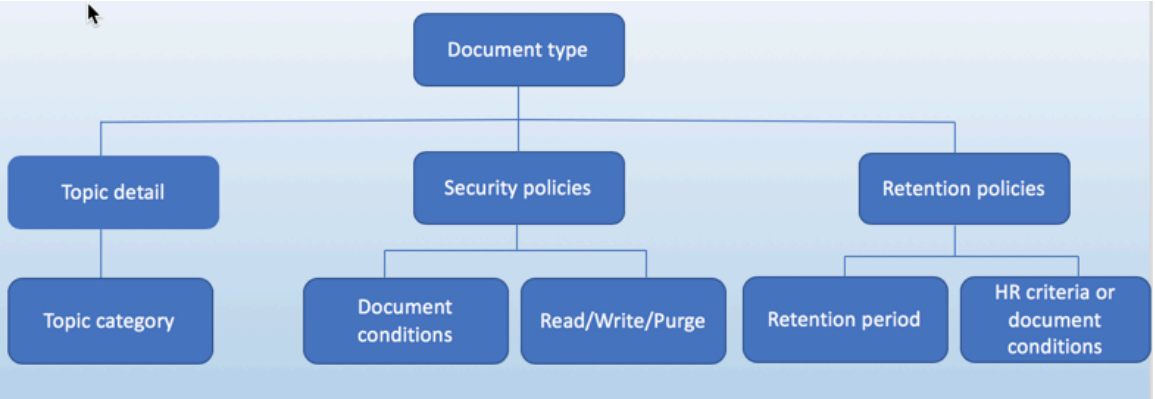
Dokumenttypen

Dokumenttypen sind der Kern der Anwendung Employee Document Management. Alle Mitarbeiterdokumente müssen einen zugewiesenen Dokumenttyp haben. Kategorisieren Sie Ihre Mitarbeiterdokumente, indem Sie ihnen Dokumenttypen zuweisen. Verwenden Sie Dokumenttypen, um Richtlinien zu kombinieren, die den Umgang mit einem Mitarbeiterdokument bestimmen. Verwenden Sie Dokumenttypen zu folgenden Zwecken:

- Weisen Sie eine Sicherheitsrichtlinie zu. Sicherheitsrichtlinien bestimmen, wer auf Mitarbeiterdokumente zugreifen und die Löschgenehmigung festlegen darf.
- Weisen Sie eine Aufbewahrungsrichtlinie zu. Aufbewahrungsrichtlinien bestimmen, wie lange ein Dokument aufbewahrt wird und für wen das Dokument gilt.
- Richten Sie eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht ein. Gesetzliche Aufbewahrungspflichten verhindern vorübergehend die Löschung oder Änderung eines Dokuments.
- Ermöglichen Sie Mitarbeitern den Zugriff.
- Konfigurieren Sie Mitarbeiterdokumente so, dass sie automatisch verschoben werden, wenn ein HR-Fall geschlossen wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Richtlinien für einen Dokumenttyp definieren

Sie können für jede Art von Dokument festlegen, wer auf ein Dokument zugreifen darf, und auch zugehörige Aufbewahrungsrichtlinien definieren oder eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht festlegen. Ein Dokumenttyp kann mehrere Dokumente verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dokumenttypen kombinieren Themendetail, Aufbewahrungsrichtlinien und gesetzliche Aufbewahrungspflichten. Die Standard-Aufbewahrungsfrist für einen Dokumenttyp ist im entsprechenden Kompetenzzentrum definiert. Details zu Kompetenzzentren finden Sie unter Datenmodell für HR-Kompetenzzentren.

Hinweis:
Das Basissystem enthält verschiedene Dokumenttypen als Beispiele.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Dokumenttypen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder einen vorhandenen Dokumenttyp, um diesen zu bearbeiten.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Formular Dokumenttypen

Feld	Beschreibung
Name	Name, der den Dokumenttyp beschreibt.
Themendetail	Themendetail, das einem HR-Service zugeordnet ist. Das Themendetail kategorisiert den Dokumenttyp. Der HR-Service kann dazu verwendet werden, automatisch Mitarbeiterdokumente zum Repository für Mitarbeiterdokumente zu verschieben, wenn ein HR-Fall geschlossen wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren eines Dokumenttyps. Beim Deaktivieren eines Dokumenttyps wird der Dokumenttyp beim

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Erstellen eines Dokuments oder beim Verschieben von Anhängen nicht zur Auswahl angezeigt.
Applikationstyp	Anwendung, die dem Dokumenttyp zugeordnet ist.
Gesetzliche Aufbewahrungspflicht	Gibt an, ob für den Dokumenttyp eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht gilt. Wenn aktiviert, werden alle Mitarbeiterdokumente mit diesem Dokumenttyp laut Gesetz aufbewahrt.
Mitarbeiterzugriff	Ermöglicht es Mitarbeitern, auf ihre eigenen Mitarbeiterdokumente zuzugreifen.
Ablaufdatum	Option zum Festlegen des Ablaufdatums für ein Dokument. E-Mail-Benachrichtigungen werden an Dokumentbesitzer, Manager oder HR-Vertreter (gemäß Ablaufrichtlinien) gesendet, wenn das Dokument abläuft oder sich seinem Ablauf nähert.

4. Klicken Sie im Kontextmenü auf **Speichern**, um im Formular für den Dokumenttyp zu bleiben. Die folgenden Registerkarten werden angezeigt.

Registerkarten Dokumenttypen

Registerkarte	Beschreibung
Sicherheitsrichtlinien	Sicherheitsrichtlinie, die dem Dokumenttyp zugeordnet ist. Sicherheitsrichtlinien erteilen autorisierten Benutzer die Möglichkeit zum Anzeigen, Erstellen, Verschieben oder Autorisieren einer Löschung von Mitarbeiterdokumenten. Wenn Sie ein Themendetail auswählen, wird die standardmäßige Sicherheitsrichtlinie, die diesem Themendetail zugeordnet ist (falls zutreffend), automatisch auf der Registerkarte **Sicherheitsrichtlinien** angezeigt. Auf der Registerkarte **Sicherheitsrichtlinien** können Sie folgende Aufgaben durchführen: ○ Sie können mehrere Sicherheitsrichtlinien einem Dokumenttyp hinzufügen und zuordnen. ○ Sie können eine Reihenfolge festlegen, in der eine Sicherheitsrichtlinie geprüft werden muss. Niedrigere Zahlen werden vor höheren Zahlen platziert. Beispielsweise wird eine Sicherheitsrichtlinie, deren Position in der Reihenfolge auf 100 festgelegt ist, vor einer Sicherheitsrichtlinie geprüft,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte	Beschreibung
	deren Reihenfolgenposition auf 200 festgelegt ist. ○ Sie können eine Sicherheitsrichtlinie aktivieren oder deaktivieren. Wenn Sie eine Sicherheitsrichtlinie deaktivieren, bedeutet dies, dass die Sicherheitsrichtlinie dem Dokumenttyp zugeordnet, aber bei der Überprüfung nicht berücksichtigt wird.
Aufbewahrungsrichtlinien	Aufbewahrungsrichtlinie, die dem Dokumenttyp zugeordnet ist. Die Aufbewahrungsrichtlinie kombiniert die Aufbewahrungsdauer (bestimmt, wie lange ein Dokument gespeichert werden muss) und HR-Kriterien (Filter, der bestimmt, für wen die Richtlinie gilt). Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen oder Ändern einer Aufbewahrungsrichtlinie.
Gesetzliche Aufbewahrungspflichten	Zeigt die gesetzlichen Aufbewahrungspflichten an, die für den Dokumenttyp gelten, mit Grund, Datum und Zeitstempel.
Ablaufrichtlinien	Ablaufrichtlinien ermöglichen es einem Administrator, Dokumente eines Dokumenttyps basierend auf HR-Kriterien oder Feldern der Mitarbeiterdokumententabelle oder einer Kombination davon zu filtern. Außerdem kann ein Administrator Gruppen oder Empfänger konfigurieren, die E-Mail-Benachrichtigungen erhalten können, wenn ein Dokument abläuft oder sich seinem Ablauf nähert.

5. Klicken Sie nach Hinzufügen oder Bearbeiten der Aufbewahrungsrichtlinie auf **Speichern**, um im Formular des Dokumenttyps zu bleiben, oder klicken Sie auf **Absenden**, um zur Liste der Dokumenttypen zurückzukehren.

Definieren Sie, wie lange Mitarbeiterdokumente aufbewahrt werden sollen

Eine Aufbewahrungsfrist legt fest, wie lange ein Mitarbeiterdokument gespeichert werden muss, bevor Sie es löschen. Aufbewahrungszeiträume werden mit Bedingungen oder Kriterien kombiniert, um eine Aufbewahrungsrichtlinie zu bilden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.manager

Hinweis:

Aufbewahrungszeiträume sind eindeutig und können nicht dupliziert werden. Bevor Sie einen Aufbewahrungszeitraum löschen können, müssen Sie sicher sein, dass kein Dokumenttyp mehr mit der Aufbewahrungsrichtlinie verbunden ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Aufbewahrungszeiträume**.
2. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Formular Aufbewahrungszeitraum

Feld	Beschreibung
Titel	Name, der den Aufbewahrungszeitraum beschreibt.
Datumsfeld	Startdatum der Aufbewahrungsdauer. Die verfügbaren Felder hängen von der Tabelle Mitarbeiterdokument [sn_hr_ef_employee_document] ab. Felder aus der Tabelle Mitarbeiterdokument [sn_hr_ef_employee_document] werden verwendet, um den Beginn der Aufbewahrungsdauer festzulegen. Dot-Walken Sie und wählen Sie ein Feld zur Bestimmung des Beginns der Aufbewahrungsdauer.
Anwendungstyp	Die Anwendung, die der Aufbewahrungsdauer zugeordnet ist.
Offsettyp für Datum	Offset, der bestimmt, ob die Aufbewahrungsdauer vor oder nach dem Datum, das in **Datumsfeld** ausgewählt wurde, beginnen soll. Bestimmt zusammen mit **Datumsfeld**, **Offseteinheiten für Datum** und **Offsetmenge für Datum** die Länge der Aufbewahrungsdauer. Zum Beispiel: ○ Datumsfeld = Erstellt ○ Offsettyp für Datum = Danach ○ Offseteinheiten für Datum = Jahre ○ Offsetmenge für Datum = 1 Mit dieser Konfiguration ist die Aufbewahrungsdauer ein Jahr nach Erstellungsdatum des Dokuments.
Offseteinheiten für Datum	Zeiteinheit, die bestimmt, ob die Aufbewahrungsdauer in Monaten oder Jahren gemessen werden soll.
Offsetmenge für Datum	Anzahl der Monate oder Jahre vor oder nach der Auswahl in **Datumsfeld**.

3. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardaufbewahrungsrichtlinien hinzufügen oder ändern

Mit Standardaufbewahrungsrichtlinien stellen Sie sicher, dass Mitarbeiterdokumente nicht versehentlich gelöscht werden. Wenn eine Aufbewahrungsrichtlinie keinem Dokumenttyp zugewiesen wurde, wird die Standardaufbewahrungsrichtlinie verwendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Standardaufbewahrungsrichtlinien bearbeiten.

Das Basissystem 'HR-Servicebereitstellung bietet Standardaufbewahrungsrichtlinien für jedes Mitarbeiterdokument, das einer Kompetenzzentrum-Tabelle zugeordnet ist.

Allen Dokumenten, die unter ein Kompetenzzentrum fallen und deren Aufbewahrungsdauer unendlich ist und nie gelöscht wird, werden Standardaufbewahrungsrichtlinien zugewiesen.

Hinweis:
Wenn Sie die Standardaufbewahrungsdauer ändern, werden alle neuen Dokumente dem neuen Zeitraum zugewiesen, aber für vorhandene Dokumente gilt noch immer die ursprüngliche Aufbewahrungsdauer.

Standardaufbewahrungsrichtlinien können nicht gelöscht werden, wenn sie von einem Dokumenttyp verwendet werden. Für ein Kompetenzzentrum ist nur eine Standardrichtlinie zulässig.

Sobald ein Löschdatum berechnet wurde und eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht in Kraft tritt, ändert sich das Löschdatum nicht mehr.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Standardaufbewahrungsrichtlinien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine Standardaufbewahrungsrichtlinie zu erstellen, oder auf eine vorhandene Richtlinie, um diese zu bearbeiten.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Standardaufbewahrungsrichtlinie

Feld	Beschreibung
Tabelle	Kompetenzzentrum-Tabelle, der Mitarbeiterdokumente zugeordnet werden, wenn 'HR-Servicebereitstellung lizenziert und aktiviert ist.
Aufbewahrungszeitraum	Aufbewahrungszeitraum, der angibt, wie lange das Dokument gespeichert wird. Das einzige Feld, das Sie bearbeiten können.
Anwendungstyp	Anwendung, die der Standardaufbewahrungsrichtlinie zugeordnet ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinzufügen oder Ändern einer Aufbewahrungsrichtlinie

Legen Sie Richtlinien fest, die bestimmen, wie lange Dokumente aufbewahrt werden sollen, und wer betroffen ist. Aufbewahrungsrichtlinien kombinieren den Aufbewahrungszeitraum mit Bedingungen oder Kriterien.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vorschriften, Gesetze und Ihre Unternehmensrichtlinien bestimmen, wie lange Dokumente aufbewahrt werden sollen.

Sobald ein Löschdatum berechnet wurde und eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht in Kraft tritt, ändert sich das Löschdatum nicht mehr.

Um sicherzustellen, dass keine versehentlichen Löschungen auftreten, bietet das Basissystem Standardaufbewahrungsrichtlinien. Wenn eine Aufbewahrungsrichtlinie keinem Dokumenttyp zugewiesen wurde, wird die Standardaufbewahrungsrichtlinie verwendet.

Wenn ein Dokumenttyp von mehreren Aufbewahrungsrichtlinien abgedeckt ist:

- gilt die Richtlinie mit der längsten Aufbewahrungsdauer.
- Wenn es eine sonstige Aufbewahrungsrichtlinie und eine Standardaufbewahrungsrichtlinie mit einer unbegrenzten Aufbewahrungsdauer gibt, gilt die sonstige Aufbewahrungsrichtlinie. Unter der Annahme, dass die HR-Kriterien übereinstimmen und die Aufbewahrungsdauer gültig ist.

Aufbewahrungsrichtlinien stehen in einer 1:1-Beziehung zu einem Dokumenttyp. Eine Aufbewahrungsrichtlinie kann nicht für mehrere Dokumenttypen gelten.

Hinweis:
Sie können dieselbe Aufbewahrungsdauer für mehrere Aufbewahrungsrichtlinien verwenden.

Wenn Sie über mehrere Aufbewahrungsrichtlinien verfügen, sich die Kriterien jedoch überlappen, wird die Aufbewahrungsrichtlinie mit der längsten Aufbewahrungsdauer gewählt.

Beispiel: Dokumenttyp = Disziplinarhinweis

- Aufbewahrungsrichtlinien:
  - US-Mitarbeiter (Aufbewahrungszeitraum = Enddatum + 7 Jahre)
  - US-Vertragsmitarbeiter (Aufbewahrungszeitraum = Enddatum + 5 Jahre)
- Wenn ein Benutzer sowohl ein US-Mitarbeiter als auch ein Vertragsmitarbeiter ist, wird die Aufbewahrungsrichtlinie für US-Mitarbeiter verwendet, weil ihre Aufbewahrungsdauer länger ist.

Hinweis:
Sie können die Standardaufbewahrungsrichtlinie für alle Dokumenttypen verwenden. Die Standardaufbewahrungsrichtlinie definiert, dass alle Mitarbeiterdokumente aufbewahrt werden, während Mitarbeiter im Unternehmen sind. Sobald ein Mitarbeiter das Unternehmen verlässt, wird eine zweite Aufbewahrungsrichtlinie basierend auf HR-Kriterien ausgelöst. Wenn ein Mitarbeiter die HR-Kriterien nicht erfüllt und das Unternehmen verlässt, gilt die ursprüngliche Standardaufbewahrungsrichtlinie noch. Die Mitarbeiterdokumente werden unbegrenzt aufbewahrt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Aufbewahrungsrichtlinien**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder auf eine vorhandene Aufbewahrungsrichtlinie, um sie zu bearbeiten.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Formular Aufbewahrungsrichtlinie

Feld	Beschreibung
Betrifft	Tabelle Mitarbeiterdokument [sn_hr_ef_employee_document] und der Aufbewahrungsrichtlinie zugewiesener Dokumenttyp. Wählen Sie eine Tabelle und einen Dokumenttyp, auf denen die Aufbewahrungsrichtlinie basiert.
HR-Kriterien	Für wen die Aufbewahrungsrichtlinie gilt. Sie können beispielsweise HR-Kriterien basierend auf einem Land auswählen. Mit diesen Kriterien wird sichergestellt, dass für jeden im ausgewählten Land dieselbe Aufbewahrungsrichtlinie gilt. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global.
Aufbewahrungszeitraum	Wie lange ein Mitarbeiterdokument gespeichert werden soll.
Aktiv	Gibt an, ob die Aufbewahrungsrichtlinie aktiv ist und verwendet wird. **Hinweis:** Standardaufbewahrungsrichtlinien können nicht deaktiviert werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Standardsicherheitsrichtlinien hinzufügen oder ändern

Standardsicherheitsrichtlinien stellen sicher, dass Mitarbeiterdokumente geschützt werden. Das 'HR-Servicebereitstellung-Basissystem bietet Standardsicherheitsrichtlinien für jeden Dokumenttyp und bestimmt, wer zugreifen kann und Löschungen autorisieren darf.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.manager

Benutzer erhalten Zugriff auf Mitarbeiterdokumente von:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gruppen
- Rollen
- Sowohl Gruppen als auch Rollen

Die Sicherheitsrichtlinie kann eine Genehmigung einer Löschung anfordern und verlangen, dass der Benutzer einer Gruppe angehört, die Löschrechte hat.

Siehe HR-Gruppen verwalten und HR-Rollen verwalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Standardsicherheitsrichtlinien**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder auf eine vorhandene Sicherheitsrichtlinie, um sie zu bearbeiten.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Felder in Sicherheitsrichtlinien

Tabelle	Beschreibung
Beschreibung	Ausdruck, der die Sicherheitsrichtlinie des HR-Mitarbeiterdokuments beschreibt.
Anwendungstyp	Anwendung, die der Sicherheitsrichtlinie zugeordnet ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Sicherheitsrichtlinie. Wenn Sie eine Sicherheitsrichtlinie deaktivieren, bedeutet dies, dass die Sicherheitsrichtlinie dem Dokumenttyp zugeordnet, aber bei der Überprüfung nicht berücksichtigt wird.
Trifft zu, wenn	Mit diesen Filtern werden zusätzliche Bedingungen für eine Sicherheitsrichtlinie festgelegt.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Sicherheitsrichtlinien für Dokumente hinzufügen oder ändern

Viele Mitarbeiterdokumente enthalten vertrauliche und persönliche Informationen. Verwenden Sie Dokumentsicherheitsrichtlinien, um den Zugriff auf Mitarbeiterdokumente zu definieren und sicherzustellen, dass sie geschützt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können festlegen, wer Dokumente lesen oder erstellen oder ihre Löschung genehmigen darf, indem Sie Dokumentsicherheitsrichtlinien hinzufügen oder bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können Mitarbeitern Zugriff auf ihre eigenen Mitarbeiterdokumente in ihrem HR-Profil geben. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mitarbeiterzugriff** im Formular **Dokumenttyp**. Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinien für einen Dokumenttyp definieren.

Benutzer erhalten Zugriff auf Mitarbeiterdokumente von:

- Gruppen
- Rollen
- Sowohl Gruppen als auch Rollen

Die Sicherheitsrichtlinie kann eine Genehmigung einer Löschung anfordern und verlangen, dass der Benutzer einer Gruppe angehört, die Löschrechte hat.

Siehe HR-Gruppen verwalten und HR-Rollen verwalten. Oder sehen Sie sich Gruppen und Rollen an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Sicherheitsrichtlinien**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder eine vorhandene Sicherheitsrichtlinie, um sie zu bearbeiten.
3. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Felder in Sicherheitsrichtlinien

Tabelle	Beschreibung
Beschreibung	Ausdruck, der die Sicherheitsrichtlinie des HR-Mitarbeiterdokuments beschreibt.
Anwendungstyp	Anwendung, die der Sicherheitsrichtlinie zugeordnet ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Sicherheitsrichtlinie. Wenn Sie eine Sicherheitsrichtlinie deaktivieren, bedeutet dies, dass die Sicherheitsrichtlinie dem Dokumenttyp zugeordnet, aber bei der Überprüfung nicht berücksichtigt wird.
Trifft zu, wenn	Mit diesen Filtern werden zusätzliche Bedingungen für eine Sicherheitsrichtlinie festgelegt.

Verwenden Sie die drei Registerkarten, um zu bestimmen, welche Gruppen oder Rollen erforderlich sind, um Metadaten für ein Mitarbeiterdokument nach Dokumenttyp zu durchsuchen oder zu bearbeiten oder auf sie zuzugreifen. Sie können auch definieren, welche Gruppen Löschungsbenachrichtigungen erhalten oder die Löschung von Mitarbeiterdokumenten autorisieren können.

Registerkarten Sicherheitsrichtlinie

Registerkarten	Beschreibung
Lesen	Gruppen: Gruppen, zu denen ein Benutzer gehören muss, um Mitarbeiterdokumente des

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten	Beschreibung
	zugehörigen Dokumenttyps und der zugehörigen Sicherheitsrichtlinie suchen und lesen zu dürfen. Rollen: Rollen, die ein Benutzer haben muss, um Mitarbeiterdokumente des zugehörigen Dokumenttyps und der zugehörigen Sicherheitsrichtlinie suchen und lesen zu dürfen. **Hinweis:** Benutzer mit der Rolle Leser im Employee Document Management [sn_hr_ef.document_reader] müssen ebenso hier hinzugefügt werden, um Dokumente des zugehörigen Dokumenttyps und der zugehörigen Sicherheitsrichtlinie suchen und lesen zu dürfen. Alle abgleichen: Legt fest, ob beide Bedingungen für Gruppen und Rollen erfüllt sein müssen, damit ein Zugriff erlaubt ist. **Hinweis:** Wenn diese Option nicht markiert wird, muss der Benutzer nur die Bedingungen der Gruppe oder der Rolle erfüllen, nicht beide.
Schreiben	Gruppen: Die Gruppen, zu denen ein Benutzer gehören muss, um Zugriff zu erhalten. Rollen: Rollen, die ein Benutzer haben muss, um Mitarbeiterdokumente des zugehörigen Dokumenttyps und der zugehörigen Sicherheitsrichtlinie suchen, lesen und erstellen zu dürfen. **Hinweis:** Benutzer mit der Rolle Autor im Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer] müssen ebenso hier hinzugefügt werden, um Dokumente des zugehörigen Dokumenttyps und der zugehörigen Sicherheitsrichtlinie suchen, lesen und erstellen zu dürfen. Alle abgleichen: Legt fest, ob beide Bedingungen für Gruppen und Rollen erfüllt sein müssen, damit ein Schreibzugriff erlaubt ist. **Hinweis:** Wenn diese Option nicht markiert wird, muss der Benutzer nur die Bedingungen der Gruppe oder der Rolle erfüllen, nicht beide.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarten	Beschreibung
Löschung genehmigen	Für das Löschen von Dokumenten ist eine Genehmigung erforderlich, oder senden Sie eine Benachrichtigung, bevor der Löschungsvorgang ausgeführt wird. Gruppen: Die Gruppen, denen ein Benutzer angehören muss, um eine anstehende Löschung zu genehmigen oder darüber benachrichtigt zu werden. **Hinweis:** Eine Genehmigung ist nur durch eine Person in der Gruppe erforderlich.

4. Klicken Sie auf **Speichern**. Daraufhin wird die zugehörige Liste **Dokumenttypen** angezeigt.
5. Klicken Sie auf **Neu**. Sie können anschließend einen Dokumenttyp erstellen, der der Sicherheitsrichtlinie zugeordnet werden soll.
6. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Fügen Sie Ablaufrichtlinien für einen Dokumenttyp hinzu, oder ändern Sie sie

Fügen Sie Richtlinien für Ablaufbenachrichtigungen für einen Dokumenttyp hinzu, oder ändern Sie sie. Zulassen, dass ein Ablaufdatum für ein Dokument festgelegt und E-Mail-Benachrichtigungen an Dokumentbesitzer, Manager oder HR-Mitarbeiter gesendet werden, wenn das Dokument abläuft oder sich seinem Ablauf nähert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bestimmte Dokumente, wie Reisepässe oder Schulungszertifikate, haben ein Ablaufdatum. Damit Unternehmen Compliance-Richtlinien einhalten können, müssen die neuesten Versionen von Mitarbeiterdokumenten gepflegt werden. Mit dieser Funktion kann ein Administrator Richtlinien für Ablaufbenachrichtigungen für einen Dokumenttyp einrichten, und ein Anwender kann ein Ablaufdatum für ein Dokument festlegen, während er es in das Management von Mitarbeiterdokumenten hochlädt oder wenn er einen Fall in das Management von Mitarbeiterdokumenten verschiebt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Richtlinien der Ablaufbenachrichtigung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Richtlinie für Ablaufbenachrichtigung“

Feld	Beschreibung
Dokumenttyp	Dokumenttyp, für den die Ablaufrichtlinie festgelegt ist. Beispiel: Bildungsvereinbarungen.
Name	Name, den Sie für die Richtlinie der Ablaufbenachrichtigung angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bestellung	Reihenfolge, die Sie für eine Ablaufrichtlinie angeben. Angenommen, ein Dokument qualifiziert zwei Ablaufbenachrichtigungsrichtlinien, dann erhält die Richtlinie mit einem geringeren Auftragswert eine höhere Priorität.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Ablaufrichtlinie für die Verwendung.
Filterkriterien hinzufügen	
HR-Kriterien	HR-Kriterien definieren die Zielgruppe, auf die Sie Filterbedingungen anwenden möchten. Beispiel: US-Mitarbeiter: Steuerformulareinzug.
Trifft zu, wenn	Filterbedingungen, die Sie auf Felder des Mitarbeiterdokuments anwenden möchten.
Mit beiden übereinstimmen	Wenn mehr als eine Filterbedingung vorhanden ist, aktivieren Sie diese Option. Dokumente werden basierend auf allen angegebenen Bedingungen gefiltert.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Richtlinien der Ablaufbenachrichtigung**.
2. Öffnen Sie die erforderliche Ablaufbenachrichtigungsrichtlinie.
3. **Fügen** Sie in der zugehörigen Liste „Empfänger der Ablaufbenachrichtigung“ Empfänger hinzu:

Formular „Empfänger der Ablaufbenachrichtigung“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Empfänger der Ablaufbenachrichtigung.
Daten-Offset-Typ	Offsettyp für Datum relativ zum Ablaufdatum des Dokuments. Möchten Sie beispielsweise vor oder nach dem Ablaufdatum eine Benachrichtigung senden?
Offseteinheiten für Daten	Anzahl von Tagen, Wochen und Monaten, die Ihre Offseteinheiten definiert.
Daten-Offset-Menge	Für den Daten-Offset angegebener Wert. Angenommen, Sie haben als Daten-Offset-Typ **Vor**, Datums-Offset-Einheiten als **Tage**und Datums-Offset-Menge als **3**ausgewählt. Dann werden E-Mail-Benachrichtigungen drei Tage vor dem Ablaufdatum des Dokuments gesendet.
Richtlinie der Ablaufbenachrichtigung	Richtlinie der Ablaufbenachrichtigung, für die Empfänger erstellt werden.
Empfänger	Empfänger für Benachrichtigungen können aus den Feldern ausgewählt werden, die in einem Mitarbeiterdokument unterstützt werden. **Hinweis:** Wenn Sie verschiedene Empfänger an verschiedenen Tagen benachrichtigen möchten, können Sie mehrere Empfänger der Ablaufbenachrichtigung für eine einzige Richtlinie für die Ablaufbenachrichtigung konfigurieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Empfängers der Ablaufbenachrichtigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Fügen Sie im Abschnitt Gruppen Gruppen hinzu, an die Sie Benachrichtigungen senden möchten. Gruppen erhalten Benachrichtigungen gleichzeitig mit den Empfängern.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Employee Document Management verwenden

Verwalten Sie Mitarbeiterdokumente, und erfahren Sie mehr über Massenimporte.

Mitarbeiterdokumente verwalten

Verwenden Sie Employee Document Management, um Mitarbeiterdokumente zu suchen, zu erstellen oder zu verschieben oder gesetzliche Aufbewahrungspflichten für sie zu verwalten.

Employee Document Management ist Ihr virtueller Aktenschrank, der die Gesamtheit oder einen Teil aller Mitarbeiterdokumente Ihres Unternehmens enthält. Mit Employee Document Management haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Mitarbeiterdokumente suchen: Es gibt viele Möglichkeiten, die Sie nutzen können, um Ihre Suche nach Mitarbeiterdokumenten einzuschränken.
- Mitarbeiterdokumente erstellen:
  - Mitarbeiterdokumente können direkt in dem Dokumenten-Repository hinzugefügt werden.
  - In Kombination mit 'HR-Servicebereitstellung können HR-Mitarbeiter Dokumente von einem HR-Fall verschieben oder direkt in das Dokumenten-Repository einfügen.
- Eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht für ein HR-Profil oder einen Dokumenttyp einrichten: Die gesetzliche Aufbewahrungspflicht für ein HR-Profil oder einen Dokumenttyp verhindert, dass zugehörige Mitarbeiterdokumente gelöscht werden, nachdem das Ende der Aufbewahrungsdauer erreicht wurde.
- Mitarbeiterdokumente verschieben: Wenn Mitarbeiterdokumente einem HR-Fall zugeordnet sind, können Sie sie manuell zum Dokumenten-Repository verschieben. Oder Sie können HR-Services konfigurieren, um Mitarbeiterdokumente automatisch zu verschieben, wenn der Fall geschlossen/vollständig ist.
- Mitarbeiterdokumente anzeigen: Mitarbeiter können im Service Portal oder Mitarbeiter-Center ihre eigenen Mitarbeiterdokumente anzeigen. Hier Richtlinien für einen Dokumenttyp definieren lesen Sie, wie Sie ihnen Zugriff abhängig vom Dokumenttyp gewähren. Das Basissystem enthält Beispiel-Dokumenttypen.

Mitarbeiterdokumente suchen

Zeigen Sie Mitarbeiterdokumente an und suchen Sie sie, indem Sie verschiedene Filter aus dem Mitarbeiterdokument-Repository nutzen. Sie können Dokumente auch für Audit-Zwecke herunterladen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.document_reader

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Repository für Mitarbeiterdokumente heißt Mitarbeiterdokumente. Sie können unabhängig vom Umfang des Repositorys der Mitarbeiterdokumente in Echtzeit suchen oder voreingestellte Filter einrichten, um die gesuchten Dokumente schnell zu finden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **Mitarbeiterdokumente** > **Dokumente durchsuchen**.
2. Verwenden Sie die Spaltenfilter, um Dokumente zu identifizieren, die Sie suchen.
   Eine Sortierung nach der Spalte Mitarbeiter zeigt beispielsweise alle Dokumente nach Mitarbeiter geordnet.
3. Um Dokumente herunterzuladen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den Dokumenten und wählen dann in der Auswahlliste „Aktionen“ den Eintrag **Herunterladen** aus.
   Wenn Sie mehrere Dokumente mit dem gleichen Namen herunterladen, wird an jedes Dokument der Mitarbeitername angehängt. Sind Dokumente weiterhin doppelt vorhanden, wird eine Zahl hinzugefügt.
4. Um weitere Informationen zu einem Dokument anzuzeigen, klicken Sie auf den Namen des Dokuments.
   Wenn in der Mitarbeiterdokumenteigenschaft**sn_hr_ef.enable_document_viewer „Ja** “ aktiviert ist, wird das Mitarbeiterdokument angezeigt.

Mitarbeiterdokument erstellen oder bearbeiten

Sie können mit der Rolle Autor Mitarbeiterdokument [sn_hr_ef.document_writer] ein Mitarbeiterdokument erstellen oder es direkt in das Repository von Employee Document Management hochladen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.document_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dokumente können auch aus dem HR-Fall-Formular hochgeladen und dann in das Dokumenten-Repository verschoben werden.

Hinweis:
Mitarbeiterdokumente können auch durch die HR-Service-Konfiguration aus dem HR-Fall-Formular automatisch verschoben werden, wenn der Fall geschlossen wurde. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Funktion finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **Mitarbeiterdokumente** > **Neues Dokument erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular Mitarbeiterdokument

Feld	Beschreibung
Dokument	Hochzuladendes Mitarbeiterdokument. Klicken Sie auf **Datei auswählen**, um ein Mitarbeiterdokument hochzuladen. **Hinweis:** Die maximale Größe eines Dokuments ist standardmäßig 30 MB. Der Standardwert kann über das Feld **Maximale Dateigröße in Megabyte für Uploads** in den Eigenschaften für Mitarbeiterdokumente geändert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften der Anwendung Employee Document Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Nach Auswahl eines Dokuments zeigen die schreibgeschützten Felder die Dateigröße, das Dateiformat, das Erstellungsdatum und den Autor. Der Viewer innerhalb der UI unterstützt nur die Anzeige von PDF-Dokumenten. Andere Typen von Dokumenten können heruntergeladen und dann angezeigt werden. Verwenden Sie für optimale Suchergebnisse keine Bindestriche (-) im Namen des Dokuments. Vollständige Wörter, getrennt durch Leerzeichen oder Unterstriche, bieten bessere Ergebnisse. Für die Option **„Dokument-Viewer" aktivieren, um Vorschauen von PDF-Dokumenten anzuzeigen** muss in den Eigenschaften für Mitarbeiterdokumente **Ja** aktiviert sein, damit PDF-Dokumente angezeigt werden können. **Hinweis:** Die Anzeige von Dokumenten wird bei FedRAMP, On-Premise-Kunden, Mobilgeräten, Kunden mit Edge Encryption oder Verschlüsselungsunterstützung nicht unterstützt.
Beschreibung	Beschreibung des Mitarbeiterdokuments.
Mitarbeiter	Name des Mitarbeiters, dem das Dokument zugeordnet ist.
Gehaltsabrechnungsland	Gehaltsabrechnungsland des Mitarbeiters zum Zeitpunkt der Dokumenterstellung **Hinweis:** Wenn Sie das Dokument hochladen oder die Fall-Anhänge in die Mitarbeiterakte verschieben, ist der Wert im Feld **Gehaltsabrechnungsland** standardmäßig auf das Benutzerprofil des Mitarbeiters festgelegt.
Dokumenttyp	Dokumenttyp, dem das Mitarbeiterdokument zugeordnet ist. Dokumenttypen sind mit Kategorisierungen und Aufbewahrungsrichtlinien verbunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Sie können ein Dokument nur lesen und schreiben, wenn Sie die Anforderung für die Konfiguration des Lese- oder Schreibzugriffs von mindestens einer mit dem Dokumenttyp verknüpften Sicherheitsrichtlinie erfüllen. ○ Sie können ein Dokument nur löschen, wenn Sie die Anforderung für die Konfiguration der Löschberechtigung von mindestens einer mit dem Dokumenttyp verknüpften Sicherheitsrichtlinie erfüllen. ○ Sie können eine Benachrichtigung über einen Löschvorgang nur erhalten, wenn Sie die Anforderung für die Konfiguration der Löschberechtigung oder -benachrichtigung von mindestens einer mit dem Dokumenttyp verknüpften Sicherheitsrichtlinie erfüllen.
Gültig ab	Datum und Uhrzeit ab dem Zeitpunkt, zu dem das Mitarbeiterdokument gültig ist. Im Allgemeinen entspricht das „Gültig ab“-Datum dem Datum der Dokumenterstellung. Dies gilt nicht für vertragliche Vereinbarungen. Beispielsweise kann eine Gehaltserhöhung oder Beförderung ab einem anderen Datum als dem Datum der Leistungsbewertung in Kraft treten.
HR-Fall	HR-Fallnummer, der das Mitarbeiterdokument zugeordnet ist, wenn es von einem HR-Fall verschoben wurde.
Aufbewahrte Elemente löschen	Status der Löschungsverzögerung eines Dokuments. ○ Ausstehende Löschgenehmigung: Löschungsbenachrichtigung wurde verschickt, aber die Autorisierung ist nicht eingegangen. ○ Löschung genehmigt: Genehmigung zum Löschen wurde erhalten, die Löschung des Dokuments ist geplant. ○ Löschung abgelehnt: Genehmigung zum Löschen wurde nicht erteilt, die Löschung des Dokuments ist nicht geplant.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die mit einem Dokumenttyp verknüpfte Sicherheitsrichtlinie legt die Löschungsgenehmigung fest. Die folgenden Rollen haben die Berechtigung zum Ändern der Löschungsgenehmigung: ▪ EF Administrator [sn_hr_ef.admin] ▪ Manager in Employee File Management [sn_hr_ef.manager]
Ablaufdatum	Option zum Festlegen eines Ablaufdatums für ein Dokument. E-Mail-Benachrichtigungen werden an Dokumentbesitzer, Manager oder HR-Vertreter (gemäß Ablaufrichtlinien) gesendet, wenn das Dokument abläuft oder kurz vor dem Ablauf steht. **Hinweis:** Diese Option ist nur aktiviert, wenn ein Administrator das Kontrollkästchen **Ablaufdatum** aktiviert.

3. Klicken Sie auf **Absenden**, um den Datensatz des Mitarbeiterdokuments zu erstellen.
   Die Registerkarte mit der zugehörigen Liste zum Überwachungspfad für Mitarbeiterdokumente wird angezeigt.

   Liefert eine Ansicht aller Aktionen für ein Mitarbeiterdokument, von der Erstellung oder dem Upload bis zum Löschzeitpunkt.

   Die folgenden Aktionen werden erfasst:

   - Datensatz erstellt
   - Felder aktualisiert
   - Anlage entfernt
   - Anlage aktualisiert
   - Anlage umbenannt
   - Plattform-Tag hinzugefügt
   - Plattform-Tag entfernt
   - Dokument angezeigt
   - Dokument heruntergeladen
   - Dokument, das vom Mitarbeiter aus dem Mitarbeiter-Center heruntergeladen wurde

Mitarbeiterdokumente in Dokumenten-Repository verschieben

Sie können Mitarbeiterdokumente von einem HR-Fall in das Repository der Mitarbeiterdokumente verschieben. Sie können Mitarbeiterdokumente auch automatisch vom HR-Service verschieben, wenn ein HR-Fall abgeschlossen wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.document_writer oder sn_hr_core.case_reader

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiterdokumente können direkt dem Repository der Mitarbeiterdokumente hinzugefügt werden. Das Repository der Mitarbeiterdokumente ist ein zentrales Repository für die schnelle und einfache Identifizierung mithilfe verschiedener Sortierfunktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterdokument erstellen oder bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Alle HR-Anfragen**.
2. Wählen Sie einen Fall, dem Mitarbeiterdokumente angefügt wurden.
   In der Listenansicht ist es nicht möglich, HR-Fälle mit angefügten Mitarbeiterdokumenten zu identifizieren. Die HR-Fallnummer oder die Person, für die der Fall geöffnet wurde, sind erforderlich, um einen HR-Fall zu identifizieren.
3. Klicken Sie im Formular-Header auf **Anlagen verschieben**.
   Das Menü **Anhänge in Mitarbeiterdokumente verschieben** wird angezeigt.
4. Wählen Sie die Checkbox neben den Dokumenten, die Sie verschieben möchten.
   Die Felder **COE für zu verschiebende Anhänge auswählen** und **Themendetails** können geändert werden, aber nur, wenn das Dokument unter einer falschen Art HR-Fall hinzugefügt wurde.
5. Wählen Sie den **Dokumenttyp** für jedes Dokument aus.
   Der Dokumenttyp bestimmt die Kategorisierung, wer auf das Dokument Zugriff hat, und die Aufbewahrungsrichtlinie. Wenn kein Dokumenttyp für das zugeordnete Themendetail angezeigt wird, sollte eines erstellt werden, um eine richtige Kategorisierung sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinien für einen Dokumenttyp definieren.
6. Klicken Sie auf **Auswahl verschieben**.

Ergebnisse

Die Mitarbeiterdokumente werden vom HR-Fall zum Repository der Mitarbeiterdokumente verschoben. Nachdem ein Mitarbeiterdokument verschoben wurde, wird der Dateiname, das Format und die Größe von der Anlage in das Dokument kopiert.

Hinweis:
Darüber hinaus können Sie den Vorgang automatisieren, indem Sie das Kontrollkästchen **Anlagen automatisch verschieben** für HR-Services aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Anhänge verschoben haben, werden die Anhänge im Abschnitt „Mitarbeiterdokumente“ im Fall angezeigt.

Gesetzliche Aufbewahrungspflicht für Mitarbeiterdokumente hinzufügen oder entfernen

Rechtliche Aufbewahrungspflichten verhindern die Löschung von Dokumenten, die zu einem bestimmten Dokumenttyp gehören, oder von allen Mitarbeiterdokumenten eines HR-Profils.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht setzt alle Aufbewahrungsrichtlinien für zugewiesene Mitarbeiterdokumentation außer Kraft.

Hinweis:
Wenn Sie als Systemadministrator [admin] angemeldet sind, stellen Sie sicher, dass die Anzeige für den Bereich Employee Document Management gilt. Wenn Sie Ihren Bereich ändern, müssen Sie auch die Seite neu laden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht verhindert das Löschen von Dokumenten nur durch den vordefinierten Mechanismus für die Dokumentbereinigung. Sie gilt nicht für anwenderdefinierte Bereinigungsmechanismen, wie z. B. anwenderdefinierte Tabellenbereinigungen oder Tabellenarchivierungsregeln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **HR-Profile**.
2. Wählen Sie ein HR-Profil, für das Sie eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht einrichten möchten.
3. Klicken Sie im Formular-Header auf **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinzufügen**.
4. Wählen Sie unter **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht auf diesem Profil hinzufügen** einen Grund aus, und fügen Sie Kommentare hinzu.
5. Klicken Sie auf **OK**.
6. Kommentare hinzufügen.
7. Klicken Sie auf **OK**.
8. Um einen Dokumenttyp in die gesetzliche Aufbewahrungspflicht zu versetzen, navigieren Sie zu **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Dokumenttypen**.
9. Wählen Sie einen Dokumenttyp aus.
10. Klicken Sie auf **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinzufügen**.
    Die Schaltfläche **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinzufügen** befindet sich im Formular-Header.
11. Kommentare hinzufügen.
12. Klicken Sie auf **OK**.
13. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
    Für alle Dokumente des Dokumenttyps gilt eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht und sie werden nicht basierend auf der Aufbewahrungsrichtlinie gelöscht.

Mehreren HR-Profilen gesetzliche Aufbewahrungspflichten hinzufügen

Fügen Sie mehreren HR-Profilen gleichzeitig gesetzliche Aufbewahrungspflichten hinzu. Rechtliche Aufbewahrungspflichten verhindern die Löschung von Mitarbeiterdokumenten eines HR-Profils.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **HR-Profile**.
2. Wählen Sie in der Listenansicht alle HR-Profile aus, auf die Sie die gesetzliche Aufbewahrungspflicht anwenden möchten.
3. Wählen Sie unter **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Aktion **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinzufügen** aus.
4. Im Dialogfeld „Gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinzufügen“:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Feld **Grund** einen Wert aus.

b. Fügen Sie im Feld **Kommentare** weitere Details hinzu.

c. Klicken Sie auf **OK**.
Die Mitarbeiterdokumente der ausgewählten HR-Profile werden der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht unterworfen und basierend auf der Aufbewahrungsrichtlinie nicht gelöscht.

Mehreren Dokumenttypen gesetzliche Aufbewahrungspflichten hinzufügen

Fügen Sie mehreren Dokumenttypen gleichzeitig gesetzliche Aufbewahrungspflichten hinzu. Gesetzliche oder rechtliche Aufbewahrungspflichten verhindern die Löschung von Dokumenten, die zu einem bestimmten Dokumenttyp gehören.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.manager, sn_hr_core.profile_writer, sn_hr_ef.legal_hold_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Dokumenttypen**.
2. Wählen Sie in der Listenansicht alle Dokumente aus, auf die Sie die gesetzliche Aufbewahrungspflicht anwenden möchten.
3. Wählen Sie unter **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die Aktion **Gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinzufügen** aus.
4. Im Dialogfeld „Gesetzliche Aufbewahrungspflicht hinzufügen“:
   a. Wählen Sie im Feld **Grund** einen Wert aus.
   b. Fügen Sie im Feld **Kommentare** weitere Details hinzu.
   c. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Dokumente der ausgewählten Dokumenttypen werden der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht unterworfen und basierend auf der Aufbewahrungsrichtlinie nicht gelöscht.

Dokumente mit gesetzlicher Aufbewahrungspflicht verwalten

Sie können eine Liste aller Dokumenttypen oder HR-Profile anzeigen, für die derzeit eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht eingerichtet ist oder war. Sie können die Gründe prüfen, aus denen ein Dokumenttyp oder ein HR-Profil mit einer gesetzlichen Aufbewahrungspflicht belegt wurde und die gesetzliche Aufbewahrungspflicht entfernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.legal_hold_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Gesetzliche Aufbewahrungspflichten werden für Mitarbeiterdokumente abhängig vom HR-Profil oder vom Dokumenttyp eingerichtet. Weitere Informationen finden Sie unter Gesetzliche Aufbewahrungspflicht für Mitarbeiterdokumente hinzufügen oder entfernen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Gesetzliche Aufbewahrungspflichten**.
2. Wählen Sie einen Dokumenttyp oder ein HR-Profil.
3. Ändern Sie ggf. den Wert im Feld **Grund für gesetzliche Aufbewahrungspflicht**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie in das Feld **Kommentare** Anmerkungen ein.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Löschprotokolle des Mitarbeiterdokuments anzeigen

Für eine optimale Systemleistung und abhängig von Ihren internen Verfahren werden Mitarbeiterdokumente basierend auf der Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens gelöscht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Löschen werden Mitarbeiterdokumente dauerhaft aus der Instanz gelöscht. Durch das Löschen wird Gesamtspeicher freigesetzt.

- Das Löschprotokoll zeigt, welche Dokumente gelöscht wurden.
- Attribute der gelöschten Dokumente werden gespeichert.
- Die Standardattribute, die gelöschte Dokumente identifizieren, sind Mitarbeiter- und HR-Fallnummer. Sie können die Standardwerte in den Eigenschaften für Employee Document Management ändern.

Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften der Anwendung Employee Document Management.

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Protokolle löschen**.
Eine Liste der gelöschten Dokumente mit den Feldern, die in **Falls aktiviert, werden diese Felder in den Bereinigungsprotokollen berücksichtigt** der Eigenschaften für Employee Document Management festgelegt wurden, wird angezeigt.

Massenimporte in Employee Document Management

Verwenden Sie die Funktion für Massenimporte in Employee Document Management, um Ihre Mitarbeiterdokumente von einem externen, cloud-basierten Speicher eines Drittanbieters oder von einem lokalen Netzwerkverzeichnis in Employee Document Management zu kopieren. Die Aufbewahrung Ihrer Mitarbeiterdokumente in 'HR-Servicebereitstellung macht die Verwaltung effizient und praktisch.

Wenn Sie Ihre Mitarbeiterdokumente derzeit außerhalb von 'HR-Servicebereitstellung speichern, können Sie diese Dokumente über die Dauer der Unternehmenszugehörigkeit Ihrer Mitarbeiter konsolidieren und pflegen.

Ihr aktuelles Dokumentenrepository

Wo Sie Ihre Mitarbeiterdokumente derzeit speichern, bestimmt die Konfiguration des Massenimports. Die Massenimport-Funktion in Employee Document Management ermöglicht die Integration mit:

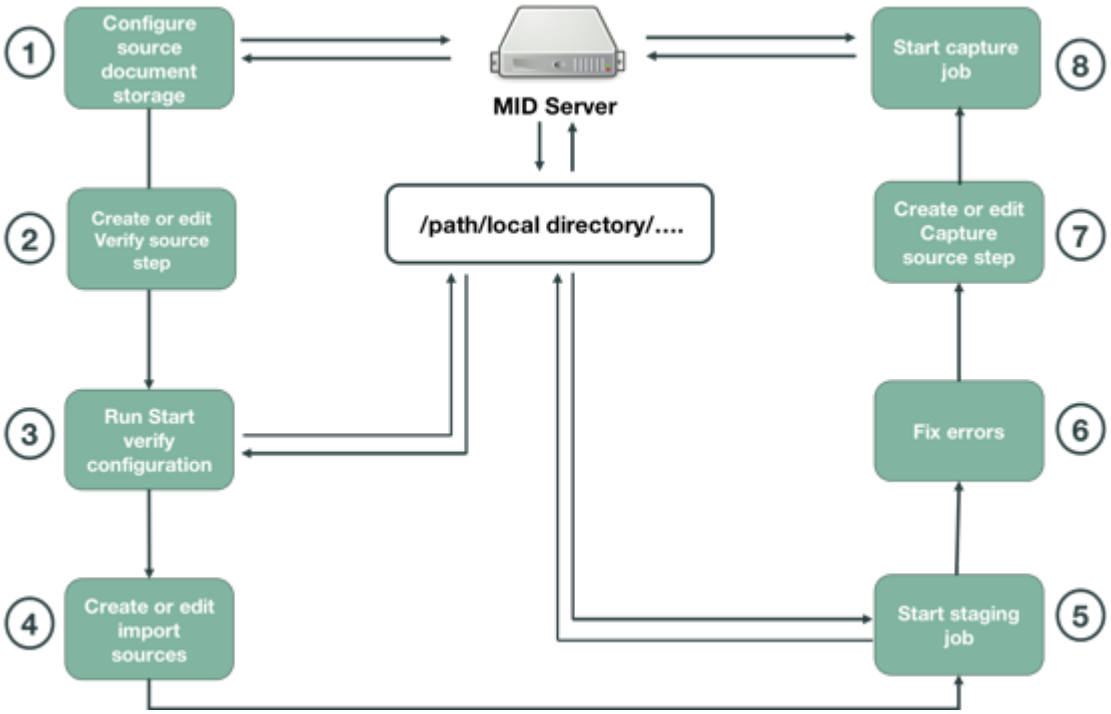
- lokalen Dokumentspeicherlösungen.
- cloud-basierten Dokumentspeicherlösungen von Drittanbietern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren des lokalen Dokumentspeichers

Die Aktivierung des Plugins Orchestration [com.snc.runbook_automation] ist für den Import von Mitarbeiterdokumenten aus einem lokalen Dokumentenrepository erforderlich.

Hinweis:
Java JRE 6 oder höher ist ebenso erforderlich.



Der Prozess für das Konfigurieren von 'HR-Servicebereitstellung mit einem lokalen Dokumenten-Repository ist:

1. Konfigurieren Sie 'HR-Servicebereitstellung zur Kommunikation mit dem Quellort laut der Importkonfiguration von Employee Document Management.

   Bevor Sie einen lokalen Dokumentspeicher konfigurieren können, stellen Sie sicher, dass ein MID Server konfiguriert und verfügbar ist. Ein MID-Server ist für die Kommunikation und den Transport von Daten zwischen einer ServiceNow-Instanz und Anwendungen, Datenquellen und Services erforderlich.

   Wichtig:
   Standardmäßig erwartet diese Funktion, dass der Dateiserver UNIX ist. Wenn der Dateiserver ein anderes Betriebssystem als UNIX verwendet, müssen Sie die Lösung anpassen.

   - Es werden nur SSH-Anmeldeinformationen (Secure Shell Protocol) unterstützt.
   - Der MID Server kann sich auf einem Windows- oder Linux-Server befinden. Auf dem Server, der die zu importierenden Dateien hostet, darf kein Windows-Betriebssystem installiert sein.

     Hinweis:
     Andere Methoden zum Konfigurieren des lokalen Dokumentenspeichers erfordern eine benutzerdefinierte Entwicklung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Satz Anmeldeinformationen für die Authentifizierung beim lokalen Dokumentspeicher. Weitere Informationen finden Sie unter SSH-Anmeldeinformationen für den MID-Server einrichten .

Hinweis:
Bei der Verbindung mit einem lokalen Dokumenten-Repository müssen Sie möglicherweise Administratorrechte erteilen.

2. Erstellen oder bearbeiten Sie den Quellschritt Prüfen. Dieser Schritt erstellt einen Quellschritt, der für die Validierung der Verbindung zwischen Ihrem lokalen Verzeichnis und Employee Document Management nötig ist.

Hinweis:
Die Aufbewahrung Ihrer Quell-Mitarbeiterdokumente in einem zentralen Repository, eine einfache Verzeichnisstruktur und eine konsistente Dateinamenskonvention wird dringend empfohlen und reduziert Fehler erheblich.

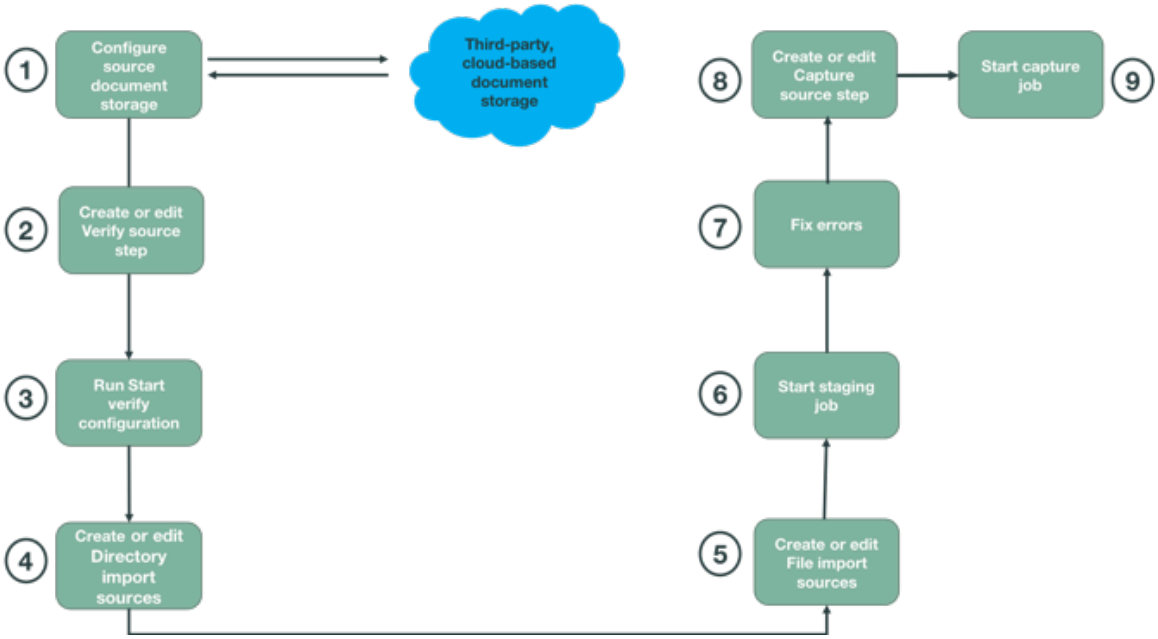
3. Führen Sie den Quellauftrag Überprüfung starten aus, um die Verbindung zu überprüfen und zu validieren, dass Quell-Mitarbeiterdokumente identifiziert und gespeichert sind.
4. Importquellen für Mitarbeiterdokumente erstellen oder bearbeiten Dieser Schritt identifiziert die Quelldokumente, die Sie von Ihrem lokalen Dokumentspeicher in Employee Document Management importieren möchten.
5. Führen Sie den Bereitstellungsauftrag aus. Dieser Schritt speichert Informationen über Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente in der Bereitstellungstabelle Mitarbeiterdokumente [sn_hr_ef_import_staging]. Alle erforderlichen Informationen für den Import des Mitarbeiterdokuments sind in diesem Datensatz enthalten.
6. Vergewissern Sie sich, dass die Schritte 3 und 4 richtig sind, indem Sie Ihre Bereitstellungsdatensätze aufrufen. Beheben Sie Fehler in der Bereitstellungstabelle.
7. Erstellen oder bearbeiten Sie den Quellschritt Erfassen. Dieser Quellschritt importiert Bereitstellungsdatensätze und Quell-Mitarbeiterdokumente in Employee Document Management.
8. Starten Sie den Erfassungsauftrag, der die Bereitstellungsdatensätze verarbeitet, die den Status **Bereit** aufweisen, und die Quell-Mitarbeiterdokumente abruft oder sucht. Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente werden in Employee Document Management kopiert.

Konfigurieren von cloud-basiertem Dokumentspeicher von Drittanbietern

Die Aktivierung des Plugins ServiceNow IntegrationHub Installer [com.glide.hub.integrations] ist erforderlich, um Mitarbeiterdokumente aus einem cloud-basierten Dokumenten-Repository eines Drittanbieters zu importieren.

Hinweis:
Die Integration mit einem cloudbasierten Dokumentspeicher einer Drittpartei gilt als benutzerdefinierte Implementierung. Die Massenimportfunktion von Employee Document Management bietet ein grundlegendes Framework für die Integration mit cloudbasiertem Dokumentenspeicher von Drittparteien. Konsultieren Sie gegebenenfalls Ihren ServiceNow-Lösungsberater.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Sie benötigen Folgendes, um Ihr cloud-basiertes Repository von Drittanbietern für (Quell-) Dokumente zu konfigurieren:

- Die URL zu Ihrem Quelldokument-Repository.
- Anmeldeinformationsalias.

So konfigurieren Sie 'HR-Servicebereitstellung mit einem cloud-basierten Dokumentspeicher eines Drittanbieters:

1. Konfigurieren Sie 'HR-Servicebereitstellung zur Kommunikation mit cloud-basierten Quelldokument-Repositorys von Drittanbietern.
2. Erstellen oder bearbeiten Sie den Quellschritt Prüfen. Dieser Schritt erstellt einen Quellschritt, der für die Validierung der Verbindung zwischen dem cloud-basierten Dokumentenrepository eines Drittanbieters und Employee Document Management nötig ist.

   Hinweis:
   Die Aufbewahrung Ihrer Quell-Mitarbeiterdokumente in einer einfachen Verzeichnisstruktur und eine konsistente Dateinamenskonvention wird dringend empfohlen und reduziert Fehler erheblich.

3. Führen Sie den Quellschritt Prüfen aus, um die Kommunikation zwischen Ihrem cloud-basierten Dokumentenrepository des Drittanbieters und Employee Document Management zu prüfen.
4. Erstellen oder bearbeiten Sie den Quellschritt Verzeichnisimport. In diesem Schritt wird das Verzeichnis Ihrer Quelldokumente in Ihrem cloud-basierten Dokumentspeicher des Drittanbieters angegeben.
5. Erstellen oder bearbeiten Sie den Quellschritt Datei-Import. Dieser Schritt identifiziert die Quelldokumente, die Sie von Ihrem cloud-basierten Dokumentspeicher des Drittanbieters in Employee Document Management importieren möchten.
6. Führen Sie den Bereitstellungsauftrag aus. Dieser Schritt speichert Informationen über Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente in der Bereitstellungstabelle Mitarbeiterdokumente [sn_hr_ef_import_staging]. Alle erforderlichen Informationen für den Import des Mitarbeiterdokuments sind in diesem Datensatz enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Vergewissern Sie sich, dass die Schritte 3 und 4 richtig sind, indem Sie Ihre Bereitstellungsdatensätze aufrufen. Beheben Sie Fehler in der Bereitstellungstabelle.
8. Erstellen oder bearbeiten Sie den Quellschritt Erfassen. Dieser Quellschritt importiert Bereitstellungsdatensätze und Quell-Mitarbeiterdokumente in Employee Document Management.
9. Starten Sie den Erfassungsauftrag, der die Bereitstellungsdatensätze verarbeitet, die den Status **Bereit** aufweisen, und die Quell-Mitarbeiterdokumente abruft oder sucht. Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente werden in Employee Document Management kopiert.

Beschränkungen der Dateigröße

Das Basissystem ermöglicht Ihnen den Import von Mitarbeiterdokumenten mit maximal 30 Megabyte.

Verwenden Sie das Feld **sn_hr_ef.max_file_size** in den Eigenschaften der Anwendung Employee Document Management, um die maximal zulässige Dateigröße festzulegen.

Hinweis:
Eine Erhöhung der maximalen Größe kann sich auf die Systemleistung auswirken.

Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften der Anwendung Employee Document Management.

Importzuordnung verwenden, um Quell-Mitarbeiterdokumente zu finden und zu transformieren

Eine Importzuordnung sucht Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente im Quelldokument-Repository und transformiert sie, um sie in Employee Document Management zu importieren.

Importzuordnungen definieren Zuordnungsvariablen, mit denen Metadaten aus dem Quelldokument-Repository abgerufen werden. Sie können die zu importierenden Mitarbeiterdokumente korrekt identifizieren und sie den erforderlichen Elementen in Employee Document Management zuordnen.

Die erforderlichen Elemente für ein lokales Netzwerkverzeichnis sind:

- Name des Mitarbeiters
- Dokumenttyp
- Dateiname

Die erforderlichen Elemente für ein cloud-basiertes Verzeichnis von einem Drittanbieter sind:

- items
- Element
- Name des Mitarbeiters
- Dokumenttyp
- Dateiname
- URL

Analyse von Feldern und Werten in einer Ausgabedatei

Wenn Ihr Quelldokument-Repository eine Ausgabedatei liefert, können Sie Zuordnungsdaten transformieren und analysieren und die Ausgabedatei in Werte abbilden,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die für Employee Document Management erforderlich sind. So transformieren Sie eine Ausgabedatei:

- Erstellen Sie einen Zuordnungsfeldtyp, der ein Array von Elementen in der Ausgabedatei findet (JSON ist ein Beispiel für eine Ausgabedatei).
- Erstellen Sie einen Zuordnungsfeldtyp, der für jedes Element des Arrays die Datei-ID sucht.
- Erstellen Sie einen Zuordnungsfeldtyp, der das zugeordnete Element Mitarbeiter sucht.
- Erstellen Sie einen Zuordnungsfeldtyp, der das zugeordnete Element docType sucht.
- Erstellen Sie einen Zuordnungsfeldtyp, der das zugeordnete Element fileName sucht.
- Erstellen Sie einen Zuordnungsfeldtyp, der das zugeordnete Element URL sucht.

Extrahieren aus einem Dateinamen

Wenn Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente Folgendes haben:

- Eine konsistente Namenskonvention.
- Die Mitarbeiterdatei enthält alle erforderlichen Metadaten im Dateinamen.

Sie können Importzuordnungen verwenden, um das Quell-Mitarbeiterdokument zu suchen und es in Werte zu transformieren, die in Employee Document Management erforderlich sind.

Beispielsweise haben Ihre Mitarbeiterdokumente eine konsistente Namenskonvention: Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf. Sie können Teile des Dateinamens den erforderlichen Elementen für Employee Document Management zuordnen:

- Name des Mitarbeiters: abel.tuter
- Dokumenttyp: LOARequestLeave
- Dateiname: Abel_Tuter_LOARequestLeave.pdf

Skripterstellung

Sie können auch Skripts verwenden, um Quellelemente den erforderlichen Zuordnungselementen für Employee Document Management zuzuweisen. Siehe Skripts.

Hinweis:
Das Basissystem enthält Beispiele für Importzuordnungen, die Sie als Modelle nutzen können.

Massenimporte in Employee Document Management mit Quelldokument-Repository konfigurieren

Verwenden Sie die Dokument-Importkonfiguration, um das Quelldokument-Repository zu identifizieren und mit ihm zu kommunizieren. Das Quelldokument-Repository ist der Ort, an dem Sie Ihre Mitarbeiterdokumente derzeit speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bevor Sie Ihre Mitarbeiterdokumente aus Ihrem Quelldokument-Repository verschieben können, müssen Sie folgende Schritte ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Identifizieren Sie den Typ des Repositorys, aus dem Sie Dokumente abrufen.
- Identifizieren Sie die URL und die Anmeldeinformationen aus dem Repository, aus dem Sie Dokumente abrufen. Oder identifizieren Sie das Verzeichnis, aus dem Sie Dokumente abrufen.
- Testen Sie, um sicherzustellen, dass Kommunikation zwischen Ihrem Quell-Repository und Employee Document Management möglich ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Massenimport** > **Konfiguration importieren**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Mitarbeiterdokument – Konfiguration importieren

Felder	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name, der Ihre Massen-Upload-Konfiguration für Mitarbeiterdokumente bezeichnet.
Quelltyp	Identifiziert die Quelle, aus der Sie Mitarbeiterdokumente verschieben. ○ Lokal: Das Quell-Repository für Mitarbeiterdokumente ist lokal. ○ Lokal: Das Quell-Repository für Mitarbeiterdokumente ist cloud-basiert.
Host	Wird angezeigt, wenn **Lokal** unter **Quelltyp** ausgewählt wird. Die IP-Adresse des lokalen Quell-Repositorys für Mitarbeiterdokumente, die Sie abrufen. Wenn Sie sie aus einem lokalen Verzeichnis abrufen, die IP-Adresse der Quelle, die über den MID-Server verbunden ist.
URL	Wird angezeigt, wenn **URL** unter **Quelltyp** ausgewählt wird. Die URL des cloud-basierten Quell-Dokumenten-Repositorys eines Drittanbieters.
Verzeichnis	Das Verzeichnis in dem Quell-Repository für Mitarbeiterdokumente, aus dem Sie abrufen. Für den lokalen Quelltyp können Sie eine rekursive Verzeichnisstruktur angeben. Für cloud-basierte (URL) Quelltypen oder Drittanbieter-Quelltypen können Sie nur das Root-Verzeichnis angeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie mehrere Verzeichnisse in Ihrem cloud-basierten Repository eines Drittanbieters haben, ist eine separate Importkonfiguration für Mitarbeiterdokumente für jedes einzelne erforderlich. Verwenden Sie die Schaltfläche **Klonkonfiguration**, um das Klonen zu vereinfachen.
Staging-Datensatzstatus	Der Status, der Staging-Datensätzen des importierten Mitarbeiterdokuments zugewiesen wird, bevor diese in das Mitarbeiterdokument eingefügt werden. ○ Entwurf: Ermöglicht Ihnen, die Staging-Datensätze vor dem Einfügen in die Mitarbeiterdokumente zu überprüfen. **Hinweis:** Verwenden Sie den Status **Entwurf** als Standard in einer Testumgebung, wenn Sie Ihre Zuordnungskonfigurationen anpassen. Mitarbeiterdokumente, die den Status **Entwurf** haben, müssen auf **Bereit** geändert werden, bevor der Erfassungsschritt sie verarbeiten kann. ○ Bereit: Wenn die Staging-Datensätze für Mitarbeiterdokumente korrekt sind und keine Überprüfung benötigen, verwenden Sie diesen Status. Sie können weiterhin alle Fehler beheben, die auftreten. Der Status ändert sich auf Fehler, wenn die Überprüfung nicht bestätigt werden kann. **Hinweis:** Verwenden Sie den Status „Bereit“ als Standard in einer Produktionsumgebung, nachdem Sie mit Tests sichergestellt haben, dass Ihre Zuordnungskonfigurationen fehlerfrei sind. Mitarbeiterdokumente im Status „Bereit“ werden automatisch im Schritt „Erfassen“ verarbeitet.
Anmeldeinformationsalias	Die Alias-ID für eine Verbindung oder Anmeldeinformationen, die diese Anmeldeinformationen oder den Verbindungsdatensatz kennzeichnet. Der Anmeldeinformationsalias ist erforderlich, um die Verbindung zum lokalen Quell-Dokumentrepository herzustellen. Der Anmeldeinformationsalias wird vom lokalen Dokumentrepository konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Die Anmeldeinformationen für den Zugriff auf das lokale Dokumentrepository werden auf der Instanz gespeichert und mit dem Alias markiert.
Domäne	Automatisch über Domain Separation ausgefüllt. Identifiziert die spezifische Domäne, für die Sie Massen-Uploads von Mitarbeiterdokumentationen konfigurieren.
Protokollzuordnung	Gibt an, dass Sie Debug-Anweisungen während der Staging-Phase in das Systemprotokoll schreiben möchten. Eine Protokoll-Zuordnung ermöglicht ein einfacheres Debuggen der Zuordnung. Empfohlen, wenn Sie zuerst Massenimporte während der Testphase konfigurieren.

Hinweis:
Weitere Informationen zu Anmeldeinformationen und Aliassen finden Sie unter Einführung in Anmeldeinformationen, Verbindungen und Aliasse .

Weitere Informationen zur Domain Separation finden Sie unter Domain Separation und HR Service Delivery.

3. Wählen Sie **Speichern**, **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Die Registerkarten Importquellen Mitarbeiterdokumente und Importzuordnungen Mitarbeiterdokumente werden angezeigt.

Importkonfiguration erstellen oder bearbeiten

Ordnen Sie zum Importieren von Mitarbeiterdokumenten die Quell-Mitarbeiterdokumente aus Ihrem lokalen Dokument-Repository oder einem cloud-basierten Drittanbieter-Repository Employee Document Management zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.document_import

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei einem lokalen Dokument-Repository erfasst die Namenszuordnung Metadaten einer Datei aus dem Dateinamen.

Prozedur

1. Klicken Sie im Formular **Mitarbeiterdokument – Konfiguration importieren** auf die Registerkarte **Mitarbeiterdokument – Zuordnung importieren**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder auf eine vorhandene Importkonfiguration.
3. Füllen Sie das Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterdokument – Zuordnung importieren

Feld	Beschreibung
Konfiguration	Der Name der Massenimportkonfiguration für Mitarbeiterdokumente. Weitere Informationen finden Sie unter Massenimporte in Employee Document Management mit Quelldokument-Repository konfigurieren.
Zuordnungstyp	Definiert, wie Sie die Quell-Mitarbeiterdokumente in Ihrem Quelldokument-Repository finden. ○ Feld: Gibt an, dass Sie innerhalb eines Arrays von Informationen über Ihr Quelldokument einen bestimmten Teil des Arrays für die Zuordnung identifizieren möchten. ○ Wert: Gibt an, dass Sie einen bestimmten Zeitraum innerhalb eines Arrays von Informationen aus Ihrem Quelldokument identifizieren, den Sie zuordnen möchten.
Regulärer Ausdruck	Zeichenfolge eines regulären Ausdrucks, der Dateien identifiziert, die Sie im Quell-Repository einbeziehen möchten. Beispielsweise (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) entspricht Dateinamen, die alphanumerische Zeichen, Unterstriche und einen Punkt enthalten. Sobald Sie bestimmte Teile der Informationen im Array identifiziert haben, können Sie es zuordnen. Je konsistenter Ihre vorhandene Namenskonvention ist, desto leichter ist es, Ihre Mitarbeiterdokumente in Ihrem Quell-Repository zu finden.
Ersetzen	Die Informationen, die das Quell-Mitarbeiterdokument nach dem Import in Employee Document Management enthalten soll. Beispielsweise hat das Array für Ihr Quell-Mitarbeiterdokument den Begriff Schule. Sie möchten, dass der neue Wert Transkriptionen als Dokumenttyp erhält. Geben Sie Folgendes ein: ○ Ersetzen Sie: Transkriptionen ○ Zugeordnetes Element: docType ○ Quellelement: Schule

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sie können auch reguläre Ausdrücke (RegEx) verwenden, um den Ersatzwert zu definieren. Verwenden Sie bei der Nutzung von RegEx eine Test-Website für reguläre Ausdrücke, um eine korrekte Analyse sicherzustellen.
Zugeordnetes Element	Bestimmt, welches Metadatenfeld erfasst wird und welcher Wert in den final erstellten Bereitstellungsdatensatz aufgenommen wird. Felder aus der Bereitstellungstabelle Dokumentimport [sn_hr_ef_import_staging], denen Sie Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente zuordnen möchten. Das Basissystem bietet die folgenden Felder, denen Sie Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente zuordnen können: ○ docType: Dokumenttyp ○ fileName: Dateiname ○ employee: Name des Mitarbeiters
Quellelement	Das Feld oder der Wert aus einem lokalen oder cloud-basierten Drittanbieter-Repository für Mitarbeiterdokumente, das Sie Employee Document Management zuordnen möchten. Wenn beispielsweise der Name Ihrer Quelldatei den Namen des Mitarbeiters enthält, können Sie den Mitarbeiternamen als Quellelement und das zugeordnete Element employee verwenden.
Regulären Ausdruck filtern	Eine Sequenz eines regulären Ausdrucks, die Text entspricht, der sich im Array des Quell-Mitarbeiterdokument-Repositorys befindet. Verwenden Sie dieses Feld, um die Identifizierung von Quell-Mitarbeiterdokumenten einzugrenzen.
Filterfeld	Sucht bestimmten Text im Array von Informationen, die aus dem Quell-Repository zurückgegeben werden, wenn dem Regex entsprechende Dateien importiert werden. **Hinweis:** Sie können auch reguläre Ausdrücke (RegEx) verwenden, um den Ersatzwert zu definieren. Verwenden Sie bei der Nutzung von RegEx eine Test-Website für reguläre Ausdrücke, um eine korrekte Analyse sicherzustellen.

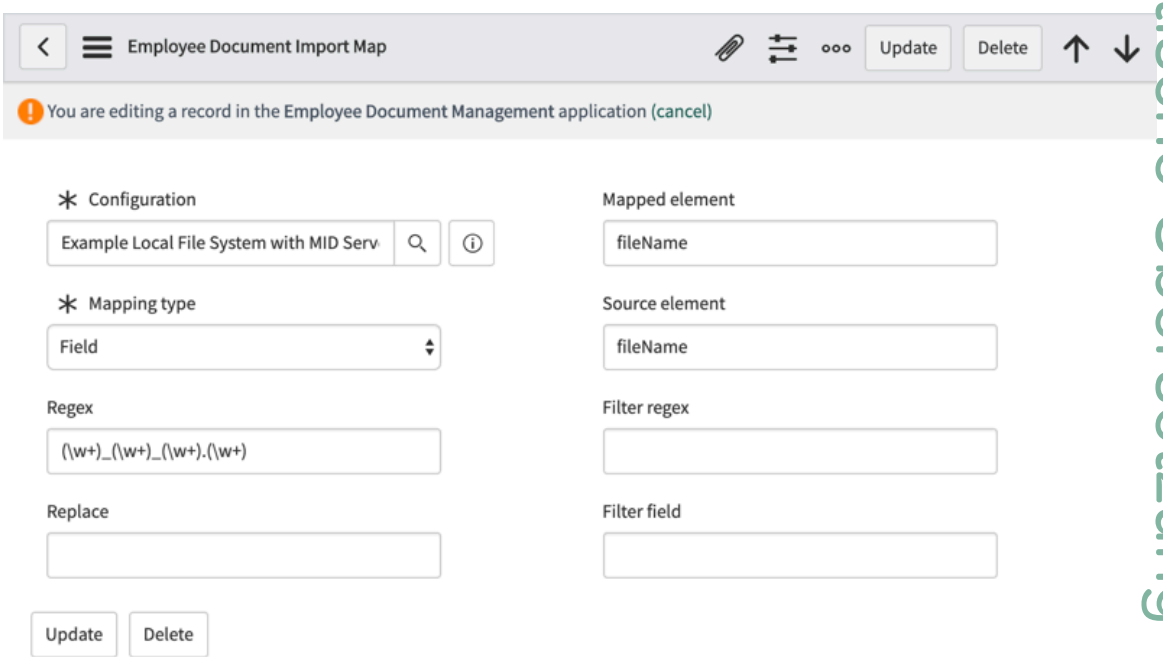
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Verwenden Sie dieses Feld, um die Informationen zu verfeinern, die Sie zuordnen möchten. So importieren Sie beispielsweise nur Dateien, deren Name das Format vorname_nachname_xxx.pdf (werner_schmidt_erstattung.pdf) hat: ○ Regulärer Ausdruck: (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+) ○ Zugeordnetes Element: fileName ○ Quellelement: fileName ○ Filterfeld: .pdf

Bespiel Dateiname

Der Beispiel-Dateiname ist werner_schmidt_erstattung.pdf.

Wie Sie den Dateinamen im Quell-Repository finden und extrahieren, lesen Sie in diesem Beispiel:



Die Import-Zuordnung sucht nach einem Quellelement mit der Bezeichnung fileName.

Diese Import-Zuordnung wird dieses Quellelement in ein zugeordnetes Element namens fileName übersetzen.

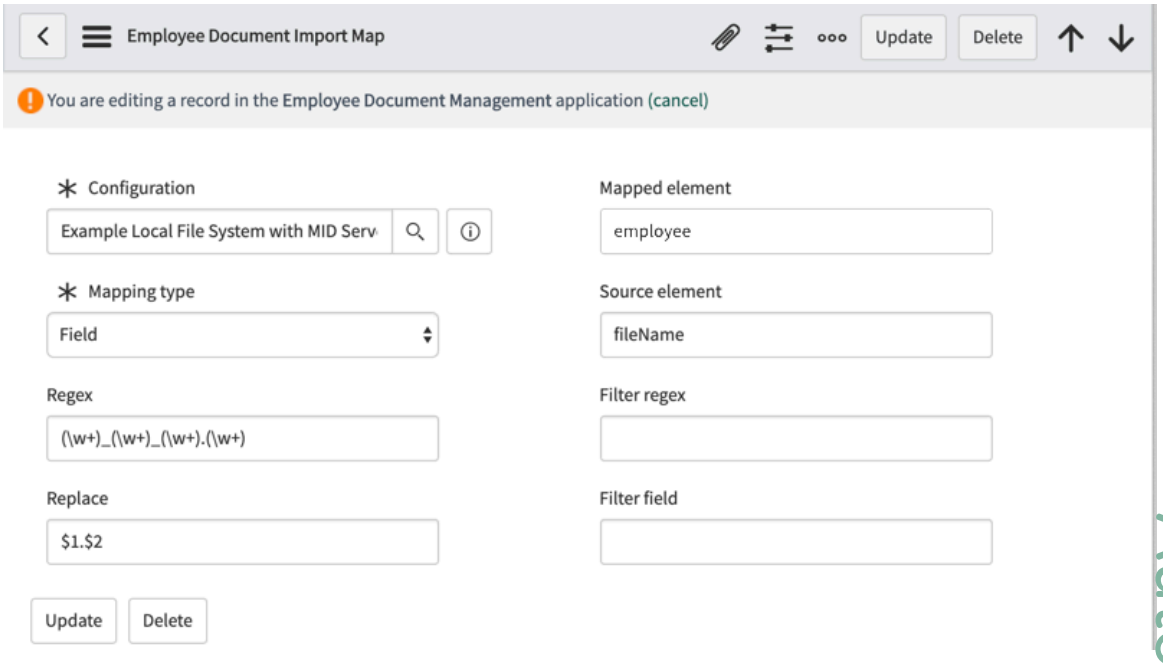
Der reguläre Ausdruck sucht nach einem Dateinamen im Format vorname_nachname_xxx.pdf.

Beispiel Dateiname in Mitarbeitername

Aus dem Dateinamen wird der Name des Mitarbeiters extrahiert. Der Name des Mitarbeiters ist eine Anforderung für Employee Document Management.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Import-Zuordnung sucht nach einem Quellelement mit der Bezeichnung fileName.

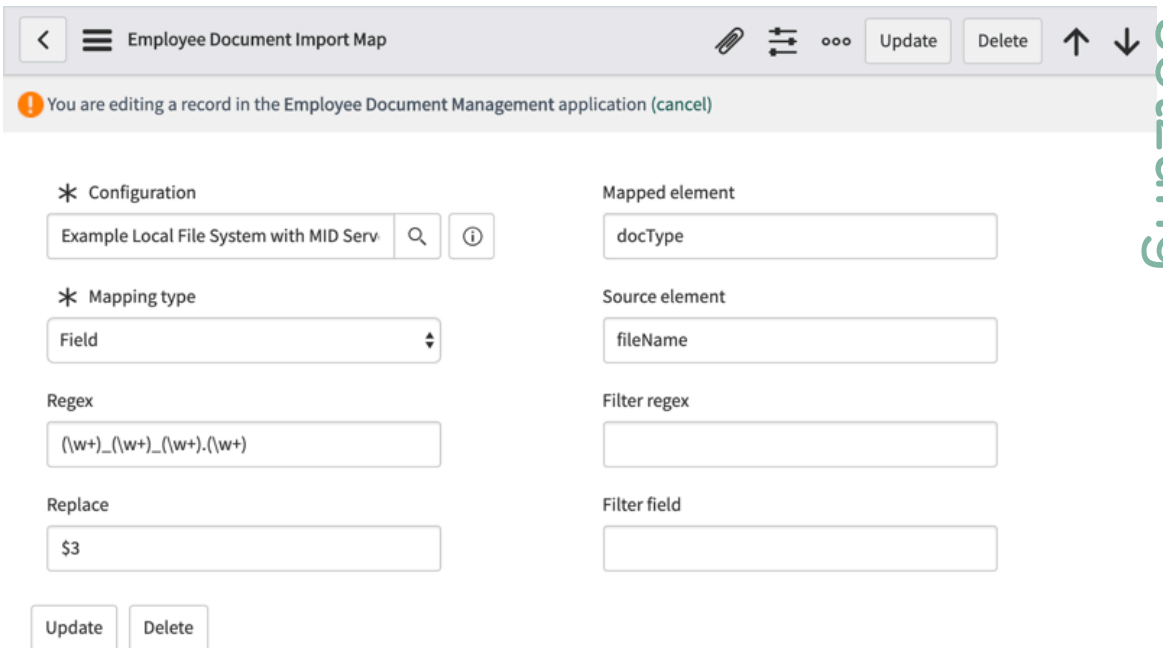
Die Import-Zuordnung wird dieses Quellelement in ein zugeordnetes Element namens employee übersetzen.

Der reguläre Ausdruck sucht nach einem Dateinamen im Format vorname_nachname_erstattung.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Der ursprüngliche Dateiname wird durch first.last ersetzt ($1.$2)

Beispiel Dateiname in Dokumenttyp

Aus dem Dateinamen wird der Dokumenttyp extrahiert. Der Dokumenttyp ist eine Voraussetzung für Employee Document Management.



Die Import-Zuordnung sucht nach einem Quellelement mit der Bezeichnung fileName.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Import-Zuordnung wird dieses Quellelement in ein zugeordnetes Element namens employee übersetzen.

Der reguläre Ausdruck sucht nach einem Dateinamen im Format vorname_nachname_erstattung.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Er erstellt einen DocType Erstattung ($3).

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Erstellen oder bearbeiten Sie den Quellschritt Prüfen.

Verwenden Sie Importaufträge für Mitarbeiterdokumente zum Erstellen eines Quellschritts Prüfen. Prüfen ist erforderlich, um die Verbindung zwischen Ihrem lokalen Verzeichnis oder Ihrem cloud-basierten Drittanbieter-Dokument-Repository und Employee Document Management zu überprüfen. Der Quellschritt Prüfen validiert auch, dass Quell-Mitarbeiterdateien vorhanden sind, die verarbeitet werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Basissystem bietet einen Quellschritt Prüfen als Beispiel an, den Sie als Modell nutzen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Konfiguration importieren**.
2. Klicken Sie auf einen vorhandenen Importkonfigurationsdatensatz.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Importquelle für Mitarbeiterdokument“ für einen vorhandenen Quellschritt auf „Prüfen“ oder auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus oder bearbeiten Sie es.

Importquelle für Mitarbeiterdokument - Prüfen

Feld	Beschreibung
Konfiguration	Ein beschreibender Name, der Ihre Massenupload-Konfiguration für Mitarbeiterdokumente bezeichnet.
Quellschritt	Der Importschritt, der den Importvorgang darstellt. Wählen Sie Prüfen. Prüfen: Stellt sicher, dass die Verbindung zwischen der Mitarbeiterdokument-Instanz und dem Quell-Repository (cloud-basiert von Drittanbieter oder lokal) ordnungsgemäß konfiguriert ist und kommunizieren kann.
Importtyp	Der Importtyp, der den Quellschritt bestimmt. Wählen Sie die Methode, die den Quellschritt bestimmt. ○ Sub-Flow: ein Workflow, der von einem anderen Workflow gestartet wird und den Importschritt bestimmt. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Informationen finden Sie unter Als Subflows verwendete Workflows . ○ Flow-Aktion: die Flow Designer-Aktion, die den Importschritt bestimmt. Siehe Flow Designer . ○ Workflow: Eine automatisierte Möglichkeit, um einen Prozess mit mehreren Schritten bereitzustellen. Siehe Workflow . ○ Skript: zur Automatisierung des Importschritts. Siehe Skripts .
Anwendung	Die Anwendung, in der die Importquelle verwendet wird.
Domäne	Wird automatisch über Domain Separation ausgefüllt und identifiziert die spezifische Domäne, für die Sie Massenuploads von Mitarbeiterdokumenten konfigurieren.
Untergeordneter Flow Aktion Workflow Skript	Der untergeordnete Flow, die Flow-Aktion, der Workflow oder das Skript, das den Quellschritt basierend auf dem Importtyp startet. Wenn Sie zum Beispiel Flow-Aktion als Ihren Importtyp verwenden, wird die Dropdown-Liste Aktion angezeigt, um die Aktion auszuwählen, die Sie zuvor erstellt haben.

5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
6. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Überprüfung der Konfiguration starten**, um den Prüfauftrag zu starten.
   Die Registerkarte **Mitarbeiterdokument – Aufträge importieren** wird mit dem Prüfauftrag im Status **In der Warteschlange** angezeigt.
7. Laden Sie das Formular neu, um festzustellen, ob der Import-Schritt validiert wurde.
   Validiert gibt an, dass die Anmeldeinformationen korrekt sind und das Verzeichnis gültig ist und zeigt die Anzahl der gefundenen Quell-Mitarbeiterdateien im Verzeichnis an.

Quellschritt Stage-Verzeichnissuche erstellen oder bearbeiten

Mit Importaufträgen für Mitarbeiterdokumente erstellen oder bearbeiten Sie den Quellschritt Stage-Verzeichnis.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stage-Verzeichnis ist erforderlich, um Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente aus Ihrem lokalen oder cloud-basierten Drittanbieter-Dokumenten-Repository zu suchen. Dieser Schritt verwendet auch die Zuordnung zur Analyse von Dateinamen und Erstellung eines Datensatzes in der Bereitstellungstabelle für jede der Dateien mit den analysierten Daten.

Das Basissystem bietet ein Beispiel für einen Quellschritt Stage-Verzeichnis, den Sie als Modell nutzen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Konfiguration importieren**.
2. Klicken Sie auf einen vorhandenen Importkonfigurationsdatensatz.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Importquelle für Mitarbeiterdokument“ auf einen vorhandenen Quellschritt „Stage-Verzeichnis“ oder auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus oder bearbeiten Sie es.

Importquelle für Mitarbeiterdokument - Stage-Verzeichnis

Feld	Beschreibung
Konfiguration	Ein beschreibender Name, der Ihre Massenupload-Konfiguration für Mitarbeiterdokumente bezeichnet. Der Name stammt aus der Importkonfiguration für Mitarbeiterdokumente. Weitere Informationen finden Sie unter Massenimporte in Employee Document Management mit Quelldokument-Repository konfigurieren.
Quellschritt	Der Importschritt, der den Importvorgang darstellt. Wählen Sie Stage-Verzeichnis. Stage-Verzeichnis: stellt sicher, dass die Mitarbeiterdokumente aus dem Quell-Repository ordnungsgemäß zugeordnet und auffindbar sind.
Importtyp	Der Importtyp, der den Quellschritt bestimmt. Wählen Sie die Methode, die den Quellschritt bestimmt. ○ Sub-Flow: ein Workflow, der von einem anderen Workflow gestartet wird und den Importschritt bestimmt. Weitere Informationen finden Sie unter Als Subflows verwendete Workflows. ○ Flow-Aktion: die Flow Designer-Aktion, die den Importschritt bestimmt. Siehe Flow Designer. ○ Workflow: Eine automatisierte Möglichkeit, um einen Prozess mit mehreren Schritten bereitzustellen. Siehe Workflow. ○ Skript: zur Automatisierung des Importschritts. Siehe Skripts.
Anwendung	Die Anwendung, in der die Importquelle verwendet wird.
Domäne	Wird automatisch über Domain Separation ausgefüllt und identifiziert die spezifische

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Domäne, für die Sie Massenuploads von Mitarbeiterdokumenten konfigurieren.
Untergeordneter Flow Aktion Workflow Skript	Der untergeordnete Flow, die Flow-Aktion, der Workflow oder das Skript, das den Quellschritt basierend auf dem Importtyp startet. Wenn Sie zum Beispiel Flow-Aktion als Ihren Importtyp verwenden, wird die Dropdown-Liste Aktion angezeigt, um die Aktion auszuwählen, die Sie zuvor erstellt haben.

5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Quellschritt Stage-Datei erstellen oder bearbeiten

Verwenden Sie Importaufträge für Mitarbeiterdokumente, um den Quellschritt Stage-Datei zu erstellen oder zu bearbeiten. Stage-Datei ist erforderlich, um Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente aus dem cloud-basierten Drittanbieter-Dokumenten-Repository bereitzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Basissystem bietet ein Beispiel für den Quellschritt Stage-Datei, den Sie als Modell nutzen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Konfiguration importieren**.
2. Klicken Sie auf einen vorhandenen Importkonfigurationsdatensatz.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Importquelle für Mitarbeiterdokument“ auf einen vorhandenen Quellschritt „Stage-Datei“ oder auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus oder bearbeiten Sie es.

Importquelle für Mitarbeiterdokument - Stage-Datei

Feld	Beschreibung
Konfiguration	Ein beschreibender Name, der Ihre Massenupload-Konfiguration für Mitarbeiterdokumente bezeichnet. Der Name stammt aus der Importkonfiguration für Mitarbeiterdokumente. Weitere Informationen finden Sie unter Massenimporte in Employee Document Management mit Quelldokument-Repository konfigurieren.
Quellschritt	Der Importschritt, der den Importvorgang darstellt. Wählen Sie Stage-Datei. Stage-Datei: stellt sicher, dass die Mitarbeiterdokumente aus dem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Quellrepository ordnungsgemäß zugeordnet und auffindbar sind.
Importtyp	Der Importtyp, der den Quellschritt bestimmt. Wählen Sie die Methode, die den Quellschritt bestimmt. ○ Sub-Flow: ein Workflow, der von einem anderen Workflow gestartet wird und den Importschritt bestimmt. Weitere Informationen finden Sie unter Als Subflows verwendete Workflows. ○ Flow-Aktion: die Flow Designer-Aktion, die den Importschritt bestimmt. Siehe Flow Designer. ○ Workflow: Eine automatisierte Möglichkeit, um einen Prozess mit mehreren Schritten bereitzustellen. Siehe Workflow. ○ Skript: zur Automatisierung des Importschritts. Siehe Skripts.
Anwendung	Die Anwendung, in der die Importquelle verwendet wird.
Domäne	Wird automatisch über Domain Separation ausgefüllt und identifiziert die spezifische Domäne, für die Sie Massenuploads von Mitarbeiterdokumenten konfigurieren.
Untergeordneter Flow Aktion Workflow Skript	Der untergeordnete Flow, die Flow-Aktion, der Workflow oder das Skript, das den Quellschritt basierend auf dem Importtyp startet. Wenn Sie zum Beispiel Flow-Aktion als Ihren Importtyp verwenden, wird die Dropdown-Liste Aktion angezeigt, um die Aktion auszuwählen, die Sie zuvor erstellt haben.

5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
6. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Bereitstellungsauftrag starten**.
   Der Staging-Auftrag überprüft, ob das Verzeichnis des Quelldokuments und die Quelldateien bereitgestellt werden können. Die Registerkarte **Mitarbeiterdokument – Aufträge importieren** wird mit dem Stage-Importschritt im Status **In der Warteschlange** angezeigt.
7. Laden Sie das Formular neu, um festzustellen, ob der Importschritt Stage abgeschlossen wurde.
   Die Registerkarte **Mitarbeiterdokument – Bereitstellung** wird angezeigt. Sie können alle Quelldokumente anzeigen, die in der Bereitstellungstabelle enthalten sind, und wenn nötig korrigieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterdokumente in der Bereitstellungstabelle korrigieren.
8. Ändern Sie bereitgestellte Dokumente, die den Status **Entwurf** bis **Bereit** aufweisen.
   Bereitgestellte Dokumente müssen den Status **Bereit** aufweisen, damit er in Schritt **Erfassen** übernommen werden kann. Sie können den Status ändern, indem Sie alle bereitgestellten Dokumente, die den Status **Entwurf** haben, markieren und **Bereit für Import** unter **Aktionen für ausgewählte Zeilen** auswählen, oder indem Sie ein bestimmtes bereitgestelltes Dokument öffnen und **Bereit für Import** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quellschritt Erfassen erstellen oder bearbeiten

Verwenden Sie Importaufträge für Mitarbeiterdokumente, um den Quellschritt Erfassen zu erstellen oder zu bearbeiten. Erfassen ist erforderlich, um Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente aus Ihrem lokalen oder cloud-basierten Drittanbieter-Dokumenten-Repository zu importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Basissystem bietet einen Quellschritt Erfassen als Beispiel an, den Sie als Modell nutzen können. Das Beispiel für das lokale Dokumenten-Repository bietet ein Beispielskript, das verwendet werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Konfiguration importieren**.
2. Klicken Sie auf einen vorhandenen Importkonfigurationsdatensatz.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte „Importquellen für Mitarbeiterdokument“ auf einen vorhandenen Quellschritt „Erfassen“ oder auf **Neu**.
4. Füllen Sie das Formular aus oder bearbeiten Sie es.

Importquelle für Mitarbeiterdokument - Erfassen

Feld	Beschreibung
Konfiguration	Ein beschreibender Name, der Ihre Massenupload-Konfiguration für Mitarbeiterdokumente bezeichnet. Der Name stammt aus der Importkonfiguration für Mitarbeiterdokumente. Weitere Informationen finden Sie unter Massenimporte in Employee Document Management mit Quelldokument-Repository konfigurieren.
Quellschritt	Der Importschritt, der den Importvorgang darstellt. Wählen Sie Prüfen. Erfassen: stellt sicher, dass die Mitarbeiterdokumente aus dem Quell-Repository in Employee Document Management importiert werden.
Importtyp	Der Importtyp, der den Quellschritt bestimmt. Wählen Sie die Methode, die den Quellschritt bestimmt. ○ Sub-Flow: ein Workflow, der von einem anderen Workflow gestartet wird und den Importschritt bestimmt. Weitere Informationen finden Sie unter Als Subflows verwendete Workflows .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Flow-Aktion: die Flow Designer-Aktion, die den Importschritt bestimmt. Siehe Flow Designer . ○ Workflow: Eine automatisierte Möglichkeit, um einen Prozess mit mehreren Schritten bereitzustellen. Siehe Workflow . ○ Skript: zur Automatisierung des Importschritts. Siehe Skripts .
Anwendung	Die Anwendung, in der die Importquelle verwendet wird.
Domäne	Wird automatisch über Domain Separation ausgefüllt und identifiziert die spezifische Domäne, für die Sie Massenuploads von Mitarbeiterdokumenten konfigurieren.
Untergeordneter Flow Aktion Workflow Skript	Der untergeordnete Flow, die Flow-Aktion, der Workflow oder das Skript, das den Quellschritt basierend auf dem Importtyp startet. Wenn Sie zum Beispiel Flow-Aktion als Ihren Importtyp verwenden, wird die Dropdown-Liste Aktion angezeigt, um die Aktion auszuwählen, die Sie zuvor erstellt haben.

5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
   Führen Sie den Auftrag Erfassen aus, nachdem die Aufträge Konfiguration prüfen und Bereitstellung erfolgreich abgeschlossen wurden.
6. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Erfassungsauftrag starten**.
   Der Erfassungsauftrag importiert die Quelldokumente in Employee Document Management. Die Registerkarte **Mitarbeiterdokument – Aufträge importieren** wird mit dem Stage-Importschritt im Status **In der Warteschlange** angezeigt.
7. Laden Sie das Formular erneut, um festzustellen, ob der Importschritt „Stage“ abgeschlossen wurde und den Status **Abgeschlossen** aufweist.

Beispiele für Massenimport-Zuordnung

Die Zuordnung Ihrer Quell-Mitarbeiterdokumente zu erforderlichen Elementen im Employee Document Management ist für einen erfolgreichen Massenimport von entscheidender Bedeutung.

Dieses Thema enthält Beispiele dazu, wie Sie die erforderlichen Elemente in Employee Document Management Ihren Quell-Mitarbeiterdokumenten zuordnen. Die genannten Werte sind Beispiele, die Sie durch die Konfiguration der Import-Zuordnung leiten sollen.

Felder und Werte direkt aus vorhandenen Dateinamen zuordnen

Es wird empfohlen, Ihre vorhandenen Dateinamen von Mitarbeiterdokumenten zu nutzen, wenn sich Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente in einem lokalen Repository befinden.

Ein Mitarbeiterdokument kann z. B. alle Metadaten im Dateinamen werner_schmidt_erstattung.pdf zur Zuordnung in Employee Document Management aufweisen.

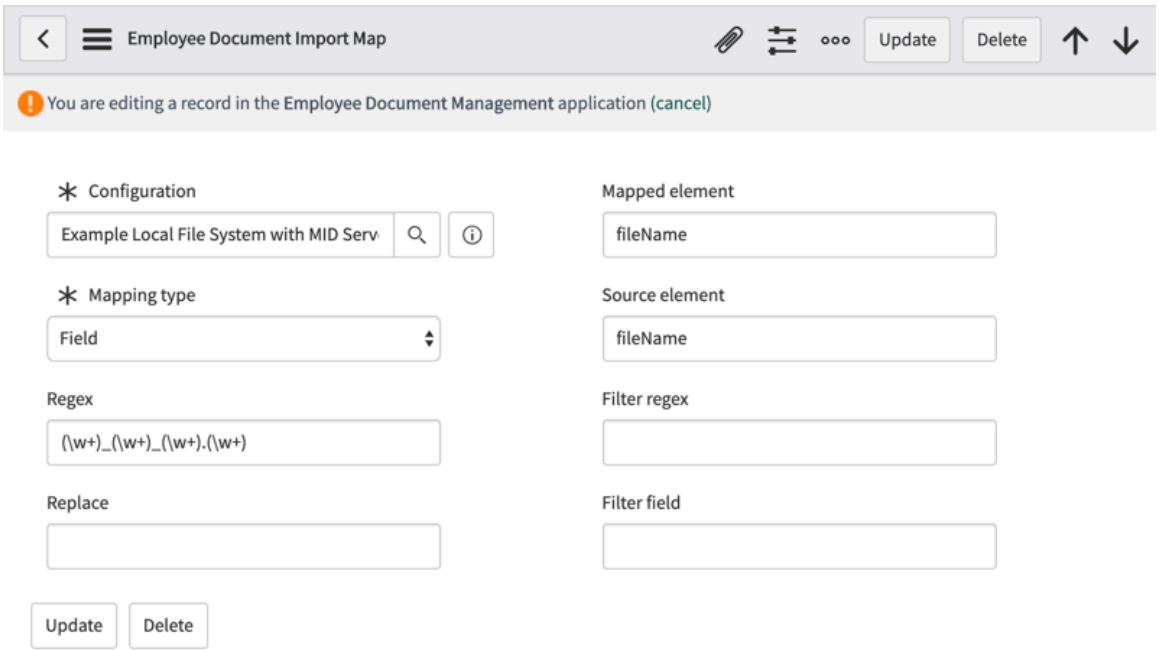
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie reguläre Ausdrücke (RegEx) verwenden, um den Ersatzwert zu definieren, sollten Sie eine Test-Website nutzen, um die korrekte Analyse sicherzustellen.

Bespiel Dateiname

Der Beispiel-Dateiname ist werner_schmidt_erstattung.pdf.

Wie Sie den Dateinamen im Quell-Repository finden und extrahieren, lesen Sie in diesem Beispiel:



Die Import-Zuordnung sucht nach einem Quellelement mit der Bezeichnung fileName.

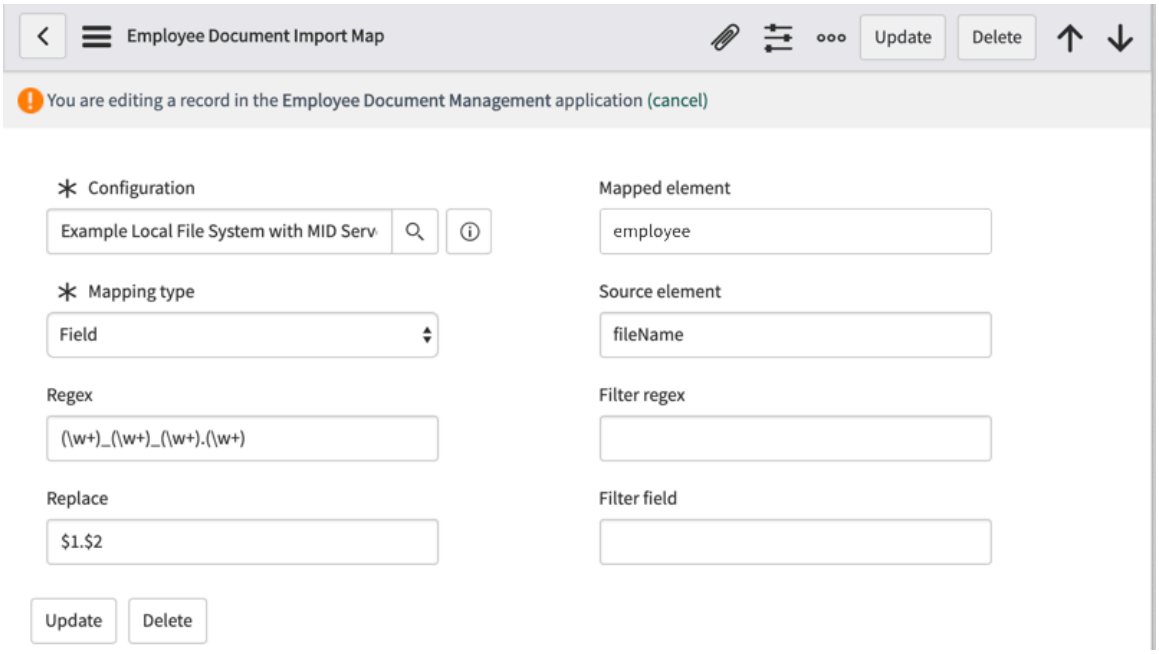
Diese Import-Zuordnung wird dieses Quellelement in ein zugeordnetes Element namens fileName übersetzen.

Der reguläre Ausdruck sucht nach einem Dateinamen im Format vorname_nachname_xxx.pdf.

Beispiel Dateiname in Mitarbeitername

Aus dem Dateinamen wird der Name des Mitarbeiters extrahiert. Der Name des Mitarbeiters ist eine Anforderung für Employee Document Management.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Import-Zuordnung sucht nach einem Quellelement mit der Bezeichnung fileName.

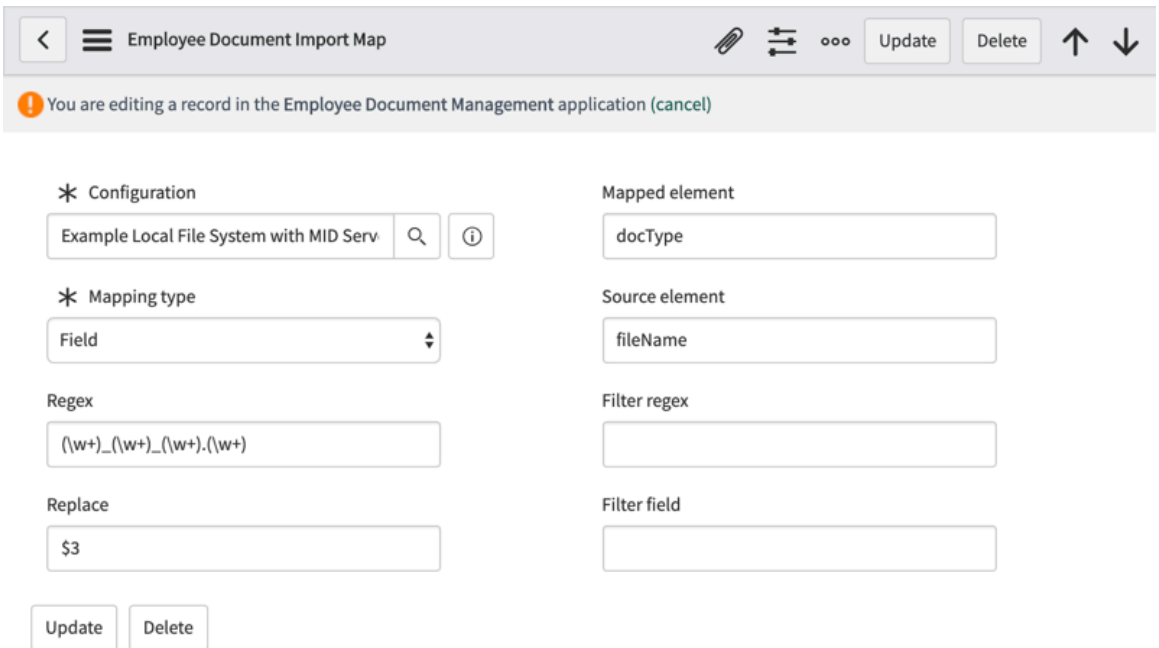
Die Import-Zuordnung wird dieses Quellelement in ein zugeordnetes Element namens employee übersetzen.

Der reguläre Ausdruck sucht nach einem Dateinamen im Format vorname_nachname_erstattung.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Der ursprüngliche Dateiname wird durch first.last ersetzt ($1.$2)

Beispiel Dateiname in Dokumenttyp

Aus dem Dateinamen wird der Dokumenttyp extrahiert. Der Dokumenttyp ist eine Voraussetzung für Employee Document Management.



Die Import-Zuordnung sucht nach einem Quellelement mit der Bezeichnung fileName.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Import-Zuordnung wird dieses Quellelement in ein zugeordnetes Element namens employee übersetzen.

Der reguläre Ausdruck sucht nach einem Dateinamen im Format vorname_nachname_erstattung.pdf (\w+)_(\w+)_(\w+).(\w+).

Er erstellt einen DocType Erstattung ($3).

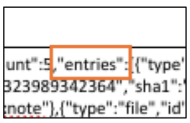
Hinweis:
Die Aufbewahrung der Quell-Mitarbeiterdokumente in einem zentralen Repository, eine einfache Verzeichnisstruktur und eine konsistente Dateinamenskonvention wird dringend empfohlen und reduziert Fehler erheblich.

Analysieren und Zuordnen von Feldern und Werten aus einer JSON-Ausgabe

Die Verwendung einer JSON-Ausgabe wird empfohlen, wenn sich Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente in einem cloud-basierten Drittanbieter-Repository befinden.

Zuordnungsdatensatz für Element item

Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Feld
Zugeordnetes Element	items Sucht nach dem Zuordnungselement items in einem Array von items im Ordner. Diese Zuordnung wird nach der Importquelle Stage-Verzeichnis verwendet.
Quellelement	entries Quellelement in der JSON-Ausgabe, stellt die items in einem Ordner dar. Beispielsweise verwendet Kästchen entries als Quellelement.



{"total_count":5,"entries":[{"type":"folder","id":"51854612204","sequence_id":"0","etag":"0","name":"Meeting Notes"},{"type":"file","id":"307557775676","file_version":{"type":"file_version","id":"323989342364","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"c31e242051ab80c4c71cc6c1443788323c477fdf","name":"Admin Guide.boxnote"},{"type":"file","id":"308330516313","file_version":{"type":"file_version","id":"324842139513","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"70fa4681b9e09f2ffeb35901f14bd4990f8e307e","name":"Screen Shot 2018-04-30 at 12.14.20 PM.png"},{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn_hiring_question.xlsx"},{"type":"file","id":"307557774812","file_version":{"type":"file_version","id":"323989341500","sha1":"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89"},"sequence_id":"1","etag":"1","sha1":"92c9614354519c993b8b52a2a1da4e2d078dca89","name":"Welcome to Box.pdf"}],"offset":0,"limit":100,"order":[{"by":"type","direction":"ASC"},{"by":"name","direction":"ASC"}]}

Zuordnungsdatensatz für das Element employee

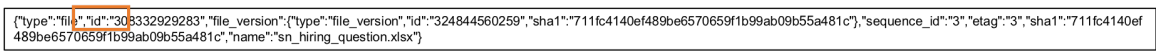
Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Feld
Zugeordnetes Element	Element Sucht nach item, einem Eintrag in einem Array von items im Ordner.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungsdatensatz für das Element employee (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Diese Zuordnung wird nach der Importquelle Stage-Verzeichnis verwendet, um Vorgänge an einem einzelnen Element auszuführen.
Quellelement	id Die Datei-ID für jedes Element des Arrays finden Sie in der JSON-Ausgabe.
Regulären Ausdruck filtern	file Mit dem Feld Filter kombiniert, um Unterordner auszuschließen.
Filterfeld	Typ Filterausgabe an den Ort, an dem der Typ Feld file entspricht, um Unterordner auszuschließen.





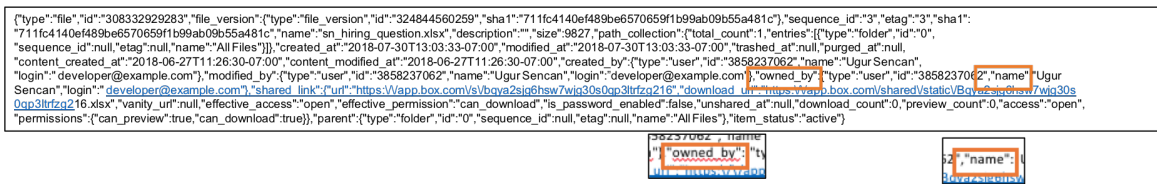
Zuordnungsdatensätze für das Element employee hinzufügen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Feld
Regulärer Ausdruck	(\w+)\s(\w+) Zeichenfolge Übersetzungen für VName Lname zu fname.lname .
Ersetzen	$1.$2 Konvertiert Dateien, die im Regex-Feld fname lname gefunden werden, in fname.lname.
Zugeordnetes Element	employee Sucht nach dem Zuordnungselement employee. Employee ist ein Feld im Element file. Diese Zuordnung wird nach der Importquelle Stage-Datei verwendet.
Quellelement	owned_by.name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungsdatensätze für das Element employee hinzufügen (Fortsetzung) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Sucht nach name im Objekt owned_by. Umgehen Sie verschachtelte Objekte mit einer Punktschreibweise.
Regulären Ausdruck filtern	



Zuordnungsdatensatz für das Element employee hinzufügen (Alternative)

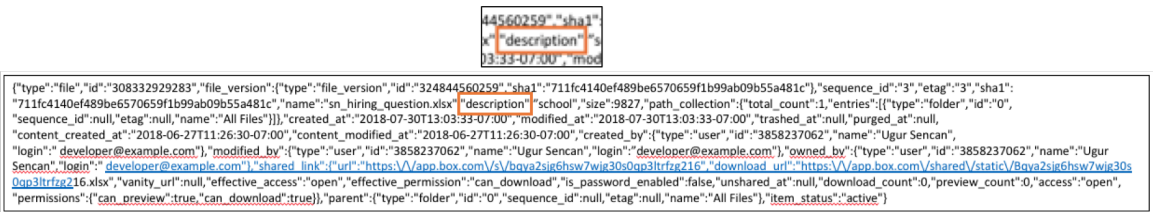
Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Wert Durch Auswahl von **Wert** wird das Element „employee“ innerhalb eines Arrays von Informationen von Ihrem Quelldokument einem bestimmten Wert in Employee Document Management zugeordnet.
Ersetzen	david.loo Der Wert, der das Quellelement mit in Employee Document Management ersetzen soll. In Employee Document Management müssen Mitarbeiternamen im Format fname.lname vorliegen.
Zugeordnetes Element	employee Sucht das Zuordnungselement **employee**, das ein Feld im Element „file“ ist. Diese Zuordnung wird nach der Importquelle Stage-Datei verwendet.
Quellelement	davidl Sucht den Quellwert davidl.

Dieses Beispiel zeigt, wie eine Wertezuordnung verwendet wird, um einen Mitarbeiternamen von Ihrem Quelldokument zu übernehmen und ihn in dem Format abzubilden, das in Employee Document Management erforderlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungsdatensätze für das Element docType hinzufügen

Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Feld
Zugeordnetes Element	docType Sucht nach dem Zuordnungselement docType, das im Feld Beschreibung im Element file eingebettet ist. Diese Zuordnung wird nach der Importquelle Stage-Datei verwendet.
Quellelement	Beschreibung Sucht nach name in der Beschreibung.
Regulären Ausdruck filtern	



Zuordnungsdatensätze für das Element docType hinzufügen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Wert Verwenden Sie Wert, um einen bestimmten Wert in Ihrem cloud-basierten Drittanbieter-Repository einem Wert in Employee Document Management zuzuordnen.
Ersetzen	Mitarbeiterüberprüfungen Ersetzen Sie Überprüfung (Quelle), mit Mitarbeiterüberprüfungen (Employee Document Management).
Zugeordnetes Element	docType Sucht nach dem Zuordnungselement docType, das im Feld Beschreibung im Element file eingebettet ist. Diese Zuordnung wird nach der Importquelle Stage-Datei verwendet.
Quellelement	verification Sucht nach dem Namenswert von verification in der JSON.

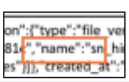
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungsdatensätze für das Element docType hinzufügen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Wert Verwenden Sie Wert, um einen bestimmten Wert in Ihrem cloud-basierten Drittanbieter-Repository einem Wert in Employee Document Management zuzuordnen.
Ersetzen	transcripts Ersetzen Sie Schule (Quelle) durch transcripts (Employee Document Management).
Zugeordnetes Element	docType Sucht nach dem Zuordnungselement docType, das im Feld Beschreibung im Element file eingebettet ist. Diese Zuordnung wird nach der Importquelle Stage-Datei verwendet.
Quellelement	school Sucht nach dem Namenswert school.

Zuordnungsdatensätze für das Element fileName hinzufügen

Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Ausstehend
Zugeordnetes Element	fileName Sucht nach dem Zuordnungselement fileName, das im Feld Name im Element file eingebettet ist. Diese Zuordnung wird nach der Importquelle Stage-Datei verwendet.
Quellelement	Name Sucht nach dem Dateinamen in der Beschreibung in der JSON-Ausgabe.
Regulären Ausdruck filtern	



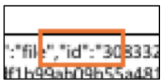
{"type":"file","id":"308332929283","file_version":{"type":"file_version","id":"324844560259","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c"},"sequence_id":"3","etag":"3","sha1":"711fc4140ef489be6570659f1b99ab09b55a481c","name":"sn hiring_question.xlsx","description":"school","size":9827,"path_collection":{"total_count":1,"entries":[{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"}]},"created_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","modified_at":"2018-07-30T13:03:33-07:00","trashed_at":null,"purged_at":null,"content_created_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","content_modified_at":"2018-06-27T11:26:30-07:00","created_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"modified_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"owned_by":{"type":"user","id":"3858237062","name":"Ugur Sencan","login":"developer@example.com"},"shared_link":{"url":"https:\/\/app.box.com\/s\/8qva2sie6hsw7wie30s0qp3ltrfze216","download_url":"https:\/\/app.box.com\/shared\/static\/8qva2sie6hsw7wie30s0qp3ltrfze216.xlsx","vanity_url":null,"effective_access":"open","effective_permission":"can_download","is_password_enabled":false,"unshared_at":null,"download_count":0,"preview_count":0,"access":"open","permissions":{"can_preview":true,"can_download":true}},"parent":{"type":"folder","id":"0","sequence_id":null,"etag":null,"name":"All Files"},"item_status":"active"}

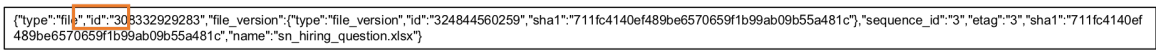
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungsdatensätze für das Element url hinzufügen

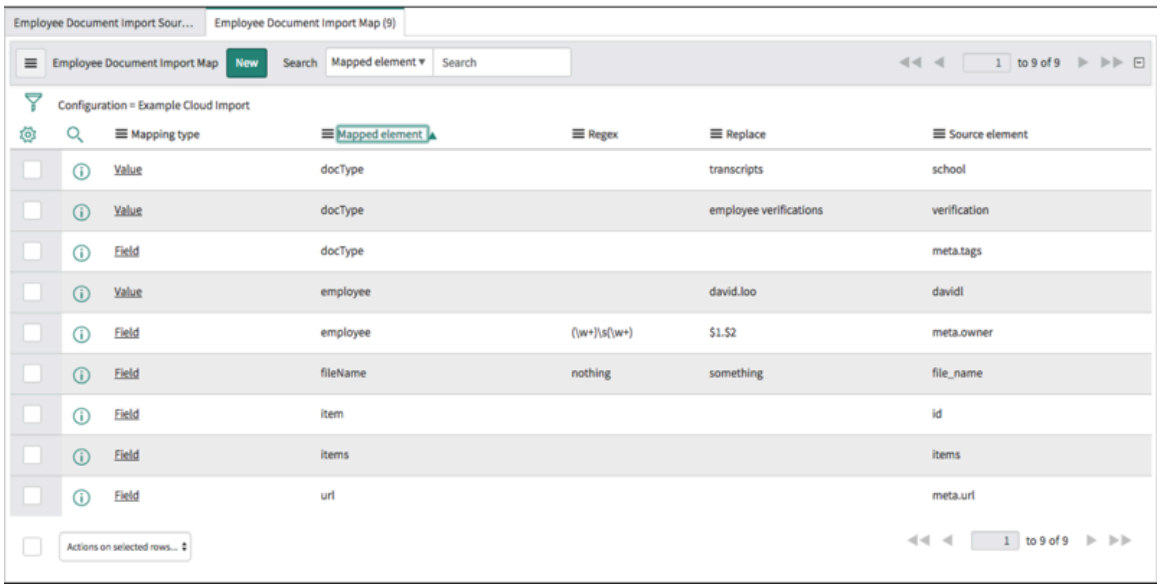
Feld	Beschreibung
Zuordnungstyp	Ausstehend
Zugeordnetes Element	url Sucht nach dem Zuordnungselement url, das im Feld id im Element file eingebettet ist. Diese Zuordnung wird nach der Importquelle Stage-Datei verwendet.
Quellelement	Sucht nach der id in der JSON-Ausgabe. **Hinweis:** Einige cloud-basierte Drittanbieter-Repositories verwenden die Datei-ID. Die Importquelle Erfassen erstellt eine URL aus diesem Wert.





Zuordnungsdatensätze Massenimport

Ein Beispiel einer Importzuordnung eines Mitarbeiterdokuments.



Wenn eine Verbindung zum Quell-Repository bestätigt wurde und Importzuordnungen ordnungsgemäß eingerichtet sind, können Sie unter den zugehörigen Links auf **Bereitstellungsauftrag starten** klicken.

Mitarbeiterdokumente in der Bereitstellungstabelle korrigieren

Verwenden Sie das Formular für die Bereitstellung der Mitarbeiterdokumente, um die Bereitstellungsdatensätze vor dem Importieren in 'HR-Servicebereitstellung zu korrigieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereitstellungsdatensätze werden erstellt, nachdem Sie Ihre Quell-Mitarbeiterdokumente zugeordnet haben und der Auftrag Staging starten ausgeführt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.admin, sn_hr_ef.document_import

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Massenimport** > **Dokumentbereitstellung**.
   Oder klicken Sie im Formular „Konfigurationen für Mitarbeiterdokument-Import“ auf **Bereitstellungsauftrag starten** zugehöriger Link.
   Nachdem der Auftrag Staging der Mitarbeiterdokumente erfolgreich ausgeführt wurde, können Sie das Ergebnis überprüfen und alle Fehler beheben.
2. Klicken Sie auf den Namen eines Mitarbeiters.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Validieren**.
   Das Popup Felder prüfen wird angezeigt.
4. Bearbeiten Sie ggf. falsche Informationen.
5. Klicken Sie auf **Abschließen**.
6. Klicken Sie auf **Bereit für Import**.
   Sie können auch Felder im Formular **Mitarbeiterdokument – Bereitstellung** korrigieren.

Mitarbeiterdokument – Bereitstellung

Felder	Beschreibung
Mitarbeiter	Mitarbeiter, dem das bereitgestellte Mitarbeiterdokument zugeordnet ist.
Dokumenttyp	Der Dokumenttyp, dem das Mitarbeiterdokument zugeordnet werden soll. Dokumenttypen kategorisieren Ihre Mitarbeiterdokumente und bestimmen den Zugriff und die Art der Aufbewahrung. Weitere Informationen finden Sie unter Richtlinien für einen Dokumenttyp definieren.
Dateiname	Dateiname des Mitarbeiterdokuments.
Status	Der Status des Mitarbeiterdokuments. ○ Bereit: Dokument ist bereit zur Erfassung und zum Verschieben in Employee Document Management. ○ Entwurf: Dokument wird ignoriert, wenn der Auftrag Erfassung ausgeführt wird, und wird nicht in Employee Document Management verschoben.

7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Anlageninhalt**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anlageninhalt

Feld	Beschreibung
Inhaltsquelle	Der Typ des Quelldokument-Repositorys, aus dem Ihre Mitarbeiterdokumente entnommen werden. ○ Lokal: Das Quell-Repository für Mitarbeiterdokumente ist cloud-basiert. ○ Lokal: Das Quell-Repository für Mitarbeiterdokumente ist lokal.
Inhalt	Der Pfad im Quell-Repository, unter dem sich das bereitgestellte Dokument befindet.

8. Klicken Sie auf die Registerkarte Zusätzliche Informationen.

Zusätzliche Information

Felder	Beschreibung
Auftrag	Der Name des Bereitstellungsauftrags der Mitarbeiterdokumente. Der Auftrag übernimmt den Namen der Konfiguration des Massen-Dokumentimports.
Konfiguration	Der Name, der die Konfiguration des Massen-Imports der Mitarbeiterdokumente bezeichnet. Weitere Informationen finden Sie unter Massenimporte in Employee Document Management mit Quelldokument-Repository konfigurieren.
Beschreibung	Derzeit nicht verwendet.
Domäne	Wird automatisch über Domain Separation ausgefüllt und identifiziert die spezifische Domäne, für die Sie Massenuploads von Mitarbeiterdokumenten konfigurieren. Weitere Informationen zur Domain Separation finden Sie unter Domain Separation und HR Service Delivery.

9. Klicken Sie auf **Validieren**, um sicherzustellen, dass der Mitarbeiter und der Dokumenttyp richtig sind. Sie können diese Informationen im Popup-Fenster ändern.
10. Klicken Sie abschließend auf **Aktualisieren**.
Das Formular Importkonfiguration für Mitarbeiterdokumente wird wieder angezeigt. Sie können damit fortfahren, Bereitstellungsdatensätze für Mitarbeiterdokumente zu prüfen und zu korrigieren.
11. Nach der Überprüfung und Feststellung der Richtigkeit der Bereitstellungsdatensätze klicken Sie auf den zugehörigen Link **Erfassungsauftrag starten**, um den Importprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard in Employee Document Management

Erhalten Sie auf einer einzigen Seite im Stil eines Dashboards Einblick in die Makro-Trends, wo Ihnen wichtige Metriken zu Mitarbeiterdokumenten, dem Löschstatus und Löscheinstellungen sowie gesetzlichen Aufbewahrungspflichten gezeigt werden.

Durch die Aktivierung des Plugins Performance Analytics - Inhaltspaket - Human Resources Employee Document Management Scoped App [com.sn_hr_employee_files_pa] werden Berichte aus Performance Analytics und das Dashboard für Employee Document Management aktiviert.

Weitere Informationen zum Konfigurieren des Dashboards finden Sie unter Dashboardübersicht .

Das Dashboard für Mitarbeiterdokumente verfügt über zwei Registerkarten:

- Dokumente und Löschung
- Gesetzliche Aufbewahrungspflichten

Dokumente

Nennt folgende Mengen:

- Gesamtanzahl der Dokumente
- Dokumente, die in den letzten 30 Tagen hinzugefügt wurden
- Mitarbeiter ohne Dokumente
- Nicht genutzte Dokumenttypen

Außerdem bietet sie Mengen für:

Leeren

Nennt folgende Mengen:

- Genehmigung ausstehender Löschung
- Abgelehnte Löschungen
- Löschdatum nicht berechnet
- Genehmigergruppe für Löschungsautorisierung
- Löschdatum vergangen
- Löschzeitplan für die nächsten 6 Monate

Gesetzliche Aufbewahrungspflichten

Zeigt die Anzahl der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten für:

- Mitarbeiter
- Dokumenttypen
- Dokumente
- Dokumente mit gesetzlicher Aufbewahrungspflicht

Hinweis:
Sie können Ihre Daten auch nach unterschiedlichen Kategorien gruppieren und zusammenfassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard in Employee Document Management anzeigen

Das Employee Document Management Dashboard bietet eine schnelle und einfache Möglichkeit, Statistiken über die Löschung und gesetzliche Aufbewahrungspflichten Ihrer Mitarbeiterdokumente anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Mitarbeiterdokumente** > **Dashboard**.
   Die Registerkarte **Dokumente und Löschung** wird standardmäßig angezeigt.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Gesetzliche Aufbewahrungspflichten**, um die Anzahl der Mitarbeiter, Dokumenttypen und Dokumente für die gesetzliche Aufbewahrungspflicht anzuzeigen.

Referenz – Employee Document Management

Weitere Informationen zu anderen Eigenschaften von Employee Document Management.

Eigenschaften der Anwendung Employee Document Management

Durch die Aktivierung des Plugins Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] werden die folgenden Eigenschaften hinzugefügt.

Eigenschaften steuern das Verhalten der Anwendung Employee Document Management.

Für eine optimale Systemleistung und abhängig von Ihren internen Verfahren werden Mitarbeiterdokumente basierend auf der Sicherheitsrichtlinie Ihres Unternehmens gelöscht.

Felder und Beschreibungen für die Dokumentverwaltung

Feld	Beschreibung
sn_hr_ef.enable_document_viewer („Dokument-Viewer“ aktivieren, um Vorschau von -Dokumenten anzuzeigen)	Ermöglicht dem Dokument-Viewer das Anzeigen von Dokumenten vom Typ (.docx, .txt, .png, .xls usw.) direkt aus der Verwaltung von Mitarbeiterdokumenten. Der Standardwert lautet **Ja**. **Hinweis:** Wenn **Nein** aktiviert ist, können Sie das Dokument auch herunterladen und lokal anzeigen.
sn_hr_ef.enable_download_multiple (UI-Aktion Download aktivieren, um mehrere Mitarbeiterdokumente in einer ZIP-Datei herunterzuladen.)	Ermöglicht den Download mehrerer Mitarbeiterdokumente aus einer Liste in einer ZIP-Datei. Der Standardwert lautet **Ja**.
sn_hr_ef.max_file_size (Maximale Dateigröße in Megabyte für Uploads:)	Die maximale Dateigröße, die ein hochzuladendes Dokument haben darf. Der Standardwert ist 30 MB.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder und Beschreibungen für die Dokumentverwaltung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Sie können diesen Wert ändern, aber die Systemleistung kann davon eingeschränkt werden.
sn_hr_ef.purge_stride_length (Die Häufigkeit in Tagen, mit der Löschdaten für Mitarbeiterdokumente neu berechnet werden.)	Bestimmt den Schrittwert für die Löschungsdaten für Mitarbeiterdokumente. Der Schrittwert bestimmt den Wertebereich, der jedem Benutzerdatensatz [sys_user] zugewiesen werden kann, dem Mitarbeiterdokumente zugeordnet sind. Wenn beispielsweise 30 eingegeben wird, ist der Wertebereich, der nach dem Zufallsprinzip zugewiesen werden kann z. B. von 1 bis 30. Wenn die regelmäßige Aufgabe "Löschungsdaten für Mitarbeiterdokumente aktualisieren" ausgeführt wird, wird basierend auf dem aktuellen Datum der Schrittwert bestimmt. Für jeden Benutzerdatensatz, dem dieser Schrittwert zugewiesen wird, wird das Löschdatum der Mitarbeiterdokumente neu berechnet. Ebenso werden Löschdaten neu berechnet, wenn Mitarbeiterdokumente die folgenden Voraussetzungen erfüllen: • Das Mitarbeiterdokument ist aktiv. • Es gelten keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder Löschungsverzögerungen für das Mitarbeiterdokument. • Der Schrittwert für den Benutzerdatensatz entspricht dem Schrittwert für das aktuelle Datum. Die Zahl, die Sie eingeben, bestimmt den Wertebereich des Schritts. Die Eingabe einer 1 bedeutet beispielsweise, dass es keinen Schrittbereich gibt und die Neuberechnung des Löschungsdatums für alle Mitarbeiterdokumente täglich durchgeführt wird. Die Eingabe von größeren Zahlen stellt sicher, dass die Systemleistung optimiert wird, da große Unternehmen über große Mengen Dokumente verfügen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder und Beschreibungen für die Dokumentverwaltung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Der Standardwert lautet **30**. Er kann geändert werden.
sn_hr_ef.purge_authorization_interval (Wie viele Tage vor dem nächsten Monat eine Löschungsbenachrichtigung gesendet wird (Wert von 1 bis 30):)	Die Anzahl der Tage vor Beginn des Monats, für den die Löschungsbenachrichtigung gesendet wird. Der planmäßige, tägliche Auftrag Löschungsbenachrichtigung nutzt diesen Wert, um festzustellen, wann eine Löschungsbenachrichtigung oder -genehmigung gesendet wird. Der Standardwert lautet **7**. Er kann geändert werden.
sn_hr_ef.enable_purge_logs (Ermöglicht es, in Löschungsprotokollen die gelöschten Dateien während der Dokumentlöschung zu protokollieren.)	Gibt an, ob Sie ein Löschprotokoll für gelöschte Dokumente wünschen. In einem Löschprotokoll werden alle gelöschten Dokumente mit den Feldern aufgeführt, die Sie im Feld **Falls aktiviert, werden diese Felder in den Bereinigungsprotokollen berücksichtigt** angeben. Der Standardwert lautet **Ja**. **Hinweis:** Das Löschprotokoll wird erstellt, nachdem der geplante Auftrag Mitarbeiterdokumente löschen ausgeführt wurde. Dieser Auftrag wird standardmäßig täglich ausgeführt.
sn_hr_ef.purge_log_fields_to_include (Falls aktiviert, werden diese Felder im Löschprotokoll berücksichtigt.)	Wenn Sie **Ja** für das Feld **Aktivieren Sie Bereinigungsprotokolle, um die Dateien zu protokollieren, die im Rahmen einer Dokumentenbereinigung gelöscht werden** aktivieren, geben Sie die Felder ein, die in den Löschprotokollen angezeigt werden sollen. Trennen Sie die Felder durch ein Komma. Löschprotokolle können in eine CSV-Datei heruntergeladen werden. Die Standardwerte lauten: **employee, hr_case**. **Hinweis:** Das Löschprotokoll wird erstellt, nachdem der geplante Auftrag Mitarbeiterdokumente löschen ausgeführt wurde. Dieser Auftrag wird standardmäßig täglich ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Employee Document Management installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] werden mehrere Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Hinweis:
Das Plugin Employee Document Management [com.sn_employee_document_management] aktiviert die Systemeigenschaft „sn_hr_ef.min_admin_count“ [sys_properties.list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Administrator für Employee Document Management löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) an aktiven Benutzern mit dieser Rolle erforderlich ist.

Dokumentverwaltungsrollen und -beschreibungen

Details der Dokumentverwaltungsrolle

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
EF-Admin [sn_hr_ef.admin]	Hat die vollständige Kontrolle über die Anwendung Employee Document Management. Kann: • Auf Employee Document Management zugreifen. • Rollen in Employee Document Management zuweisen. • Mitarbeiterdokumente suchen und lesen. • Mitarbeiterdokumente erstellen und aktualisieren. • Die Verwaltung von Mitarbeiterdokumenten organisieren. In den folgenden Tabellen erstellen, lesen und schreiben: ○ Aufbewahrungszeitraum [sn_hr_ef_retention_period] ○ Aufbewahrungsrichtlinie [sn_hr_ef_retention_policy] ○ Sicherheitsrichtlinie [sn_hr_ef_security_policy] ○ Dokumenttyp [sn_hr_ef_document_type] • Gesetzliche Aufbewahrungspflichten für	• Leser in Employee Document Management [sn_hr_ef.document_reader] • Autor in Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer] • Autor gesetzlicher Aufbewahrungspflichten in Employee Document Management [sn_hr_ef.legal_hold_writer] • Manager in Employee Document Management [sn_hr_ef.document_manager] • HR-Basic [sn_hr_core.basic] • sn_hr_ef.document_import

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details der Dokumentverwaltungsrolle (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Profile und Dokumenttypen verwalten. **Hinweis:** Enthält die Rolle HR-Basic [sn_hr_core.basic], die die Rolle HR-Profilautor [sn_hr_core.profile_writer] enthält. • Eigenschaften der Mitarbeiterdokumente verwalten. • Konfigurieren und verwalten Sie Massenimporte in Employee Document Management.	
Leser in Employee Document Management [sn_hr_ef.document_reader]	Kann: • Auf Employee Document Management zugreifen. • Mitarbeiterdokumente suchen und lesen. **Hinweis:** Fügen Sie diese Rolle der Registerkarte „Lesezugriff“ der Sicherheitsrichtlinie des Mitarbeiterdokuments hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheitsrichtlinien für Dokumente hinzufügen oder ändern.	Keine
Autor Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer]	Kann: • Auf Employee Document Management zugreifen. • Mitarbeiterdokumente suchen und lesen. • Mitarbeiterdokumente erstellen und aktualisieren.	Leser in Employee Document Management [sn_hr_ef.document_reader]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details der Dokumentverwaltungsrolle (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Hinweis: Fügen Sie diese Rolle der Registerkarte „Schreibzugriff“ der Sicherheitsrichtlinie des Mitarbeiterdokuments hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheitsrichtlinien für Dokumente hinzufügen oder ändern.	
Autor gesetzlicher Aufbewahrungsfristen in Employee Document Management [sn_hr_ef.legal_hold_writer]	Kann: • Auf Anzeige von Mitarbeiterdokumenten in gesetzlicher Aufbewahrungspflicht zugreifen. • Gesetzliche Aufbewahrungspflichten auf HR-Profilen verwalten. **Hinweis:** Erfordert die Rolle des HR-Profil-Autors [sn_hr_core.profile_writer]. Der HR-Profil-Autor kann auch Mitarbeiterdokumente erstellen und sie suchen. • Er kann keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestimmter Dokumenttypen verwalten, es sei denn, die Rolle wird mit der des Employee Document Management Manager [sn_hr_ef.manager] zusammengefasst.	Keine
Employee Document Management Manager [sn_hr_ef.manager]	Kann: • Auf Employee Document Management zugreifen. • Mitarbeiterdokumente suchen und lesen. • Mitarbeiterdokumente erstellen und aktualisieren.	• Leser in Employee Document Management [sn_hr_ef.document_reader] • Autor in Employee Document Management [sn_hr_ef.document_writer] • Autor gesetzlicher Aufbewahrungspflichten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details der Dokumentverwaltungsrolle (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Die Verwaltung von Mitarbeiterdokumenten organisieren. In den folgenden Tabellen erstellen, lesen und schreiben: ○ Aufbewahrungszeitraum [sn_hr_ef_retention_period] ○ Aufbewahrungsrichtlinie [sn_hr_ef_retention_policy] ○ Sicherheitsrichtlinie [sn_hr_ef_security_policy] ○ Dokumenttyp [sn_hr_ef_document_type] **Hinweis:** Alle Standardsicherheitsrichtlinien im Basissystem sind standardmäßig Teil der Rolle „sn_hr_ef.manager“. Bietet Lese- und Schreibfunktionen. In neuen Sicherheitsrichtlinien sind keine Rollen automatisch enthalten. • Hinzufügen oder Entfernen von gesetzlichen Aufbewahrungspflichten für Profile und Dokumenttypen. **Hinweis:** Erfordert die Rolle HR-Profil-Autor [sn_hr_core.profile_writer] zusammen mit der Rolle Autor gesetzlicher Aufbewahrungspflichten in Employee File Management [sn_hr_ef.legal_hold_writer], um für HR-Profile eine gesetzliche Aufbewahrungspflicht einzurichten.	in Employee Document Management [sn_hr_ef.legal_hold_writer]
Dokumentenimport sn_hr_ef.document_import	Gewährt Zugriff auf die Bereitstellungstabelle Massenimport von Mitarbeiterdokumenten in Employee Document Management	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details der Dokumentverwaltungsrolle (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	[sn_hr_ef_import_staging] und einen Prozessablauf.	

Geplante Aufgaben für die Dokumentverwaltung

Details zu geplanten Aufgaben für die Dokumentverwaltung

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Inaktive Mitarbeiterdokumente bereinigen	Löscht hochgeladene, aber nicht übermittelte Mitarbeiterdokumente.
EF Massenimport von Bereitstellung - stündlich	Verarbeitet bis zu 100 Import-Bereitstellungsdatensätze im Status Bereit. Es führt den Schritt Erfassen aus, um die Anlagen hochzuladen und ein Mitarbeiterdokument zu erstellen. Dieser Auftrag bearbeitet 100 Datensätze pro Konfiguration. Dieser Auftrag verarbeitet zuerst die ältesten Konfigurationen, unabhängig von der Anzahl der zugeordneten Staging-Datensätze. Zum Beispiel: • Konfiguration A hat nur einen Staging-Datensatz, der am 01.11.2018 um 8:00 Uhr erstellt wurde. • Konfiguration B hat 99 Staging-Datensätze, die am 01.11.2018 um 8:05 Uhr erstellt wurden. • Konfiguration A wird zuerst ausgeführt, und Konfiguration B wird in einer Stunde ausgeführt.
Mitarbeiterdokumente löschen	Dieser Auftrag löscht Mitarbeiterdokumente, die als für die Löschung geeignet gekennzeichnet sind.
Löschungsbenachrichtigung täglicher Auftrag	Bestimmt basierend auf der Sicherheitsrichtlinie, welche Dokumente eine Benachrichtigung oder Autorisierung vor dem Löschen erfordern. Dieser Auftrag sendet eine E-Mail mit einem Link zur Liste der Dokumente an alle Mitglieder der zugewiesenen Gruppe.
Löschungsdaten für Mitarbeiterdokumente aktualisieren	Dieser Auftrag stellt sicher, dass keine Mitarbeiterdokumente, deren Aufbewahrungsfrist sich seit der letzten Ausführung geändert hat, gelöscht werden. Dieser geplante Auftrag nutzt die Eigenschaft sn_hr_ef.purge_stride_length, um zu bestimmen, welche Löschungsdaten von Mitarbeiterdokumenten in einem Benutzerdatensatz [sys_user] neu berechnet werden.

Hinweis:
Die geplanten Aufträge in Employee Document Management werden standardmäßig täglich ausgeführt. Um zu ändern, wann eine regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird, lesen Sie unter Standardzeitpläne nach.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen und Beschreibungen für die Dokumentverwaltung

Tabellentypen für die Dokumentverwaltung

Tabelle	Beschreibung
Anlagennachverfolgung [sn_hr_ef_attachment_tracking]	Verfolgt kopierte Anlagen für die Löschung. Wird auch für Anhänge genutzt, die von einer HR-Aufgabe in einen HR-Fall kopiert werden.
Dokumenttyp [sn_hr_ef_document_type]	Datensätze über Mitarbeiter Dokument Kategorisierung, Zugriff, Aufbewahrungsrichtlinie und Legal enthält.
Mitarbeiterdokument [sn_hr_ef_employee_document]	Datensätze über ein Mitarbeiterdokument, Dokumenttyp, Löschungsverzögerung, Löschungsdatum, Mitarbeiter, Tags, Größe, Format, Datum der Erstellung und Ersteller.
Mitarbeiterdokument – Bereitstellung sn_hr_ef_import_staging	Enthält Informationen zu Mitarbeiterdokumenten aus Ihrem Quell-Repository. Diese Informationen werden Elementen zugeordnet, die für den Import in Employee Document Management erforderlich sind.
Gesetzliche Aufbewahrungspflicht [sn_hr_ef_legal_hold]	Datensätze über die gesetzliche Aufbewahrungspflicht für einen Dokumenttyp oder ein HR-Profil.
Protokoll löschen [sn_hr_ef_purge_log]	Konfigurierbar durch Eigenschaften von Mitarbeiterdokumenten. Bestimmt, welche Felder in den Löschungsprotokollen angezeigt werden.
Aufbewahrungszeitraum [sn_hr_ef_retention_period]	Datensätze über Aufbewahrungszeiträume einschließlich Datum für den Offset-Typ, Einheiten und Menge.
Aufbewahrungsrichtlinie [sn_hr_ef_retention_policy]	Datensätze über Aufbewahrungsrichtlinien einschließlich Bedingungen, für die die Richtlinie gilt, Aufbewahrungszeitraum und Ersteller.
Sicherheitsrichtlinie [sn_hr_ef_security_policy]	Datensätze über Sicherheitsrichtlinien inklusive Kompetenzzentrum, Löschungsgenehmigung, Gruppen, Rollen und Ersteller.
Sicherheitsrichtlinie des Dokumenttyps [sn_hr_ef_m2m_doc_type_sec_policy]	ServiceNow

Personaloptimierung für HR Übersicht

Personaloptimierung für HR vereinfacht den Tagesablauf von HR-Mitarbeiter-Managern bei der Entwicklung leistungsstarker Teams durch die Optimierung von Zeitplänen und Arbeitszuweisungen, der Reaktion auf Ad-hoc-Änderungen in Echtzeit, der Verwaltung von Urlaubsanträgen und der Bereitstellung der Kompetenzen, die sie für den Erfolg benötigen – alles in einem Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personaloptimierung für HR

Mit Personaloptimierung für HR können Sie die Produktivität Ihres Personals von einer zentralen Anwendung aus verwalten und aufrechterhalten. Diese Anwendung ermöglicht es Ihnen, effizient Arbeit an Ihr Team weiterzuleiten, die Kompetenzen und Zeitpläne Ihres Teams zu verwalten und seine Leistung zu überwachen.

Die Anwendung ist in konfigurierbaren Arbeitsbereichen verfügbar. Administratoren können den -Arbeitsbereich mithilfe der Anwendungsfähigkeiten von konfigurieren und anpassen, um die Serviceziele effizient zu erreichen.

Personaloptimierung für HR Mit WFO können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Verschaffen Sie sich nach Kanälen Echtzeittransparenz in Arbeitselemente, Eskalationen und KPIs, um eine optimale Leistung zu erzielen.
- Verwalten Sie normale Arbeitsschichten und Rufbereitschaftsschichten über eine zentrale Experience. Verfolgen Sie die Anforderungen von Schichtabdeckung, Tausch und arbeitsfreier Zeit.
- Prognostizieren Sie den Bedarf an Mitarbeitern durch präzise Modellierung von Bedarfsszenarien, um die Auswirkungen auf die Zeitpläne für Mitarbeiter zu analysieren und die Prognose zu aktualisieren, um bei Bedarfsspitzen das richtige Personal zu finden.
- Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern die Kompetenzen zur Verfügung, die sie benötigen, um mithilfe interner und externer Lern-Management-Plattformen erfolgreich zu sein.

Personaloptimierung für HR wichtigsten Funktionen

Coaching und Schulung von Mitarbeitern automatisieren

Bewerten Sie die Leistung Ihres Teams, und legen Sie Coaching-Pläne fest, um seine Kompetenzen zu verbessern.

Integrierte Anwendungsdaten

Sorgen Sie für eine effektive Personaloptimierung, indem Sie Zeitpläne, Schichten und Warteschlangen für Ihre Teams verwalten. Sie können Kompetenzen bewerten, die Empfehlung geeigneter Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage ihrer Kompetenzen automatisieren und Mitarbeitern Mentoring anbieten.

Zeitplanung

Verwalten Sie die Zeitplanung in Ihrem Unternehmen von einer zentralen Stelle aus. Sie können Schichtpläne und Zeitpläne erstellen, Service Desk-Mitarbeiter Schichten zuweisen und die Zeitpläne veröffentlichen. Verwalten Sie Genehmigungen von Teams, tauschen Sie Schichten von Mitarbeitern, und prognostizieren Sie Szenarien für die Mitarbeiterbesetzung.

Teamleistung

Sie können jedes Ihrer Teams in Zuweisungsgruppen organisieren. Sie können eine Reihe von Leistungskennzahlen (KPIs) definieren, um die Leistung aller Gruppen im Team zu analysieren. Von einer zentralen Stelle aus können Sie Detailinformationen zu den Metriken einer Gruppe, eines Service Desk-Mitarbeiters oder eines incident innerhalb des Teams anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie, wie -Manager Personaloptimierung für HR verwenden.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Planen, coachen und schulen Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter.
Referenz		
		
Erfahren Sie mehr über die mit Personaloptimierung für HR installierten Komponenten und Rollen.		

Automatische Übersetzung

Personaloptimierung für HR erkunden

Verwenden Sie Personaloptimierung für HR zur Personaloptimierung und zur effizienten Verwaltung Ihrer Teams.

Verwalten und überwachen Sie die Arbeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter kanal- und warteschlangenübergreifend in Echtzeit. Coachen Sie Ihre Teams, damit sie die Kompetenzen erwerben, mit denen Sie die Anforderungen Ihrer Kunden erfüllen können. Planen Sie die Arbeitszeiten Ihrer Teams effizient, um mithilfe der integrierten Kanalverwaltung eine bessere Personalabdeckung zu erzielen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Manager können Sie den Bedarf an Service Desk-Mitarbeitern und Kompetenzen in Ihrer Organisation zur Lösung von Problemen überwachen. Bewerten Sie die Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern, identifizieren Sie Bereiche, in denen Kompetenzen verbessert werden müssen, und bieten Sie Schulungen zur Erweiterung der Kompetenzen an. Verfolgen Sie von einer zentralen Stelle aus die Leistung Ihrer Teams, und verwalten Sie die Zeitpläne aller Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Zuweisungsgruppe.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie Ihren persönlichen Zeitplan verwalten, auf den Zeitplan Ihrer Peers zugreifen und Auszeiten oder Schichtwechsel anfordern.

Manager Workspace-Zielseite

Die Zielseite gibt Ihnen in Echtzeit einen Überblick über die aktuelle Arbeitsauslastung und die Teamleistung. Zeigen Sie die folgenden Metriken mithilfe von erweiterten Bewertungskarten, Kombinationskarten und Liniendiagrammen mit mehreren Datensätzen an, z. B.:

- KPIs: Heutige Fälle, Fallvolumen dieser Woche nach Status, Offene Fälle nach Service, Zuletzt aktualisierte offene Fälle nach Alter (Anzahl der Tage)
- Geschlossene Fälle – SLA erfüllt vs. SLA-Verstoß: Offener Fall nach Backlog (Liniendiagramm der geschlossenen Fälle), offener Fall nach Alter (Diagramm von 10–15 Tagen, 15–30 Tage, mehr als 30 Tage)
- Genehmigungen: Sie können die Liste der Genehmigungen für Auszeiten einsehen.

Zeitplanung

Sehen Sie im Kalender Ihrer Teams nach, welche Service Desk-Mitarbeiter zum Dienst eingeteilt sind und welche eine Ruhezeit in Anspruch nehmen.

Mit der Zeitplanung können Sie außerdem:

- Service Desk-Mitarbeiter zu Schichten zuweisen
- Pausenzeiten festlegen
- Zeitpläne für Teams in der Vorschau anzeigen und veröffentlichen
- Von Service Desk-Mitarbeitern eingereichte Ruhezeit- und Schichtwechselanträge genehmigen
- Rufbereitschaftsschichten erstellen sowie primäre und sekundäre Rotationsgruppen zuweisen, um Eskalationsszenarien zu bearbeiten.

Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanung in Personaloptimierung für HR.

Zeitplaneinhaltung

Greifen Sie auf den Kalender Ihrer Teams zu, um zu erfahren, welche Mitarbeiter ihre Zeitpläne eingehalten haben, und treffen Sie rechtzeitig Entscheidungen, um die Leistung Ihres Teams zu steigern, indem Sie Zielvorgaben für Termintreue festlegen.

Die Funktion zur Zeitplaneinhaltung ermöglicht zudem:

- Formeln und Eigenschaften zur Zeitplaneinhaltung und -konformität konfigurieren und optimieren, um sie an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens anzupassen.
- Zentral auf den Zeitplan all Ihrer Teams zugreifen und Einblicke darin gewinnen, ob Ihr Team die veröffentlichten Zeitpläne einhält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verlauf der Anwesenheitszeiten Ihrer Teammitglieder analysieren.
- Geplante Daten und tatsächliche Verlaufsdaten für Ihr Team und einzelne Mitarbeiter miteinander vergleichen

Teams

Überwachen Sie mithilfe von KPI-Gruppen die Leistungstrends Ihrer Teams. Erstellen Sie eine Gruppe von KPIs, wenden Sie diese auf alle Gruppen innerhalb eines Teams an, und nutzen Sie ein zentrales System, um die Teamleistung zu bewerten.

Mit Teams können Sie außerdem:

- Alle Teams identifizieren, die Sie verwalten und in die Sie Einblick haben
- Die KPIs analysieren, die für Ihr Team besonders wichtig sind
- Detailinformationen für Service Desk-Mitarbeiter in den einzelnen Teams anzeigen und ihre Leistung überwachen
- Auf die Profile der einzelnen Service Desk-Mitarbeiter zugreifen und Details wie Manager, Peers und Zuweisungsgruppen anzeigen
- Detailinformationen für die Kompetenzen der einzelnen Service Desk-Mitarbeiter anzeigen bzw. Coaching für sie empfehlen

Weitere Informationen finden Sie unter Teams in Personaloptimierung für HR.

Coaching- und Kompetenzbewertung

Verbessern Sie mit Coaching die Qualität der von Ihren Service Desk-Mitarbeitern geleisteten Arbeit. Bewerten Sie die Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern, und empfehlen Sie diejenigen, die sie zum Lösen von Problemen benötigen. Erkennen Sie anhand der Empfehlungen Coaching-Möglichkeiten, und schulen Sie die Service Desk-Mitarbeiter, damit sie sich die erforderlichen Kompetenzen aneignen können.

Mithilfe von Coaching können Sie auch:

- Die Bewertung, Einstufung und Beurteilung der Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern automatisieren
- Coaching-Möglichkeiten nutzen, um Bewertungen zu generieren
- Schulungen nachverfolgen, die Service Desk-Mitarbeitern auf Grundlage ihrer Bewertungen zugewiesen wurden
- Kompetenzlücken analysieren und Schulungen empfehlen
- Manager können Service Desk-Mitarbeitern Kurse aus Learning Management Systemen (LMS) von Drittparteien zuweisen, z. B. Udemy, Pluralsight und Cornerstone OnDemand.

Weitere Informationen finden Sie unter Coaching in Personaloptimierung für HR

Personaloptimierung für HR Zielseite des Manager-Arbeitsbereichs

Die Zielseite von Manager Workspace zeigt Metriken zur laufenden Arbeit und hilft Managern, fundierte Entscheidungen zu treffen.

Die Zielseite Personaloptimierung für HR bietet eine Einzelfensteransicht mit Glasansicht für die wichtigsten Metriken und KPIs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- KPIs

  Heutige Fälle

  Zeigt die Anzahl der Fälle an, die von Service Desk-Mitarbeitern bei Erstkontakt durch den Kunden gelöst wurden.

  Fallvolumen dieser Woche nach Status

  Zeigt die Anzahl der Fälle an, die sich 30 Tage lang im gleichen Status befanden.

  P1-Fälle

  Zeigt die Anzahl der Fälle an, die von Kunden erneut geöffnet wurden, nachdem sie gelöst wurden.

  Fälle mit SLA-Verstoß

  Zeigt die Anzahl der offenen Fälle an, die vom Kunden oder intern eskaliert wurden.

  Nicht zugewiesene Fälle

  Zeigt die Anzahl der nicht zugewiesenen Fälle an.

  SLA bei Risikofällen

  Zeigt die Anzahl der Fälle an, deren SLAs gefährdet sind.

Jede Bewertungskarte zeigt auch ein Diagramm an, auf das Sie klicken können, um die Fälle weiter zu analysieren.

- Arbeitselemente

  Offene Fälle nach Service

  Zeigt die Gesamtzahl der offenen Fälle an. Die Kombinationskarte zeigt auch die Aufgliederung der offenen Fälle nach dem aktuellen Status an: **Neu**, **Offen**und **Warten auf Info**.

  Zuletzt aktualisierte offene Fälle nach Alter (Anzahl der Tage)

  Zeigt das Diagramm der offenen Fälle an, die in den letzten 10–15 Tagen, 15–30 Tagen und mehr als 30 Tagen erstellt wurden.

- Service Desk-Mitarbeiter

  Geschlossene Fälle – SLA erfüllt vs. SLA verletzt

  Zeigt die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter im Team und ihre Aufteilung nach aktuellem Status an: **Verfügbar**, **Offline**, **Pause**und **Abwesend**.

  Genehmigungen

  Zeigt die Anzahl der Urlaubsanträge von Service Desk-Mitarbeitern an, deren Genehmigung durch den Manager aussteht.

  Schichttauschanforderungen

  Zeigt die Anzahl der Anfragen von Service Desk-Mitarbeitern zum Tausch von Schichten an, deren Genehmigung durch den Manager aussteht.

  Teamleistung

  Zeigt ein Diagramm der offenen Fälle und der nicht zugewiesenen Fälle in den letzten 12 Monaten an.

  Erneut zugewiesene Fälle

  Zeigt die Anzahl der Anforderungen an, die neu zugewiesen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auf die Liniendiagramme klicken, um die Liste der Fälle weiter anzuzeigen.

- Kritische offene Fälle: Zeigt die Liste der offenen kritischen Fälle an, die zuletzt aktualisiert wurden. Klicken Sie auf **Alle** anzeigen, um alle kritischen Fälle anzuzeigen.

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Zielseite des Manager-Arbeitsbereichs und erfahren Sie, wie Sie sie mit UI Builder entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen konfigurieren.

Personaloptimierung für HR konfigurieren

Aktivieren Sie Personaloptimierung für HR, und konfigurieren Sie die Einstellungen für die Verwendung von Anwendungen für Zeitplanung, Teams und Coaching.

Personaloptimierung für HR aktivieren

Personaloptimierung für HR Die Lösung ist hochmodular und bietet eine breite Palette von Funktionen, z. B. für Planung, Coaching und Teams-Anwendungen im Manager Workspace. Das Plugin „Configurable Workspace“ (sn_hr_wfo_workspa) aktiviert alle anderen abhängigen Plugins, um Benutzern den Zugriff auf Anwendungen für Zeitplanung, Coaching und Teams in Personaloptimierung für HRzu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder der ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von Mitarbeitern von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** und wählen Sie dann im Dialogfeld „Plugin aktivieren“ die Option **Aktivieren**.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt:Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für<plugin name>

RCA-Genehmigungen in Personaloptimierung für HR

Nach der Installation oder dem Upgrade von Personaloptimierung für HR von [] auf die neueste Version von ServiceNow Storewerden möglicherweise RCA-Genehmigungsmeldungen (Restricted Caller Access) angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header und wählen Sie **XML importieren** aus.
3. Klicken Sie auf **Datei auswählen** und wählen Sie die heruntergeladene XML-Datei aus.
4. Suchen Sie den Datensatz des HR Agent Workspace-Skripts zur Genehmigung von WS-Massen-RCAs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Skript ausführen**, um alle angeforderten RCAs zu genehmigen.

Hinweis:
Das RCA-Korrekturskript kann die zum Zeitpunkt der Ausführung vorhandenen RCAs genehmigen. Nachdem Sie das RCA-Skript ausgeführt haben (wenn Sie die Dokumentvorlagen aus ServiceNow Store und die Plugins „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events“ und „Human Resources Scoped App: Employee Relations“ installieren), führen Sie das RCA-Skript erneut aus, um die neuen RCAs zu genehmigen.

Personaloptimierung für HR Domain Separation

Domänentrennung wird für Personaloptimierung für HR unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Das Ziel von Personaloptimierung für den Kundenservice besteht darin, den Tagesablauf von HR-Mitarbeiter-Managern zu vereinfachen. Dies verbessert die Entwicklung leistungsstarker Teams durch die Optimierung von Zeitplänen und Arbeitszuweisungen, die Reaktion auf Ad-hoc-Änderungen in Echtzeit, die Verwaltung von Urlaubsanträgen und die Bereitstellung der Kompetenzen, die sie für den Erfolg benötigen —alle in einem Arbeitsbereich.

So funktioniert Domain Separation in Personaloptimierung für HR

Domain Separation wird unterstützt.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Zeitplanung für einrichten Personaloptimierung für HR

Verwalten Sie Ereignisse im Teamkalender. Erstellen Sie Zeitpläne, Schichtpläne, Ereigniskategorien und Ereignistypen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Ereigniskategorien

Fügen Sie im Manager Workspace Ereigniskategorien hinzu, und erstellen oder aktualisieren Sie Feldkonfigurationen für Ereignisse.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Die folgenden Konfigurationen für Ereigniskategorien sind standardmäßig verfügbar:

- Tatsächliche Arbeit
- Pause
- Besprechung
- In Bereitschaft
- Rufbereitschaft – Ruhezeit
- Ruhezeit
- Training
- Arbeit

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Zeitplanung** > **Ereigniskategorien**.
2. Klicken Sie in der Liste **Ereigniskategorien** auf **Neu**.
3. Geben Sie in dem Feld **Name** einen Namen für die Ereigniskategorie ein.
4. Wenn Sie diese Ereigniskategorie bei der Berechnung der Abdeckung von Service Desk-Mitarbeitern nicht berücksichtigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Von der Abdeckung ausschließen**.
5. Bearbeiten Sie im Dialogfeld **Ereignisfeldkonfiguration** die folgende Konfiguration, indem Sie die gewünschten Einstellungen vornehmen:

Hinweis:
Eigenschaften, die nicht auf einen Ereignistyp angewendet werden, können Sie entfernen.

```
{
        "create": {             //Creates an event type form
           "attendees": {       //Adds the Attendees field
           "mandatory": true,    //Sets this field as mandatory
           "readOnly": false,    //Sets this field as read-only
           "allowAllUsers": false //Allows you to only add users managed by the logged-in
 user; to add any user, set this value to true
           },
           "startDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "endDate": {
           "mandatory": true,
           "readOnly": false
           },
           "additionalSelectors": [    //Add custom fields to the form
           {
              "fieldLabel": "Select Shift", //Name of the field that displays on the form
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
                "table": "sn_shift_planning_shift_plan", //Name of the table referenced by the
field
                "field": "name", //Any field from the selected table whose display values must be
shown in the custom field
                "value": "",
                "mandatory": true,
                "additionalQueryString": ""
            }
            ]
        },
        "edit": {                   //Edit an event type form
            "attendees": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false,
            "allowAllUsers": false
            },
            "startDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "endDate": {
            "mandatory": true,
            "readOnly": false
            },
            "additionalSelectors": [
            {
                "fieldLabel": "Select Shift",
                "table": "sn_shift_planning_shift_plan",
                "field": "name",
                "value": "",
                "mandatory": true,
                "additionalQueryString": ""
            }
            ]
        }
    }
```

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie Ereignistypen

Erstellen Sie mehrere Ereignisse, und fügen Sie sie dem Teamkalender hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Zeitplanung** > **Ereigniskonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Ereigniskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Ereignistyp.
Kategorie	Typ des Ereignisses, z. B. Besprechung, Pause oder Ruhezeit
Prioritätsreihenfolge	Priorität des Ereignistyps, den Sie bei der Abdeckung nicht berücksichtigen möchten. Je höher die Zahl, desto höher die Priorität.
Farbe	Farbe, mit der dieser Ereignistyp im Teamkalender kennzeichnet wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Eigenschaften für die Zeitplaneinhaltung

Konfigurieren Sie Eigenschaften für die Zeitplaneinhaltung, um die Einhaltung zu berechnen und so die betriebliche Effizienz Ihres Unternehmens zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Schwellenwerteinstellungen für Einhaltung und Konformität geben an, wie viele Minuten früher oder später im Vergleich zur geplanten Zeit sich ein Mitarbeiter ein- bzw. ausstempeln kann, ohne dass dies als Nichteinhaltung gilt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Zeitplaneinhaltung** > **Einstellungen**
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Eigenschaften der Zeitplaneinhaltung“

Feld	Beschreibung
Zeitplaneinhaltung aktivieren	Berechnungen und Informationen in Bezug auf die Einhaltung von Zeitplänen durch Kundenservice-Mitarbeiter.
Schwellenwert für frühen Check-In für geplante Schicht (in Minuten)	Zeit für vorzeitigen Check-in festgelegt. Dies ist die akzeptable Zeitspanne, innerhalb der Mitarbeiter die Arbeitsschicht vor der tatsächlichen Schichtzeit beginnen können. Der Standardwert beträgt 60 Minuten. Beispiel: Wenn die geplante Arbeitsschicht eines Mitarbeiters von 8:00 bis 17:00 Uhr geht und er sich um 7:00 Uhr einstempelt, lässt dies die Schwellenwertzeit zu, und der Mitarbeiter gilt nicht als Nichteinhaltung.
Schwellenwert für die Einhaltung in % der Arbeitszeitzusammenfassung	Prozentsatz, der für einen Schwellenwert für die Einhaltung festgelegt ist. Für die Mitarbeiter, die den definierten Schwellenwert (70 %) nicht erreichen, gilt dies als Nichteinhaltung.
Unterer Schwellenwert für Konformität % der Arbeitszeitzusammenfassung	Prozentsatz des unteren Schwellenwerts, der für Flexibilität in Übereinstimmung festgelegt wird. Für die Mitarbeiter, die nicht innerhalb des definierten unteren und oberen Schwellenwerts (80-120) liegen, gilt dies als Nichteinhaltung. Der Standardwert beträgt 80 %.
Oberer Schwellenwert für Konformität % der Arbeitszeitzusammenfassung	Prozentsatz des oberen Schwellenwerts, der für Flexibilität in Übereinstimmung festgelegt ist. Für die Mitarbeiter, die nicht innerhalb des

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	definierten unteren und oberen Schwellenwerts (80-120) liegen, gilt dies als Nichteinhaltung. Der Standardwert beträgt 120 %.
Standardmäßige Schwellenwertzeit für die Generierung von Ausstempelereignissen (in Minuten)	Standardmäßige Schwellenwertzeit zum Generieren eines automatischen Ausstempelereignisses, wenn ein Mitarbeiter sich nicht ausstempelt. Der Standardwert beträgt 60 Minuten. Beispiel: Wenn die geplante Arbeitsschicht eines Mitarbeiters von 8:00 bis 17:00 Uhr geht und er sich um 17:00 Uhr nicht ausstempelt, generiert das System nach Ablauf der Schwellenwertzeit von 60 Minuten automatisch ein Ausstempelereignis.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Formeln für Zeitplaneinhaltung und -konformität mithilfe von Erweiterungspunkten ändern

Konfigurieren und optimieren Sie die Formeln für die Zeitplaneinhaltung und -konformität mithilfe von geskripteten Erweiterungspunkten, um sie für Ihre Organisation anzupassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie den Erweiterungspunkt `sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt`, und erstellen Sie eine Implementierung, um die Formeln zu konfigurieren. Sie können mehrere Implementierungen erstellen. Es wird jedoch die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer ausgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie nach `sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt`.
3. Klicken Sie im Formularbanner auf den Link **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Um das Skript für den Erweiterungspunkt zu erstellen, klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Implementierung erstellen**.
5. Ändern Sie die Formeln für die Berechnung der Zeitplaneinhaltung und -konformität in den Methoden `getAdherencePercentage` und `getConformancePercentage`.

```
var ScheduleAdherenceExtPt = Class.create();
ScheduleAdherenceExtPt.prototype = {
    initialize: function() {
    },

    getAdherencePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var adherencePercentage;
        return adherencePercentage;
    },

    getConformancePercentage: function(plannedTime, timeNotWorked, availableNonPlannedTime, totalTimeWorked){
        var conformancePercentage;
        return conformancePercentage;
    },

    type: 'ScheduleAdherenceExtPt'
};
```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die Berechnungen der Zeitplaneinhaltung und -konformität basieren auf den Formeln in der Implementierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungspunkte für Ereignistypen in Personaloptimierung für HR

Mit Erweiterungspunkten können Sie Skripts für Ereigniskategorien wie „Besprechung“, „Ruhezeit“ oder „Arbeitszeit“ aufrufen.

Um eine Liste der Erweiterungspunkte anzuzeigen, die Sie für Personaloptimierung für HRverwenden können, navigieren Sie zu **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**. Öffnen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ den Erweiterungspunkt `sn_shift_planning.EventManager`.

Integrieren Sie Anpassungen mithilfe geskripteter Erweiterungspunkte, ohne die eigentlichen Kernkomponenten im Anwendungscode zu ändern. Beim Anpassen einer Basisanwendung implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte, indem Sie die anwenderdefinierten Skripteinbindungen erstellen und diese für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.

Erweiterungspunkte für Ereignistypen

`sn_shift_planning.EventManager`	Implementieren Sie diesen Erweiterungspunkt, um die Logik für die von Ihnen erstellten Ereigniskategorien anzupassen.

Sie können mithilfe von Erweiterungspunkten Ereignisse wie Besprechungen, Schulungen und Ruhezeitanträge erstellen. Beispielimplementierungen von Erweiterungspunkten finden Sie unter den folgenden Erweiterungsinstanzen in der zugehörigen Liste „Implementierungen“:

Kategorie	Erweiterungsskript
Besprechung	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pause	`AgentScheduleBreakEventManager`
Schulung	`AgentScheduleTrainingEventManager`
Ruhezeit	`AgentScheduleTimeOffEventManager`
Arbeit	`AgentScheduleWorkEventManager`
Bereitschaft	`AgentScheduleOnCallEventManager`
Rufbereitschaft – Ruhezeit	`AgentZeitplanOnCallTimeOffEventManager`
Tatsächliche Arbeit	`AgentZeitplanIstArbeitEreignisManager`

Teams in Personaloptimierung für HR einrichten

Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen, und erstellen Sie Berichte für diese Gruppen, um Einblick in die Leistung des Teams zu erhalten.

Als Administrator können Sie sowohl KPIs als auch untergeordnete KPIs konfigurieren. Die untergeordneten KPIs werden angezeigt, wenn Sie für KPIs der obersten Ebene Detailinformationen anzeigen. Zum Beispiel verfügt die KPI „Geschlossene Fälle“ über P1-Fälle und P2-Fälle als untergeordnete KPIs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie KPI-Gruppen, um die Leistung zu überwachen

Erstellen Sie Gruppen mit den Leistungskennzahlen (KPIs) mit der höchsten Relevanz für Ihre Teams. Wenn Sie Ihren KPI-Gruppen Zuweisungsgruppen zuordnen, können Sie die Leistung Ihres Teams überwachen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine KPI-Gruppe.
   a. Navigieren zu **Personaloptimierung für HR** > **Teamleistung** > **KPI-Gruppen**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die KPI-Gruppe ein.
   d. Wählen Sie im Menü **Typ** die Option **Teams** aus.
   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

      Sie können einer KPI-Gruppe bis zu fünf KPIs hinzufügen.

2. Fügen Sie einer KPI-Gruppe KPIs hinzu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **KPIs** auf **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **KPI** die KPI aus, die für diese Gruppe gelten soll.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
3. Fügen Sie der KPI-Gruppe KPI-Zuweisungsgruppen hinzu.

   Hinweis:
   - Sie können eine KPI-Zuweisungsgruppe nur einem einzigen KPI-Typ zuordnen.
   - Sie können jeder Zuweisungsgruppe zusätzliche Manager hinzufügen.
   - Sie können einen Benutzer mit einer KPI-Gruppe als primärer Zuweisungsgruppe für diesen Benutzer verknüpfen.

   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Zuweisungsgruppen** auf **Bearbeiten**.
   b. Verschieben Sie die gewünschten Zuweisungsgruppen aus der Liste „Sammlung“ in die Liste „Zuweisungsgruppen“.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Manager zu KPI-Zuweisungsgruppen hinzufügen

Fügen Sie einer KPI-Zuweisungsgruppe Manager hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen Benutzer mit einer primären Zuweisungsgruppe verknüpfen, indem Sie die Gruppe im Benutzer auswählen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Teamleistung** > **Zusätzliche Manager**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** eine Zuweisungsgruppe aus.
4. Wählen Sie im Feld **Manager** einen Manager aus, den Sie dieser Zuweisungsgruppe hinzufügen möchten.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Richten Sie Coaching in ein Personaloptimierung für HR

Verwalten Sie die Fähigkeiten von Service Desk-Mitarbeitern, und bewerten Sie die Qualität der abgeschlossenen Aufgaben. Verwenden Sie Predictive Intelligence, um Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu empfehlen. Schulen Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten.

Konfigurieren Sie einen Indikator für die Anzeige auf der Registerkarte Coaching-Übersicht in Personaloptimierung für HR

Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu, um den gewünschten Indikator auf der Coaching-Registerkarte „Übersicht“ in der Anwendung Coaching anzuzeigen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für HR ab dem ServiceNow Storeverfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für HR aktivieren.

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Coaching**. Weitere Informationen zum Festlegen des Anwendungsbereichs finden Sie unter Zuordnungs-Anwendungsbereich festlegen .

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ersetzen Sie den vorhandenen Indikator durch einen beliebigen Performance Analytics-Indikator, der die Aufgliederungen „Zugewiesen an“ und „Zuweisungsgruppe“ enthält, die auf der Coaching-Registerkarte „Übersicht“ in der Anwendung Coaching angezeigt werden sollen.

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Konfigurieren Sie ein Indikatorformular

Feld	Wert
Name	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Applikation	Coaching
Typ	String
Wert	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"}

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	wobei<name> ist der Name des Indikators, den Sie auf der Registerkarte „Übersicht Coaching “ und anzeigen möchten<sys id> ist der eindeutiger Datensatzbezeichner . Beispiel: ○ Name: Bei Erstkontakt gelöste P1-Incidents in % ○ Sys ID: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "Bei Erstkontakt gelöste P1-Incidents in %", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Leserollen	sn_coaching.coach

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der konfigurierte Indikator ersetzt den vorhandenen Indikator auf der Übersichts-Registerkarte der Anwendung Coaching in Personaloptimierung für HR.

Kompetenzvorhersage in Personaloptimierung für HR einrichten

Erfassen Sie Kompetenzdaten auf Grundlage der Kompetenzen, die Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung von Fällen eingesetzt haben. Nutzen Sie überwachtes Lernen, um Service Desk-Mitarbeitern diese Kompetenzen für die Lösung ähnlicher offener Fälle zu empfehlen. Sie können auch Muster identifizieren, wie Kompetenzen zur Lösung von Fällen verwendet werden, und nicht überwachtes Lernen nutzen, um Service Desk-Mitarbeitern Kompetenzen zu empfehlen.

Vorbereitungen

Richten Sie Kompetenzen ein. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzmanagement .

Zum Trainieren der Modelle in Ihrer Instanz muss Predictive Intelligence eingerichtet und konfiguriert werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Predictive Intelligence .

Aktivieren Sie das Plugin „Skill Recommendation“ (com.snc.sre), um Predictive Intelligence für die Empfehlung von Kompetenzen zu verwenden.

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Eigenschaft für die Kompetenzvorhersage.
2. Führen Sie die Lösungsdefinitionsmodelle aus (zum Beispiel `Recommend similar skills for cases` oder `Recommend skills from similar cases`), um die überwachten und nicht überwachten Lösungen zu trainieren.
   Weitere Informationen zum Trainieren einer Lösung finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .
3. Führen Sie täglich die regelmäßige Aufgabe `Start skill prediction` aus, um mit der Vorhersage von Kompetenzen für Fälle oder Service Desk-Mitarbeiter zu beginnen.
   Diese regelmäßige Aufgabe ist standardmäßig deaktiviert. Wenn Sie die Aufgabe aktivieren, wird sie täglich um 1:00 Uhr für alle am Vortag gelösten Fälle ausgeführt. Die Aufgabe fügt die Kompetenzen dann der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle „Anwender – vorhergesagte Kompetenz“ [sn_sre_user_predicted_skill] und der Tabelle „Aufgabe – vorhergesagte Kompetenz“ [sn_sre_task_predicted_skill] hinzu.

Hinweis:
Empfohlene Kompetenzen werden angezeigt, sobald die Anzahl der Datensätze in der Tabelle [sn_sre_task_predicted_skill] den in [sn_sre.user_predicted_skill_threshold] festgelegten Wert überschreitet.

Verwenden Sie Erweiterungspunkte für die Kompetenzvorhersage in Personaloptimierung für HR

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um die Kompetenzvorhersage für Aufgaben anzupassen.

Vorbereitungen
Der Erweiterungspunkt „Skill Recommendation“ ist im Plugin „Skill Recommendation“ (com.snc.sre) enthalten.
Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können mehrere Implementierungen für jeden Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird ausgeführt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Client-Erweiterungspunkte**.
2. Wählen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ **Skill Recommendation** (sn_sre.SkillPredictionAPI) aus.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Zum Erstellen einer neuen Implementierung einer Kompetenzempfehlung klicken Sie auf **Implementierung erstellen**.
   - Zum Ändern einer vorhandenen Implementierung wählen Sie in der zugehörigen Liste der **Implementierungen** eine Klasse aus.
4. Ändern Sie das Skript nach Bedarf.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Listenmenüs für die Anzeige auf der Registerkarte „Lernen“ in Personaloptimierung für HR konfigurieren

Fügen Sie eine Liste oder Listenkategorien hinzu, um das Listenmenü für Coaching mit Lerninhalten in der Coaching-Anwendung in Personaloptimierung für HRzu ändern.

Vorbereitungen

Wichtig:
Diese Funktion ist mit dem Personaloptimierung für den konfigurierbaren HR-Arbeitsbereich von ServiceNow Storeverfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für HR aktivieren.

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Coaching mit Lerninhalten**. Weitere Informationen zum Festlegen des Anwendungsbereichs finden Sie unter Zuordnungs-Anwendungsbereich festlegen .

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator sys_ux_list_menu_config.listein.
2. Klicken Sie auf **Lernlisten** -Datensatz.
3. Klicken Sie unter UX-Listenkategorie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Listenkategorie-Formular

Feld	Wert
Titel	Geben Sie den Namen der Listenkategorie ein.
Beschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung der Listenkategorie ein.
Bestellung	Geben Sie einen Wert ein, um die Position der Listenkategorie in der aktuellen Liste festzulegen.
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um die Listenkategorie sichtbar zu machen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie unter UX-Listen auf **Neu**, um Listen unter dieser Listenkategorie zu erstellen.
7. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Formular „UX-Listenkategorie“.

Feld	Wert
Titel	Geben Sie den Namen der Liste ein.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle für die Daten aus, die in der Liste angezeigt werden sollen.
Konfiguration	Wählen Sie **Lernliste aus**.
Spalten	Wählen Sie die Spalten aus, die Sie für die Tabelle anzeigen möchten.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Bedarfsprognose in Personaloptimierung für HR einrichten

Mithilfe der Bedarfsprognose können Sie die Daten konfigurieren, die Sie erfassen möchten, Prognoseparameter ändern und manuelle Anpassungen kalibrieren.

Datensammlung für Bedarfsprognose konfigurieren

Legen Sie fest, welche Daten Sie für Fälle, Interaktionen oder von Ihnen gewünschte Tabellen sammeln möchten, um die zur Deckung des Personalbedarfs erforderliche Anzahl an Service Desk-Mitarbeitern zu prognostizieren.

Vorbereitungen

Das Plugin MetricBase [com.snc.clotho] muss aktiviert sein, um die Bedarfsprognose in Personaloptimierung für HR zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter MetricBase anfordern .

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Bedarfsprognose**.
2. Legen Sie fest, welche Daten Sie sammeln möchten, um die zur Lösung von Fällen erforderlichen Service Desk-Mitarbeiter zu prognostizieren.
   a. Klicken Sie auf **Datensammlungsdefinitionen**.

      Eine Liste der standardmäßig verfügbaren Konfigurationen finden Sie unter Mit Personaloptimierung für HR installierte Komponenten.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Prognosekonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Konfiguration der Sammlungsprognose
Tabelle	Tabelle, die zum Sammeln von Daten verwendet wird
Typ	Der Typ „Datensammlungsdefinition“ ist standardmäßig auf **Sammlung** festgelegt und sammelt Daten mithilfe einer regelmäßigen Aufgabe.
Datumsfeld	Daten, die Sie hinzufügen können, um die Zukunft zu prognostizieren
Bedingungen	Bedingungen, die Sie festlegen können, damit Sie diejenigen Daten sammeln, die Sie benötigen

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.
   e. Erstellen Sie für die von Ihnen erstellte Tabelle einen Index, und verwenden Sie dafür das Datumsfeld und die Bedingungen, die Sie der Tabelle hinzugefügt haben. Informationen zum Erstellen eines Tabellenindex finden Sie unter Tabellenindex erstellen.

Fügen Sie Parameter hinzu, die in der Formel definiert werden sollen

Fügen Sie Parameter hinzu, die in der Formel definiert werden sollen, um für einen Tag die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter pro Stunde zu berechnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Bedarfsprognose** > **Formelparameter**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für den Parameter ein.
3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wenn Sie einen Wert hinzufügen müssen, der für die Formel berechnet werden soll, geben Sie im Feld **Wert** einen Wert ein.
   - Wenn Sie die Bewertungskarten-API der Performance Analytics oder eine anwenderdefinierte API verwenden möchten, wählen Sie **Erweitert**, und fügen Sie ein Skript hinzu.

Die standardmäßig bereitgestellten Prognoseparameter „Durchschnittliche Fallarbeitszeit“ und „Durchschnittliche Chatarbeitszeit“ sind Beispiele dafür, wie Parameter mithilfe von Skripts hinzugefügt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

werden. Eine Liste der standardmäßig bereitgestellten Parameter finden Sie unter Mit Personaloptimierung für HR installierte Komponenten.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Ressourcenkonvertierungsformel

Konfigurieren Sie die Ressourcenkonvertierungsformel.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Bedarfsprognose** > **Ressourcenkonvertierungsformel**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Prognosekonfiguration“

Feld	Anweisungen
Name	Name der Ressourcenprognosekonfiguration
Typ	Der Typ ist auf **Ressourcenkonvertierungsformel** festgelegt.
Formel	Formel zur Berechnung der prognostizierten Anzahl von Service Desk-Mitarbeitern, die Sie benötigen. Gehen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ folgendermaßen vor: ○ Klicken Sie auf **Prognosekonfiguration durchsuchen**, wählen Sie die Prognosekonfiguration aus, die der Formel hinzugefügt werden soll, und klicken Sie auf **Hinzufügen**. ○ Klicken Sie auf „Prognoseparameter durchsuchen“, wählen Sie aus, welcher Prognoseparameter der Formel hinzugefügt werden soll, und klicken Sie auf **Hinzufügen**. **Hinweis:** **FC** bedeutet „Prognosekonfiguration“ (Forecast Configuration), und **FP** bedeutet „Prognoseparameter“ (Forecast Parameter).

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Gruppenprognosekonfiguration

Verknüpfen Sie Zuweisungsgruppen mit Ressourcenkonvertierungsformeln. Sie können eine Prognosekonfiguration mehreren Zuweisungsgruppen zuordnen, eine Zuweisungsgruppe kann aber nur mit einer Prognosekonfiguration verknüpft sein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Bedarfsprognose** > **Gruppenprognose-Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Felder im Formular zur Konfiguration der Gruppenprognose aus.
   - Suchen Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** nach der Gruppe, der Sie eine Prognosekonfiguration zuordnen möchten, und wählen Sie sie aus.
   - Suchen Sie im Feld **Prognosekonfiguration nach** einer **Ressourcenkonvertierungsformel**, und wählen Sie sie aus.

Prognoseparameter zum Visualisieren von Prognosedaten ändern

Konfigurieren und optimieren Sie Prognoseparameter, um zu sehen, wie sich die Prognose verhält, wenn Sie die Periodenlänge, die zu prognostizierenden Zeiträume oder den Algorithmus ändern. Sie können die geänderte Prognose in der Zeitreihenvisualisierung anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin, sn_hr_wfo.manager

Der Benutzer mit diesen Rollen muss auch ein Manager der Zuweisungsgruppe sein, die der Ressourcenkonvertierungsformel zugeordnet ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das Start- und Enddatum definieren, für die Sie die Prognosedaten visualisieren möchten. Das Startdatum für eine Prognosekonfiguration basiert auf der Anzahl der Tage im Verlauf, die Sie für die Datenvisualisierung berücksichtigen möchten. Dies wird mit `sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart` festgelegt.

Die veröffentlichte Prognose wird erst im Teamkalender berücksichtigt, nachdem die Aufgabe **Forecast resources for future (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren)** ausgeführt wurde.

Standardmäßig liegt das Startdatum 3 Tage in der Vergangenheit, gemessen ab dem Tag vor dem heutigen Tag. Das Enddatum wird basierend auf der Zeitraumlänge und den in Tagen dargestellten Prognosezeiträumen berechnet. Wenn die Zeitraumlänge beispielsweise 1 Tag beträgt und 30 Zeiträume zu prognostizieren sind, ist das Enddatum der letzte Tag eines 30 Tage langen Zeitraums, der mit dem aktuellen Tag beginnt. Prognosen können für einen Zeitraum von maximal 90 Tagen generiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf **Prognosen**.
4. Wählen Sie das Prognosemodell aus, für das Sie die Zeitreihendaten anzeigen möchten. Sie können alle Prognoseparameter visualisieren, die für das Prognosemodell erstellt wurden.
5. Klicken Sie auf das Zahnradsymbol ( ).
6. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+).
7. Konfigurieren Sie den Prognoseparameter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie aus der Liste **Periodenlängeneinheit** die Einheit für die Länge des zu prognostizierenden Zeitraums aus.

b. Geben Sie im Feld **Periodenlänge** die Dauer des zu prognostizierenden Zeitraums ein.

c. Geben Sie im Feld **Vorhersagezeiträume** die Anzahl der Saisons ein. als Zeitraumlänge, für die Sie eine Prognose erstellen möchten.

d. Wählen Sie im Feld **Algorithmus** einen Algorithmus aus, den Sie zur Berechnung der Prognose verwenden möchten.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Die Prognose wird im Status **Entwurf** erstellt. Die Prognose wird berechnet und im Prognosemodell angezeigt. Sie können die Prognose mit den neuen Prognoseparametern analysieren, bevor Sie sie veröffentlichen.

8. Um die Vorschau einer Prognose vor der Veröffentlichung anzuzeigen, klicken Sie auf **Vorschau**.
Die Prognose wird mithilfe des Algorithmus und der im Prognoseparameter konfigurierten Parameter berechnet. Wenn Sie eine manuelle Anpassung erstellen, um zukünftige Ressourcen vorherzusagen, überlagert Bedarfsprognose die Anpassung im Zeitreihendiagramm.

9. Veröffentlichen Sie die Prognoseparameter.
   - Um einen neu erstellten Prognoseparameter zu veröffentlichen, klicken Sie auf **Speichern** und dann auf **Veröffentlichen**.
   - Um einen aktiven Prognoseparameter zu veröffentlichen, klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Hinweis:
Nur eine einzige Prognose kann den Status **Veröffentlicht** aufweisen. Diese wird zur Berechnung der Ressourcen verwendet.

Wenn der Vorhersageparameter veröffentlicht wird:

- Der Status des Datensatzes ändert sich in **Veröffentlicht**.
- Die Aufgabe **Forecast resources for future** (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren) wird täglich ausgeführt, wobei die Mitarbeiterprognose anhand des veröffentlichten Prognoseparameters berechnet wird. Bei der Berechnung wird die Ressourcenkonvertierungsformel verwendet, um die Prognosedaten ab dem aktuellen Zeitpunkt zu berechnen. Sie können die aktualisierten Ressourcen im Teamkalender anzeigen.
- Alle anderen erstellten Prognoseparameter sind nicht veröffentlicht und inaktiv.

Manuelle Anpassungen für eine Prognose erstellen

Passen Sie Prognosen manuell an, um sie zu optimieren und ihre Genauigkeit zu erhöhen. Erstellen Sie die Anpassung für einen bestimmten Zeitraum, und analysieren Sie, wie sie sich auf Ihre Prognose auswirkt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Der Benutzer mit diesen Rollen muss auch ein Manager der Zuweisungsgruppe sein, die der Ressourcenkonvertierungsformel zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf **Prognosen**.
4. Wählen Sie das Prognosemodell aus, für das Sie eine manuelle Anpassung vornehmen möchten.
5. Klicken Sie auf das Symbol Manuelle Anpassungen ().
6. Nehmen Sie eine manuelle Anpassung vor.
   a. Klicken Sie auf das Pluszeichen (+).
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Manuelle Anpassung für Prognose

Feldname	Beschreibung
Name	Name für die manuelle Anpassung.
Startdatum/-uhrzeit	Datum und Uhrzeit, zu der die manuelle Anpassung für die Prognose beginnen muss.
Enddatumszeit	Datum und Uhrzeit, zu der die manuelle Anpassung für die Prognose enden muss.
Anpassungseinheit	Einheit für die manuelle Anpassung. Verfügbare Einheiten: ▪ Prozentsatz: Prozentsatz des Anpassungswerts. Wenn die Prognosedaten beispielsweise die Fallanzahl anzeigen und der Anpassungswert 15 ist, zeigt die manuelle Anpassung eine Erhöhung der Fallanzahl um 15 % gegenüber den Prognosedaten. ▪ Zahl: Anzahl des Anpassungswerts. Wenn die Prognosedaten beispielsweise die Fallanzahl anzeigen und der Anpassungswert 15 ist, zeigt die manuelle Anpassung eine um 15 höhere Anzahl von Fällen gegenüber den Prognosedaten.
Anpassungswert	Der numerische Wert, für den Sie die Prognose anpassen möchten. Der Wert wird auf jede Gruppe in der Tabelle „Gruppen“ [sys_user_groups] angewendet. Die Visualisierung der manuellen Anpassung im Zeitreihendiagramm zeigt die Daten für Ihre Gruppen an. Angenommen, der Wert ist 15, und die Einheit ist Zahl. Wenn Sie zwei Gruppen für ein Prognosemodell haben und beide aus je zwei Mitarbeitern bestehen, wird der Wert 15 vor der manuellen Überlagerung auf jede der beiden Gruppen angewendet, und als Gesamtwert wird 34 angezeigt. Dies wird wie folgt berechnet: ▪ Zwei Mitarbeiter für Gruppe A + Anpassungswert 15 = 17 ▪ Zwei Mitarbeiter für Gruppe B + Anpassungswert 15 = 17 Die Summe beträgt 34. Wenn Sie zwei Gruppen für ein Prognosemodell haben und beide ein Volumen (z. B. Fälle/Chats) von 2 haben, bevor Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldname	Beschreibung
	die manuelle Überlagerung ausführen, wird der Wert 15 auf jede der beiden Gruppen und angewendet Der Gesamtwert wird als 34 angezeigt. Dies wird wie folgt berechnet: ▪ Zwei Fälle/Chats für Gruppe A + Anpassungswert 15 = 17 ▪ Zwei Fälle/Chats für Gruppe B + Anpassungswert 15 = 17 Die Summe beträgt 34.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.
Die manuelle Anpassung wird im Status **Entwurf** erstellt. Die manuelle Anpassung wird berechnet und im Prognosemodell als grüne Linie angezeigt. Sie können die Prognose mit dieser manuellen Anpassung analysieren oder aktualisieren, bevor Sie sie veröffentlichen.

7. Veröffentlichen Sie die manuelle Anpassung.

a. Klicken Sie auf die gespeicherte manuelle Anpassung, die Sie für die Prognose von Ressourcen verwenden möchten.

b. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**. Der Status ändert sich in **Bereit zur Veröffentlichung**.
Wenn die Aufgabe **Forecast resources for future (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren)** ausgeführt wird, berechnet sie die Prognose, prüft auf manuelle Anpassungen, wendet diese Werte gegebenenfalls an und versetzt sie in den Status **Veröffentlicht**.

Hinweis:

- Wenn Sie die Veröffentlichung einer Prognose rückgängig machen, wird sie in den Status **Entwurf** zurückversetzt. Sie können eine Prognose löschen, die sich im Status **Entwurf** befindet.
- Wenn Sie eine manuelle Anpassung nach dem Start- und vor dem Enddatum beenden möchten, können Sie auf **Jetzt beenden** klicken.

Die Prognose wird nicht mehr in der Ressourcenkonvertierungsformel verwendet.

Wenn die manuelle Anpassung veröffentlicht wird:

- Der Status des Datensatzes ändert sich in **Veröffentlicht**.
- Die angepassten Werte werden in der Ressourcenkonvertierungsformel und der im Kalender angezeigten Bedarfsprognose verwendet.
- Alle anderen manuellen Anpassungskonfigurationen, die erstellt wurden, werden nicht veröffentlicht und in den Status **Entwurf** verschoben.

Personaloptimierung für HR verwenden

Verbessern Sie die Qualität und Effizienz Ihrer Teams durch intelligente Planung, Teamstruktur und Aktualisierung einzelner Punktzahlen in Echtzeit. Überwachen Sie Chatunterhaltungen, und helfen Sie Service Desk-Mitarbeitern bei der Bearbeitung von Fällen. Bewerten Sie die Qualität abgeschlossener Aufgaben, empfehlen Sie Service Desk-Mitarbeitern den Erwerb von Kompetenzen, und schulen Sie sie, um Kompetenzlücken zu schließen.

Personaloptimierung für HR Manager Workspace

Überwachen Sie die Arbeits- und Organisationsleistung Ihrer Teams mit Personaloptimierung für HR. Behalten Sie den Status der Fälle im Auge, an denen Ihre Teams zu einem bestimmten Zeitpunkt arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zielseite

Endanwender und Rollen

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Workspace-Manager haben Sie folgende Möglichkeiten: • Analysieren Sie die Fälle, an denen Ihr Team derzeit arbeitet, oder Fälle, die noch nicht zugewiesen wurden. • Überwachen Sie Fälle, bei denen SLAs verletzt, die eskaliert oder die seit 30 Tagen nicht mehr geöffnet wurden. • Verfolgen Sie die Arbeit, die Chats und die Arbeitszuweisungen des Teams nach, um die Leistung Ihrer gesamten Organisation zu analysieren.	sn_hr_wfo.manager

Überwachen Sie zu Beginn des Tages die Arbeit Ihres Service Desk-Mitarbeiters, zeigen Sie Berichte an, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern, und navigieren Sie zu den Fällen, bei denen Sie Maßnahmen ergreifen möchten. Analysieren Sie die Leistung eines bestimmten Teams für einen gewünschten Zeitraum, indem Sie in der Liste „Teams“ das Team und außerdem den gewünschten Datumsbereich auswählen.

Heutige Fälle

Gesamtzahl der offenen Fälle, die darauf warten, von Service Desk-Mitarbeitern bearbeitet zu werden. Die Gesamtanzahl ist in Fälle vom Typ „ **Neu**“, „ **Offen** “ und **„Auf Info warten“** unterteilt.

Fallvolumen dieser Woche nach Status

Gesamtanzahl der Fälle und Interaktionen, die sich für die Woche in der Warteschlange befinden.

Offene Fälle nach Service

Diagramm der offenen und nicht zugewiesenen Fälle und Diagramm der offenen Fälle seit 10–15 Tagen, 15–30 Tagen oder mehr als 30 Tagen

Offene Fälle nach Service

Titel	Typ	Beschreibung
Heutige Fälle	Einzelne Punktzahl	Gesamtzahl der offenen Fälle, die darauf warten, von Service Desk-Mitarbeitern bearbeitet zu werden. Die Gesamtanzahl ist in Fälle vom Typ „ **Neu**“, „ **Offen** “ und **„Auf Info warten“** unterteilt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Offene Fälle nach Service (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Fallvolumen dieser Woche nach Status	Einzelne Punktzahl	Gesamtanzahl der Fälle und Interaktionen, die sich in der Warteschlange befinden und Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden sollen.
P1-Fälle	Einzelne Punktzahl	Anzahl der P1-Fälle.
Fälle mit SLA-Verstoß	Einzelne Punktzahl	Alle von Ihnen verwalteten Service Desk-Mitarbeiter. Die Gesamtanzahl ist in Mitarbeiter mit dem Status **Verfügbar**, **Pause**, **Abwesend** und **Offline** unterteilt.
Urlaubsanträge	Einzelne Punktzahl	Von Service Desk-Mitarbeitern gestellte Anträge auf Freistellung von der Arbeit.
Nicht zugewiesene Fälle	Einzelne Punktzahl	
SLA bei Risikofällen		
Offene Fälle nach Service	Einzelne Punktzahl	Anfragen von Service Desk-Mitarbeitern, Schichten mit anderen Service Desk-Mitarbeitern zu tauschen.
Geschlossene Fälle	Linien- und gestapeltes Balkendiagramm	Diagramm der offenen und nicht zugewiesenen Fälle und Diagramm der offenen Fälle seit 10–15 Tagen, 15–30 Tagen oder mehr als 30 Tagen
Teamleistung	Liste	Liste aller offenen kritischen Fälle, die zuletzt aktualisiert wurden.

Teams in Personaloptimierung für HR

Verwenden Sie Teams, um Leistungstrends für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus nachzuverfolgen und zu analysieren. Sie können die Trends für jeden Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team überwachen und Ihre Service Desk-Mitarbeiter bzw. Teammitglieder miteinander vergleichen.

Mit Teams können Sie Folgendes tun:

- Kompetenzlücken ermitteln, um Empfehlungen auszusprechen, welche Kompetenzen für das Coaching Ihrer Mitarbeiter erforderlich sind.
- Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen. Sie können eine Reihe von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) hinzufügen, um die Teamleistung in den Gruppen einheitlich zu messen.
- KPIs von mehreren Teams vergleichen, die zur selben KPI-Gruppe gehören.
- KPIs im ausgewählten Datumsbereich anzeigen.
- Detailinformationen für KPI auf Teamebene anzeigen, um die Aufteilung der KPIs über die einzelnen Teammitglieder anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- KPI-Trend anzeigen, um Zukunftsprognosen für alle KPIs zu analysieren, wenn für den Datumsbereich die neuesten Werte vorliegen.
- Auf der Seite zur Teamleistung KPI-Ziele auf globaler oder individueller Ebene festlegen. Wenn solche Ziele festgelegt sind, spiegelt die Trendlinie die Ziele wider.
- Detailinformationen für einzelne Mitarbeiter anzeigen, um eine 360-Grad-Ansicht der aktuellen Arbeit, der historischen KPIs, des Anwesenheitsverlaufs, der Kanalkapazitätsauslastung, der Kompetenzen und bevorstehender Abwesenheiten anzuzeigen.

Analysieren Sie Leistungstrends

Analysieren Sie Trends, um die Leistung und Einhaltung Ihres Teams innerhalb einer KPI-Gruppe zu überwachen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin, sn_hr_wfo.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Analysieren Sie Ihre Daten, indem Sie Detailinformationen zu einem Team, einem bestimmten Teammitglied, einem Indikator oder einem Fall abrufen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Teams-Symbol .
3. Wählen Sie einen Datumsbereich aus, um die Leistung Ihrer Teams für diesen Zeitraum anzuzeigen. Sie können den Standarddatumsbereich mit `sn_team_perf.default_date_range` festlegen.
4. Analysieren Sie die Teamleistung.
   a. Wählen Sie ein Team aus.
   b. Verfolgen und analysieren Sie in der Registerkarte **Leistung** die Indikatorleistung insgesamt für alle Mitglieder im Team.
   c. Rufen Sie Detailinformationen zu diesem Team ab:

Analysieren Sie die Teamleistung

An	Vorgehensweise
Indikatorleistung analysieren	▪ Wenn Sie die Indikatorleistung für das Team analysieren möchten, klicken Sie im Header auf einen Indikatorwert für das Team. ▪ Wenn Sie die Indikatorleistung für ein Teammitglied analysieren möchten, klicken Sie auf einen Indikatorwert für das Teammitglied.
Fälle nachverfolgen	Klicken Sie auf die Registerkarte **Aufgaben**, und analysieren Sie alle Fälle, die mit dem Team im Zusammenhang stehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Vorgehensweise
	▪ Wenn Sie Falldetails anzeigen möchten, wählen Sie einen Fall aus. ▪ Wenn Sie Detailinformationen zu einem Teammitglied anzeigen möchten, wählen Sie ein Teammitglied aus.

Sie können auch Fälle, Detailinformationen zu Zuweisungsgruppen, zusätzliche Manager und Informationen einsehen, die für das Team relevant sind.

Zeitplanung in Personaloptimierung für HR

Verwenden Sie Zeitplanung, um Ihre Personalressourcen effizient zu verwalten, indem Sie Zeitpläne, Personal und Schichten für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus planen und verwalten. Sie können sie auch mit Bereitschaftsplanung integrieren und Schichten und Zeitpläne für Bereitschaftsrotationen erstellen.

Mit der Zeitplanung können Sie Folgendes tun:

- Besprechungen, Schulungen, Abwesenheitsanträge und Ad-hoc-Arbeitsschichten mithilfe des Teamkalenders hinzufügen.
- Mitarbeiter im Teamkalender anhand ihres Standorts, ihrer Region, ihrer Zuweisungsgruppen und beliebiger Felder in ihrem Datensatz filtern.
- Schicht- und Zeitpläne für Mitarbeiter erstellen.
- Abwesenheits- und Schichttauschanträge genehmigen oder ablehnen.
- Zeitplan des Teams im Teamkalender nachverfolgen und verwalten, indem Sie für den ausgewählten Tag oder die ausgewählte Woche die geplanten Schichten mit den tatsächlichen Ein- und Ausstempelzeiten vergleichen.
- Analysieren, ob Ihre Teammitglieder die Zeitpläne einhalten. Wenn Sie ein potenzielles Problem feststellen, können Sie Ihr Team problemlos benachrichtigen, damit es sofort Maßnahmen ergreifen kann.
- Anhand von historischen Einhaltungsberichten Coaching-Möglichkeiten für Mitarbeiter analysieren und empfehlen.

Weitere Informationen hinter Ihren Leistungskennzahlen, Filtern und Seitenleisten finden Sie unter Indikatoren mit KPI-Details erkunden

Schichtpläne erstellen

Planen Sie Schichten für Ihr Team, um sicherzustellen, dass Sie alle Arbeitszuweisungen und Pausen abdecken. Sie können auch die Wochentage angeben, an denen Sie geplante Schichten überschreiben möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf der Registerkarte **Schichten** werden die Schichten in aktive und inaktive Schichten eingeteilt. Der kontextbezogene Seitenbereich zeigt die aktiven und die inaktiven Schichten in der Reihenfolge, in der sie auf der **Registerkarte** Schichten angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schichten**.
4. Klicken Sie auf das Plussymbol (+).
   - Informationen zum Erstellen einer Arbeitsschicht finden Sie unter Arbeitsschicht erstellen.
   - Informationen zum Erstellen einer Rufbereitschaftsschicht finden Sie unter Rufbereitschaftsschicht erstellen.

Arbeitsschicht erstellen

Erstellen Sie eine Arbeitsschicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Erstellen Sie einen Schichtplan. Schichtpläne erstellen

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Arbeitsschicht**.
2. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Schicht ein.
3. Wählen Sie das Zeitfenster für die Schicht aus.
   a. Wählen Sie im Feld **Zeitzone** die Zeitzone der Benutzer aus, die Sie der Schicht zuweisen möchten.

      Hinweis:
      Um eine Schicht für Service Desk-Mitarbeiter hinzuzufügen, die in ihrer lokalen Zeitzone arbeiten, wählen Sie die Option **Use agent time zone (Service Desk-Mitarbeiter-Zeitzone verwenden)** aus. Das System verwendet die Zeitzone, die im Benutzerdatensatz des Service Desk-Mitarbeiters angegeben ist.

   b. Geben Sie in das Feld **Startzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht beginnen soll.
   c. Geben Sie in das Feld **Endzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht enden soll.
4. Legen Sie die Wochentage fest, die Sie der Schicht hinzufügen möchten.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Fügen Sie einer Schicht geplante Pausen hinzu

Nachdem Sie eine Arbeitsschicht erstellt haben, können Sie ihr geplante Pausen hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Bevor Sie einer Schicht Pausen hinzufügen, müssen Sie einen Schichtplan und eine Arbeitsschicht erstellen. Siehe Schichtpläne erstellen. Erstellen Sie eine Arbeitsschicht, Arbeitsschicht erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Schicht aus.
2. Klicken Sie auf **Pause hinzufügen**.
3. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Pause ein.
4. Legen Sie eine Dauer für die Pause fest.
   - Geben Sie im Feld **Dauer** an, wie lange die Pause dauern soll.
   - Geben Sie im Feld **Früheste Startzeit** den frühesten Zeitpunkt für den Beginn der Pause ein.
   - Geben Sie im Feld Späteste **Endzeit** den spätesten Zeitpunkt zum Beenden der Pause ein.

     Beispielsweise können Sie die früheste Startzeit auf 11:00 Uhr, die späteste Endzeit auf 15:00 Uhr und die Dauer der Pause auf eine Stunde festlegen. Wenn Sie der Arbeitsschicht vier Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen, wird die Pausendauer von der Anwendung für die Planung automatisch für jeden Service Desk-Mitarbeiter gestaffelt. Staffeln Sie die Pausen, um sicherzustellen, dass vier Ihrer Service Desk-Mitarbeiter die gesamte Spanne der Schicht abdecken können.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Rufbereitschaftsschicht erstellen

Erstellen Sie eine Rufbereitschaftsschicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Erstellen Sie einen Schichtplan. Schichtpläne erstellen

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Rufbereitschaftsschicht**.
2. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Schicht ein.
3. Wählen Sie im Feld **Gruppe** eine Gruppe aus, der Sie die Schicht zuweisen möchten.
4. Wählen Sie das Zeitfenster für die Schicht aus.
   a. Geben Sie in das Feld **Startzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht beginnen soll.
   b. Geben Sie in das Feld **Endzeit** die Tageszeit ein, zu der die Schicht enden soll.
   c. Wählen Sie im Menü **Zeitzone** die Zeitzone der Benutzer aus, die Sie der Schicht zuweisen möchten.
5. Legen Sie die Wochentage fest, die Sie der Schicht hinzufügen möchten.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erstellen Sie eine Rufbereitschaftsrotation

Erstellen Sie nach der Erstellung der Rufbereitschaftsschicht eine Rufbereitschaftsrotation, um die Schicht unter den Mitarbeitern zu rotieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bevor Sie die Bereitschaftsrotation erstellen, erstellen Sie eine Rufbereitschaftsschicht. Siehe Rufbereitschaftsschicht erstellen.

Prozedur

1. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Schicht aus.
2. Klicken **Sie auf Rotation erstellen**.
3. Wählen Sie im Feld **Service-Mitarbeiter** die Namen der Service Desk-Mitarbeiter aus, die Teil der Schicht sein sollen.
   Wenn Sie in das Feld klicken, werden die Namen aller Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, die zu der Gruppe gehören, für die die Rufbereitschaftsschicht erstellt wird.
4. Wählen Sie im Feld **Rotationsintervall** aus, ob die Rotation täglich oder wöchentlich erfolgen soll.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Das Feld **Eskalationstyp** wird automatisch mit dem Wert des Felds **Dienstpläne rotieren** gefüllt, wenn mehrere Dienstpläne für die Rotation erstellt wurden. Andernfalls wird es mit dem Feldwert **Unter Mitgliedern abwechseln** gefüllt.

6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um die Schicht zu aktivieren und im Zeitplan zu veröffentlichen.

Zeitplan erstellen

Verwalten Sie den Zeitplan Ihres Teams, indem Sie einen Zeitplan erstellen, der eine Zeitspanne abdeckt und die Arbeitsschichten Ihres Teams umfasst. Sie können Service Desk-Mitarbeitern auch anhand ihrer Kompetenzen und ihrer Verfügbarkeit Schichten zuweisen. Auf diese Weise können Sie sicherstellen, dass Sie Ihre Ressourcen für Ihre Organisation optimal nutzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache*können Sie festlegen, wie viele Tage die Zeitpläne für Mitarbeiter im Cache verbleiben. Die Zeile **Gesamtabdeckung/Bedarf** zeigt an, wie viele Service Desk-Mitarbeiter die einzelnen Schichten an einem Tag abdecken. Die Tagesansicht zeigt den prognostizierten Bedarf für die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter in jeder einzelnen Stunde eines Tages. Beispiel: 4/5 zeigt an, dass für ein einstündiges Zeitfenster von 11 bis 12 Uhr vier Service Desk-Mitarbeiter eingeteilt wurden und der prognostizierte Bedarf an Service Desk-Mitarbeitern in dieser Stunde 5 beträgt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Zeitplan erstellen
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.

Hinweis:
Sie können die Personalkoordinierung für einen bestimmten Tag oder für die ganze Woche analysieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol „Zeitpläne anzeigen“ , um die Zeitpläne anzuzeigen.

c. Klicken Sie im Bereich „Zeitpläne“ auf das Symbol .

d. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für den Zeitplan ein.

e. Wählen Sie im Feld **Startdatum** das Datum aus, an dem der Zeitplan beginnen soll, und klicken Sie auf **OK**.

f. Wählen Sie im Feld **Enddatum** das Datum aus, an dem der Zeitplan enden soll, und klicken Sie auf **OK**.

g. Wählen Sie die erforderliche Zuweisungsgruppe aus. Wenn Sie den Zeitplan den von Ihnen verwalteten Gruppen zuweisen möchten, wählen Sie **Gruppen, die ich verwalte**aus. Wenn Sie Gruppen angeben möchten, wählen Sie **Gruppen** angeben, und suchen Sie nach Gruppen.

h. Klicken Sie auf **Zeitplan speichern**.
Sie können den Zeitplan aller Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe anzeigen, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.

4. Fügen Sie dem Zeitplan eine Arbeitsschicht hinzu.

Hinweis:
Um einem bereits vorhandenen Zeitplan weitere Schichten hinzuzufügen, wählen Sie den Zeitplan aus, und fügen Sie dann die Arbeitsschicht hinzu.

a. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf **Schicht hinzufügen**.

b. Wählen Sie im Feld **Schicht** die Arbeitsschicht aus, die Sie dem Zeitplan hinzufügen möchten.

5. Fügen Sie der Arbeitsschicht Service Desk-Mitarbeiter hinzu.

a. Suchen Sie im Feld **Mitarbeiter** nach Service Desk-Mitarbeitern, und fügen Sie der Schicht einen oder mehrere Service Desk-Mitarbeiter hinzu.

b. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Es kann einige Minuten dauern, bis der Bildschirm aktualisiert wird.

Einen Zeitplan für die Transparenz der Teamabdeckung veröffentlichen

Generieren Sie eine Vorschau Ihres Zeitplans, und veröffentlichen Sie sie, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter im Vorhinein sehen können, welche Schichten und Zeitpläne sie haben. Sie können die Veröffentlichung eines Zeitplans rückgängig machen, um Änderungen vorzunehmen, und ihn anschließend erneut veröffentlichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Kopie eines Zeitplans erstellen und sie aktualisieren, um einen neuen Zeitplan zu erstellen. Bei diesen Aktualisierungen kann es sich zum Beispiel um Änderungen des Start- und Enddatums oder das Hinzufügen bzw. Entfernen von Schichten oder Service Desk-Mitarbeitern handeln.
Wenn Sie eine Kopie des Zeitplans erstellen, werden an dieser Kopie automatisch folgende Aktualisierungen vorgenommen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Startdatum wird auf das aktuelle Datum und das Enddatum auf 30 Tage nach dem aktuellen Datum gesetzt.
- Der Status des Zeitplans ändert sich in **Entwurf**. Sie können die gewünschten Änderungen an der Schicht vornehmen und auf **Speichern** klicken.
- Der Zeitplan zeigt nur Service Desk-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe des aktuell angemeldeten Benutzers an.

Sie können die Veröffentlichung eines Zeitplans auch rückgängig machen, um Aktualisierungen durchzuführen und ihn dann erneut zu veröffentlichen.

- Wenn das Startdatum entweder das aktuelle Datum ist oder in der Vergangenheit liegt, bleibt der Status des Zeitplans **Veröffentlicht**, und das Enddatum ändert sich in das morgige Datum.
- Wenn das Startdatum in der Zukunft liegt, ändert der Zeitplaner den Status des Zeitplans und die Zeitpläne der Service Desk-Mitarbeiter in **Entwurf**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Generieren Sie eine Zeitplanvorschau.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
   b. Klicken Sie zur Anzeige im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol „Zeitpläne anzeigen“ ( ).

   Beim Speichern einer Arbeitsschicht wird der Teamkalender aktualisiert, und eine Vorschau wird generiert.
4. Veröffentlichen Sie einen Zeitplan.
   a. Wählen Sie einen Zeitplan aus, und bearbeiten Sie ihn bei Bedarf.
   b. Bearbeiten Sie den Zeitplan, falls dies nötig ist, und klicken Sie auf **Speichern**.
   c. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

   Hinweis:
   Sie können im Status **Entwurf** auf **Löschen** klicken und den Zeitplan löschen, wenn Sie ihn nicht mehr benötigen.

Ergebnisse

Alle Zeitpläne, die sich im Status **Entwurf** befinden, werden in den Status **Veröffentlicht** geschoben. Sie können den veröffentlichten Zeitplan im Teamkalender anzeigen.

Verfolgen und verwalten Sie den Teamzeitplan

Erstellen, aktualisieren oder überwachen Sie den Zeitplan Ihrer Teams von einem zentralen Ort aus. Sie können einen angefragten Schichttausch oder eine beantragte Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters innerhalb Ihrer Zuweisungsgruppe genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Kalender können Sie Folgendes tun:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Alle Mitarbeiter nach Zuweisungsgruppe anzeigen.
- Mit veröffentlichten Zeitplänen Einblicke in die Team-Compliance gewinnen.
- Arbeitszeitpläne von Mitarbeitern anzeigen, in denen die effektive Schichtzeit sowie die Ein- und Ausstempelzeit angegeben sind.
- Für eine benutzerdefinierte Ansicht Teamkalender basierend auf **Zuweisungsgruppe**, **Standort**, **Kompetenzen**, **Schichtplan** und **Ereignisse** filtern.
- Bei Bedarf Schichtzeiten sowie Ein- und Ausstempelzeiten von Mitarbeitern ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Ändern Sie die Schichtzeiten eines Service Desk-Mitarbeiters.
   Der Zeitplan, der diese Schicht enthält, muss den Status **Vorschau** oder **Veröffentlicht** haben.
   a. Navigieren Sie auf der Registerkarte **Teamkalender** zu der Schicht des Mitarbeiters, für den Sie den Zeitplan ändern möchten.
   b. Klicken Sie im Popup-Fenster „Schicht“ auf das Symbol Bearbeiten („Bearbeiten“).
   c. Ändern Sie die Schichtzeit des Mitarbeiters wie gewünscht.

      Hinweis:
      Wenn die vorhandene Schicht eine Pause hat, können Sie der Schicht weitere Pausen hinzufügen.

   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Der folgende Snapshot hilft Ihnen, die Arbeitszeitzusammenfassung für den ausgewählten Mitarbeiter anzuzeigen.
4. Genehmigen Sie die Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters bzw. lehnen Sie sie ab, oder führen Sie einen Schichttausch mit einem anderen Service Desk-Mitarbeiter durch.

   Hinweis:
   Sie müssen eine Anfrage zwei Tage vor dem Startdatum der Abwesenheit oder des Schichttauschs genehmigen. Andernfalls wird die Genehmigung automatisch abgelehnt. Ein Administrator kann diese Standardeinstellung ändern. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter **Fälligkeitsdatum für Genehmigungen von Abwesenheits- und Schichttauschanträgen festlegen** in Überlappende Abwesenheitsanträge von einem Service Desk-Mitarbeiter werden abgelehnt.

   a. Klicken Sie auf **Genehmigungen**. Sie können alle Anfragen von Service Desk-Mitarbeitern einschließlich der zugehörigen Detailinformationen in Ihrer Warteschlange sehen.
   b. Wählen Sie eine Anfrage aus, die Sie genehmigen oder ablehnen möchten, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
      - Um eine Anfrage zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.
      - Um eine Anfrage abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

   Wenn Sie die Anfrage genehmigen, wird der Zeitplan auf Grundlage der Genehmigungen im Teamkalender aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überwachen Sie die Zeitplaneinhaltung

Verwenden Sie die Funktion zur Zeitplaneinhaltung, um zu bewerten, ob Ihre Mitarbeiter die ihnen zugewiesenen Zeitpläne einhalten. Sie können nach Bereichen suchen, in denen geringwertige Aktivitäten eliminiert oder reduziert werden können, und den Personalbestand den ganzen Tag über weiter analysieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- „Einhaltung“ ist eine Metrik, mit der analysiert werden kann, wie genau Mitarbeiter ihren Zeitplan bei der Erledigung von Arbeitszuweisungen einhalten. Die Konformität misst die abgeschlossene Arbeit unabhängig davon, wann sie abgeschlossen wurde.
- Eine hohe Einhaltungsrate zeigt an, dass Mitarbeiter ihre Zeitpläne einhalten und Kundenservice anbieten, wenn er erwartet wird. Bei einer niedrigen Einhaltung empfiehlt es sich, die Prozesse oder Entscheidungen zu ändern, um das Team effizient zu verwalten. Bei Mitarbeitern mit einer niedrigen Einhaltungsrate werden die Zahlen rot hervorgehoben.
- Die Berechnungen der Zeitplaneinhaltung und -konformität basieren auf den Formeln bezüglich der effektiven und geplanten Arbeitszeitpläne der Mitarbeiter. Im Folgenden sind die Standardformeln aufgeführt, die zur Berechnung der Einhaltung und Konformität für Mitarbeiter verwendet werden. Ihr Administrator kann die Formeln jedoch nach Bedarf ändern. Die folgenden Komponenten und Formeln werden zur Berechnung der Einhaltung und Konformität verwendet:
  - Die Skripts *`shift_planning_clock-in`* und *`shift_planning_clock-out`* generieren die Ein- und Ausstempelzeitereignisse der Mitarbeiter aus den Anmelde- und Abmeldesitzungen. Die Geschäftsregel *`Agent Time Work Event Trigger`* generiert Ein- und Ausstempelzeitereignisse bei jeder Änderung des Anwesenheitsstatus eines Mitarbeiters.
  - **Zeitplaneinhaltung**= (Schichtarbeitszeit in Minuten/Geplante Schichtzeit in Minuten + Überstunden)
  - **Konformität**= (Schichtarbeitszeit in Minuten + Überstunden)/Geplante Schichtzeit in Minuten
- Der ideale Prozentsatz für die Einhaltung liegt standardmäßig über 70, und die Konformität liegt zwischen 80 und 120. Ihr Administrator kann die Schwellenwerte jedoch ändern. Mitarbeiter, die die definierten Schwellenwerte nicht erreichen, weisen eine niedrige Einhaltungsrate auf und werden rot hervorgehoben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Überwachen Sie die Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplaneinhaltung

An	Vorgehensweise
Zeitplaneinhaltung auf Organisations- oder Teamebene anzeigen	**a.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplaneinhaltung**. Das Balkendiagramm wird mit dem Prozentsatz der Zeitplaneinhaltung und dem Prozentsatz der Konformität Ihrer Teams angezeigt. **b.** Klicken Sie auf den Balken, um das Diagramm anzuzeigen und weitere Detailinformationen anzuzeigen, um die Analysen Ihrer Teammitglieder anzuzeigen.
Geplante und effektive Zeitplanung für Ihre Teammitglieder miteinander vergleichen	**a.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**. **b.** Wählen Sie das Datum aus. **c.** Klicken Sie auf den Balken, der die tatsächliche Arbeitszeit eines Service Desk-Mitarbeiters darstellt, um die Zusammenfassung der **Arbeitszeit** anzuzeigen. **Hinweis:** Die Ein- und Ausstempelzeiten entsprechen den tatsächlichen Arbeitszeiten Ihrer Mitarbeiter. Die Ereignisse werden basierend auf den An- und Abmeldeaktionen und dem Anwesenheitsstatus des Mitarbeiters generiert. Wenn ein Mitarbeiter vergisst, sich auszustempeln, generiert das System das Ausstempelzeitereignis automatisch nach 60 Minuten. Ihr Administrator kann dies jedoch mit `Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)` ändern. Beispiel: Ein Einstempelereignis wird generiert, wenn sich ein Mitarbeiter anmeldet oder den Anwesenheitsstatus in **Verfügbar** ändert. Analog dazu wird ein Ausstempelereignis generiert, wenn sich ein Mitarbeiter vom System abmeldet oder den Anwesenheitsstatus in **Offline** oder **Pause** ändert. Wenn ein Mitarbeiter vergisst, sich auszustempeln, generiert das System 60 Minuten nach Schichtende ein Ausstempelereignis.

Analysieren Sie die Einhaltung und Konformität

Zeigen Sie die Arbeitszeitzusammenfassung Ihrer Teammitglieder an, um zu ermitteln, ob Ihre Teams die geplanten Zeitpläne einhalten. Zudem können Sie anhand der historischen Einhaltung, einer Berichtsansicht der Einhaltung in Echtzeit, feststellen, wie gut Ihre Mitarbeiter die Zeitpläne in der Vergangenheit eingehalten haben.

Vorbereitungen

s

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Berechnungen der Einhaltung und Konformität basieren auf der definierten Konfiguration und den tatsächlichen und geplanten Arbeitszeitplänen der Mitarbeiter.

Hinweis:
Ihr Administrator kann die Funktion der Zeitplaneinhaltung deaktivieren oder die Konfiguration für Einhaltung und Konformität ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Eigenschaften für die Zeitplaneinhaltung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Zeigen Sie Detailinformationen an: die Zusammenfassung der Anwesenheits- und Arbeitszeiten Ihrer Mitarbeiter.

Zeigen Sie Anwesenheitszeiten und Arbeitszeit an

An	Gehen Sie folgendermaßen vor
Arbeitszeitzusammenfassung Ihres Teams analysieren	**a.** Klicken Sie auf das Listensymbol (☰). **b.** Klicken Sie unter „Zeitplaneinhaltung“ auf **Arbeitszeitzusammenfassung**. **Hinweis:** Die **verfügbare nicht geplante** Zeit erfasst die Zeit, in der der Service Desk-Mitarbeiter verfügbar und außerhalb der geplanten Arbeitsereignisse des Mitarbeiters eingestempelt war. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise für die Teilnahme an einer Schulung von 13:00 bis 14:00 Uhr eingeplant ist, jedoch vergisst, diese Teilnahme auszustempeln, wird diese Zeit als eingestempelte Zeit betrachtet. Daher wird die Schulungszeit von 13:00 bis 14:00 Uhr als verfügbare nicht geplante Zeit erfasst.
Anwesenheitszeiten Ihrer Mitarbeiter anzeigen	**a.** Klicken Sie auf das Listensymbol (☰). **b.** Klicken Sie unter „Zeitplaneinhaltung“ auf **Anwesenheitszeit**.

Example:
Um die Berechnungen der Felder in Arbeitszeitzusammenfassungen zu verstehen, schauen wir uns den Arbeitstag von Fatima Alonzo an:

- Die Schicht beginnt um 8 Uhr und endet um 17 Uhr = 8 Stunden
- Geplante Zeit = 8 Stunden = 480 Minuten
- Sie stempelt sich um 8 Uhr ein und macht ab 12 Uhr Mittagspause. Nach der Pause stempelt Sie sich um 12:30 Uhr wieder ein und dann um 17:05 Uhr aus.
- Arbeitszeit in Schicht = 480 - 30 = 450 Minuten
- Zeitplaneinhaltung = (Schichtarbeitszeit in Minuten/Geplante Schichtzeit in Minuten + Überstunden) = 450/(480+65) = 82,57 %
- Konformität = (Schichtarbeitszeit in Minuten + Überstunden)/Geplante Schichtzeit in Minuten = (450 + 65) / 480 = 107,29 %.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Fatima Alonzo weist eine hohe Einhaltungsrate auf, da die Zeitplaneinhaltung und -konformität innerhalb der Schwellenwerte liegen. Um zu ermitteln, welche Mitarbeiter eine niedrige Einhaltungsrate aufweisen, beachten Sie die in rot hervorgehoben Zahlen.

Analysieren Sie die Mitarbeiterausrichtung mit der Bedarfsprognose in Personaloptimierung für HR

Mit der Bedarfsprognose können Sie die Anzahl der benötigten Mitarbeiter planen, damit genügend Service Desk-Mitarbeiter vorhanden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_agent_forecast.user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Bedarfsprognose können Sie:

- Überwachen Sie für beliebige Tage oder Wochen die Mitarbeiter oder die Schichtabdeckung des Teams.
- Analysieren, ob Sie überbesetzt, unterbesetzt, richtig besetzt oder nicht an Ihrem Personalbedarf ausgerichtet sind
- Die Personalkoordinierung an die benötigte Abdeckung und den Zeitplan Ihrer Teams anpassen.
- Die Personalkoordinierung analysieren, während Sie einen Zeitplan erstellen.
- Sie können die Mitarbeiterabdeckung und den tatsächlichen Bedarf für die Anzahl der Mitarbeiter basierend auf Zuweisungsgruppen und Arbeitsschichten an einem Tag analysieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
4. Analysieren Sie die Personalkoordinierung für die einzelnen Schichten.
5. Sie können auf das Filtersymbol klicken und die Zuweisungsgruppen und Schichtpläne auswählen, für die Sie die Mitarbeiterkoordinierung anzeigen möchten.

Fügen Sie einem Teamkalender Ereignisse hinzu

Erstellen Sie über den Teamkalender Besprechungen, Schulungen, Ruhezeitanträge und Ad-hoc-Arbeitsereignisse.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
4. Klicken Sie auf **+Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Erstellen Sie ein Event.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Schichten der Mitarbeiter in Personaloptimierung für HR tauschen

Tauschen Sie die Schicht eines Mitarbeiters in Ihrer Zuweisungsgruppe mit einem anderen Mitarbeiter, der diese Schicht arbeiten kann, und überspringen Sie den Genehmigungsprozess.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Navigieren Sie auf der Registerkarte **Teamkalender** zu der Schicht des Mitarbeiters, die Sie mit einem anderen Mitarbeiter tauschen möchten.
4. Klicken Sie im Popup-Fenster „Schicht“ auf das Symbol „Schicht tauschen“ (↑↓).
5. Klicken Sie im Abschnitt **Angeforderte Schicht** auf das Feld **Agent**, und wählen Sie den Mitarbeiter aus, der diese Schicht übernehmen kann.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Teamkalender zeigt den aktualisierten Zeitplan an.

Coaching in Personaloptimierung für HR

Verwenden Sie Coaching in Personaloptimierung für HR, um die Fähigkeiten Ihres Teams zur effizienten Lösung von Fällen zu bewerten, indem Sie die Arbeit in kritischen Momenten überprüfen.

Coaching bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Empfehlen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern Schulungen, um Kompetenzlücken zu schließen.
- Nutzen Sie die Coaching-Möglichkeiten, die zum Coachen Ihrer Service Desk-Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Sie können auch eine Coaching-Möglichkeit mit der Anwendung Coaching erstellen, die speziell auf die Bedürfnisse Ihres Service Desk-Mitarbeiters zugeschnitten ist.
- Sie können anhand von Bewertungen und Umfragen konsistente, messbare Punktzahlen auf alle Teams anwenden.
- Sie können mit Predictive Intelligence Kompetenzen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter empfehlen und Schulungen zum Schließen von Kompetenzlücken anbieten.

Kompetenzübersicht in Personaloptimierung für HR

Verwenden Sie die Kompetenzübersicht, um Kompetenzdaten zu analysieren, z. B. wie viele Kompetenzen Benutzern und Aufgaben zugewiesen sind. Sie können auch die Anzahl der für eine bestimmte Kompetenz vorhandenen Experten sowie die allgemeine Kompetenzabdeckung Ihrer Teams anzeigen.

Greifen Sie über die Anwendung Teams auf die Kompetenzübersicht zu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Gehe zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Teams-Symbol.
3. Wählen Sie ein Team aus.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenzen**.
5. Wählen Sie eine Kompetenz aus.

Sie können auf die Seite „Kompetenzübersicht“ zugreifen, indem Sie in einer beliebigen Personaloptimierung für HR-Anwendung auf einer Anwenderprofilseite auf eine Kompetenz klicken.

Anwendungsfälle

Anwendungsfälle

Benutzer	Nutzen der Zielseite
Kompetenzadministrator [skill_admin]	• Alle für jede Kompetenz verfügbaren Experten analysieren. • Details der Kompetenzhierarchie anzeigen. • Anzahl der Kompetenzen, die Benutzern und Aufgaben zugewiesen sind. • Die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents für diese Kompetenz. • Visualisieren, wie viele Benutzer auf verschiedenen Kompetenzniveaus vorhanden sind.

Indikatoren

MTTR von Incidents nach Kompetenz: Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents mit dieser Kompetenz.

Aufgliederungen

Der Indikator wird nach Kompetenz aufgeschlüsselt.

Komponenten

Komponenten

Komponentenname	Typ	Beschreibung
Kompetenzübersichtscontainer [sn-manager-skill-overview-container]	Visualisierungskomponente	Enthält die folgenden Komponenten: • Berichte • Indikator „Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung“ (MTTR) • Kreisdiagramm „Kompetenzabdeckung“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Komponenten (Fortsetzung)

Komponentenname	Typ	Beschreibung
		• Inhaltsstruktur • Kompetenzexperten-Komponenten
Verbundene Kompetenzstruktur [sn-manager-skill-tree-connected]	Struktur	Zeigt die Kompetenzhierarchie an. Wenn die ausgewählte Kompetenz keine Kompetenzhierarchie hat, wird die Komponente nicht auf der Seite „Kompetenzübersicht“ angezeigt.
Kompetenzexperten [sn-manager-skill-experts-connected]	Liste	Zeigt alle Benutzer an, die sich auf der Expertenebene für die Kompetenz befinden.
Kompetenzabdeckung [now-uxf-visualization-connected]	Kreisdiagramm	Zeigt den Prozentsatz sowie die Anzahl der Benutzer mit unterschiedlichen Expertenniveaus für die Kompetenz an.

Berichte

Wichtig:
Die Berichte „Ausstehende Benutzer“ und „Zugewiesene Aufgaben“ werden angezeigt, wenn Sie die Anwendung Coaching mit Lerninhalten aus dem ServiceNow® Store aktivieren. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Personaloptimierung für HR aktivieren.

Berichte

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Zugewiesene Benutzer	Einzelne Punktzahl	Benutzerkompetenz [sys_user_has_skill]	Anzahl der Benutzer, denen die ausgewählte Kompetenz zugewiesen ist.
Zugewiesene Aufgaben	Einzelne Punktzahl	Aufgabenkompetenz [task_m2m_skill]	Anzahl der Aufgaben, denen diese Kompetenz zugewiesen wurde.
Ausstehende Anwender	Einzelne Punktzahl	Ausstehende Benutzer [sn_lc_learning_task]	Anzahl der Benutzer, denen die ausgewählte Kompetenz aus der Lernaufgabe noch zugewiesen werden muss.
Kurselemente	Einzelne Punktzahl	Lernkurselement [sn_lc_course_item]	Anzahl der internen und externen Kurse, denen diese Kompetenz zugeordnet ist.

Lernen in Personaloptimierung für HR

Verwenden Sie Coaching mit Lerninhalten, um Ihre Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten zu schulen. Organisieren Sie ähnliche Inhalte in Lernbibliotheken. Weisen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern Lernaufgaben zu, und verfolgen Sie deren Absolvierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Lernpfade, die eine Sammlung von Kursen zu einem bestimmten Thema enthalten, die einer Reihe von Kompetenzen zugeordnet sind.

Kurskatalog in Personaloptimierung für HR erstellen

Erstellen Sie Kurskataloge, und legen Sie Anwenderkriterien fest, um den Anwenderzugriff auf die zugehörigen Kurselemente und Lernpfade zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Wählen Sie das Coaching-Symbol.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Gehe zu **Lernkurs-Kataloge** > **Alle Kurskataloge**.
5. Wählen Sie **Neu**.
6. Erstellen Sie einen Kurskatalog.
   Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Kurskatalog erstellen.

Erstellen Sie eine Lernbibliothek in Personaloptimierung für HR

Erstellen Sie eine Lernbibliothek, um zusammengehörige Inhalte in Kategorien zu organisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Manager Workspace**.
2. Wählen Sie das Coaching-Symbol.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Wählen Sie **Lernbibliotheken** und dann **Meine Lernbibliotheken** aus.
5. Erstellen Sie eine Lernbibliothek.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Titel** einen eindeutigen Namen für die Lernbibliothek ein.
   c. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Lernbibliothek ein.
   d. Wählen Sie **Speichern**.

   Hinweis:
   Die Lernbibliothek ist für alle Gruppen sichtbar, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.

6. Fügen Sie Lernbibliotheken Lernkurse hinzu.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Inhalt**.
   b. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie im Popup-Fenster **Add Learning Courses** (Lernkurse hinzufügen) alle Kurselemente aus, die Sie der Lernbibliothek hinzufügen möchten.

d. Wählen Sie **Hinzufügen**. Die Kurselemente werden der Lernbibliothek hinzugefügt.

Hinweis:
Um ein hinzugefügtes Kurselement zu entfernen, markieren Sie es, und wählen Sie **Entfernen**.

7. Fügen Sie einer Lernbibliothek eine Gruppe hinzu.

a. Wählen Sie die Registerkarte **Anwendbare Gruppen**.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Wählen Sie im Feld **Gruppe** eine Gruppe aus, die Sie der Lernbibliothek zuordnen möchten.

d. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie interne Lerninhalte in Personaloptimierung für HR

Fügen Sie interne Kurse hinzu, damit Mitarbeiter neue Inhalte erlernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Manager Workspace**.
2. Wählen Sie das Coaching-Symbol.
3. Klicken Sie auf **Lernkurse**, und wählen Sie **Interne Kurse** aus.
   Sie können Kurse anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Search courses** (Kurse durchsuchen) verwenden, oder die Anzeige der Kurse mithilfe des Felds **Filter courses by skill** (Kurse nach Kompetenzen filtern) anhand von Kompetenzen einschränken.
4. Erstellen Sie einen internen Lernkurs.

a. Wählen Sie **Neu**. Der Bildschirm **Interner Lerninhalt** wird angezeigt.

b. Füllen Sie folgende Felder aus.

Formular „Interner Lerninhalt“

Name	Beschreibung
Titel	Name des Kurses.
Interne Quelle	Wählen Sie den Typ des Inhalts für den Kurs aus. Dies sind die verfügbaren Kurstypen: ▪ URL: Youtube, Vimeo oder ein beliebiger Link für ein Video ▪ Wissensartikel ▪ Freiform
Tage zur Durchführung	Anzahl der zur Absolvierung Abschluss des Kurses erforderlichen Tage. Der Standardwert lautet 5.
Kurskatalog	Der dem Kurs zugeordnete Katalog.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
Wissensartikel	Wenn die interne Quelle ein Wissensartikel ist, wählen Sie den Artikel aus.
URL-Domäne	Wenn die interne Quelle eine URL ist, wählen Sie die Domäne für die URL aus. Die folgenden URL-Domänentypen sind verfügbar: ▪ Youtube ▪ Vimeo ▪ Sonstige
URL	Wenn die interne Quelle eine URL ist, geben Sie die URL für die ausgewählte Domäne ein.
Geschätzte Dauer	Dauer, nach der der Kurs abgeschlossen werden muss. Bei einem Video ist dies beispielsweise die Dauer des Videos. Bei einem Wissensartikel wird die Dauer basierend auf der Länge des Artikels geschätzt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Fügen Sie dem internen Inhalt eine Kompetenz hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugeordnete Kompetenzen**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Kompetenz** eine Kompetenz aus, die Sie dem internen Inhalt zuordnen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** ein Niveau für die gewünschte Kompetenz aus.
   e. Wählen Sie **Speichern**.
7. Fügen Sie dem internen Inhalt eine Lernaufgabe hinzu.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Lernaufgaben** aus.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Auszubildenden aus, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Kurselement** das Kurselement aus, dem die Lernaufgabe zugeordnet werden soll.
   e. Klicken Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie Datum und Uhrzeit aus, zu denen die Lernaufgabe abgeschlossen sein soll.
   f. Klicken Sie auf **Speichern**.

Greifen Sie auf externe Kurse in zu Personaloptimierung für HR

Fügen Sie Kurse aus externen Quellen wie Udemy, Pluralsight oder Cornerstone hinzu, damit Ihre Benutzer Kompetenzen aus externen Inhalten erwerben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Coaching“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernen**.
4. Gehe zu **Lernkurse** > **Externe Kurse**.
   Sie können Kurse anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Search courses (Kurse durchsuchen)** verwenden, oder die Anzeige der Kurse mithilfe des Felds **Filter courses by skill (Kurse nach Kompetenzen filtern)** anhand von Kompetenzen einschränken.
5. Wählen Sie einen Kurs aus.
6. Klicken Sie auf **Zum Kurs wechseln**.
   Sie können den externen Kurs überprüfen und erlernen.

Service Desk-Mitarbeitern ein Kurselement zuweisen

Weisen Sie einem oder mehreren Service Desk-Mitarbeitern ein Kurselement zu, und fügen Sie ein Fälligkeitsdatum hinzu, bis zu dem die Mitarbeiter den Kurs abschließen sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die von Ihren Teammitgliedern am häufigsten besuchten Kurselemente analysieren. Sie können auch sehen, welche Kurse in den letzten fünf Tagen erstellt wurden.

Hinweis:
Sie können den Status eines Kurselements für jedes der Teammitglieder schließen, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten, indem Sie für dieses Kurselement **Als abgeschlossen markieren** wählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Manager Workspace**.
2. Wählen Sie das Coaching-Symbol ().
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Auswahlvorgang **Lernkurse** > **Alle Kurse**.
   - Sie können Kurse anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Search courses (Kurse durchsuchen)** verwenden, oder die Anzeige der Kurse mithilfe des Felds **Filter courses by skill (Kurse nach Kompetenzen filtern)** anhand von Kompetenzen einschränken.
   - In den Kurselementkarten können Sie Details zu jedem Kurs anzeigen, einschließlich der mit dem Kurs verknüpften Kompetenzen. Wenn ein Kurs mehr als eine Kompetenz hat, können Sie die Anzahl neben einer Kompetenz wählen, um alle Kompetenzen anzuzeigen. Um eine Kompetenz zu entfernen, wählen Sie sie aus, und wählen **Sie Entfernen**aus.
   - Sie können den Status eines Kurselements für jedes der Teammitglieder schließen, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten, indem Sie für dieses Kurselement **Als abgeschlossen markieren** wählen.
5. Klicken Sie für das Kurselement, das Sie Mitarbeitern zuweisen möchten, auf das Zuweisungssymbol.
6. Weisen Sie im Bildschirm **Lernkurs zuweisen** den Lernkurs Gruppen oder Teammitgliedern zu.

   a. Wenn die Service Desk-Mitarbeiter das Kurselement bis zu einem bestimmten Datum abschließen müssen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch**.

   b. Wählen Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** das Datum aus, bis zu dem der Kurs abgeschlossen sein muss.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

Hinweis:

- Der Kurs, der am häufigsten von Ihren Service Desk-Mitarbeitern belegt wird, wird mit **Am häufigsten vergeben** hervorgehoben.
- Kurse, die weniger als fünf Tage vor dem aktuellen Datum erstellt wurden, sind mit **Neu** gekennzeichnet.

Lernpfade in Personaloptimierung für HR erstellen

Erstellen Sie einen Lernpfad, fügen Sie relevante Kompetenzen und Kurselemente hinzu, und veröffentlichen Sie den Pfad. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Pfad abschließt, werden alle mit dem Pfad verknüpften Kompetenzen automatisch dem Profil des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**.
2. Wählen Sie das Coaching-Symbol.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Navigieren zu **Lernpfade** > **Alle Lernpfade**.
   - Sie können Pfade anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Suche** verwenden, oder die Anzeige der Pfade mithilfe des Felds **Nach Kompetenz filtern** anhand von Kompetenzen einschränken.
   - Sie können einen Lernpfad auswählen, um die Details anzuzeigen. Sie können das Pfadziel, die mit den Kurselementen verknüpften Kompetenzen, die Gesamtanzahl der Kurse im Pfad und die Dauer bis zum Abschluss analysieren.
   - Sie können den Link wählen, der die Kompetenzen anzeigt, und alle mit dem Lernpfad verknüpften Kompetenzen anzeigen. Die Liste der Kompetenzen wird angezeigt, wenn mit dem Lernpfad mehr als 5 Kompetenzen verknüpft sind.
5. Klicken Sie auf **Neuen Pfad erstellen**.
   Der Bildschirm **Neuer Lernpfad** wird angezeigt.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Lernpfad“.

Feld	Beschreibung
Pfadname	Eindeutiger Name für den Lernpfad.
Kurskatalog	Katalog, dem Sie den Lernpfad zuordnen möchten
Ziel	Ziel des Lernpfads.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Lernpfads.
Beschreibung	Ausführliche Beschreibung des Lernpfads.

7. Klicken Sie auf **Weiter**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der erstellte Lernpfad befindet sich im Status **Entwurf**. Sie können ihn zu einem späteren Zeitpunkt fertigstellen.

8. Fügen Sie Kurselemente hinzu, oder entfernen Sie Kurselemente.
   - Sie können Kurse anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Suche** verwenden, oder die Anzeige der Kurse mithilfe des Felds **Nach Kompetenz filtern** anhand von Kompetenzen einschränken.
   - Sie können einen Kurs auswählen und eine Vorschau der Details anzeigen.

   a. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Kurselemente, die Sie dem Lernpfad hinzufügen oder aus diesem entfernen möchten.

   b. Klicken Sie auf **Elemente hinzufügen**.
   Der Bildschirm **Überprüfen** wird angezeigt.

9. Überprüfen Sie den Lernpfad.
   Die mit den ausgewählten Kursen verknüpften Kompetenzen werden automatisch in das Feld **Kurskompetenzen** eingetragen.

   a. Überprüfen und bearbeiten Sie ggf. die Details.
   Sie können dem Lernpfad auch zusätzliche Kompetenzen hinzufügen.

   b. **Wahlweise:** Um Elemente zu entfernen, die Sie nicht mehr dem Lernpfad zuordnen möchten, wählen Sie das Element aus, und wählen Sie dann **Ausgewählte Elemente entfernen** aus.

   c. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
      - Auf dem Bildschirm wird die Mitarbeiteransicht des Lernpfads angezeigt.
      - Im Abschnitt **Curriculum** werden die Kurselemente in der Reihenfolge angezeigt, die Sie im Bildschirm **Prüfung** ausgewählt haben.
      - Wenn Sie den Lernpfad nicht veröffentlichen möchten, können Sie **Speichern** wählen und später zum Lernpfad zurückkehren.

10. Klicken Sie auf **Absenden**, um den Lernpfad zu veröffentlichen.
    Der Lernpfad wird basierend auf dem Veröffentlichungs-Flow veröffentlicht.

Service Desk-Mitarbeitern einen Lernpfad zuweisen

Weisen Sie einen Lernpfad einem oder mehreren Service Desk-Mitarbeitern zu und fügen Sie ein Fälligkeitsdatum hinzu, zu dem der Pfad abgeschlossen werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Wählen Sie die Registerkarte **Lernen** aus.
4. Auswahlvorgang **Lernpfade** > **Alle Lernpfade**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können Pfade anhand von Stichwörtern suchen, indem Sie das Feld **Suche** verwenden, oder die Anzeige der Pfade mithilfe des Felds **Nach Kompetenz filtern** anhand von Kompetenzen einschränken.
- Für jeden Pfad wird der Status „Entwurf“ oder „Veröffentlicht“ angezeigt. Sie können einen Pfad mit dem Status **Entwurf** auswählen und abschließen. Wenn Sie einen Pfad auswählen, der sich im Status **Veröffentlicht** befindet, werden die Pfaddetails angezeigt.

5. Klicken Sie für den Pfad, den Sie Agents zuweisen möchten, auf das Zuweisen-Symbol.
   Das Symbol „Zuweisen“ ist nur verfügbar, wenn sich der Pfad im Status **Veröffentlicht** befindet.
6. Weisen Sie im Fenster **Lernpfad** zuweisen Gruppen bzw. Teammitgliedern einen Lernpfad zu.
   a. Wenn die Service Desk-Mitarbeiter den Pfad bis zu einem bestimmten Datum abschließen müssen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Obligatorisch**.
   b. Wählen Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** das Datum aus, bis zu dem der Pfad abgeschlossen sein muss.
   c. Klicken Sie auf **Zuweisen**.
   Sie können den Fortschritt sehen, den Ihre Service Desk-Mitarbeiter bei der Bearbeitung eines Pfads gemacht haben.

Lernaufgaben erstellen

Erstellen Sie Lernaufgaben für Mitarbeiter, um ihre Lernaktivitäten nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_wfo.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Schließen Sie mit der Systemeigenschaft `exclude_weekends_on_learning_task_due_date` für die Fälligkeitstermine von Lernaufgaben Wochenenden ein oder aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für HR** > **Manager Workspace**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Coaching“.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernen**.
4. Klicken Sie auf **Lernaufgaben**, und wählen Sie **Alle Aufgaben** aus.
5. Erstellen Sie eine Lernaufgabe.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Lernaufgabe“

Name	Beschreibung
Zugewiesen an	Name des Mitarbeiters, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
Lernbibliothek	Lernbibliothek, die das Kurselement für die Lernaufgabe enthält.
Kurselement	Kurs, der vom Mitarbeiter abgeschlossen werden muss.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem der Mitarbeiter den Kurs abschließen muss. Der Standardwert ist 5 Tage nach Erstellung der Lernaufgabe. Dieser Wert wird aus dem Feld

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	Tage zur Durchführung des Kurselements berechnet. Bei Lernaufgaben, die zugewiesen oder in Bearbeitung sind, wird das Feld für das Fälligkeitsdatum wie folgt hervorgehoben: ▪ Grün – wenn die Aufgabe nach dem aktuellen Tag fällig ist. ▪ Gelb – wenn die Aufgabe am aktuellen Tag fällig ist. ▪ Rot – wenn die Aufgabe vor dem aktuellen Tag fällig war.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Personaloptimierung für HR – Referenz

Personaloptimierung für HR Die -Referenz enthält Informationen zu den installierten Rollen, Systemeigenschaften und Tabellen.

Mit Personaloptimierung für HR installierte Komponenten

Mit der Aktivierung der Anwendung Personaloptimierung für HR werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen, Leistungskennzahlen (KPIs), geplante Aufgaben, Eigenschaften und Tabellen.

Personaloptimierung für HR

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Personaloptimierungs-Benutzer [sn_hr-wfo.user]	Verwendet normalerweise Personaloptimierung für HR.	sn_hr-wfo.user
Personaloptimierungs-Administrator [sn_hr_wfo.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von zusätzlichen Managern.	sn_hr_wfo.admin
Personaloptimierung – HR-Manager [sn_hr_wfo.manager]	Erteilt Rechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Anwendungen für Coaching, Zeitplanung, Teams oder Kanalverwaltung.	sn_hr_wfo.manager

Eigenschaften

Eigenschaften	Beschreibung
sn_hr_wfo.hr_gruppe_typen	Systemeigenschaft, die sicherstellt, dass die richtigen HR-bezogenen Listen für die Datensätze im Teamleistungsmodul gerendert werden. Der angemeldete Anwender muss zu einer Gruppe der in dieser Eigenschaft angegebenen Gruppentypen (sysId) gehören.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filterkonfiguration

Modulname	Tabellen-/Datenbankansicht des Moduls
Manager Workspace	Speichert Filterkonfigurationen für alle -Anwendungen wie, Zeitplan und Coaching. [sn_mgr_workspace_filter_configuration]
Zeitplan	• Benutzer [sys_user] • Benutzerkompetenz [sys_user_has_skill] • Zeitplan für Mitarbeiter [sys_shift_planning_agent_schedule] • Zeitplanereignis [sn_shift_planning_event] • Datenbankansicht „Manager-Gruppen“ [sn_wfo_manager_group]
Coaching	• Kompetenz [cmn_skill] • Kompetenzkategorie M2M [cmn_skill_m2m_category] • Gruppenmitglied [sys_user_grmember]

Manager Workspace

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Manager Workspace-Benutzer [sn_mgr_workspace.user]	Erteilt Lesezugriff auf Startseite und Listenmodule.	workspace_user
Manager Workspace-Manager [sn_mgr_workspace.manager]	Erteilt Lesezugriff für primäre Gruppe, zusätzliche Manager und die Genehmigungsschaltfläche.	• sn_mgr_workspace.user • sn_wfo.user
Manager Workspace-Administrator [sn_mgr_workspace.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) aller Anwendungen und Einstellungen in Manager Workspace.	• sn_mgr_workspace.manager • workspace_admin • ui_builder_admin

Eigenschaften

Eigenschaften	Beschreibung
cnm_skills.ws_max_users_swap_skill_matrix	Grenzwert für die Anzahl der Benutzer, für die in der Kompetenzmatrix ein Achsentausch gestattet ist. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 50

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Performance Analytics-Indikatoren

Indikatorname	Beschreibung
Anzahl der gelösten Fälle	Anzahl der Fälle, die bei der ersten Behandlung gelöst wurden.
No. of cases not updated in last 30 days (Anzahl der Fälle, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden)	Anzahl der Fälle, die seit 30 Tagen nicht mehr aktualisiert wurden
Anzahl der gelösten Fälle, die erneut geöffnet wurden	Anzahl der Fälle, die erneut geöffnet wurden, da die Probleme nicht angemessen behandelt wurden.
No. of escalated open cases (Anzahl der eskalierten offenen Fälle)	Anzahl der Fälle, die nicht bearbeitet werden und die eskaliert werden.

Regelmäßige Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Tägliche Datensammlung	Führt die Aufgabe täglich aus und sammelt Daten für alle Teamindikatoren.
Historische Datensammlung	Führt die Aufgabe aus und erfasst historische Daten für alle Teamindikatoren.
Wöchentliche Datensammlung	Führt die Aufgabe wöchentlich aus und erfasst Daten für alle Indikatoren in Manager Workspace.

Zeitplanung

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Schichtplanungsbenutzer [sn_shift_planning.user]	Erteilt Lesezugriff für die Planung, einschließlich der Möglichkeit, Zeitpläne und Schichten anzuzeigen.	
Service Desk-Mitarbeiter für Schichtplanung [sn_shift_planning.agent]	Gewährt Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf ihren Kalender und die Beantragung von Schichttauschen oder Ruhezeiten.	sn_shift_planning.user
Schichtplanungsadministrator [sn_shift_planning.admin]	Erteilt Administratorzugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete – CRUD) von Zeitplänen und Arbeitsschichten.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
sn_shift_planning_time_worked_summary	Speichert die Arbeitszeitzusammenfassung eines Mitarbeiters.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
sn_shift_planning_agent_time_work	Speichert die Arbeitszeit eines Mitarbeiters, z. B. die Ein- und Ausstempelzeiten. Wenn ein Mitarbeiter sich frühzeitig anmeldet oder verspätet abmeldet, werden die Zeiten für Schichtbeginn und Schichtende anstelle der Ein- und Ausstempelzeiten gespeichert.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	Speichert die Ein- und Ausstempelzeiten von Mitarbeitern. Daten werden abgerufen, wenn ein Mitarbeiter sich anmeldet, sich abmeldet oder den Anwesenheitsstatus ändert.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Anzahl der Tage, für die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern zwischengespeichert werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	Berechnet und zeigt Informationen zur Zeitplaneinhaltung für Mitarbeiter an. • **Typ:** Boolesch • **Standardwert:** True
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	Die Schwellenwerteinstellungen geben an, wie viele Minuten früher oder später im Vergleich zur geplanten Zeit sich ein Mitarbeiter ein- bzw. ausstempeln kann, ohne dass dies als Nichteinhaltung gilt. Dies ist die akzeptable Zeitspanne, in der ein Mitarbeiter flexibel vor der geplanten Startzeit mit der Arbeit beginnen kann. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 60 Minuten
sn_shift_planning.adherence_threshold	Legen Sie den Prozentsatz für einen Schwellenwert für die Einhaltung fest. Für die Mitarbeiter, die den definierten Schwellenwert (70 %) nicht erreichen, gilt dies als Nichteinhaltung. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 70 %
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	Legen Sie den Prozentsatz des unteren Schwellenwerts fest, um eine gewisse Flexibilität in Bezug auf die Konformität zu gewähren. Für die Mitarbeiter, die nicht innerhalb des definierten unteren und oberen Schwellenwerts (80-120) liegen, gilt dies als Nichteinhaltung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 80 %
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	Legen Sie den Prozentsatz des oberen Schwellenwerts fest, um eine gewisse Flexibilität in Bezug auf die Konformität zu gewähren. Für die Mitarbeiter, die nicht innerhalb des definierten unteren und oberen Schwellenwerts (80-120) liegen, gilt dies als Nichteinhaltung. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert**: 120 %
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	Schwellenwert für die Zeit, nach der das System automatisch Ausstempelereignisse generiert, wenn Mitarbeiter vergessen haben, sich auszustempeln. Beispiel: Wenn die geplante Arbeitsschicht eines Mitarbeiters von 8:00 bis 17:00 Uhr geht und er sich um 17:00 Uhr nicht ausstempelt, generiert das System nach Ablauf der Schwellenwertzeit von 60 Minuten automatisch ein Ausstempelereignis. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 60 Minuten

Geplante Aufgaben

Name	Beschreibung
Shift Planning – Delete All Agent Schedules Cache (Schichtplanung – Cache für alle Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern löschen)	Löscht den Cache aus der Tabelle sn_shift_planning_agent_availability • Wird automatisch täglich um 2:30 Uhr ausgeführt • Führen Sie diese Aufgabe bei Bedarf beim Importieren von Daten aus.
Clock-out event generation (Ausstempelereignis generieren) (für Szenarien, in denen kein Ausstempelereignis ausgelöst wird)	Generiert alle 4 Stunden Ausstempelereignisse, wenn Mitarbeiter sich nicht ausgestempelt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	Hinweis: Angenommen, die Arbeitsschicht eines Mitarbeiters geht von 8:00 bis 17:00 Uhr, und der Wert der Eigenschaft `sn_shift_planning.auto_clockout_threshold` ist auf 60 Minuten festgelegt. Der Mitarbeiter stempelt sich ein, aber nicht wieder aus. Die regelmäßige Aufgabe wartet dann bis 18:00 Uhr (17:00 Uhr + 60 Minuten). Wenn sich der Mitarbeiter bis 18:00 Uhr nicht ausstempelt, generiert das System zur Endzeit der Arbeitsschicht des Mitarbeiters ein Ausstempelereignis.
Populate Agent Time Worked Summary (Arbeitszeitzusammenfassung für Kundenservice-Mitarbeiter ausfüllen)	Wird täglich ausgeführt, um Arbeitszeit, Einhaltung und Konformität basierend auf den geplanten und tatsächlichen Arbeitsschichtzeiten von Mitarbeitern für den Vortag zu berechnen. Die Werte werden in der Tabelle [sn_shift_planning_time_worked_summary] gespeichert.
Update Wrapper End Time for Actual Work Events (Wrapper-Endzeit für tatsächliche Arbeitsereignisse aktualisieren)	Wird täglich ausgeführt, um sicherzustellen, dass die Wrapper-Endzeit für die tatsächliche Arbeitszeit der letzten Ausstempelzeit entspricht.
[Zeitplaneinhaltung] Daily Data Collection (Tägliche Datenerfassung)	Führt die Aufgabe täglich aus und sammelt Daten für alle Teamindikatoren.
[Zeitplaneinhaltung] Historic Data Collection (Verlaufsdatenerfassung)	Führt die Aufgabe aus und erfasst historische Daten für alle Teamindikatoren.
[Zeitplaneinhaltung] Weekly Data Collection (Wöchentliche Datenerfassung)	Führt die Aufgabe wöchentlich aus und erfasst Daten für alle Indikatoren in Manager Workspace.

Fälligkeitsdatum für Genehmigungen von Abwesenheits- und Schichttauschanforderungen festlegen: Administratoren können die Fälligkeitsdatumslogik für die Genehmigungs-Flows für Urlaubsanträge und Schichtwechselanfragen konfigurieren. Das Fälligkeitsdatum der Genehmigung wird als Anzahl der Tage vor dem Startdatum der Anfrage festgelegt. Der Standardwert ist auf zwei Tage festgelegt, d. h. wenn die Genehmigung zwei Tage vor dem Startdatum der Anfrage nicht genehmigt wird, wird sie automatisch abgelehnt. Informationen zum Konfigurieren von Flows finden Sie unter Ersten Flow in Flow Designer erstellen .

Bedarfsprognose

Prognosekonfigurationen

Name	Beschreibung
Cases Assigned (Zugewiesene Fälle)	Sammelt Daten für Fälle
Chat Interactions Created (Erstellte Chatinteraktionen)	Sammelt Daten für Chatinteraktionen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Aufbewahrungsrichtlinie der Zeitreihenmetriken für **WFO Forecast (WFO-Prognosen)** ist standardmäßig für alle Prognosekonfigurationen verfügbar. Mit dieser Aufbewahrungsrichtlinie werden Daten standardmäßig in 15-Minuten-Intervallen für die letzten drei Jahre für alle zboot-Kunden gespeichert.

Ressourcenkonvertierungsformel

Name	Formel zum Erstellen dieser Ressourcenprognosekonfiguration
Ressourcen für Vertriebssupport	([FC:Erstellte Chatinteraktionen] * [FP:Durchschnittliche Chatarbeitszeit - Vertriebssupport]
Ressourcen für Service-Support	([FC:Zugewiesene Fälle] * [FP:Durchschnittliche Fallarbeitszeit - Service-Support]) + ([FC:Erstellte Chatinteraktionen] * [FP:Durchschnittliche Chatarbeitszeit - Service-Support])
Ressourcen für technischen Support	([FC:Zugewiesene Fälle] * [FP:Durchschnittliche Fallarbeitszeit - technischer Support]) + ([FC:Erstellte Chatinteraktionen] * [FP:Durchschnittliche Chatarbeitszeit - technischer Support])

Prognoseparameter

Name	Beschreibung
Service-Support: Average Case Work Time (durchschnittliche Fallarbeitszeit)	Durchschnittliche Zeit, die ein Service-Support-Mitarbeiter an einem Fall gearbeitet hat. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 0,5.
Service-Support: Average Chat Work Time (durchschnittliche Chatarbeitszeit)	Durchschnittliche Chat-Dauer eines Service-Support-Mitarbeiters pro Interaktion. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 0,25.
Technischer Support: Average Case Work Time (durchschnittliche Fallarbeitszeit)	Durchschnittliche Zeit, die ein Mitarbeiter des technischen Supports an einem Fall gearbeitet hat. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 1.
Technischer Support: Average Chat Work Time (durchschnittliche Chatarbeitszeit)	Durchschnittliche Chat-Dauer eines Mitarbeiters des technischen Supports pro Interaktion. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 0,5.
Vertriebssupport: Average Chat Work Time (durchschnittliche Chatarbeitszeit)	Durchschnittliche Chat-Dauer eines Mitarbeiters des Vertriebssupports pro Interaktion. Die Zeit wird in Stunden gemessen. Der Standardwert ist 0,5.

Wenn Sie Prognoseparameter für eine Prognosekonfiguration erstellen, werden anstelle der im Abschnitt mit den Prognoseeigenschaften aufgeführten Standardprognoseparameter die in der Konfiguration festgelegten Werte verwendet. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Prognoseparametern finden Sie unter Prognoseparameter zum Visualisieren von Prognosedaten ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prognose-Eigenschaften

Name	Beschreibung
sn_agent_forecast.forecast_interval	Das kleinste Intervall (in Minuten), in dem Verlaufsdaten gesammelt und Prognosen generiert werden. Gültige Werte sind 15 und 60.
sn_agent_forecast.number_of_historical_days_in_timeseries_chart	Die Anzahl der Tage im Verlauf, die im Zeitreihendiagramm in Manager Workspace dargestellt werden.

Rollen für Bedarfsprognose

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Prognose-Administrator [sn_agent_forecast.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete – CRUD) von Konfigurationstabellen für Prognosen	• sn_agent_forecast.users • clotho_admin
Prognosebenutzer [sn_agent_forecast.user]	Gewährt Lesezugriff auf Konfigurationstabellen für Prognosen	

Tabellen für Bedarfsprognose

Tabelle	Beschreibung
Prognosekonfiguration [sn_agent_forecast_configuration]	Legt die Konfigurationen für die Datensammlungsdefinition und die Formel für die Ressourcenkonvertierung fest
Prognoseparameter [sn_agent_forecast_parameter]	Legt die Prognoseparameter fest, die für die Formel benötigt werden
Prognosekonfiguration Gruppe [sn_agent_forecast_configuration_m2m_sys_user_group]	Verknüpft Formeln für die Ressourcenkonvertierung mit Zuweisungsgruppen

Standardmäßig sind Prognosekonfigurationen für die folgenden Gruppen verfügbar:

- Vertriebssupport
- Service-Support
- Technischer Support

Aufgaben für Bedarfsprognose planen

Name	Beschreibung
Erfassen Sie tägliche Daten für Sammlungsdefinitionen für Bedarfsprognosedaten	Wird täglich um 2 Uhr ausgeführt. Zählt für alle Tabellen, die in der Konfiguration der Datensammlungsdefinition definiert sind, die Anzahl der Datensätze vom vorherigen Tag für jede Stunde und jede Gruppe und speichert sie in MetricBase.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben für Bedarfsprognose planen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Forecast resources for future (Ressourcen für die Zukunft prognostizieren)	Wird täglich um 3 Uhr ausgeführt. Berechnet anhand der gesammelten Daten die für die Zukunft prognostizierten Ressourcen und speichert die Daten in MetricBase in der Metrik „Mitarbeiter-Prognose“.
Erstellen Sie Fälle und Chats für den vorherigen Tag	Täglicher Auftrag, der Demofälle und Chats für den vorherigen Tag erstellt.
Löschen Sie Falldemodaten	Löscht Fälle, die älter als 90 Tage sind. Standardmäßig nicht aktiviert.
Löschen Sie die Interaktionsdemodaten	Löscht Chats, die älter als 90 Tage sind. Standardmäßig nicht aktiviert.

Bei Bedarf verfügbare Aufträge für die Bedarfsprognose

Erfassen Sie Verlaufsdaten für die Definitionen der Bedarfsprognosedaten	Wird bei Bedarf ausgeführt. Erfasst täglich für jede Stunde innerhalb der letzten drei Jahre historische Daten zur automatischen Prognosekonfiguration.
Generieren Sie Demodaten für die Prognose	Wird bei Bedarf ausgeführt. Erfasst Daten für Datensammlungsdefinitionen für die letzten 90 Tage. Führt eine Ressourcenprognose für zukünftige Aufträge aus, um Volumenprognosen und einen Personalplan für die nächsten 30 Tage zu generieren. Aktiviert den Auftrag Fälle und Chats für Vortag erstellen, um Fälle und Chats zu erstellen.

Teams

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Teams-Benutzer [sn_team_perf.team_performance_user]	Erteilt Lesezugriff auf KPI-Tabellen.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Teams-Administrator [sn_team_perf.team_performance_admin]	Gewährt Zugriff zum Erstellen und Konfigurieren von KPIs, KPI-Gruppen und Zuweisungsgruppen im Teams-Modul.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	Maximale Anzahl übergeordneter Indikatoren, die Sie einer KPI-Gruppe hinzufügen können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	Maximale Anzahl unterstützender KPIs, die Sie für eine übergeordnete KPI definieren können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	Maximale Anzahl von nach Ordnungsnummer priorisierten Zuweisungsgruppen, die in der Teams-Anwendung in Manager Workspace angezeigt werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 15
sn_team_perf.default_date_range	In der Datumsbereichauswahl festgelegter Standarddatumsbereich. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 30

Coaching

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Coaching-Administrator [sn_coaching.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Coaching-Möglichkeiten, Bewertungen, Schulungen und Kompetenzen.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin
Coaching-Coach [sn_coaching.coach]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Coaching-Möglichkeiten, Bewertungen, Schulung und Kompetenzen.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Coaching-Auszubildender [sn_coaching.trainee]	Erteilt Zugriff zum Hinzufügen von Schulungen, Bewertungen und Kompetenzdatensätzen.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für HR von ServiceNow Storeverfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Konfigurierbaren Arbeitsbereich für Personaloptimierung für CS aktivieren.

Business-Regel

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Punktzahl der Coaching-Umfrage berechnen	Bewertungsinstanz [asmt_assessement_instance]	Legt die Feedbackbewertung basierend auf der Umfragepunktzahl fest.

Coaching-Möglichkeiten

Name der Coaching-Möglichkeit	Beschreibung	Tabelle
Coaching Opportunity for SLA Breach (Coaching-Möglichkeit für SLA-Verstoß)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die an Fällen mit kritischer oder hoher Priorität und einem SLA-Verstoß gearbeitet haben	Aufgaben-SLA [task_sla]
Coaching Opportunity for low CSAT (Coaching-Möglichkeit bei niedriger CSAT)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die an Fällen mit einer Kundenzufriedenheitsbewertung von weniger als 4 gearbeitet haben	Fallbericht [sn_customerservice_case_report]
Coaching Opportunity for skills award verification (Coaching-Möglichkeit zur Kompetenzverifizierung)	Coaching-Möglichkeit zur Verifizierung von Kompetenzen, die an Service Desk-Mitarbeiter vergeben wurden	Fall [sn_customerservice_case]
Knowledge Management-Prozess: Coaching on quality of knowledge articles (Coaching zur Qualität von Wissensartikeln)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die durch Überprüfung der Bewertung die Qualität eines Wissensartikels verbessern müssen	Fall [sn_customerservice_case]
Coaching Opportunity for high TTR (Coaching-Möglichkeit bei hoher TTR)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die an einem Fall gearbeitet haben, der erst nach 3 Tagen oder mehr gelöst wurde	Fallbericht [sn_customerservice_case_report]
Interaktion: Coaching Opportunity for Handling	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, bei denen die	Interaktion [interaction]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Coaching-Möglichkeiten (Fortsetzung)

Name der Coaching-Möglichkeit	Beschreibung	Tabelle
Time (Coaching-Möglichkeit für Bearbeitungszeit)	Bearbeitungszeit für eine Interaktion mehr als 10 Minuten gedauert hat	

Hinweis:
Sie können die Coaching-Möglichkeiten für niedrige CSAT, hohe TTR, SLA-Verstöße und Bearbeitungszeiten an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für HR von ServiceNow Storeverfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Konfigurierbaren Arbeitsbereich für Personaloptimierung für CS aktivieren.

Coaching-Umfragen

Name	Beschreibung
Chat Quality Survey	Umfrage über die Chatqualität, die der Coaching-Möglichkeit der Chatinteraktion zugeordnet ist. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter anhand dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Chatinteraktion abgeschlossen hat.
Case Quality Survey	Umfrage im Zusammenhang mit der Coaching-Möglichkeit „Fallinteraktion“. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter mithilfe dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Fallinteraktion abgeschlossen hat.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_coaching.learning_default_duration	Anzahl der Tage, um den Wissensartikel zu lesen bzw. die Schulung abzuschließen. Der Administrator (sn_wfo.admin) legt die Anzahl der Tage fest, nach denen der Auszubildende den Artikel gelesen bzw. die Schulung abgeschlossen haben soll. Die Anzahl der Tage wird in das Fälligkeitsdatum für den Abschluss der Schulung durch den Auszubildenden konvertiert. Die Berechnung erfolgt ab dem derzeitigen Datum, wobei berücksichtigt wird, in welcher Zeitzone sich der Auszubildende befindet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Schließt Wochenenden aus, wenn das Fälligkeitsdatum für den Abschluss einer Schulung durch Auszubildende festgelegt wird. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Coaching mit Lerninhalten

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für HR von ServiceNow Storeverfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Konfigurierbaren Arbeitsbereich für Personaloptimierung für CS aktivieren.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
Lernen-Administrator [sn_lc.learning_admin]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Katalogen, Lerninhalten, Rollen und zum Konfigurieren der Lernquelle.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Lernkatalogmanager [sn_lc.catalog_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernkatalogen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lernkatalog-Gruppenmanager [sn_lc.catalog_group_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernkatalogen basierend auf Gruppen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lerninhalteersteller [sn_lc.content_creator]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von internen Kursen.	sn_lc.content_reader
Lerninhalteautor [sn_lc.content_writer]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernkurse.	sn_lc.content_creator
Lerninhalteleser [sn_lc.content_reader]	Gewährt Lesezugriff für Lernkurse.	sn_lc.content_reader
Lerninhalteberater [sn_lc.learning_advisor]	Kann Lernaufgaben zuweisen.	sn_lc.learning_advisor
Lernaufgabenersteller [sn_lc.task_creator]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernaufgaben.	sn_lc.task_creator

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Externe Lerninhalte [sn_lc_external_content]	Speichert Details zu externen Kurselementen, die aus Systemen von Drittparteien abgerufen werden.
Lernen-Anwenderkursaktivität [sn_lc_user_course_activity]	Speichert Details zu Lernkursaktivitäten, z. B. den Benutzer, dem der Kurs zugewiesen ist, Status, Fälligkeitsdatum und Name des Lernkurses.
Lerninhalte [sn_lc_content]	Speichert Details interner Lerninhalte wie Wissensartikel und Videos, die in ServiceNow erstellt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Lernkurselement [sn_lc_course_item]	Speichert Details zu Lernkurselementen, z. B. die Quelle, zu der der Lernkurs gehört.
Lernkatalog [sn_lc_catalog]	Speichert Details von Lernkatalogelementen mit ihren Kurselementen.
Lernaufgabe [sn_lc_learning_task]	Speichert Details zu Lernaufgaben, z. B. den Benutzer, dem die Lernaufgabe zugewiesen wurde, und das Fälligkeitsdatum, bis zu dem die Lernaufgabe abgeschlossen werden muss.
Lernsystemkonfiguration [sn_lc_learning_system_configuration]	Speichert Konfigurationsparameter von Quellen (Lern-Management-Systeme von Drittparteien).

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity.fields	Bearbeitet Sie Coaching-Bewertungsaktivitäten. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Attac
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	„Empfohlene Coaching-Schulungen“ werden eingestellt und durch die Lernaufgaben und Kurselemente von Coaching mit Lerninhalten ersetzt. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Wahr
sn_coach.lrn.exclude_weekends_on_learning_task_due_date	Aktivieren Sie die Eigenschaft, um beim Festlegen des Fälligkeitsdatums für Lernaufgaben Wochenenden auszuschließen. • **Typ**: Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
sn_coach_lrn.learning_list_menu_array	Daten-Array-Eigenschaften für die Komponente now-list-menu auf der Registerkarte „Lernaufgaben“ im Coaching-Modul • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Skript für Daten-Array
com.glide.transform.json.max-partial-length	Wandelt JSON-Objekte in interne Objekte um und legt die Wortbeschränkung für Datensätze fest, die über einen API-Aufruf abgerufen werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 16384

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Um den gewünschten Wert festzulegen, müssen Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen .
com.snc.process_flow.reporting.max_size_in_bytes	Geben Sie die Anzahl der Bytes an, die für Laufzeitwerte in jedem Schritt in den Ablaufausführungsdetails zulässig sind. Um das Abschneiden zu verhindern, setzen Sie den Wert auf eine ganze Zahl kleiner oder gleich Null. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 16384

Wichtig:
Diese Funktion ist mit Personaloptimierung für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich (sn_csm_wfo_workspa) im ServiceNow Store verfügbar. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Konfigurierbaren Arbeitsbereich für Personaloptimierung für CS aktivieren .

Kompetenzempfehlung

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kompetenzempfehlungs-Benutzer [sn_sre.user]	Erteilt Rechte zum Anzeigen von Kompetenzempfehlungstabellen.	wfo.user
Kompetenzempfehlungs-Administrator [sn_sre.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Bearbeiten der Eigenschaften für die Kompetenzempfehlung.	• wfo.admin • sn_sre.user

Navigieren zu **Kompetenzempfehlung** > **Konfiguration** um diese Eigenschaften zu konfigurieren.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Kompetenzempfehlung aktivieren. sn_sre.enable_skill_recommendation	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um mit der Empfehlung von Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu beginnen. • **Typ:** true | false • **Standardwert:** true
Maximale Anzahl Kompetenzen zur Vorhersage auf Basis von überwachtem Lernen. sn_sre.max_supervised_skills	Bei Verwendung von überwachtem Lernen wird die maximale Anzahl von Kompetenzen, die für jeden Incident vorhergesagt werden sollen, nach Vorhersagekonfidenz geordnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 3
Maximale Anzahl Kompetenzen zur Vorhersage auf Basis von überwachtem Lernen. sn_sre.max_unsupervised_skills	Bei Verwendung von nicht überwachtem Lernen wird die maximale Anzahl von Kompetenzen, die für jeden Incident vorhergesagt werden sollen, nach Vorhersagekonfidenz geordnet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 3
Häufigkeit, mit der Predictive Intelligence dieselbe Kompetenz für einen Service Desk-Mitarbeiter vorhersagen muss, bevor sie für den Service Desk-Mitarbeiter empfohlen wird. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Häufigkeit, mit der Predictive Intelligence dieselbe Kompetenz für einen Service Desk-Mitarbeiter vorhergesagt muss, bevor sie für den Service Desk-Mitarbeiter empfohlen wird. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 20
Definition der Ähnlichkeitslösung zum Empfehlen von Kompetenzen aus ähnlichen Fällen. sn_customerservice.unsupervised_solution_definition_for_cases	Name der Predictive Intelligence-Lösungsdefinition, die für die Prognose von Kompetenzen zur Lösung von Fällen mit nicht überwachtem Lernen verwendet wird. Wenn Sie eine eigene Lösungsdefinition erstellt haben, können Sie die Standarddefinition durch die von Ihnen erstellte ersetzen. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_similar_skills_
Definition der Ähnlichkeitslösung zum Empfehlen von Kompetenzen für Fälle. sn_customerservice.supervised_solution_definition_for_cases	Name der Predictive Intelligence-Lösungsdefinition, die für die Prognose von Kompetenzen zur Lösung von Fällen mit überwachtem Lernen verwendet wird. Wenn Sie eine eigene Lösungsdefinition erstellt haben, können Sie die Standarddefinition durch die von Ihnen erstellte ersetzen. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** ml_sn_sn_customerservice_global_recommend_skills_from_s

Regelmäßige Aufgabe

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Start skill prediction (Kompetenzvorhersage starten)	Führt die Aufgabe täglich um 01:00 Uhr für alle Incidents aus, die am Vortag geschlossen wurden. Dabei werden die zum Schließen der Incidents

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe (Fortsetzung)

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
	verwendeten Kompetenzen empfohlen, damit ähnliche offene Incidents gelöst werden können.

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anwender – vorhergesagte Kompetenz [sn_sre_user_predicted_skill]	• In dieser Tabelle wird gespeichert, wie oft eine Kompetenz für den Benutzer vorhergesagt wurde. • Kompetenzen, die in den letzten 60 Tagen nicht empfohlen wurden, werden automatisch aus dieser Tabelle gelöscht.
Aufgabe – vorhergesagte Kompetenz [sn_sre_task_predicted_skill]	• In dieser Tabelle werden die Kompetenzen gespeichert, die zur Lösung der einzelnen Incident-Typen vorhergesagt werden. • Vor über 60 Tagen erstellte Datensätze werden automatisch aus dieser Tabelle gelöscht.

Mitarbeiter-Experience-Paket

Mitarbeiter-Experience-Pakete sind vorgefertigte Konfigurationen, Inhalte und Workflows, die Sie gebrauchsfertig verwenden oder für Ihre eigenen HR-Prozesse anpassen können.

Mitarbeiter-Experience-Pakete verkürzen Ihre Implementierungszeit und reduzieren den damit verbundenen Aufwand.

Anwendungen

Anwendungen für Mitarbeiter-Experience-Pakete können Folgendes enthalten:

- 'HR-Servicebereitstellung
- Case and Knowledge Management
- Mitarbeiter-Center
- Enterprise Onboarding and Transitions
- Content Delivery
- Content Automation

Hinweis:
Die erforderlichen Lizenzen und Plugins, die Sie möglicherweise benötigen, hängen von der Art der Experience ab, die Sie für Ihre eigenen HR-Prozesse implementieren.

Vorkonfiguriertes Paket

Für Mitarbeiter-Experience-Pakete werden vorkonfigurierte Daten, Konfigurationen und Inhalte verwendet. Somit ist es nicht nötig, dass Sie individuelle Anpassungen vornehmen oder ganz von vorne beginnen. Dennoch können Sie die Experiences ändern oder Ihre eigenen erstellen. Mit Mitarbeiter-Experience-Paketen wird Folgendes bereitgestellt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie erhalten Komponenten, die Mitarbeiter zur Selbsthilfe einsetzen können, etwa beispielhafte Wissensartikel, Virtual Agent-Konversationen und Katalogelemente.
- Sie erhalten beispielhafte HR-Fälle und -Aufgaben, mit denen Sie Ihre eigenen HR-Prozesse verwalten können.
- Sie erhalten gezielte und andere Inhalte, die Sie bei der Interaktion mit den Mitarbeitern unterstützen.
- Sie erhalten Umfragen, Berichte oder Dashboards, sodass Sie messen können, wie erfolgreich Ihr Programm und Ihre Prozesse sind.

Mitarbeiter-Experience-Pakete

Weitere Informationen zu Systemanforderungen und Familienkompatibilität für Employee Experience Packs finden Sie unter ServiceNow Store.

Mit diesen Mitarbeiter-Experience-Paketen können Sie sich durch die HR-Prozesse führen lassen, die eine Konfiguration erfordern:

- Vorgefertigte Services
- Aktivitäten
- Kommunikation

'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich (klassisch)

Als HR-Mitarbeiter interagieren Sie mithilfe von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich mit Mitarbeitern, reagieren auf Anfragen und lösen schnell Probleme.

Agent Workspace für HR

Wichtig:

- HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine erneute Aktivierung verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
- Wenn Sie bereits Benutzer von HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) sind, können Sie zum Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung (konfigurierbar) migrieren, um erweiterte Funktionen und Fähigkeiten zu erhalten. Siehe Migrationsrichtlinien .

HR-Mitarbeiter können:

- Chatten Sie mit Mitarbeitern, und erstellen oder bearbeiten Sie Anforderungen.
- Nehmen Sie Anrufe von Mitarbeitern entgegen, und erstellen oder bearbeiten Sie deren Anfragen.
- Erstellen oder bearbeiten Sie HR-Fälle bis zum Abschluss.
- Zeigen Sie Informationen zum Mitarbeiter oder Fall an.
- Suchen Sie nach einem Mitarbeiter, und vergewissern Sie sich anhand der Adresse, des Standorts oder anderer HR-Profilinformationen, dass es sich um den richtigen Mitarbeiter handelt.
- Verwalten Sie die Fallliste, und zeigen Sie sie an.

Im Folgenden sind einige der wichtigsten Vorteile von HR Agent Workspace aufgeführt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einzelbereich-Ansicht

Sie können alle Details zu einem Problem an einem Ort anzeigen.

Integrierte Kommunikationskanäle

Kommunizieren Sie in Echtzeit mit Mitarbeitern per Chat oder Telefon in derselben Oberfläche.

Spalte „Agent Assist“

Schließen Sie Fälle und Incidents mithilfe von Agent Assist-Empfehlungen schneller.

Hinweis:
Agent Assist ist für HR-Fälle und -Interaktionen verfügbar.

'HR-Servicebereitstellung Klassisch 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich ist eine konfigurierbare Service Desk-Anwendung, die auf der Erkundung Ihres Arbeitsbereichs basiert. Diese Anwendung vereint alle benötigten Tools an einem Ort, sodass Sie Ihre Mitarbeiter bei ihren Anforderungen unterstützen können.

Erste Schritte

Untersuchen Erfahren Sie mehr über HR Mitarbeiterbereich.	Konfigurieren Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.
Verwenden Erfahren Sie, wie Sie HR Mitarbeiterbereich verwenden.	

'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich Guided Setup

Verwenden Sie das **Guided Setup für HR Agent Workspace**, um die Erstkonfiguration von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich zu durchlaufen.

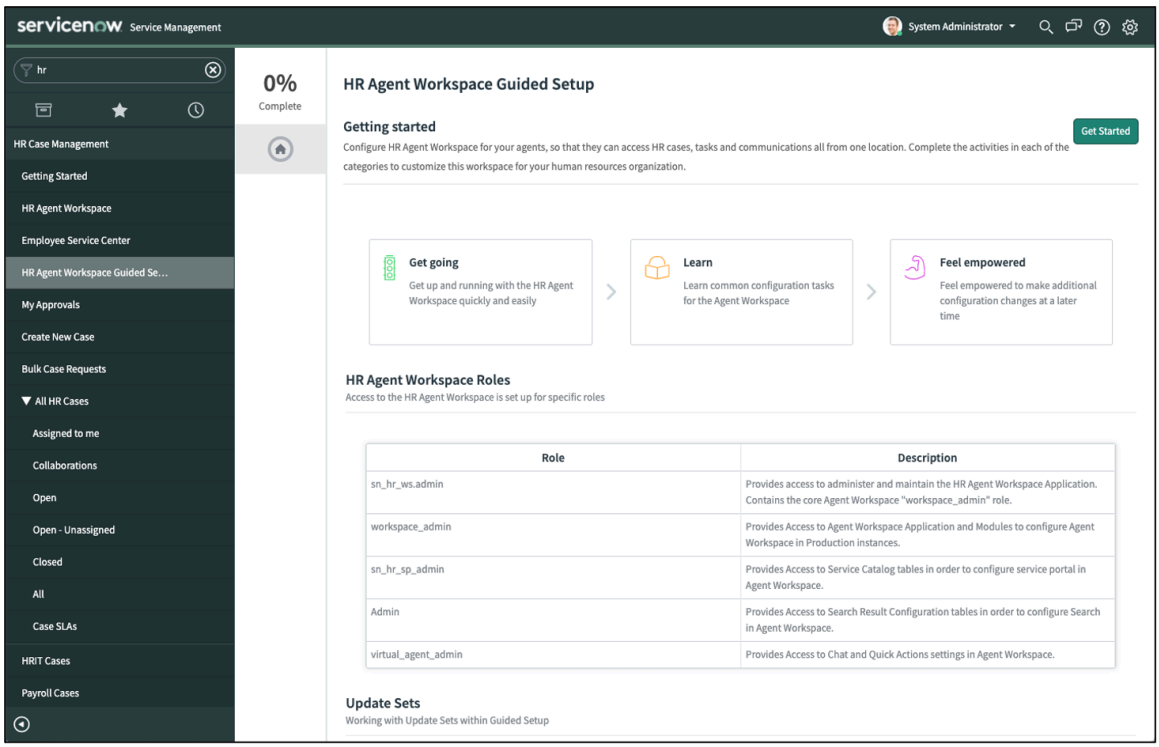
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine erneute Aktivierung verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
- Wenn Sie bereits Benutzer von HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) sind, können Sie zum Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung (konfigurierbar) migrieren, um erweiterte Funktionen und Fähigkeiten zu erhalten. Siehe Migrationsrichtlinien .

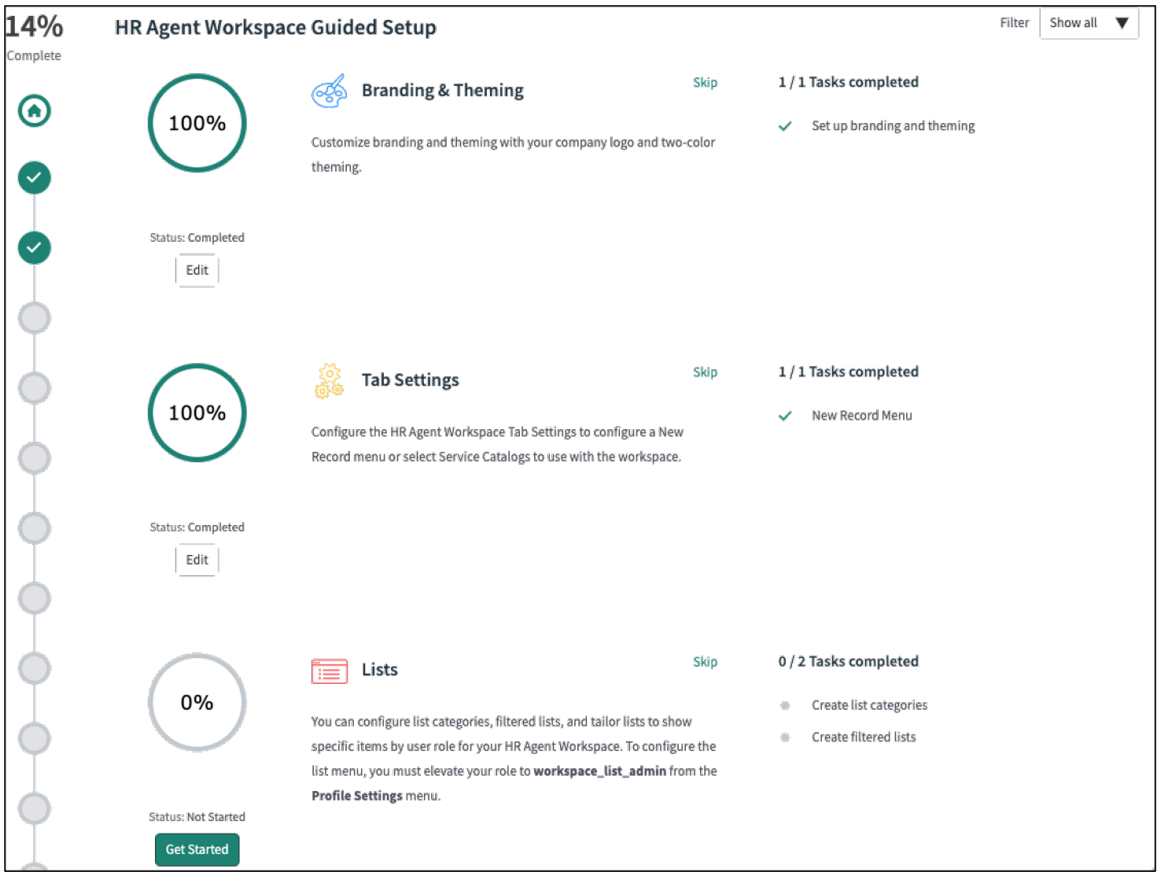
Das **Guided Setup für HR Agent Workspace** bietet eine Einführung in die ersten Schritte Ihrer Konfiguration. Außerdem werden Konfigurationsaktivitäten in Kategorien organisiert. Jede Kategorie enthält Informationen wie Planungsleitfäden, Schritte vor dem Setup und Links zu nützlichen Informationen. Zudem enthält jede Kategorie Links zu den Seiten in Ihrer Instanz, auf denen Sie die Konfiguration durchführen.

Um auf das **geführte Setup für den HR-Mitarbeiterbereich**zuzugreifen, navigieren Sie zu **HR-Fallverwaltung** > **Geführtes Setup für HR-Mitarbeiterbereich**.



Die Zielseite enthält Informationen zu den verschiedenen Kategorien, Rollen und Update Sets. Wählen Sie oben rechts die Schaltfläche **Erste Schritte**, um mit der Konfiguration zu beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Seite „Guided Setup für HR-Mitarbeiter-Arbeitsbereich“ bietet eine Liste verschiedener Kategorien. Wählen Sie die Schaltfläche **Erste Schritte** unter jeder Kategorie, um mit der Konfiguration von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich zu beginnen.

Weitere Informationen zum **geführten Setup**finden Sie unter Geführtes Setup verwenden .

'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich erkunden

Verwenden Sie 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich, um Ihre HR-Anforderungen von einem zentralen Ort aus zu verwalten.

Wichtig:

- HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine erneute Aktivierung verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
- Wenn Sie bereits Benutzer von HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) sind, können Sie zum Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung (konfigurierbar) migrieren, um erweiterte Funktionen und Fähigkeiten zu erhalten. Siehe Migrationsrichtlinien .

Homepage

Die Homepage bietet Ihnen eine Übersicht über Ihre Arbeit. Hier finden Sie Informationen, die Ihnen bei der Entscheidung helfen können, was Sie zuerst tun sollen, z. B. HR-Fälle und deren Service Level Agreement (SLA)-Status, Elemente, die Ihr Team betreffen, sowie allgemeine Informationen und Ankündigungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fallliste

Auf der Homepage können Sie auf die Fallliste zugreifen. Die Fallliste bietet Ihnen einen Überblick über alle HR-Fälle. Alternativ können Sie sie nach Relevanz filtern und sortieren.

HR-Fallformular

Verwalten Sie mehrere Fälle, zeigen Sie Informationen zum Fall an, und verwenden Sie Wissensartikel oder ähnliche Fälle, um den Fall zu verwalten.

HR-Fallformular

Mitarbeiterbereich-Funktion	Beschreibung
Registerkarten	Registerkarten zeigen Listen, HR-Fallnummern und das Symbol „Hinzufügen“  . Über das Symbol „Hinzufügen“ können Sie sofort einen **HR-Fall erstellen** oder eine **Interaktion erstellen**. Wenn Sie mehrere Registerkarten geöffnet haben, können Sie standardmäßig nur die Fallnummer auf der Registerkarte sehen. Sie können jedoch auch die Informationen konfigurieren, die auf der Registerkarte angezeigt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Registerkartenbezeichnung in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement. Wenn Sie auf die Nummer zeigen, können Sie schnell weitere Details zu einem Fall anzeigen, z. B. die Beschreibung des Falls, den HR-Service und die betreffende Person.
Formular-Header	Zeigt kurze Details eines HR-Falls an. Dazu gehören HR-Service, Priorität, Status und der zugewiesene HR-Mitarbeiter.
UI-Aktionen	Aktionsschaltfläche, mit der Sie die vorgenommenen Änderungen speichern, den Status ändern, Vorgänge abbrechen oder andere relevante Aktionen für einen Fall durchführen können. **Hinweis:** Die angezeigten Schaltflächen ähneln der nativen Benutzeroberfläche der Plattform. Welche Schaltflächentypen angezeigt werden, hängt vom Typ und Status des HR-Falls ab.
Zugehörige Elemente	Zeigt Details zum HR-Fall und Datensätze aus anderen Tabellen mit einer Beziehung zum HR-Fall an. **Hinweis:** Wenn ein Fall unter Playbook angezeigt wird, ändern sich diese Registerkarten. Weitere Informationen finden Sie unter 'HR-Servicebereitstellung Playbook erkunden.
Falldetails	Informationen zum Fall: • Betreffperson • Angeforderter HR-Service • Zugewiesene Priorität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Fallformular (Fortsetzung)

Mitarbeiterbereich-Funktion	Beschreibung
	• Zuweisungsgruppe • Zugewiesener HR-Mitarbeiter • Beschreibung • Anmerkungen und Arbeitsnotizen
Aktivitätsstream	Kommentare, Arbeitsnotizen sowie aktuelle und vergangene Status des Falls.
Kontextbezogener Seitenbereich	Verwalten und bearbeiten Sie den Fall mithilfe verschiedener aufgabenorientierter Symbole. Welche Symbole im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden, hängt von der Art des Falls ab, an dem Sie arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Kontextbezogener Seitenbereich von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

Registerkarten

Verwenden Sie Registerkarten, um die Datensätze anzuzeigen, die einem HR-Fall zugeordnet sind, z. B. Falldetails und Aufgaben. Sie können eine Registerkarte auswählen und zu den Informationen springen. Untergeordnete Registerkarten werden unter den oberen Registerkarten angezeigt und zeigen Falldetails, HR-Profilinformationen und Aufgaben an.

Hinweis:
Alle Referenzen, die Sie auf einer übergeordneten Registerkarte auswählen, werden als untergeordnete Registerkarte geöffnet.

Menü „Zugehörige Elemente“

Verwenden Sie das Menü „Zugehörige Elemente“, um Informationen zu Details, Aufgaben und anderen Informationen anzuzeigen, die einem Fall zugeordnet sind. Dieses Menü bietet eine schnelle und einfache Möglichkeit, Informationen zu einem Fall und der betreffenden Person zu suchen.

Hinweis:
Der Typ des HR-Falls bestimmt, welche Registerkarten angezeigt werden.

Symbole für HR-Profile

Symbole, mit denen Sie schnell auf Informationen über die geöffnete und die betreffende Person zugreifen können.

- : Klicken Sie auf das Symbol „HR-Profil”, um auf das HR-Profil für Personen zuzugreifen, die mit dem Fall in Verbindung stehen. Wenn Sie ein HR-Profil auswählen, wird auch der Übersichtsseitenbereich mit den Informationen angezeigt, die Ihr HR-Administrator konfiguriert, sowie weitere Informationen wie E-Mail, Standort des Büros und Informationen zur Organisation des Mitarbeiters. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Überblicksbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

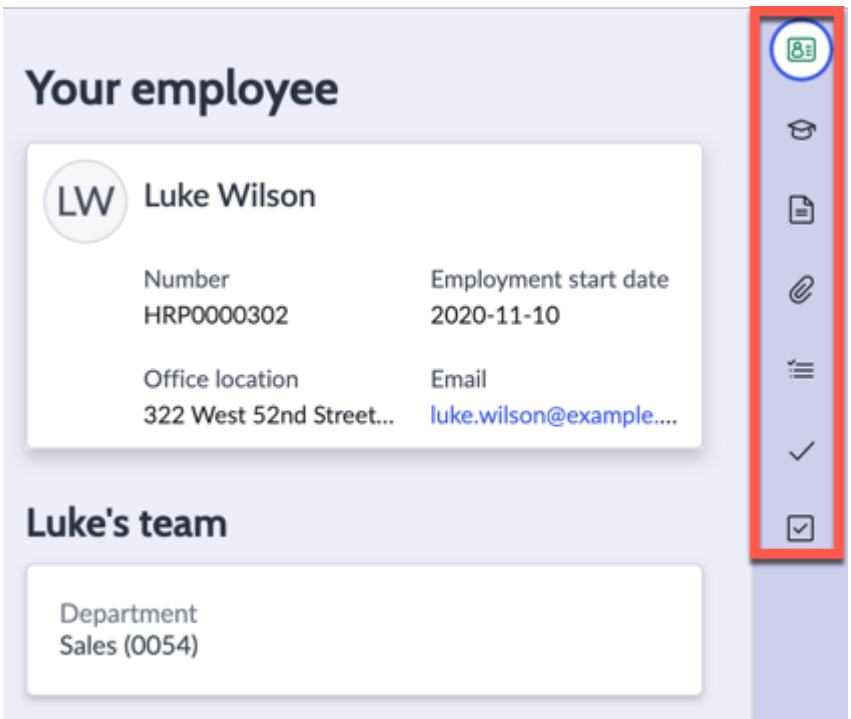
- : Klicken Sie auf das Symbol „Nach Datensatz suchen“, um auf eine Liste aller HR-Profile in Ihrem Unternehmen zuzugreifen.
- : Klicken Sie auf das Symbol „Open Deep-Link” (Deep-Link öffnen), um auf Informationen außerhalb der Anwendung zuzugreifen und den Fall zu bearbeiten. Informationen zum Konfigurieren von Deep-Links finden Sie unter Link-Generator für 'HR-Servicebereitstellung.

Hinweis:
Informationen zum Einrichten von anwenderdefinierten Aktionen für Datensatzfelder finden Sie unter Anwenderdefinierte Aktionen für Datensatzfelder im Arbeitsbereicheinrichten.

Kontextbezogener Seitenbereich von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Der kontextbezogene Seitenbereich von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich enthält Informationen, die Sie bei der Bearbeitung eines HR-Falls und der Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern unterstützen.

Der kontextbezogene Seitenbereich enthält eine Spalte mit Symbolen, über Sie an Informationen gelangen. Verwenden Sie die Informationen bei der Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern oder zum Abschluss des Falls.



Welche Symbole angezeigt werden, hängt von der Art des HR-Falls ab, den Sie anzeigen.

Beschreibungen der Symbole im kontextbezogenen Seitenbereich

Symbol	Beschreibung
	Überblick: Stellt wichtige HR-Profildetails für einen schnellen Rückruf bereit. Wenn diese Informationen einfach verfügbar sind, können Service Desk-Mitarbeiter verstehen, wem sie bei der Kommunikation mit einem Mitarbeiter helfen möchten.
	Agent Assist: Stellt relevante Wissensartikel zum jeweiligen Fall bereit. Sie können auch Kommentare (für Mitarbeiter sichtbar) oder Arbeitsnotizen (für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibungen der Symbole im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Mitarbeiter nicht sichtbar) eingeben oder alle Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Fall anzeigen. **Hinweis:** Agent Assist ist auch für HR-Interaktionen verfügbar.
	Mitarbeiterdokumente: Listet Dokumente auf, die sich auf den Fall beziehen, den Sie gerade bearbeiten. Klicken Sie auf das Dokument, um es herunterzuladen oder umzubenennen. **Hinweis:** Damit Mitarbeiterdokumente angezeigt werden, muss für den kontextbezogenen Seitenbereich das Plugin „Employee Document Management“ [com.sn_employee_document_management] aktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Management von Mitarbeiterdokumenten.
	Anhänge: Dokumente, die für den HR-Fall relevant sind oder sich auf ihn beziehen, werden als Anhänge angezeigt. Diese Anhänge können zur Archivierung und für eine weitere Dokumentation nach Employee Document Management (EDM) verschoben werden. Beispielsweise sind Belege für die Erstattung von Schulungskosten Anhänge zu einem HR-Fall. Nachdem Sie Anhänge in Employee Document Management verschoben haben, werden sie zu Mitarbeiterdokumenten. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterdokumente mithilfe von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verschieben. Klicken Sie auf einen Anhang, um ihn herunterzuladen oder zu löschen. **Hinweis:** Ein kleiner grüner Punkt zeigt an, dass Anhänge vorhanden sind  .
	Antwortvorlagen: Zeigt wiederverwendbare Nachrichten an, die Sie verwenden können, wenn Sie Mitarbeitern antworten, die Fragen zu ihrem Fall haben. Kopieren Sie den Text aus der Antwortvorlage, die Sie verwenden möchten, und fügen Sie ihn in den Abschnitt „Kommentare“ oder „Arbeitsnotizen“ des HR-Falls ein. Arbeitsvorlagen werden von einem HR-Service konfiguriert und stellen eine schnelle, konsistente und effiziente Möglichkeit dar, allgemeine Fragen im Zusammenhang mit HR-Fällen zu beantworten. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlagen für 'HR-Servicebereitstellung.
	Anweisungen zur Erfüllung: Bieten fokussierte und gezielte Informationen darüber, wie ein HR-Fall schneller und effizienter abgeschlossen werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibungen der Symbole im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Dies kann spezielle Anweisungen, KB-Artikel oder eine Prüfliste zur Vorgehensweise umfassen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Erfüllungsanweisungen.
	Prüfliste: Stellt eine Liste der Dinge bereit, die überprüft oder erledigt werden müssen. Die Prüfliste hilft Ihnen, ein Problem effizient und schneller zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter In 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich mit Prüflisten arbeiten.

'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich einrichten

Richten Sie 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich ein, damit Ihre HR-Mitarbeiter mit Ihren Mitarbeitern interagieren, Fragen beantworten, Fälle erstellen und Probleme lösen können.

Wichtig:

- HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine erneute Aktivierung verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
- Wenn Sie bereits Benutzer von HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) sind, können Sie zum Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung (konfigurierbar) migrieren, um erweiterte Funktionen und Fähigkeiten zu erhalten. Siehe Migrationsrichtlinien .

ServiceNow® 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich nutzt die Anwendung Mitarbeiterbereich als Plattform.

Zum Einrichten von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Aktivieren Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ [com.sn_hr_core].
- Aktivieren Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Workspace“ [com.sn_hr_agent_workspace].
- Richten Sie die folgenden Komponenten von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich ein:
  - Kommunikationskanäle und Weiterleitung
  - Zusätzliche Komponenten und Einstellungen, die spezifisch für 'HR-Servicebereitstellung sind
  - Formulare in Workspace. Weitere Informationen finden Sie unter Formulare im Arbeitsbereich einrichten.
  - Workspace-Setup. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereich einrichten.

Installierte Rollen

Durch Aktivierung der Plugins „Human Resources Scoped App: Core” [com.sn_hr_core] und „Human Resources Scoped App: Workspace” [com.sn_hr_agent_workspace] installieren Sie die folgenden Rollen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Titel [Name] der HR-Rolle	Beschreibung	Enthaltene Workspace-Rollen
HR-Manager [sn_hr_core.manager]	Gewährt Zugriff auf alle HR-Fälle, HR-Profile und vertrauliche Informationen. Mit dieser Rolle können Sie 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich-Listen und -Kategorien verwalten. Diese Rolle enthält die erweiterte Rolle „Workspace-Listen-Administrator". Weitere Informationen zu erweiterten Rollen finden Sie unter Rollen mit erhöhten Berechtigungen. Mit der Rolle „Workspace-Benutzer" [workspace_user] können Sie auf 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich zugreifen sowie Interaktionen erstellen und darauf zugreifen.	Workspace-Listen-Administrator [workspace_list_admin] Workspace-Benutzer [workspace_user]
HR-Fallautor [sn_hr_core.case_writer]	Gewährt Schreibzugriff auf alle HR-Fälle. Mit dieser Rolle können Sie auf 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich zugreifen und vorhandene Fälle anzeigen, erstellen und bearbeiten. Sie können auch auf alle Bereiche von Case and Knowledge Management zugreifen. Diese Rolle enthält die Rolle „Workspace-Benutzer", mit der Sie Übertragungen in Bezug auf den HR-Mitarbeiter und die Warteschlange der Interaktion durchführen können.	Workspace-Benutzer [workspace_user] HR-Mitarbeiter der Interaktion [interaction_agent]
HR-Mitarbeiter [sn_hr_core.basic]	Gewährt regulären HR-Mitarbeitern Zugang zu 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich-Modulen. Diese Rolle enthält die Rolle „Advanced Work Assignment-Mitarbeiter" [awa_agent], mit der ein HR-Mitarbeiter	• Advanced Work Assignment-Mitarbeiter [awa_agent] • Informationen über alle in der Rolle „HR-Mitarbeiter" [sn_hr_core.basic] enthaltenen Rollen finden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich (Fortsetzung)

Titel [Name] der HR-Rolle	Beschreibung	Enthaltene Workspace-Rollen
	Kundeninteraktionen bearbeiten und die Arbeitsauslastung über mehrere Servicekanäle hinweg verwalten kann.	Sie unter Mit Case and Knowledge Management installierte Komponenten.
Workspace-Content-Manager [sn_cd.workspace_content_manager]	Mit dieser Rolle können Sie Inhalte in Rollen planen. • Die Rolle „uxframework_user“ ermöglicht Ihnen das Durchsuchen und Auswählen aus der Bibliothek von UX-Komponentendatensätzen, damit ein Komponentenreferenzfeld in jeder zugänglichen Tabelle festgelegt werden kann. • Die Rolle „sn_cd.content_manager“ gewährt Zugriff auf Content Publishing. ○ Mit der Rolle „sn_esign.config_manager“ können Sie Konfigurationen von E-Signaturen verwalten. ○ Mit der Rolle „sn_cd.content_approver“ können Sie Inhalte genehmigen, die zur Veröffentlichung im Mitarbeiter-Center vorgesehen sind.	• UX-Framework-Benutzer [uxframework_user] • Content Delivery-Content-Manager [sn_cd.content_manager] ○ Konfigurationsmanager für E-Signaturen [sn_esign.config_manager] ○ Content Delivery-Genehmiger [sn_cd.content_approver]
HR Workspace-Administrator [sn_hr_ws.admin]	Ermöglicht die Konfiguration aller Aspekte von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich. Mit der Rolle „workspace_admin“ können Sie konfigurieren Mitarbeiterbereich • Mit der Rolle „chat_admin“ werden Chattabellen verwaltet. • Die Rolle „uxframework_designer” hat Schreibzugriff auf Elementdatensätze von UX-Seiten zum Entwerfen von UIs.	Workspace-Administrator [workspace_admin] • Chatadministrator [chat_admin] • UX-Framework-Designer [uxframework_designer] • Agent Workspace-Benutzer [agent_workspace_user] • Administrator für Empfehlungen von Mitarbeitern [sn_agent_recommend.recommendation_admi • Interaktionsadministrator [interaction_admin]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich (Fortsetzung)

Titel [Name] der HR-Rolle	Beschreibung	Enthaltene Workspace-Rollen
	• Mit der Rolle „agent_workspace_user“ können Sie Übertragungen in Bezug auf den HR-Mitarbeiter und die Warteschlange der Interaktion durchführen. • Mit der Rolle „sn_agent_recommend.recommendation_admin“ lassen sich Konfigurationen von Agent Assist-Empfehlungen verwalten. • Mit der Rolle „conversation_admin” können Sie das Interaction Management-System verwalten. • Mit der Rolle „workspace_list_admin” können Sie Arbeitsbereichslisten und Kategorien verwalten. • Mit der Rolle „ui_action_admin” können Sie UI-Aktionen verwalten. • Die Rolle „ui_builder_admin” gewährt die Berechtigung zur Verwendung von UI Builder-APIs, damit Sie UX-Seiten erstellen, aktualisieren, lesen und löschen können. • Die Rolle „uxframework_user“ ermöglicht Ihnen das Durchsuchen und Auswählen aus der Bibliothek von UX-Komponentendatensätzen, damit ein Komponentenreferenzfeld in jeder zugänglichen Tabelle festgelegt werden kann. • Mit der Rolle „sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin“ können Sie die Ähnlichkeitsanalyse verwalten. Die Ähnlichkeitsanalyse definiert Muster und Trends, die Ihnen bei der Lösung eines Datensatzes helfen können.	• Workspace-Listen-Administrator [workspace_list_admin] • Administrator für UI-Aktionen [ui_action_admin] • UI-Builder-Administrator [ui_builder_admin] • UX-Framework-Benutzer [uxframework_user] • Ähnlichkeitsanalyse [sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin] • Formularadministrator [form_admin] • Formular personalisieren [personalize_form] • Administrator für UI-Benachrichtigungen [ui_notification_admin]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

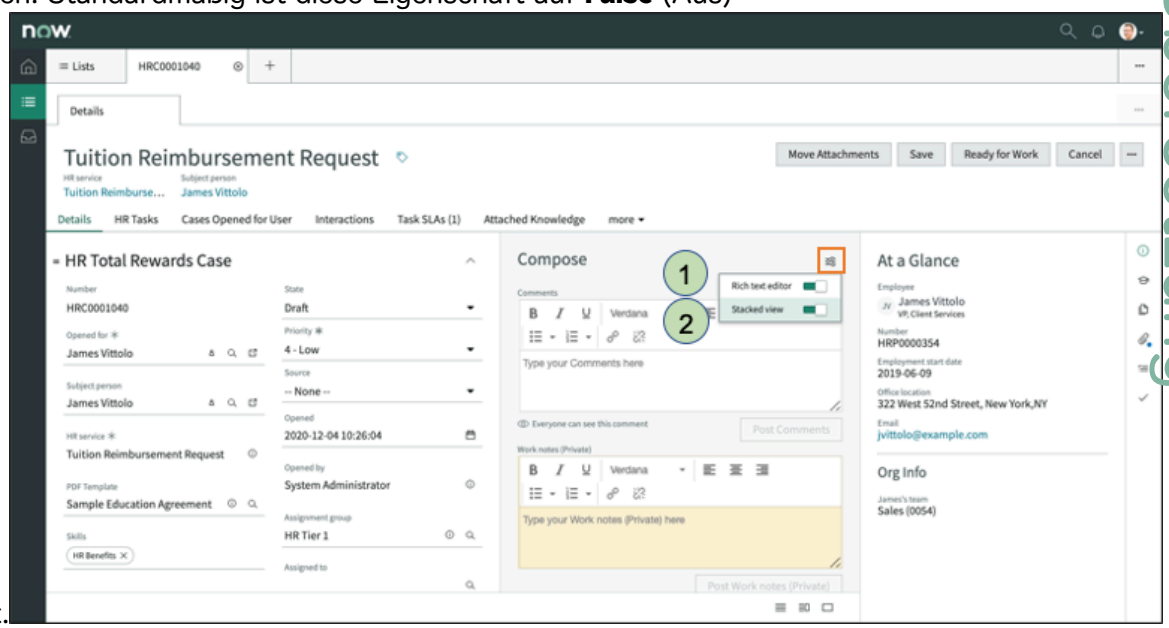
Rollen für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich (Fortsetzung)

Titel [Name] der HR-Rolle	Beschreibung	Enthaltene Workspace-Rollen
	• Mit der Rolle „form_admin“ werden Formulare, Formularabschnitte und Abschnittselemente verwaltet. • Mit der Rolle „personalize_form” können Sie Formulare personalisieren. • Mit der Rolle „ui_notification_admin” können Sie Benachrichtigungsauslöser konfigurieren.	

Rich-Text

Mit Rich-Text können Sie Kommentare oder Arbeitsnotizen so formatieren, dass Ihre Botschaft hervorgehoben wird. Die Darstellung von Rich-Text wird von vielen Programmen und Plattformen unterstützt.

Für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich können Sie Rich-Text mit der Systemeigenschaft `glide.ui.journal.use_html` (`sys_properties.list`) aktivieren. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf **False** (Aus) gesetzt.



Mitarbeiterbereich Beschreibungen der Hinweisinformationen im Fallformular

Nummer	Beschreibung
	Aktivieren bzw. deaktivieren Sie das Symbol für Kompositionseinstellungen, über das Sie Symbole für den Rich-Text-Editor und die gestapelte Ansicht einblenden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

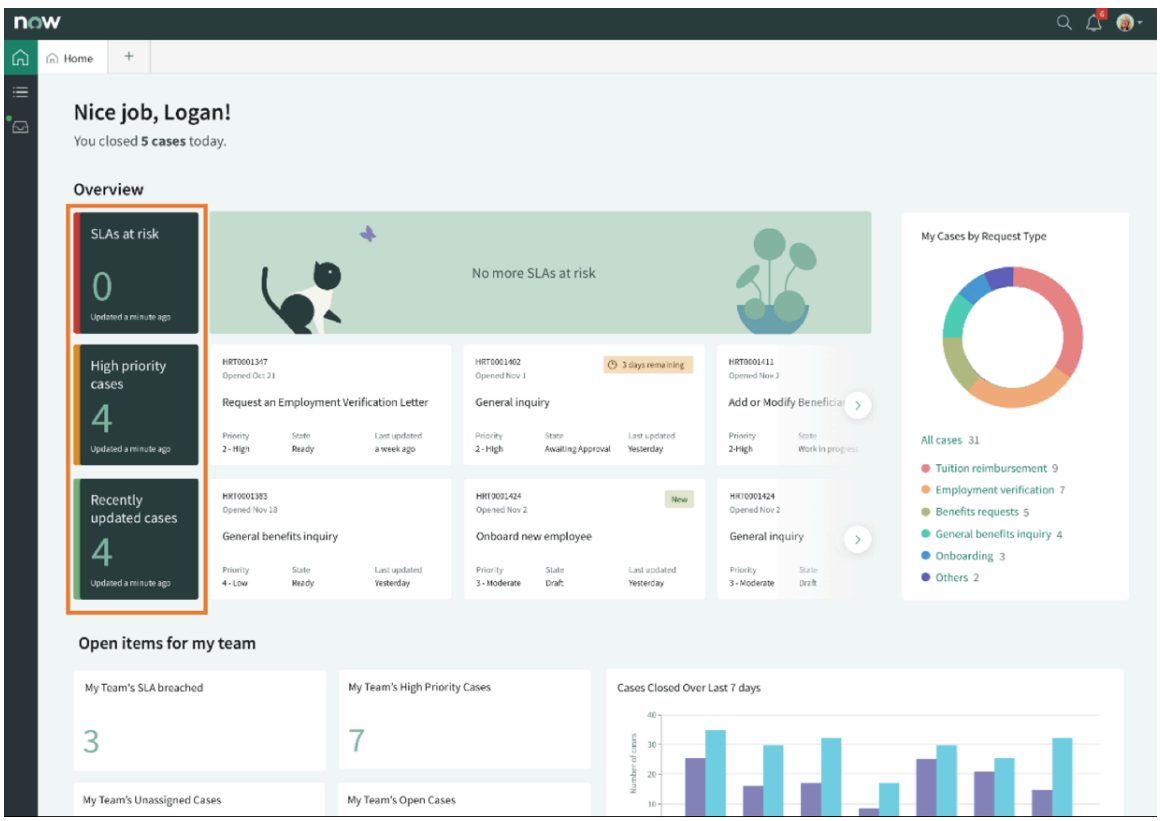
Mitarbeiterbereich Beschreibungen der Hinweisinformationen im Fallformular (Fortsetzung)

Nummer	Beschreibung
1	Schieberegler für den Rich-Text-Editor, den Sie einschalten können, um Rich-Text zu aktivieren.
2	Schieberegler für gestapelte Ansicht, mit dem Kommentare und Arbeitsnotizen entweder nebeneinander oder übereinander angeordnet werden.

⚠ Warnung:
Wenn Ihr Unternehmen andere Mitarbeiterbereich-Anwendungen nutzt, kann sich die Einstellung dieser Eigenschaft auf **True** (Ein) auf Ihre Systemleistung auswirken.

Klassische Version von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich – Zielseite

Die Zielseite ist das erste, was HR-Mitarbeiter zu sehen bekommen, wenn sie HR Mitarbeiterbereich aufrufen. Die Zielseite bietet HR-Mitarbeitern eine personalisierte und motivierende Experience.

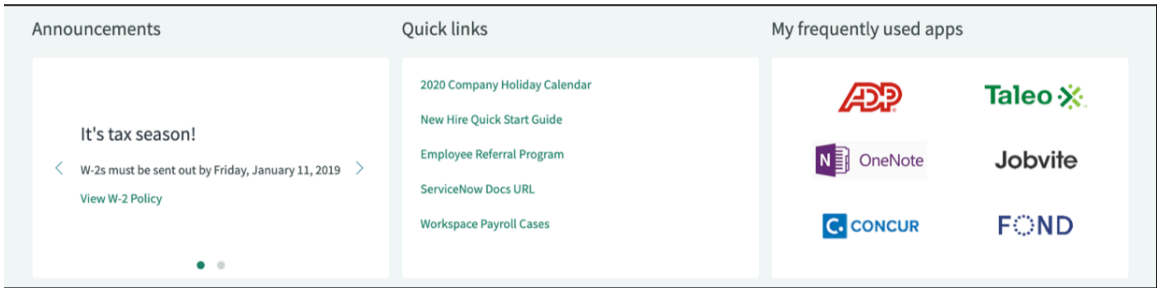


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf der Zielseite werden Fälle mit hoher Priorität, Fälle, bei denen das Risiko eines Verstoßes gegen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) besteht, und Fälle mit kürzlichen Änderungen angezeigt.

Informationen über die Teams, denen Ihre HR-Mitarbeiter angehören, werden unter dem Abschnitt „Übersicht“ angezeigt.

Unten auf der Zielseite finden Sie Unternehmensinformationen, Links und verfügbare Tools. Dieser Abschnitt ist Teil von Content Delivery. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsbibliothek.



Konfiguration

Das Basissystem bietet zwei (2) Zielseiten:

- HR -Zielseite
- HR-Zielseite (CD)

Die Zielseite (CD) ist verfügbar, wenn das Plugin Content Delivery (com.sn_content_delivery) aktiviert ist. Das Basissystem bietet die Möglichkeit, Ihre Zielseiten eingeschränkt zu konfigurieren.

- Kartenlisten-Konfiguration: Bestimmt, welche Karten im mittleren Bereich der Zielseite angezeigt werden.
- Karten-Tag-Konfiguration: Legt fest, welche Tags auf den Karten angezeigt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Kartenlisten-Konfiguration für die Zielseite der klassischen Version von HR Mitarbeiterbereich konfigurieren
- Tag-Konfiguration für die Zielseite der klassischen Version von HR Mitarbeiterbereich konfigurieren

Zielseite ändern

Die Zielseiten des Basissystems können nur geändert werden, wenn Sie zuerst eine Kopie erstellen.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Konfigurieren einer neuen Zielseite finden Sie unter Zielseiten in einem Arbeitsbereich einrichten.

Klassische Version von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich – Zielseite

Um eine vom Basissystem bereitgestellte Zielseite zu ändern, müssen Sie zuerst eine Kopie erstellen.

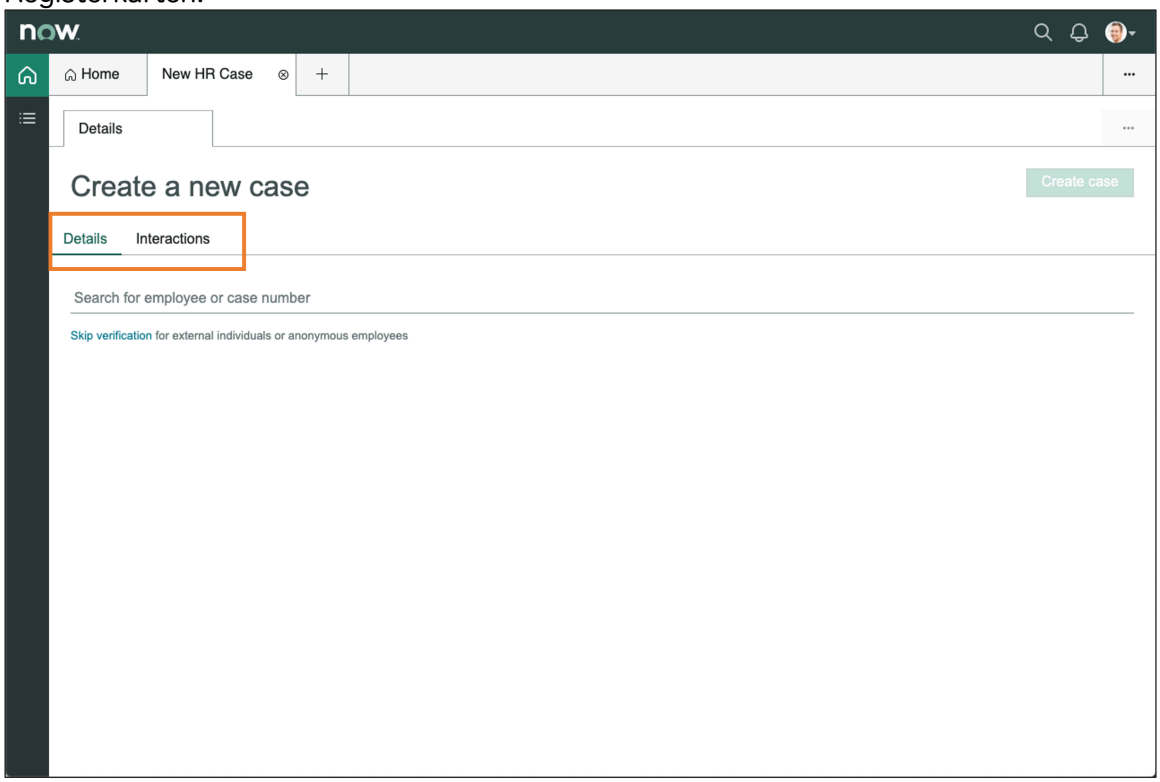
Wenn Sie eine Kopie Ihrer Zielseite erstellen möchten, verwenden Sie UI Builder. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klassische Version von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich – Formular „Neuen Fall erstellen“

Sie können konfigurieren, wie das Formular **Neuen Fall erstellen** in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich aussieht.

Das Formular **Neuen Fall erstellen** zeigt beim Erstellen eines neuen HR-Falls zwei Registerkarten.



Verwenden Sie die Systemeigenschaft sn_hr_ws.case_creation_tabs, um die Registerkarten hinzuzufügen oder zu löschen, die bei der ersten Fallerstellung angezeigt werden.

Hinweis:
Das Feld **Beschreibung** in der Systemeigenschaft sn_hr_ws.case_creation_tabs enthält Informationen zum Hinzufügen eines neuen Array-Objekts für neue Registerkarteneinträge. Um eine Registerkarte zu löschen, entfernen Sie das Registerkarten-Array-Objekt. Weitere Informationen finden Sie unter Dem Formular „Neuen Fall erstellen“ Registerkarten hinzufügen oder löschen.

Nach der Eingabe einer Mitarbeiter- oder Fallnummer wird die Registerkarte **Fälle für „Geöffnet für“** angezeigt, wenn dem Mitarbeiter zusätzliche Fälle zugeordnet sind.

Dem Formular „Neuen Fall erstellen“ Registerkarten hinzufügen oder löschen

Verwenden Sie die Systemeigenschaft sn_hr_ws.case_creation_tabs, um die Registerkarten hinzuzufügen oder zu löschen, die bei der ersten Fallerstellung angezeigt werden.

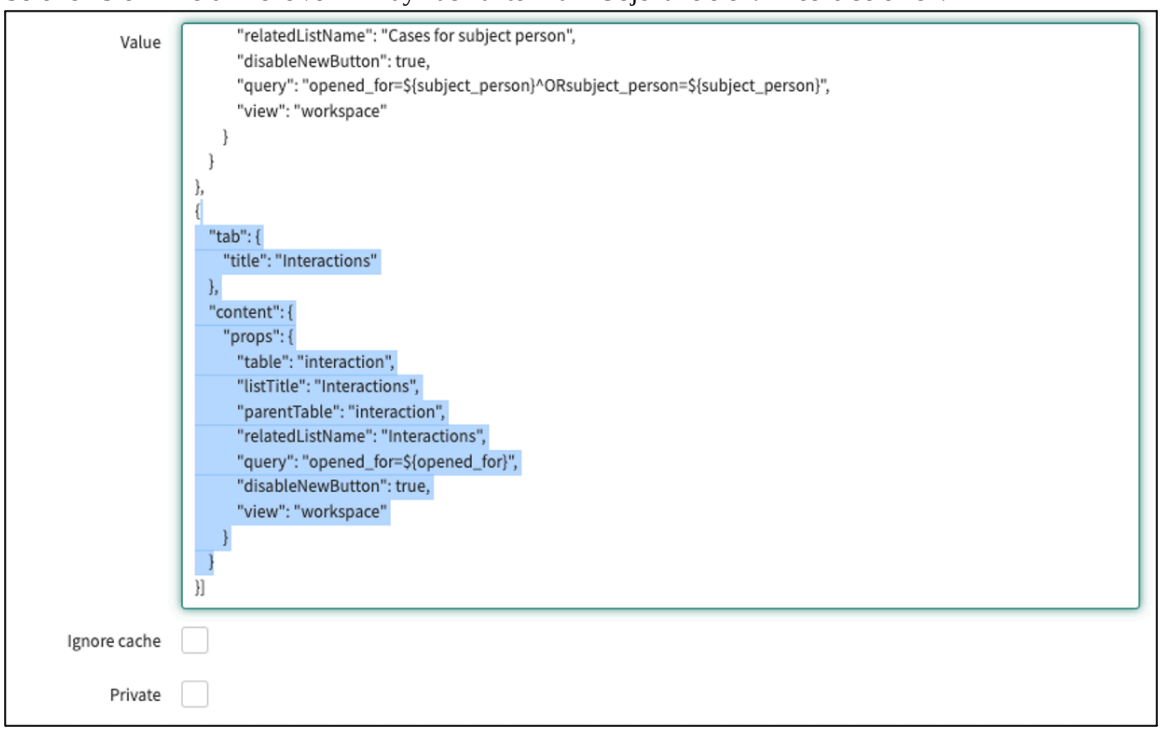
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Das Feld **Beschreibung** in der Systemeigenschaft sn_hr_ws.case_creation_tabs enthält Informationen zum Hinzufügen eines neuen Array-Objekts für neue Registerkarteneinträge. Um eine Registerkarte zu löschen, entfernen Sie das Registerkarten-Array-Objekt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list**.
2. Suchen Sie nach der Systemeigenschaft **sn_hr_ws.case_creation_tabs** und zeigen Sie sie an.
3. Scrollen Sie im Feld **Wert** vom Array nach unten zum Objekt **"title":"interactions"**.



4. Entfernen Sie den oben hervorgehobenen Text.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Kartenlisten-Konfiguration für die Zielseite der klassischen Version von HR Mitarbeiterbereich konfigurieren

Verwenden Sie die Kartenlisten-Konfiguration, um die Karten zu konfigurieren, die auf der Zielseite von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich angezeigt werden.

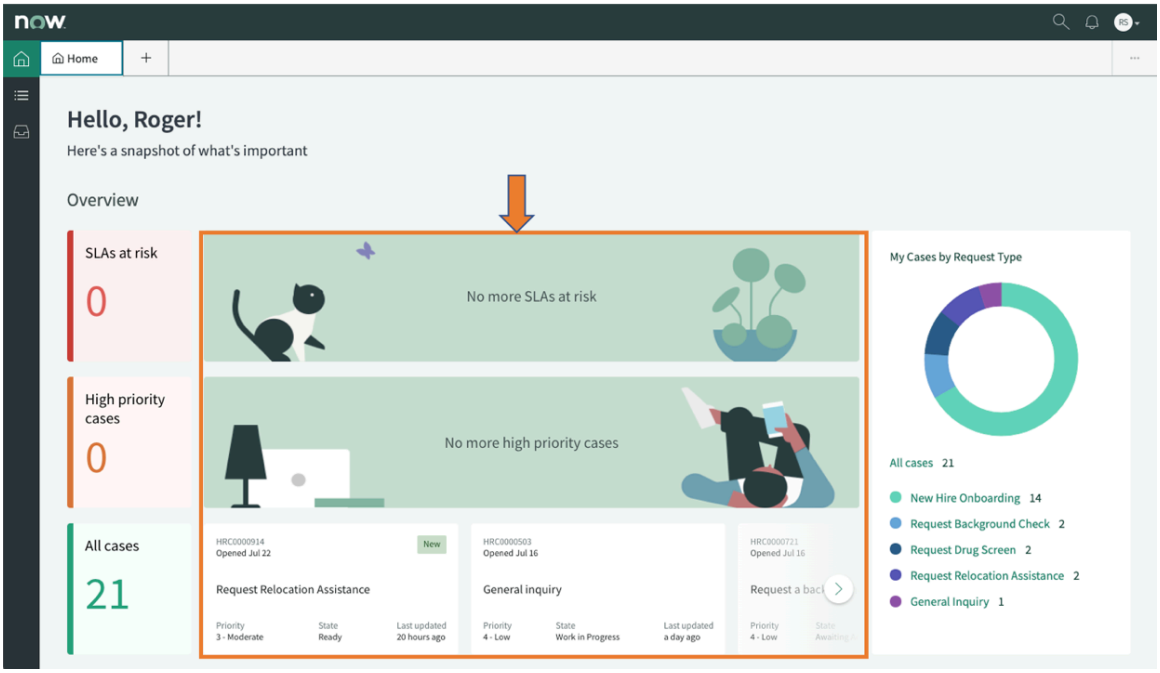
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Zielseite** > **Kartenlistenkonfigurationen**.
   Das Basissystem stellt drei (3) vorkonfigurierte Datensätze bereit:
   - **SLAs at Risk (Gefährdete SLAs)**
   - **Fälle mit hoher Priorität**
   - **Alle Fälle**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Wählen Sie einen der vorkonfigurierten Datensätze aus, oder klicken Sie auf **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus, oder bearbeiten Sie sie.

Konfiguration der Zielseiten-Kartenliste

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Eine Beschreibung des Datensatzes.
Abfrage	Eine Reihe von Bedingungen, die, sofern sie gültig sind, bestimmen, was auf der Zielseite angezeigt wird. Beispiel: Zum Anzeigen aller HR-Fälle mit hoher Priorität für den angemeldeten HR-Mitarbeiter: ○ Aktiv ist „true“. ○ UND ODER auswählen ○ „Zugewiesen zu“ ist (dynamisch) „Mich“. ○ UND ODER auswählen ○ Priorität ist entweder „1 - Kritisch“ oder „2 - Hoch“. ○ UND ODER auswählen
Applikation	Die Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Text, um alle Datensätze anzuzeigen	Text, der angezeigt wird, wenn der Datensatz Daten enthält.
Text, der angezeigt werden soll, wenn die Liste leer ist	Text, der angezeigt wird, wenn die Liste keine Daten enthält.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tag-Konfiguration für die Zielseite der klassischen Version von HR Mitarbeiterbereich konfigurieren

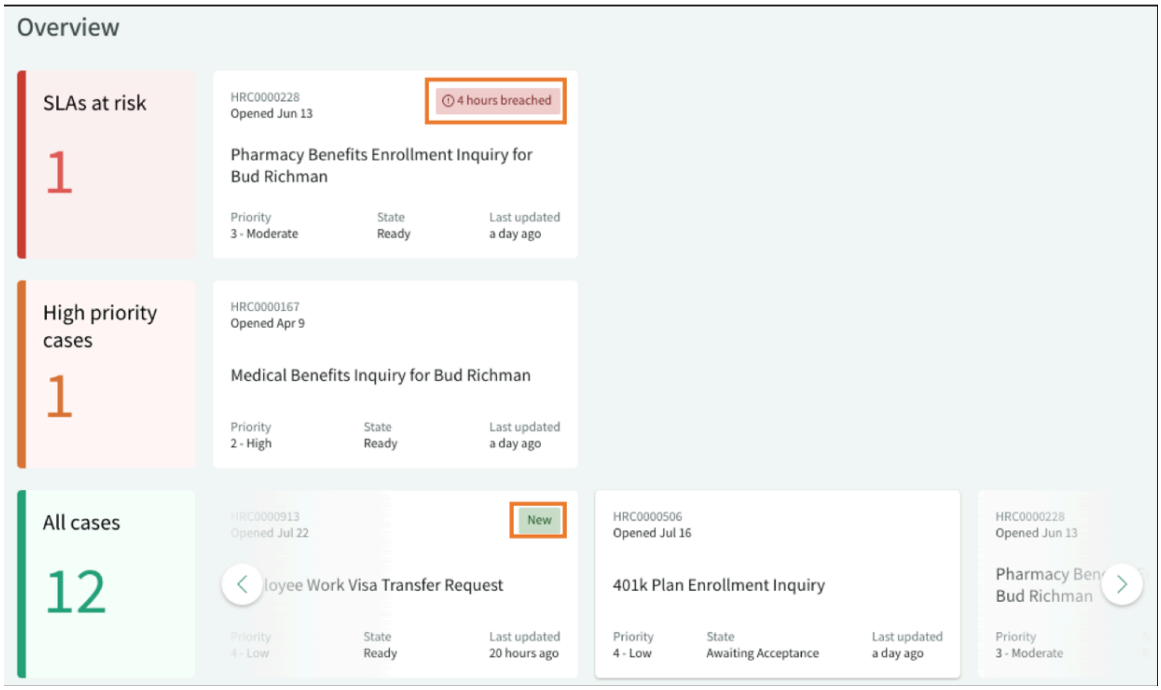
Verwenden Sie die Tag-Konfiguration für Zielseiten, um die Tags zu definieren, die in der Konfiguration der Kartenliste angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Zielseite** > **Karten-Tag-Konfigurationen**.
   Das Basissystem stellt drei (3) vorkonfigurierte Datensätze bereit:
   - SLA
   - Blau „VIP“, wenn „geöffnet für“ oder betreffende Person VIP ist
   - Grün „Neu“, wenn in den letzten 24 Stunden erstellt



2. Wählen Sie einen der vorkonfigurierten Datensätze aus, oder klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus, oder bearbeiten Sie sie.

Konfiguration des Zielseitentags

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Eine Beschreibung des Datensatzes für die Tag-Konfiguration.
Typ	Der Typ des Datensatzes für die Tag-Konfiguration: ○ Hervorgehobener Wert ○ SLA-Timer
SLA-Timer-Konfiguration	Die Konfiguration des SLA-Timers, der bestimmt, welche Aufgaben-SLA als Teil der Timer-Komponente angezeigt werden muss.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter SLA-Timer-Konfigurationen. Das Feld wird angezeigt, wenn Sie **SLA-Timer** im Feld **Typ** auswählen.
Tag-Text	Text, der für das Tag auf der Karte angezeigt wird. Das Feld wird angezeigt, wenn Sie **Hervorgehobener Wert** im Feld **Typ** auswählen.
Farbe	Farbe, in der das Tag angezeigt werden soll. Jede Farbe hat eine bestimmte Bedeutung: ○ Kritisch = rot ○ Hoch = orange ○ Warnung = Gelb ○ Mittel = Violett ○ Positiv = Grün ○ Info (VIP) = Blau ○ Niedrig = Grau
Bedingung	Wendet diese Konfiguration an, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Bedingungen zur Kennzeichnung für VIP sind beispielsweise: ○ „Geöffnet für". VIP ist „true" ○ Oder ○ „Betreffende Person". VIP ist „true" Die verfügbaren Felder zum Erstellen einer Bedingung stammen aus der Tabelle „HR-Fall" [sn_hr_case]. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global.
Anwendung	Die Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Konfiguration zuerst verarbeitet wird. Konfigurationen mit niedrigeren Nummern werden zuerst verarbeitet.
Symbol	Zum Anzeigen eines Symbols für alle Nicht-SLA-Tags.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Weitere Informationen finden Sie unter Symbol .

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Überblicksbereich

Ermöglichen Sie HR-Mitarbeitern, mit dem Bereich „Auf einen Blick“ in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich, Mitarbeiteranfragen besser zu beantworten und zu lösen.

Übersicht

Im Bereich „Auf einen Blick“ werden wichtige HR-Profildetails über den Mitarbeiter angezeigt, z. B. Berufsbezeichnung, Beschäftigungsstartdatum, Bürostandort, Kontaktinformationen und Organisationsdetails. HR-Mitarbeiter können schnell auf diese Informationen zugreifen, damit sie die Mitarbeiter, denen sie helfen möchten, besser verstehen.

Konfigurieren Sie den Bereich Auf einen Blick

Sie können den Bereich Auf einen Blick konfigurieren, indem Sie HR-Profilfelder für die Abschnitte Mitarbeiterdetails und Kontakte hinzufügen oder entfernen.

Vorbereitungen

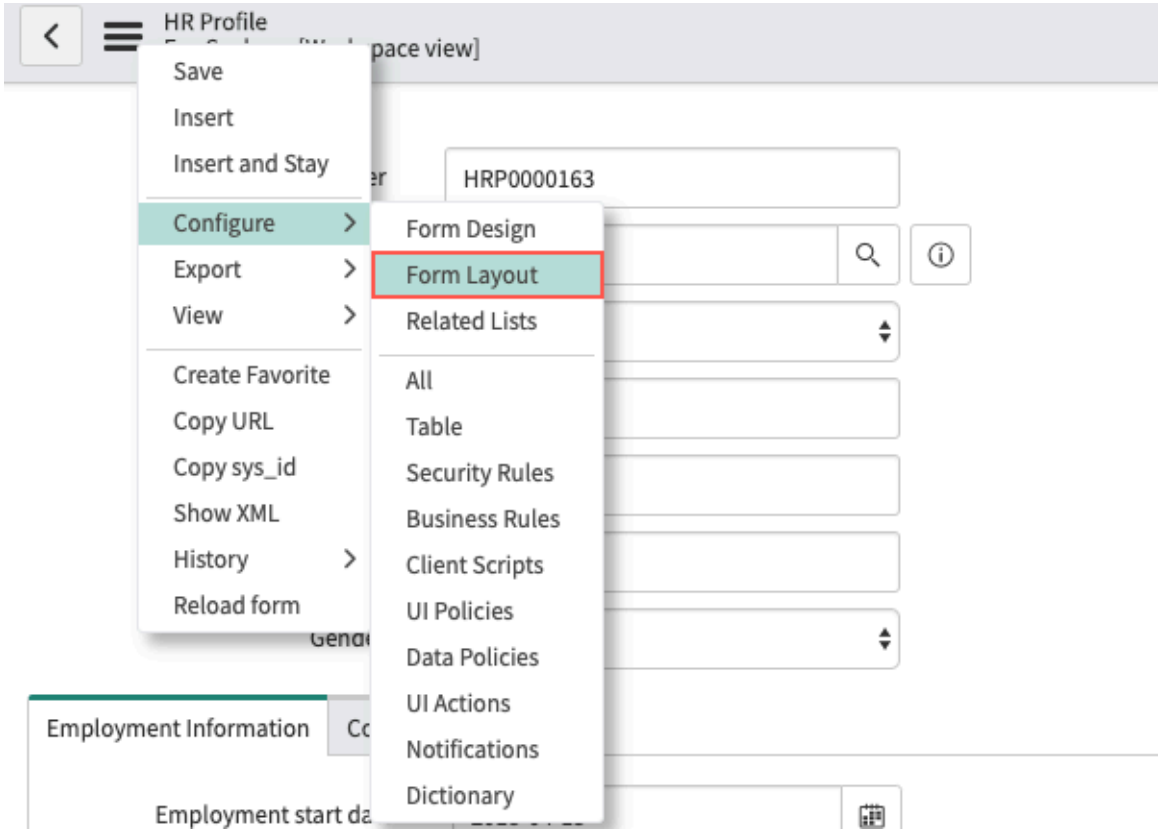
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

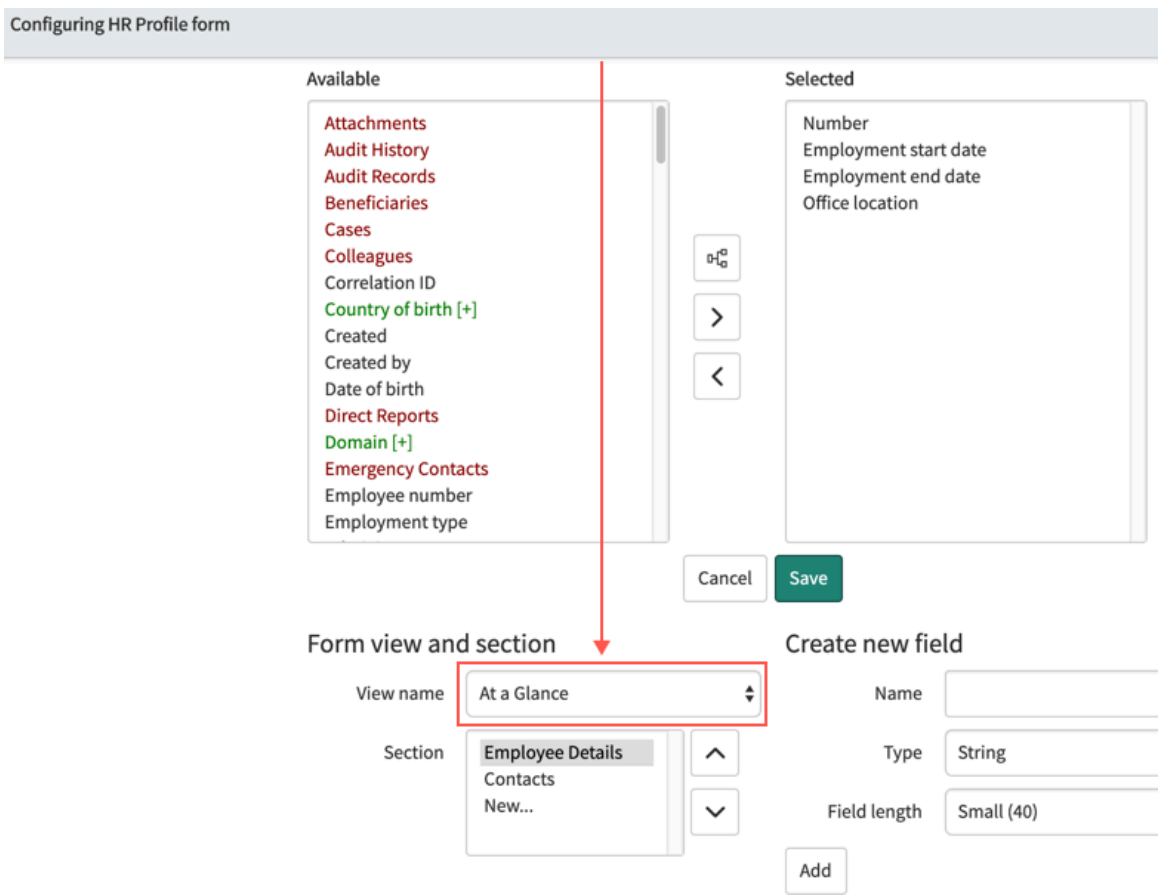
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **HR-Profile**.
2. Öffnen Sie einen beliebigen HR-Profildatensatz.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie unter **Formularansicht und -abschnitt** auf das Dropdown-Menü **Namen anzeigen** und wählen Sie das Feld **Überblick**.



5. Wählen Sie den Abschnitt aus, den Sie konfigurieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mitarbeiterdetails
- Kontakte

Standardmäßig ist der Bereich Auf einen Blick so konfiguriert, dass grundlegende Mitarbeiterdetails angezeigt werden. Sie können Felder aus den Abschnitten Mitarbeiterdetails und Kontakte auswählen, um im Bereich Auf einen Blick Felder hinzuzufügen oder zu entfernen.

Hinweis:
Der Bereich „Auf einen Blick“ ersetzt die Menübandkomponente „Customer 360“.

6. Fügen Sie Felder für diesen Abschnitt hinzu, oder entfernen Sie sie.

   Wenn ein Feld keinen entsprechenden Wert aufweist, wird es nicht im Bereich angezeigt.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

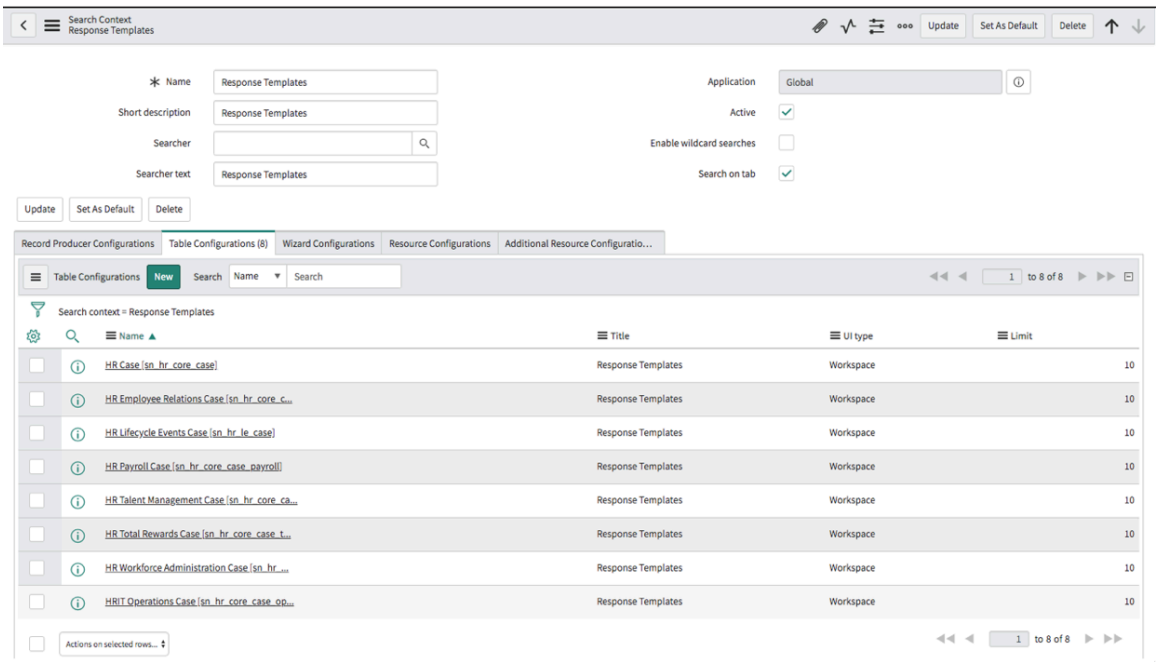
Kontextbezogener Seitenbereich von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Der kontextbezogene Seitenbereich stellt HR-Mitarbeitern Tools zum Suchen nach und Lösen von HR-Fällen bereit.

Informationen zum Einrichten der kontextabhängigen Sidebar finden Sie unter Agent Assist einrichten.

Antwortvorlagen

Definiert in **Suchkontexte**.



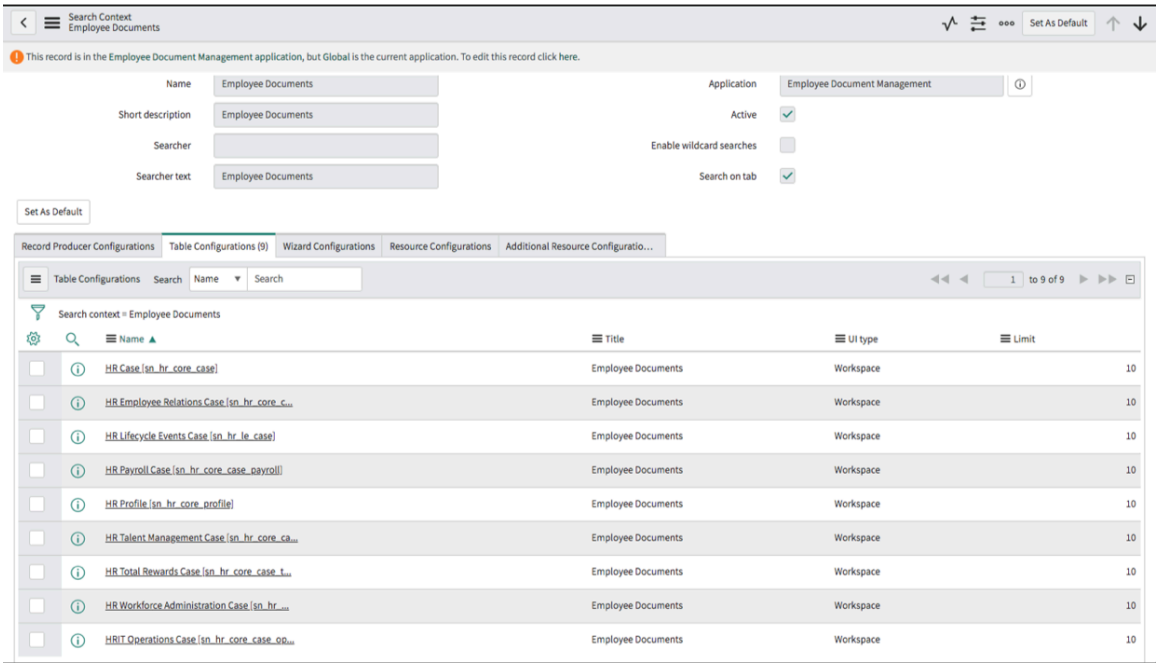
Weitere Informationen finden Sie unter Agent Assist-Informationsquellen einrichten.

Hinweis:
Das Basissystem stellt Tabellenkonfigurationen für jede HR-Falltabelle bereit. Wenn Sie ein anderes Kompetenzzentrum (CoE) verwenden, müssen Sie einen neuen Tabellenkonfigurationsdatensatz erstellen.

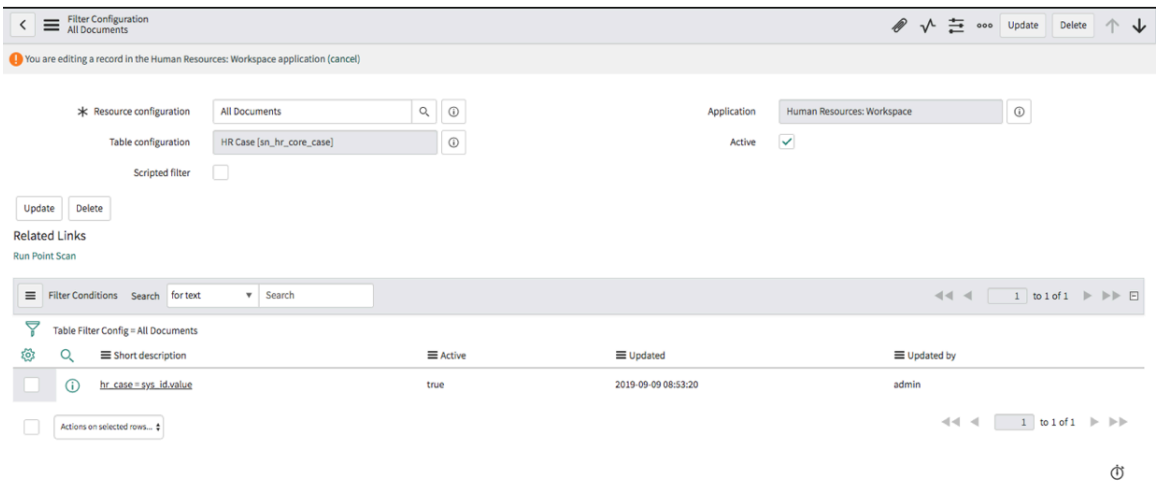
Mitarbeiterdokumente

Definiert in **Suchkontexte**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Der Suchkontext für Mitarbeiterdokumente stellt Filterkonfigurationen für jede Tabelle bereit und entspricht den Filteroptionen aus 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.



- Pro HR-Falltabelle kann es eine Filterbedingung geben.
- Sie können Bedingungen mit Basisbedingungen anpassen.
- Sie können Filterkonfigurationen deaktivieren, um zu verhindern, dass Dokumente aus der Tabelle angezeigt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Filterkonfiguration für Kontextsuche .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Advanced Work Assignment (AWA) für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich – Übersicht

Verwenden Sie Advanced Work Assignment von ServiceNow (AWA) für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich, um HR-Mitarbeitern je nach Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen automatisch Arbeitselemente zuzuweisen.

Plugins

Aktivieren Sie das Plugin „Advanced Work Assignment for HRSD" [com.sn_hr_awa], wenn Ihnen die HR-Administratorrolle zugewiesen wurde. Durch die Aktivierung dieses Plugins wird auch das folgende aktiviert:

- Advanced Work Assignment [com.glide.awa]

  Wenn das Plugin „Advanced Work Assignment for HRSD" [com.sn_hr_awa] aktiviert ist, unterstützt es die AWA-Weiterleitung mit historischer Affinität für Chats und Fälle, sofern das Plugin „Advanced Work Assignment – Agent Affinity" [com.glide.awa.agent_affinity] aktiviert ist.

- Agent Chat [com.glide.interaction.awa]
- Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]

Sie können auch Folgendes aktivieren:

- Skills Management [com.snc.skills_management]
  - Standardmäßig aktiviert, wenn das Plugin „Human Resources Core" [com.sn_hr_core] aktiviert ist.
  - Aktivieren Sie dieses Plugin nur, wenn Sie Kompetenzbestimmungsregeln verwenden, um einem HR-Fall eine Kompetenz zuzuordnen.
- Skill Determination [com.snc.skill_determination]

  Aktivieren Sie diese Option, wenn Sie Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen verwenden. .

- Interactions Management [com.glide.interaction]
- Bereichsbezogene Human Resources-App: Virtual Agent-Konversationen [com.sn_hr_virtual_agent]

  Nur bei Verwendung von Virtual Agent aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent für 'HR-Servicebereitstellung.

Chat-Setup

Stellen Sie sicher, dass das Feld **HR-Fulfiller-UI** auf **Agent Workspace** festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich konfigurieren.

HR-Fall

AWA ist eine Alternative zur Verwendung von:

- HR-Vorlagen (basierend auf dem HR-Service)
- HR-Zuweisungsregeln
- HR-Abgleichregeln

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AWA leitet HR-Fälle, Chats oder Interaktionen automatisch weiter, basierend auf:

- Verfügbarkeit
- Kapazität
- Kapazität und Kompetenzen

AWA verteilt Fälle an qualifizierte HR-Mitarbeiter anhand von Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien, die Sie definieren. HR-Mitarbeiter erhalten ihre Arbeitszuweisungen in ihrem Posteingang. Sie können die Kapazität für einen HR-Mitarbeiter festlegen, sprich: die Anzahl der Arbeitselemente in einem bestimmten Servicekanal, die ein HR-Mitarbeiter aktiv bearbeiten kann. Sie können Zuweisungsregeln festlegen, um zu bestimmen, wie AWA Arbeitselemente an eine Gruppe von HR-Mitarbeitern weiterleitet. Wenn ein HR-Mitarbeiter ein Arbeitselement ablehnt, wird das Element an einen anderen HR-Mitarbeiter weitergeleitet.

Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Arbeitszuweisung .

Hinweis:
Zur Verwendung von AWA müssen Sie Folgendes sicherstellen:

- HR-Vorlagen identifizieren keine Zuweisungsgruppen oder Kompetenzen.
- Deaktivieren Sie bestehende HR-Zuweisungsregeln und HR-Abgleichregeln.

Posteingang von HR-Mitarbeitern:

Mit AWA können Sie einen HR-Fall automatisch zuweisen und ihn an den Posteingang eines HR-Mitarbeiters weiterleiten.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Steuerelemente für Posteingang von Mitarbeitern. Das Layout des Posteingangs bestimmt, was auf Arbeitselementkarten im Posteingang eines HR-Mitarbeiters angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Layout des Posteingangs .

Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen

Verwenden Sie Regeln zur Kompetenzbestimmung als alternative Möglichkeit, Kompetenzen einem HR-Fall zuzuordnen.

Das Basissystem stellt eine Kompetenzbestimmungsregel für jedes Kompetenzzentrum bereit und ist standardmäßig inaktiv.

Es gibt auch eine Regel zur Bestimmung von Kompetenzen für Interaktionen:

Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen für Interaktionen [Human Resources]. Definiert, welche Kompetenzen im Chat und beim Erstellen einer Interaktion erforderlich sind. Das Skript definiert die Zuordnungen. Standardmäßig ist diese Kompetenzbestimmungsregel inaktiv.

Servicekanäle

Servicekanäle helfen dabei, bestimmte Arten von Chats oder HR-Fällen den korrekten HR-Mitarbeitern zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle .

Im Basissystem werden zwei Servicekanäle bereitgestellt:

- Chat
- HR-Fall

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jeder Servicekanal verfügt über acht (8) Warteschlangen.

- Jede Warteschlange entspricht einer Kompetenzzentrums- und HR-Tabelle.
- HR-Fälle werden an eine entsprechende Warteschlange weitergeleitet.
- Jede Warteschlange definiert eine Zuweisungsgruppe.
- Die AWA-Logik überprüft die Zuweisungsgruppe und die Weiterleitung zum entsprechenden HR-Mitarbeiter.

AWA verwendet Servicekanäle, um eingehende Anforderungen aus Chats, Fällen und Incidents zu organisieren. AWA leitet diese Arbeitselemente an bestimmte Warteschlangen weiter. Weitere Informationen zu AWA finden Sie unter Mitarbeiterbereich – Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA).

Business-Regeln

Es gibt drei (3) Geschäftsregeln. Aktivieren Sie nur eine:

- Kompetenzbestimmung für HR-Fälle

  Verwenden Sie diese Geschäftsregel, wenn Sie Kompetenzbestimmungsregeln verwenden, um einem HR-Fall eine Kompetenz zuzuordnen.

- Kompetenzen in die Tabelle task_m2m_skill kopieren

  Verwenden Sie diese Geschäftsregel, wenn Sie HR-Vorlagen verwenden, um einem HR-Fall eine Kompetenz zuzuordnen.

  Hinweis:
  Diese Geschäftsregeln nehmen Einträge in der Tabelle „Aufgabenkompetenz" [task_m2m_skill] vor. AWA verwendet diese Tabelle, um die endgültige Zuordnung zwischen einer Aufgabe und einer Kompetenz zu bestimmen.

- Kompetenzbestimmung für Interaktion [HR]
  - Aktivieren Sie diese Geschäftsregel nur dann, wenn Sie die Chatzuweisung nach Kompetenz verwenden.
  - Funktioniert mit den Regeln zur Bestimmung der Kompetenz für Interaktionen [Human Resources] zum Befüllen der Tabelle „Interaktionskompetenz" [interaction_m2m_skill].
  - AWA verwendet diese Tabelle, um die Zuordnung zwischen Interaktion und Kompetenz zu überprüfen.
  - Interaktionsdatensätze werden automatisch erstellt, wenn ein Mitarbeiter einen Chat startet.

AWA-Zuweisungsregeln

Das Basissystem stellt zwei (2) AWA-Zuweisungsregeln bereit. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Zuweisungsregeln für Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren.

- Kapazitätsbasierte Zuweisung für Regel zur Zuweisung von HR-Arbeitselementen

  Berücksichtigt HR-Mitarbeiter mit der höchsten Verfügbarkeit zur Erledigung der Arbeit.

- Kapazitäts- und kompetenzbasierte Zuweisung für Regel zur Zuweisung von HR-Arbeitselementen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Berücksichtigt HR-Mitarbeiter mit den zugewiesenen Kompetenzen mit der höchsten Verfügbarkeit zur Erledigung der Arbeit. Zugewiesene Kompetenzen können optional obligatorisch gemacht werden.
- Wenn Kompetenzen als obligatorisch angesehen werden, werden Arbeitselemente nur an HR-Mitarbeiter weitergeleitet, die über die entsprechenden Kompetenzen verfügen.

Hinweis:
Wenn keine HR-Mitarbeiter mit den richtigen Kompetenzen verfügbar sind oder wenn diese keine Kapazitäten haben, findet keine Weiterleitung an andere HR-Mitarbeiter statt. Stattdessen wird gewartet, bis ein entsprechender Mitarbeiter verfügbar ist.

Workspace Agent-Chat

Workspace Agent-Chat ist das Echtzeit-Messaging-System, das Sie in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwenden.

Ähnlich wie bei HR-Fällen gibt es einen Servicekanal für Chats mit acht (8) Warteschlangen.

Virtual Agent

Wenn Virtual Agent aktiv ist, werden im Chatfenster Virtual Agent-Themen angezeigt. Unter dem Servicekanal „Chat“ unter AWA befindet sich ein Skript, das die zusätzlichen Virtual Agent-Themen der Warteschlange zuordnet.

Wenn Virtual Agent nicht aktiv ist, zeigt das Chatfenster die Vorabchat-Kategorien von Employee Service Center (ESC) an. Unter dem Servicekanal „Chat“ unter AWA befindet sich ein Skript, das die zusätzlichen Virtual Agent-Themen der Warteschlange zuordnet.

Hinweis:
Sie können die Warteschlangen anhand der Vorabchat-Kategorien und Virtual Agent-Themen von ESC unterscheiden.

Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent .

Bei der Migration von Connect-Support verwenden Sie AWA, um die zur Weiterleitung von Chatarbeitselementen an Service-Desk-Mitarbeiter verwendeten Chatwarteschlangen und das für die Konfiguration von Mitarbeiterchat verwendete Chat-Setup-Formular zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Von Connect-Support zu erweiterter Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat migrieren .

Weitere Informationen zum Mitarbeiterchat für Arbeitsbereiche finden Sie unter Mitarbeiterchat für Arbeitsbereiche.

Mitarbeiterchat für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich konfigurieren

Verwenden Sie „Mitarbeiterchat Einstellungen“, um Mitarbeiterchat für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Hinweis:
Vergewissern Sie sich, dass das Plugin „Mitarbeiterchat” [com.glide.interaction.awa] aktiviert wurde, bevor Sie diese Funktion verwenden. Weitere Informationen zum Konfigurieren des Chats finden Sie unter Mitarbeiterchat einrichten .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen** > **Mitarbeiterchat**.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Agent Experience“ die Option **Connect Support settings** (Connect-Support-Einstellungen) aus.
3. Wechseln Sie im Feld **HR-Erfüller-UI** zu **Agent Workspace**.
4. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.

AWA-Warteschlangen für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich konfigurieren

Verwenden Sie Advanced Work Assignment-Warteschlangen, um zu definieren, welche Arbeitselemente automatisch über einen Servicekanal an HR-Mitarbeiter weitergeleitet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**.
2. Ändern Sie in der Liste **Warteschlangen** das Feld **Aktiv** für **Agent Chat-Warteschlange** in **False**.
3. Oder wählen Sie eine Warteschlange zur Bearbeitung aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitselement-Warteschlangen .
4. Klicken Sie auf das Symbol **Speichern**.

AWA-Chatgruppen für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich konfigurieren

Sie können HR-Mitarbeiter zu Chatgruppen hinzufügen, um Chatanfragen an den richtigen HR-Mitarbeiter weiterzuleiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
2. Wählen Sie eine Gruppe aus.
   Das Basissystem stellt Folgendes bereit:

Chatgruppen in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Gruppen	Gruppen
HR	HR-Systeme
HR-Aktivitätsautoren	HR-Talentmanagement
HR-Administrator	HR-Stufe 1
HR-Leistungen	HR-Stufe 2
HR-Mitarbeiterbeziehungen	HR-Stufe 3
HR-Untersuchungen	HR-Stufe 4
HR-Führungskompetenz	HR-Gesamtvergütungen
HR-Onboarding	HR-VIP-Beobachtungsliste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppen	Gruppen
HR-Lohnbuchhaltung	HR-Personalverwaltung
HR-Personalbeschaffung	HRIT-Vorgänge

3. Wählen Sie die Registerkarte **Gruppenmitglieder** aus.
4. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.
5. Fügen Sie Benutzer aus der Spalte **Sammlung** der Liste **Gruppenmitglieder** hinzu.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Servicekanäle für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Mit Servicekanälen können Sie HR-Fälle automatisch weiterleiten.

Servicekanäle weisen HR-Mitarbeitern einen bestimmten Arbeitstyp und -umfang zu. Das Basissystem stellt vorkonfigurierte Kanäle bereit.

Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanäle .

Größe und Kapazität von Arbeitselementen

Für Servicekanäle wird die Anzahl der Fälle, die ein HR-Mitarbeiter bearbeiten kann, der den Kanal unterstützt, auch anhand der Größe und Kapazität der Arbeitselemente bestimmt.

Das Basissystem bietet einen Wert für die Standardkapazität, dieser kann jedoch überschrieben werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanalkapazität und -auslastung .

Agent Affinity für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Agent Affinity ist eine Erweiterung von Advanced Work Assignment, mit der Sie die Weiterleitung von Arbeitselementen auf Grundlage von historischer, aufgabenbezogener und Account-Team-Affinität optimieren können.

Agent Affinity und 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich weisen HR-Mitarbeiter gemeinsam basierend auf Folgendem zu:

- Historische Affinität: Weist HR-Mitarbeiter auf Grundlage der erfolgreichen Erfüllung ähnlicher Fälle oder Aufgaben durch Mitarbeiter in der Vergangenheit zu.
- Aufgabenbasierte Affinität: Weist HR-Mitarbeiter auf Grundlage früherer Zuweisungen für ähnliche Fälle oder Aufgaben zu.
- Account-Team-Affinität: Weist HR-Mitarbeiter auf Grundlage ihrer Teamzugehörigkeit zu.

Es sind drei vorkonfigurierte Affinitätsregeln verfügbar:

- Kontextaffinität von Chats
- Historische Affinität von Chats
- Historische Affinität von HR-Fällen

Aktivieren Sie das Agent Affinity-Plugin (com.glide.awa.agent_affinity), um diese Funktion zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollenstruktur zum Verwalten und Konfigurieren von AWA:

HR-Administrator [sn_hr_core.admin]

- Enthält die Rolle „HR-AWA-Administrator” [sn_hr_awa.admin].
- Enthält die Rolle „Administrator für Advanced Work Assignment” [awa_admin].

Weitere Informationen finden Sie unter Agent Affinity .

Computer-Telefonie-Integration (CTI) für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Mit der Computer-Telefonie-Integration (CTI) kann 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich eingehende und ausgehende Telefonanrufe unterstützen.

Weitere Informationen finden Sie unter Telefone im Arbeitsbereich einrichten.

Installation und Konfiguration der Demo für Computer-Telefonie-Integration (CTI) für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Die Computer-Telefonie-Integration (CTI) ermöglicht 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich das Testen des Telefonkommunikationskanals für eingehende Telefonanrufe in einer Instanz außerhalb der Produktion.

Aktivieren Sie zur Verwendung dieser Funktion das Plugin „CTI Demo Data for HRSD” [com.sn_hr_cti_demo].

Hinweis:
Es werden nur eingehende Anrufe unterstützt.

Spezielle Bearbeitungsnotizen mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Lenken Sie die Aufmerksamkeit eines HR-Mitarbeiters auf einen Fall, indem Sie dem Fall spezielle Bearbeitungsnotizen hinzufügen.

Sie können spezielle Bearbeitungsnotizen so einrichten, dass sie im Formular als Popup-Fenster oder als zugehörige Liste angezeigt werden.

Spezielle Bearbeitungsnotizen weisen einen Status, eine zugewiesene Priorität und ein Ablaufdatum auf.

Um spezielle Bearbeitungsnotizen für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich zu konfigurieren, gehen Sie wie folgt vor:

1. Bearbeiten Sie Eigenschaften für spezielle Bearbeitungsnotizen.

   Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Spezielle Eigenschaften für Bearbeitungsnotizen konfigurieren .

2. Erstellen Sie spezielle Bearbeitungsnotizen für eine HR-Tabelle.

   Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Spezielle Bearbeitungsnotizen konfigurieren .

3. Erstellen Sie eine spezielle Bearbeitungsnotiz.

   Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Spezielle Bearbeitungsnotizen konfigurieren .

Weitere Informationen finden Sie unter Hervorgehobene Werte im Formularheader und Spezielle Bearbeitungsnotizen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spezielle Bearbeitungsnotizen in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich konfigurieren

Konfigurieren Sie eine HR-Tabelle für die Nutzung spezieller Bearbeitungsnotizen. Dieser Schritt ist erforderlich, bevor Sie spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder wählen Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Wählen Sie in der Liste **Tabellenname** eine HR-Tabelle aus.
   Bei Auswahl von „HR-Fall“ [sn_hr_core_case] werden untergeordnete Tabellen nicht automatisch berücksichtigt.
4. Verschieben Sie ein zugehöriges Feld in die Liste „Ausgewählt“.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Liste „Konfiguration der speziellen Bearbeitungsnotizen” wird angezeigt.

Spezielle Bearbeitungsnotiz in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich hinzufügen

Erstellen Sie spezielle Bearbeitungsnotizen, die HR-Mitarbeiter für einen bestimmten HR-Fall oder einen HR-Fall mit bestimmten Bedingungen anzeigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

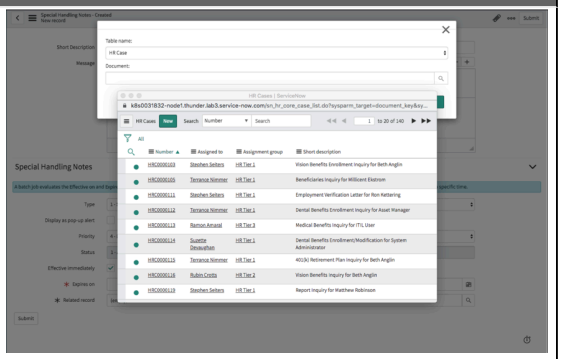
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder wählen Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Spezielle Bearbeitungsnotizen”

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung, die die spezielle Bearbeitungsnotiz beschreibt.
Nachricht	Nachricht, die in den speziellen Bearbeitungsnotizen angezeigt wird. Für die Nachricht ist eine Rich-Text-Formatierung verfügbar.
Typ	Typ der speziellen Bearbeitungsnotiz, den Sie auswählen können: ○ Standard: Wählen Sie diese Option aus, um eine spezielle Bearbeitungsnotiz für einen bestimmten Datensatz anzuzeigen. Wenn Sie auf das Symbol „Dokumente mit Liste nachschlagen” klicken, können Sie eine Tabelle und einen zugehörigen Datensatz auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	 ○ Bedingt: Wählen Sie diese Option aus, um Filterbedingungen zu verwenden und festzulegen, wann eine spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt wird.
Als Pop-up-Warnung anzeigen	Spezielle Bearbeitungsnotiz, die als Popup-Warnung angezeigt wird. **Hinweis:** Derzeit können spezielle Bearbeitungsnotizen nur als Popup-Warnungen angezeigt werden. Wählen Sie diese Option aus, um spezielle Bearbeitungsnotizen anzuzeigen. Wenn Sie diese Option nicht aktivieren, werden spezielle Bearbeitungsnotizen im HR-Fallformular als eingebettete Liste in der Plattformversion von HR angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter An einem HR-Fall arbeiten.
Priorität	Priorität, die Sie der speziellen Bearbeitungsnotiz zuweisen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ 1 – Kritisch (rot) ○ 2 – Hoch (orange) ○ 3 – Mittel (hellgrün) ○ 4 – Niedrig (hellblau) Die Priorität und Farbe werden in der speziellen Bearbeitungsnotiz angezeigt.
Status	Status der speziellen Bearbeitungsnotiz: Der Status abhängig vom **Ablaufdatum**. ○ Aktiv: Die spezielle Bearbeitungsnotiz ist aktiv. ▪ Aktive Notizen werden im Popup-Fenster angezeigt. ▪ Aktive Notizen verbleiben im Fenster, bis sie verworfen oder auf „Inaktiv“ oder „Abgelaufen“ gesetzt werden. ○ Inaktiv: Die spezielle Bearbeitungsnotiz ist nicht mehr aktiv und wird nicht in einem Popup-Fenster angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Inaktive spezielle Bearbeitungsnotizen werden weiterhin angezeigt, wenn Sie zu navigieren **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen**. ○ Abgelaufen: Die spezielle Bearbeitungsnotiz ist nicht mehr aktiv. Das Ablaufdatum wurde überschritten oder manuell auf „Abgelaufen“ gesetzt.
Sofort wirksam	Option, um die spezielle Bearbeitungsnotiz sofort zu aktivieren. Wenn Sie diese Option deaktiviert lassen, können Sie einen Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) angeben, zu dem die spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt wird.
Wirksam am	Feld, das verfügbar ist, wenn die Option **Sofort wirksam** deaktiviert ist. Wählen Sie das Symbol „Datum und Uhrzeit auswählen”, um Datum und Uhrzeit für die Anzeige der speziellen Bearbeitungsnotiz auszuwählen.
Ablaufdatum	Feld, in dem Sie ein Datum und eine Uhrzeit einstellen können, um eine spezielle Bearbeitungsnotiz automatisch zu deaktivieren. Klicken Sie auf das Symbol „Datum und Uhrzeit auswählen”, um auf den Kalender zuzugreifen, in dem Sie das Datum und die Uhrzeit zum Aktivieren der speziellen Bearbeitungsnotiz auswählen können.
Tabellenname	Verfügbare Liste, wenn Sie im Feld **Typ** die Option **Bedingt** auswählen. Wählen Sie aus, in welcher HR-Tabelle die spezielle Bearbeitungsnotiz für einen bestimmten HR-Fall oder bei Erfüllung der Filterbedingungen angezeigt werden soll. **Hinweis:** Untergeordnete Tabellen werden von speziellen Bearbeitungsnotizen nicht unterstützt. Wenn Sie beispielsweise „HR-Fall“ [sn_hr_core_case] auswählen, wird die spezielle Bearbeitungsnotiz nur für Fälle angezeigt, die für die Tabelle spezifisch sind. Um eine spezielle Bearbeitungsnotiz für untergeordnete Tabellen zu erstellen, müssen Sie für jede Tabelle eine spezielle Bearbeitungsnotiz erstellen.
Zugehöriger Datensatz	Verfügbares Feld, wenn Sie im Feld **Typ** die Option **Standard** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie diese Option auswählen, wird ein Popup-Fenster angezeigt, in dem Sie den Tabellennamen und einen Fall aus dem Feld **Dokument** auswählen können. Im Feld **Tabellenname** können Sie beispielsweise „HR-Fall“ auswählen und den HR-Fall festlegen, für den die spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt werden soll.
Bedingungen	Verfügbares Feld, wenn Sie im Feld **Typ** die Option **Bedingt** auswählen. Wählen Sie die Bedingungen aus, unter denen die spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt wird. Angenommen, Sie möchten eine spezielle Bearbeitungsnotiz für einen Fall vom Typ „Allgemeine Anforderung” für eine Mitarbeiterin namens Aileen Mottern hinzufügen. Wählen Sie in diesem Fall Folgendes aus: **[HR-Profil] [ist] [Aileen Mottern]**. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Verwenden von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Als HR-Mitarbeiter interagieren Sie mithilfe von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich und Mitarbeiterbereich for HR Case Management mit Mitarbeitern, reagieren auf Anfragen und lösen Probleme schnell.

Wichtig:

- HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine erneute Aktivierung verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
- Wenn Sie bereits Benutzer von HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) sind, können Sie zum Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung (konfigurierbar) migrieren, um erweiterte Funktionen und Fähigkeiten zu erhalten. Siehe Migrationsrichtlinien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

- Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
- Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und planen, ihn für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar zu machen, lesen Sie unter HR-Katalogelement-Konfigurationnach. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
- Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
- Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

Sie können Ihre Arbeit in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich oder Mitarbeiterbereich vor HR Case Management aus einem der folgenden Bereiche beginnen:

- Zielseite
- Warteschlangenliste
- Posteingang von HR-Mitarbeitern
- Chat
- Telefon
- Globale Suche

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Mitarbeiterbereichfinden Sie unter Arbeitsbereich verwenden .

Links und oben auf der Startseite finden Sie eine Reihe von Symbolen, die Sie auswählen können.

Mitarbeiterbereich Funktionen mit Beschreibung

Mitarbeiterbereich-Funktion	Beschreibung
Homepage	Auswählen, um zur Homepage zurückzukehren.
HR-Fallliste	Auswählen, um eine Liste von HR-Fällen, Interaktionen, HR-Aufgaben und mehr anzuzeigen. Das Listensymbol ist in allen Bildschirmen verfügbar.
Posteingang	Zeigt alle Ihnen zugewiesenen Arbeitselemente an. Sie können auch angeben, ob Sie: • Verfügbar • Offline • Nicht anwesend

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterbereich Funktionen mit Beschreibung (Fortsetzung)

Mitarbeiterbereich-Funktion	Beschreibung
	verfügbar sind **Hinweis:** Erfordert die Aktivierung der Plugins „Advanced Work Assignment“ (com.glide.awa) und „Agent Chat“ (com.glide.interaction.awa).
+ Neu hinzufügen	Treffen Sie eine Auswahl, um eines der folgenden Elemente zu erstellen: • Interaktion • HR-Fall **Hinweis:** Befindet sich oben links auf der Homepage.

Neue Fälle erstellen

Wählen Sie auf der HR Agent Workspace-Startseite das + Symbol zum Erstellen eines Falls.

Neuer Fall oder neue Interaktion

Sie können einen HR-Fall oder eine Interaktion erstellen. Eine Interaktion liegt vor, wenn ein Mitarbeiter einen HR-Mitarbeiter kontaktiert und Sie sicherstellen möchten, dass die Interaktion dokumentiert und erfasst wird.

Vorhandenen Fall oder Mitarbeiter suchen oder überspringen

Sie können von jedem Bildschirm aus nach einem vorhandenen Fall suchen oder einen Fall erstellen. Klicken Sie auf das + Symbol „Fall erstellen”.

Mit der Suche nach einem Mitarbeiter kann zudem sichergestellt werden, dass Sie einen Fall für die richtige Person erstellen.

Wenn Ihr Unternehmen **Employee Relations** verwendet, können Sie den Link **Verifizierung überspringen** wählen, um einen ER-Fall anzulegen, ohne „Geöffnet für Person“ anzugeben. Weitere Informationen zu Employee Relations finden Sie unter 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations-Fälle in der veralteten UI erstellen.

Mitarbeiterbereich Vorhandene Fallfunktionen mit Beschreibung

Mitarbeiterbereich-Funktion	Beschreibung
Suchfeld	Feld, in das Sie einen Namen ganz oder teilweise oder eine Fallnummer eingeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterbereich Vorhandene Fallfunktionen mit Beschreibung (Fortsetzung)

Mitarbeiterbereich-Funktion	Beschreibung
	Hinweis: Im Gegensatz zur webbasierten Benutzeroberfläche der Plattform können Sie keine Fälle für inaktive Benutzer suchen oder erstellen.

Ausgehend von der Listen-Warteschlange

Sie können einen Fall oder eine Interaktion über das Symbol „Liste” auswählen.

Weitere Informationen finden Sie unter Listenansicht in einem Arbeitsbereich einrichten.

Vom Posteingang des HR-Mitarbeiters aus arbeiten

Sie können die Arbeit auch starten, indem Sie auf der linken Seite der Navigationsleiste auf den Posteingang des HR-Mitarbeiters zugreifen.

Mitarbeiterbereich Funktionen des Posteingangs des Service Desk-Mitarbeiters mit Beschreibung

Zuständigkeiten des Mitarbeiters	Beschreibung
Wählen Sie im Posteingang des HR-Mitarbeiters einen HR-Fall aus.	Posteingang mit Ihnen zugewiesenen HR-Fällen Außerdem werden im Posteingang des HR-Mitarbeiters Chats und Interaktionen angezeigt. Weitere Informationen zur Verwendung des Chats finden Sie unter Chat in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter Vom Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters aus arbeiten .

Fall in klassischer Version von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich erstellen

Das Erstellen neuer HR-Fälle ist in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich sehr einfach. Alle benötigten Informationen befinden sich auf einer Seite.

Vorbereitungen

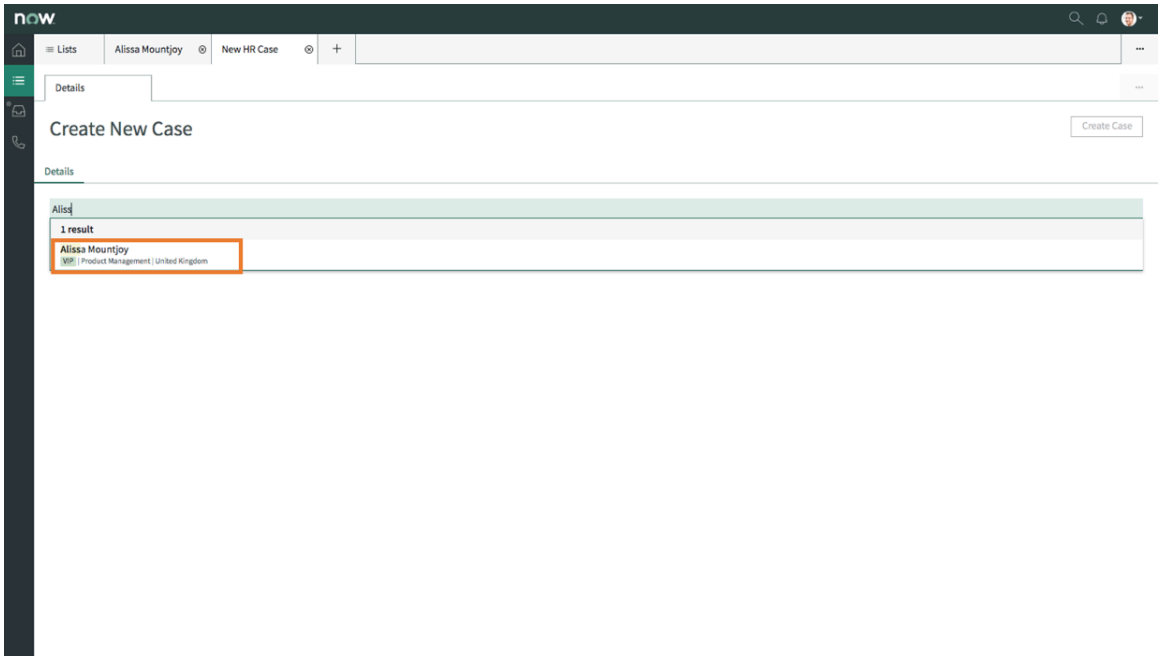
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

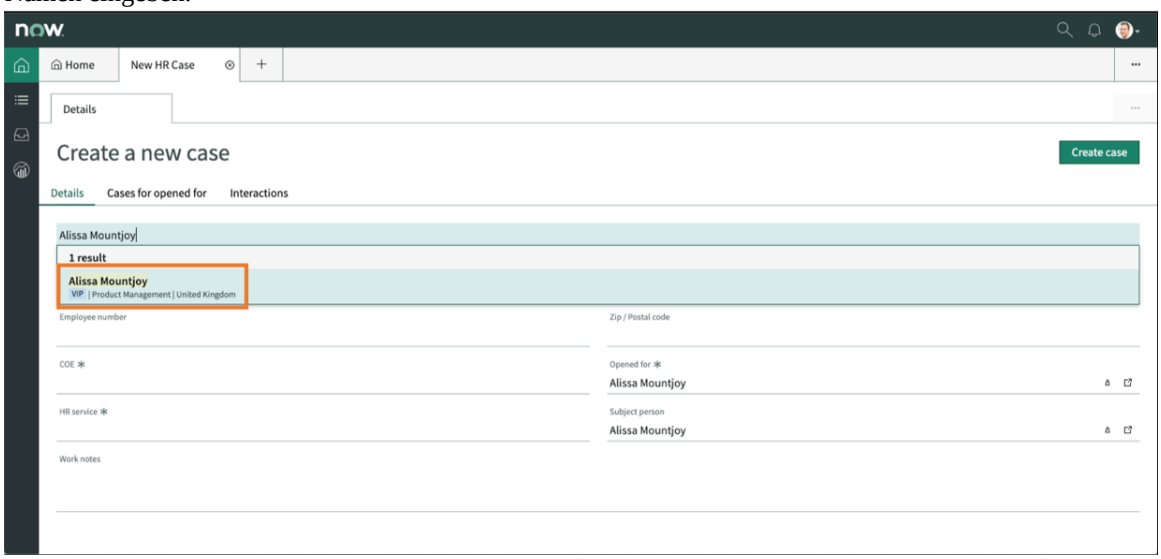
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
   Die Zielseite wird angezeigt.
2. Um einen HR-Fall zu erstellen, klicken Sie auf das Symbol **Hinzufügen**.
3. Klicken Sie auf **HR-Fall**.
   Weitere Informationen zu **Interaktionen** finden Sie unter Interaktionen in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwenden. Für ER-Fälle (Employee Relations) können Sie die Eingabe von „Geöffnet für Person“ überspringen, indem Sie den Link **Verifizierung überspringen** wählen. Weitere Informationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

über ER-Fälle finden Sie unter 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations-Fälle in der veralteten UI erstellen.



4. Geben Sie den Namen eines Mitarbeiters ein.
   Wenn Mitarbeiter in ihrem HR-Profil als VIP gekennzeichnet sind, wird VIP angezeigt, wenn Sie ihren Namen eingeben.



5. Vergewissern Sie sich, dass der Mitarbeiter die richtige Person für den Fall ist.

Hinweis:
Erweiterte Referenzqualifizierer in einem Referenzfeld werden auf der Konfigurationsseite der Fallerstellung nicht unterstützt. Wenn der Suchfilter „Anwender einschränken“ auf die Mitarbeitersuche angewendet wird, wird er nicht auf „ **Geöffnet für** “ und „ **Betreffperson**“ angewendet.

6. Wählen Sie den HR-Service für den HR-Fall aus.
7. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „Falldetails“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

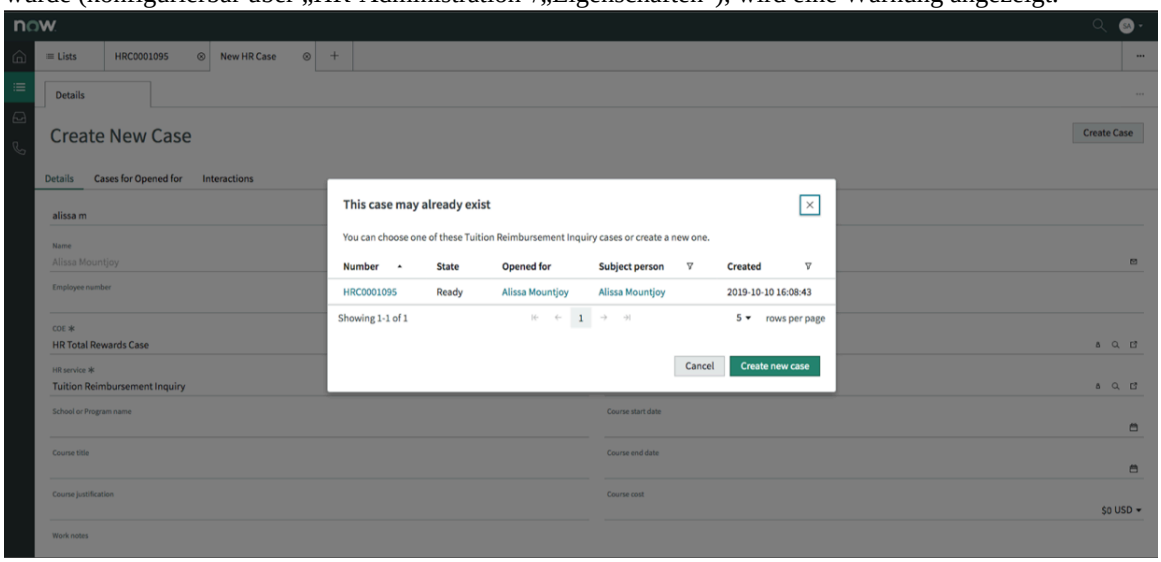
Neue Fälle erstellen

Felder	Beschreibung
COE	Wählen Sie das **Kompetenzzentrum** aus, das dem von Ihnen erstellten HR-Fall zugeordnet ist. Bei der Auswahl eines Kompetenzzentrums wird die Auswahl für den HR-Service gefiltert. Weitere Informationen finden Sie unter Datenmodell für HR-Kompetenzzentren. **Hinweis:** Sie können auch zuerst einen HR-Service auswählen und das zugehörige Kompetenzzentrum wird automatisch ausgefüllt.
HR-Service	Der HR-Service nach ausgewähltem Kompetenzzentrum oder was Sie nach Kommunikation mit der Mitarbeiteranfrage auswählen. Für einen Mitarbeiter verfügbare HR-Services gefiltert nach: ○ Ausgewähltem Kompetenzzentrum. ○ HR-Kriterien für **Betreffende Person** basierend auf der HR-Servicekonfiguration. Beschränken Sie den Servicefilter auf das Formular **Fallerstellungskonfiguration**. Wenn das Feld „HR-Service“ leer ist, stellen Sie sicher, dass das Feld „Geöffnet für“ nicht entfernt wurde. **Hinweis:** **Übergeordneter Massenfall** wird nicht als Auswahl angezeigt, da er nur beim Erstellen eines übergeordneten Falls für untergeordnete Massenfälle angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Massen-HR-Fälle hinzufügen oder ändern.
Arbeitsnotizen	Spezifische Informationen für den Fall, die anderen HR-Mitarbeitern helfen können. **Arbeitshinweise** sind für die **betreffende Person** nicht sichtbar. Die Systemeigenschaft „sn_hr_core.restrict_guest_email“ ermöglicht einem Benutzer das Senden einer E-Mail von einem persönlichen E-Mail-Konto, das auf einen HR-Fall verweist. Wenn die Eigenschaft den Wert „false“ (Standard) aufweist, wird der Text aus der E-Mail im Feld „Arbeitshinweise“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	angezeigt. Um auf Systemeigenschaften zuzugreifen, geben Sie sys_properties.list im Navigationsfilter ein. **Hinweis:** Übersetzen Sie den Text mit der Option **Übersetzen** in Ihre bevorzugte Sprache. Informationen zur Konfiguration des Frameworks für dynamische Übersetzung finden Sie unter Dynamische Übersetzung.

8. Wählen Sie **Fall erstellen** aus.
   Wenn eine Warnung bezüglich doppelter Fälle angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen Fall erstellen. Wenn keine ähnlichen Fälle vorhanden sind, wird eine HR-Fallnummer zugewiesen, und der Status lautet **Entwurf**. Wenn für die betreffende Person und den HR-Service ein ähnlicher Fall vorhanden ist und der Fall innerhalb der letzten drei Tagen erstellt wurde (konfigurierbar über „HR-Administration“/„Eigenschaften“), wird eine Warnung angezeigt.



9. Klicken Sie auf **Neuen Fall erstellen**.
   Die folgenden Felder werden angezeigt:

Formular „Neuen Fall erstellen“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine HR-Fallnummer wird zugewiesen. Dies ist eine eindeutige Kennung. Sie kann nicht geändert werden und hat ein HRC-Präfix.
Übergeordnet	Füllt den übergeordneten Fall aus, wenn der angezeigte Fall ein untergeordneter Fall ist. Beispielsweise weist der Fall **Einarbeitung anfordern** mehrere untergeordnete Fälle und Aufgaben darunter auf.
Kompetenzen	Die erforderlichen Fähigkeiten der Person, die dieser Kategorie des HR-Falls zugewiesen ist. Die Fähigkeiten können automatisch basierend auf der HR-Fallvorlage, die mit dem HR-Service verknüpft ist, ausgefüllt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Status	Der Status des Falls. Der Status kann automatisch basierend auf dem HR-Fall oder der Aufgabenvorlage, die mit dem HR-Service verknüpft ist, ausgefüllt werden. ○ Entwurf: Der Standardstatus bei der Ersterstellung eines Falls. **Hinweis:** Kann nur zu "Bereit", "Vollständig abgeschlossen", "Unvollständig abgeschlossen", "Abgebrochen" oder "Angehalten" geändert werden. ○ Bereit: Der Fall ist bereit für die Bearbeitung. ○ Warten auf Genehmigung: Eine Genehmigung ist erforderlich, bevor der Fall in den nächsten Status verschoben werden kann. **Hinweis:** Kann nur zu "Bereit", "Vollständig abgeschlossen", "Unvollständig abgeschlossen", "Abgebrochen" oder "Angehalten" geändert werden. ○ In Bearbeitung: Der Fall wurde zugewiesen und wird bearbeitet. ○ Vollständig abgeschlossen ○ Unvollständig geschlossen ○ Storniert ○ Auf Akzeptanz warten: Die Person **Geöffnet für** muss den HR-Fall akzeptieren, bevor fortgefahren werden kann. Zum Beispiel wurde ein Fall **Einarbeitung anfordern** für einen einstellenden Manager geöffnet. Der einstellende Manager muss den Fall akzeptieren, bevor in den nächsten Status gewechselt werden kann. ○ Angehalten: Verwenden Sie diese Option, um vorübergehend den Verstoß gegen eine Servicelevel-Vereinbarung zu verhindern. Siehe HR-Fall anhalten und wiederaufnehmen. **Hinweis:** Der **Status** kann in der Listenansicht nicht bearbeitet werden.
Priorität	Die Rangfolge des Falls, basierend auf dem **HR-Service**. Die Priorität überschreibt automatisch die Vorlage und wird für Benutzer, die als VIP gekennzeichnet werden, zu **2 - Hoch** geändert. Wird in HR-Eigenschaften konfiguriert (sys_property).
Quelle	Woher der Fall stammt. Quellen sind: ○ Nicht ausgewählt ○ Selfservice

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Telefon ○ Chat/Connect/Live Feed ○ Persönlich ○ E-Mail ○ Sonstige ○ Virtual Agent **Hinweis:** Fälle, die per E-Mail oder Self-Service erstellt werden, werden automatisch in den Status **Bereit** versetzt und einer Gruppe oder einem Benutzer zugewiesen.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit des Zeitpunkts, zu dem der HR-Fall geöffnet wurde.
Geöffnet von	Der Benutzer, der der Fall erstellt hat.
Zuweisungsgruppe	Die Gruppe, der der Datensatz zugewiesen ist. Wenn die Gruppe nicht automatisch festgelegt wird, weisen Sie eine HR-Gruppe zu, um eine Auswahl der HR-Benutzer im Feld **Zugewiesen an** bereitzustellen. Zuweisungsgruppen sind auf diese Gruppen mit einem Typ human_resources beschränkt. Um die **Zuweisungsgruppe** zu ändern, muss der Mitarbeiter im Feld **Zugewiesen an** ein Mitglied der neuen Gruppe sein, und der **Status** muss **Bereit** lauten. **Hinweis:** Weitere Informationen dazu, wie eine Gruppe automatisch einem HR-Fall zugewiesen wird, finden Sie unter Zuweisungs- und Übereinstimmungsregeln in HR und HR-Fallvorlage konfigurieren.
Zugewiesen an	Der Benutzer, der der Bearbeitung dieses Falls zugewiesen ist. Wenn eine Gruppe automatisch zugewiesen wird, wird beim Erstellen des Falls ein Benutzer aus der Gruppe automatisch zugewiesen. Wenn der Benutzer nicht automatisch zugewiesen wird, klicken Sie auf das Symbol **Nachschlagen mit Liste**, um einen Benutzer auszuwählen, der ein Mitglied der ausgewählten Zuweisungsgruppe ist. Um den HR-Mitarbeiter im Feld **Zugewiesen an** zu ändern, muss der Mitarbeiter ein Mitglied der **Zuweisungsgruppe** sein, und der **Status** muss **Bereit** lauten. Wenn **Zugewiesen an** leer gelassen wird, stehen einige Funktionen auf der Mitarbeiter-Center-Ticketseite nicht zur Verfügung. Beispielsweise kann der Link **Frage stellen**, um über einen bestimmten Fall zu chatten, keinem Mitarbeiter zugewiesen werden. Kommentare oder interne Arbeitshinweise werden bei einem Fall nicht angezeigt, bis ein Mitarbeiter zugewiesen wurde.
Mitarbeiter	Fügen Sie Mitarbeiter oder andere HR-Mitarbeiter zum Fall hinzu.

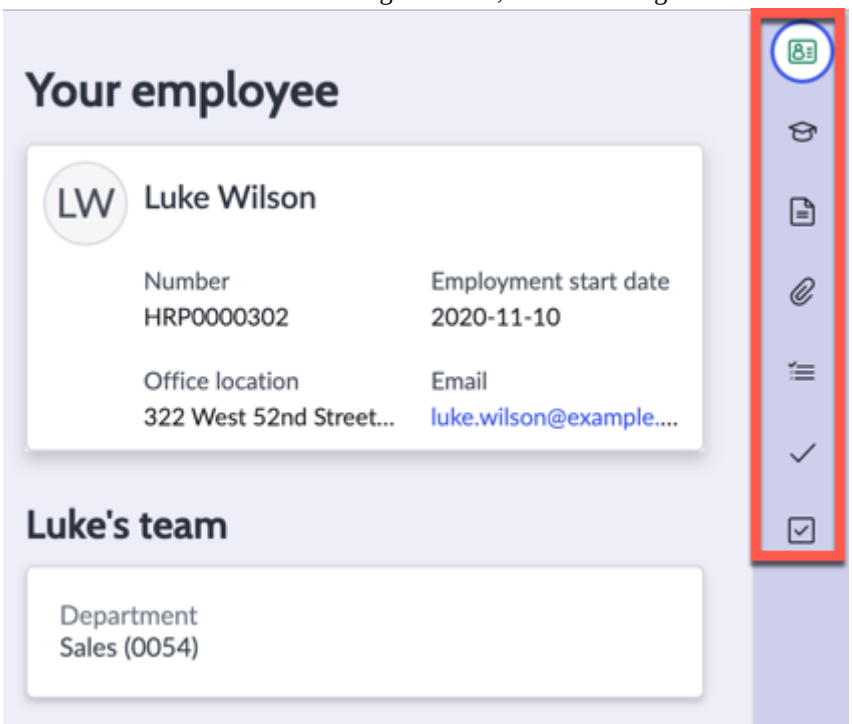
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Nur HR-Mitarbeiter können als Mitarbeiter hinzugefügt werden. Beispielsweise kann ein HR-Mitarbeiter sich selbst als Mitarbeiter hinzufügen, nachdem ein Fall zu einem anderen Mitarbeiter oder einer anderen Gruppe übertragen wurde. Mit dieser Aktion kann der ursprüngliche Mitarbeiter weiterhin den Fall verfolgen. Oder ein HR-Mitarbeiter kann einen anderen HR-Mitarbeiter als Mitarbeiter hinzufügen, um Hilfe anzufordern. Das Hinzufügen eines Mitarbeiters füllt den Fall in der Mitarbeiterliste aus. Andere Faktoren im Zusammenhang mit dem Hinzufügen von Mitarbeitern: ○ Mitarbeiter können sich selbst aus einem Fall entfernen. Wenn Sie sich selbst entfernen möchten, markieren Sie Ihren Namen in der Liste **Mitarbeiter**, und klicken Sie auf das **X**. ○ Mitarbeiter müssen nicht Teil der Zuweisungsgruppe sein. ○ Die zugewiesene Person kann Mitarbeiter hinzufügen oder entfernen. ○ Mitarbeiter können keine anderen Mitarbeiter hinzufügen oder entfernen. ○ Mitarbeiter, die zu einem HR-Fall hinzugefügt werden, erhalten eine Benachrichtigung. Das Hinzufügen von Mitarbeitern kann die Menge der E-Mails zur Hilfe an einem HR-Fall verringern, indem die Kommunikation konsolidiert wird. Zwischen Mitarbeiter und Kompetenzzentrum für den HR-Fall kann ein Konflikt entstehen. Die Grundregeln lauten wie folgt: ○ Für alle HR-Fälle überschreiben Mitarbeiter alle Sicherheitsmaßnahmen für ein Kompetenzzentrum. Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheitsrichtlinien für Kompetenzzentren erstellen. ○ ER-Fälle (Employee Relations) können Mitarbeiter überschreiben, wenn Einschränkungen gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Einschränkungen für Employee Relations-Fälle konfigurieren. **Hinweis:** Mitarbeiter müssen die Rolle „ER-Fallautor“ [sn_hr_er.case_writer] haben, um ein Mitarbeiter zu sein.
Fall-Support-Team	Mitarbeiter, die zum Beantworten von Fragen zur Neueinstellung eines Mitarbeiters zugewiesen sind. Wird nur für Lebenszyklus-Event-Fälle angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie können Benutzer hinzufügen oder eine Gruppe definieren, die die **betreffende Person** für einen Lebenszyklus-Event-Fall unterstützen kann. Die **betreffende Person** kann mit dem Fall-Support-Team kommunizieren, während am Fall gearbeitet wird.
Beobachtungsliste	Die Liste der Benutzer, die in Bezug auf diesen Fall Benachrichtigungen erhalten. Jeder Mitarbeiter im Unternehmen kann zur **Beobachtungsliste** hinzugefügt werden. Beispielsweise fordert ein Mitarbeiter ein Reisevisum an. Fügen Sie den Manager des Mitarbeiters hinzu, um sicherzustellen, dass Updates kommuniziert werden. Klicken Sie auf das Symbol **Beobachtungsliste bearbeiten**, um Benutzer hinzuzufügen. Klicken Sie auf das Symbol **Mich hinzufügen**, um sich selbst hinzuzufügen.
Kurzbeschreibung	Wird über den HR-Service ausgefüllt. Nachdem der Fall erstellt wurde, können Sie die Beschreibung ändern.
Beschreibung	Sie können eine längere, detaillierte Beschreibung hinzufügen, nachdem der HR-Fall erstellt wurde. Verwenden Sie die RTF-Tools (Rich Text Format), um Ihren Text zu formatieren. Rich-Text-Formatierung wird im Mitarbeiter-Center auch für eine Fall- oder Aufgabenbeschreibung angezeigt.

10. Überprüfen Sie den kontextbezogenen Seitenbereich auf Informationen, die Ihnen bei der Bearbeitung dieses Falls helfen können.
Je nach benötigten Informationen können Sie zwischen Agent Assist, Antwortvorlagen oder Anweisungen zur Erfüllung wählen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Wählen Sie **Arbeitsbereit** aus, um den **Status** in **Bereit** zu ändern und einen HR-Mitarbeiter und eine Zuweisungsgruppe zuzuweisen.
    Wenn Ihr Unternehmen Genehmigungen oder unterzeichnete Vereinbarungen verlangt, müssen Sie diese Anforderungen lösen, bevor Sie den Fall schließen können.

Mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich eine Aufgabe für einen Fall erstellen

Sie können eine Prüfliste für eine HR-Aufgabe hinzufügen. Verwenden Sie die Prüfliste als Schritt-für-Schritt-Anleitung, um einen einheitlichen und effizienten Prozess zu gewährleisten.

Vorbereitungen

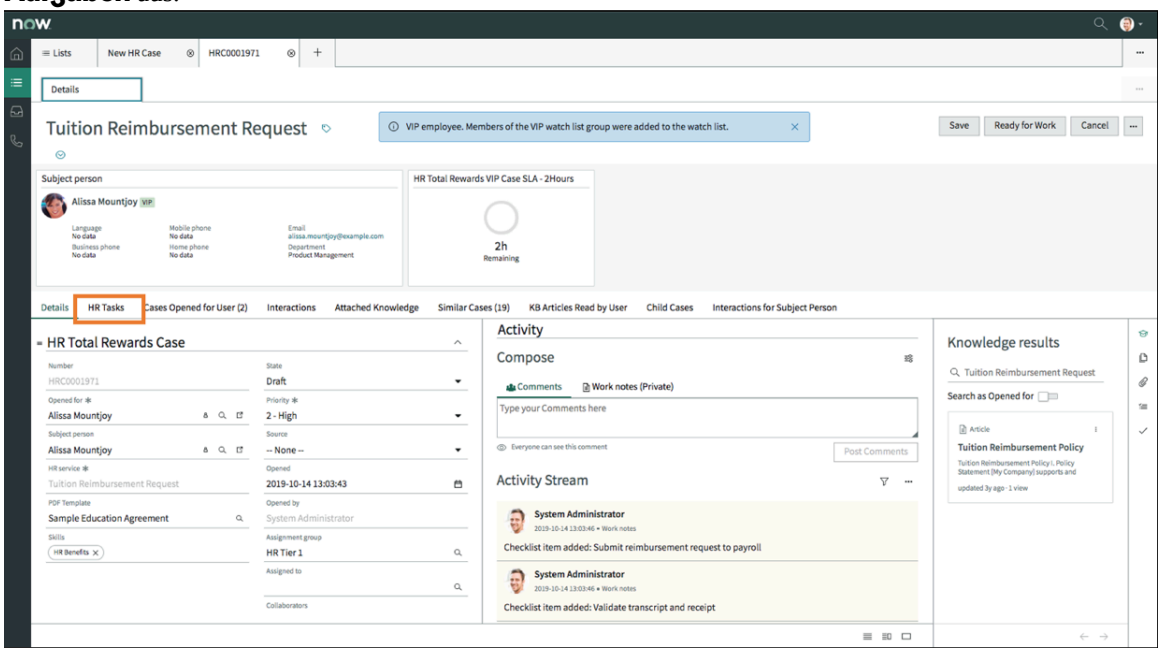
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einem Mitarbeiter eine Aufgabe zuweisen, können Sie festlegen, wie der Mitarbeiter den Abschluss der Aufgabe bestätigen soll. Die Aufgaben werden im Mitarbeiter-Center für den Mitarbeiter angezeigt.

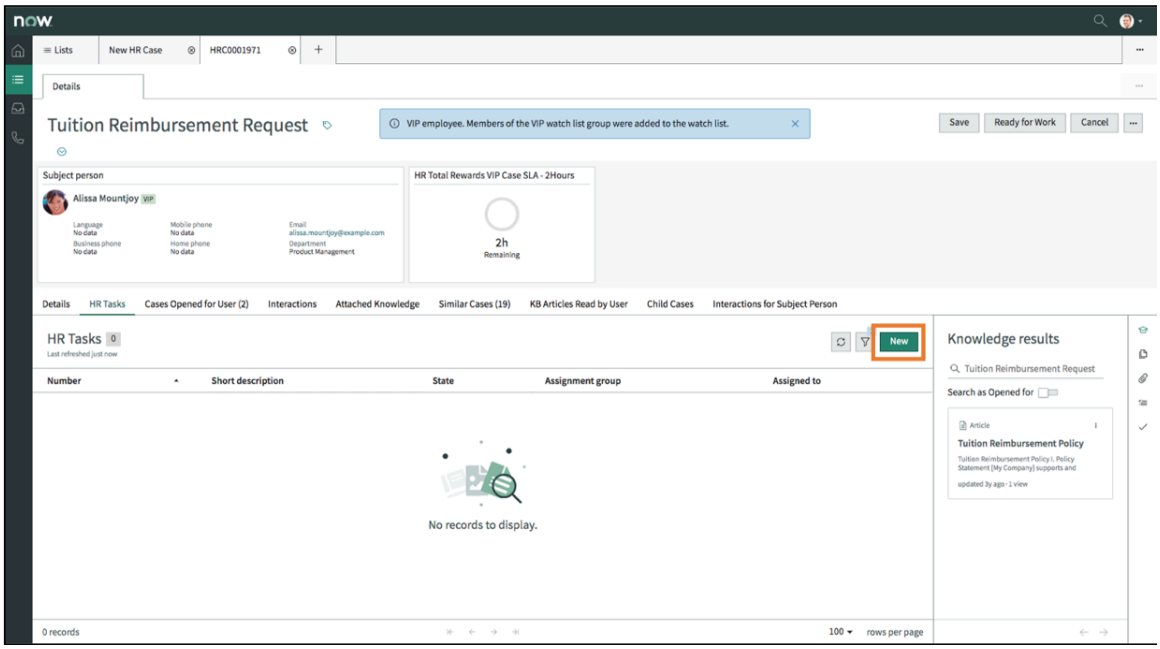
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich** und wählen Sie einen Fall aus, dem Sie eine Aufgabe hinzufügen möchten.
2. Wählen Sie auf den untergeordneten Registerkarten über dem Abschnitt „Falldetails" die Registerkarte **HR-Aufgaben** aus.

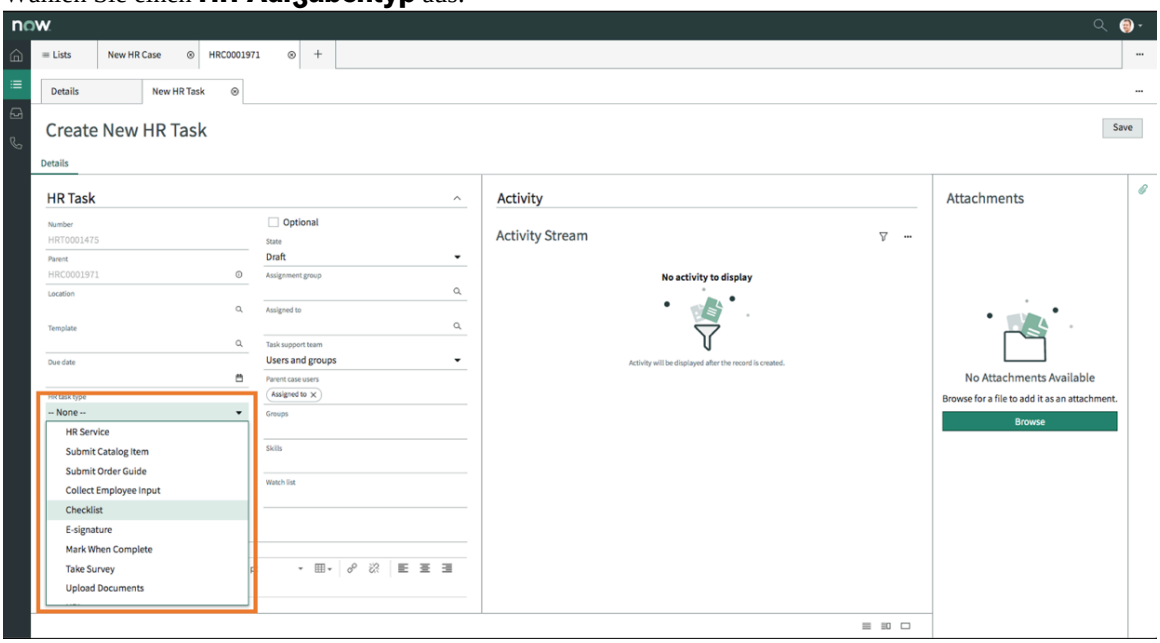


3. Wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie einen **HR-Aufgabentyp** aus.



Die verschiedenen Aufgabentypen, die Sie auswählen können, lauten:

HR-Aufgabentypen

Aufgabentyp	Beschreibung
HR-Service:	Ein HR-Service erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **HR-Service** einen HR-Service aus. **Hinweis:** **Übergeordneter Massenfall** wird nur dann als Option angezeigt, wenn ein übergeordneter Fall für untergeordnete Massenfälle angelegt wird. Siehe Massenfall-Anforderungen erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabentyp	Beschreibung
Katalogelement übermitteln:	Ein Katalogelement erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **Katalogelement** ein Katalogelement aus.
Bestellleitfaden übermitteln:	Ein Bestellleitfaden erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **Bestellleitfaden** einen Bestellleitfaden aus.
Mitarbeitereingabe erfassen:	Sammelt Informationen von Mitarbeitern. Wählen Sie im Feld **Mitarbeiterformular** das Mitarbeiterformular aus, das der Benutzer ausfüllt oder überprüft. **Hinweis:** Mitarbeiterformulare sind Fragebögen, die mit dem Umfragedesigner erstellt werden, um Informationen von Mitarbeitern zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitereingabe erfassen.
Prüfliste:	Geben Sie im Feld **Prüflistenelemente** die Prüflistenelemente an. Prüflisten sind Anweisungen oder Schritte, mit denen angegeben wird, wie die Aufgabe zu erledigen ist. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter In 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich mit Prüflisten arbeiten.
Anmeldedaten:	Gibt an, dass Sie den Benutzer dazu auffordern, das Lesen eines Dokuments zu bestätigen, indem er mit seinen Anmeldeinformationen angemeldet sein muss. Die Felder **Bestätigungstext** und **Bestätigungsdokument** werden angezeigt. Bei Verwendung dieser Felder werden ein Kontrollkästchen und Text oberhalb der Anmeldeinformationen angezeigt. Wählen Sie im Feld „Bestätigungsdokument” ein Dokument aus, das der Benutzer lesen soll. **Hinweis:** Diese Option ist nur für bestehende Kunden verfügbar, die noch nicht zu E-Signatur migriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen.
E-Signatur:	Benutzer signiert ein Dokument elektronisch. Wählen Sie im Feld **E-Signatur-Vorlage** die zu verwendende E-Signatur-Vorlage aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabentyp	Beschreibung
	Hinweis: ○ „E-Signature“ ist eine bereichsbezogene Anwendung, mit der Sie verwaltete Dokumente, Wissensartikel oder HR-Dokumentvorlagen signieren können. Sie können Ihre Signatur, Ihre Anmeldeinformationen oder Ihre Bestätigung eingeben oder zeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-E-Signatur. ○ Wenn die HR-Dokumentvorlage den Dokumenttyp „E-Signatur-Vorlage“ aufweist, wählen Sie die HR-Dokumentvorlage aus, die der Signierer im HR-Fallformular signiert. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen für E-Signatur-Aufgaben auswählen.
Bei Abschluss markieren:	Der Benutzer wird benachrichtigt, und die Schaltfläche **Abgeschlossen** wird im HR-Service Portal angezeigt. Verwenden Sie die **Kurzbeschreibung**, um Details zu dieser Aufgabe bereitzustellen. **Hinweis:** **Bei Abschluss markieren** ändert den Status der Aufgabe zu **Geschlossen – vollständig**.
Dokument unterschreiben:	Fordert den Benutzer zum Signieren eines Dokuments auf. Ein Beispiel ist die Zusendung einer Schulvereinbarung zur Unterzeichnung im Rahmen der Rückerstattung von Kursgebühren. Das Feld **Bestätigungstext** wird angezeigt. Bei der Verwendung dieses Feldes wird ein Kontrollkästchen und Text oberhalb der Signatur angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabentyp	Beschreibung
	Hinweis: ○ Diese Option ist nur für bestehende Kunden verfügbar, die noch nicht zu E-Signatur migriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen. ○ Nachdem der Benutzer das Dokument unterschrieben hat, wird das Dokument mit der Signatur erstellt und an die Aufgabe angehängt. Die Aufgabe wird abgeschlossen, und das Dokument wird an den Fall angehängt.
An Umfrage teilnehmen:	Wählen Sie im Feld **Umfrage** eine Umfrage aus, die dem Benutzer zugewiesen wird.
Dokumente hochladen:	Fordert die Person, die der Aufgabe zugewiesen ist, auf, Dokumente hochzuladen. Beispiele sind Quittungen, Kursanmeldungen oder Transkripte für Erstattungen von Kursgebühren. Verwenden Sie das Feld **Kurzbeschreibung**, um Anweisungen bereitzustellen. **Hinweis:** Die Aufgabe muss den Status **Bereit** oder **In Bearbeitung** aufweisen.
URL:	Das Feld **URL** wird angezeigt. Geben Sie einen URL-Link an, den der Benutzer beim Zugriff bestätigt.
Video anzeigen:	Das Feld **URL** wird angezeigt. Fordert die Person, der die Aufgabe zugewiesen ist, auf, ein Video anzusehen.

Hinweis:
Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen.

5. Wählen Sie **Speichern**.

   Sie können eine Aufgabe auch hinzufügen, indem Sie in den **Details** unter dem ... die Option **Aufgabe hinzufügen** auswählen.

Überblick für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwenden

Verwenden Sie die Funktion **Überblick** aus der kontextbezogenen Seitenleiste, um schnell HR-Profilinformationen für die Person anzuzeigen, die die „Geöffnet für Person“ eines HR-Fall ist.

Sie können konfigurieren, welche Informationen im HR-Profilformular unter „Überblick“ angezeigt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Profil

Was im Fenster **Überblick** angezeigt wird, hängt davon ab, was Sie in einem HR-Profil konfigurieren. Sie können ein beliebiges HR-Profil öffnen und die Felder hinzufügen oder entfernen, die angezeigt werden sollen. Das, was Sie auswählen, wird für alle HR-Profile angezeigt, aber nur Felder mit Daten werden im Fenster **Überblick** angezeigt.

Hinweis:

Wenn die betreffende Person in einem HR-Fall keinen HR-Profildatensatz hat, wird das Symbol „Überblick“ im kontextbezogenen Seitenbereich nicht angezeigt.

Wenn Sie die betreffende Person ändern, werden die Profilinformationen dieser Person auch sofort im Bereich **Auf einen Blick** aktualisiert, sodass Sie die richtige Person noch vor dem Speichern der Änderung überprüfen können.

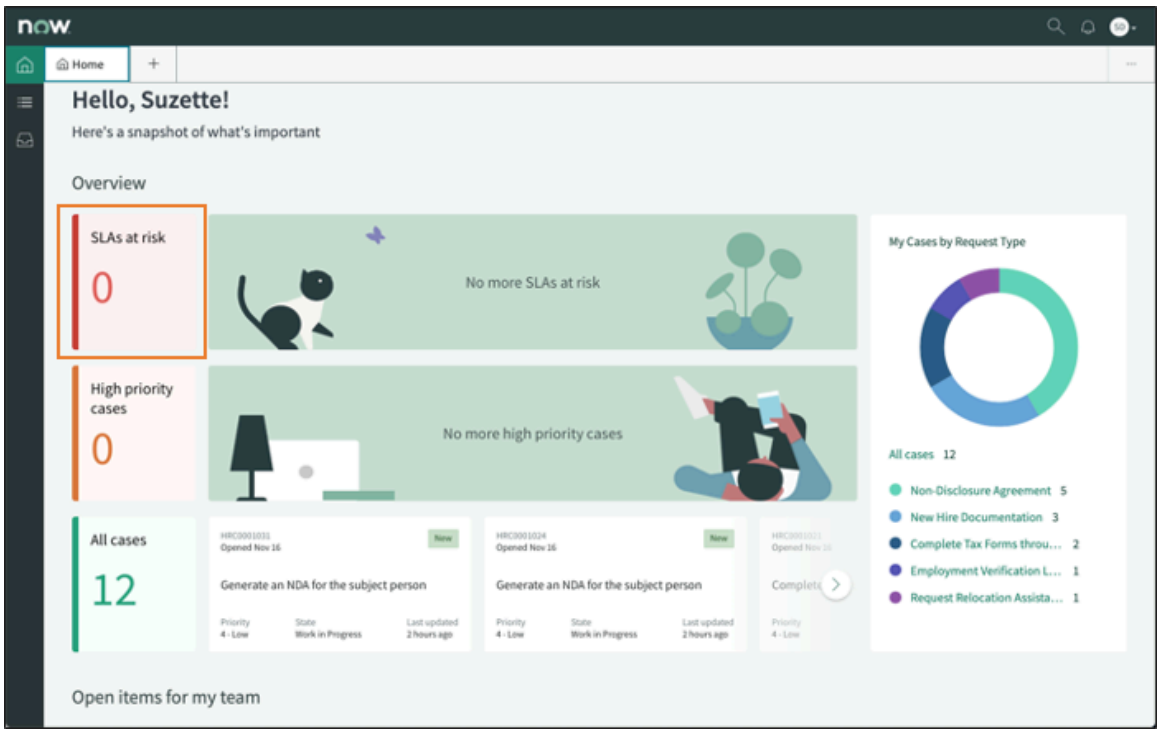
Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeitbare Feldkonfiguration für HR-Profile. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Feldern zu einem HR-Profil finden Sie unter Formularlayout konfigurieren .

SLAs für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich anzeigen

Service Level Agreements (SLAs) können für Fälle oder Aufgaben angezeigt werden und Fortschrittinformationen bereitstellen.

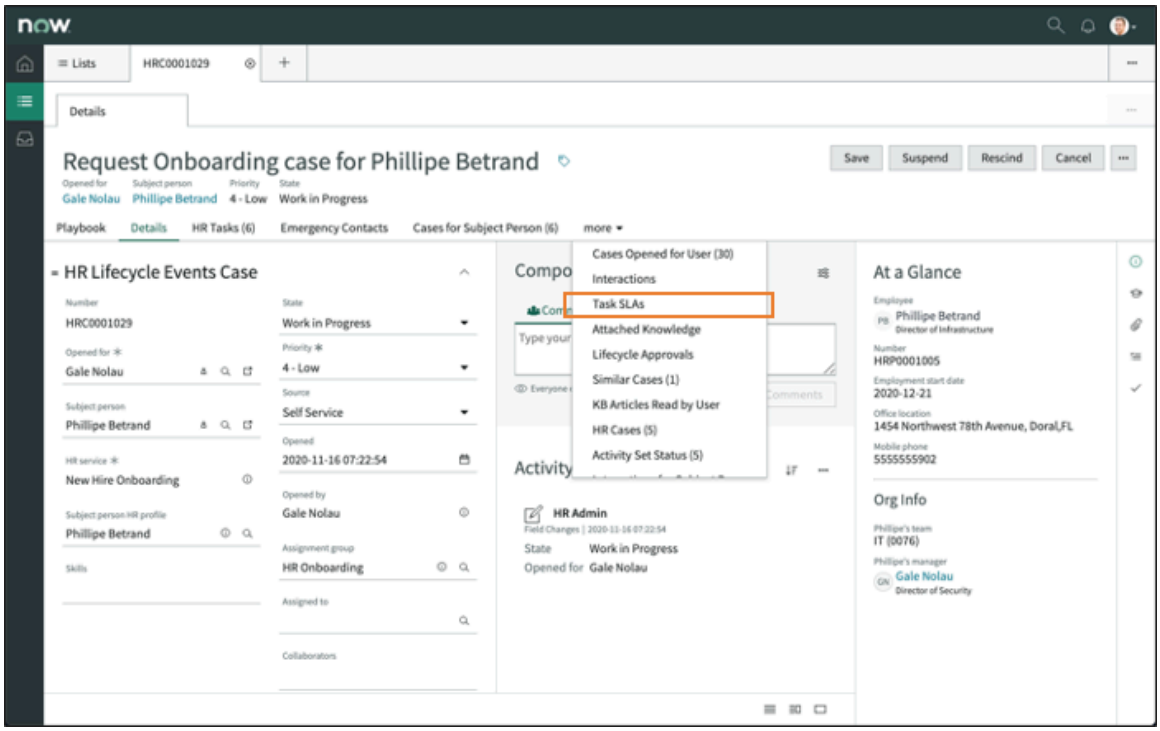
HR Agent Workspace – SLAs

Zeigen Sie SLAs für HR-Fälle auf der Agent Workspace-Homepage an:



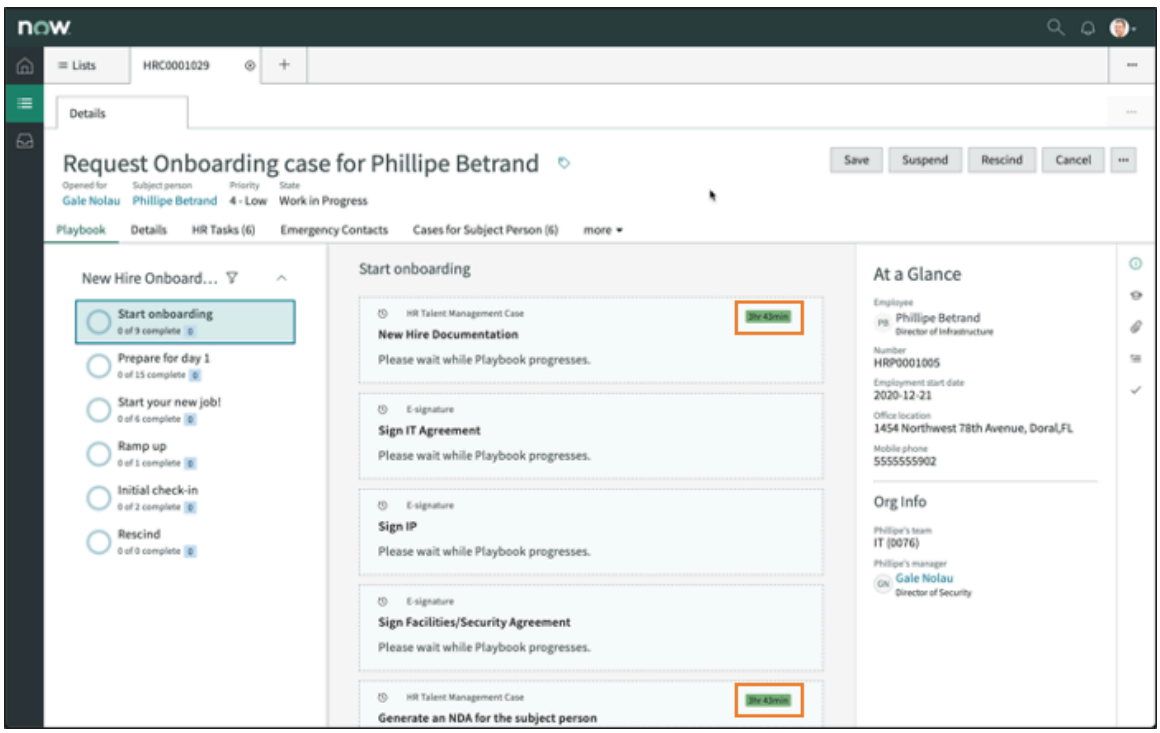
Zeigen Sie SLAs für HR-Aufgaben über das Menü „Zugehörige Elemente“ an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



HR Playbook - SLAs

Zeigen Sie SLAs für HR Playbook auf der Fallkarte an.



Hinweis:
Weitere Informationen zu SLAs finden Sie unter Service-Level-Management .

Meine Liste für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich anpassen

Sie können Ihre eigenen **Meine Listen** erstellen, um bestimmte Fälle anzuzeigen, die für Sie relevant sind. Mit benutzerdefinierten **Meine Listen** können Sie schneller und effizienter arbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Standardlisten **zeigen** HR-Fälle, die in die folgenden Kategorien unterteilt sind:

- Alle HR-Anfragen
- Lebenszyklus-Ereignisse
- Sonstige
- Interaktionen
- HR-Aufgaben
- HR-Profil
- Mitarbeiterdokumente
- Wissen
- Erinnerungen

Meine Listen erstellen

Verwenden Sie **Meine Listen**, um eine benutzerdefinierte Liste von HR-Fällen zu erstellen, auf die Sie schnell zugreifen und mit der Sie beginnen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listen-Symbol **Listen-Symbol** ().
3. Klicken Sie auf **Meine Listen**.
4. Klicken Sie auf **+Neue Liste**.
5. Klicken Sie auf **Mit vorhandener beginnen** oder **Selbst erstellen**.
   Wenn Sie auf **Mit vorhandener beginnen** klicken, werden vorhandene HR-Falllisten angezeigt, die Sie auswählen können, um benutzerdefinierte **Meine Listen** zu erstellen. Wenn Sie auf **Selbst erstellen** klicken, wird eine Liste aller Tabellen angezeigt, aus denen Sie eine Liste erstellen können.
6. Wählen Sie aus, wie Sie Ihre **Meine Liste** erstellen möchten, und füllen Sie die Felder aus.

Mit vorhandener beginnen

Feld	Beschreibung
Liste	Wählen Sie die HR-Fallkategorien aus, auf denen Ihre **Meine Listen** basieren sollen.
Listenname	Wird basierend auf der Auswahl unter **Liste** ausgefüllt. Sie können den Namen ändern, indem Sie überschreiben, was angezeigt wird.
Spalten auswählen	Die Spalten werden für Sie vorab angezeigt. Klicken Sie auf das**X**, um Spalten zu löschen, die nicht angezeigt werden sollen.
Filter hinzufügen	Fügen Sie Filter hinzu, um weiter zu definieren, welche Fälle in **Meine Listen** angezeigt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Kriterien werden im Voraus anhand der in der **Liste** ausgewählten Elemente ausgefüllt. Sie können Standardwerte bearbeiten, hinzufügen oder löschen.

Selbst erstellen

Feld	Beschreibung
Listenname	Der Name, der Ihre **Meine Listen** identifiziert. Geben Sie einen Namen für Ihre Liste ein.
Quelle auswählen	Die Tabelle, auf der Ihre **Meine Listen** basieren. Geben Sie Buchstaben oder den Namen der Tabelle ein, um eine Suche zu starten, und wählen Sie dann die Tabelle aus.
Spalten auswählen	Die Spalten, die in Ihren **Meine Listen** angezeigt werden sollen. Eine Liste von Spalten wird basierend auf der ausgewählten Tabelle angezeigt. Klicken Sie auf das**X**, um Spalten zu löschen, die nicht angezeigt werden sollen.
Filter hinzufügen	Fügen Sie Filter hinzu, um weiter zu definieren, welche Fälle in **Meine Listen** angezeigt werden sollen. **Hinweis:** Kriterien werden im Voraus anhand der in der **Liste** ausgewählten Elemente ausgefüllt. Sie können Standardwerte bearbeiten, hinzufügen oder löschen.

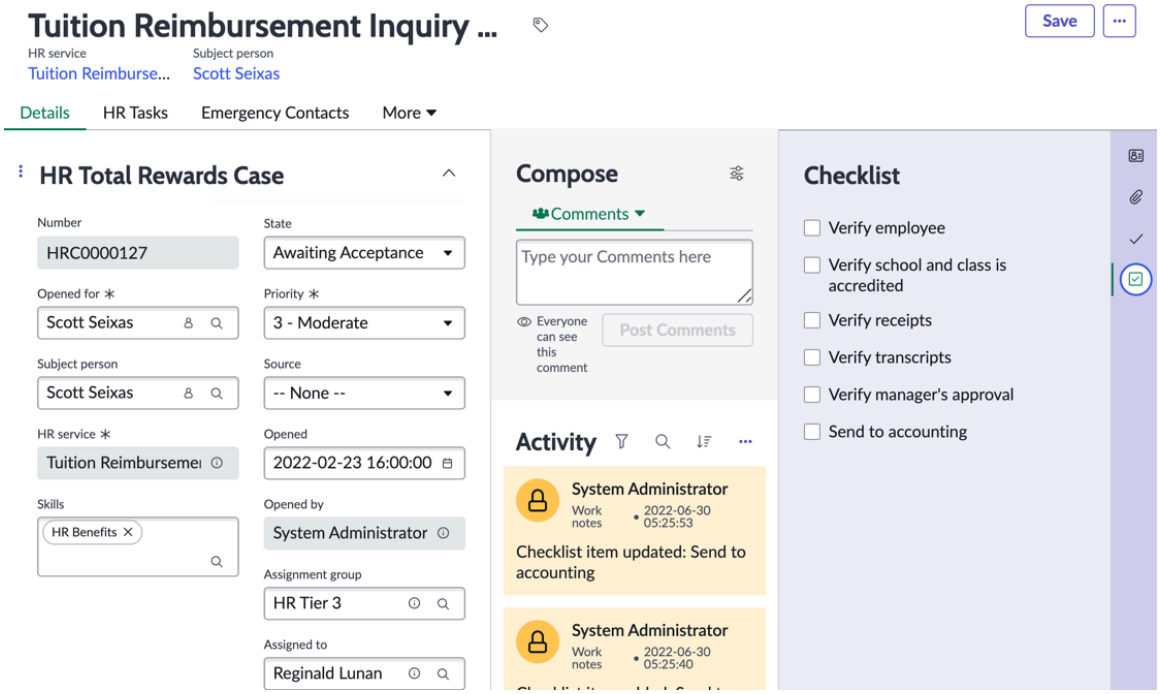
7. Klicken Sie auf **Erstellen**.

In 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich mit Prüflisten arbeiten

Indem Sie Prüflisten für einen HR-Fall oder eine HR-Aufgabe erstellen und verwenden, können Sie Probleme schneller, effizienter und mit weniger Fehlern lösen.

Die Prüflisten werden als Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

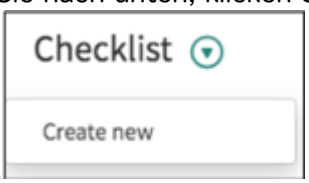


Wenn die Konfiguration für einen HR-Service oder eine HR-Aufgabenvorlage Prüflisten enthält, werden diese automatisch angezeigt. Eine Prüfliste für einen HR-Service oder eine HR-Aufgabenvorlage sorgt für Einheitlichkeit bei der Lösung von Problemen. Informationen zum Konfigurieren von Prüflisten finden Sie unter HR-Service konfigurieren und HR-Aufgabenvorlage konfigurieren.

Prüfliste direkt in einem HR-Fall erstellen

Um eine einmalige Prüfliste direkt in einem HR-Fall zu erstellen, erzeugen Sie den Fall in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

- Wechseln Sie zur HR-Fallverwaltung, und öffnen Sie den erstellten Fall.
- Scrollen Sie nach unten, klicken Sie den Abwärtspfeil und dann auf **Neu erstellen**.



- Geben Sie die Anweisungen ein.

Prüfliste direkt in einer HR-Aufgabe erstellen

Erstellen Sie eine HR-Aufgabe mit **Prüfliste** für den **HR-Aufgabentyp**. Weitere Informationen finden Sie unter Mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich eine Aufgabe für einen Fall erstellen.

Wechseln Sie zum veralteten HR Case Management, und öffnen Sie den erstellten Fall.

Erstellen Sie Ihre Prüfliste auf der Registerkarte **Anweisungen zur Erfüllung**.

Hinweis:
Diese Typen von Prüflisten sind für den einmaligen Gebrauch bestimmt und werden nur für den spezifischen Fall oder die spezielle Aufgabe angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail in HR Mitarbeiterbereich senden

Senden Sie eine E-Mail mit angehängten Dokumenten, oder kommunizieren Sie über den HR-Fall aus HR Mitarbeiterbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Wählen Sie den Fall, für den Sie eine E-Mail versenden möchten.

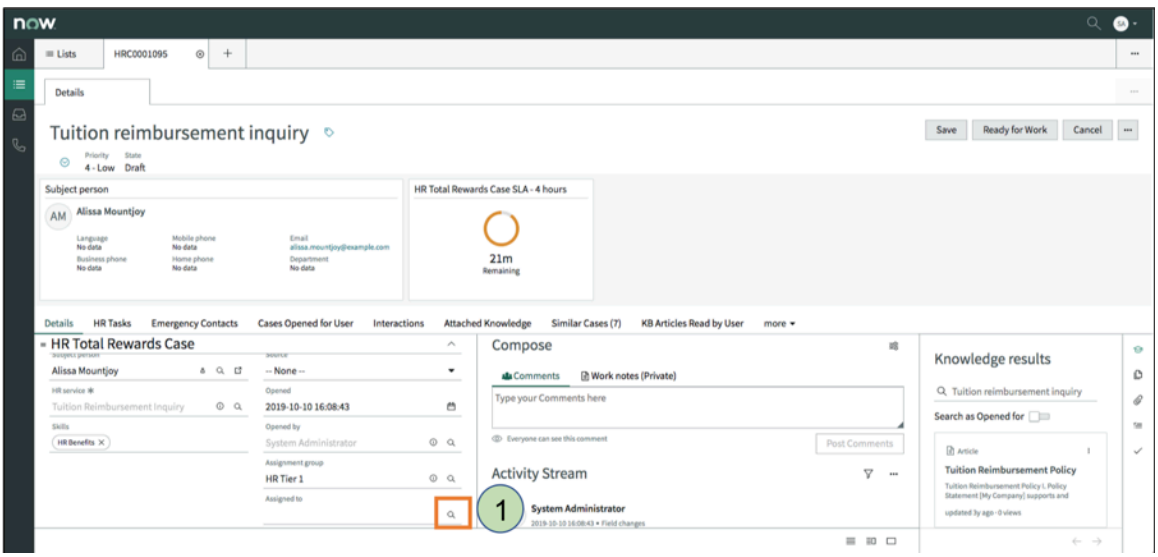
   Hinweis:
   Wenn Sie den Anhang in einem Fall direkt als E-Mail versenden möchten, klicken Sie auf der Registerkarte „Fall“ auf die Schaltfläche **E-Mail senden**.

3. Klicken Sie auf das Symbol ••• in der rechten oberen Ecke der Registerkarte.
4. Klicken Sie auf **E-Mail verfassen**.
   Der neue E-Mail-Entwurf wird auf einer anderen Registerkarte geöffnet.
   Das Feld **An** wird automatisch mit der E-Mail-Adresse der betreffenden Person gefüllt. Sie können den Empfänger der E-Mail jedoch ändern.
5. Das Feld **Betreff** in der E-Mail wird mit dem Falltitel aktualisiert.
6. Verfassen Sie Ihre E-Mail in dem dafür vorgesehenen Bereich.
7. Klicken Sie auf **E-Mail senden**.
8. Klicken Sie auf **Als Entwurf speichern**, wenn Sie die E-Mail noch nicht senden möchten.
   Verwenden Sie Im kontextbezogenen Seitenbereich die **Schnellnachrichten** oder die **Antwortvorlagen**, um E-Mails schnell zu verfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlagen in E-Mails verwenden.

Nach Neuzuweisung E-Mail-Benachrichtigung senden

Nachdem Sie einen HR-Fall einem anderen HR-Mitarbeiter zugewiesen haben, können Sie eine E-Mail senden, um den Mitarbeiter zu benachrichtigen.

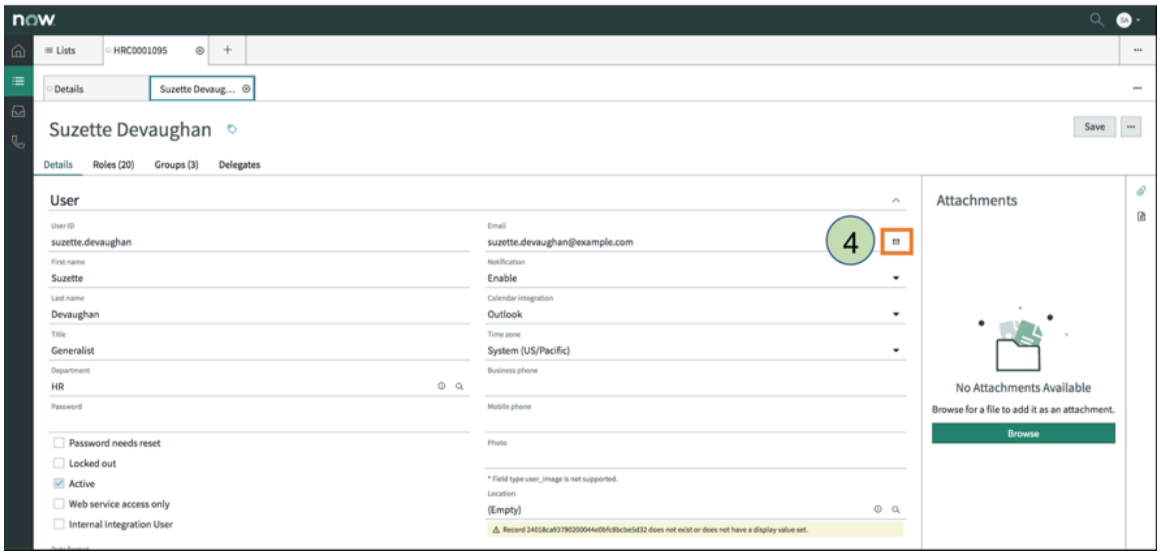
Es gibt verschiedene Möglichkeiten der Benachrichtigung von Mitarbeitern, dass ihnen ein HR-Fall zugewiesen wurde.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Klicken Sie auf neben dem Feld **Zugewiesen an**.
2. Wählen Sie einen HR-Mitarbeiter aus.
3. Klicken Sie auf das Symbol „Datensatz öffnen“ ( ) neben dem Namen des Mitarbeiters.
4. Die Details des Mitarbeiters werden in einer neuen Registerkarte geöffnet.
5. Klicken Sie im Feld „E-Mail“ auf das Symbol „E-Mail“ ( ).
6. Fügen Sie eine **Betreffzeile** hinzu, und verfassen Sie die E-Mail in dem dafür vorgesehenen Bereich.
7. Klicken Sie auf **Senden**.



Sie können E-Mails auch über das Symbol „Mehr” erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail in HR Mitarbeiterbereich senden.

Antwortvorlage für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Antwortvorlagen bieten Ihnen Informationen zur Lösung von HR-Fällen oder zur Unterstützung von Mitarbeitern bei Anfragen.

Mithilfe von Antwortvorlagen können Sie bei der Arbeit an ähnlichen HR-Fällen effizient und einheitlich vorgehen.

Antwortvorlagen stellen wiederverwendbare Nachrichten bereit. Kopieren Sie diese Nachrichten, und fügen Sie sie in eine E-Mail, einen Chat, zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen ein, oder nutzen Sie sie als Gesprächspunkte am Telefon.

Kanäle der Antwortvorlage

Antwortvorlagenkanäle teilen Ihre Antwortvorlagen in Medienkategorien. Möglicherweise möchten Sie, dass Antworten in einer Chat-Antwort einen etwas anderen Text haben als in einer E-Mail-Antwort. Oder Sie möchten nicht, dass eine bestimmte Vorlage für den Chat angezeigt wird. Das Basissystem bietet die folgenden Kanäle:

- Chat
- E-Mail

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Formular

Hinweis:
Das Formular enthält Text, den Sie in den Kommentaren oder Arbeitsnotizen zu einem HR-Fall verwenden können.

Weitere Informationen zum Einrichten eines Antwortvorlagenkanals finden Sie unter Kanäle für Antwortvorlagen erstellen.

Weitere Informationen zum Einrichten einer Antwortvorlage finden Sie unter Antwortvorlagen für 'HR-Servicebereitstellung.

Antwortvorlagen für einen HR-Fall verwenden

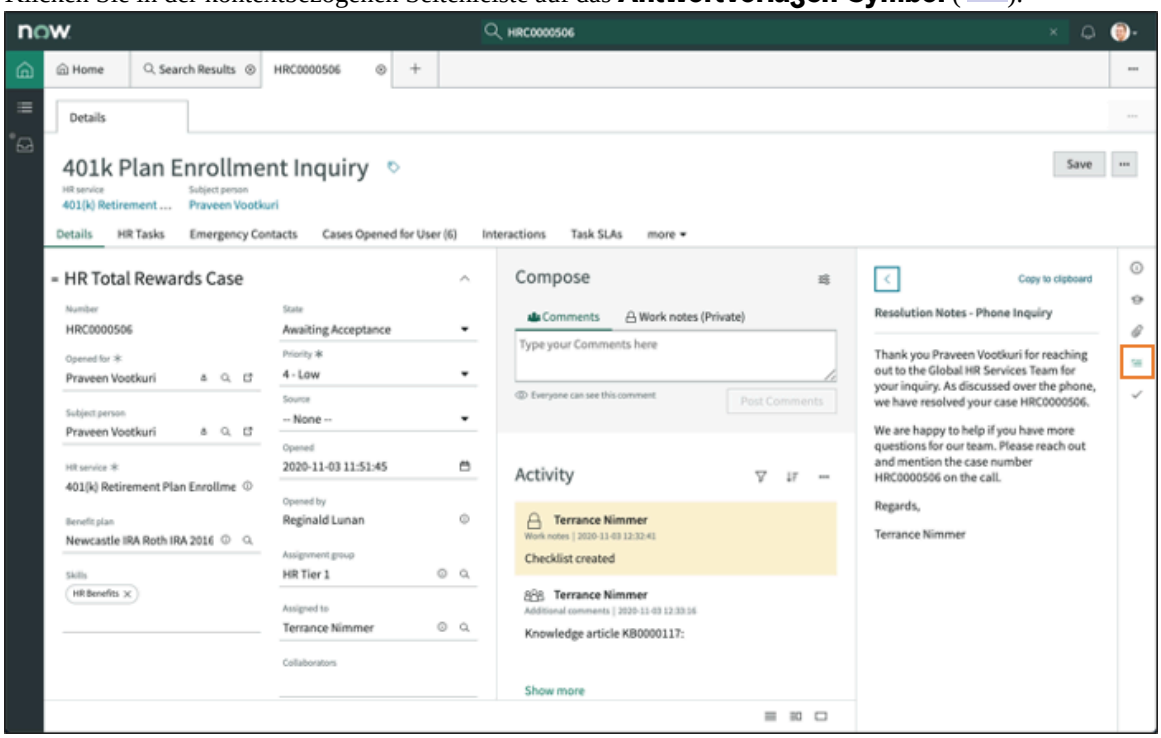
Verwenden Sie Antwortvorlagen als wiederverwendbare Nachrichten, die Sie kopieren und in die Kommentare oder Arbeitsnotizen eines HR-Falls einfügen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Klicken Sie auf das Listen-Symbol ( ), und wählen Sie einen HR-Fall aus.
3. Klicken Sie in der kontextbezogenen Seitenleiste auf das **Antwortvorlagen-Symbol** ( ).



4. Wählen Sie die Schaltfläche „In Zwischenablage kopieren“ aus, um den gesamten Text zu kopieren und in den Bereich **Kommentare** oder **Arbeitsnotizen** einzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Verwenden Sie den Platz neben dem Symbol **Nach Datensatz suchen** ( ), um nach einer bestimmten Antwortvorlage zu suchen.

5. Klicken Sie auf **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.

Antwortvorlagen in E-Mails verwenden

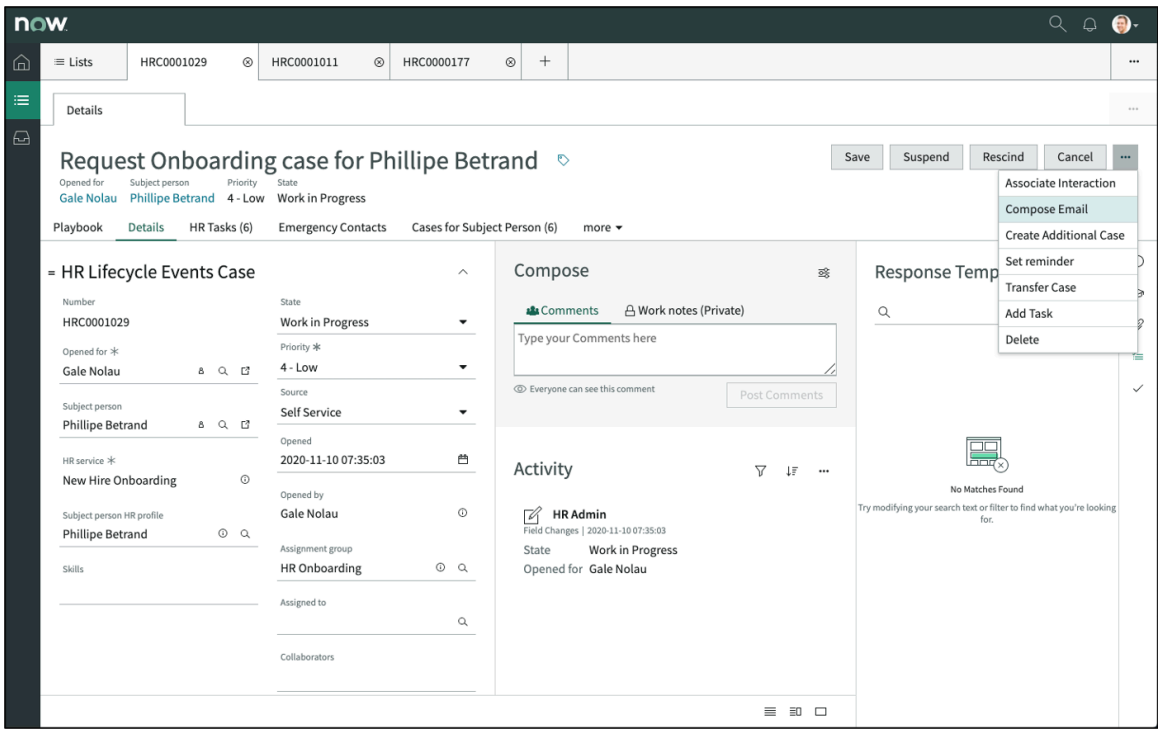
Verwenden Sie Antwortvorlagen als wiederverwendbare Nachrichten, die Sie kopieren und in E-Mails einfügen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

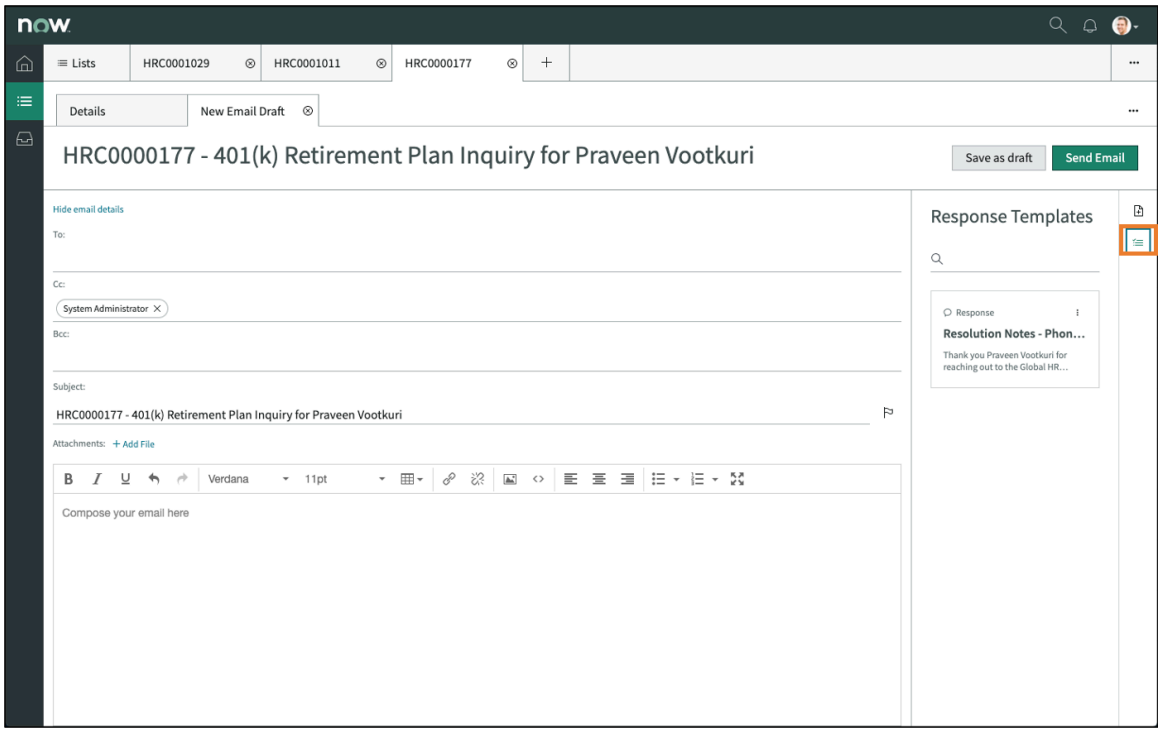
Prozedur

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Details** eines HR-Falls auf die Schaltfläche **Weitere Aktionen** und wählen Sie dann **E-Mail verfassen** aus.



2. Klicken Sie in der Registerkarte „Neuer E-Mail-Entwurf“ auf das Symbol „Antwortvorlagen“ ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Öffnen Sie die Antwortvorlage, kopieren Sie den Text, und fügen Sie ihn in den Textkörper der E-Mail ein.
4. Geben Sie den Namen der Person, an die Sie die E-Mail senden, in das Feld **An** ein.
5. Klicken Sie auf **E-Mail senden**.

Antwortvorlagen im Chat verwenden

HR-Mitarbeiter können Antwortvorlagen als wiederverwendbare Nachrichten verwenden, die Sie im Zusammenhang mit einer Interaktion verwenden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

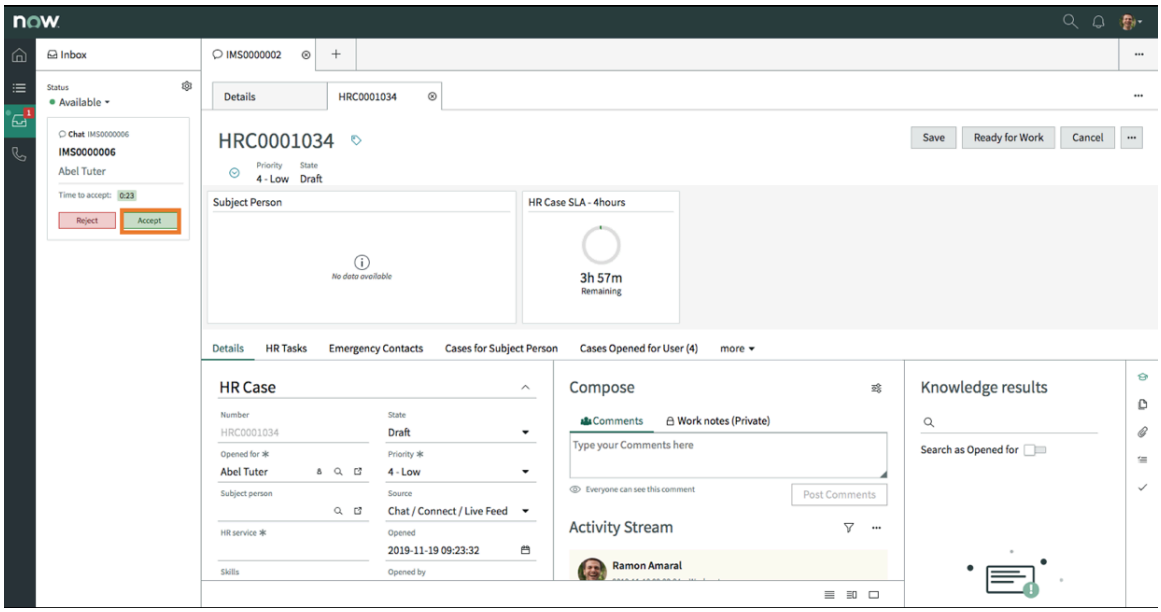
Das Plugin Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) muss aktiviert sein, damit Antwortvorlagen im Chat verwendet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlagen für 'HR-Servicebereitstellung.

Hinweis:
Derzeit ist der Chat nur für Interaktionen in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verfügbar.

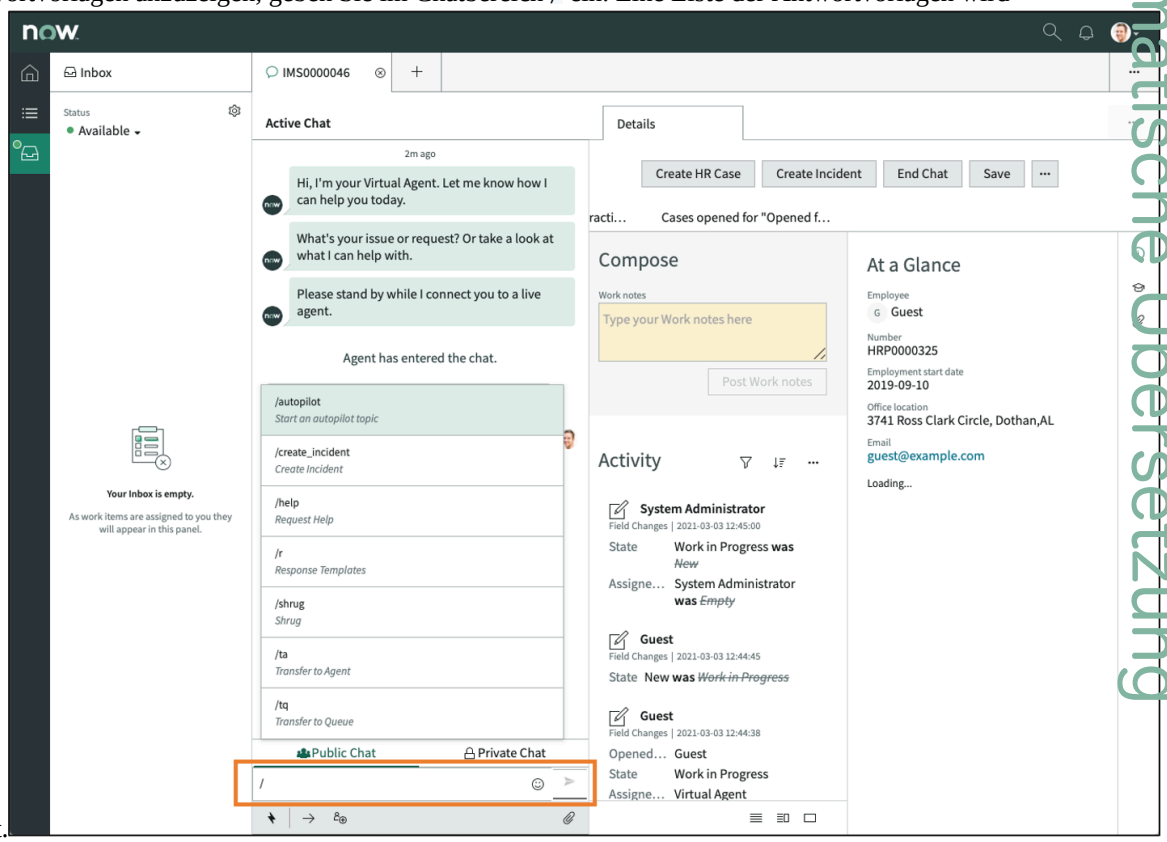
Prozedur

1. Navigieren Sie zu **HR Fallverwaltung HR**-Mitarbeiterbereich.
2. Stellen Sie sicher, dass Ihr **Posteingangsstatus** auf **Verfügbar** gesetzt ist.
3. Wenn ein Chat an Sie weitergeleitet wird, wählen Sie Akzeptieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Ein Interaktionsdatensatz wird automatisch erstellt, und Sie können die Chat mit dem Mitarbeiter starten. Um Antwortvorlagen anzuzeigen, geben Sie im Chatbereich / ein. Eine Liste der Antwortvorlagen wird angezeigt.



5. Wählen Sie die Antwortvorlage aus, und der Text wird im Chat-Fenster angezeigt.

6. Wählen Sie die Schaltfläche „Senden“, um die Nachricht zu übertragen.

Warnungen bezüglich doppelter Fälle in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

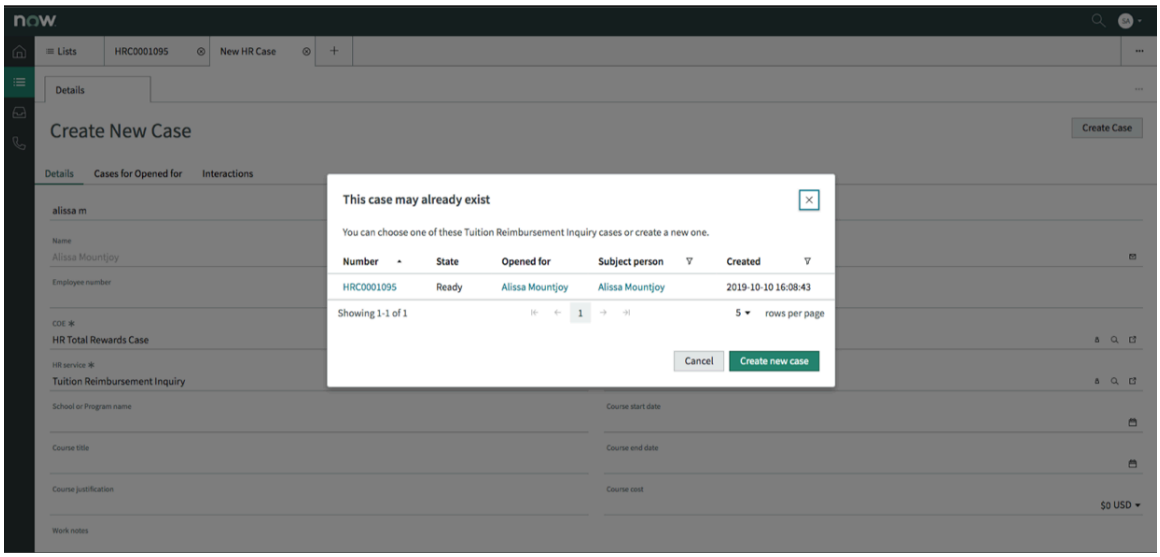
'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich bietet eine Funktion, die Sie warnt, falls womöglich bereits ein ähnlicher Fall erstellt wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn für die betreffende Person und den HR-Service ein ähnlicher Fall vorhanden ist und der Fall innerhalb der letzten drei Tagen erstellt wurde (konfigurierbar über „HR-Administration“/„Eigenschaften“), wird eine Warnung angezeigt.

Hinweis:
Informationen zur Eigenschaft sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out finden Sie unter HR-Eigenschaften.



Klicken Sie auf **Neuen Fall erstellen** oder **Abbrechen**.

Symbol „Mehr“ in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwenden

Mit dem ... Symbol „Mehr” können Sie in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich viele Aufgaben im Zusammenhang mit der Bearbeitung eines HR-Falls ausführen.

Wenn Sie einen Fall bearbeiten, klicken Sie oben rechts auf das ... Symbol „Mehr”.



Von hier aus können Sie:

- Interaktion zuordnen: Dem angezeigten Fall einer Interaktion zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktionen in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwenden.
- Eine E-Mail verfassen: Sie können eine E-Mail aus einem HR-Fall heraus versenden. Zum Verfassen und Versenden der E-Mail wird die Registerkarte **Neuer E-Mail-Entwurf** geöffnet. Das Feld **An** wird automatisch mit der E-Mail-Adresse der betreffenden Person aktualisiert. Der Mitarbeiter kann die E-Mail beibehalten oder eine neue E-Mail hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail in HR Mitarbeiterbereich senden.
- Einen zusätzlichen Fall erzeugen: Erstellen Sie einen weiteren HR-Fall, ohne den Fall zu verlassen, den Sie gerade anzeigen oder bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Fall aus einem Fall oder HR-Profil erstellen.
- Erinnerung festlegen: Erstellen Sie eine Erinnerung, um die Nachverfolgung bis zu einem bestimmten Datum sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erinnerung in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich erstellen.
- Einen Fall übertragen: Sie können einen Fall für einen anderen HR-Service neu klassifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Fall mithilfe von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich übertragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aufgabe hinzufügen: Fügen Sie eine HR-Aufgabe zum Fall hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich eine Aufgabe für einen Fall erstellen.
- Einen Fall eskalieren: Weisen Sie aktuelle oder wichtige Fälle einer anderen Stufe oder einem anderen HR-Mitarbeiter mit mehr Erfahrung zu. Weitere Informationen finden Sie unter Fall in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich eskalieren.
- Löschen: Löschen Sie den Fall, an dem Sie arbeiten.

Fall aus einem Fall oder HR-Profil erstellen

Von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich aus können Sie zusätzliche Fälle entweder aus einem vorhandenen Fall oder aus dem HR-Profil eines Benutzers anlegen.

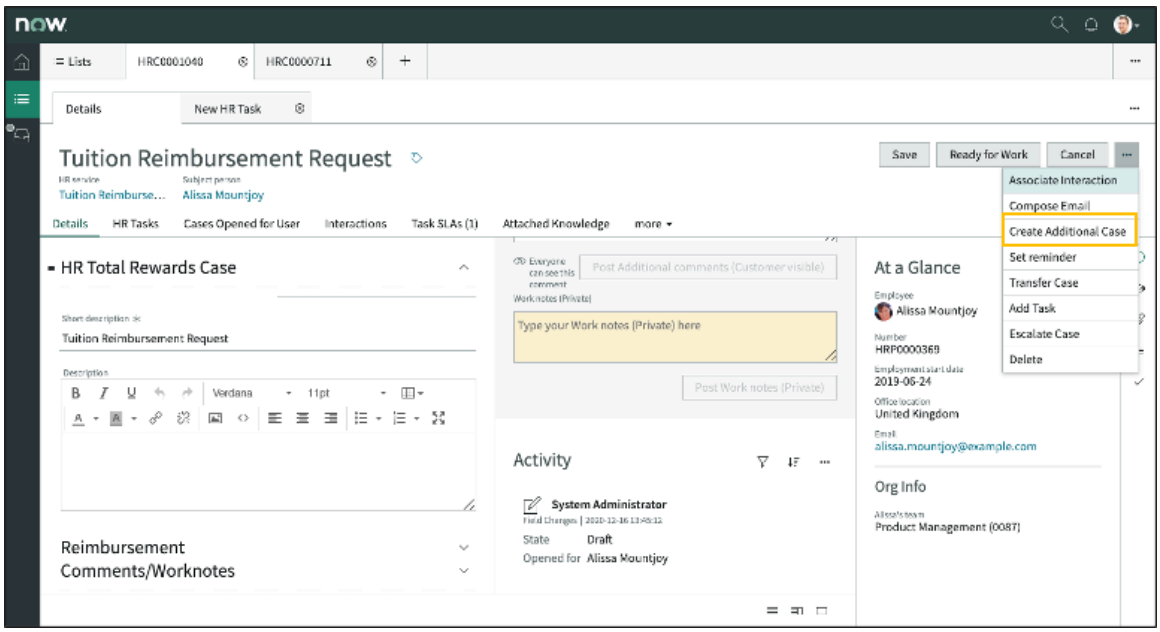
Eine praktische und zeitsparende Funktion von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich bietet Ihnen alles, was Sie als HR-Mitarbeiter benötigen.

Sie müssen einen laufenden Fall nicht verlassen und ihn später wieder suchen. Sie können an den folgenden Stellen einen weiteren HR-Fall erstellen:

- Von einem HR-Fall aus, den Sie anzeigen
- Aus einem HR-Profil, das zu einem Fall angezeigt wird, den Sie gerade anzeigen

Aus einem offenen Fall

Verwenden Sie diese Funktion, wenn Sie einen anderen HR-Fall für den Mitarbeiter erstellen möchten, der bereits in einem vorhandenen Fall angezeigt wird.



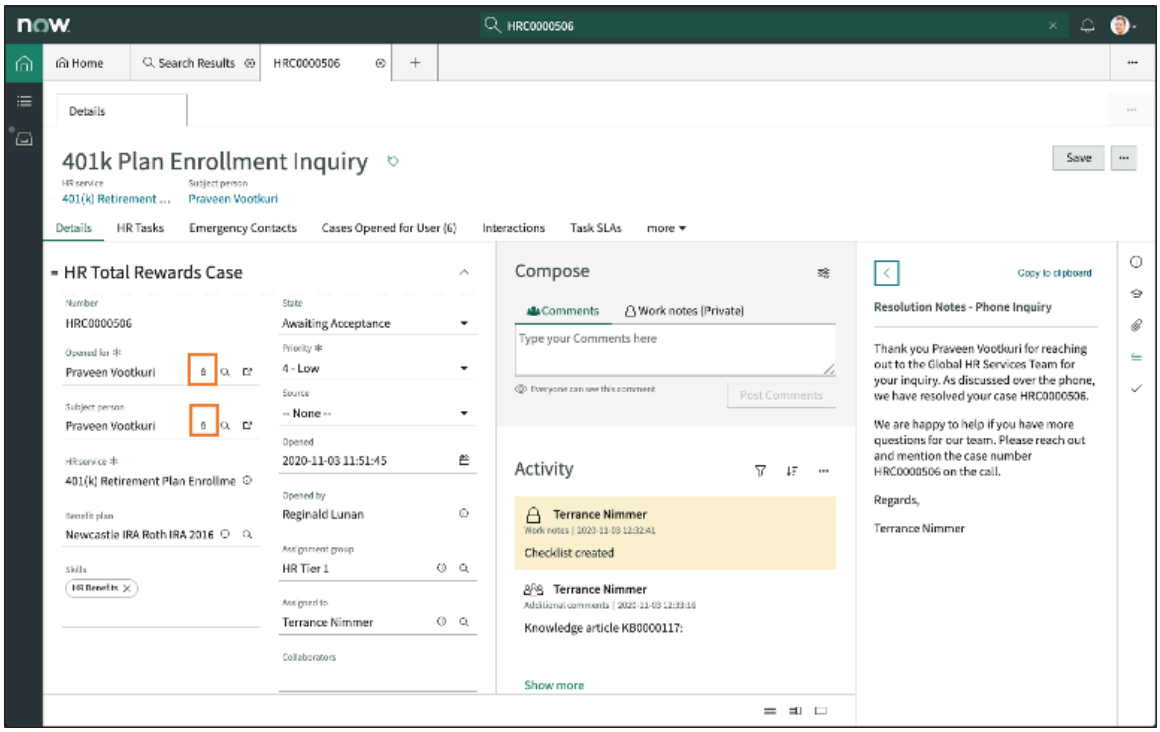
Klicken Sie auf das Symbol „Mehr”.

Klicken Sie auf **Zusätzlichen Fall erstellen**. Der Name des Mitarbeiters aus dem ersten Fall ist im neuen Fall bereits eingetragen.

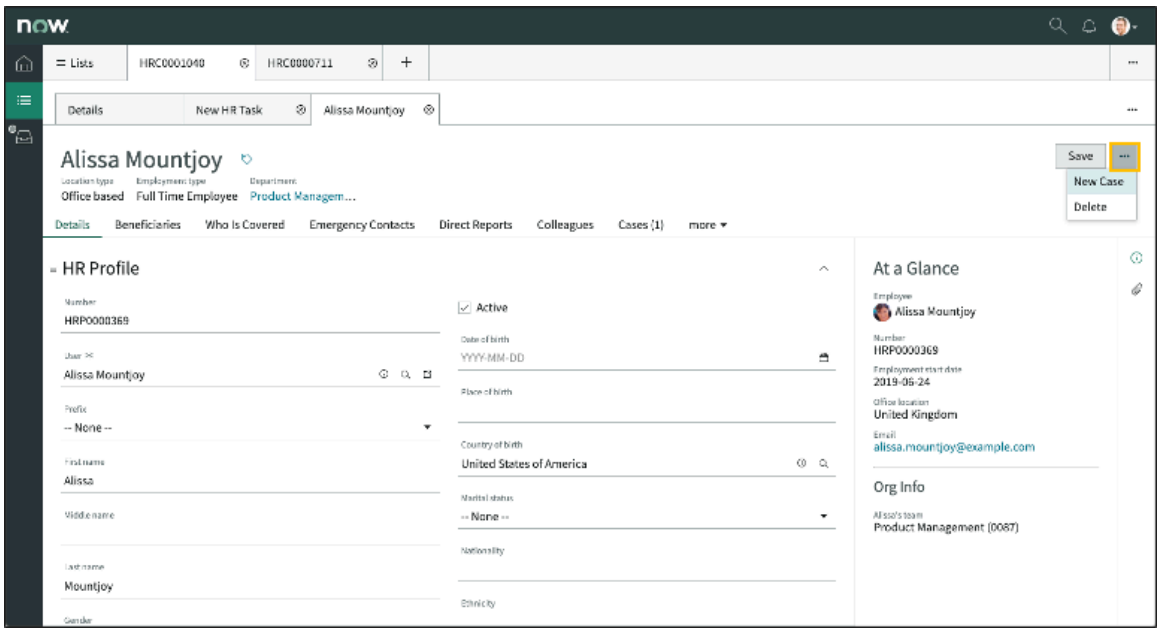
Aus einem HR-Profil

Wenn Sie einen HR-Fall anzeigen, können Sie einen weiteren Fall aus dem HR-Profil der Person erzeugen, die für der Fall geöffnet wurde oder bei der es sich um die betreffenden Person handelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Klicken Sie auf das neben der betreffenden Person aus.



Klicken Sie auf das Symbol „Mehr”.

Hinweis:
Der Überblicksbereich wird angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Überblicksbereich.

Wählen Sie **Neuer Fall**.

Fall mithilfe von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich übertragen

Übertragen Sie einen HR-Fall von einem HR-Service an einen anderen HR-Service.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Viele Fälle werden als Fall vom Typ „Allgemeine Anforderung“ erstellt. Nachdem Sie die Anforderungen des Mitarbeiters recherchiert haben, können Sie einen vorhandenen Fall an einen anderen HR-Service übertragen. Informationen zum Konfigurieren der Übertragung von HR-Fällen und der Klassifizierung der entsprechenden Eigenschaften finden Sie unter HR-Fall übertragen.

Sie können diese Aufgabe in der klassischen Version von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich oder im konfigurierbaren Mitarbeiterbereich for HR Case Management abschließen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Suchen Sie den Fall, den Sie übertragen möchten.
   Weitere Informationen zur Suche nach einem HR-Fall finden Sie unter Verwenden von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.
3. Klicken Sie auf das ••• Symbol „Mehr”.
4. Wählen Sie **Fall übertragen**.
5. Von **Übertragungstyp**:
   - **Mit vorhandener Fallnummer übertragen**: Die HR-Fallnummer wird nicht geändert, Links werden mit dem neuen Fall umgeleitet, und Arbeitsnotizen werden in den neuen Fall übertragen.
   - **An eine neue Fallnummer übertragen**: Die HR-Fallnummer wird geändert, Links werden nicht umgeleitet, und Arbeitsnotizen werden nicht übertragen. Beide HR-Fallnummern erscheinen im HR-Fall zur Referenz. Der ursprüngliche Fallstatus wird in **Geschlossen - vollständig** geändert und abgebrochen.
6. Wählen Sie in **Neuer HR-Service** den HR-Service aus, den Sie Ihrem ursprünglichen Fall zuweisen möchten.
7. Wählen Sie **OK** aus.

   Der aktuelle Fall und dessen untergeordnete Aufgaben werden geschlossen. Wenn Sie einen HR-Fall von einem HR-Service zum anderen übertragen, werden einige Feldwerte nicht zum neuen Fall übertragen.

   Hinweis:
   Die Priorität wird aus dem ursprünglichen Fall übertragen und überschreibt nicht die HR-Vorlage für den neuen HR-Fall.

   Die betreffende Person erhält eine Benachrichtigungs-E-Mail mit dem geschlossenen Fall und den Informationen zum übertragenen Fall. Antworten auf die E-Mail werden im Kommentarbereich des HR-Falls erfasst. Wenn die betreffende Person auf die E-Mail im Zusammenhang mit dem geschlossenen Fall antwortet, wird die Antwort in den Kommentaren sowohl im geschlossenen als auch im übertragenen Fall erfasst.

   Hinweis:
   Wenn die Systemeigenschaft „sn_hr_core.restrict_guest_email“ auf „false“ festgelegt ist, wird Text aus einer E-Mail im Feld „Arbeitsnotizen“ angezeigt, wenn der Mitarbeiter von einem persönlichen E-Mail-Konto aus antwortet. „False“ ist die Standardeigenschaft.

   Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Einrichtung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

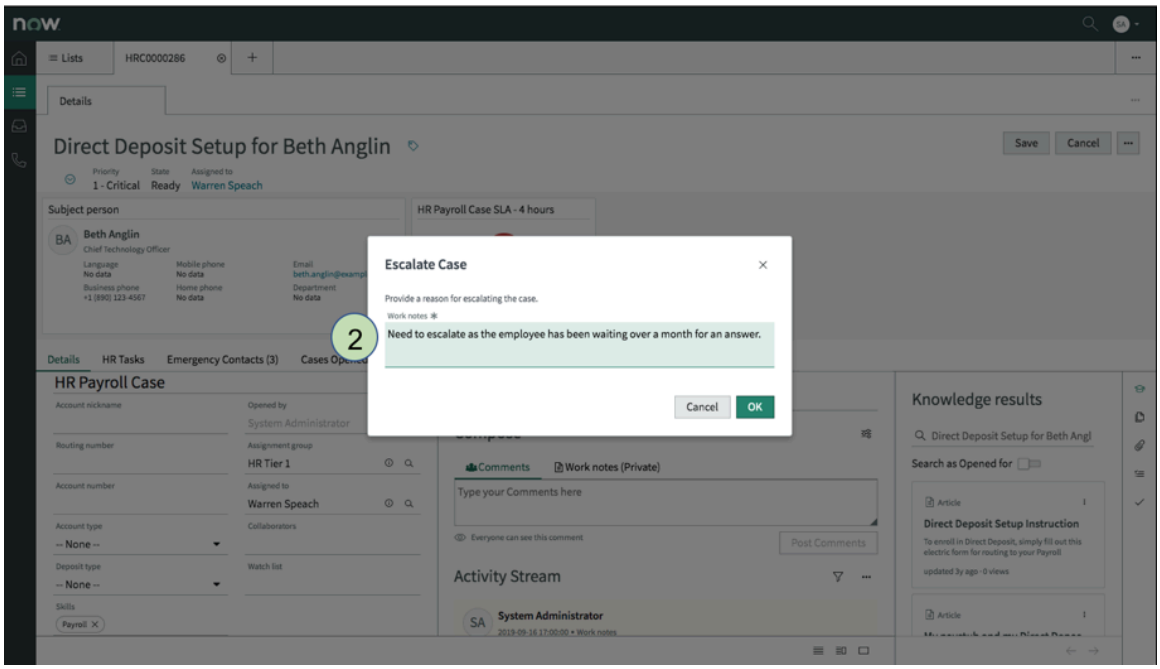
Fall in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich eskalieren

Eskalieren Sie einen HR-Fall, wenn Sie ein Problem nicht lösen können und die Bedeutung eines Falls ausdehnen müssen.

Je nach Implementierung von Übereinstimmungsregeln wird bestimmt, an welche Gruppe bzw. welchen HR-Mitarbeiter der Fall eskaliert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungs- und Übereinstimmungsregeln in HR und Eskalationsregeln hinzufügen oder ändern.

Mitarbeiterbereich Beschreibung der Anmerkungen zum Fallformular

Nummer	Beschreibung
1	Klicken Sie auf das ... Symbol „Mehr”. Wählen Sie hier **Fall eskalieren** aus.



Mitarbeiterbereich Beschreibung der Anmerkungen zum Fallformular

Nummer	Beschreibung
2	Geben Sie eine Erklärung für die Eskalation des Falls ein. Wählen Sie **OK** aus. Das Formular wird aktualisiert und ist nun der nächsthöheren Zuweisungsgruppe zugewiesen.

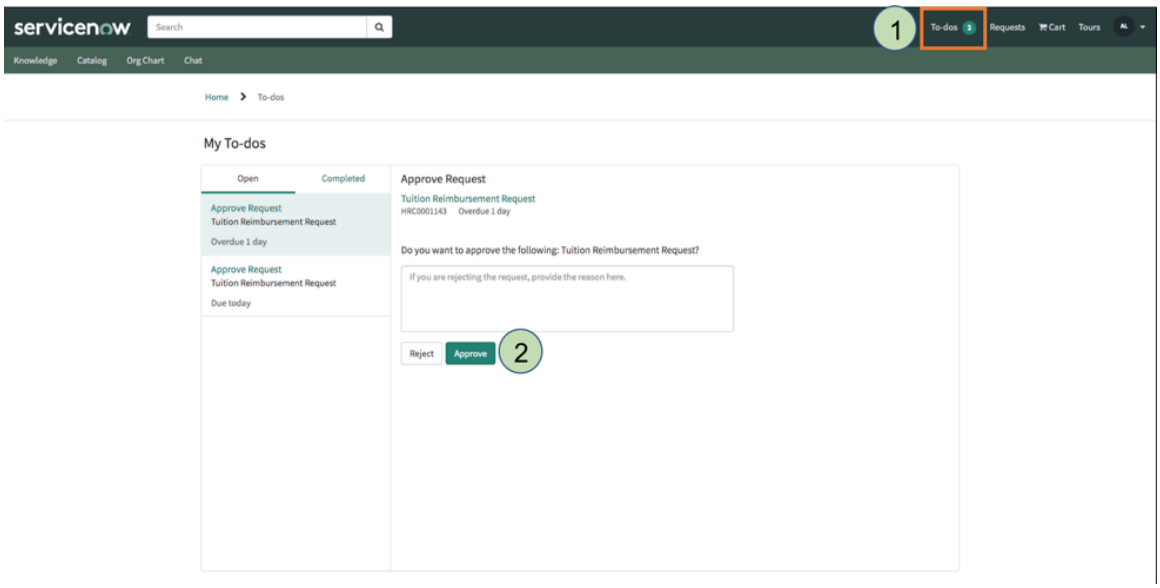
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einem Fall in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich Genehmiger hinzufügen oder ersetzen

HR-Fälle können so eingerichtet werden, dass Genehmigungen erforderlich sind, bevor der Prozess abgeschlossen werden kann.

Der HR-Service konfiguriert Aktionen im Zusammenhang mit Genehmigungen. Weitere Informationen zur Konfiguration von HR-Services finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

Wenn für einen Fall ein Genehmiger erforderlich ist, wird dem Genehmiger die Genehmigungsanforderung im Mitarbeiter-Center oder Portal unter „Aufgaben“ angezeigt.

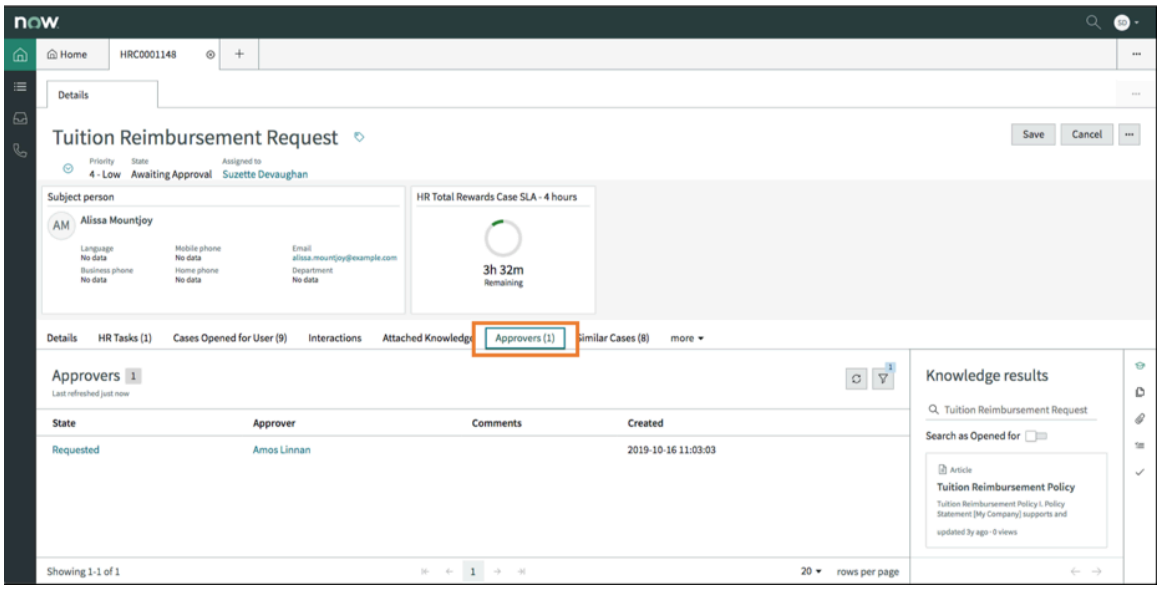


Mitarbeiterbereich Beschreibungen der Hinweisinformationen im Fallformular

Nummer	Beschreibung
	Klicken Sie auf „Aufgaben”.
	Klicken Sie zum Genehmigen auf **Genehmigen**. Geben Sie zum Ablehnen einen Grund ein, und klicken Sie auf **Ablehnen**.

In 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich sind auf der untergeordneten Registerkarte **Genehmiger** alle angeforderten Genehmiger aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

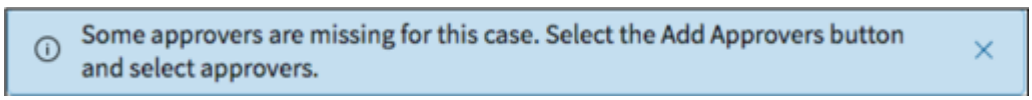


Mehrere Genehmiger erforderlich

Für HR-Services ist eine optionale Konfiguration verfügbar, bei der mehrere Genehmiger erforderlich sind. Wählen Sie bei der Konfiguration eines HR-Services in den Feldern des HR-Falls Genehmiger aus. Wählen Sie beispielsweise den Manager der betreffenden Person als Genehmiger aus. Die Verwendung von Feldern aus einem Fall bietet maximale Flexibilität beim Zuweisen von Genehmigern. Durch die Zuweisung eines Genehmigers aus dem Fall ist es möglich, dass kein Genehmiger gefunden wird. Beispiel:

- Der Manager der betreffenden Person ist der Genehmiger.
- Das HR-Profil der betreffenden Person enthält keinen Manager.
- Oder der Manager der betreffenden Person hat das Unternehmen kürzlich verlassen.

Wenn ein Genehmiger fehlt, wird die folgende Meldung angezeigt:



Genehmiger einem Fall in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich hinzufügen oder ersetzen

Mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich können Sie für Fälle, die eine Genehmigung erfordern, einen Genehmiger hinzufügen oder fehlende Genehmiger ersetzen.

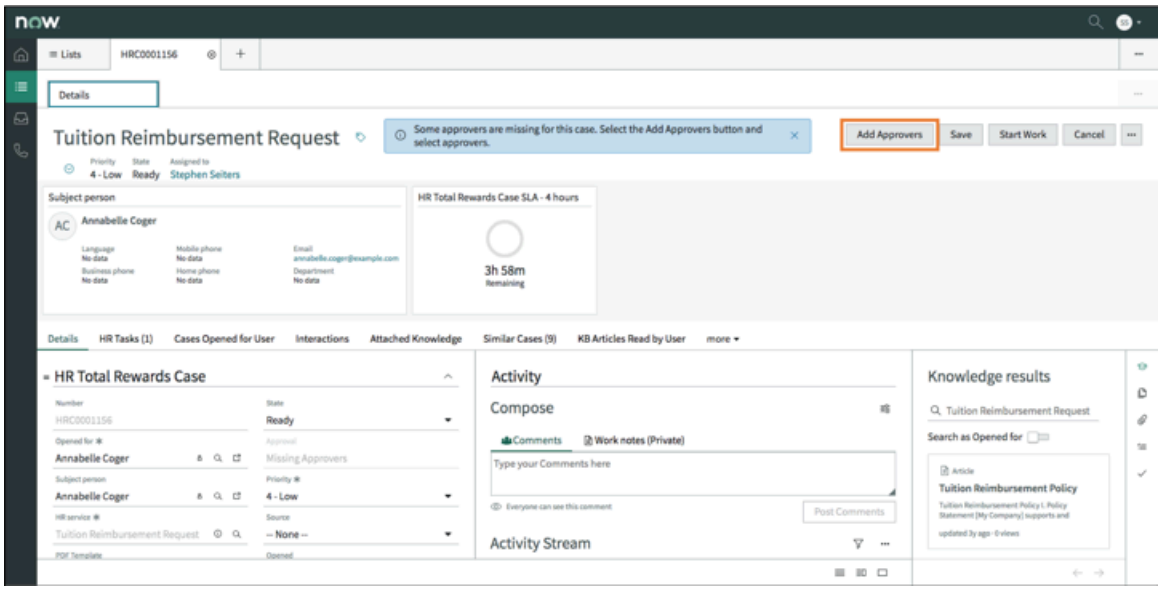
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

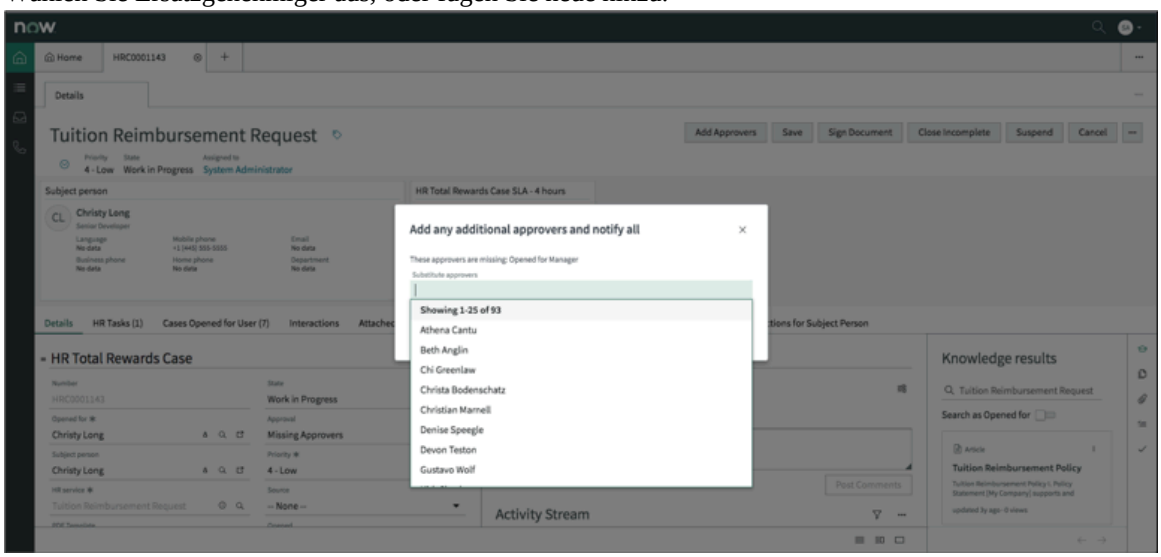
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Suchen und öffnen Sie einen HR-Fall, der Genehmiger erfordert.
3. Klicken Sie in der Liste der UI-Aktionen (Registerkarten oben im Formular) auf **Genehmiger hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie Ersatzgenehmiger aus, oder fügen Sie neue hinzu.



5. Wählen Sie **OK** aus.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Wiederverwendbare Vorlagen in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich erstellen

Erstellen Sie konsistente wiederkehrende Dokumente, indem Sie mit Dokumentvorlagen Vorlagen entwickeln, und verwenden Sie sie in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich in einem generischen Workflow.

Installieren Sie das Plugin „Dokumentvorlagen“, um diese Funktion zu verwenden.

Verwenden Sie Vorlagen für Kommunikationsschreiben an Mitarbeiter, z. B. Arbeitsbestätigungsschreiben oder Angebotsschreiben. Durch die Verknüpfung von Vorlagen mit einem HR-Fall und das Verschieben in einen geeigneten Arbeitsstatus, z. B. „In Bearbeitung“, werden die Daten aus dem Fall abgerufen und in die Vorlage integriert. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Dokumentvorlagen konfigurieren.

Mitarbeiter können Vorlagen verwenden, um Dokumentaufgaben zu generieren und Abzeichnungen von den Stakeholdern zu erhalten. Nachdem alle Teilnehmer die Vorlage abgezeichnet haben, wird das Dokument erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentaufgaben in Mitarbeiterbereich aus Dokumentaufgaben erstellen und abzeichnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Vorlagen vom Typ HTML werden nur zur Verwendung mit Dokumentvorlagen unterstützt.

Dokumentaufgaben in Mitarbeiterbereich aus Dokumentaufgaben erstellen und abzeichnen

Erstellen Sie Dokumentaufgaben mithilfe von Dokumentvorlagen direkt in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich, und zeichnen Sie sie in Mitarbeiterbereich ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Wählen Sie einen HR-Fall für die Dokumentaufgabe aus.
   Stellen Sie sicher, dass im Feld **HR-Service** ein HR-Service ausgewählt ist, der über eine Dokumentvorlage verfügt. Fordern Sie beispielsweise ein Arbeitsbestätigungsschreiben an, oder erstellen Sie ein Angebotsschreiben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Arbeit beginnen**.
4. Wählen Sie **Vorschaudokument**.
   Das Dokument wird mit Optionen zum Abbrechen, Bearbeiten, Generieren und Initiieren der Dokumentaufgabe angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentaufgabengenerierung in Dokumentvorlagen.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Dokumentaufgabe initiieren**.
   Dokumentaufgaben, die Teil des ausgewählten HR-Falls sind, werden generiert und auf der Registerkarte **Dokumentaufgaben** aufgelistet. Die Teilnehmer erhalten die in der Vorlage konfigurierten Dokumentaufgaben.
6. Wählen Sie die Dokumentaufgabe aus.
7. Zeichnen Sie das Dokument im Dokumentaufgabendatensatz ab.

   a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Dokument unterschreiben**.

   b. Unterschreiben Sie das Dokument im angezeigten Dialogfeld.

   Hinweis:
   Wenn der **Signaturtyp** in der Vorlage Adobe Sign oder DocuSign lautet, wird das Dokument nach dem Klicken auf **Dokument unterschreiben** in einer neuen Registerkarte geöffnet, damit Sie den zugehörigen Signaturtyp verwenden können.

   c. Klicken Sie auf **Unterzeichnen**, um den Unterschriftsvorgang abzuschließen.
   Der Status der Dokumentaufgabe wird automatisch auf **Geschlossen** gesetzt.

Ergebnisse
Nachdem alle mit dem Fall verknüpften Dokumente geschlossen wurden, wird das Dokument generiert und unter **Anhänge** aufgelistet.

Management von Mitarbeiterdokumenten für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Employee Document Management stellt Speicherplatz, ein Archivierungssystem, die Möglichkeit zum problemlosen Abrufen von Dokumenten sowie Möglichkeiten zum Festlegen von Berechtigungen zur Anzeige von vertraulichen Dokumenten sowie zum Löschen von Dokumenten bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Employee Document Management finden Sie unter Management von Mitarbeiterdokumenten.

Mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich Mitarbeiterdokumente erstellen oder hochladen

Erstellen Sie mithilfe von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich Mitarbeiterdokumente zu einem HR-Fall, oder laden Sie sie hoch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.document_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Mitarbeiterbereich** > **Listen** > **Mitarbeiterdokumente** > **Alle**.
   Alternativ können Sie auch ein Mitarbeiterdokument aus erstellen **HR-Mitarbeiterbereich** > **Listen** > **HR-Profile**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Mitarbeiterdokument

Feld	Beschreibung
Mitarbeiterdokument	Mitarbeiterdokument, das hochgeladen werden soll. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um ein Mitarbeiterdokument hochzuladen. Die maximale Größe eines Dokuments ist standardmäßig 30 MB. Der Standardwert kann über das Feld **Maximale Dateigröße in Megabyte für Uploads** in den Eigenschaften für Mitarbeiterdokumente geändert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften der Anwendung Employee Document Management. Nach Auswahl eines Dokuments zeigen die schreibgeschützten Felder die Dateigröße, das Dateiformat, das Erstellungsdatum und den Autor. Der Viewer innerhalb der UI unterstützt nur die Anzeige von PDF-Dokumenten. Andere Typen von Dokumenten können heruntergeladen und dann angezeigt werden. Verwenden Sie für optimale Suchergebnisse keine Bindestriche (-) im Namen des Dokuments. Vollständige Wörter, getrennt durch Leerzeichen oder Unterstriche, bieten bessere Ergebnisse. Um PDF-Dokumente anzeigen zu können, aktivieren Sie in den Eigenschaften

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	für Mitarbeiterdokumente **Ja** unter **„Dokument-Viewer“ aktivieren, um Vorschauen von PDF-Dokumenten anzuzeigen**. **Hinweis:** FedRAMP, On-Premise-Kunden, Mobilgeräte, Kunden mit Unterstützung für Edge Encryption oder Verschlüsselung unterstützen nicht die Anzeige von Dokumenten.
Beschreibung	Beschreibung des Mitarbeiterdokuments.
Mitarbeiter	Name des Mitarbeiters, dem das Dokument zugeordnet ist.
Dokumenttyp	Dokumenttyp, dem das Mitarbeiterdokument zugeordnet ist. Dokumenttypen stellen Kategorisierungs-, Sicherheits- und Aufbewahrungsrichtlinien bereit.
HR-Fall	HR-Fallnummer, der das Mitarbeiterdokument zugeordnet ist, wenn es von einem HR-Fall verschoben wurde.
Aufbewahrte Elemente löschen	Status der Löschungsverzögerung eines Dokuments. ○ Genehmigung ausstehender Löschung: Wartet auf die Erteilung der Genehmigung zum Löschen von Dokumenten. ○ Löschung genehmigt: Für das Dokument ist die Berechtigung zur Planung der Löschung vorhanden. ○ Löschung abgelehnt: Für das Dokument wurde keine Genehmigung zum Löschen erteilt. **Wichtig:** Die Sicherheitsrichtlinie des Dokumenttyps bestimmt die Löschgenehmigung. Die folgenden Rollen haben die Berechtigung zum Ändern der Löschungsgenehmigung: ▪ EF Administrator [sn_hr_ef.admin] ▪ Manager in Employee File Management [sn_hr_ef.manager]

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um den Datensatz des Mitarbeiterdokuments zu erstellen.
   Die Registerkarte **Audit-Pfad** wird angezeigt.

   Liefert eine Ansicht aller Aktionen für ein Mitarbeiterdokument, von der Erstellung oder dem Upload bis zum Löschzeitpunkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterdokumente mithilfe von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verschieben

Sie können Mitarbeiterdokumente von einem Fall in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich in das Repository der Mitarbeiterdokumente verschieben. Das Repository der Mitarbeiterdokumente ist ein zentrales Repository, in dem Sie die Dokumente mit verschiedenen Sortierfunktionen schnell und einfach auffinden können.

Vorbereitungen

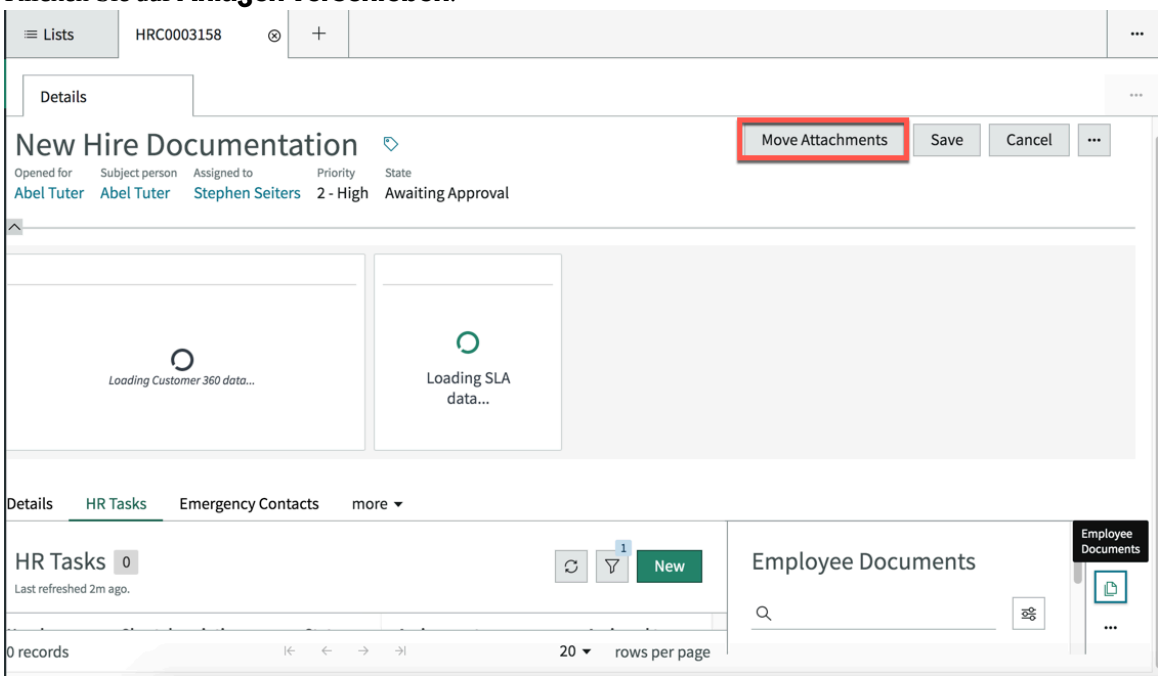
Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.document_writer, sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Mitarbeiterbereich** > **Listen** > **Alle HR-Anfragen** > **Alle**.
2. Wählen Sie einen Fall, dem Mitarbeiterdokumente angefügt wurden.

> **Hinweis:**
> In der Listenansicht ist es nicht möglich, HR-Fälle mit angefügten Mitarbeiterdokumenten zu identifizieren. Um einen HR-Fall zu finden, benötigen Sie die HR-Fallnummer oder die Angabe in „Geöffnet für Person".

3. Klicken Sie auf **Anlagen verschieben**.

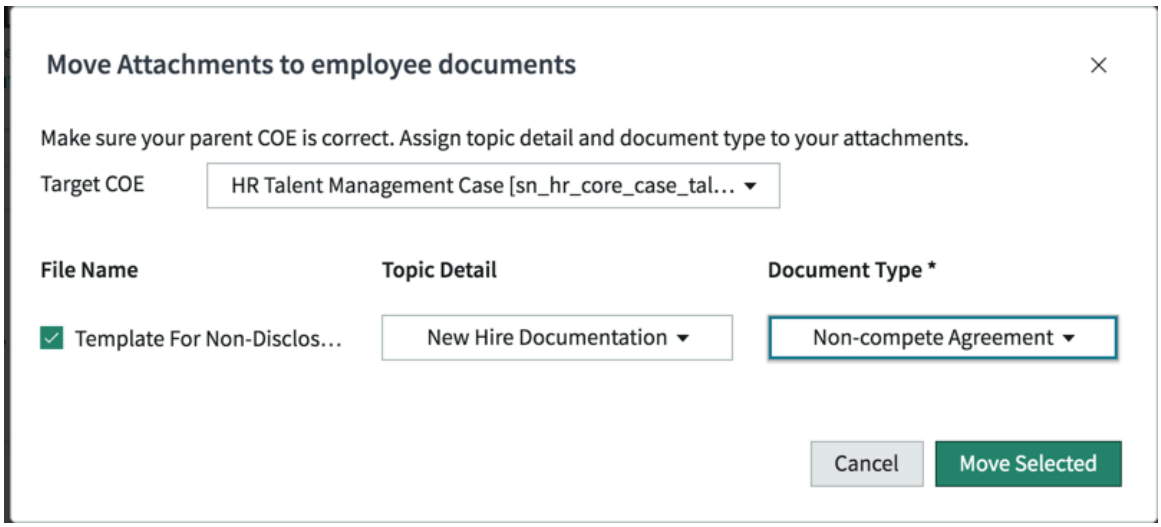


4. Im Fenster „Anhänge in Mitarbeiterdokumente verschieben":
   a. Wählen Sie die Checkbox neben den Dokumenten, die Sie verschieben möchten.
   b. Wählen Sie den **Dokumenttyp** für jedes Dokument aus. Der Dokumenttyp bestimmt die Kategorisierung, wer auf das Dokument Zugriff hat, und die Aufbewahrungsrichtlinie. Wenn für das zugeordnete Themendetail kein Dokumenttyp angezeigt wird, erstellen Sie einen. Durch die Erstellung eines Dokumenttyps wird eine korrekte Kategorisierung gewährleistet.
   c. Klicken Sie auf **Auswahl verschieben**.

Automatische Übersetzung

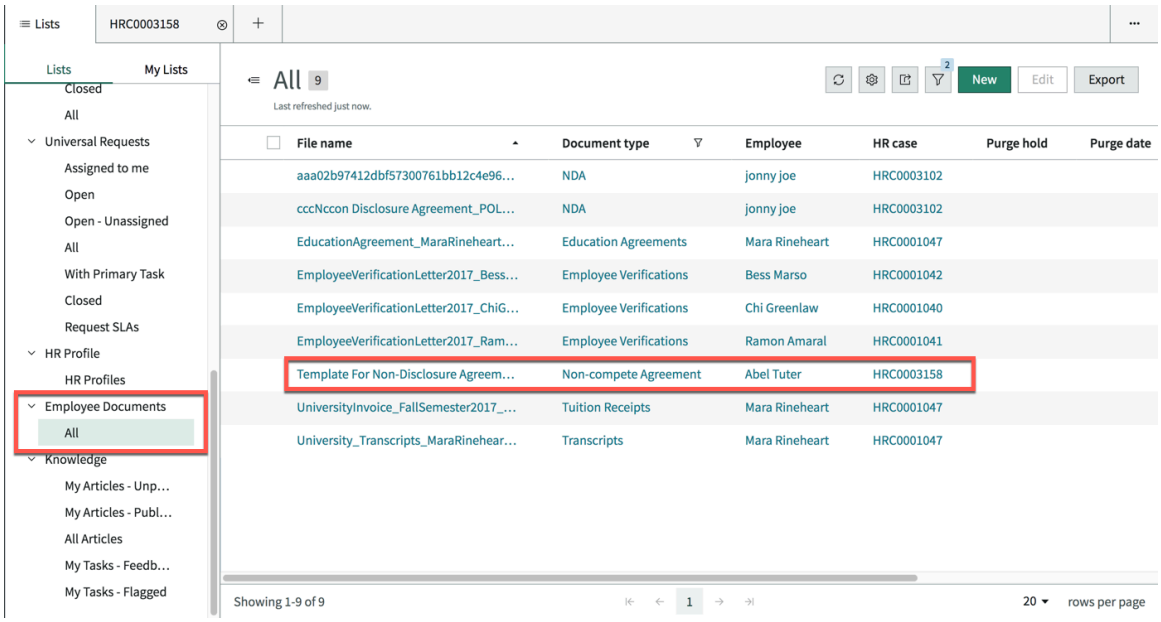
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Felder **Ziel-Kompetenzzentrum** und **Themendetail** können nur geändert werden, wenn das Dokument einem falschen HR-Falltyp hinzugefügt wurde.



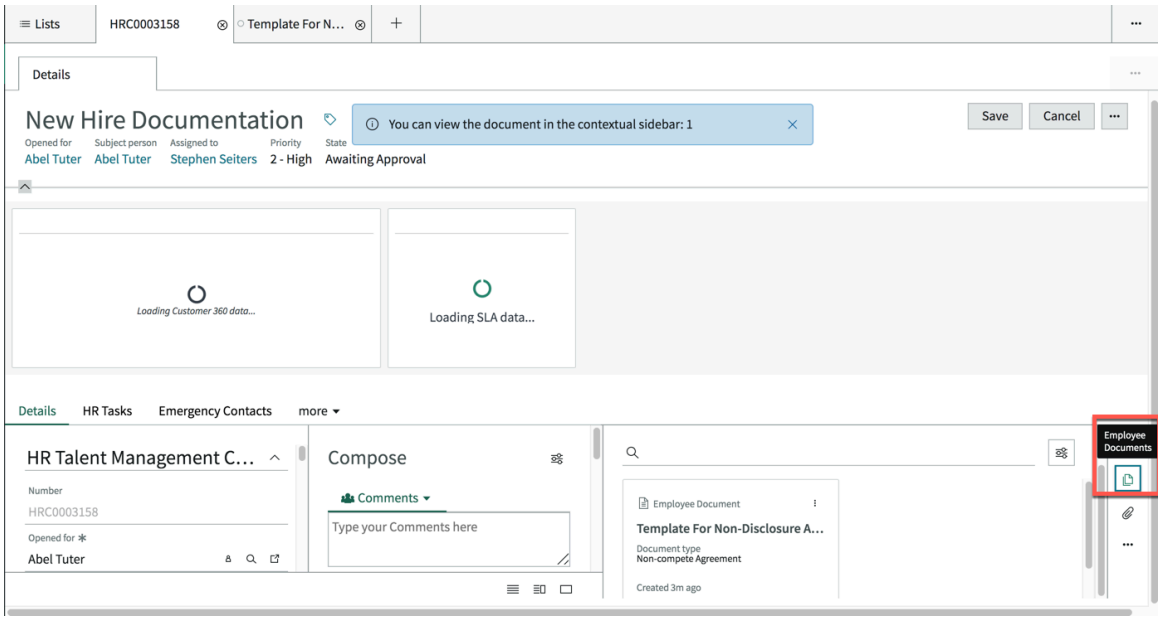
Ergebnisse

- Die Mitarbeiterdokumente werden vom HR-Fall zum Repository der Mitarbeiterdokumente verschoben.
- Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste aller Mitarbeiterdokumente in der Spalte „Listen“ auf **Mitarbeiterdokumente**.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die verschobenen Anhänge werden im kontextbezogenen Seitenbereich unter dem Symbol „Mitarbeiterdokumente” im Fall angezeigt.



ML-Lösungen (Maschinelles Lernen) für HR Service Delivery Agent Workspace

Verwenden Sie ML-Lösungen, um den richtigen HR-Service und die richtige Zuweisungsgruppe für Fälle in HR Service Delivery Agent Workspace automatisch zu bestimmen.

Automatische Bestimmung des HR-Services in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Der HR-Service für einen Fall in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich lässt sich automatisch bestimmen. Ermöglichen Sie es einem HR-Mitarbeiter, den Fall an den entsprechenden HR-Service zu übertragen, anstatt viel Zeit damit verbringen zu müssen, Fälle manuell für die entsprechenden HR-Services zu selektieren.

Wichtig:
Diese Funktion ist mit den HR Professional- und HR Enterprise-Paketen verfügbar, wenn Sie die Anwendungen 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich und Predictive Intelligence aktivieren. Wenn Sie diese Funktion nicht verwenden möchten, deaktivieren Sie die Systemeigenschaft `sn_hr_core.case_auto_categorization`.

Nachdem Sie den Fall erstellt haben, bestimmt die Lösungsdefinition der HR-Fallklassifizierung automatisch den HR-Service auf Grundlage der Kurzbeschreibung des Falls. Der entsprechende HR-Service für den Fall wird in einem Banner angezeigt.

Wichtig:
Das Banner wird in folgenden Fällen nicht angezeigt:

- Wenn Sie den Fall unter dem richtigen HR-Service registriert haben
- Wenn Sie den Fall manuell oder automatisch übertragen haben
- Wenn der Fall nicht den Status „Bereit“ oder „Entwurf“ aufweist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisches Training des Vorhersagemodells

Die Lösungsdefinition der HR-Fallklassifizierung wird konfiguriert, und das Vorhersagemodell wird nur dann automatisch trainiert, wenn alle folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Workspace“ [com.sn_hr_agent_workspace] ist installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) wurde installiert.
- Es gibt 10.000 HR-Fallstudien-Datensätze, die den in der Lösungsdefinition festgelegten Filtern entsprechen.
- Die Systemeigenschaft *`glide.platform_ml.auto_training.enabled`* ist auf „True“ festgelegt.

Hinweis:
Die automatische Schulung findet nicht statt, wenn eine der vorherigen Bedingungen nicht erfüllt ist. Folgen Sie in diesem Fall den Anweisungen unter HR-Vorhersagemodell manuell trainieren. Navigieren Sie zum Modul **HR-KI-Konfiguration**, öffnen Sie den Datensatz der HR-Fallklassifizierung, und ordnen Sie die konfigurierte Lösungsdefinition manuell zu.

Automatische Bestimmung der Zuweisungsgruppe in HR Service Delivery Agent Workspace

Sie können die Zuweisungsgruppe in HR Service Delivery Agent Workspace automatisch bestimmen. Ermöglichen Sie HR-Mitarbeitern, den Fall an die richtige Zuweisungsgruppe zu übertragen, anstatt viel Zeit damit zu verbringen, Gruppen für HR-Fälle manuell zu identifizieren.

Wichtig:
Diese Funktion ist mit den HR Professional- und HR Enterprise-Paketen verfügbar, wenn Sie die Anwendungen 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich und Predictive Intelligence aktivieren. Wenn Sie diese Funktion nicht verwenden möchten, deaktivieren Sie die Systemeigenschaft *`sn_hr_core.case_auto_assignment`*.

Nachdem Sie einen Fall erstellt haben, bestimmt die Lösungsdefinition „Automatische Zuweisungsgruppe für HR-Fälle“ automatisch die Zuweisungsgruppe für einen Fall anhand von Kurzbeschreibung, Beschreibung, „Geöffnet für“-Titel, „Geöffnet für“-Standortname und HR-Service des Falls. Die entsprechende Zuweisungsgruppe für den Fall wird in einem Banner angezeigt.

Wichtig:
Das Banner wird in folgenden Fällen nicht angezeigt:

- Sie haben den Fall manuell einer Zuweisungsgruppe zugewiesen.
- Die Zuweisungsgruppe wurde für den Fall nicht identifiziert.
- Der Fall weist nicht den Status „Bereit“ oder „Entwurf“ auf.

Automatisches Training des Vorhersagemodells

Standardmäßig ist die Lösungsdefinition der automatischen Zuweisungsgruppe für HR-Fälle konfiguriert, und das Vorhersagemodell wird automatisch trainiert, wenn alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Workspace“ [com.sn_hr_agent_workspace] ist installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) wurde installiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Es gibt 10.000 HR-Fallstudien-Datensätze, die den in der Lösungsdefinition festgelegten Filtern entsprechen.
- Die Systemeigenschaft *glide.platform_ml.auto_training.enabled* ist auf „True“ festgelegt.

Hinweis:
Die automatische Schulung findet nicht statt, wenn eine der vorherigen Bedingungen nicht erfüllt ist. Folgen Sie in diesem Fall den Anweisungen unter HR-Vorhersagemodell manuell trainieren . Navigieren Sie zum Modul **HR-KI-Konfiguration**, öffnen Sie den Datensatz der Fallzuweisungsgruppe, und ordnen Sie die konfigurierte Lösungsdefinition manuell zu.

Ähnliche geschlossene Fälle im HR Service Delivery Agent Workspace

Helfen Sie einem HR-Mitarbeiter, den aktuellen Fall zu lösen, indem Sie ähnliche geschlossene Fälle anzeigen.

Wichtig:
Diese Funktion ist mit den HR Professional- und HR Enterprise-Paketen verfügbar, wenn Sie die Anwendungen 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich und Predictive Intelligence aktivieren.

Ähnliche geschlossene HR-Fälle

Wenn die ähnlichen geschlossenen HR-Fälle (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) konfiguriert sind und das Vorhersagemodell trainiert wird:

- Ähnliche geschlossene Fälle werden unter **Ähnliche geschlossene HR-Fälle** im Abschnitt „Zugehörige Suchergebnisse“ angezeigt. Wenn es drei oder mehr ähnliche geschlossene HR-Fälle gibt, deren Kompetenzzentrum dem aktuellen Fall entspricht, wird der Fall mit der höchsten Konfidenz als empfohlener HR-Fall angezeigt.
- Wenn kein empfohlener HR-Fall vorhanden ist, wird der Wissensartikel, der an mehr als drei ähnliche geschlossene Fälle angehängt ist, als empfohlener Artikel angezeigt. Der empfohlene Artikel kann an den aktuellen HR-Fall angehängt werden.

Automatisches Training des Vorhersagemodells

Die ähnlichen geschlossenen HR-Fälle (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) ist konfiguriert und das Vorhersagemodell wird automatisch trainiert, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Workspace“ [com.sn_hr_agent_workspace] ist installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) wurde installiert.
- Die Systemeigenschaft *glide.platform_ml.auto_training.enabled* ist auf „True“ festgelegt.

Deep-Link-Funktion in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwenden

Deep-Links sind eine Möglichkeit, von außerhalb von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereichauf Informationen zuzugreifen.

Verwenden Sie Deep-Links, um auf Informationen zuzugreifen, die in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich nicht ohne weiteres verfügbar sind. Verwenden Sie Deep-Links beispielsweise zum Zugriff auf eine häufig verwendete Drittanbieteranwendung.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Deep-Links finden Sie unter Link-Generator für 'HR-Servicebereitstellung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Signatur in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Wenn Sie einen HR-Fall oder eine HR-Aufgabe bearbeiten, können Sie Dokumente, die Unterschriften erfordern, mit der E-Signatur unterzeichnen.

Wenn Mitarbeiter einen Fall erstellen, bei dem ein Arbeitsbestätigungsschreiben angefordert wird, können Sie:

- Zeigen Sie eine Vorschau des Dokuments an.
- Zum Unterzeichnen die E-Signatur verwenden.
- Das Dokument generieren.

Durch die Vorschau eines Dokuments können Sie sicherstellen, dass Sie das richtige Dokument unterschreiben. Dieser Schritt ist hilfreich, wenn Sie mehrere Arbeitsbestätigungsschreiben haben.

Die E-Signatur stellt mehrere Methoden zum Signieren bereit. Sie können wählen, ob Sie Ihren Namen eintippen oder Ihre Unterschrift mit der Maus zeichnen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Dokument in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich signieren und generieren.

Optional können Sie festlegen, dass ein Benutzer ein Bestätigungsfeld aktivieren muss, um die Signatur zu akzeptieren.

Beim Generieren des Dokuments wird die Dokumentvorlage mit Ihrer Signatur kombiniert, und es wird ein Anhang zum Fall erstellt. Wenn Sie Employee Document Managementverwenden, können Sie den Anhang zum Speichern in Ihr Dokument-Repository verschieben.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter E-Signatur-Vorlage konfigurieren .

Dokument in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich signieren und generieren

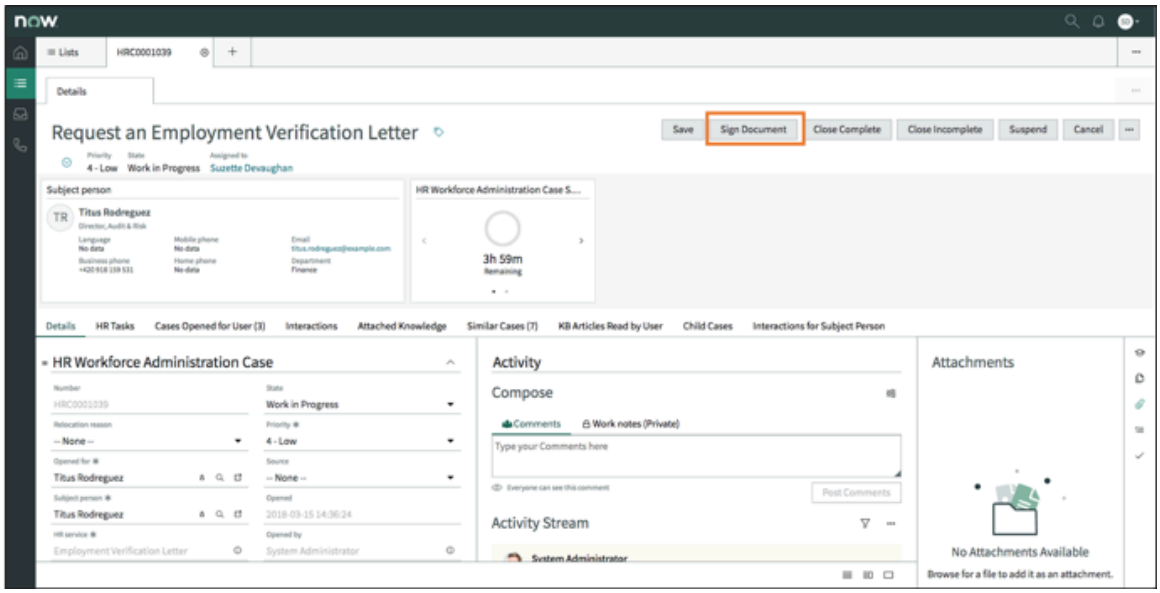
Je nach Fall oder Situation können Sie ein Dokument elektronisch signieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

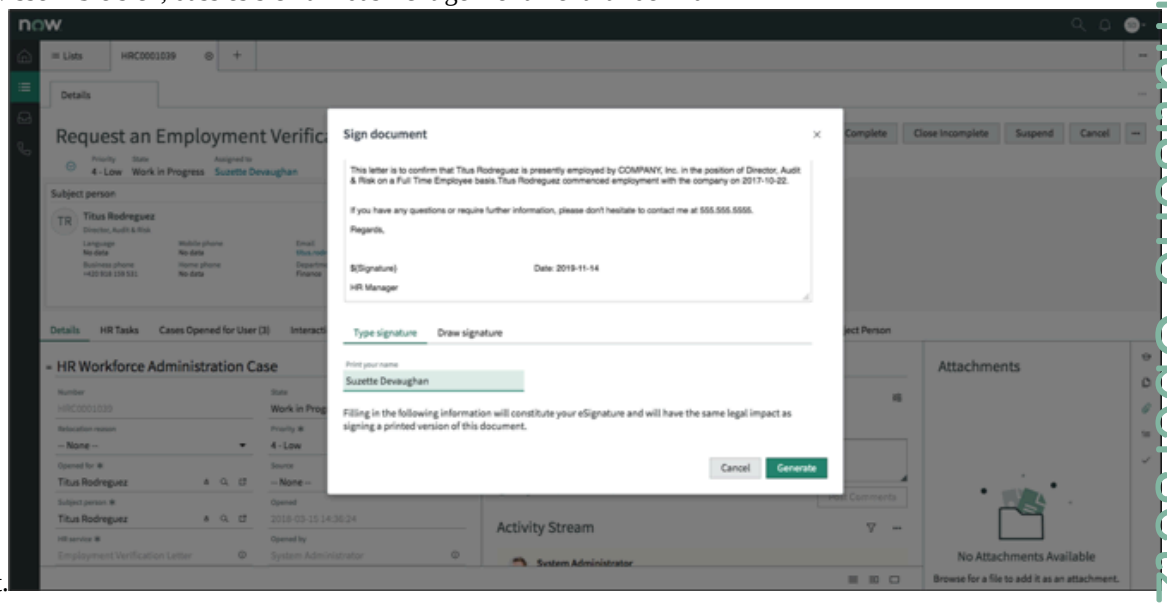
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Suchen und öffnen Sie einen HR-Fall.
   Stellen Sie sicher, dass der Status des Falls **In Bearbeitung** lautet.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Dokument unterschreiben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



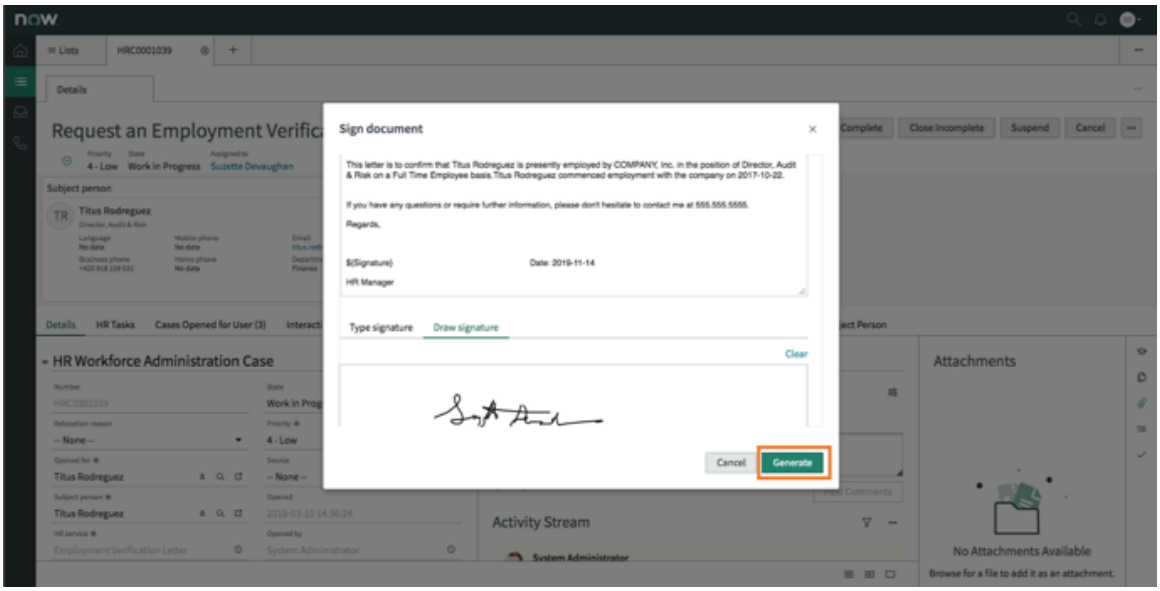
4. Zeigen Sie eine Vorschau des Dokuments an.
   Vergewissern Sie sich, dass es sich um das richtige Dokument für den Fall handelt.



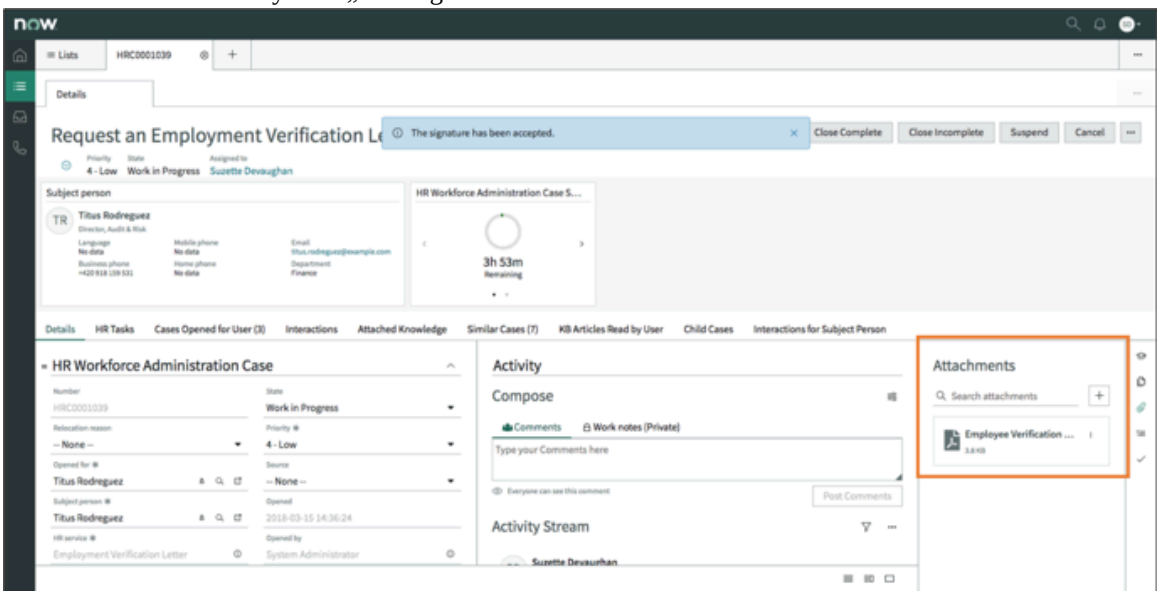
5. Zum Signieren des Dokuments stehen Ihnen zwei Möglichkeiten zur Verfügung.
   a. Wählen Sie **Signatur eingeben** aus, um Ihre Signatur einzugeben.
   b. Oder wechseln Sie zur Registerkarte **Signatur zeichnen**, um Ihre Signatur mit der Maus zu zeichnen.
6. Klicken Sie auf „Generieren”, um Ihre Signatur an das Dokument anzuhängen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Klicken Sie auf das Symbol „Anhang”.



Das Dokument wird im kontextbezogenen Seitenbereich in den Abschnitt „Anhänge“ verschoben. Wenn Ihr Unternehmen Employee Document Management (EDM) verwendet, können Sie das Dokument in das EDM-Repository verschieben. Weitere Informationen zu EDM finden Sie unter Mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich Mitarbeiterdokumente erstellen oder hochladen.

Chat in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwenden

Mithilfe von Agent Chat für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich können Sie Fragen stellen und erhalten Informationen über das Live-Gespräch mit einem HR-Mitarbeiter oder per Chat mit einem Virtual Agent.

Aktivierung

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin „Agent Chat” [com.glide.interaction.awa] aktiviert wurde, bevor Sie diese Funktion verwenden. Weitere Informationen zum Einrichten eines Chats finden Sie unter Mitarbeiterbereich-Chat.

HR-Gruppen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sicher, dass Ihre HR-Mitarbeiter Teil einer HR-Gruppe oder -Untergruppe sind. Das Vorhandensein von Untergruppen trägt dazu bei, sicherzustellen, dass HR-Mitarbeiter mit den richtigen Kompetenzen und Wissen zusammenarbeiten, wenn ein Mitarbeiter einen Chat initiiert.

Beispiel: Ein Mitarbeiter initiiert einen Chat, in dem er Informationen zu den Leistungen Ihres Unternehmens anfordert. Wenn Sie eine Vorteilsuntergruppe mit Service Desk-Mitarbeitern haben, die auf die Leistungen Ihres Unternehmens spezialisiert sind, wird sichergestellt, dass der Chat des Mitarbeiters an die richtigen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet wird.

Weitere Informationen zu HR-Gruppen finden Sie unter HR-Gruppen verwalten.

Interaktionsdatensätze

Agent Chat erstellt automatisch Interaktionsdatensätze. Wenn ein Mitarbeiter einen Chat mit einem HR-Mitarbeiter initiiert, wird automatisch ein Interaktionsfall erstellt.

Schnellaktionen

Mit Schnellaktionen können Sie:

- Einen HR-Fall erstellen.
- Geeignete Antwortvorlagen anzeigen.
- Chats an einen anderen HR-Mitarbeiter übertragen.
- Chats an eine andere Warteschlange übertragen.

Virtual Agent

Ein automatisierter Chat verbessert die Mitarbeiter-Experience, da Anfragen sofort bearbeitet werden. Der Benutzer kann zu jedem Zeitpunkt während eines virtuellen Chats ein persönliches Gespräch mit einem HR-Mitarbeiter anfordern.

Ausführliche Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent für 'HR-Servicebereitstellung.

In 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich vom Posteingang des HR-Mitarbeiters aus arbeiten

Verwenden Sie den Posteingang des HR-Mitarbeiters zur Verwaltung Ihrer eingehenden Arbeit, z. B. Chats, HR-Fälle und Interaktionen.

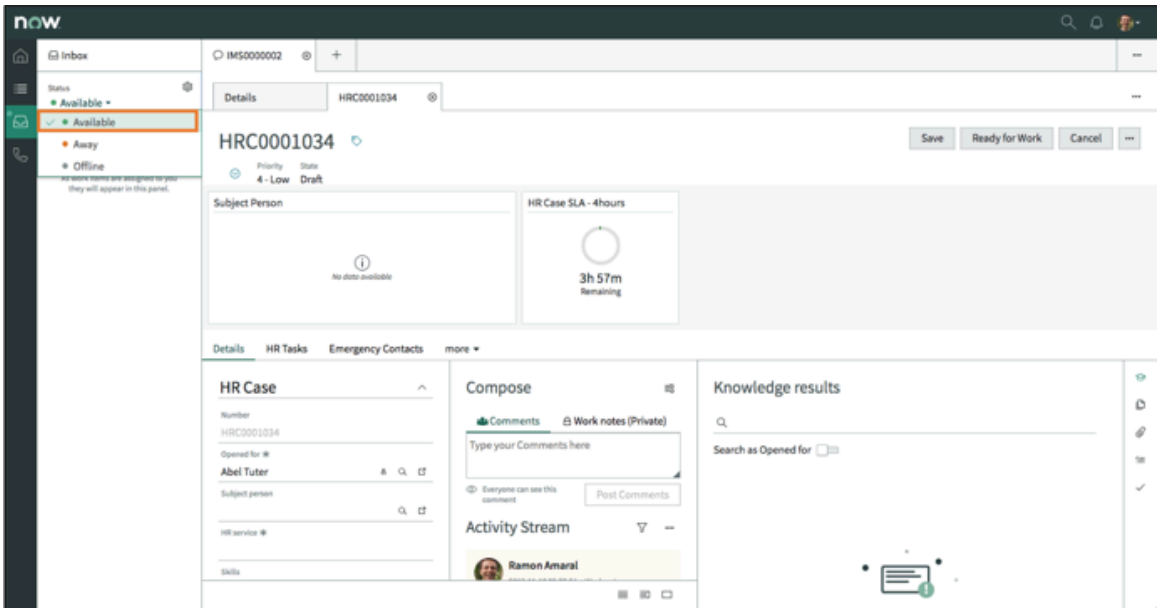
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

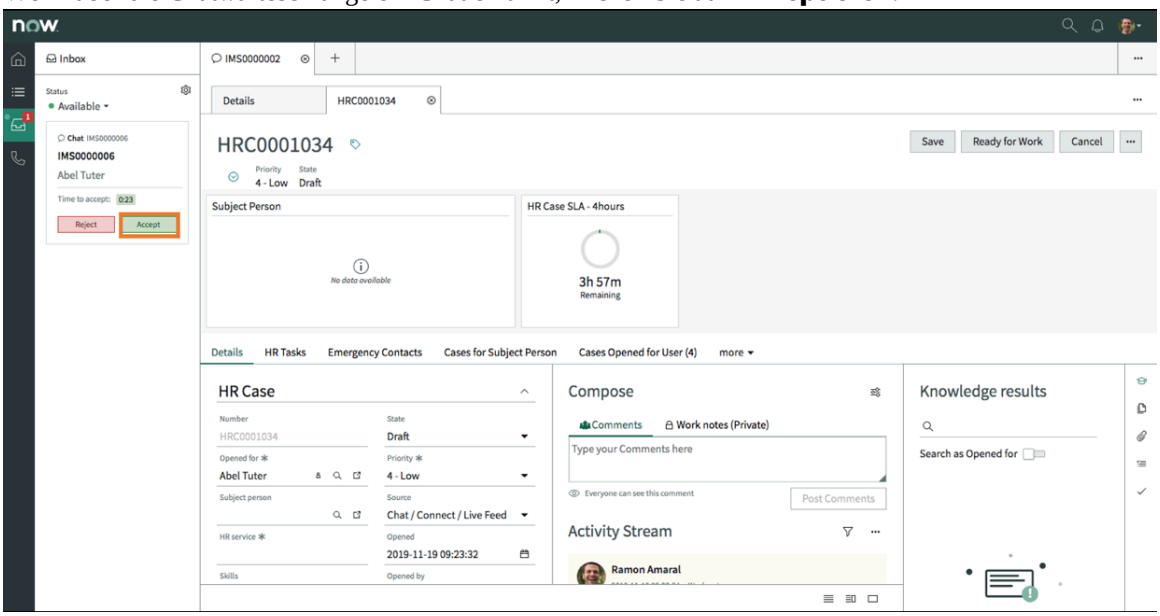
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Klicken Sie auf das  Symbol „Posteingang”.
3. Wählen Sie unter **Status** die Option **Verfügbar** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wenn über die Chatwarteschlange ein Chat eintrifft, klicken Sie auf **Akzeptieren**.

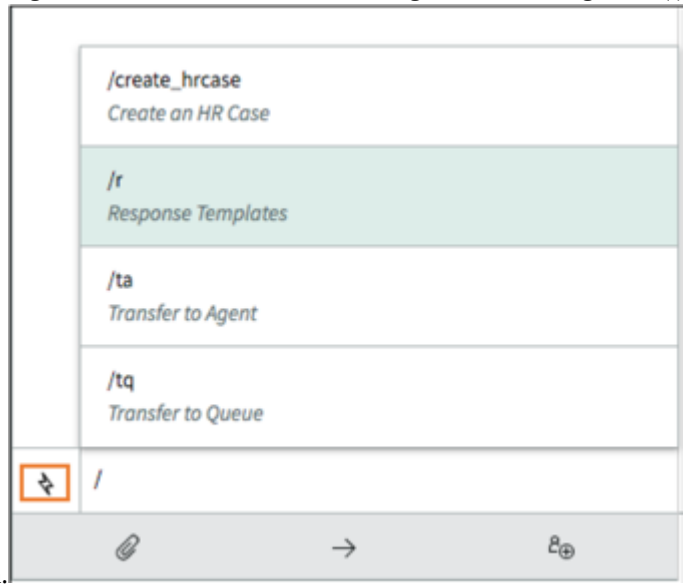


5. Über den aktiven Chatbereich können Sie mit dem Chatten beginnen.

6. Klicken Sie auf das Symbol „Schnellaktion”.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Oder geben Sie im Chatbereich einen umgekehrten Schrägstrich (/) ein.



7. Wählen Sie eine Schnellaktion aus, um schnell einen HR-Fall zu erstellen, zugehörige Antwortvorlagen anzuzeigen oder den Chat an einen anderen HR-Mitarbeiter bzw. eine andere Warteschlange zu übertragen.

SMS-Konversationen in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Mit der Conversational SMS Service Channel-App, die im ServiceNow Store verfügbar ist, können HR-Mitarbeiter Support für lange SMS-Konversationen über 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich bieten. Anfordernde Personen können HR-Support-Gespräche über SMS initiieren.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

SMS-Support-Gespräche

SMS-Support-Gespräche können lang sein. Deshalb müssen 'HR-Servicebereitstellung Workspace-Mitarbeiter laufende Konversationen im HR-SMS-Servicekanal nachverfolgen können. 'HR-Servicebereitstellung Workspace-Mitarbeiter können SMS-Konversationen initiieren oder fortsetzen und auch SMS-Arbeitselemente aus dem 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich-Posteingang annehmen.

Bei SMS-Support-Gesprächen wird im Arbeitsbereich Chat-Fenster, wenn der Interaktionstyp **Messaging**lautet, der Interaktionsuntertyp **SMS** als **Aktive SMS** angezeigt.

Ausführliche Informationen zu -SMS-Support-Konversationen, zugehörigen Servicekanälen, von anfordernden Personen und von Service Desk-Mitarbeitern initiierten SMS-Konversationen finden Sie unter Konversations-SMS-Servicekanäle .

SMS-Support-Gespräche für 'HR-Servicebereitstellung-Mitarbeiter

HR-Mitarbeiter können auf neue SMS-Messaging-Interaktionen sowie auf laufende SMS-Messaging-Gespräche zugreifen. Mitarbeiter können von einer laufenden Messaging-Interaktion, z. B. einem Chat, zu einer neuen SMS-Messaging-Interaktion wechseln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterte Arbeitszuweisung HR-Mitarbeiter und -Manager können eine SMS-Messaging-Konversation beenden. HR-Mitarbeiter mit der Rolle awa_agent können eine ihnen zugewiesene aktive SMS-Messaging-Konversation über die Aktionsschaltfläche **Konversation beenden** beenden. Benutzer mit der Rolle awa_manager können die Konversation beenden, auch wenn sie ihnen in der Interaktion nicht zugewiesen ist. Wenn ein Mitarbeiter die Konversation beendet, wird eine Bestätigung zum Schließen der Interaktion angezeigt.

HR-AWA-Mitarbeiter und -Manager können von einer laufenden Messaging-Interaktion zu einer neuen Messaging-Konversation wechseln. Durch den Wechsel zu einer neuen Messaging-Interaktion wird die ursprüngliche Messaging-Interaktion nicht geschlossen, sondern ermöglicht Mitarbeitern die Durchführung mehrerer Messaging-Konversationen. AWA-Mitarbeiter können auf laufende Messaging-Konversationen zugreifen, wenn die HR-AWA-Mitarbeiter und -Manager Zugriff auf laufende Messaging-Konversationen haben und benachrichtigt werden, wenn eine neue Nachricht zu langen zugewiesenen Interaktionen vorliegt. Wenn eine laufende Messaging-Konversation eine neue Nachricht enthält, die Aufmerksamkeit erfordert, wird nach dem Posteingangssymbol in 'HR-Servicebereitstellung Arbeitsbereich ein Symbol angezeigt. Eine neue Registerkarte trägt ein Zählerabzeichen, das die Anzahl der Messaging-Konversationen mit ungelesenen Nachrichten angibt. AWA-Mitarbeiter und -Manager können Karten für Messaging-Konversationen anzeigen.

HR-AWA-Mitarbeiter und -Manager können eine Liste aller **In Bearbeitung** oder **Angehaltener Messaging-Arbeitselemente**, die anderen Mitarbeitern zugewiesen sind, anzeigen. Die Liste enthält den Servicekanal, die Interaktionsnummer und das Datum der letzten Aktualisierung. Mitarbeiter können auf das Listenelement klicken, um es auf einer Arbeitsbereich-Registerkarte zu öffnen. Mitarbeiter können eine Messaging-Interaktion auf einer untergeordneten Registerkarte öffnen und, wenn die Interaktion aktiv ist, den Chatbereich im Interaktionsdatensatz anzeigen. Mitarbeiter können Nachrichten im Chatbereich eingeben, um eine SMS-Konversation mit einem Mitarbeiter zu führen.

Schnellaktionen für Mitarbeiter

Greifen Sie auf vorhandene chatbasierte Schnellaktionen für SMS-Nachrichten zu. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat .

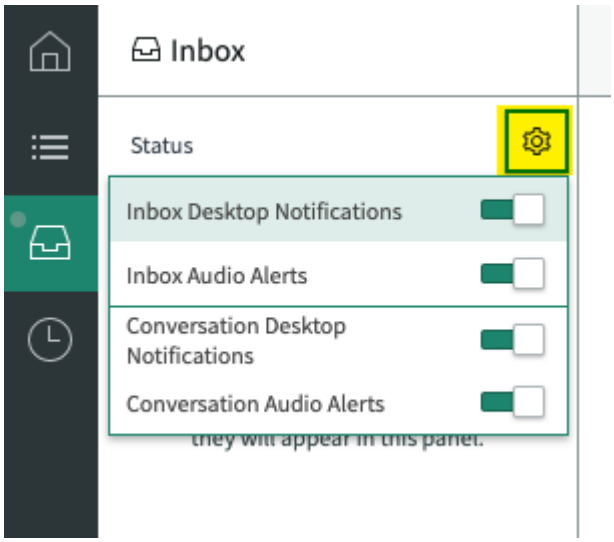
Desktopbenachrichtigungen für Konversationen

HR-Mitarbeiter können Einstellungen für den Empfang von Desktopbenachrichtigungen für Konversationen, Audiowarnungen und Google Chrome-Browser-Toasts festlegen. Audiowarnungen und Desktopbenachrichtigungen treten auf, wenn Service Desk-Mitarbeiter sich für den Empfang von **Konversations-Audiowarnungen** und **Desktopbenachrichtigungen für Konversation** über die 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich-Posteingangseinstellungen entscheiden.

Nach der Aktivierung hören Mitarbeiter eine Audiowarnung, wenn eine neue Nachricht in einer Konversation auftritt, die derzeit auf einer Arbeitsbereich-Registerkarte geöffnet, aber nicht im Fokus ist. Audiowarnungen benachrichtigen auch, wenn eine lange Konversation einem Mitarbeiter zugewiesen, aber derzeit nicht auf einer Arbeitsbereich-Registerkarte geöffnet ist. Mitarbeiter entscheiden, ob sie diese Warnungen und Benachrichtigungen aktivieren möchten.

Verwenden Sie das Bearbeiten-Menü für den 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich-Posteingang, um Warnungen und Benachrichtigungen zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Mitarbeiter können Google Chrome Browser-Toasts empfangen, wenn die folgenden Kriterien erfüllt sind:

- Der Mitarbeiter hat sich dafür entschieden, **Desktopbenachrichtigungen für Konversation** zu erhalten.
- Der Mitarbeiter verwendet den Google Chrome-Browser.
- Die Arbeitsbereich-Browser-Registerkarte ist nicht im Fokus.
- Eine neue Nachricht in einer vorhandenen Konversation, die dem Mitarbeiter zugewiesen ist, befindet sich an einer der folgenden Stellen:
  - Eine derzeit geöffnete Arbeitsbereich-Registerkarte.
  - Nicht in einer derzeit geöffneten Arbeitsbereich-Registerkarte, sondern in einer lang andauernden Konversation in einem fortlaufenden Abschnitt von Arbeitsbereich.

Vom Mitarbeiter initiierte SMS-Konversationen

Mitarbeiter können HR-Support-Gespräche über SMS initiieren. Mitarbeiter können erwarten, dass das System die Telefonnummer des Absenders automatisch dem Kanalbenutzerprofil zuordnet. Wenn eine SMS-Nachricht für ein nicht vorhandenes Kanalbenutzerprofil empfangen wird, wird vom System automatisch ein neues Kanalbenutzerprofil erstellt. Das System fragt das Feld **Mobiltelefon** im HR-Profil des Mitarbeiters nach einer Übereinstimmung ab. Wenn eine Übereinstimmung gefunden wird, ordnet das System den Mitarbeiter dem neu erstellten Kanalbenutzerprofil zu. Wenn mehr als eine Übereinstimmung gefunden wird, wird keine Zuordnung im Kanalbenutzerprofil vorgenommen. Wenn keine Übereinstimmung gefunden wird, wird keine Zuordnung im Kanalbenutzerprofil vorgenommen.

Wenn ein Mitarbeiter einer SMS-Messaging-Interaktion eine Telefonnummer hinzufügt oder eine Telefonnummer in der Interaktion aktualisiert, wird das Feld „Nummer“ in der Interaktion von null auf den Namen des Mitarbeiters aktualisiert. Das HR-Profil für diesen Mitarbeiter ist der Telefonnummer zugeordnet. Es kann immer nur ein aktives Kanalbenutzerprofil für eine bestimmte Telefonnummer vorhanden sein.

'HR-Servicebereitstellung Conversational SMS Service Channel einrichten

Konfigurieren Sie die Store-App Conversational SMS Service Channel für 'HR-Servicebereitstellung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

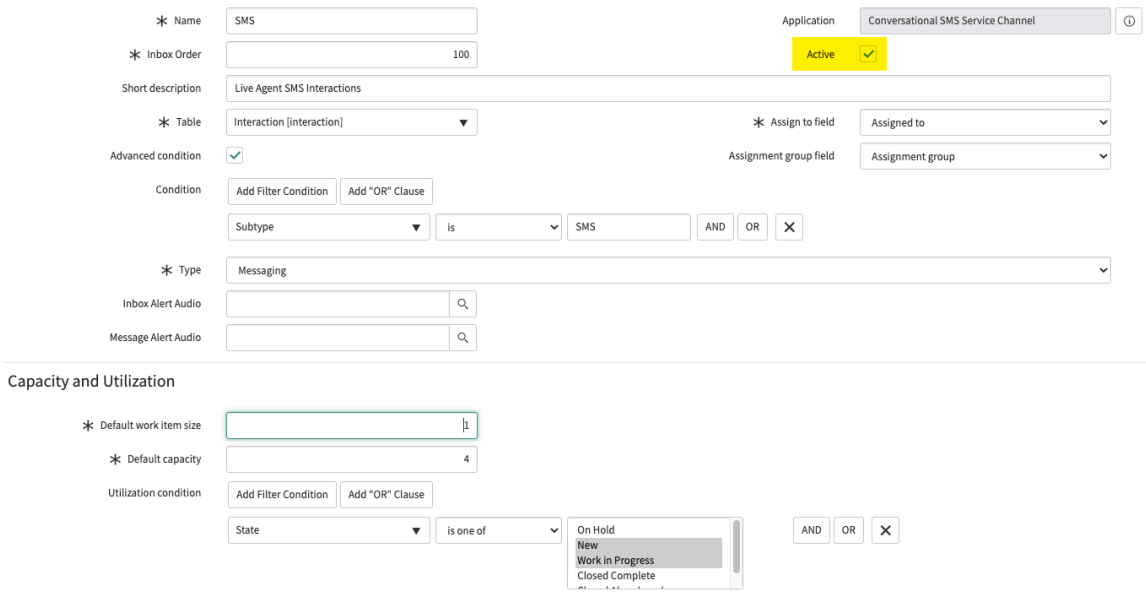
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das 'HR-Servicebereitstellung-Basissystem enthält die **HR-SMS**-Servicekanal-Warteschlange mit der Standardzuweisungsgruppe **HR-SMS-Supportgruppe**. Die **Mitarbeiter-Zuweisungsregel** basiert standardmäßig auf der Kapazität. Konfigurieren Sie für 'HR-Servicebereitstellung den SMS-Servicekanal für die HR-SMS-Warteschlange.

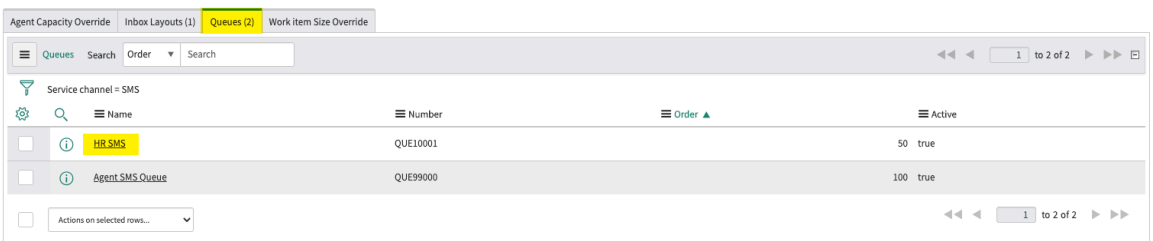
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**.
2. Klicken Sie auf den Servicekanal **SMS**.
3. Aktivieren Sie im SMS-Formular des Servicekanals das Kontrollkästchen **Aktiv**, um den Servicekanal zu aktivieren.

   Hinweis:
   Standardmäßig ist der Großteil des Formulars für Sie ausgefüllt. Die Felder **Kapazität und Auslastung** sind für die **Standardgröße eines Arbeitselements** auf 1 und für die **Standardkapazität** auf 4 festgelegt. Sie können diese und weitere Formularwerte ändern.

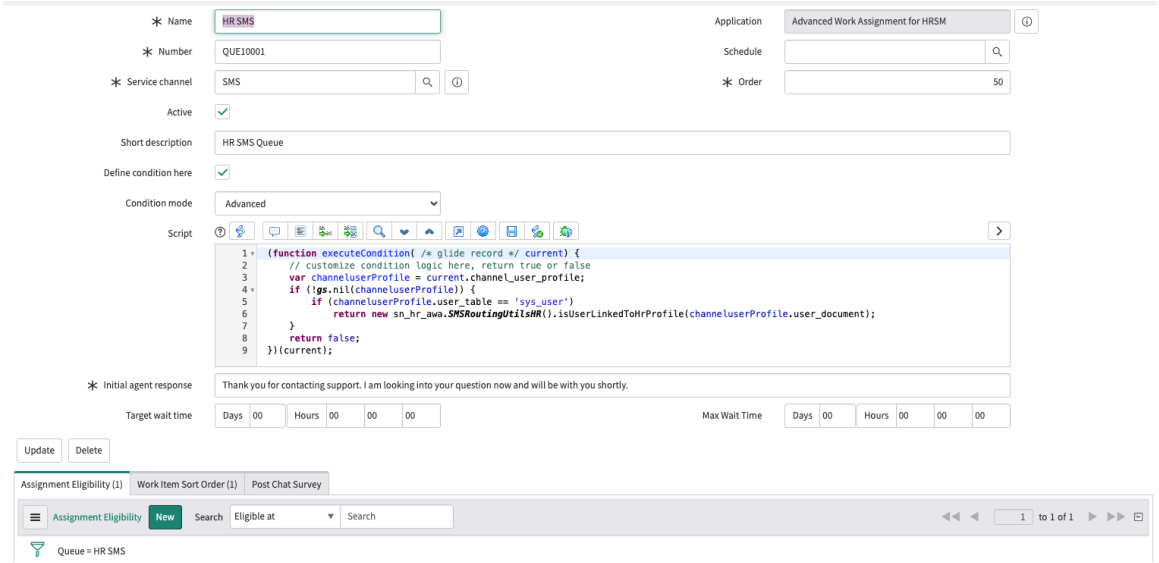


4. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Warteschlangen“, um die HR-SMS-Warteschlange anzuzeigen und zu konfigurieren.



5. Zeigen Sie die Standardkonfigurationen im Formular „Warteschlangen-HR-SMS“ an, und stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Aktiv** aktiviert ist.
6. Ändern Sie die Werte nach Bedarf.

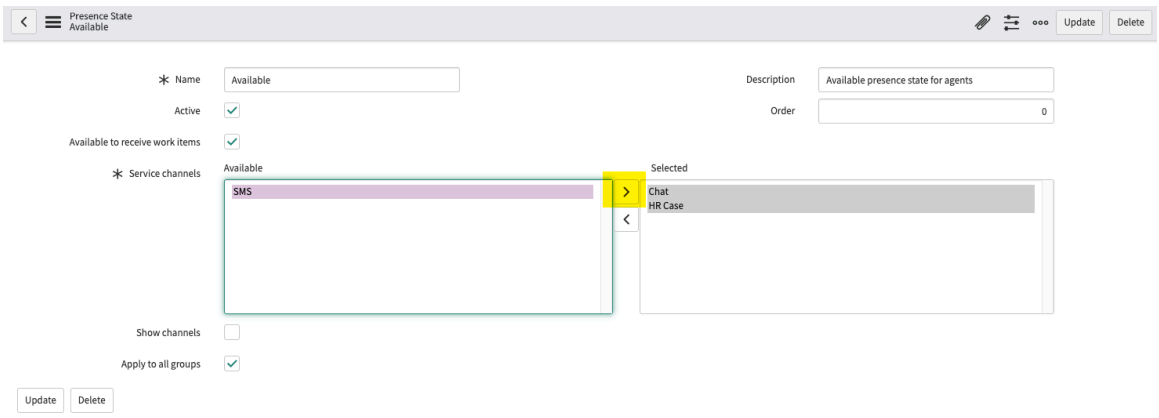
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Klicken Sie auf eine der zugehörigen Listen, um die konfigurierten Standardwerte anzuzeigen oder zu ändern.

> **Hinweis:**
> Beachten Sie, dass die zugehörige Liste „Zuweisungsberechtigung“ standardmäßig die **HR-SMS-Supportgruppe** ist. Weisen Sie dieser Gruppe manuell Benutzer hinzu, um Zuweisungen weiterzuleiten. Unter Einen Anwender zu einer Gruppe hinzufügen erfahren Sie, wie Sie dieser Gruppe Anwender hinzufügen können.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern.
9. Aktualisieren Sie die Erweiterte Arbeitszuweisung Anwesenheitsstatus, indem Sie zu navigieren **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**.
10. Klicken Sie in der Liste „Anwesenheitsstatus“ auf **Verfügbar**.
11. Wählen Sie im Formular „Anwesenheitsstatus # Verfügbar“ die Option **SMS** in der Spalte **Verfügbare Servicekanäle** aus, und verschieben Sie sie mit dem nach rechts zeigenden Pfeil in die Spalte **Ausgewählt**.



12. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

> **Hinweis:**
> Ausführliche Informationen zu Servicekanälen für Konversations-SMS und Setup-Anleitungen finden Sie unter Servicekanal für Konversations-SMS .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SMS-Nachricht aus einem Chat in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verfassen

Erstellen und senden Sie eine ausgehende SMS-Nachricht direkt aus einer Chatinteraktion an einen Empfänger. Greifen Sie auf Interaktionen zu, die Ihnen zugewiesen sind, um per SMS nachzufragen, wenn Sie weitere Details vom Mitarbeiter benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Interaktion ist eine Anforderung zur Unterstützung per Chat, Telefon oder persönlich. Interaktionsdatensätze werden automatisch erstellt, wenn Sie Agent Chat verwenden.
Die Option **SMS verfasse** ist nur für aktive Chatinteraktionen aktiviert. Weitere Informationen zu Interaktionen in 'HR-Servicebereitstellung finden Sie unter Interaktionen in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Wählen Sie das List HR-Falllistensymbol, und navigieren Sie zu **Interaktionen** > **Mir zugewiesen**.
3. Wählen Sie eine aktive Chatinteraktion aus, für die Sie dem Empfänger per SMS antworten möchten.
4. Klicken Sie im Modal „Chatinteraktion“ im ... auf das Symbol „Weitere Optionen“, und wählen Sie **SMS verfassen** aus, um eine SMS-Konversation mit dem Empfänger zu initiieren.
   Das modale Fenster **Per SMS senden** wird mit den Feldern **Senden von** und **Senden an** geöffnet.
5. Verwenden Sie das Dropdown-Feld **Senden an**, um den SMS-Empfänger auszuwählen.
   Sie können eine automatisch ausgefüllte Telefonnummer auswählen oder **Andere** wählen, um die Telefonnummer manuell in das Feld **Andere Nummer** einzugeben. Automatisch ausgefüllte Telefonnummern werden basierend auf den folgenden Kriterien angezeigt:

   Das Feld **Geöffnet für** wird in der Interaktion mit der Telefonnummer ausgefüllt.

   Die im HR-Profildatensatz angegebenen Telefonnummern. Die Bezeichnung für jede Telefonnummer im modalen Fenster **Per SMS senden** stimmt mit der Bezeichnung für das Feld **Telefonnummer** im HR-Profildatensatz überein.

   Wenn eine manuell hinzugefügte Telefonnummer keinem vorhandenen Benutzerprofileintrag des aktiven Kanals zugeordnet ist, wird der Datensatz automatisch erstellt, wenn Sie die SMS-Nachricht senden.

   Hinweis:
   Wenn eine Interaktion mit der Telefonnummer p1 erstellt wird, die keinem vorhandenen HR-Profil zugeordnet ist, wird ein Kanalbenutzerprofil als Gast erstellt. Wenn der Benutzer ein HR-Profil HRP1 mit einer Telefonnummer p1 aktualisiert, wird der Benutzer als HRP1 behandelt.

6. Verfassen Sie die SMS-Nachricht, fügen Sie bei Bedarf einen Anhang hinzu, und senden Sie sie an den Mitarbeiter.
   Sie können auch das Schnellaktionssymbol auswählen oder einen Schrägstrich (/) im Chatbereich eingeben, um Schnellaktionen für SMS-Nachrichten zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie erhalten eine Bestätigung, wenn die SMS-Nachricht gesendet wird. Klicken Sie auf die Bestätigung, um bei Bedarf die Interaktionsdetails anzuzeigen.

Hinweis:
Ausführliche Informationen zum Initiieren von SMS-Konversationen in Mitarbeiterbereichfinden Sie unter Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte SMS-Konversation . Weitere Informationen zum Verwenden von Mitarbeiterbereich mit 'HR-Servicebereitstellung finden Sie unter Verwenden von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

Interaktionen in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwenden

Erstellen Sie mithilfe von Interaktionsdatensätzen einen HR-Fall oder beziehen Sie sich auf Mitarbeiterinformationen, um basierend auf verschiedenen Arten der Mitarbeiterkommunikation zu entscheiden, ob ein Fall oder eine Anforderung erstellt werden soll.

Eine Interaktion ist eine Anforderung zur Unterstützung per Chat, Telefon oder persönlich. Sie können Interaktionen nach Kompetenz, Gruppe oder direkt an einen HR-Mitarbeiter weiterleiten.

Sie können auch eine Interaktion für einfache Anforderungen erstellen, bei denen Sie entscheiden, dass Sie keinen HR-Fall oder damit verbundene Aufgaben erzeugen möchten.

Interaktionsdatensätze werden automatisch erstellt, wenn Sie Agent Chat verwenden.

Hinweis:
Agent Assist ist für Interaktionen verfügbar.

Weitere Informationen zu Interaktionen finden Sie unter Interaktionsdatensätze im Mitarbeiterbereich .

Interaktionen in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich erstellen

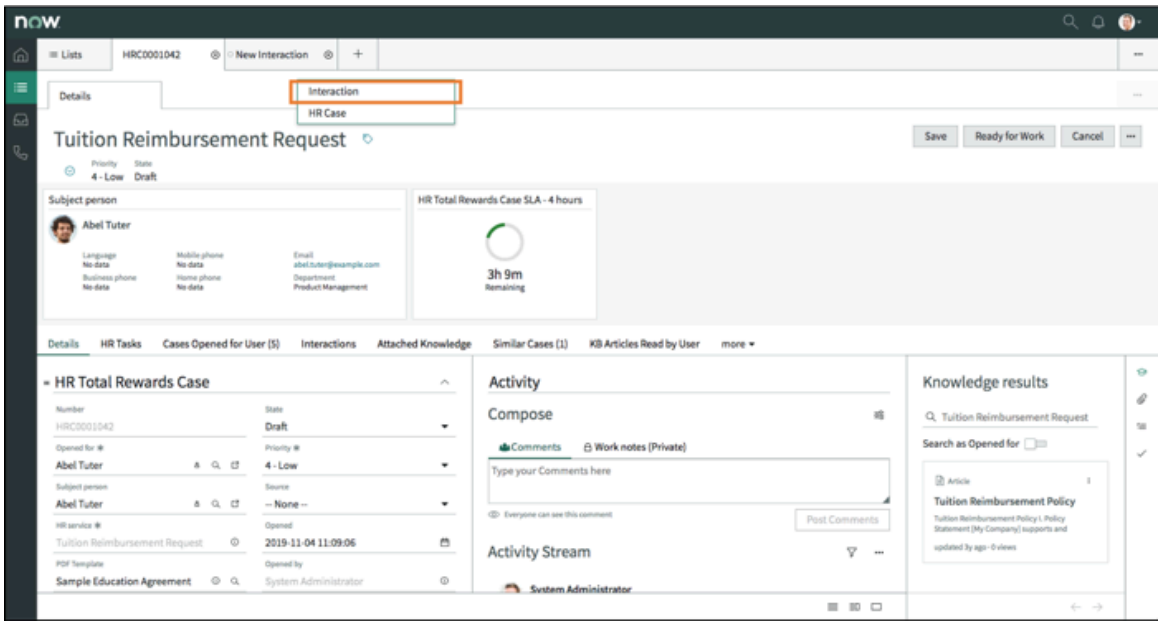
Interaktionsdatensätze können Sie im Formular 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

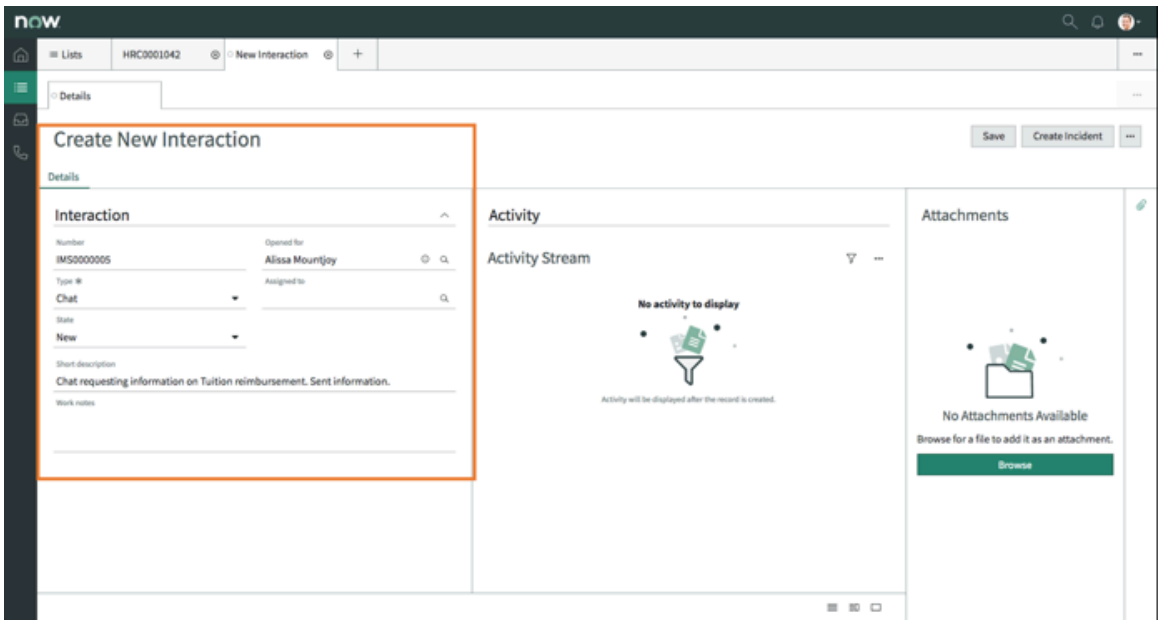
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Um eine Interaktion zu erstellen, klicken Sie auf das Symbol „Fall erstellen”.
3. Wählen Sie **Interaktion** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Geben Sie im Detailabschnitt Informationen zur Interaktion ein.



5. Füllen Sie die Felder aus.

Interaktionsfelder

Feld	Beschreibung
Details	Jedem Interaktionsdatensatz ist standardmäßig das Formular „Details“ zugeordnet, in dem anfängliche Interaktionsdatensatz-Informationen ausgewiesen werden.
Nummer	Die dem Interaktionsdatensatz zugewiesene Nummer.
Typ	Die Art der Kommunikation, die für den Interaktionsdatensatz verantwortlich ist. Die Werte sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

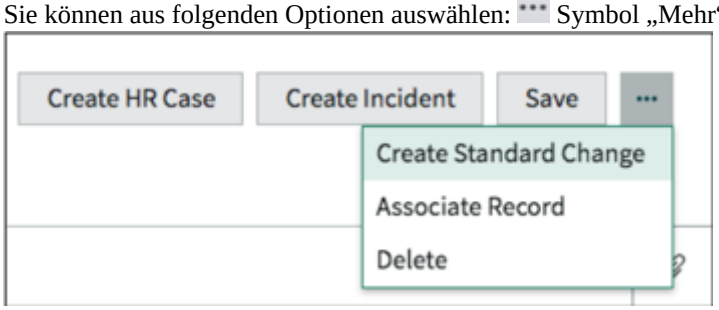
Feld	Beschreibung
	○ Keine ○ Chat
Status	Der Status des Interaktionsdatensatzes ○ Neu ○ In Bearbeitung ○ Abgeschlossen ○ Geschlossen eingestellt
Geöffnet für	Der Mitarbeiter, um den es bei der Interaktion geht
Zugewiesen an	Der für die Interaktion verantwortliche HR-Mitarbeiter
Kurzbeschreibung	Eine Kurzbeschreibung über die Interaktion
Arbeitsnotizen	Konkrete Informationen über die Interaktion, die anderen HR-Mitarbeitern helfen können. Arbeitsnotizen sind für die betreffende Person nicht sichtbar.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Registerkarten für Interaktionen

Registerkarte	Beschreibung
Verwandte Aufgaben	Alle Aufgaben, die aus der Interaktion geöffnet werden, z. B. ein neuer Incident oder ein neuer Fall
Aufgaben des Anwenders	Incidents im Zusammenhang mit der Interaktion
Interaktionen des Benutzers	Protokolliert alle Interaktionen, die mit jedem spezifischen Benutzer verbunden sind
Für „Geöffnet für“ geöffnete Fälle	Zeigt alle HR-Fälle im Zusammenhang mit der im Feld „Geöffnet für Person“ angegebenen Person an

7. Sie können aus folgenden Optionen auswählen: ••• Symbol „Mehr“.



8. Klicken Sie auf **HR-Fall erstellen**, um einen Fall basierend auf der Interaktion zu erstellen. **Incident erstellen** ist Teil der Demodaten und steht für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich nicht zur Verfügung.

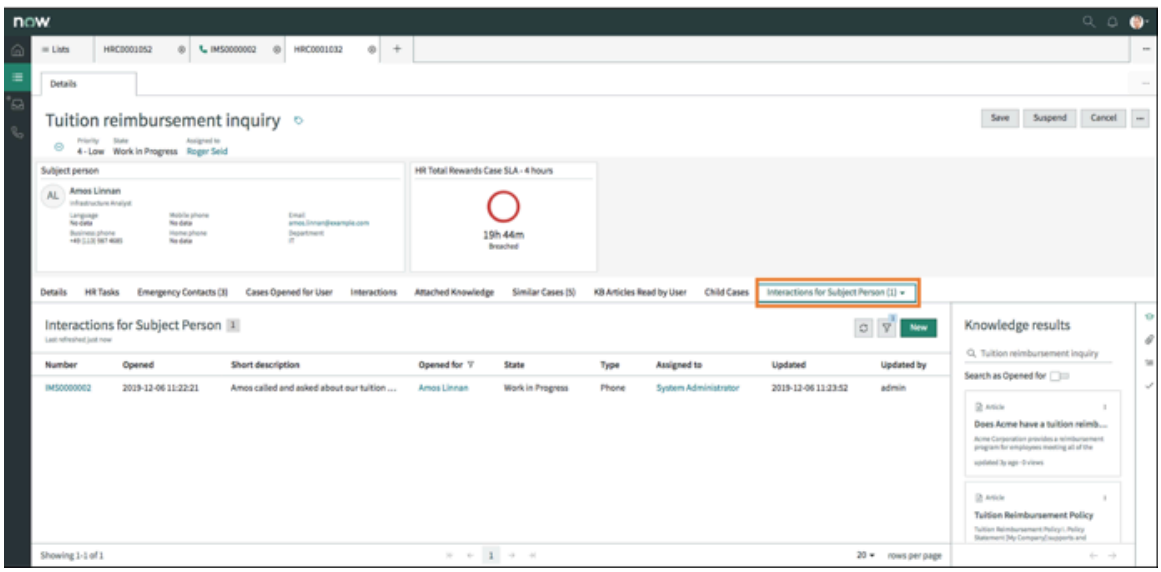
9. Klicken Sie auf das ••• Symbol „Mehr“, um zusätzliche Aktionen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Symboloptionen

Auswahl	Beschreibung
Standard-Change erstellen	Teil der Demodaten, steht für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich nicht zur Verfügung
Datensatz zuordnen	Dient dazu, eine Interaktion mit einem HR-Fall zu verknüpfen. Nach der Verknüpfung wird die Interaktion unter der Registerkarte **Interaktionen** für einen HR-Fall angezeigt. Wählen Sie **Aufgabe** unter **Datensatztyp** aus, und wählen Sie dann optional einen Aufgabendatensatz aus. Sie können auch einen Interaktionsdatensatz zuordnen, der einen Wissensartikel enthält. Wählen Sie unter **Datensatztyp** die Option **Wissen**, und wählen Sie dann einen Wissensartikel aus.
Löschen	Wählen Sie diese Option, um den Interaktionsdatensatz zu löschen.

10. Klicken Sie auf **Speichern**, um die Eingaben für die Interaktion zu speichern.
11. Wechseln Sie zum Anzeigen von Interaktionen auf der untergeordneten Registerkarte zur Registerkarte **Interaktionen für betroffene Person**.



Arbeitslebenszyklus-Event-Fälle in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Lebenszyklus-Event-Fälle verwalten Sie mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

Ein Lebenszyklus-Event-Fall ist ein HR-Fall, der von einem Lebenszyklus-Event erfüllt wird. Zum Beispiel wird der HR-Service für das Onboarding neuer Mitarbeiter durch das Lebenszyklus-Event „Onboarding neuer Mitarbeiter“ erfüllt.

Hinweis:
Dieser Abschnitt setzt voraus, dass Sie Enterprise Onboarding and Transitions aktiviert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Enterprise Onboarding and Transitions verstehen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklus-Event-Fälle mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich auflisten

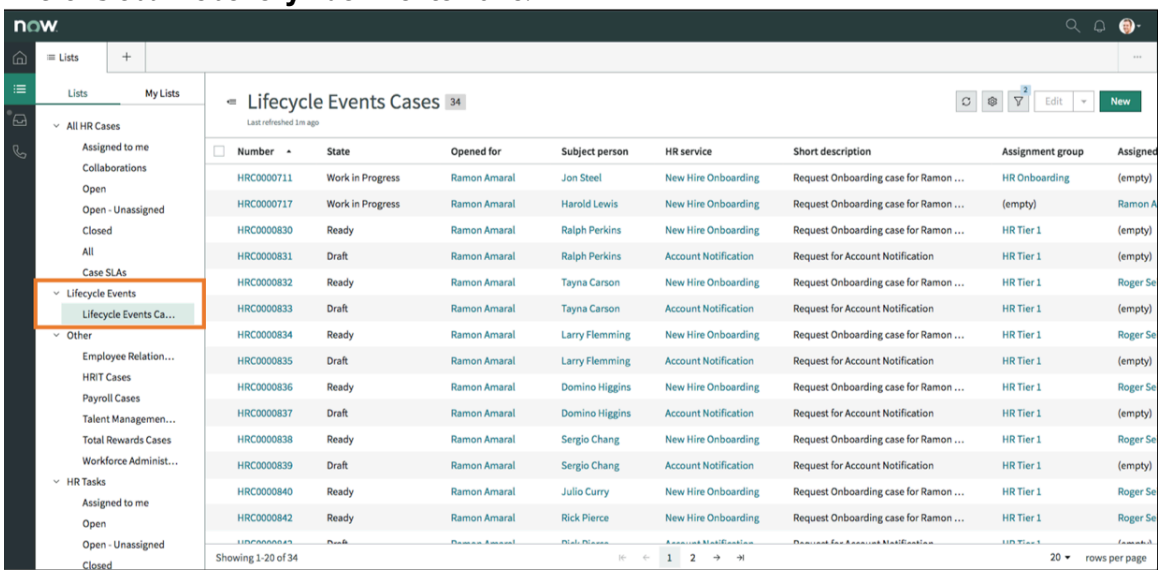
Sie können alle Lebenszyklus-Event-Fälle mithilfe von Listen anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Klicken Sie auf das List Symbol „Listen”.
3. Wählen Sie **Lebenszyklus-Events** aus.
4. Klicken Sie auf **Lebenszyklus-Events-Fälle**.



Lebenszyklus-Event-Fall mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich erstellen

Es gibt mehrere Möglichkeiten, einen Lebenszyklus-Event-Fall zu erstellen.

Vorbereitungen

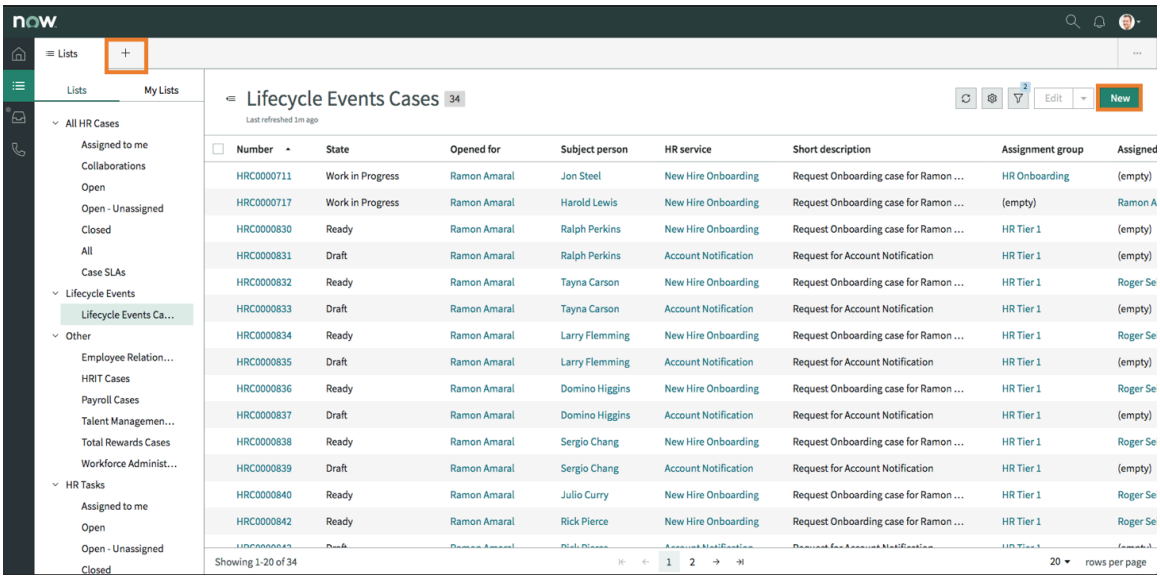
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

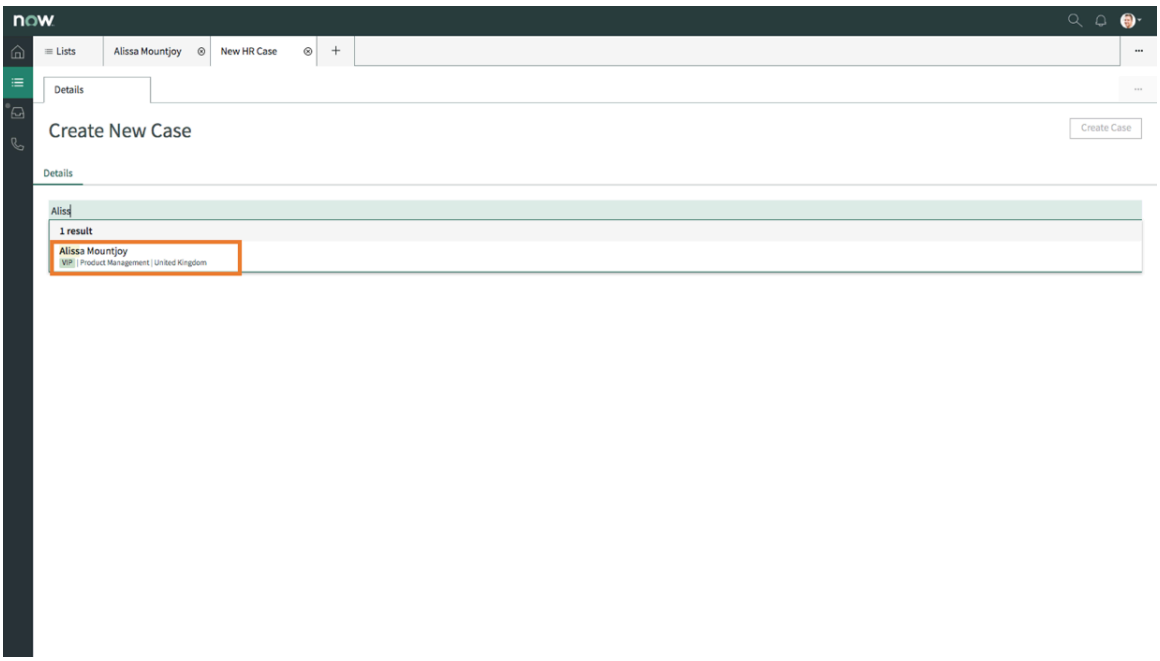
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Klicken Sie auf der Zielseite von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich auf das Symbol „Neu hinzufügen”.
3. Klicken Sie auf **HR-Fall**.
4. Klicken Sie in der Liste der Lebenszyklus-Events-Fälle auf das Symbol „Neu hinzufügen” oder die Schaltfläche **Neu**.

Automatische Übersetzung

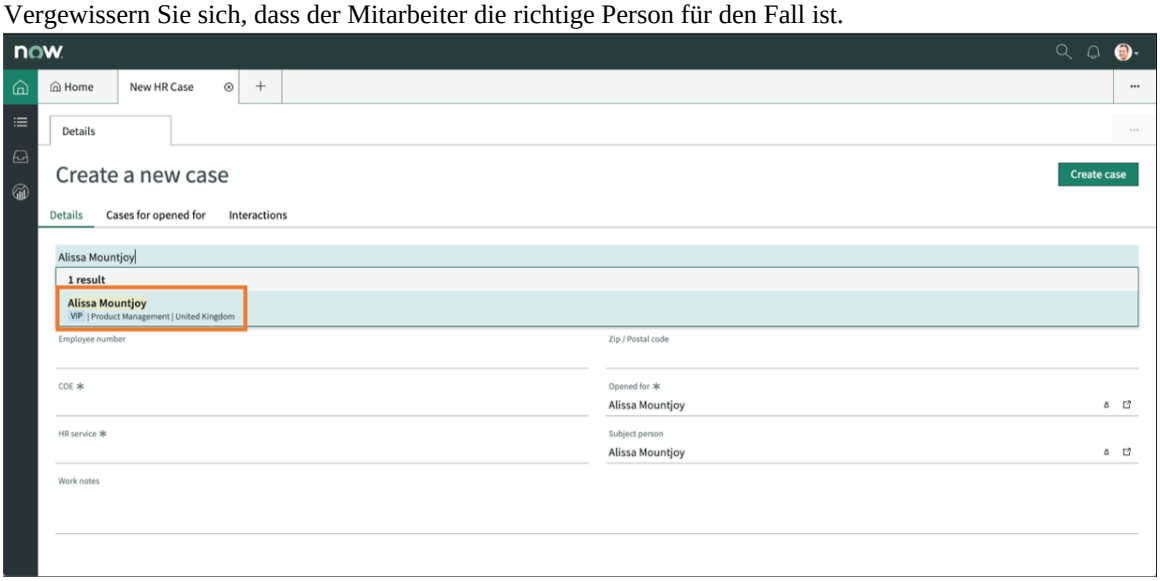
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Geben Sie einen Mitarbeiternamen oder eine Fallnummer ein.



6. Vergewissern Sie sich, dass der Mitarbeiter die richtige Person für den Fall ist.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Geben Sie **Onboarding neuer Mitarbeiter** im Feld **HR-Service** ein.
8. Wählen Sie **Fall erstellen**.
9. Wählen Sie **Arbeitsbereit** aus.
   Der **Status** wird zu **Bereit** geändert. Im Abschnitt „Details" werden die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** basierend auf Ihren Fallzuweisungsregeln oder der HR-Fallvorlage gefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungs- und Übereinstimmungsregeln in HR und HR-Vorlagen.

Aktivitätensatzstatus anzeigen in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

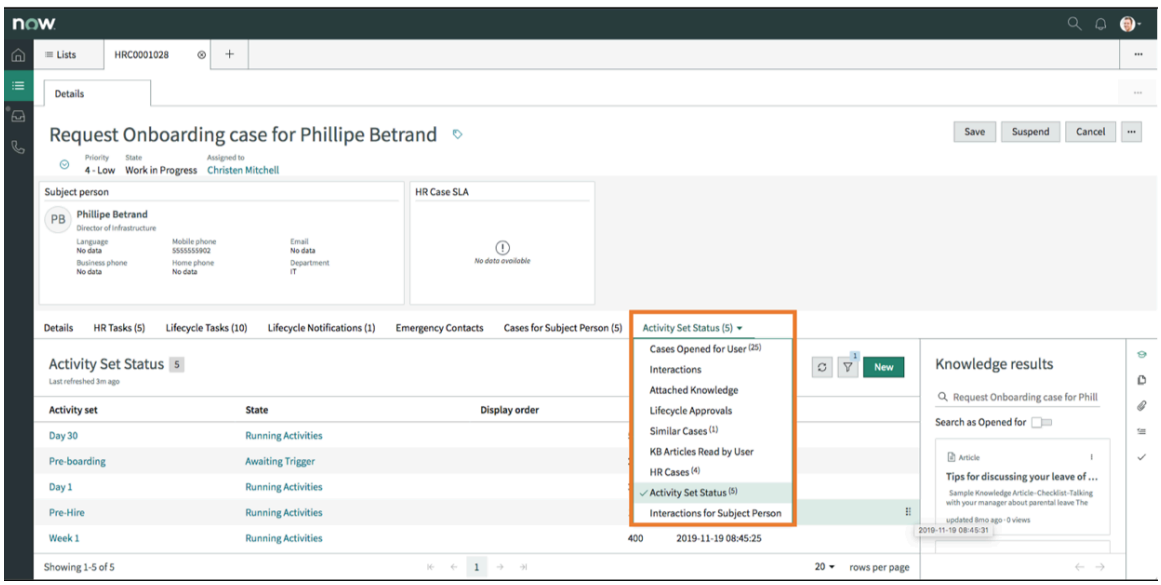
Überwachen Sie den Status eines Lebenszyklus-Event-Falls über die Registerkarte **Aktivitätensatzstatus**. Sie können auch den Status aller Aktivitätssätze und Aktivitäten in einem Lebenszyklus-Event-Fall überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Suchen Sie einen Lebenszyklus-Event-Fall, der gerade ausgeführt wird, und zeigen Sie ihn an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Event-Fälle mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich auflisten.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Aktivitätensatzstatus**.
4. Wählen Sie **Aktivitätensatzstatus** aus.



Spezielle Bearbeitungsnotiz in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich anzeigen

Wenn spezielle Bearbeitungsnotizen konfiguriert sind, werden sie für HR-Fälle angezeigt, die besondere Aufmerksamkeit erfordern.

Vorbereitungen

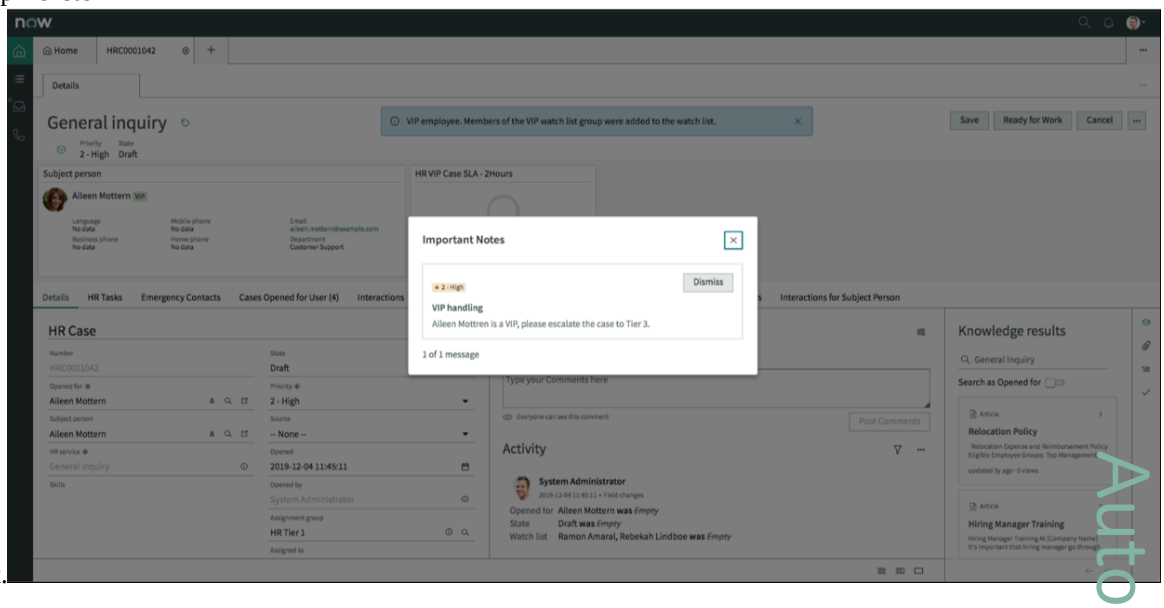
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Suchen Sie einen HR-Fall, und zeigen Sie ihn an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der HR-Fall so konfiguriert ist, dass eine spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt wird, wird diese in einem Pop-up-Fenster eingeblendet.



3. Lesen Sie die Notiz, und klicken Sie auf **Verwerfen**.

Aktivitätenstrom in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwenden

Im Aktivitätenstrom-Abschnitt von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich können Sie (private) Arbeitsnotizen oder Kommentare dokumentieren, auf E-Mails antworten oder den Status des HR-Falls anzeigen.

Arbeitsnotizen oder Kommentare in HR Mitarbeiterbereich erstellen

Einer Aktivität können Sie eine (private) Arbeitsnotiz oder einen Kommentar hinzufügen.

Vorbereitungen

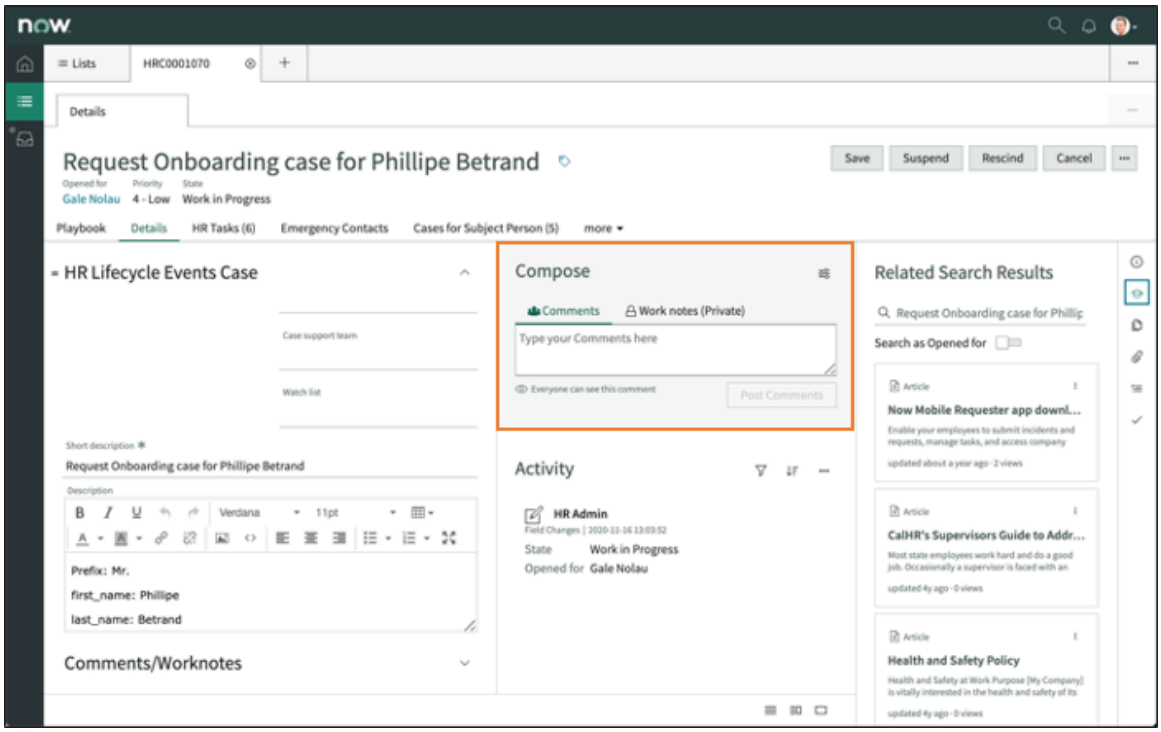
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Verfassen“ auf **Kommentare** (für die betreffende Person sichtbar) oder „Arbeitsnotizen“ (für die betreffende Person nicht sichtbar).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie auf **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.

> **Hinweis:**
> Es gibt auch einen Abschnitt **Kommentare/Arbeitsnotizen** am unteren linken Rand des Formulars. Dieser Abschnitt ist standardmäßig deaktiviert, kann jedoch zur Eingabe von Text verwendet werden, indem Sie auf das Akkordeon-Symbol ( ) klicken. Klicken Sie nach der Texteingabe auf **Speichern**.

Erinnerung in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich erstellen

Sie können Erinnerungen erstellen, die an HR-Fälle oder -Aufgaben gebunden sind, um eine zeitnahe Kommunikation und Aktionen zu gewährleisten. Verwenden Sie Erinnerungen, um sicherzustellen, dass Sie die Nachverfolgung bis zu einem bestimmten Datum durchführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Listen“ ( ) auf der linken Seite.
3. Öffnen Sie einen Fall, für den Sie eine Erinnerung hinzufügen möchten.
4. Klicken Sie auf das Symbol **Weitere Aktionen** (Symbol), scrollen Sie nach unten, und klicken Sie auf **Erinnerung festlegen**.
5. Füllen Sie die Felder aus.

Neue Erinnerung erstellen

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Text, der die Erinnerung beschreibt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Datum/Uhrzeit	Das Datum und die Uhrzeit, zu der Sie die Erinnerung erhalten möchten
Aufgabe	Die Aufgabe oder der Fall, die der Erinnerung zugeordnet sind. Wird automatisch basierend auf dem Fall oder der Aufgabe angezeigt, die Sie beim Erstellen der Erinnerung angezeigt haben
Anwender	Der Name des angemeldeten Benutzers, der die Erinnerung erstellt hat
Erinnerung	Status der Erinnerung

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Um Erinnerungen anzuzeigen, klicken Sie im Menü „Zugehörige Listen“ auf **Mehr**, scrollen Sie nach unten, und wählen Sie **Erinnerungen** aus. Wenn eine Warnung aktiviert ist, wird im Benachrichtigungssymbol () eine Zahl angezeigt, und die Benachrichtigungsmeldung scrollt über den Bildschirm.

'HR-Servicebereitstellung Playbook

Derzeit bietet 'HR-Servicebereitstellung Playbook einen einzigen Bereich zum Anzeigen und Bearbeiten aller Aufgaben und Schritte, die zum Lösen eines Lebenszyklus-Event-Falls erforderlich sind.

Wichtig:

- HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine erneute Aktivierung verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
- Wenn Sie bereits Benutzer von HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) sind, können Sie zum Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung (konfigurierbar) migrieren, um erweiterte Funktionen und Fähigkeiten zu erhalten. Siehe Migrationsrichtlinien .

Hinweis:
Momentan werden nur Lebenszyklus-Event-Fälle unterstützt.

Wenn Sie alle Fallinformationen in einem einzigen Fenster anzeigen, können Sie schnell und einfach entscheiden, was Ihre wichtigsten Prioritäten sind. Mit den wichtigsten Prioritäten können Sie:

- Alle laufenden Schritte über verschiedene Abteilungen hinweg anzeigen, damit Sie keine Zeit damit verschwenden, verschiedene Formulare zu suchen und zu öffnen.
- Alle abgeschlossenen Aktionen anzeigen.
- Auf einen Blick sehen, was Sie als nächstes tun müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklus-Event-Fälle

Da in einem Lebenszyklus-Event-Fall mehrere Aktivitätensätze vorhanden sein können, die auch mehrere Aktivitäten enthalten, ist es für einen HR-Mitarbeiter von entscheidender Bedeutung, alle Aspekte anzeigen zu können.

Mithilfe einer Akkordeon-Schaltfläche können Sie Aktivitätensätze erweitern oder reduzieren, um die darin enthaltenen Aktivitäten anzuzeigen.

Innerhalb eines Aktivitätensatzes können Sie alle Aufgaben, Status und Besitzer anzeigen und Aktionen ausführen.

Hinweis:
Weitere Informationen zu Lebenszyklus-Events finden Sie unter Enterprise Onboarding and Transitions.

'HR-Servicebereitstellung Playbook erkunden

Nutzen Sie 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich zur Verwaltung von Lebenszyklus-Event-Fällen.

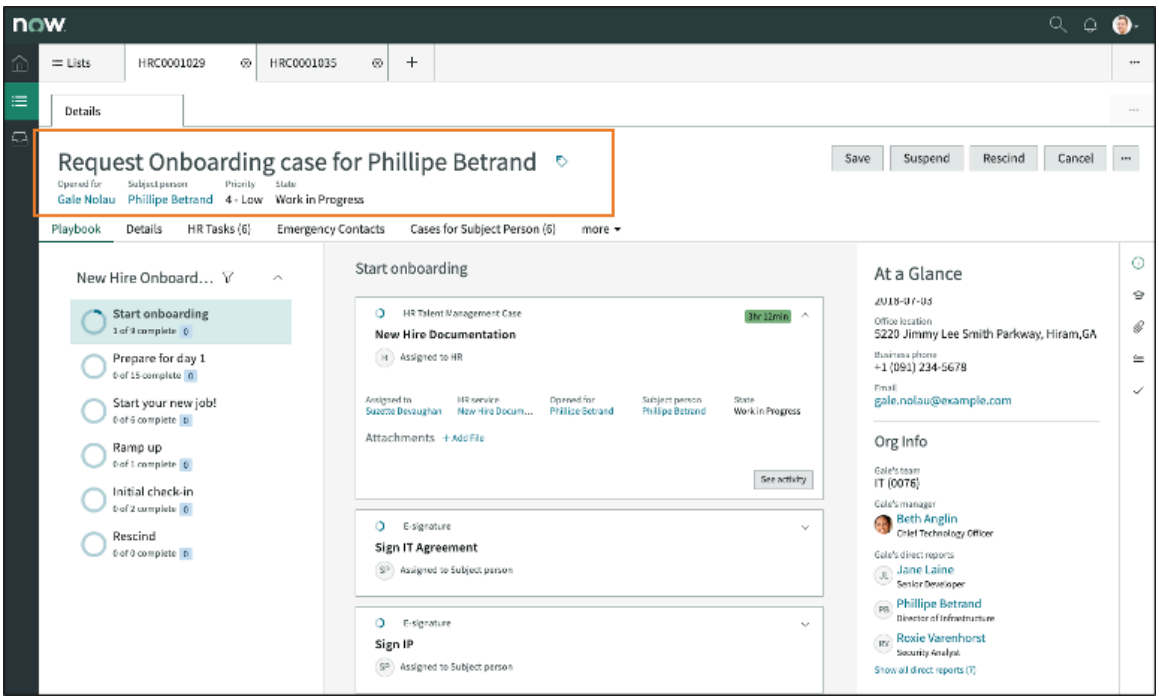
HR Agent Workspace-Fallformular mit Playbook

Wenn Playbook mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich aktiviert ist, wird im Menü „Zugehörige Elemente“ die Registerkarte **Playbook** angezeigt.

Playbook-Header

Der Playbook-Header zeigt den Titel eines Aktivitätensatzes.

Hinweis:
Weitere Informationen zur Struktur von Lebenszyklus-Events finden Sie unter Lebenszyklus-Events konfigurieren.



Phasenbereich

Auf der linken Seite des Playbook-Formulars sehen Sie den Phasenbereich, der das Lebenszyklus-Event und jeden Aktivitätensatz anzeigt. Unterhalb jedes Aktivitätensatzes wird

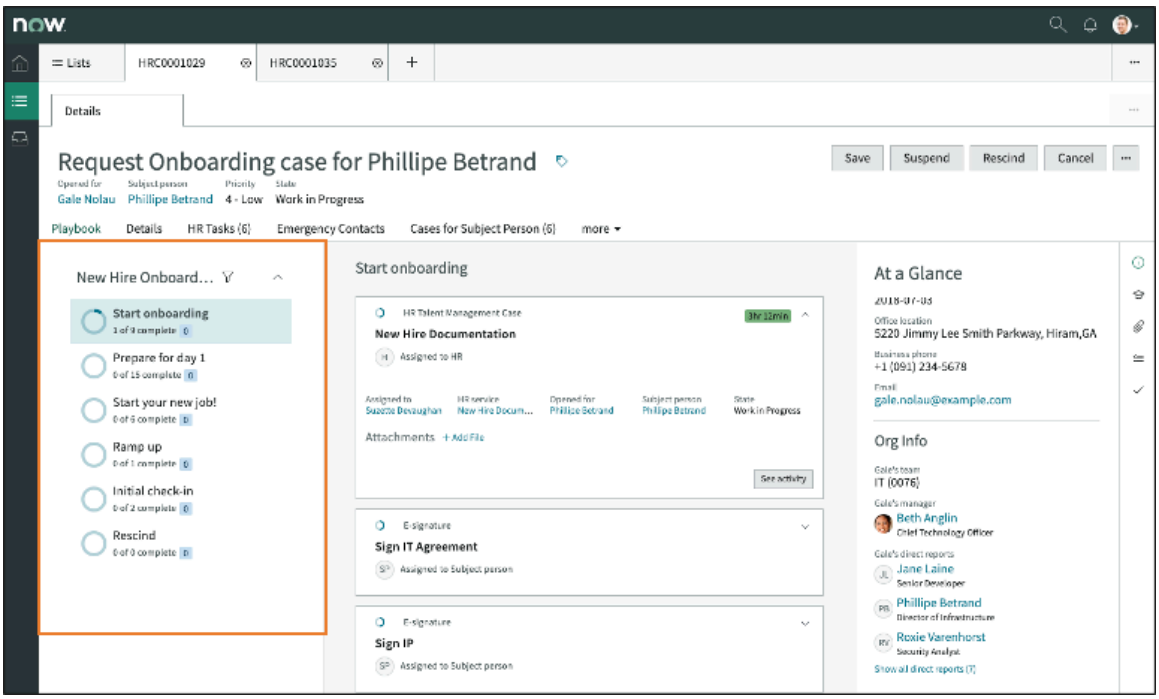
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Anzahl der abgeschlossenen Aktivitäten und ein Statuskreis angezeigt. Ein Haken innerhalb des Kreises zeigt einen abgeschlossenen Aktivitätensatz an.

Ein Häkchen im Playbook-Header zeigt an, dass der Aktivitätensatz abgeschlossen ist.

Sie können im Handumdrehen sehen, wie viele Aktivitäten für einen Aktivitätensatz vorhanden und wie viele abgeschlossen sind.

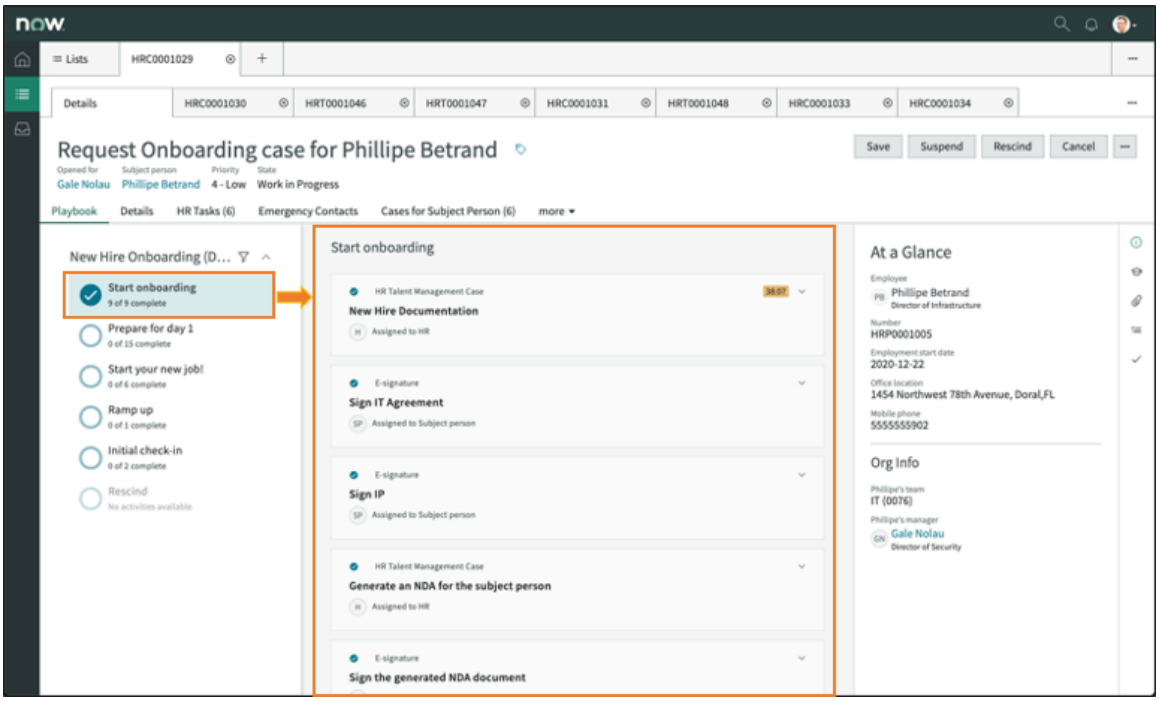
Im Beispiel weist der Aktivitätensatz „Start onboarding (Onboarding starten)“ insgesamt neun Aktivitäten auf, von denen eine abgeschlossen ist (1 von 9).



Aktivitätenstrom

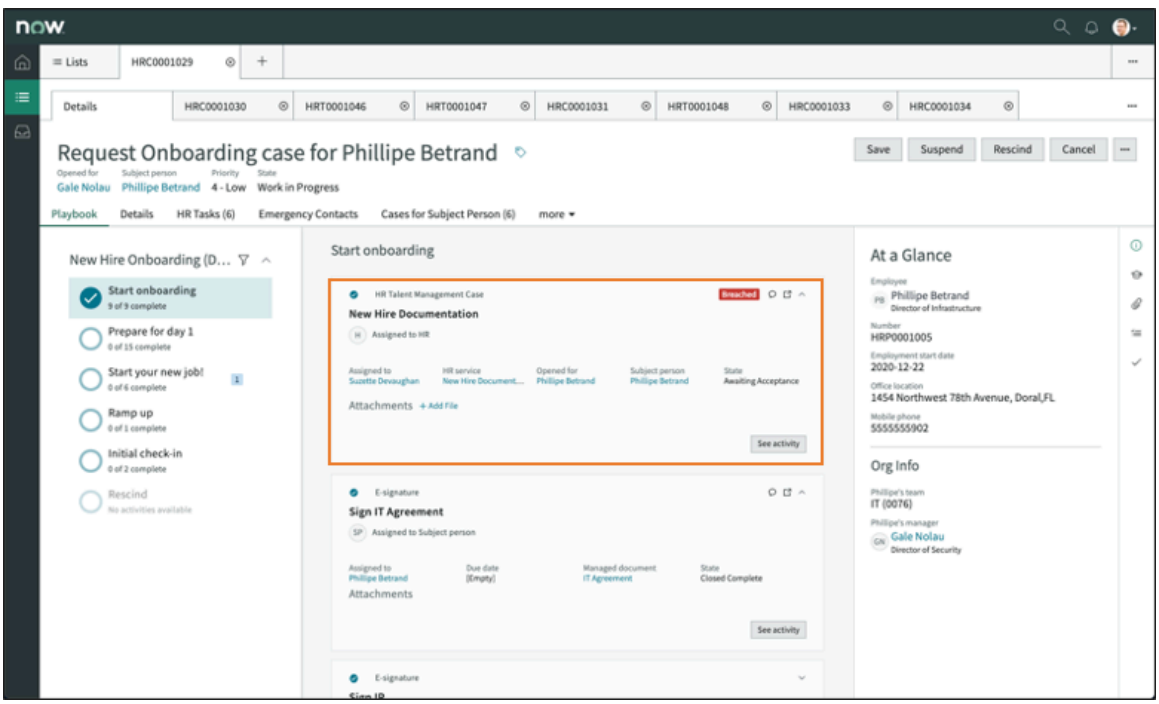
Klicken Sie im Phasenbereich auf einen Aktivitätensatz, um alle Aktivitäten im Aktivitätensatz anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



HR-Karte

Sie können genaue Einblicke in eine Aktivität aus dem Aktivitätenstrom erstellen, indem Sie auf eine Aktivität klicken, um Details zu Fall oder Aufgabe anzuzeigen.



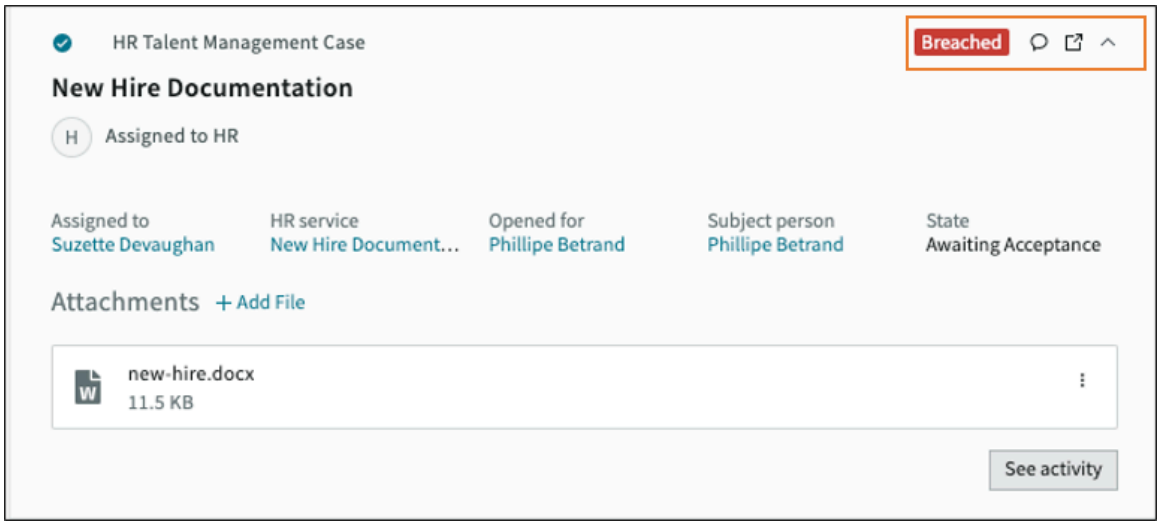
Der HR-Fall wird in einem separaten Fenster und auf einer separaten Registerkarte geöffnet.

HR-Kartendetails

Klicken Sie auf die Aktivität, und **Zugewiesen an**, **HR-Service**, **Geöffnet für**, **Betreffende Person**, **Status** und Anhänge werden angezeigt.

Oben rechts auf einer HR Playbook-Karte befindet sich eine Reihe von Symbolen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Das erste Symbol auf der linken Seite zeigt den Status des HR-Falls oder der HR-Aufgabe an. Wenn Sie den Mauszeiger darüber bewegen, werden Details der SLA angezeigt.

Klicken Sie auf das Symbol **Hinweis oder Kommentar hinzufügen** ( ), um Kommentare oder Hinweise im Zusammenhang mit der Aktivität hinzuzufügen.

Zum Anzeigen von Kommentaren oder Hinweisen klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktivität anzeigen**.

Klicken Sie auf das Symbol „Aufgabe öffnen“ ( ), um Details zum HR-Fall oder zur HR-Aufgabe anzuzeigen. Eine neue Registerkarte mit dem HR-Fall oder der HR-Registerkarte wird geöffnet.

Klicken Sie auf das Symbol „Aufgabe minimieren“ ( ), um Details zum HR-Fall oder zur HR-Aufgabe zu schließen.

Die anderen Bereiche von Playbook werden in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich erkunden behandelt.

'HR-Servicebereitstellung Playbook einrichten

Richten Sie 'HR-Servicebereitstellung Playbook so ein, dass Ihre HR-Mitarbeiter Lebenszyklus-Event-Fälle einfach verwalten und nachverfolgen können.

Aktivierung

Um das Playbook für HR zu aktivieren, müssen Sie zum ServiceNow Store wechseln, um es in Ihrer Instanz verfügbar zu machen.

Aktiviert die folgenden Plugins:

Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config].

Die nächsten zwei (2) Anwendungen werden aus dem Store abgerufen:

- Playbook Experience [sn_playbook_exp]
- Playbook Experience Components [now_playbook_exp]

Weitere Informationen finden Sie unter Eine ServiceNow Store-Anwendung installieren .

HR-Karten

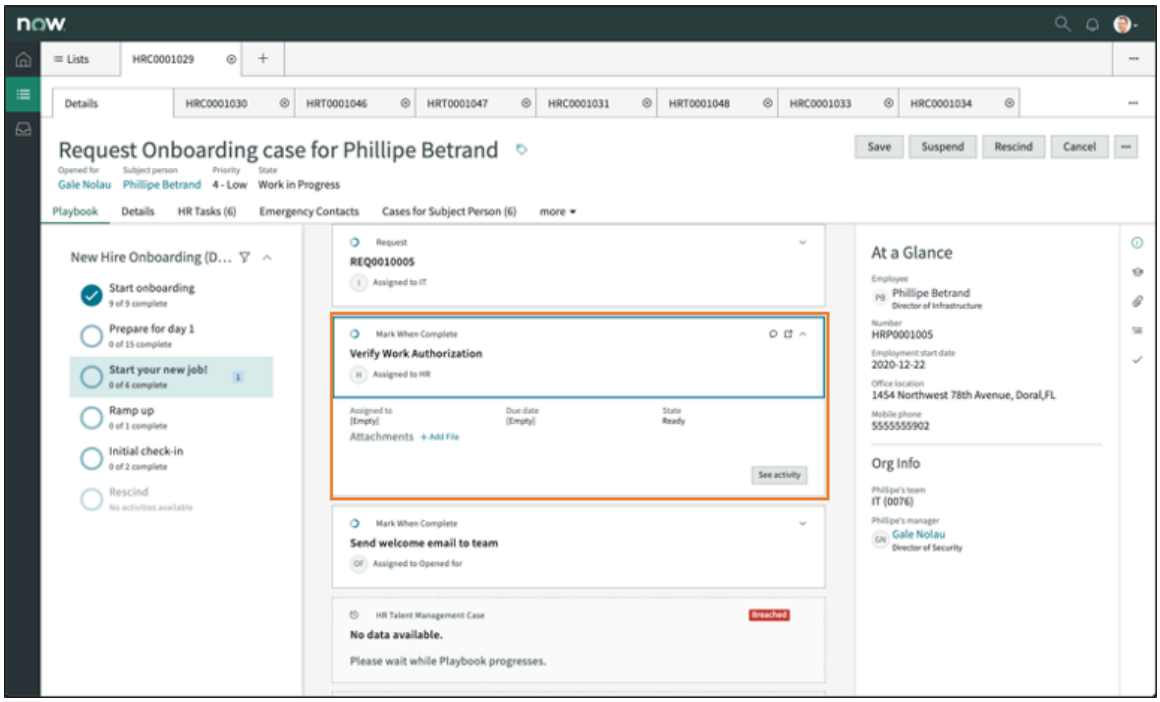
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Registerkarte „Playbook“ unter 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich enthält HR-Karten.

HR-Karten stellen jede Aktivität im Aktivitätensatz dar, der verschiedene Datensätze wie HR-Aufgaben, HR-Fälle, Anforderungen, Incidents, Genehmigungen und mehr darstellen kann.

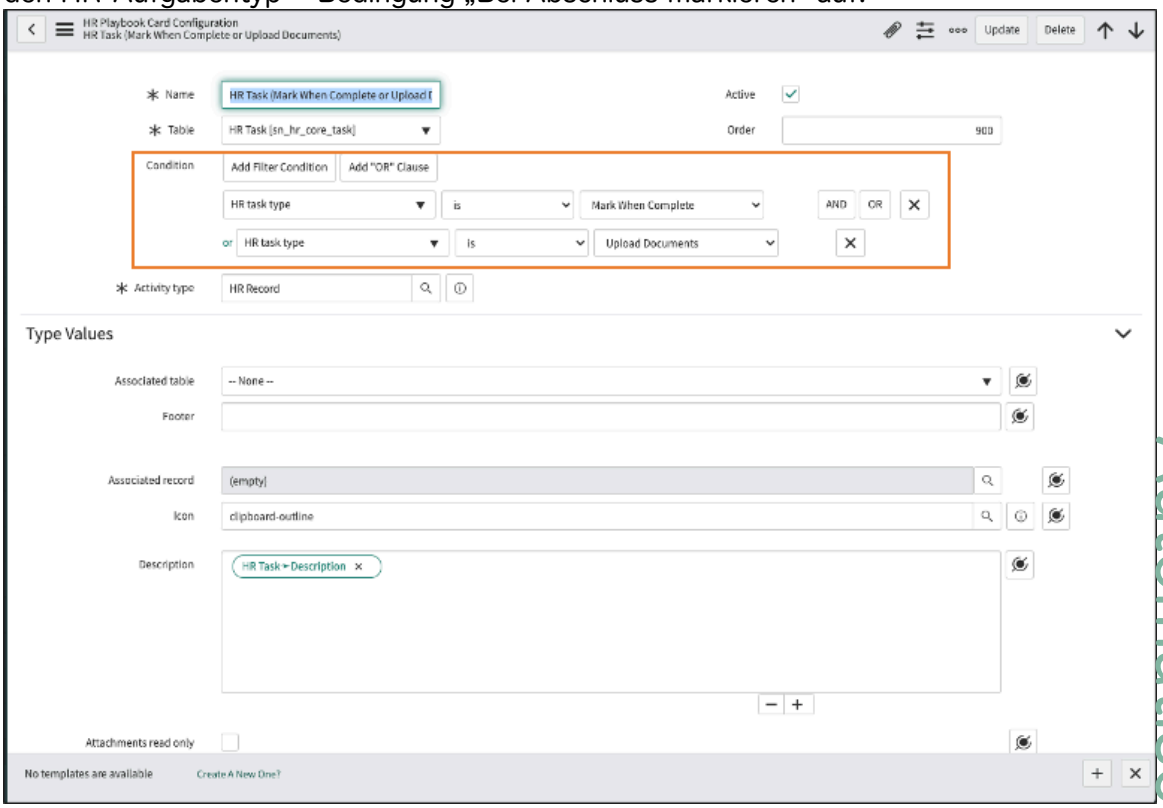
Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine HR-Karte mit einem HR-Aufgabendatensatz.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Karte „Verify Work Authorization” (Arbeitserlaubnis prüfen) weist den HR-Aufgabentyp = Bedingung „Bei Abschluss markieren“ auf.



- Für jede Aktivität werden eine HR-Aufgabe, ein Fall, eine Anforderung und andere Elemente angezeigt. Bei Aktivitäten wird die Tabelle „HR-Playbook-Kartenkonfiguration” auf Übereinstimmung mit dem Datensatz der niedrigsten Ordnung geprüft.
- Die HR-Playbook-Kartenkonfiguration kann Filter aufweisen, um festzulegen, welche Werte angezeigt werden sollen.
- Verwenden Sie die HR-Playbook-Kartenkonfiguration, um Karten zu konfigurieren.
- Weitere Informationen finden Sie unter 'HR-Servicebereitstellung Playbook-Karte konfigurieren.

Als HR-Administrator konfigurieren Sie damit das Erscheinungsbild der einzelnen Playbooks in 'HR-Servicebereitstellung Playbook für verschiedene Arten von Datensätzen (HR-Fall, Aufgabe usw.). Verschiedene Datensatztypen besitzen unterschiedliche relevante Informationen, die angezeigt werden sollen.

Im Basissystem werden 19 Datensätze bereitgestellt.

Hinweis:
Weitere Informationen zur Playbook-Konfiguration finden Sie unter Playbook einrichten.

'HR-Servicebereitstellung Playbook-Karte konfigurieren

Verwenden Sie die Playbook-Kartenkonfiguration, um anzuzeigen und zu verwalten, was für jede Karte in einem Aktivitätensatz angezeigt werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ws.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jede Aktivität versucht, einen Datensatz anzuzeigen (HR-Aufgabe, HR-Fall, Anforderung usw.), durchläuft die Kartenkonfiguration und überprüft die Tabelle nach Übereinstimmung mit dem Datensatz der niedrigsten Ordnung. Beispielsweise handelt es sich bei „Verify Work Authorization" (Arbeitserlaubnis prüfen) um eine Karte vom Typ „Bei Abschluss markieren", die vom Basissystem bereitgestellt wird.

Die Eigenschaften aus dem Kartenkonfigurationsdatensatz werden aus dem Datensatz (HR-Aufgabe, HR-Fall, Anforderung usw.) gefüllt.

Hinweis:
Für Classic 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich und Mitarbeiterbereich for HR Case Management gibt es zwei separate Standardkartenkonfigurationen und Aktivitätsüberschreibungen. Die Eigenschaft `sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config` (Standardwert = false) entscheidet, welche Kartenkonfiguration für das 'HR-Servicebereitstellung Playbook verwendet werden soll, wenn Sie die einzelnen Mitarbeiterbereich installiert haben. Standardmäßig wird die Kartenkonfiguration „Klassisch" in der Kartenkonfiguration ausgewählt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Playbook-Kartenkonfiguration**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HR Playbook-Kartenkonfiguration"

Feld	Beschreibung
Name	Der Name, der die HR Playbook-Kartenkonfiguration identifiziert
Tabelle	Der Datensatztyp der Konfiguration. Bestimmt, welche Karte für jede Aktivität innerhalb eines Aktivitätensatzes (Spur) angezeigt wird. Bestimmt auch, welche Eigenschaften auf der Karte verwendet werden.
Bedingung	Die Bedingungen, anhand denen bestimmt wird, ob die Typwerte auf einer HR-Playbook-Karte angezeigt werden **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .
Aktivitätstyp	Der Aktivitätstyp aus einer Lebenszyklus-Event-Aktivität. Mögliche Aktivitätstypen sind Genehmigungen, Mitarbeiteraktivitäten, Erfülleraktivitäten, Benachrichtigungen usw. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützende Komponenten für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Gibt an, ob der Datensatz aktiv und verfügbar ist
Reihenfolge	Die Rangfolge, in der die Aktivität versucht, eine Übereinstimmung mit diesem Datensatz herzustellen. Die niedrigsten Werte werden zuerst ausgewertet.

Anhand des Abschnitts „Werte eingeben” wird bestimmt, was auf jeder Karte angezeigt wird.

Werte eingeben

Feld	Beschreibung
Zugeordnete Tabelle	Derzeit nicht anwendbar.
Fußzeile	Informationen, die in der Fußzeile einer HR-Playbook-Karte angezeigt werden sollen. Geben Sie Text ein, oder klicken Sie auf das Pillenauswahl-Symbol, um Referenzen anzuzeigen, aus denen Sie auswählen können, um die Platzierung von Informationen zu automatisieren.
Zugeordneter Datensatz	Derzeit nicht anwendbar.
Symbol	Zeigt ein Symbol an, das oben links auf der Karte angezeigt wird. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste”, um das gewünschte Symbol auszuwählen.
Beschreibung	Klicken Sie auf das Pillenauswahl-Symbol, um eine Beschreibung auf der Karte anzuzeigen. **Hinweis:** Dies ist kein Freiformfeld, Sie müssen aus den verfügbaren Optionen wählen
Anhänge schreibgeschützt	Aktivieren Sie diese Option, um anzugeben, dass vorhandene Anhänge nur gelesen werden können. **Hinweis:** Dies ist ein schreibgeschütztes Feld und dient nicht zum Hinzufügen von Anhängen zur Aktivität. Siehe Feld **Anhangquelle**.
Titel	Der Titel der Karte. Sie können Freiformtext eingeben oder eine Auswahl aus der Liste treffen, nachdem Sie auf das Pillenauswahl-Symbol geklickt haben.
Formularfelder	Zeigt eine vertikale Spalte mit Feldern an, die unterhalb der Zeile mit Datensatzfeldern dargestellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Felder können bearbeitet werden, wenn mindestens auf einer Schaltfläche auf der Karte **Formularfelder erforderlich** angegeben ist. Sie können kommagetrennten Text eingeben oder Felder auswählen, indem Sie auf das Pillenauswahl-Symbol klicken. Die ausgewählten Felder werden auf der linken Seite der Karte als Spalte angezeigt.
SLA anzeigen	Aktivieren Sie diese Option, um anzugeben, dass das SLA-Symbol oben rechts auf der Karte angezeigt werden soll. Das Symbol zeigt den Status der SLA an.
Überschrift	Geben Sie die Informationen ein, oder wählen Sie sie aus, die oben auf der Karte oberhalb des Titels angezeigt werden sollen.
Anhangquelle	Mit dieser Option können Sie das Hochladen von Anhängen zulassen. Die Auswahl eines verknüpften Datensatzes ermöglicht es dem Benutzer, einen Anhang von der Karte hochzuladen.
Datensatz-Felder	Felder, die im oberen Bereich der Karte angezeigt werden sollen. Geben Sie eine kommagetrennte Liste von Feldern ein, die auf der Karte angezeigt werden sollen, oder klicken Sie auf das Symbol „xx“, um Referenzen auszuwählen.
Prüfliste anzeigen	Aktivieren Sie diese Option, um die Prüfliste der Aktivität anzuzeigen. Benutzer können Aufgaben auf die gleiche Weise wie im Fallformular abzeichnen.
Zugewiesen an	Identifiziert den im Feld **Zugewiesen an** angegebenen HR-Mitarbeiter. Sie können Freiformtext eingeben oder eine Auswahl aus den Referenzen vornehmen, nachdem Sie auf das Pillenauswahl-Symbol geklickt haben. Der Name wird neben dem Titel angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Formularansicht	Funktioniert mit den **Formularfeldern** und ermöglicht es Ihnen, einen ganzen Abschnitt zu definieren, der auf der Karte angezeigt werden soll.

3. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

HR Playbook-Experience

Verwenden Sie Playbook-Experiences, um das von Ihrem Unternehmen verwendete Playbook auszuwählen.

Das Basis-Playbook von 'HR-Servicebereitstellung enthält eine vorkonfigurierte Playbook-Experience.

Eine Playbook-Experience ist an Playbook-Konfigurationen und Playbook-Aktivitätsüberschreibungen gebunden.

Playbook-Konfiguration

- Entscheiden Sie, ob das Aktivitätsstatus-Symbol auf der Karte angezeigt werden soll.
- Bestimmen Sie, welche Felder im Playbook-Filter verwendet werden sollen.
- Bestimmen Sie die maximale Anzahl von Formularfeldern, die auf einer Karte zulässig sind, bevor ein Modell verwendet wird.
- Definieren Sie die Bedingungen, die auf der Karte für das SLA-Zeitsymbol angezeigt werden sollen.

Playbook-Experiences

Hiermit lässt sich die Benutzer-Experience für das Playbook steuern.

- Richtet Anzeige- und Aktivitätsfilter ein
- Bietet SLA-Integration
- Bietet Zugriffssteuerung

Aktivitätsüberschreibungen

Im Basissystem werden Aktivitätsüberschreibungen verwendet, um die Listenkarte für Anforderungen und die Standard-Datensatzkarte zum Erweitern und Reduzieren von Aufgaben anzuzeigen. Aktivitätsüberschreibungen dienen auch zum Erweitern von Karten, die dem Anwender zugewiesen wurden, überfällig sind, SLA-Verstöße aufweisen usw., die HR-Mitarbeitern standardmäßig angezeigt werden.

Aktivitätsüberschreibungen steuern die Logik und Bedingungen für Karten, die erweitert bzw. reduziert sind.

Für jede Karte können Sie drei (3) Standardwerte überschreiben (auf der Registerkarte **Zu überschreibende Elemente**):

- Typ der verwendeten Karte (Standardkarte, Listenkarte, Karte „Datensatz erstellen”, Wissenskarte usw.)
- Erweiterungsstatus (soll die Karte beim Laden des Playbooks standardmäßig geöffnet werden?)
- Erforderliche Rollen (soll die Karte auf bestimmte Rollen beschränkt werden?)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivitätsaktionen

Definiert Playbook-Aktionen wie Hinzufügen mithilfe von Formularen, Bedingungen und Skripts sowie welche Schaltflächen auf einer Karte angezeigt werden. Für Schaltflächen können Sie folgende Eigenschaften konfigurieren:

- Stelle, an der die Schaltfläche auf der Benutzeroberfläche angezeigt wird
- Schaltflächentyp und -farbe
- Wie die Schaltfläche implementiert wird (Serverskript, Client-Aktion oder modale UI-Komponente)

Aktivitätsaktionen können auch zum Anzeigen von Schaltflächen und Symbolen verwendet werden, die Folgendes ermöglichen:

- Komponente darstellen („Genehmiger hinzufügen” oder „Schließen abgeschlossen”)
- Datensatz aktualisieren (Statusänderung)

Informationen zum Vornehmen von Änderungen an den Standardkonfigurationen finden Sie unter Konfigurationen der Playbook-Experience aktualisieren.

HR Playbook-Experiences konfigurieren

Mit Playbook-Experiences können Sie die Standardkonfigurationen der Playbook-Experience ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ws.admin

Hinweis:
Um Änderungen vorzunehmen, klonen Sie zuerst den Datensatz der HR Playbook-Experience.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook Experiences**.
2. Wählen Sie **HR-Playbook** aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Playbook-Konfigurationen**, und wählen Sie **true** aus.
   Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter Konfigurationen der Playbook-Experience aktualisieren.
4. Wechseln Sie zur Registerkarte **Playbook-Aktivität überschreiben**, und wählen Sie eine Aktivitätsüberschreibung aus.
   Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter Playbook-Aktivitätsüberschreibungen einrichten.
5. Klicken Sie nach dem Bearbeiten oder Erstellen auf **Aktualisieren** oder **Absenden**.

HR-Playbook-Aktivitätsüberschreibungen konfigurieren

Erstellen Sie in Ihrem HR-Playbook optionale Aktivitätsüberschreibungen für das Standardverhalten von Aktivitäten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ws.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Aktivitätsüberschreibungen werden von der Systemeigenschaft *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* beeinflusst.

Wenn für diese Systemeigenschaft „true“ festgelegt ist, werden Playbook-Kartenkonfiguration von Mitarbeiterbereich for HR Case Management verwendet, und die entsprechenden Aktivitätsüberschreibungen werden angewendet. Wenn für diese Systemeigenschaft der Standardwert „false“ festgelegt ist, werden Playbook-Kartenkonfiguration des klassischen 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwendet, und die entsprechenden Aktivitätsüberschreibungen werden angewendet.

Auf Playbook-Aktivitätsüberschreibungen können Sie auch über Playbook-Experiences zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter HR Playbook-Experiences konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Aktivitätsüberschreibungen**.
2. Wählen Sie eine Aktivitätsüberschreibung aus, oder klicken Sie auf **Neu**.
   Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter Playbook-Aktivitätsüberschreibungen einrichten.
3. Klicken Sie nach dem Bearbeiten oder Erstellen auf **Aktualisieren** oder **Absenden**.

HR-Playbook-Aktivitätsaktionen konfigurieren

Verwenden Sie Playbook-Aktionen, damit Benutzer Aktivitäten abschließen (Schaltflächen und Listen hinzufügen) und überspringen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ws.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Aktivitätsaktionen**.
2. Füllen Sie die Formularfelder aus, oder bearbeiten Sie sie.
   Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter Playbook-Aktionen anpassen.
3. Klicken Sie nach dem Bearbeiten oder Erstellen auf **Aktualisieren** oder **Absenden**.

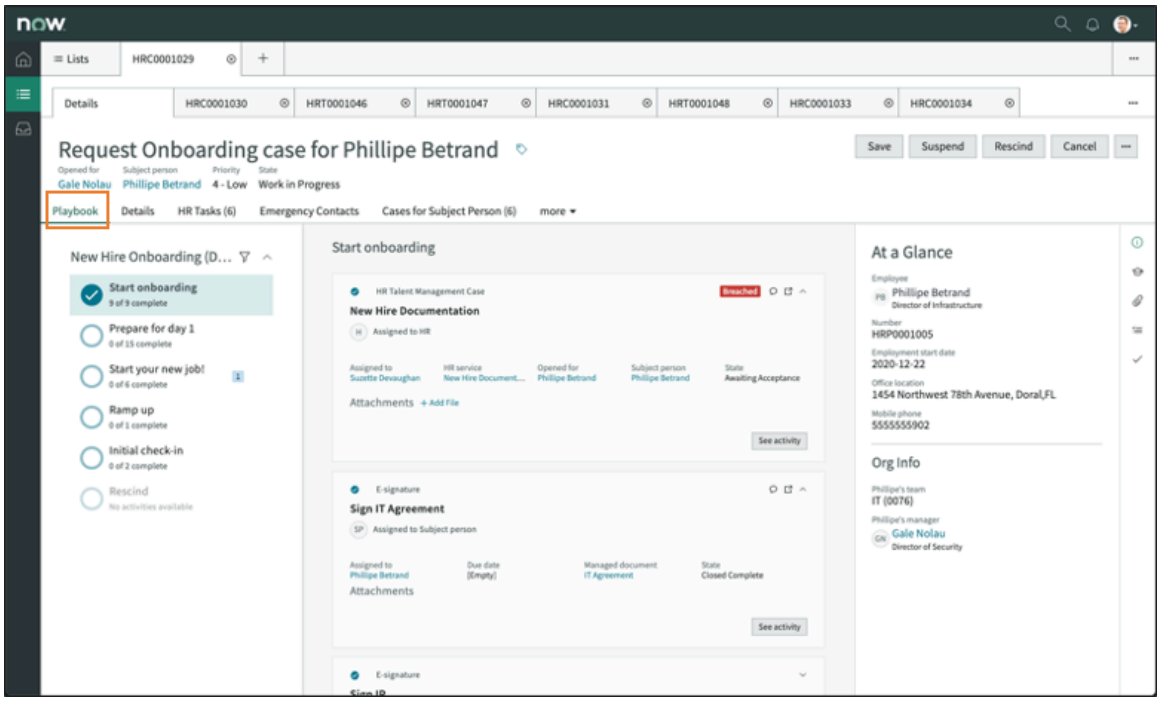
'HR-Servicebereitstellung Playbook verwenden

Derzeit ist 'HR-Servicebereitstellung Playbook nur zur Verwendung mit Lebenszyklus-Event-HR-Fällen verfügbar.

Playbook wird nach der Anzeige eines Lebenszyklus-Event-Falls als Registerkarte im Formular „HR Agent Workspace” angezeigt.

Hinweis:
Die Registerkarte „Playbook“ wird erst angezeigt, wenn sich der HR-Fall im Status **Bereit** oder **In Bearbeitung** befindet. Dadurch wird das Lebenszyklus-Event ausgelöst, und für alle gestarteten Aktivitäten werden Daten angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Durch Auswahl der Registerkarte „Playbook“ können Sie alle Lebenszyklus-Event-Aktivitäten und ihre untergeordneten Aufgaben in einem einzigen Fensterbereich anzeigen und bearbeiten.

Hinweis:
Aufgaben, die ad hoc erstellt werden und nicht Teil des Workflows sind, werden nicht auf der Registerkarte angezeigt, können aber in regulären zugehörigen Listen aufgerufen werden.

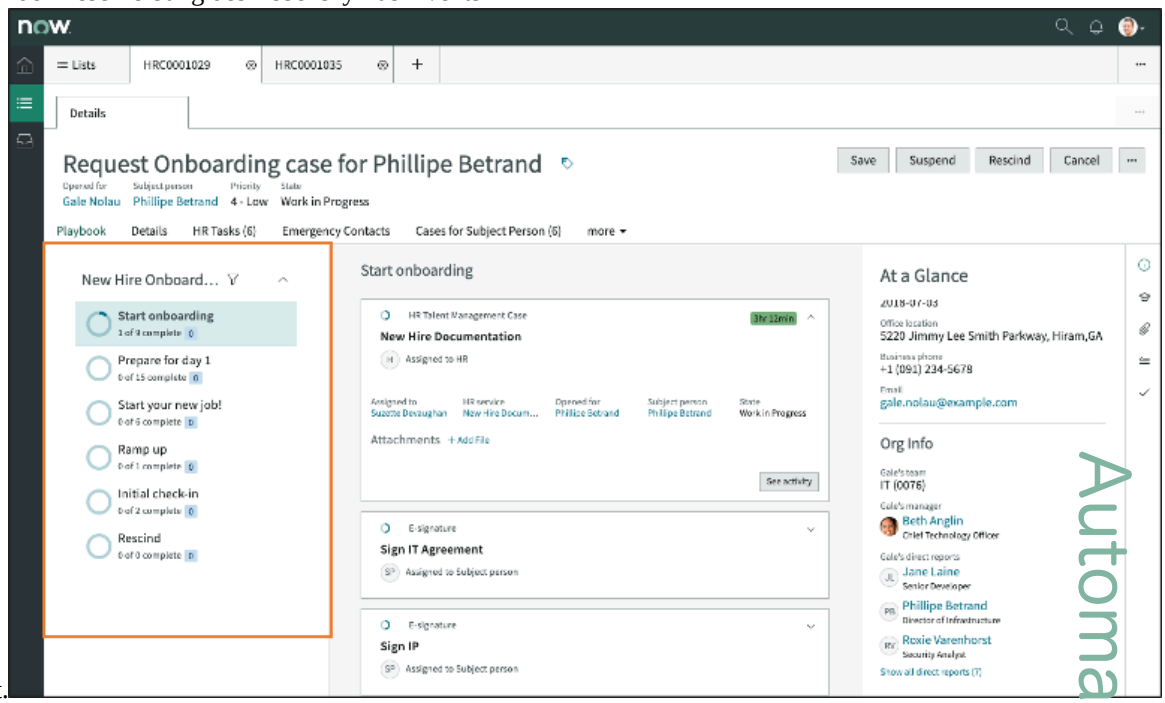
Lebenszyklus-Event

Der Titel des Lebenszyklus-Events befindet sich oben auf der Registerkarte **Playbook** im Phasenbereich.

Aktivitätensätze

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Liste der Spuren mit dem entsprechenden Statussymbol wird unter der Beschreibung des Lebenszyklus-Events angezeigt.



Unter dem Lebenszyklus-Event „Onboarding neuer Mitarbeiter“ (Demo) befinden sich fünf (5) Aktivitätensätze:

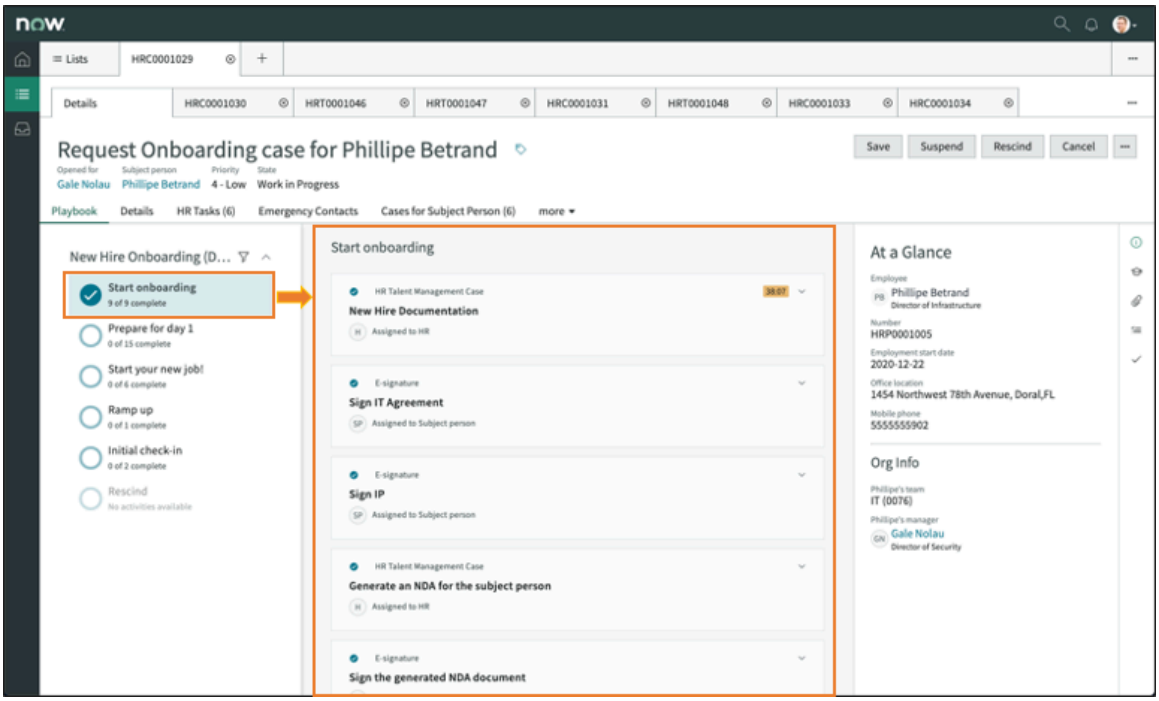
- Onboarding starten
- Vorbereitung auf Tag 1
- Neuen Job beginnen!
- Anlaufzeit
- Erster Check-in

Aktivitäten

Klicken Sie auf einen Aktivitätensatz, um die zugehörigen Aktivitäten anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In HR Playbook Hinweis oder Kommentar hinzufügen

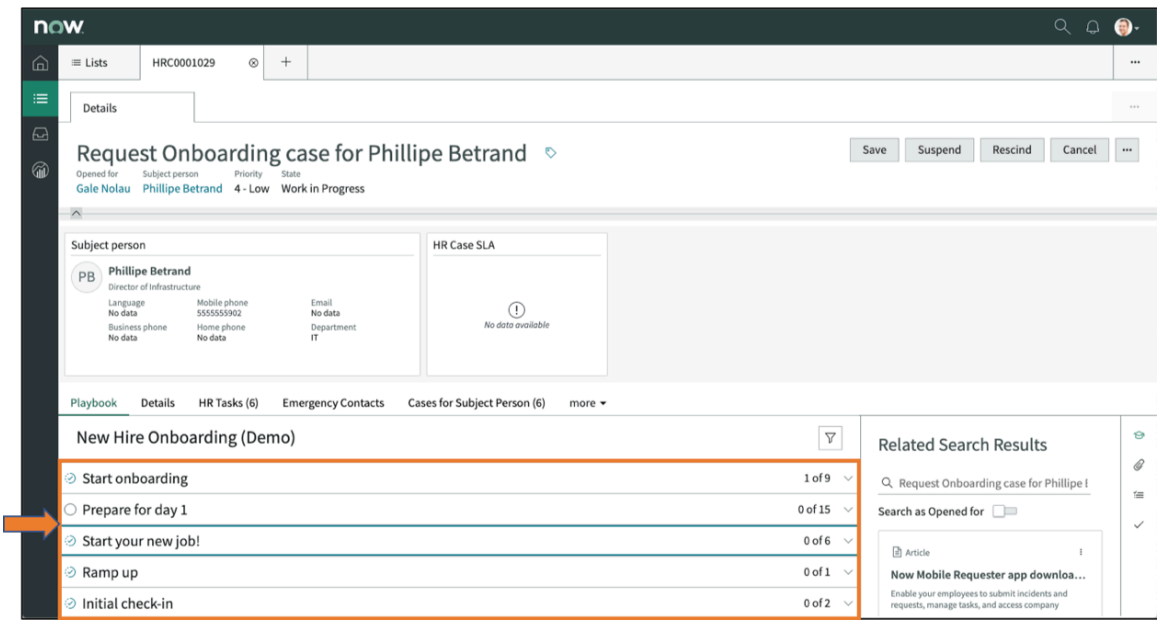
Sie können einem HR-Lebenszyklus-Event-Fall über Playbook eine Arbeitsnotiz oder einen Kommentar hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

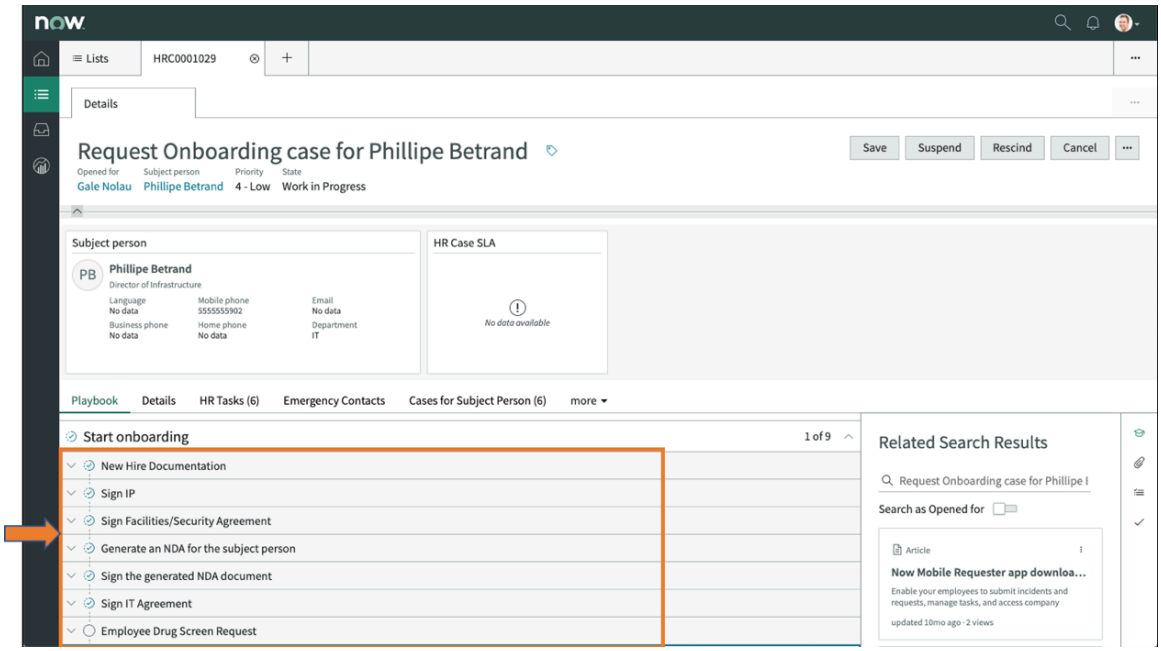
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Wählen Sie einen Fall vom Typ Lebenszyklus-Event aus.
3. Klicken Sie auf einen Aktivitätensatz.

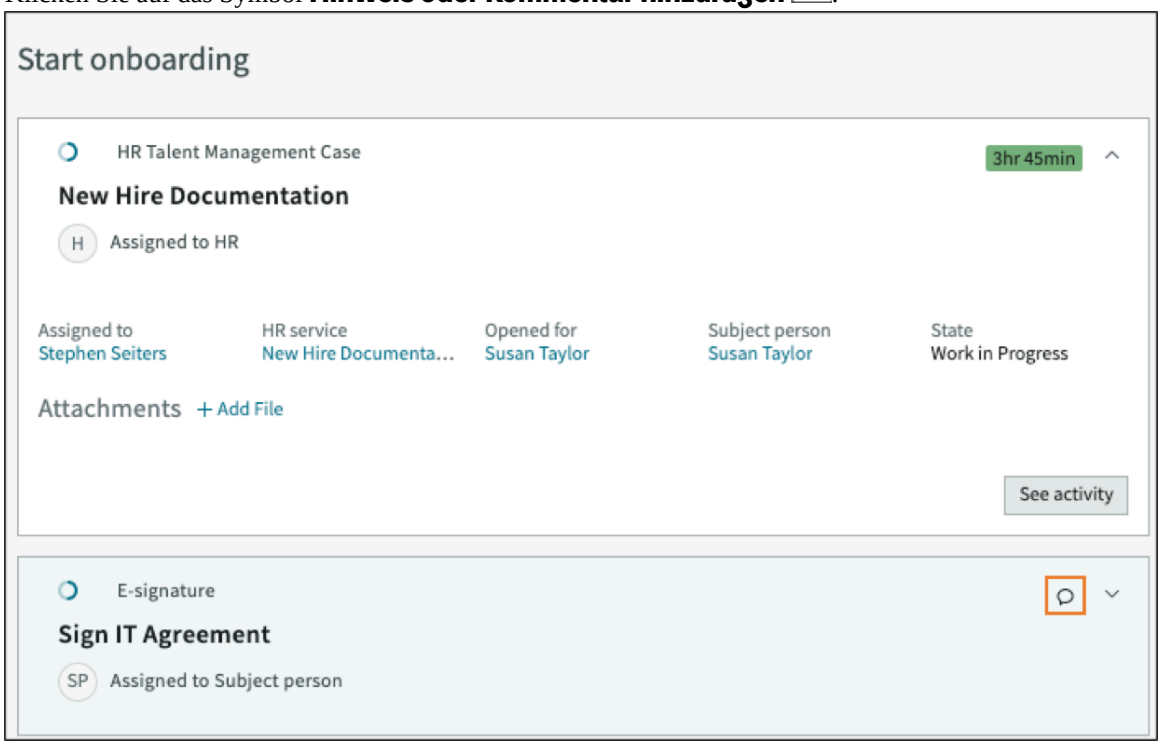


4. Klicken Sie auf eine Aktivität im geöffneten Aktivitätensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

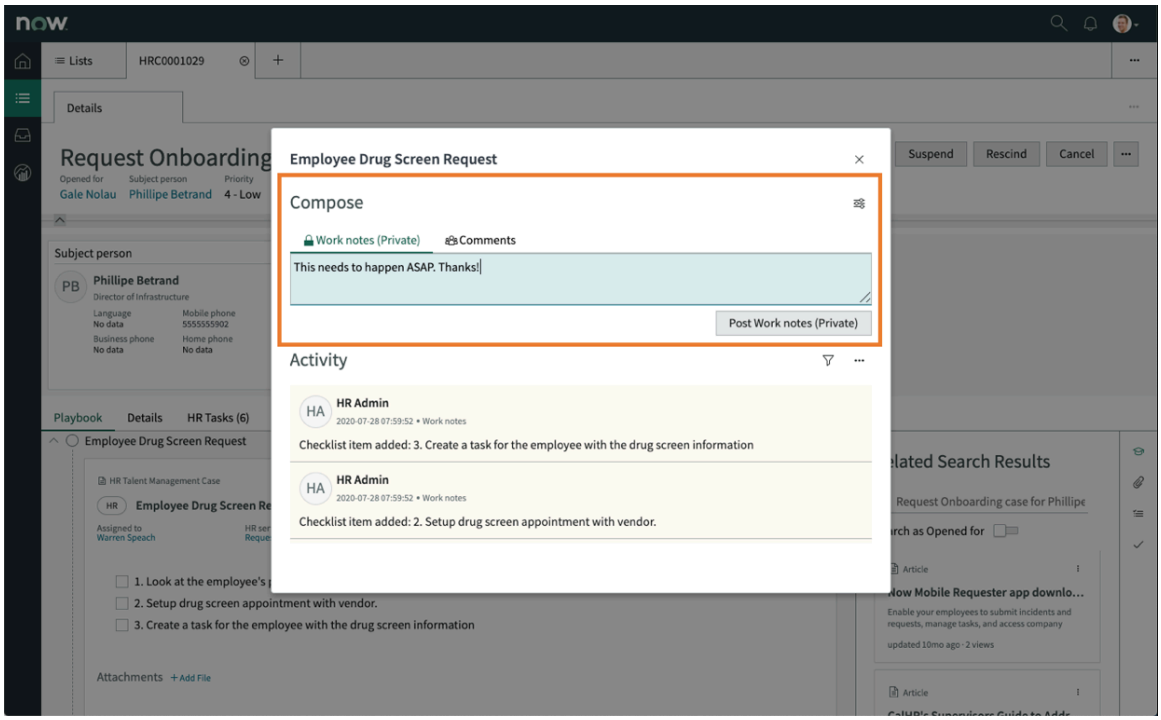


5. Klicken Sie auf das Symbol **Hinweis oder Kommentar hinzufügen** .

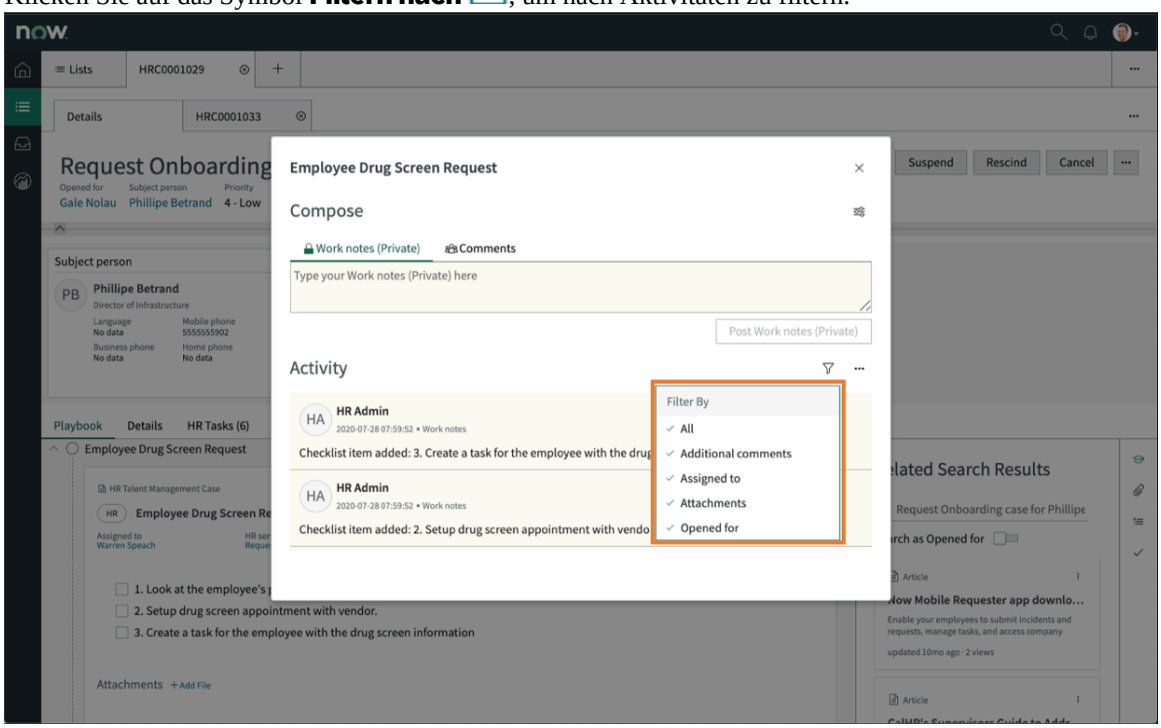


6. Wählen Sie **Arbeitsnotizen (privat)** oder **Kommentare** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

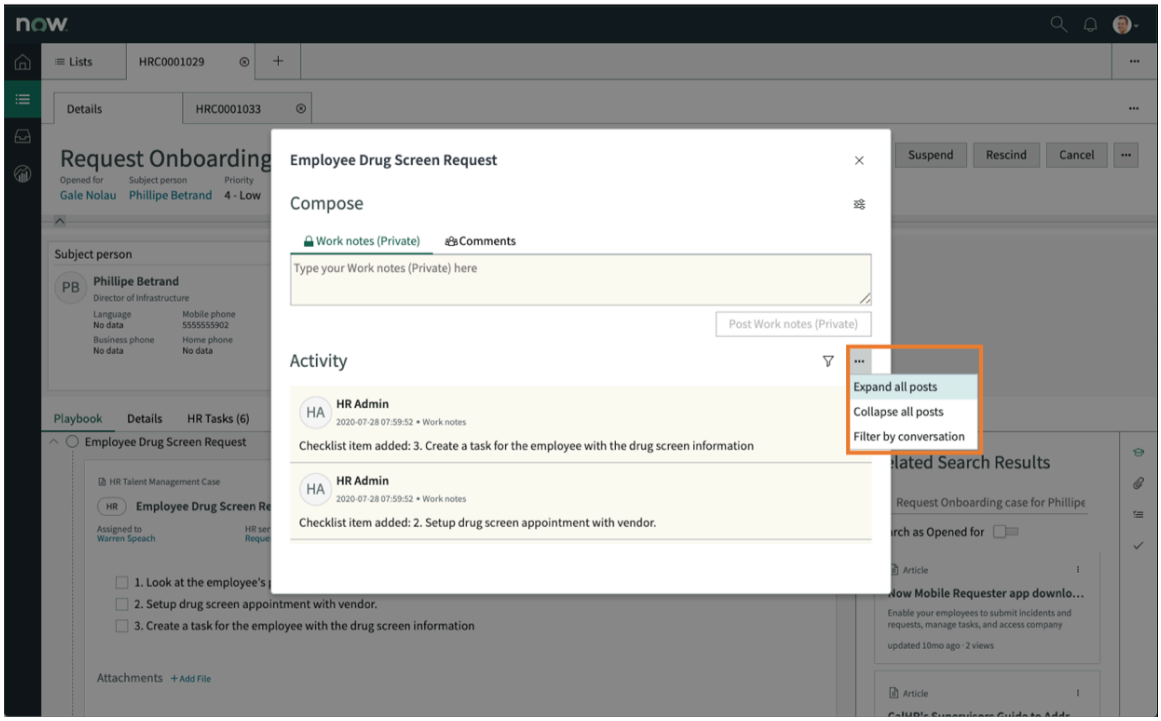


7. Geben Sie den Text ein, und klicken Sie auf **Post Work notes (Private) (Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat))** oder **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.
8. Klicken Sie auf das Symbol **Filtern nach** , um nach Aktivitäten zu filtern.



9. Aktivieren Sie die Filter, unter denen Aktivitäten angezeigt werden sollen.
10. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen” .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



11. Wählen Sie die Filter, die Sie zur Anzeige der Aktivitäten verwenden möchten.

HR Playbook - Fall oder Aufgabe öffnen

Über Playbook können Sie einen untergeordneten Fall oder eine Aufgabe zu einem HR-Lebenszyklus-Event-Fall öffnen.

Vorbereitungen

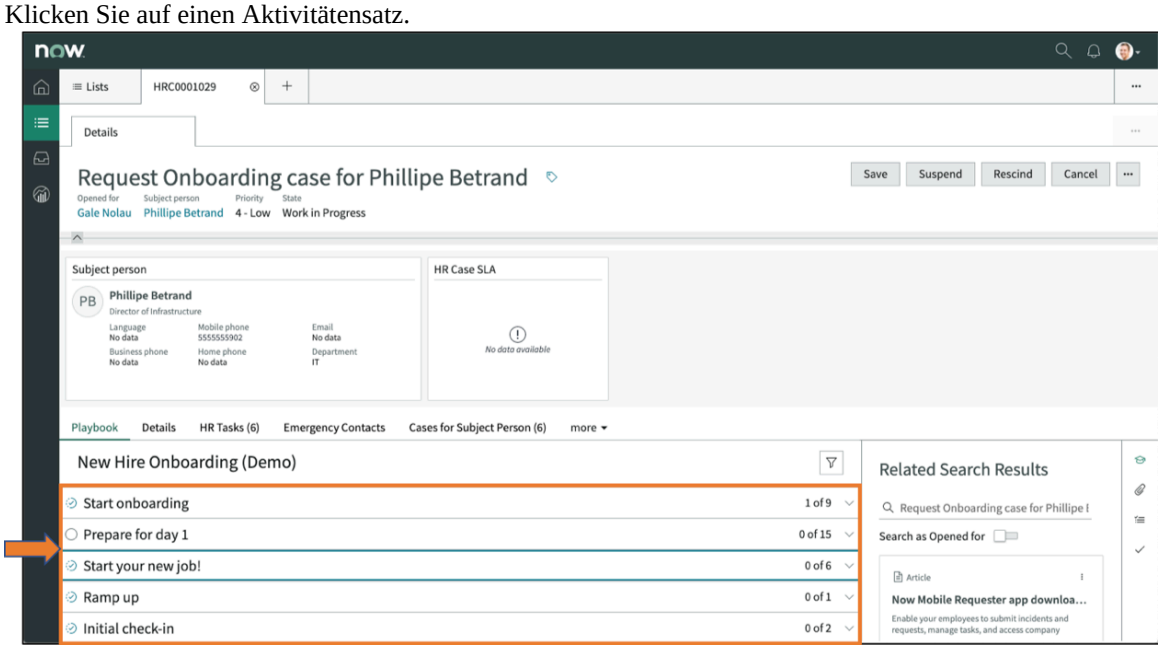
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.

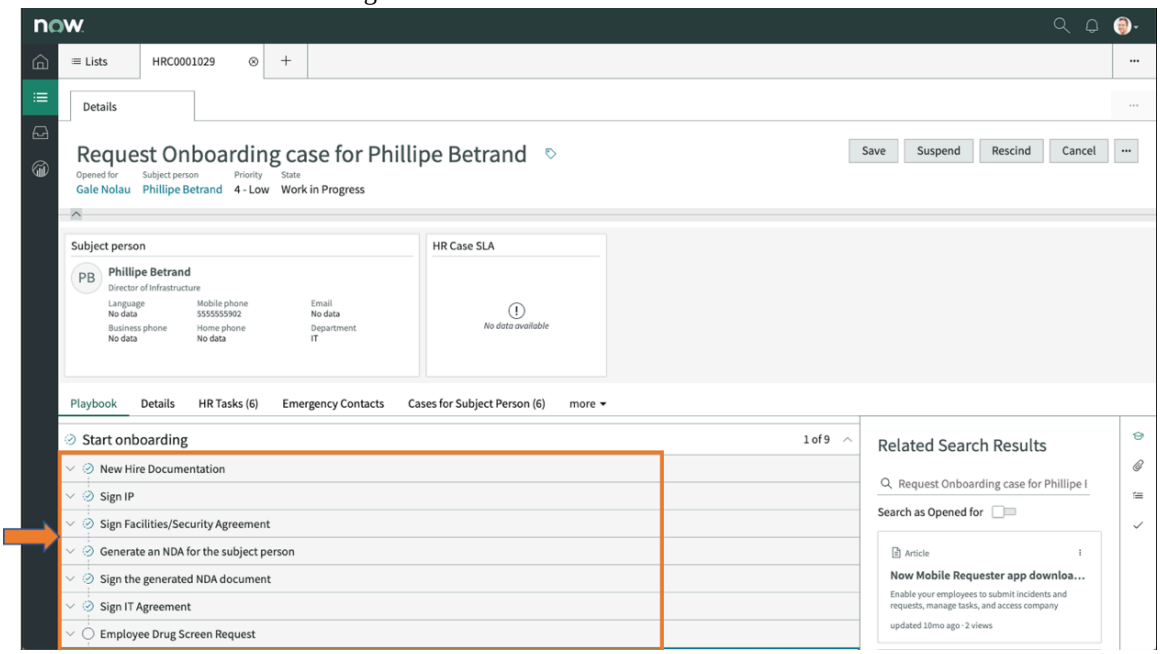
2. Wählen Sie einen Fall vom Typ Lebenszyklus-Event aus.

3. Klicken Sie auf einen Aktivitätensatz.

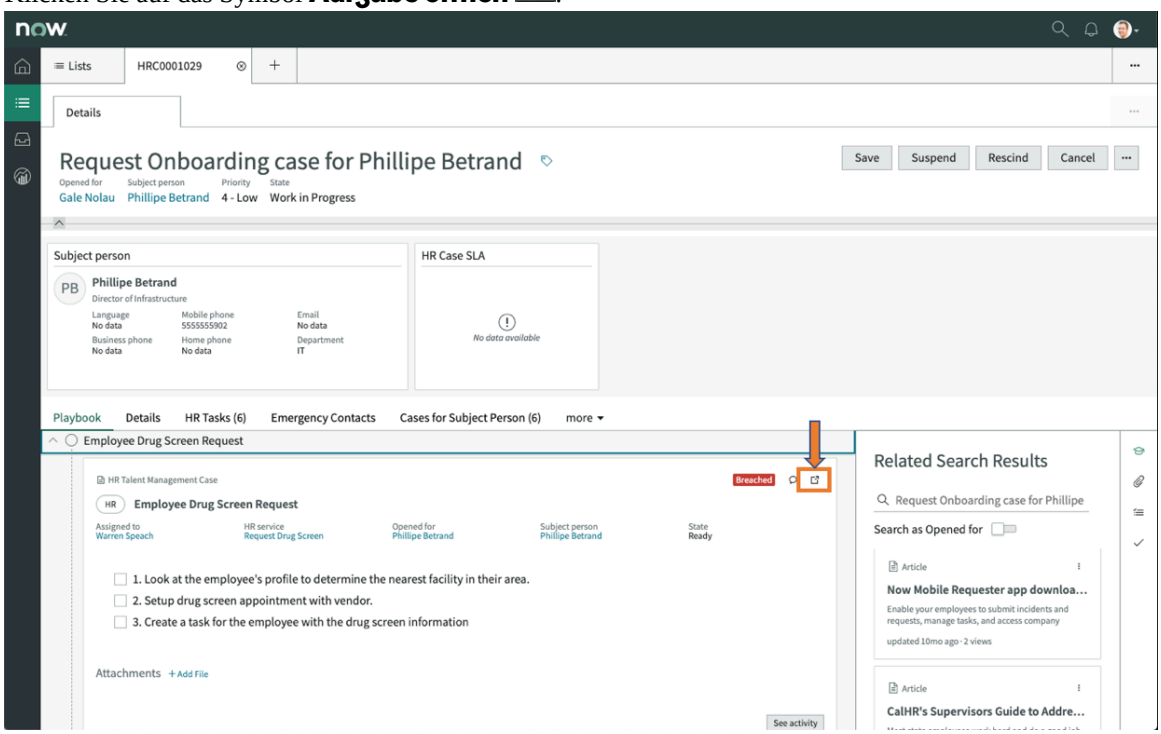


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf eine Aktivität im geöffneten Aktivitätensatz.



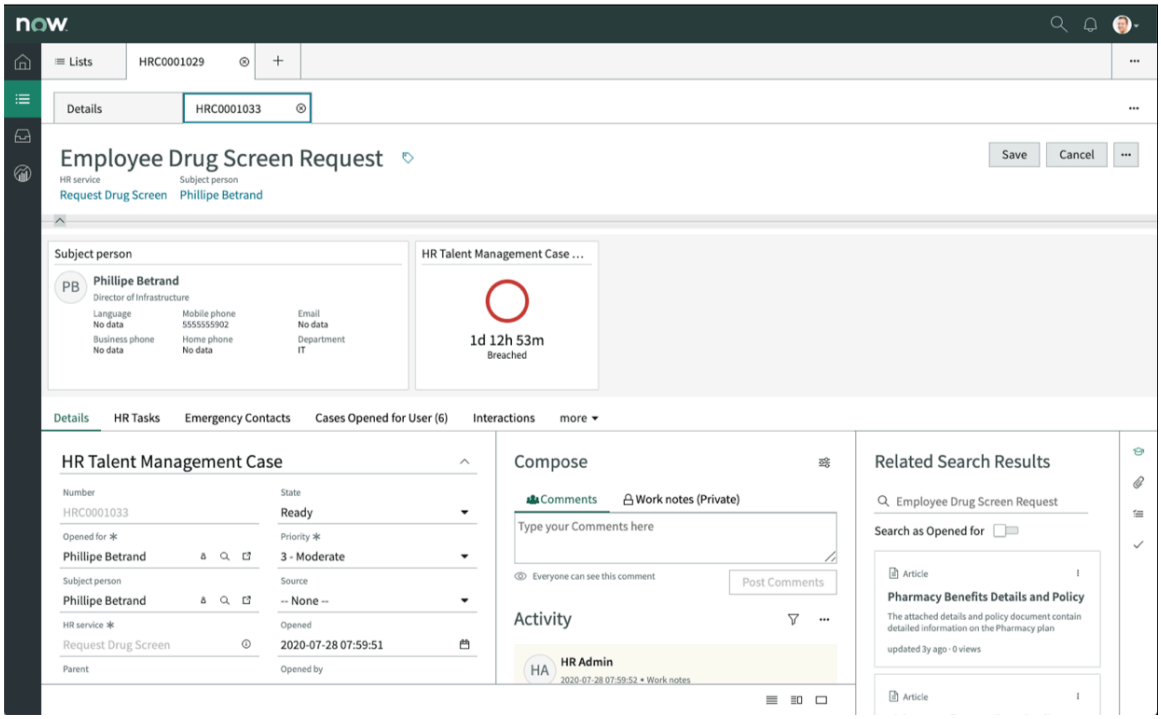
5. Klicken Sie auf das Symbol **Aufgabe öffnen** .



6. Die Details eines untergeordneten Falls oder einer Aufgabe werden geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Sie können Änderungen vornehmen und auf **Speichern** klicken.
8. Um zu Playbook zurückzukehren, klicken Sie auf die Registerkarte **Details**.

HR Playbook – Siehe Aktivität

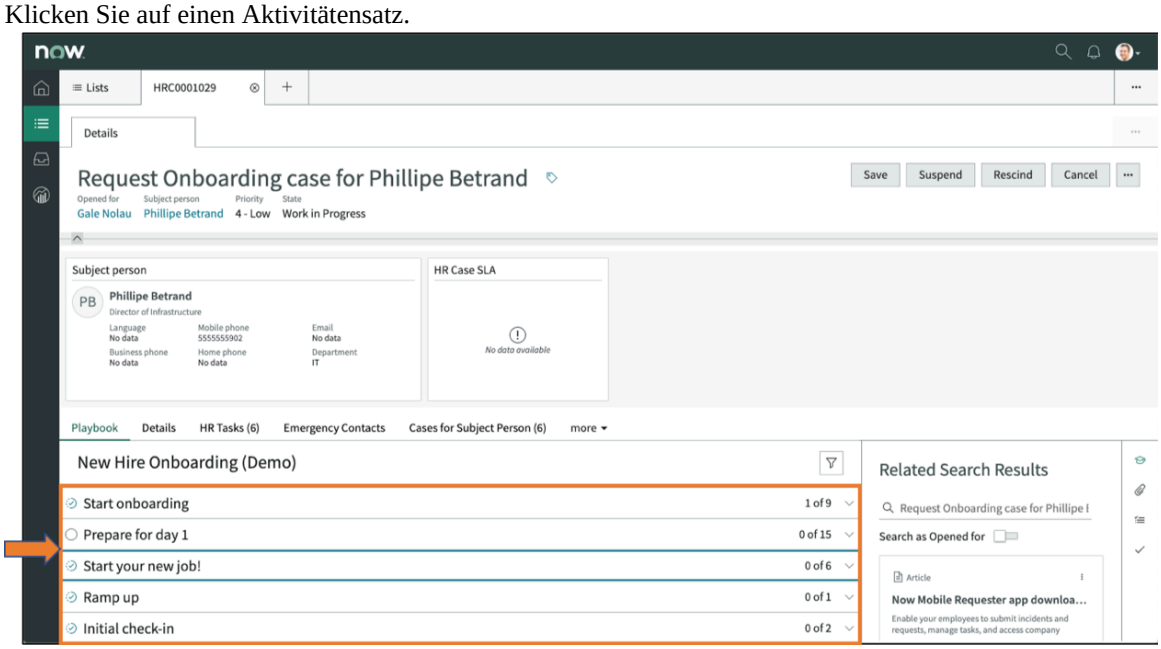
In HR Playbook können Sie den Aktivitätenstrom in einem modalen Element anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

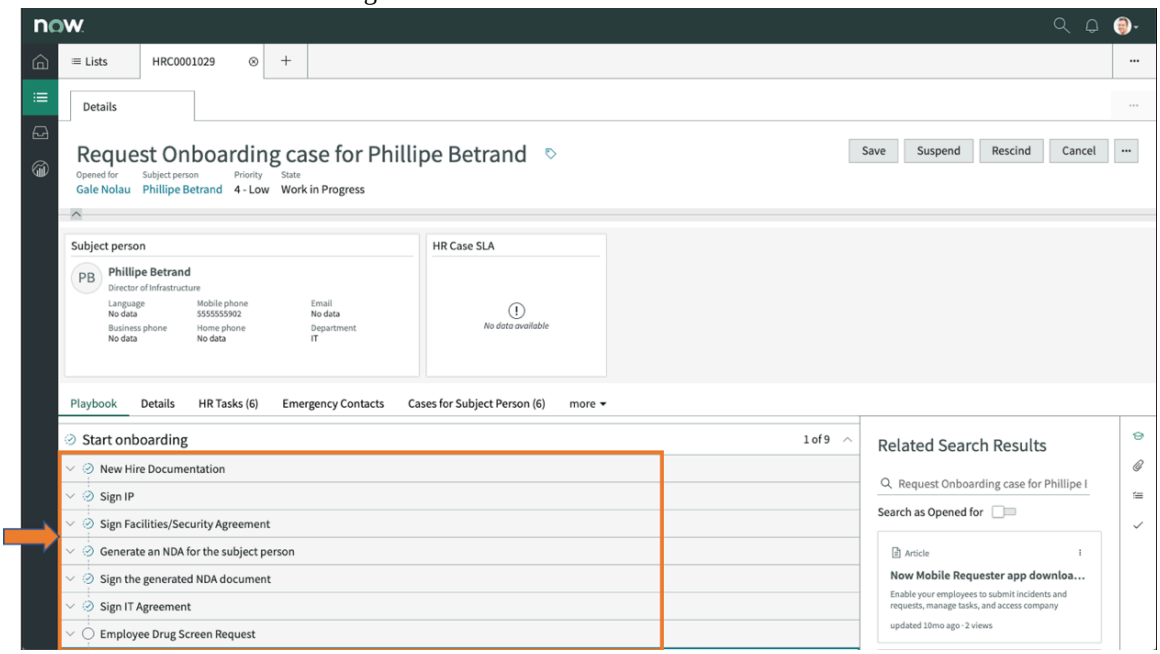
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Wählen Sie einen Fall vom Typ Lebenszyklus-Event aus.
3. Klicken Sie auf einen Aktivitätensatz.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

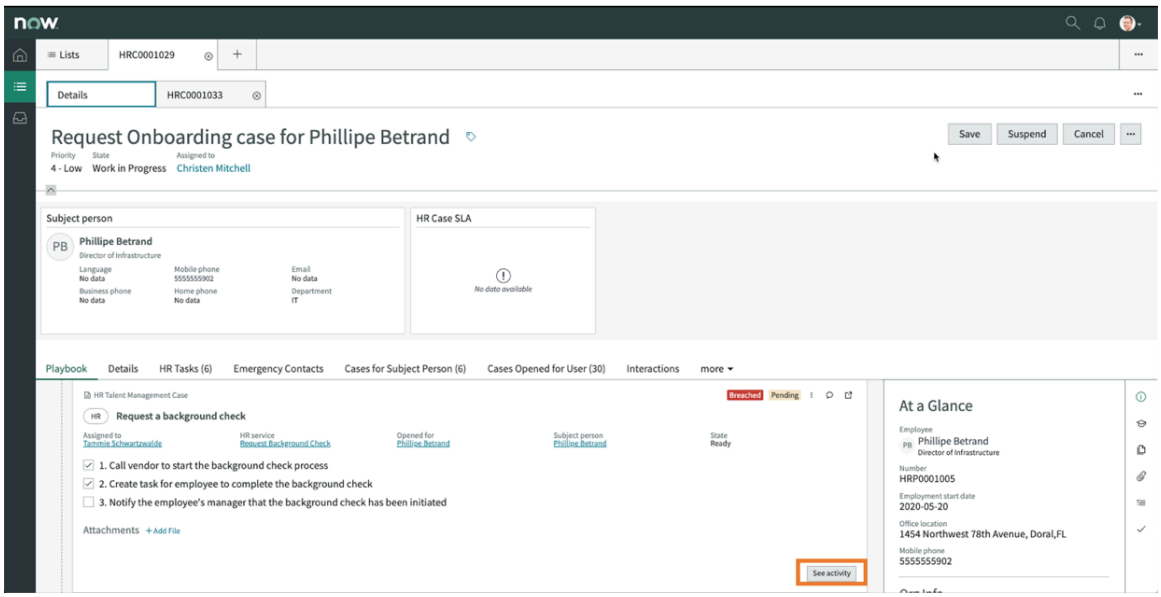
4. Klicken Sie auf eine Aktivität im geöffneten Aktivitätensatz.



5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Siehe Aktivität**.

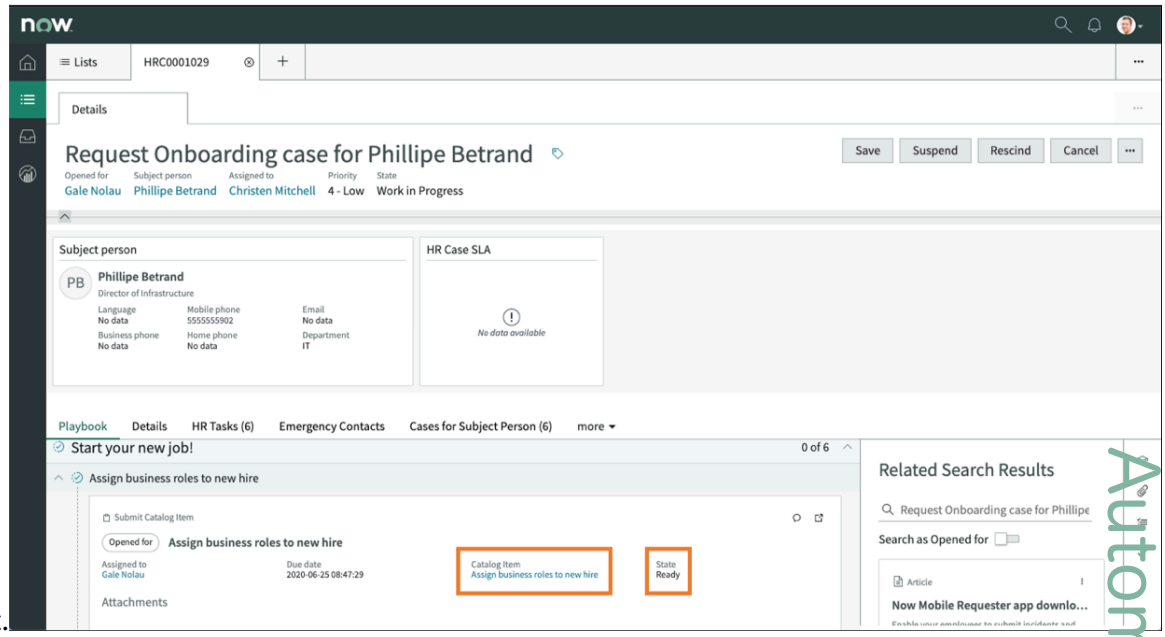
Hinweis:

Nur Mitarbeiter, die Zugriff auf die Fallkarte haben und dem Fall nicht zugewiesen sind, können diese Schaltfläche sehen. Dem „zugewiesen an“-Mitarbeiter wird diese Schaltfläche nicht angezeigt.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivitäten können Links zu Schulungen, Videos oder Katalogelementen aufweisen. Der Status der Aktivität wird ebenfalls rechts angezeigt.



Hinweis:
Durch Klicken auf den Link „Katalogelement“ wird die allgemeine Katalogseite geöffnet.

HR-Playbook – Anhang hinzufügen

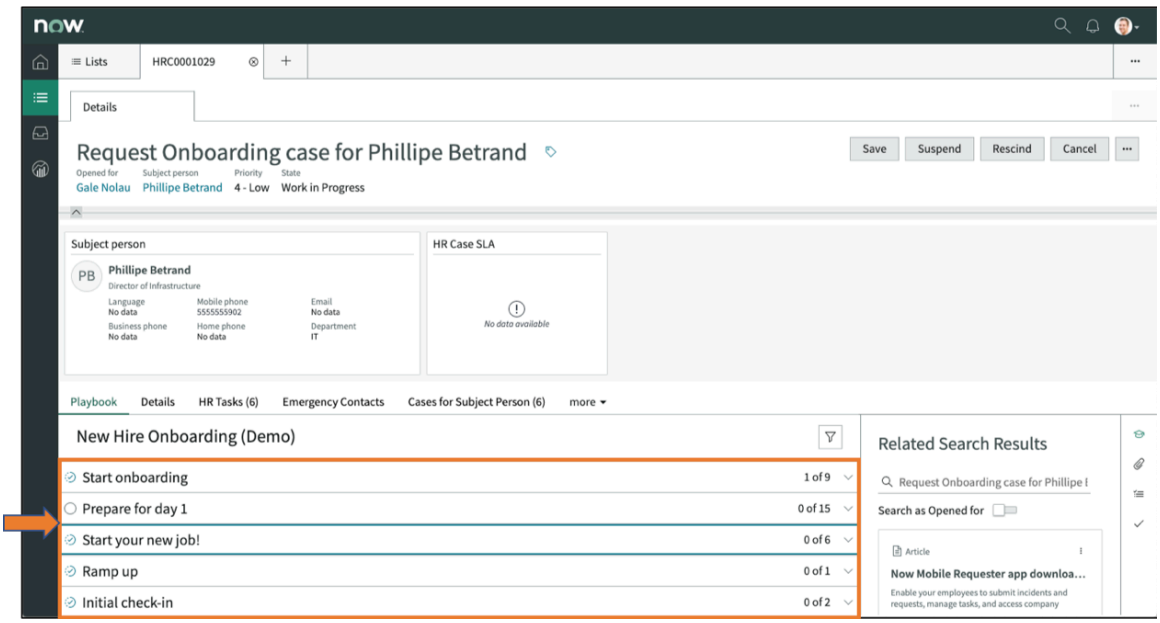
Je nach Aktivität können Sie Anhänge aus Playbook hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

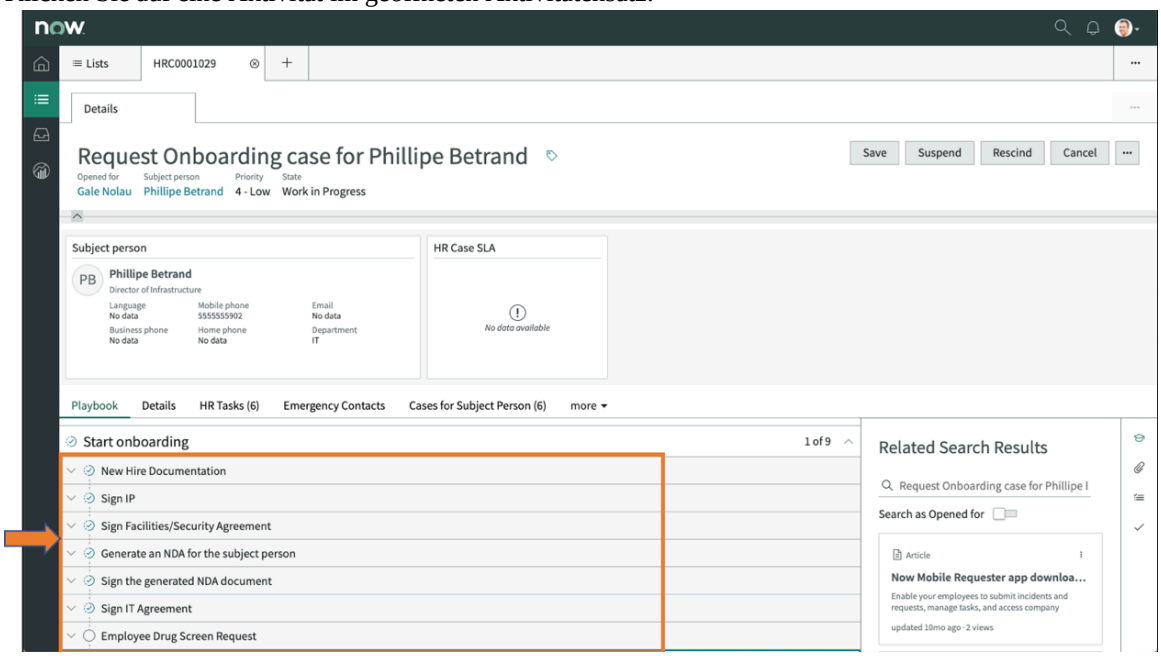
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Wählen Sie einen Fall vom Typ Lebenszyklus-Event aus.
3. Klicken Sie auf einen Aktivitätensatz.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf eine Aktivität im geöffneten Aktivitätensatz.



5. Klicken Sie auf **+Datei hinzufügen**.

6. Wählen Sie die Datei aus, die Sie hochladen möchten, und klicken Sie auf **Öffnen**.

HR Playbook – Aktivität zurückziehen

Mit dem Prozess zum Zurückziehen können Sie die in einem Lebenszyklus-Event-Fall geleistete Arbeit abbrechen und rückgängig machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Weitere Informationen finden Sie unter Prozess zum Rückgängigmachen für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren.

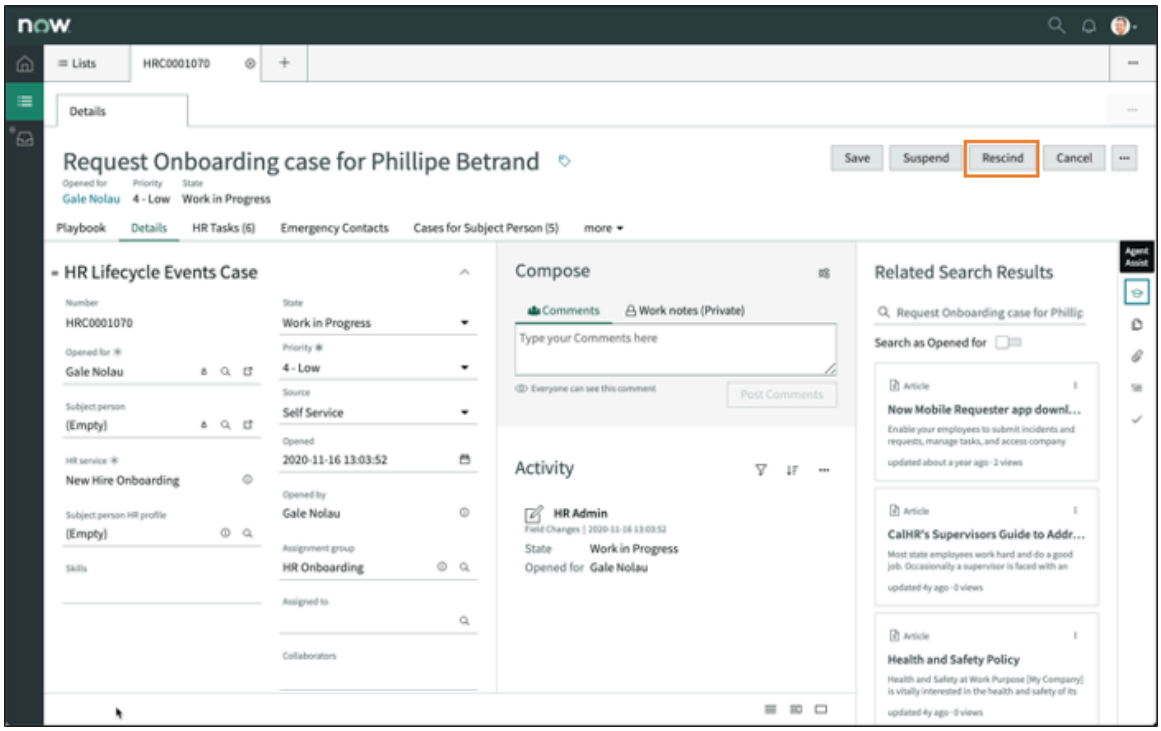
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.

2. Wählen Sie einen Fall vom Typ Lebenszyklus-Event aus.

3. Klicken Sie auf **Zurückziehen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Geben Sie einen Grund für die Rücknahme des Falls ein.

Hinweis:
Sie können Zurückziehen nicht rückgängig machen. Seien Sie daher vorsichtig.

5. Klicken Sie auf **OK**.
Die zurückzuziehenden Aktivitäten werden angezeigt, und zukünftige Aktivitätensätze werden storniert.

E-Mail anzeigen, die an „Geöffnet für“ oder „Betreffende Person“ gesendet wurde

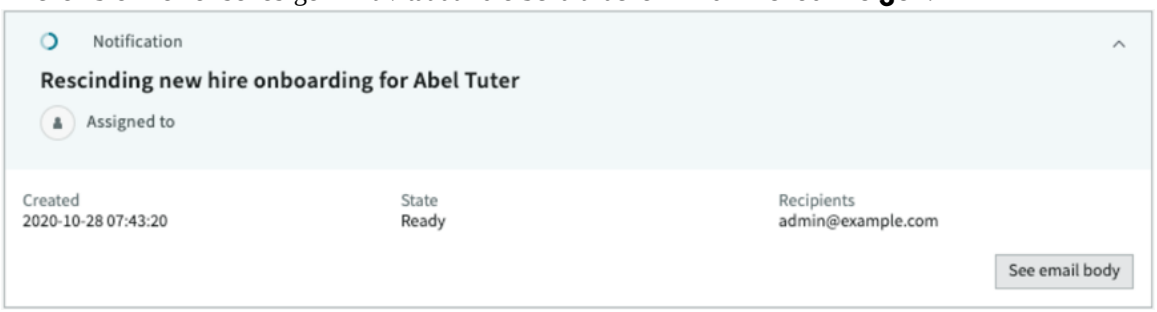
Als HR-Mitarbeiter können Sie E-Mails an „Geöffnet für“ oder „Betreffende Person“ zu einem Lebenszyklus-Event-Fall anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Wählen Sie einen Fall vom Typ Lebenszyklus-Event aus.
3. Wählen Sie einen Aktivitätensatz aus.
4. Klicken Sie in einer beliebigen Aktivität auf die Schaltfläche **E-Mail-Text anzeigen**.



5. Klicken Sie auf das **X** in der rechten oberen Ecke der E-Mail, um sie zu schließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR Service Delivery Agent Workspace-Integration mit Universal Request

Durch die Integration der Anwendungen HR Service Delivery Agent Workspace und Universal Request können Sie Mitarbeitern eine konsistente Benutzer-Experience bieten, während sie Serviceanfragen erstellen.

Wichtig:

- HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine erneute Aktivierung verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
- Wenn Sie bereits Benutzer von HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) sind, können Sie zum Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung (konfigurierbar) migrieren, um erweiterte Funktionen und Fähigkeiten zu erhalten. Siehe Migrationsrichtlinien .

Übersicht

Eine universelle Anforderung wird erstellt, wenn ein Mitarbeiter im Mitarbeiter-Center auf die Option **Hilfe anfordern** klickt. Ein Weiterleitungsmitarbeiter für universelle Anforderungen analysiert das Problem (als mit der HR-Abteilung verbunden) und erstellt einen HR-Fall aus dieser universellen Anforderung. Nachdem der Fall von einem HR-Mitarbeiter gelöst wurde, ändert sich der Status des HR-Falls zu **Warten auf Abnahme**. Der Status der universellen Anforderung ändert sich automatisch zu **Antwort wird erwartet**. Nachdem der Mitarbeiter die Lösung akzeptiert hat, wird die universelle Anforderung geschlossen, und der HR-Fall wird geschlossen.

Der HR-Mitarbeiter kann jederzeit den HR-Fall zurück zur Warteschlange für universelle Anforderungen zurückleiten, mit oder ohne Lösung.

Alle wichtigen Details, z. B. Benutzer, die an dem Problem arbeiten, Übergaben zwischen Abteilungen und Arbeitsnotizen, werden im Ticket für die universelle Aufforderung aufgezeichnet, sodass der Mitarbeiter, der die Anforderung gestellt hat, vollständige Transparenz erhält.

Erforderliche Plugins aktivieren

Nachdem Sie die Plugins „Human Resources Scoped App: Workspace“ (com.sn_hr_agent_workspace) und „Universal Request“ (com.snc.universal_request) aktiviert haben, werden Sie Folgendes bemerken:

- Das Universal-Anforderung-Formular enthält die UI-Aktion zum Erstellen eines HR-Falls.
- Das Feld **Universal Request** wird im HR-Fallformular nur angezeigt, wenn ein HR-Fall einem universellen Anforderungsdatensatz zugeordnet ist.
- Die Schaltfläche **Übertragen** wird im HR-Fallformular angezeigt, damit ein HR-Mitarbeiter einen HR-Fall zurück an die universelle Anforderung, eine andere Abteilung oder einen Service weiterleiten kann.

HR-Fall über Universal Request in HR Service Delivery Agent Workspace erstellen

Erstellen Sie einen HR-Fall aus einem universellen Anforderungsdatensatz, um den Service für einen Kunden so schnell wie möglich wiederherzustellen. Nachdem Sie den HR-Falldatensatz erstellt haben, können Sie mögliche Lösungen untersuchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: routing_agent und sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Navigieren zu **Universal-Anforderungen** > **Alle**.
3. Öffnen Sie den Datensatz einer universellen Anforderung, aus dem Sie einen HR-Fall erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf **HR-Fall erstellen**.
5. Füllen Sie die erforderlichen Felder im HR-Fallformular aus.

Hinweis:
Die Feldwerte **Mitarbeiterinformationen** werden automatisch aus der universellen Anforderung in den HR-Fall kopiert.

Formular „Neuen Fall erstellen“.

Feld	Beschreibung
COE	Das Kompetenzzentrum
HR-Service	Der HR-Servicetyp
Geöffnet für	Die Person, für die das Ticket geöffnet wird
Betreffperson	Die betreffende Person
Arbeitsnotizen	Sonstige Hinweise, falls vorhanden

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Nummer des HR-Falls wird im Feld **Primäres Ticket** des Formulars „Universal Request“ angezeigt, und das Ticket wird in der zugehörigen Liste **Zugeordnete Tickets** angezeigt. Die Nummer der universellen Anforderung zur Erstellung des HR-Falls wird auch im Feld **Universal Request** des HR-Fallformulars angezeigt.

An einem HR-Fall über Universal Request in HR Service Delivery Agent Workspace arbeiten

Stellen Sie eine Lösung für einen HR-Fall bereit, der von einer universellen Anforderung initiiert wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: routing_agent und sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die im Verfahren beschriebenen Statusänderungen können entsprechend Ihren Anforderungen konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung – Statuszuordnung

Prozedur

1. Öffnen Sie den HR-Fall, der aus einer Universal Request erstellt wurde.
2. Klicken Sie auf **Arbeit beginnen**.
   Der Status des Falls wird in **In Arbeit** geändert.
3. Klicken Sie auf **Abgeschlossen**, wenn die Lösung angegeben ist.
   Der Status des HR-Falls wird zu **Warten auf Abnahme** geändert, und der Status der universellen Anforderung wird automatisch zu **Antwort wird erwartet** geändert. Im Mitarbeiter-Center:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Benutzer die Lösung akzeptiert, wird der Status der universellen Anforderung zu **Geschlossen** geändert. Der Status des HR-Falls wird automatisch auf **Geschlossen – vollständig** gesetzt.
- Wenn der Benutzer die Lösung ablehnt, wird der Status der universellen Anforderung zu **In Bearbeitung** geändert. Der Status des HR-Falles wird automatisch auf **In Arbeit** gesetzt.

> **Wichtig:**
> Wenn der HR-Mitarbeiter aus irgendeinem Grund auf **Geschlossen – unvollständig** klickt, ohne den HR-Fall zurück an die universelle Anforderung weiterzuleiten, ist das Verhalten wie folgt:
>
> - Wenn das Kontrollkästchen **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** für die universelle Anforderung aktiviert ist, befindet sich die universelle Anforderung im Status **In Bearbeitung** und der HR-Fall ist im Status **Geschlossen – unvollständig**.
> - Wenn das Kontrollkästchen **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** für die universelle Anforderung deaktiviert ist, wird die universelle Anforderung basierend auf der Statuszuordnung geschlossen.

HR-Fall an Universal Request in HR Service Delivery Agent Workspace weiterleiten

Übertragen Sie einen HR-Fall mit oder ohne Lösung zurück in die Universal Request-Warteschlange oder an eine andere Abteilung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: routing_agent und sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die Eigenschaft *sn_uni_req.transfer_type* auf der Seite der Eigenschaften von Universal Request, um zu bestimmen, wie die Übertragung von primären Tickets behandelt wird. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Eigenschaften von Universal-Anforderungen.

Prozedur

1. Öffnen Sie den HR-Fall, den Sie übertragen möchten.
2. Klicken Sie auf **Durchstellen**.

> **Hinweis:**
> Die Option **Übertragen** wird nur angezeigt, wenn Sie Teil der Zuweisungsgruppe sind oder wenn Ihnen der Fall zugewiesen ist.

3. Geben Sie im Dialogfeld „Übertragung“ die folgenden Details an.

> **Hinweis:**
> Je nach Konfiguration des Übertragungstyps werden die entsprechenden Felder angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften von Universal-Anforderungen.

- **Aktion**: Wählen Sie aus, ob der Fall an eine andere Abteilung oder zurück an Universal-Anforderung übertragen werden soll.
- **Abteilung**: Wählen Sie die Abteilung aus der Liste aus.
- **Service**: Wählen Sie den gewünschten Service der ausgewählten Abteilung aus.
- **Übertragungsgrund**: Wählen Sie den Grund aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Transfernotizen**: Eine kurze Beschreibung für die Weiterleitung des primären Tickets, das Sie an den UR-Weiterleitungsmitarbeiter übergeben möchten
- **Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren**: Deaktivieren Sie die Option, wenn Sie das Ticket ohne zusätzliche Kommentare und Anhänge übertragen möchten. Standardmäßig werden alle Anhänge und Kommentare übertragen.

Hinweis:
Arbeitsnotizen werden während der Übertragung nicht kopiert.

4. Klicken Sie auf **Durchstellen**.

Ergebnisse

- Im HR-Fallformular können Sie den Übertragungsgrund und die Übertragungsnotizen anzeigen.
- Der Status des HR-Falls wird zu **Geschlossen – unvollständig** geändert, und der Übertragungsgrund und die Übertragungsnotizen werden in die universelle Anforderung kopiert.
- Der Status der universellen Anforderung bleibt **In Bearbeitung**.

Hinweis:
Die genannten Statusänderungen können konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragungskonfiguration.

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar)

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (Konfigurierbar) ist einer von zwei Arbeitsbereichen, die für die Anwendung HR Service Delivery verfügbar sind, und verwendet die Next Experience-Benutzeroberfläche. Die Anwendung basiert auf einer konfigurierbaren Version UI Builder, die die Konfiguration und Erweiterung entsprechend den Geschäftsanforderungen vereinfacht.

Vergleich zwischen 'HR-Servicebereitstellung Core-UI, HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar)

HR-Mitarbeiter können HR-Fälle mithilfe von 'HR-Servicebereitstellung Core-UI, HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) oder Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) bearbeiten. Sehen Sie sich die folgenden Details an, um die wichtigsten Angebote und Unterschiede zwischen diesen Anwendungen zu verstehen:

- Auf der Core-UI 'HR-Servicebereitstellung können Sie einen HR-Fall in einer Formularansicht erstellen, anzeigen oder bearbeiten.
- 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich (Classic) bietet Ihnen die Möglichkeit, anwenderdefinierte Arbeitsbereiche aus dem Framework Mitarbeiterbereich zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

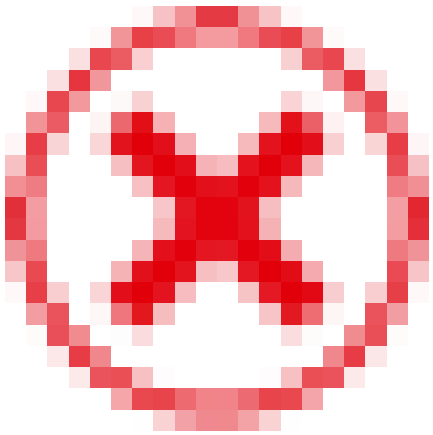
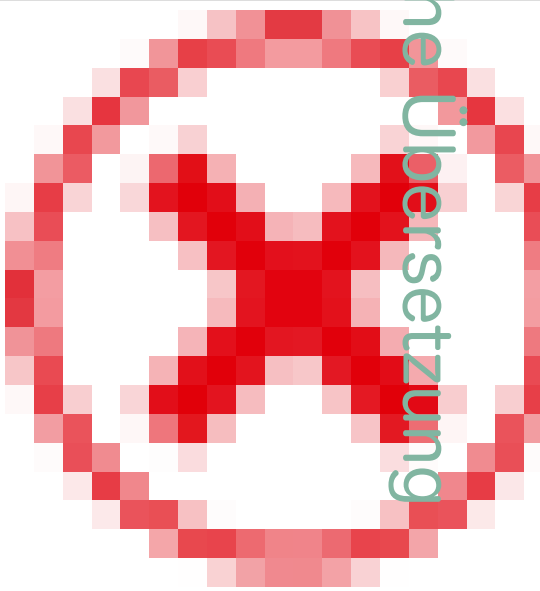
Hinweis:

- HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine erneute Aktivierung verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
- Wenn Sie bereits Benutzer von HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) sind, können Sie zum Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung (konfigurierbar) migrieren, um erweiterte Funktionen und Fähigkeiten zu erhalten. Siehe Migrationsrichtlinien .

- Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) ist eine umgestaltete Version des klassischen Mitarbeiterbereichs, die auf einer konfigurierbaren Version UI Builder aufbaut. Diese Anwendung bietet alle benötigten Tools an einem Ort, um schnell mit Mitarbeitern zu interagieren, auf Anfragen zu antworten und Probleme zu lösen.

Hinweis:
Wenn Sie ein neuer Kunde von HR Service Delivery sind, aktivieren Sie die Anwendung Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) über den ServiceNow® Store.

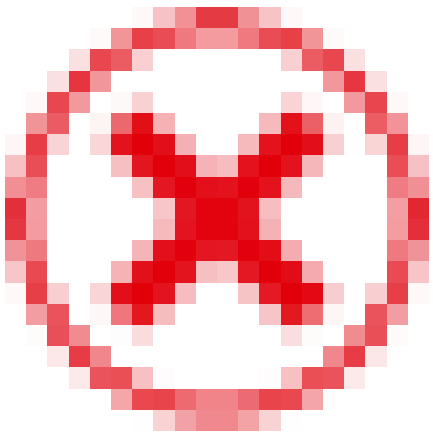
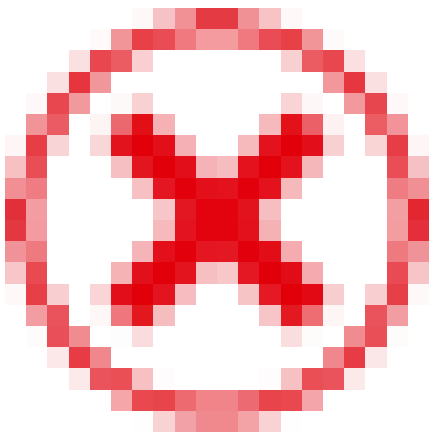
Funktionsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar)

Verfügbarkeit der Funktionalität	Core-UI für HR-Servicebereitstellung	Mitarbeiterbereich für HR-Servicebereitstellung (klassisch)
Personalisieren Sie Ziel-, Datensatz-, Listen- und Fallerstellungsseiten		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

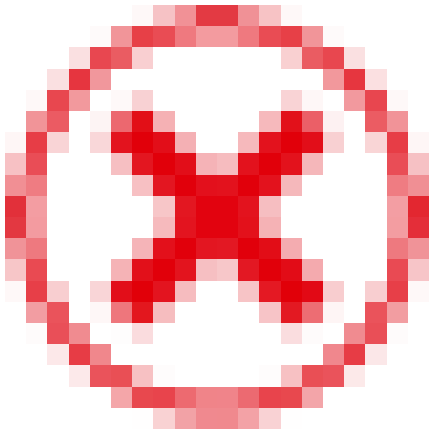
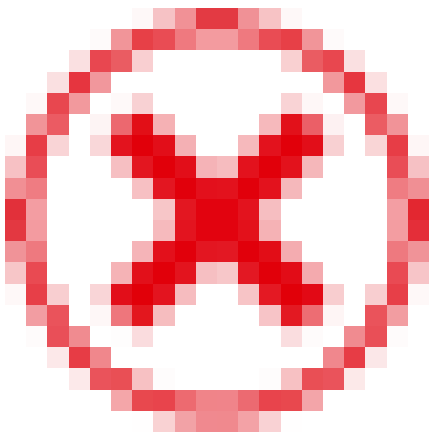
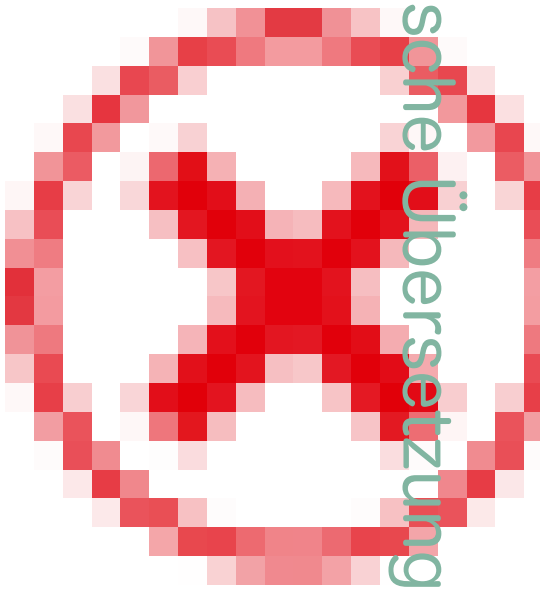
Funktionsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	Core-UI für HR-Servicebereitstellung	Mitarbeiterbereich für HR-Servicebereitstellun (klassisch)
Einzelbereich-Ansicht		
Kommunikationskanäle integrieren		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

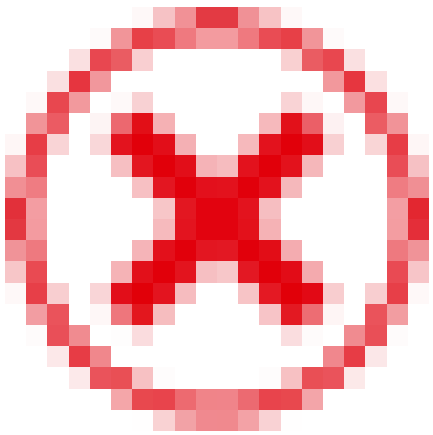
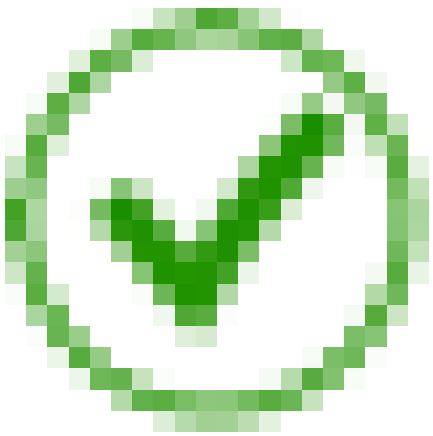
Funktionsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	Core-UI für HR-Servicebereitstellung	Mitarbeiterbereich für HR-Servicebereitstellun (klassisch)
Agent Assist		
Nutzen Sie UI Builder • Bearbeiten Sie die Komponenteneigenschaften • Nutzen Sie Varianten und Zielgruppen • Next Experience UI-Branding • Stilkonfiguration		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

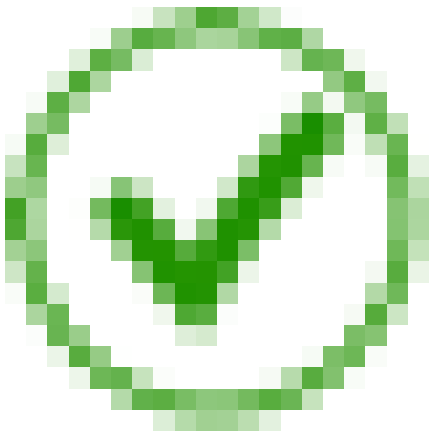
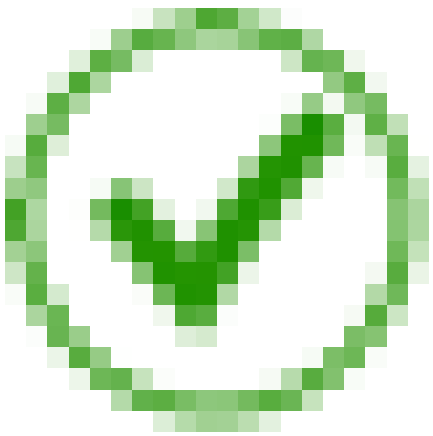
Funktionsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	Core-UI für HR-Servicebereitstellung	Mitarbeiterbereich für HR-Servicebereitstellun (klassisch)
Ansicht mit mehreren Registerkarten		
Listenansicht		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

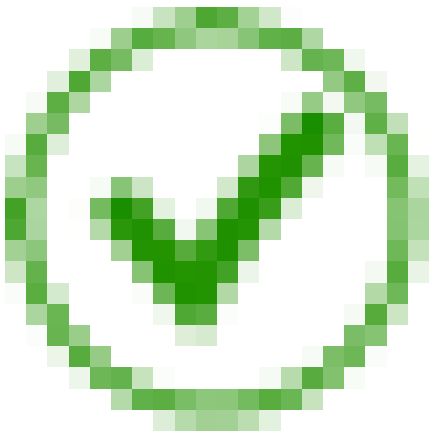
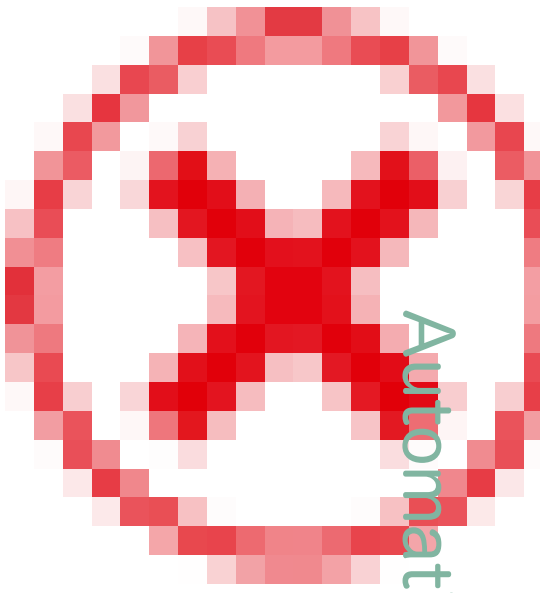
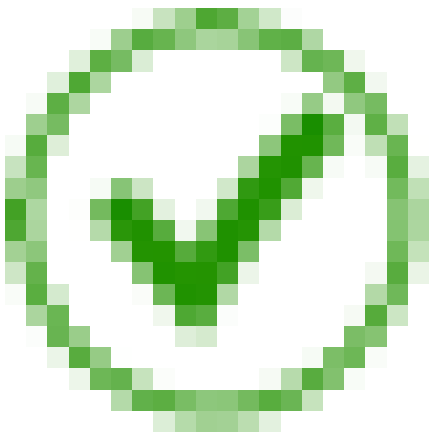
Funktionsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	Core-UI für HR-Servicebereitstellung	Mitarbeiterbereich für HR-Servicebereitstellun (klassisch)
Datensatzansicht		
Fallerstellung		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

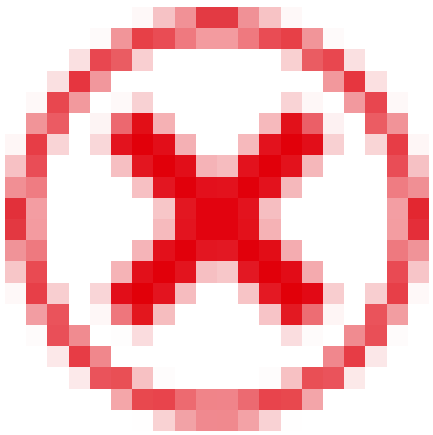
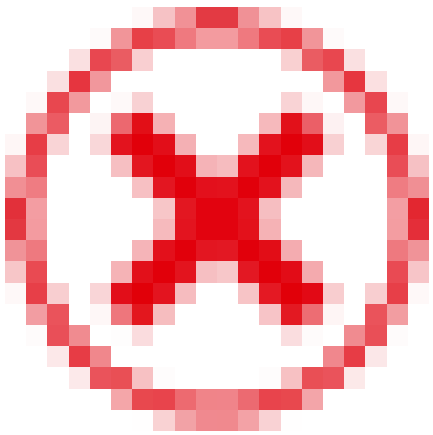
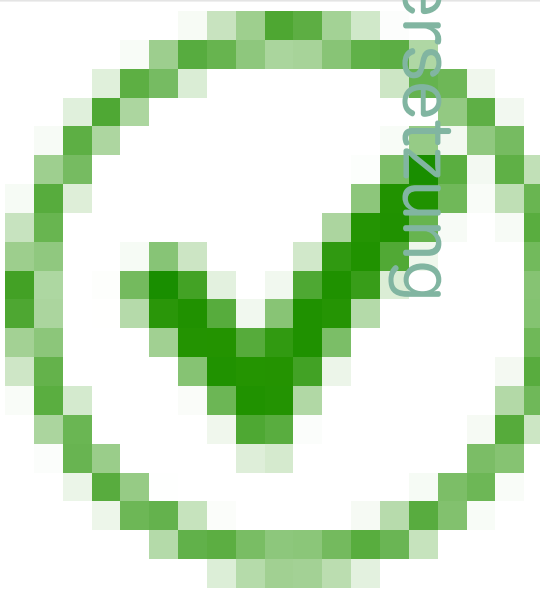
Funktionsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	Core-UI für HR-Servicebereitstellung	Mitarbeiterbereich für HR-Servicebereitstellun (klassisch)
Massenfallerstellung		
Fügen Sie Prüflisten für HR-Fälle hinzu		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

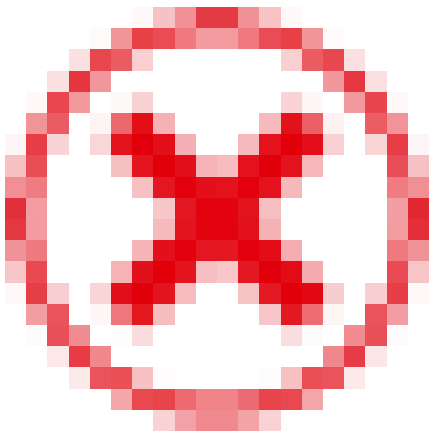
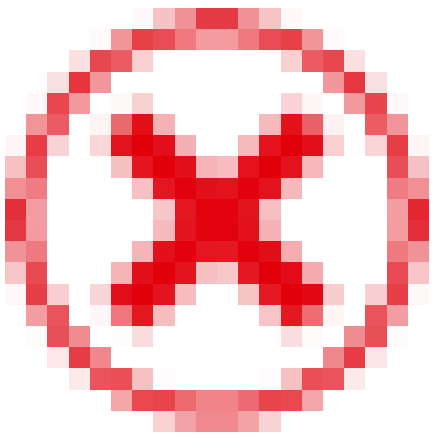
Funktionsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	Core-UI für HR-Servicebereitstellung	Mitarbeiterbereich für HR-Servicebereitstellun (klassisch)
Kontextbezogener Seitenbereich		 **Hinweis:** Im kontextbezogenen Seitenbereich sind nur wenige Funktionen verfügbar. Für eine neue Reihe von Funktionen, die im -Bereich eingeführt wurden, migrieren Sie zu Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar).
Erstellen Sie Erinnerungen, um eine rechtzeitige Kommunikation zu ermöglichen		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

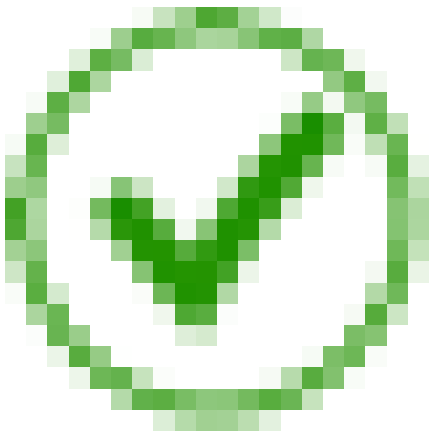
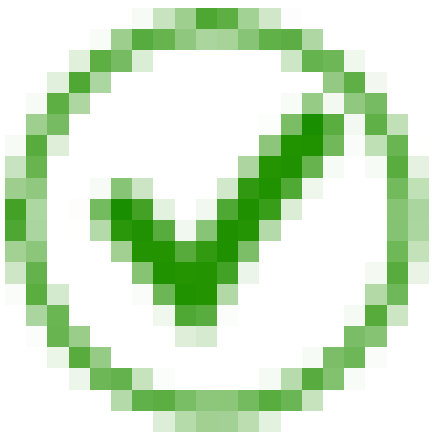
Funktionsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	Core-UI für HR-Servicebereitstellung	Mitarbeiterbereich für HR-Servicebereitstellun (klassisch)
Erstellen Sie zusätzliche Fälle, während Sie an einem HR-Fall arbeiten		
Funktion zum Senden von E-Mails		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

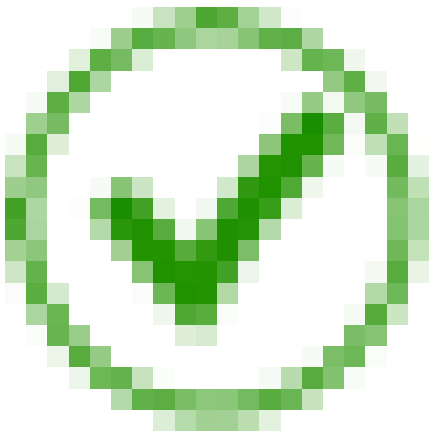
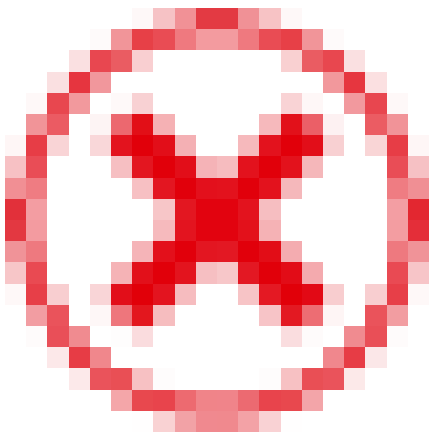
Funktionsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	Core-UI für HR-Servicebereitstellung	Mitarbeiterbereich für HR-Servicebereitstellun (klassisch)
Interaktionsdatensätze erstellen und verwenden		
ML-gesteuerte Personalisierungen		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

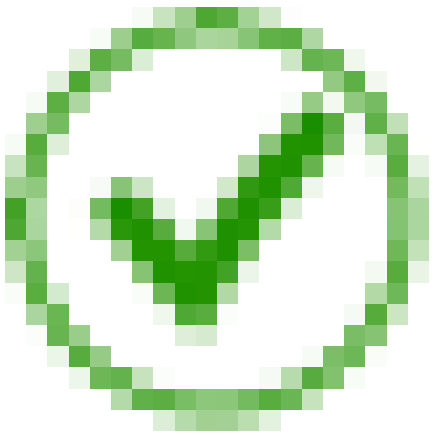
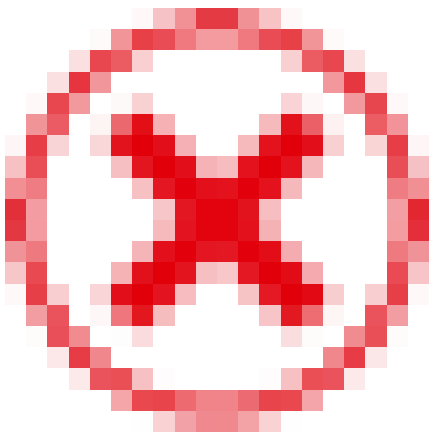
Funktionsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	Core-UI für HR-Servicebereitstellung	Mitarbeiterbereich für HR-Servicebereitstellun (klassisch)
Unterstützt die Verwaltung von Mitarbeiterdokumenten		
Mitarbeiterchat		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

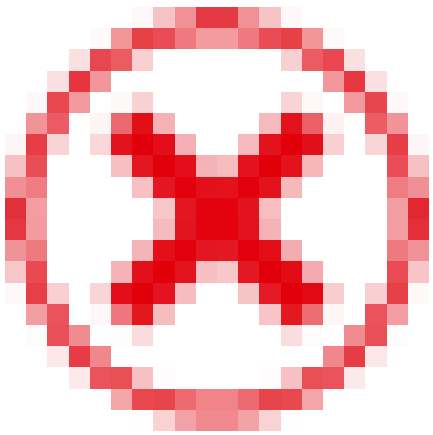
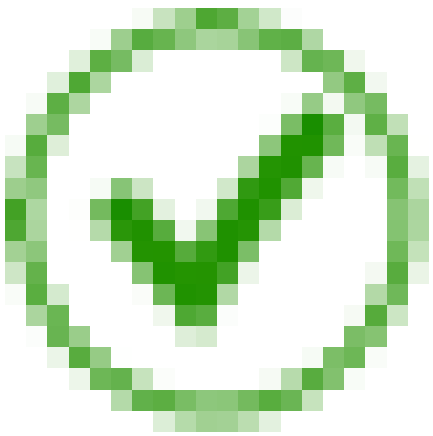
Funktionsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	Core-UI für HR-Servicebereitstellung	Mitarbeiterbereich für HR-Servicebereitstellun (klassisch)
Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) anzeigen		
Unterstützt die Servicekanalanwendung „SMS-Konversation“.		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

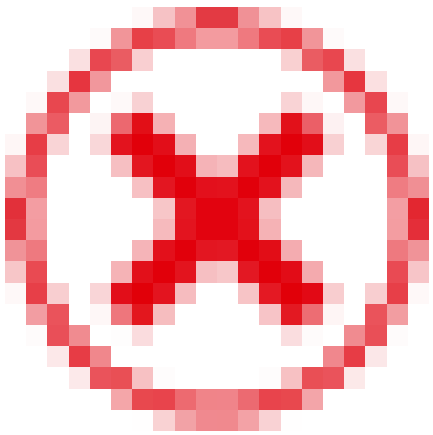
Funktionsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	Core-UI für HR-Servicebereitstellung	Mitarbeiterbereich für HR-Servicebereitstellun (klassisch)
Meine Listen anwenderdefiniert		
Dokumentvorlagen		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsvergleich: HR Service Delivery Core UI, HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) und Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (konfigurierbar) (Fortsetzung)

Verfügbarkeit der Funktionalität	Core-UI für HR-Servicebereitstellung	Mitarbeiterbereich für HR-Servicebereitstellun (klassisch)
Antwortvorlagen		

Automatische Übersetzung

Erste Schritte

Untersuchen Erfahren Sie mehr über Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung.	Konfigurieren Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.
Verwenden Erfahren Sie, wie Sie den HR-Mitarbeiterbereich verwenden.	Referenz Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement erkunden

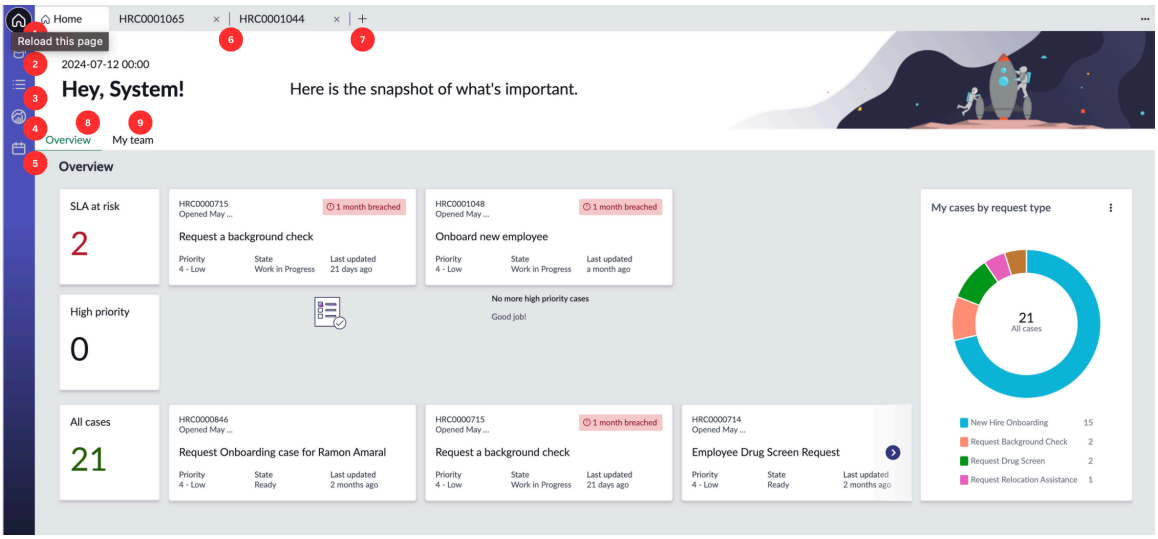
Verwenden Sie Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement, um Ihre HR-Mitarbeiteranfragen von einem Ort aus zu verwalten.

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement-Homepage

Die Homepage ist der Ausgangspunkt für eine Erkundung von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement. Auf der linken Seite sehen Sie eine Liste mit Symbolen. Sie können von jedem Bildschirm aus auf diese Symbole zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf der Homepage werden Fälle mit hoher Priorität, Fälle mit einem Risiko für Verstöße gegen Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA) und Fälle mit kürzlichen Changes angezeigt.



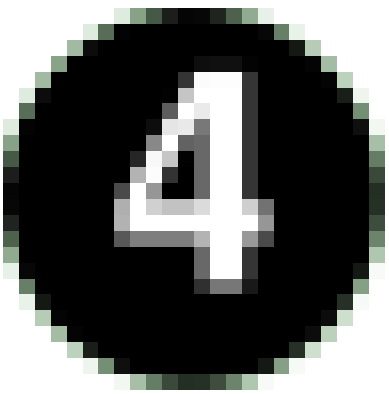
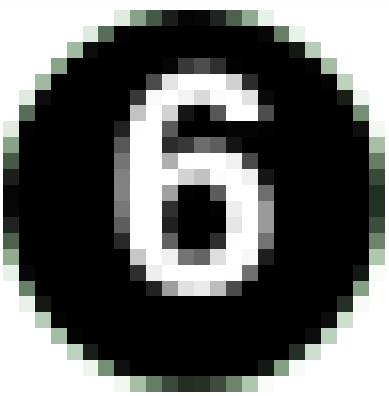
Mitarbeiterbereich Beschreibungen der Hinweismeldungen auf der Homepage

Nummer	Elemente des Mitarbeiterbereichs	Beschreibung
1	Homepage-Symbol	Die Homepage bietet Ihnen eine Übersicht über Ihre Arbeit. B. HR-Fälle und Elemente, die sich auf Ihr Team auswirken.
2	Lernsymbol	Lernen hilft Ihnen, Kursarbeit zu erkunden und zu verwalten, Kursaktivitäten und -verlauf anzuzeigen und sich mithilfe von anpassbaren Katalogen aus verschiedenen Quellen mit Inhalten für die Karriereentwicklung zu befassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

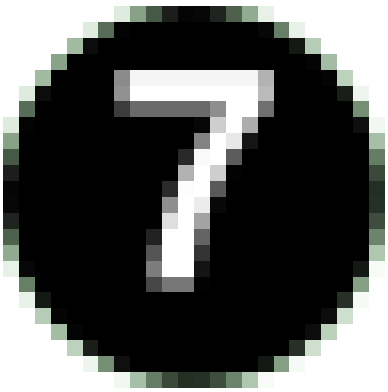
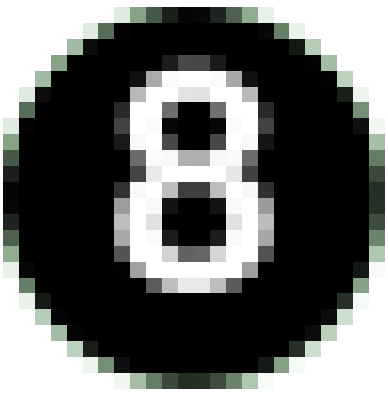
Mitarbeiterbereich Beschreibungen der Hinweismeldungen auf der Homepage (Fortsetzung)

Nummer	Elemente des Mitarbeiterbereichs	Beschreibung
	Listensymbol	Die Listen bieten Ihnen einen Überblick über alle HR-Fälle. Sie können filtern und sortieren nach dem, was für Sie relevant ist. Auswählen, um eine Liste von HR-Fällen, Interaktionen, HR-Aufgaben und mehr anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Listen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
	Analytics Center	Das Analytics Center bietet einen Überblick über Ihre wichtigsten Dashboards und Datenvisualisierungen sowie einen Ort, an dem Sie Fragen zu Analytics stellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Analytics Center .
	Kalendersymbol	Verwenden Sie den Kalender, um Arbeitspläne und Zuweisungen anzuzeigen, persönliche Ereignisse hinzuzufügen oder Anträge auf Schichtwechsel oder Genehmigungen zu stellen.
	Registerkarten	Registerkarten zeigen Listen, HR-Fallnummern und das Hinzufügen-Symbol an. Wenn Sie den Mauszeiger über eine HR-Fallnummer bewegen, werden schnell weitere Detailinformationen zu einem Fall angezeigt, z. B. die Beschreibung des Falls, der HR-Service und die betreffende Person. Wenn Sie mehrere Registerkarten geöffnet haben, können Sie standardmäßig nur die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterbereich Beschreibungen der Hinweismeldungen auf der Homepage (Fortsetzung)

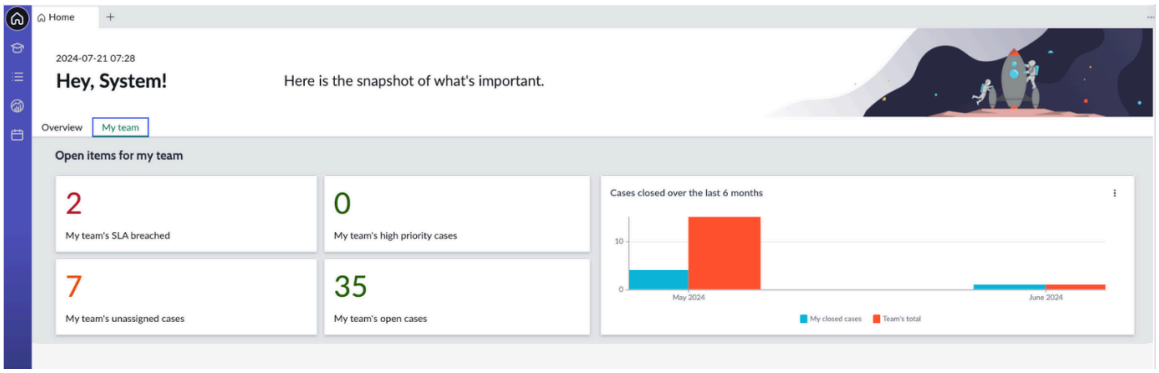
Nummer	Elemente des Mitarbeiterbereichs	Beschreibung
		Fallnummer auf der Registerkarte sehen. Sie können jedoch auch die Informationen konfigurieren, die auf der Registerkarte angezeigt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Registerkartenbezeichnung in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
	Symbol hinzufügen	Wählen Sie diese Option, um sofort eine der folgenden Optionen zu erstellen: • **HR-Fall erstellen**. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement. • **Erstellen Sie eine Interaktion**. Eine Interaktion liegt vor, wenn ein Mitarbeiter einen HR-Mitarbeiter kontaktiert und Sie sicherstellen möchten, dass die Interaktion dokumentiert und erfasst wird. Weitere Informationen finden Sie unter Mithilfe von Interaktionen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
	Übersicht	Zeigt eine grafische Darstellung der Daten basierend auf den gesamten HR-Fällen an. Verwenden Sie dieses Dashboard, um die Fälle zu verstehen, die Priorität oder den SLA-Status (Service Level Agreement, Servicelevel-Vereinbarung), allgemeine Informationen und Ankündigungen usw. benötigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterbereich Beschreibungen der Hinweismeldungen auf der Homepage (Fortsetzung)

Nummer	Elemente des Mitarbeiterbereichs	Beschreibung
9	Mein Team	Zeigt eine grafische Darstellung der Daten im Zusammenhang mit den Teams an, denen Sie angehören. Verwenden Sie diese Registerkarte, um die dem Team zugewiesenen Fälle zu verstehen, die Priorität oder den SLA-Status benötigen.

Mein Team



Informationen zu den Teams, denen Ihre HR-Mitarbeiter angehören, werden im Abschnitt „ **Mein Team** “ angezeigt.

Unten auf der Zielseite finden Sie Unternehmensinformationen, Links und verfügbare Tools. Dieser Abschnitt ist Teil von Content Delivery. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsbibliothek.

Verwenden Sie geführte Touren in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Verwenden Sie die geführten Touren in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement, um Anweisungen zum Ausführen einer Aufgabe zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geführte Touren helfen beim Trainieren und Onboarden von Anwendern im Arbeitsbereich. Jede Tour soll einen Überblick bieten, Sie durch eine Aufgabe führen oder einen Prozess abschließen. Bei Bedarf können Administratoren weitere Touren erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Guided tours .

Wenn Sie eine Seite mit einer geführten Tour zum ersten Mal besuchen, wird ein Begrüßungsbildschirm angezeigt. Sie können die Tour entweder beginnen oder überspringen. Die Tour kann über das Menü „Hilfe-Center“ überarbeitet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Navigieren Sie zu einer der folgenden Seiten:
   - Homepage
   - Listenseite
3. Wählen Sie das Symbol „ **Hilfe** anzeigen“ (Symbol „ “).
4. **Wahlweise:** Wählen Sie das **Menüsymbol „Hilfe-Center anheften“ Menü** „Hilfe-Center-anheften“, um den Seitenbereich „Hilfe-Center“ an der Seite anzuheften.
5. Wählen **Sie Tour starten**.
6. Führen Sie die erforderliche Aktion aus, und wählen Sie **Weiter**, um mit der Tour fortzufahren.
   Um die Tour an einem beliebigen Punkt zu beenden, können Sie im Seitenbereich „ **Tour** beenden“ auswählen oder im Popup-Fenster auf die Schaltfläche „ **Schließen** “ klicken und bestätigen, um die Tour zu beenden.
7. Wählen Sie **Fertig** aus, nachdem die Tour beendet wurde.

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement einrichten

Richten Sie Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement ein, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit Ihren Mitarbeitern interagieren, Fragen beantworten, Fälle erstellen und Probleme lösen können.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

- Installieren Sie die Anwendung Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement [com.sn_hr_agent_ws].
- Richten Sie die folgenden Komponenten ein:
  - Kommunikationskanäle und Weiterleitung
  - Zusätzliche Komponenten und Einstellungen, die spezifisch für 'HR-Servicebereitstellung sind
  - Formulare in Workspace. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie Felder in einem Formular unter an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
  - Workspace-Setup. Weitere Informationen finden Sie unter Configuring Configurable Workspace .

Installierte Rollen

Durch die Installation von 'HR-Servicebereitstellung Configurable Workspace [com.sn_hr_agent_ws] installieren Sie die folgenden Rollen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Titel [Name] der HR-Rolle	Beschreibung	Enthaltene Workspace-Rollen
HR-Manager [sn_hr_core.manager]	Gewährt Zugriff auf alle HR-Fälle, HR-Profile und vertrauliche Informationen. Mit dieser Rolle können Sie Listen und Kategorien von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement verwalten. Diese Rolle enthält die erweiterte Rolle „Workspace-Listen-Administrator". Weitere Informationen zu erweiterten Rollen finden Sie unter Rollen mit erhöhten Berechtigungen. Mit der Rolle des -Arbeitsbereichbenutzers [workspace_user] können Sie auf Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement zugreifen sowie Interaktionen erstellen und darauf zugreifen.	Workspace-Listen-Administrator [workspace_list_admin] Workspace-Benutzer [workspace_user]
HR-Fallautor [sn_hr_core.case_writer]	Gewährt Schreibzugriff auf alle HR-Fälle. Mit dieser Rolle können Sie auf Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement zugreifen und vorhandene Fälle anzeigen, erstellen und bearbeiten. Sie können auch auf alle Bereiche von Case and Knowledge Management zugreifen. Diese Rolle enthält die Rolle „Workspace-Benutzer", mit der Sie Übertragungen in Bezug auf den HR-Mitarbeiter und die Warteschlange der Interaktion durchführen können.	Workspace-Benutzer [workspace_user] HR-Mitarbeiter der Interaktion [interaction_agent]
HR-Mitarbeiter [sn_hr_core.basic]	Erteilt grundlegenden HR-Mitarbeitern Zugriff auf die Module Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement. Diese Rolle enthält die Rolle „Advanced Work Assignment-Mitarbeiter" [awa_agent],	• Advanced Work Assignment-Mitarbeiter [awa_agent] • Informationen über alle in der Rolle „HR-Mitarbeiter" [sn_hr_core.basic] enthaltenen Rollen finden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (Fortsetzung)

Titel [Name] der HR-Rolle	Beschreibung	Enthaltene Workspace-Rollen
	mit der ein HR-Mitarbeiter Kundeninteraktionen bearbeiten und die Arbeitsauslastung über mehrere Servicekanäle hinweg verwalten kann.	Sie unter Mit Case and Knowledge Management installierte Komponenten.
Workspace-Content-Manager [sn_cd.workspace_content_manager]	Mit dieser Rolle können Sie Inhalte in Rollen planen. • Die Rolle „uxframework_user“ ermöglicht Ihnen das Durchsuchen und Auswählen aus der Bibliothek von UX-Komponentendatensätzen, damit ein Komponentenreferenzfeld in jeder zugänglichen Tabelle festgelegt werden kann. • Die Rolle „sn_cd.content_manager“ gewährt Zugriff auf Content Publishing. ○ Mit der Rolle „sn_esign.config_manager“ können Sie Konfigurationen von E-Signaturen verwalten. ○ Mit der Rolle „sn_cd.content_approver“ können Sie Inhalte genehmigen, die zur Veröffentlichung im Mitarbeiter-Center vorgesehen sind.	• UX-Framework-Benutzer [uxframework_user] • Content Delivery-Content-Manager [sn_cd.content_manager] ○ Konfigurationsmanager für E-Signaturen [sn_esign.config_manager] ○ Content Delivery-Genehmiger [sn_cd.content_approver]
HR-Arbeitsbereichsadministrator [sn_hr_agent_ws.admin]	Ermöglicht die Konfiguration aller Aspekte von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement. Mit der Rolle „workspace_admin“ können Sie konfigurieren Mitarbeiterbereich • Mit der Rolle „chat_admin“ werden Chattabellen verwaltet. • Die Rolle „uxframework_designer” hat Schreibzugriff auf Elementdatensätze von UX-	Workspace-Administrator [workspace_admin] • Chatadministrator [chat_admin] • UX-Framework-Designer [uxframework_designer] • Agent Workspace-Benutzer [agent_workspace_user] • Administrator für Empfehlungen von Mitarbeitern [sn_agent_recommend.recommendation_admi • Interaktionsadministrator [interaction_admin]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (Fortsetzung)

Titel [Name] der HR-Rolle	Beschreibung	Enthaltene Workspace-Rollen
	Seiten zum Entwerfen von UIs. • Mit der Rolle „agent_workspace_user“ können Sie Übertragungen in Bezug auf den HR-Mitarbeiter und die Warteschlange der Interaktion durchführen. • Mit der Rolle „sn_agent_recommend.recommendation_admin“ lassen sich Konfigurationen von Agent Assist-Empfehlungen verwalten. • Mit der Rolle „conversation_admin” können Sie das Interaction Management-System verwalten. • Mit der Rolle „workspace_list_admin” können Sie Arbeitsbereichslisten und Kategorien verwalten. • Mit der Rolle „ui_action_admin” können Sie UI-Aktionen verwalten. • Die Rolle „ui_builder_admin” gewährt die Berechtigung zur Verwendung von UI Builder-APIs, damit Sie UX-Seiten erstellen, aktualisieren, lesen und löschen können. • Die Rolle „uxframework_user“ ermöglicht Ihnen das Durchsuchen und Auswählen aus der Bibliothek von UX-Komponentendatensätzen, damit ein Komponentenreferenzfeld in jeder zugänglichen Tabelle festgelegt werden kann. • Mit der Rolle „sn_intel_analyzer.similarity _analyzer_admin“ können Sie die Ähnlichkeitsanalyse verwalten. Die Ähnlichkeitsanalyse definiert Muster und Trends, die	• Workspace-Listen-Administrator [workspace_list_admin] • Administrator für UI-Aktionen [ui_action_admin] • UI-Builder-Administrator [ui_builder_admin] • UX-Framework-Benutzer [uxframework_user] • Ähnlichkeitsanalyse [sn_intel_analyzer.similarity _analyzer_admin] • Formularadministrator [form_admin] • Formular personalisieren [personalize_form] • Administrator für UI-Benachrichtigungen [ui_notification_admin]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement (Fortsetzung)

Titel [Name] der HR-Rolle	Beschreibung	Enthaltene Workspace-Rollen
	Ihnen bei der Lösung eines Datensatzes helfen können. • Mit der Rolle „form_admin“ werden Formulare, Formularabschnitte und Abschnittselemente verwaltet. • Mit der Rolle „personalize_form” können Sie Formulare personalisieren. • Mit der Rolle „ui_notification_admin” können Sie Benachrichtigungsauslöser konfigurieren.	

Automatische Übersetzung

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Geführtes Setup

Über das geführte Setup können Sie Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement für Ihre Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren, damit sie von einem zentralen Ort aus auf HR-Fälle, Aufgaben und Mitteilungen zugreifen können.

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Das geführte Setup bietet eine Einführung in den Start Ihrer Konfiguration. Außerdem werden Konfigurationsaktivitäten in Kategorien organisiert. Führen Sie die Aktivitäten in jeder der Kategorien durch, um den Arbeitsbereich für Ihre Human-Resources-Organisation anzupassen. Jede Kategorie enthält Informationen wie Planungsleitfäden, Schritte vor dem Setup und Links zu nützlichen Informationen. Zudem enthält jede Kategorie Links zu den Seiten in Ihrer Instanz, auf denen Sie die Konfiguration durchführen.

Um auf Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Geführtes Setup zuzugreifen, navigieren Sie zu **HR Fallverwaltung**, und wählen Sie Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement Geführtes Setup aus. Wählen Sie auf der Zielseite die Schaltfläche **Erste Schritte** aus, um die Konfiguration zu starten.

Auf der Seite des geführten Setups Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement finden Sie eine Liste mit verschiedenen Kategorien. Wählen Sie unter jeder Kategorie die Schaltfläche **Erste Schritte** aus, um die Konfiguration zu starten.

Weitere Informationen zum **geführten Setup**finden Sie unter Geführtes Setup verwenden .

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement installieren

Installieren Sie Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement aus dem ServiceNow Store.

Vorbereitungen

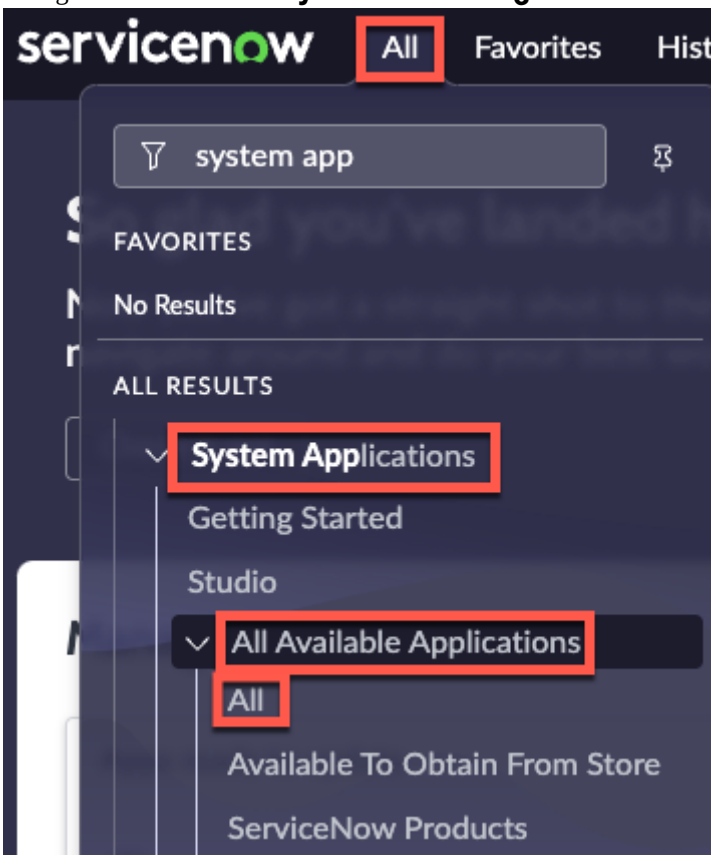
Wechseln Sie zu ServiceNow ServiceNow und laden Sie die App Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement herunter.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme
Gehe zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung – Geführtes Setup**. Schließen Sie die Aktivitäten in jeder der Kategorien ab, um den Arbeitsbereich für Ihre Organisation anzupassen.

RCA-Genehmigungen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Nach der Installation oder dem Upgrade von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement von [] auf die neueste Version von ServiceNow Storekönnen im HR-Mitarbeiterbereich Genehmigungsmeldungen zum eingeschränkten Anruferzugriff (Restricted Caller Access, RCA) angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Installieren Sie die Anwendung Agent Workspace for HR Case Management. Die RCAs, die nach der Installation generiert werden, befinden sich im Status „Angefordert“. Sie müssen die RCAs manuell als „Zulässig“ markieren, was zeitaufwändig sein kann.

Um die RCA-Genehmigungen für einen Datensatz zu automatisieren, können Sie das HR Agent Workspace-Skript zur Genehmigung von WS-Massen-RCAs ausführen, wobei der Quellbereich die Anwendung Agent Workspace for HR Case Management ist. Laden Sie die Genehmigungsdatei für Massen-RCAs von HR-Mitarbeiter-WS von ServiceNow Storeherunter.

Führen Sie die nachfolgenden Schritte durch:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header und wählen Sie **XML importieren** aus.
3. Klicken Sie auf **Datei auswählen** und wählen Sie die heruntergeladene XML-Datei aus.
4. Suchen Sie den Datensatz des HR Agent Workspace-Skripts zur Genehmigung von WS-Massen-RCAs.
5. Klicken Sie auf **Skript ausführen**, um alle angeforderten RCAs zu genehmigen.

Hinweis:
Das RCA-Korrekturskript kann die zum Zeitpunkt der Ausführung vorhandenen RCAs genehmigen. Nachdem Sie das RCA-Skript ausgeführt haben (wenn Sie die Dokumentvorlagen aus ServiceNow Store und die Plugins „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events“ und „Human Resources Scoped App: Employee Relations“ installieren), führen Sie das RCA-Skript erneut aus, um die neuen RCAs zu genehmigen.

UI Builder für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Verwenden Sie UI Builder, um Seiten in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement mit Next Experience und anwenderdefinierten Webkomponenten zu erstellen.

Weitere Informationen zu UI Builder finden Sie unter UI Builder .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Zielseitenvariante

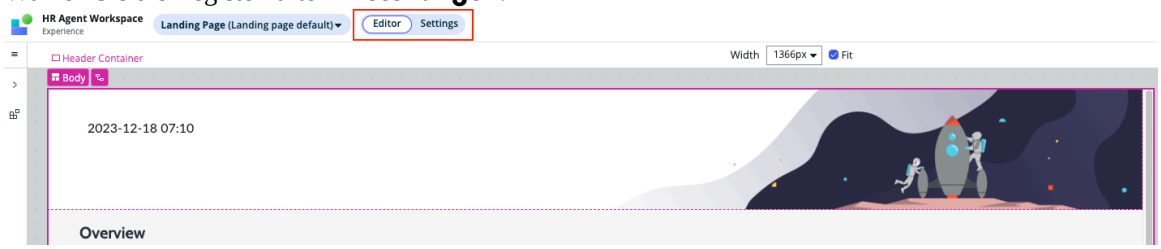
Erstellen Sie eine Variante Ihrer Zielseite, um eine anwenderdefinierte Portal-Experience für Ihre Anwender zu bieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_agent_ws.admin und sn_hr_core.basic

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **UI Builder für Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Wählen Sie **Zielseite (Standard) aus**.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.



4. Wählen Sie **Duplikat aus**.

   Wenn die Aktion **Duplizieren** in der Spalte **Aktionen** nicht auswählbar ist und eine Meldung zu einem anderen Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie die Schaltfläche **Im ursprünglichen Bereich bearbeiten aus**.

5. Geben Sie den Namen Ihrer Variante ein.
6. **Wahlweise:** Definieren Sie, wer Ihre Seite anzeigen kann, indem **Sie Zielgruppe** hinzufügen auswählen und die Zielgruppe auswählen oder definieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Learn about audiences .
7. Wählen Sie **Erstellen** aus.
8. Legen Sie im Feld Reihenfolge die **Reihenfolge** der Variante auf einen niedrigeren Wert als den Zielseiten-Standardwert fest.
   Die Reihenfolge der Variante definiert die zu verwendende Kopie.

Beispiel für die Konfiguration der Zielseite

Erfahren Sie anhand eines Beispielkonfigurationsprozesses, wie Sie eine Zielseite konfigurieren.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Variante Ihrer Zielseite. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Zielseitenvariante.

Erforderliche Rolle: sn_hr_agent_ws.admin und sn_hr_core.basic

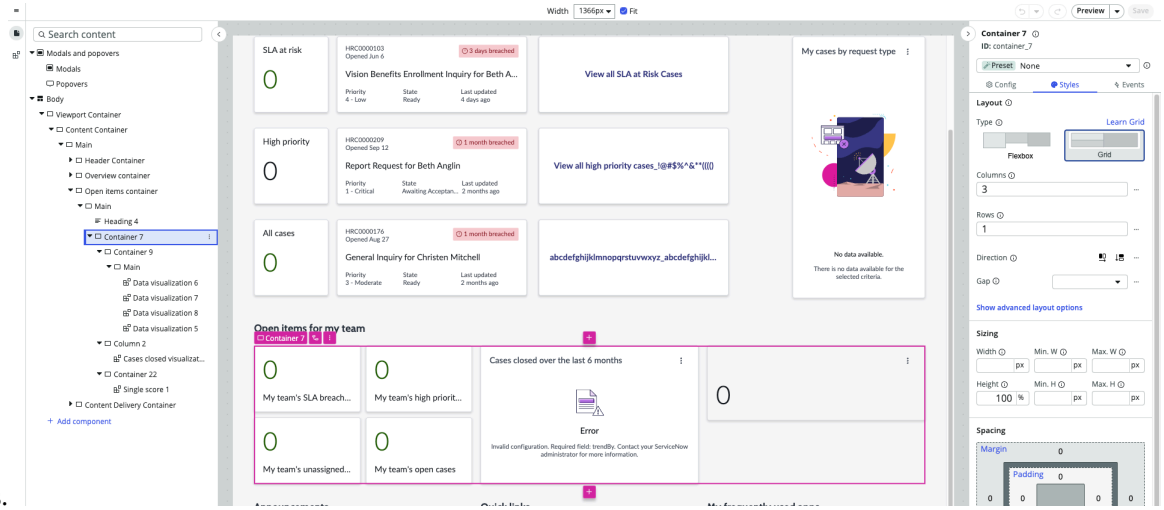
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Konfigurationsbeispiel zeigt, wie Sie einen Bericht „ **In der letzten Woche geschlossene HR-Fälle** “ neben dem Bericht „In **den letzten 6 Monaten geschlossene Fälle** “ auf einer Zielseite konfigurieren.

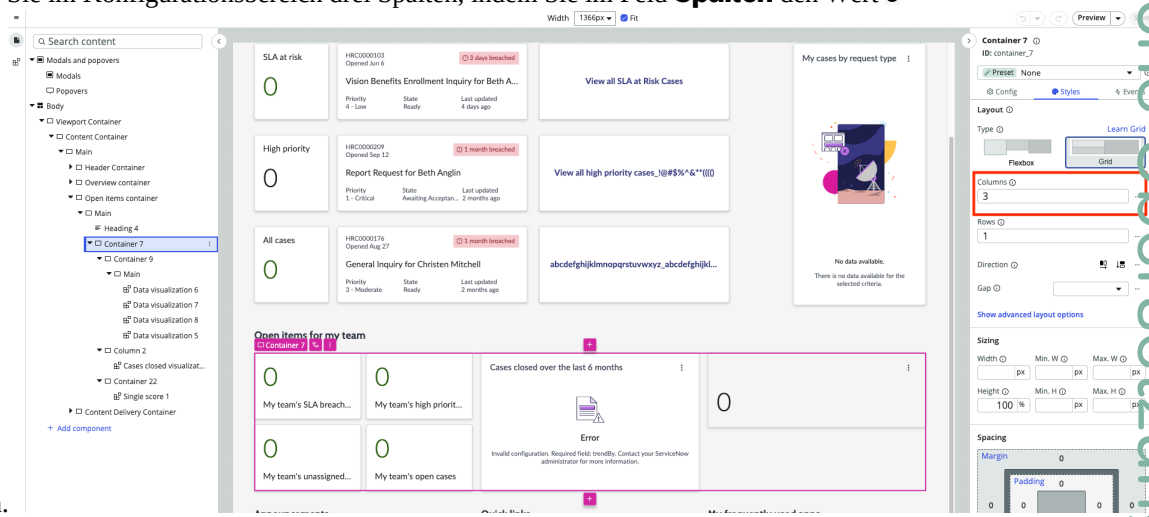
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **UI Builder für Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Wählen Sie Ihre Variante aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Editor** aus, wenn sie noch nicht ausgewählt ist.
4. Wählen Sie im Bereich Seiteninhalt **Container** **7** aus.



5. Erstellen Sie im Konfigurationsbereich drei Spalten, indem Sie im Feld **Spalten** den Wert 3 eingeben.



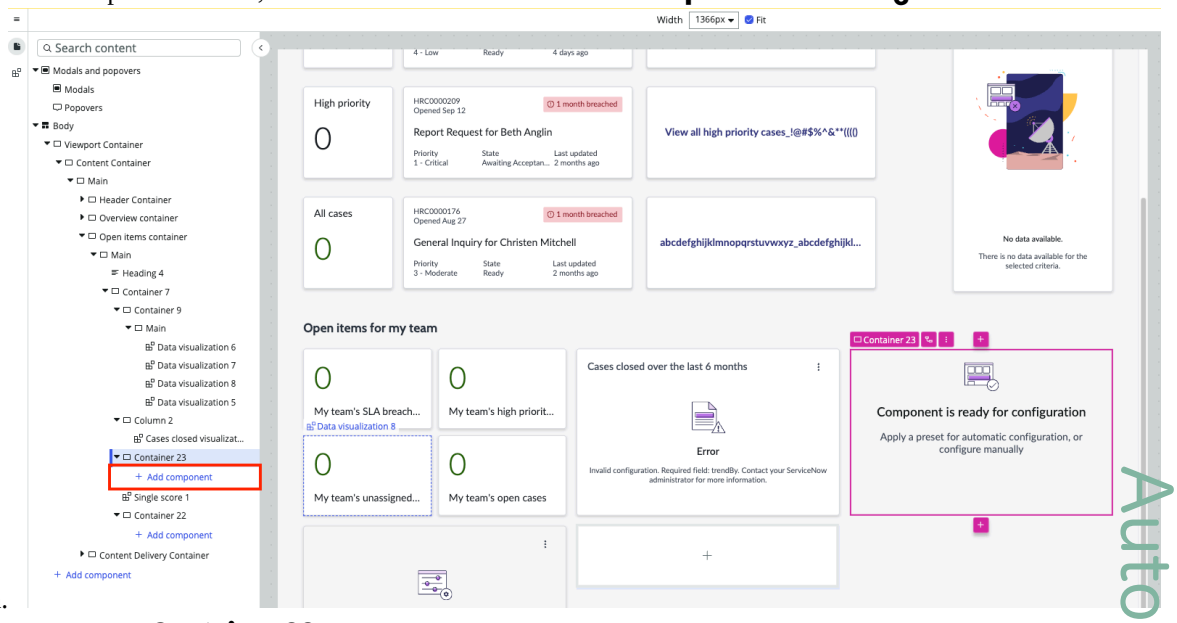
6. Wählen Sie das Mehr-Symbol (⋮) neben **Spalte 2**.
7. Wählen **Sie Nach hinzufügen**.
8. Wählen Sie die Registerkarte **Komponenten** und anschließend **Container**aus.

   Ein Container ist ein Bereich der Seite, in dem Sie Informationen, Bilder oder Funktionen (Ihre Komponenten) hinzufügen. Sie können mehrere Container auf einer Seite haben, Container in Containern verschachteln und mehrere Komponenten in die Container aufnehmen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Fügen Sie eine Komponente hinzu, indem Sie unter dem Container **+Komponente hinzufügen** auswählen.

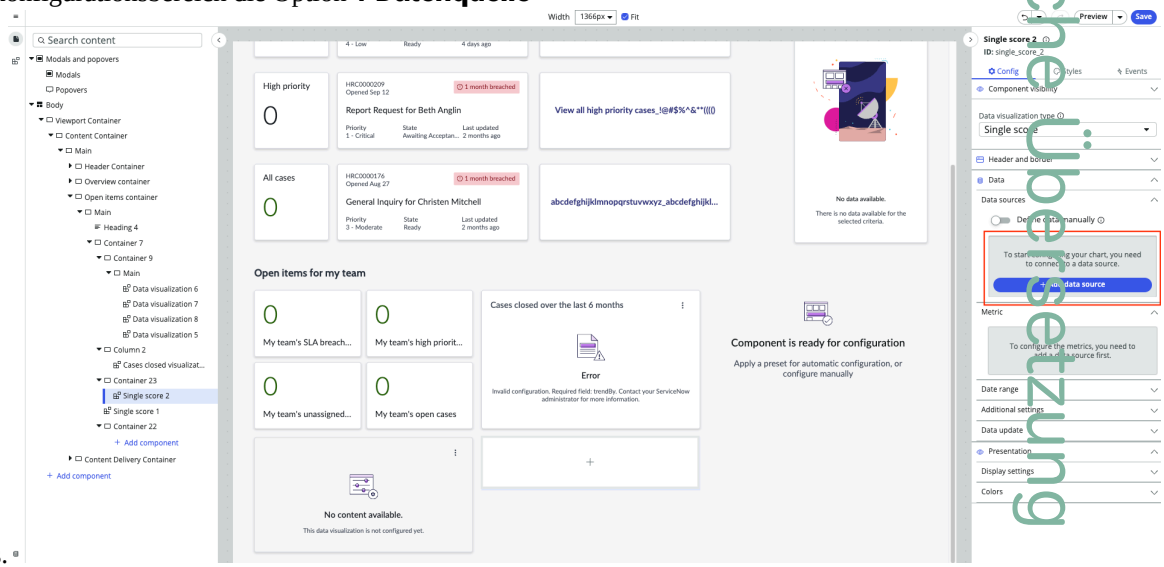


In diesem Beispiel wird **Container 23**verwendet.

10. Wählen Sie die Komponente **Datenvisualisierung** aus.

11. Fügen Sie eine Datenquelle hinzu.

a. Wählen Sie im Konfigurationsbereich die Option **+ Datenquelle hinzufügen**aus.



b. Geben Sie im Feld **Quelle** auswählen den Wert HR-Fallein.

c. Wählen Sie die Tabelle **sn_hr_core_case aus**.

d. Wählen Sie **+Anwenderdefinierte Bedingungen hinzufügen aus**.

e. Fügen Sie eine Bedingung mit den folgenden Werten hinzu:

- Feld auswählen: Zuweisungsgruppe
- Operator auswählen: ist (dynamisch)
- Wert eingeben: Eine meiner Gruppen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

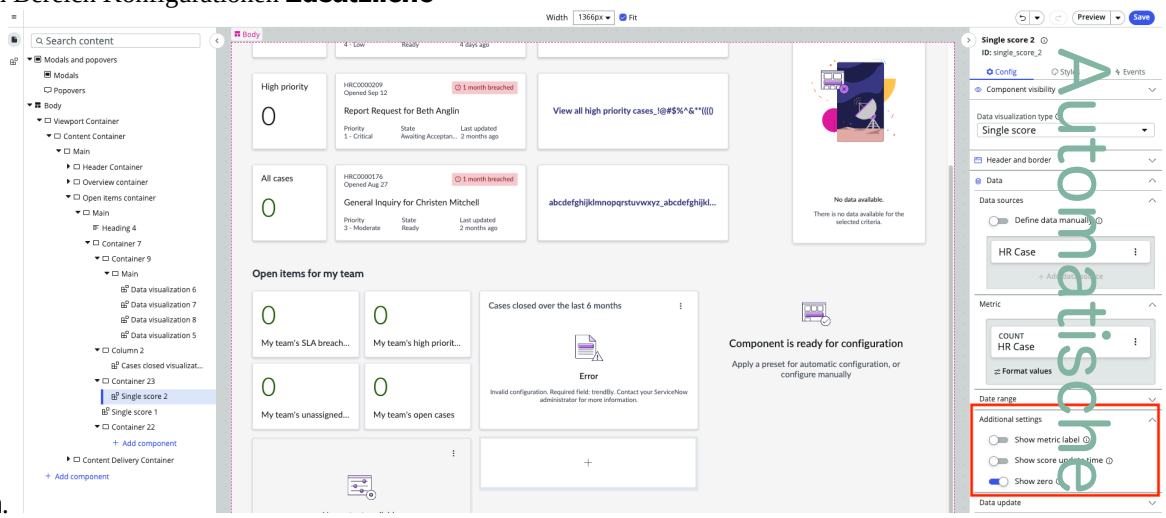
f. Verfeinern Sie die Bedingung, indem Sie **AND**auswählen.
Sie können abhängige Bedingungen erstellen, indem Sie **UND** oder **ODER**auswählen.

g. Fügen Sie eine Bedingung mit den folgenden Werten hinzu:

- Wählen Sie das Feld „Geschlossen“aus
- Wählen Sie den Operator aus: um oder nach
- Wert eingeben: Letzte Woche

h. Wählen **Sie Diese Quelle hinzufügen**.

12. Erweitern Sie im Bereich Konfigurationen **Zusätzliche Einstellungen**.



13. Fügen Sie zusätzliche Daten hinzu, indem Sie **Metrikbezeichnung** anzeigen und **Punktzahlaktualisierungszeit**anzeigen aktivieren.
14. Wählen Sie **Speichern**.
15. Machen Sie die Variante zur Standardzielseite, indem Sie die Reihenfolge der ursprünglichen Zielseite ändern.
    a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Zielseitenstandard** aus.
    b. Wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
    c. Geben Sie im Feld **Reihenfolge** eine Zahl größer als 0 ein.
    d. Wählen Sie **Speichern**.

Aktivieren Sie eine detaillierte Datenanzeige in einem Bericht

Ermöglichen Sie Anwendern, eine Teilmenge von Berichtsdaten zu visualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_agent_ws.admin und sn_hr_core.basic

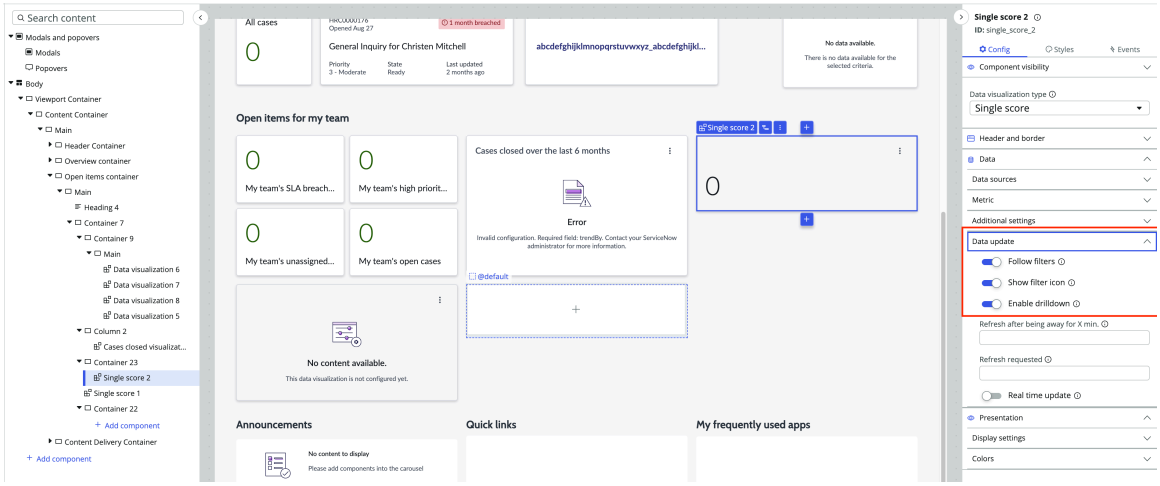
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **UI Builder für Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Wählen Sie Ihre Variante aus.

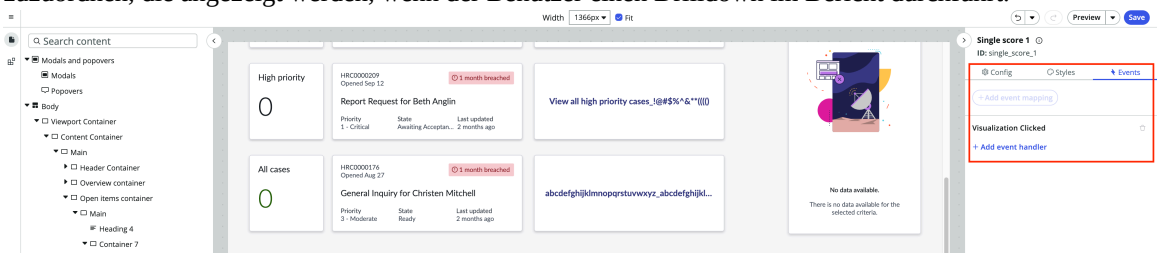
Automatisierte Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie den Container aus, der Ihren Bericht enthält.
4. Wählen Sie im Konfigurationsbereich **Datenaktualisierung**aus.
5. Aktivieren Sie die Option **Drilldown** aktivieren.



6. Wählen Sie im Bereich Ereignisse die **Option +Ereignishandler hinzufügen** aus, um die Daten zuzuordnen, die angezeigt werden, wenn der Benutzer einen Drilldown im Bericht durchführt.



7. **Geben Sie** im Feld Suchelement Offene Fälle - einfache Listenseite ein.
8. Wählen Sie **Offene Fälle – einfache Listenseite aus**.
9. Wählen Sie **Hinzufügen**.
10. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie Quick-Links in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Konfigurieren Sie Quick-Links, um schnell auf interne und externe Ressourcen zuzugreifen, die sich auf bestimmte Abteilungen in Ihrer Organisation beziehen.

Vorbereitungen

Mitarbeiter-Center Pro muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center Pro installieren.

Erforderliche Rolle: sn_hr_agent_ws.admin und sn_hr_core.basic

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Wiederverwendbare Komponenten** > **Verknüpfungsinhalt**.
2. Erstellen Sie den Link.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Linkinhalt“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Links zum Inhalt.
Typ	Der Inhaltstyp, der für einen Quick-Link **Link**ist.
URL	Der URL-Link zu dem Inhalt, der im Serviceportal angezeigt werden soll.

c. **Wählen Sie für das Feld Link** laden in die Option **Aktuelle Seite** aus, um den Link auf der aktuellen Portalseite zu laden.

d. Wählen Sie **Absenden**.

3. Definieren Sie, wann und wo Ihre Inhalte verfügbar sein sollen.

a. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Zeitplaninhalt**.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zeitplaninhalt“.

Feld	Beschreibung
Inhalt	Der Inhalt oder die Informationen, die Sie wie in der Linkdefinition festgelegt verfügbar machen möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Formulars.
Titel	Name des Zeitplan-Inhaltsdatensatzes.
Zielgruppe	Zielgruppe für den Inhalt.
Inhaltsspeicherort	Ort, an dem der von Ihnen geplante Inhalt angezeigt wird.
Genehmiger	Benutzer, die den Inhalt genehmigen können, bevor er verfügbar gemacht wird.
Komponententyp	Muss auf **Quick-Links**festgelegt werden.
Verfügbarkeitsstartdatum	Datum, an dem der Inhalt zuerst für die Zielgruppe verfügbar sein sollte.
Verfügbarkeitsenddatum	Enddatum, ab dem der Inhalt gültig ist

d. Geben Sie die Feldwerte in die folgende Tabelle ein, oder überprüfen Sie sie.

Formular „Zeitplaninhalt“

Feld	Wert
Inhalt	Der neu erstellte Datensatz
Inhaltsspeicherort	UIB-Arbeitsbereich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
Komponententyp	Quick-Links

e. Wählen Sie **Absenden**.

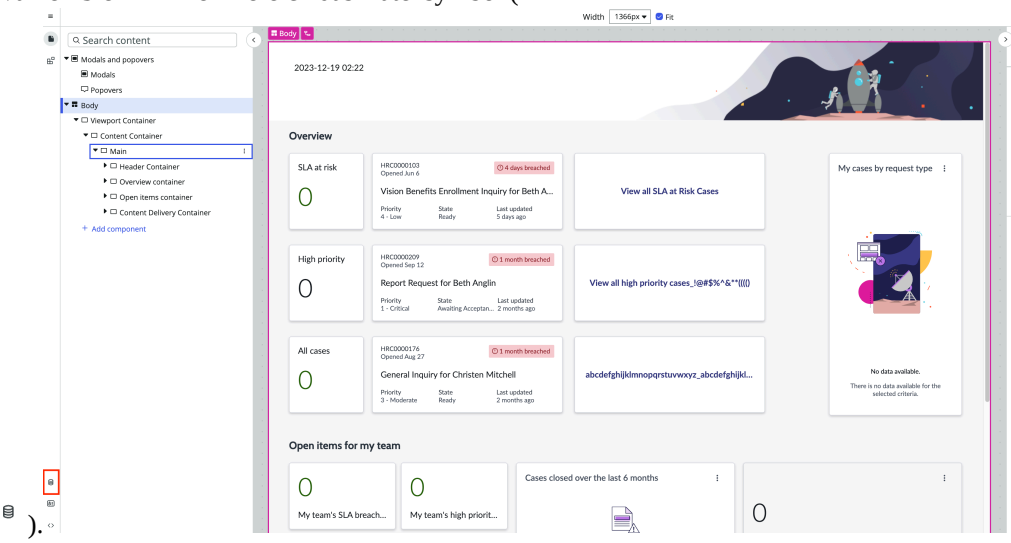
4. Ordnen Sie den oben erstellten Link der Quick-Link-Komponente in UI Builder zu.

a. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **UI Builder für Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.

b. Wahlweise: Wählen Sie **Zielseitenstandard** aus, wenn Sie keine Zielseitenvariante konfiguriert haben.

c. Wahlweise: Wählen Sie Ihre Zielseitenvariante aus.

d. Wählen Sie im linken Bereich das Datensymbol (

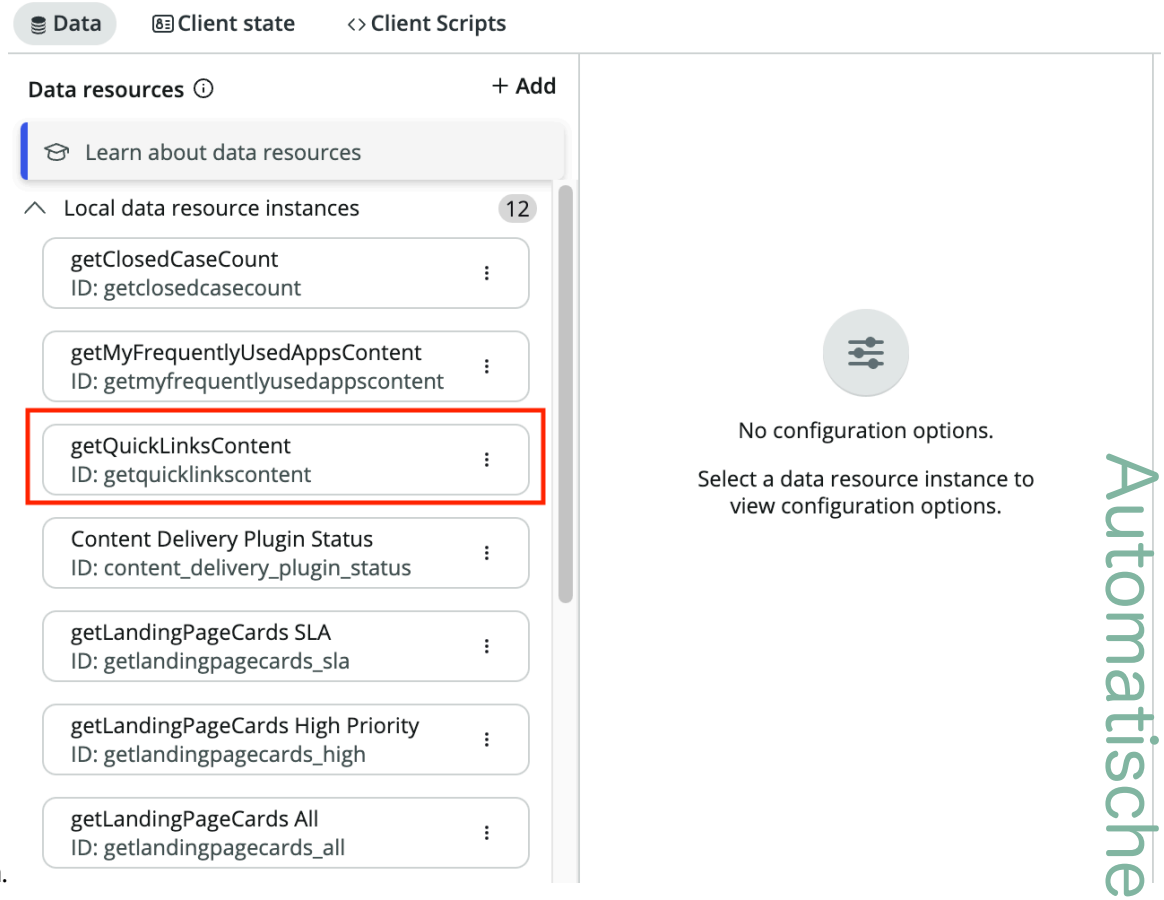


).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Wählen **Sie abrufenQuickLinksContent**



abrufen.

f. Geben Sie im Feld „ **content_id** “ den Namen der Inhaltsgruppe ein.

g. Wählen Sie **Speichern**.

Kontextbezogene Seitenbereichregisterkarten in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement konfigurieren

Fügen Sie Registerkarten aus dem kontextbezogenen Seitenbereich hinzu, der auf allen Datensatzseiten in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement verfügbar ist, oder entfernen Sie diese.

Vorbereitungen

Sie müssen eine Fall-SRP-Datensatzvariante haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Zielseitenvariante.

Erforderliche Rolle: sn_hr_agent_ws.admin und sn_hr_core.basic

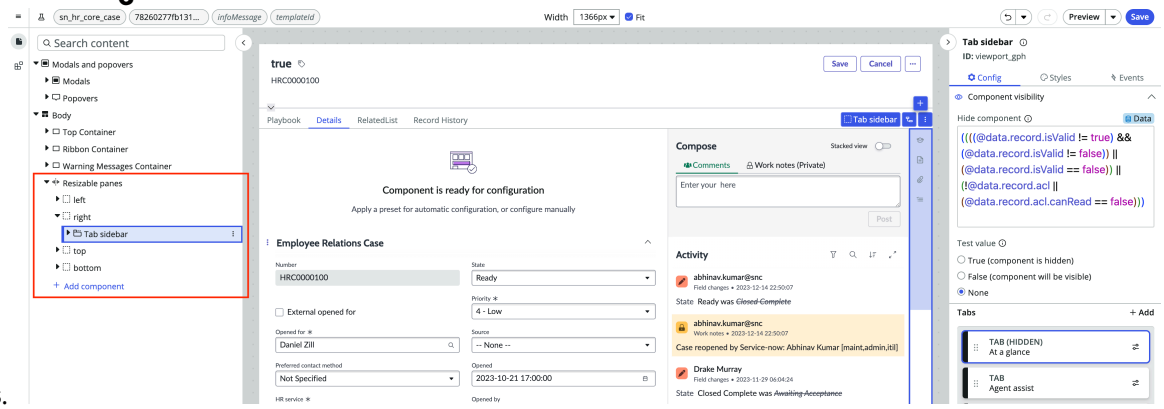
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **UI Builder für Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Wählen Sie in der Liste Seiten und Varianten Ihre **Fall-SRP** -Datensatzvariante aus.
3. Navigieren Sie im Bereich Seiteninhalt zu **Textkörper** > **Größenanpassbare Bereiche** > **Rechts**.

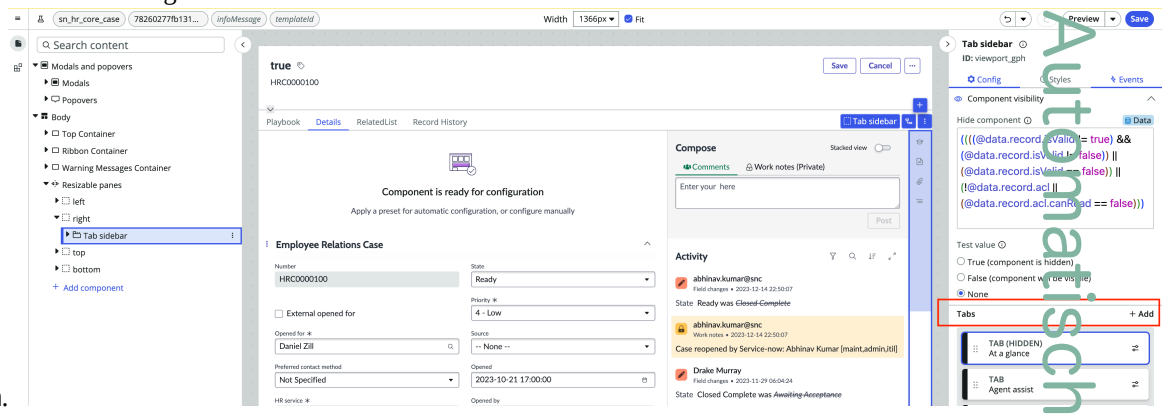
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Registerkarten-Sidebar** aus.



5. Navigieren Sie im Bereich Konfigurationen zu **Registerkarten**.



6. Fügen Sie eine Registerkarte in der Sidebar hinzu, blenden Sie sie aus, oder löschen Sie sie.

Seitenkonfigurationen

Verwenden Sie Seitenkonfigurationen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement, um Ihren Anwendern eine angepasste Experience zu bieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

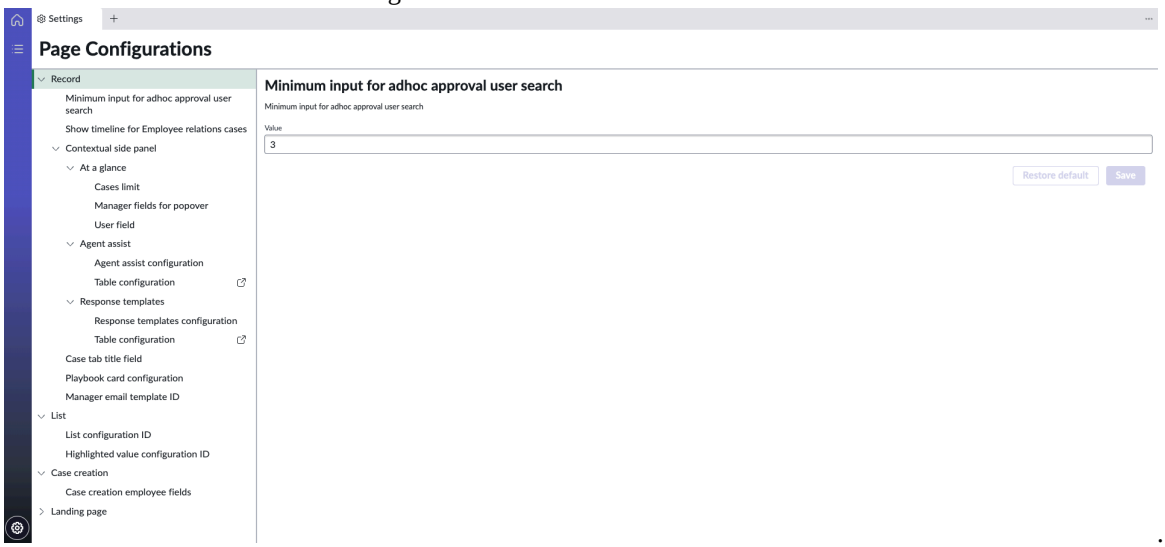
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Wählen Sie das Einstellungssymbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Personalisieren Sie Ihre Seitenkonfigurationen



Feldbeschreibungen finden Sie unter Referenz für Seitenkonfigurationen.

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement verwenden

Verwenden Sie als HR-Mitarbeiter Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement, um mit Mitarbeitern zu interagieren, Anfragen zu beantworten und Probleme zu lösen.

Hinweis:
Die für Sie verfügbaren Kompetenzzentren (COEs) können je nach Art Ihres HR-Pakets abweichen.

- Die Kategorisierung von HR-Katalogelementen gilt nur für die Ansicht für Mitarbeiter und steht in keinem Zusammenhang mit der Kategorisierung von HR-Services unter dem Datenmodell der HR-Kompetenzzentren (COEs).
- Wenn Sie einen neuen HR-Service erstellen und planen, ihn für den Mitarbeiter-Selfservice verfügbar zu machen, lesen Sie unter HR-Katalogelement-Konfigurationnach. Die Erstellung eines neuen HR-Katalogelements führt automatisch zur Erstellung eines entsprechenden HR-Services, und Sie können vermeiden, doppelte Services zu erstellen.
- Wenn ein HR-Service besteht, den Sie im Mitarbeiter-Selfservice verfügbar machen möchten, erstellen Sie kein HR-Katalogelement. (Beim Erstellen eines HR-Katalogelements wird automatisch ein entsprechender HR-Service erstellt.) Lesen Sie stattdessen Datensatzersteller für einen HR-Service konfigurieren, um den bestehenden Service als ein HR-Katalogelement im HR-Servicekatalog hinzuzufügen.
- Mitarbeiterbereich for HR Case Management bietet HR-Mitarbeitern umfassende Konfigurationsmöglichkeiten. Es unterstützt die gleiche Funktionalität in der klassischen Version von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

Sie können die Arbeit in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement aus einem der folgenden Bereiche beginnen:

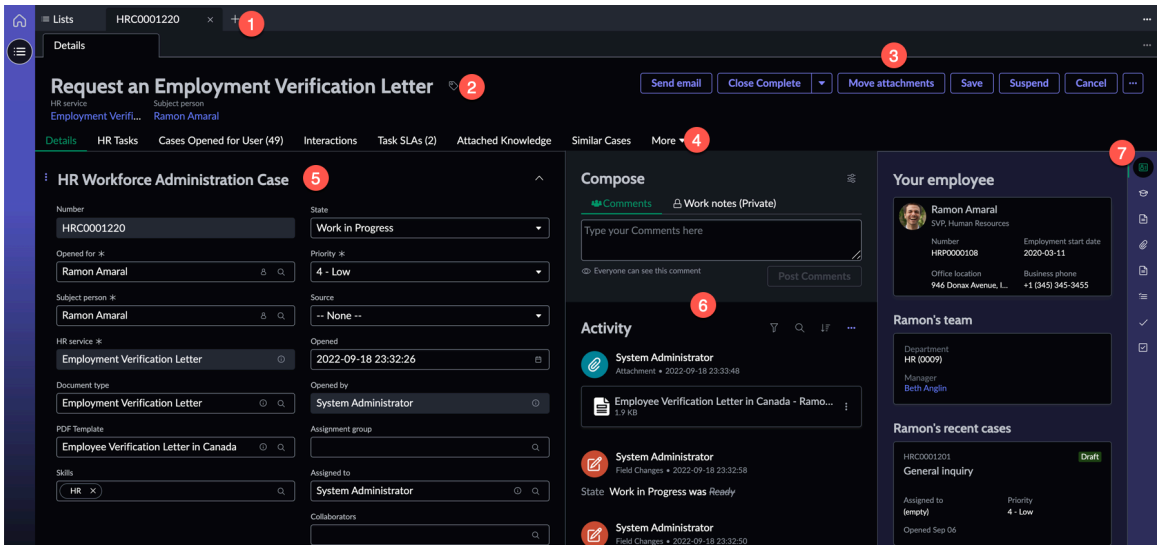
- Zielseite
- Warteschlangenliste
- Posteingang von HR-Mitarbeitern
- Chat

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Telefon
- Globale Suche

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Mitarbeiterbereichfinden Sie unter Arbeitsbereich verwenden .

Mit dem HR-Fallformular können Sie mehrere Fälle verwalten, Informationen zu einem Fall anzeigen und Wissensartikel oder ähnliche Fälle verwenden, um den Fall zu verwalten.

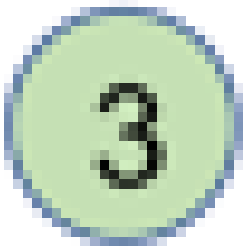
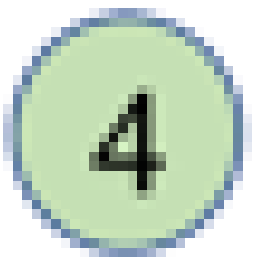


Mitarbeiterbereich Beschreibungen der Hinweisinformationen im Fallformular

Nummer	Mitarbeiterbereich-Funktion	Beschreibung
	Registerkarten	Verwenden Sie Registerkarten, um die Datensätze anzuzeigen, die einem HR-Fall zugeordnet sind, z. B. Falldetails und Aufgaben. Sie können eine Registerkarte auswählen und zu den Informationen springen. Untergeordnete Registerkarten werden unter den oberen Registerkarten angezeigt und zeigen Falldetails, HR-Profilinformationen und Aufgaben an. **Hinweis:** Alle Referenzen, die Sie auf einer übergeordneten Registerkarte auswählen, werden als untergeordnete Registerkarte geöffnet.

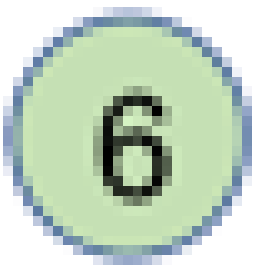
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterbereich Beschreibungen der Hinweisinformationen im Fallformular (Fortsetzung)

Nummer	Mitarbeiterbereich-Funktion	Beschreibung
	Formularheader	Zeigt kurze Details eines HR-Falls an. Dazu gehören HR-Service, Priorität, Status und der zugewiesene HR-Mitarbeiter.
	UI-Aktionen	Aktionsschaltfläche, mit der Sie die vorgenommenen Änderungen speichern, den Status ändern, Vorgänge abbrechen oder andere relevante Aktionen für einen Fall durchführen können. **Hinweis:** Die angezeigten Schaltflächen ähneln der nativen Benutzeroberfläche der Plattform. Welche Schaltflächentypen angezeigt werden, hängt vom Typ und Status des HR-Falls ab.
	Zugehörige Elemente	Verwenden Sie das Menü „Zugehörige Elemente“, um Informationen zu Details, Aufgaben und anderen Informationen anzuzeigen, die einem Fall zugeordnet sind. Zeigt auch Details der Datensätze aus anderen Tabellen an, die eine Beziehung mit dem HR-Fall haben. Dieses Menü bietet eine schnelle und einfache Möglichkeit, Informationen zu einem Fall und der betreffenden Person zu suchen. **Hinweis:** Der Typ des HR-Falls bestimmt die Registerkarten, die in diesem Menü angezeigt werden. Wenn ein Fall unter Playbook angezeigt wird, ändern sich diese Registerkarten. Weitere Informationen finden Sie unter 'HR-Servicebereitstellung Playbook erkunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterbereich Beschreibungen der Hinweisinformationen im Fallformular (Fortsetzung)

Nummer	Mitarbeiterbereich-Funktion	Beschreibung
	Falldetails	Informationen zum Fall: • Betreffperson • Angeforderter HR-Service • Zugewiesene Priorität • Zuweisungsgruppe • Zugewiesener HR-Mitarbeiter • Beschreibung • Anmerkungen und Arbeitsnotizen
	Aktivitätenstrom	Kommentare, Arbeitsnotizen sowie aktuelle und vergangene Status des Falls.
	Kontextbezogener Seitenbereich	Verwalten und bearbeiten Sie den Fall mithilfe verschiedener aufgabenorientierter Symbole. Welche Symbole im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden, hängt von der Art des Falls ab, an dem Sie arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Kontextbezogener Seitenbereich von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

Symbole für HR-Profile

Symbole, mit denen Sie schnell auf Informationen über die geöffnete und die betreffende Person zugreifen können.

- : Wählen Sie das Symbol **HR-Profil öffnen**, um auf detaillierte Informationen zur Person im HR-Fall zuzugreifen. Sie sehen Details wie HR-Profil, Mitarbeiterinformationen, Kontaktinformationen, für die Person geöffnete Fälle usw. Dieselben Informationen werden im Seitenbereich „Auf einen Blick“ kurz angezeigt.
- „Nach Datensatz suchen“ : Wählen Sie das Symbol „Nach **Datensatz suchen** “, um auf eine Liste aller zugehörigen Datensätze in Ihrem Unternehmen zuzugreifen. Die Liste wird für das Feld angezeigt, in dem Sie suchen. Sie können in der Liste filtern oder sortieren, um Ihre Suchergebnisse einzugrenzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- : Klicken Sie auf das Symbol „Open Deep-Link” (Deep-Link öffnen), um auf Informationen außerhalb der Anwendung zuzugreifen und den Fall zu bearbeiten. Informationen zum Konfigurieren von Deep-Links finden Sie unter Link-Generator für 'HR-Servicebereitstellung.

Hinweis:
Informationen zum Einrichten von anwenderdefinierten Aktionen für Datensatzfelder finden Sie unter Anwenderdefinierte Aktionen für Datensatzfelder im Arbeitsbereicheinrichten.

Listen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Listen bieten eine einfache Möglichkeit, auf Fälle in verschiedenen Kategorien zuzugreifen. Sie können beispielsweise schnell eine Liste von HR-Fällen in Lebenszyklusereignissen oder Fällen im Zusammenhang mit der Gehaltsabrechnung abrufen.

In den **Standardlisten** werden HR-Fälle angezeigt, die in die folgenden Kategorien unterteilt sind:

HR-Falllisten

Listentyp	Beschreibung
Alle HR-Anfragen	Die folgenden Kategorien von HR-Fällen werden angezeigt: • **Mir zugewiesen**: Liste der Ihnen zugewiesenen Fälle. • **Zusammenarbeiten**: Liste von Fällen mit aktiver Zusammenarbeit. • **Offen**: Liste aller offenen Fälle. • **Offen – nicht zugewiesen**: Liste aller nicht zugewiesenen offenen Fälle. • **Geschlossen**: Liste aller geschlossenen Fälle. • **Zuletzt aktualisiert**: Liste der Fälle, die von einem Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert wurden, bei dem es sich nicht um den Service Desk-Mitarbeiter im Feld „Zugewiesen an“ handelt. • **Fall-SLAs**: Details zur Servicelevel-Vereinbarung von HR-Fällen.
Manuell	Ein einfacher Erfüllungstyp ohne zugeordnete Konfigurationen. Eine Anfrage von einem Mitarbeiter nach medizinischen Leistungen würde beispielsweise der HR-Mitarbeiter erfüllen, indem er sie beantwortet.
Serviceaktivität	Serviceaktivitäten erfüllen den HR-Service. Fügen Sie im Abschnitt **Serviceaktivitäten** am unteren Rand des HR-Serviceformulars einen oder mehrere Serviceaktivitäten hinzu, um den HR-Service zu erfüllen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Falllisten (Fortsetzung)

Listentyp	Beschreibung
	Hinweis: Serviceaktivitäten können Genehmigungen, Aufgaben und untergeordnete HR-Services sein. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceaktivität für einen HR-Service konfigurieren.
Lebenszyklus-Ereignisse	Durch Lebenszyklus-Ereignisse erfüllte HR-Fälle. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklusereignis-Fälle in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
Sonstige	HR-Fälle in den folgenden Kategorien: • HRIT-Fälle • Gehaltsabrechnungsfälle • Talentmanagementfälle • Total Rewards-Fälle • Personalverwaltungsfälle • Fälle zu Mitarbeiterbeziehungen
HR-Aufgaben	Alle HR-Aufgaben in den Kategorien „Offen“, „Geschlossen“, „Mir zugewiesen“ oder „Offen – nicht zugewiesen“. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie mit eine Aufgabe für einen Fall Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
HR-Profil	Verschiedene Arten von HR-Profilen.
Mitarbeiterdokumente	Dokumente, die Mitarbeitern gehören.
Wissen	Wissensartikel, die vom HR-Team verwendet und veröffentlicht werden.
Erinnerungen	Von den HR-Mitarbeitern erstellte Erinnerungen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Erinnerung in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Sie können auf der Registerkarte **Meine Listen** eigene Listen erstellen, um bestimmte Fälle anzuzeigen, die für Sie relevant sind. Mit benutzerdefinierten **Meine Listen** können Sie schneller und effizienter arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Meine Listen erstellen. Allgemeine Informationen zur Verwendung von Listen finden Sie unter Using lists to find work to do .

Meine Listen erstellen

Verwenden Sie **Meine Listen**, um eine benutzerdefinierte Liste von HR-Fällen zu erstellen, auf die Sie schnell zugreifen und mit der Sie beginnen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Klicken Sie auf das Listen-Symbol **Listen-Symbol** ( ).
3. Klicken Sie auf **Meine Listen**.
4. Klicken **Sie auf Neue Liste hinzufügen**.
5. Klicken Sie auf **Mit vorhandener beginnen** oder **Selbst erstellen**.
   Wenn Sie auf **Mit vorhandener beginnen** klicken, werden vorhandene HR-Falllisten angezeigt, die Sie auswählen können, um benutzerdefinierte **Meine Listen** zu erstellen. Wenn Sie auf **Selbst erstellen** klicken, wird eine Liste aller Tabellen angezeigt, aus denen Sie eine Liste erstellen können.
6. Wählen Sie aus, wie Sie Ihre **Meine Liste** erstellen möchten, und füllen Sie die Felder aus.

Mit vorhandener beginnen

Feld	Beschreibung
Liste	Wählen Sie die HR-Fallkategorien aus, auf denen Ihre **Meine Listen** basieren sollen.
Listenname	Wird basierend auf der Auswahl unter **Liste** ausgefüllt. Sie können den Namen ändern, indem Sie überschreiben, was angezeigt wird.
Spalten auswählen	Die Spalten werden für Sie vorab angezeigt. Klicken Sie auf das**X**, um Spalten zu löschen, die nicht angezeigt werden sollen.
Filter hinzufügen	Fügen Sie Filter hinzu, um weiter zu definieren, welche Fälle in **Meine Listen** angezeigt werden sollen. **Hinweis:** Kriterien werden im Voraus anhand der in der **Liste** ausgewählten Elemente ausgefüllt. Sie können Standardwerte bearbeiten, hinzufügen oder löschen.

Selbst erstellen

Feld	Beschreibung
Listenname	Der Name, der Ihre **Meine Listen** identifiziert. Geben Sie einen Namen für Ihre Liste ein.
Quelle auswählen	Die Tabelle, auf der Ihre **Meine Listen** basieren. Geben Sie Buchstaben oder den Namen der Tabelle ein, um eine Suche zu starten, und wählen Sie dann die Tabelle aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Spalten auswählen	Die Spalten, die in Ihren **Meine Listen** angezeigt werden sollen. Eine Liste von Spalten wird basierend auf der ausgewählten Tabelle angezeigt. Klicken Sie auf das**X**, um Spalten zu löschen, die nicht angezeigt werden sollen.
Filter hinzufügen	Fügen Sie Filter hinzu, um weiter zu definieren, welche Fälle in **Meine Listen** angezeigt werden sollen. **Hinweis:** Kriterien werden im Voraus anhand der in der **Liste** ausgewählten Elemente ausgefüllt. Sie können Standardwerte bearbeiten, hinzufügen oder löschen.

7. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Ergebnisse

Eine neue Liste wird für Sie erstellt. Ändern Sie die Reihenfolge Ihrer Listen mit der **Schaltfläche Neu** anordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Create My Lists in workspace .

Hinweis:
Einige Anwender (vor allem Nicht-Administratoren) haben möglicherweise keinen Zugriff auf die Listen in den Arbeitsbereichen. Informationen zur Problembehandlung finden Sie unter https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1325208 .

Erstellen Sie einen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Erstellen Sie einen neuen HR-Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Um einen HR-Fall zu erstellen, klicken Sie auf das Symbol **Hinzufügen** (Pluszeichen).
3. Geben Sie im Suchfeld einen Namen, einen Teilnamen oder eine Fallnummer ein.

   Durch die Suche nach einem Mitarbeiter können Sie überprüfen, ob Sie einen Fall für die richtige Person erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Im Gegensatz zur webbasierten Anwenderoberfläche der Plattform können Sie für inaktive Benutzer keine Fälle suchen oder erstellen.
- Wenn Ihr Unternehmen **Employee Relations** verwendet, können Sie den Link **Verifizierung überspringen** wählen, um einen ER-Fall anzulegen, ohne „Geöffnet für Person“ anzugeben. Weitere Informationen zu Employee Relations finden Sie unter 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations-Fälle in der veralteten UI erstellen.

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Neuen Fall erstellen“..
6. Wählen Sie **Fall erstellen**.
   Wenn der Fall, der erstellt wird, dieselbe Betreffperson und denselben HR-Service hat und wenn der Fall innerhalb von drei Tagen erstellt wird (konfigurierbar in HR-Verwaltung/Eigenschaften), wird eine Warnung angezeigt, dass möglicherweise bereits ein ähnlicher Fall vorhanden ist. Sie können **zwischen Neuen Fall erstellen** und **Abbrechen**wählen.

Hinweis:
Informationen zur Eigenschaft sn_hr_core.duplicate_hr_case_time_out finden Sie unter HR-Eigenschaften.

Suchkriterien erweitern

Schränken Sie die Suchkriterien ein, indem Sie die Spalte angeben, in der nach Benutzern gesucht werden soll. Wenn ein HR-Mitarbeiter beim Erstellen eines Falls nach einem Benutzer sucht, stellen Sie genauere Suchergebnisse bereit.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **Fallerstellung Konfiguration**.
2. Aktivieren Sie die Option **Teilsuche erzwingen**.
3. Wählen Sie unter „Name der Prioritätstabelle“ eine Tabelle aus.
4. Wählen Sie in der Prioritätsspalte eine Spalte aus, auf die Sie die Suche zuerst anwenden möchten.
   Angenommen, Sie haben in der Prioritätsspalte den Nachnamen ausgewählt. Wenn ein HR-Mitarbeiter nach einem Mitarbeiter sucht, wird zuerst nach dem Nachnamen und dann in den anderen Spalten gesucht.

Erstellen Sie mit eine Aufgabe für einen Fall Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Wählen Sie einen Aufgabentyp aus, wenn Sie eine Aufgabe in einem Fall erstellen. Wenn Sie die Aufgabe am Mitarbeiter-Centereinem Mitarbeiter zuweisen, können Sie auch anfordern, wie der Mitarbeiter den Abschluss der Aufgabe bestätigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung** und wählen Sie einen Fall aus, dem Sie eine Aufgabe hinzufügen möchten.
2. Wählen Sie auf den untergeordneten Registerkarten über dem Abschnitt „Falldetails" die Registerkarte **HR-Aufgaben** aus.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie einen **HR-Aufgabentyp** aus.

   Die verschiedenen Aufgabentypen, die Sie auswählen können, lauten:

HR-Aufgabentypen

Aufgabentyp	Beschreibung
HR-Service:	Ein HR-Service erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **HR-Service** einen HR-Service aus. **Hinweis:** **Übergeordneter Massenfall** wird nur dann als Option angezeigt, wenn ein übergeordneter Fall für untergeordnete Massenfälle angelegt wird. Siehe Massenfall-Anforderungen erstellen.
Katalogelement übermitteln:	Ein Katalogelement erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **Katalogelement** ein Katalogelement aus.
Bestellleitfaden übermitteln:	Ein Bestellleitfaden erfüllt die HR-Aufgabe. Wählen Sie im Feld **Bestellleitfaden** einen Bestellleitfaden aus.
Mitarbeitereingabe erfassen:	Sammelt Informationen von Mitarbeitern. Wählen Sie im Feld **Mitarbeiterformular** das Mitarbeiterformular aus, das der Benutzer ausfüllt oder überprüft. **Hinweis:** Mitarbeiterformulare sind Fragebögen, die mit dem Umfragedesigner erstellt werden, um Informationen von Mitarbeitern zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitereingabe erfassen.
Prüfliste:	Geben Sie im Feld **Prüflistenelemente** die Prüflistenelemente an. Prüflisten sind Anweisungen oder Schritte, mit denen angegeben wird, wie die Aufgabe zu erledigen ist. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter In 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich mit Prüflisten arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabentyp	Beschreibung
Anmeldedaten:	Gibt an, dass Sie den Benutzer dazu auffordern, das Lesen eines Dokuments zu bestätigen, indem er mit seinen Anmeldeinformationen angemeldet sein muss. Die Felder **Bestätigungstext** und **Bestätigungsdokument** werden angezeigt. Bei Verwendung dieser Felder werden ein Kontrollkästchen und Text oberhalb der Anmeldeinformationen angezeigt. Wählen Sie im Feld „Bestätigungsdokument” ein Dokument aus, das der Benutzer lesen soll. **Hinweis:** Diese Option ist nur für bestehende Kunden verfügbar, die noch nicht zu E-Signatur migriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen.
E-Signatur:	Benutzer signiert ein Dokument elektronisch. Wählen Sie im Feld **E-Signatur-Vorlage** die zu verwendende E-Signatur-Vorlage aus. **Hinweis:** ○ „E-Signature“ ist eine bereichsbezogene Anwendung, mit der Sie verwaltete Dokumente, Wissensartikel oder HR-Dokumentvorlagen signieren können. Sie können Ihre Signatur, Ihre Anmeldeinformationen oder Ihre Bestätigung eingeben oder zeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-E-Signatur. ○ Wenn die HR-Dokumentvorlage den Dokumenttyp „E-Signatur-Vorlage“ aufweist, wählen Sie die HR-Dokumentvorlage aus, die der Signierer im HR-Fallformular signiert. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen für E-Signatur-Aufgaben auswählen.
Bei Abschluss markieren:	Der Benutzer wird benachrichtigt, und die Schaltfläche **Abgeschlossen** wird im HR-Service Portal angezeigt. Verwenden Sie die **Kurzbeschreibung**, um Details zu dieser Aufgabe bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabentyp	Beschreibung
	Hinweis: **Bei Abschluss markieren** ändert den Status der Aufgabe zu **Geschlossen – vollständig**.
Dokument unterschreiben:	Fordert den Benutzer zum Signieren eines Dokuments auf. Ein Beispiel ist die Zusendung einer Schulvereinbarung zur Unterzeichnung im Rahmen der Rückerstattung von Kursgebühren. Das Feld **Bestätigungstext** wird angezeigt. Bei der Verwendung dieses Feldes wird ein Kontrollkästchen und Text oberhalb der Signatur angezeigt. **Hinweis:** ○ Diese Option ist nur für bestehende Kunden verfügbar, die noch nicht zu E-Signatur migriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Vorhandene HR-Aufgabenvorlagen migrieren und HR-Aufgaben für E-Signatur öffnen. ○ Nachdem der Benutzer das Dokument unterschrieben hat, wird das Dokument mit der Signatur erstellt und an die Aufgabe angehängt. Die Aufgabe wird abgeschlossen, und das Dokument wird an den Fall angehängt.
Besprechung planen	Ermöglicht das Erstellen einer Besprechungseinladung für einen Mitarbeiter, während Sie an einem HR-Fall arbeiten. Beispielsweise können Sie im Rahmen des Onboarding-Prozesses eine Besprechung mit einem neuen Mitarbeiter planen. ○ Sie können die verfügbaren Zeitfenster eines Mitarbeiters anzeigen und eine Besprechung planen. Der Mitarbeiter erhält eine Besprechungseinladung in Microsoft Outlook. ○ Sie können die Besprechungseinladung auch an externe Teilnehmer senden. **Hinweis:** Für die Funktion zum Einladen und Planen von Besprechungen müssen Sie die Microsoft Outlook-Spoke ServiceNow installieren.
An Umfrage teilnehmen:	Wählen Sie im Feld **Umfrage** eine Umfrage aus, die dem Benutzer zugewiesen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabentyp	Beschreibung
Dokumente hochladen:	Fordert die Person, die der Aufgabe zugewiesen ist, auf, Dokumente hochzuladen. Beispiele sind Quittungen, Kursanmeldungen oder Transkripte für Erstattungen von Kursgebühren. Verwenden Sie das Feld **Kurzbeschreibung**, um Anweisungen bereitzustellen. **Hinweis:** Die Aufgabe muss den Status **Bereit** oder **In Bearbeitung** aufweisen.
URL:	Das Feld **URL** wird angezeigt. Geben Sie einen URL-Link an, den der Benutzer beim Zugriff bestätigt.
Video anzeigen:	Das Feld **URL** wird angezeigt. Fordert die Person, der die Aufgabe zugewiesen ist, auf, ein Video anzusehen.

Hinweis:
Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter HR-Aufgaben zu HR-Fällen hinzufügen.

5. Wählen Sie **Speichern**.

   Sie können eine Aufgabe auch hinzufügen, indem Sie in den **Details** unter dem ... die Option **Aufgabe hinzufügen** auswählen.

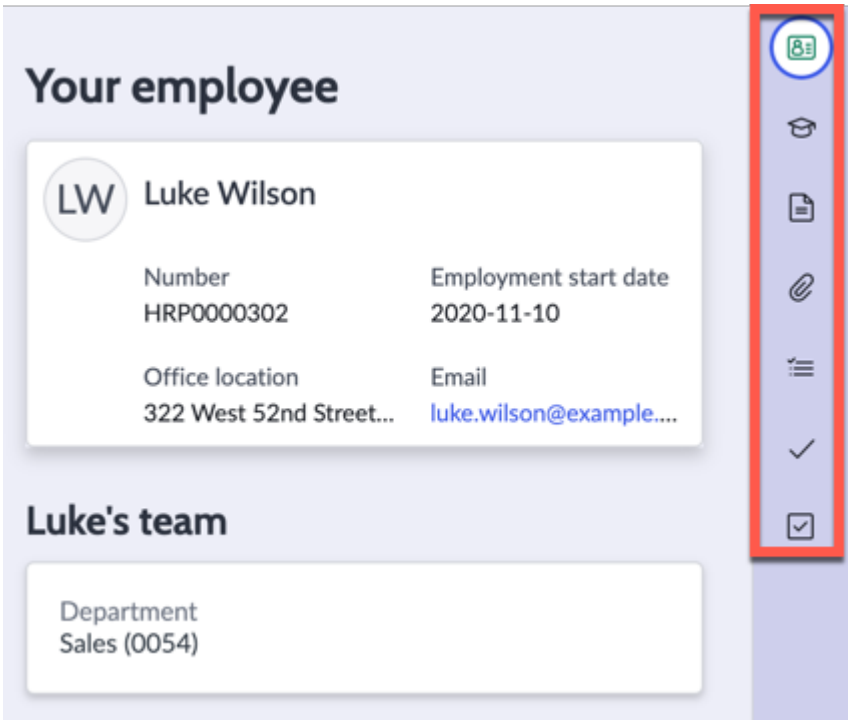
Kontextbezogener Seitenbereich von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Der kontextbezogene Seitenbereich von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement enthält Informationen, die Sie bei der Bearbeitung eines HR-Falls und der Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern unterstützen.

Der kontextbezogene Seitenbereich enthält eine Spalte mit Symbolen, über Sie an Informationen gelangen. Verwenden Sie die Informationen bei der Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern oder zum Abschluss des Falls.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Welche Symbole angezeigt werden, hängt von der Art des HR-Falls ab, den Sie anzeigen.

Beschreibungen der Symbole im kontextbezogenen Seitenbereich des Mitarbeiterbereichs

Symbol	Beschreibung
	Überblick: Stellt wichtige HR-Profildetails für einen schnellen Rückruf bereit. Wenn diese Informationen einfach verfügbar sind, können Service Desk-Mitarbeiter verstehen, wem sie bei der Kommunikation mit einem Mitarbeiter helfen möchten.
	Agent Assist: Stellt relevante Wissensartikel zum jeweiligen Fall bereit. Sie können auch Kommentare (für Mitarbeiter sichtbar) oder Arbeitsnotizen (für Mitarbeiter nicht sichtbar) eingeben oder alle Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Fall anzeigen. **Hinweis:** Agent Assist ist auch für HR-Interaktionen verfügbar.
	Mitarbeiterdokumente: Listet Dokumente auf, die sich auf den Fall beziehen, den Sie gerade bearbeiten. Klicken Sie auf das Dokument, um es herunterzuladen oder umzubenennen. **Hinweis:** Damit Mitarbeiterdokumente angezeigt werden, muss für den kontextbezogenen Seitenbereich das Plugin „Employee Document Management“ [com.sn_employee_document_management] aktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Management von Mitarbeiterdokumenten.
	Anhänge: Dokumente, die für den HR-Fall relevant sind oder sich auf ihn beziehen, werden als Anhänge angezeigt. Diese Dokumente können zu Archivierungs- und Verlaufszwecken in das Mitarbeiterdokumentenmanagement

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beschreibungen der Symbole im kontextbezogenen Seitenbereich des Mitarbeiterbereichs (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	(EDM) verschoben werden. Beispielsweise sind Belege für die Erstattung von Schulungskosten Anhänge zu einem HR-Fall. Nachdem Sie Anhänge in Employee Document Management verschoben haben, werden sie zu Mitarbeiterdokumenten. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterdokumente mithilfe von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verschieben. Wählen Sie ein Dokument aus, um es herunterzuladen oder zu löschen. **Hinweis:** Ein kleiner grüner Punkt zeigt an, dass Anhänge vorhanden sind  .
	Antwortvorlagen: Zeigt wiederverwendbare Nachrichten an, die Sie verwenden können, wenn Sie Mitarbeitern antworten, die Fragen zu ihrem Fall haben. Kopieren Sie den Text aus der Antwortvorlage, die Sie verwenden möchten, und fügen Sie ihn in den Abschnitt „Kommentare“ oder „Arbeitsnotizen“ des HR-Falls ein. Arbeitsvorlagen werden von einem HR-Service konfiguriert und stellen eine schnelle, konsistente und effiziente Möglichkeit dar, allgemeine Fragen im Zusammenhang mit HR-Fällen zu beantworten. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlagen für 'HR-Servicebereitstellung.
	Anweisungen zur Erfüllung: Bieten fokussierte und gezielte Informationen darüber, wie ein HR-Fall schneller und effizienter abgeschlossen werden kann. Dies kann spezielle Anweisungen, KB-Artikel oder eine Prüfliste zur Vorgehensweise umfassen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Erfüllungsanweisungen.
	Prüfliste: Stellt eine Liste der Dinge bereit, die überprüft oder erledigt werden müssen. Die Prüfliste hilft Ihnen, ein Problem effizient und schneller zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter In 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich mit Prüflisten arbeiten.

Verwenden von „Auf einen Blick“ in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Verwenden Sie die Funktion **Auf einen Blick** aus dem kontextbezogenen Seitenbereich, um schnell HR-Profilinformationen für die **Person „Geöffnet für** “ in einem HR-Fall anzuzeigen, damit HR-Mitarbeiter Sie besser unterstützen und Mitarbeiteranfragen lösen können.

Im Bereich „Auf einen Blick“ werden wichtige HR-Profildetails über den Mitarbeiter angezeigt, z. B. Berufsbezeichnung, Beschäftigungsstartdatum, Bürostandort, Kontaktinformationen und Organisationsdetails. HR-Mitarbeiter können schnell auf diese

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zugreifen, damit sie die Mitarbeiter, denen sie helfen möchten, besser verstehen.

HR-Profil

Was im Abschnitt „ **Ihr Mitarbeiter** “ angezeigt wird, hängt davon ab, was Sie im HR-Profil konfigurieren. Sie können jedes HR-Profil öffnen und die anzuzeigenden Felder bearbeiten, indem Sie sie hinzufügen oder entfernen. Die von Ihnen ausgewählten Felder werden für alle HR-Profile angezeigt, Felder mit Daten werden jedoch nur im Abschnitt „ **Ihr Mitarbeiter** “ angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den Bereich Auf einen Blick.

Hinweis:
Wenn die Betreffperson in einem HR-Fall nicht über einen HR-Profildatensatz verfügt, wird das Symbol Auf einen Blick nicht im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.

Wenn Sie die Betreffperson ändern, werden die Profilinformationen dieser Person sofort auch im Abschnitt „ **Ihr Mitarbeiter** “ aktualisiert, sodass Sie die richtige Person überprüfen können, noch bevor Sie die Änderung speichern.

Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeitbare Feldkonfiguration für HR-Profile.

Konfigurieren Sie den Bereich Auf einen Blick

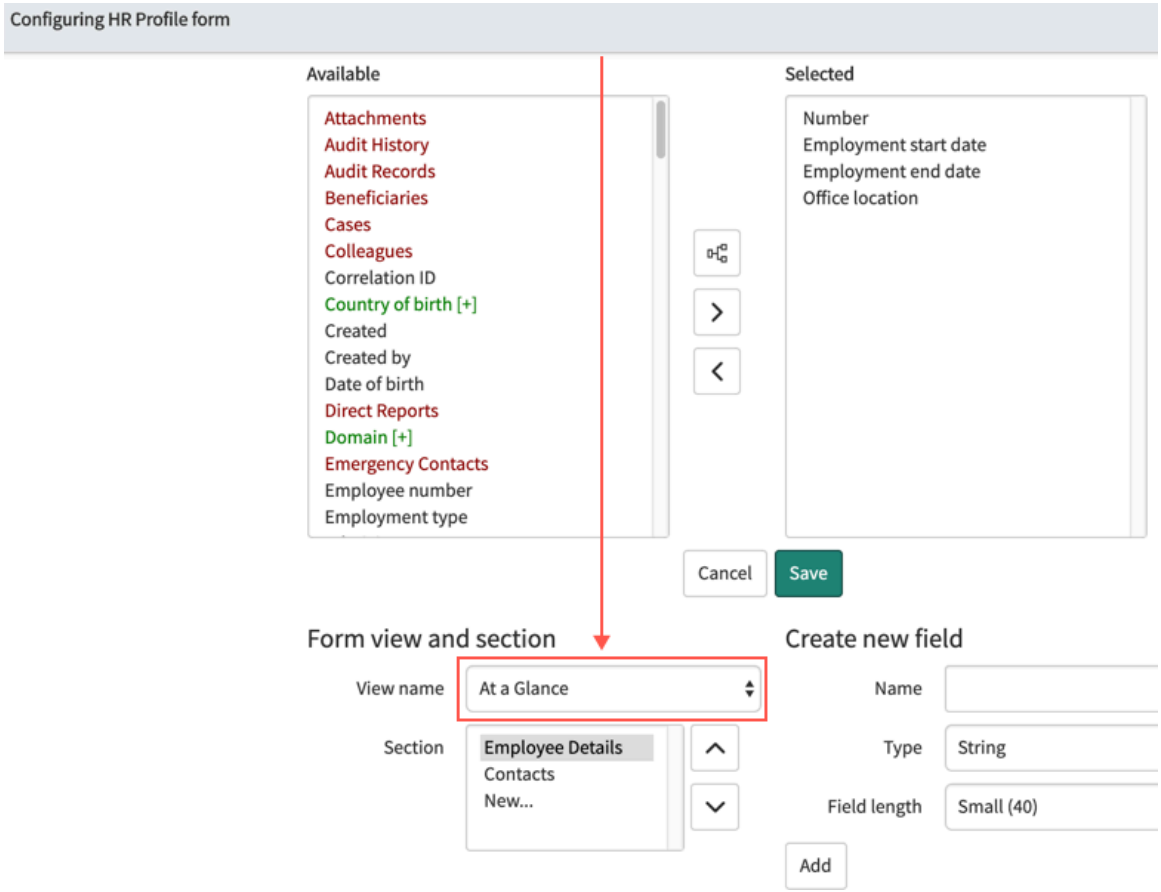
Sie können den Bereich Auf einen Blick konfigurieren, indem Sie HR-Profilfelder für die Abschnitte Mitarbeiterdetails und Kontakte hinzufügen oder entfernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Profil** > **HR-Profile**.
2. Öffnen Sie einen beliebigen HR-Profildatensatz.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
4. Klicken Sie in der **Ansichtund im Abschnitt Formular auf** die Dropdownliste Ansichtsname, und wählen Sie das Feld **Auf einen Blick** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie die Felder, die Sie konfigurieren möchten, in den Abschnitten Mitarbeiterdetails und Kontakte aus.
   Standardmäßig ist der Bereich Auf einen Blick so konfiguriert, dass grundlegende Mitarbeiterdetails angezeigt werden. Sie können Felder aus den Abschnitten Mitarbeiterdetails und Kontakte auswählen, um im Bereich Auf einen Blick Felder hinzuzufügen oder zu entfernen.

   Hinweis:
   Der Bereich „Auf einen Blick“ ersetzt die Menübandkomponente „Customer 360“.

6. Fügen Sie Felder für diesen Abschnitt hinzu, oder entfernen Sie sie.

   Wenn ein Feld keinen entsprechenden Wert aufweist, wird es nicht im Bereich angezeigt.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

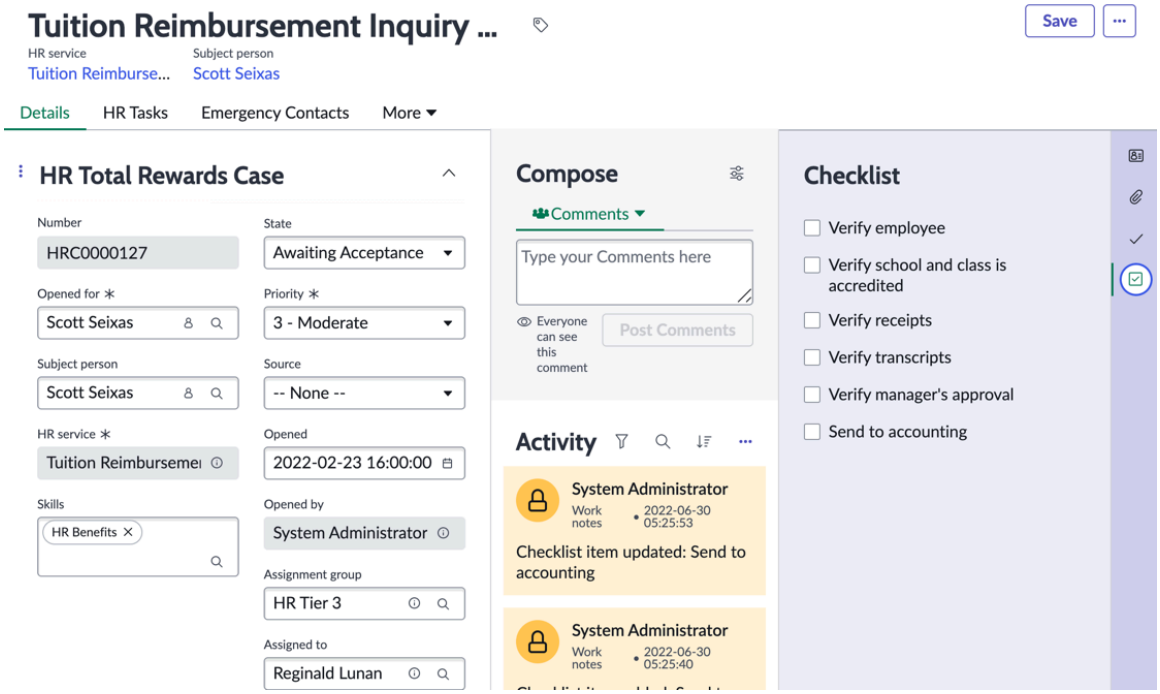
Verwenden von Prüflisten in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Indem Sie Prüflisten für einen HR-Fall oder eine HR-Aufgabe erstellen und verwenden, können Sie Probleme schneller, effizienter und mit weniger Fehlern lösen.

Die Prüflisten werden als Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn die Konfiguration für einen HR-Service oder eine HR-Aufgabenvorlage Prüflisten enthält, werden diese automatisch angezeigt. Eine Prüfliste für einen HR-Service oder eine HR-Aufgabenvorlage sorgt für Einheitlichkeit bei der Lösung von Problemen. Informationen zum Konfigurieren von Prüflisten finden Sie unter HR-Service konfigurieren und HR-Aufgabenvorlage konfigurieren.

Prüfliste direkt in einem HR-Fall erstellen

Um eine Prüfliste direkt in einem HR-Fall zu erstellen, wählen Sie **Prüflisten**.

1. Klicken **Sie auf Element hinzufügen**.
   a. **Fügen**Sie unter Kontrollkästchentext Anweisungen hinzu.
   b. Wählen **Sie Link** hinzufügen, um Linktext und Link hinzuzufügen.
   c. Wählen **Sie Übernehmen** und **Speichern**aus.
2. Um ein Prüflistenelement umzubenennen, wählen Sie **Bearbeiten**aus. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und wählen **Sie Speichern**aus.
3. Um ein Prüflistenelement neu anzuordnen, wählen Sie **Bearbeiten**aus.
   a. Wählen Sie **Element** neu anordnen .
   b. Ziehen Sie das Element, und platzieren Sie es an der gewünschten Position.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
4. Um ein Prüflistenelement zu löschen, wählen **Sie Element entfernen** .

Prüfliste direkt in einer HR-Aufgabe erstellen

Erstellen Sie eine HR-Aufgabe mit **Prüfliste** für den **HR-Aufgabentyp**. Weitere Informationen finden Sie unter Mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich eine Aufgabe für einen Fall erstellen.

Wechseln Sie zum veralteten HR Case Management, und öffnen Sie den erstellten Fall.

Erstellen Sie Ihre Prüfliste auf der Registerkarte **Anweisungen zur Erfüllung**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Typen von Prüflisten sind für den einmaligen Gebrauch bestimmt und werden nur für den spezifischen Fall oder die spezielle Aufgabe angezeigt.

Antwortvorlagen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Antwortvorlagen enthalten Informationen zur Lösung eines HR-Falls oder einer HR-Aufgabe oder wie Sie einem Mitarbeiter bei einer Anfrage helfen können.

Mithilfe von Antwortvorlagen können Sie bei der Arbeit an ähnlichen HR-Fällen effizient und einheitlich vorgehen.

Antwortvorlagen stellen wiederverwendbare Nachrichten bereit. Kopieren Sie diese Nachrichten, und fügen Sie sie in eine E-Mail, einen Chat, zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen ein, oder nutzen Sie sie als Gesprächspunkte am Telefon.

Kanäle der Antwortvorlage

Antwortvorlagenkanäle teilen Ihre Antwortvorlagen in Medienkategorien. Möglicherweise möchten Sie, dass Antworten in einer Chat-Antwort einen etwas anderen Text haben als in einer E-Mail-Antwort. Oder Sie möchten nicht, dass eine bestimmte Vorlage für den Chat angezeigt wird. Das Basissystem bietet die folgenden Kanäle:

- Chat
- E-Mail
- Formular

Hinweis:
Das Formular enthält Text, den Sie in den Kommentaren oder Arbeitsnotizen zu einem HR-Fall verwenden können.

Weitere Informationen zum Einrichten eines Antwortvorlagenkanals finden Sie unter Kanäle für Antwortvorlagen erstellen.

Weitere Informationen zum Einrichten einer Antwortvorlage finden Sie unter Antwortvorlagen für 'HR-Servicebereitstellung.

Mithilfe einer Antwortvorlage in einem HR-Fall- oder HR-Aufgabendatensatz

Verwenden Sie Antwortvorlagen als wiederverwendbare Nachrichten, die Sie kopieren und in die Kommentare oder Arbeitsnotizen für einen HR-Fall oder eine HR-Aufgabe einfügen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Wählen Sie einen HR-Fall oder eine Aufgabe aus.
4. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Antwortvorlagen ( ).
5. Wählen Sie die Antwortvorlage aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie die Schaltfläche In **Zwischenablage kopieren,** und fügen Sie den Text im Bereich **Kommentare/Arbeitsnotizen** ein.
7. Wählen Sie **Kommentar veröffentlichen** aus.
   Die wiederverwendete Nachricht ist im Abschnitt **„Kommentare/Arbeitsnotizen“ für die Betreffperson** sichtbar.

Verwenden einer Antwortvorlage im Chat

Verwenden Sie Antwortvorlagen als wiederverwendbare Nachrichten, die Sie kopieren und in einen Chat einfügen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Das Plugin Advanced Work Assignment for HRSD (com.sn_hr_awa) muss aktiviert sein, damit Antwortvorlagen im Chat verwendet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlagen für 'HR-Servicebereitstellung.

Hinweis:
Derzeit ist der Chat nur für Interaktionen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementverfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Stellen Sie sicher, dass der Status Ihres **Posteingangs** auf **Verfügbar**festgelegt ist.
3. Wenn ein Chat an Sie weitergeleitet wird, wählen Sie Akzeptieren.
4. Ein Interaktionsdatensatz wird automatisch erstellt, und Sie können mit dem Mitarbeiter chatten.
   Um Antwortvorlagen anzuzeigen, geben Sie im Chatbereich / ein. Eine Liste der Antwortvorlagen wird angezeigt.
5. Wählen Sie die Antwortvorlage aus, und der Text wird im Chat-Fenster angezeigt.
6. Wählen Sie die Schaltfläche „Senden“, um die Nachricht zu übertragen.

Mithilfe einer Antwortvorlage in einer E-Mail

Verwenden Sie Antwortvorlagen als wiederverwendbare Nachrichten, die Sie kopieren und in E-Mails einfügen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Registerkarte **Details** eines HR-Falls auf die Schaltfläche **Weitere Aktionen** und wählen Sie dann **E-Mail verfassen** aus.
2. Klicken Sie in der Registerkarte „Neuer E-Mail-Entwurf“ auf das Symbol „Antwortvorlagen“ ( ).
3. Öffnen Sie die Antwortvorlage, kopieren Sie den Text, und fügen Sie ihn in den Textkörper der E-Mail ein.
   Das Feld **An** wird automatisch mit der E-Mail-Adresse der betreffenden Person ausgefüllt. Sie können jedoch die E-Mail-Adresse ändern, um die E-Mail an eine andere Person zu senden.
4. Klicken Sie auf **E-Mail senden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie persönliche Notizen hinzu

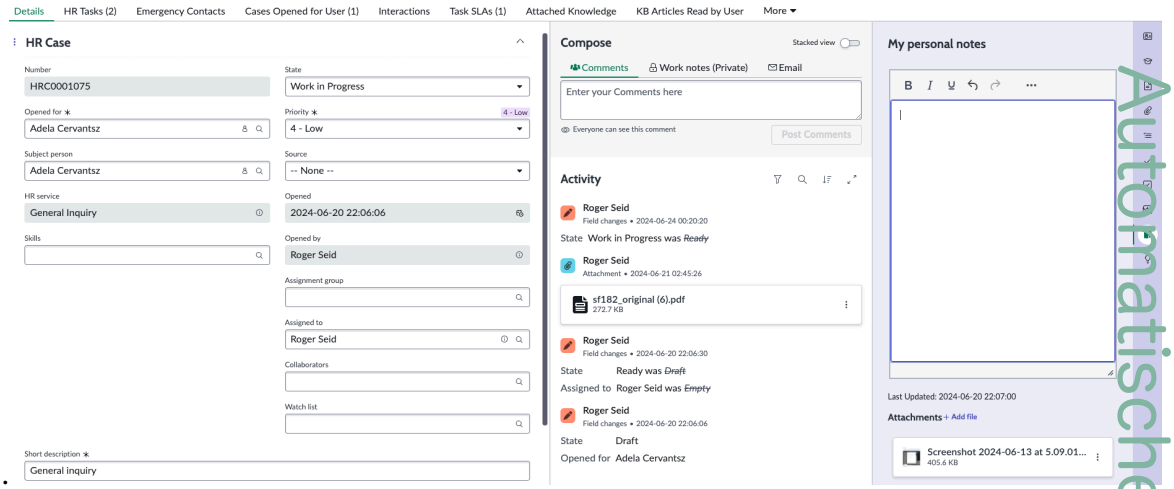
Verwenden Sie persönliche Notizen, um Informationen hinzuzufügen, die nicht abgeschlossen sind und nicht im Fallverlauf verfolgt werden dürfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Arbeitsnotizen sind für alle Service Desk-Mitarbeiter zugänglich, die an einem Fall arbeiten. In einigen Fällen möchten Service Desk-Mitarbeiter möglicherweise nicht, dass private Notizen oder sich bewegende Teile von Informationen eines Falls (z. B. eines Mitarbeiterbeziehungsfalls) von anderen Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden. In einem solchen Szenario können Service Desk-Mitarbeiter persönliche Notizen verwenden.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Wählen Sie das **Listensymbol** ( ).
3. Wählen Sie einen HR-Fall aus.
4. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol Persönliche **Notizen** ( ).

> **Hinweis:**
> Nur der Service Desk-Mitarbeiter, dem der Fall zugewiesen ist, kann die persönlichen Notizen bearbeiten. Im Falle einer Fallübertragung hat der letzte Service Desk-Mitarbeiter schreibgeschützten Lesezugriff auf die persönlichen Notizen.

5. Geben Sie Ihre Notizen ein.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie **+Datei** hinzufügen aus, um einen Anhang hinzuzufügen.

Lösen Sie HR-Fälle mithilfe von Guided Decisions-Strukturen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Lösen Sie HR-Fälle schnell mithilfe von Guided Decisions-Strukturen, die eine vorgegebene Reihenfolge von Fragen zur Selektierung von Mitarbeiterfällen bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.case_writer

Automatische Übersetzung

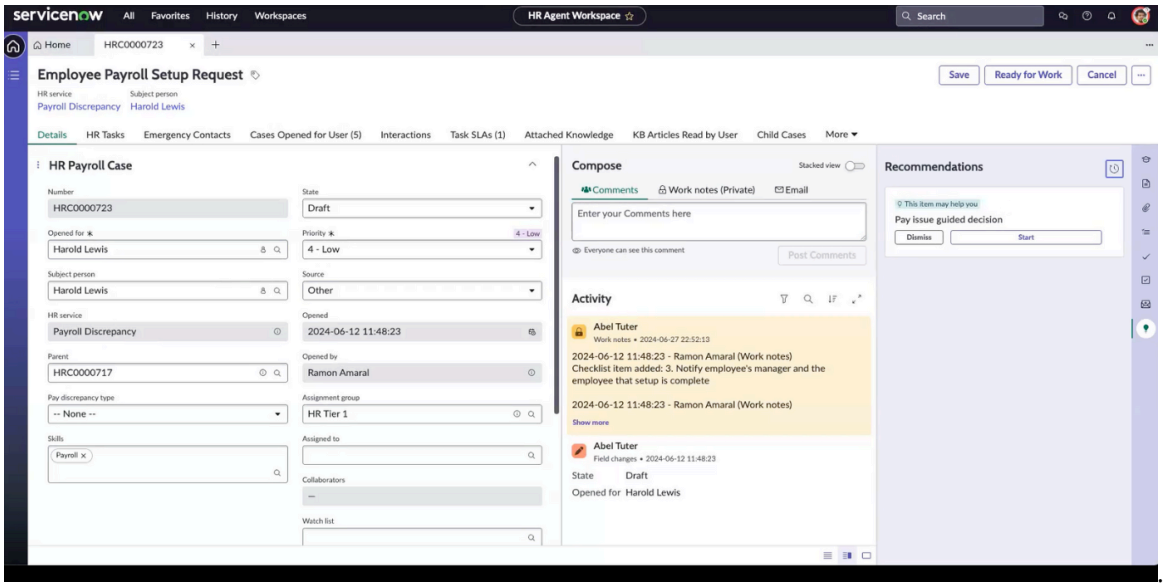
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

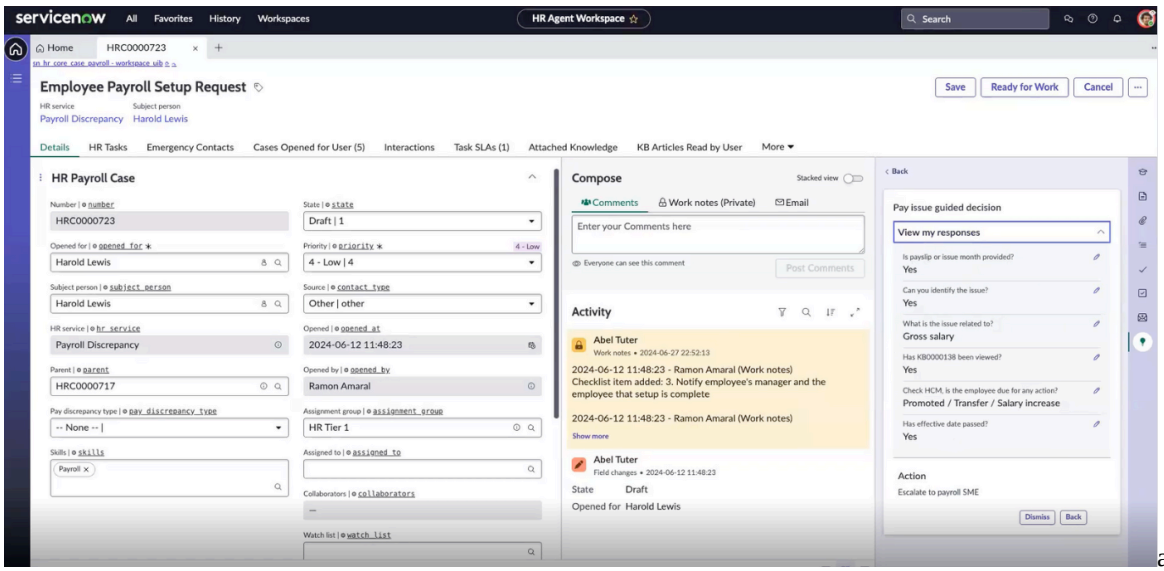
Weitere Informationen zu Guided Decisions-Strukturen finden Sie unter Configuring Guided Decisions .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie einen HR-Fall aus.
4. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Empfehlungen (Symbol für).
5. Wählen Sie **Starten**



6. Wählen Sie Ihre Antwort und dann **Weiter** aus, um in der Entscheidungsstruktur fortzufahren.
7. Wenn Sie die Entscheidungsstruktur beenden möchten, wählen **Sie Verwerfen aus**.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie **Meine Antworten** anzeigen aus, um alle in der Entscheidungsstruktur Struktur der



ausgewählten Antworten anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie eine Beispiel-Entscheidungsstruktur in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Zeigen Sie Beispielstrukturen an, die allgemeine Untersuchungs- oder Gehaltsabrechnungsfälle in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementselektieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

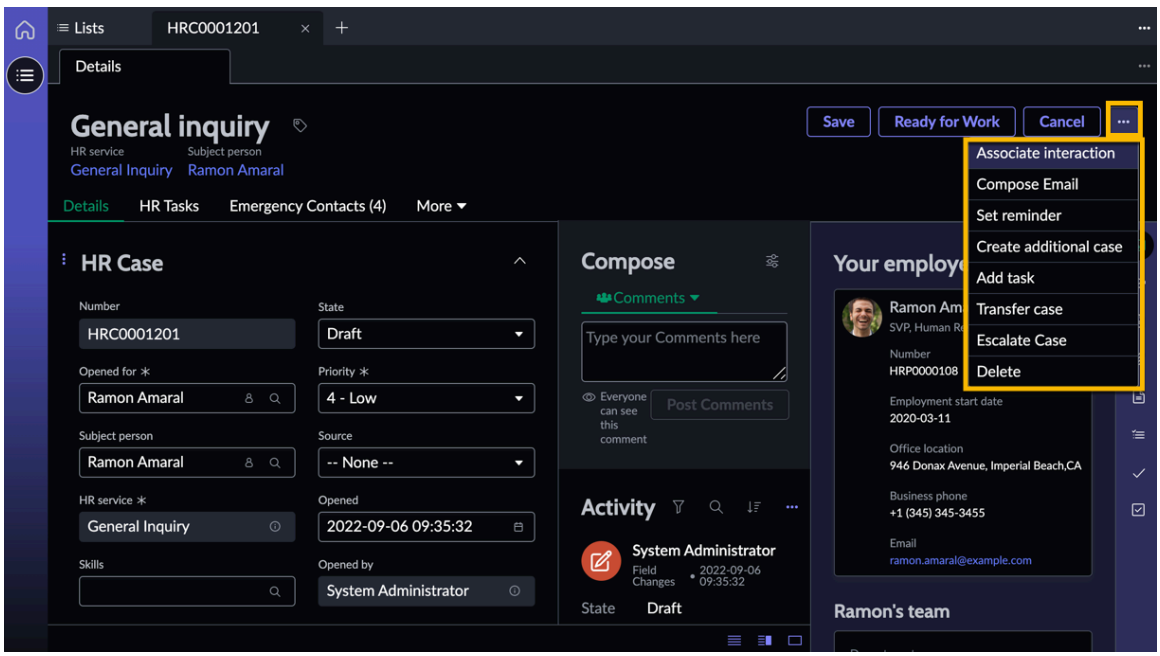
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geführte Entscheidungen** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - **Allgemeine Vorteilsstruktur**
   - **Geführte Entscheidung zum Zahlungsproblem**
3. Wählen Sie **In Builder öffnen**, um die Struktur im **Entscheidungsstruktur-Generator**anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Configuring decision trees in Decision Tree Builder .

Über das Symbol „Mehr“ in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Sie können das ··· Mehr-Symbol von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement verwenden, um viele Aufgaben im Zusammenhang mit der Arbeit an einem HR-Fall auszuführen.

Das Mehr-Symbol wird in der oberen rechten Ecke der Registerkarte Details angezeigt, wenn Sie an einem Fall arbeiten.



Von hier aus können Sie:

- Interaktion zuordnen: Ordnen Sie den angezeigten Fall einer Interaktion zu. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktionen in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwenden.
- Eine E-Mail verfassen: Sie können eine E-Mail aus einem HR-Fall heraus versenden. Zum Verfassen und Versenden der E-Mail wird die Registerkarte **Neuer E-Mail-Entwurf** geöffnet. Das Feld **An** wird automatisch mit der E-Mail-Adresse der betreffenden Person aktualisiert. Der Mitarbeiter kann die E-Mail beibehalten oder eine neue E-Mail

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Senden einer E-Mail in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

- Erinnerung festlegen: Erstellen Sie eine Erinnerung, um die Nachverfolgung bis zu einem bestimmten Datum sicherzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Erinnerung in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
- Zusätzlichen Fall erstellen: Erstellen Sie einen weiteren HR-Fall, ohne den Fall zu verlassen, den Sie anzeigen oder bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen eines Falls aus einem HR-Fall.
- Aufgabe hinzufügen: Fügen Sie dem Fall eine HR-Aufgabe hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie mit eine Aufgabe für einen Fall Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
- Fall übertragen: Klassifiziert einen Fall für einen anderen HR-Service neu. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen Sie einen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
- Fall eskalieren: Weisen Sie wichtige Fälle einer anderen Stufe oder einem Service Desk-Mitarbeiter mit mehr Fachwissen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Eskalieren eines Falls in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
- Löschen: Löschen Sie den Fall, an dem Sie arbeiten.

Erstellen Sie eine Erinnerung in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Sie können Erinnerungen aus einem HR-Fall oder einer HR-Aufgabe erstellen, um eine Benachrichtigung zu erhalten, mit der Sie bis zu einem bestimmten Datum nachfassen können. Erinnerungen ermöglichen eine rechtzeitige Kommunikation und stellen sicher, dass die Maßnahmen ergriffen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Suchen Sie den Fall, für den Sie eine Erinnerung hinzufügen möchten.
   Weitere Informationen zur Suche nach einem HR-Fall finden Sie unter Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement verwenden.
3. Klicken Sie auf das ••• Symbol „Mehr”.
4. Wählen **Sie Erinnerung festlegen**.
5. Füllen Sie die Felder aus.

Neue Erinnerung erstellen

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Text, der die Erinnerung beschreibt
Datum/Uhrzeit	Datum und Uhrzeit, an dem bzw. zu der Sie die Erinnerung erhalten möchten.
Aufgabe	Die Aufgabe oder der Fall, die der Erinnerung zugeordnet sind. Wird automatisch basierend auf dem Fall oder der Aufgabe angezeigt, die Sie beim Erstellen der Erinnerung angezeigt haben

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwender	Der Name des angemeldeten Benutzers, der die Erinnerung erstellt hat
Erinnerung	Status der Erinnerung

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Sie können Ihre Erinnerungen aus der HR-Fallliste anzeigen, indem Sie nach unten scrollen und **Erinnerungen**auswählen.

Hinweis:

Wenn die Warnung aktiviert ist, wird im Benachrichtigungssymbol () eine Zahl angezeigt, und die Benachrichtigungsmeldung scrollt zur Erinnerung über den Bildschirm.

Erstellen eines Falls aus einem HR-Fall

Erstellen Sie zusätzliche Fälle direkt aus dem HR-Fall, den Sie in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementbearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Eine praktische und zeitsparende Funktion von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement ist, dass Sie als HR-Mitarbeiter alles, was Sie benötigen, an einem Ort haben.

Um einen Fall zu erstellen, müssen Sie den Fall, an dem Sie arbeiten, nicht verlassen und später versuchen, ihn wiederzufinden. Erstellen Sie einen weiteren HR-Fall aus:

- HR-Fall, den Sie anzeigen.
- ein HR-Profil, das für den von Ihnen angezeigten Fall angezeigt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Wählen Sie einen Fall aus, aus dem Sie einen zusätzlichen Fall erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf das  oben rechts auf der Registerkarte Details.
4. Klicken Sie auf **Zusätzlichen Fall erstellen**.
5. Suchen Sie auf der neuen Registerkarte nach Name oder Fallnummer, um den Mitarbeiter zu überprüfen, der diesen Fall anfordert.
6. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
7. Geben Sie Details wie Kompetenzzentrum, HR-Service und Geöffnet für ein.
8. Klicken **Sie auf Fall erstellen**.

Übertragen Sie einen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Viele Fälle werden als Fall vom Typ „Allgemeine Anforderung“ erstellt. Nachdem Sie die Anforderungen des Mitarbeiters recherchiert haben, können Sie einen vorhandenen Fall an einen anderen HR-Service übertragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Konfigurieren der Übertragung von HR-Fällen und der Klassifizierung der entsprechenden Eigenschaften finden Sie unter HR-Fall übertragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Suchen Sie den Fall, den Sie übertragen möchten.
   Weitere Informationen zur Suche nach einem HR-Fall finden Sie unter Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement verwenden.
3. Klicken Sie auf das *** Symbol „Mehr”.
4. Wählen Sie **Fall übertragen aus**.
5. Wählen Sie eine der beiden Optionen unter **Übertragungstyp**aus.
   - **Mit vorhandener Fallnummer übertragen**: Die HR-Fallnummer ändert sich nicht, Links werden zum neuen Fall umgeleitet und Arbeitsnotizen werden zum neuen Fall übertragen.
   - **An eine neue Fallnummer übertragen**: Die HR-Fallnummer ändert sich, Links werden nicht umgeleitet und Arbeitsnotizen werden nicht übertragen. Beide HR-Fallnummern erscheinen im HR-Fall zur Referenz. Der ursprüngliche Fallstatus wird in **„Abgeschlossen“** geändert und der Fall wird abgebrochen.
6. Wählen Sie ein geeignetes Kompetenzzentrum aus.
7. Wählen Sie unter **Neuer HR-Service**den HR-Service aus, den Sie Ihrem Fall zuweisen möchten.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Wenn Sie einen HR-Fall von einem HR-Service in einen anderen übertragen, werden einige Feldwerte nicht in den neuen Fall übertragen. Der aktuelle Fall und die untergeordneten Aufgaben werden geschlossen.

Hinweis:
Die Priorität wird aus dem ursprünglichen Fall übertragen und überschreibt nicht die HR-Vorlage für den neuen HR-Fall.

Die betreffende Person erhält eine Benachrichtigungs-E-Mail mit dem geschlossenen Fall und den Informationen zum übertragenen Fall. Antworten auf die E-Mail werden im Kommentarbereich des HR-Falls erfasst. Wenn die betreffende Person auf die E-Mail im Zusammenhang mit dem geschlossenen Fall antwortet, wird die Antwort in den Kommentaren sowohl im geschlossenen als auch im übertragenen Fall erfasst.

Hinweis:
Wenn die Systemeigenschaft „sn_hr_core.restrict_guest_email“ auf „false“ festgelegt ist, wird Text aus einer E-Mail im Feld „Arbeitsnotizen“ angezeigt, wenn der Mitarbeiter von einem persönlichen E-Mail-Konto aus antwortet. „False“ ist die Standardeigenschaft.

Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Einrichtung .

Eskalieren eines Falls in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Eskalieren Sie einen HR-Fall, wenn Sie ein Problem nicht lösen können und die Bedeutung eines Falls ausdehnen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die von Ihnen implementierten Übereinstimmungsregeln bestimmen die Gruppe und den Service Desk-Mitarbeiter, an den der Fall eskaliert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungs- und Übereinstimmungsregeln in HR und Eskalationsregeln hinzufügen oder ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Suchen Sie den Fall, den Sie übertragen möchten.
   Weitere Informationen zur Suche nach einem HR-Fall finden Sie unter Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement verwenden.
3. Klicken Sie auf das ••• Symbol „Mehr".
4. Wählen **Sie Fall eskalieren aus**.
5. Geben Sie in den Arbeitsnotizen einen Grund für die Eskalation des Falls ein.
6. Klicken Sie auf **OK**.
   Das Formular wird aktualisiert und ist nun der nächsthöheren Zuweisungsgruppe zugewiesen.

Sichere Dokumente

Fügen Sie eine zusätzliche Sicherheitsebene für Dokumente hinzu, die mit einem Fall verknüpft sind. Gewähren Sie Gruppen, Anwendern, Anwenderkriterien oder Rollen Zugriff auf Dokumente mit vertraulichen oder privaten Daten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Wählen Sie aus Listen einen HR-Fall aus.
3. Navigieren zu **Mehr** > **Dokumente**.
4. Wählen Sie das erforderliche Dokument aus.
5. Überprüfen Sie die folgenden Registerkarten, um die erforderlichen Aktionen auszuführen.

Beschreibungen der Dokumentregisterkarten

Registerkarte	Schritte
Details	Ändern Sie die Zugriffseinstellungen von **Nach referenzierten** Datensätzen in **Freigabeberechtigungen**. **Hinweis:** Dies ist ein obligatorischer Schritt.
Rollenberechtigungen	So gewähren Sie Zugriff auf ein Dokument basierend auf einer Rolle: **a.** Klicken Sie auf **Neu**. Das Modal „Rollenberechtigungen" wird geöffnet. **b.** **Wählen** Sie in der Liste Berechtigung **Leser** oder **Autor**aus. **c.** **Wählen Sie im Feld Anwenderrolle** einen Wert aus. **d.** Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte	Schritte
Berechtigungen für Anwenderkriterien	So gewähren Sie Zugriff auf ein Dokument basierend auf Anwenderkriterien: **a.** Klicken Sie auf **Neu**. Das Modal „Benutzerkriterienberechtigungen“ wird geöffnet. **b. Wählen** Sie in der Liste Berechtigung **Leser** oder **Autor**aus. **c. Wählen Sie im Feld Anwenderkriterien** einen Wert aus. **d.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Anwenderberechtigungen	So gewähren Sie Zugriff auf ein Dokument basierend auf Benutzerberechtigungen: **a.** Klicken Sie auf **Mehr**. **b.** Wählen Sie **Anwenderberechtigungen aus**. **c.** Klicken Sie auf **Neu**. Das Modal „Benutzerberechtigungen“ wird geöffnet. **d. Wählen** Sie in der Liste Berechtigung **Leser** oder **Autor**aus. **e.** Wählen Sie im Feld **Benutzer** einen Wert aus. **f.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Gruppenberechtigungen	So gewähren Sie Zugriff auf ein Dokument basierend auf Gruppenberechtigungen: **a.** Klicken Sie auf **Mehr**. **b.** Wählen Sie **Gruppenberechtigungen aus**. **c.** Klicken Sie auf **Neu**. Das Modal „Gruppenberechtigungen“ wird geöffnet. **d. Wählen** Sie in der Liste Berechtigung **Leser** oder **Autor**aus. **e.** Wählen Sie im Feld **Benutzergruppe** einen Wert aus. **f.** Klicken Sie auf **Speichern**.

Melden Sie eine Wissenslücke aus einem Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Melden Sie eine Wissenslücke für einen Fall, um eine dokumentierte Lösung für allgemeine HR-Fälle zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Wählen Sie einen HR-Fall aus.
4. Wählen Sie das Symbol Moder das Symbol und anschließend **Wissenslücke melden** aus der Dropdown-Liste.
5. Geben Sie im Formular „Wissensfeedback-Aufgabe“ im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung ein.
6. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Wahlweise:** Fordern Sie Benachrichtigungen über Aktualisierungen eines vorhandenen Knowledge Base-Artikels an, indem Sie einen Knowledge Base-Artikel im Feld **Ergebnis** auswählen.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Eine Wissenslücke wird erstellt, und wird in in der zugehörigen Liste „ **Wissensfeedback-Aufgaben** “ auf der Falldatensatzseite aufgeführt.

Zeigen Sie zugewiesene Wissensaufgaben in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen Wissensaufgaben in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement an, wenn eine Wissenslücke in einem Fall gemeldet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.kb_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Wählen Sie das **Listensymbol** ( ).
3. Wählen Sie **Meine Aufgaben – Feedback** unter **Wissen**aus.
4. Wählen Sie die Wissensaufgabe aus, die Sie bearbeiten möchten.

Vorlagen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Erstellen Sie konsistente wiederkehrende Dokumente, indem Sie mit Dokumentvorlagen Vorlagen entwickeln, und verwenden Sie sie in einem generischen Workflow in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Installieren Sie das Plugin „Dokumentvorlagen“, um diese Funktion zu verwenden.

Verwenden Sie Vorlagen für Kommunikationsschreiben an Mitarbeiter, z. B. Arbeitsbestätigungsschreiben oder Angebotsschreiben. Durch die Verknüpfung von Vorlagen mit einem HR-Fall und das Verschieben in einen geeigneten Arbeitsstatus, z. B. „In Bearbeitung“, werden die Daten aus dem Fall abgerufen und in die Vorlage integriert. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Dokumentvorlagen konfigurieren.

Mitarbeiter können Vorlagen verwenden, um Dokumentaufgaben zu generieren und Abzeichnungen von den Stakeholdern zu erhalten. Nachdem alle Teilnehmer die Vorlage abgezeichnet haben, wird das Dokument erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentaufgaben in Mitarbeiterbereich aus Dokumentaufgaben erstellen und abzeichnen.

Hinweis:
Vorlagen vom Typ HTML werden nur zur Verwendung mit Dokumentvorlagen unterstützt.

Erstellen und signieren Sie Dokumentaufgaben in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Erstellen Sie Dokumentaufgaben mithilfe von Dokumentvorlagen direkt in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement, und geben Sie sie in Mitarbeiterbereichab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Wählen Sie einen HR-Fall für die Dokumentaufgabe aus.
   Stellen Sie sicher, dass im Feld **HR-Service** ein HR-Service ausgewählt ist, der über eine Dokumentvorlage verfügt. Fordern Sie beispielsweise ein Arbeitsbestätigungsschreiben an, oder erstellen Sie ein Angebotsschreiben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Arbeit beginnen**.
4. Wählen Sie **Vorschaudokument**.
   Das Dokument wird mit Optionen zum Abbrechen, Bearbeiten, Generieren und Initiieren der Dokumentaufgabe angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentaufgabengenerierung in Dokumentvorlagen.
5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Dokumentaufgabe initiieren**.
   Dokumentaufgaben, die Teil des ausgewählten HR-Falls sind, werden generiert und auf der Registerkarte **Dokumentaufgaben** aufgelistet. Die Teilnehmer erhalten die in der Vorlage konfigurierten Dokumentaufgaben.
6. Wählen Sie die Dokumentaufgabe aus.
7. Zeichnen Sie das Dokument im Dokumentaufgabendatensatz ab.

   a. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Dokument unterschreiben**.

   b. Unterschreiben Sie das Dokument im angezeigten Dialogfeld.

   Hinweis:
   Wenn der **Signaturtyp** in der Vorlage Adobe Sign oder DocuSign lautet, wird das Dokument nach dem Klicken auf **Dokument unterschreiben** in einer neuen Registerkarte geöffnet, damit Sie den zugehörigen Signaturtyp verwenden können.

   c. Klicken Sie auf **Unterzeichnen**, um den Unterschriftsvorgang abzuschließen.
   Der Status der Dokumentaufgabe wird automatisch auf **Geschlossen** gesetzt.

Ergebnisse
Nachdem alle mit dem Fall verknüpften Dokumente geschlossen wurden, wird das Dokument generiert und unter **Anhänge** aufgelistet.

Bearbeiten Sie ein generiertes Dokument im Mitarbeiterbereich für die HR-Fallverwaltung

Unterstützt das Rendern von Werten von Variablen, Skripts und Blöcken im Bearbeitungsmodus des Vorschaudokuments. Zeigen Sie den Inhalt von Variablen, Skripts oder Blöcken an, anstatt nur die Variablen- oder Blocknamen anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Hinweis:
Diese Funktion ist nur verfügbar, wenn das Dokument aus einer Vorlage im Plugin „Dokumentvorlage“ generiert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Klicken Sie auf **Listen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Öffnen Sie einen HR-Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
4. Klicken Sie auf **Vorschaudokument**.
5. Im Vorschaudokumentfenster:
   a. Klicken Sie auf **Bearbeiten**. Mit Ausnahme von Signaturtoken werden alle anderen Variablen, Skripts und Blöcke mit ihren Werten gerendert.
   b. Fügen Sie Text, gültige Token oder Signaturtoken hinzu.

      Hinweis:
      Ungültige Token werden beim Speichern entfernt.

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das Dokument wird gespeichert und als Anhang in Dokumentaufgaben gesendet, die für Teilnehmer erstellt werden.

Generieren Sie einen Zusammenfassungsbericht

Erstellen und speichern Sie mit der Anwendung ServiceNow Dokumentvorlagen beliebig viele Vorlagen. Erstellen Sie einen Zusammenfassungsbericht, indem Sie eine Dokumentvorlage für den Bericht auswählen. Exportieren Sie die Falldetails im PDF-Format zu Dokumentations- und Freigabezwecken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für Fallverwaltung**.
2. Erstellen Sie einen HR-Fall im Kompetenzzentrum für Mitarbeiterbeziehungen, indem Sie das **Hinzufügen** -Symbol (Pluszeichen) wählen.
   Detaillierte Anweisungen hierzu finden Sie unter Erstellen Sie einen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
   Ein Mitarbeiterbeziehungsfall wird erstellt.
3. Wählen Sie **Zusammenfassungsbericht aus**.
4. Wählen Sie im Fenster „Zusammenfassungsbericht“ ein vordefiniertes Dokumentvorlagenformat aus, in dem die Falldetails erfasst werden.
   Einzelheiten zur Erstellung und Verwendung von Dokumentvorlagen finden Sie unter Dokumentvorlagen.
5. Wählen **Sie Generieren aus**.
   Es wird ein Zusammenfassungsbericht mit Falldetails, einschließlich Arbeitsnotizen, generiert und dem Fall als Anhang hinzugefügt.

Senden einer E-Mail in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Senden Sie Mitteilungen in Bezug auf HR-Fälle mit angehängten Dokumenten über die Funktion „E-Mail senden“. Minimieren Sie Tippfehler durch das automatische Füllen der E-Mail-Adresse der betreffenden Person (des Falls) in der E-Mail.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Wählen Sie den Fall, für den Sie eine E-Mail versenden möchten.

   Hinweis:
   Wenn Sie das Dokument in einem Fall direkt als E-Mail senden möchten, klicken Sie auf der Registerkarte „Fall“ auf die Schaltfläche E-Mail **senden**.

3. Klicken Sie auf das Symbol  in der rechten oberen Ecke der Registerkarte.
   - Füllen Sie für den HR-Service **Verifizierung der Beschäftigung** die Felder **Dokumentvorlagenkategorie**, **Dokumentvorlage** und **Betreffende Person** aus.
   - Füllen Sie für den HR-Service **Arbeitsbestätigungsschreiben** die Felder **Dokumenttyp**, **PDF-Vorlage** und **Betreffende Person** aus.

   Klicken Sie auf **Vorschaudokument**. Klicken Sie im Fenster auf **Generieren**. Ein Dokument wird generiert und dem Fall als Anhang hinzugefügt.
4. Klicken Sie auf **E-Mail verfassen**.
   Der neue E-Mail-Entwurf wird auf einer anderen Registerkarte geöffnet.
   Das Feld **An** wird automatisch mit der E-Mail-Adresse der betreffenden Person gefüllt. Sie können den Empfänger der E-Mail jedoch ändern.
5. Das Feld **Betreff** in der E-Mail wird mit dem Falltitel aktualisiert.
6. Verfassen Sie Ihre E-Mail in dem dafür vorgesehenen Bereich.
   Sie können die Antwortvorlage für den Inhalt in der E-Mail verwenden.
7. Klicken Sie auf **E-Mail senden**.
   An den vorgesehenen Empfänger wird eine E-Mail mit dem generierten Dokument gesendet.

   Klicken Sie auf **Als Entwurf speichern**, wenn Sie die E-Mail noch nicht senden möchten.

E-Mail-Benachrichtigung nach der Neuzuweisung senden

Nachdem Sie einen HR-Fall einem anderen HR-Mitarbeiter zugewiesen haben, können Sie eine E-Mail senden, um den Mitarbeiter zu benachrichtigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Wählen Sie den Fall, für den Sie eine E-Mail versenden möchten.
3. Klicken Sie auf  neben dem Feld **Zugewiesen an**.
4. Wählen Sie einen HR-Mitarbeiter aus.
5. Klicken Sie auf das Symbol „Datensatz öffnen“ () neben dem Namen des Mitarbeiters.
   Die Details des Mitarbeiters werden in einer neuen Registerkarte geöffnet.
6. Klicken Sie im Feld „E-Mail“ auf das Symbol „E-Mail“ ().
7. Fügen Sie eine **Betreffzeile** hinzu, und verfassen Sie die E-Mail in dem dafür vorgesehenen Bereich.
8. Klicken Sie auf **Senden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mithilfe von Interaktionen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Erstellen Sie mithilfe von Interaktionsdatensätzen einen HR-Fall oder beziehen Sie sich auf Mitarbeiterinformationen, um basierend auf verschiedenen Arten der Mitarbeiterkommunikation zu entscheiden, ob ein Fall oder eine Anforderung erstellt werden soll.

Eine Interaktion ist eine Anforderung zur Unterstützung per Chat, Telefon oder persönlich. Sie können Interaktionen nach Kompetenz, Gruppe oder direkt an einen HR-Mitarbeiter weiterleiten.

Sie können auch eine Interaktion für einfache Anforderungen erstellen, bei denen Sie entscheiden, dass Sie keinen HR-Fall oder damit verbundene Aufgaben erzeugen möchten.

Interaktionsdatensätze werden automatisch erstellt, wenn Sie Agent Chat verwenden.

Hinweis:
Agent Assist ist für Interaktionen verfügbar.

Weitere Informationen zu Interaktionen finden Sie unter Interaktionsdatensätze im Mitarbeiterbereich .

Interaktionen in Mitarbeiterbereich for HR Case Management erstellen

Erstellen Sie Interaktionsdatensätze aus dem konfigurierbaren Formular Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Um eine Interaktion zu erstellen, wählen Sie das Symbol **Hinzufügen** (Pluszeichen) und dann **Interaktion erstellen** aus.
3. Geben Sie einen Namen oder eine Fallnummer ein, um den Mitarbeiter für diese Interaktion zu verifizieren, und wählen Sie **Weiter** aus.
4. Geben Sie im Detailabschnitt Informationen zur Interaktion ein.

Felder mit Interaktionsdetails

Feld	Beschreibung
Typ	Art der Kommunikation, die die Erstellung der Interaktion initiiert hat: ○ Keine ○ Chat ○ Messaging ○ Telefon
Geöffnet für	Mitarbeiter, um den es bei der Interaktion geht.
Kurzbeschreibung	Eine Kurzbeschreibung über die Interaktion
Zugewiesen an	Der für die Interaktion verantwortliche HR-Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Arbeitsnotizen	Informationen über die Interaktion, die anderen HR-Mitarbeitern helfen können. Arbeitsnotizen sind für die betreffende Person nicht sichtbar.

5. Wählen Sie **Interaktion erstellen** aus.

Nächste Maßnahme
Service Desk-Mitarbeiter verwenden eine Interaktion zur Unterstützung beim Abschließen und Erstellen von Aufgaben und Fällen.

Registerkarten für Interaktionsdatensätze

Registerkarte	Beschreibung
Verwandte Aufgaben	Alle Aufgaben, die aus der Interaktion geöffnet werden, z. B. ein neuer Incident oder ein neuer Fall
Aufgaben des Anwenders	Incidents im Zusammenhang mit der Interaktion
Interaktionen des Benutzers	Protokolliert alle Interaktionen, die an den Mitarbeiter gebunden sind, für den die Interaktion geöffnet wurde.
Für „Geöffnet für“ geöffnete Fälle	Zeigt alle HR-Fälle im Zusammenhang mit der im Feld „Geöffnet für Person“ angegebenen Person an

Schaltfläche

Schaltfläche	Beschreibung
HR-Fall erstellen	Erstellt einen HR-Fall aus der Interaktion und kopiert Diskussionen und Dokumente der Interaktion in den HR-Fall. Die Dokumente der Interaktion werden im Abschnitt **Anhänge** des Falldatensatzes angezeigt.

Lebenszyklusereignis-Fälle in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Verwalten Sie Lebenszyklusereignis-Fälle mit Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Ein Lebenszyklus-Event-Fall ist ein HR-Fall, der von einem Lebenszyklus-Event erfüllt wird. Zum Beispiel wird der HR-Service für das Onboarding neuer Mitarbeiter durch das Lebenszyklus-Event „Onboarding neuer Mitarbeiter“ erfüllt.

Hinweis:
Dieser Abschnitt setzt voraus, dass Sie Enterprise Onboarding and Transitions aktiviert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Enterprise Onboarding and Transitions verstehen.

Sie können alle Lebenszyklus-Ereignisfälle im List im Abschnitt „ **Lebenszyklus-Ereignisse** “ anzeigen.

Erstellen Sie mit einen Lebenszyklusereignis-Fall Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Es gibt mehrere Möglichkeiten, einen Lebenszyklus-Event-Fall zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Wählen Sie in der Liste „Lebenszyklusereignis-Fälle“ die Schaltfläche **Neu** aus.
   Alternativ können Sie auf das Symbol „ „Neu hinzufügen“ klicken und **HR-Fall**auswählen.
3. Geben Sie einen Mitarbeiternamen oder eine Fallnummer ein.
4. Vergewissern Sie sich, dass der Mitarbeiter die richtige Person für den Fall ist.
5. Geben Sie **Onboarding neuer Mitarbeiter** im Feld **HR-Service** ein.
6. Wählen Sie **Fall erstellen**.
7. Wählen Sie **Arbeitsbereit** aus.
   Der **Status** wird zu **Bereit** geändert. Im Abschnitt „Details” werden die Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** basierend auf Ihren Fallzuweisungsregeln oder der HR-Fallvorlage gefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungs- und Übereinstimmungsregeln in HR und HR-Vorlagen.

Verwenden des Aktivitätenstroms in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Verwenden Sie den Abschnitt „Aktivitätenstrom“ von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement, um Arbeitsnotizen (privat) oder Kommentare zu dokumentieren, auf E-Mails zu antworten oder den Status des HR-Falls anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Wählen Sie im Abschnitt Verfassen **Kommentare** (sichtbar für Betreffperson) oder **Arbeitsnotizen** (nicht sichtbar für Betreffperson).
3. Geben Sie Ihre Eingaben in das dafür vorgesehene Feld ein.
4. Klicken Sie auf **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.

Hinweis:
Es gibt auch einen Abschnitt **Kommentare/Arbeitsnotizen** am unteren linken Rand des Formulars. Dieser Abschnitt ist standardmäßig deaktiviert, kann jedoch zur Eingabe von Text verwendet werden, indem Sie auf das Akkordeon-Symbol ( ) klicken. Klicken Sie nach der Texteingabe auf **Speichern**.

ML-Lösungen (maschinelles Lernen) in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Verwenden Sie Lösungen für maschinelles Lernen, um den richtigen HR-Service und die richtige Zuweisungsgruppe für Fälle in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementautomatisch zu bestimmen.

Automatische Bestimmung des HR-Service in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Automatisch den richtigen HR-Service für einen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementbestimmen. Ermöglichen Sie es einem HR-Mitarbeiter, den Fall an den entsprechenden HR-Service zu übertragen, anstatt viel Zeit damit verbringen zu müssen, Fälle manuell für die entsprechenden HR-Services zu selektieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Diese Funktion ist mit den HR Professional- und HR Enterprise-Paketen verfügbar, wenn Sie die Anwendungen Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement und Predictive Intelligence aktivieren. Wenn Sie diese Funktion nicht verwenden möchten, deaktivieren Sie die Systemeigenschaft *sn_hr_core.case_auto_categorization*.

Nachdem Sie den Fall erstellt haben, bestimmt die Lösungsdefinition der HR-Fallklassifizierung automatisch den HR-Service auf Grundlage der Kurzbeschreibung des Falls. Der entsprechende HR-Service für den Fall wird in einem Banner angezeigt.

Wichtig:
Das Banner wird in folgenden Fällen nicht angezeigt:

- Wenn Sie den Fall unter dem richtigen HR-Service registriert haben
- Wenn Sie den Fall manuell oder automatisch übertragen haben
- Wenn der Fall nicht den Status „Bereit“ oder „Entwurf“ aufweist

Automatisches Training des Vorhersagemodells

Die Lösungsdefinition der HR-Fallklassifizierung wird konfiguriert, und das Vorhersagemodell wird nur dann automatisch trainiert, wenn alle folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Workspace“ [com.sn_hr_agent_workspace] ist installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) wurde installiert.
- Es gibt 10.000 HR-Fallstudien-Datensätze, die den in der Lösungsdefinition festgelegten Filtern entsprechen.
- Die Systemeigenschaft *glide.platform_ml.auto_training.enabled* ist auf „True“ festgelegt.

Hinweis:
Die automatische Schulung findet nicht statt, wenn eine der vorherigen Bedingungen nicht erfüllt ist. Folgen Sie in diesem Fall den Anweisungen unter HR-Vorhersagemodell manuell trainieren. Navigieren Sie zum Modul **HR-KI-Konfiguration**, öffnen Sie den Datensatz der HR-Fallklassifizierung, und ordnen Sie die konfigurierte Lösungsdefinition manuell zu.

Automatische Bestimmung der Zuweisungsgruppe in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Bestimmen Sie automatisch die Zuweisungsgruppe für einen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement. Ermöglichen Sie HR-Mitarbeitern, den Fall an die richtige Zuweisungsgruppe zu übertragen, anstatt viel Zeit damit zu verbringen, Gruppen für HR-Fälle manuell zu identifizieren.

Wichtig:
Diese Funktion ist mit den Paketen HR Professional und HR Enterprise verfügbar, wenn Sie die Anwendungen Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement und Predictive Intelligence aktivieren. Wenn Sie diese Funktion nicht verwenden möchten, deaktivieren Sie die Systemeigenschaft *sn_hr_core.case_auto_assignment*.

Nachdem Sie einen Fall erstellt haben, bestimmt die Lösungsdefinition „Automatische Zuweisungsgruppe für HR-Fälle“ automatisch die Zuweisungsgruppe für einen Fall anhand von Kurzbeschreibung, Beschreibung, „Geöffnet für“-Titel, „Geöffnet für“-Standortname

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und HR-Service des Falls. Die entsprechende Zuweisungsgruppe für den Fall wird in einem Banner angezeigt.

Wichtig:
Das Banner wird in folgenden Fällen nicht angezeigt:

- Sie haben den Fall manuell einer Zuweisungsgruppe zugewiesen.
- Die Zuweisungsgruppe wurde für den Fall nicht identifiziert.
- Der Fall weist nicht den Status „Bereit“ oder „Entwurf“ auf.

Automatisches Training des Vorhersagemodells

Standardmäßig ist die Lösungsdefinition der automatischen Zuweisungsgruppe für HR-Fälle konfiguriert, und das Vorhersagemodell wird automatisch trainiert, wenn alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Workspace“ [com.sn_hr_agent_workspace] ist installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) wurde installiert.
- Es gibt 10.000 HR-Fallstudien-Datensätze, die den in der Lösungsdefinition festgelegten Filtern entsprechen.
- Die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.auto_training.enabled` ist auf „True“ festgelegt.

Hinweis:
Die automatische Schulung findet nicht statt, wenn eine der vorherigen Bedingungen nicht erfüllt ist. Folgen Sie in diesem Fall den Anweisungen unter HR-Vorhersagemodell manuell trainieren . Navigieren Sie zum Modul **HR-KI-Konfiguration**, öffnen Sie den Datensatz der Fallzuweisungsgruppe, und ordnen Sie die konfigurierte Lösungsdefinition manuell zu.

Zeigen Sie ähnliche geschlossene Fälle in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Helfen Sie einem HR-Mitarbeiter, den aktuellen Fall zu lösen, indem Sie ähnliche geschlossene Fälle anzeigen.

Wichtig:
Diese Funktion ist mit den Paketen HR Professional und HR Enterprise verfügbar, wenn Sie die Anwendungen Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement und Predictive Intelligence aktivieren.

Ähnliche geschlossene HR-Fälle

Wenn die ähnlichen geschlossenen HR-Fälle (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) konfiguriert sind und das Vorhersagemodell trainiert wird:

- Ähnliche geschlossene Fälle werden unter **Ähnliche geschlossene HR-Fälle** im Abschnitt „Zugehörige Suchergebnisse“ angezeigt. Wenn es drei oder mehr ähnliche geschlossene HR-Fälle gibt, deren Kompetenzzentrum dem aktuellen Fall entspricht, wird der Fall mit der höchsten Konfidenz als empfohlener HR-Fall angezeigt.
- Wenn kein empfohlener HR-Fall vorhanden ist, wird der Wissensartikel, der an mehr als drei ähnliche geschlossene Fälle angehängt ist, als empfohlener Artikel angezeigt. Der empfohlene Artikel kann an den aktuellen HR-Fall angehängt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisches Training des Vorhersagemodells

Die ähnlichen geschlossenen HR-Fälle (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) ist konfiguriert und das Vorhersagemodell wird automatisch trainiert, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Workspace“ [com.sn_hr_agent_workspace] ist installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) wurde installiert.
- Die Systemeigenschaft *glide.platform_ml.auto_training.enabled* ist auf „True“ festgelegt.

Arbeiten mit Genehmigern für einen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

HR-Fälle können so eingerichtet werden, dass Genehmigungen erforderlich sind, bevor der Prozess abgeschlossen werden kann.

Der HR-Service konfiguriert Aktionen im Zusammenhang mit Genehmigungen. Weitere Informationen zur Konfiguration von HR-Services finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

Wenn für einen Fall ein Genehmiger erforderlich ist, wird dem Genehmiger die Genehmigungsanforderung im Mitarbeiter-Center oder Portal unter „Aufgaben“ angezeigt.

In Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementlistet die untergeordnete Registerkarte **Genehmiger** alle angeforderten Genehmiger auf.

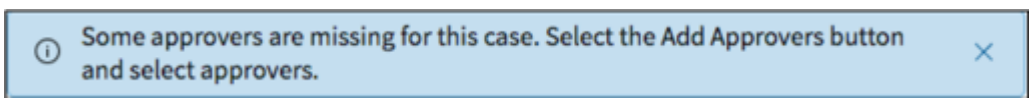
Mehrere genehmigende Personen

HR-Services können auch mehrere Genehmiger haben. Beim Konfigurieren eines HR-Service können Sie mit einer optionalen Konfiguration Genehmiger aus den Feldern im HR-Fall auswählen. Beispielsweise kann der Manager der betreffenden Person als Genehmiger ausgewählt werden. Die Verwendung von Feldern aus einem Fall bietet maximale Flexibilität bei der Zuweisung eines Genehmigers. . Beispiel:

Wenn ein Genehmiger aus dem Fall zugewiesen wird, ist es möglich, dass der Genehmiger nicht gefunden wird. Im Folgenden sind einige Fälle aufgeführt, unter denen der Genehmiger fehlen kann:

- Der Manager der Betreffperson ist der Genehmiger.
- Das HR-Profil der betreffenden Person enthält keinen Manager.
- Der Manager der betreffenden Person hat das Unternehmen kürzlich verlassen.

Wenn ein Genehmiger fehlt, wird die folgende Meldung angezeigt:



Fügen Sie einen Genehmiger in einem Fall hinzu, oder ersetzen Sie ihn

Mit Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement können Sie für Fälle, die eine Genehmigung erfordern, einen Genehmiger hinzufügen oder fehlende Genehmiger ersetzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Suchen und öffnen Sie einen HR-Fall, der Genehmiger erfordert.
3. Klicken Sie in der Liste der UI-Aktionen (Registerkarten oben im Formular) auf **Genehmiger hinzufügen**.
4. Wählen Sie Ersatzgenehmiger aus, oder fügen Sie neue hinzu.
5. Wählen Sie **OK**.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Fügen Sie einem HR-Fall Ad-hoc-Genehmiger hinzu

Bieten Sie Ihren Mitarbeitern die Flexibilität, einem Fall, der Teil eines HR-Service ist, Ad-hoc-Genehmiger hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Beispielsweise muss ein HR-Mitarbeiter in bestimmten Szenarien, in denen die Anforderungen eines Mitarbeiters nicht dem Standardprozess entsprechen oder eine zusätzliche Genehmigung eingeholt werden muss, eine Ad-hoc-Genehmigung anfordern, bevor er mit deren Erfüllung fortfahren kann.

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Öffnen Sie den Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
3. Klicken Sie auf **Weitere Aktionen**, und wählen Sie **Eine Genehmigung hinzufügen** aus.

Hinweis:

- Der Administrator muss für den HR-Service, dem der HR-Fall zugeordnet ist, die Option **Agent Can Add An Approval** (Mitarbeiter kann Genehmigung hinzufügen) konfiguriert haben.
- Diese Option wird nur für den Benutzer im Feld **Zugewiesen an** angezeigt, wenn sich der Fall im Status **Bereit** oder **In Bearbeitung** befindet.

4. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular **Genehmigung** hinzufügen aus.

Fügen Sie ein Genehmigungsformular hinzu

Feld	Beschreibung
Genehmiger-Benutzer	Benutzer, die die Anforderung genehmigen müssen.
Warten auf	Bedingungen, die Sie für den Genehmigungs-Flow festlegen möchten. ○ **Beliebiger Genehmiger**: Wenn einer der Genehmiger die Anforderung genehmigt, wird der Genehmigungs-Flow abgeschlossen. ○ **Alle Genehmiger**: Nur wenn alle Genehmiger die Anforderung genehmigen, wird der Genehmigungs-Flow abgeschlossen. ○ **Erste Antwort von beliebiger Person**: Die erste Antwort eines beliebigen Genehmigers wird berücksichtigt. Wenn beispielsweise einer der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Genehmiger die Anforderung zuerst ablehnt, wird der Flow abgelehnt, wenn einer der Genehmiger die Anforderung jedoch zuerst genehmigt, wird der Flow genehmigt.
Bei Ablehnung	Bedingungen, die Sie festlegen möchten, wenn ein Genehmiger eine Anforderung ablehnt, z. B. das Zulassen der erneuten Übermittlung von Genehmigungen oder deren Markieren als „Unvollständig abgeschlossen“.
Grund	Grund für die Initiierung des Genehmigungs-Flow.
Weitere Anmerkungen	Alle anderen Informationen, die Sie mit den Genehmigern teilen möchten.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zeigen Sie den Genehmigungsverlauf in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Prüfen Sie den Genehmigungsverlauf in Aktivitätenstrom. Verschaffen Sie sich einen besseren Überblick darüber, wann die Genehmigungsanforderung erstellt wurde, wer die Genehmiger waren und wann die Anforderung abgelehnt oder genehmigt wurde.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer
- Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins installiert sind: Human Resources Scoped App: Core, Human Resources Scoped App: Lifecycle Events, Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise, HRSD Configurable Workspace und Human Resources Scoped App Workspace.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Öffnen Sie einen Fall, der sich im Status „Bereit“ befindet.
3. Der Aktivitätenstrom enthält den Genehmigungsverlauf, z. B. wann die Genehmigungsanforderung erstellt wurde, wer die Genehmiger waren und wann die Anforderung abgelehnt oder genehmigt wurde.

Hinweis:

- Der Genehmigungsverlauf wird im Aktivitätenstrom nur angezeigt, wenn die Eigenschaft **glide.workflow.user_approval_history** in **sys_properties.list** auf „true“ festgelegt ist.
- Wenn diese Eigenschaft im Arbeitsbereich 'HR-Servicebereitstellung auf „true“ festgelegt ist, gilt sie auch für alle anderen Installationen in Now Platform.

Passen Sie die Registerkartenbezeichnung in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Ändern Sie den Registerkartentitel für die HR-Fälle in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementbasierend auf einem der Fallfeldwerte, um weitere Details auf der Registerkarte anzuzeigen, wenn mehrere Registerkarten geöffnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Erfahrungen**.
2. Wählen Sie „HR Agent Workspace“.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte „UX – Seiteneigenschaften“ die Eigenschaft **caseTabTitleField** aus.

   Hier kann der Feldwert konfiguriert werden, der im Registerkartentitel angezeigt werden soll.

4. Geben Sie im Feld **Wert** das Schlüssel-Wert-Paar an.

   Der Schlüssel entspricht dem Tabellennamen und der Wert dem Feldwert. Beispiel: "sn_hr_core_case": "opened_for". Das Wertfeld muss eine gültige JSON enthalten.

   Registerkartentitel können auch mehrere Felder enthalten. Der Schlüsselwert bleibt der Tabellenname, der Wert kann jedoch eine Liste von Zeichenfolgen sein. Beispiel: "sn_hr_core_case": ["opened_for", "number"].

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Passen Sie zugehörige Listen in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Passen Sie an, welche zugehörigen Listen für Anwender in Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung sichtbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Alle HR-Anfragen** > **Alle**.
2. Wählen Sie den Fall aus, für den Sie zugehörige Listen anpassen möchten.
3. Wählen Sie das Symbol  Symbol für zusätzliche Aktionen.
4. Navigieren zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**.
5. Wählen Sie die zugehörigen Listen und die gewünschte Reihenfolge aus.
6. **Wählen**Sie unter Ansichtsname die **Option UIB-Arbeitsbereich aus**.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Passen Sie den Aktivitätenstrom in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Passen Sie den Aktivitätenstrom an, um den Aufwand für Service Desk-Mitarbeiter zu verringern, den Fallkontext zu verstehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Alle HR-Anfragen** > **Alle**.
2. Wählen Sie einen Fall aus, für den Sie den Aktivitätenstrom anpassen möchten.
3. Wählen Sie das Aktivitätenstrom-Symbol  .
4. Wählen Sie das  .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie die erforderlichen Aktivitäten und die gewünschte Reihenfolge aus.
6. Wählen Sie **Speichern**.

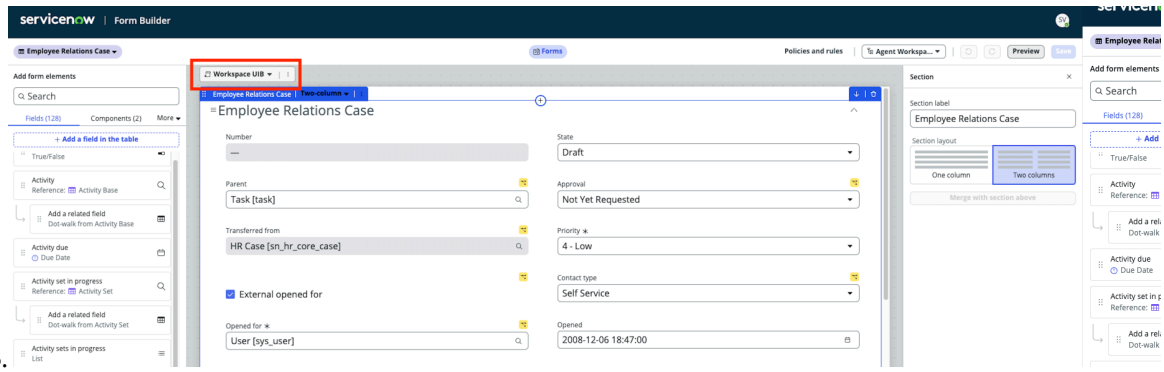
Passen Sie Felder in einem Formular unter an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Fügen Sie Felder in einem Formularlayout hinzu, und ordnen Sie sie an, um die Formularanforderungen mithilfe des Formulargenerators in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementzu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Alle HR-Anfragen** > **Alle**.
2. Wählen Sie den Fall aus, für den Sie Formularfelder anpassen möchten.
3. Wählen Sie das Symbol Symbol für zusätzliche Aktionen.
4. Navigieren zu **Konfigurieren** > **Formulargenerator**.
5. Wählen Sie in der Formularansicht **Arbeitsbereich UIB**.



6. Passen Sie die Felder an, indem Sie eine der folgenden Aktionen ausführen.

Markieren Sie Felder in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Markieren Sie Felder im Arbeitsbereich, um einen Service Desk-Mitarbeiter darauf aufmerksam zu machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Hervorgehobene Werte**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Hervorgehobener Wert“.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name der Tabelle, die die Felder enthält, die Sie hervorheben möchten.
Feld	Name des Felds, das Sie hervorheben möchten, wenn die Auslösebedingungen erfüllt sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendungsbereich, auf den sich diese Hervorhebung bezieht.
Arbeitsbereich	Der Arbeitsbereich, für den diese Hervorhebung gilt. Wählen Sie **Mitarbeiterbereich aus**

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile und wählen Sie **Speichern**.
5. Wählen Sie unter **Hervorgehobene WertbedingungenNeu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Hervorgehobenes Wertbedingungsformular.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Management von Mitarbeiterdokumenten für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Management von Mitarbeiterdokumenten stellt Speicherplatz, ein Archivierungssystem, die Möglichkeit zum problemlosen Abrufen von Dokumenten sowie Möglichkeiten zum Festlegen von Berechtigungen zur Anzeige von vertraulichen Dokumenten sowie zum Löschen von Dokumenten bereit.

Weitere Informationen zu Management von Mitarbeiterdokumenten finden Sie unter Management von Mitarbeiterdokumenten.

Mit können Sie Mitarbeiterdokumente erstellen oder hochladen Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Erstellen Sie Mitarbeiterdokumente in einem HR-Fall, oder laden Sie sie mit Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementin einen HR-Fall hoch.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.document_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Klicken Sie auf das Listen-Symbol **Listen-Symbol** ().
3. Klicken Sie auf **Mitarbeiterdokumente**.
4. Klicken Sie auf **Alle**.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
   Alternativ können Sie auch ein Mitarbeiterdokument aus **HR-Profilen**erstellen. Wählen Sie ein HR-Profil aus, und klicken Sie im Menü „Weitere Aktionen“ auf **Neues Dokument**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular Mitarbeiterdokument

Feld	Beschreibung
Mitarbeiterdokument	Hochzuladendes Mitarbeiterdokument. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um ein Mitarbeiterdokument hochzuladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die maximale Größe eines Dokuments ist standardmäßig 30 MB. Der Standardwert kann über das Feld **Maximale Dateigröße in Megabyte für Uploads** in den Eigenschaften für Mitarbeiterdokumente geändert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften der Anwendung Employee Document Management. Nach Auswahl eines Dokuments zeigen die schreibgeschützten Felder die Dateigröße, das Dateiformat, das Erstellungsdatum und den Autor. Der Viewer innerhalb der UI unterstützt nur die Anzeige von PDF-Dokumenten. Andere Typen von Dokumenten können heruntergeladen und dann angezeigt werden. Verwenden Sie für optimale Suchergebnisse keine Bindestriche (-) im Namen des Dokuments. Vollständige Wörter, getrennt durch Leerzeichen oder Unterstriche, bieten bessere Ergebnisse. Um PDF-Dokumente anzeigen zu können, aktivieren Sie in den Eigenschaften für Mitarbeiterdokumente **Ja** unter **„Dokument-Viewer" aktivieren, um Vorschauen von PDF-Dokumenten anzuzeigen**. **Hinweis:** FedRAMP, On-Premise-Kunden, Mobilgeräte, Kunden mit Unterstützung für Edge Encryption oder Verschlüsselung unterstützen nicht die Anzeige von Dokumenten.
Beschreibung	Beschreibung des Mitarbeiterdokuments.
Mitarbeiter	Name des Mitarbeiters, dem das Dokument zugeordnet ist.
Dokumenttyp	Dokumenttyp, dem das Mitarbeiterdokument zugeordnet ist. Dokumenttypen stellen Kategorisierungs-, Sicherheits- und Aufbewahrungsrichtlinien bereit.
HR-Fall	HR-Fallnummer, der das Mitarbeiterdokument zugeordnet ist, wenn es von einem HR-Fall verschoben wurde.
Aufbewahrte Elemente löschen	Status der Löschungsverzögerung eines Dokuments.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Genehmigung ausstehender Löschung: Wartet auf die Erteilung der Genehmigung zum Löschen von Dokumenten. ○ Löschung genehmigt: Für das Dokument ist die Berechtigung zur Planung der Löschung vorhanden. ○ Löschung abgelehnt: Für das Dokument wurde keine Genehmigung zum Löschen erteilt. **Wichtig:** Die Sicherheitsrichtlinie des Dokumenttyps bestimmt die Löschgenehmigung. Die folgenden Rollen haben die Berechtigung zum Ändern der Löschungsgenehmigung: ▪ EF Administrator [sn_hr_ef.admin] ▪ Manager in Employee File Management [sn_hr_ef.manager]

7. Klicken Sie auf **Speichern**, um den Datensatz des Mitarbeiterdokuments zu erstellen.
   Die Registerkarte **Audit-Pfad** wird angezeigt.

   Liefert eine Ansicht aller Aktionen für ein Mitarbeiterdokument, von der Erstellung oder dem Upload bis zum Löschzeitpunkt.

Verschieben Sie Mitarbeiterdokumente in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Verschieben Sie Mitarbeiterdokumente aus einem Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement in das Mitarbeiterdokument-Repository. Das Repository der Mitarbeiterdokumente ist ein zentrales Repository, in dem Sie die Dokumente mit verschiedenen Sortierfunktionen schnell und einfach auffinden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ef.document_writer, sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Wählen Sie einen Fall, dem Mitarbeiterdokumente angefügt wurden.

   Hinweis:
   In der Listenansicht ist es nicht möglich, HR-Fälle mit angefügten Mitarbeiterdokumenten zu identifizieren. Um einen HR-Fall zu finden, benötigen Sie die HR-Fallnummer oder die Angabe in „Geöffnet für Person".

3. Klicken Sie auf **Anlagen verschieben**.
4. Im Fenster „Anhänge in Mitarbeiterdokumente verschieben":

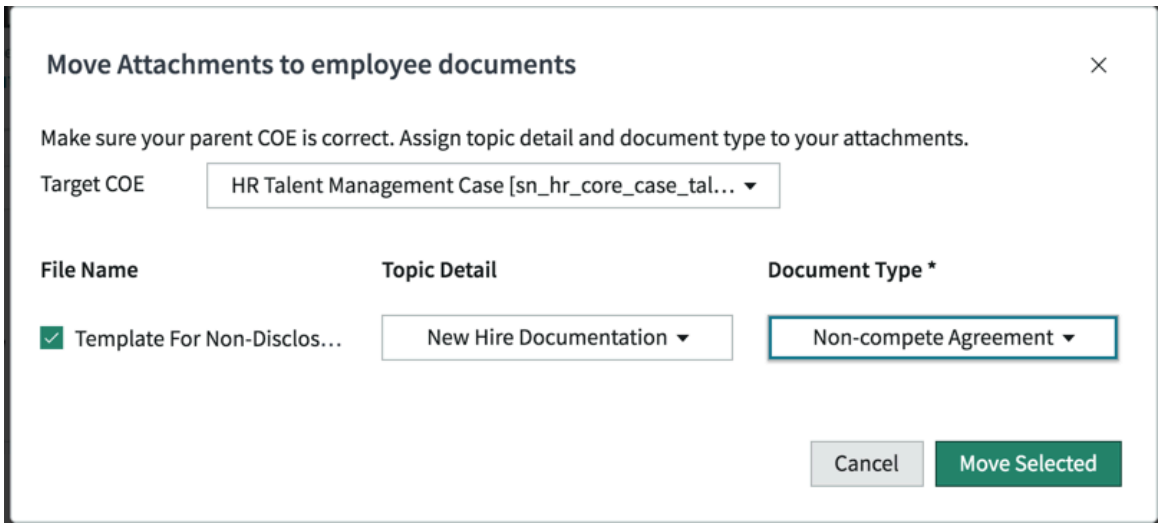
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie die Checkbox neben den Dokumenten, die Sie verschieben möchten.

b. Wählen Sie den **Dokumenttyp** für jedes Dokument aus. Der Dokumenttyp bestimmt die Kategorisierung, wer auf das Dokument Zugriff hat, und die Aufbewahrungsrichtlinie. Wenn für das zugeordnete Themendetail kein Dokumenttyp angezeigt wird, erstellen Sie einen. Durch die Erstellung eines Dokumenttyps wird eine korrekte Kategorisierung gewährleistet.

c. Klicken Sie auf **Auswahl verschieben**.

Hinweis:
Die Felder **Ziel-Kompetenzzentrum** und **Themendetail** können nur geändert werden, wenn das Dokument einem falschen HR-Falltyp hinzugefügt wurde.



Ergebnisse

- Die Mitarbeiterdokumente werden vom HR-Fall zum Repository der Mitarbeiterdokumente verschoben.
- Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste aller Mitarbeiterdokumente in der Spalte „Listen“ auf **Mitarbeiterdokumente**.
- Die verschobenen Anhänge werden im kontextbezogenen Seitenbereich unter dem Symbol für Mitarbeiterdokumente im Fall angezeigt.

E-Signatur in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Wenn Sie einen HR-Fall oder eine HR-Aufgabe bearbeiten, können Sie Dokumente, die Unterschriften erfordern, mit der E-Signatur unterzeichnen.

Wenn Mitarbeiter einen Fall erstellen, bei dem ein Arbeitsbestätigungsschreiben angefordert wird, können Sie:

- Vorschau des Dokuments anzeigen – Stellt sicher, dass Sie das richtige Dokument signieren. Dieser Schritt ist hilfreich, wenn Sie mehrere Arbeitsbestätigungsschreiben haben.
- Verwenden Sie die E-Signatur zum Signieren. Sie haben mehrere Methoden zum Signieren. Sie können Ihren Namen eingeben oder Ihre Signatur mit der Maus zeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter Dokument in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich signieren und generieren.

  Optional können Sie festlegen, dass ein Benutzer ein Bestätigungsfeld aktivieren muss, um die Signatur zu akzeptieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Dokument generieren – Kombinieren Sie die Dokumentvorlage mit Ihrer Signatur, und erstellen Sie einen Anhang für den Fall. Wenn Sie Employee Document Managementverwenden, können Sie den Anhang zum Speichern in Ihr Dokument-Repository verschieben.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter E-Signatur-Vorlage konfigurieren .

Signieren und generieren Sie ein Dokument in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Je nach Fall oder Situation können Sie ein Dokument elektronisch signieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Suchen und öffnen Sie einen HR-Fall.
   Stellen Sie sicher, dass der Status des Falls **In Bearbeitung** lautet.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Dokument unterschreiben**.
4. Zeigen Sie eine Vorschau des Dokuments an.
   Vergewissern Sie sich, dass es sich um das richtige Dokument für den Fall handelt.
5. Wählen Sie **Signaturtyp** aus, um Ihre Signatur einzugeben, oder wählen Sie **Signatur** zeichnen, um Ihre Signatur mit der Maus zu zeichnen.
6. Klicken Sie auf „Generieren”, um Ihre Signatur an das Dokument anzuhängen.
   Das generierte Dokument wird unter Anhängen im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt. Wenn Ihr Unternehmen Employee Document Management (EDM) verwendet, können Sie das Dokument in das EDM-Repository verschieben. Weitere Informationen zu EDM finden Sie unter Mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich Mitarbeiterdokumente erstellen oder hochladen.

Mithilfe der Deep-Link-Funktion in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Deep-Links sind eine Möglichkeit, von außerhalb von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementauf Informationen zuzugreifen.

Verwenden Sie Deep-Links, um auf Informationen oder Anwendungen zuzugreifen, die in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementnicht ohne weiteres verfügbar sind. Verwenden Sie Deep-Links beispielsweise zum Zugriff auf eine häufig verwendete Drittanbieteranwendung.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Deep-Links finden Sie unter Link-Generator für 'HR-Servicebereitstellung.

Chat wird in verwendet Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Mit dem Mitarbeiterchat für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement können Sie über einen Live- oder Virtual Agent-Chat Fragen stellen und Informationen erhalten.

Aktivierung

Vergewissern Sie sich, dass das Plugin „Agent Chat” [com.glide.interaction.awa] aktiviert wurde, bevor Sie diese Funktion verwenden. Weitere Informationen zum Einrichten eines Chats finden Sie unter Mitarbeiterbereich-Chat.

HR-Gruppen

Stellen Sie sicher, dass Ihre HR-Mitarbeiter Teil einer HR-Gruppe oder -Untergruppe sind. Das Vorhandensein von Untergruppen trägt dazu bei, sicherzustellen, dass HR-Mitarbeiter mit den richtigen Kompetenzen und Wissen zusammenarbeiten, wenn ein Mitarbeiter einen Chat initiiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Ein Mitarbeiter initiiert einen Chat, in dem er Informationen zu den Leistungen Ihres Unternehmens anfordert. Wenn Sie eine Vorteilsuntergruppe mit Service Desk-Mitarbeitern haben, die auf die Leistungen Ihres Unternehmens spezialisiert sind, wird sichergestellt, dass der Chat des Mitarbeiters an die richtigen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet wird.

Weitere Informationen zu HR-Gruppen finden Sie unter HR-Gruppen verwalten.

Interaktionsdatensätze

Agent Chat erstellt automatisch Interaktionsdatensätze. Wenn ein Mitarbeiter einen Chat mit einem HR-Mitarbeiter initiiert, wird automatisch ein Interaktionsfall erstellt.

Schnellaktionen

Mit Schnellaktionen können Sie:

- Einen HR-Fall erstellen.
- Geeignete Antwortvorlagen anzeigen.
- Chats an einen anderen HR-Mitarbeiter übertragen.
- Chats an eine andere Warteschlange übertragen.

Virtual Agent

Ein automatisierter Chat verbessert die Mitarbeiter-Experience, da Anfragen sofort bearbeitet werden. Der Benutzer kann zu jedem Zeitpunkt während eines virtuellen Chats ein persönliches Gespräch mit einem HR-Mitarbeiter anfordern.

Ausführliche Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent für 'HR-Servicebereitstellung.

Arbeiten über den Posteingang des Service Desk-Mitarbeiters in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Verwenden Sie den Posteingang des HR-Mitarbeiters zur Verwaltung Ihrer eingehenden Arbeit, z. B. Chats, HR-Fälle und Interaktionen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Klicken Sie auf das Symbol „Posteingang”.
3. Wählen Sie unter **Status** die Option **Verfügbar** aus.
4. Wenn über die Chatwarteschlange ein Chat eintrifft, klicken Sie auf **Akzeptieren**.
5. Über den aktiven Chatbereich können Sie mit dem Chatten beginnen.
6. Wählen Sie das Schnellaktionssymbol Schnellaktionssymbol, oder geben Sie im Chatbereich einen umgekehrten Schrägstrich (/) ein.
7. Wählen Sie eine Schnellaktion aus, um schnell einen HR-Fall zu erstellen, zugehörige Antwortvorlagen anzuzeigen oder den Chat an einen anderen HR-Mitarbeiter bzw. eine andere Warteschlange zu übertragen.

SLAs für 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich anzeigen

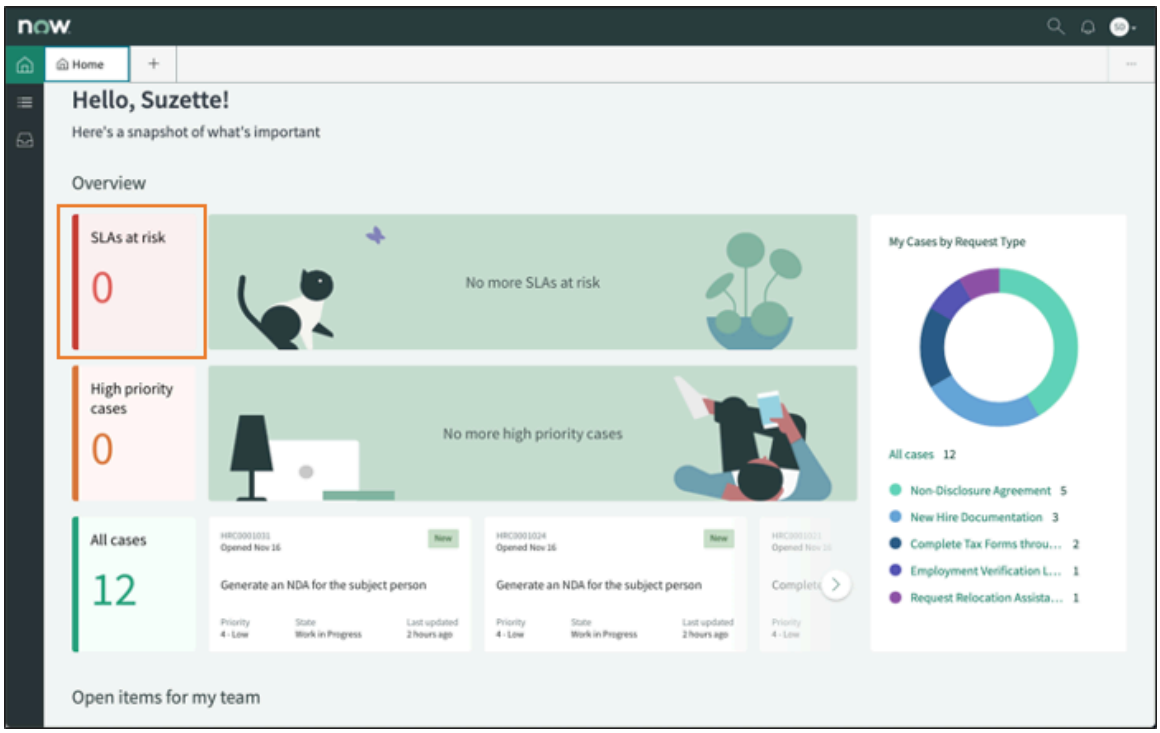
Service Level Agreements (SLAs) können für Fälle oder Aufgaben angezeigt werden und Fortschrittinformationen bereitstellen.

Automatische Übersetzung

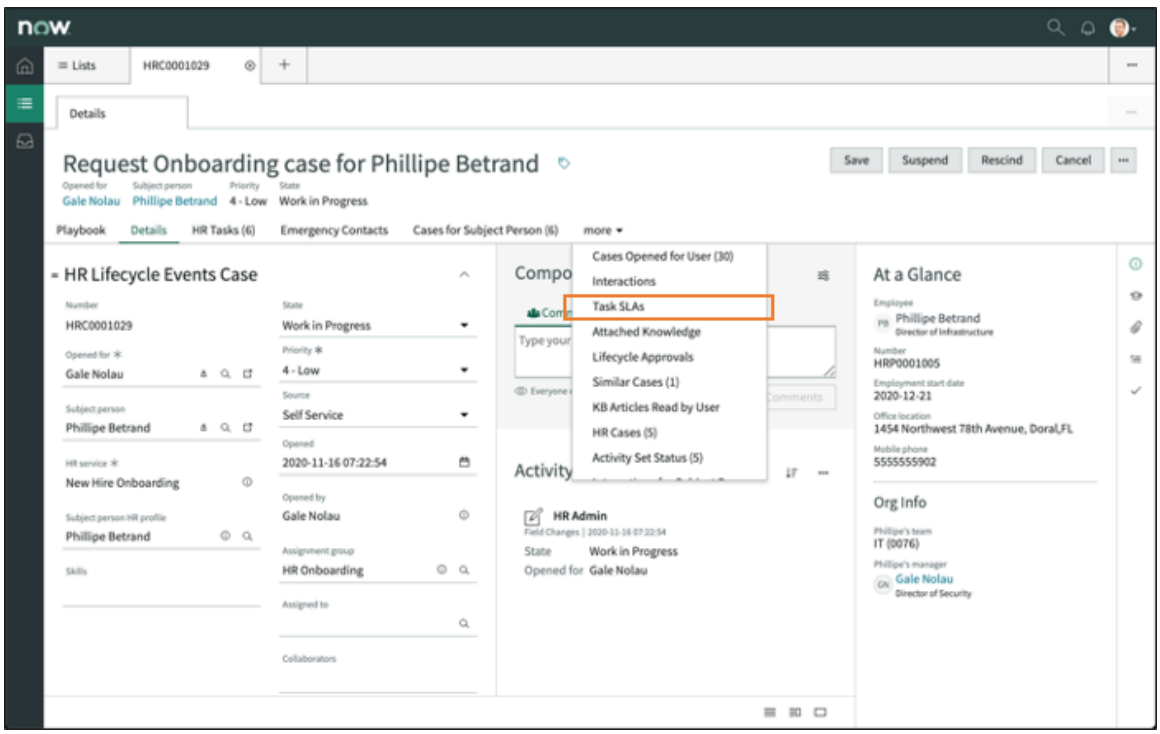
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR Agent Workspace – SLAs

Zeigen Sie SLAs für HR-Fälle auf der Agent Workspace-Homepage an:



Zeigen Sie SLAs für HR-Aufgaben über das Menü „Zugehörige Elemente“ an.

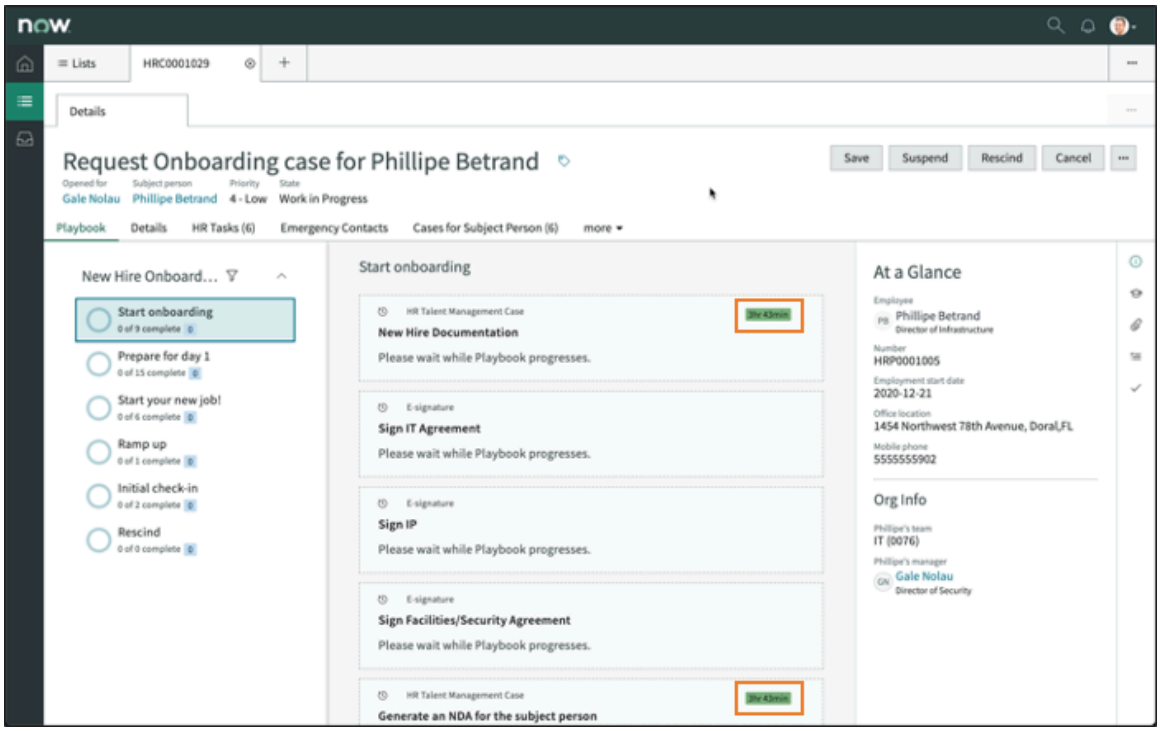


HR Playbook - SLAs

Zeigen Sie SLAs für HR Playbook auf der Fallkarte an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Weitere Informationen zu SLAs finden Sie unter Service-Level-Management .

SMS-Konversationen in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich

Mit der Conversational SMS Service Channel-App, die im ServiceNow Store verfügbar ist, können HR-Mitarbeiter Support für lange SMS-Konversationen über 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich bieten. Anfordernde Personen können HR-Support-Gespräche über SMS initiieren.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

SMS-Support-Gespräche

SMS-Support-Gespräche können lang sein. Deshalb müssen 'HR-Servicebereitstellung Workspace-Mitarbeiter laufende Konversationen im HR-SMS-Servicekanal nachverfolgen können. 'HR-Servicebereitstellung Workspace-Mitarbeiter können SMS-Konversationen initiieren oder fortsetzen und auch SMS-Arbeitselemente aus dem 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich-Posteingang annehmen.

Bei SMS-Support-Gesprächen wird im Arbeitsbereich Chat-Fenster, wenn der Interaktionstyp **Messaging**lautet, der Interaktionsuntertyp **SMS** als **Aktive SMS** angezeigt.

Ausführliche Informationen zu -SMS-Support-Konversationen, zugehörigen Servicekanälen, von anfordernden Personen und von Service Desk-Mitarbeitern initiierten SMS-Konversationen finden Sie unter Konversations-SMS-Servicekanäle .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SMS-Support-Gespräche für 'HR-Servicebereitstellung-Mitarbeiter

HR-Mitarbeiter können auf neue SMS-Messaging-Interaktionen sowie auf laufende SMS-Messaging-Gespräche zugreifen. Mitarbeiter können von einer laufenden Messaging-Interaktion, z. B. einem Chat, zu einer neuen SMS-Messaging-Interaktion wechseln.

Erweiterte Arbeitszuweisung HR-Mitarbeiter und -Manager können eine SMS-Messaging-Konversation beenden. HR-Mitarbeiter mit der Rolle awa_agent können eine ihnen zugewiesene aktive SMS-Messaging-Konversation über die Aktionsschaltfläche **Konversation beenden** beenden. Benutzer mit der Rolle awa_manager können die Konversation beenden, auch wenn sie ihnen in der Interaktion nicht zugewiesen ist. Wenn ein Mitarbeiter die Konversation beendet, wird eine Bestätigung zum Schließen der Interaktion angezeigt.

HR-AWA-Mitarbeiter und -Manager können von einer laufenden Messaging-Interaktion zu einer neuen Messaging-Konversation wechseln. Durch den Wechsel zu einer neuen Messaging-Interaktion wird die ursprüngliche Messaging-Interaktion nicht geschlossen, sondern ermöglicht Mitarbeitern die Durchführung mehrerer Messaging-Konversationen. AWA-Mitarbeiter können auf laufende Messaging-Konversationen zugreifen, wenn die HR-AWA-Mitarbeiter und -Manager Zugriff auf laufende Messaging-Konversationen haben und benachrichtigt werden, wenn eine neue Nachricht zu langen zugewiesenen Interaktionen vorliegt. Wenn eine laufende Messaging-Konversation eine neue Nachricht enthält, die Aufmerksamkeit erfordert, wird nach dem Posteingangssymbol in 'HR-Servicebereitstellung Arbeitsbereich ein Symbol angezeigt. Eine neue Registerkarte trägt ein Zählerabzeichen, das die Anzahl der Messaging-Konversationen mit ungelesenen Nachrichten angibt. AWA-Mitarbeiter und -Manager können Karten für Messaging-Konversationen anzeigen.

HR-AWA-Mitarbeiter und -Manager können eine Liste aller **In Bearbeitung** oder **Angehaltener Messaging-Arbeitselemente**, die anderen Mitarbeitern zugewiesen sind, anzeigen. Die Liste enthält den Servicekanal, die Interaktionsnummer und das Datum der letzten Aktualisierung. Mitarbeiter können auf das Listenelement klicken, um es auf einer Arbeitsbereich-Registerkarte zu öffnen. Mitarbeiter können eine Messaging-Interaktion auf einer untergeordneten Registerkarte öffnen und, wenn die Interaktion aktiv ist, den Chatbereich im Interaktionsdatensatz anzeigen. Mitarbeiter können Nachrichten im Chatbereich eingeben, um eine SMS-Konversation mit einem Mitarbeiter zu führen.

Schnellaktionen für Mitarbeiter

Greifen Sie auf vorhandene chatbasierte Schnellaktionen für SMS-Nachrichten zu. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat .

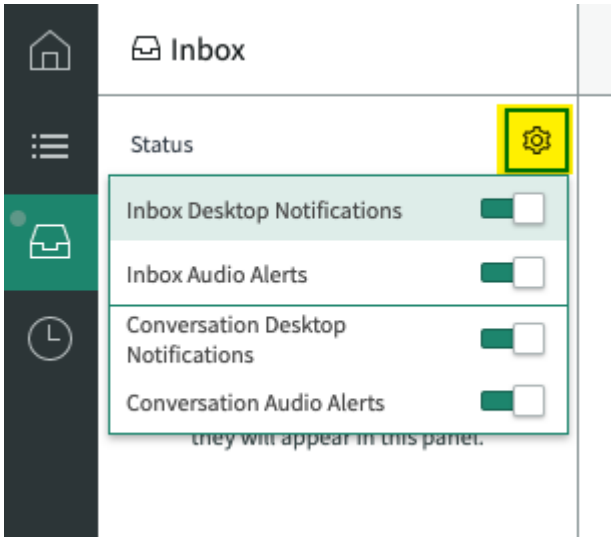
Desktopbenachrichtigungen für Konversationen

HR-Mitarbeiter können Einstellungen für den Empfang von Desktopbenachrichtigungen für Konversationen, Audiowarnungen und Google Chrome-Browser-Toasts festlegen. Audiowarnungen und Desktopbenachrichtigungen treten auf, wenn Service Desk-Mitarbeiter sich für den Empfang von **Konversations-Audiowarnungen** und **Desktopbenachrichtigungen für Konversation** über die 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich-Posteingangseinstellungen entscheiden.

Nach der Aktivierung hören Mitarbeiter eine Audiowarnung, wenn eine neue Nachricht in einer Konversation auftritt, die derzeit auf einer Arbeitsbereich-Registerkarte geöffnet, aber nicht im Fokus ist. Audiowarnungen benachrichtigen auch, wenn eine lange Konversation einem Mitarbeiter zugewiesen, aber derzeit nicht auf einer Arbeitsbereich-Registerkarte geöffnet ist. Mitarbeiter entscheiden, ob sie diese Warnungen und Benachrichtigungen aktivieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie das Bearbeiten-Menü für den 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich-Posteingang, um Warnungen und Benachrichtigungen zu aktivieren.



Mitarbeiter können Google Chrome Browser-Toasts empfangen, wenn die folgenden Kriterien erfüllt sind:

- Der Mitarbeiter hat sich dafür entschieden, **Desktopbenachrichtigungen für Konversation** zu erhalten.
- Der Mitarbeiter verwendet den Google Chrome-Browser.
- Die Arbeitsbereich-Browser-Registerkarte ist nicht im Fokus.
- Eine neue Nachricht in einer vorhandenen Konversation, die dem Mitarbeiter zugewiesen ist, befindet sich an einer der folgenden Stellen:
  - Eine derzeit geöffnete Arbeitsbereich-Registerkarte.
  - Nicht in einer derzeit geöffneten Arbeitsbereich-Registerkarte, sondern in einer lang andauernden Konversation in einem fortlaufenden Abschnitt von Arbeitsbereich.

Vom Mitarbeiter initiierte SMS-Konversationen

Mitarbeiter können HR-Support-Gespräche über SMS initiieren. Mitarbeiter können erwarten, dass das System die Telefonnummer des Absenders automatisch dem Kanalbenutzerprofil zuordnet. Wenn eine SMS-Nachricht für ein nicht vorhandenes Kanalbenutzerprofil empfangen wird, wird vom System automatisch ein neues Kanalbenutzerprofil erstellt. Das System fragt das Feld **Mobiltelefon** im HR-Profil des Mitarbeiters nach einer Übereinstimmung ab. Wenn eine Übereinstimmung gefunden wird, ordnet das System den Mitarbeiter dem neu erstellten Kanalbenutzerprofil zu. Wenn mehr als eine Übereinstimmung gefunden wird, wird keine Zuordnung im Kanalbenutzerprofil vorgenommen. Wenn keine Übereinstimmung gefunden wird, wird keine Zuordnung im Kanalbenutzerprofil vorgenommen.

Wenn ein Mitarbeiter einer SMS-Messaging-Interaktion eine Telefonnummer hinzufügt oder eine Telefonnummer in der Interaktion aktualisiert, wird das Feld „Nummer“ in der Interaktion von null auf den Namen des Mitarbeiters aktualisiert. Das HR-Profil für diesen Mitarbeiter ist der Telefonnummer zugeordnet. Es kann immer nur ein aktives Kanalbenutzerprofil für eine bestimmte Telefonnummer vorhanden sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

'HR-Servicebereitstellung Conversational SMS Service Channel einrichten

Konfigurieren Sie die Store-App Conversational SMS Service Channel für 'HR-Servicebereitstellung.

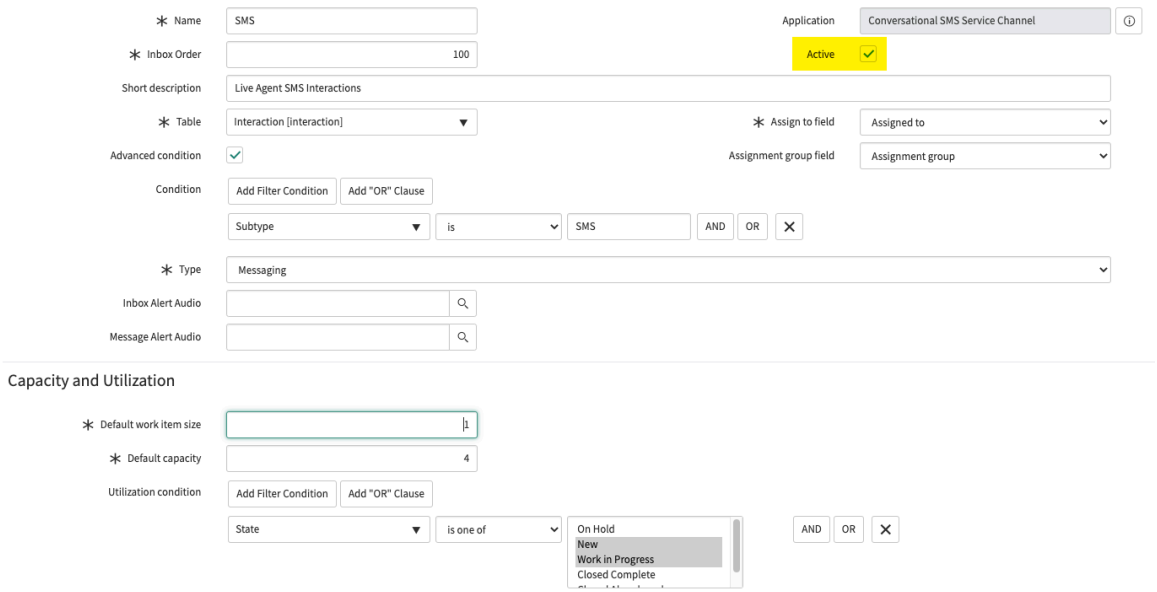
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das 'HR-Servicebereitstellung-Basissystem enthält die **HR-SMS**-Servicekanal-Warteschlange mit der Standardzuweisungsgruppe **HR-SMS-Supportgruppe**. Die **Mitarbeiter-Zuweisungsregel** basiert standardmäßig auf der Kapazität. Konfigurieren Sie für 'HR-Servicebereitstellung den SMS-Servicekanal für die HR-SMS-Warteschlange.

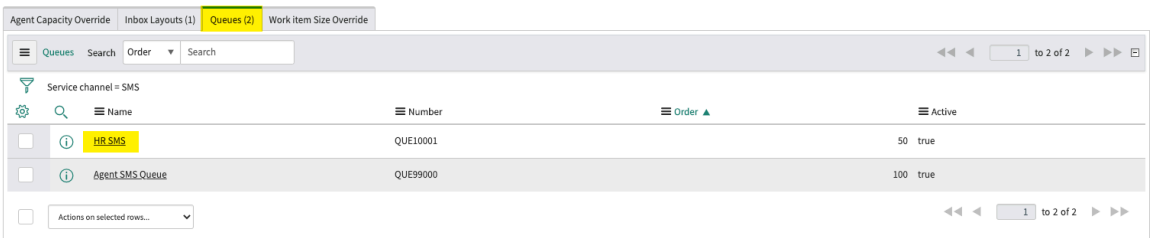
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Servicekanäle**.
2. Klicken Sie auf den Servicekanal **SMS**.
3. Aktivieren Sie im SMS-Formular des Servicekanals das Kontrollkästchen **Aktiv**, um den Servicekanal zu aktivieren.

Hinweis:
Standardmäßig ist der Großteil des Formulars für Sie ausgefüllt. Die Felder **Kapazität und Auslastung** sind für die **Standardgröße eines Arbeitselements** auf 1 und für die **Standardkapazität** auf 4 festgelegt. Sie können diese und weitere Formularwerte ändern.

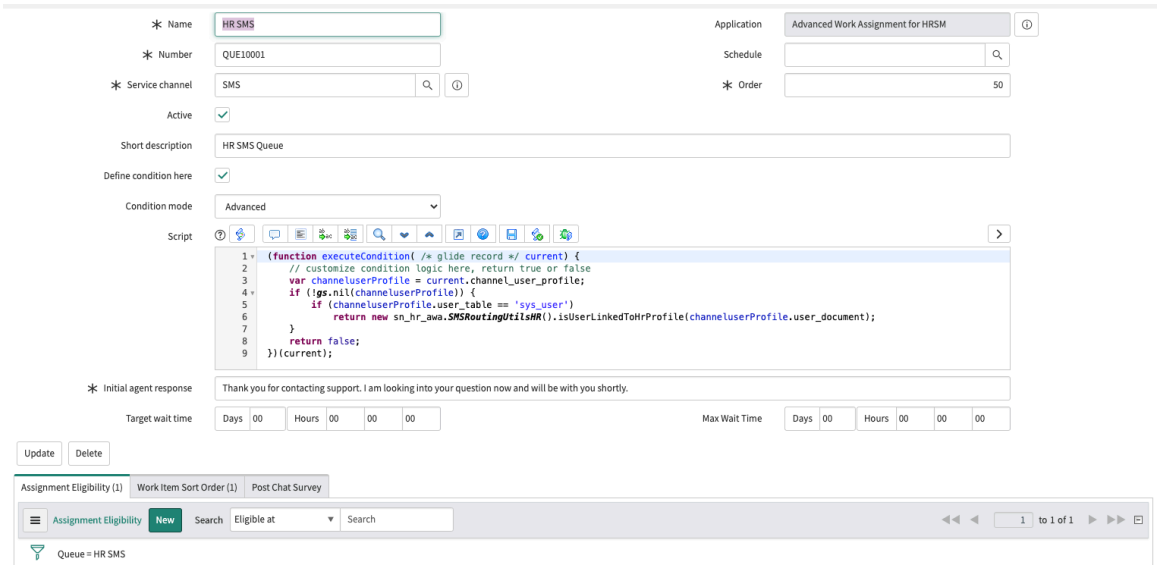


4. Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Warteschlangen“, um die HR-SMS-Warteschlange anzuzeigen und zu konfigurieren.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

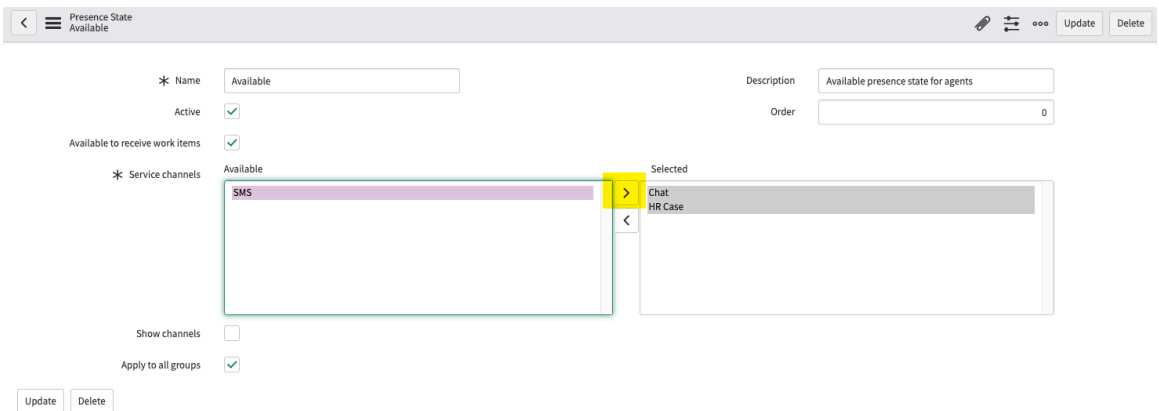
5. Zeigen Sie die Standardkonfigurationen im Formular „Warteschlangen-HR-SMS“ an, und stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Aktiv** aktiviert ist.
6. Ändern Sie die Werte nach Bedarf.



7. Klicken Sie auf eine der zugehörigen Listen, um die konfigurierten Standardwerte anzuzeigen oder zu ändern.

> **Hinweis:**
> Beachten Sie, dass die zugehörige Liste „Zuweisungsberechtigung“ standardmäßig die **HR-SMS-Supportgruppe** ist. Weisen Sie dieser Gruppe manuell Benutzer hinzu, um Zuweisungen weiterzuleiten. Unter Einen Anwender zu einer Gruppe hinzufügen erfahren Sie, wie Sie dieser Gruppe Anwender hinzufügen können.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern.
9. Aktualisieren Sie die Erweiterte Arbeitszuweisung Anwesenheitsstatus, indem Sie zu navigieren **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Anwesenheitsstatus**.
10. Klicken Sie in der Liste „Anwesenheitsstatus“ auf **Verfügbar**.
11. Wählen Sie im Formular „Anwesenheitsstatus # Verfügbar“ die Option **SMS** in der Spalte **Verfügbare Servicekanäle** aus, und verschieben Sie sie mit dem nach rechts zeigenden Pfeil in die Spalte **Ausgewählt**.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

12. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

> **Hinweis:**
> Ausführliche Informationen zu Servicekanälen für Konversations-SMS und Setup-Anleitungen finden Sie unter Servicekanal für Konversations-SMS .

SMS-Nachricht aus einem Chat in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verfassen

Erstellen und senden Sie eine ausgehende SMS-Nachricht direkt aus einer Chatinteraktion an einen Empfänger. Greifen Sie auf Interaktionen zu, die Ihnen zugewiesen sind, um per SMS nachzufragen, wenn Sie weitere Details vom Mitarbeiter benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Interaktion ist eine Anforderung zur Unterstützung per Chat, Telefon oder persönlich. Interaktionsdatensätze werden automatisch erstellt, wenn Sie Agent Chat verwenden.
Die Option **SMS verfasse** ist nur für aktive Chatinteraktionen aktiviert. Weitere Informationen zu Interaktionen in 'HR-Servicebereitstellung finden Sie unter Interaktionen in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Wählen Sie das List HR-Falllistensymbol, und navigieren Sie zu **Interaktionen** > **Mir zugewiesen**.
3. Wählen Sie eine aktive Chatinteraktion aus, für die Sie dem Empfänger per SMS antworten möchten.
4. Klicken Sie im Modal „Chatinteraktion“ im ... auf das Symbol „Weitere Optionen“, und wählen Sie **SMS verfassen** aus, um eine SMS-Konversation mit dem Empfänger zu initiieren.
   Das modale Fenster **Per SMS senden** wird mit den Feldern **Senden von** und **Senden an** geöffnet.
5. Verwenden Sie das Dropdown-Feld **Senden an**, um den SMS-Empfänger auszuwählen.
   Sie können eine automatisch ausgefüllte Telefonnummer auswählen oder **Andere** wählen, um die Telefonnummer manuell in das Feld **Andere Nummer** einzugeben. Automatisch ausgefüllte Telefonnummern werden basierend auf den folgenden Kriterien angezeigt:

   Das Feld **Geöffnet für** wird in der Interaktion mit der Telefonnummer ausgefüllt.

   Die im HR-Profildatensatz angegebenen Telefonnummern. Die Bezeichnung für jede Telefonnummer im modalen Fenster **Per SMS senden** stimmt mit der Bezeichnung für das Feld **Telefonnummer** im HR-Profildatensatz überein.

   Wenn eine manuell hinzugefügte Telefonnummer keinem vorhandenen Benutzerprofileintrag des aktiven Kanals zugeordnet ist, wird der Datensatz automatisch erstellt, wenn Sie die SMS-Nachricht senden.

   > **Hinweis:**
   > Wenn eine Interaktion mit der Telefonnummer p1 erstellt wird, die keinem vorhandenen HR-Profil zugeordnet ist, wird ein Kanalbenutzerprofil als Gast erstellt. Wenn der Benutzer ein HR-Profil HRP1 mit einer Telefonnummer p1 aktualisiert, wird der Benutzer als HRP1 behandelt.

6. Verfassen Sie die SMS-Nachricht, fügen Sie bei Bedarf einen Anhang hinzu, und senden Sie sie an den Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auch das Schnellaktionssymbol auswählen oder einen Schrägstrich (/) im Chatbereich eingeben, um Schnellaktionen für SMS-Nachrichten zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat .
Sie erhalten eine Bestätigung, wenn die SMS-Nachricht gesendet wird. Klicken Sie auf die Bestätigung, um bei Bedarf die Interaktionsdetails anzuzeigen.

Hinweis:
Ausführliche Informationen zum Initiieren von SMS-Konversationen in Mitarbeiterbereichfinden Sie unter Vom Service Desk-Mitarbeiter initiierte SMS-Konversation . Weitere Informationen zum Verwenden von Mitarbeiterbereich mit 'HR-Servicebereitstellung finden Sie unter Verwenden von 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich.

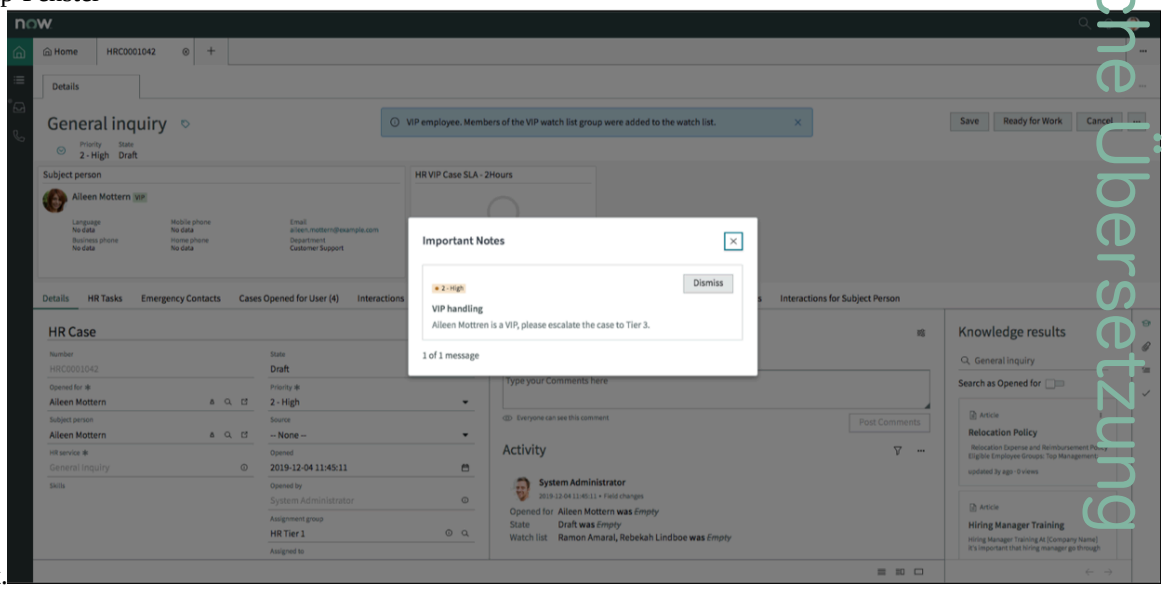
Spezielle Bearbeitungsnotiz in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich anzeigen

Wenn spezielle Bearbeitungsnotizen konfiguriert sind, werden sie für HR-Fälle angezeigt, die besondere Aufmerksamkeit erfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Suchen Sie einen HR-Fall, und zeigen Sie ihn an.
   Wenn der HR-Fall so konfiguriert ist, dass eine spezielle Bearbeitungsnotiz angezeigt wird, wird diese in einem Pop-up-Fenster eingeblendet.



3. Lesen Sie die Notiz, und klicken Sie auf **Verwerfen**.

Erstellen Sie mit eine Massenfallanforderung Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Erstellen Sie Massenfallanforderungen über Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement, um denselben Typ von HR-Fall für mehrere Mitarbeiter zu erstellen, ohne denselben Fall mehrmals erstellen zu müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Klicken Sie auf das **Listensymbol** ( ).
3. Wählen Sie **Massenfallanforderungen**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formular für Massenfallanforderungen.
6. Wählen Sie **Speichern**.

   Die Registerkarten **Details**, **Benutzersegmentgruppen** und **Erstellte Fälle** werden angezeigt.
7. Erstellen Sie eine Benutzersegmentgruppe.
   Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie eine Benutzersegmentgruppe für eine Massenfallanforderung in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.
8. **Wahlweise:** Zeigen Sie Details zu Ihrer Massenfallanforderung an, indem Sie die Registerkarte **Details** wählen, wenn sich Ihr Segmentstatus in **Verarbeitet**ändert.
9. Erstellen Sie Fälle für alle Benutzer mit dem Status Eingeschlossen, die die Filterkriterien erfüllen, indem *Sie Fälle erstellen*wählen.

   Hinweis:
   Nach Auswahl der Schaltfläche **Fälle erstellen werden** alle Benutzer mit dem Status **Eingeschlossen** noch einmal anhand der verwendeten Filterkriterien geprüft. Für Anwender, die nicht mehr den Filterkriterien entsprechen, werden keine Fälle erstellt. Auch für Benutzer, die die Kriterien erst erfüllen, nachdem das Benutzersegment erstellt wurde, werden keine Fälle erstellt.
10. **Wahlweise:** Wählen Sie die Registerkarte **Fälle erstellt**, um eine Liste der erstellten Fälle anzuzeigen.

Geben Sie eine Benutzersegmentgruppe für eine Massenfallanforderung in an Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Erstellen Sie eine Benutzersegmentgruppe, um in einer Massenfallanforderung die Anwender anzugeben, für die ein Fall erstellt wird. Sie können Werte für eine Gruppe von Benutzern oder mehrere Segmente mit unterschiedlichen Werten für verschiedene Benutzergruppen angeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Wählen Sie das **Listensymbol** ( ).
3. Wählen Sie **Massenfallanforderungen**.
4. Wählen Sie die Massenfallanforderung aus.
5. Wählen **Sie Segmentgruppe erstellen aus**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzersegmentgruppe erstellen: Detailtabelle

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung, die die Benutzersegmentgruppe beschreibt.
Geöffnet für	Mitarbeiter, der für jeden Fall als Person im Feld „Geöffnet für“ zugewiesen werden soll. Für eine Onboarding-Massenfallanforderung würden Sie beispielsweise den einstellenden Manager auswählen.
Arbeitsnotizen	Weitere Details zum Benutzersegment.

7. Wählen Sie **Weiter**.
8. Geben Sie an, wie Sie im Feld **Filtern nach** angeben, für welche Benutzer die Massenfallanforderung Fälle erstellt.
9. Wählen **Sie Segmentgruppe erstellen aus**.
   Das Formular „ **Massenfallanforderung** “ wird mit der von Ihnen erstellten Benutzersegmentgruppe angezeigt.

Hinweis:
Sie können Ihre Benutzersegmentgruppe weiterhin überprüfen und bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Benutzer in einer Benutzersegmentgruppe.

Überprüfen Sie Benutzer in einer Benutzersegmentgruppe

Überprüfen und bearbeiten Sie nach dem Erstellen eines Benutzergruppensegments die Benutzer, bevor Sie Fälle erstellen.

Vorbereitungen

Aufgabehat den Status Bereit.

Erforderliche Rolle: sn_hr_core_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**.
2. Wählen Sie das **Listensymbol** ( ).
3. Wählen Sie die Registerkarte **Massenfallanforderungen**aus.
4. Wählen Sie die Massenfallanforderungaus.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Anwendersegmentgruppe**.
6. Wählen Sie die Benutzersegmentgruppeaus.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Benutzersegmente**.
8. Überprüfen Sie die Liste der Anwender, die die Kriterien erfüllen.
   Die Fallerstellungsstatus sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Enthalten: Der Anwender erfüllt die Filterkriterien, und es wird ein Fall für den Anwender erstellt.
- Ausgeschlossen: Der Anwender erfüllt die Kriterien nicht, und es wird kein Fall erstellt.
- Duplikat: Der Anwender ist mehrmals aufgeführt.

Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten und Formularen im Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Formular „Neuen Fall erstellen“.

Mit dem Formular zum Erstellen eines neuen Falls können Sie einen neuen Fall in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementerstellen.

Formular „Neuen Fall erstellen“.

Feld	Beschreibung
COE	Wählen Sie das **Kompetenzzentrum** aus, das dem von Ihnen erstellten HR-Fall zugeordnet ist. Bei der Auswahl eines Kompetenzzentrums wird die Auswahl für den HR-Service gefiltert. Weitere Informationen finden Sie unter Datenmodell für HR-Kompetenzzentren. **Hinweis:** Sie können auch zuerst einen HR-Service auswählen und das zugehörige Kompetenzzentrum wird automatisch ausgefüllt.
HR Service	Der HR-Service nach ausgewähltem Kompetenzzentrum oder was Sie nach Kommunikation mit der Mitarbeiteranfrage auswählen. Für einen Mitarbeiter verfügbare HR-Services gefiltert nach: • Ausgewähltem Kompetenzzentrum. • HR-Kriterien für **Betreffende Person** basierend auf der HR-Servicekonfiguration. Beschränken Sie den Servicefilter auf das Formular **Fallerstellungskonfiguration**. Wenn das Feld „HR-Service“ leer ist, stellen Sie sicher, dass das Feld „Geöffnet für“ nicht entfernt wurde.
HR-Servicebeschreibung	Beschreibung des im Feld „HR-Service“ ausgewählten **HR-Services**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Neuen Fall erstellen“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen zum Konfigurieren der HR-Servicebeschreibung finden Sie unter HR-Service konfigurieren.
Geöffnet für	Mitarbeiter, für den der Fall erstellt wird. Diese Person kann sich von der betreffenden Person unterscheiden. Beispielsweise könnte dies der Manager der betreffenden Person sein.
Betreffperson	Mitarbeiter, für den der Fall erstellt wird. Person, die eine Art von HR-Service benötigt. **Hinweis:** Erweiterte Referenzqualifizierer in einem Referenzfeld werden auf der Konfigurationsseite der Fallerstellung nicht unterstützt. Wenn der Suchfilter „Anwender einschränken“ auf die Mitarbeitersuche angewendet wird, wird er nicht auf „ **Geöffnet für** “ und „ **Betreffperson**“ angewendet.
Arbeitsnotizen	Fallbezogene Informationen, die anderen HR-Mitarbeitern helfen können. Arbeitsnotizen sind für die betreffende Person nicht sichtbar.

Referenz für Seitenkonfigurationen

Eine Beschreibung der Seitenkonfigurationseinstellungen in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement.

Konfigurationseinstellungen

Eigenschaft	Beschreibung
Datensatz	
Mindesteingabe für die Suche nach Ad-hoc-Genehmigungsbenutzern	Mindestanzahl alphanumerischer Werte, die erforderlich ist, um eine Suche im Popup **„Genehmigung** hinzufügen“ zu initiieren.
Titelfeld der Registerkarte „Fall“	Registerkartentitel, die für jeden HR-Fall angezeigt werden. **Hinweis:** Wenn das Titelfeld der **Registerkarte „Fall** “ nicht angegeben ist, wird die Eigenschaft sn_hr_core_case für alle zugeordneten Erweiterungen angewendet.
Playbook-Kartenkonfiguration	Umschalten, um die Playbook-Kartenkonfigurationstabelle abhängig von den installierten Versionen zu bestimmen.
Manager-E-Mail-Vorlagen-ID	Sys_id der angezeigten E-Mail-Vorlage, wenn die E-Mail-ID des Managers aus dem Popover des Managernamens in der Seitenleiste „ **Auf einen Blick** “ ausgewählt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationseinstellungen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Kontextbezogener Seitenbereich	
Auf einen Blick	
Grenzwert für Fälle	Maximale Anzahl der letzten Fälle, die im **Bereich „Auf einen Blick** “ angezeigt werden.
Manager-Felder für Popover	Felder, die im Popover angezeigt werden, wenn in der Sidebar **Auf einen Blick** der Name des Managers ausgewählt wird.
Anwenderfeld	Feld-Wert-Paare, die bestimmen, welcher Benutzer im Bereich „ **Auf einen Blick** “ angezeigt wird.
Agent Assist	
Agent Assist-Konfiguration	Liste der Tabellennamen und sys_id des zugeordneten Agent Assist-Konfigurationsdatensatzes. **Hinweis:** Eine sys_id ist eine eindeutige 32-Zeichen-GUID (Globally Unique ID), die jeden Datensatz in einer Instanz identifiziert. Weitere Informationen finden Sie unter Unique record identifier (sys_id) .
Antwortvorlagen	
Antwortvorlagenkonfiguration	Liste der Tabellennamen und sys_id des zugehörigen Konfigurationsdatensatzes für die Antwortvorlage.
Liste	
Listenkonfigurations-ID	Die Sys_id des Listenkonfigurationsdatensatzes [sys_ux_list_menu_config] in der Tabelle „UX-Listenmenükonfiguration“.
Hervorgehobene Wertkonfigurations-ID	Sys_id des hervorgehobenen Wertkonfigurationsdatensatzes [sys_ux_highlighted_value_config] in der Tabelle „UX-Textmarker-Wertkonfiguration“.
Fallerstellung	
Fallerstellung – Mitarbeiterfelder	Mitarbeiterfelder, die auf der Fallerstellungsseite angezeigt werden.
Zielseite	
HR-Fall-Kartenkonfigurationen	
HR-Fälle mit hoher Priorität	Filtern Sie, um zu bestimmen, welche Fälle mit hoher Priorität auf der Zielseite angezeigt werden. Sie können auch Text festlegen, der angezeigt werden soll, wenn ein Benutzer Datensätze anzeigt oder wenn eine Liste leer ist.
Kürzlich aktualisierte HR-Fälle	Filtern Sie, um zu bestimmen, welche kürzlich aktualisierten HR-Fälle auf der Zielseite angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationseinstellungen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Sie können auch Text festlegen, der angezeigt werden soll, wenn ein Benutzer Datensätze anzeigt oder wenn eine Liste leer ist.
HR-Fälle mit gefährdetem SLA	Filtern Sie, um zu bestimmen, welche Fälle mit hoher Priorität auf der Zielseite angezeigt werden. Sie können auch Text festlegen, der angezeigt werden soll, wenn ein Benutzer Datensätze anzeigt oder wenn eine Liste leer ist.

Hervorgehobenes Wertbedingungsformular

Verwenden Sie das Formular „Hervorgehobene Wertbedingung“, um Bedingungen zum Hervorheben eines Felds zu erstellen.

Hervorgehobenes Wertbedingungsformular

Feld	Beschreibung
Bedingungen	Bedingungen, die das Hervorheben eines Felds auslösen.
Farbe	Farbe des hervorgehobenen Felds.
Anwendung	Anwendungsbereich, auf den sich diese Hervorhebung bezieht.
Bestellung	Die Reihenfolge, in der die Bedingungen ausgewertet werden sollen. Wenn Sie mehrere Bedingungen für die Hervorhebung desselben Felds haben, werden sie in der Reihenfolge von der niedrigsten zur höchsten ausgewertet.
Bezeichnung ausblenden	Umschalten, um den Bezeichnungsnamen auszublenden.
Bezeichnung	Name für das hervorgehobene Feld, das angezeigt wird, wenn die Bedingung erfüllt ist.
Symbol anzeigen	Schalten Sie um, um den führenden Aufzählungspunkt anzuzeigen, wenn ein Feld hervorgehoben wird. Beispiel: 
Wertüberschreibung	Text, der die Feldwerte aus der Tabelle ersetzt. Wenn Sie keine Wertüberschreibung angeben, hebt der Arbeitsbereich den Feldwert aus der Tabelle hervor. Wenn Sie einen Wert angeben, ersetzt der Arbeitsbereich den Feldwert durch Ihren Text und hebt diesen hervor. Beispiel: 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Massenfallanforderungen

Das Formular für Massenfallanforderungen enthält Informationen zum Erstellen einer Massenfallanforderung, um die Erstellung des gleichen Typs von HR-Fällen zu ermöglichen.

Formular „Massenfallanforderung“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Massenfall-Anforderungsnummer.
Name	Name, der die Massenfallanforderung beschreibt.
HR Service	HR-Service, der der Massenfallanforderung zugeordnet ist.
Status	Status der Massenfallanforderung. Die Status der Massenfallanforderung lauten wie folgt: • Entwurf: Der Standardstatus. • Bereit: Für die Massenfallanforderung wurde eine Benutzersegmentgruppe erstellt. • In Bearbeitung – Die Anforderung befindet sich im Prozess zur Erstellung einer Massenfallanforderung.
Übergeordneten Fall erstellen	Option zum Erstellen eines übergeordneten Falls, der Massenfällen zugeordnet ist.
Geöffnet von	Name des Benutzers, der die Massenfallanforderung erstellt.
Anzahl ausgewählter Anwender	Anzahl der für die Massenfallanforderung ausgewählten Anwender. Der Wert dieses Felds wird beim Erstellen eines Benutzergruppensegments aus dem Benutzerauswahlfeld übernommen.
Angeforderte Zeit	Datum und Uhrzeit der Übermittlung der Massenfallanforderung zum Erstellen von Fällen. Der Wert dieses Felds wird bei der Erstellung der Benutzersegmentgruppe automatisch ausgefüllt.

'HR-Servicebereitstellung Playbook

Derzeit bietet 'HR-Servicebereitstellung Playbook einen einzigen Bereich zum Anzeigen und Bearbeiten aller Aufgaben und Schritte, die zum Lösen eines Lebenszyklus-Event-Falls erforderlich sind.

Wichtig:

- HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine erneute Aktivierung verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
- Wenn Sie bereits Benutzer von HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) sind, können Sie zum Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung (konfigurierbar) migrieren, um erweiterte Funktionen und Fähigkeiten zu erhalten. Siehe Migrationsrichtlinien .

Hinweis:

Momentan werden nur Lebenszyklus-Event-Fälle unterstützt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie alle Fallinformationen in einem einzigen Fenster anzeigen, können Sie schnell und einfach entscheiden, was Ihre wichtigsten Prioritäten sind. Mit den wichtigsten Prioritäten können Sie:

- Alle laufenden Schritte über verschiedene Abteilungen hinweg anzeigen, damit Sie keine Zeit damit verschwenden, verschiedene Formulare zu suchen und zu öffnen.
- Alle abgeschlossenen Aktionen anzeigen.
- Auf einen Blick sehen, was Sie als nächstes tun müssen.

Lebenszyklus-Event-Fälle

Da in einem Lebenszyklus-Event-Fall mehrere Aktivitätensätze vorhanden sein können, die auch mehrere Aktivitäten enthalten, ist es für einen HR-Mitarbeiter von entscheidender Bedeutung, alle Aspekte anzeigen zu können.

Mithilfe einer Akkordeon-Schaltfläche können Sie Aktivitätensätze erweitern oder reduzieren, um die darin enthaltenen Aktivitäten anzuzeigen.

Innerhalb eines Aktivitätensatzes können Sie alle Aufgaben, Status und Besitzer anzeigen und Aktionen ausführen.

Hinweis:
Weitere Informationen zu Lebenszyklus-Events finden Sie unter Enterprise Onboarding and Transitions.

'HR-Servicebereitstellung Playbook erkunden

Nutzen Sie 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich zur Verwaltung von Lebenszyklus-Event-Fällen.

HR Agent Workspace-Fallformular mit Playbook

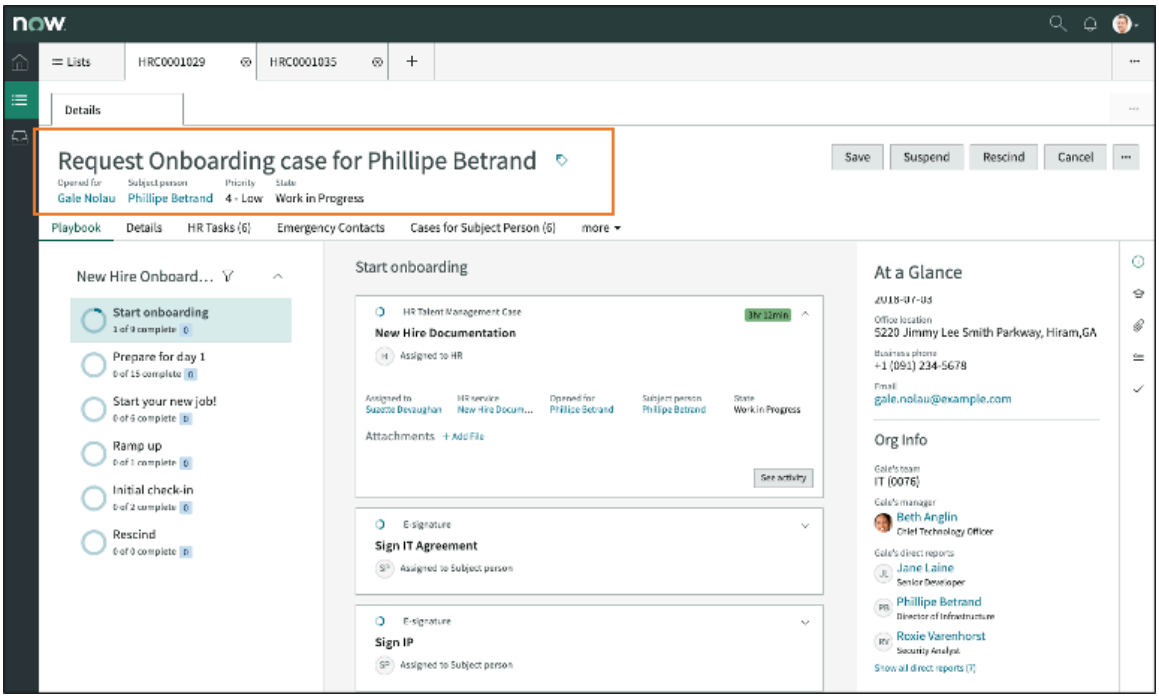
Wenn Playbook mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich aktiviert ist, wird im Menü „Zugehörige Elemente“ die Registerkarte **Playbook** angezeigt.

Playbook-Header

Der Playbook-Header zeigt den Titel eines Aktivitätensatzes.

Hinweis:
Weitere Informationen zur Struktur von Lebenszyklus-Events finden Sie unter Lebenszyklus-Events konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



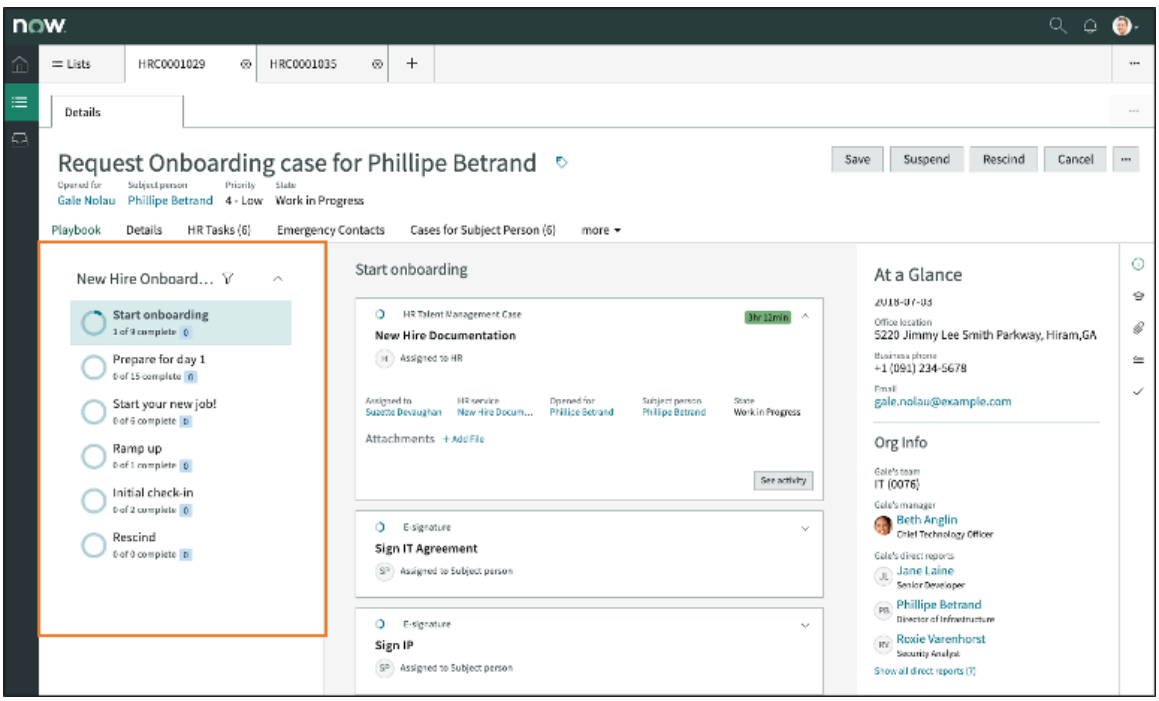
Phasenbereich

Auf der linken Seite des Playbook-Formulars sehen Sie den Phasenbereich, der das Lebenszyklus-Event und jeden Aktivitätensatz anzeigt. Unterhalb jedes Aktivitätensatzes wird die Anzahl der abgeschlossenen Aktivitäten und ein Statuskreis angezeigt. Ein Haken innerhalb des Kreises zeigt einen abgeschlossenen Aktivitätensatz an.

Ein Häkchen im Playbook-Header zeigt an, dass der Aktivitätensatz abgeschlossen ist.

Sie können im Handumdrehen sehen, wie viele Aktivitäten für einen Aktivitätensatz vorhanden und wie viele abgeschlossen sind.

Im Beispiel weist der Aktivitätensatz „Start onboarding (Onboarding starten)“ insgesamt neun Aktivitäten auf, von denen eine abgeschlossen ist (1 von 9).

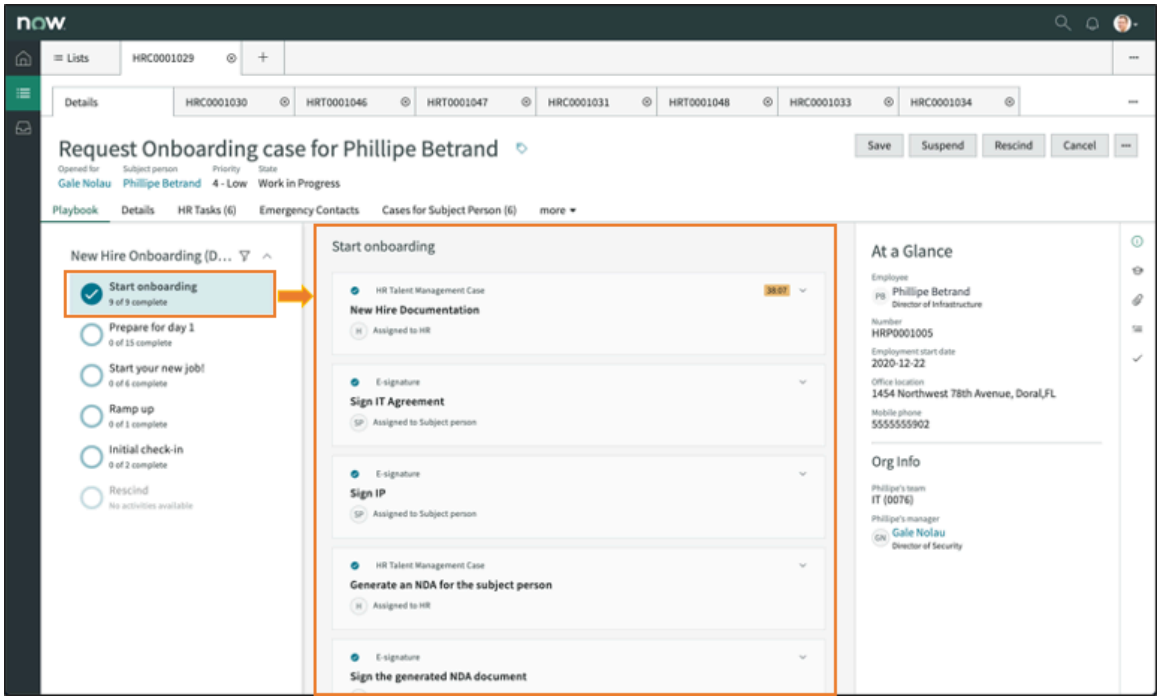


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

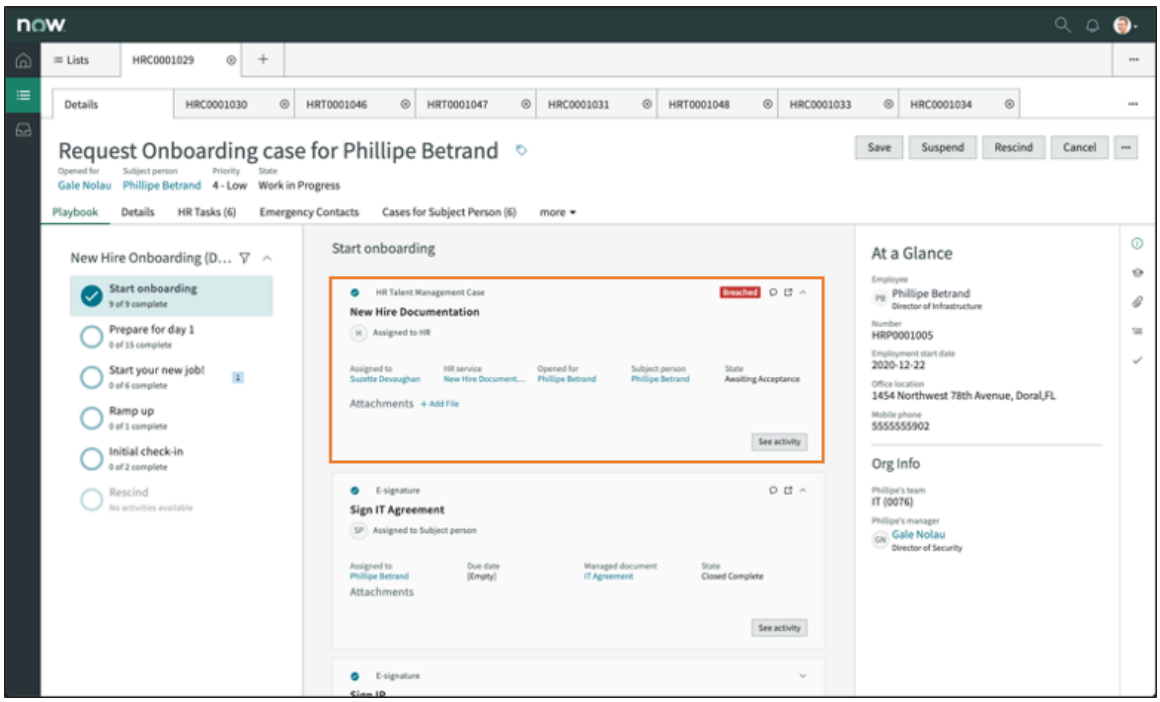
Aktivitätenstrom

Klicken Sie im Phasenbereich auf einen Aktivitätensatz, um alle Aktivitäten im Aktivitätensatz anzuzeigen.



HR-Karte

Sie können genaue Einblicke in eine Aktivität aus dem Aktivitätenstrom erstellen, indem Sie auf eine Aktivität klicken, um Details zu Fall oder Aufgabe anzuzeigen.



Der HR-Fall wird in einem separaten Fenster und auf einer separaten Registerkarte geöffnet.

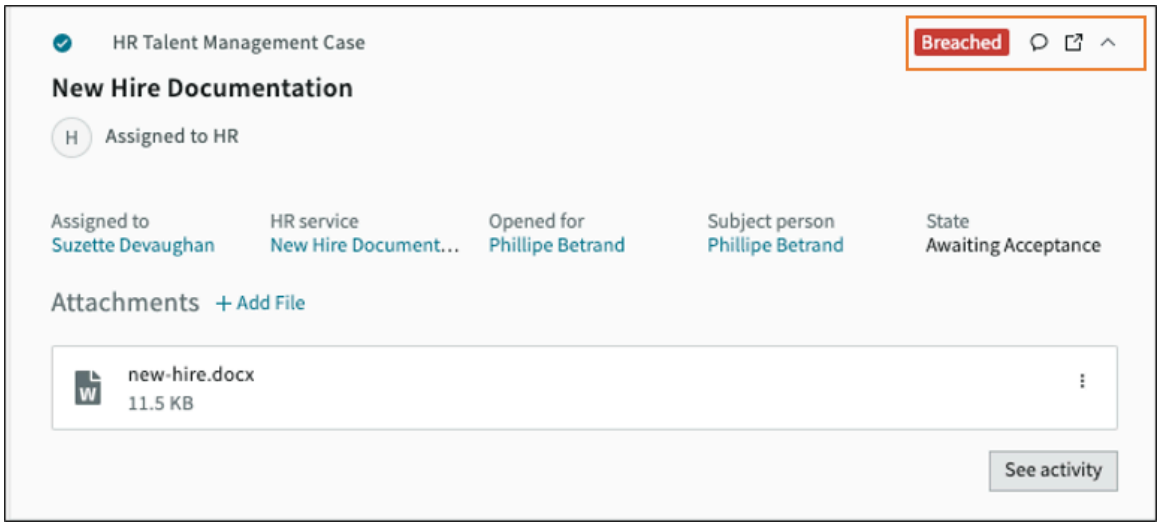
HR-Kartendetails

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klicken Sie auf die Aktivität, und **Zugewiesen an**, **HR-Service**, **Geöffnet für**, **Betreffende Person**, **Status** und Anhänge werden angezeigt.

Oben rechts auf einer HR Playbook-Karte befindet sich eine Reihe von Symbolen.



Das erste Symbol auf der linken Seite zeigt den Status des HR-Falls oder der HR-Aufgabe an. Wenn Sie den Mauszeiger darüber bewegen, werden Details der SLA angezeigt.

Klicken Sie auf das Symbol **Hinweis oder Kommentar hinzufügen** ( ), um Kommentare oder Hinweise im Zusammenhang mit der Aktivität hinzuzufügen.

Zum Anzeigen von Kommentaren oder Hinweisen klicken Sie auf die Schaltfläche **Aktivität anzeigen**.

Klicken Sie auf das Symbol „Aufgabe öffnen“ ( ), um Details zum HR-Fall oder zur HR-Aufgabe anzuzeigen. Eine neue Registerkarte mit dem HR-Fall oder der HR-Registerkarte wird geöffnet.

Klicken Sie auf das Symbol „Aufgabe minimieren“ ( ), um Details zum HR-Fall oder zur HR-Aufgabe zu schließen.

Die anderen Bereiche von Playbook werden in 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich erkunden behandelt.

'HR-Servicebereitstellung Playbook einrichten

Richten Sie 'HR-Servicebereitstellung Playbook so ein, dass Ihre HR-Mitarbeiter Lebenszyklus-Event-Fälle einfach verwalten und nachverfolgen können.

Aktivierung

Um das Playbook für HR zu aktivieren, müssen Sie zum ServiceNow Store wechseln, um es in Ihrer Instanz verfügbar zu machen.

Aktiviert die folgenden Plugins:

Playbook Experience Core [com.glide.playbook_experience.config].

Die nächsten zwei (2) Anwendungen werden aus dem Store abgerufen:

- Playbook Experience [sn_playbook_exp]
- Playbook Experience Components [now_playbook_exp]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

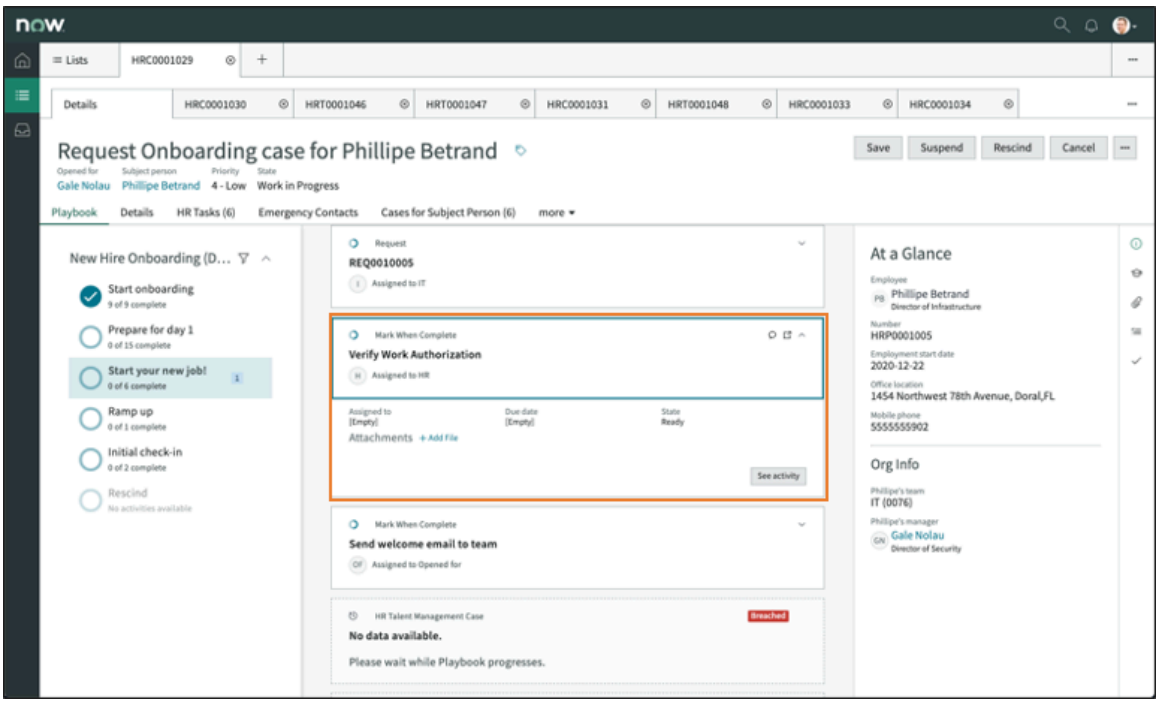
Weitere Informationen finden Sie unter Eine ServiceNow Store-Anwendung installieren .

HR-Karten

Die Registerkarte „Playbook“ unter 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich enthält HR-Karten.

HR-Karten stellen jede Aktivität im Aktivitätensatz dar, der verschiedene Datensätze wie HR-Aufgaben, HR-Fälle, Anforderungen, Incidents, Genehmigungen und mehr darstellen kann.

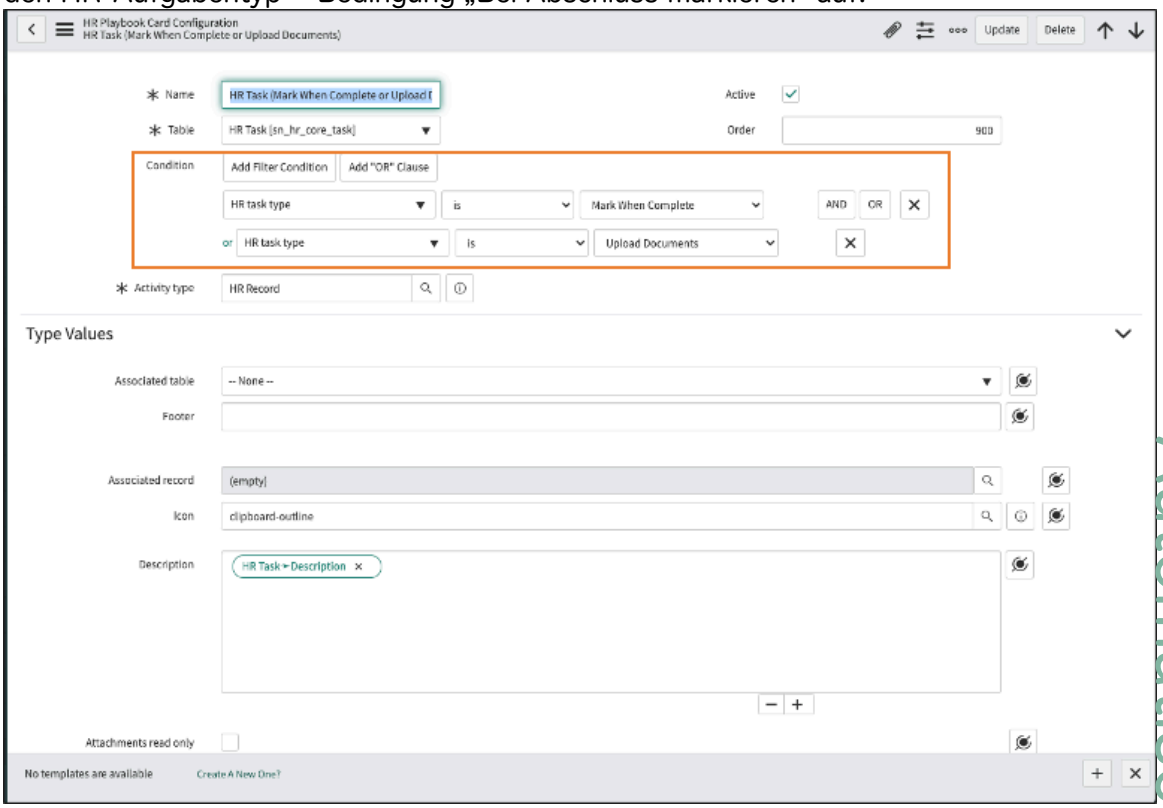
Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für eine HR-Karte mit einem HR-Aufgabendatensatz.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Karte „Verify Work Authorization” (Arbeitserlaubnis prüfen) weist den HR-Aufgabentyp = Bedingung „Bei Abschluss markieren“ auf.



- Für jede Aktivität werden eine HR-Aufgabe, ein Fall, eine Anforderung und andere Elemente angezeigt. Bei Aktivitäten wird die Tabelle „HR-Playbook-Kartenkonfiguration” auf Übereinstimmung mit dem Datensatz der niedrigsten Ordnung geprüft.
- Die HR-Playbook-Kartenkonfiguration kann Filter aufweisen, um festzulegen, welche Werte angezeigt werden sollen.
- Verwenden Sie die HR-Playbook-Kartenkonfiguration, um Karten zu konfigurieren.
- Weitere Informationen finden Sie unter 'HR-Servicebereitstellung Playbook-Karte konfigurieren.

Als HR-Administrator konfigurieren Sie damit das Erscheinungsbild der einzelnen Playbooks in 'HR-Servicebereitstellung Playbook für verschiedene Arten von Datensätzen (HR-Fall, Aufgabe usw.). Verschiedene Datensatztypen besitzen unterschiedliche relevante Informationen, die angezeigt werden sollen.

Im Basissystem werden 19 Datensätze bereitgestellt.

Hinweis:
Weitere Informationen zur Playbook-Konfiguration finden Sie unter Playbook einrichten.

'HR-Servicebereitstellung Playbook-Karte konfigurieren

Verwenden Sie die Playbook-Kartenkonfiguration, um anzuzeigen und zu verwalten, was für jede Karte in einem Aktivitätensatz angezeigt werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ws.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jede Aktivität versucht, einen Datensatz anzuzeigen (HR-Aufgabe, HR-Fall, Anforderung usw.), durchläuft die Kartenkonfiguration und überprüft die Tabelle nach Übereinstimmung mit dem Datensatz der niedrigsten Ordnung. Beispielsweise handelt es sich bei „Verify Work Authorization" (Arbeitserlaubnis prüfen) um eine Karte vom Typ „Bei Abschluss markieren", die vom Basissystem bereitgestellt wird.

Die Eigenschaften aus dem Kartenkonfigurationsdatensatz werden aus dem Datensatz (HR-Aufgabe, HR-Fall, Anforderung usw.) gefüllt.

Hinweis:
Für Classic 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich und Mitarbeiterbereich for HR Case Management gibt es zwei separate Standardkartenkonfigurationen und Aktivitätsüberschreibungen. Die Eigenschaft `sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config` (Standardwert = false) entscheidet, welche Kartenkonfiguration für das 'HR-Servicebereitstellung Playbook verwendet werden soll, wenn Sie die einzelnen Mitarbeiterbereich installiert haben. Standardmäßig wird die Kartenkonfiguration „Klassisch" in der Kartenkonfiguration ausgewählt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Playbook-Kartenkonfiguration**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HR Playbook-Kartenkonfiguration"

Feld	Beschreibung
Name	Der Name, der die HR Playbook-Kartenkonfiguration identifiziert
Tabelle	Der Datensatztyp der Konfiguration. Bestimmt, welche Karte für jede Aktivität innerhalb eines Aktivitätensatzes (Spur) angezeigt wird. Bestimmt auch, welche Eigenschaften auf der Karte verwendet werden.
Bedingung	Die Bedingungen, anhand denen bestimmt wird, ob die Typwerte auf einer HR-Playbook-Karte angezeigt werden **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .
Aktivitätstyp	Der Aktivitätstyp aus einer Lebenszyklus-Event-Aktivität. Mögliche Aktivitätstypen sind Genehmigungen, Mitarbeiteraktivitäten, Erfülleraktivitäten, Benachrichtigungen usw. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützende Komponenten für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Gibt an, ob der Datensatz aktiv und verfügbar ist
Reihenfolge	Die Rangfolge, in der die Aktivität versucht, eine Übereinstimmung mit diesem Datensatz herzustellen. Die niedrigsten Werte werden zuerst ausgewertet.

Anhand des Abschnitts „Werte eingeben” wird bestimmt, was auf jeder Karte angezeigt wird.

Werte eingeben

Feld	Beschreibung
Zugeordnete Tabelle	Derzeit nicht anwendbar.
Fußzeile	Informationen, die in der Fußzeile einer HR-Playbook-Karte angezeigt werden sollen. Geben Sie Text ein, oder klicken Sie auf das Pillenauswahl-Symbol, um Referenzen anzuzeigen, aus denen Sie auswählen können, um die Platzierung von Informationen zu automatisieren.
Zugeordneter Datensatz	Derzeit nicht anwendbar.
Symbol	Zeigt ein Symbol an, das oben links auf der Karte angezeigt wird. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste”, um das gewünschte Symbol auszuwählen.
Beschreibung	Klicken Sie auf das Pillenauswahl-Symbol, um eine Beschreibung auf der Karte anzuzeigen. **Hinweis:** Dies ist kein Freiformfeld, Sie müssen aus den verfügbaren Optionen wählen
Anhänge schreibgeschützt	Aktivieren Sie diese Option, um anzugeben, dass vorhandene Anhänge nur gelesen werden können. **Hinweis:** Dies ist ein schreibgeschütztes Feld und dient nicht zum Hinzufügen von Anhängen zur Aktivität. Siehe Feld **Anhangquelle**.
Titel	Der Titel der Karte. Sie können Freiformtext eingeben oder eine Auswahl aus der Liste treffen, nachdem Sie auf das Pillenauswahl-Symbol geklickt haben.
Formularfelder	Zeigt eine vertikale Spalte mit Feldern an, die unterhalb der Zeile mit Datensatzfeldern dargestellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Felder können bearbeitet werden, wenn mindestens auf einer Schaltfläche auf der Karte **Formularfelder erforderlich** angegeben ist. Sie können kommagetrennten Text eingeben oder Felder auswählen, indem Sie auf das Pillenauswahl-Symbol klicken. Die ausgewählten Felder werden auf der linken Seite der Karte als Spalte angezeigt.
SLA anzeigen	Aktivieren Sie diese Option, um anzugeben, dass das SLA-Symbol oben rechts auf der Karte angezeigt werden soll. Das Symbol zeigt den Status der SLA an.
Überschrift	Geben Sie die Informationen ein, oder wählen Sie sie aus, die oben auf der Karte oberhalb des Titels angezeigt werden sollen.
Anhangquelle	Mit dieser Option können Sie das Hochladen von Anhängen zulassen. Die Auswahl eines verknüpften Datensatzes ermöglicht es dem Benutzer, einen Anhang von der Karte hochzuladen.
Datensatz-Felder	Felder, die im oberen Bereich der Karte angezeigt werden sollen. Geben Sie eine kommagetrennte Liste von Feldern ein, die auf der Karte angezeigt werden sollen, oder klicken Sie auf das Symbol „xx“, um Referenzen auszuwählen.
Prüfliste anzeigen	Aktivieren Sie diese Option, um die Prüfliste der Aktivität anzuzeigen. Benutzer können Aufgaben auf die gleiche Weise wie im Fallformular abzeichnen.
Zugewiesen an	Identifiziert den im Feld **Zugewiesen an** angegebenen HR-Mitarbeiter. Sie können Freiformtext eingeben oder eine Auswahl aus den Referenzen vornehmen, nachdem Sie auf das Pillenauswahl-Symbol geklickt haben. Der Name wird neben dem Titel angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Formularansicht	Funktioniert mit den **Formularfeldern** und ermöglicht es Ihnen, einen ganzen Abschnitt zu definieren, der auf der Karte angezeigt werden soll.

3. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

HR Playbook-Experience

Verwenden Sie Playbook-Experiences, um das von Ihrem Unternehmen verwendete Playbook auszuwählen.

Das Basis-Playbook von 'HR-Servicebereitstellung enthält eine vorkonfigurierte Playbook-Experience.

Eine Playbook-Experience ist an Playbook-Konfigurationen und Playbook-Aktivitätsüberschreibungen gebunden.

Playbook-Konfiguration

- Entscheiden Sie, ob das Aktivitätsstatus-Symbol auf der Karte angezeigt werden soll.
- Bestimmen Sie, welche Felder im Playbook-Filter verwendet werden sollen.
- Bestimmen Sie die maximale Anzahl von Formularfeldern, die auf einer Karte zulässig sind, bevor ein Modell verwendet wird.
- Definieren Sie die Bedingungen, die auf der Karte für das SLA-Zeitsymbol angezeigt werden sollen.

Playbook-Experiences

Hiermit lässt sich die Benutzer-Experience für das Playbook steuern.

- Richtet Anzeige- und Aktivitätsfilter ein
- Bietet SLA-Integration
- Bietet Zugriffssteuerung

Aktivitätsüberschreibungen

Im Basissystem werden Aktivitätsüberschreibungen verwendet, um die Listenkarte für Anforderungen und die Standard-Datensatzkarte zum Erweitern und Reduzieren von Aufgaben anzuzeigen. Aktivitätsüberschreibungen dienen auch zum Erweitern von Karten, die dem Anwender zugewiesen wurden, überfällig sind, SLA-Verstöße aufweisen usw., die HR-Mitarbeitern standardmäßig angezeigt werden.

Aktivitätsüberschreibungen steuern die Logik und Bedingungen für Karten, die erweitert bzw. reduziert sind.

Für jede Karte können Sie drei (3) Standardwerte überschreiben (auf der Registerkarte **Zu überschreibende Elemente**):

- Typ der verwendeten Karte (Standardkarte, Listenkarte, Karte „Datensatz erstellen”, Wissenskarte usw.)
- Erweiterungsstatus (soll die Karte beim Laden des Playbooks standardmäßig geöffnet werden?)
- Erforderliche Rollen (soll die Karte auf bestimmte Rollen beschränkt werden?)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivitätsaktionen

Definiert Playbook-Aktionen wie Hinzufügen mithilfe von Formularen, Bedingungen und Skripts sowie welche Schaltflächen auf einer Karte angezeigt werden. Für Schaltflächen können Sie folgende Eigenschaften konfigurieren:

- Stelle, an der die Schaltfläche auf der Benutzeroberfläche angezeigt wird
- Schaltflächentyp und -farbe
- Wie die Schaltfläche implementiert wird (Serverskript, Client-Aktion oder modale UI-Komponente)

Aktivitätsaktionen können auch zum Anzeigen von Schaltflächen und Symbolen verwendet werden, die Folgendes ermöglichen:

- Komponente darstellen („Genehmiger hinzufügen” oder „Schließen abgeschlossen”)
- Datensatz aktualisieren (Statusänderung)

Informationen zum Vornehmen von Änderungen an den Standardkonfigurationen finden Sie unter Konfigurationen der Playbook-Experience aktualisieren.

HR Playbook-Experiences konfigurieren

Mit Playbook-Experiences können Sie die Standardkonfigurationen der Playbook-Experience ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ws.admin

Hinweis:
Um Änderungen vorzunehmen, klonen Sie zuerst den Datensatz der HR Playbook-Experience.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook Experiences**.
2. Wählen Sie **HR-Playbook** aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Playbook-Konfigurationen**, und wählen Sie **true** aus.
   Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter Konfigurationen der Playbook-Experience aktualisieren.
4. Wechseln Sie zur Registerkarte **Playbook-Aktivität überschreiben**, und wählen Sie eine Aktivitätsüberschreibung aus.
   Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter Playbook-Aktivitätsüberschreibungen einrichten.
5. Klicken Sie nach dem Bearbeiten oder Erstellen auf **Aktualisieren** oder **Absenden**.

HR-Playbook-Aktivitätsüberschreibungen konfigurieren

Erstellen Sie in Ihrem HR-Playbook optionale Aktivitätsüberschreibungen für das Standardverhalten von Aktivitäten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ws.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Aktivitätsüberschreibungen werden von der Systemeigenschaft *sn_hr_agent_ws.use_uib_playbook_card_config* beeinflusst.

Wenn für diese Systemeigenschaft „true“ festgelegt ist, werden Playbook-Kartenkonfiguration von Mitarbeiterbereich for HR Case Management verwendet, und die entsprechenden Aktivitätsüberschreibungen werden angewendet. Wenn für diese Systemeigenschaft der Standardwert „false“ festgelegt ist, werden Playbook-Kartenkonfiguration des klassischen 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich verwendet, und die entsprechenden Aktivitätsüberschreibungen werden angewendet.

Auf Playbook-Aktivitätsüberschreibungen können Sie auch über Playbook-Experiences zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter HR Playbook-Experiences konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Aktivitätsüberschreibungen**.
2. Wählen Sie eine Aktivitätsüberschreibung aus, oder klicken Sie auf **Neu**.
   Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter Playbook-Aktivitätsüberschreibungen einrichten.
3. Klicken Sie nach dem Bearbeiten oder Erstellen auf **Aktualisieren** oder **Absenden**.

HR-Playbook-Aktivitätsaktionen konfigurieren

Verwenden Sie Playbook-Aktionen, damit Benutzer Aktivitäten abschließen (Schaltflächen und Listen hinzufügen) und überspringen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ws.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Aktivitätsaktionen**.
2. Füllen Sie die Formularfelder aus, oder bearbeiten Sie sie.
   Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter Playbook-Aktionen anpassen.
3. Klicken Sie nach dem Bearbeiten oder Erstellen auf **Aktualisieren** oder **Absenden**.

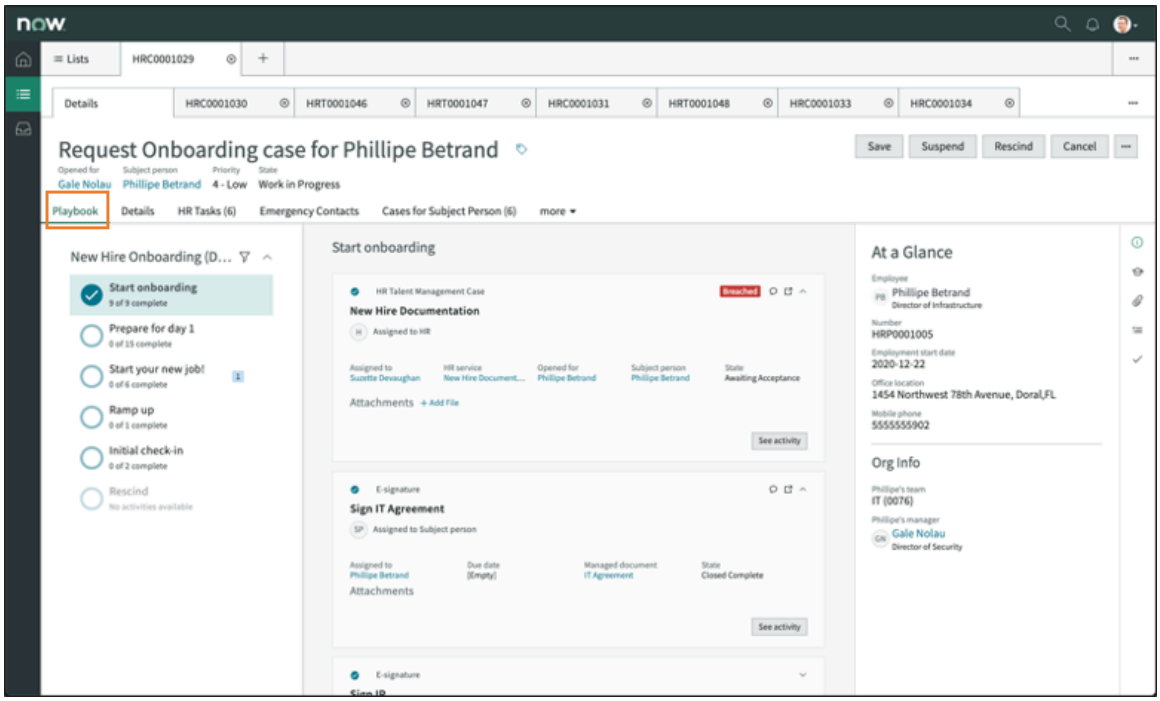
'HR-Servicebereitstellung Playbook verwenden

Derzeit ist 'HR-Servicebereitstellung Playbook nur zur Verwendung mit Lebenszyklus-Event-HR-Fällen verfügbar.

Playbook wird nach der Anzeige eines Lebenszyklus-Event-Falls als Registerkarte im Formular „HR Agent Workspace” angezeigt.

Hinweis:
Die Registerkarte „Playbook“ wird erst angezeigt, wenn sich der HR-Fall im Status **Bereit** oder **In Bearbeitung** befindet. Dadurch wird das Lebenszyklus-Event ausgelöst, und für alle gestarteten Aktivitäten werden Daten angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Durch Auswahl der Registerkarte „Playbook“ können Sie alle Lebenszyklus-Event-Aktivitäten und ihre untergeordneten Aufgaben in einem einzigen Fensterbereich anzeigen und bearbeiten.

Hinweis:
Aufgaben, die ad hoc erstellt werden und nicht Teil des Workflows sind, werden nicht auf der Registerkarte angezeigt, können aber in regulären zugehörigen Listen aufgerufen werden.

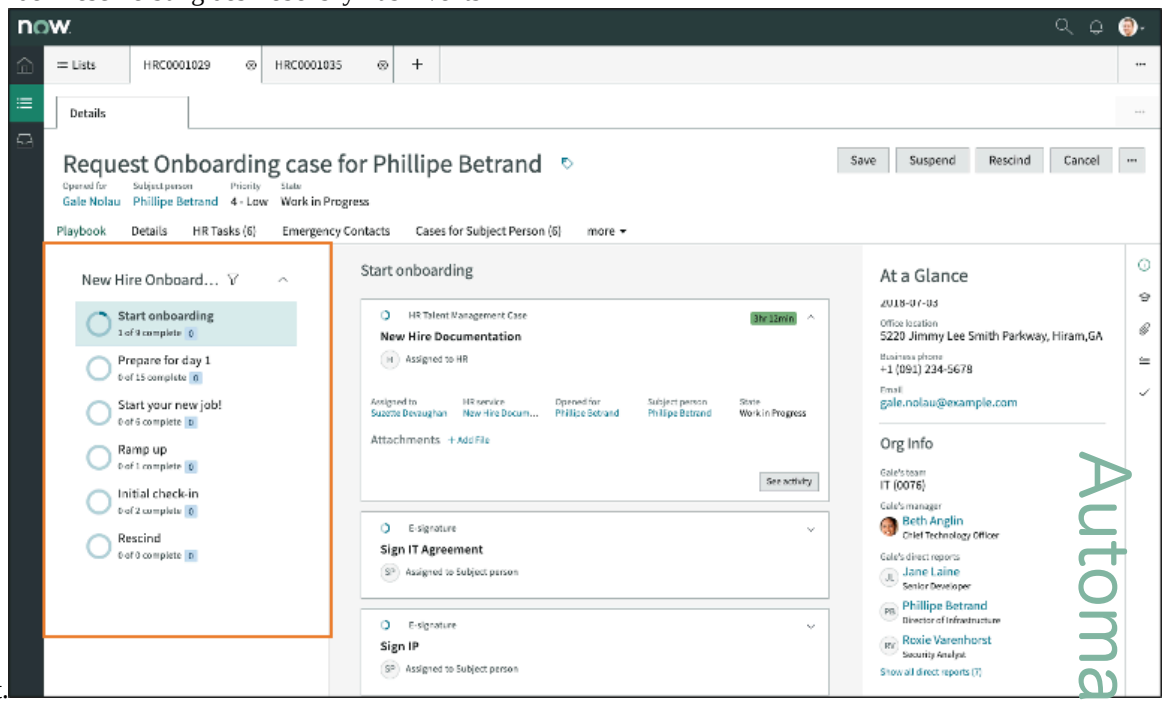
Lebenszyklus-Event

Der Titel des Lebenszyklus-Events befindet sich oben auf der Registerkarte **Playbook** im Phasenbereich.

Aktivitätensätze

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Liste der Spuren mit dem entsprechenden Statussymbol wird unter der Beschreibung des Lebenszyklus-Events angezeigt.



Unter dem Lebenszyklus-Event „Onboarding neuer Mitarbeiter“ (Demo) befinden sich fünf (5) Aktivitätensätze:

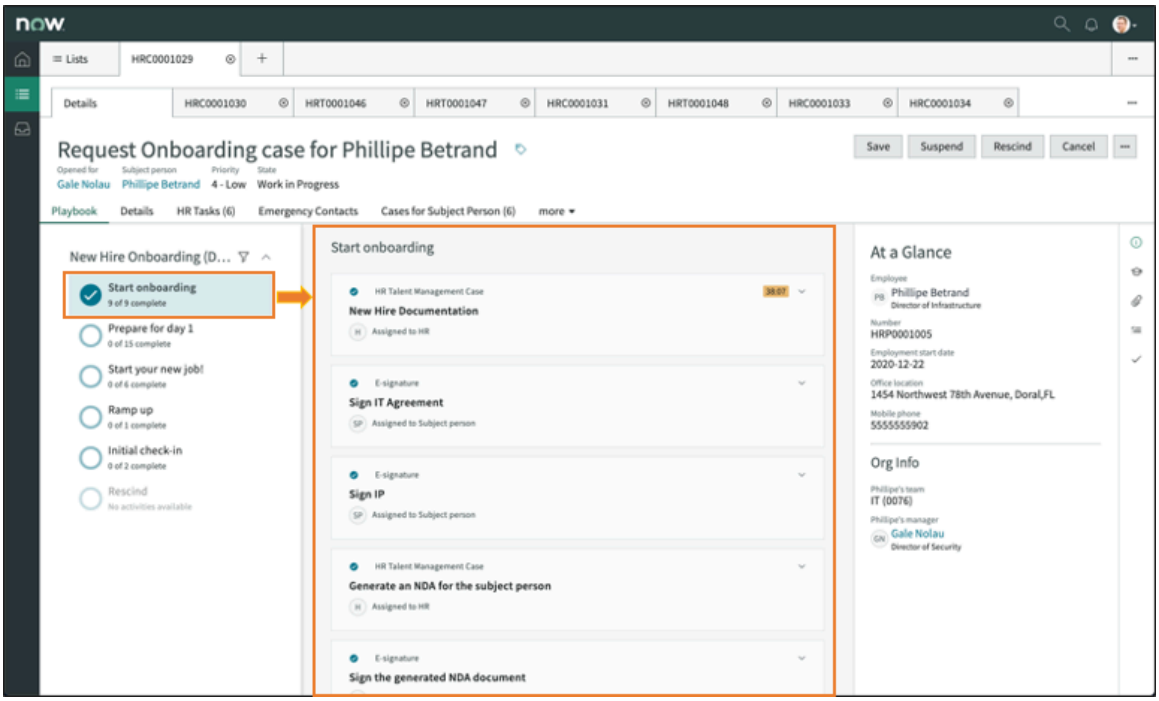
- Onboarding starten
- Vorbereitung auf Tag 1
- Neuen Job beginnen!
- Anlaufzeit
- Erster Check-in

Aktivitäten

Klicken Sie auf einen Aktivitätensatz, um die zugehörigen Aktivitäten anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In HR Playbook Hinweis oder Kommentar hinzufügen

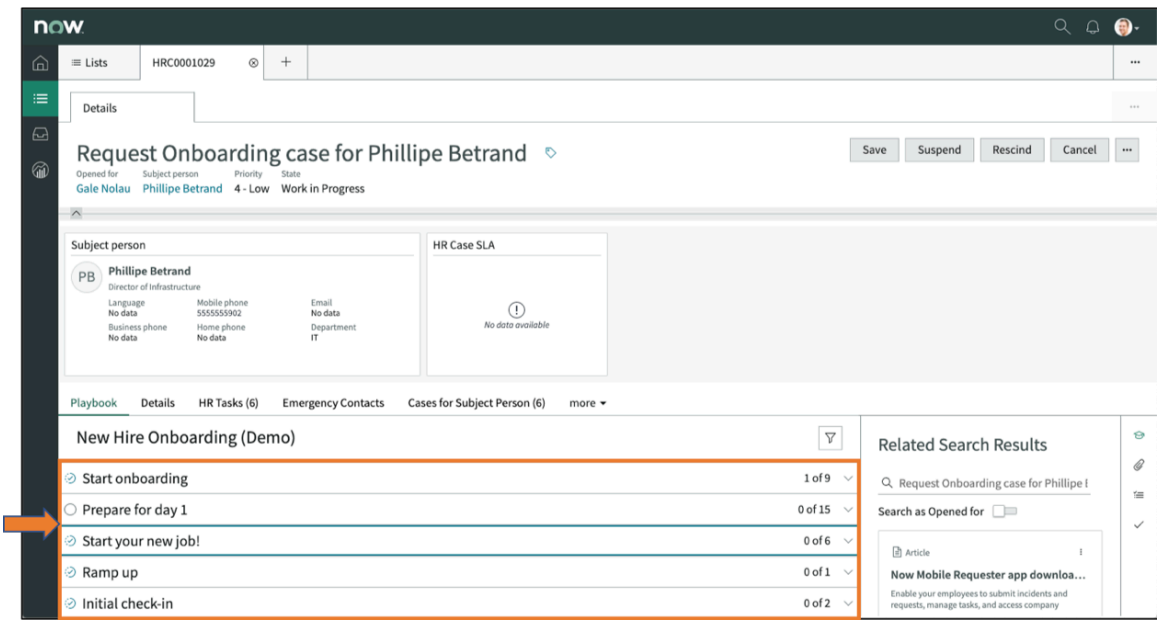
Sie können einem HR-Lebenszyklus-Event-Fall über Playbook eine Arbeitsnotiz oder einen Kommentar hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

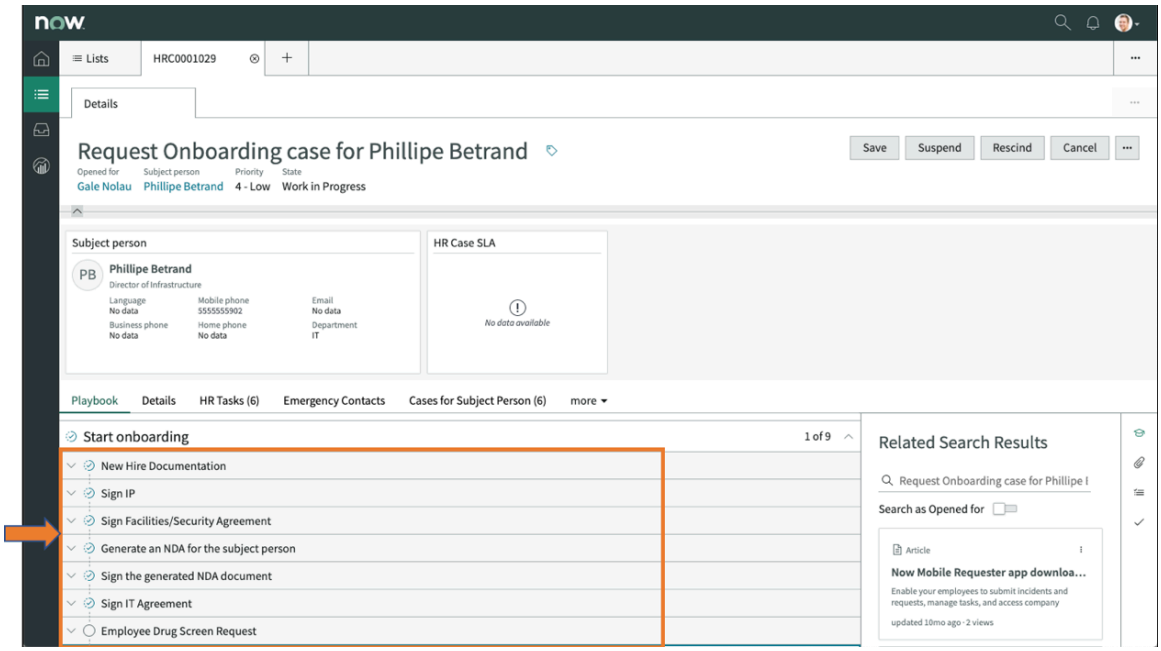
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Wählen Sie einen Fall vom Typ Lebenszyklus-Event aus.
3. Klicken Sie auf einen Aktivitätensatz.



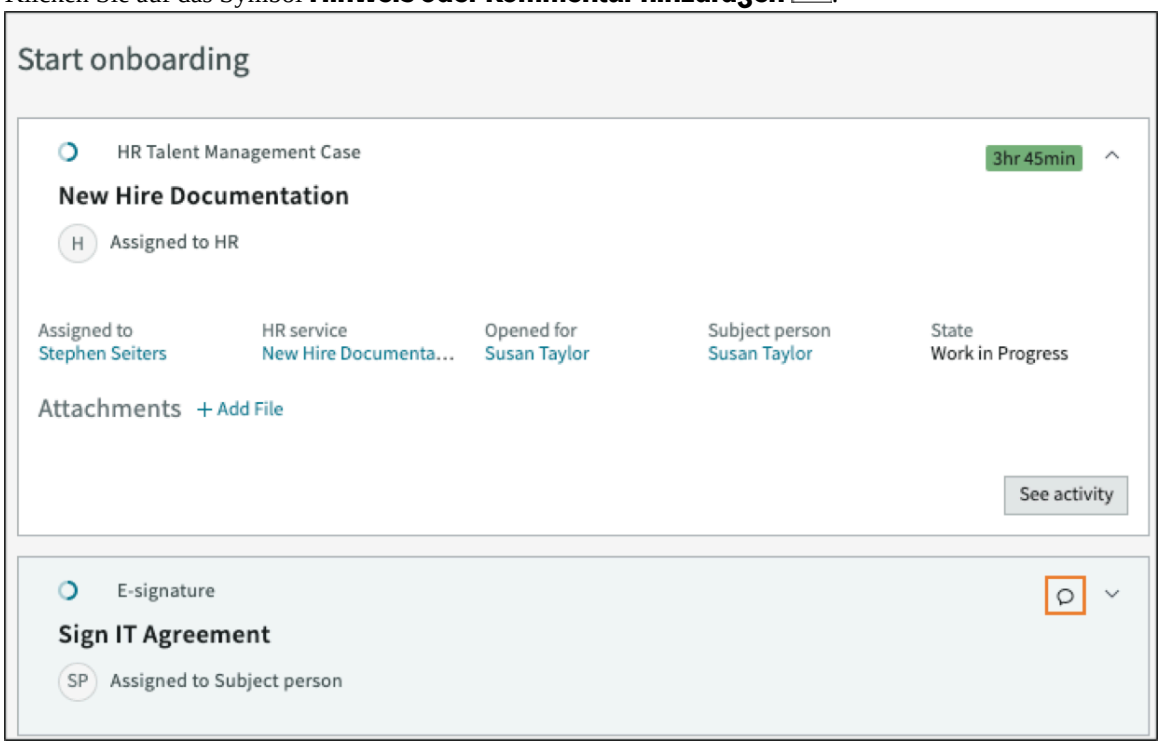
4. Klicken Sie auf eine Aktivität im geöffneten Aktivitätensatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



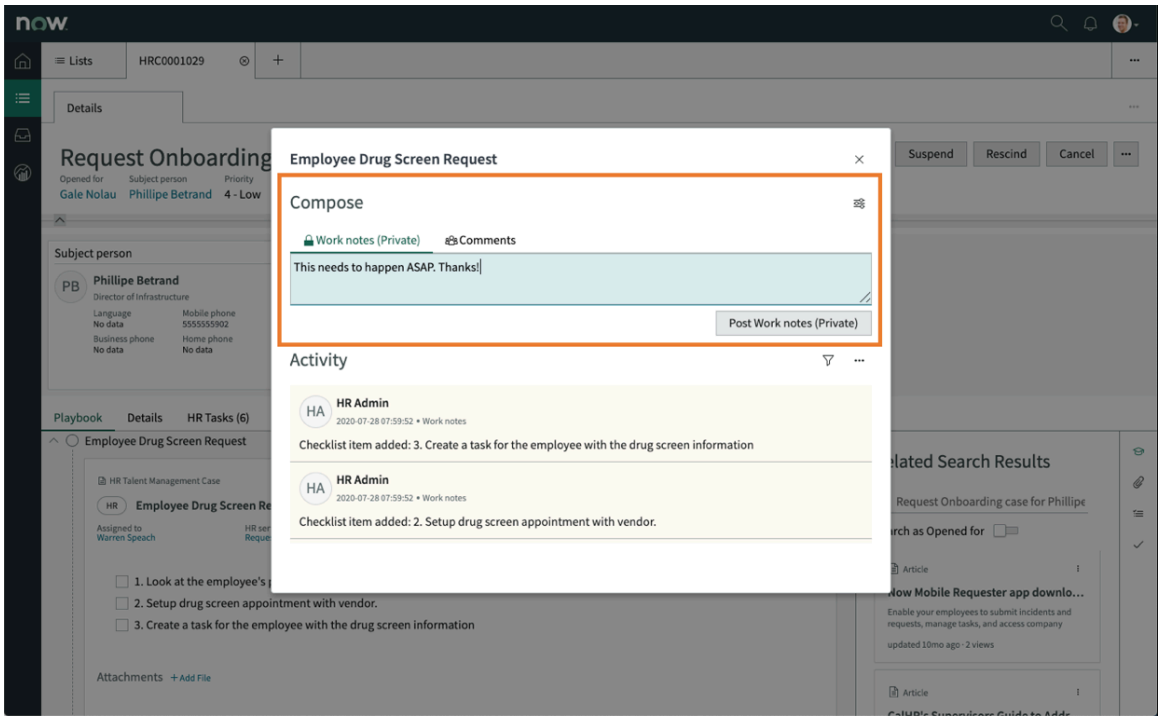
5. Klicken Sie auf das Symbol **Hinweis oder Kommentar hinzufügen** .



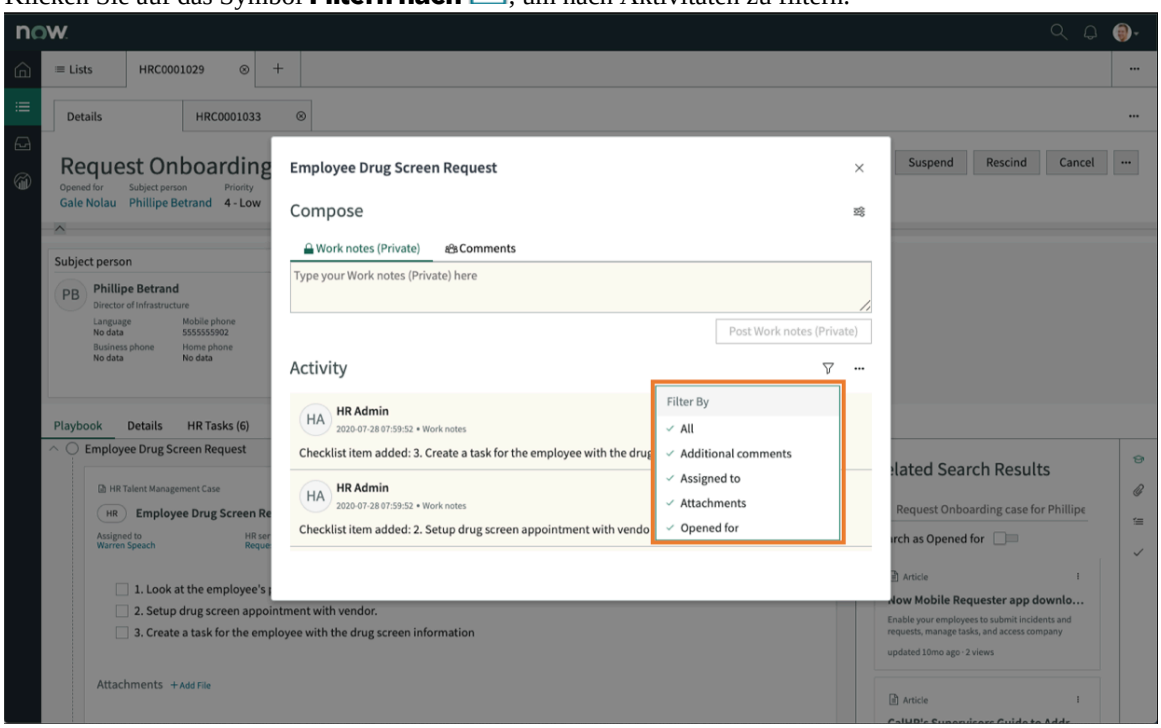
6. Wählen Sie **Arbeitsnotizen (privat)** oder **Kommentare** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

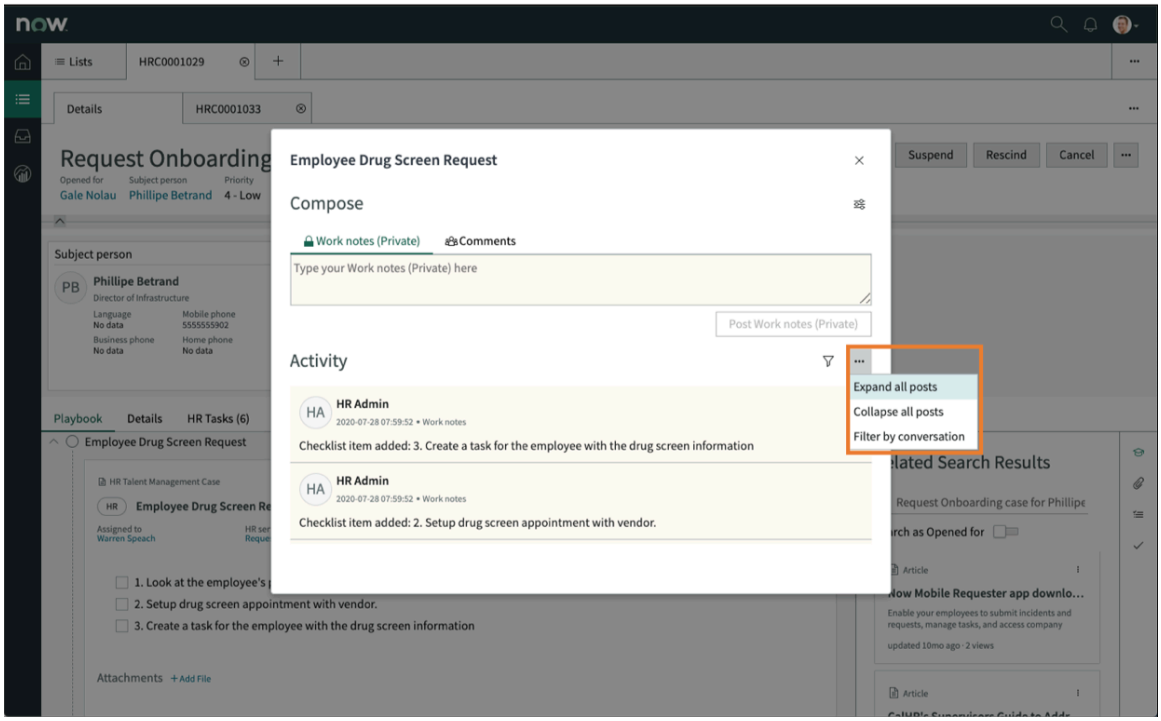


7. Geben Sie den Text ein, und klicken Sie auf **Post Work notes (Private) (Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat))** oder **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.
8. Klicken Sie auf das Symbol **Filtern nach** , um nach Aktivitäten zu filtern.



9. Aktivieren Sie die Filter, unter denen Aktivitäten angezeigt werden sollen.
10. Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen” .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



11. Wählen Sie die Filter, die Sie zur Anzeige der Aktivitäten verwenden möchten.

HR Playbook - Fall oder Aufgabe öffnen

Über Playbook können Sie einen untergeordneten Fall oder eine Aufgabe zu einem HR-Lebenszyklus-Event-Fall öffnen.

Vorbereitungen

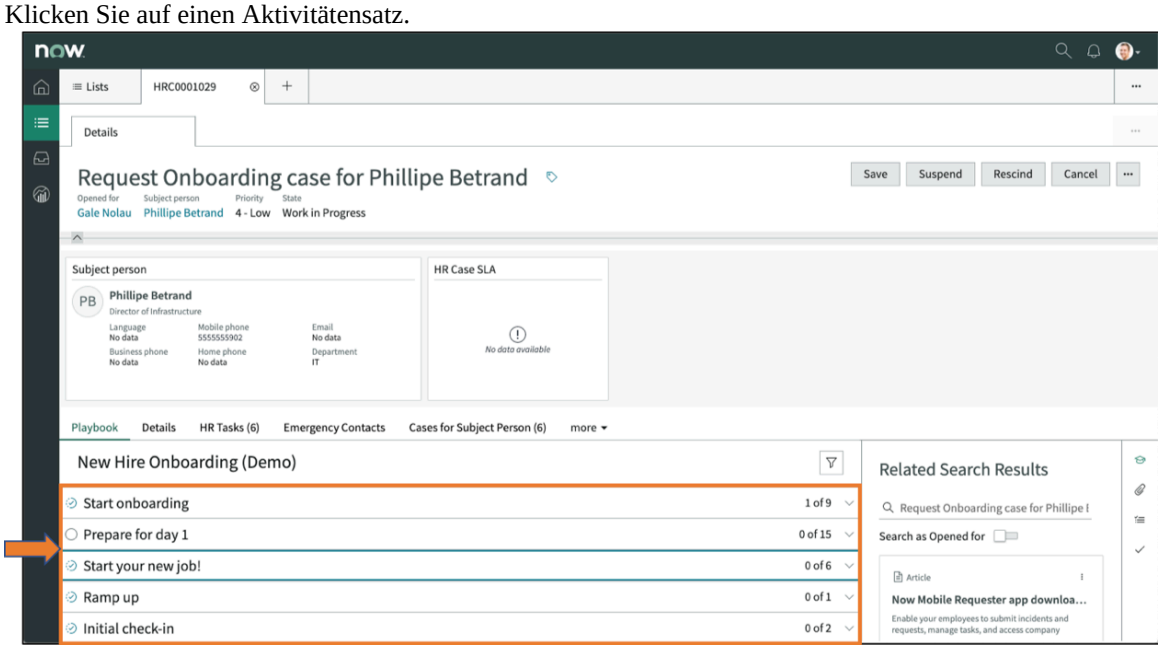
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.

2. Wählen Sie einen Fall vom Typ Lebenszyklus-Event aus.

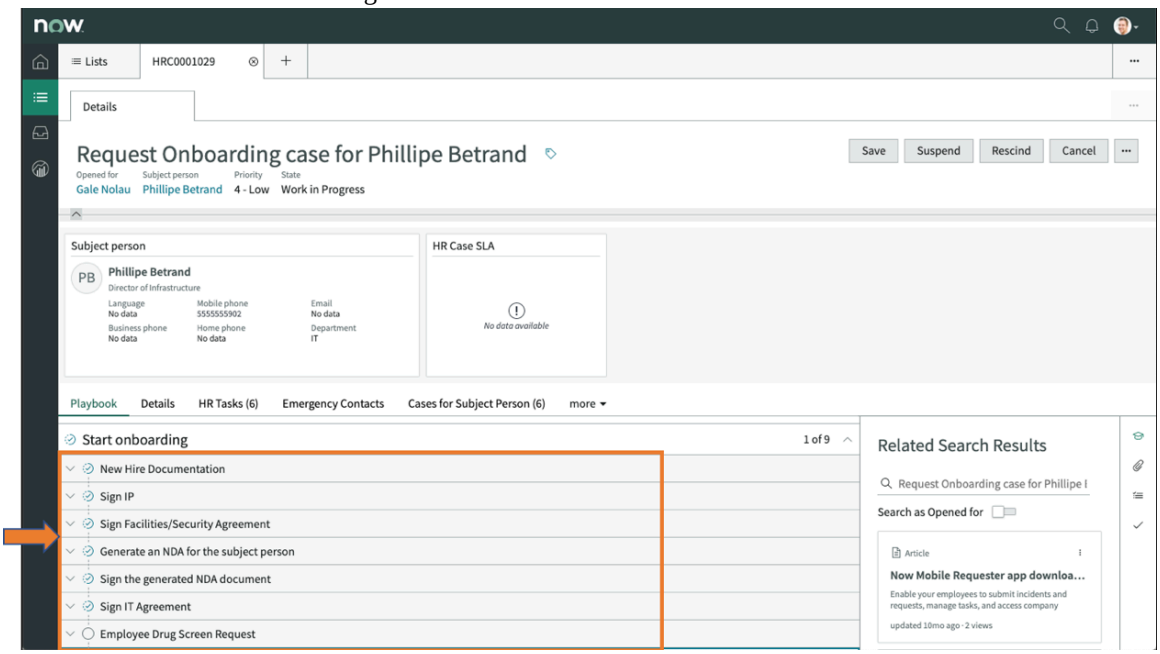
3. Klicken Sie auf einen Aktivitätensatz.



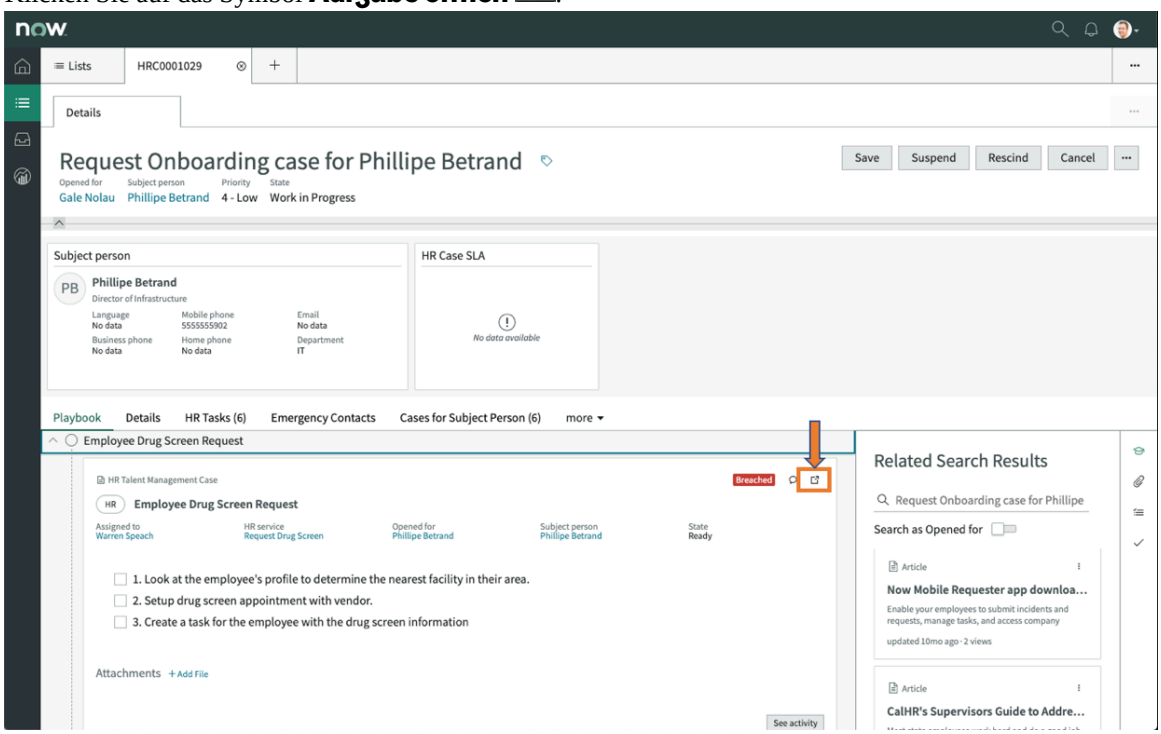
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf eine Aktivität im geöffneten Aktivitätensatz.

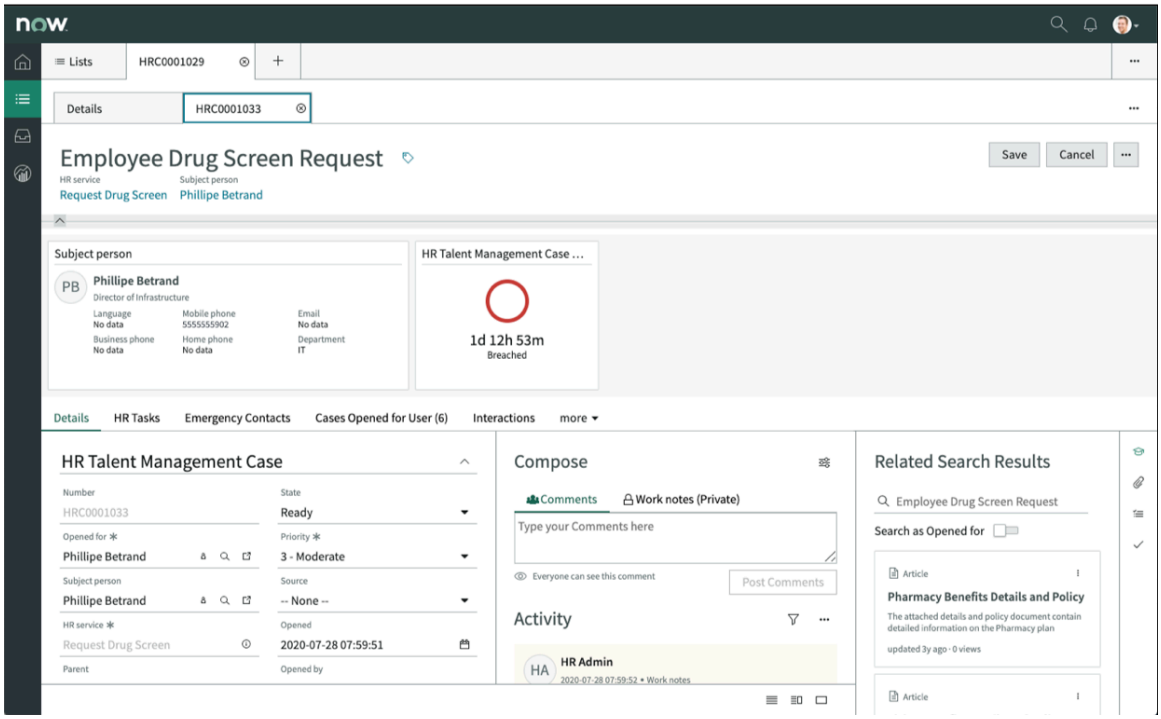


5. Klicken Sie auf das Symbol **Aufgabe öffnen** .



6. Die Details eines untergeordneten Falls oder einer Aufgabe werden geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Sie können Änderungen vornehmen und auf **Speichern** klicken.
8. Um zu Playbook zurückzukehren, klicken Sie auf die Registerkarte **Details**.

HR Playbook – Siehe Aktivität

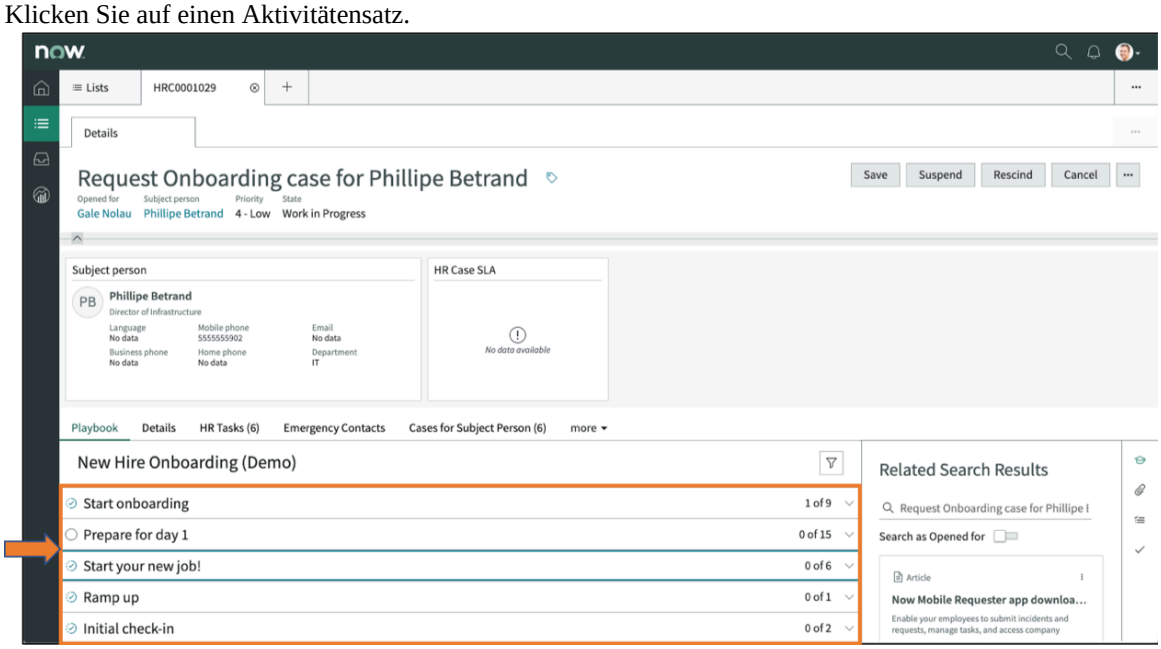
In HR Playbook können Sie den Aktivitätenstrom in einem modalen Element anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

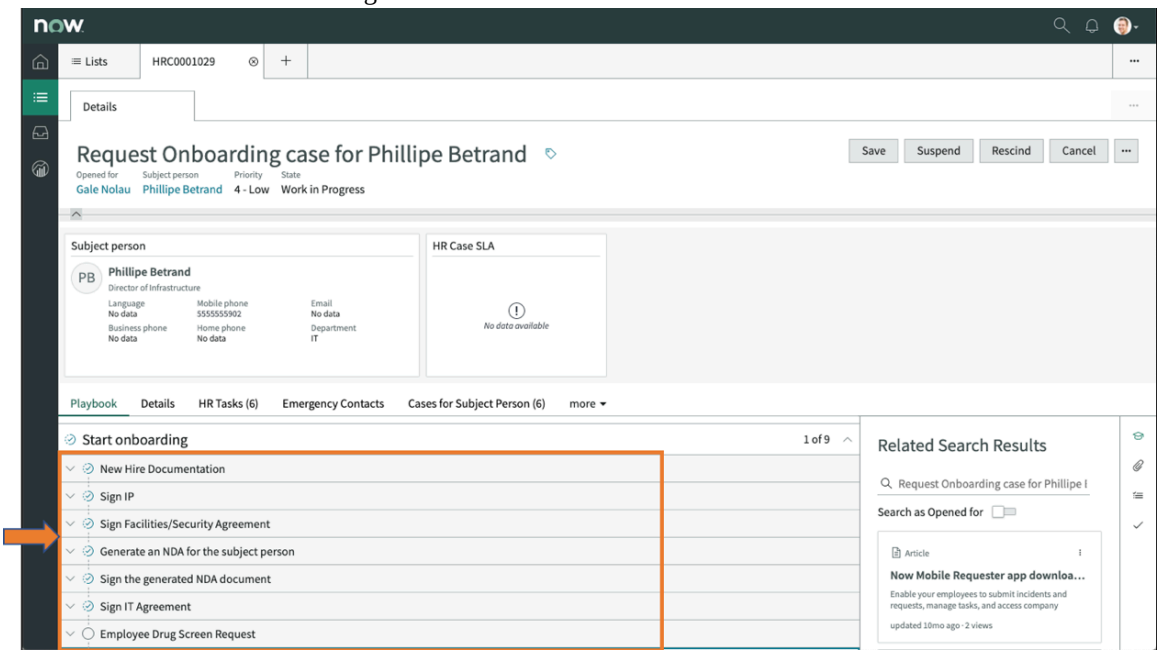
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Wählen Sie einen Fall vom Typ Lebenszyklus-Event aus.
3. Klicken Sie auf einen Aktivitätensatz.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

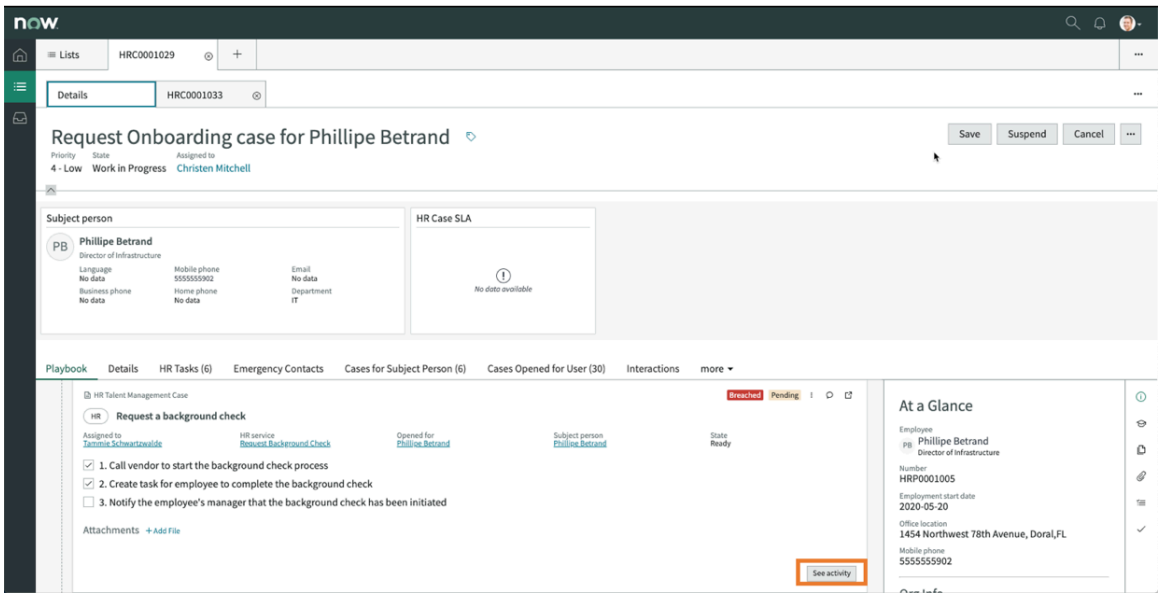
4. Klicken Sie auf eine Aktivität im geöffneten Aktivitätensatz.



5. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Siehe Aktivität**.

Hinweis:

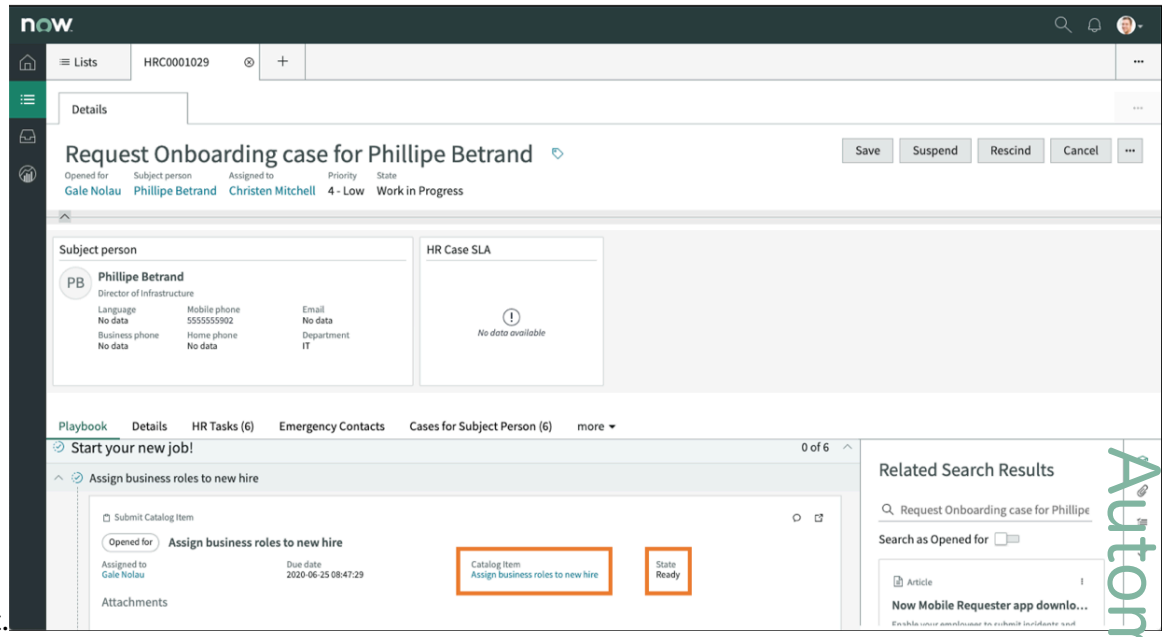
Nur Mitarbeiter, die Zugriff auf die Fallkarte haben und dem Fall nicht zugewiesen sind, können diese Schaltfläche sehen. Dem „zugewiesen an“-Mitarbeiter wird diese Schaltfläche nicht angezeigt.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivitäten können Links zu Schulungen, Videos oder Katalogelementen aufweisen. Der Status der Aktivität wird ebenfalls rechts angezeigt.



Hinweis:
Durch Klicken auf den Link „Katalogelement“ wird die allgemeine Katalogseite geöffnet.

HR-Playbook – Anhang hinzufügen

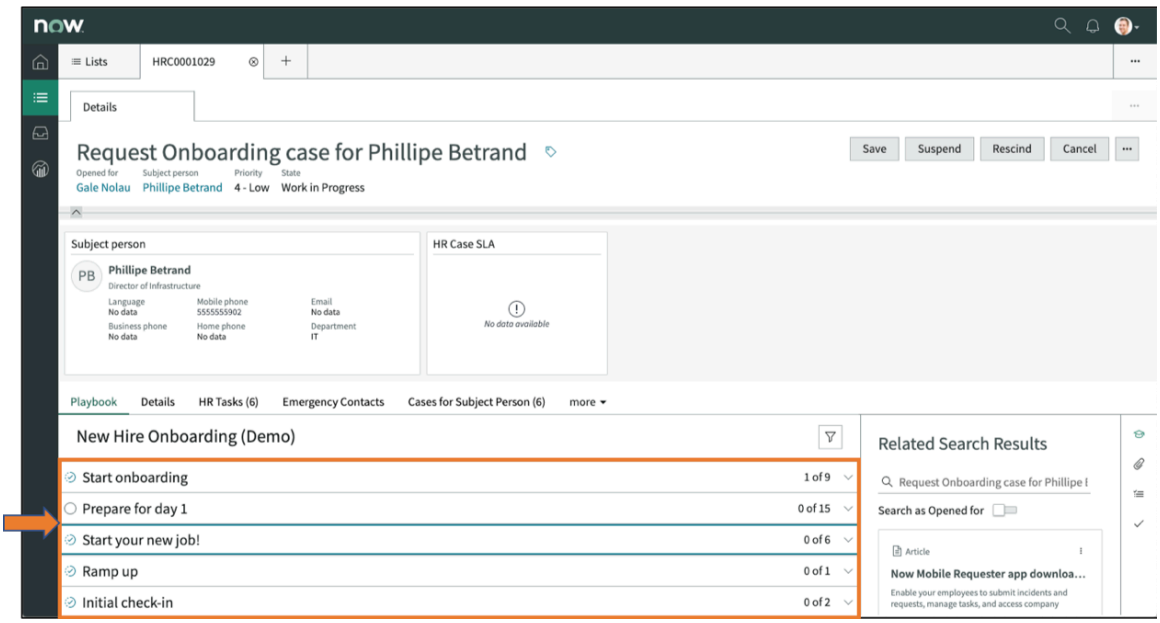
Je nach Aktivität können Sie Anhänge aus Playbook hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

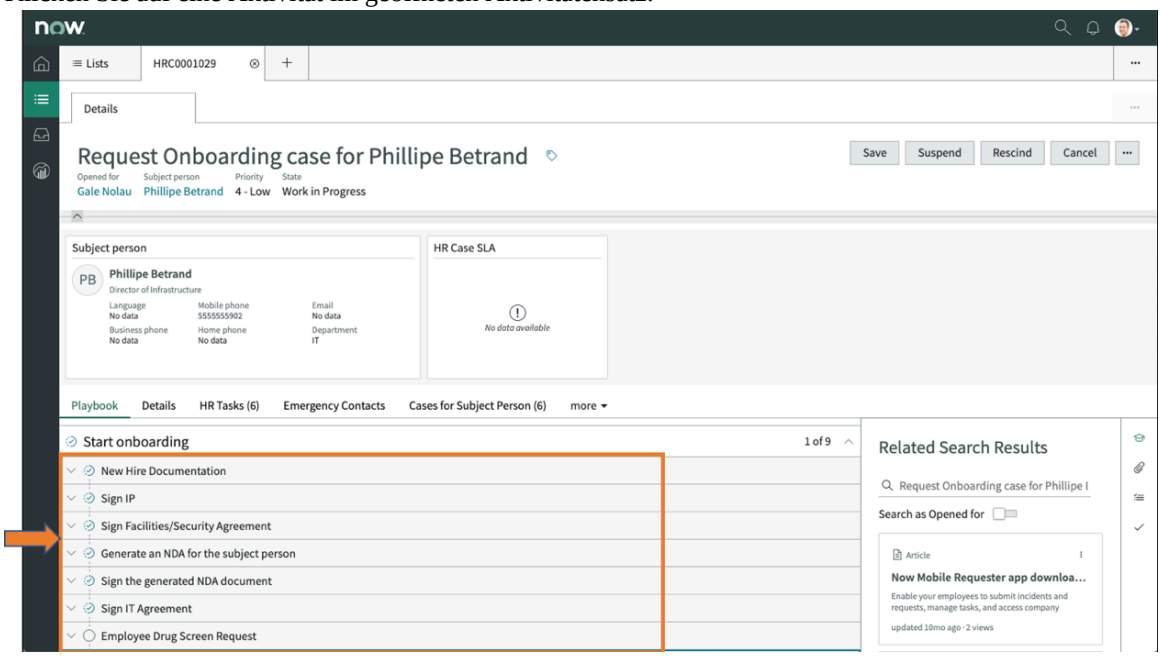
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Wählen Sie einen Fall vom Typ Lebenszyklus-Event aus.
3. Klicken Sie auf einen Aktivitätensatz.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf eine Aktivität im geöffneten Aktivitätensatz.



5. Klicken Sie auf **+Datei hinzufügen**.

6. Wählen Sie die Datei aus, die Sie hochladen möchten, und klicken Sie auf **Öffnen**.

HR Playbook – Aktivität zurückziehen

Mit dem Prozess zum Zurückziehen können Sie die in einem Lebenszyklus-Event-Fall geleistete Arbeit abbrechen und rückgängig machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Weitere Informationen finden Sie unter Prozess zum Rückgängigmachen für ein Lebenszyklus-Event konfigurieren.

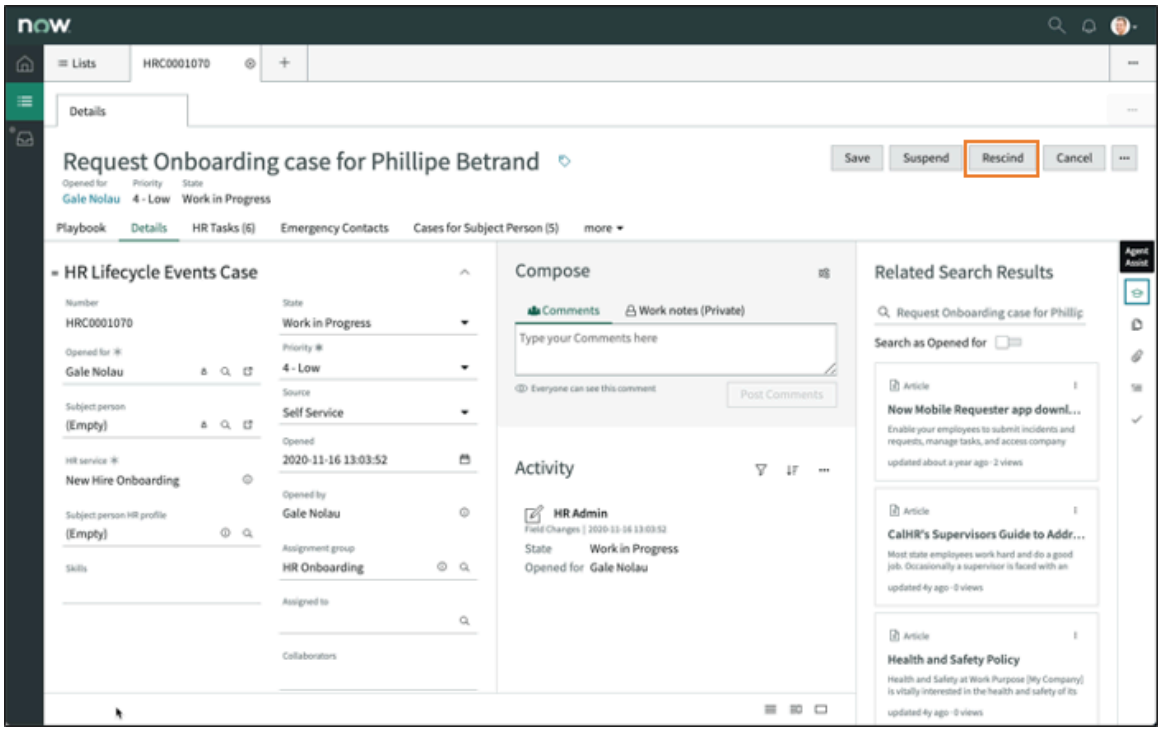
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.

2. Wählen Sie einen Fall vom Typ Lebenszyklus-Event aus.

3. Klicken Sie auf **Zurückziehen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Geben Sie einen Grund für die Rücknahme des Falls ein.

> **Hinweis:**
> Sie können Zurückziehen nicht rückgängig machen. Seien Sie daher vorsichtig.

5. Klicken Sie auf **OK**.
   Die zurückzuziehenden Aktivitäten werden angezeigt, und zukünftige Aktivitätensätze werden storniert.

E-Mail anzeigen, die an „Geöffnet für“ oder „Betreffende Person“ gesendet wurde

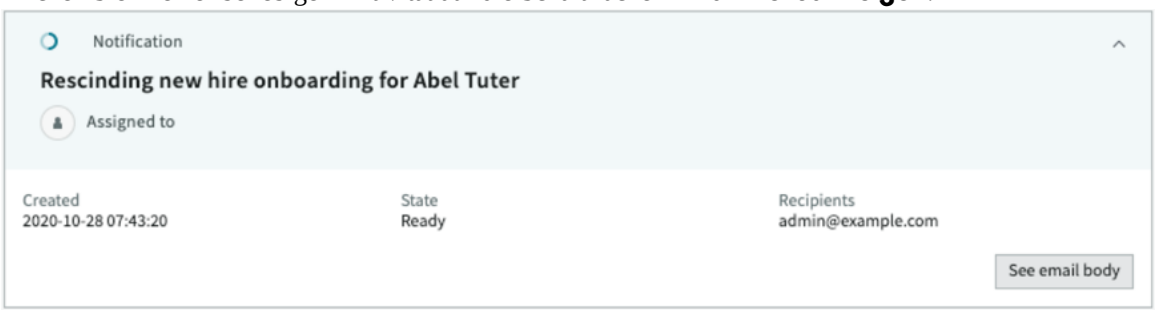
Als HR-Mitarbeiter können Sie E-Mails an „Geöffnet für“ oder „Betreffende Person“ zu einem Lebenszyklus-Event-Fall anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Wählen Sie einen Fall vom Typ Lebenszyklus-Event aus.
3. Wählen Sie einen Aktivitätensatz aus.
4. Klicken Sie in einer beliebigen Aktivität auf die Schaltfläche **E-Mail-Text anzeigen**.



5. Klicken Sie auf das **X** in der rechten oberen Ecke der E-Mail, um sie zu schließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR Service Delivery Agent Workspace-Integration mit Universal Request

Durch die Integration der Anwendungen HR Service Delivery Agent Workspace und Universal Request können Sie Mitarbeitern eine konsistente Benutzer-Experience bieten, während sie Serviceanfragen erstellen.

Wichtig:

- HR Service Delivery Agent Workspace (Classic) ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine erneute Aktivierung verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
- Wenn Sie bereits Benutzer von HR Service Delivery Agent Workspace (klassisch) sind, können Sie zum Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung (konfigurierbar) migrieren, um erweiterte Funktionen und Fähigkeiten zu erhalten. Siehe Migrationsrichtlinien .

Übersicht

Eine universelle Anforderung wird erstellt, wenn ein Mitarbeiter im Mitarbeiter-Center auf die Option **Hilfe anfordern** klickt. Ein Weiterleitungsmitarbeiter für universelle Anforderungen analysiert das Problem (als mit der HR-Abteilung verbunden) und erstellt einen HR-Fall aus dieser universellen Anforderung. Nachdem der Fall von einem HR-Mitarbeiter gelöst wurde, ändert sich der Status des HR-Falls zu **Warten auf Abnahme**. Der Status der universellen Anforderung ändert sich automatisch zu **Antwort wird erwartet**. Nachdem der Mitarbeiter die Lösung akzeptiert hat, wird die universelle Anforderung geschlossen, und der HR-Fall wird geschlossen.

Der HR-Mitarbeiter kann jederzeit den HR-Fall zurück zur Warteschlange für universelle Anforderungen zurückleiten, mit oder ohne Lösung.

Alle wichtigen Details, z. B. Benutzer, die an dem Problem arbeiten, Übergaben zwischen Abteilungen und Arbeitsnotizen, werden im Ticket für die universelle Aufforderung aufgezeichnet, sodass der Mitarbeiter, der die Anforderung gestellt hat, vollständige Transparenz erhält.

Erforderliche Plugins aktivieren

Nachdem Sie die Plugins „Human Resources Scoped App: Workspace“ (com.sn_hr_agent_workspace) und „Universal Request“ (com.snc.universal_request) aktiviert haben, werden Sie Folgendes bemerken:

- Das Universal-Anforderung-Formular enthält die UI-Aktion zum Erstellen eines HR-Falls.
- Das Feld **Universal Request** wird im HR-Fallformular nur angezeigt, wenn ein HR-Fall einem universellen Anforderungsdatensatz zugeordnet ist.
- Die Schaltfläche **Übertragen** wird im HR-Fallformular angezeigt, damit ein HR-Mitarbeiter einen HR-Fall zurück an die universelle Anforderung, eine andere Abteilung oder einen Service weiterleiten kann.

HR-Fall über Universal Request in HR Service Delivery Agent Workspace erstellen

Erstellen Sie einen HR-Fall aus einem universellen Anforderungsdatensatz, um den Service für einen Kunden so schnell wie möglich wiederherzustellen. Nachdem Sie den HR-Falldatensatz erstellt haben, können Sie mögliche Lösungen untersuchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: routing_agent und sn_hr_core.case_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Fallverwaltung** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Navigieren zu **Universal-Anforderungen** > **Alle**.
3. Öffnen Sie den Datensatz einer universellen Anforderung, aus dem Sie einen HR-Fall erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf **HR-Fall erstellen**.
5. Füllen Sie die erforderlichen Felder im HR-Fallformular aus.

Hinweis:
Die Feldwerte **Mitarbeiterinformationen** werden automatisch aus der universellen Anforderung in den HR-Fall kopiert.

Formular „Neuen Fall erstellen“.

Feld	Beschreibung
COE	Das Kompetenzzentrum
HR-Service	Der HR-Servicetyp
Geöffnet für	Die Person, für die das Ticket geöffnet wird
Betreffperson	Die betreffende Person
Arbeitsnotizen	Sonstige Hinweise, falls vorhanden

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Nummer des HR-Falls wird im Feld **Primäres Ticket** des Formulars „Universal Request“ angezeigt, und das Ticket wird in der zugehörigen Liste **Zugeordnete Tickets** angezeigt. Die Nummer der universellen Anforderung zur Erstellung des HR-Falls wird auch im Feld **Universal Request** des HR-Fallformulars angezeigt.

An einem HR-Fall über Universal Request in HR Service Delivery Agent Workspace arbeiten

Stellen Sie eine Lösung für einen HR-Fall bereit, der von einer universellen Anforderung initiiert wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: routing_agent und sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die im Verfahren beschriebenen Statusänderungen können entsprechend Ihren Anforderungen konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung – Statuszuordnung

Prozedur

1. Öffnen Sie den HR-Fall, der aus einer Universal Request erstellt wurde.
2. Klicken Sie auf **Arbeit beginnen**.
   Der Status des Falls wird in **In Arbeit** geändert.
3. Klicken Sie auf **Abgeschlossen**, wenn die Lösung angegeben ist.
   Der Status des HR-Falls wird zu **Warten auf Abnahme** geändert, und der Status der universellen Anforderung wird automatisch zu **Antwort wird erwartet** geändert. Im Mitarbeiter-Center:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der Benutzer die Lösung akzeptiert, wird der Status der universellen Anforderung zu **Geschlossen** geändert. Der Status des HR-Falls wird automatisch auf **Geschlossen – vollständig** gesetzt.
- Wenn der Benutzer die Lösung ablehnt, wird der Status der universellen Anforderung zu **In Bearbeitung** geändert. Der Status des HR-Falles wird automatisch auf **In Arbeit** gesetzt.

> **Wichtig:**
> Wenn der HR-Mitarbeiter aus irgendeinem Grund auf **Geschlossen – unvollständig** klickt, ohne den HR-Fall zurück an die universelle Anforderung weiterzuleiten, ist das Verhalten wie folgt:
>
> - Wenn das Kontrollkästchen **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** für die universelle Anforderung aktiviert ist, befindet sich die universelle Anforderung im Status **In Bearbeitung** und der HR-Fall ist im Status **Geschlossen – unvollständig**.
> - Wenn das Kontrollkästchen **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** für die universelle Anforderung deaktiviert ist, wird die universelle Anforderung basierend auf der Statuszuordnung geschlossen.

HR-Fall an Universal Request in HR Service Delivery Agent Workspace weiterleiten

Übertragen Sie einen HR-Fall mit oder ohne Lösung zurück in die Universal Request-Warteschlange oder an eine andere Abteilung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: routing_agent und sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die Eigenschaft *sn_uni_req.transfer_type* auf der Seite der Eigenschaften von Universal Request, um zu bestimmen, wie die Übertragung von primären Tickets behandelt wird. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Eigenschaften von Universal-Anforderungen.

Prozedur

1. Öffnen Sie den HR-Fall, den Sie übertragen möchten.
2. Klicken Sie auf **Durchstellen**.

> **Hinweis:**
> Die Option **Übertragen** wird nur angezeigt, wenn Sie Teil der Zuweisungsgruppe sind oder wenn Ihnen der Fall zugewiesen ist.

3. Geben Sie im Dialogfeld „Übertragung“ die folgenden Details an.

> **Hinweis:**
> Je nach Konfiguration des Übertragungstyps werden die entsprechenden Felder angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften von Universal-Anforderungen.

- **Aktion**: Wählen Sie aus, ob der Fall an eine andere Abteilung oder zurück an Universal-Anforderung übertragen werden soll.
- **Abteilung**: Wählen Sie die Abteilung aus der Liste aus.
- **Service**: Wählen Sie den gewünschten Service der ausgewählten Abteilung aus.
- **Übertragungsgrund**: Wählen Sie den Grund aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Transfernotizen**: Eine kurze Beschreibung für die Weiterleitung des primären Tickets, das Sie an den UR-Weiterleitungsmitarbeiter übergeben möchten
- **Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren**: Deaktivieren Sie die Option, wenn Sie das Ticket ohne zusätzliche Kommentare und Anhänge übertragen möchten. Standardmäßig werden alle Anhänge und Kommentare übertragen.

Hinweis:
Arbeitsnotizen werden während der Übertragung nicht kopiert.

4. Klicken Sie auf **Durchstellen**.

Ergebnisse

- Im HR-Fallformular können Sie den Übertragungsgrund und die Übertragungsnotizen anzeigen.
- Der Status des HR-Falls wird zu **Geschlossen – unvollständig** geändert, und der Übertragungsgrund und die Übertragungsnotizen werden in die universelle Anforderung kopiert.
- Der Status der universellen Anforderung bleibt **In Bearbeitung**.

Hinweis:
Die genannten Statusänderungen können konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragungskonfiguration.

HR Success Dashboard indicators

HR Indikatoren für das Erfolgs-Dashboard bieten HR-Führungsteams und Prozessverantwortlichen Service- und Leistungseinblicke. Sie können die Leistung der HR -Implementierung anhand der verschiedenen KPIs messen.

Das Erfolgs-Dashboard ist für HR Service Delivery und IT Service Management über die folgenden -Anwendungen verfügbar:

- HR-Erfolgs-Dashboard-Indikatoren
- ITSM-Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

  Weitere Informationen zum Dashboard ITSM finden Sie unter ITSM-Erfolgs-Dashboard-Indikatoren .

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Indikatoren des HR Erfolgs-Dashboards.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie Umgebung, Tools und Benutzerzugriff.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden



Erfahren Sie, wie Sie Indikatoren des HR Erfolgs-Dashboards verwenden können.

Referenz



Rufen Sie Details zu den ITSM Erfolgs-Dashboard HR Komponenten des Erfolgs-Dashboards [] wie Rollen und abhängigen Anwendungen ab.

Problembehandlung und Hilfe

Kontakt Kundenservice und Support

Erkunden Sie die Indikatoren des HR Erfolgs-Dashboards

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Indikatoren des HR Erfolgs-Dashboards, um die verschiedenen Komponenten des Dashboards zu verstehen und zu erfahren, wie Sie das Dashboard für Ihre Organisation verwenden können.

Das Team HR kann die wichtigsten Metriken wie Anrufabwendungen und Selfservice analysieren und verstehen, um den Erfolg der HR-Implementierung zu messen. Das Führungsteam kann die folgenden Einblicke einsehen:

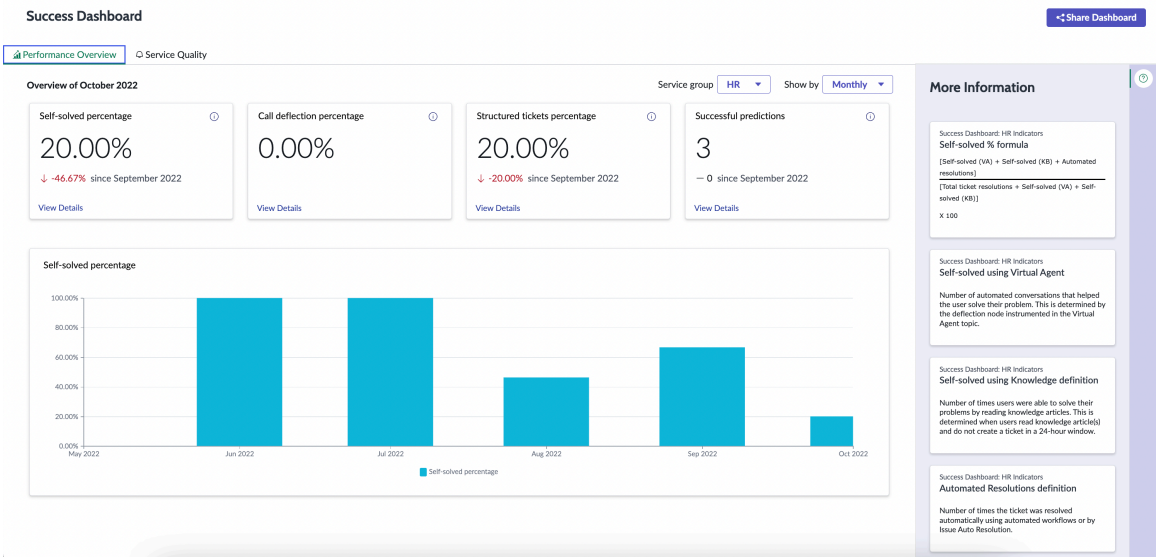
- Die Anzahl der Fälle, in denen Benutzer ihr Problem selbst lösen konnten.
- Die Anzahl der Fälle, in denen Benutzer ihre Anforderungen und Probleme ohne Hilfe von Service Desk-Mitarbeitern der Stufe 1 übermitteln.
- Die Kanäle (Knowledge Base Artikel, Virtual Agent Konversationen, Katalogübermittlungen), die zur Selbstlösung und Anrufabwendung beitragen.
- Angabe, wie oft Predictive Intelligence ein HR-Ticketfeld erfolgreich vorhergesagt hat, was sich nachgelagert auf die Lösungszeit auswirkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Formeln und Definitionen der Daten.
- Die Datentrends von einem Monat zum nächsten, von einem Quartal zum nächsten oder von einem Jahr zum nächsten.

Darüber hinaus können Prozessverantwortliche die Datensätze anzeigen, die zu diesen Erkenntnissen beitragen, eine gründliche Analyse vornehmen und Verbesserungspläne fördern.

HR Übersicht über das Erfolgs-Dashboard



HR Komponenten von Success Dashboard indicators

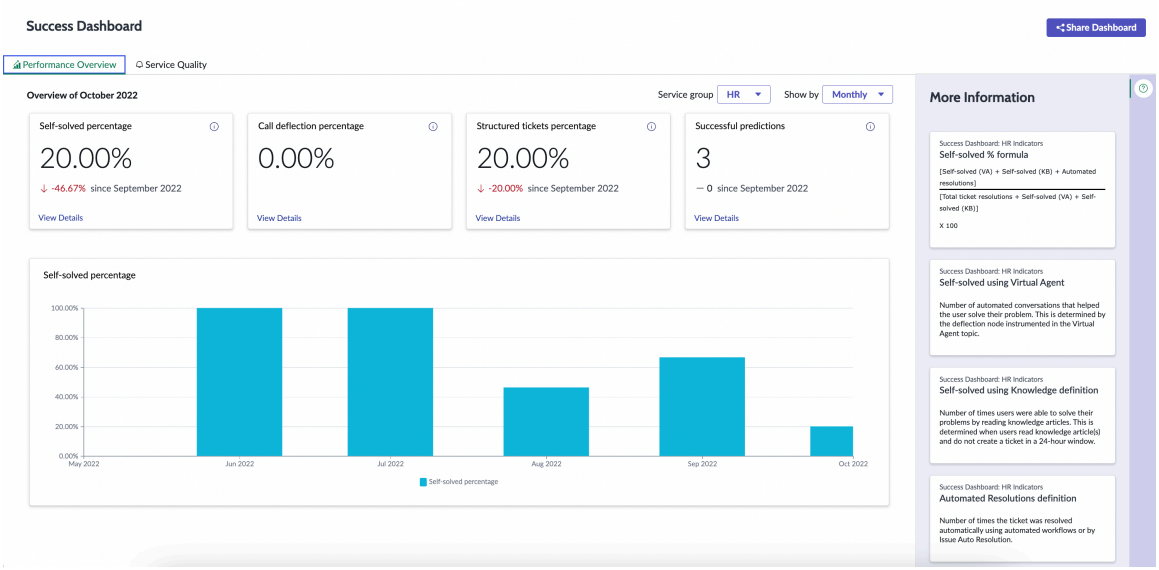
Mithilfe der Dashboard-Komponenten können Sie die Leistung analysieren, Daten selbst visuell auflösen und Ihre Geschäftsergebnisse verbessern.

Leistungsübersicht in HR Indikatoren des Erfolgs-Dashboards

Messen Sie auf der Registerkarte „Leistungsübersicht“ die Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) wie „Selbst gelöst Prozentsatz“, „Anrufabwendungsprozentsatz“, „Prozentsatz für strukturierte Tickets“ und „Erfolgreiche Vorhersagen“. Weitere Informationen finden Sie unter HR KPI-Definitionen und -Formeln für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren.

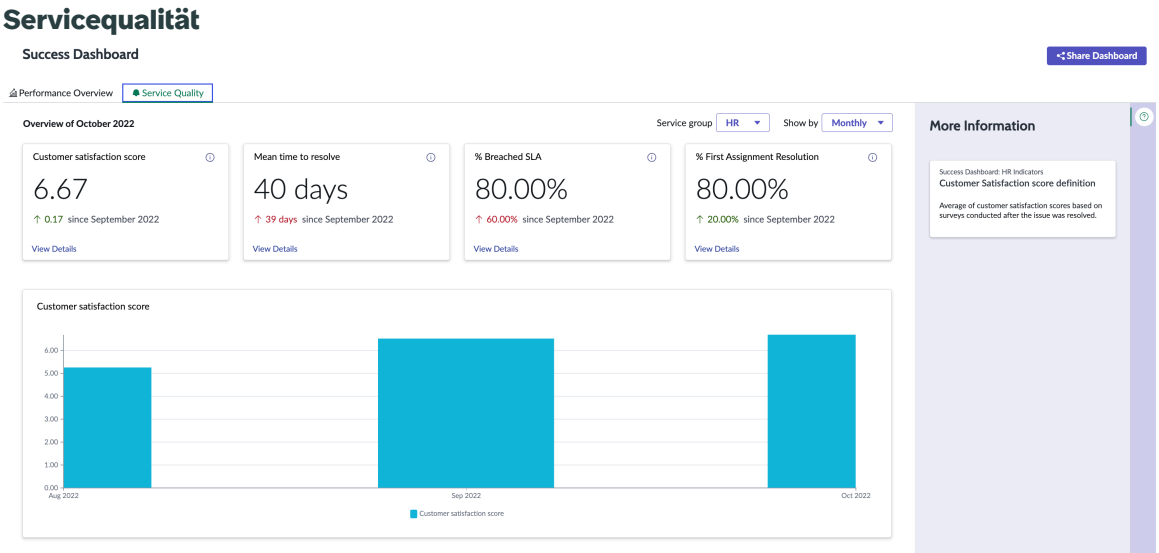
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über Indikatoren des HR-Erfolgs-Dashboards



Servicequalität in HR Indikatoren des Erfolgs-Dashboards

Messen Sie auf der Registerkarte „Servicequalität“ die Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) wie „Kundenzufriedenheit – Punktzahl“, „Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung“, „% SLA nicht eingehalten“ und „% Lösung für erste Zuweisung“. Weitere Informationen finden Sie unter HR KPI-Definitionen und -Formeln für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren



Bewertungslisten in HR Indikatoren des Erfolgs-Dashboards

Zeigen Sie die Zusammenfassung der täglichen Werte für KPIs im ausgewählten Zeitraum in den Bewertungslisten an.

Automatische Übersetzung

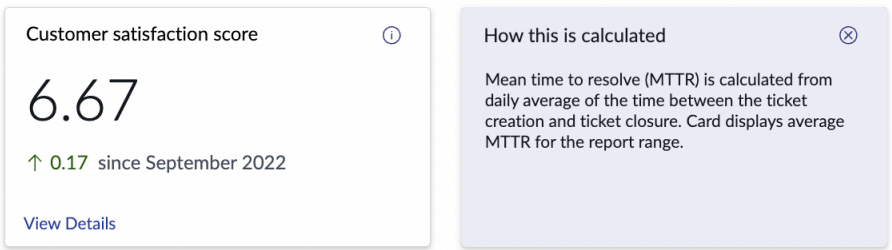
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Current period score**: (Punktzahl für den aktuellen Zeitraum) Zeigen Sie die zusammengefasste Punktzahl für den aktuellen Zeitraum an. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
  - **Monatlich:** Zeigen Sie die monatlich zusammengefassten Daten an. Bei Zählungen sind diese Daten die monatliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der monatliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
  - **Vierteljährlich:** Zeigen Sie die vierteljährlich zusammengefassten Daten an. Bei Zählungen sind diese Daten die vierteljährliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der vierteljährliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
  - **Jährlich:** Zeigen Sie die jährlich zusammengefassten Daten an. Für Zählungen sind diese Daten die jährliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der jährliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
- **Comparison with previous period**: (Vergleich mit vorherigem Zeitraum) Zeigen Sie die prozentuale Veränderungen im Vergleich zur Zusammenfassung der Daten für den vorherigen Zeitraum an. Die Daten werden je nach Verfügbarkeit der Daten im monatlichen, vierteljährlichen oder jährlichen Vergleich angezeigt.

Informationssymbole in den Indikatoren des HR Erfolgs-Dashboards

Zeigen Sie die Kurzbeschreibung des Indikators an, um zu verstehen, wie der Indikatorwert berechnet wird.

Infosymbole und -karten



Trends in HR Indikatoren des Erfolgs-Dashboards

Wählen Sie den Trend der aggregierten Punktzahlen der Metrikbewertungsliste aus, und zeigen Sie ihn an:

- Trend für Anrufabwendung
- Trend für strukturierte Tickets

Zeigen Sie Details in den Indikatoren des HR Erfolgs-Dashboards an

Gehen Sie die KPIs durch und sehen Sie sich die Ansichten mit Detailinformationen zu den KPIs und die dazugehörigen Kontextbeschreibungen an. Die detaillierten Informationen können angezeigt werden, indem Sie **Details anzeigen** auswählen.

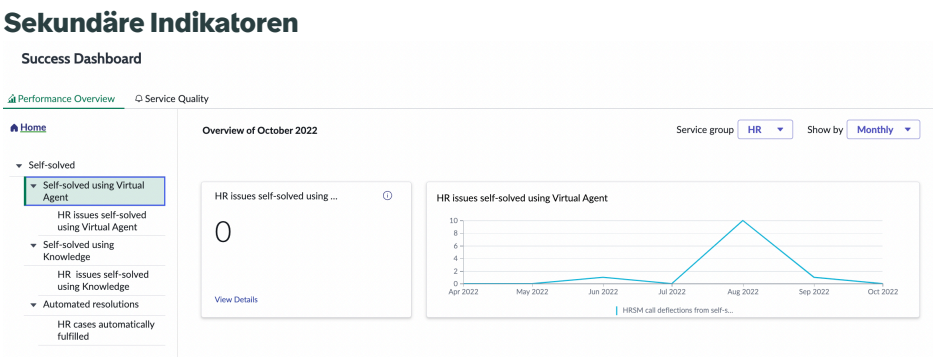
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie die primären Indikatoren an.



Sie können zusätzlich zu den Basissystemindikatoren entsprechend Ihrer Implementierung Indikatoren ersetzen oder neue Indikatoren hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter HR KPI-Definitionen und -Formeln für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren.

- Zeigen Sie die beitragenden Indikatoren an.

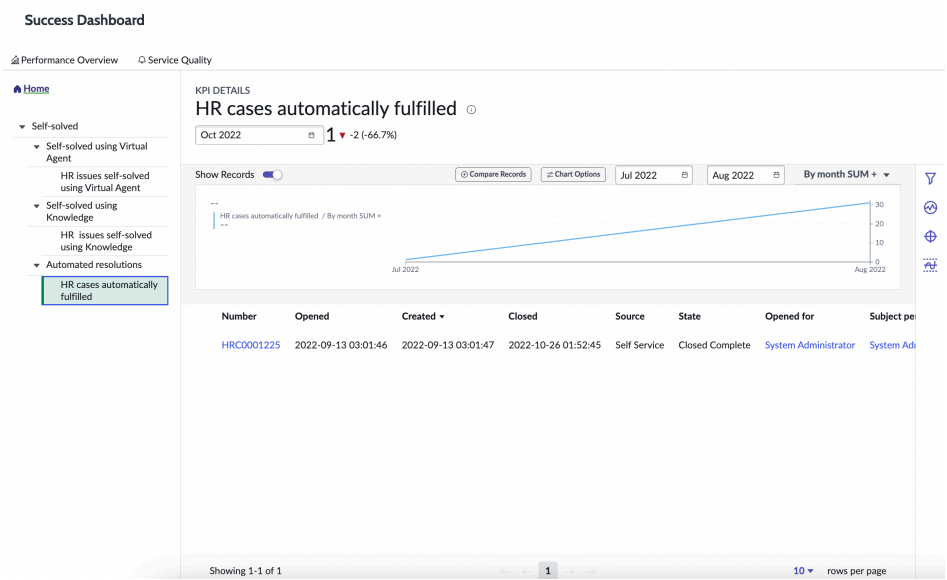


Sie können ein Diagramm der beitragenden Indikatoren im Zeitverlauf zusammen mit dem KPI-Wert anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aufgliederung auf Datensatzebene anzeigen

Aufgliederungsindikatoren der dritten Ebene

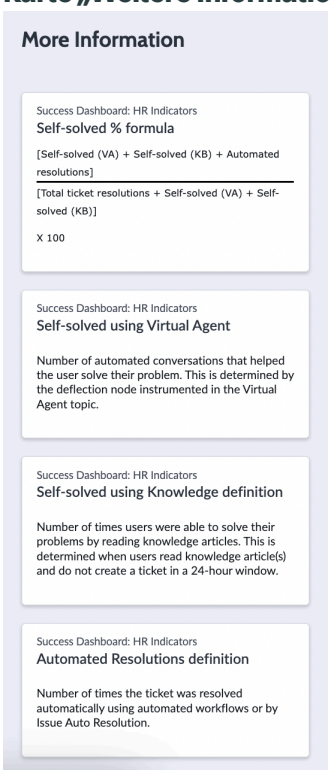


Mit diesen Detailinformationen für die jeweilige Ebene können Sie die Details des Indikators auf Datensatzebene anzeigen, sofern Sie über die Anwenderberechtigungen `sn_sd.success_dashboard_details_read` verfügen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter KPI-Details .

Bereich „Weitere Informationen“ in HR Indikatoren des Erfolgs-Dashboards

Zeigen Sie die kontextbezogenen Formeln, Definitionen oder andere wertvolle Informationen zur ausgewählten Metrik bzw. KPI an.

Karte „Weitere Informationen“.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Indikatoren des HR Erfolgs-Dashboards

Richten Sie das HR Erfolgs-Dashboard ein, damit IT-Führungsteams und Prozessverantwortliche das Dashboard verwenden können.

Erste Schritte mit Indikatoren des HR Erfolgs-Dashboards

1. Rufen Sie die HRSM Pro-Lizenz für ServiceNow 'HR-Servicebereitstellung -Anwendungen ab.
2. Installieren Sie die Indikatorenanwendung HR Erfolgs-Dashboard (com.snc.success_dashboard_hrsm).
3. Konfigurieren Sie Knowledge Base für 'HR-Servicebereitstellung.
4. Konfigurieren Sie die Eigenschaften Virtual Agent -Themen mit VA-Abwendungsknoten.
5. Legen Sie die Automatisierungsebene für die Erfüllung für das Katalogelement HR fest.
6. Konfigurieren Sie die Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) in den Indikatoren des HR Erfolgs-Dashboards.
7. Führen Sie das UpdateFormulasSD- Skript aus, um Formeln neu zu berechnen.
8. Aktivieren Sie Performance Analytics-Aufträge.

Installieren Sie die Indikatoren des HR Erfolgs-Dashboards

Installieren Sie die Indikatorenanwendung Erfolgs-Dashboard HR, um Leistungs- und Serviceeinblicke für Ihre Organisation zu erhalten. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store -Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

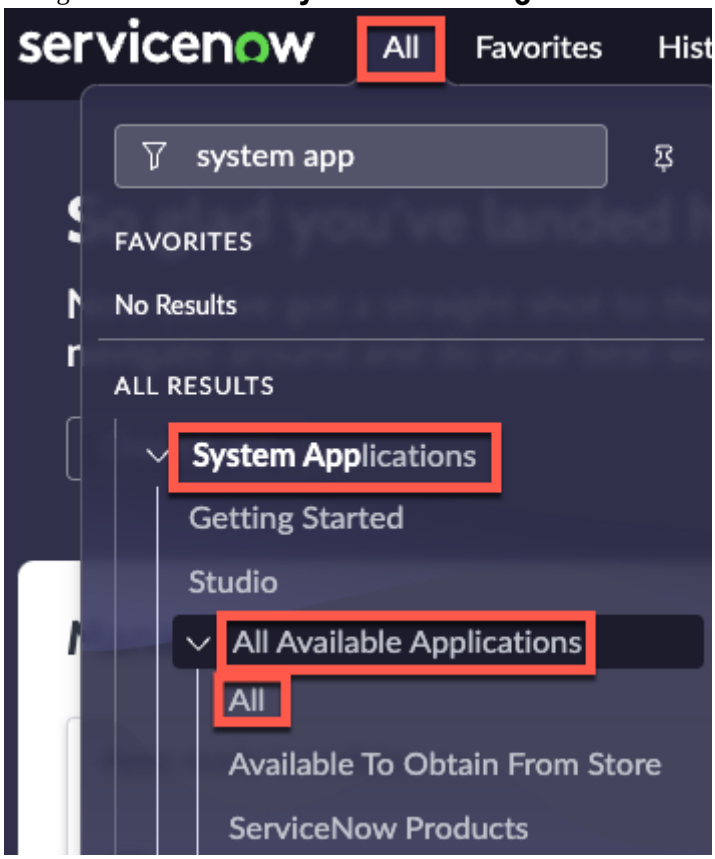
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Installieren Sie die folgenden Plugins, bevor Sie die Anwendung HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren installieren.
  - Performance Analytics – Inhaltspaket für HR
  - Performance Analytics – Premium
  - Selfservice Analytics Core
- Das HR HR Erfolgs-Dashboard ist von der Anwendung „Erfolgs-Dashboard Core“ abhängig. Muss separat erworben werden.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung HR Erfolgs-Dashboard (sn_sd_hrsm).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie die Knowledge Base -Artikel

Beziehen Sie die Artikel „Nur HR Knowledge Base “ bei der Bestimmung des KPI „ **Selbst gelöst mithilfe von Wissen** “ in den Indikatoren des HR Erfolgs-Dashboards mit ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

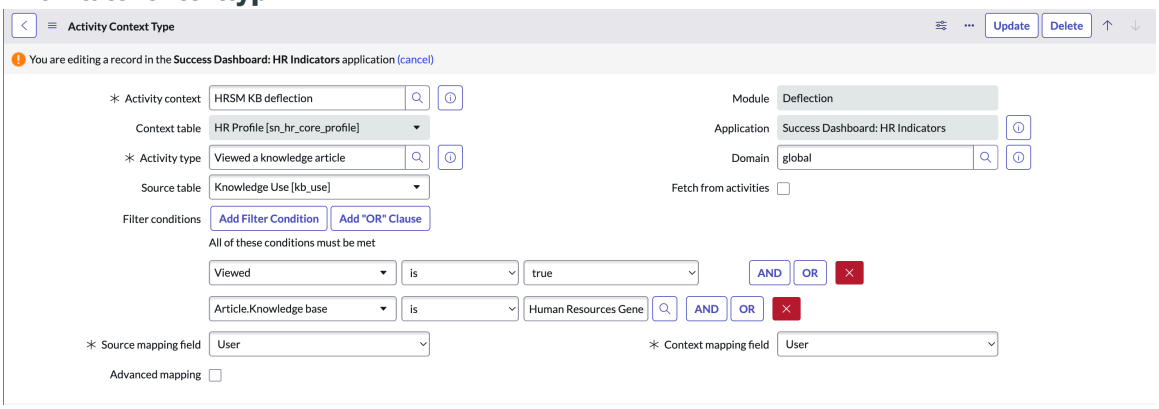
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice-Analytics** > **Aktivitätskontext**.
2. Wählen **Sie HRSM KB Deflection** (HRSM-KB-Abwendung) aus der Liste aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Aktivitätskontexttypen** das Vorschausymbol für den Aktivitätstyp „Hat einen Wissensartikel angezeigt“ aus.
4. Wählen Sie **Datensatz öffnen** aus.
5. Ändern Sie im Formular „Aktivitätskontexttyp“ die Filterbedingung, um die relevanten Knowledge Bases einzubeziehen.

Aktivitätskontexttyp



6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie die Themen Virtual Agent .

Konfigurieren Sie die Themen Virtual Agent (VA) für Indikatoren des HR Erfolgs-Dashboards so, dass Daten korrekt angezeigt werden, falls Sie andere Themen als die Basissystemthemen haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ordnen Sie die Themen den Abwendungsmustern des **Abwendungstrackers „HR-VA-Standard** “ zu. Mit dem Abwendungstracker können Sie die Leistung einer Konversation und die Frage analysieren, wie hilfreich Virtual Agent-Themen für Benutzer sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Virtual Agent > Designer**.
2. Wählen Sie das Thema HR aus, für das Sie den Abwendungstracker hinzufügen möchten.
3. Aktivieren Sie die Flow-Diagrammansicht, indem Sie den Umschalter **Tabellenansicht** deaktivieren.
4. Ziehen Sie den **Abwendungsknoten** per Drag-and-Drop aus dem Abschnitt **Dienstprogramme** an die Stelle im Flussdiagramm, an der Sie das Abwendungsmuster hinzufügen möchten.
5. Geben Sie im Bereich „Deflection Properties“ (Abwendungseigenschaften) auf der rechten Seite die folgenden Details ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabeparameter für Abwendung

Feld	Wert
Abwehrkonfiguration	HR VA Standard
Abwehrmuster	**HR VA-Self-Resolving:** Wenn der Knoten im Thema darauf hinweist, dass Virtual Agent das Benutzerproblem vollständig lösen kann, ohne ein IT-Ticket (Incident oder Anforderung) zu erstellen, und somit zu den „Selbst gelöst“-KPIs beiträgt.
Aktivitätstabelle	Tabelle, in der die Abwendungsaktivität auftritt. Diese Tabelle ist der primären Aktivitätstabelle zugeordnet. Weitere Informationen finden Sie unter Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen .
Aktivitäts-IDs	Liste der durch Kommata getrennten Aktivitätssystem-IDs.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Richten Sie die Automatisierungsebene für die Erfüllung der HR-Katalogelemente ein. Weitere Informationen finden Sie unter Automatisierungsebene für die Erfüllung des Katalogelements festlegen .

Sie können bei Bedarf auch die Dashboard-Indikator-KPIs konfigurieren, beitragende Indikatoren hinzufügen oder die Karte Weitere Informationen aktualisieren.

1. Weitere Informationen zur Konfiguration der KPIs für Indikatoren des Erfolgs-Dashboards finden Sie unter Indikatoren für Erfolgs-Dashboard konfigurieren .
2. Weitere Informationen zum Hinzufügen beitragender Indikatoren finden Sie unter Beitragende Indikatoren hinzufügen.
3. Weitere Informationen zum Aktualisieren der Karte „Weitere Informationen“ finden Sie unter Karten mit weiteren Informationen aktualisieren.

Zugehörige Informationen

Abwendungen mithilfe von Abwendungsthemenblöcken nachverfolgen

Abwendungskonfigurationen und -muster erstellen

Führen Sie das Update-Formelskript für HR Erfolgs-Dashboard-Indikatoren aus

Führen Sie das Skript zur Formelaktualisierung aus, um alle Formeln in den Indikatoren des Erfolgs-Dashboards HR neu zu berechnen, falls veraltete Daten im Dashboard vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Diese Aktion ist nur für anwenderdefinierte Changes erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geplante Skriptausführungen**.
2. Öffnen Sie die Liste UpdateFormulasSD aus der Liste.
3. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie Performance Analytics-Aufträge

Aktivieren Sie die Performance Analytics (PA)-Aufträge für die Indikatoren des HR Erfolgs-Dashboards, um tägliche und historische Daten zu erfassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle > Performance Analytics > Datenerfasser > Jobs**.
2. So führen Sie die täglichen Aufgaben aus:
   a. Filtern Sie die Liste der Aufträge, um Folgendes auszuwählen:
   [SD HRSM] Tägliche Datensammlung
   b. Aktivieren Sie die geplanten Aufgaben, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** für die Aufgabe aktivieren.
3. So führen Sie die geplanten Aufgaben für die Verlaufsdatenerfassung aus:
   a. Filtern Sie die Liste der Aufträge, um Folgendes auszuwählen:
   [SD HRSM] Verlaufsdatensammlung
   b. Wählen Sie **Jetzt ausführen** aus, um die Daten der letzten 60 Tage im Dashboard anzuzeigen.

Zum Messen der Leistung der HR -Implementierung

Verwenden Sie die Indikatoren des Erfolgs-Dashboards HR, um die Leistung Ihrer Implementierung von HR anhand verschiedener KPIs zu messen.

Weitere Informationen, wie Sie das Dashboard für Führungskräfte freigeben können, finden Sie unter Indikatoren des Erfolgs-Dashboards freigeben .

Weitere Informationen zum Anzeigen der Benchmark-KPIs der Indikatoren des Erfolgs-Dashboards finden Sie unter Benchmark- Indikatoren des Erfolgs-Dashboards.

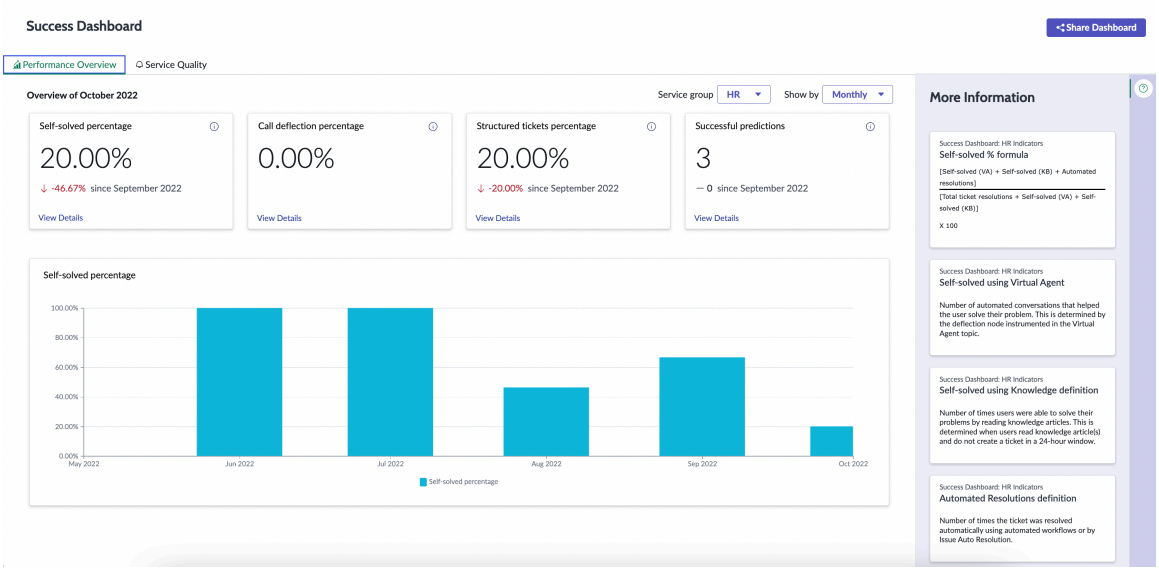
Überwachen Sie die -KPIs der -Implementierung HR .

Zeigen Sie die Indikatoren des HR Erfolgs-Dashboards an, und überwachen Sie sie, um die Leistung Ihrer HR -Implementierung anhand verschiedener KPIs zu messen.

Greifen Sie auf die zusammengefassten KPI-Daten in den Indikatoren des HR Erfolgs-Dashboards zu. Durch Navigieren zu **Alle>** > **Erfolgs-Dashboard** > **Erfolgs-Dashboard** wenn Sie die Rolle sn_sd.success_dashboard_admin, sn_sd.success_dashboard_read oder sn_sd.success_dashboard_details_read innehaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Erfolgs-Dashboard-Indikatoren



Sie können die Daten in **monatlichen**, **vierteljährlichen**oder **jährlichen Zeitzusammenfassungen** überwachen.

- **Monatlich**: Zeigt die monatlich zusammengefassten Daten an. Bei Zählungen sind diese Daten die monatliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der monatliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
- **Vierteljährlich**: Zeigt die vierteljährlich zusammengefassten Daten an. Bei Zählungen sind diese Daten die vierteljährliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der vierteljährliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.
- **Jährlich**: Zeigt die jährlich zusammengefassten Daten an. Für Zählungen sind diese Daten die jährliche Summe der täglichen Werte. Bei Prozentsätzen sind diese Daten der jährliche Durchschnitt der täglichen Prozentsätze.

Sobald die Zusammenfassung für den Zeitraum festgelegt ist, zeigen alle Punktzahlkarten die Daten für diesen Zeitraum an.

Weitere Informationen zu den Dashboard-Komponenten finden Sie unter HR Komponenten von Success Dashboard indicators.

Weitere Informationen zu den KPI-Definitionen und Formeln finden Sie unter HR KPI-Definitionen und -Formeln für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren.

HR Referenz für Indikatoren des Erfolgs-Dashboards

Beachten Sie Zusätzliche Informationen zu den mit den Indikatoren des Erfolgs-Dashboards HR installierten Komponenten.

Weitere Informationen zu den Rollen und Zuständigkeiten, die für die Ausführung verschiedener Aufgaben erforderlich sind, finden Sie unter Anwenderrollen und Zuständigkeiten .

Hinweis:

Die Rollen sind für ITSM und HRuniversell, also alle Servicegruppen der Indikatoren des Erfolgs-Dashboards.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zur Bestimmung der Dashboard-Konfiguration für die Verwendung von KPIs und Formeln finden Sie unter HR KPI-Definitionen und -Formeln für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren.

HR KPI-Definitionen und -Formeln für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren

Aktivieren Sie HR Indikatoren des Erfolgs-Dashboards, und konfigurieren Sie sie, um Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) und Formeln zu bestimmen und zu verwenden.

Leistungsübersicht

HR Die folgenden KPIs und Definitionen werden für Indikatoren des Erfolgs-Dashboards verwendet:

- **Selbst gelöst:** Berechnet aus der täglichen durchschnittlichen Anzahl der Fälle, in denen Ihre Benutzer ohne Eingriff von Service Desk-Mitarbeitern der Stufe 1 im Berichtsbereich eine Lösung erreicht haben. Enthält Zahlen zu „Selbst gelöst mit Virtual Agent“, „Selbst gelöst mit Wissen“ und „Automatisierte Lösungen“ (z. B. automatische Lösung von HR-Tickets über Virtual Agent). Siehe Formel:

  ```
  [Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge + Automated resolutions] /
  [Total ticket resolutions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
  ```

  - **Self-solved using Virtual Agent:** (Selbst gelöst mit Virtual Agent) Anzahl der automatisierten Konversationen, die dem Benutzer geholfen haben, sein Problem zu lösen. Im Basissystem Dies wird durch den instrumentierten Abwendungsknoten im VA-Thema bestimmt.
    - **HR-Probleme selbst gelöst mit Virtual Agent:** Häufigkeit, mit der Anwender ihre Probleme oder Anforderungen in einer Virtual Agent-Konversation gelöst haben. Dies wird in der Tabelle der Abwendungsmetriken vom **Abwendungsmuster HR VA Self-Resolving** (Selbstauflösend) von HR VA aufgezeichnet, das in der Konversation eingesetzt wird.

    - **Hinweis:**
      Um eine andere Methode zur Bestimmung dieses KPI zu verwenden, lesen Sie unter KPIs für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren konfigurieren nach.

  - **Self-solved with Knowledge (Selbst gelöst mit Wissen):** Anzahl der Fälle, in denen Benutzer ihre Probleme durch Lesen von Wissen Artikeln lösen konnten. Wird ermittelt, wenn Benutzer Artikel von Wissen lesen und in einem 24-Stunden-Fenster kein Ticket erstellen.
    - **Mithilfe von Wissen selbst gelöste HR-Probleme:** Häufigkeit, mit der Anwender ihre Probleme oder Anforderungen durch Lesen von Knowledge Base Artikeln selbst gelöst haben. Wird ermittelt, wenn der Anwender die bereitgestellten Artikel geöffnet und in einem 24-Stunden-Fenster keinen Fall erstellt hat. Dies wird in der Tabelle der Abwendungsmetriken mit dem Muster „ **HR-Fallabwendung mithilfe von Wissen** “ aufgezeichnet.

    - **Hinweis:**
      Um eine andere Methode zur Bestimmung dieses KPI zu verwenden, lesen Sie unter KPIs für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren konfigurieren nach.

  - **Definition der automatisierten Lösungen:** Anzahl der Male, die das Ticket automatisch mithilfe automatisierter Workflows oder durch die automatische Problemlösung gelöst hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Wert für „Automatische Problemlösung“ wird durch den Abwendungsknoten bestimmt, der im Thema „Automatische Problemlösung mit Virtual Agent“ konfiguriert ist.
- Der Wert für „Request Fulfilled Automatically“ (Anforderung automatisch erfüllt) ist die Anzahl der angeforderten Elemente, die mithilfe automatisierter Workflows erfüllt werden. Wenn das Katalogelement einen automatisierten Workflow verwendet, muss das Feld **Erfüllungsautomatisierungsebene** des Katalogelements auf **Vollständig automatisiert** festgelegt werden, um in diese Metrik aufgenommen zu werden.
  - **Automatisch erfüllte HR-Fälle:** HR-Fälle, die mithilfe automatisierter Workflows erfüllt werden. Wenn das Katalogelement einen automatisierten Workflow verwendet, muss das Feld „Erfüllungsautomatisierungsebene“ des Elements der Datensatzerstellerebene auf „Vollständig automatisiert“ festgelegt werden. Sobald ein solches Element übermittelt wurde, wird die Automatisierungsebene aufgezeichnet.

  - **Hinweis:**
    Wenn Sie eine andere Methode zur Bestimmung dieses KPI verwenden oder weitere Quellen (z. B. automatisierte Katalog-Workflows) hinzufügen möchten, lesen Sie unter KPIs für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren konfigurieren nach.

- **Total ticket resolves (Gesamtticketlösungen):** Die Anzahl der gelösten HR-Probleme.

- **Call deflection:** (Anrufvermeidung) Berechnet aus der Anzahl der Male, die anfordernde Personen ohne Eingriff eines Service Desk-Mitarbeiters der Stufe 1 pro Tag die Aktionen „Ticket submissions using Service Catalog“ (Ticketübermittlungen mit Servicekatalog), „Ticket submissions using Virtual Agent“ (Ticketübermittlungen mit Virtual Agent), „Self-solved using Virtual Agent“ (Selbst gelöst mit Virtual Agent) und „Self-solved using Knowledge“ (Selbst gelöst mit Knowledge) ausgeführt haben. Siehe Formel:

  ```
  [Catalog ticket submissions + VA ticket submissions + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)]/
  [Total tickets submitted + Self-solved (VA) + Self-solved (KB)] x 100
  ```

  - **Katalogticketübermittlungen:** HR-Fälle, die mit Servicekatalog in Serviceportal oder Now Mobile-Appübermittelt wurden.
    - **Mithilfe des Servicekatalogs übermittelte HR-Fälle:** Anzahl der HR-Fallübermittlungen von Serviceportal oder Now Mobile-App, wie in der HR-Falltabelle mit „Self Service“ als Quelle aufgezeichnet.

    - **Hinweis:**
      Wenn Sie eine andere Methode zur Bestimmung dieses KPI verwenden oder weitere Quellen hinzufügen möchten (z. B. automatisierte Katalog-Workflows), lesen Sie die Informationen unter Konfigurieren von KPIs für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren .

  - **VA-Ticketübermittlungen:** Anzahl der Male, die das Ticket mit Virtual Agent übermittelt wurde. Dies wird durch den Abweisungsknoten bestimmt, der im Virtual Agent-Thema instrumentiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Mithilfe von VA übermittelte HR-Fälle:** Anzahl der HR-Fallübermittlungen von Serviceportal oder Now Mobile-App, wie in der HR-Falltabelle mit der Quelle Virtual Agentaufgezeichnet.

- **Hinweis:**
  Wenn Sie eine andere Methode zur Bestimmung dieses KPI verwenden oder weitere Quellen hinzufügen möchten (z. B. automatisierte Katalog-Workflows), lesen Sie die Informationen unter Konfigurieren von KPIs für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren .

- **Self-solved deflections (Selbst gelöste Abwendungen):** Anzahl der Probleme oder Anforderungen, die Anwender mithilfe der Artikel Virtual Agent und Knowledge Base selbst gelöst haben.

  [Self-solved using Virtual Agent + Self-solved using Knowledge Articles]

  - **HR-Probleme selbst gelöst mit Virtual Agent:** Häufigkeit, mit der Anwender ihr Problem oder ihre Anforderungen in einer Virtual Agent-Konversation gelöst haben. Dies wird in der Tabelle der Abwendungsmetriken vom Abwendungsmuster HR **VA Self-Resolving** (Selbstauflösend) von HR VA aufgezeichnet, das in der Konversation eingesetzt wird.
  - **Mithilfe von Wissen selbst gelöste HR-Probleme:** Häufigkeit, mit der Anwender ihre Probleme oder Anforderungen durch Lesen von Knowledge Base Artikeln selbst gelöst haben. Wird ermittelt, wenn der Benutzer bereitgestellte Artikel geöffnet und in einem 24-Stunden-Fenster keinen Fall erstellt hat. Dies wird in der Tabelle der Abwendungsmetriken mit dem Muster „ **HR-Fallabwendung mithilfe von Wissen** “ aufgezeichnet.

  - **Hinweis:**
    Wenn Sie eine andere Methode zur Bestimmung dieses KPI verwenden oder weitere Quellen hinzufügen möchten (z. B. automatisierte Katalog-Workflows), lesen Sie die Informationen unter Konfigurieren von KPIs für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren .

- **Abgeschlossene strukturierte Tickets:** Gesamtzahl der erfolgreich abgeschlossenen HR-Fälle im Berichtsbereich.
  - **Geschlossene strukturierte HR-Fälle:** Anzahl der HR-Fälle mit dem Status „ **Abgeschlossen** “, bei denen der zugeordnete HR Service einen anderen Erfüllungstyp als „ **Manuell**“ aufweist.

  - **Hinweis:**
    Wenn Sie eine andere Methode zur Bestimmung dieses KPI verwenden, lesen Sie unter KPIs für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren konfigurieren nach.

- **Erfolgreiche Vorhersagen:** Erfolgreiche Vorhersagen funktionieren nach Predictive Intelligence-Lösungen. Sie werden gezählt, wenn die von der Lösung getroffene Vorhersage mit dem endgültigen Wert übereinstimmt. Im Basissystem wird dieser Wert bestimmt, wenn das System Klassifizierungen zur Vorhersage verwendet und der endgültige Wert in der Falltabelle mit dem vorhergesagten Wert übereinstimmt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Erfolgreiche Vorhersagen:** Gesamtzahl der erfolgreichen Vorhersagen durch Predictive Intelligence- und Natural Language Understanding-Lösungen (NLU).
- **Erfolgreiche NLU-Vorhersagen:** Erfolgreiche Vorhersage, wie oft das NLU-Vorhersagemodell die Absicht der Anwenderkonversation genau verstanden oder ein Thema automatisch ausgewählt hat.
  - **Erfolgreiche HR-Fallvorhersagen:** Anzahl der erfolgreichen Vorhersagen wurden von Predictive Intelligence-Lösungen getroffen. Wird gezählt, wenn die von der Lösung getroffene Vorhersage mit dem endgültigen Wert des Felds in der HR Falltabelle übereinstimmt.

  - **Hinweis:**
    Wenn Sie eine andere Methode zur Bestimmung dieses KPI verwenden, lesen Sie unter KPIs für Erfolgs-Dashboard-Indikatoren konfigurieren nach.

Servicequalität

- **Kundenzufriedenheitspunktzahl:** Dies ist der Durchschnitt der Kundenzufriedenheitspunktzahlen basierend auf den Umfragen, die nach der Lösung des Problems durchgeführt wurden.

  HR Durchschnittliche CSAT: Normalisierte Zufriedenheitspunktzahl für den HR-Fall oder die 'HR-Servicebereitstellung Umfrageinstanzen.

- Durchschnittliche**Zeit bis zur Lösung:** Dies ist die durchschnittliche Zeit zwischen der Ticketerstellung und dem Ticketabschluss.

  HR-Fall-MTTR: Die Gesamtdauer der geschlossenen HR-Fälle oder die Anzahl der geschlossenen HR-Fälle.

- **% SLA-Verstöße: Dies** ist der Prozentsatz der Probleme, die nach einem Verstoß gegen die Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) gelöst wurden.

  HR-Fälle mit nicht eingehaltenem SLA%:

  ```
  (Number of Closed HR cases with Breached SLAs / Number of Closed HR cases) * 100
  ```

- **% der ohne Neuzuweisung gelösten Tickets: Dies** ist der Prozentsatz der Tickets, die gelöst wurden, ohne dass das Ticket einem anderen Benutzer zugewiesen wurde.

  % der ohne Neuzuweisung geschlossenen HR-Fälle: Zeigt die HR-Fälle an, die geschlossen wurden und deren Neuzuweisungsanzahl null ist.

Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD), um die Fallinformationen zusammenzufassen, Lösungshinweise zu generieren und die Chatinformationen für eine Interaktion zusammenzufassen. Sie ermöglichen Ihren Service Desk-Mitarbeitern ein besseres Verständnis für den Chat- und Fallkontext, um den anfordernden Personen schneller Lösungen vorschlagen zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie mehr über die Kompetenzen und Fähigkeiten der generativen KI, die von bereitgestellt werden Now Assist für HRSD	Konfigurieren Sie die Anwendung, um zu beginnen	Stellen Sie höhere Servicelevel bereit, indem Sie die Kompetenzen und Fähigkeiten der generativen KI nutzen, die von bereitgestellt werden Now Assist für HRSD

Wichtig:
Einige Produkte/Funktionen von Now Assist sind derzeit für Kunden in mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Achten Sie auf Aktualisierungen der Verfügbarkeit in zukünftigen Versionen.

Problembehandlung und Hilfe

- KI und Intelligenz in der ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support.

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus gibt es keine Garantie dafür, dass diese Anwendung vollständig für Ihren Anwendungsfall trainiert und getestet wurde. Um diese Probleme zu minimieren, empfehlen wir Ihnen dringend, dass Sie Ihre Verwendung dieser Anwendung auf die für Ihren Anwendungsfall erforderliche Genauigkeit hin testen und bewerten, gegebenenfalls eine menschliche Überprüfung durchführen und sich bei der Entscheidungsfindung nicht ausschließlich auf KI-generierte Ergebnisse verlassen. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Darüber hinaus erfasst diese Anwendung Informationen über HR-Falldaten (Fallassistent und KB-Generierung) und Chattranskripte (Chat Assist), einschließlich zugehörige Kommentare und Arbeitsnotizen. Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now AssistAbwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie in der Now Assist-Dokumentation.

Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) erkunden

Mit der Anwendung Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Kundenchatunterhaltungen und Falldetails zusammenfassen, um den Kontext des Falls zu erhalten, Falllösungshinweise zu generieren und Fälle schneller zusammenzufassen.

Übersicht

Folgende generative KI-Fähigkeiten sind für Service Desk-Mitarbeiter verfügbar:

- Eine Fallzusammenfassung bietet Service Desk-Mitarbeitern eine kurze Zusammenfassung eines Falls. Sie ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, den Kontext zu erfassen, indem sie Informationen zu einem Problem sammeln und schneller Maßnahmen ergreifen. Außerdem kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Zusammenfassung aktualisieren und in den Arbeitsnotizen veröffentlichen.
- Die Falllösungshinweise können Service Desk-Mitarbeitern helfen, Fälle schneller abzuschließen, und bieten anderen Service Desk-Mitarbeitern, die möglicherweise auf ähnliche Fälle stoßen, den Kontext der Falllösung.
- Ein Interaktions-Chatverlauf bietet Kontext zu einer Chatunterhaltung zwischen Service Desk-Mitarbeitern und anfordernden Personen an verschiedenen Punkten der Übergabe, z. B. wenn der Chatverlauf der Virtual Agent -Konversation an einen Servicemitarbeiter übergeben wird.

Die folgenden generativen KI-Fähigkeiten sind für Mitarbeiter oder Administratoren verfügbar:

- Erhalten Sie direkte und umsetzbare Antworten zu kundenspezifischen Inhalten, indem Sie generative KI in der Suche verwenden.
- Verbessern Sie den Self-Service mithilfe der neuen Now LLM Service -basierten Virtual Agent -Experience mit einer vereinfachten Setup-Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenzen

Die Anwendung Now Assist für HRSD enthält generative KI-Fähigkeiten und Funktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter den Chat- und Fallkontext besser verstehen und dadurch der anfordernden Person schneller Lösungen vorschlagen können.

Chat-Zusammenfassung

Stellt Service Desk-Mitarbeitern eine Chat-Zusammenfassung aller Punkte der Übergabe bereit, einschließlich der Virtual Agent -Konversation und der Konversation mit dem Servicemitarbeiter:

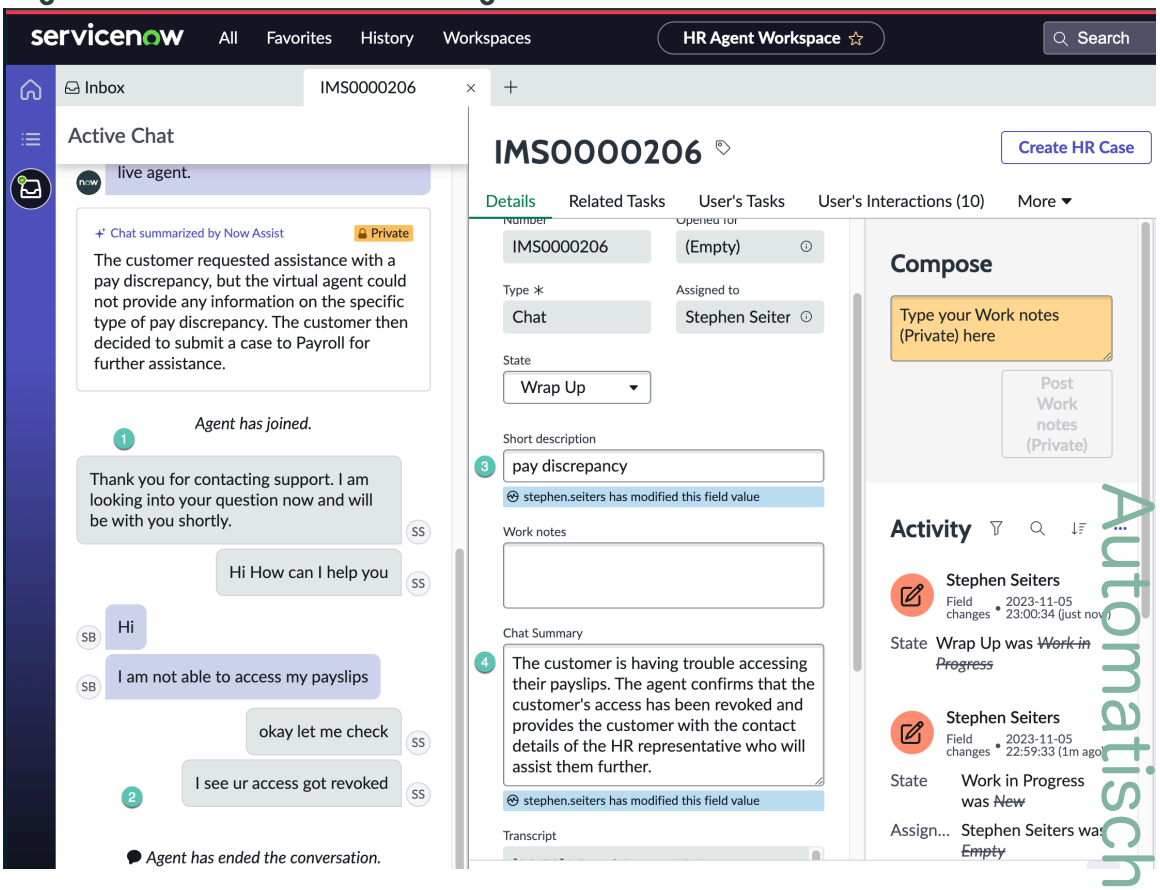
- Schnellaktionszusammenfassung: Bietet eine kurze Zusammenfassung der Interaktionen mit den Schnellaktionen, die der Service Desk-Mitarbeiter ausgeführt hat.
- Virtual Agent Übergabezusammenfassung: Fasst den Chat zusammen, wenn Virtual Agent den Chat an einen Servicemitarbeiter übergibt.
- Zusammenfassung der Übergabe von Servicemitarbeiter an Servicemitarbeiter: Fasst die Konversation zusammen, wenn ein Servicemitarbeiter einen Chat an einen anderen Servicemitarbeiter übergibt, und zeigt die Zusammenfassung im Fenster „Aktiver Chat“ an. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Zusammenfassung der Aktionen anzeigen, die von einem Kunden vor der Übergabe an einen anderen Servicemitarbeiter ausgeführt wurden.
- Chat-Nachbearbeitungszusammenfassung: Beschleunigt die Nachbearbeitungszeit, indem die vollständige Chat-Zusammenfassung ausgefüllt wird, wenn eine Konversation endet.
- Kurzbeschreibung des Chat-Nachbearbeitung: Beschleunigt die Nachbearbeitungszeit durch Ausfüllen der Kurzbeschreibung, die die Probleme der anfordernden Person am Ende der Konversation zusammenfasst.

Informationen zur Aktivierung der Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ finden Sie unter Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) konfigurieren. Informationen zur Verwendung der Kompetenz für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementfinden Sie unter Chatunterhaltungen mit Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) zusammenfassen.

Das folgende Beispiel zeigt eine KI-generierte Chatzusammenfassung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-generierte Chat-Zusammenfassung



- 1: Der Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert den Chat mit der anfordernden Person und ruft zusätzliche Details ab.
- 2: Der Service Desk-Mitarbeiter gibt die Details an und beendet die Konversation.
- 3: Die Kompetenz zur Chat-Zusammenfassung aktualisiert automatisch die Kurzbeschreibung im Feld **Kurzbeschreibung**.
- 4: Die Kompetenz zur Chat-Zusammenfassung aktualisiert automatisch die Chat-Zusammenfassung im Feld **Chat** -Zusammenfassung.

Fallzusammenfassung

Stellt Service Desk-Mitarbeitern eine kurze Zusammenfassung eines Falls bereit, einschließlich des Problems, der ergriffenen Maßnahmen und der Lösungsinformationen, abhängig vom Status des Falls. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Fallzusammenfassung anzeigen, um den Fallkontext zu verstehen, die Zusammenfassung aktualisieren und die Zusammenfassung in den Arbeitsnotizen des Falls veröffentlichen.

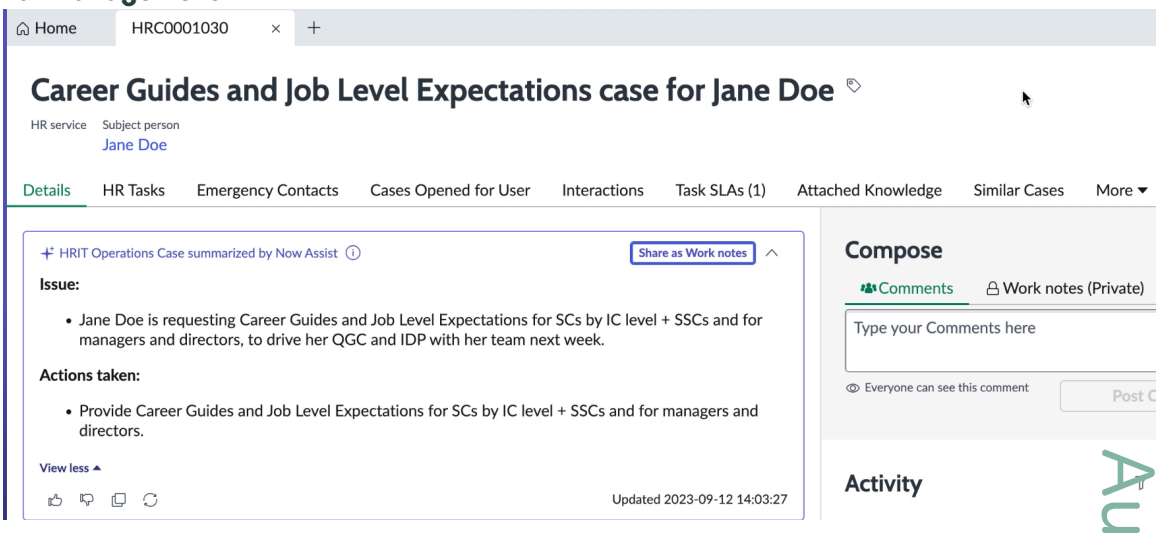
Informationen zur Aktivierung der Kompetenz „Fallzusammenfassung“ finden Sie unter Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) konfigurieren. Informationen zur Verwendung der Kompetenz für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement oder Core-UIfinden Sie unter Fassen Sie mit einen Fall zusammen Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD).

Das folgende Beispiel zeigt eine KI-generierte Fallzusammenfassung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-generierte Fallzusammenfassung für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement



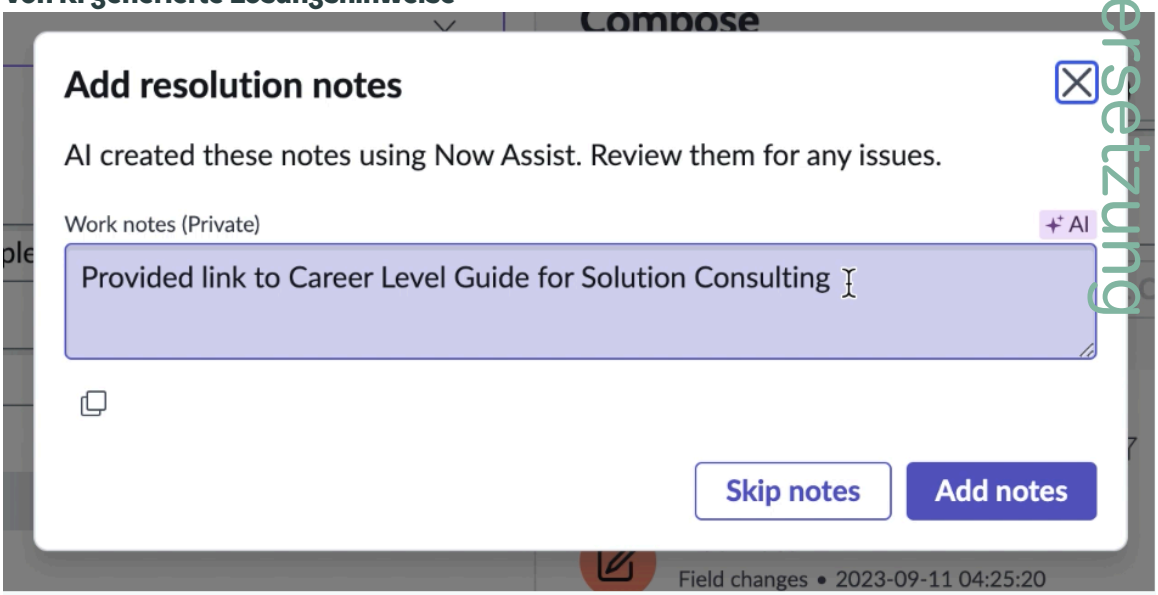
Lösungshinweise generieren

Die Lösungshinweise für einen Service Desk-Mitarbeiter werden automatisch generiert, wenn der Status eines Falls in „Abgeschlossen“ geändert wird. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die KI-generierten Notizen akzeptieren oder bearbeiten, bevor er sie im Fall speichert.

Informationen zur Aktivierung der Kompetenz „Lösungshinweise“ finden Sie unter Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) konfigurieren. Informationen zur Verwendung der Kompetenz für Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementfinden Sie unter Generieren Sie mit die Lösungshinweise für einen Fall Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD).

Das folgende Beispiel zeigt die KI-generierten Lösungshinweise.

Von KI generierte Lösungshinweise



Generierung von Wissen

Service Desk-Mitarbeiter haben die Möglichkeit, einen Wissensartikel aus einem Fall zu generieren, nachdem sie eine Lösung vorgeschlagen oder den Fall geschlossen haben.

Automatische Übersetzung

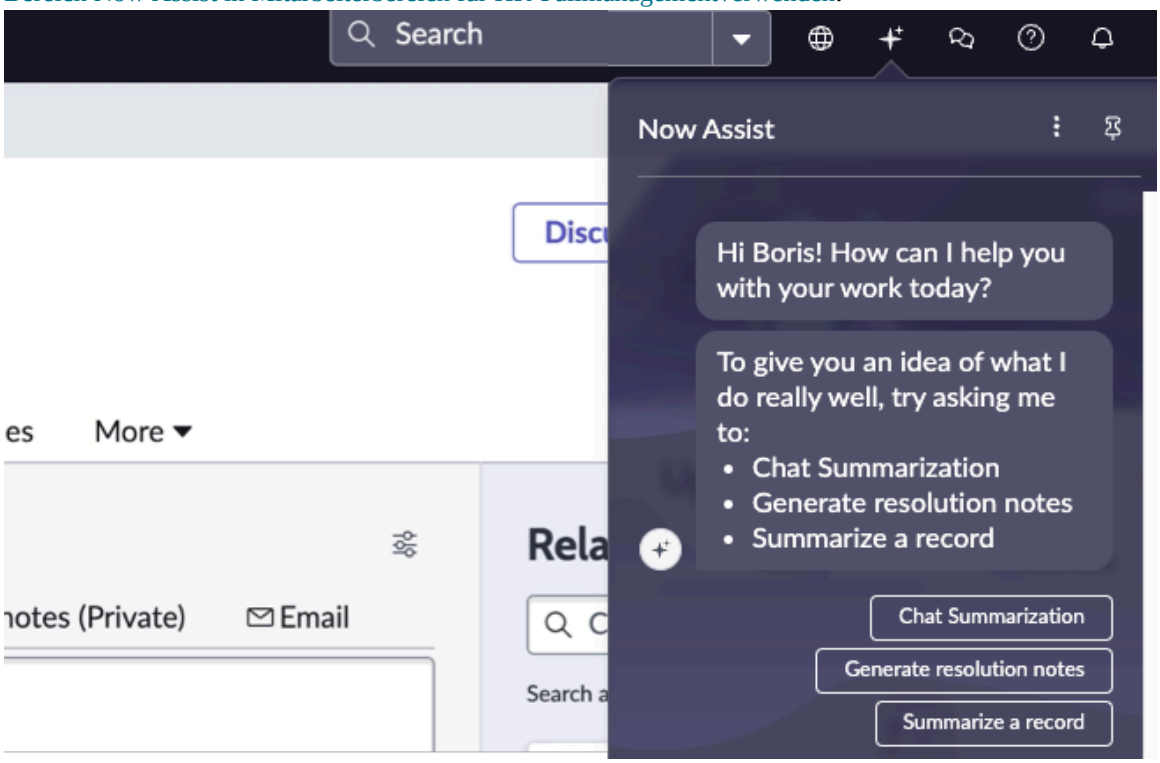
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“ wird ein Popup-Fenster eingeblendet, in dem Service Desk-Mitarbeiter einen Wissensartikel generieren und überprüfen können, bevor sie den Entwurf des Wissensartikels veröffentlichen.

Now Assist Bereich in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement

Der Now Assist Bereich bietet Service Desk-Mitarbeitern eine Konversations-Schnittstelle, mit der sie bei Bedarf die Chat- und Fallzusammenfassungen anfordern können.

Weitere Informationen zum Bereich Now Assist finden Sie unter Bereich Now Assist in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementverwenden.



Ergänzende Informationen für Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über wichtige Informationen im Zusammenhang mit der Anwendung Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD).

Unterstützte Versionen

Now Assist für HRSD wird ab Vancouver Patch 2 unterstützt.

Unterstützte Anwenderoberflächen

Die Anwendung Now Assist für HRSD enthält die in der folgenden Tabelle aufgeführten Kompetenzen.

Von Now Assist für HRSD unterstützte Anwenderoberflächen

Schnittstelle	Kompetenz
Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement	• Fallzusammenfassung • Chat-Zusammenfassung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von Now Assist für HRSD unterstützte Anwenderoberflächen (Fortsetzung)

Schnittstelle	Kompetenz
	• Lösungsnotizen • Generierung von Wissensartikeln • Vertraulichkeitserkennung
Core-UI	• Fallzusammenfassung • Generierung von Wissensartikeln • Vertraulichkeitserkennung

Anwendungsinformationen

Aktivieren Sie die Store-App Now Assist für HRSD (sn_hr_gen_ai), um die Chat-, Fall- und Lösungskompetenzen zu verwenden.

Die Anwendung Now Assist für HRSD weist die folgenden Abhängigkeiten auf:

- Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Now Assist-Plattform (com.sn.now.platform)

Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) konfigurieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) so konfigurieren, dass Ihre Service Desk-Mitarbeiter die generativen KI-Fähigkeiten in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement und Core-UIverwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Now Assist-Administrator-Konsole, um Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) zu konfigurieren. Diese Konsole enthält alles, was Sie benötigen, um die Plugins zu installieren und die Kompetenzen generativer KI zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Admin console .

In der folgenden Tabelle sind die Funktionen und Kompetenzen aufgeführt, auf die Sie über die Now Assist-Administrator-Konsole zugreifen können.

Now Assist für HRSD Funktionen und Kompetenzen in der Now Assist-Administrator -Konsole

HR-Funktionen	Kompetenzen
Chat-Assistent	• Chat-Zusammenfassung • Sidebar-Diskussionszusammenfassung • Chatantwortempfehlung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist für HRSD Funktionen und Kompetenzen in der Now Assist-Administrator -Konsole (Fortsetzung)

HR-Funktionen	Kompetenzen
Case Assist	• Fallzusammenfassung • Lösungshinweise generieren • Vertraulichkeitserkennung • Aufforderungskonfiguration für Fallzusammenfassung
Wissen	Generierung von Wissensartikeln

Now LLM Service ist derzeit der einzige Anbieter für die Kompetenzen dieser Now Assist-Anwendung.

Prozedur

1. Installieren Sie das Plugin Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) (sn_hr_gen_ai).
   - Informationen zu den Plugin-Abhängigkeiten und der Plugin-Aktivierungsreihenfolge finden Sie unter Ergänzende Informationen für Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD).
   - Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter Install Now Assist plugins .
2. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Funktionen** um auf die Registerkarte „ **Features** “ der Now Assist-Administrator -Konsole zuzugreifen.
3. Aktivieren und konfigurieren Sie die Kompetenzen für die Funktionen von Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD).
   Diese Funktionen sind unter der Workflow-Gruppe **Mitarbeiter** gruppiert. Jede Funktion hat zugehörige Kompetenzen.
4. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der zu aktivierenden Kompetenz zugeordnet ist, **Details anzeigen**.
5. Wählen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Kompetenzen“ Kompetenz **aktivieren**.
6. Wählen Sie die Eingaben oder Auslöser für die ausgewählte Kompetenz aus.
   Informationen zu den Eingaben und Auslösern für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter Kompetenzeingaben und -auslöser in Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD).
7. Nachdem Sie die Eingaben oder Auslöser für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen **Sie Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
   Über die Schaltfläche **Zurück** können Sie zum vorhergehenden Schritt zurückkehren.
8. Definieren Sie die Verfügbarkeit von Kompetenzen.

   Hinweis:
   Dieser Schritt gilt für die Kompetenzen „Fallzusammenfassung“ und „Lösungshinweise“. Sie gilt nicht für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“. Wenn Sie die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ konfigurieren, fahren Sie mit Schritt 10 fort.

9. Nachdem Sie die Verfügbarkeit der Kompetenzen konfiguriert haben, wählen **Sie Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
10. Wählen Sie aus, wo die Kompetenz angezeigt werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die unter **Produktintern**angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen verwenden können. Die Rolle sn_hr_core.basic ist standardmäßig verfügbar.

- **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind die Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Turn on the Now Assist panel .

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.

11. Nachdem Sie die Anzeige für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen **Sie Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
12. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen. Ihre Kompetenz ist konfiguriert.

Zugehörige Informationen

Now Assist Admin console

Configuring Now Assist settings and features

Record summarization

Chat summarization

Kompetenzeingaben und -auslöser in Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)

Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über die Kompetenzeingaben und -auslöser für Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD). Durch die Konfiguration der Eingaben oder Auslöser für eine Kompetenz können Sie bestimmen, wie und wann eine Kompetenz verwendet wird.

Übersicht

Je nach ausgewählter Kompetenz können Sie Eingaben oder Auslöser konfigurieren. Diese Einstellungen legen fest, wie und wann eine Kompetenz verwendet wird. Eine Eingabe identifiziert die Daten, die für eine Kompetenz verwendet werden, z. B. die Tabelle und die Felder, die zum Generieren einer Fallzusammenfassung verwendet werden. Ein Auslöser leitet eine Aktion ein, z. B. wenn das System eine Chat-Zusammenfassung generiert.

Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“

Wählen Sie für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ die Auslöser aus, die bestimmen, wann eine Chat-Zusammenfassung generiert und wie eine Chat-Zusammenfassung angezeigt wird.

In der folgenden Tabelle sind die Auslöser aufgeführt, die Sie für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ der Funktion „Chat-Assistent“ konfigurieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöser für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“

Auslöser	Beschreibung
Übergabe von Virtual Agent an Servicemitarbeiter	Chat-Zusammenfassung, die bei der Chat-Übergabe von Virtual Agent an einen Servicemitarbeiter generiert wird.
Schnellaktion	Chat-Zusammenfassung, die bei der Ausführung der Schnellaktion `/summarize` durch den Servicemitarbeiter generiert wird.
Kurzbeschreibung	Feld **Kurzbeschreibung**, das für die Interaktion aktualisiert wird, wenn der Servicemitarbeiter den Chat beendet.
Chat-Nachbearbeitung	Chat-Zusammenfassung, die bei Beendigung des Chats durch den Servicemitarbeiter generiert wird. Das Feld **Chat-Zusammenfassung** wird für die Interaktion aktualisiert.
Liste mit Aufzählungszeichen	Chat-Zusammenfassung als ungeordnete Liste.
Aufgabenerstellung	Die Felder **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** werden bei der Erstellung einer Aufgabe automatisch gefüllt.

Kompetenz „Fallzusammenfassung“.

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ enthält Eingaben zur Festlegung der Tabelle und der Felder, die bei der Generierung einer Fallzusammenfassung verwendet werden.

Hinweis:
Diese Felder sind schreibgeschützt.

In der folgenden Tabelle sind die Eingaben für die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ aufgeführt.

Eingaben für die Kompetenz „Fallzusammenfassung“.

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	HR-Fall [sn_hr_core_case]
Eingabefelder	• Beschreibung • Priorität • Kurzbeschreibung • Status • Zusätzliche Anmerkungen • Arbeitsnotizen

Kompetenz „Lösungshinweise generieren“

Die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ enthält Eingaben zur Festlegung der Tabelle und der Felder zur Generierung der Lösungshinweise für einen Fall.

Hinweis:
Diese Felder sind schreibgeschützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Tabelle zeigt die Eingaben für die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“.

Eingaben für die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	HR-Fall [sn_hr_core_case]
Eingabefelder	• Kurzbeschreibung • Beschreibung • Status • Zusätzliche Anmerkungen • Arbeitsnotizen

Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“

Die Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“ enthält Eingaben zur Festlegung der Tabelle und der Felder zur Generierung von Wissensartikeln für einen Fall.

Hinweis:
Diese Felder sind schreibgeschützt.

Die folgende Tabelle zeigt die Eingaben für die Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“.

Eingaben für die Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	HR-Fall [sn_hr_core_case]
Eingabefelder	• Kurzbeschreibung • Beschreibung • Abschlussnotizen (für HR-Fälle) • Zusätzliche Anmerkungen • Arbeitsnotizen

RCA-Genehmigungen für Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)

Nach der Installation von Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)werden möglicherweise RCA-Genehmigungsmeldungen (Restricted Caller Access) angezeigt, in denen eine Aktualisierung der Zugriffsanforderung angefordert wird.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Die RCAs, die nach der Installation generiert werden, befinden sich im Status **Angefordert** und Sie müssen die RCAs manuell als **Zulässig** markieren, was zeitaufwendig sein kann.

  Um die RCA-Genehmigungen für einen beliebigen Datensatz zu automatisieren, können Sie das Massen- **RCA-Genehmigungsskript für Now Assist für HRSD** ausführen, wobei

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der Quellbereich Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)ist. Laden Sie die Massen-**RCA-Genehmigungsdatei für Now Assist für HRSD** aus dem Abschnitt „ **Links und Dokumente zur Unterstützung** “ in der Anwendung [] in ServiceNow StoreNow Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) herunter . Diese Datei ist ein eigenständiges Skript, um den manuellen Aufwand zu reduzieren. Nachdem Sie die Skriptdatei heruntergeladen haben, führen Sie die folgenden Schritte aus:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header und wählen Sie **XML importieren** aus.
3. Klicken Sie auf **Datei auswählen** und wählen Sie die heruntergeladene XML-Datei aus.
4. Suchen Sie den Skriptdatensatz **für Now Assist für HRSD** -Massengenehmigung.
5. Klicken Sie auf **Skript ausführen**, um alle angeforderten RCAs zuzulassen.

Now Assist -Fähigkeiten für Mitarbeiterbeziehungsfälle einschränken

Schränken Sie die Fähigkeiten Now Assist für Ihre Mitarbeiterbeziehungsfälle ein, und definieren Sie die Verfügbarkeit.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Now Assist-Administratorkonsole** > **Mitarbeiter**.
2. Wählen Sie die generative KI-Funktion aus, für die Sie das Verhalten einschränken möchten.
3. Ändern Sie auf der Registerkarte **Verfügbarkeit definieren** die Bedingung, und fügen Sie **Aufgabentyp als nicht Mitarbeiterbeziehungen-Fall**hinzu.

Konfigurieren Sie GenAI Virtual Agent für HRSD

Bieten Sie anfordernden Personen, die Katalogelementanforderungen in Virtual Agent übermitteln, eine optimierte Konversations-Experience auf Basis generativer KI. Durch die Bereitstellung dieser generativen KI-Experience kann Ihr Unternehmen den Selfservice verbessern und die Betriebskosten senken.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Fähigkeiten der generativen KI können über die Konversationsschnittstelle von Virtual Agent eine menschlich anmutende, effiziente Kataloganforderungs-Experience bieten. Durch die Verwendung der generativen KI-Fähigkeiten mit Virtual Agent kann Ihre Organisation die Bearbeitungszeit für die Übermittlung von Anforderungen reduzieren.

Wenn die Generative AI-Experience für die Übermittlung von Katalogelementanforderungen konfiguriert ist, ist die folgende Experience für eine anfordernde Person verfügbar:

- Kontextbezogene Eingabeaufforderungen mit Fragen, die eine menschenähnliche Konversation basierend auf Antworten auf vorherige Fragen ermöglichen.
- Slot-Füllung, die Antworten auf eine oder mehrere Fragen in der Eingabe der anfordernden Person erkennt. Zum Beispiel die Anfrage nach HR-Leistungen oder den Antrag auf Beurlaubung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Möglichkeit, Fragen zu Katalogelementen zu beantworten.
- Möglichkeit, den Prozess der Anforderungsübermittlung jederzeit zu verlassen.
- Die folgenden Fragetypen zu Katalogelementen werden im Konversationsmodus zwar unterstützt, es werden aber keine Antworten in natürlicher Sprache unterstützt:
  - Referenz
  - Auswahlfeld für Suche
  - Multiple-Choice-Suche
  - Angefordert für
  - Anhang
  - Multiple-Choice-Frage mit mehr als 10 Auswahlmöglichkeiten

Prozedur

1. Aktivieren Sie die erforderlichen Virtual Agent-Kompetenzen: **Multi-Assist Multiturn-Katalogbestellung** und/oder **Now-Assist F&A Genius-Ergebnisse**.
2. Richten Sie Now Assist in Virtual Agent ein.
   Ausführliche Informationen zum Aktivieren der -Kompetenzen und zum Einrichten von GenAI Virtual Agent finden Sie unter Configuring Now Assist in Virtual Agent .

Hinweis:

- Konfigurieren Sie die erforderlichen Bedingungen für die Virtual Agent-Kompetenzen.
- Virtual Agent für HR Service Delivery wird durch GenAI Virtual Agent ersetzt.

Konfigurieren Sie die Themen Now Assist für HRSD Virtual Agent .

Führen Sie die Konfigurationsschritte aus, damit Ihre Mitarbeiter mithilfe der Now Assist für HRSD Virtual Agent -Themen in Mitarbeiter-CenterAnforderungen an das Human Resources Management (HCM)-System stellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Flow_designer, Decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin und sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Installieren Sie die Anwendungen Now Assist für HRSD und Framework für Enterprise Service Management-Integrationen (v3.6) aus ServiceNow Store.
2. Konfigurieren Sie die erforderlichen ServiceNow -Spokes, oder passen Sie Spokes an, um Daten aus HCM-Systemen abzurufen.
3. Erstellen Sie Subflows für den Anbieter, die an dem Vorlagen-Integrations-Gateway ausgerichtet sind.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Subflow mit Template Integration Gateway.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Subflows wurden für Oracle HCM erstellt, mit Ausnahme der Themen „Urlaub anfordern“ und „Ausgaben hinzufügen Virtual Agent “ . Die Experience Virtual Agent wurde für die Themen „Urlaub anfordern“ und „Ausgaben hinzufügen“ bereitgestellt, jedoch ohne Back-End-Unterstützung durch Subflows. Weitere Informationen zu den Standardthemen Virtual Agent finden Sie unter Now Assist für HRSD Virtual Agent Themen.
- Die Subflows für Oracle HCM können als Referenz zum Erstellen von Subflows für andere HCM-Systeme verwendet werden.

4. Integrationsanbieterzuordnung konfigurieren (Entscheidungstabelle) durch Hinzufügen von Eingabeoptionen, Konfigurieren von Bedingungen für Eingabeoptionen und Ergebnisse.
5. Erstellen Sie einen Virtual Agent -Themenblock:
   a. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
   b. Wählen Sie in der Liste **LLM-Assistent** die Option **Now Assist in Virtual Agent aus**.
   c. Filtern Sie die Themen, indem Sie die Kategorie auf **Now Assist für HR-Servicebereitstellung festlegen**.
   d. Wählen Sie ein Virtual Agent -Thema aus.
      i. Bearbeiten Sie Themeneigenschaften, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen im Thema vor, z. B. aktualisieren Sie den Knotennamen und die Antwortnachricht.
      ii. Geben Sie in Integration Gateway die entsprechende Funktion, den Servicenamen und den Benutzer an, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.

Hinweis:
Um die Virtual Agent-Themen in Now Assist für HRSDzu veröffentlichen, veröffentlichen Sie diese Themenblöcke: **Authentifizierungs-** und **Prozessintegrationsfehler abrufen**.

Nächste Maßnahme
Wenn das Thema Virtual Agent den Subflow des Integrations-Gateways aufruft, überprüft der Subflow die Eingabewerte in der Integrationsanbieterzuordnung (Entscheidungstabelle), um die Ergebnisse auszuführen.

Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) verwenden

Wenn Sie über die Rolle sn_hr_core.case_writer verfügen, können Sie mit der Anwendung Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) schneller einen Fall zusammenfassen, Lösungshinweise generieren, die Chatinteraktionen mit einer anfordernden Person zusammenfassen und Lösungen vorschlagen.

Fassen Sie mit einen Fall zusammen Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)

Mit der Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Anwendung Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) können Sie den Fallkontext schnell nachvollziehen und auf die Anfragen einer anfordernden Person antworten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ entweder in Core-UI oder Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementverwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

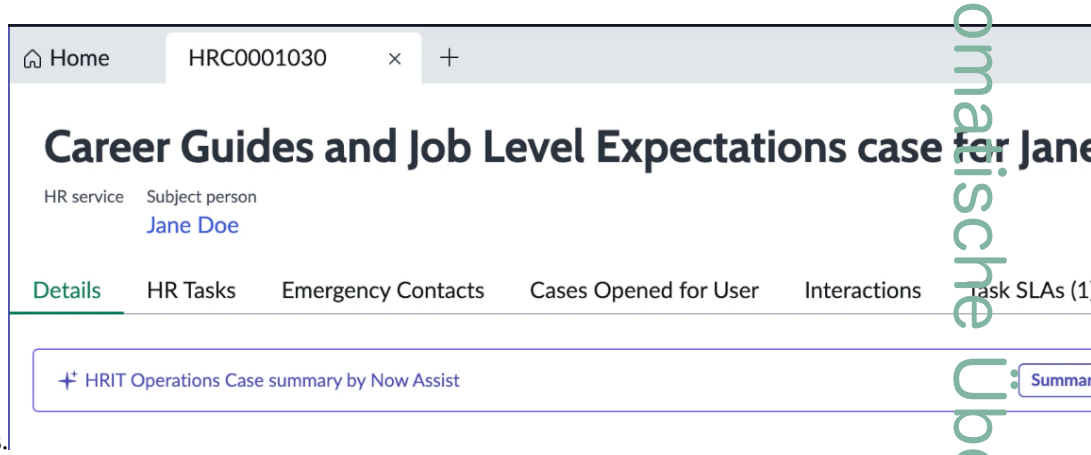
- In Core-UIwird die Zusammenfassung in einem Banner im Falldatensatz angezeigt.
- In Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementwird die Zusammenfassung auf der Registerkarte **Details** generiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiterbereich für HRSD**.
2. Öffnen Sie in Arbeitsbereicheinen HR-Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
3. Wählen Sie **Zusammenfassen**

Hinweis:
Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann mehrere Sekunden dauern.

4. Überprüfen Sie die



Zusammenfassungsdetails.

Es erscheint eine kurze Zusammenfassung eines Falls, einschließlich des Problems, der ergriffenen Maßnahmen und der Lösungsinformationen. Die angezeigten Informationen hängen vom Status des Falls ab:

- Entwurf oder Bereit: Problem
- In Arbeit: Problem und durchgeführte Aktionen
- „Warten auf Abnahme“, „Warten auf Genehmigung“, „Geschlossen – vollständig“ oder „Geschlossen – unvollständig“: Problem, ergriffene Maßnahmen und Lösung
- Abgebrochen oder ausgesetzt: Zusammenfassung ist nicht sichtbar

Hinweis:
Eine Fallzusammenfassung wird nur generiert, wenn ein Fall mindestens 200 Wörter enthält.

5. **Wahlweise:** Wenn die Zusammenfassung eines Falls fertig ist, können Sie sie den Arbeitsnotizen hinzufügen, ihn aus- oder einklappen, Feedback geben, ihn kopieren oder Informationen dazu anzeigen.

Generieren Sie mit die Lösungshinweise für einen Fall Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)

Falllösungshinweise in der Anwendung Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) automatisch aktualisieren. Sie können die Qualität der Lösungshinweise verbessern, indem

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie eine Zusammenfassung der Schritte geben, die zur Lösung des Falls unternommen wurden.

Vorbereitungen

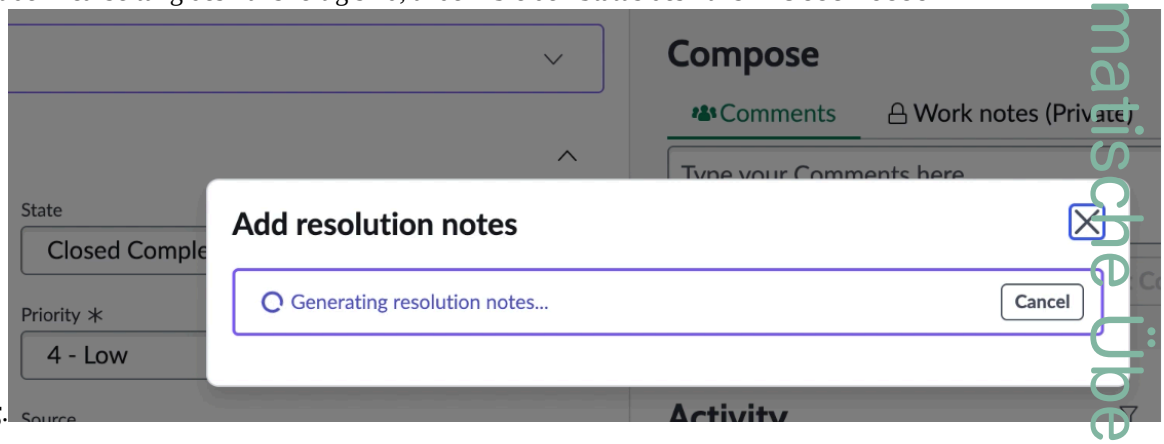
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

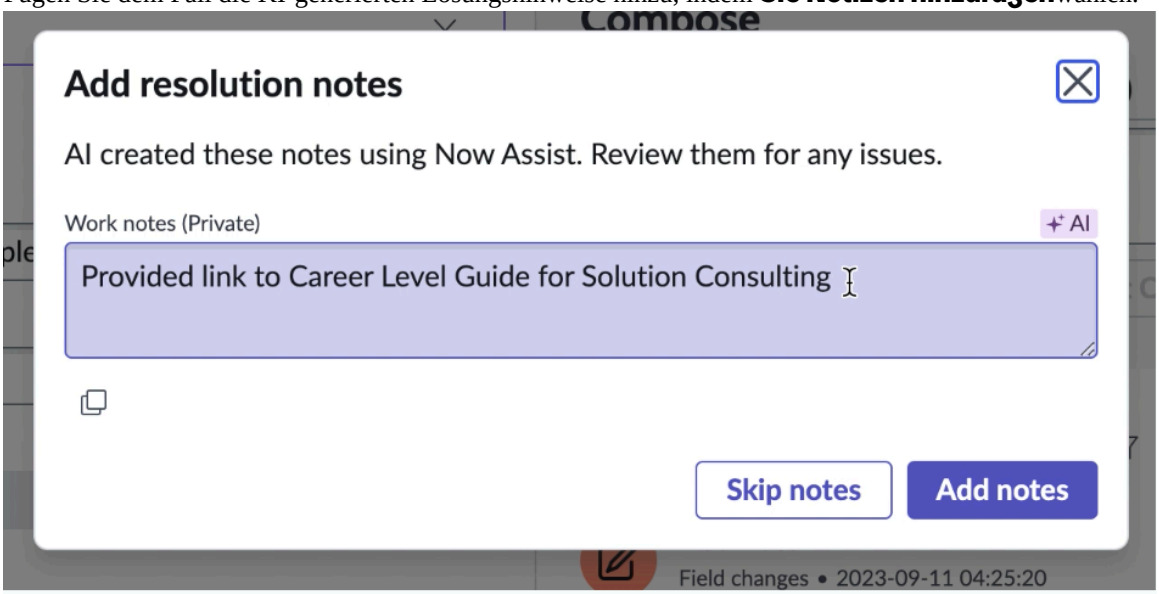
1. Navigieren zu **Mitarbeiterbereich für HRSD**.
2. Öffnen Sie in Arbeitsbereicheinen HR-Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
3. Schreiben Sie mindestens 200 Wörter in den Fall, damit die generative KI die Lösungshinweise automatisch generieren kann.

   Hinweis:
   Informationen zur Überprüfung der Eingabefelder für die Lösungshinweise in der -Konsole Now Assist-Administrator finden Sie unter Kompetenzeingaben und -auslöser in Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD).

4. Wenn Sie mit der Bearbeitung des Falls fertig sind, ändern Sie den Status des Falls in **Geschlossen – vollständig**.



5. Fügen Sie dem Fall die KI-generierten Lösungshinweise hinzu, indem **Sie Notizen hinzufügen**wählen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie **Notizen überspringen**auswählen, lautet das Statusfeld weiterhin **Geschlossen – vollständig**.

  Hinweis:
  Der Fall wurde noch nicht gespeichert. Außerdem können Sie Ihre Änderungen verwerfen, indem Sie das Formular verlassen.

- Wählen **Sie Notizen hinzufügen**.

  Hinweis:
  Sie können die Lösungsnotizen **kopieren, indem Sie In Zwischenablage kopieren**wählen.

Ergebnisse

Die von der KI generierten Lösungshinweise werden angezeigt. Sie können sie bearbeiten, kopieren, überspringen oder dem Fall hinzufügen. Das Fenster Lösungshinweise hinzufügen erscheint auch, wenn Sie den Fall schließen, indem Sie auf die Schaltfläche **Geschlossen – vollständig** klicken.

Wissensartikel aus HR Mitarbeiterbereich mit Now Assistgenerieren

Erstellen Sie mit Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)Entwürfe von Wissensartikeln, die auf den Fallbeschreibungen basieren. Durch das Generieren von Artikelinhalten mit generativer KI können Sie effizient schreiben, während Sie Anwenderbedenken ansprechen.

Vorbereitungen

- Installieren Sie die folgenden Plugins:
  - Plugin „Knowledge Management Advanced“ [com.snc.knowledge_advanced.installer]; Dies ist kein obligatorisches Plugin und kann nicht deinstalliert werden.
  - Now Assist in Wissensmanagement [sn_km_gen_ai]
  - Human Resources Scoped App: Kern [com.sn_hr_core]
  - Aktuelle Version von Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung [sn_hr_agent_ws]
  - Scoped App für Human Resources: Lebenszyklus-Events [com.sn_hr_lifecycle_events]
  - Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations]
- Aktivieren Sie die Kompetenz „Knowledge Assist“ in der Konsole Now Assist-Administrator.

Erforderliche Rolle:

- Rollen sn_hr_core.case_reader und sn_hr_core.kb_writer zum Anzeigen der Option **Artikel generieren** für den HR-Fall [sn_hr_core_case] und seine erweiterten Tabellen.
- Rollen sn_hr_le.case_reader und sn_hr_core.kb_writer zum Anzeigen der Option **Artikel generieren** in HR-Lebenszyklusereignis-Fällen.
- Rollen „sn_hr_er.case_reader“ und „sn_hr_core.kb_writer“ zum Anzeigen der Option „ **Artikel generieren** “ für Mitarbeiterbeziehungsfälle.
- Sie sollten auch über die erforderliche Rolle für die Knowledge Base verfügen, die Sie in der Konfiguration Now Assist-Administrator ausgewählt haben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Kompetenz „KB-Generierung“ entweder in Core-UI oder Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementverwenden. Die Felder, die als Eingaben zum Generieren eines Wissensartikels verwendet werden, sind die Felder Kurzbeschreibung, Beschreibung, Abschlussnotizen, Arbeitsnotizenund Zusätzliche Kommentare.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Kompetenz „KB-Generierung“ wird im Bereich Now Assist für die Tabelle „HR-Falldatensätze“ [sn_hr_core_case] unterstützt, jedoch nicht für die Datensätze der erweiterten Tabelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Öffnen Sie einen HR-Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
3. Legen Sie den HR-Fall auf den Status **„Abschließen** “ fest.
4. Über das ... und wählen **Sie Artikel generieren**.
5. Wählen Sie, falls angezeigt, eine Knowledge Base und eine Artikelvorlage aus.

   Hinweis:
   - Wenn das Plugin „Knowledge Management Advanced“ [com.snc.knowledge_advanced.installer] installiert ist und mindestens eine Artikelvorlage aktiviert ist, wird ein modales Element angezeigt, in dem Sie eine Knowledge Base und eine Artikelvorlage auswählen können. Andernfalls wird der Artikel mit der Standardvorlage erstellt.
   - Nur die KCS-Artikelvorlage und die Standardvorlage werden unterstützt. Wenn Sie eine andere Vorlage auswählen, wird der Umschalter **Now Assist zum Entwerfen eines Artikels verwenden** automatisch deaktiviert.

6. Wählen Sie **Entwurfsartikel aus**.
   Der Artikel wird auf einer neuen Registerkarte mit einer eindeutigen ID-Nummer für den Wissensartikel angezeigt.
7. Sie können den Artikel mit den UI-Aktionen auf dem Bildschirm anzeigen, bearbeiten oder veröffentlichen.

Zugehörige Informationen

Now Assist in Knowledge Management

Generieren Sie mit einen Wissensartikel aus mehreren Fällen Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)

Erstellen Sie mit der Anwendung Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) Entwürfe von Wissensartikeln aus mehreren Fällen. Verwenden Sie generative KI, um Inhalte aus mehreren Fällen zu sammeln und zu erstellen, um die Zeit zu reduzieren, die Sie manuell aufgewendet hätten, um dieselben Informationen abzurufen.

Vorbereitungen

- Installieren Sie die folgenden Plugins:
  - Plugin „Knowledge Management Advanced“ [com.snc.knowledge_advanced.installer]. Dieses Plugin ist nicht obligatorisch und kann nicht deinstalliert werden.
  - Now Assist in Wissensmanagement [sn_km_gen_ai]
  - Human Resources Scoped App: Kern [com.sn_hr_core]
  - Aktuelle Version von Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung [sn_hr_agent_ws]
  - Scoped App für Human Resources: Lebenszyklus-Events [com.sn_hr_lifecycle_events]
  - Human Resources Scoped App: Employee Relations [com.sn_hr_employee_relations]
- Aktivieren Sie die Kompetenz „Knowledge Assist“ in der Konsole Now Assist-Administrator.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle:

- Rollen sn_hr_core.case_reader und sn_hr_core.kb_writer zum Anzeigen der Option **Artikel generieren** für den HR-Fall [sn_hr_core_case] und seine erweiterten Tabellen.
- Rollen sn_hr_le.case_reader und sn_hr_core.kb_writer zum Anzeigen der Option **Artikel generieren** in HR-Lebenszyklusereignis-Fällen.
- Rollen sn_hr_er.case_reader, sn_hr_core.kb_writer zum Anzeigen der Option **Artikel generieren** in den Mitarbeiterbeziehungs-Fällen.
- Sie müssen über die erforderliche Rolle für die Knowledge Base verfügen, die Sie in der Konfiguration Now Assist-Administrator ausgewählt haben.

Hinweis:
Für Core-UI müssen Sie in den indizierten Quellen der KI-Suche den Status „ **Aktiv** “ **für** die Tabelle „HR-Fall“ [Quelle: HR-Fall sn_hr_core_case] auf „true“ festlegen. Die erforderlichen Rollen zum Vornehmen dieser Änderung sind die Rollen HR-Administrator und Service Desk-Mitarbeiter.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Kompetenz „KB-Generierung“ entweder in Core-UI oder Mitarbeiterbereichverwenden. Die Felder **„Kurzbeschreibung“**, **„Beschreibung“**, **„Abschlussnotizen“**, „ **Arbeitsnotizen“**und **„Zusätzliche Kommentare“**dienen als Eingaben für die Generierung von Wissensartikeln. Sie können auch bis zu fünf zusätzliche relevante Aufgaben verwenden, um Wissensartikel zu erstellen.

Hinweis:
Die Kompetenz „KB-Generierung“ wird im Bereich Now Assist für die Tabelle mit HR-Falldatensätzen [sn_hr_core_case] unterstützt, jedoch nicht für die zugehörigen erweiterten Tabellendatensätze.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **HR-Mitarbeiterbereich**.
2. Öffnen Sie einen HR-Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
3. Legen Sie den HR-Fall auf den Status **„Abschließen** “ fest.
4. Wählen **Sie Wissen erstellen aus**.

   Hinweis:
   Sie können jetzt auswählen, welche Art von Artikel Sie erstellen möchten.

5. Wählen Sie, falls angezeigt, die Knowledge Base und die Artikelvorlage aus.

   Hinweis:
   - Wenn Ihr Administrator das erweiterte Wissensmanagement-Plugin [com.snc.knowledge_advanced.installer] installiert und mindestens eine Artikelvorlage aktiviert hat, wird ein modales Element angezeigt, in dem Sie die Knowledge Base und die Artikelvorlage auswählen können. Andernfalls wird der Artikel mit der Standardvorlage erstellt.
   - Ihr Administrator muss den Umschalter Now Assist zum Entwerfen eines Artikels verwenden deaktivieren, wenn die KI keinen Wissensartikel generieren soll.
   - Zusätzliche Aufgaben, die für Ihren Fall relevant sind, können zum Entwerfen Ihres Artikels verwendet werden. Sie können bis zu fünf relevante Aufgaben auswählen, um Ihren Artikel zu erstellen.

6. Wählen Sie **Artikel erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie **Artikelentwurf** mit **Now Assist**aus.

Hinweis:
Sie sehen die Meldung „Wir haben zusätzliche relevante Aufgaben gefunden – wählen Sie bis zu 5 aus, um bei der Erstellung des Artikels zu helfen.“ Sie sehen auch eine Liste relevanter Aufgaben, aus der Sie auswählen können.

8. Wählen Sie bis zu fünf Aufgaben aus, um Ihren Artikel zu erstellen.
9. Wenn Sie keine weiteren Aufgaben benötigen, um Ihren Artikel zu erstellen, wählen **Sie Ohne weitere Aufgaben fortfahren**aus.

Hinweis:
Now Assist beginnt mit der Erstellung eines Entwurfs eines Wissensartikels, und das Meldungsfeld „Entwurf eines Artikels“ wird angezeigt. Nachdem Now Assist den Entwurf fertiggestellt und den Artikel erfolgreich geladen hat, erhält der Artikel eine eindeutige ID-Nummer.

10. Sie können den Artikel mit den UI-Aktionen auf dem Bildschirm anzeigen, bearbeiten oder veröffentlichen. Now Assist hat Ihren Artikel aus mehreren Fällen generiert.

Chatunterhaltungen mit Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) zusammenfassen

Fassen Sie einen Virtual Agent -Chatverlauf in der Anwendung Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) zusammen. Sie können eine Interaktion auch zusammenfassen, wenn der Chat endet. Die Zusammenfassung enthält alle Punkte der Übergabe, einschließlich der Konversation Virtual Agent.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn eine anfordernde Person in einer Konversation mit einem Servicemitarbeiter eine Verbindung zu einem Servicemitarbeiter herstellt, wird im Posteingang eines Service Desk-Mitarbeiters eine Virtual Agent Chatinteraktion angezeigt. Sie können eine Interaktion auch zusammenfassen, wenn der Chat endet. Die Zusammenfassung enthält alle Punkte der Übergabe, einschließlich der Konversation Virtual Agent.

Hinweis:

Die Administratorkonfiguration der Chat-Zusammenfassung für ITSM und HR sind ähnlich. Wenn mindestens eine dieser Optionen aktiviert ist, können Sie aus beiden Arbeitsbereichen eine Chat-Zusammenfassung generieren.

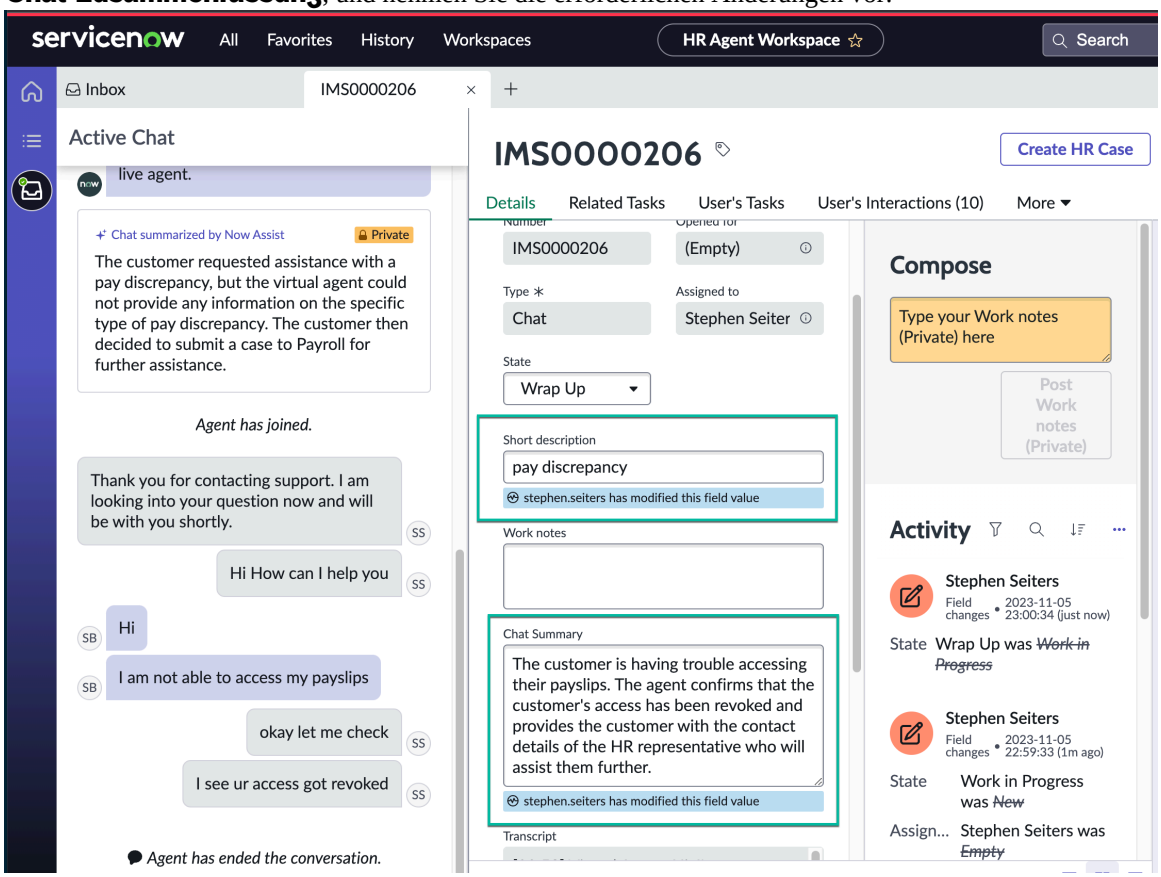
Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiterbereich für HRSD**.
2. Öffnen Sie in Arbeitsbereichden Posteingang.
3. Akzeptieren Sie die Chatinteraktion.
   Im Fenster „Aktiver Chat“ wird eine Zusammenfassung der Virtual Agent -Konversation generiert. Die Zusammenfassung enthält die Aktionen, die vor der Interaktion der anfordernden Person mit dem Servicemitarbeiter ausgeführt wurden.
4. Chatten Sie mit der anfordernden Person, um zusätzliche Details zu erhalten.
5. Verwenden Sie im Fenster Aktiver Chat die Schnellaktion / summarize, um den Chat während der Konversation mit der anfordernden Person zusammenzufassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Beenden Sie die Chatunterhaltung, indem Sie **Chat**beenden wählen.
   Die Chat-Zusammenfassung aktualisiert die Felder **Kurzbeschreibung** und **Chat-Zusammenfassung**, wenn Sie den Chat beenden.

7. **Wahlweise:** Überprüfen Sie den Text in den Feldern **Kurzbeschreibung** oder **Chat-Zusammenfassung**, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.



Da die Informationen in diesen Feldern automatisch generiert werden, empfiehlt es sich, den Text zu überprüfen und sich zu vergewissern, dass er korrekt ist.

8. Wählen Sie **Speichern**.

9. **Wahlweise:** Wenn Sie der Meinung sind, dass Sie nach der ersten Problembehandlung vor oder nach dem Beenden des Chats weitere Hilfe benötigen, erstellen Sie einen Fall aus der Interaktion, indem **Sie HR-Fall erstellen**auswählen.

10. **Wahlweise:** Wenn Sie vor oder nach dem Beenden des Chats einen Fall erstellen, werden die Felder **Kurzbeschreibung** und **Beschreibung** des Falls mit der Interaktionszusammenfassung aktualisiert.

> **Hinweis:**
> Generative KI überschreibt keine vorhandene Kurzbeschreibung, die in der HR-Fallvorlage enthalten ist.

Fassen Sie Aktionen während der Übertragung eines HR-Falls zusammen

Übertragen Sie einen HR-Fall an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine andere Zuweisungsgruppe, indem Sie die Aktionen bis zur Übergabe zusammenfassen. Beispielsweise kann ein Service Desk-Mitarbeiter den Fall an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter übertragen, wenn der Fall falsch zugewiesen ist oder eine Problembehandlung durch einen anderen Service Desk-Mitarbeiter oder eine andere Zuweisungsgruppe erforderlich ist.

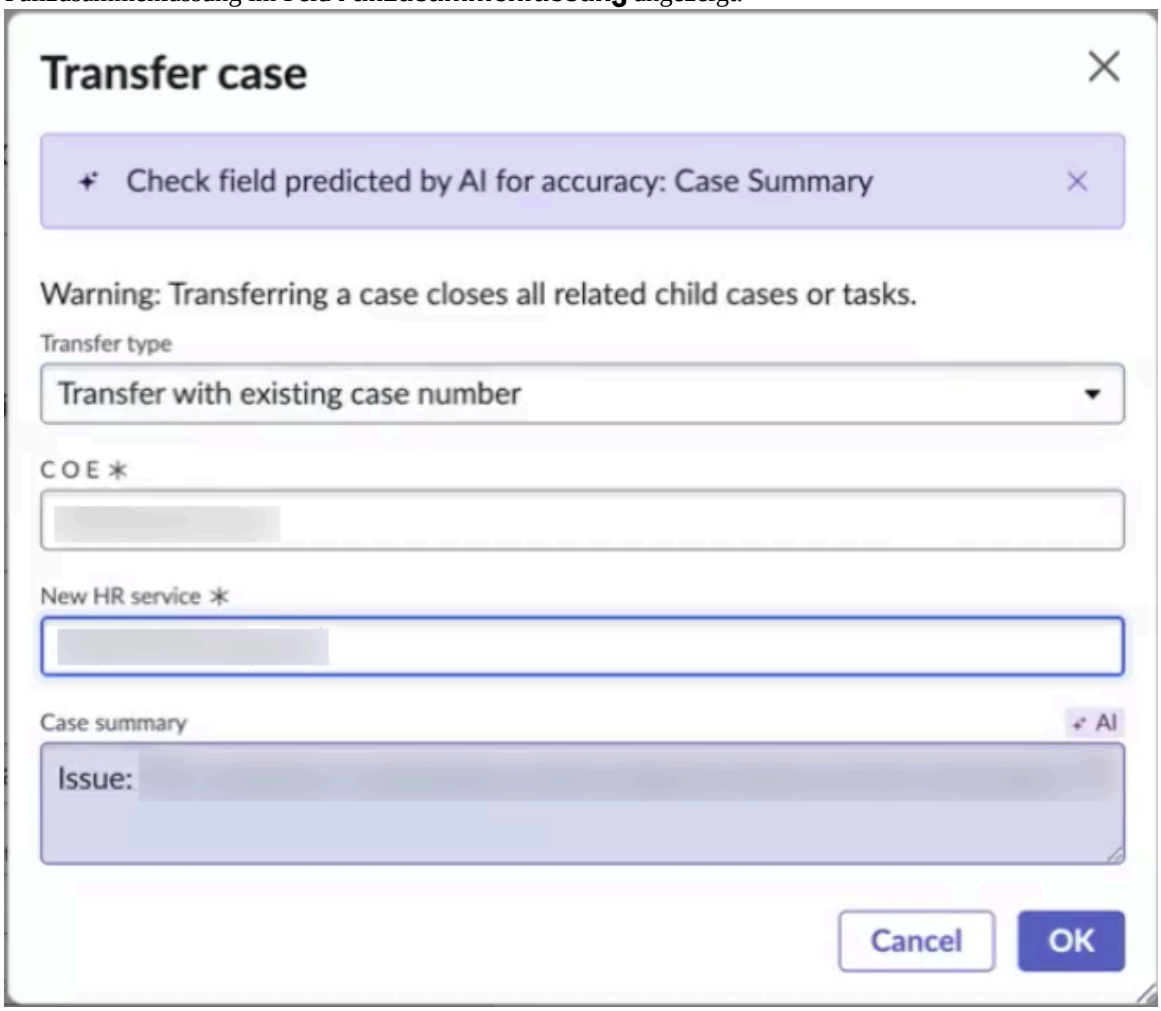
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Prozedur

1. Öffnen Sie im HR-Mitarbeiterbereich einen HR-Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
2. Klicken Sie auf das " ... " oben rechts auf der Seite.
3. Wählen Sie **Fall übertragen aus**.
   Das Dialogfeld „Fall übertragen“ wird mit einer KI-generierten Fallzusammenfassung im Feld **Fallzusammenfassung** angezeigt.



   a. Wählen Sie im Feld **Übertragungstyp** aus, ob Sie den Fall mit derselben Fallnummer oder mit einer neuen Fallnummer übertragen möchten.
   b. **Geben** Sie im Feld Kompetenzzentrum das HR-Kompetenzzentrum (z. B. Gehaltsabrechnung) an, an das Sie den Fall übertragen möchten.
   c. Geben Sie im Feld **Neuer HR-Service** den HR-Service an (z. B. Gehaltsdiskrepanz), an den Sie den Fall übertragen möchten.
   d. Überprüfen Sie die KI-generierte Zusammenfassung im Feld **Fallzusammenfassung**, und nehmen Sie Änderungen daran vor.

      Hinweis:
      GenAI erfordert mindestens 200 Wörter im Fall, um eine Zusammenfassung zu generieren.

   e. Klicken Sie auf **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereich Now Assist in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementverwenden

Generieren Sie im Bereich Now Assist in Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement oder Core-UIChat- und Fallzusammenfassungen sowie Lösungshinweise.

Vorbereitungen

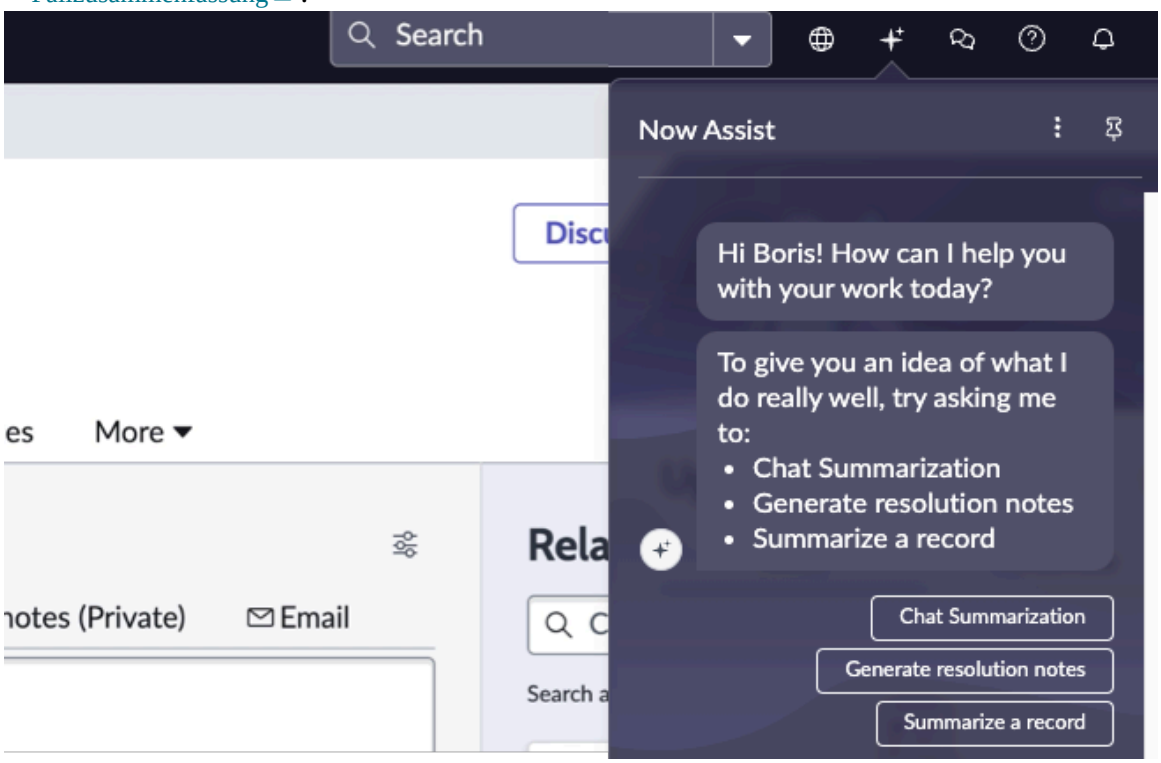
Erforderliche Rolle:

- sn_hr_core.case_writer: Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagement
- sn_hr_core.basic: Core-UI

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Öffnen Sie einen HR-Fall, der Ihnen zugewiesen ist.
2. Wählen Sie das Now Assist -Symbol .
3. Wählen Sie eine Kompetenz aus dem Menü aus:
   - Um eine Chat-Zusammenfassung zu generieren, wählen Sie **Chat-Zusammenfassung**. Weitere Informationen finden Sie unter So generieren Sie eine Chat-Zusammenfassung .
   - Um Lösungshinweise zu generieren, wählen **Sie Lösungshinweise generieren**aus. Weitere Informationen finden Sie unter So generieren Sie Lösungshinweise .
   - Um eine **Fallzusammenfassung zu generieren, wählen Sie Datensatz zusammenfassen**aus. Weitere Informationen finden Sie unter So generieren Sie eine Fallzusammenfassung .



Senden Sie eine HR-Anforderung an GenAI Virtual Agent

Platzieren Sie eine HR-Anfrage mithilfe der konversationsbasierten und optimierten Experience von Gen AI Virtual Agent.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

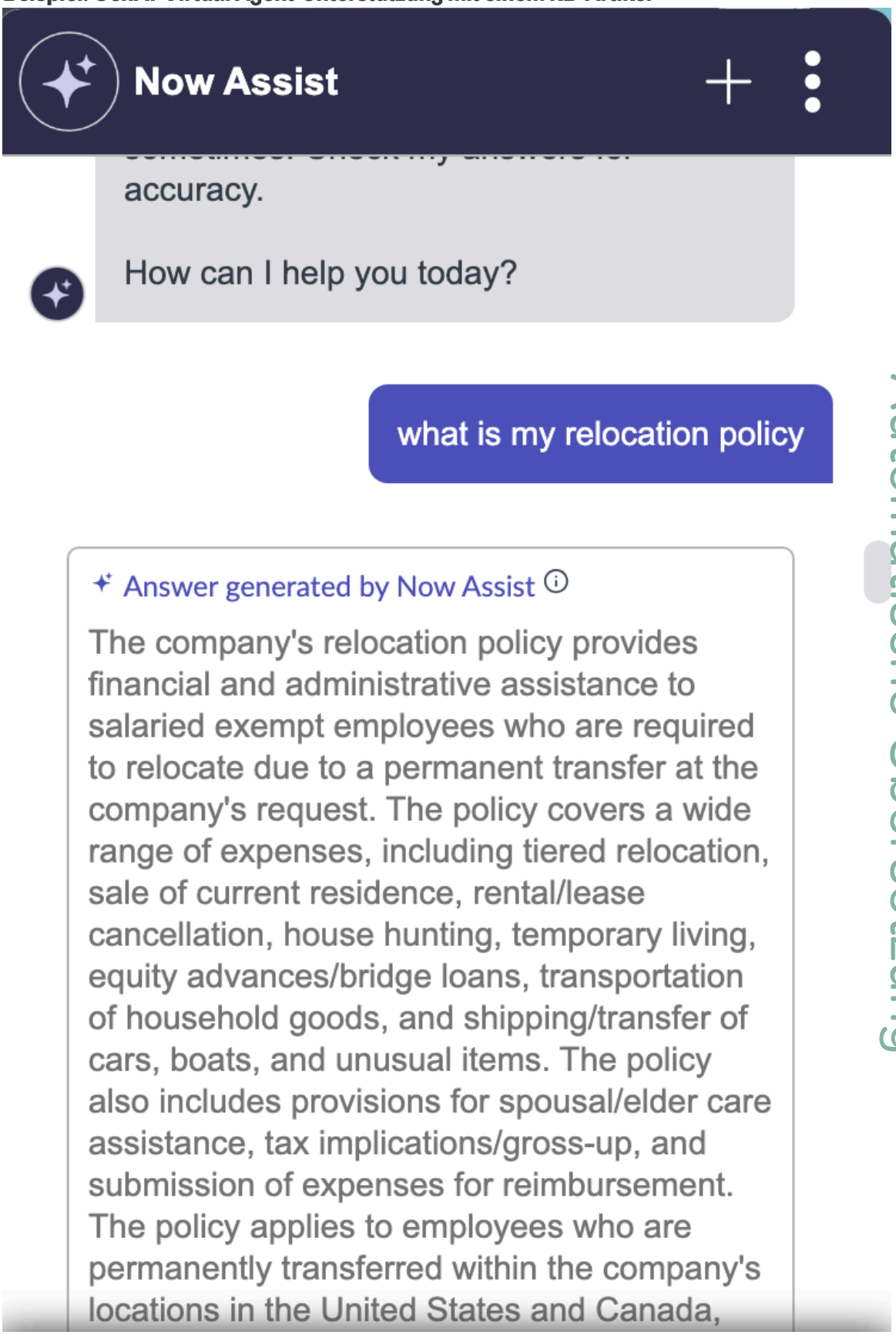
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Klicken Sie **auf Chat öffnen**.
   GenAI-Virtual Agent wird angezeigt.
3. Geben Sie Ihre Abfrage ein, und wählen Sie das gewünschte Katalogelement aus.
   Für bestimmte Katalogelemente werden KB-Artikel zur Unterstützung bereitgestellt. Für einige Katalogelemente werden Sie auf eine andere Seite weitergeleitet, um die Anforderung zu stellen, und für bestimmte Katalogelemente erstellt Gen AI Virtual Agent einen HR-Fall für Sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

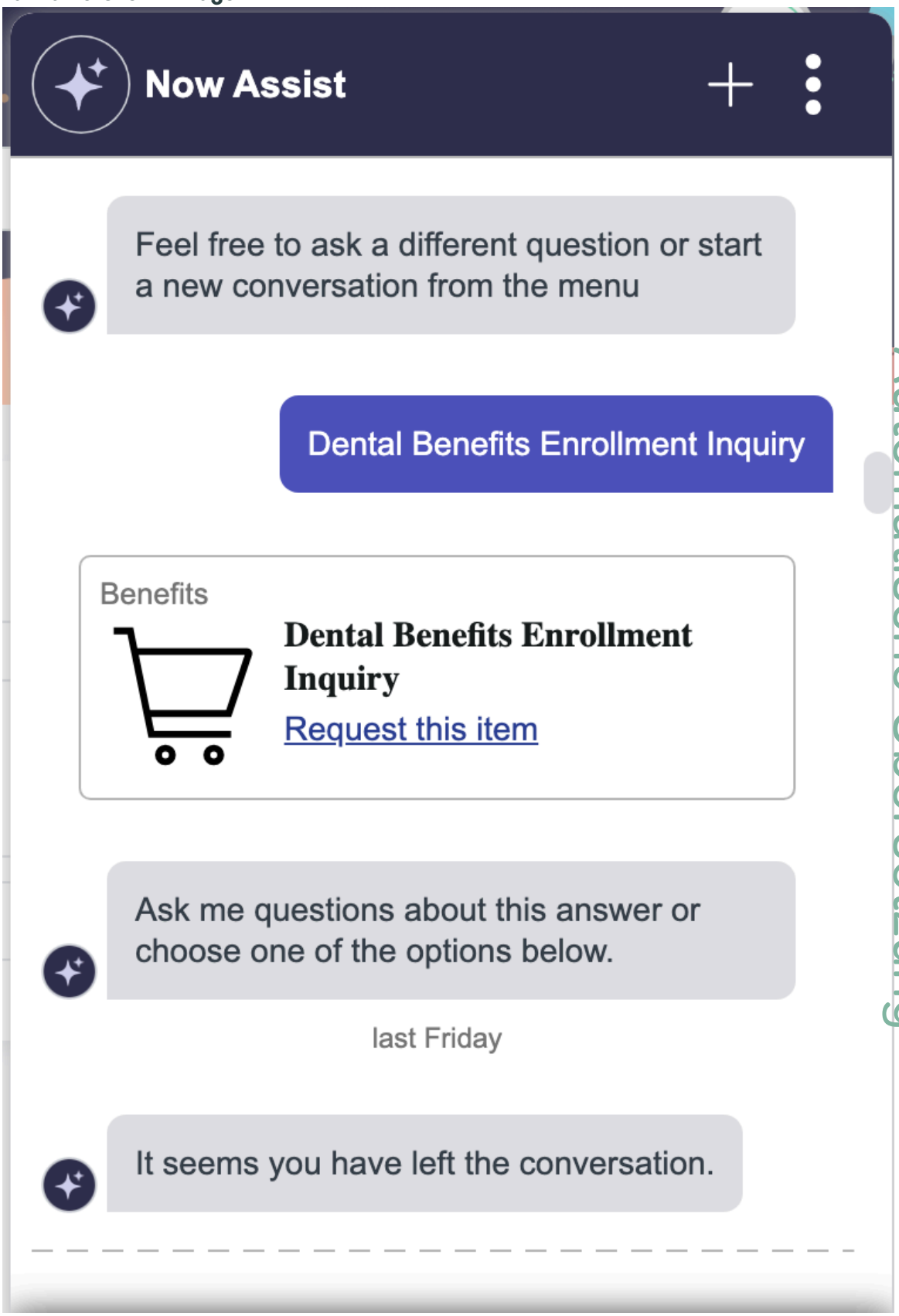
Beispiel: GenAI-Virtual Agent-Unterstützung mit einem KB-Artikel



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

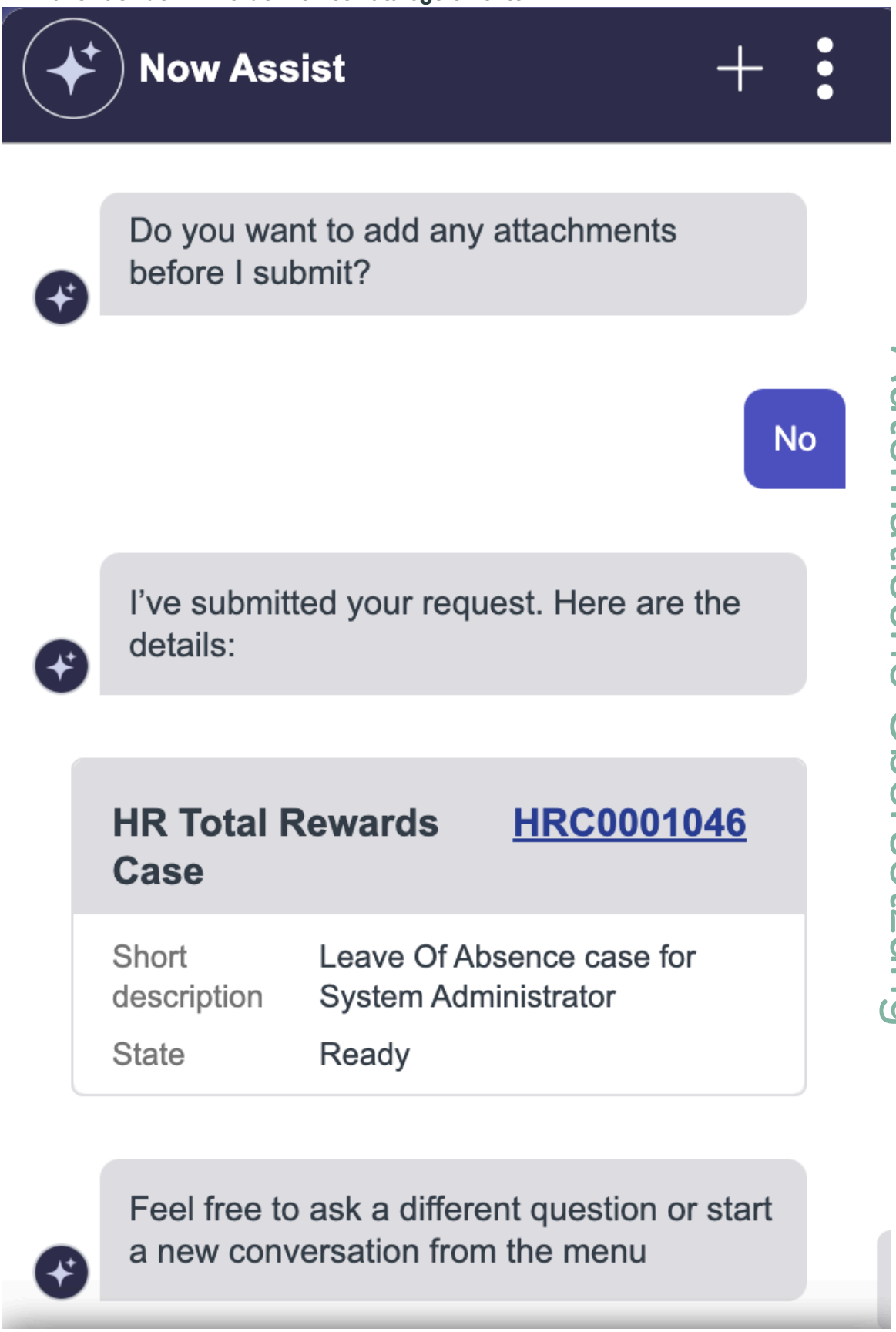
Beispiel: Virtual Agent-Unterstützung durch generative KI beim Platzieren einer zahnärztlichen Anfrage



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Virtual Agent-Unterstützung durch generative KI beim Erstellen eines HR-Falls nach dem Anfordern eines Katalogelements



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von Framework für Enterprise Service Management-Integrationen in Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)

Ermöglichen Sie Mitarbeitern, Aktionen in Human Resources Management-Systemen (HCM) von Drittparteien mit Now Assist Virtual Agent -Themen in Mitarbeiter-Centerdurchzuführen .

Die Integration von [Now Assist für HRSD mit Framework für Enterprise Service Management-Integrationen bietet:

- Verbindung mit externen HCM-Systemen wie Oracle oder Workday mit bidirektionalem Datenfluss. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter eine Beurlaubung über Now Assist in Virtual Agentbeantragt, wird die Beurlaubung im konfigurierten HCM-System berücksichtigt.
- Anbieterunabhängige Abstraktionsebene für die einfache Einrichtung und Wartung vorhandener iHub-Integrationen, wenn sich das Anbieterökosystem voraussichtlich ändern wird.
  - Einfachere Möglichkeit, den Service Provider zu wechseln. Beispielsweise wurde die Gehaltsabrechnung eines Unternehmens von einem System auf ein anderes umgestellt. Obwohl das zugrunde liegende System geändert wurde, funktioniert das Thema Virtual Agent im Zusammenhang mit der Gehaltsabrechnung unverändert.
  - Lassen Sie je nach Land des Anwenders unterschiedliche Anbieteranwendungen für denselben Anwendungsfall zu. Beispiel: Mit dem gleichen Virtual Agent -Thema sendet ein Mitarbeiter eines Landes einen Urlaubsantrag an Oracle HCM, während ein Mitarbeiter eines anderen Landes einen Urlaubsantrag an Workday sendet.
- Grafische Anwenderoberfläche (Integrationsanbieterzuordnung) für Plugin-Integrationsservices, zentraler Ort zum Erkennen von Integrationsservices und Gruppierung zugehöriger Integrationsservices.

Einrichten

Stellen Sie sicher, dass die Konfigurationsschritte abgeschlossen sind, um die Now Assist für HRSD Virtual Agent -Themen in Mitarbeiter-Centerzu verwenden. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Now Assist für HRSD Virtual Agent Themen.

Now Assist für HRSD Virtual Agent Themen

Verwenden Sie die Themen [Now Assist Virtual Agent in Mitarbeiter-Center, um Anforderungen an das konfigurierte HCM-System zu stellen, z. B. beantragen Sie eine Beurlaubung, oder zeigen Sie im konfigurierten HCM-System in Mitarbeiter-CenterDetails zu Ihrem Urlaubssaldo an.

Urlaubssaldo abrufen

Mit dem Thema Urlaubssaldo abrufen Virtual Agent können Sie Ihren Urlaubssaldo aus dem konfigurierten HCM-System in Mitarbeiter-Centeranzeigen. Öffnen Sie unter Mitarbeiter-Centerein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Urlaubssaldo. Die generative KI Now Assist ruft Details aus dem HCM-System ab und zeigt Ihren Urlaubssaldo an.

Ruft Anwendergehaltsschecks ab

Mit dem Thema „Anwendergehaltsschecks Virtual Agent abrufen können Sie Ihre Gehaltsabrechnungsdetails in Mitarbeiter-Centeranzeigen.

Öffnen Sie unter Mitarbeiter-Centerein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Gehaltsabrechnungen abrufen. Nachdem Sie die erforderlichen Details wie Startdatum und Enddatum angegeben haben, wird eine Zusammenfassung Ihrer Gehaltsabrechnungen in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Form von Abrechnungszeitraum, Bruttogehalt, Abzüge und Nettogehalt angezeigt. Eine detaillierte Aufgliederung der Abzüge wird ebenfalls angezeigt.

Mitarbeiterprofil suchen

Mit dem Thema „Mitarbeiterprofil suchen Virtual Agent “ können Sie das Profil eines Kollegen anzeigen.

Öffnen Sie unter Mitarbeiter-Centerein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Mitarbeiterprofil. Nachdem Sie die Details von Kollegen angegeben haben, werden Mitarbeiterprofildetails eines oder mehrerer Benutzer angezeigt.

Abwesenheit beantragen

Mit dem Thema „Urlaub beantragen“ Virtual Agent können Sie die Beurlaubung von Mitarbeiter-Center auf das konfigurierte HCM-System anwenden.

Öffnen Sie unter Mitarbeiter-Centerein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Urlaub beantragen. Nachdem Sie die erforderlichen Details wie Startdatum und Enddatum angegeben haben, wird die Anforderung von arbeitsfreier Zeit an das konfigurierte HCM-System gesendet.

Ausgaben hinzufügen

Mit dem Thema „Ausgaben hinzufügen Virtual Agent “ können Sie eine Spesenabrechnung von Mitarbeiter-Center an das konfigurierte HCM-System übermitteln.

Öffnen Sie unter Mitarbeiter-Centerein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. „Kosten hinzufügen“. Nachdem Sie die erforderlichen Details angegeben haben, z. B. Ausgabentyp, Ausgabenwährung, Ausgabenbetrag, wird die Spesenabrechnung an das konfigurierte HCM-System übermittelt.

Feiertagskalender abrufen

Mit dem Thema „Feiertagskalender abrufen Virtual Agent “ können Sie Ihren Feiertagskalender aus dem konfigurierten HCM-System in Mitarbeiter-Centeranzeigen. Öffnen Sie unter Mitarbeiter-Centerein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. Feiertagskalender. Nach Angabe des Kalenderjahrs wird der Feiertagskalender in Mitarbeiter-Centerangezeigt.

Gesamtvergütung abrufen

Mit dem Thema „Gesamtvergütung abrufen Virtual Agent “ können Sie Ihre Vergütungen aus dem konfigurierten HCM-System in Mitarbeiter-Centeranzeigen. Öffnen Sie unter Mitarbeiter-Centerein Chatfenster, und geben Sie Stichwörter ein, z. B. „Belohnungen“. Ihre Prämien werden unter Mitarbeiter-Centerangezeigt.

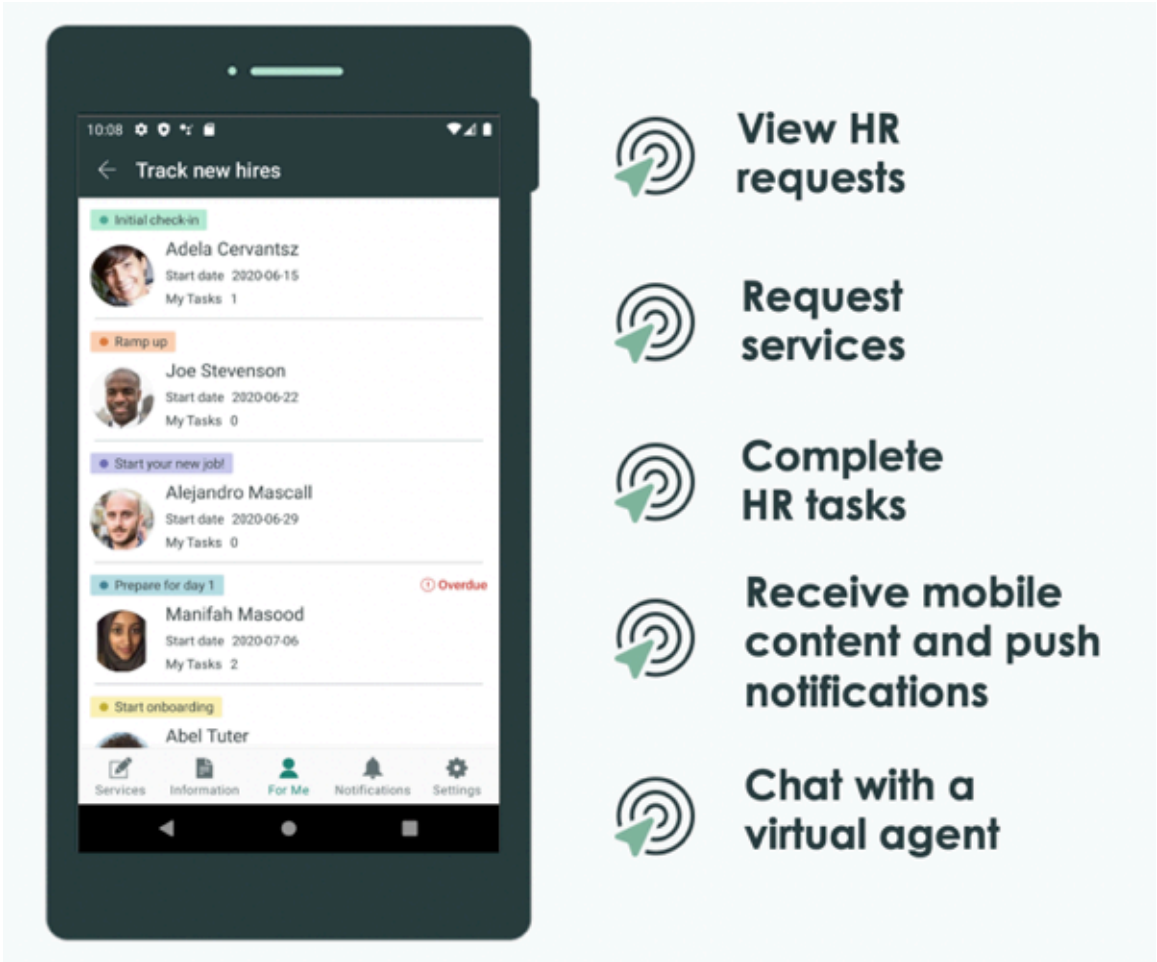
Now Mobile-App für 'HR-Servicebereitstellung

Mit der App [Now Mobile für 'HR-Servicebereitstellungkönnen Mitarbeiter HR-Anforderungen anzeigen, Hilfe anfordern, HR-Aufgaben abschließen, gezielte mobile Inhalte und Push-Benachrichtigungen erhalten, mit einem Virtual Agent chatten und vieles mehr.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfeatures

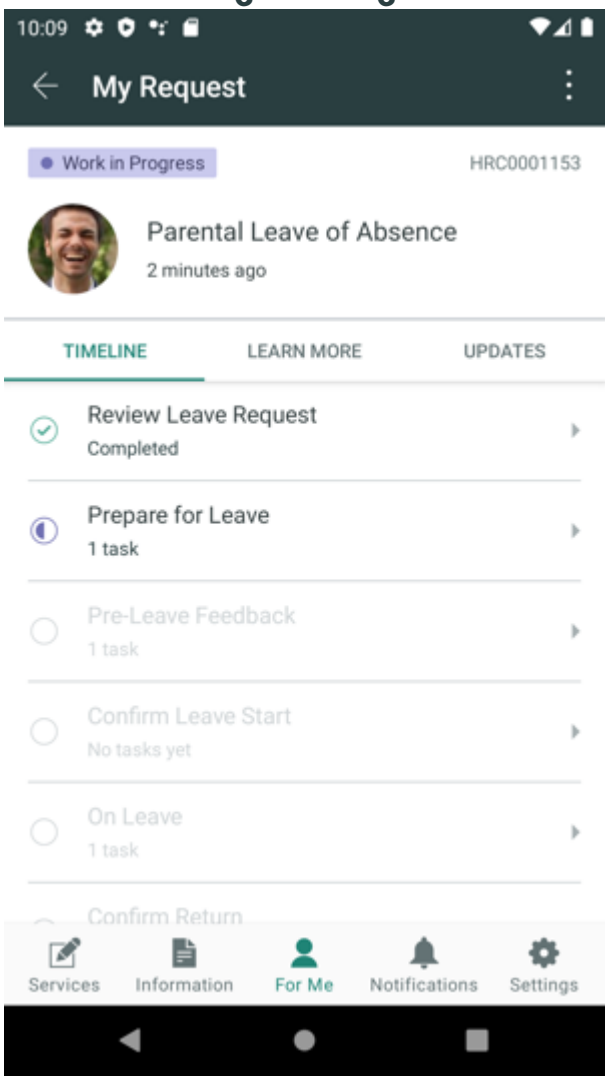
Now Mobile-App für 'HR-Servicebereitstellung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Anforderungen anzeigen



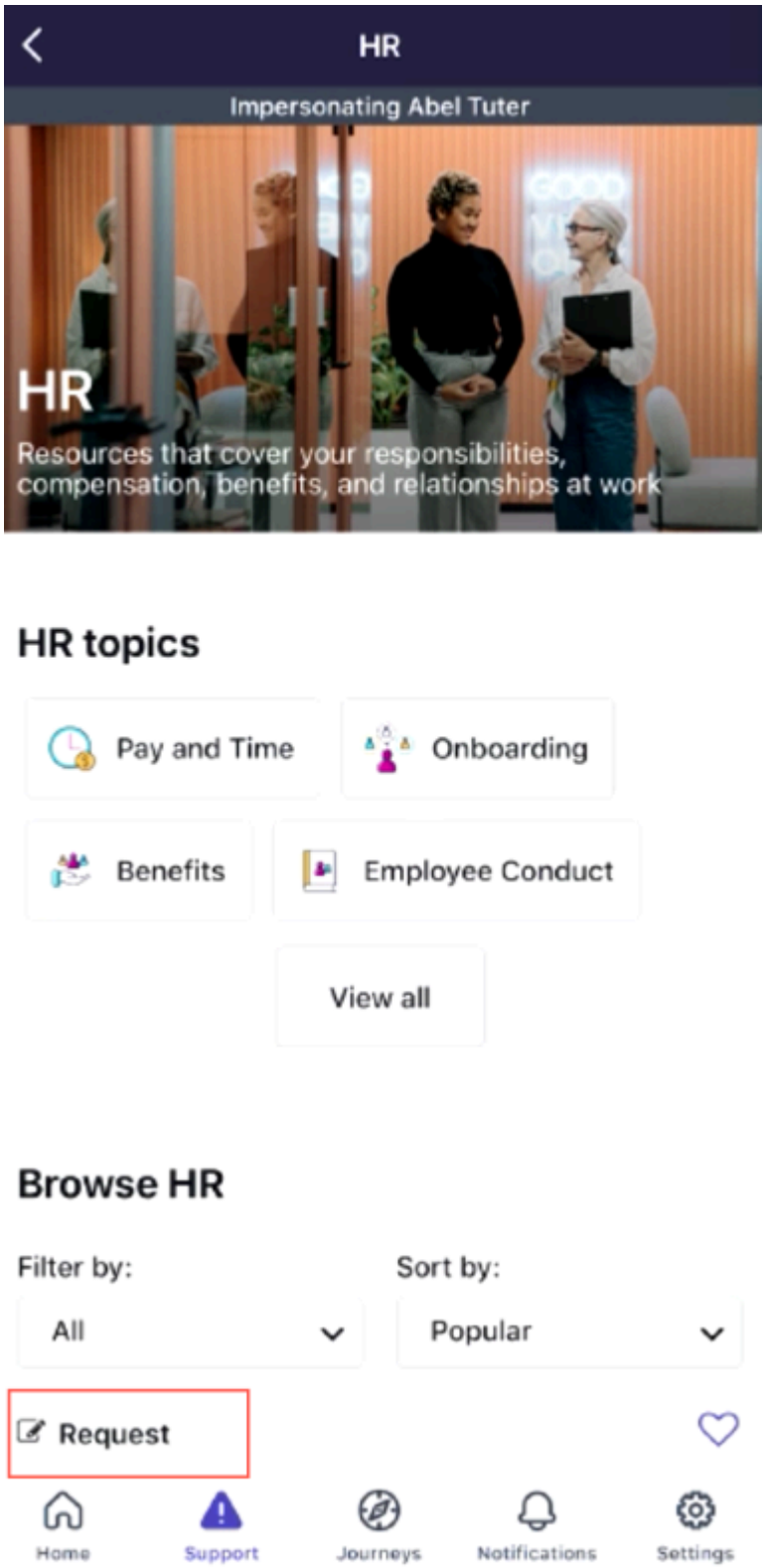
Mitarbeiter können ihre HR-Anforderungen anzeigen, indem sie zur Registerkarte **Für mich** navigieren und im Abschnitt „Meine Anfragen“ auf **Alle anzeigen** tippen.

Hinweis:

Wenn Sie die Now Mobile-App mit dem Plugin „Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] verwenden, können Einstellungsmanager den Onboarding-Fortschritt der ihnen unterstellten neuen Mitarbeiter in einem zentralen und konsolidierten Abschnitt nachverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Experience für den Einstellungsmanager für das Onboarding neuer Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

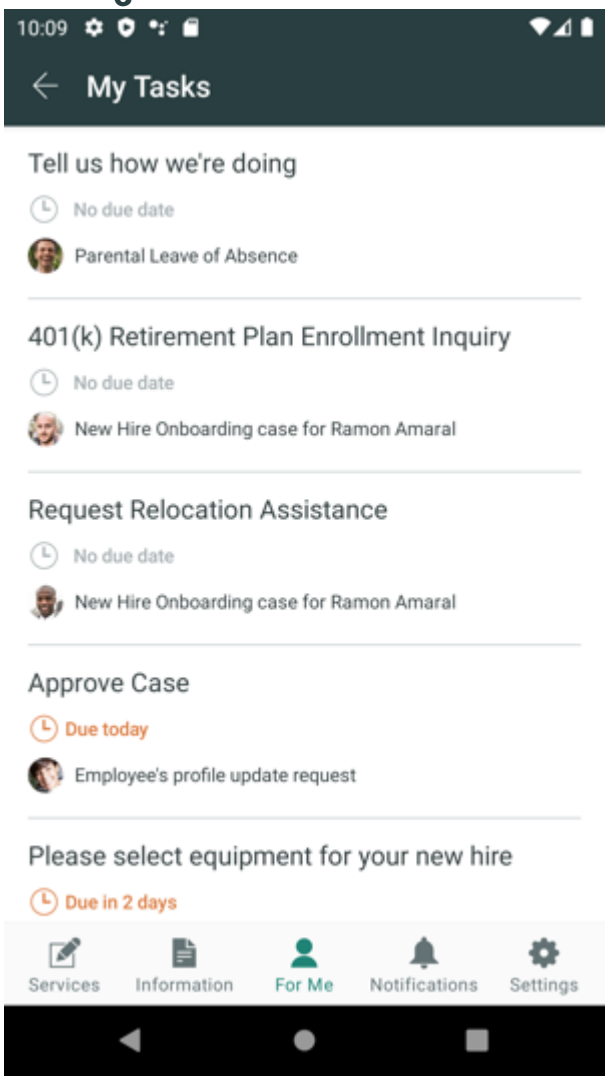
Hilfe anfordern



Mitarbeiter können HR-Anforderungen einreichen, indem sie zur Registerkarte **Services** navigieren und nach HR-Services suchen. Sie können auch auf das Plus-Symbol und dann auf **HR-Fall erstellen** tippen, um einen allgemeinen Anfrage-HR-Fall zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Aufgaben abschließen

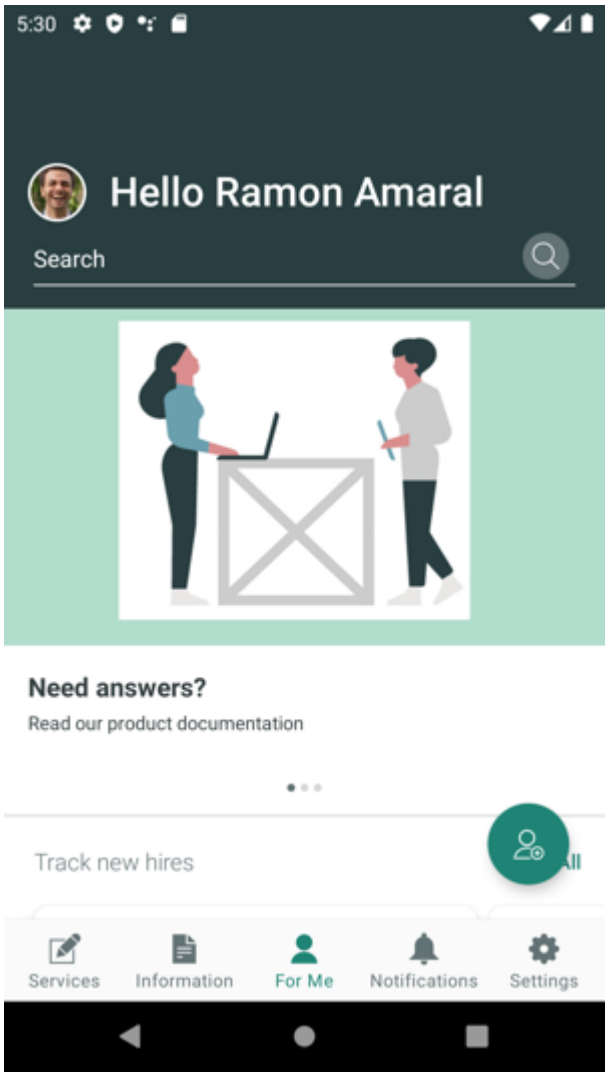


Mitarbeiter können ihre HR-Aufgaben anzeigen und erledigen, indem sie zur Registerkarte **Für mich** navigieren und im Abschnitt „Meine Aufgaben“ auf **Alle anzeigen** tippen. Unterstützte Aufgabentypen umfassen:

- HR-Aufgaben wie das Signieren elektronischer Dokumente, Hochladen von Anhängen und Ansehen von Videos.
- Lebenszyklus-Event-Aufgaben, einschließlich bevorstehender Aktivitäten und Aktivitäten zurücksetzen. Weitere Informationen zu Lebenszyklus-Events finden Sie unter Enterprise Onboarding and Transitions.
- Integrationsaufgaben, z. B. für die Services SuccessFactors, DocuSignoder Adobe Sign. Unter HR-Integrationen finden Sie weitere Informationen zu Drittanbieterintegrationen.
- Inhaltsaufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Seite „Mitarbeiteraufgaben“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

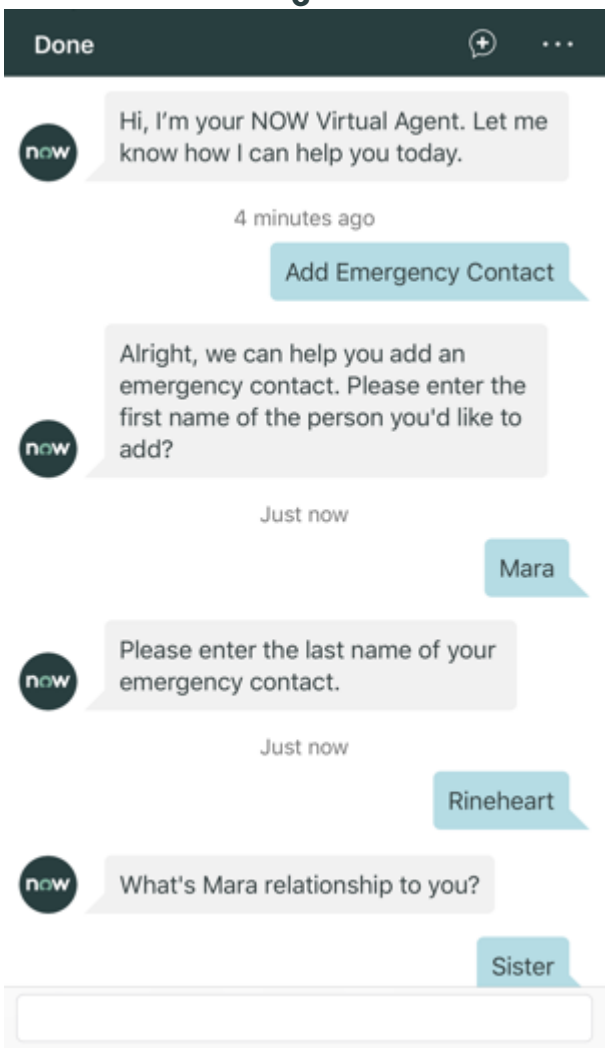
Gezielte mobile Inhalte und Push-Benachrichtigungen erhalten



Mitarbeiter können gezielte mobile Inhalte wie Banner, Textkarten und Videos und Push-Benachrichtigungen erhalten. Weitere Informationen zur Konfiguration von Content Publishing oder zur Verwendung in -Kampagnen finden Sie unter Mitarbeiter-Center für Mobilgeräte und Benachrichtigungsinhalte konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit einem Virtual Agent chatten



Wenn aktiviert, können Mitarbeiter mit einem Virtual Agent chatten. Einzelheiten zur Konfiguration finden Sie unter Servicemitarbeiter in der App „Now Mobile“ aktivieren.

Hinweis:
Chats können von jedem Bildschirm in der mobilen App initiiert werden, mit Ausnahme von Such- und Listenbildschirmen.

Aktivierungsinformationen

Now Mobile für 'HR-Servicebereitstellung wird automatisch aktiviert, wenn Sie Fall- und Wissensmanagement aktivieren. Wenn diese Funktion nicht aktiviert ist, können Sie Now Mobile manuell für HR aktivieren.

Zugehörige Informationen

Now Mobile-App

Now Mobile für 'HR-Servicebereitstellung aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Mobile“ (com.sn_hr_mobile), wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Plugin „Human Resources Scoped App: Mobile“ aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Human Resources Scoped App: Mobile

Plugin	Beschreibung
Now Mobile Request Native Application Screens and Applet Launcher [com.glide.mobile-employee]	Dieses Plugin enthält die Anwendung und die Konfigurationen, die zum Einrichten der nativen Anwendung „ServiceNow Mobile Request“ erforderlich sind.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Mit Now Mobile für 'HR-Servicebereitstellung installierte Komponenten
Mit der Aktivierung des Now Mobile-Plugins für 'HR-Servicebereitstellung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar. Laden Sie Demodaten zum Zeitpunkt der Plugin-Installation, oder fügen Sie die Demodaten mithilfe der Reparaturfunktion für Plugin-Installationen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Demo für die Mobile-App Now.

Hinweis:
Das Plugin Now Mobile [sn_me] aktiviert die Systemeigenschaft sn_hr_mobile.min_admin_count [sys_properties.list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Mobile-Admin-Benutzer löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) an aktiven Benutzern für diese Rolle erforderlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Mit Now Mobile für 'HR-Servicebereitstellunginstallierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Now Mobile für HR-Administrator [sn_hr_mobile.admin]		Keine

Installierte Tabellen

Mit Now Mobile für 'HR-Servicebereitstellunginstallierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Skriptkontext des Aktivitätensatzes [v_st_hr_activity_set_context]	

Konfigurationen für die Now Mobile-App für 'HR-Servicebereitstellung

Konfigurieren Sie die Optionen für die Now Mobile-App für 'HR-Servicebereitstellung.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der Now Mobile-App für 'HR-Servicebereitstellung finden Sie hier:

- Seite „Für mich“
  - Begrüßung
  - Meine Aufgaben
- Meine Anfragen
- Suche
  - Personensuche
    - Hinweis: Von Kunden, die das Mitarbeiter-Center (EC) nicht verwenden, wird die Basissystemkonfiguration für die Personensuche verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Mobile Suche .
    - Informationen zur KI-Suche finden Sie unter KI-Suche für Mobilgeräte konfigurieren.
  - Analytik und Vorschläge
- Elemente und Services
  - Katalog
  - Schnellaktionen
- Knowledge
- Siri-Kurzbefehle

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen für Now Mobile.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Mobile verwalten

Konfigurieren Sie die Experience Now Mobile für Ihre Mitarbeiter, damit sie auf ihren Mobilgeräten auf Funktionen von Lifecycle Events, Journey-Designerund Mitarbeiterchat zugreifen können.

Konfigurieren Sie die verschiedenen Medienabschnitte so, dass relevante Inhalte jeweils in verschiedenen Phasen des Einarbeitungsprozesses für neue Mitarbeiter bereitgestellt werden. Außerdem können Sie die Chat-Funktion aktivieren, damit neue Mitarbeiter in der App mit einem Servicemitarbeiter oder Virtual Agent chatten können.

Im folgenden Video wird übersichtsartig erläutert, wie Mobile Onboarding zu konfigurieren ist.

In diesem Video erfahren Sie, wie Sie die Mobile Onboarding-App konfigurieren und testen können.

Wählen Sie ein Lebenszyklusereignis für aus Now Mobile

Wählen Sie das Lebenszyklus-Event aus, das Sie mit Now Mobileverwenden möchten. Wenn ein Einarbeitungsfall für diesen Event-Typ erstellt wird, führt der neue Mitarbeiter die Aufgaben aus, die diesem Fall zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin

Sie müssen auch sicherstellen, dass sowohl die Option **Aktivitätensätze für betroffene Person anzeigen** als auch die Option **Fall der betreffenden Person anzeigen** im entsprechenden HR-Service ausgewählt ist.

Ein Lebenszyklusereignis-Administrator muss das Lebenszyklusereignis und den entsprechenden HR-Service eingerichtet haben, den Sie mit Now Mobileverwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus-Events erstellen.

Prozedur

1. Wählen Sie das Lebenszyklus-Event aus, das Sie mit Now Mobileverwenden möchten.
   Stellen Sie auch sicher, dass die Option **Aktivitätensätze für betroffene Person anzeigen** aktiviert ist.

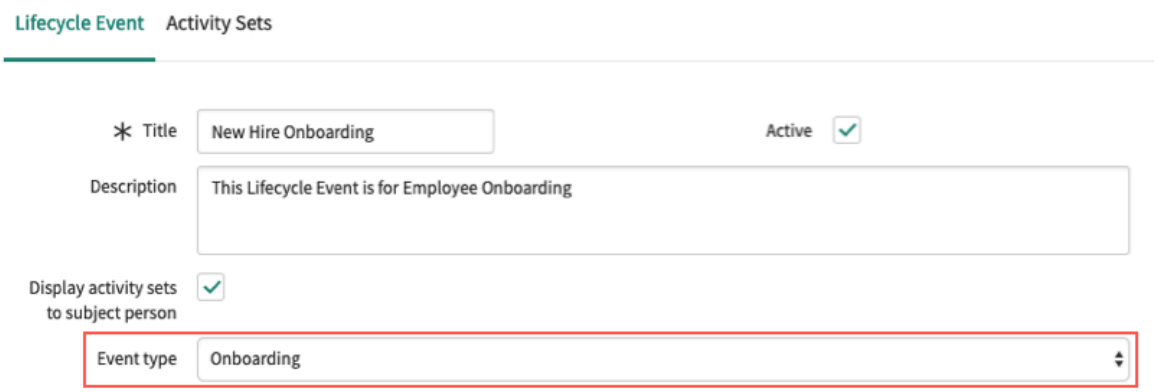
   a. Navigieren zu **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**.

   b. Öffnen Sie den Datensatz des Lebenszyklus-Events.

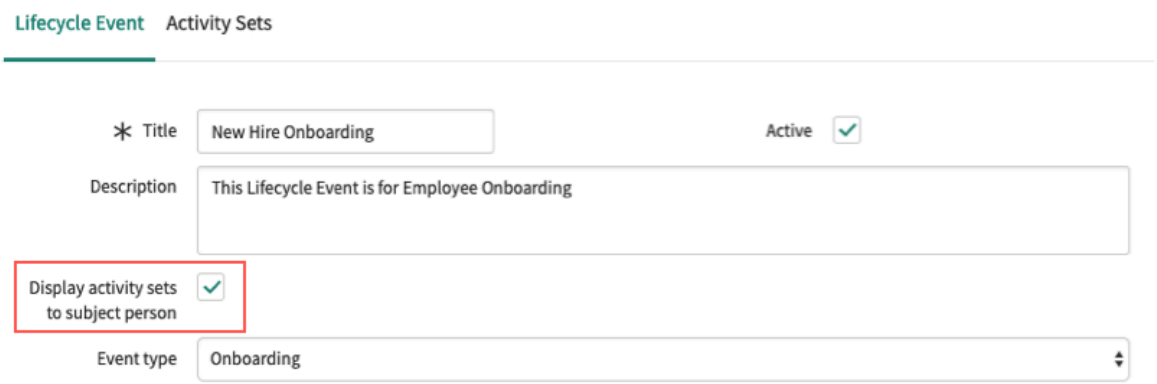
   Hinweis:
   Ein vorkonfiguriertes Lebenszyklus-Event namens Onboarding neuer Mitarbeiter kann verwendet werden.

   c. Legen Sie im Formular „Lebenszyklus-Event“ das Feld **Event-Typ** auf Einarbeitung fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Stellen Sie sicher, dass die Option **Aktivitätensätze für betroffene Person anzeigen** aktiviert ist.



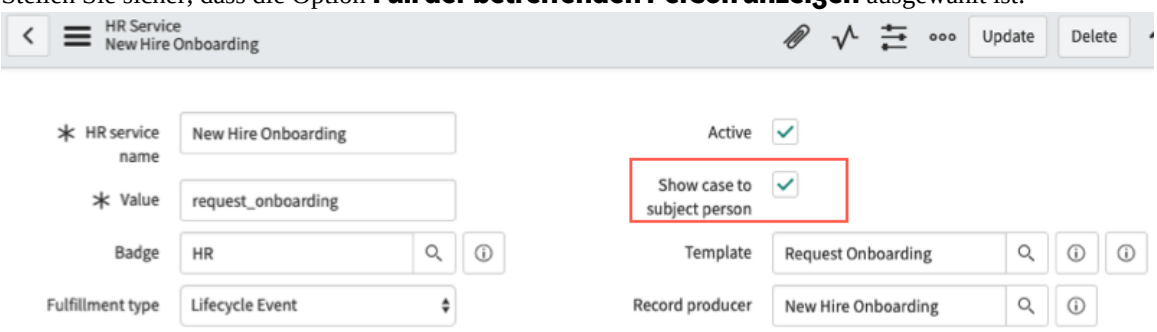
2. Stellen Sie im entsprechenden HR-Serviceformular sicher, dass die Option **Fall der betreffenden Person anzeigen** aktiviert ist.

a. Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**.

b. Öffnen Sie den entsprechenden HR-Servicedatensatz.

> **Hinweis:**
> Der vorkonfigurierter HR-Service „Einarbeitung neuer Mitarbeiter“ ist zur Verwendung verfügbar.

c. Stellen Sie sicher, dass die Option **Fall der betreffenden Person anzeigen** ausgewählt ist.



Medienabschnitt für Now Mobile konfigurieren

Konfigurieren Sie einen oder mehrere Medienabschnitte für Now Mobile, um neuen Mitarbeitern in verschiedenen Phasen des Onboarding-Prozesses relevante Inhalte bereitzustellen.

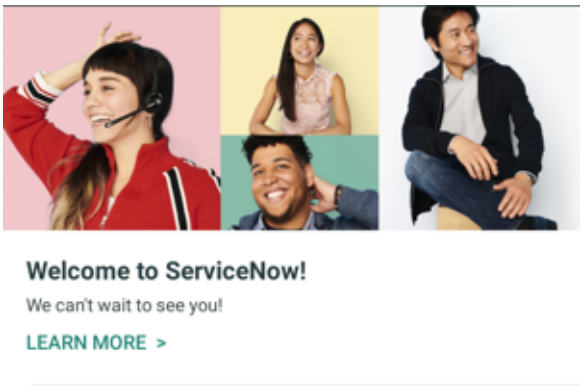
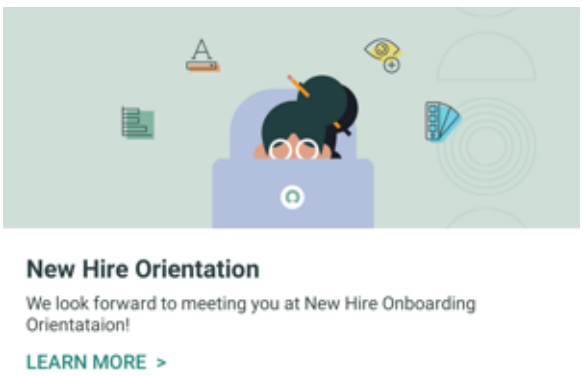
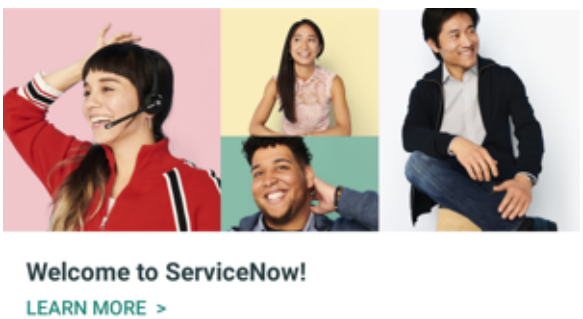
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Medienabschnitte sind eine Art von UI-Abschnitt, den Sie einem Applet-Startprogramm hinzufügen können. Die folgenden Medienabschnitte werden im Begrüßungsbildschirm von verschiedenen Phasen des Einarbeitungsprozesses angezeigt. Sie können den Inhalt mit eigenen Überschriften, Bildern, Videos, Texten und Funktionsinstanzen benutzerspezifisch anpassen.

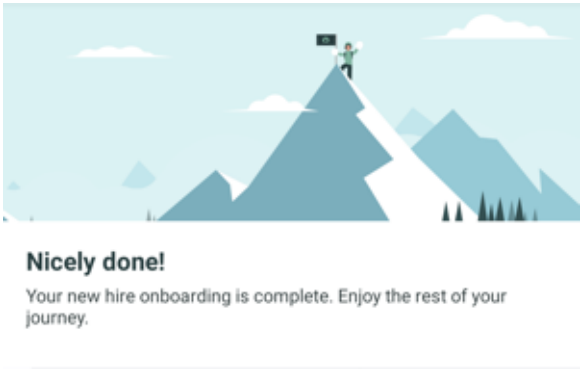
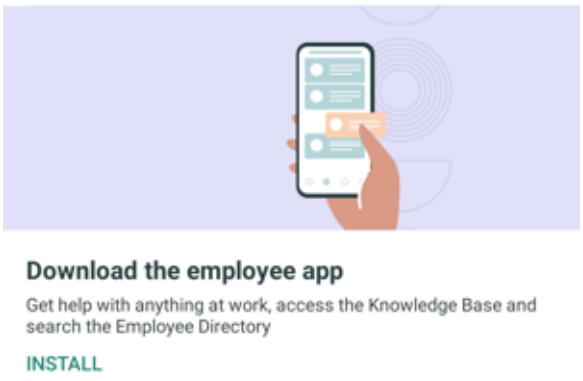
Hinweis:
Ab dem Paris-Release sind Medienabschnitte für Neukunden nicht standardmäßig aktiviert.

Medienabschnitte in Now Mobile

	Willkommen bei ServiceNow (vor dem Beitritt) Wird bis zu einem Tag vor dem Startdatum des neuen Mitarbeiters angezeigt, wenn der Einarbeitungsfall erstellt wird.
Ausrichtung neuer Mitarbeiter Wird ab einem Tag vor dem Startdatum des neuen Mitarbeiters bis zu dessen ersten Tag angezeigt.	
	Willkommen bei ServiceNow (nach dem Beitritt) Wird ab dem Startdatum des Mitarbeiters bis zum Abschluss des Einarbeitungsfalls angezeigt.

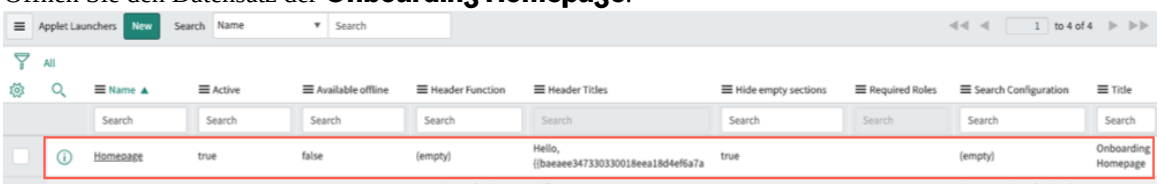
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Medienabschnitte in Now Mobile (Fortsetzung)

Fall abgeschlossen Wird in der oberen Hälfte des Willkommensbildschirms angezeigt, nachdem der Einarbeitungsfall abgeschlossen wurde.	
 	Mitarbeiter-App herunterladen Wird in der unteren Hälfte des Willkommensbildschirms angezeigt, nachdem der Einarbeitungsfall abgeschlossen wurde.

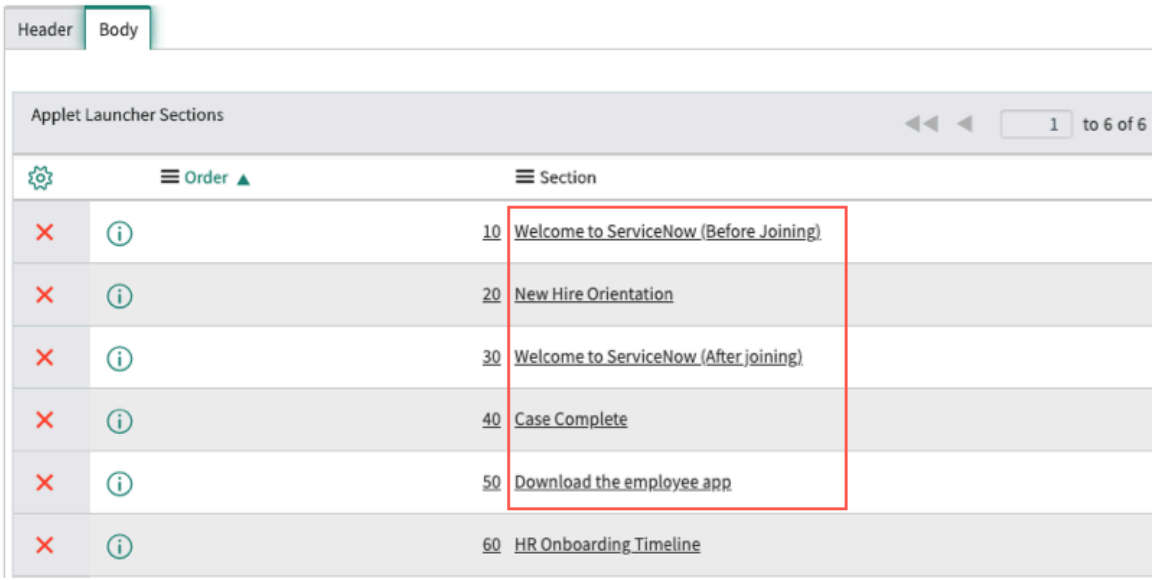
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Applet-Startprogramm**.
2. Öffnen Sie den Datensatz der **Onboarding Homepage**.



3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Textkörper“ einen Medienabschnitt-Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Konfigurieren Sie den Medienabschnitt.
   Sie können Überschriften, Texte, Bilder/Videos und Funktionsinstanzen benutzerspezifisch anpassen.
   - Überschrift
   - Text
   - Bild oder Video
   - Funktionsinstanz

   Hinweis:
   Sie können die Beschriftung benutzerspezifisch anpassen und die zugehörige Funktion konfigurieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Funktionen finden Sie unter Funktionen in ServiceNow Mobile .

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aktivieren Sie den Mitarbeiterchat in Now Mobile

Aktivieren Sie die Schnellaktion zum Chatten, damit neue Mitarbeiter mit einem Servicemitarbeiter oder Virtual Agent chatten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin

Stellen Sie sicher, dass Live- und/oder virtuelle Chats für die Verwendung im Mitarbeiter-Service-Centereingerichtet sind.

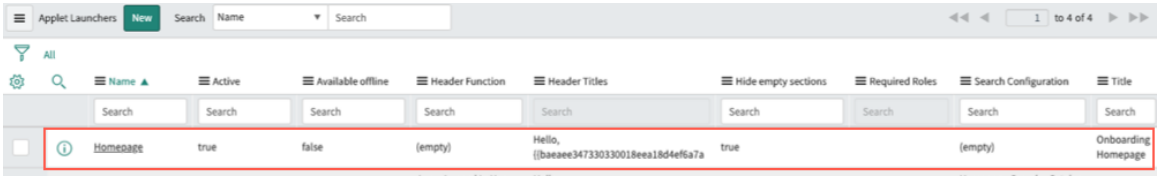
- Übersicht über Mitarbeiter-Livechat
- Virtual Agent für 'HR-Servicebereitstellung

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.admin

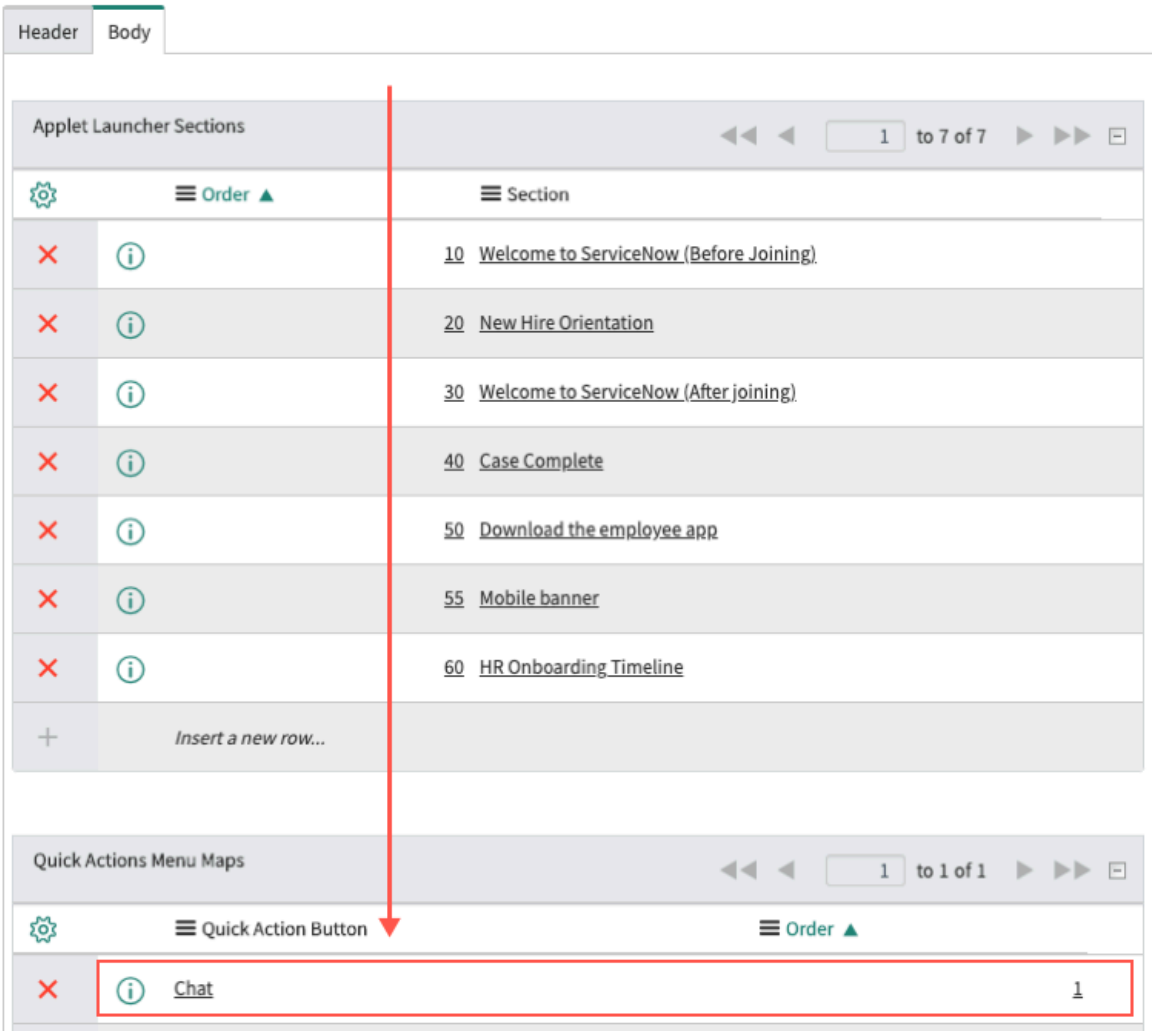
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Applet-Startprogramme**.
2. Öffnen Sie den Datensatz der **Onboarding Homepage**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Textkörper“ im Abschnitt „Schnelle Aktionen – Menüzuordnungen“ den **Chat**-Datensatz.



4. Wählen Sie die Option **Aktiv**, um die Schnellaktion für die Verwendung zu aktivieren.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Journeys für Now Mobile

Konfigurieren Sie Journey-Designer in Now Mobile, damit Manager, Mentoren und Mitarbeiter über Mobilgeräte mit ihren Journeys interagieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Plugins: Journey-Designer (sn_jny), Journey-Accelerator (sn_ja), 'HR-Servicebereitstellung for mobile (sn_hr_mobile)

Weisen Sie dem Mitarbeiter die Journey zu, und veröffentlichen Sie die Journey. Siehe Journey erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

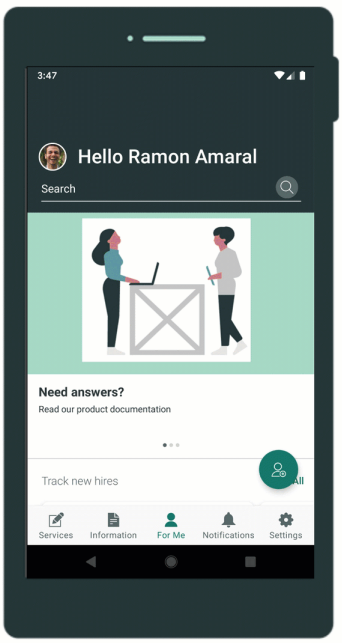
Weitere Informationen zu Journeys finden Sie unter Journey-Designer.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Journey-Designer** > **Journey-Konfigurationen verwalten**.
2. Klicken Sie auf den Namen der Journey-Konfiguration.
3. Laden Sie ein Bild hoch, das oben in der Journey angezeigt werden soll, wenn Sie es auf Now Mobileanzeigen .
   Ein Beispiel dafür, wie eine Journey in Now Mobileaussieht, finden Sie unter Journeys zu Now Mobile.

Experience für den Einstellungsmanager für das Onboarding neuer Mitarbeiter

Wenn Sie die Now Mobile-App mit dem Plugin „Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] verwenden, können Einstellungsmanager den Onboarding-Fortschritt der ihnen unterstellten neuen Mitarbeiter in einem zentralen und konsolidierten Abschnitt nachverfolgen.



Die Experience des Einstellungsmanagers bietet eine konsolidierte Ansicht aller aktiven Onboarding-Fälle der diesem Manager unterstellten Personen. Der Manager kann Detailinformationen für jedes Fallformular anzeigen, um Aufgaben anzuzeigen und abzuschließen, überfällige Aufgaben nachzuverfolgen, die Zeitleiste anzuzeigen und nach Fallaktualisierungen zu suchen.

Wichtig:
Damit der Abschnitt des Einstellungsmanagers angezeigt wird, muss der Einstellungsmanager:

- Der Manager der betreffenden Person des Onboarding-Falls sein
- Die „Geöffnet für“-Person im Onboarding-Fall sein

Im Abschnitt „Nachverfolgung neuer Mitarbeiter“ angezeigte Onboarding-Fälle werden nicht im Abschnitt **Meine Anforderungen** angezeigt. Wenn keine aktiven Fälle vorhanden sind, wird der Abschnitt des Einstellungsmanagers nicht in der App angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Onboarding und Lebenszyklus-Events für neue Mitarbeiter finden Sie unter Enterprise Onboarding and Transitions.

Journeys zu Now Mobile

In der Anwendung ServiceNow® Journey-Designer werden Wege erstellt, um Mitarbeitern bei der Bewältigung von mehrstufigen Übergängen wie Onboarding, Mutterschaftsurlaub oder Versetzung zwischen Abteilungen zu helfen. Mit der Anwendung Now Mobile können Benutzer Journey-bezogene Aufgaben bequem auf ihrem Mobilgerät ausführen.

Verwenden von Journeys in Now Mobile

Manager können

- Zeigen Sie ausstehende Aufgaben an, und filtern Sie sie nach Mitarbeiter-Journey oder Priorität.
- eigene Journeys anzeigen und abschließen
- Wichtige Informationen zu ausstehenden Journeys, einschließlich Detailinformationen, anzeigen.

Hinweis:
Manager können Journeys erstellen, Mentoren hinzufügen und die Journeys im Mitarbeiter-Center nur auf dem Desktop veröffentlichen.

Mentoren können

- Ihre ausstehenden Aufgaben anzeigen und abschließen.
- Erhalten Sie Benachrichtigungen, wenn sie der Journey eines Mitarbeiters zugewiesen werden.

Mitarbeiter können

- Aufgaben und Schulungen anzeigen und abschließen.
- Durch alle Aufgaben und Meilensteine navigieren.
- Eine Nachricht an den Mentor oder Manager
- Suchen Sie nach Hilfeartikeln.
- Absolvieren Sie Lernkurse, die von der Organisation oder ihrem Manager hinzugefügt wurden.
- Benachrichtigungen erhalten, wenn eine Journey für sie erstellt wird.

Manager-Hub

ServiceNow® Manager-Hub erhöht den Selfservice von Managern und deren proaktive Interaktion mit ihrem Team, indem Einblicke und empfohlene Aktionen für die wichtigsten und dringendsten Maßnahmen zur Förderung des Teamerfolgs bereitgestellt werden. Das Tool ermöglicht Managern, sich mithilfe von kuratierten und personalisierten Ressourcen als Führungskräfte weiterzuentwickeln.

Manager haben die schwierige Aufgabe, einerseits die Geschäftsergebnisse erreichen zu müssen und gleichzeitig Mitarbeiter dabei zu unterstützen, sich weiterzuentwickeln. Manager-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hub unterstützt Manager dabei, Zeit, Energie und Maßnahmen zu reduzieren und sich auf Dinge zu konzentrieren, die ihr Team unterstützen und motivieren.

Im Folgenden sind einige der wichtigsten Funktionen von Manager-Hub aufgeführt:

Mit Teams interagieren

Genehmigen Sie Teamanforderungen, und reagieren Sie sofort auf alle Aufgaben, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern.

Verbessern Sie die Interaktion mit Ihrem Team, indem Sie stets über bevorstehende Team-Events informiert sind, z. B. Geburtstage und Arbeitsjubiläen von Mitarbeitern sowie Erinnerungen an das Eintrittsdatum neuer Mitarbeiter.

Zeigen Sie die Zeitzonen von Mitarbeitern auf der ganzen Welt an. Achten Sie bewusster auf die Uhrzeiten, zu denen Besprechungen angesetzt und bestimmte Anforderungen an das Team gesendet werden.

Anforderungen des Teams im Fokus

Verwalten Sie global verteilte Teams mit einer Mischung aus direkt unterstellten Mitarbeitern und Managern, die ihre eigenen direkt unterstellten Mitarbeiter haben, auf effektive Weise. Erhalten Sie Einblick in die Daten aller Arbeitnehmer, einschließlich Mitarbeiter, Praktikanten und Aushilfen, und die verschiedenen Übergänge, die sie durchlaufen können.

Erstellen und veröffentlichen Sie mithilfe von Journey Accelerator-Vorlagen angepasste Pläne für wichtige Mitarbeiterübergänge, z. B. Karriereentwicklung, interne Umzüge und Beförderungen. Automatisieren Sie mit Journey Designer den Onboarding-Prozess für neue Mitarbeiter.

Vollziehen Sie nach, wo Mitarbeiter in ihrer Journey stehen. Erkennen Sie, ob abteilungsübergreifende Teamanforderungen die Produktivität Ihrer Mitarbeiter behindern.

Erhalten Sie Einblicke in Ihr Team

Zeigen Sie historische Trends und Statistiken zu Ihrem Team und Ihrer Organisation an. Erhalten Sie auf Einblicken basierende Vorschläge zur Verbesserung von Prozessen mit Tipps und Tools, zur Verbesserung bevorstehender Fristen oder zur besseren Unterstützung der Mitarbeiter-Journeys.

Hier finden Sie Datenvisualisierungen zu Ihrem Team, seinen Serviceanfragen, Journeys und Lerninhalten.

Als Führungspersönlichkeit wachsen

Verbessern Sie Ihre Kompetenzen, und entwickeln Sie sich mit den in der Managerbibliothek bereitgestellten Materialien und Ressourcen als Führungskraft weiter.

Nutzen Sie Ressourcen zu Karriereentwicklung, Kompetenzaufbau von Führungskräften, Einstellungen und Übergängen, Bewertung der Mitarbeiterleistung, bevorstehenden Manager-Events, Knowledge Base-Artikeln und Verwaltungswerkzeugen, die Sie dabei unterstützen, Ihre Arbeit auf effiziente Weise zu erledigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer-Experience anpassen

Manager Hub-Administratoren können Felder konfigurieren sowie Anzeigetext und Symbole an die Anforderungen der Manager Ihrer Organisation anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Manager-Hub konfigurieren.

Nachdem Sie Manager Hub über den ServiceNow Store aktiviert haben, ist auch ein vordefinierter Satz von Konfigurationen verfügbar.

Erste Schritte

Erkunden  Detaillierte Informationen zu Manager-Hub	konfigurieren  . Konfigurieren Sie die Anwendung, um zu beginnen	Verwenden  Unterstützen Sie Ihr Team und finden Sie Ressourcen, um als Führungskräfte zu wachsen
Integrieren  Erweitern Sie die Fähigkeiten des Manager-Hubs durch die Integration mit anderen Anwendungen	Referenz  Sie Details zu Anwenderrollen, Tabellen und Standardkonfigurationen in Manager-Hub ab	

Manager-Hub erkunden

Erfahren Sie, wie Sie Manager-Hubeinrichten und verwenden.

1. Anwendung aktivieren

Aktivieren Sie ServiceNow Manager-Hub über ServiceNow Store.

Hinweis:
Manager-Hub ist mit der Anwendung Mitarbeiter-Center Pro] verfügbar. Einige der Funktionen von Manager-Hub funktionieren nur, wenn die Anwendungen HR Service Delivery und Employee Journey Management aktiviert sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

2. Daten konfigurieren

Konfigurieren Sie Rollen, Teamdaten, Teamanforderungen, wichtige Daten, Teamspaltendaten, Teamfilter, tägliche Statistiken sowie Mitarbeiter-Center und andere Serviceportale. Zeigen Sie kuratierte und personalisierte Daten für Manager in Manager-Huban.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Manager-Hub konfigurieren und Referenz für Manager-Hub.

3. Manager-Hub in Mitarbeiter-Centerverwenden

Interagieren Sie auf bessere Weise mit Ihrem Team – Handeln Sie bei Elementen, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, halten Sie sich über bevorstehende Team-Events und Mitarbeiterübergänge auf dem Laufenden, und erweitern Sie Ihre Führungsqualitäten.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Manager Hub verwenden.

Manager-Hub konfigurieren

Konfigurieren Sie Manager-Hub, indem Sie Daten einrichten, die den Anforderungen der Personalmanager in Ihrer Organisation entsprechen.

RCA-Genehmigungen für Manager-Hub

Nachdem Sie Manager Hub installiert haben, erhalten Sie unter Umständen Genehmigungsnachrichten zu eingeschränktem Aufruferzugriff (Restricted Caller Access, RCA), die eine Aktualisierung der Zugriffsanforderung anfordern.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Die RCAs, die nach der Installation generiert werden, befinden sich im Status **Angefordert** und Sie müssen die RCAs manuell als **Zulässig** markieren, was zeitaufwendig sein kann.

  Um die RCA-Genehmigungen für einen Datensatz zu automatisieren, können Sie das Skript **Genehmigung von MH-Massen-RCAs** ausführen, wobei der Quellbereich Manager Hub ist. Laden Sie die Genehmigungsdatei für MH-Massen-RCAs aus dem Abschnitt „ **Links und Dokumente zur Unterstützung** “ in ServiceNow Store herunter. Diese Datei ist ein eigenständiges Skript, um den manuellen Aufwand zu reduzieren. Nachdem Sie die Skriptdatei heruntergeladen haben, führen Sie die folgenden Schritte aus:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header und wählen Sie **XML importieren** aus.
3. Klicken Sie auf **Datei auswählen** und wählen Sie die heruntergeladene XML-Datei aus.
4. Suchen Sie den Datensatz des Skripts **Genehmigung von MH-Massen-RCAs**.
5. Klicken Sie auf **Skript ausführen**, um alle angeforderten RCAs zuzulassen.

Hinweis:
Das Korrekturskript kann die zum Zeitpunkt der Ausführung vorhandenen RCAs genehmigen. Wenn Sie nach der Ausführung des RCA-Skripts neue Plugins installieren, z. B. „Human Resources Scoped App“ [com.sn_hr_core], „Human Resources: Integrations“ [sb_hr_integration], „Journey Accelerator“ [sn_ja], „Journey Designer“ [sn_jny] und „Document Template“ [sn_doc]), führen Sie das RCA-Skript erneut aus, um die neuen RCAs zu genehmigen.

Regelmäßige Aufgabe aktivieren

Aktivieren Sie die regelmäßige Aufgabe „Manager Hub-Benutzerrolle hinzufügen“, und führen Sie sie aus, um die Manager Hub-Benutzerrolle neuen Personalverwaltern zuzuweisen. Wenn die regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird, berücksichtigt sie Delta-Änderungen und weist die Manager Hub-Benutzerrolle nur neuen Managern zu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: admin
- Ein Administrator muss die Kriterien überprüfen, bevor Managern die Manager Hub-Benutzerrolle zugewiesen wird. Standardkriterien: Das Managerfeld der Tabelle „sys_user“ wird für die Zuweisung der Manager Hub-Benutzerrolle berücksichtigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie die regelmäßige Aufgabe „Manager Hub-Benutzerrolle hinzufügen“.
3. Richten Sie Uhrzeit und Zeitplan zur Ausführung der regelmäßigen Aufgabe ein.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Wichtige Termine konfigurieren

Konfigurieren Sie wichtige Daten, wie z. B. Urlaub von Mitarbeitern, Geburtstage von Mitarbeitern oder Jubiläen, die im Widget **Bevorstehende** Teamereignisse in Manager-Hub in Mitarbeiter-Centerangezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Konfiguration wichtiger Daten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Konfiguration wichtiger Daten“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, auf die Sie Filterbedingungen anwenden möchten.
Bedingung	Bedingungen, die Sie auf die ausgewählte Tabelle anwenden möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren des Konfigurationsdatensatzes mit wichtigen Terminen.
Benutzerfeld	Feld der Tabelle, auf das der Managerfilter angewendet wird, um die Details unterstellter Mitarbeiter wie Name und E-Mail abzurufen.
Details anzeigen	
Is annual recurring event (Jährlich wiederkehrendes Event)	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn das Event jedes Jahr stattfindet, z. B. Geburtstage und Jubiläen. **Hinweis:** Für ein jährlich wiederkehrendes Event muss der Offset-Datumsbereich weniger als 365 Tage betragen.
Offseteinheit für Datum	Anzahl von Tagen, Wochen und Monaten, die Ihre Offseteinheiten definiert. Beispiel: Woche, Tag und Monat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Date offset before quantity (Offset vor Menge für Datum)	Soll der Offset vor dem von Ihnen ausgewählten Startdatumsfeld liegen, z. B. 1.
Date offset after quantity (Offset nach Menge für Datum)	Soll Ihr Offset nach dem von Ihnen im entsprechenden Feld angegebenen Startdatum liegen, z. B. 1.
Startdatumsfeld	Gibt das Startdatum an, ab dem Sie wichtige Daten abrufen möchten. Beispiel: Der Konfigurationsdatensatz wird für wichtige Termine erstellt, um die Geburtstage von Teammitgliedern anzuzeigen. „Offseteinheit für Datum“ ist **Woche**, „Date offset before quantity“ (Offset vor Menge für Datum) und „Date offset after quantity“ (Offset nach Menge für Datum) ist jeweils **1**. Alle Geburtsdaten vor und nach einer Woche des Startdatums werden abgerufen und im Widget „Wichtige Daten“ in Manager-Hub in Mitarbeiter-Centerangezeigt.
Enddatumsfeld	Gibt das Enddatum an, bis zu dem Sie wichtige Daten abrufen möchten.
Display data source (Datenquelle für Anzeige)	Anzeigequelle für die Gruppierung basierend auf dem ausgewählten Feld. Beispielsweise können bezahlte Urlaube nach dem Typ der bezahlten Urlaube gruppiert werden.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Konfigurationsdatensätze für wichtige Daten in Manager Hub in Employee Center angezeigt werden. Der Konfigurationsdatensatz für wichtige Daten mit dem niedrigsten Reihenfolgewert wird in der Benutzeroberfläche zuerst und der Konfigurationsdatensatz für wichtige Daten mit dem höchsten Reihenfolgewert wird zuletzt angezeigt.
Aktionstyp	Aktionstyp, der für den wichtigen Datumsdatensatz in Manager-Hub in Mitarbeiter-Centerangezeigt wird, z. B. URL oder E-Mail.
URL	URL, die für den wichtigen Datumsdatensatz in Manager-Hub in Mitarbeiter-Centerangezeigt werden soll.
Aktionssymbol	Anzeigesymbol, das für den wichtigen Datumsdatensatz in Manager-Hub in Mitarbeiter-Centerangezeigt werden soll.
Aktions-Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn Sie auf das Aktionssymbol neben dem wichtigen Datumsdatensatz in Manager-Hub in Mitarbeiter-Centerzeigen.
Anzeigebezeichnung für ein Datensatz	Text, der nur angezeigt werden muss, wenn ein einzelner wichtiger Datumskonfigurationsdatensatz unter Manager-Hub in Mitarbeiter-Centerangezeigt wird. Beispiel: Jubiläum von ${employee_name}. **Hinweis:** Verwenden Sie in Anzeigebezeichnungen Token, um Endbenutzern dynamische Variablen anzuzeigen. Verfügbare Token: ${employee_name}, ${display_data}
Anzeigebezeichnung für mehrere Datensätze	Text, der angezeigt werden muss, wenn mehrere wichtige Datumskonfigurationsdatensätze in Manager-Hub in Mitarbeiter-Centerangezeigt werden. Beispiel: ${count} Mitarbeiter haben ein Jubiläum.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Verwenden Sie in Anzeigebezeichnungen Token, um Endbenutzern dynamische Variablen anzuzeigen. Verfügbare Token: ${display_data}, ${count}

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Teamanforderungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Art der Teamanforderungen, die im Widget **Von Ihrem Team geöffnete Anforderungen**in Manager-Hub in Mitarbeiter-Centerangezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.admin

Auf diese Weise können Manager über alle Supportanfragen ihres Teams informiert werden, über die sie informiert werden möchten, auch wenn ihnen keine bestimmte Genehmigung oder Aufgabe zugewiesen wurde.

Um bestimmte Teamanforderungen anzuzeigen, muss der angemeldete Manager zusätzlich zur Rolle „sn_mh.manager_hub_user“ auch über die erforderlichen ACLs oder Rollen verfügen. Wenn beispielsweise offene Anforderungen im Zusammenhang mit HR-Fällen vorhanden sind, muss der angemeldete Manager auch die Rolle „sn_hr_core.case_reader“ besitzen, um diese Anforderungen anzuzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Konfigurationen von Teamanforderungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Konfigurationen von Teamanforderungen“

Feld	Beschreibung
Tabelle	Name der Tabelle, auf die die Bedingungen angewendet werden. Beispiel: Angefordertes Element
Anforderungstyp	Feld der Tabelle, auf die die Bedingungen angewendet werden. Beispiel: cat_item Dieses Feld kann verwendet werden, um die Anforderungen zu gruppieren und ${request_type} in einzelnen und mehreren Datensatzbezeichnungen anzuzeigen.
Anforderungsstatus	Status der Anforderung.
Benutzerfeld	Benutzer, für den die Anforderung platziert wird. Beispiel: Angefordert für
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren des Konfigurationsdatensatzes für Teamanforderungen.
Details anzeigen	
Aktionstyp	Aktionstyp, der für die Teamanforderung im Manager-Hub in Mitarbeiter-Centerangezeigt wird, z. B. URL oder E-Mail.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
URL	URL, die für die Teamanforderung im Manager-Hub in Mitarbeiter-Centerangezeigt werden soll.
Aktionssymbol	Anzeigesymbol, das neben der Teamanforderung in Manager-Hub in Mitarbeiter-Centerangezeigt werden soll.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Konfigurationsdatensätze für Teamanforderungen in Manager-Hub in Mitarbeiter-Centerangezeigt werden sollen. Der Konfigurationsdatensatz für Teamanforderungen mit dem niedrigsten Reihenfolgewert wird in der Benutzeroberfläche zuerst und der Konfigurationsdatensatz für Teamanforderungen mit dem höchsten Reihenfolgewert wird zuletzt angezeigt.
Anzeigebezeichnung für ein Datensatz	Text, der angezeigt werden muss, wenn eine einzelne Anforderung im Manager-Hub in Mitarbeiter-Centerangezeigt wird. Beispiel: ${employee_name}, angefordert für ${request_type} **Hinweis:** Verwenden Sie in Anzeigebezeichnungen Token, um Endbenutzern dynamische Variablen anzuzeigen. Verfügbare Token: ${employee_name}, ${request_type}
Anzeigebezeichnung für mehrere Datensätze	Text, der angezeigt werden muss, wenn in Manager-Hub in Mitarbeiter-Centermehrere Anforderungen angezeigt werden. Beispiel: ${count} Mitarbeiter, angefordert für ${request_type} **Hinweis:** Verwenden Sie in Anzeigebezeichnungen Token, um Endbenutzern dynamische Variablen anzuzeigen. Verfügbare Token: ${request_type}, ${count}

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Teamdaten konfigurieren

Konfigurieren Sie Teamdaten, die auf Mitarbeiterkarten und im Dialogfeld auf der Registerkarte [Teammitglieder im Menü [Ihr Team in in Mitarbeiter-Centerangezeigt werden sollen. Teamdatenkonfigurationen sind zur Unterstützung von Spalten- und Filterkonfigurationen erforderlich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Konfiguration von Teamdaten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Konfiguration von Teamdaten“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Teamdaten-Konfigurationsdatensatzes. Beispielsweise wird ein Teamdaten-Konfigurationsdatensatz für **Beurlaubung** erstellt.
Tabelle	Tabelle, auf die Sie Filterbedingungen anwenden möchten. Bei der Tabelle kann es sich beispielsweise um **Beurlaubung** handeln.
Benutzerfeld	Feld der Tabelle, auf die Sie Bedingungen anwenden möchten. Das Benutzerfeld kann beispielsweise ein Mitarbeiter sein.
Bedingungen	Bedingungen, die auf die ausgewählte Tabelle angewendet werden, um die erforderlichen Werte anzuzeigen. Beispielsweise werden Bedingungen auf die Tabelle **Beurlaubung** angewendet, um die erforderlichen Details abzurufen. Später werden die sys_IDs der Mitarbeiter abgerufen.
Use alternate label (Alternative Bezeichnung verwenden)	Option zum Anzeigen eines Texts, wenn Datensätze mit der Teamdatenkonfiguration übereinstimmen bzw. nicht übereinstimmen. Beispiel: ○ Im Feld **Use alternate label** (Alternative Bezeichnung verwenden) können Beurlaubungen angezeigt werden. ○ Im Feld **Use alternate label (Alternative Bezeichnung verwenden)** kann die Anzahl der von einem Mitarbeiter ausgelösten Incidents angezeigt werden.
Alternate label (Alternative Bezeichnung)	Wert, der angezeigt wird, wenn mindestens ein Datensatz den festgelegten Bedingungen entspricht. Beispiel: ○ **Alternate Label** (Alternative Bezeichnung) kann wie folgt lauten: „Beurlaubt“ ○ **Alternate Label** (Alternative Bezeichnung) kann wie folgt lauten: „${count} Incidents gefunden“
No data alternate label (Keine alternative Datenbezeichnung)	Angezeigter Wert, wenn keine Datensätze mit den festgelegten Bedingungen übereinstimmen. Beispiel: **No data alternate label** (Keine alternative Datenbezeichnung) kann wie folgt lauten: „Keine Incidents gefunden“
Erweitert	Option zum Hinzufügen eines Skripts zum Abrufen der bevorzugten Datensätze. Mit dieser Option können Sie Anzeigewerte aus mehreren Datenquellen konfigurieren, die Werte steuern und einen Hyperlink für die Anzeigewerte bereitstellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Teamspaltendaten konfigurieren

Konfigurieren Sie Spaltentitel, die auf der Registerkarte [Teammitglieder im Menü [Ihr Team in Mitarbeiter-Centerangezeigt werden sollen. Konfigurieren Sie beispielsweise einen Spaltentitel, um den aktuellen Status eines Mitarbeiters anzugeben, z. B. „Neuer Mitarbeiter“ oder „Beurlaubt“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mh.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Konfiguration von Teamspalte**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Konfiguration von Teamspalte“

Feld	Beschreibung
Column title (Spaltentitel)	Name des Teamspalten-Konfigurationsdatensatzes. Beispiel: „Standort“.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Spalte auf der Registerkarte [Teammitglieder im Menü [Ihr Team in Mitarbeiter-Centerangezeigt werden muss.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren der Konfiguration der Teamspalte.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Ordnen Sie den Datensatz einer Konfiguration von Teamspaltendaten zu.

1. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Konfiguration von Teamspaltendaten“ auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Konfiguration von Teamspaltendaten“

Feld	Beschreibung
Konfiguration von Teamspalte	Name des Teamspalten-Konfigurationsdatensatzes. Beispiel: „Standort“.
Konfiguration von Teamdaten	Teamdatenkonfiguration, der Sie den Teamspalten-Konfigurationsdatensatz zuordnen möchten. Beispiel: „Benutzer“.
Tabelle	Tabelle, die der Teamdatenkonfiguration zugeordnet ist. Dieses Feld wird durch die Auswahl der Teamdatenkonfiguration automatisch gefüllt. Beispiel: sys_user
Spaltenanzeigefelder	Felder der Tabelle, die auf der Registerkarte [Teammitglieder im Menü [Ihr Team in Mitarbeiter-Centerangezeigt werden sollen Beispielsweise möchten Sie die Felder für Zeitzone, Ort, Bundesland und Land (von Mitarbeitern) aus der Tabelle „sys_user“ in der Spalte Standort auf der Registerkarte [Teammitglieder im Menü [Ihr Team in Mitarbeiter-Centeranzeigen.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Spaltenanzeigefelder auf der Registerkarte [Teammitglieder im Menü [Ihr Team in Mitarbeiter-Centerangezeigt werden sollen. Das Spaltenanzeigefeld mit dem niedrigsten Reihenfolgewert wird in der Benutzeroberfläche zuerst und das Spaltenanzeigefeld mit dem höchsten Reihenfolgewert wird zuletzt angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Kompakte Karten (Listen- oder Rasteransicht) weisen eine Anzeigebeschränkung auf, im modalen Fenster für Mitarbeiter werden hingegen alle Daten angezeigt. Wenn im übrigen für einen Mitarbeiter keine Daten für einen der Teamdatensätze verfügbar sind, wird der nächste in der Reihenfolge verfügbare Datensatz angezeigt.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Teamfilter konfigurieren

Konfigurieren Sie Teamfilter, die auf der Registerkarte Teammitglieder im Menü Ihr Team in Mitarbeiter-Centerangezeigt werden sollen. Ein Teamfilter kann beispielsweise ein Mitarbeitertyp sein, der wiederum andere Filter wie Positions- und Standorttyp enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mh.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Teamfilterkonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Team Filter Groups“ (Teamfiltergruppen)

Feld	Beschreibung
Filtertitel	Eindeutiger Titel für den Filtergruppendatensatz. Beispiel: „Mitarbeitertyp“.
Bestellung	Reihenfolge, in der der Gruppenfilter auf der Registerkarte Teammitglieder im Menü Ihr Team in Mitarbeiter-Centerangezeigt werden soll.
Alle Filter gruppieren	Option zum Gruppieren von Filtern. Sie können beispielsweise Filter wie Positions- und Standorttyp unter einem Filter mit der Bezeichnung „Mitarbeitertyp“ gruppieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren des Filtergruppendatensatzes. Wenn Sie einen Filtergruppendatensatz deaktivieren, wird der Datensatz nicht in der Benutzeroberfläche angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Ordnen Sie den Filter einer Teamdatenkonfiguration zu. Die Filtergruppe ist eine UI-Shell, in der Sie Anzeigewerte konfigurieren und zugehörige Elemente anordnen können. Die Daten, die in der Filtergruppe angezeigt werden, werden aus einer Teamdatenkonfiguration abgerufen.

1. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Team Filter Group Data** (Daten für Teamfiltergruppen) auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Team Filter Group Data“ (Daten für Teamfiltergruppen)

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutiger Name der Filtergruppe.
Teamfiltergruppe	Name der Teamfiltergruppe, z. B. „Mitarbeitertyp“.
Konfiguration von Teamdaten	Enthält Konfigurationen, die auf die Tabelle, die Felder der Tabelle usw. angewendet werden. Zum Beispiel kann die Teamdatenkonfiguration für den Mitarbeitertyp „HR-Profil“ und „Mitarbeiterprofil“ lauten.
Tabelle	Tabelle, die der Teamdatenkonfiguration zugeordnet ist. Sie ist standardmäßig ausgewählt, nachdem Sie die Teamdatenkonfiguration ausgewählt haben.
Spalte	Spalte, die auf der Registerkarte „Mein Team“ angezeigt werden soll.
Bestellung	Reihenfolge, in der der Filter auf der Registerkarte Teammitglieder im Menü Ihr Team in Mitarbeiter-Centerangezeigt werden soll.
Option „Alle auswählen“ anzeigen	Option zum Anzeigen von **Alle auswählen in {}** im Filter für auf der Registerkarte Teammitglieder im Menü Ihr Team in Mitarbeiter-Center. Angenommen, ein Filter enthält 10 Städte. Wenn Sie Benutzern eine Option zur Auswahl aller Städte mit einem einzigen Link bereitstellen möchten, aktivieren Sie **Show select all option** (Option zur Auswahl aller anzeigen).
Ausblenden, wenn alle denselben Wert haben	Option zum Ausblenden der gleichen Filterwerte auf der Registerkarte der Registerkarte Teammitglieder im Menü Ihr Team in Mitarbeiter-Center. Angenommen, die Option **Hide if all have same value** (Ausblenden, wenn alle denselben Wert haben) ist aktiviert, die Option **Show empty filter option** (Leere Filteroption anzeigen) ist deaktiviert, und alle Mitarbeiter wohnen in derselben Stadt, z. B. London. In diesem Fall wird der London-Filter nicht auf der Registerkarte auf der Registerkarte Teammitglieder im Menü Ihr Team in Mitarbeiter-Centerangezeigt .
Filteroption für „Leer“ anzeigen	Option zum Anzeigen von **Keine Daten** als Filterwert, sodass Manager ihre Mitarbeiterliste nach Benutzern filtern können, für die keine Daten verfügbar sind. Angenommen, **Hide if all have same value** (Ausblenden, wenn alle denselben Wert haben) und **Show empty filter option** (Leere Filteroption anzeigen) sind ausgewählt und alle Mitarbeiter wohnen in derselben Stadt, z. B. London. In diesem Fall werden die Werte für London und Keine Daten im Standortfilter auf auf der Registerkarte Teammitglieder im Menü Ihr Team in Mitarbeiter-Centerangezeigt .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Option **Show empty filter option** (Leere Filteroption anzeigen) sollte nicht ausgewählt werden, wenn Manager nur nach Datenwerten filtern sollen, die für ihre Mitarbeiter verfügbar sind. Wenn diese Option beispielsweise nicht aktiviert ist und die meisten Mitarbeiter in London ansässig sind, für einige jedoch kein Standort in ihrem Benutzerdatensatz festgelegt ist, hat der Manager nur die Option „London“ zur Auswahl.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Richten Sie die Ansicht als Direkte Berichte ein

Richten Sie Als direkt unterstellte Mitarbeiter anzeigen ein, um Managern zu helfen, ihre Teammitglieder zu leiten, indem Sie Artikel so anzeigen, wie sie von ihren direkt unterstellten Mitarbeitern im Manager-Hubgesehen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:

- Ändern Sie den Standardwert `glide.knowman.enable_view_as_user` in **true**, damit die Funktion Anzeigen als funktioniert. Der Standardwert für diese Systemeigenschaft lautet **False**.
- Aktualisieren Sie die Portalsystem-ID für die Systemeigenschaft `ec_portal_viewas_association`, falls Sie ein anwenderdefiniertes Portal haben. Solange die Standardportal-ID nicht in Ihre anwenderdefinierte ID geändert wird, funktioniert die Funktion nicht.
- Die Funktion funktioniert mit Tokyo und späteren Familienreleases.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Funktion Als direkt unterstellte Mitarbeiter anzeigen ist für Manager nützlich, die direkt unterstellte Mitarbeiter sind. Häufig haben Manager keinen Zugriff auf bestimmte standort- oder bezeichnungsspezifische Knowledge Base -Artikel. Um ihre jeweiligen Teammitglieder zu unterstützen, können die Manager die Knowledge Base -Artikel als ihre jeweiligen direkt unterstellten Mitarbeiter anzeigen.

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um die View as-Experience für Ihre Mitarbeiter mit direkt unterstellten Mitarbeitern anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie Manager-Hub in der oberen linken Ecke des Bildschirms und dann **Ihr Team** aus der Liste aus. Sie können Ihr gesamtes Team in einer Listenansicht anzeigen.
3. Um die Seitenansicht je nach Vorliebe in **Primär** oder **Sekundär** zu ändern, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Seite, und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie für eine Suchmaschinen-Experience die Option **Primär** und dann **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Primäre Ansichtsoption auf der Seite „View articles as“ (Artikel anzeigen als)



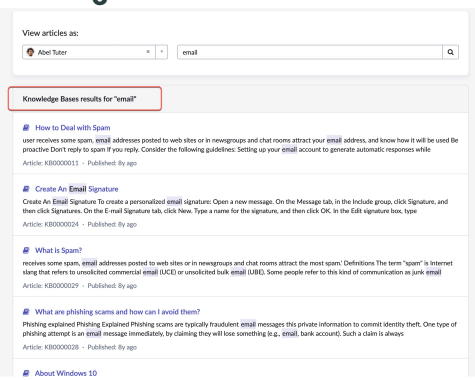
5. **Wahlweise:** Um eine kompakte Benutzer-Experience zu erhalten, wählen Sie **Sekundär** und dann **Speichern**.

Sekundäre Ansichtsoption auf der Seite „View articles as:“ (Artikel anzeigen als)



6. **Wahlweise:** Verwalten Sie die Anzahl der Knowledge Base Artikel, die als Suchergebnisse sichtbar sind, oder fügen Sie eine **Paginierung** über die **Instanzoptionen**für die Suchergebnisse hinzu.
Das Standardergebnis sind 15 Artikel.

Suchergebnisse für Ansicht als Funktion



Ergebnisse

Richten Sie Ansicht als Seiten-Experience ein, fügen Sie Paginierung hinzu, und optimieren Sie die Anzahl der als Suchergebnis angezeigten Artikel, um eine optimale Anwender-Experience für einen Manager zu bieten, der mit der Funktion nach Wissen -Artikeln sucht.

Tägliche Statistiken konfigurieren

Konfigurieren Sie tägliche Statistikdatensätze, die Sie auf den Registerkarten Manager-Hub und Teammitglieder im Menü Ihr Team in Mitarbeiter-Centeranzeigen möchten. Tägliche Statistiken können Informationen im Zusammenhang mit dem bezahlten Urlaub eines Mitarbeiters, seinen Standort usw. enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Tägliche Teamstatistiken**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Tägliche Teamstatistiken“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Konfigurationsdatensatzes für tägliche Statistiken.
Bezeichnung anzeigen	Anzeigename des täglichen Statistikdatensatzes auf den Registerkarten Manager-Hub und Teammitglieders im Menü Ihr Team in Mitarbeiter-Center.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren des Konfigurationsdatensatzes für tägliche Statistiken.
Bestellung	Reihenfolge, in der der tägliche Statistikdatensatz auf den Registerkarten Manager-Hub und Teammitglieders im Menü Ihr Team in Mitarbeiter-Centerangezeigt werden soll. Der Konfigurationsdatensatz für tägliche Statistiken mit dem niedrigsten Reihenfolgewert wird in der Benutzeroberfläche zuerst und der Konfigurationsdatensatz für tägliche Statistiken mit dem höchsten Reihenfolgewert wird zuletzt angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

1. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Filterquellen** auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Filterquellen“

Feld	Beschreibung
Filterquelle	Filterkonfigurationsdatensatz, dem Sie den Filter für tägliche Statistiken zuordnen möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren eines Filtergruppendatensatzes.
Alle	Option zur gleichzeitigen Auswahl aller Filterwerte in der Quelle. Beispiel: „Stadt“ ist die Filterquelle. Sie enthält Städte wie Chicago, Hyderabad, Madison und New York. Wenn Sie alle Städte gleichzeitig auswählen möchten, wählen Sie **Alle**. Wenn Sie nur wenige Städte auswählen möchten, wählen Sie **Optionen**.
Optionen	Option, um nur bestimmte Filterwerte in der Quelle auszuwählen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie, um Zuordnungen durchzuführen

Erstellen Sie zusätzliche Bedingungen oder Zuordnungen, um Verwaltungsaufgaben und -anforderungen in Manager-Hub in Mitarbeiter-Centeranzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Vor Release Utah konnten Sie mit dem Aufgabenkonfigurationsformular in Mitarbeiter-Centerzusätzliche Bedingungen für Aufgabenzuordnungen erstellen. Ab dem Release Utah können Sie mit dem Aufgabenzuordnungsmodul in Manager-Hubzusätzliche Bedingungen für Aufgabenzuordnungen erstellen.
- Wenn Sie ein Upgrade auf Release Utah durchführen, müssen zusätzliche Bedingungen, die für Aufgabenzuordnungen im Aufgabenkonfigurationsformular in Mitarbeiter-Center erstellt wurden, im Aufgabenzuordnungsmodul in [Manager-Huberneut erstellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Aufgabenzuordnungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Aufgabenzuordnungsformular

Feld	Beschreibung
Filterbedingung für Aufgaben	Aufgabenfilterbedingung, auf die zusätzliche Bedingungen angewendet werden. Weitere Informationen zur Aufgabenfilterbedingung finden Sie unter Aufgabenfilter erstellen oder ändern.
Tabelle	Schreibgeschütztes Feld, das aus der Aufgabenkonfigurationstabelle ausgewählt wird. Beispiel: HR-Aufgabe [sn_hr_core_task].
Übergeordnetes Element zuordnen	Option, um die Auswahl von Feldern für direkt unterstellte Mitarbeiter aus der Aufgabenkonfigurationstabelle oder deren übergeordneter Tabelle zu aktivieren.
Referenzfeld für die Zuordnung des übergeordneten Elements	Option zum Auswählen eines Referenzfelds aus der übergeordneten Tabelle. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Feld **Übergeordnetes Element** zuordnen aktiviert ist.
Felder für übergeordnete direkt unterstellte Mitarbeiter	Option zum Auswählen von Feldern des direkt unterstellten Mitarbeiters aus der übergeordneten Tabelle. Wählen Sie beispielsweise Felder für direkt unterstellte Mitarbeiter aus der Tabelle „HR-Fall“ [sn_hr_core_case] aus. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Feld **Übergeordnetes Element** zuordnen aktiviert ist.
Felder für unterstellte Mitarbeiter	Option zum Auswählen von Feldern für direkt unterstellte Mitarbeiter aus der Aufgabenkonfigurationstabelle. Wählen Sie beispielsweise direkt unterstellte Mitarbeiterfelder aus der HR-Aufgabe [sn_hr_core_task] aus.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Verwendung zusätzlicher Filterbedingungen.
Bestellung	Reihenfolge, in der zusätzliche Filterbedingungen angewendet werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie -Widgets

Konfigurieren Sie die Widgets auf den Seiten [Manager-Hub und Team Insightss im Menü Ihr Team in Mitarbeiter-Center entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.admin, sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
   Das Mitarbeiter-Center-Portal wird geöffnet.
2. Navigieren zu **Manager-Hub** > **Teameinblicke**.
3. **STRG+Rechtsklick** auf ein beliebiges Widget und dann **Seite in Designer**auswählen.
   Die Seite „Serviceportal-Designer“ wird geöffnet.
   a. Klicken Sie im Manager-Hub-Eingabeaufforderungs-Widget auf das Symbol „ **Bearbeiten** “:
      - Geben Sie unter **Titel**einen geeigneten Titel für das Widget an.
      - Geben Sie unter **Vorschlagskategorien**die Kategorien an, auf die Sie die Einstellungen anwenden möchten.
      - Geben Sie unter **Präsentation**, **Vorschlag pro Zeile**die Anzahl der Hinweismeldungen an, die im Widget in einer Zeile angezeigt werden sollen.
      - Klicken Sie auf **Speichern**.
   b. Klicken Sie unter Über das Team oder Mitarbeiter-Journeys auf das Symbol **Bearbeiten** :
      - Geben Sie unter **Abschnittstitel**einen geeigneten Titel für das Widget an.
      - Wählen Sie unter **Berichte**die Berichte aus, die im Widget angezeigt werden sollen. Geben Sie die Reihenfolge an, in der die Berichte im Widget angezeigt werden sollen.
      - Wählen Sie in **PA-Widgets**die PA-Berichte aus, die im Widget angezeigt werden sollen.

        Hinweis:
        Verwenden Sie für erweiterte Diagrammkonfigurationen sysIDs aus den Tabellen „Bericht“ und „PA-Widgets“.

      - Geben Sie unter **Vorschlagskategorien**die Kategorien an, auf die Sie die Einstellungen anwenden möchten.
      - **Geben Sie unter Diagrammlayout**die Anzahl der Diagramme in einer Zeile an. Der Standardwert ist zwei Diagramme pro Zeile.
      - Geben Sie unter **Diagrammhöhe**die Höhe des Diagramms an.
      - Fügen Sie unter **Erweitert**ein Skript hinzu, um Inhalte im Widget anzupassen und anzuzeigen.
      - Klicken Sie auf **Speichern**.

Manager Hub verwenden

Unterstützen Sie Ihr Team, und finden Sie mit der Anwendung Manager-Hub Ressourcen, die Ihnen als Führungskräfte wachsen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user
- Aktivieren Sie Manager Hub über ServiceNow Store. Manager-Hub ist mit der Anwendung Mitarbeiter-Center Pro] verfügbar. Einige der Funktionen von Manager-Hub funktionieren nur, wenn die Anwendungen HR Service Delivery und Employee Journey Management aktiviert sind.
- Manager-Hub konfigurieren.

Prozedur

1. Teamkurzanweisung abrufen.
2. Gute Kenntnis Ihrer Teammitglieder.
3. Erhalten Sie Teameinblicke.
4. Managerbibliothek nutzen.
5. Zeigen Sie Wachstumspläne für Mitarbeiter an, und bearbeiten Sie sie

Teamkurzanweisung abrufen

Fasst die wichtigsten Informationen und Aktionen zusammen, auf die Sie sich konzentrieren können. Zeigt Elemente, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern, sowie bevorstehende Team-Events und von Ihren Teammitgliedern geöffnete Anforderungen an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
   Das Mitarbeiter-Center-Portal wird geöffnet.
2. Navigieren zu **Mein Team** > **Manager-Hub**.
3. Zeigen Sie die Zeitzonen von Mitarbeitern auf der ganzen Welt an.
   Achten Sie bewusster auf die Zeiten, zu denen Besprechungen angesetzt und Anforderungen an das Team gesendet werden.
4. Zeigen Sie im Widget **„Ihr Managementaufgaben“** die Gesamtanzahl der Aufgaben an, für die Ihre Genehmigung erforderlich ist.
   Wenn Sie in Employee Center auf **Alle Aufgaben** klicken, gelangen Sie zur Seite „Aufgaben“. Schließen Sie die erforderlichen Aktionen ab.
5. Zeigen Sie im Widget **Upcoming team events** (Bevorstehende Team-Events) die bevorstehenden Events an, z. B. Geburtstage und Jubiläen von Mitarbeitern oder die Einstellung neuer Mitarbeiter.
   Durch Klicken auf das Symbol **E-Mail** wird ein „mailto“-Link für geschäftliche E-Mails an vorgesehene unterstellte Mitarbeiter im Feld „An“ (Standard-E-Mail-Client) mit einer leeren Betreffzeile geöffnet.
6. Zeigen Sie im Widget **Von Ihrem Team geöffnete Anforderungen** alle von Ihren Teammitgliedern geöffneten Anforderungen an.
   Achten Sie stärker auf Anforderungen, die zeitkritisch sind und die Zusammenarbeit im gesamten Unternehmen erfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um bestimmte Teamanforderungen anzuzeigen, muss der angemeldete Manager zusätzlich zur Rolle „sn_mh.manager_hub_user“ auch über die erforderlichen ACLs oder Rollen verfügen. Wenn beispielsweise offene Anforderungen im Zusammenhang mit HR-Fällen vorhanden sind, muss der angemeldete Manager auch die Rolle „sn_hr_core.case_reader“ besitzen, um diese Anforderungen anzuzeigen.

7. Im Widget **„Vorschlag für Sie und Ihr Team“** können Sie Elemente bearbeiten, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern.
   Dieses Widget wird nur angezeigt, wenn für Sie Prompts generiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Proaktive Hinweismeldungen für Manager.
8. Überprüfen Sie die täglichen Statistiken Ihres Teams, z. B. die Anzahl der Mitarbeiter im Urlaub und die Anzahl der Mitarbeiter in der Onboarding-Phase.
   Um weitere Einzelheiten zu erhalten, klicken Sie auf **Alle Teammitglieder**. Sie werden zur Registerkarte Teammitglieder geleitet.
9. Recherchieren Sie Informationen zu Unternehmensinitiativen, auf die Sie sich im Quartal konzentrieren können, z. B. Jahresziele und Feedback.

Proaktive Hinweismeldungen für Manager

Empfehlen Sie Managern Aktionen auf Grundlage der gesammelten Daten und Best Practices, helfen Sie Managern, Teameinblicke zu verstehen, und leiten Sie sie bei den nächsten Schritten an. Ermöglichen Sie Managern, proaktiv auf potenzielle Probleme zu reagieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user

Stellen Sie sicher, dass Sie die Anwendung ServiceNow Storeüber [Proaktive Hinweismeldungen aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mein Team** > **Manager-Hub**.
2. Arbeiten Sie im Widget „Vorschläge für Sie und Ihr Team“ an Ihren umsetzbaren Elementen:

Auf Einblicken basierende Vorschläge

Vorschlag	Beschreibung
Unterstützen Sie Ihren neuen Mitarbeiter	Zeigt Mitarbeiter an, die neu eingestellt wurden. Unterstützen Sie sie dadurch besser. ○ Um den Vorschlag als abgeschlossen zu markieren, wählen Sie ✔ aus. ○ Um den Vorschlag zu verwerfen, wählen ✖ . ○ Um aus Ihrem Outlook eine E-Mail an neue Mitarbeiter zu senden, wählen Sie E- **Mail an Mitarbeiter**senden aus.
Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben	Zeigt Mitarbeiter an, die keine Abwesenheit genommen haben. Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben für Ihre Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorschlag	Beschreibung
	◦ Um den Vorschlag als abgeschlossen zu markieren, wählen Sie ✔ aus. ◦ Um den Vorschlag zu verwerfen, wählen ✖ . ◦ Um aus Outlook eine E-Mail an die Mitarbeiter zu senden, wählen **Sie Erinnerung senden**aus. ◦ Um einen KB-Artikel zu öffnen, der Details zur Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben enthält, wählen **Sie Erfahren, warum dies wichtig**ist.
Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter beim Lernen	Zeigt Mitarbeiter an, die ihre zugewiesenen Schulungen nicht in Anspruch genommen haben. Überprüfen Sie, ob sie Zeit benötigen, um sich auf zu konzentrieren. ◦ Um den Vorschlag als abgeschlossen zu markieren, wählen Sie ✔ aus. ◦ Um den Vorschlag zu verwerfen, wählen ✖ . ◦ Um aus Ihrem Outlook eine E-Mail an Mitarbeiter zu senden, wählen **Sie Fragen, ob sie Hilfe benötigen**aus.
Helfen Sie Ihren Mitarbeitern, ihre Karriere voranzutreiben	Zeigt Mitarbeiter an, bei denen seit einiger Zeit kein Stellenwechsel erfolgt ist. ◦ Um den Vorschlag als abgeschlossen zu markieren, wählen Sie ✔ aus. ◦ Um den Vorschlag zu verwerfen, wählen ✖ . ◦ Um mehr über Karrieregespräche zu erfahren, wählen **Sie Mehr über Karrieregespräche**erfahren.

3. So legen Sie Ihre Einstellungen für die Anzeige von Hinweismeldungen fest:

a. Wählen Sie im Widget **Vorschläge für Sie und Ihr Team das** Menüsymbol.

b. Wählen Sie **Einstellungen verwalten aus**.

c. Deaktivieren Sie die Eingabeaufforderungen, die im Widget nicht angezeigt werden sollen.

Ihre Einstellungen werden gespeichert, und die deaktivierten Eingabeaufforderungen werden nicht im Widget angezeigt, wenn Sie sich das nächste Mal bei der Manager-Hub-Seite anmelden. Sie können Ihre Einstellungen jederzeit ändern.

Gute Kenntnis Ihrer Teammitglieder

Verwalten Sie global verteilte Teams auf effektive Weise. Verstehen Sie die Serviceanforderungen und Aktivitäten Ihrer Teams, um sie besser zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
   Das Mitarbeiter-Center-Portal wird geöffnet.
2. Navigieren zu **Mein Team** > **Teammitglieder**.
3. Überprüfen Sie die täglichen Statistiken Ihres Teams, z. B. die Anzahl der Mitarbeiter im Urlaub und die Anzahl der Mitarbeiter in der Onboarding-Phase.
4. Zeigen Sie Details zu Mitarbeitern an, die Ihnen unterstellt sind.
   - Konzentrieren Sie sich auf die Aktivitäten des Teams bei mehreren Aktivitäten wie Journeys sowie Wachstum und Entwicklung (wenn Mitarbeiterentwicklung installiert ist).
   - Filtern Sie Daten nach Mitarbeiter-Journey, Mitarbeitertyp, Standort oder Status. Wenn Mitarbeiterentwicklung installiert ist, können Filter auf den Ergebnistyp der Wachstumspläne von Teammitgliedern und auf die Lerninhalte angewendet werden, die die Teammitglieder derzeit verfolgen.
   - Suchen Sie nach einem bestimmten Mitarbeiter, indem Sie mindestens zwei Zeichen in das Feld **Suchen** eingeben.
   - Zeigen Sie Mitarbeiterdetails in einer Karten- oder Listenansicht an.
5. Bieten Sie indirekt unterstellten Mitarbeitern Unterstützung, wenn der Manager, dem sie direkt unterstellt sind, nicht verfügbar ist, z. B. im Urlaub.
   Um Details Ihrer indirekt unterstellten Mitarbeiter (sog. Skip-Level-Mitarbeiter bzw. die Untergebenen Ihrer Untergebenen) zusammen mit Details für die Ihnen direkt unterstellten Mitarbeiter anzuzeigen, aktivieren Sie die Option **Berichte zum Überspringen von Ebenen anzeigen**.
6. Um die Hierarchie Ihrer Organisation anzuzeigen, klicken Sie auf **Organigramm anzeigen**.
7. Um eine E-Mail an alle Ihre unterstellten Mitarbeiter gleichzeitig zu senden, klicken Sie auf das  **Ansicht Menü anzeigen** und **E-Mail an Team**senden .

   Öffnet im Feld „An“ (Standard-E-Mail-Client) einen „mailto“-Link für geschäftliche E-Mails an direkt unterstellte Mitarbeiter mit einer leeren Betreffzeile.
8. Um das Profil anzuzeigen, E-Mails zu senden oder einen bestimmten Mitarbeiter anzurufen, klicken Sie auf einer Mitarbeiterkarte auf  **Ansicht Menü** anzeigen und führen Sie die gewünschte Aktion aus.

   Hinweis:
   Die Aktionen auf der Mitarbeiterkarte sind konfigurierbar. Weitere Informationen finden Sie unter Aktions-Framework im Mitarbeiter-Center
9. Um Ihrem Mitarbeiter einen Lernkurs zuzuweisen, klicken Sie auf das  und klicken Sie auf **Lerninhalt**zuweisen .

   Hinweis:
   Um allen unterstellten Mitarbeitern gleichzeitig einen Kurs zuzuweisen, klicken Sie neben **Organigramm** anzeigen auf das  Ansicht, und wählen Sie **Lerninhalte**zuweisen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Fenster „Lerninhalt zuweisen“ aus:

Lernformular zuweisen

Feld	Beschreibung
Diesen Lerninhalt zuweisen an	Mitarbeiter, dem Sie den Lernkurs zuweisen möchten
Zugewiesenes Material	Lernkurs, den Sie dem Mitarbeiter zuweisen möchten
Beschreibung der Zuweisung	Zusätzliche Informationen zum Lernkurs
Fällig am	Datum, bis zu dem der Mitarbeiter den Kurs abschließen soll
Hinweis	Hinweis für den Mitarbeiter
Diese Aufgabe ist optional.	Option, um anzugeben, dass die Lernzuweisung optional ist

b. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

Richten Sie die Ansicht als Direkte Berichte ein

Richten Sie Als direkt unterstellte Mitarbeiter anzeigen ein, um Managern zu helfen, ihre Teammitglieder zu leiten, indem Sie Artikel so anzeigen, wie sie von ihren direkt unterstellten Mitarbeitern im Manager-Hubgesehen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:

- Ändern Sie den Standardwert `glide.knowman.enable_view_as_user` in **true**, damit die Funktion Anzeigen als funktioniert. Der Standardwert für diese Systemeigenschaft lautet **False**.
- Aktualisieren Sie die Portalsystem-ID für die Systemeigenschaft `ec_portal_viewas_association`, falls Sie ein anwenderdefiniertes Portal haben. Solange die Standardportal-ID nicht in Ihre anwenderdefinierte ID geändert wird, funktioniert die Funktion nicht.
- Die Funktion funktioniert mit Tokyo und späteren Familienreleases.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion Als direkt unterstellte Mitarbeiter anzeigen ist für Manager nützlich, die direkt unterstellte Mitarbeiter sind. Häufig haben Manager keinen Zugriff auf bestimmte standort- oder bezeichnungsspezifische Knowledge Base -Artikel. Um ihre jeweiligen Teammitglieder zu unterstützen, können die Manager die Knowledge Base -Artikel als ihre jeweiligen direkt unterstellten Mitarbeiter anzeigen.

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um die View as-Experience für Ihre Mitarbeiter mit direkt unterstellten Mitarbeitern anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie Manager-Hub in der oberen linken Ecke des Bildschirms und dann **Ihr Team** aus der Liste aus. Sie können Ihr gesamtes Team in einer Listenansicht anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Um die Seitenansicht je nach Vorliebe in **Primär** oder **Sekundär** zu ändern, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Seite, und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie für eine Suchmaschinen-Experience die Option **Primär** und dann **Speichern**.

Primäre Ansichtsoption auf der Seite „View articles as“ (Artikel anzeigen als)



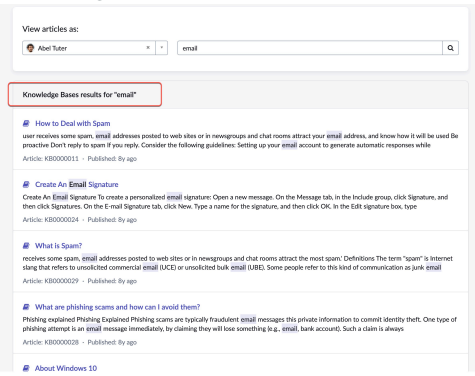
5. **Wahlweise:** Um eine kompakte Benutzer-Experience zu erhalten, wählen Sie **Sekundär** und dann **Speichern**.

Sekundäre Ansichtsoption auf der Seite „View articles as:“ (Artikel anzeigen als)



6. **Wahlweise:** Verwalten Sie die Anzahl der Knowledge Base Artikel, die als Suchergebnisse sichtbar sind, oder fügen Sie eine **Paginierung** über die **Instanzoptionen**für die Suchergebnisse hinzu.
Das Standardergebnis sind 15 Artikel.

Suchergebnisse für Ansicht als Funktion



Ergebnisse

Richten Sie Ansicht als Seiten-Experience ein, fügen Sie Paginierung hinzu, und optimieren Sie die Anzahl der als Suchergebnis angezeigten Artikel, um eine optimale Anwender-Experience für einen Manager zu bieten, der mit der Funktion nach Wissen -Artikeln sucht.

Erhalten Sie Teameinblicke

Hier finden Sie Datenvisualisierungen zu Ihrem Team, seinen Serviceanfragen, Journeys und Lerninhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
   Das Mitarbeiter-Center-Portal wird geöffnet.
2. Navigieren zu **Mein Team** > **Teameinblicke**.
3. Zeigen Sie im Widget **Über das Team die** Personen an, die Ebenen übersprungen haben und direkt unterstellte Mitarbeiter: Urlaub von Mitarbeitern (verwendeter und nicht genutzter bezahlter Urlaub), Mitarbeiter] Beschäftigungsdauer in der Organisation und die Zeit, die Mitarbeiter in ihren aktuellen Rollen verbracht haben.
4. Zeigen Sie im Widget „ **Service und Support** “ Berichte über Typ und Anzahl der von Ihrem Team gestellten Anforderungen (IT-Anforderungen, HR-Anforderungen mit Ausnahme von Lebenszyklusanforderungen), die Zeit bis zur Lösung der Anforderungen, offene Anforderungen auf Organisationsebene und Anforderungen, die beantwortet wurden die Ihnen und von Ihnen zugewiesen sind.
5. Zeigen Sie im Widget „ **Mitarbeiter-Journeys** “ folgende Informationen für übersprungene Ebenen und direkt unterstellte Mitarbeiter an: Aktueller Status Ihrer Mitarbeiter-Journeys (Risiko, Entwurf oder In Bearbeitung) und der in diesem Jahr gestarteten Journeys.
   Rufen Sie eine Aufgliederung der Journeys nach Typ ab: Karriereentwicklung oder Onboarding.

   Hinweis:
   Dieses Widget wird nur angezeigt, wenn Sie die Anwendung Journey Designer installieren.

6. Klicken Sie im Widget **Informationen zu Mitarbeiter-Journeys** auf **Eine Journey starten**.
   Mithilfe einer Vorlage können Sie bestimmte Erfahrungen für Ihre Teammitglieder anpassen, um sie bei Übergängen, Wachstum, persönlichen und beruflichen Ereignissen zu unterstützen.

   Hinweis:
   Dieses Widget wird nur angezeigt, wenn Sie die Anwendung Journey Designer installieren.

Machen Sie sich mit den Kompetenzen Ihres Teams vertraut

Machen Sie sich mit den aktuellen und den gezielten Kompetenzen des Teams vertraut, damit Sie in der Lage sind, im Team die richtigen Kompetenzen für die heutigen und zukünftigen Geschäftsanforderungen zu entwickeln. Helfen Sie Ihren Mitarbeitern, verschiedene Tools von Mitarbeiterentwicklung zu nutzen, z. B. Lernen und Wachstumspläne , Mentoring zum Aufbau neuer Kompetenzen oder zur Schließung vorhandener Kompetenzlücken.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user
- Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Skills Intelligence installiert ist.
- Die Implementierung von Kompetenzen oder Beschäftigungsbereichen ist obligatorisch. Dies wird von einer Systemeigenschaft gesteuert. Wenn diese Option auf „falsch“ festgelegt ist, wird die Registerkarte „Kompetenzen“ in Manager-Hub nicht angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
   Das Mitarbeiter-Center-Portal wird geöffnet.
2. Offen **Mein Team** > **Kompetenzen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Zeigen Sie im Abschnitt „Kompetenzzusammenfassung“ alle Kompetenzen, Top-Stärken und Wachstumsbereiche Ihres Teams an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzzusammenfassung Ihres Teams.
4. Zeigen Sie im Abschnitt Kompetenzverteilung die Kompetenzen Ihres Teams für alle Kenntnisstufen nach Jobfunktionen an.
   Verschaffen Sie sich auf der Seite Kompetenzverteilung ein profundes Verständnis von Kompetenzen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie die Kompetenzverteilung Ihres Teams an.
5. Zeigen Sie im Abschnitt „Kompetenzerwartungen“ die Prozentsätze der Punktzahlen eines Mitarbeiters basierend auf den validierten Kompetenzen und Kenntnissen des Mitarbeiters im Vergleich zu seinen rollenbasierten Kompetenzanforderungen an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Mitarbeiterkarten im Abschnitt „Kompetenzerwartungen“ an.
6. Zeigen Sie im Abschnitt „Erlernte Kompetenzen“ Mitarbeiter an, die eine bestimmte Kompetenz verfolgen.

   Um weitere Informationen zu einer erlernten Kompetenz zu erhalten, wählen Sie das ⋮ und dann **Kompetenzdetails anzeigen**aus. Um alle Kompetenzlernkarten anzuzeigen, wählen Sie **Alle**anzeigen aus.

Hinweis:
Damit im Abschnitt „Erlernte Kompetenzen“ Daten angezeigt werden, müssen Sie die Anwendungen Lernen und Mitarbeiterentwicklung installieren und Kompetenzen zuordnen.

Kompetenzzusammenfassung Ihres Teams

Führen Sie eine eingehendere Analyse der Kompetenzen Ihres Teams durch. Machen Sie sich mit den wichtigsten Stärken und Wachstumsbereichen Ihres Teams vertraut.

Die folgenden Details werden im Abschnitt Kompetenzzusammenfassung auf der Seite Kompetenzen angezeigt:

Alle Kompetenzen

Hilft Ihnen, die Gesamtzahl der Kompetenzen in Ihrem Team zu verstehen sowie die Aufteilung der insgesamt erforderlichen Kompetenzen für die Teammitglieder und der gesamten zusätzlichen Kompetenzen der Teammitglieder.

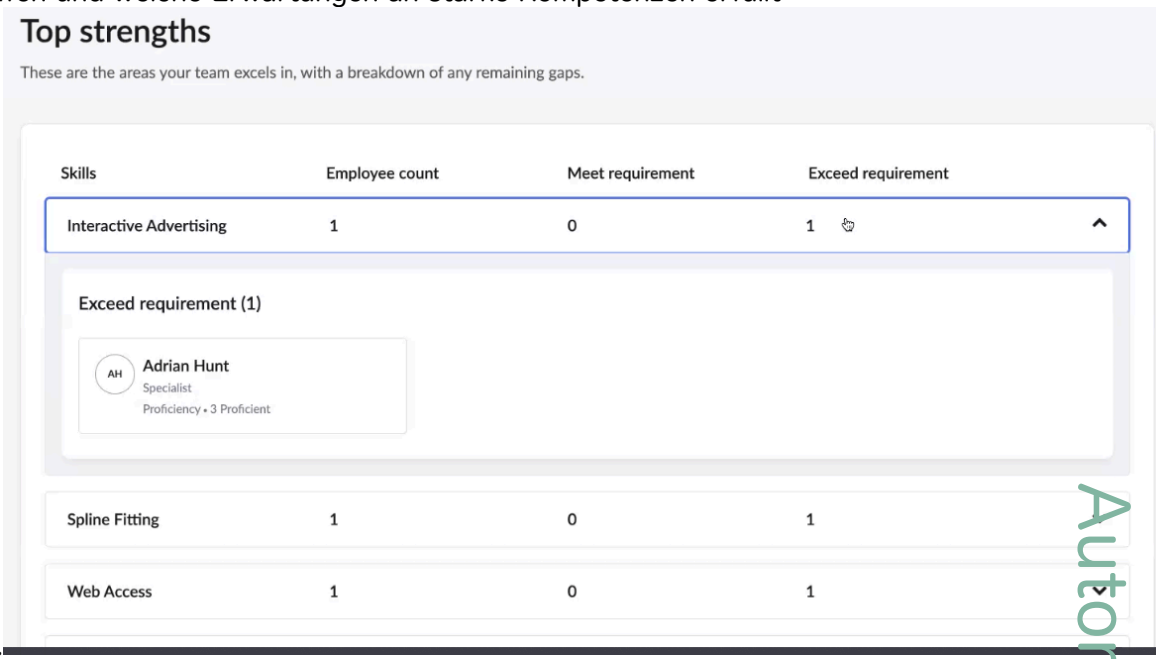
Top-Stärken

Hebt die Stärken des Teams hervor und liefert die Details der Teammitglieder, die über diese Stärken verfügen.

Wenn Sie die Option **Alle** anzeigen auswählen, erhalten Sie detaillierte Details, z. B. die Kenntnisstufen der Personen für die Stärken der Kompetenzen. Manager können auch verstehen, welche Mitglieder die Erwartungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

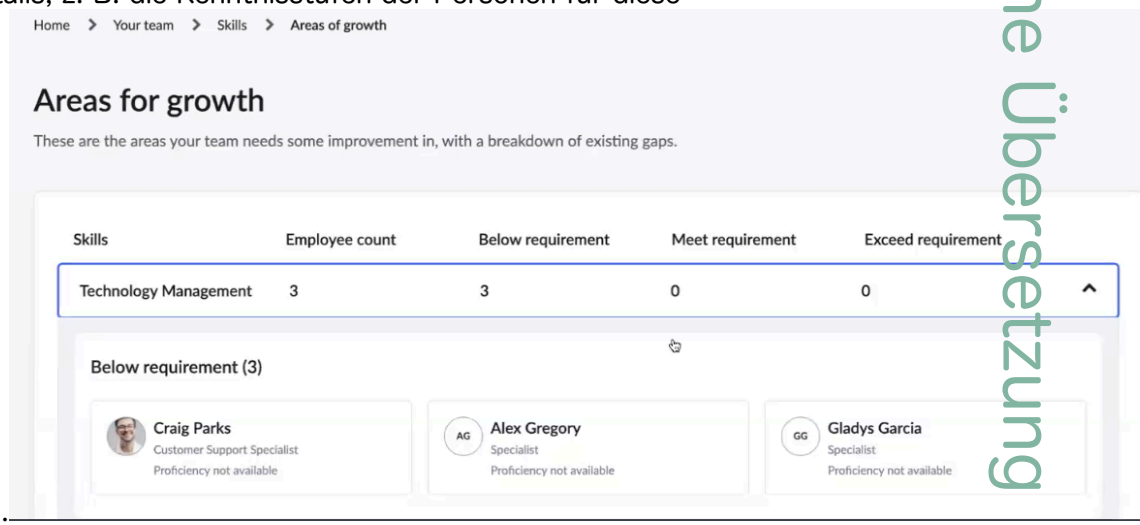
übertreffen und welche Erwartungen an starke Kompetenzen erfüllt werden.



Bereiche mit Wachstumspotenzial

Hilft Ihnen, die Kompetenzen im Team zu verstehen, die Aufmerksamkeit erfordern, sowie die Details der Teammitglieder, die möglicherweise Kompetenzen weiterentwickeln müssen.

Wenn Sie die Option **Alle** anzeigen auswählen, erhalten Sie granulare Details, z. B. die Kenntnisstufen der Personen für diese Kompetenzen.



Hinweis:
Mitarbeiter müssen ihren Kompetenzen Kenntnisstufen hinzufügen. Diese Daten helfen bei der Berechnung der wichtigsten Stärken und Wachstumsbereiche.

Zeigen Sie die Kompetenzverteilung Ihres Teams an

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Kompetenzen in Ihrem Team. Verschaffen Sie sich einen Überblick über die verschiedenen Kompetenzen der Teammitglieder, zusammen mit der Anzahl der Personen für jede Kompetenz im Team.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Mitarbeiter müssen ihren Kompetenzen Kenntnisstufen hinzufügen. Mit diesen Daten können Sie Details der Kompetenzverteilung anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
   Das Mitarbeiter-Center-Portal wird geöffnet.
2. Offen **Mein Team** > **Kompetenzen**.
3. Wählen Sie im Abschnitt Kompetenzverteilung die **Option Alle anzeigen**aus.
   Die Seite Kompetenzverteilung wird geöffnet.
4. Wenn Sie über Teammitglieder verfügen, die aus verschiedenen Jobfunktionen berichten, können Sie die Kompetenzverteilung für jede Jobfunktion in der Ansichtsliste filtern.
5. Auf der Registerkarte **Kompetenzansicht** können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

Funktionen der Registerkarte „Kompetenzansicht“.

Name der Karte	Schritte
Kompetenzkarte	**a.** Wählen Sie auf einer Kompetenzkarte das Menüsymbol ⋮. **b.** Wählen Sie **Kompetenzdetails anzeigen aus**. Ein Modal wird geöffnet, das weitere Details zur Kompetenz enthält.
Mitarbeiterkarte	Wählen Sie auf einer Mitarbeiterkarte das Menüsymbol ⋮. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Kompetenzen**validieren: Die Seite „Mitarbeiterkompetenzen validieren“ wird angezeigt: **a.** Überprüfen Sie die aktuellen Kompetenzkenntnisse des Mitarbeiters, und wählen Sie alle Kompetenzen aus, die Sie validieren möchten. **b.** Wählen Sie **Ausgewählte Kompetenzen validieren aus**. ○ **Kompetenzen**anzeigen: Die Seite mit Kompetenzdetails wird angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzdetails eines Mitarbeiters. ○ **Profil anzeigen**: Die Mitarbeiterprofilseite mit Details wie Berichterstellungsstruktur, Kollegen und Bezeichnung des Mitarbeiters wird angezeigt.

6. Auf der Registerkarte **Mitarbeiteransicht** können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

Funktionen der Registerkarte „Mitarbeiteransicht“.

Name der Karte	Schritte
Mitarbeiterkarte	Wählen Sie auf einer Mitarbeiterkarte das Menüsymbol ⋮. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name der Karte	Schritte
	○ **Kompetenzen**anzeigen: Die Seite mit Kompetenzdetails bietet detaillierte Informationen zu Kompetenzen, Kenntnisstufen und Lücken von Mitarbeitern. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzdetails eines Mitarbeiters. ○ **Profil anzeigen**: Die Mitarbeiterprofilseite mit Details wie Berichterstellungsstruktur, Kollegen und Bezeichnung des Mitarbeiters wird angezeigt.
Kompetenzkarte	Wählen Sie auf einer Kompetenzkarte das Menüsymbol. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Kompetenzdetails anzeigen**: Ein Modal wird geöffnet und enthält weitere Details zur Kompetenz. ○ **Für Mitarbeiter**validieren: Seite „Kompetenzen validieren“ wird angezeigt: **a.** Wählen Sie die Mitarbeiter aus, für die Sie diese Kompetenz validieren möchten, und überprüfen Sie ihre Ranglisten. **b.** Wählen Sie **Ausgewählte Mitarbeiter validieren aus**.

Zeigen Sie Mitarbeiterkarten im Abschnitt „Kompetenzerwartungen“ an

Zeigen Sie die Prozentsätze der Punktzahl eines Mitarbeiters basierend auf den validierten Kompetenzen und Kenntnissen eines Mitarbeiters im Vergleich zu seinen rollenbasierten Kompetenzanforderungen an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
   Das Mitarbeiter-Center-Portal wird geöffnet.
2. Offen **Mein Team** > **Kompetenzen**.
3. Wählen Sie im Abschnitt Kompetenzerwartungen auf einer Mitarbeiterkarte das aus, und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

Menüoptionen anzeigen

Option	Schritte
Kompetenzen validieren	**a.** Überprüfen Sie die aktuellen Kompetenzkenntnisse eines Mitarbeiters, und wählen Sie dann alle Kompetenzen aus, die Sie validieren möchten. **b.** Wählen Sie **Ausgewählte Kompetenzen validieren aus**. **Hinweis:** Für die Punktzahlanalyse müssen Sie die Kompetenzen validieren.
Kompetenzen anzeigen	Die Seite „Kompetenzdetails“ enthält detaillierte Informationen zu Kompetenzen, Kenntnisstufen und Lücken von Mitarbeitern. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzdetails eines Mitarbeiters.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Profil anzeigen	Die Mitarbeiterprofilseite mit Details wie Berichterstellungsstruktur, Kollegen und Bezeichnung des Mitarbeiters wird angezeigt.

4. Um alle Mitarbeiterkarten anzuzeigen, wählen Sie **Alle**anzeigen aus.
5. Wenn Sie über Teammitglieder verfügen, die aus verschiedenen Jobfunktionen berichten, können Sie die Kompetenzverteilung nach Jobfunktion filtern.

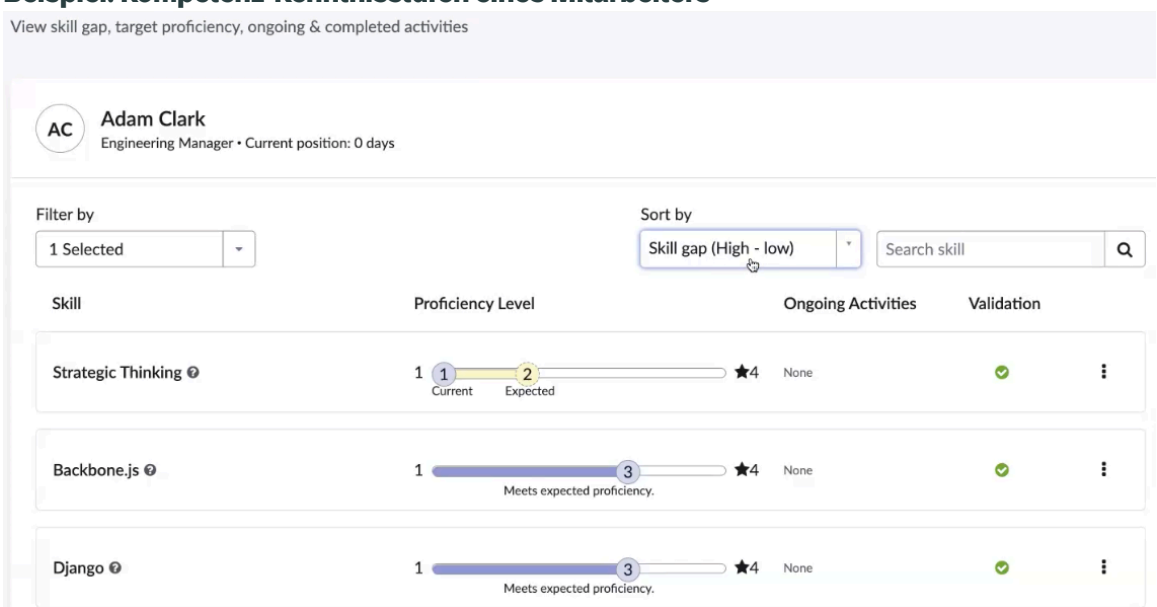
Kompetenzdetails eines Mitarbeiters

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Kompetenzdetails eines Mitarbeiters, die Kenntnisstufen und die Lücken.

Wenn Sie auf einer Mitarbeiterkarte das ⋮ und dann die Option **Kompetenzen** anzeigen auswählen, wird die Seite Kompetenzdetails angezeigt. Auf dieser Seite können Sie:

- Zeigen Sie die Kompetenzen, die ein Mitarbeiter besitzt, und die Kenntnisstufen jeder Kompetenz an.
- Filtern Sie Kompetenzen nach validierten und nicht validierten Kompetenzen
- Kompetenzen nach Name, Kompetenzlücke (hoch bis niedrig) oder (niedrig bis hoch) sortieren
- Weisen Sie dem Mitarbeiter einen Lernkurs zu, wenn das Kenntnisniveau eine Kompetenz niedrig ist. Wählen Sie das ⋮ und **dann Lerninhalt zuweisen**aus. Nur die Kurse, die sich auf diese Kompetenz beziehen, werden zur Auswahl angezeigt.

Beispiel: Kompetenz-Kenntnisstufen eines Mitarbeiters



Managerbibliothek nutzen

Erkennen Sie kuratierte und personalisierte Führungsressourcen für mehrere Abteilungen und Systeme. Holen Sie sich Tools und Ressourcen, um Ihr Team und sich selbst effizient zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Darüber hinaus können der Managerbibliothek personalisierte und saisonale Inhalte aus Zielkommunikationen und -kampagnen, Wissens- oder Katalogelementen (ServiceNow), SharePoint-Sites und anderen Anwendungen von Drittparteien hinzugefügt werden. Die erforderlichen Konfigurationen können von einem Benutzer mit der Rolle „sn_mh.admin“ durchgeführt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
   Das Mitarbeiter-Center-Portal wird geöffnet.
2. Navigieren zu **Mein Team** > **Managerbibliothek**.
3. Recherchieren Sie Informationen zu Unternehmensinitiativen, auf die Sie sich im Quartal konzentrieren können, z. B. Jahresziele und Feedback.
4. Nutzen Sie Ressourcen zu Karriereentwicklung, Kompetenzaufbau von Führungskräften, Einstellungen und Übergängen, Manager-Events, Bewertung der Mitarbeiterleistung oder anderen Manager-Tools, um effizient zu arbeiten.
5. Klicken Sie auf die Quick-Links, die Sie durch die ServiceNow Anwendungen navigieren, die in [Manager-Hubintegriert sind.
   Weitere Informationen finden Sie unter Manager-Hub integrieren.

Manager-Hub integrieren

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Manager-Hub durch die Integration mit anderen Anwendungen.

Integration mit Journey Accelerator

Verwenden Sie Journey Accelerator-Vorlagen, um benutzerdefinierte Pläne für wichtige Mitarbeiterübergänge zu entwickeln und zu veröffentlichen. Erstellen Sie die Journey-Pläne in Employee Center mithilfe von Manager Hub, und greifen Sie darauf zu.

Damit diese Integration funktioniert, müssen Sie die Anwendungen Manager Hub, Journey Accelerator und Employee Center Pro installieren.

Integration mit Journey Designer

Erleichtern Sie tägliche Aktivitäten zwischen verschiedenen funktionsübergreifenden Prozessen und Abteilungen, und automatisieren Sie Prozesse wie das Onboarding neuer Mitarbeiter.

Damit diese Integration funktioniert, müssen Sie die Anwendungen Manager Hub, Journey Designer und Employee Center Pro installieren.

Integration mit Enterprise Employee Experience Pack

Verwalten und koordinieren Sie die Rückkehr Ihrer Mitarbeiter an den Arbeitsplatz so, dass die Sicherheitsanforderungen Ihres Unternehmens unterstützt werden. Klicken Sie in Employee Center auf der Registerkarte „Managerbibliothek“ auf den Link „Manage return to office“ (Rückkehr ins Büro verwalten).

Damit diese Integration funktioniert, müssen Sie die Anwendungen Manager Hub, Enterprise Employee Experience Pack und Employee Center Pro installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration mit Employee Relations COE

Melden Sie Fehlverhalten oder sensible Angelegenheiten über die Anwendung Employee Relations, die eine höhere Sicherheit zum Schutz der Privatsphäre der Mitarbeiter bietet. Klicken Sie in Employee Center auf der Registerkarte „Managerbibliothek“ auf den Mitarbeiter-Quick-Link „Fehlverhalten melden“.

Damit diese Integration funktioniert, müssen Sie die Anwendungen Manager Hub, Employee Relations und Employee Center Pro installieren.

Integration mit Human Resources Scoped App

Wenden Sie sich an einen HR-Mitarbeiter, indem Sie in Employee Center auf der Registerkarte „Managerbibliothek“ auf den Quick-Link „Ask HR“ (Fragen an HR) klicken.

Damit diese Integration funktioniert, müssen Sie Manager Hub, die Anwendung Human Resources Scoped App und Employee Center Pro-Plugins installieren.

Integration mit Content Experiences

Finden Sie nützliche Artikel und Ressourcen, die Ihnen helfen, Ihre Kompetenzen als Führungskraft zu erweitern. Verwenden Sie in Manager Hub in Employee Center die Registerkarte „Managerbibliothek“.

Darüber hinaus können der Managerbibliothek personalisierte und saisonale Inhalte aus Zielkommunikationen und -kampagnen, Wissens- oder Katalogelementen (ServiceNow), SharePoint-Sites und anderen Anwendungen von Drittparteien hinzugefügt werden.

Die Managerbibliothek wird mit der Anwendung Content Experiences zur Verfügung gestellt.

Integration mit Employee Center Core

Schließen Sie Ihre Aufgaben ab, und genehmigen Sie Teamanforderungen auf der Registerkarte „Übersicht“ in Manager Hub in Employee Center.

Teamaufgaben und -anforderungen werden nur angezeigt, wenn die Anwendung Employee Center Core installiert ist.

Integration mit proaktiven Hinweismeldungen

Stellen Sie in Manager Hub auf der Seite „Teameinblicke“ Eingabeaufforderungen bereit. Ermutigen Sie Manager oder Mitarbeiter, schnell Maßnahmen zu ergreifen.

Damit diese Integration funktioniert, müssen Sie Manager Hub, Proaktive Hinweismeldungen und Employee Center Pro-Anwendungen installieren.

[store-future: BEGIN review]

Integration in Learning

Weisen Sie Kurse zu und helfen Sie Ihren Teammitgliedern, Schulungen zu erhalten, um sich in allen Aspekten ihrer Karriere weiterzubilden. Weisen Sie Ihren Teammitgliedern Lernkurse zu über die Registerkarte Teams-Mitglieder im Menü Ihr Team in Manager Hub.

[End]

[store-future: BEGIN review]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration in Mitarbeiterwachstumsplan und -entwicklung

Helfen Sie Ihrem Team, den nächsten Karrieremeilenstein zu erreichen. Überprüfen Sie die Entwicklungspläne Ihrer Teammitglieder, und schließen Sie Genehmigungen auf den Registerkarten „Manager-Hub“ und „Teammitglieder“ im Menü „Ihr Team“ in Manager-Hub ab.

[End]

Referenz für Manager-Hub

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Benutzerrollen, Tabellen und Standardkonfigurationen in Manager Hub.

Mit Manager Hub installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Manager Hub“ werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und regelmäßige Aufgaben.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollen in Manager-Hub

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Manager Hub-Administrator [sn_mh.admin]	Gewährt Schreibzugriff auf Manager Hub-Inhalte. Manager Hub-Administrator können Folgendes ausführen: • Aktivieren Sie die regelmäßige Aufgabe „Manager Hub-Benutzerrolle hinzufügen“, und führen Sie sie aus, um die Manager Hub-Benutzerrolle neuen Personalverwaltern zuzuweisen. • Neuen Personalmanagern die Benutzerrolle „Manager Hub“ manuell zuweisen. • Konfigurieren Sie Teamdaten, Teamanforderungen, Datensätze für wichtige Daten, Teamspaltendaten, Teamfilter und tägliche Statistikdatensätze, um Daten für Manager-Hubanzuzeigen.	• sn_mh.manager_hub_user • sn_mh.content_manager
Manager Hub-Inhaltsmanager [sn_mh.content_manager]	Gewährt Lesezugriff auf Manager Hub-Inhalte. Ein Manager-Hub-Inhaltsmanager kann Teamdaten, Teamanforderungen, wichtige Daten, Teamspaltendaten, Teamfilter und Konfigurationsdatensätze für tägliche Statistiken anzeigen.	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Manager-Hub (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Manager Hub-Benutzer [sn_mh.manager_hub_user]	Kann Informationen zu den unterstellten Mitarbeitern in Manager-Hubanzeigen.	Rolle „Knowledge-Ansicht“

Installierte Tabellen

Mit Manager-Hub installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Konfiguration wichtiger Daten [sn_mh_important_dates_config]	Speichert Konfigurationsdatensätze wichtiger Daten.
Konfiguration von Teamspalte [sn_mh_team_column_config]	Speichert Konfigurationsdatensätze von Teamspalten.
Tägliche Teamstatistiken [sn_mh_team_daily_stat]	Speichert Konfigurationsdatensätze der täglichen Teamstatistiken.
Konfiguration von Teamdaten [sn_mh_team_data_config]	Speichert Konfigurationsdatensätze von Teamdaten.
Konfiguration von Teamspaltendaten [sn_mh_team_data_m2m_column]	Speichert Zuordnungen von Spalten und Teamdaten.
Daten für Teamfiltergruppen [sn_mh_team_data_m2m_filter_group]	Speichert Konfigurationsdatensätze der Daten für Teamfiltergruppen.
Teamfiltergruppe [sn_mh_team_filter_group]	Speichert Konfigurationsdatensätze der Teamfiltergruppen.
Filterquellen [sn_mh_team_m2m_filter_sources]	Speichert Konfigurationsdatensätze der Filterquellen.
Konfiguration von Teamanforderungen [sn_mh_team_requests_config]	Speichert Konfigurationsdatensätze der Teamanforderungen.

Kampagnenkonfigurationen für Manager Hub

Standardmäßige Kampagnenkonfigurationen sind verfügbar, nachdem Sie Manager Hub aktiviert haben. Kampagnen zeigen vordefinierte Inhalte unter Manager-Huban.

Die Kampagne „Managerbibliothek“ wird standardmäßig veröffentlicht. Daraufhin wird auf der Registerkarte Managerbibliothek im Menü Ihr Team in Mitarbeiter-Centerein Banner mit dem folgenden Inhalt angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kampagne „Managerbibliothek“

Kampagneninhalt	Beschreibung
Stimme der Mitarbeiter	Zeigen Sie Informationen zur Umfrage „Stimme der Mitarbeiter“ an. Überprüfen Sie die Umfrageergebnisse Ihres Teams, und konzentrieren Sie sich auf Bereiche mit geringerer Punktzahl.
Jahresziele	Verwenden Sie den Leitfaden oder ein Tool, das Sie bei der Festlegung Ihrer Jahresziele unterstützt.
Coaching und Feedback	Erfahren Sie mehr über die Best Practices zum Abgeben von Feedback und Verbessern des Coaching-Stils.

Hinweis:
Die Beispielkampagne „Manager Hub“ steht ebenfalls zur Verfügung. Sie müssen die Kampagne veröffentlichen, damit auf der Seite Manager-Hub im Menü Ihr Team in Mitarbeiter-Centerein Banner angezeigt wird.

Navigieren Sie zu, um weitere Informationen zu diesen Kampagnen zu erhalten **Alle** > **Content Experiences** > **Konfigurationen** > **Kampagneninhalt**.

Standardkonfigurationen für wichtige Daten

Vordefinierte Konfigurationen für wichtige Daten können verwendet werden, sobald Sie Manager-Hub ab ServiceNow Storeaktiviert haben.

Konfigurationen wichtiger Daten

Name	Beschreibung
Employee birthday (Mitarbeitergeburtstag)	Konfiguration zum Anzeigen der Geburtstage von Mitarbeitern in Manager-Hub.
Employee anniversary (Mitarbeiterjubiläum)	Konfiguration zum Anzeigen von Mitarbeiterjubiläen in Manager-Hub.
Auszeit des Mitarbeiters	Konfiguration zum Anzeigen der Abwesenheitszeiten von Mitarbeitern in Manager-Hub.
Employee leave of absence (Beurlaubung von Mitarbeitern)	Konfiguration zum Anzeigen von langen Beurlaubungen von Mitarbeitern, z. B. Elternzeit, in Manager-Hub.
Employee joining date (Eintrittsdatum eines Mitarbeiters)	Konfiguration zum Anzeigen der Beitrittsdaten von Mitarbeitern in Manager-Hub.
Employee leaving date (Austrittsdatum eines Mitarbeiters)	Konfiguration zum Anzeigen der Austrittsdaten von Mitarbeitern in Manager-Hub.

Navigieren Sie für weitere Details zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Konfiguration wichtiger Daten**.

Standardkonfigurationen für Teamanforderungen

Vordefinierte Sätze von Konfigurationen für Teamanforderungen steht zur Verfügung, nachdem Sie Manager Hub über den ServiceNow Store aktiviert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

OOB-Konfigurationen von Teamanforderungen

Anforderungstyp	Beschreibung
cat_item	Konfiguration zum Anzeigen von Artikeln (vom Typ Hardware und Software), die von einem Mitarbeiter in angefordert werden Manager-Hub
hr_service	Konfiguration zum Anzeigen von Fällen (mit Ausnahme von Mitarbeiterbeziehungs-Fällen), die von einem Mitarbeiter in Manager-Hubgeöffnet wurden.

Navigieren Sie für weitere Details zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Konfigurationen von Teamanforderungen**.

Standardkonfigurationen für Teamdaten

Vordefinierte Sätze von Teamdatenkonfigurationen stehen zur Verfügung, sobald Sie Manager Hub über den ServiceNow Store aktiviert haben.

Die folgenden Teamdatenkonfigurationen unterstützen Spalten- und Filterkonfigurationen: „Weg“, „E-Mail“, „Mitarbeiter-Journeys“, „Mitarbeiterprofil“, „HR-Profil“, „Wege“, „Verlassen“, „Geht in Kürze“, „Neuer Mitarbeiter“, „Bezahlter Urlaub“, „Bevorstehende Beurlaubung“, „Anwender“ und „Telefon (geschäftlich)“.

Navigieren Sie für weitere Details zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Konfiguration von Teamdaten**.

Standardkonfigurationen für Teamspaltendaten

Vordefinierte Gruppendatenkonfigurationen sind zur Verwendung verfügbar, nachdem Sie Manager-Hub über ServiceNow Storeaktiviert haben.

Konfigurationen von Teamspalten

Name	Beschreibung
Status	Konfiguration zum Anzeigen des Status eines Mitarbeiters auf der Registerkarte Teammitglieder im Menü „Ihr Team“ im Mitarbeiter-Center. Beispielsweise kann der Status eines Mitarbeiters angeben, dass er neu eingestellt wurde oder dass er das Unternehmen verlässt.
Standort	Konfiguration zum Anzeigen von Details zum Mitarbeiterstandort basierend auf Zeitzone, Stadt, Bundesland und Land.
Aktiver Weg	Konfiguration zum Anzeigen aktiver Mitarbeiter-Journeys, z. B. „Onboarding“ oder „Karriereentwicklung“.
Kontakt	Konfiguration zum Anzeigen von Details zu Mitarbeiterkontakten, z. B. E-Mail und geschäftliche Telefonnummer.

Navigieren Sie für weitere Details zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Konfiguration von Teamspalte**.

Standardkonfigurationen für Filtergruppen

Vordefinierte Filtergruppenkonfigurationen können verwendet werden, nachdem Sie Manager-Hub über ServiceNow Storeaktiviert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationen von Teamfiltergruppen

Name	Beschreibung
Journey	Konfiguration zum Gruppieren von Karriereentwicklungs- und Onboarding-Journeys unter Journey-Filter auf der Registerkarte Teammitglieder im Menü Ihr Team in Mitarbeiter-Center.
Mitarbeitertyp	Konfiguration zum Gruppieren von Mitarbeitertyp, Position und Standorttyp unter der Filtergruppe „Mitarbeitertyp“ auf der Registerkarte Teammitglieder im Menü „Ihr Team“ in Mitarbeiter-Center.
Standort	Konfiguration zum Gruppieren von Orten unter der Filtergruppe „Standort“ auf der Registerkarte „Teammitglieder“ im Menü „Ihr Team“ in Mitarbeiter-Center.
Status	Konfiguration zum Anzeigen von bezahltem Urlaub oder neu eingestellten Mitarbeitern unter der Statusfiltergruppe in Manager-Hub.

Navigieren Sie für weitere Details zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Teamfilterkonfiguration**.

Standardkonfigurationen für tägliche Statistiken

Vordefinierte Sätze von täglichen Statistikkonfigurationen können verwendet werden, sobald Sie Manager-Hub über ServiceNow Storeaktiviert haben.

Konfigurationen der täglichen Teamstatistiken

Name	Beschreibung
Auf einem Weg	Konfiguration zum Anzeigen der Gesamtzahl der aktiven Mitarbeiter-Journeys in Manager-Hub.
Onboarding	Konfiguration zum Anzeigen der Gesamtzahl der Mitarbeiter, die in Manager-Hubeingearbeitet werden.
In bezahltem Urlaub	Konfiguration zum Anzeigen der Gesamtzahl der Mitarbeiter, die sich in Manager-Huban bezahltem Urlaub befinden.
Beurlaubt	Konfiguration zum Anzeigen der Gesamtzahl der Mitarbeiter mit langer Beurlaubung, z. B. Elternzeit in Manager-Hub.

Navigieren Sie für weitere Details zu **Alle** > **Manager-Hub** > **Administration** > **Tägliche Teamstatistiken**.

Standardkonfigurationen für Aufgaben

Standardsätze von Aufgabenkonfigurationen stehen zur Verfügung, nachdem Sie Employee Center Core aktiviert haben. Diese Konfigurationen zeigen Verwaltungsaufgaben und -anforderungen in Manager-Huban.

„Aufgabenfilter“ ist ein Modul in Employee Center. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Filter finden Sie unter Aufgabenfilter erstellen oder ändern

Aufgabenfilter

Name	Beschreibung
Genehmigungen	Filter zum Anzeigen von Anforderungen, die die Genehmigung eines Managers in Manager-Huberfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
Aufgaben meines Teams	Filter, um Teamaufgaben für einen Manager in Manager-Hubanzuzeigen.

Die folgenden Filterbedingungen sind ebenfalls verfügbar: „HR-Genehmigungen“, „HR-Aufgaben“, „HR-Aufgaben für UR“, „Journey Accelerator-Aufgaben“, „Journey Accelerator-Aufgaben – Ad-hoc“, „Anforderungsgenehmigungen“, „UR-Aufgabe“ und „UR-Genehmigungen“.

Navigieren Sie zu, um weitere Informationen zu den Filtern zu erhalten **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfiguration** > **Aufgabenfilter**.

Navigieren Sie zu, um weitere Informationen zu den Filterbedingungen zu erhalten **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfiguration** > **Aufgabenkonfigurations-Filterbedingungen**.

Standardmäßige proaktive Hinweismeldungen für Manager-Hub

Standardsignalkonfigurationen, Signalkategorien und eine Aktions-URL sind für die Aktivierung von Manager-Hub und Proaktive Hinweismeldungenverfügbar.

Informationen zur Verwendung von Proaktive Hinweismeldungenfinden Sie in der Dokumentation Proaktive Hinweismeldungen.

Signalkonfigurationen

Ausführliche Informationen zum Konfigurieren von Signalen in proaktiven Hinweismeldungen finden Sie unter Proaktive Hinweismeldungen konfigurieren.

Standardmäßige Signalkonfigurationen

Feld	Beschreibung
Zugewiesene Lerninhalte sind unzureichend	Standardsignalkonfiguration zum Anzeigen des Widgets „ **Mitarbeiter beim Lernen unterstützen** “ auf der Seite „Manager-Hub“. Diese Konfiguration ist nur verfügbar, wenn die Anwendung Learning Core installiert ist. Eine geplante Aufgabe wird alle zwei Wochen ausgeführt und identifiziert Benutzer basierend auf den folgenden Kriterien. Diese Benutzer werden dem Manager im Widget **„Mitarbeiter mit Lerninhalten unterstützen** “ angezeigt. • Lernkurs oder -pfad wurde vom Manager zugewiesen • Das Zuweisungsdatum liegt mindestens einen Monat in der Vergangenheit • Lernkurs im Status „Nicht in Bearbeitung“ oder „Abgeschlossen“.
Zeit seit Stellenwechsel	Standardsignalkonfiguration zum Anzeigen des Widgets „ **Helfen Sie Ihren Mitarbeitern, ihre Karriere** voranzutreiben“ auf der Seite „Manager-Hub“. Diese Konfiguration ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ installiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßige Signalkonfigurationen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Eine regelmäßige Aufgabe wird alle sechs Monate ausgeführt und identifiziert Anwender basierend auf diesem Kriterium: 36 Monate oder mehr seit dem Startdatum der aktuellen Beschäftigungsrolle.
Mitarbeiter hat keinen bezahlten Urlaubstag gemacht	Standardsignalkonfiguration zum Anzeigen des Widgets **Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben auf der Seite „Manager-** Hub“. Diese Konfiguration ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ installiert ist. Eine regelmäßige Aufgabe wird alle drei Monate ausgeführt und identifiziert Benutzer anhand eines der folgenden Kriterien: • Urlaubssaldo beträgt 50 % oder mehr der verfügbaren Gesamtzahl und liegt am 1. Oktober oder später im aktuellen Kalenderjahr • Das letzte Datum, an dem die Abwesenheit genommen wurde, lag mindestens 6 Monate in der Vergangenheit, und der Urlaubssaldo ist größer als Null
Überdurchschnittliche Anfragen nach neuen Mitarbeitern	Standardsignalkonfiguration zum Anzeigen des Widgets „ **Neuen** Mitarbeiter unterstützen“ auf der Seite „Manager-Hub“. Diese Konfiguration ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ installiert ist. Alle 14 Tage wird eine regelmäßige Aufgabe ausgeführt, um Benutzer anhand der folgenden Kriterien zu identifizieren: • Das Startdatum des Mitarbeiters liegt maximal 30 Tage in der Vergangenheit • Mitarbeiter hat in den letzten 14 Tagen sechs oder mehr Anfragen geöffnet • Anforderungen sind entweder ein HR-Fall (außer Lebenszyklus-Ereignis-Fall), eine Katalogelement-Software- oder Hardware-Anforderung oder eine einzelne Anforderung mit hoher Priorität • Anforderungen werden nicht abgeschlossen

Signalkategorien

Signalkategorien sind die logischen Gruppen zum Unterteilen von Signalen. Mit Signalkategorien können Sie kategoriespezifische Hinweismeldungen aus dem Hinweismeldungs-Widget abrufen.

Karriere, Mitarbeiterservice, Neue Mitarbeiter, Teameinblicke und Wohlergehen sind die Standardsignalkategorien, die für Manager-Hubverfügbar sind. Weitere Informationen zu diesen Signalkategorien finden Sie unter Konfigurieren Sie Signalkategorien in Proaktive Hinweismeldungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Signalaktionen

Signalaktionen ermöglichen Endanwendern, die die Aufforderung erhalten, entsprechend zu handeln. **Eine URL öffnen** ist die Standardsignalaktion, die für Manager-Hubverfügbar ist.

Weitere Informationen zu Signalaktionen finden Sie unter Konfigurieren Sie Signalaktionen für Proaktive Hinweismeldungen.

Proaktive Hinweismeldungen

Proaktive Hinweismeldungen Ermöglichen Sie Managern und Mitarbeitern eine kontextbezogene und proaktive Einbindung, indem Sie umsetzbare Einblicke als Eingabeaufforderungen in ihren Arbeitsablauf integrieren.

Engagement fördern

Fördern Sie proaktive Experiences, um die Entwicklung positiver Verhaltensweisen für Manager und Mitarbeiter durch kontinuierliche Mikroaktionen aus Messaging-Kanälen zu ermöglichen. Beispiel: Proaktive Hinweismeldungen fordert Manager auf, Journeys und andere Funktionen von ServiceNow zu übernehmen.

Produktivität steigern

Definieren und befähigen Sie Manager, rechtzeitig hässliche Einblicke zu erhalten und positive Maßnahmen zu ergreifen. Ermöglichen Sie Mitarbeitern, bei der Aufgabe zu bleiben, indem Sie sie in ihrem Workflow erfüllen, z. B. durch Veröffentlichung von Einblicken und Aktionen im -Portal Manager-Hub. Erstellen Sie Erinnerungen in Management der Mitarbeiter-Journey, damit Mitarbeiter bei ihrer Aufgabe bleiben können, indem Sie sie in ihrem Arbeitsablauf dazu auffordern.

Eingabehilfe

Binden Sie Manager und Mitarbeiter über Hinweismeldungen ein, die auf den am besten erreichbaren Kanälen wie Microsoft Teamsangezeigt werden. Motivieren Sie Mitarbeiter, indem Sie in ihren natürlichen Arbeitsbereichen kurze Hinweismeldungen senden, um sie in ihrem Arbeitsablauf zu treffen.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren
Detaillierte Informationen zu proaktiven Hinweismeldungen	Konfigurieren Sie die Anwendung, um zu beginnen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
Erfahren Sie, wie Sie proaktive Hinweismeldungen verwenden können	Rufen Sie Details zu Token, Datenquellen, Aktionen und Kanälen in Proaktive Hinweismeldungen ab

Proaktive Hinweismeldungen erkunden

Erfahren Sie, wie Sie die Anwendung Proaktive Hinweismeldungen in Ihrer Organisation verwenden, das Signal für Hinweismeldungen konfigurieren, die Hinweismeldungen generieren und sie mit Aktionen in den ausgewählten Kanälen anzeigen.

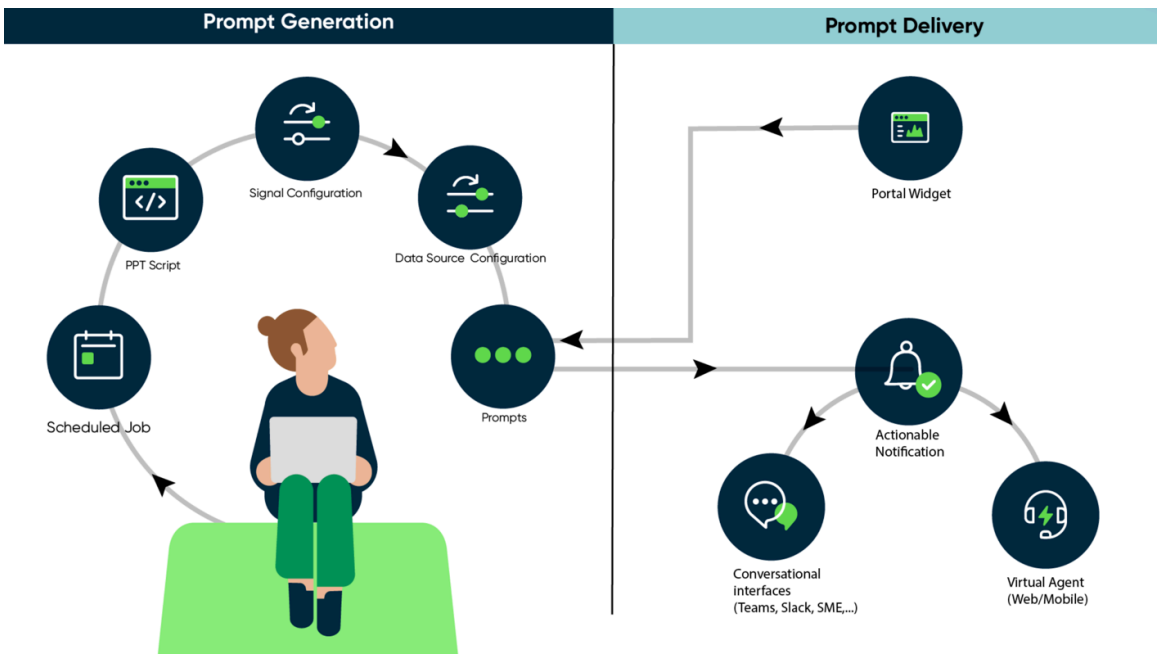
Proaktive Hinweismeldungen – Workflow

Eine regelmäßige Aufgabe löst das Skript Proaktive Hinweismeldungen aus, das die Signalkonfiguration auswertet. Die Signalkonfiguration besteht aus zwei Teilen:

- Signaldetails, z. B. an wen die Aufforderung gesendet werden soll, auf welchen Kanälen, welche Aktionen verfügbar gemacht werden und welche Vorlagen für die dem Anwender angezeigte Aufforderungsnachricht angezeigt werden.
- Signaldatenquelle, die Datentabellen und Bedingungen enthält.

Anschließend werden Eingabeaufforderungen generiert und an konfigurierte Plattformen wie Serviceportal, Microsoft Teams, Slackoder Virtual Agentgesendet.

Die folgende Abbildung veranschaulicht diesen Proaktive Hinweismeldungen -Workflow.



Kanäle in Proaktive Hinweismeldungen

Kanäle sind das Medium, über das dem Endanwender in seinem Arbeitsablauf Hinweismeldungen angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der folgenden Tabelle werden die in Proaktive Hinweismeldungenverfügbaren Kanäle beschrieben.

Verwendete Kanäle in Proaktive Hinweismeldungen

Kanäle	Beschreibung
Portal-Widget	Eingabeaufforderungen werden über ein Widget im Employee Portalangezeigt. **Hinweis:** Um die Eingabeaufforderungen im Portal anzuzeigen, muss der Portalseite das Widget „Eingabeaufforderung“ hinzugefügt werden. Informationen zum Konfigurieren von Portalseiten finden Sie unter Seite mit Serviceportal-Designer erstellen und bearbeiten . Informationen zum Hinzufügen von Widgets zu einer Seite finden Sie unter Serviceportal-Widgets .
Virtual Agent	Hinweismeldungen können auch über Virtual Agentan andere Kanäle der Konversations-Schnittstelle (Conversational Interface, CI) übermittelt werden, z. B. Microsoft Teams oder Slack.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Zustellkanäle in Proaktive Hinweismeldungen.

Daten werden konfiguriert

Konfigurieren Sie Signale, Datenquellen, Kanäle, Kategorien, Aktionen und Zeitpläne, um Managern und Mitarbeitern in ihrem Arbeitsablauf Hinweismeldungen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Proaktive Hinweismeldungen konfigurieren.

Proaktive Hinweismeldungen in Manager-Hub

Mit Manager-Hub bis Proaktive HinweismeldungenMikroeinblicke generieren und für Manager anzeigen. Die Einblicke enthalten Erinnerungen an die Serviceanfragen, Journeys und Lerninhalte des Teams, begleitet von relevanten Aktionen, um die Informationen an die Mitarbeiter zu kommunizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Proaktive Hinweismeldungen für Manager.

Proaktive Hinweismeldungen installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Proaktive Hinweismeldungen (com.sn_pp) installieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Sie müssen das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) installieren, bevor Sie das Plugin Proaktive Hinweismeldungen „ installieren, um die Anwendung verwenden zu können.

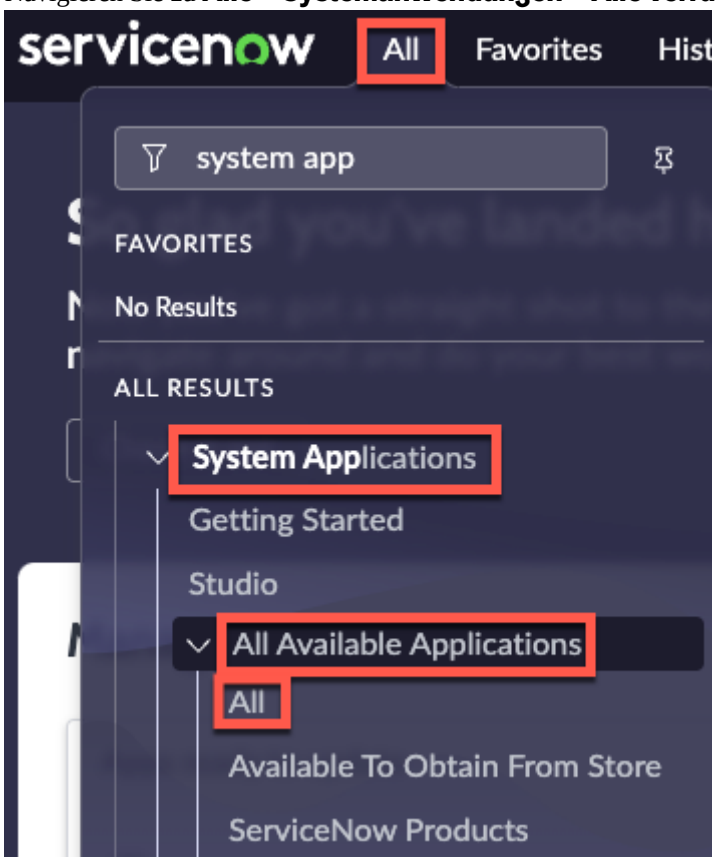
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängige Plugins und Apps für Proaktive Hinweismeldungen:

- Mitarbeiter-Center Pro (com.snc.employee_center_pro) – für Portalaktionen und Widgets.
- Microsoft Integrations – Core (com.snc.ms_teams) – um die Aktion „Chat starten“ zu verwenden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Proaktive Hinweismeldungen (com.sn_pp).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Proaktive Hinweismeldungen konfigurieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Proaktive Hinweismeldungen installieren und so konfigurieren, dass den Mitarbeitern in Ihrer Organisation relevante Hinweismeldungen angezeigt werden.

Ein Signal ist die Konfiguration für Aufforderungen dazu, wann sie gesendet werden sollen, was gesendet werden soll, an wen sie gesendet werden sollen, wohin sie gesendet werden sollen und welche zugehörigen Aktionen sie generieren und liefern sollen. Sie können festlegen, an wen das Signal wie oft und auf welchen Kanälen gesendet werden soll. Die Anwendung Proaktive Hinweismeldungen unterstützt alle CI-Kanäle (Conversational Interface) im -Portal.

Hinweis:
Sie müssen die Anwendung Proaktive Hinweismeldungen und Now Assist für HRSD installieren und aktivieren, um die Funktionen und Eingabeaufforderungen des Basissystems zu verwenden. Die beiden neuen Signale, die zur Verwendung verfügbar sind, sind die Aufforderung Genehmigungen ausstehend und die Aufforderung Urlaubssaldo hoch.

Die Konfiguration von Proaktive Hinweismeldungen ist ein Prozess mit mehreren Schritten:

- Erstellen eines Signals. Ein Signal bestimmt, wann die Aufforderung gesendet wird, was gesendet wird, an wen sie gesendet wird, wohin sie gesendet wird und welche Aktionen zum Generieren und Zustellen der Aufforderungen ausgeführt werden.
- Erstellen einer Datenquelle für das Signal. Die Signaldatenquelle enthält die relevantesten Informationen für Ihre Mitarbeiter.
- Kanäle konfigurieren. Wählen Sie aus, wo die Eingabeaufforderungen angezeigt werden sollen, die für Ihre Anwender am nützlichsten sind.
- Konfigurieren Sie Aktionen. Sie bestimmen die Aktionen zum Generieren und Zustellen der Hinweismeldungen.
- Zeitpläne konfigurieren. Sie wählen die Häufigkeit, mit der die Datenquelle die Daten verarbeiten und die Hinweismeldungen in den ausgewählten Kanälen generieren soll.

Erstellen Sie ein Signal in Proaktive Hinweismeldungen

Erstellen Sie ein Signal, um zu bestimmen, welche Aufforderungen gesendet werden, an wen sie gesendet werden sollen, wo und wann sie gesendet werden sollen, und um sie zu generieren, um sie an den Anwender zu senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
Sie müssen die Anwendungen [Proaktive Hinweismeldungen und Now Assist für HRSD installieren und aktivieren, um die Funktionalität und die Eingabeaufforderungen des Basissystems verwenden zu können. Die beiden Signale, die zur Verwendung verfügbar sind, sind die Aufforderung Genehmigungen ausstehend und die Aufforderung Urlaubssaldo hoch.

Erforderliche Rolle: sn_pp.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Signalkonfigurationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Signalkonfiguration ein.
4. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine kurze Beschreibung des Signals ein.
5. Aktivieren Sie das Signal, indem Sie die Option **Aktiv** auswählen.
6. Wählen Sie im Feld **Zeitplan** einen Zeitplan aus, der die Häufigkeit bestimmt, mit der die Aufforderung an den Benutzer gesendet wird.
   Weitere Informationen zu Zeitplänen finden Sie unter Konfigurieren Sie Signalzeitpläne in Proaktive Hinweismeldungen.
7. **Wählen** Sie im Feld Priorität die Priorität aus, um die Anzeigereihenfolge der Hinweismeldungen im Hinweismeldungs-Widget zu bestimmen.
   Die verfügbaren Werte sind Hoch, Niedrig oder Mittel.
8. Wählen Sie im Feld Reihenfolge die **Reihenfolge** aus, die sich auf das Signal bezieht.
9. Wählen Sie im Feld **Kategorie-Tags** die Kategorie für das Signal aus, das zum Abrufen der Hinweismeldungen im Eingabeaufforderungs-Widget verwendet wird.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Signalkategorien in Proaktive Hinweismeldungen.
10. Wählen Sie im Feld **Kanäle und Aktionen** den Kanal aus, in dem die Hinweismeldungen angezeigt werden sollen, und wählen Sie die Aktionen aus, die Sie dem Kanal zuordnen möchten.
    Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Zustellkanäle in Proaktive Hinweismeldungen.
11. Wählen Sie im Feld **Empfangsanwender** den Anwender aus, der die Aufforderung erhalten soll, entweder den Manager oder einen Mitarbeiter.

    Hinweis:
    - Der Mitarbeiterwert wird aus dem Feld **Anwender** der Datenquelle übernommen, die im **Feld** Datenquelle angegeben ist.
    - Der Manager eines Mitarbeiters wird vom Feld **Manager** in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] abgeleitet.

12. **Wählen** Sie auf der Registerkarte Signalquelle die Datenquellenmethode aus, um die Daten im Feld Datenquelle **abzurufen**.
    Weitere Informationen finden Sie unter Arten von Datenquellen in Proaktive Hinweismeldungen.
13. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Aufforderungsvorlage** aus.

    Der Inhalt in der Vorlage wird als Inhalt der Aufforderung für Ihren Benutzer angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufforderungsvorlagenfelder

Feld	Beschreibung
Eingabeaufforderungsheader	Header für den Prompt. Informationen zum Hinzufügen eines neuen Headers finden Sie unter Fügen Sie einen neuen Prompt-Header hinzu, um den Prompt zu identifizieren. Der Header ist ein Symbol und eine Bezeichnung, die in der Aufforderung angezeigt werden, um den Typ der Aufforderung unter Employee Portalzu identifizieren. Sie könnten beispielsweise Header für Kompetenzen, Lerninhalte, Rollen usw. haben. **Hinweis:** Wenn kein Header ausgewählt ist, wird der als Standard markierte Header zum Prompt hinzugefügt und angezeigt.
Titel	Titel der Nachricht, wenn dem Anwender die Eingabeaufforderung angezeigt wird.
Anzeige einzelner Datensatz	Vorlage für die Nachricht, die dem Anwender angezeigt werden soll, wenn die Aufforderung für einen einzelnen Datensatz generiert wird.
Anzeige mehrerer Datensätze	Vorlage für die Nachricht, die Anwendern angezeigt werden soll, wenn die Aufforderung für mehrere Datensätze generiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Token in Proaktive Hinweismeldungen.
URL	URL, auf die der Benutzer über die Option **Details** anzeigen für Employee Portal oder die Option **Maßnahmen ergreifen** für Virtual Agentzugreifen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Aktionen und Aktionsgruppen in Proaktive Hinweismeldungen.

Sie haben eine Vorlage erstellt, die als Nachricht in der Eingabeaufforderung an den Benutzer übermittelt wird.

14. Wählen Sie **Absenden**.
    Sie haben ein Signal konfiguriert, das dem Benutzer die Aufforderungsnachricht in der von Ihnen geplanten Häufigkeit übermittelt.

Fügen Sie einen neuen Prompt-Header hinzu, um den Prompt zu identifizieren

Fügen Sie den unter Employee Portal angezeigten Eingabeaufforderungen intuitive Header hinzu, damit Anwender den Typ der Eingabeaufforderung leicht identifizieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der vordefinierte Standard-Header ist Vorschlag.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Administration** > **Signalkonfigurationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Signalkonfiguration ein.
4. Legen Sie im Feld **Zeitplan** fest, wie häufig die Aufforderung an den Benutzer gesendet werden soll.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Aufforderungsvorlage** aus.
6. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ () neben dem Feld **Eingabeaufforderungsheader**.
7. Wählen Sie auf der Seite „Konfigurationen des Aufforderungsheaders“ **Neu**.
8. **Geben Sie** im Feld Bezeichnung einen Namen ein, um den Header zu beschreiben.
9. Wählen Sie **Aktiv** aus, um den neuen Header zu aktivieren.
10. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Symbol für den Header hinzu.
    a. **Wählen** Sie im Feld Symbol den Link **Zum Hinzufügen klicken**.
    b. Wählen **Sie Datei** wählen aus, um ein Bild von Ihrem lokalen Laufwerk auszuwählen.
    Die unterstützten Dateitypen sind JPG, PNG, BMP, GIF, JPEG, ICO und SVG.
    c. Wählen Sie **OK**.
11. **Wahlweise:** Wählen Sie das Feld **Ist Standard** aus, um den Header als Standard-Header zu markieren. Dieser Header wird ausgewählt, wenn im Feld „ **Eingabeaufforderungsheader** “ kein Wert angegeben ist.

    Wenn bereits ein Standardheader ausgewählt wurde, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Sie müssen diese Auswahl löschen, bevor Sie diesen Header als Standard festlegen können.

    Hinweis:

    (Optional) Wenn das Feld **Ist Standard** nicht angezeigt wird, können Sie es dem Layout hinzufügen.
12. Wählen Sie **Absenden**.
13. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Header hinzu, indem Sie die Schritte 4 bis 10 wiederholen.

Ergebnisse
Der neueste hinzugefügte Header ist im Feld **Aufforderungsheader** ausgewählt.

Erstellen Sie eine Datenquelle für ein Signal in Proaktive Hinweismeldungen

Geben Sie an, wo und wie Sie die Daten abrufen, die Sie verwenden möchten, um Einblicke an Anwender zu senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pp.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Signaldatenquellen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Signaldatenquelle“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Signaldatenquelle“.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Zustellkanäle in Proaktive Hinweismeldungen

Konfigurieren Sie einen Kanal, um die Hinweismeldungen für Endanwender in ihrem Workflow anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_pp.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Signalkanalkonfigurationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für die Signalkanalkonfiguration

Felder	Beschreibung
Name	Name der Signalkanalkonfiguration.
Anwendung	Der Bereich, in dem die Anwendung erstellt wird.
Portal	Option zur Auswahl von Employee Portal als Kanal zum Anzeigen der Hinweismeldungen.
Portalaktionsgruppe	Die Aktionsgruppe, die für die im Portal angezeigten Hinweismeldungen gilt. Aktionsgruppen enthalten einige häufig verwendete Aktionen für den schnellen Zugriff auf den Endanwender. Weitere Informationen finden Sie unter Aktionsgruppen.
Virtual Agent	Option zur Auswahl von Virtual Agent als Kanal zum Anzeigen der Hinweismeldungen.
Virtual Agent-Aktionen	Die Virtual Agent -Aktionen (NLU und LLM-Typ) aus der Signalaktionstabelle [[sn_pp_signal_action], die vom Endanwender ausgeführt werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Signalaktionen für Proaktive Hinweismeldungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Für jeden Kanalkonfigurationsdatensatz können maximal drei NLU -basierte Virtual Agent -Aktionen und drei LLM-basierte Virtual Agent -Aktionen ausgewählt werden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfigurieren Sie Signalkategorien in Proaktive Hinweismeldungen

Erstellen und konfigurieren Sie Kategorien, um eine effiziente Suche in Hinweismeldungen zu ermöglichen, die unter denselben Kategorien gruppiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_pp.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Signalkategorien sind die logischen Gruppen, die zum Beschriften und Unterteilen der Signale verwendet werden. Mit Kategorien können Sie auch kategoriespezifische Hinweismeldungen im Eingabeaufforderungs-Widget abrufen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Signalkategorien**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Signalkategorien“.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Signalkategorie.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Signalkategorie.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Signalkategorie-Datensatzes.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Signalaktionen für Proaktive Hinweismeldungen

Legen Sie Signalaktionen fest, damit Endanwender, die über Virtual Agent eine Aufforderung erhalten, entsprechend handeln können.

Vorbereitungen

Hinweis:
Signalaktionen werden für Virtual Agentverwendet. Employee Portal verwendet die Aktionsgruppe für Aktionen.

Erforderliche Rolle: sn_pp.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Signalaktionen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Signalaktionen“.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Signalaktion.
Modelltyp	Wählen Sie aus, ob Sie die regulären NLU -basierten Virtual Agent -Themen oder LLM-basierten Virtual Agent -Themen im VA-Themenfeld verwenden möchten. Ihre Optionen sind: ○ NLU/Stichwort ○ LLM
VA-Thema	Das relevante Virtual Agent -Thema für die Signalaktion. Weitere Informationen zum Erstellen eines Virtual Agent -Themas finden Sie unter Create a Virtual Agent topic . Informationen zum Veröffentlichen von Themen finden Sie unter Publish a Virtual Agent topic .
Aktiv	Option zum Aktivieren des Signalaktionsdatensatzes.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Signalzeitpläne in Proaktive Hinweismeldungen

Zeitplan, der bestimmt, wann die Signalkonfiguration ausgeführt werden soll, um Aufforderungen zu generieren, die den Benutzer auffordern, entsprechend zu handeln.

Vorbereitungen

Der Signalzeitplan ist die auslösende Aktion im Workflow der Aufforderung, die die Konfiguration auswertet und Aufforderungen generiert, die dann an Benutzer übermittelt werden.

Erforderliche Rolle: sn_pp.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Signalzeitpläne**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Signalzeitplan“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Signalzeitplan-Auftrags.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Signalzeitplan-Aufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bedingt	Option zum Ausführen der geplanten Aufgabe basierend auf bestimmten Bedingungen im zugehörigen Skript.
Bedingung	Bedingtes Skript, das bestimmt, ob eine geplante Aufgabe ausgeführt werden muss. Der letzte Ausdruck des Skripts sollte einen booleschen Wert (wahr oder falsch) ergeben. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Bedingung** ausgewählt ist.
Ausführen	Typ des Zeitplans, für den der Auftrag ausgeführt werden soll. Verfügbare Optionen: ○ Täglich ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ In regelmäßigen Abständen ○ Einmal ○ Bei Bedarf ○ Geschäftskalender: Eintragsbeginn ○ Geschäftskalender: Eintragsende
Zeitzone	Zeitzone der Signalplanungsaufgabe. Die Option Systemzeitzone verwenden bewirkt, dass die Aufgabe in der Zeitzone der Instanz ausgeführt wird, die die Aufgabe ausführt. Wenn keine Zeitzone ausgewählt ist, wird die Aufgabe in der Zeitzone des Benutzers ausgeführt, der die Zeit eingegeben hat.
Zeit	Die Zeit, zu der der Zeitplan ausgeführt werden muss, im 24-Stunden-Format. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Wert des Felds **Ausführen** auf Täglich, Wöchentlich oder Monatlich festgelegt ist.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie das Eingabeaufforderungs-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es

Fügen Sie das Eingabeaufforderungs-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es für den Zugriff auf Proaktive Hinweismeldungen in einem Portal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Serviceportal* > **Seiten**.
2. Suchen und wählen Sie eine Seite aus, um das Eingabeaufforderungs-Widget hinzuzufügen.
   Sie können auch eine neue Seite erstellen und dann das Widget hinzufügen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Seite mit Serviceportal-Designer und Serviceportal-Widgets erstellen und bearbeiten.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **In Designer öffnen**.
   Der Serviceportal-Designer wird angezeigt.
4. Suchen Sie auf der Registerkarte Widgets nach Aufforderungen, und ziehen Sie das Aufforderungs-Widget in den Bearbeitungsbereich.
5. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol in der oberen rechten Ecke des Widgets.
6. Füllen Sie das Formular aus.

Felder des Aufforderungscontainers

Feld	Beschreibung
Aufforderungskategorien	Kategorien zum Abrufen und Hinzufügen kategoriespezifischer Aufforderungen im Aufforderungs-Widget. Informationen zu Signalkategorien finden Sie unter Konfigurieren Sie Signalkategorien in Proaktive Hinweismeldungen.
Persona	Persona zum Filtern und Anzeigen der Hinweismeldungen im Widget. Die Optionen lauten Manager oder Mitarbeiter.
Titel	Titel, der im Widget angezeigt werden soll.
Menü anzeigen	Zeigt das Menü Einstellungen verwalten im Widget an, mit dem Sie die Anzeige der Hinweismeldungen einzeln aktivieren oder deaktivieren können.
Max. Anzahl der Aufforderungen	Die maximale Anzahl der im Widget angezeigten Hinweismeldungen.
Hinweismeldungen pro Zeile	Die Anzahl der gleichzeitig im Widget angezeigten Hinweismeldungen. Auf den nächsten Satz von Aufforderungen kann mit einem Schieberegler im Widget zugegriffen werden.

7. Wählen Sie **Speichern**.

Proaktive Hinweismeldungen verwenden

Sie können die Anwendung Proaktive Hinweismeldungen verwenden, um Managern und Mitarbeitern informative und umsetzbare Einblicke zu senden, sie auf dem neuesten Stand zu halten und sie zu sofortigem Handeln zu bewegen.

Nach einer erfolgreichen Signalkonfiguration in Proaktive Hinweismeldungenwerden Hinweismeldungen gemäß dem Zeitplan in der Konfiguration generiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die Liste der Eingabeaufforderungen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Aufforderungen**. Die folgenden Details werden für jede Aufforderung angezeigt: Empfängername, Signalname, Status, Aufforderungsvorlage, Token und Erstellungsdatum. Um weitere Details, wie die zugehörige **Aktionstabelle** und **die Ausgeführte Aktion**, wählen Sie das Symbol zum Anzeigen von Inhaltsdetails (Symbol zum ⓘ).

Hinweis:
Aufforderungen werden nach 180 Tagen ihrer Erstellung automatisch mit der Funktion „Automatisches Leeren“ gelöscht.

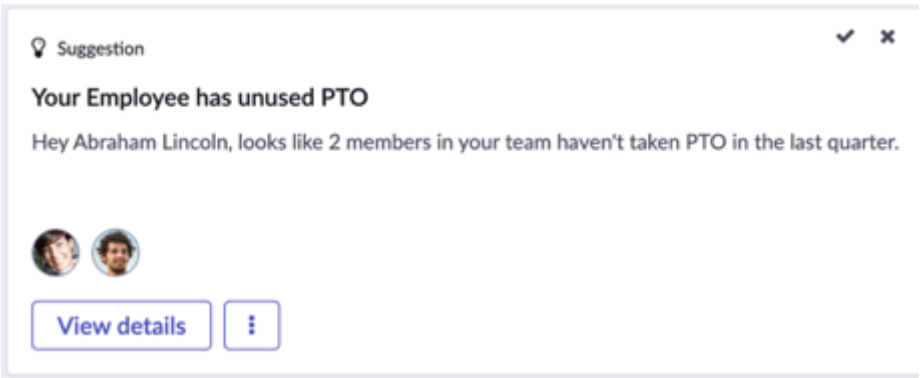
Aufforderungen in Zustellkanälen

Hinweismeldungen werden Endanwendern über verschiedene Kanäle wie Employee Portal, Virtual Agentoder Microsoft Teamsübermittelt .

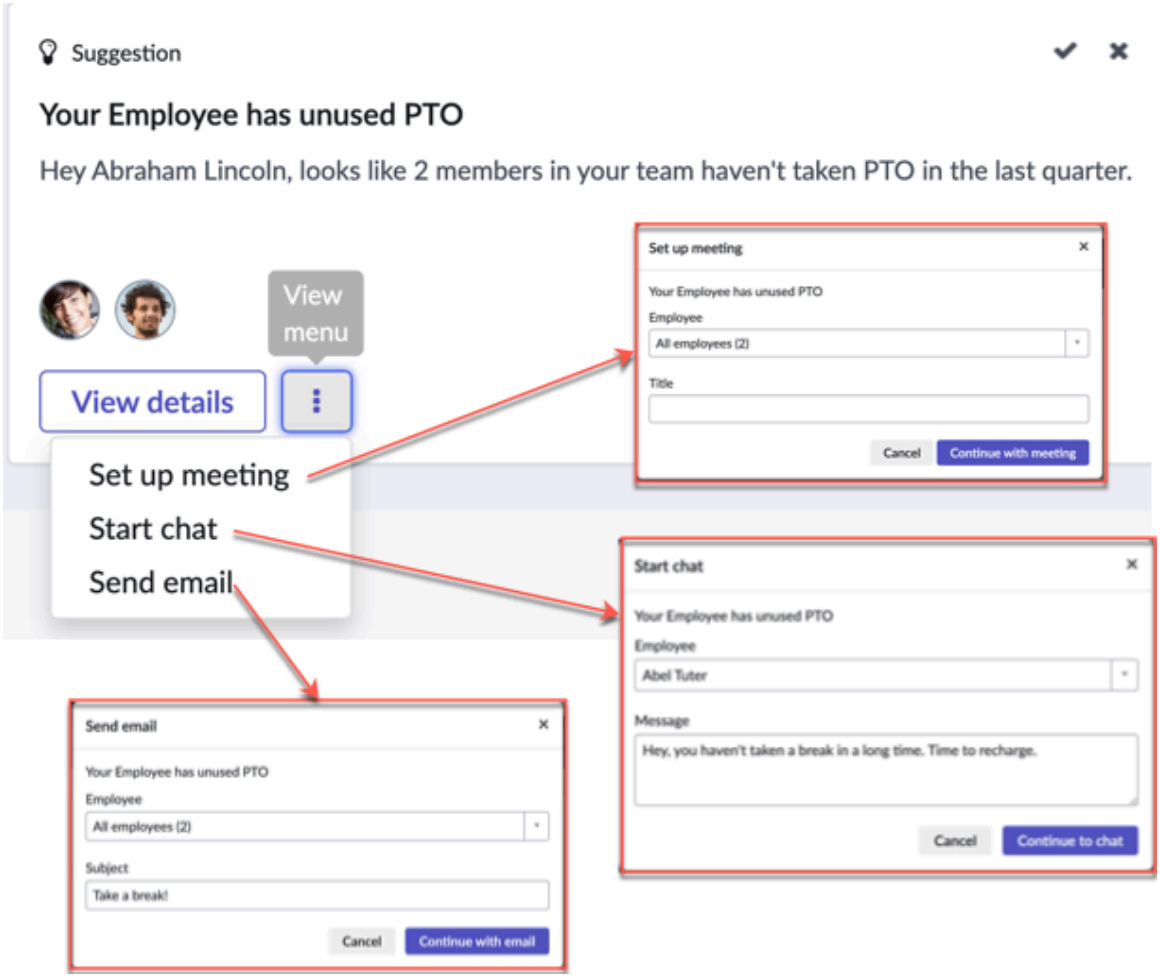
Benachrichtigungen über Prompts und die Darstellung des Prompts unterscheiden sich in verschiedenen Kanälen.

- Eingabeaufforderungs-Widget – In jedem Portal werden Eingabeaufforderungen über ein Widget angezeigt. Das Widget „Eingabeaufforderung“ ist standardmäßig verfügbar, muss jedoch zum Portal hinzugefügt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie das Eingabeaufforderungs-Widget hinzu, und konfigurieren Sie es.

  Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für ein Eingabeaufforderungs-Widget unter Employee Portal. Die Schaltfläche **Details** anzeigen enthält weitere Details zum Prompt. Die angezeigten Details hängen von der Art der Datenquelle, dem empfangenden Anwender und der ausgewählten Vorlage (Anzeige einzelner oder mehrerer Datensätze) ab. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Signal in Proaktive Hinweismeldungen. Weitere Informationen zu Aktionen im Widget finden Sie unter Aktionen und Aktionsgruppen in Proaktive Hinweismeldungen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

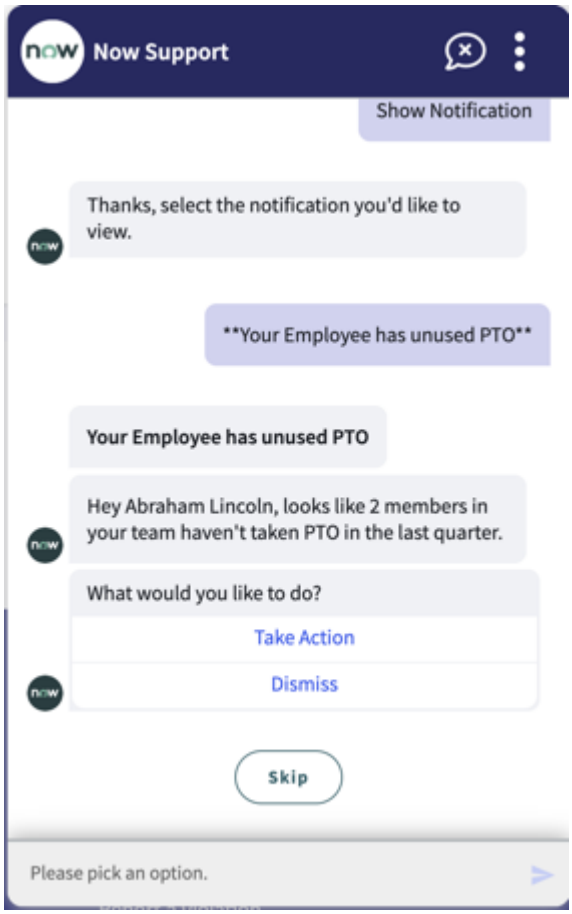


Hinweis:
Die generierten Hinweismeldungen werden nur dann an das Widget übermittelt, wenn der Benutzer das -Portal öffnet.

- Virtual Agent – Auf dem Chatsymbol Virtual Agent] wird eine Benachrichtigung angezeigt, dass eine Aufforderungsnachricht vorliegt. Durch Auswahl der Schaltfläche Chatfenster **öffnen wird** der Chat gestartet und zeigt die Eingabeaufforderung und Optionen zum Durchführen weiterer Aktionen an.

  Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Eingabeaufforderungsbenachrichtigung in Virtual Agent.

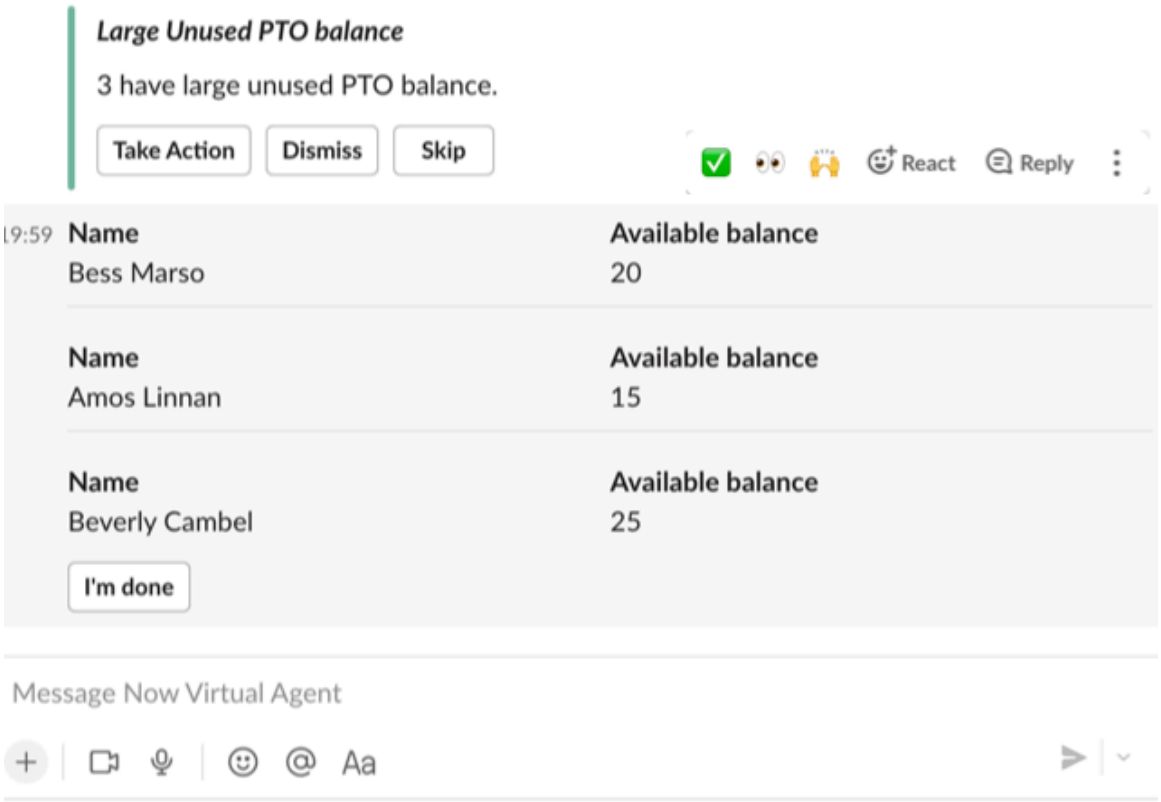
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Microsoft Teams – Ähnlich wie beim Virtual Agent -Chat wird im Chatbereich eine Benachrichtigung angezeigt. Durch Auswahl des Kontakts Now Virtual Agent wird der Chat initiiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Eingabeaufforderungsbenachrichtigung in Microsoft Teams.



Now Assist mit Proaktive Hinweismeldungen

Ihre Mitarbeiter können ihre ausstehenden HR-Aufgaben und ihre Abwesenheitszeiten sehen, indem sie die Konversationsaktionen in Now Assist mit der Proaktive Hinweismeldungen -Integration verwenden.

Proaktive Hinweismeldungen – Übersicht

Proaktive Hinweismeldungen mit der Integration Now Assist unterstützt große Sprachmodelle wie Now LLM Service, um eine Konversations-Experience in natürlicher Sprache zu schaffen, die den Erfolg Ihrer Hinweismeldungen verbessern kann.

Signalkonfigurationen

Ein Signal ist die Konfiguration für Anweisungen darüber, wann sie gesendet werden sollen, was gesendet werden soll, an wen sie gesendet werden sollen und wohin sie gesendet werden sollen. Sie enthält auch die Konfiguration für die zugehörigen Aktionen, um sie zu generieren und bereitzustellen.

Sie können festlegen, an wen das Signal wie oft und auf welchen Kanälen gesendet werden soll.

Die folgenden beiden Signalkonfigurationen sind verfügbar, damit Ihre Mitarbeiter und Manager die Fähigkeiten [Now LLM Service in Proaktive Hinweismeldungennutzen können:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ausstehende Genehmigungen: Zeigt dem Mitarbeiter eine Aufforderung zu den ausstehenden HR-Aufgaben zur Genehmigung an. Die entsprechende Aktion für diese Signalkonfiguration ist **Genehmigungen anzeigen**.
- Hoher bezahlter bezahlter Urlaubssaldo: Zeigt dem Mitarbeiter eine Aufforderung an, wenn mehr als 80 Prozent seines bezahlten Urlaubssaldos (PTO) verbleiben. Die entsprechende Aktion für diese Signalkonfiguration ist **Request PTO**(Bezahlter Urlaub)

Die Aktionen „ **Genehmigungen anzeigen** “ und **„Bezahlter Urlaub anfordern“** sind standardmäßig nicht zum Hinzufügen zur Signalkonfiguration verfügbar, da sie inaktiv sind. Sie können diese Aktionen aktivieren:

- Erstellen und veröffentlichen Sie die Now LLM Service -Themen. Informationen zum Erstellen eines Virtual Agent -Themas finden Sie unter Create a Virtual Agent topic . Informationen zum Veröffentlichen eines Virtual Agent -Themas finden Sie unter Publish a Virtual Agent topic
- Erstellen Sie Signalaktionen für Proaktive Hinweismeldungen. Informationen zum Konfigurieren von Signalaktionen für Proaktive Hinweismeldungenfinden Sie unter Konfigurieren Sie Signalaktionen für Proaktive Hinweismeldungen.
- Wählen Sie die Aktionen in der Signalkanalkonfiguration aus. Informationen zum Konfigurieren der Zustellkanäle in Proaktive Hinweismeldungenfinden Sie unter Konfigurieren Sie Zustellkanäle in Proaktive Hinweismeldungen.

Hinweis:
Sie können die Aktionen Natural Language Understanding (NLU) und Now LLM Service im Feld **Virtual Agent-Aktionen** auswählen.

Eine Einzelsignalkonfiguration ermöglicht die Aufforderungen und Aktionen für NLU und Now LLM Service. Die Eingabeaufforderung wird abhängig von ihrer Virtual Agent -Konfiguration an die Portale übermittelt. Wenn für das -Portal beispielsweise Now Assist konfiguriert ist, werden Now LLM Service -Aufforderungen und -Aktionen übermittelt. Wenn für das -Portal NLU konfiguriert ist, werden NLU -Aufforderungen und -Aktionen von derselben Signalkonfiguration übermittelt. Weitere Informationen zur Signalkonfiguration finden Sie unter Erstellen Sie ein Signal in Proaktive Hinweismeldungen

Deaktivieren einer Eingabeaufforderung in Employee Portal

Wählen Sie aus, keine bestimmte Aufforderung zu erhalten, indem Sie das in Employee Portalangezeigte Signal deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

- Stellen Sie sicher, dass Manager-Hub und Mitarbeiterentwicklung für den Zugriff auf diese Registerkarten in Employee Portal] installiert sind.

- Für den Zugriff auf die Eingabeaufforderungen auf einer anderen Portalseite in Employee Portalmuss das Widget „Eingabeaufforderung“ hinzugefügt werden. Informationen zum Konfigurieren von Portalseiten finden Sie unter Seite mit Serviceportal-Designer erstellen und bearbeiten . Informationen zum Hinzufügen von Widgets zu einer Seite finden Sie unter Serviceportal-Widgets .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Navigieren Sie in Mitarbeiter-Centerzum entsprechenden Hub, je nachdem, ob Sie Manager oder Mitarbeiter sind.
   - Wenn Sie Manager sind, navigieren Sie zu **Mein Team** > **Manager-Hub**.
   - Wenn Sie Mitarbeiter sind, navigieren Sie zu **Ihre Laufbahn** > **Karriere-Hub**.
3. Zeigen Sie im Eingabeaufforderungs-Widget eine Liste aller Signale an, indem Sie das Symbol Einstellungen verwalten ( ) wählen.

Hinweis:
Alle Signale, für die in der Aufforderungstabelle eine Aufforderung vorhanden ist, werden unabhängig von ihrem Status aufgelistet.

4. Wählen **Sie** für das Signal, das Sie deaktivieren möchten, Aus.

Hinweis:
Wenn Sie die Aufforderung erneut erhalten möchten, wählen **Sie Ein**aus.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Sie erhalten keine Aufforderungen vom ausgewählten Signal. Die deaktivierten Hinweismeldungen werden in den Status Verwerfen verschoben.

Deaktivieren einer Eingabeaufforderung in Virtual Agent

Wählen Sie aus, keine bestimmte Aufforderung zu erhalten, indem Sie das in Virtual Agentangezeigte Signal deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie das Chat-Symbol ( ), um Virtual Agent] zu starten.
3. Geben Sie Benachrichtigungen anzeigen ein.
   Alle Ihre Benachrichtigungen werden angezeigt.
4. Wählen Sie das Signal aus, das Sie deaktivieren möchten.
5. Wählen Sie die Option **Verwerfen** aus, um das Signal zurückzuziehen.
6. Wählen Sie im nächsten Satz von Aktionen **Deaktivieren aus**, um das Abonnement des Signals abzubestellen.

Hinweis:
Mit der Aktion Für **mich nicht relevant** wird die aktuelle Aufforderung und nicht das gesamte Signal geschlossen.

7. Wählen Sie **Ja**, um Ihre Auswahl zu bestätigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Sie erhalten keine Aufforderungen vom ausgewählten Signal. Die deaktivierten Hinweismeldungen werden in den Status Verwerfen verschoben.

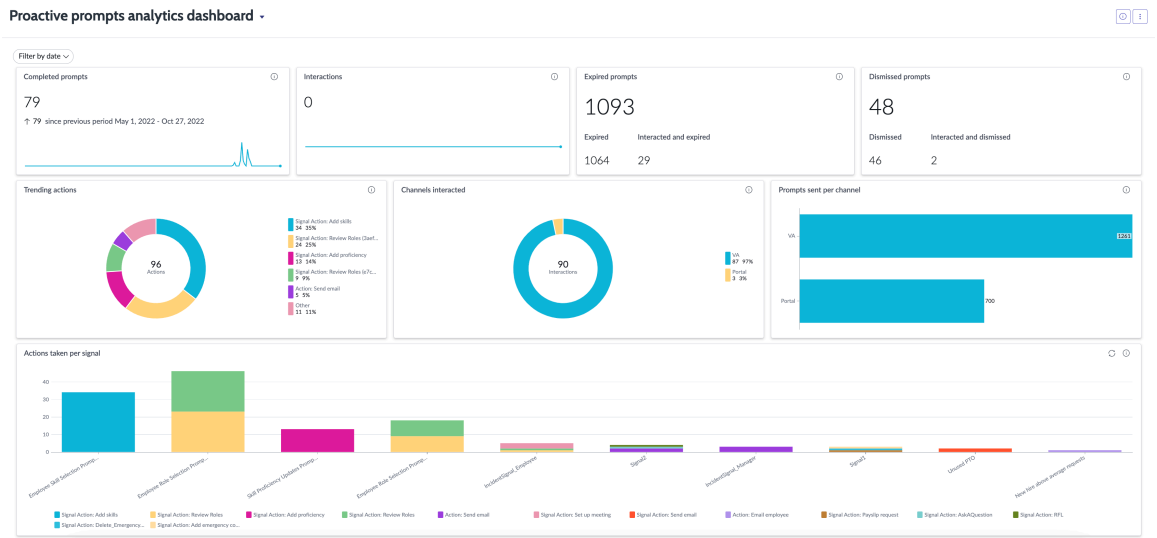
Proaktive Hinweismeldungen-Dashboard

Verwenden Sie das Dashboard Proaktive Hinweismeldungen, um die Nutzungsanalysen und Schlüsselmetriken der Eingabeaufforderungen anzuzeigen, die generiert werden, um umsetzbare Einblicke in den Arbeitsablauf zu bieten.

Um auf das Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Administration** > **Dashboard für Nutzungs-Analytics**.

Endanwender und Rollen

Der Dashboard-Betrachter (sn_pp.dashboard_viewer) kann das Dashboard mit verschiedenen Eingabeaufforderungsmetriken für den ausgewählten Zeitraum anzeigen.



Berichte und Indikatoren

Widgets im Dashboard

Titel	Typ	Beschreibung
Abgeschlossene Hinweismeldungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Hinweismeldungen, die von Proaktive Hinweismeldungen Anwendern als Abgeschlossen markiert wurden.
Interaktionen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Interaktionen (Aktionsklicks) als Ergebnis von Hinweismeldungen.
Abgelaufene Hinweismeldungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Hinweismeldungen, die nach der Zeitüberschreitung abgelaufen sind. Die Anzahl ist weiter unterteilt in Abgelaufene Aufforderungen, die ohne Interaktion des Benutzers abgelaufen sind, und Interagierte und Abgelaufene Aufforderungen,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widgets im Dashboard (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
		die eine Benutzerinteraktion zu einem bestimmten Zeitpunkt beinhalteten, aber später abgelaufen sind.
Verworfene Hinweismeldungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Hinweismeldungen, die von Anwendern angezeigt und geschlossen wurden. Die Anzahl ist weiter unterteilt in verworfene Hinweismeldungen, mit denen nicht interagiert wurde, und interagierte und verworfene Hinweismeldungen, die eine Benutzerinteraktion beinhalteten, später aber verworfen wurden.
Aktionen im Trend	Ring	Aktionen, die von Anwendern bevorzugt werden, die mit Aufforderungen interagieren.
Kanäle interagiert	Ring	Kanäle, in denen Anwender mit Hinweismeldungen interagieren.
Pro Kanal gesendete Hinweismeldungen	Horizontale Leiste	Anzahl der für jeden Kanal generierten Hinweismeldungen.
Pro Signal ausgeführte Aktionen	Gestapelte Spalte	Verschiedene Aktionen, die von Anwendern basierend auf einer Signalaufforderung ausgeführt werden.

Um eine detaillierte Ansicht und eine eingehende Analyse des Widgets anzuzeigen, klicken Sie darauf.

Verwenden Sie die Option **Nach Datum** filtern, um einen Zeitraum auszuwählen und die Analysen für den angegebenen Zeitraum anzuzeigen.

Referenz für Proaktive Hinweismeldungen

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Anwenderrollen, Tabellen und Standardkonfigurationen in Proaktive Hinweismeldungen.

Mit Proaktive Hinweismeldungen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Proaktive Hinweismeldungen werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Benutzerrollen und Tabellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Proaktive Hinweismeldungen Rollen

Rollen in Proaktive Hinweismeldungen

Rollenname	Vorgänge	Enthält Rollen
sn_pp.admin	Kann alle Proaktive Hinweismeldungen -Konfigurationen und -Funktionen erstellen und verwalten. CRUD-Zugriff (erstellen, lesen, aktualisieren und löschen) auf alle Tabellen.	• sn_pp.reader • sn_pp.writer
sn_pp.reader	Lesezugriff auf die Tabellen „Prompt“ [sn_pp_prompt], „Prompt-Benutzer“ [sn_pp_prompt_users] und „Prompt-Details“ [sn_pp_prompt_details].	
sn_pp.writer	Kann Prompts anzeigen, ändern oder erstellen. Schreibzugriff auf die Tabellen „Prompt“ [sn_pp_prompt], „Prompt-Benutzer“ [sn_pp_prompt_users] und „Prompt-Details“ [sn_pp_prompt_details].	sn_pp.reader

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle an eine andere Rolle finden Sie unter Einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzufügen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .
- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, erfahren Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen.

Installierte Tabellen

Tabellen in Proaktive Hinweismeldungen

Tabelle	Beschreibung
Signalkonfiguration sn_pp_signal_config]	Speichert Signalkonfigurationsdaten wie empfangenden Anwender, Häufigkeit des Sendens von Hinweismeldungen, Titel, Vorlage für Hinweismeldungen, Kategorie, Priorität, Kanäle und Aktionen.
Automatisches Signal sn_pp_auto_signal	Speichert die Zeitpläne für die Ausführung des Signals.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen in Proaktive Hinweismeldungen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Signalkanalkonfiguration sn_pp_signal_channel_config]	Speichert die Kanalkonfiguration für ein Signal, z. B. die Kanäle, auf denen diese Signalaufforderung gesendet werden soll, und die Aktionen für jeden Kanal.
Signalaktionen [sn_pp_signal_action]	Speichert die Virtual Agent -Aktionen, die der Benutzer beim Empfang der Aufforderung ausführen kann.
Signaldatenquelle [sn_pp_signal_data_source]	Speichert die Quelltabellendefinition und Datenextraktionslogik entweder aus einfachen Bedingungen oder mit Zusammenfassungen, erweitertem Skripting oder dem Performance Analytics -Indikator. Enthält auch einen Schwellenwert, anhand dessen die Daten ausgewertet werden.
Signalbenutzerkonfiguration sn_pp_signal_user_config]	Speichert zusätzliche Kriterien, die auf Anwender angewendet werden, die für die Eingabeaufforderung berechtigt sind.
Signalkategorie [sn_pp_signal_category]	Speichert die Signalkategorie, die zum Identifizieren des Aufforderungstyps verwendet wird.
Aufforderungen sn_pp_prompt	Speichert alle von einem Signal generierten Aufforderungen.
Aufforderungsdetails sn_pp_prompt_details	Speichert die Mitarbeiterinformationen, die für die Aufforderung oder das Signal qualifiziert sind, wenn der empfangende Benutzer der Manager ist.
Anwender auffordern sn_pp_prompt_users	Speichert die Informationen auf Datensatzebene, die für die Eingabeaufforderung qualifiziert sind, wenn das Feld **Datensätze** erfassen ausgewählt ist.

Token in Proaktive Hinweismeldungen

Token-Platzhalter geben die Daten an, die während der Laufzeit ersetzt werden.

Beim Erstellen eines Signals wird die dem Benutzer angezeigte Nachricht in die Felder Einzeldatensatzanzeige und Mehrfachdatensatzanzeige geschrieben. Verwenden Sie Token in diesen Nachrichten, um Daten anzugeben, die während der Laufzeit dynamisch ersetzt werden. Beispiel: Die Nachricht „Hey ${receiving_user}, anscheinend haben ${user_count} Mitglieder Ihres Teams im letzten Quartal keinen bezahlten Urlaub in Anspruch genommen“ wird angezeigt als „Hey Abel Tuter, anscheinend haben 2 Mitglieder Ihres Teams t Beantragter bezahlter Urlaub im letzten Quartal“.

Arten von Token

- „reporting_user“: Name des Empfängers der Aufforderung.
- user_name: Name des Mitarbeiters.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn der Empfänger der Manager ist und nur ein Mitarbeiter unter diesem Manager für das Signal qualifiziert ist, verwenden Sie den Namen des Mitarbeiters direkt mit diesem Token.

- user_count: Anzahl der Mitarbeiter unter dem Manager, die für das Signal in Frage kommen.
- item_count: Anzahl der Datensätze, die zu dem Mitarbeiter gehören, der das Signal qualifiziert hat.
- item: Wenn nur ein Datensatz zu dem Mitarbeiter gehört, der das Signal qualifiziert, wird der Wert im Feld Anzeige der Datenquelle in diesem Token gespeichert.
- Punktzahl: Die in der Schwellenwertauswertung verwendete Punktzahl.

Hinweis:
* gibt an, dass Token nur verwendet werden können, wenn das Feld **Datensätze sammeln** ausgewählt ist.

Token für Prompt-Vorlagen

Datenquellentyp	Persona	Token (einzelner Datensatz)	Token (mehrere Datensätze)
Einfach	Manager	Keine	„reporting_user“, „user_count“
Als Anzahl zusammenfassen	Manager	„reporting_user“, „item_count“, „user_name“	„reporting_user“, „user_count“
Als 'Keine' zusammenfassen	Manager	„reporting_user“, „item_count“, „user_name“	„reporting_user“, „user_count“
Skript	Manager	empfangen_user,item_count*, user_name	„reporting_user“, „user_count“
Performance Analytics-Indikator	Manager	„reporting_user“, „score“, „item_count*“, „user_name“	„reporting_user“, „user_count“
Einfach	Mitarbeiter		
Als Anzahl zusammenfassen	Mitarbeiter	empfangen_user,Punktzahl,Element	„reporting_user“, „item_count“
Als 'Keine' zusammenfassen	Mitarbeiter	empfangen_user,Punktzahl,Element	„reporting_user“, „item_count“
Skript	Mitarbeiter	empfangen_user,Punktzahl,Element	empfangen_user, item_count*
Performance Analytics-Indikator	Mitarbeiter	empfangen_user,Punktzahl,Element	empfangen_user, item_count*

Arten von Datenquellen in Proaktive Hinweismeldungen

Datenquellen sind die verschiedenen Arten von Datenabrufmethoden aus Datentabellen in Proaktive Hinweismeldungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen, die in verwendet werden Proaktive Hinweismeldungen

Datenquellentyp	Beschreibung
Einfach	Ruft Daten aus einer einzelnen Datentabelle ab. Beispielsweise kann dieser Tabellentyp verwendet werden, um den Manager zu informieren, dass der Mitarbeiter die aktuelle Rolle nicht ändert, oder den Mitarbeiter bezüglich eines hohen nicht verwendeten Saldos für den bezahlten Urlaub. **Hinweis:** Verwenden Sie den Datenquellentyp Einfach, wenn Sie sicher sind, dass die Datenquellenausgabe einen Datensatz pro Anwender zurückgibt, der im Feld **Anwender** ausgewählt wurde. Andernfalls berücksichtigt das Framework nur den ersten Datensatz und überspringt die verbleibenden Datensätze. Wählen Sie für mehrere Datensätze die Aggregierte Datenquelle.
Aggregieren	Ermöglicht die Verwendung von Aggregatfunktionen in der Datenquelle, z. B. Anzahl. Beispielsweise kann dieser Tabellentyp verwendet werden, um die Manager über eine große Anzahl von Anforderungen von neuen Mitarbeitern oder den Mitarbeiter über die Anzahl der überfälligen Aufgaben zu informieren. **Hinweis:** • Wenn der Wert für „Aggregat“ gleich „Keine“ ist, muss der Administrator ein Punktzahlfeld aus der Tabelle auswählen, das in der Schwellenwertbewertung verwendet werden soll. • Die Zusammenfassung (Anzahl) wird nach dem Feld **Benutzer** gruppiert.
Skript	Verwenden Sie für komplexe Bedingungen diese Datenquelle, um Code zu schreiben und Daten abzurufen. Beispielsweise kann dieser Tabellentyp verwendet werden, um den Manager zu einer großen Anzahl von Kommentaren zu einem Fall aufzufordern. Das Skript sollte eine durch Kommas getrennte Liste von Objekten mit den folgenden Schlüssel-Wert-Paaren zurückgeben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquellen, die in verwendet werden Proaktive Hinweismeldungen (Fortsetzung)

Datenquellentyp	Beschreibung
	• user: sys_id des Datensatzes „sys_user“. • score: Numerische Punktzahlzeichenfolge, wenn „Datensätze sammeln“ aktiviert ist. • Datensatz: sys_id des entsprechenden Datensatzes in der Quelltabelle. • sourceTable: Die Tabelle, aus der die Punktzahlen abgerufen werden. • displayValue: Name, der in den Ansichtsdetails angezeigt wird. • displayLabel: Bezeichnungsname, der den Anzeigewert darstellt.
Performance Analytics-Indikator	Verwendet die vom Auftrag Performance Analytics für den ausgewählten Indikator und die ausgewählte Aufgliederung gesammelten Daten. Beispielsweise kann dieser Tabellentyp verwendet werden, um den Manager nach der Anzahl der offenen Incidents zu fragen. **Hinweis:** Zur Verarbeitung der Daten muss der Auftrag Performance Analytics ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Aufträge aktivieren.

Aktionen und Aktionsgruppen in Proaktive Hinweismeldungen

Aktionen bieten dem Benutzer die Möglichkeit, auf die Aufforderung zu reagieren.

Die verfügbaren Aktionstypen unterscheiden sich je nach Kanal. Sofern nicht anders angegeben, sind die Aktionen in der folgenden Tabelle für Employee Portal und Virtual Agentverfügbar.

Aktionen in Proaktive Hinweismeldungen

Aktion	Beschreibung
Details anzeigen	Ermöglicht dem Anwender, weitere Details zum Prompt anzuzeigen, einschließlich einer in der Signalkonfiguration angegebenen URL. Anwender können auch basierend auf der in der Skript-Datenquelle konfigurierten URL direkt auf Links zu den Elementen/Aufgaben/Datensätzen zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Signal in Proaktive Hinweismeldungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionen in Proaktive Hinweismeldungen (Fortsetzung)

Aktion	Beschreibung
	Hinweis: • Die Anzeige von Links zu Elementen/Aufgaben/Datensätzen funktioniert nur mit der Datenquelle „Skript“. • Die angezeigten Details werden durch die Auswahl im Feld Datensätze erfassen beeinflusst. • Diese Aktion ist nur für Employee Portalverfügbar. In Virtual Agentwerden die Details standardmäßig angezeigt.
E-Mail senden	Der Benutzer kann eine E-Mail direkt über die Eingabeaufforderung senden. Abhängig vom in Ihrer Organisation konfigurierten Standard-E-Mail-Client gelangen Sie mit dieser Aktion direkt zum Fenster zum Verfassen. Benutzer können wählen, ob die E-Mail an einen oder alle Benutzer gleichzeitig gesendet werden soll. **Hinweis:** Nur aktive Benutzer, deren E-Mail-Adresse in der Benutzertabelle [sys_user] konfiguriert ist, können zum Senden der E-Mail ausgewählt werden.
Besprechung einrichten	Der Anwender kann eine Besprechung über einen Standard-E-Mail-Client wie Outlook oder Gmail basierend auf der Konfiguration Ihrer Organisation planen. **Hinweis:** • Diese Aktion verfügt über einen konfigurierbaren Aktionsparameter *`mailClient`* vom Typ „Zeichenfolge“. Standardmäßig wird Outlook als E-Mail-Client verwendet. Sie können dies in Gmail ändern. • Nur aktive Benutzer, deren E-Mail-Adresse in der Benutzertabelle [sys_user] konfiguriert ist, können zum Einrichten einer Besprechung ausgewählt werden. • Dieser Parameter gilt nur für Employee Portal -Aktionen.
Chat starten	Der Benutzer kann über Microsoft Teamsdirekt mit dem Stakeholder sprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionen in Proaktive Hinweismeldungen (Fortsetzung)

Aktion	Beschreibung
	Hinweis: • Für die Aktion Chat starten muss das Plugin com.snc.ms_teams installiert sein. • Nur aktive Benutzer, deren E-Mail-Adresse in der Benutzertabelle [sys_user] konfiguriert ist, können zum Starten eines Chats ausgewählt werden.

Hinweis:
Der konfigurierbare Aktionsparameter „ **selectindividual** “ unter „Aktionen“ im Mitarbeiter-Center-Aktions-Framework bestimmt, ob Sie alle Mitarbeiter oder einen einzelnen Mitarbeiter für die Aktionen „E-Mail senden“, „Besprechung einrichten“ und „Chat starten“ auswählen können. Der Standardwert ist „false“. Dieser Parameter gilt nur für Aktionen in Employee Portal.

Aktionsgruppen

Aktionsgruppen sind eine Sammlung häufig verwendeter Aktionen in einem Framework für den schnellen Zugriff. Aktionsgruppen werden nur in Employee Portalverwendet. Für Proaktive Hinweismeldungensind folgende Aktionsgruppen verfügbar:

- Chataktionsgruppe
- E-Mail-Aktionsgruppe

Weitere Informationen finden Sie unter Aktionsgruppe.

Formular „Signaldatenquelle“.

Formular zum Erstellen einer Datenquelle für das Signal.

Felder der Signaldatenquelle

Felder	Beschreibung
Name	Name der Signaldatenquelle.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Signaldatenquelle.
Typ	Der Typ der Datenquelle, die Sie erstellen möchten. Verfügbare Werte: • Einfach • Aggregiert • Geskriptet • Indikator (Performance Analytics-Indikator) • Subflow

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Signaldatenquelle (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Arten von Datenquellen in Proaktive Hinweismeldungen.
Skript	Das Skript zum Abrufen der Datenquelle. Folgen Sie dem im Feld bereitgestellten Beispielskript, um das Skript erfolgreich auszuführen. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn im Feld **Typ** die Option Geskriptet ausgewählt ist.
Subflow	Jeder veröffentlichte Subflow, der mit Workflow-Studio als Datenquelle erstellt wurde.
Indikator	Der Typ der Leistungsmessung für den Datenquellentyp „Indikator“. **Hinweis:** Es werden nur automatisierte Indikatoren unterstützt, die im Analytics Hub veröffentlicht wurden.
Aufgliederung	Das Feld zum Gruppieren oder Filtern von Indikatorwerten nach einem qualitativen Attribut wie Priorität, Kategorie oder Zuweisungsgruppe. **Hinweis:** Es können nur Aufgliederungen ausgewählt werden, deren Feld „Aufgliederungsquelle“ in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] verfügbar ist.
Tabelle	Die Tabelle, die als Quelle zum Abrufen der Daten verwendet wird.
Bedingung	Kriterien, die erfüllt sein müssen, um die Daten aus der Tabelle abzurufen. Zum Beispiel würde die Bedingung **[Verfügbares Saldo][Größer als] [10]** ein ungenutztes Bezahlter-Saldo von mehr als 10 Tagen abrufen.
Anwenderfeld	Das Feld aus der Datentabelle, das zum Gruppieren der Datenquellen-Datensätze verwendet wird.
Betrifft	Die Anwenderkonfiguration zum Filtern der Daten im Feld **Anwender**.
Datensätze erfassen	Option zum Abrufen von Datensatzdetails bei der Zustellung der Aufforderungsnachricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Signaldatenquelle (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
	Hinweis: • Wenn Indikator als Datenquellentyp ausgewählt ist, muss die Option **Datensätze sammeln** für den ausgewählten Indikatordatensatz ebenfalls auf „wahr“ festgelegt werden. • Wenn Sie diese Option auswählen, wird der Anzeigefeldwert in der Tabelle „Aufforderungsdetails“ [sn_pp_prompt_details] gespeichert. • Die Auswahl dieser Option beeinflusst die Aktion Details anzeigen. • Wenn das Feld **Null-Datensätze einbeziehen** ausgewählt ist, kann die Option **Datensätze sammeln** nicht verwendet werden.
Anzeigefeld	Ein Feld aus der Quelltabelle, das in der Aktion Details anzeigen und in der Eingabeaufforderung angezeigt wird, um einen Datensatz aus der Tabelle darzustellen. Beispielsweise kann in der Tabelle „HR-Fall“ [sn_hr_core_case] ein HR-Fall mit einer Fallnummer, einer Kurzbeschreibung oder einem beliebigen anderen Feld in der Tabelle dargestellt werden. **Hinweis:** • Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Datensätze sammeln** ausgewählt ist. • Das Elementtoken enthält den Wert dieses Felds.
Schwellenwertbedingung	
Aggregieren	Aggregattyp. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die ausgewählte Datenquelle „Aggregat“ ist.
Bedingung	Bedingung für den Schwellenwert. Verfügbare Werte: • Weniger als • Kleiner als oder gleich • Ist

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Signaldatenquelle (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
	• Größer als oder gleich • Größer als
Wert	Ein Wert für die im Feld Bedingung angegebene **Bedingung**. Um beispielsweise die Anzahl von mehr als fünf überfälligen Aufgaben zu ermitteln, lautet der **Wert** 5, und die vollständige Bedingung **lautet [Überfällige Aufgaben][Größer als][5]**.
Punktzahlfeld	Das für die Punktzahlauswertung verwendete Feld. **Hinweis:** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der ausgewählte Datenquellentyp „Aggregiert“ ist und der Feldwert „ **Aggregat** “ „Keine“ lautet. Nur die Felder mit numerischen Werten können ausgewählt werden.
Perzentil verwenden	Option zur Verwendung eines relativen Vergleichs anstelle des statischen Vergleichs mit einer festen Zahl.
Perzentilenwert	Perzentilenwert für die Schwellenwertbedingung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Perzentil** verwenden ausgewählt ist. Verfügbare Werte: • Untere Ausreißer • 25 Perzentil • Median • 75 Perzentil • Höhere Ausreißer
Leere Datensätze einschließen	Option zum Einschließen von Anwendern ohne Datensätze in die Tabelle. Wählen Sie diese Option beispielsweise aus, um eine Aufforderung an die Mitarbeiter zu senden, die kein Bezahlter Urlaubssaldo haben. **Hinweis:** Sie können die Benutzer mit null Datensätzen eingrenzen, indem Sie im Feld **Gilt für** eine Benutzerkonfiguration auswählen. Sie können beispielsweise Hinweismeldungen an Mitarbeiter in der HR-Abteilung senden, die keine Datensätze in der ausgewählten Tabelle haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Signalkonfiguration“.

Formular zum Erstellen eines Signals in Proaktive Hinweismeldungen.

Signalkonfigurationsfelder

Felder	Beschreibung
Name	Name der Signalkonfiguration.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Signalkonfiguration.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Signalkonfiguration.
Zeitplan	Bestimmt, wie häufig die Aufforderung an den Benutzer gesendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Signalzeitpläne in Proaktive Hinweismeldungen.
Priorität	Bestimmt die Anzeigereihenfolge der Eingabeaufforderungen im Eingabeaufforderungs-Widget. Die verfügbaren Werte sind Hoch, Niedrig oder Mittel.
Bestellung	Speichert die Reihenfolge im Zusammenhang mit dem Signal.
Kategorie-Tags	Die Kategorie für das Signal, das zum Abrufen bestimmter Hinweismeldungen im Hinweismeldungs-Widget verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Signalkategorien in Proaktive Hinweismeldungen.
Kanäle und Aktionen	Der Kanal, in dem die Hinweismeldungen angezeigt werden sollen, und die dem Kanal zugeordneten Aktionen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Zustellkanäle in Proaktive Hinweismeldungen.
Empfangender Anwender	Der Benutzer, der die Aufforderung erhält, entweder der Manager oder ein Mitarbeiter. **Hinweis:** • Der Mitarbeiterwert wird aus dem Feld **Anwender** der Datenquelle übernommen, die im **Feld** Datenquelle angegeben ist. • Der Manager eines Mitarbeiters wird vom Feld **Manager** in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] abgeleitet.
Signalquelle	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Signalkonfigurationsfelder (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
Datenquelle	Die Datenquellenmethode zum Abrufen der Daten. Weitere Informationen finden Sie unter Arten von Datenquellen in Proaktive Hinweismeldungen.
Aufforderungsvorlage	
Eingabeaufforderungsheader	Symbol und Bezeichnung, die auf Employee Portal angezeigt werden, um den Typ der Aufforderung zu identifizieren. Sie könnten beispielsweise Header für Kompetenzen, Lerninhalte, Rollen usw. haben. Informationen zum Hinzufügen von Headern finden Sie unter Fügen Sie einen neuen Prompt-Header hinzu, um den Prompt zu identifizieren.
Titel	Titel der Nachricht, wenn dem Anwender die Eingabeaufforderung angezeigt wird.
Anzeige einzelner Datensatz	Eine Vorlage für die Nachricht, die dem Anwender angezeigt werden soll, wenn die Aufforderung für einen einzelnen Datensatz generiert wird.
Anzeige mehrerer Datensätze	Eine Vorlage für die Nachricht, die Anwendern angezeigt werden soll, wenn die Aufforderung für mehrere Datensätze generiert wird. Weitere Informationen zu Token finden Sie unter Token in Proaktive Hinweismeldungen.
URL	Eine URL, auf die der Anwender in der Aktion **Details** anzeigen in Employee Portal oder in der **Aktion Maßnahmen** ergreifen für Virtual Agentzugreifen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Aktionen und Aktionsgruppen in Proaktive Hinweismeldungen.

Integration von 'HR-Servicebereitstellung mit Drittparteisystemen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von 'HR-Servicebereitstellung durch die Integration mit anderen Drittparteisystemen.

- HR-Integrationen
- Framework für Enterprise Service Management-Integrationen
- HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand
- Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit
- HR Service Delivery Integration with Workday
- HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM
- HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM
- Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors
- HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group
- Document Template integration with AdobeSign
- Document Template integration with DocuSign
- Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint

HR-Integrationen

Integrieren Sie 'HR-Servicebereitstellung mit HR-Verwaltungssystemen, um Mitarbeiterprofile, Aufgaben und andere Daten, Hintergrundüberprüfungssystemen (zum Anfordern von Hintergrundüberprüfungen), E-Signatur-Systemen (zum Anfordern von elektronische Signaturen) usw. zu synchronisieren.

Für bestimmte Systeme sind vorkonfigurierte Integrationen verfügbar. Sie können auch Ihre eigene benutzerdefinierte Integration mit Systemen von Drittanbietern konfigurieren, die SOAP- oder REST-Services verwenden.

Wichtig:
Die Workday-Integration und die SuccessFactors-Integration, die mit dem Plugin „HR Integrationen“ verfügbar waren, sind veraltet. Für die Workday-Integration können Sie die Anwendung HR Service Delivery Integration with Workday verwenden, und für die SuccessFactors-Integration können Sie die Anwendung Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors verwenden.

Vorkonfigurierte Integrationen

'HR-Servicebereitstellung bietet vorkonfigurierte Integrationen für die folgenden Drittanbieter-Systeme.

Drittanbieter-System	Vorkonfigurierte Integration
Hintergrundüberprüfungssystem	• Integration mit dem First Advantage-Service • Integration mit dem Accurate Background-Service • Integration mit dem Sterling Talent Solutions-Service
E-Signatur-System	• Integration mit dem DocuSign-Service • Integration mit dem Adobe Sign-Service
Steuerformular-Verwaltungssystem	Mit dem Service CIC Plus integrieren

Support und Informationen zur Fehlerbehebung

Weitere Informationen zur Unterstützung von HR Integrations und Fehlerbehebung finden Sie im Artikel HR Integrations FAQs (Häufig gestellte Fragen zu HR Integrations) [KB0678031] in der HI Knowledge Base.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Es gibt Szenarien, die bei der erstmaligen Integration nicht unterstützt werden, insbesondere wenn ein Mitarbeiter erneut eingestellt wird oder wenn ein Mitarbeiter von Teilzeit in Vollzeit wechselt.

Aktivierungsinformationen

HR Integrations wird automatisch aktiviert, wenn Sie Case and Knowledge Management aktivieren. Wenn dieses Plugin nicht aktiviert ist, können Sie HR Integrations manuell aktivieren. Informationen dazu, welche Komponenten mit der Anwendung installiert werden, finden Sie unter Mit HR Integrations installierte Komponenten.

HR Integrations aktivieren

Wenn Sie die Sie Administratorrolle haben, können Sie die Scoped App von Human Resources: Integrationen [com.sn_hr_integrations] aktivieren. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Scoped App von Human Resources: Integrationen können Sie 'HR-Servicebereitstellung mit Systemen von Drittanbietern verknüpfen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Mit HR Integrations installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „HR Integrations“ werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Das Plugin „Human Resources Scoped App: Integrations“ [com.sn_hr_integrations] aktiviert die Systemeigenschaft „sn_hr_integrations.min_admin_count“ [sys_properties.list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen HR-Administrator für Integrationen löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) an aktiven Benutzern für diese Rolle erforderlich ist.

Installierte Rollen

Details zur HR-Integrationsrolle

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
HR-Integrationenadministrator [sn_hr_integrations.admin]	Kann auf die Anwendung HR Integrations zugreifen und diese konfigurieren	sn_hr_integrations.user
HR-Integrationenbenutzer [sn_hr_integrations.user]	Hat Lesezugriff auf Daten in der Anwendung HR Integrations	Keine

Installierte geplante Aufgaben

Details zur geplanten HR-Integrationsaufgabe

Geplante Aufgabe	Beschreibung
HR-Client-Rollen zur Synchronisierung von Intergrationenbenutzern zuweisen	Weist täglich HR-Rollen für Integrationsbenutzer zu.
HR-Integrationen – Externe HR-Integrationsschnittstelle	Versucht in regelmäßigen Abständen, Daten in das System eines Drittanbieters zu übertragen.
HR-Integrationen – Genaue Zuverlässigkeitsprüfung – Bestellungupdates abrufen	Sorgt dafür, dass Updates zur Hintergrundüberprüfung für die genaue Integration in regelmäßigen Abständen abgerufen wird.

Installierte Tabellen

Details der HR-Integrationstabelle

Tabelle	Beschreibung
Zusätzliche Eingaben für HR-Integrationen [sn_hr_integrations_additional_inputs]	Tabelle für zusätzliche Eingaben.
Hintergrundüberprüfung – Paket sn_hr_integrations_background_check_package]	Tabelle für die Hintergrundüberprüfungs-Pakete
HR-Integrationen – Bereitstellen von Hintergrundüberprüfungen [sn_hr_integrations_background_check_staging]	Bereitstellungstabelle für Hintergrundüberprüfungen.
HR-Integrationsabteilung – Bereitstellung	Bereitstellungstabelle für Abteilungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details der HR-Integrationstabelle (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_hr_integrations_dept_staging]	
Externe HR-Integrationsschnittstelle [sn_hr_integrations_external_interface]	Tabelle für externe HR-Schnittstellen.
HR-Integrationen – Aufgabenprofil [sn_hr_integrations_job_profile]	Bereitstellungstabelle für Stellenprofile.
HR-Integrationen – Aufgabentracker [sn_hr_integrations_job_tracker]	Tabelle für Aufgabentracker.
Urlaubstypen [sn_hr_integrations_leave_type]	Tabelle für Urlaubstypen.
HR-Integrationsabteilung – Standortbereitstellung [sn_hr_integrations_loc_staging]	Bereitstellungstabelle für Standorte.
Ausgehende HR-Integrationsschemazuordnung [sn_hr_integrations_outbound_schema_mapping]	Tabelle für ausgehende HR-Schemazuordnungen.
HR-Integrationen – Ausgehender Service [sn_hr_integrations_outbound_service]	Tabelle für HR-Integrationen-Service.
HR-Integrationen – Auslöser ausgehender Service [sn_hr_integrations_outbound_service_trigger]	Tabelle für – Auslöser ausgehender Service.
HR-Integrationsschemazuordnung [sn_hr_integrations_schema_mapping]	Tabelle für HR-Schemazuordnungen.
HR-Integrationsservice [sn_hr_integrations_service]	Tabelle für HR-Integrationen-Service.
HR-Integrationen – Serviceaufgabentracker [sn_hr_integrations_service_job_tracker]	Tabelle für Serviceaufgabentracker.
HR-Integrationen-Service Mapping [sn_hr_integrations_service_mapping]	Tabelle für HR-Service-Zuordnungen
HR-Integrationsquelle [sn_hr_integrations_source]	Tabelle für Quellen.
HR-Integrationsquelleneigenschaften	Tabelle für Quelleigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details der HR-Integrationstabelle (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_hr_integrations_source_properties]	
HR-Integrationen – Quellversion [sn_hr_integrations_source_version]	Tabelle für Quellversionen.
HR-Integrationsbereitstellung [sn_hr_integrations_staging]	Kernbereitstellungstabelle für HR-Integrationen. **Hinweis:** Alle Bereitstellungstabellen der HR-Integrationen sollten eine Erweiterung dieser Kerntabelle sein.
HR-Integrationsanzeige – Mitarbeiterprofil [sn_hr_integrations_worker_profile]	Bereitstellungstabelle für Mitarbeiterprofile, effektive Mitarbeiterprofile und zukünftige Mitarbeiterprofile.

Integration mit dem First Advantage-Service

Bei der vorkonfigurierten Integration mit First Advantage werden SOAP-Services dafür verwendet, Hintergrundprüfungen mit dem First Advantage-Service anzufordern. Sie können die vorkonfigurierte Integration direkt verwenden oder an Ihre Anforderungen anpassen.

Übersicht über die First Advantage-Integration

Die First Advantage-Integration ist so konfiguriert, dass Hintergrundprüfungen wie folgt angefordert werden können.

- Der HR-Mitarbeiter erstellt einen Fall, um eine Hintergrundprüfung über den First Advantage-Service anzufordern.
- Der First Advantage-Service bewertet die Anfrage, um:
  - Den Fall mit der Bewerber-ID und dem Status für die Hintergrundprüfung zu aktualisieren.
  - Eine Aufgabe zu erstellen und eine E-Mail zu senden, sodass sich der Mitarbeiter anmelden und über die First Advantage-Website einen Antrag auf Hintergrundprüfung ausfüllen kann
- Sobald der Mitarbeiter die Aufgabe abgeschlossen hat, wird die Hintergrundprüfung vom First Advantage-Service durchgeführt.
- Wenn die Hintergrundprüfung abgeschlossen ist, aktualisiert der First Advantage-Service den Fall mit dem Status und den Details der Hintergrundprüfung.

Setup der First Advantage-Integration

Geben Sie zum Einrichten der First Advantage-Integration die Quellanmeldeinformationen an, verifizieren Sie die Integrationseinstellungen, und fügen Sie die entsprechenden Pakete für Hintergrundprüfungen hinzu. Sobald die Integration abgeschlossen ist, können Sie Hintergrundprüfungen über den First Advantage-Service anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quellanmeldeinformationen für den First Advantage-Service eingeben

Geben Sie die Quell- und SOAP-Anmeldeinformationen für den First Advantage-Service ein, sodass für die Integration darauf zugegriffen werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

Geben Sie für den Zugriff auf den First Advantage-Service für die Integration folgende Informationen an:

- SOAP-Anmeldeinformationen, einschließlich Endpunkt-URL, Benutzername und Passwort
- Übergeordneter Account
- Account
- E-Mail-Adresse des Anforderers

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Integrationen** > **Quellen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz **First Advantage**.
3. Geben Sie in der zugehörigen Liste **SOAP-Anmeldeinformationen** die SOAP-Anmeldeinformationen an, die bei Ihrer Integration verwendet werden sollen.

Feld	Beschreibung
Endpunkt-URL	Eindeutige Endpunkt-URL, die vom Drittanbietersystem bereitgestellt wird. **Hinweis:** ○ Der Standardwert ist lediglich eine Platzhalter-URL. Achten Sie darauf, dass Sie diese durch die eindeutige Endpunkt-URL ersetzen, die Sie von Ihrem Drittanbieter erhalten. ○ Zwischen der Kundeninstanz und dem Drittanbieter-System übertragene Daten werden über Standard-SSL gesichert. Geben Sie für eine sichere Verbindung einen verschlüsselten HTTPS-Link an.
Eingehender Benutzername	Benutzername für Pull eingehender Daten.
Eingehendes Passwort	Passwort für den eingehenden Benutzernamen. **Hinweis:** Sie müssen einen expliziten Wert für dieses Feld eingeben. Der von Ihnen eingegebene Wert wird mit dem Schlüssel für die Instanz verschlüsselt, sodass Werte, die aus anderen Instanzen mithilfe von XML-Dateien oder Update Sets importiert wurden, nicht funktionieren.
Ausgehender Benutzername	Benutzername für Push ausgehender Daten.
Ausgehendes Passwort	Passwort für den ausgehenden Benutzernamen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sie müssen einen expliziten Wert für dieses Feld eingeben. Der von Ihnen eingegebene Wert wird mit dem Schlüssel für die Instanz verschlüsselt, sodass Werte, die aus anderen Instanzen mithilfe von XML-Dateien oder Update Sets importiert wurden, nicht funktionieren.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Geben Sie in der zugehörigen Liste **Zusätzliche Eingaben für HR-Integrationen** den Wert für jeden Schlüssel an.
   - parent_account
   - Account
   - requestor_email_address
6. In der zugehörigen Liste **HR-Integrationsquelleneigenschaften** können Sie die folgende Quelleigenschaft aktivieren bzw. deaktivieren.

Zugehörige Liste mit Quelleneigenschaften für HR-Integrationen

Eigenschaft	Beschreibung
sn_hr_integrations.debug	Aktiviert das Debug-Protokoll zur Anzeige der Antworten vom Drittanbieter-System. Schalten Sie diese Option ein, um nach Bedarf Probleme der Integration zu beheben. ○ Typ: wahr oder falsch ○ Standardwert: falsch ○ Standort: Navigieren Sie zu **HR-Integrationen** > **Protokolle** um die Entwicklungsprotokolle anzuzeigen.

Überprüft die Integration für den First Advantage-Service

Die Integration ist so konfiguriert, dass die Daten der Hintergrundprüfung zwischen dem HR-Service in 'HR-Servicebereitstellung und dem Service First Advantage weitergeleitet werden. Sie können die vorkonfigurierten Einstellungen überprüfen und bestimmen, ob sie Ihren Bedürfnissen entsprechen oder eine weitere Anpassung erforderlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Überprüfen Sie die HR-Servicezuordnung, die den HR-Service dem HR-Webservice zuordnet.

   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **HR-Service-Mapping**.

   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte **Externe HR-Quelle**, und wählen Sie **Nach externer HR-Quelle gruppieren** aus.

   c. Klicken Sie für die Gruppe **First Advantage** auf den Pfeil, um die Liste zu erweitern.
   Klicken Sie für jeden Datensatz auf das Symbol "Informationen", um zu überprüfen, ob der HR-Service dem entsprechenden HR-Webservice korrekt zugeordnet ist.

HR-Servicezuordnung	HR Service	HR-Webservice
First Advantage – Hintergrundprüfung von First Advantage anfordern	Hintergrundprüfung von First Advantage anfordern	First Advantage Webservice

2. Überprüfen Sie die ausgehenden HR-Schemazuordnungen.
   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **Ausgehende HR-Schemazuordnung**.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte **Quelltabelle**, und wählen Sie **Nach Quelltabelle gruppieren** aus.
   c. Klicken Sie für die Fallgruppe "HR-Talentmanagement" [sn_hr_core_case_talent_management] auf den Pfeil, um die Liste zu erweitern.
   d. Klicken Sie für jeden First Advantage-Datensatz auf das Symbol "Informationen", um sicherzustellen, dass die Datenfelder aus der Quelltabelle den entsprechenden Feldern bei First Advantage zugeordnet sind.
3. Überprüfen Sie die HR-Schemazuordnungen.
   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **HR-Schemazuordnung**.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte **Quelle**, und wählen Sie **Nach Quelle gruppieren** aus.
   c. Klicken Sie für die Gruppe **First Advantage** auf den Pfeil, um die Liste zu erweitern.
   d. Klicken Sie für jeden Datensatz auf das Symbol "Informationen", um sicherzustellen, dass die Datenfelder von First Advantage den entsprechenden Feldern in den Bereitstellungstabellen richtig zugeordnet sind.
4. Überprüfen Sie die HR-Transformationszuordnungen.

   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **HR-Transformationszuordnungen**.

   b. Überprüfen Sie in der Liste **Tabellen-Transform Maps**, ob die Bereitstellungstabellen den entsprechenden Zieltabellen richtig zugeordnet sind.

Bereitstellungstabelle	Zieltabelle
HR-Integrationen – Bereitstellen von Hintergrundüberprüfungen [sn_hr_integrations_background_check_staging]	HR-Talentmanagement-Fall [sn_hr_core_case_talent_management]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie Hintergrundprüfungspakete für den First Advantage-Service hinzu

Fügen Sie mindestens ein Hintergrundprüfungspaket zu Ihrer Instanz hinzu, sodass dies bei der Anforderung einer Hintergrundprüfung durch First Advantage verfügbar ist. Beispielsweise können Sie ein Paket für nur eine Hintergrundprüfung und ein Paket für eine Hintergrundprüfung und einen Drogentest hinzufügen.

Vorbereitungen

Ein Paket für Hintergrundüberprüfungen enthält eine Reihe von Aktivitäten, die von einem Drittanbieter-System als Inhalt einer Hintergrundüberprüfung bestimmt wurden. Ihnen stehen Pakete für Hintergrundüberprüfungen, für Hintergrundüberprüfungen inklusive Drogentest usw. zur Verfügung. Sie müssen für jedes Paket einer Hintergrundüberprüfung Folgendes angeben:

- Paket-ID
- Paketname
- Paketbeschreibung

Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **Hintergrundprüfung Paket**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Hintergrundüberprüfungs-Paket

Feld	Beschreibung
Paket-ID	ID des Hintergrundüberprüfungs-Pakets.
Paketname	Name des Hintergrundüberprüfungs-Pakets.
Beschreibung	Beschreibung des Hintergrundüberprüfungs-Pakets.
Quelle	Name des Hintergrundüberprüfungs-Systems des Drittanbieters.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

.

Zugehörige Informationen

Quellanmeldeinformationen für den First Advantage-Service eingeben

Integration mit dem Accurate Background-Service

Bei der vorkonfigurierten Accurate Background-Integration werden REST-Services dafür verwendet, Hintergrundprüfungen mit dem Accurate Background-Service anzufordern. Sie können die vorkonfigurierte Integration direkt verwenden oder an Ihre Anforderungen anpassen.

Übersicht über die Integration mit Accurate

Die Accurate-Integration ist so konfiguriert, dass Hintergrundprüfungen wie folgt angefordert werden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der HR-Mitarbeiter erstellt einen Fall, um eine Hintergrundprüfung über den Accurate-Service anzufordern.
- Der Accurate-Service bewertet die Anfrage, um:
  - Den Fall mit der Bewerber-ID und dem Status für die Hintergrundprüfung zu aktualisieren.
  - Eine E-Mail mit dem Link an den Mitarbeiter zu senden, sodass er sich anmelden und über die Accurate-Website einen Antrag auf Hintergrundprüfung ausfüllen kann
- Sobald der Mitarbeiter den Antrag auf Hintergrundprüfung ausgefüllt hat, führt der Accurate-Service die Hintergrundprüfung durch.
- Wenn die Hintergrundprüfung abgeschlossen ist, aktualisiert der Accurate-Service den Fall mit dem Status und den Details der Hintergrundprüfung.

Setup der Integration mit Accurate

Geben Sie zum Einrichten der Accurate-Integration die Quellanmeldeinformationen an, verifizieren Sie die Integrationseinstellungen, und fügen Sie die entsprechenden Pakete für Hintergrundprüfungen hinzu. Sobald die Integration abgeschlossen ist, können Sie Hintergrundprüfungen über den Accurate-Service anfordern.

Quellanmeldeinformationen für den Accurate-Service eingeben

Geben Sie die Quell- und REST-Anmeldeinformationen für den Accurate-Service ein, sodass für die Integration darauf zugegriffen werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

Geben Sie für den Zugriff auf den Service Accurate für die Integration folgende Informationen an:

- REST-Anmeldeinformationen, einschließlich Endpunkt-URL, Benutzername und Passwort

Prozedur

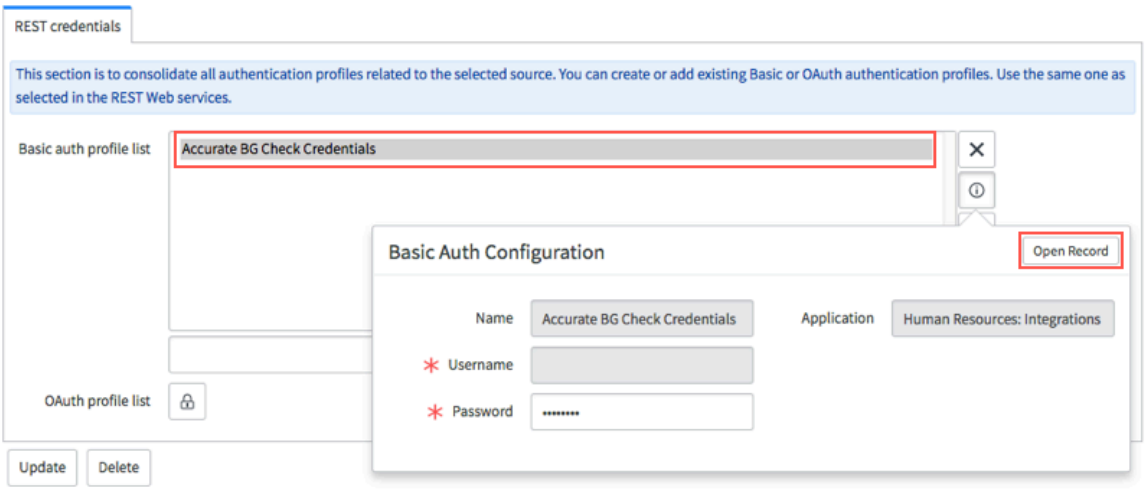
1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Integrationen** > **Quellen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Genaue Hintergrundprüfung**.
3. Geben Sie in der zugehörigen Liste **REST-Anmeldeinformationen** die Anmeldeinformationen des Standardauthentifizierungsprofils an, die bei Ihrer Integration verwendet werden sollen.

   Wichtig:
   Im entsprechenden HR-REST-Service müssen Sie die eindeutige Endpunkt-URL bereitstellen, die Sie vom Drittanbieter erhalten.

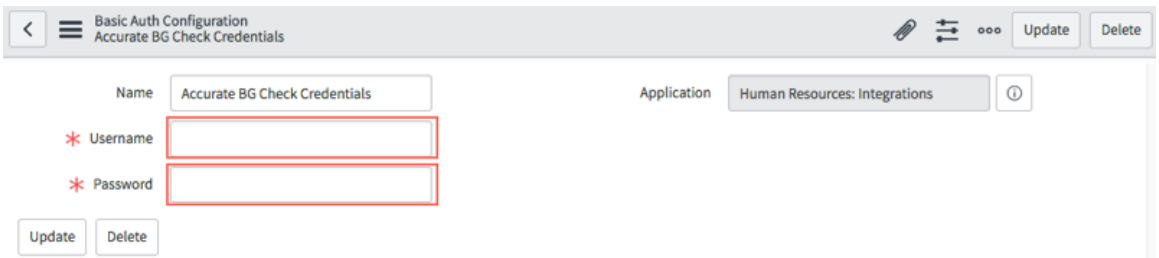
   a. Klicken Sie im Feld **Profillisten der Standardauthentifizierung** auf das Symbol **Entsperren**.

   b. Wählen Sie das Profil **Anmeldeinformationen für Accurate BG** aus, klicken Sie dann auf **Vorschau**, und öffnen Sie den Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Geben Sie im Formular **Konfiguration für Basisauthentifizierung** den Benutzernamen und das Passwort an.



d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. In der zugehörigen Liste **HR-Integrationsquelleneigenschaften** können Sie die folgende Quelleigenschaft aktivieren bzw. deaktivieren.

HR-Integrationsquelleneigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_hr_integrations.debug	Aktiviert das Debug-Protokoll zur Anzeige der Antworten vom Drittanbieter-System. Schalten Sie diese Option ein, um nach Bedarf Probleme der Integration zu beheben. ○ Typ: wahr oder falsch ○ Standardwert: falsch ○ Standort: Navigieren Sie zu **HR-Integrationen** > **Protokolle** um die Entwicklungsprotokolle anzuzeigen.

Integration für den Accurate-Service überprüfen

Die Integration ist so konfiguriert, dass die Daten der Hintergrundprüfung zwischen dem HR-Service in 'HR-Servicebereitstellung und dem Accurate-Service übertragen werden. Sie können die vorkonfigurierten Einstellungen überprüfen und bestimmen, ob sie Ihren Bedürfnissen entsprechen oder eine weitere Anpassung erforderlich ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

Prozedur

1. Überprüfen Sie die HR-Servicezuordnungen, welche den HR-Service oder die ausgehenden HR-Integrationsservices den HR-Webservices zuordnen.

   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **HR-Service-Mapping**.

   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte **Externe HR-Quelle**, und wählen Sie **Nach externer HR-Quelle gruppieren** aus.

   c. Klicken Sie für die Gruppe **Accurate** auf den Pfeil, um die Liste zu erweitern.

   d. Klicken Sie für jeden Datensatz auf das Symbol "Informationen", um zu überprüfen, ob der HR-Service oder die ausgehenden HR-Integrationsservices den entsprechenden HR-Webservices zugeordnet werden.

   Hinweis:
   Überprüfen Sie die Endpunkt-URL für den Datensatz **Genaue Hintergrundprüfung – API**.

HR-Servicezuordnung	HR-Service oder HR-Integration – Ausgehender Service	HR-Webservice
Genaue Hintergrundprüfung – Genaue Hintergrundprüfung – Bestellupdates erhalten	Genaue Hintergrundprüfung – Bestellupdates erhalten	Genaue Hintergrundprüfung – API
Genaue Hintergrundprüfung – Genaue Hintergrundprüfung – Berichtsdaten erhalten	Genaue Hintergrundprüfung – Berichtsdaten erhalten	Genaue Hintergrundprüfung – API
Genaue Hintergrundprüfung – Genaue Hintergrundprüfung – Bestellung einreichen	Genaue Hintergrundprüfung – Bestellung einreichen	Genaue Hintergrundprüfung – API
Genaue Hintergrundprüfung – Hintergrundprüfung durch Accurate anfordern	Hintergrundprüfung von Accurate anfordern	Genaue Hintergrundprüfung – API

2. Überprüfen Sie die ausgehenden HR-Schemazuordnungen.

   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **Ausgehende HR-Schemazuordnung**.

   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte **Quelltabelle**, und wählen Sie **Nach Quelltabelle gruppieren** aus.

   c. Klicken Sie für die Fallgruppe "HR-Talentmanagement" [sn_hr_core_case_talent_management] auf den Pfeil, um die Liste zu erweitern.

   d. Klicken Sie auf das Informationssymbol für jeden Accurate-Datensatz, um sicherzustellen, dass die Felder aus den Quelltabellen richtig an die entsprechenden Felder in Accurate zugeordnet sind.

3. Überprüfen Sie die HR-Schemazuordnungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **HR-Schemazuordnung**.

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte **Quelle**, und wählen Sie **Nach Quelle gruppieren** aus.

c. Klicken Sie für die Gruppe **Accurate** auf den Pfeil, um die Liste zu erweitern.

d. Klicken Sie für jeden Datensatz auf das Symbol "Informationen", um sicherzustellen, dass die entsprechenden Felder in den Bereitstellungstabellen den richtigen Datenfelder von Accurate zugeordnet sind.

4. Überprüfen Sie die HR-Transformationszuordnungen.

a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **HR-Transformationszuordnungen**.

b. Überprüfen Sie in der Liste **Tabellen-Transform Maps**, ob die Bereitstellungstabellen den entsprechenden Zieltabellen richtig zugeordnet sind.

Bereitstellungstabelle	Zieltabelle
HR-Integrationen – Bereitstellen von Hintergrundüberprüfungen [sn_hr_integrations_background_check_staging]	HR-Talentmanagement-Fall [sn_hr_core_case_talent_management]

Hintergrundprüfungspakete für den Accurate-Service hinzufügen

Fügen Sie mindestens ein Hintergrundprüfungspaket zu Ihrer Instanz hinzu, sodass dieses bei der Anforderung einer Hintergrundprüfung durch Accurate verfügbar ist. Beispielsweise können Sie ein Paket für nur eine Hintergrundprüfung und ein Paket für eine Hintergrundprüfung und einen Drogentest hinzufügen.

Vorbereitungen

Ein Paket für Hintergrundüberprüfungen enthält eine Reihe von Aktivitäten, die von einem Drittanbieter-System als Inhalt einer Hintergrundüberprüfung bestimmt wurden. Ihnen stehen Pakete für Hintergrundüberprüfungen, für Hintergrundüberprüfungen inklusive Drogentest usw. zur Verfügung. Sie müssen für jedes Paket einer Hintergrundüberprüfung Folgendes angeben:

- Paket-ID
- Paketname
- Paketbeschreibung

Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **Hintergrundprüfung Paket**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Hintergrundüberprüfungs-Paket

Feld	Beschreibung
Paket-ID	ID des Hintergrundüberprüfungs-Pakets.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Paketname	Name des Hintergrundüberprüfungs-Pakets.
Beschreibung	Beschreibung des Hintergrundüberprüfungs-Pakets.
Quelle	Name des Hintergrundüberprüfungs-Systems des Drittanbieters.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

.

Zugehörige Informationen

Quellanmeldeinformationen für den Accurate-Service eingeben

Integration mit dem Sterling Talent Solutions-Service

Bei der vorkonfigurierten Integration mit Sterling Talent Solutions werden REST-Services dafür verwendet, Hintergrundprüfungen über den Sterling-Service anzufordern. Sie können die vorkonfigurierte Integration direkt verwenden oder an Ihre Anforderungen anpassen.

Übersicht über die Sterling-Integration

Die Sterling-Integration ist so konfiguriert, dass Hintergrundprüfungen wie folgt angefordert werden können.

- Der HR-Mitarbeiter erstellt einen Fall, um eine Hintergrundprüfung über den Sterling-Service anzufordern.
- Der Sterling-Service bewertet die Anfrage, um:
  - Den Fall mit der Bewerber-ID und dem Status für die Hintergrundprüfung zu aktualisieren.
  - Eine E-Mail mit dem Link an den Mitarbeiter zu senden, sodass er sich anmelden und über die Sterling-Website einen Antrag auf Hintergrundprüfung ausfüllen kann
- Sobald der Mitarbeiter den Antrag auf Hintergrundprüfung ausgefüllt hat, führt der Sterling-Service die Hintergrundprüfung durch.
- Wenn die Hintergrundprüfung abgeschlossen ist, aktualisiert der Sterling-Service den Fall mit dem Status und den Details der Hintergrundprüfung.

Setup der Sterling-Integration

Geben Sie zum Einrichten der Sterling-Integration die Quellanmeldeinformationen an, verifizieren Sie die Integrationseinstellungen, und fügen Sie die entsprechenden Pakete für Hintergrundprüfungen hinzu. Sobald die Integration abgeschlossen ist, können Sie Hintergrundprüfungen über den Sterling-Service anfordern.

Quellanmeldeinformationen für den Sterling-Service eingeben

Geben Sie die Quell- und REST-Anmeldeinformationen für den Sterling-Service ein, sodass für die Integration darauf zugegriffen werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

Geben Sie für den Zugriff auf den Sterling-Service für die Integration folgende Informationen an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- REST-Anmeldeinformationen, einschließlich der Endpunkt-URL
- user_id
- client_reference_id
- integration_id
- Kennwort
- Account

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Integrationen** > **Quellen**.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Hintergrundprüfung Sterling**.
3. Geben Sie in der zugehörigen Liste **REST-Anmeldeinformationen** die REST-Anmeldeinformationen an, die bei Ihrer Integration verwendet werden sollen.
   Stattdessen müssen Sie diese Anmeldeinformationen in der zugehörigen Liste **Zusätzliche Eingaben für HR-Integrationen** angeben.

   Wichtig:
   Im entsprechenden HR-REST-Service müssen Sie die eindeutige Endpunkt-URL bereitstellen, die Sie vom Drittanbieter erhalten.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Geben Sie in der zugehörigen Liste **Zusätzliche Eingaben für HR-Integrationen** den Wert für jeden Schlüssel an.
   - user_id
   - client_reference_id
   - integration_id
   - Kennwort
   - Account
6. In der zugehörigen Liste **HR-Integrationsquelleneigenschaften** können Sie die folgende Quelleigenschaft hinzufügen.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_hr_integrations.debug	Aktiviert das Debug-Protokoll zur Anzeige der Antworten vom Drittanbieter-System. Schalten Sie diese Option ein, um nach Bedarf Probleme der Integration zu beheben. ○ Typ: wahr oder falsch ○ Standardwert: falsch ○ Standort: Navigieren Sie zu **HR-Integrationen** > **Protokolle** um die Entwicklungsprotokolle anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration für den Sterling-Service überprüfen

Die Integration ist so konfiguriert, dass die Daten der Hintergrundprüfung zwischen dem HR-Service in 'HR-Servicebereitstellung und dem Sterling-Service übertragen werden. Sie können die vorkonfigurierten Einstellungen überprüfen und bestimmen, ob sie Ihren Bedürfnissen entsprechen oder eine weitere Anpassung erforderlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

Prozedur

1. Überprüfen Sie die HR-Servicezuordnung, die den HR-Service dem HR-Webservice zuordnet.

a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **HR-Service-Mapping**.

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte **Externe HR-Quelle**, und wählen Sie **Nach externer HR-Quelle gruppieren** aus.

c. Klicken Sie für die Gruppe **Sterling** auf den Pfeil, um die Liste zu erweitern.

d. Klicken Sie für jeden Datensatz auf das Symbol "Informationen", um zu überprüfen, ob der HR-Service dem entsprechenden HR-Webservice korrekt zugeordnet ist.

> **Hinweis:**
> Überprüfen Sie die Endpunkt-URL für den Datensatz **Hintergrundprüfung von Sterling – API**.

HR-Servicezuordnung	HR Service	HR-Webservice
Hintergrundprüfung Sterling – Hintergrundprüfung durch Sterling anfordern	Zuverlässigkeitsprüfung von Sterling anfordern	Hintergrundprüfung von Sterling – API

2. Überprüfen Sie die ausgehenden HR-Schemazuordnungen.

a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **Ausgehende HR-Schemazuordnung**.

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte **Quelltabelle**, und wählen Sie **Nach Quelltabelle gruppieren** aus.

c. Klicken Sie für die Fallgruppe "HR-Talentmanagement" [sn_hr_core_case_talent_management] auf den Pfeil, um die Liste zu erweitern.

d. Klicken Sie auf das Informationssymbol für jeden Sterling-Datensatz, um sicherzustellen, dass die Felder aus den Quelltabellen richtig den entsprechenden Feldern in Sterling zugeordnet sind.

3. Überprüfen Sie die HR-Schemazuordnungen.

a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **HR-Schemazuordnung**.

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Spalte **Quelle**, und wählen Sie **Nach Quelle gruppieren** aus.

c. Klicken Sie für die Gruppe **Sterling** auf den Pfeil, um die Liste zu erweitern.

d. Klicken Sie für jeden Datensatz auf das Symbol "Informationen", um sicherzustellen, dass die entsprechenden Felder in den Bereitstellungstabellen den richtigen Datenfeldern von Sterling zugeordnet sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Überprüfen Sie die HR-Transformationszuordnungen.

   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **HR-Transformationszuordnungen**.

   b. Überprüfen Sie in der Liste **Tabellen-Transform Maps**, ob die Bereitstellungstabellen den entsprechenden Zieltabellen richtig zugeordnet sind.

Bereitstellungstabelle	Zieltabelle
HR-Integrationen – Bereitstellen von Hintergrundüberprüfungen [sn_hr_integrations_background_check_staging]	HR-Talentmanagement-Fall [sn_hr_core_case_talent_management]

Hintergrundprüfungspakete für den Sterling-Service hinzufügen

Fügen Sie mindestens ein Hintergrundprüfungspaket zu Ihrer Instanz hinzu, sodass dieses bei der Anforderung einer Hintergrundprüfung durch Sterling verfügbar ist. Beispielsweise können Sie ein Paket für nur eine Hintergrundprüfung und ein Paket für eine Hintergrundprüfung und einen Drogentest hinzufügen.

Vorbereitungen

Ein Paket für Hintergrundüberprüfungen enthält eine Reihe von Aktivitäten, die von einem Drittanbieter-System als Inhalt einer Hintergrundüberprüfung bestimmt wurden. Ihnen stehen Pakete für Hintergrundüberprüfungen, für Hintergrundüberprüfungen inklusive Drogentest usw. zur Verfügung. Sie müssen für jedes Paket einer Hintergrundüberprüfung Folgendes angeben:

- Paket-ID
- Paketname
- Paketbeschreibung

Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **Hintergrundprüfung Paket**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Hintergrundüberprüfungs-Paket

Feld	Beschreibung
Paket-ID	ID des Hintergrundüberprüfungs-Pakets.
Paketname	Name des Hintergrundüberprüfungs-Pakets.
Beschreibung	Beschreibung des Hintergrundüberprüfungs-Pakets.
Quelle	Name des Hintergrundüberprüfungs-Systems des Drittanbieters.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Quellanmeldeinformationen für den Sterling-Service eingeben

Integration mit dem DocuSign-Service

Fordern Sie elektronische Signaturen über den DocuSign-Service mit der DocuSign-Integration an.

Wichtig:

Ab Release Xanadu werden HR-Dokumentvorlagen auf ihre künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, wird aber weiterhin unterstützt.

Verwenden Sie Dokumentvorlagen und Document Template integration with DocuSign, die die neueste Experience für diese Funktionalität bereitstellen. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Einzelheiten zur Einstellung von finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base von Now Support.

Diese Integration hängt vom DocuSign-Spoke im IntegrationHub ab und ist zum Signieren von Ad-hoc-Dokumenten (HR-PDF-Dokumentvorlagen) und DocuSign-Vorlagen aktiviert. Für die Verwendung stehen ein vorkonfigurierter HR-Service, Flow und eine vorkonfigurierte HR-Fallvorlage für den Ad-hoc-Dokument-Flow und den DocuSign-Vorlagen-Flow zur Verwendung zur Verfügung.

DocuSign-Spoke

Die Integration mit DocuSign hängt vom DocuSign-Spoke im IntegrationHub ab. Bevor Sie beginnen, muss ein Administrator den DocuSign-Spoke eingerichtet haben, einschließlich der Registrierung als OAuth-Provider und der Erstellung von Anmeldeinformationen und Verbindungsdatensätzen. Sie müssen auch DocuSign mit Ihrer ServiceNow-Instanz synchronisieren.

- Richten Sie die DocuSign-Spoke ein. Weitere Informationen finden Sie unter Docusign eSignature Spoke .
- Synchronisieren Sie DocuSign mit ServiceNow

Hinweis:

- Sie müssen jedes Mal eine Synchronisierung durchführen, wenn Sie neue oder aktualisierte DocuSign-Vorlagen abrufen müssen. Navigieren Sie zum Synchronisieren zu **DocuSign** > **Accounts** und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Accounts** abrufen.
- Wenn Ihre Organisation über mehrere DocuSign-Accounts verfügt, wird für den Ad-hoc-Dokument-Flow der erste verfügbare Account verwendet.

Setup der Integration mit DocuSign

Sobald der DocuSign-Spoke eingerichtet und synchronisiert wurde, können Sie die Integration für HR konfigurieren. In Abhängigkeit davon, ob der Benutzer ein Ad-hoc-Dokument (HR-PDF-Dokumentvorlage) oder eine DocuSign-Vorlage signiert, verfügt die Integration über zwei Flows, die Sie verwenden können. Führen Sie für jedes Dokument, das Sie für die Signierung über den DocuSign-Service bereitstellen möchten, die folgende Konfiguration durch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flow	Konfigurationsanforderungen
Ad-hoc-Dokument-Flow	1. Erstellen Sie ein verwaltetes Dokument, das Sie für die Signierung zur Verfügung stellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltete Dokumente. 2. HR-PDF-Dokumentvorlage für Ad-hoc-Dokumente konfigurieren 3. HR-Services für die DocuSign-Integration konfigurieren
Flow der DocuSign-Vorlagen	1. Erstellen Sie eine DocuSign-Vorlage, die Sie für die Signierung verfügbar machen möchten. Weitere Informationen finden Sie im DocuSign eSignature-Benutzerhandbuch. 2. HR-PDF-Dokumentvorlagen für DocuSign-Vorlagen konfigurieren 3. HR-Services für die DocuSign-Integration konfigurieren

Der Ad-hoc-Dokument-Flow dient zum Signieren von statischen Dokumenten, die aus einem verwalteten Dokument im ServiceNow-System stammen. Jedes Ad-hoc-Dokument ist als Standard-HR-PDF-Dokumentvorlage konfiguriert. Sie können dem Dokument mit **Signaturen markieren** Unterzeichner hinzufügen und dann jedes Signaturfeld einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen. (Die Positionierung der Markierungen wird nicht verwendet, und die DocuSign-Integration ermöglicht es dem Unterzeichner, überall im Dokument zu signieren.) Sie können das PDF-Dokument auch analysieren, um Dokumentfelder den entsprechenden Tabellenfeldern zuzuordnen und das Dokument automatisch auszufüllen, wenn es zum Signieren generiert wird. Das generierte Dokument ist statisch, was bedeutet, dass es schreibgeschützt ist und der Unterzeichner keines der Felder aktualisieren kann.

Der DocuSign-Vorlagen-Flow dient zum Signieren dynamischer Dokumente, die aus dem DocuSign-System stammen. Alle DocuSign-Vorlagen werden in das ServiceNow-System übernommen und dann als HR-PDF-Dokumentvorlage konfiguriert, sodass Zuordnungen ermöglicht werden. Sie müssen jedes Signaturfeld in der DocuSign-Vorlage einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen. Sie können auch Felder aus der DocuSign-Vorlage den entsprechenden Tabellenfeldern zuordnen, um das Dokument automatisch zum Signieren auszufüllen. Das generierte Dokument ist dynamisch, was bedeutet, dass der Unterzeichner in bearbeitbare Felder schreiben kann, z. B. zum Aktualisieren einer Adresse oder Bereitstellen von W-4-Informationen. Alle vorgenommenen Updates werden jedoch nur im Dokument gespeichert. Sie werden nicht zur Quelltabelle zurück zugeordnet.

Elektronische Signaturen über den DocuSign-Service anfordern

Sobald das Setup der Integration abgeschlossen ist, können HR-Mitarbeiter Ihres Unternehmens elektronische Signaturen über den DocuSign-Service anfordern.

Weitere Informationen finden Sie unter Elektronische Signatur über den DocuSign-Service anfordern.

HR-PDF-Dokumentvorlage für Ad-hoc-Dokumente konfigurieren

Wenn Sie die DocuSign-Integration verwenden, konfigurieren Sie eine HR-PDF-Dokumentvorlage für jedes Ad-hoc-Dokument, das Sie für die Signierung zur Verfügung stellen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erstellen Sie das verwaltete Dokument, das Sie für die Signierung über das DocuSign-System zur Verfügung stellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltete Dokumente .

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

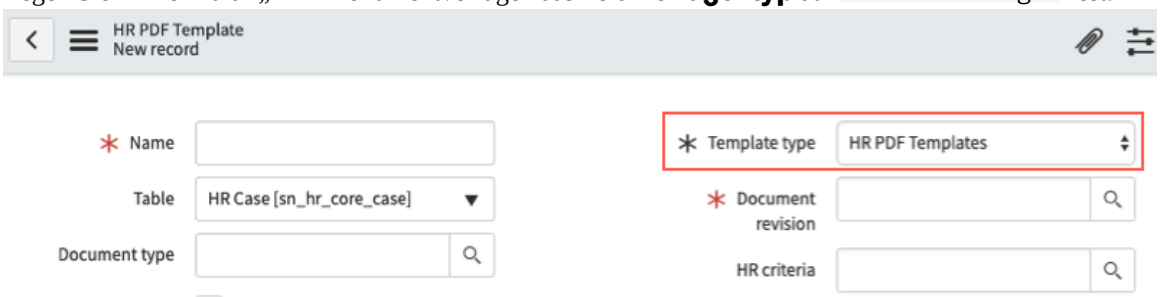
Sie können eine vorhandene Vorlage verwenden oder eine neue HR-PDF-Dokumentvorlage erstellen. Sie können dem Dokument mit **Signaturen markieren** Unterzeichner hinzufügen und dann jedes Signaturfeld einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen. Sie können das PDF auch analysieren, um Dokumentfelder den entsprechenden Tabellenfeldern zuzuordnen, um das Dokument automatisch auszufüllen, wenn es zum Signieren generiert wird. Nur als Teil der DocuSign-Integration können Sie auch die serielle Signierung für Dokumente aktivieren, die mehrere Unterzeichner erfordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Dokumentvorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen Datensatz.

   Hinweis:
   Wenn Sie einen neuen Datensatz erstellen, stellen Sie sicher, dass Sie **PDF-Dokumentvorlage**auswählen.

3. Legen Sie im Formular „PDF-Dokumentvorlage“ das Feld **Vorlagentyp** auf HR-PDF-Vorlagen fest.



4. Konfigurieren Sie die HR-PDF-Dokumentvorlage entsprechend.
   Sie können dem Dokument mit **Signaturen markieren** Unterzeichner hinzufügen und dann jedes Signaturfeld einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen. Sie können das PDF auch analysieren, um Dokumentfelder den entsprechenden Tabellenfeldern zuzuordnen, um das Dokument automatisch auszufüllen, wenn es zum Signieren generiert wird. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer HR-PDF-Dokumentvorlage finden Sie unter HR-PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren.

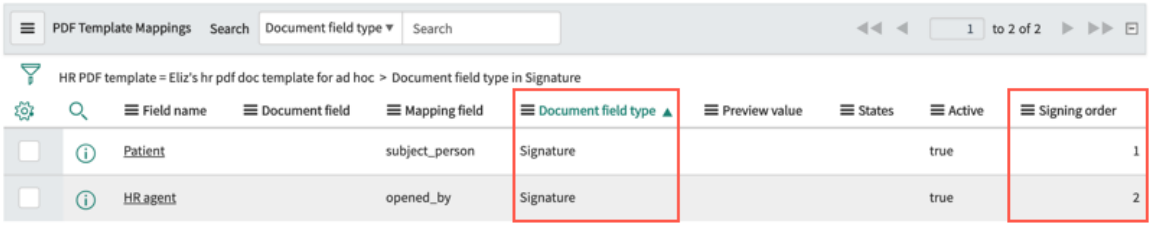
   Hinweis:
   Die Positionierung von **Signaturen markieren** wird nicht verwendet, und die Integration ermöglicht es dem Signierer, überall im Dokument zu signieren.

5. Wenn Sie die serielle Signierung für Dokumente aktivieren möchten, die mehrere Unterzeichner erfordern, weisen Sie die Signaturreihenfolge für jedes Signaturfeld im Abschnitt „PDF-Vorlagenzuordnungen“ zu.

   Hinweis:
   - Standardmäßig ist das parallele Signieren aktiviert, wenn ein Dokument über zwei oder mehr Signaturfelder verfügt.
   - Wenn die Spalte **Signaturreihenfolge** nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um die Listenspalten zu personalisieren. Fügen Sie das Feld **Signaturreihenfolge** der Spalte „Ausgewählt“ hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example



6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

HR-PDF-Dokumentvorlagen für DocuSign-Vorlagen konfigurieren

Wenn Sie die DocuSign-Integration verwenden, konfigurieren Sie eine HR-PDF-Dokumentvorlage für jede DocuSign-Vorlage, die Sie für die Signierung zur Verfügung stellen möchten.

Vorbereitungen

Erstellen Sie die DocuSign-Vorlage, die Sie für die Signierung über das DocuSign-System verfügbar machen möchten. Weitere Informationen finden Sie im DocuSign eSignature-Benutzerhandbuch. Sie müssen auch Ihre Accounts synchronisieren, um die DocuSign-Vorlage (und alle anderen neuen oder aktualisierten Vorlagen) in das ServiceNow-System zu übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronize Docusign with ServiceNow.

Hinweis:
Jeder DocuSign-Vorlage muss ein Dokument zugeordnet sein. Mehrere Dokumente pro Vorlage werden nicht unterstützt.

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

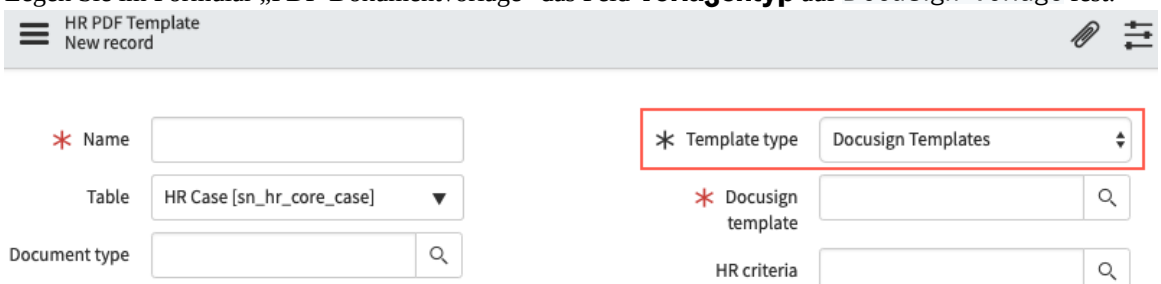
Sie müssen jedes Signaturfeld in der DocuSign-Vorlage einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen. Sie können auch Felder aus der DocuSign-Vorlage den entsprechenden Tabellenfeldern zuordnen, um das Dokument automatisch auszufüllen, wenn es zum Signieren generiert wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Dokumentvorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

Hinweis:
Wenn Sie einen neuen Datensatz erstellen, stellen Sie sicher, dass Sie **PDF-Dokumentvorlage**auswählen.

3. Legen Sie im Formular „PDF-Dokumentvorlage“ das Feld **Vorlagentyp** auf DocuSign-Vorlage fest.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

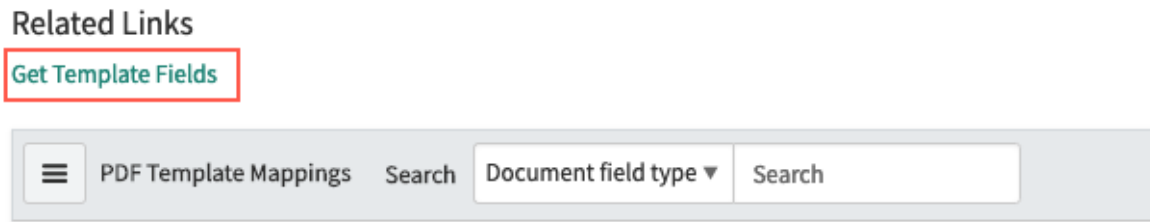
4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

HR-PDF-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der HR-Dokumentvorlage.
Tabelle	HR-Tabelle, der die HR-Dokumentvorlage zugeordnet ist.
Dokumenttyp	Dokumenttyp, unter dem die HR-Dokumentvorlage kategorisiert ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HR-Dokumentvorlage zur Verwendung.
Vorlagentyp	Legen Sie den Wert auf `DocuSign-Vorlage` fest.
DocuSign-Vorlage	Wählen Sie die zu verwendende DocuSign-Vorlage aus. **Hinweis:** Sie müssen jedes Mal eine Synchronisierung durchführen, wenn Sie neue oder aktualisierte DocuSign-Vorlagen abrufen müssen. Navigieren Sie zum Synchronisieren zu **DocuSign** > **Accounts** und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Accounts** abrufen. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronize Docusign with ServiceNow.
HR-Kriterien	Definiert die Bedingungen, die die betreffende Person eines HR-Falls erfüllen muss, damit ein HR-Mitarbeiter in dessen Auftrag auf die HR-Dokumentvorlage zugreifen kann. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**. Das Feld **Status der Vorlagenfelder abrufen**, der zugehörige Link **Vorlagenfelder abrufen** und der Abschnitt „PDF-Vorlagenzuordnungen“ werden angezeigt.
6. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Vorlagenfelder abrufen**.

Hinweis:
Wenn in der DocuSign-Vorlage Änderungen an den Signatur- oder Dokumentfeldern vorgenommen werden, müssen Sie auf den zugehörigen Link **Vorlagenfelder abrufen** klicken, um diese Änderungen zu synchronisieren. Vorhandene Zuordnungen sind nicht betroffen.



7. Wenn das Feld **Status der Vorlagenfelder abrufen** zu **Abgeschlossen** geändert wird, laden Sie das Formular erneut.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

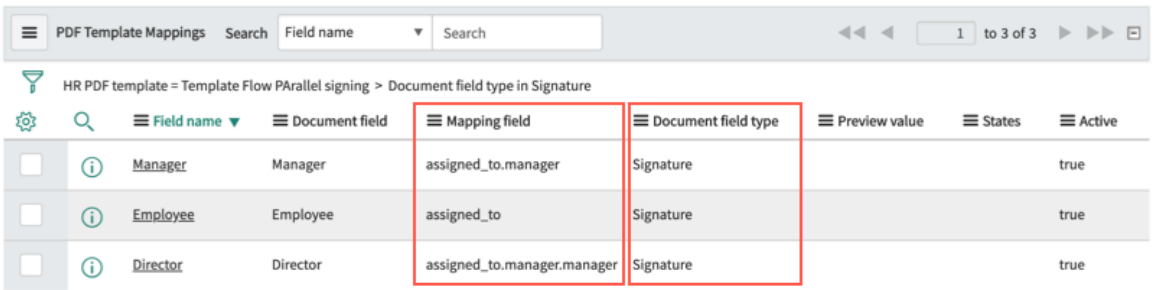
Hinweis:
Wenn Sie einen Safari-Browser verwenden, müssen Sie das Formular erneut laden, um den geänderten Status anzuzeigen.

Im Abschnitt **PDF-Vorlagenzuordnungen** wird eine Liste der Felder angezeigt, die zugeordnet werden können.

8. Im Abschnitt **PDF-Vorlagenzuordnungen** müssen Sie jedes Signaturfeld der DocuSign-Vorlage einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen.

Hinweis:
Die Konfiguration der Signaturfelder, auch für parallele und serielle Signierung, muss im DocuSign-System abgeschlossen sein. Sie können die Signaturfelder nicht innerhalb der HR-PDF-Dokumentvorlage hinzufügen oder konfigurieren.

Example



9. Im Abschnitt **PDF-Vorlagenzuordnungen** können Sie auch Felder aus der DocuSign-Vorlage den entsprechenden Tabellenfeldern zuordnen, um das Dokument automatisch auszufüllen, wenn es zum Signieren generiert wird.

Hinweis:

- Stellen Sie sicher, dass der Datentyp des DocuSign-Felds mit dem des Tabellenfelds übereinstimmt.
- Die Zuordnung wird für die folgenden DocuSign-Feldtypen nicht unterstützt:
  - Initial
  - Datum der Unterzeichnung
  - Zahlungselement
  - Formel
  - Anhang
  - Hinweis
  - Genehmigen
  - Ablehnen

10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

HR-Services für die DocuSign-Integration konfigurieren

Erstellen oder bearbeiten Sie einen HR-Service, um elektronische Signaturen über den DocuSign-Service anzufordern. Vorkonfigurierte Flows zum Sammeln von Signaturen für ein Ad-hoc-Dokument (HR-PDF-Dokumentvorlage) oder eine DocuSign-Vorlage stehen zur Verwendung zur Verfügung. Sie müssen auch eine zugeordnete HR-Fallvorlage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

konfigurieren, um ein standardmäßiges Ad-hoc-Dokument oder eine DocuSign-Vorlage für die Signierung festzulegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Je nachdem, ob der Benutzer ein Ad-hoc-Dokument (HR-PDF-Dokumentvorlage) oder eine DocuSign-Vorlage signiert, stehen die folgenden vorkonfigurierten HR-Services, Flows und HR-Fallvorlagen zur Verwendung und als Beispiel zur Verfügung. Weitere allgemeine Informationen zur Konfiguration des HR-Services finden Sie unter HR-Services.

HR-Services, Flows und Fallvorlagen für die DocuSign-Integration

Flow	Komponente	Name
Ad-hoc-Dokument-Flow	HR Service	Signatur mit DocuSign für Ad-hoc-Dokument anfordern
	Flow	DocuSign-Integrations-Flow – Ad-hoc-Dokument
	HR-Fallvorlage	Signatur mit DocuSign für Ad-hoc-Dokument
DocuSign-Vorlagen-Flow	HR Service	Signatur mit DocuSign-Vorlage anfordern
	Flow	DocuSign-Integration – DocuSign-Vorlage
	HR-Fallvorlage	Signatur unter Verwendung einer DocuSign-Vorlage

Prozedur
1. Konfigurieren Sie einen HR-Service für die DocuSign-Integration.
   a. Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **HR Service-Konfiguration**.
   b. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
   c. Geben Sie im HR-Serviceformular die folgenden Werte an.

HR-Serviceformular

Flow	Feld	Wert
Ad-hoc-Dokument-Flow	HR-Servicename	<Name des HR-Service>
	Ausführungstyp	Flow
	Flow	DocuSign-Integrations-Flow – Ad-hoc-Dokument
Flow der DocuSign-Vorlagen	HR-Servicename	<Name des HR-Service>
	Ausführungstyp	Flow
	Flow	DocuSign-Integration – DocuSign-Vorlage

   d. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zum Erstellen eines HR-Services finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Stellen Sie in der zugehörigen Liste „HR Service - Zusätzliche Informationen“ sicher, dass das Feld **PDF-Vorlage** enthalten ist, damit es im HR-Fallformular nach einer Anforderung dieses Services angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fallformular für einen HR-Service konfigurieren.

e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

2. Konfigurieren Sie eine zugehörige HR-Fallvorlage.

a. Klicken Sie im Feld **Vorlage** auf das Symbol „Nachschlagen“.

b. Klicken Sie in der Liste **HR-Vorlagen** auf **Neu**, oder öffnen Sie einen Datensatz.

c. Wählen Sie in der Liste **Felder hinzufügen** die Option **PDF-Vorlage** aus.

d. Wählen Sie im Feld **PDF-Vorlage** die HR-PDF-Dokumentvorlage aus, die Sie für die Signierung zur Verfügung stellen möchten.

Hinweis:

- Stellen Sie für den Ad-hoc-Dokument-Flow sicher, dass Sie eine HR-PDF-Dokumentvorlage auswählen, wobei das Feld **Vorlagentyp** auf HR-PDF-Vorlagen festgelegt ist.
- Stellen Sie für den DocuSign-Vorlagen-Flow sicher, dass Sie eine HR-PDF-Dokumentvorlage auswählen, wobei das Feld **Vorlagentyp** auf DocuSign-Vorlagen festgelegt ist.

e. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
Weitere Informationen zum Erstellen einer HR-Fallvorlage finden Sie unter HR-Fallvorlage konfigurieren.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

g. Klicken Sie im HR-Serviceformular auf **Aktualisieren**.

Integration mit dem Adobe Sign-Service

Fordern Sie elektronische Signaturen über den Adobe Sign-Service mit der Adobe Sign-Integration an. Diese Integration hängt vom Adobe Sign-Spoke im IntegrationHub ab und ist zum Signieren von Ad-hoc-Dokumenten (HR-PDF-Dokumentvorlagen) und Adobe Sign-Vorlagen aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Ab Release Xanadu werden HR-Dokumentvorlagen auf ihre künftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, wird aber weiterhin unterstützt.

Verwenden Sie Dokumentvorlagen und Document Template integration with AdobeSign, die die neueste Experience für diese Funktionalität bereitstellen. Migrationsrichtlinien finden Sie unter Migration von HR-Dokumentvorlagen zu Dokumentvorlagen.

Einzelheiten zur Einstellung von finden Sie im Artikel Abkündigungsprozess [KB0867184] in der Knowledge Base von Now Support.

Ein vorkonfigurierter HR-Service, Flow und eine vorkonfigurierte HR-Fallvorlage sind für das Ad-hoc-Dokument und das Adobe Sign-Dokument verfügbar und können entsprechend verwendet werden.

Hinweis:
Der Flow für die Adobe Sign-Integration wird erst abgeschlossen (oder befindet sich nicht im Wartestatus), wenn alle für den HR-Fall erstellten HR-Aufgaben von den Anwendern signiert, abgelaufen oder abgebrochen wurden.

Adobe Sign-Spoke

Die Integration mit Adobe Sign hängt vom Adobe Sign-Spoke im IntegrationHub ab. Bevor Sie beginnen, muss der Administrator:

- Die Adobe Sign-Spoke aktivieren
- Richten Sie die Adobe Sign-Spoke ein

Setup der Integration mit Adobe Sign

Sobald der Adobe Sign-Spoke eingerichtet wurde, können Sie die Integration für HR konfigurieren. Die Integration hat einen einzelnen Flow, der sich in untergeordnete Flows verzweigt, einen für das Signieren eines Ad-hoc-Dokuments (HR-PDF-Dokumentvorlage) und einen anderen zum Signieren einer Adobe Sign-Vorlage. Der für ein Dokument ausgelöste untergeordnete Flow hängt vom Typ der PDF-Vorlage ab, der für dieses Dokument konfiguriert ist.

Führen Sie für jedes Dokument, das Sie für die Signierung über den Adobe Sign-Service bereitstellen möchten, die folgende Konfiguration durch.

Typ des Dokuments	Konfigurationsanforderungen
Ad-hoc-Dokument (HR-PDF-Dokumentvorlage)	1. Erstellen Sie ein verwaltetes Dokument, das Sie für die Signierung zur Verfügung stellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltete Dokumente . 2. Konfigurieren Sie einen HR-Service für das Ad-hoc-Dokument. 3. HR-PDF-Dokumentvorlagen für Ad-hoc-Dokumente konfigurierenan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typ des Dokuments	Konfigurationsanforderungen
Adobe Sign-Dokument	1. Erstellen Sie eine Adobe Sign-Vorlage, die Sie zum Signieren verfügbar machen möchten. 2. HR-Services für die Adobe Sign-Integration konfigurierenan. 3. HR-PDF-Dokumentvorlagen für Adobe Sign-Vorlagen konfigurierenan.

Jedes Ad-hoc-Dokument ist als standardmäßige HR-PDF-Dokumentvorlage konfiguriert. Sie können dem Dokument mit **Signaturen markieren** Unterzeichner hinzufügen und dann jedes Signaturfeld einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen. Die Positionierung der Markierungen wird nicht verwendet, und die Adobe Sign-Integration ermöglicht es dem Signierer, überall im Dokument zu signieren. Sie können das PDF auch analysieren, um Dokumentfelder den entsprechenden Tabellenfeldern zuzuordnen, um das Dokument automatisch auszufüllen, wenn es zum Signieren generiert wird. Das generierte Dokument ist statisch, was bedeutet, dass es schreibgeschützt ist und der Unterzeichner keines der Felder aktualisieren kann.

Alle Adobe Sign-Vorlagen werden in das ServiceNow-System übernommen und dann als HR-PDF-Dokumentvorlage konfiguriert, sodass Zuordnungen ermöglicht werden. Sie müssen jedes Signaturfeld in der Adobe Sign-Vorlage einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen. Das generierte Dokument ist dynamisch, was bedeutet, dass der Unterzeichner in bearbeitbare Felder schreiben kann, z. B. zum Aktualisieren einer Adresse oder Bereitstellen von W-4-Informationen. Alle vorgenommenen Updates werden jedoch nur im Dokument gespeichert.

Elektronische Signaturen über den Adobe Sign-Service anfordern

Sobald das Setup der Integration abgeschlossen ist, können HR-Mitarbeiter Ihres Unternehmens elektronische Signaturen über den Adobe Sign-Service anfordern.

Weitere Informationen finden Sie unter Elektronische Signatur über den Adobe Sign-Service anfordern.

Adobe Sign-Spoke aktivieren

Aktivieren Sie den Adobe Sign-Spoke im IntegrationHub vom ServiceNow Store, und ermöglichen Sie das Signieren von Ad-hoc-Dokumenten (HR-PDF-Dokumentvorlagen) und Adobe Sign-Vorlagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zum ServiceNow Store.
2. Suchen Sie im ServiceNow Store nach dem Adobe Sign-Spoke.
3. Klicken Sie auf die Anwendungskachel.
   Über die Anwendung, die Sie installieren, werden detaillierte Informationen angezeigt. Lesen Sie ggf. die Abschnitte über weitere Anforderungen und Abhängigkeiten.
4. Klicken Sie auf **Abrufen**, und geben Sie Ihre HI-Anmeldeinformationen ein.
5. Geben Sie den **Instance Name (Instanznamen)** und den **Reason for request (Anforderungsgrund)** ein, und klicken Sie auf **Validate Instance (Instanz validieren)**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie erhalten eine E-Mail mit detaillierten Installationsanweisungen.

6. Melden Sie sich bei der Instanz an, und richten Sie die Adobe Sign-Spoke ein.

HR-PDF-Dokumentvorlagen für Ad-hoc-Dokumente konfigurieren

Wenn Sie die Adobe Sign-Integration verwenden, konfigurieren Sie eine HR-PDF-Dokumentvorlage für jedes Ad-hoc-Dokument, das Sie zum Signieren verfügbar machen möchten.

Vorbereitungen

Erstellen Sie das verwaltete Dokument, das Sie für die Signierung über das Adobe Sign-System zur Verfügung stellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltete Dokumente .

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

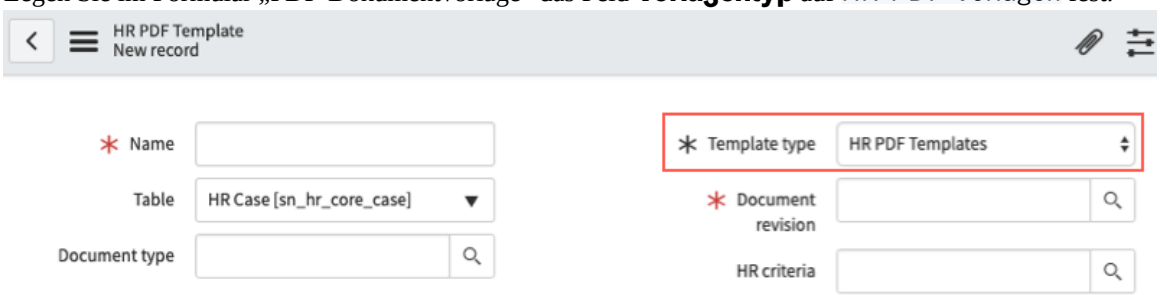
Sie können eine vorhandene Vorlage verwenden oder eine HR-PDF-Dokumentvorlage erstellen. Sie können dem Dokument mit Signaturen markieren Unterzeichner hinzufügen und dann jedes Signaturfeld einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen. Im Rahmen der Adobe Sign-Integration können Sie auch die serielle Signierung für Dokumente aktivieren, die mehrere Signierer erfordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Dokumentvorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

Hinweis:
Wenn Sie einen Datensatz erstellen, achten Sie darauf, dass Sie **PDF-Dokumentvorlage** auswählen.

3. Legen Sie im Formular „PDF-Dokumentvorlage“ das Feld **Vorlagentyp** auf HR-PDF-Vorlagen fest.



4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

HR-PDF-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der HR-Dokumentvorlage.
Tabelle	HR-Tabelle, der die HR-Dokumentvorlage zugeordnet ist.
Dokumenttyp	Dokumenttyp, unter dem die HR-Dokumentvorlage kategorisiert ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HR-Dokumentvorlage zur Verwendung.
Vorlagentyp	Legen Sie den Wert auf HR-PDF-Vorlagen fest.
Dokumentüberarbeitung	Wählen Sie die zu verwendende Ad-hoc-Vorlage aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
HR-Kriterien	Definiert die Bedingungen, die die betreffende Person eines HR-Falls erfüllen muss, damit ein HR-Mitarbeiter in dessen Auftrag auf die HR-Dokumentvorlage zugreifen kann. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Abschnitt „PDF-Vorlagenzuordnungen“ wird angezeigt.
6. HR-PDF-Dokumentvorlagen konfigurieren, je nach Bedarf.
   Sie können dem Dokument mit **Signaturen markieren** Unterzeichner hinzufügen und dann jedes Signaturfeld einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen. Sie können das PDF auch analysieren, um Dokumentfelder den entsprechenden Tabellenfeldern zuzuordnen, um das Dokument automatisch auszufüllen, wenn es zum Signieren generiert wird.

   Hinweis:
   Die Positionierung von **Signaturen markieren** wird nicht verwendet, und die Integration ermöglicht es dem Signierer, überall im Dokument zu signieren.

7. Wenn Sie die serielle Signierung für Dokumente aktivieren möchten, die mehrere Unterzeichner erfordern, weisen Sie die Signaturreihenfolge für jedes Signaturfeld im Abschnitt „PDF-Vorlagenzuordnungen“ zu. Wenn die Spalte **Signaturreihenfolge** nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um die Listenspalten zu personalisieren. Fügen Sie das Feld **Signaturreihenfolge** der Spalte „Ausgewählt“ hinzu.

   Hinweis:
   - Das Feld **Signierreihenfolge** bleibt im Fall einer parallelen Signierung leer.
   - Vergewissern Sie sich, dass der **Feldname** des **Dokumentfeldtyps** Signatur auf Participant1, Participant2, Participant3 usw. festgelegt ist.
   - Vergewissern Sie sich, dass die Signierreihenfolge des ersten Teilnehmers kleiner als die Signierreihenfolge des zweiten Teilnehmers ist.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

HR-PDF-Dokumentvorlagen für Adobe Sign-Vorlagen konfigurieren

Wenn Sie die Adobe Sign-Integration verwenden, konfigurieren Sie eine HR-PDF-Dokumentvorlage für jede Adobe Sign-Vorlage, die Sie zum Signieren verfügbar machen möchten. Sie müssen jedes Signaturfeld in der Adobe Sign-Vorlage einem entsprechenden Benutzerfeld in einer Tabelle zuordnen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie die Adobe Sign-Vorlage, die Sie für die Signierung über das Adobe Sign-System verfügbar machen möchten. Weitere Informationen finden Sie im Adobe Sign-Benutzerhandbuch. Sie müssen auch Ihre Accounts synchronisieren, um die Adobe Sign-Vorlage (und alle anderen neuen oder aktualisierten Vorlagen) in das ServiceNow-System zu übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter Adobe Sign mit ServiceNow synchronisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Jeder Adobe Sign-Vorlage muss genau ein Dokument zugewiesen sein. Mehrere Dokumente pro Vorlage werden nicht unterstützt.

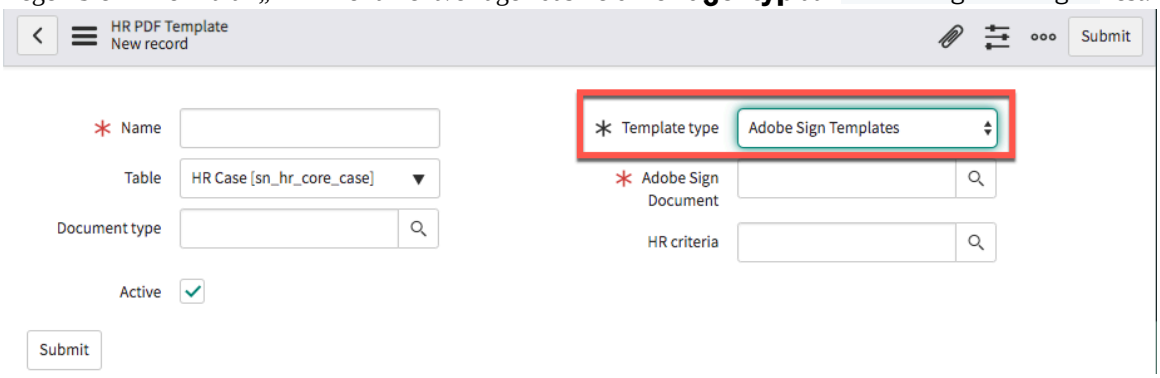
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **Dokumentvorlagen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

   Hinweis:
   Wenn Sie einen Datensatz erstellen, achten Sie darauf, dass Sie **PDF-Dokumentvorlage** auswählen.

3. Legen Sie im Formular „PDF-Dokumentvorlage“ das Feld **Vorlagentyp** auf Adobe Sign-Vorlagen fest.



   Hinweis:
   Vorab ausgefüllte Adobe Sign-Vorlagen werden nicht unterstützt.

4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

HR-PDF-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der HR-Dokumentvorlage.
Tabelle	HR-Tabelle, der die HR-Dokumentvorlage zugeordnet ist.
Dokumenttyp	Dokumenttyp, unter dem die HR-Dokumentvorlage kategorisiert ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren der HR-Dokumentvorlage zur Verwendung.
Vorlagentyp	Legen Sie den Wert auf Adobe Sign-Vorlagen fest.
Adobe Sign-Dokument	Wählen Sie die zu verwendende Adobe Sign-Vorlage aus. **Hinweis:** Sie müssen jedes Mal, wenn Sie neue oder aktualisierte Adobe Sign-Vorlagen abrufen müssen, eine Synchronisierung durchführen.
HR-Kriterien	Definiert die Bedingungen, die die betreffende Person eines HR-Falls erfüllen muss, damit ein HR-Mitarbeiter in dessen Auftrag auf die HR-Dokumentvorlage zugreifen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten finden Sie unter APIGlideFilter – Bereichsbezogene, globale API-API.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**. Der Abschnitt „PDF-Vorlagenzuordnungen“ wird angezeigt.
6. Im Abschnitt **PDF-Vorlagenzuordnungen** müssen Sie Felder aus der Adobe Sign-Vorlage den entsprechenden Tabellenfeldern manuell zuordnen, um das Dokument auszufüllen, wenn es zum Signieren generiert wird.

Example



PDF-Vorlagenzuordnungen

Feld	Beschreibung
Feldname	Name des Felds, das vom Adobe Sign-System dem ServiceNow-System zugeordnet wird **Hinweis:** Vergewissern Sie sich, dass der **Feldname** des **Dokumentfeldtyps** Signatur auf Participant1, Participant2, Participant3 usw. festgelegt ist.
HR-PDF-Vorlage	Name der HR-PDF-Dokumentvorlage
Dokumentfeld	Passender Name des Felds, das zugeordnet wird
Dokumentfeldtyp	Typ des Dokumentfelds, das zugeordnet wird, z. B. **Signatur**, **Text** oder **Kontrollkästchen**
Zuordnungstabelle	HR-Tabelle, in der alle Feldzuordnungen gespeichert sind
Zuordnungsfeld	Referenzfeld, aus dem der Wert im Feld **Dokument** gerendert wird
Signierreihenfolge	Reihenfolge, in der die Teilnehmer das Dokument signieren sollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Wenn die Spalte **Signaturreihenfolge** nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um die Listenspalten zu personalisieren. Fügen Sie das Feld **Signaturreihenfolge** der Spalte „Ausgewählt“ hinzu. ○ Vergewissern Sie sich, dass die Signierreihenfolge des ersten Teilnehmers kleiner als die Signierreihenfolge des zweiten Teilnehmers ist. ○ Das Feld **Signierreihenfolge** bleibt im Fall einer parallelen Signierung leer.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren einer Feldzuordnung

Hinweis:
Bei Feldzuordnungen wird die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

HR-Services für die Adobe Sign-Integration konfigurieren

Erstellen oder bearbeiten Sie einen HR-Service, um elektronische Signaturen über den Adobe Sign-Service anzufordern. Ein vorkonfigurierter Flow zum Sammeln von Signaturen ist für Ad-hoc-Dokumente (HR-PDF-Dokumentvorlagen) oder Adobe Sign-Vorlagen verfügbar und kann entsprechend verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zum Signieren eines Ad-hoc-Dokuments (HR-PDF-Dokumentvorlage) oder einer Adobe Sign-Vorlage sind der folgende vorkonfigurierte HR-Service, Flow und die folgende vorkonfigurierte HR-Fallvorlage verfügbar, die entsprechend verwendet werden können.

- Fallvorlage: Signatur mit Adobe Sign
- HR-Service: Signatur mit Adobe Sign
- Flow: Flow für Adobe Sign-Integration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie einen HR-Service für die Adobe Sign-Integration.

   a. Navigieren zu **HR-Verwaltung** > **HR Service-Konfiguration**.

   b. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

   c. Geben Sie im HR-Serviceformular die folgenden Werte für ein Ad-hoc-Dokument und ein Adobe Sign-Dokument an:

   - HR-Servicename: Signatur mit Adobe Sign
   - Ausführungstyp: Flow
   - Flow: Flow für Adobe Sign-Integration

   d. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zum Erstellen eines HR-Services finden Sie unter HR-Service konfigurieren.

   Hinweis:
   Stellen Sie in der zugehörigen Liste „HR Service - Zusätzliche Informationen“ sicher, dass das Feld **PDF-Vorlage** enthalten ist, damit es im HR-Fallformular nach einer Anforderung dieses Services angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Fallformular für einen HR-Service konfigurieren.

   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.

2. Konfigurieren Sie eine zugehörige HR-Fallvorlage.

   a. Klicken Sie im Feld **Vorlage** auf das Symbol „Nachschlagen“.

   b. Klicken Sie in der Liste **HR-Vorlagen** auf **Neu**, oder öffnen Sie einen Datensatz.

   c. Wählen Sie in der Liste **Felder hinzufügen** die Option **PDF-Vorlage** aus.

   d. Wählen Sie im Feld **PDF-Vorlage** die HR-PDF-Dokumentvorlage aus, die Sie für die Signierung zur Verfügung stellen möchten.

   Hinweis:

   - Achten Sie bei Ad-hoc-Dokumenten darauf, dass Sie eine HR-PDF-Dokumentvorlage auswählen, bei der das Feld **Vorlagentyp** auf `HR-PDF-Vorlagen` festgelegt ist.
   - Achten Sie bei Adobe Sign-Vorlagen darauf, dass Sie eine HR-PDF-Dokumentvorlage auswählen, bei der das Feld **Vorlagentyp** auf `Adobe Sign-Vorlagen` festgelegt ist.

   e. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zum Erstellen einer HR-Fallvorlage finden Sie unter HR-Fallvorlage konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

g. Klicken Sie im HR-Serviceformular auf **Aktualisieren**.

Mit dem Service CIC Plus integrieren

Führen Sie eine Integration mit dem CIC Plus-Service durch, damit Sie in den USA ansässigen neuen Mitarbeitern ermöglichen können, im Rahmen des Onboarding-Prozesses relevante Steuerinformationen bereitzustellen.

Diese Integration setzt voraus, dass Sie bereits eine Integration mit einem IDP-Service (Identity Provider, Identitätsanbieter) eines Drittanbieters durchgeführt haben und dass die Konfiguration auf das Funktionieren mit dem Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ausgelegt ist, das in Form von Demodaten im Plugin „Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten ist.

Integration mit CIC Plus einrichten

Um die CIC Plus-Integration einzurichten, müssen Sie eine SAML-Verbindung zwischen Ihrem Drittanbieter-Identitätsanbieter (IDP) und den CIC Plus-Accounts konfigurieren. Ihr CIC Plus-Partner muss dann Ihren Account so einrichten, dass Mitarbeiterprofile für US-basierte Mitarbeiter über den REST-Endpunkt `get_usa_employee_profile` abgerufen werden. Außerdem muss sich der Partner vergewissern, dass der Rückruf ordnungsgemäß konfiguriert ist. Abschließend müssen Sie die Quellanmeldeinformationen so konfigurieren, dass sie die Anmelde-URL des Identitätsanbieterservice enthalten, den Sie mit der CIC Plus-Integration verwenden. Details zum Einrichten der CIC Plus-Integration finden Sie unter Integration mit CIC Plus einrichten.

CIC Plus-Integration beim Onboarding von neuen Mitarbeitern einsetzen

Sobald die Integration eingerichtet ist, können Sie den CIC Plus-Service beim Onboarding neuer Mitarbeiter verwenden. Die folgenden Komponenten sind in den Demodaten als Beispiel enthalten und können entsprechend verwendet werden.

Hinweis:
Das Lebenszyklus-Event für das Onboarding neuer Mitarbeiter ist in Form von Demodaten im Plugin „Lifecycle Events for Enterprise“ [com.sn_hr_lifecycle_ent] enthalten.

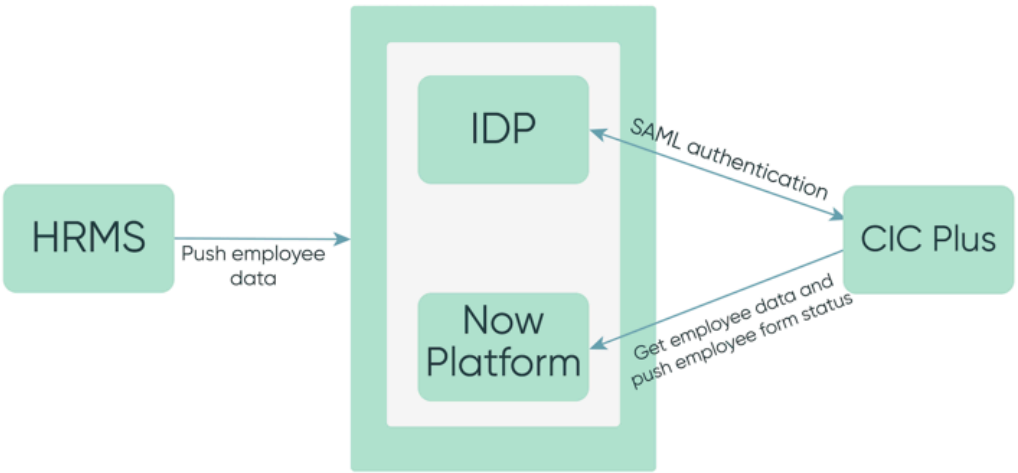
Komponente	Name
Lebenszyklus-Eventaktivität	Steuerformulare ausfüllen (im Aktivitätensatz von Tag 1)
HR-Service	Steuerformulare über CIC Plus ausfüllen
HR-Fallvorlage	Steuerformulare über CIC Plus ausfüllen

Funktionsweise der CIC Plus-Integration

Die CIC Plus-Integration funktioniert folgendermaßen: Von Ihrem HR-Verwaltungssystem (HR Management System, HRMS) werden Mitarbeiterinformationen auf die Systeme Ihres IDP und die Systeme von Now Platform übertragen. Von der CIC Plus-Integration wird dann der REST-Endpunkt `get_usa_employee_profile` zum Abrufen von Mitarbeiterinformationen aufgerufen. Wenn ein Benutzer eine zugewiesene Aufgabe öffnet und auf den Link klickt, um eine Verbindung zum CIC Plus-Service herzustellen, wird der Benutzer durch eine SAML-Identifikation über den IDP-Service von der CIC Plus-Integration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

authentifiziert. Nachdem der Benutzer die erforderlichen Steuerformulare ausgefüllt hat, wird der Status zurück an das Now Platform-System übertragen, und die Mitarbeiteraufgabe wird automatisch geschlossen.



Integration mit CIC Plus einrichten

Führen Sie die Integration mit dem CIC Plus-Service durch, indem Sie eine SAML-Verbindung zwischen Ihrem Service eines Identitätsanbieters (Identity Provider, IDP) einer Drittpartei und den CIC Plus-Accounts konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Ihr CIC Plus-Partner muss dann Ihren Account so einrichten, dass Mitarbeiterprofile für US-basierte Mitarbeiter über den REST-Endpunkt `get_usa_employee_profile` abgerufen werden. Außerdem muss sich der Partner vergewissern, dass der Rückruf ordnungsgemäß konfiguriert ist. Abschließend müssen Sie die Quellanmeldeinformationen so konfigurieren, dass sie die Anmelde-URL des Identitätsanbieterservice enthalten, den Sie mit der CIC Plus-Integration verwenden.

Um die Integration mit dem CIC Plus-Service einzurichten, müssen Sie zunächst folgende Schritte durchführen:

- Ihre Systeme müssen mit dem Service eines Identitätsanbieters (IDP) einer Drittpartei integriert sein. Dieser Anbieter muss Benutzerdatensätze für den neuen Mitarbeiter auf seinem System hinterlegt haben.
- Erstellen Sie einen Benutzer mit der Rolle „sn_hr_core.usa_employee_only“.
- Sammeln Sie die folgenden Informationen von Ihrem CIC Plus-Partner:
  - SAML-Konfigurationsdetails
  - Unternehmens-ID
- Geben Sie die folgenden Informationen an Ihren CIC Plus-Partner weiter:
  - IP-Adressbereich
  - Plattform-Instanz-URL
  - Anmeldeinformationen für einen Benutzer mit der Rolle „sn_hr_core.usa_employee_only“

Erforderliche Rolle: sn_hr_integrations.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie eine SAML-Verbindung zwischen Ihrem Drittanbieter-Identitätsanbieter (IDP) und den CIC Plus-Accounts.

   Wichtig:
   Achten Sie darauf, dass Sie die SAML-Verbindung mit dem Namensbezeichner als Mitarbeiternummer konfigurieren.

   Informationen zum Konfigurieren der SAML-Verbindung finden Sie in der CIC Plus-Dokumentation.

2. Ihr CIC Plus-Partner muss dann Folgendes durchführen:

   a. Der Partner muss Ihren Account so konfigurieren, dass Mitarbeiterprofile für US-basierte Mitarbeiter über den REST-Endpunkt `get_usa_employee_profile` abgerufen werden.
   Informationen und Beispiele zum REST-Endpunkt `get_USA_employee_profile` finden Sie unter get_USA_employee_profile .

   b. Vergewissern Sie sich, dass der Rückruf in Ihrem CIC Plus-Account ordnungsgemäß konfiguriert ist.

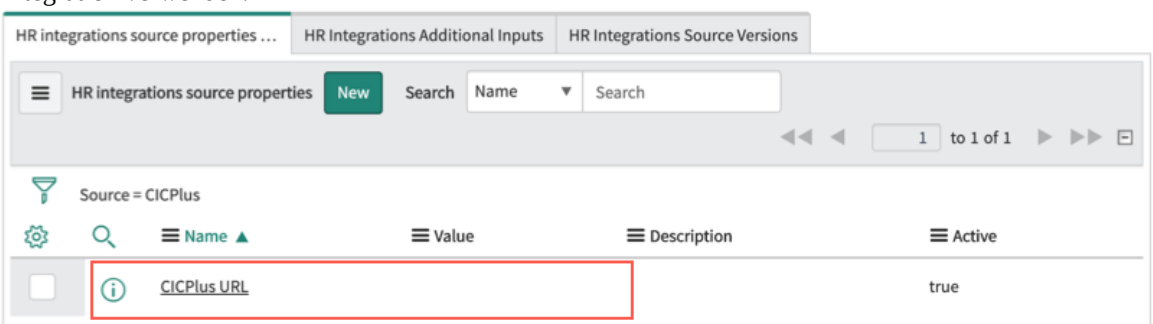
3. Konfigurieren Sie die Quellanmeldeinformationen so, dass sie die Anmelde-URL des Identitätsanbieterservice enthalten:

   a. Navigieren zu **HR-Integrationen** > **Quellen**.

   b. Öffnen Sie den **CIC Plus**-Datensatz.

   c. In der zugehörigen Liste **HR-Integrationsquelleneigenschaften** öffnen Sie die Quelleigenschaft **CIC Plus-URL**.

   d. Geben Sie im Feld **Wert** die Anmelde-URL des Identitätsanbieterservice ein, den Sie mit der CIC Plus-Integration verwenden.



Framework für Enterprise Service Management-Integrationen

Die Anwendung ServiceNow® Framework für Enterprise Service Management-Integrationen enthält allgemeine Komponenten, die zur Integration Ihrer ServiceNow-Anwendung mit Systemen von Drittparteien verwendet werden können. Es nutzt die Flow Designer-Fähigkeit zur Kommunikation mit externen Instanzen und Drittparteisystemen.

Die Anwendung bietet eine konsistente Möglichkeit, Integrationen für allgemeine Anwendungsfälle zu erstellen, z. B. das Abrufen von Mitarbeiterprofilen und Aufgaben aus der Drittanbieteranwendung in eine ServiceNow -Anwendung oder das Übertragen von Daten aus einer ServiceNow -Anwendung in eine Drittanbieteranwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Erste Schritte

Konfigurieren	Verwenden	Referenz
Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Verwenden Sie Framework für Enterprise Service Management-Integrationen für Drittanbieterintegrationen.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Framework für Enterprise Service Management-Integrationen einrichten

Informieren Sie sich, wie Sie Framework für Enterprise Service Management-Integrationen für die Integration mit Drittanbietersystemen einrichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integr_fw.admin

Um Framework für Enterprise Service Management-Integrationen einzurichten, müssen Sie zunächst die Anwendung „Enterprise Service Management Integrations Framework“ aus dem ServiceNow Store aktivieren. Als Nächstes müssen Sie Framework für Enterprise Service Management-Integrationen einrichten.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Quelldatensatz, indem Sie die Anwendung einer Drittpartei angeben, mit der Sie Ihre ServiceNow-Anwendung integrieren möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Quelle in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen.
2. Erstellen Sie eine Importsatztabelle.
3. Erstellen Sie einen Flow in Flow Designer.
   Weitere Informationen finden Sie unter Flow erstellen .

   Hinweis:
   Die Flows und Subflows, die Sie in Integrationsservices analysieren, müssen der Eingabe- und Ausgabestruktur des Vorlagenintegrationsservice folgen.

4. Erstellen Sie einen Integrationsservice, um eine Verbindung mit dem System einer Drittpartei herzustellen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Integrationsservice in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen.
5. Erstellen Sie Transformationszuordnungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Transformationszuordnungen in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen.

Hinweis:

- Transformationszuordnungen müssen Sie nur für geplante Abrufservices und nicht für Services zur Veröffentlichung bei Bedarf erstellen.
- Wenn Sie Framework für Enterprise Service Management-Integrationen zum Abrufen von Aufgaben aus einem Drittanbietersystem verwenden, verwenden Sie die Abruf-Transformationszuordnung für Aufgaben.

Quelle in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen

Erstellen Sie einen Quelldatensatz, der das Drittanbietersystem repräsentiert, das mit Ihrer 'HR-Servicebereitstellung-Anwendung integriert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integr_fw.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Quelle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Integrationsquellen

Feld	Beschreibung
Name	Anzeigename der Drittanbieteranwendung
Eigenschaften	Eigenschaften, die entsprechend den Anforderungen der Integration konfiguriert wurden.
Domäne	Name der Anwendung, für die der Datensatz erstellt wird

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Integrationsservice in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen

Erstellen Sie einen Integrationsservice, um eine Verbindung mit dem System einer Drittpartei herzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integr_fw.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Quelle**.
2. Klicken Sie in Integrationsservices auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Integrationsservices

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, mit der angezeigt wird, dass der Integrationsservice verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Import Set-Tabellen	Liste der Zwischentabellen, in denen Datensätze aus dem Drittparteisystem gespeichert werden. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur aktiviert, wenn im Feld **Servicetyp** ein Service vom Typ „Geplanter Abruf“ ausgewählt ist.
Fluss	Flow, der zum Abrufen der erforderlichen Daten mit dem Drittanbietersystem interagiert
Name	Anzeigename des Integrationsservice
Quelle	Name des Drittparteisystems, mit dem Ihre Anwendung integriert werden soll.
Applikation	Anwendung, die den Integrationsservice-Datensatz enthält
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Transformationsskripts ausgeführt werden sollen
Servicetyp	Option zur Angabe der Art des Service, **Geplanter Abruf** oder **Veröffentlichen bei Bedarf**.
Wiederholungsrichtlinie	Konfiguration so festgelegt, dass ein Datensatz übermittelt wird, falls der vorherige Push-Vorgang fehlgeschlagen ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Servicetyp** ein Service vom Typ „Veröffentlichen bei Bedarf“ ausgewählt ist.

Transformationszuordnungen in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen

Erstellen Sie eine Transformationszuordnung, um Datenbeziehungen zwischen der Importsatz-Tabelle und der Zieltabelle anzugeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_integr_fw.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für jede Transformation müssen Sie entweder eine Transformationszuordnung erstellen oder eine vorhandene auswählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Framework für Integrationen** > **Transformationszuordnungen**.
2. Zeigen Sie die vorhandenen Transformationszuordnungen an.

Transformationszuordnungen

Name	Beschreibung
HR Abruf-Transformationszuordnung für Aufgaben	Verschiebt Aufgaben aus der Tabelle der Bereitstellung abgerufener HR-Aufgabenintegrationen [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] in die Tabelle „HR-Integrationsabruf-Aufgabe“ [sn_hr_integr_fw_todo_inbound].
HR-Profil-Transformationszuordnung	Ordnet Mitarbeiter, zukünftige Mitarbeiter und effektive Mitarbeiter der Tabelle „HR-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	Profilbereitstellung“ [sn_hr_integr_fw_hr_profile_staging] der Tabelle „HR-Profil“ [sn_hr_core_profile] zu.
Stellentransformationszuordnung	Ordnet Stellenprofile aus der Tabelle „Stellenbereitstellung“ [sn_hr_integr_fw_job_staging] der Tabelle „Stelle“ [sn_hr_core_job] zu.
Abteilungstransformationszuordnung	Ordnet Abteilungen aus der Tabelle „Abteilungsbereitstellung“ [sn_hr_integr_fw_department_staging] der Tabelle „Abteilung“ [cmn_department] zu
Standort-Transformationszuordnung	Ordnet Standorte der Tabelle „Standortbereitstellung“ [sn_hr_integr_fw_location_staging] der Tabelle „Standort“ [cmn_location] zu.
Positionstransformationszuordnung	Ordnet Positionen aus der Tabelle „Positionsbereitstellung“ [sn_hr_integr_fw_position_staging] der Tabelle „Position“ [sn_hr_core_position] zu.

3. Um eine Transformationszuordnung zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
   Einzelheiten zur Erstellung von Transformationszuordnungen finden Sie in der Tabelle unter Transformationsskripts .

Erstellen Sie einen Subflow mit Template Integration Gateway

Verwenden Sie das Vorlagen-Integrationsgateway als Referenz, um die unterstützten Subflows für das Integrationsgateway zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: flow_designer, sn_hr_integr_fw.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio**.
2. Wählen Sie in **Subflows**die Option Vorlagenintegrations-Gateway aus.
3. Erstellen Sie eine Kopie des Subflows, geben Sie einen geeigneten Namen für den Flow an, und klicken Sie auf **Kopieren**.
4. Löschen Sie Protokolle.
5. Fügen Sie die Logik hinzu, und weisen Sie Flow-Ausgaben zu:

Ausgaben

Feld	Beschreibung
Daten	Ergebnis, das zurückgegeben wird.
Provider	Name des Anbieters
Status	Typ der Codenummer, die angezeigt wird, wenn keine Ergebnisse zurückgegeben werden. Die Codenummern variieren je nach Szenario.
Nachricht	Nachricht, die dem Status zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio**.
2. Wählen Sie Integration Gateway unter Subflows aus.
3. Erstellen Sie einen Eintrag für den oben erstellten Subflow. Weitere Informationen finden Sie unter Integrationsanbieterzuordnung konfigurieren (Entscheidungstabelle).
4. Klicken Sie auf **Testen**.
   a. Wählen Sie unter Test-Subflow Anwender, Funktionsname, Servicename und Nutzlast aus.
   b. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
   Überprüfen Sie, ob die generierten Ausgaben oder Ergebnisse korrekt sind. Überprüfen Sie, ob der richtige Subflow ausgeführt wurde.

Integrationsanbieterzuordnung konfigurieren (Entscheidungstabelle)

Fügen Sie Eingabeauswahlmöglichkeiten hinzu, und definieren Sie Bedingungen und Ergebnisse in einer Entscheidungstabelle für den Subflow des Integrations-Gateways, um Ausgabeergebnisse zu überprüfen und zu generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Decision_table_admin, sn_hr_integr_fw.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio**.
2. Navigieren Sie zu Entscheidungstabellen.
3. Wählen Sie **Integrationsanbieterzuordnung aus**.
4. Geben Sie unter Eingaben die erforderlichen Werte an:

Beispiel für Eingabedaten

Bezeichnung	Beschreibung
Funktionsname	Erstellen Sie unter Typ eine Liste von Auswahloptionen für einen Funktionsnamen. Optionen innerhalb des Funktionsnamens können beispielsweise Urlaubsmanagement oder Ausgabenmanagement sein.
Servicename	Erstellen Sie eine Liste von Auswahloptionen für einen Servicenamen. Optionen innerhalb des Servicenamens können beispielsweise Urlaubssaldo oder Feiertagskalender abrufen sein.
Anwender	Geben Sie einen Verweis auf einen Anwender aus der Tabelle „Anwender“ [sys_user] an.

5. Um eine Entscheidungszeile **hinzuzufügen, wählen Sie „Neue Entscheidungszeile hinzufügen** “, geben Sie Bedingungen für Eingabeoptionen an und definieren Sie die Ergebnisse:

Beispiel für Bedingungen und Ergebnisse in der Entscheidungstabelle

Bedingungen und Ergebnisse	Beschreibung
Funktionsname	Option, die Sie in der Liste „Funktionsname“ auswählen. Beispiel: Urlaubsverwaltung.
Servicename	Option, die Sie in der Liste Servicename auswählen. Beispiel: Urlaubssaldo.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bedingungen und Ergebnisse	Beschreibung
Land des Anwenders	Option, die Sie für die Länderliste des Anwenders auswählen. Sie können auch zusätzliche Bedingungen für das **Land des Anwenders** hinzufügen, indem Sie eine Bedingungsspalte hinzufügen. Sie können beispielsweise auch eine Prüfung basierend auf der Abteilung des Benutzers hinzufügen.
Subflow	Subflow, den Sie auswählen, um Ergebnisse zu generieren. Beispiel: Subflow „Urlaubssaldo abrufen“. Mit dem Thema „Urlaubssaldo abrufen“ in Mitarbeiter-Center Center wird der Feiertagskalender des Anwenders aus dem Oracle HCM-System abgerufen, indem der Subflow „Urlaubssaldo abrufen“ ausgeführt wird.
Erfordert Managerrolle	Bei Festlegung auf „true“ muss der Benutzer ein -Manager sein, um den Subflow auszuführen.
Anwenderauthentifizierung	Bei Festlegung auf „wahr“ wird der Wert der OAuth-Entität berücksichtigt, um den Benutzer für die Ausführung des Subflows zu validieren.
OAuth-Entität	OAuth-Entitätsdetails. Für die OAuth-Entität werden die Profile mit Autorisierungscode als Erteilungstyp unterstützt.

6. Um die in den Eingabeauswahlmöglichkeiten angegebenen Bedingungen zu validieren, klicken Sie auf **Testen**.
   a. Wählen Sie in der Tabelle „Testentscheidung“ Funktionsname, Servicename und Benutzer aus.
   b. Wählen Sie **Test**aus. In den Ergebnissen wird beispielsweise der Subflow Urlaubssaldo abrufen angezeigt, um den Urlaubssaldo eines Benutzers abzurufen.
7. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Framework für Enterprise Service Management-Integrationen verwenden

Entwickeln Sie ein Verständnis dafür, wie Sie mit Framework für Enterprise Service Management-Integrationen eine Verbindung zum System einer Drittpartei herstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integr_fw.admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Quelle.
   Weitere Informationen finden Sie unter Quelle in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen.
2. Erstellen Sie einen Integrationsservice für die Quelle.
   Weitere Informationen finden Sie unter Integrationsservice in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen.
3. Erstellen Sie eine geplante Aufgabe, und lösen Sie den Ausführungsaufgaben-Flow für die Quelle aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einträge werden in der Tabelle „Integrationen – Aufgabentracker“ [sn_hr_integr_fw_job_tracker] erstellt. Einträge für aktive geplante Abrufservices werden in der Tabelle „Serviceaufgabentracker für Integration“ [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker] erstellt.
- Import Sets werden erstellt und an den Serviceaufgabentracker angehängt, und die Startzeit des Ladevorgangs wird gefüllt. Sobald die Daten in den Import Set-Tabellen geladen sind, ändert sich der Status des Serviceaufgabentrackers in „Geladen“, und die Endzeit des Ladevorgangs wird gefüllt.
- Sobald die Daten für alle Services geladen sind, beginnt die Transformation basierend auf dem Serviceauftrag, der in der Integrationsservice-Tabelle [sn_hr_integr_fw_service] definiert ist. Die Status von Services ändern sich in „Abgeschlossen“, und anschließend ändert sich auch der Status des Datensatzes des Aufgabentrackers in „Abgeschlossen“. Weitere Informationen finden Sie unter Details zum Aufgabentracker anzeigen.

Aufgaben eines Drittanbietersystems anzeigen

Zeigt Aufgaben an, die aus einem Drittanbietersystem für Framework für Enterprise Service Management-Integrationen abgerufen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integr_fw.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Aufgaben**.
2. Zeigen Sie Details der Aufgaben an.

Integrationsabruf-Aufgabe

Feld	Beschreibung
ID der Integrationsaufgabe	Eindeutiger Bezeichner für die Integrationsaufgabe
Aufgabenbeschreibung	Beschreibung der Aufgabe im Drittanbietersystem
Aufgabenstatus	Status der Aufgabe im ServiceNow-System, z. B. „Offen“ oder „Geschlossen“
Aktiv	Option, die angibt, ob die Aufgabe im Drittanbieter-System aktiv ist
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Aufgabe zugewiesen ist
Externer Status	Status der Aufgabe im externen System
Erweiterungssystem	Option, die den Ursprung der Aufgabe angibt
Domäne	Option, die angibt, dass die Domänentrennung für diese Tabelle aktiviert ist
Genehmigen	Option zum Genehmigen eines Dokuments, das aus einem ServiceNow -System oder einem Drittanbietersystem abgerufen wird. Wenn Sie diese Option

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	auswählen, wird ein Fenster angezeigt, in dem Sie eine Tabelle angeben und ein Dokument aus der Tabelle auswählen können.

Wichtig:

- Standardmäßig entfernt die Auto Flush-Richtlinie zur Vorratsdatenspeicherung Aufgaben nach sieben Tagen. Wenn die Aufgaben nicht aus der Tabelle entfernt werden sollen:
  a. Navigieren zu **Systemwartung** > **Tabellenbereinigung** und wählen **Sie sn_hr_integr_fw_todo_inbound aus**.
  b. Entfernen Sie zum Deaktivieren der Aufbewahrungsrichtlinie das Häkchen aus dem Kontrollkästchen **Aktiv**.
  c. Um eine andere Bedingung in der Aufbewahrungsrichtlinie anzugeben, fügen Sie ein Skript im Feld **Bedingung** hinzu.
- Wenn Sie die Tabelle „Integrationsabruf-Aufgabe“ verwenden möchten, um Aufgaben aus einem Drittparteisystem abzurufen, müssen Sie eine Implementierung des folgenden Erweiterungspunkts erstellen: sn_hr_integr_fw.TodoTransformHelper.

Details zum Aufgabentracker anzeigen

Zeigen Sie Details des Quell- und Serviceauftrags an, z. B. wann der Auftrag gestartet und beendet wurde, wann die Datensätze in Bereitstellungstabellen geladen wurden, und ob der Auftrag vollständig ausgeführt wurde oder fehlgeschlagen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_integr_fw.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sobald ein geplanter Flow ausgelöst oder im Quellmodul auf die Schaltfläche **Auftrag ausführen** geklickt wird, werden Datensätze in den Tabellen „Aufgabentracker für Integration“ und „Serviceaufgabentracker für Integration“ erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Auftrags-Tracker**.
2. Zeigen Sie die Auftragsdetails an.

Integrationen – Aufgabentracker

Feld	Beschreibung
Auftragsname	Name des Auftrags mit angefügtem Anwendungsnamen
Start zeit für Auftrag	Datum und Uhrzeit, an dem bzw. zu der der Quellauftrag gestartet wurde
End zeit für Auftrag	Datum und Uhrzeit, an dem bzw. zu der der Quellauftrag beendet wurde
Fehlermeldung	Meldung, die angezeigt wird, wenn der Auftrag fehlschlägt. Wenn der Quellauftrag fehlschlägt, müssen Sie den Auftrag erneut ausführen.
Quelle	Name der Quelle, für die der Transformationsauftrag ausgeführt wird. Beispiel: Cornerstone On Demand oder Pluralsight.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Status	Aktueller Status des Auftrags, z. B. „Fehlgeschlagen“, „Abgeschlossen“ oder „Wird ausgeführt“

HR-Integrationen – Serviceaufgabentracker

Feld	Beschreibung
Integrationsservice	Name des Integrationsservice.
Sätze	Listen von Import Sets.
Laden gestartet um	Option, die das Datum und die Uhrzeit des Beginns des Ladevorgangs der Datensätze in die Bereitstellungstabelle angibt.
Laden beendet um	Option, die das Datum und die Uhrzeit der Beendigung des Ladevorgangs der Datensätze in die Bereitstellungstabelle angibt
Letztes Ausführungsdatum	Option, die angibt, wann der Service zuletzt korrekt abgerufen wurde.
Fehlermeldung	Meldung, die angezeigt wird, wenn der Serviceauftrag fehlschlägt. Wenn der Serviceauftrag fehlschlägt, müssen Sie den Auftrag erneut ausführen.
Status	Status des Serviceauftrags, z. B. Geladen, Ausgeführt oder Abgeschlossen.
Transformation gestartet um	Option, mit der das Datum und die Uhrzeit des Beginns der Transformation und des Verschiebens der Datensätze aus der Bereitstellungstabelle in die Zieltabelle angegeben werden
Transformation beendet um	Option, die Datum und Uhrzeit der Beendigung der Transformation angibt
Flow-Ausführungs-ID	Eindeutiger Bezeichner des Flows, der für den Integrationsservice ausgeführt wird. **Hinweis:** Die Berichtsfunktion ist für die Flows (für große Integrationen), die für Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellt werden, deaktiviert.
Synchronisierungstoken	Speichert Token, die von APIs für bestimmte Integrationsservices zurückgegeben werden.

Verwenden Sie die Schnittstelle Extern, um Datensätze in ein Drittparteisystem zu übertragen

Verwenden Sie die externe Schnittstelle, um Details von Datensätzen anzugeben, die von ServiceNow in das System einer Drittpartei übertragen werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Externe Schnittstelle**.
2. Zeigen Sie die Felder im Formular an:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Externe Schnittstellen“

Feld	Beschreibung
Service	Service zur Veröffentlichung bei Bedarf, der für die Interaktion mit dem System einer Drittpartei aufgerufen wird.
Quelltabellenname	Quelltabelle, in der der Datensatz gespeichert wird.
Sys-ID der Tabelle	Sys-ID des Tabellendatensatzes, der geändert wurde. Eine Kombination aus **Quelltabellenname** und **Tabellen-Sys-ID** wird dazu verwendet, den geänderten Datensatz zu identifizieren und in das System einer Drittpartei zu übertragen.
Status	Aktueller Status der Veröffentlichung, z. B. „Abgeschlossen“ oder „Ausstehend“.
Fehlermeldung	Fehlermeldung, wenn der Abruf fehlgeschlagen ist.
Fehlercode	Fehlercode, wenn der Abruf fehlgeschlagen ist.

Nächste Maßnahme

Vom Flow „Externe Schnittstellen auslösen“ werden automatisch folgende Vorgänge ausgeführt:

- Identifiziert über die Tabelle „Externe Schnittstelle“ [sn_hr_integr_fw_ext_interface] Datensätze, deren Status „Ausstehend“ oder „Service ist aktiv“ lautet und die den Servicetyp „Veröffentlichen bei Bedarf“ aufweisen.
- Übermittelt die identifizierten Datensätze an das System einer Drittpartei.

Framework für Enterprise Service Management-Integrationen – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Framework für Enterprise Service Management-Integrationen, einschließlich Listen und Formulare.

Mit Framework für Enterprise Service Management-Integrationen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von „Enterprise Service Management Integrations Framework“ [sn_hr_integre_fw] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Integrations Framework-Administrator [sn_hr_integr_fw.admin]	Kann auf Framework für Enterprise Service Management-Integrationen zugreifen und es einrichten	Flow Operator [flow_operator]

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Integrationsquelle [sn_hr_integr_fw_source]	Speichert Quelldatensätze, die die Systeme von Drittparteien repräsentieren, die mit Ihrer ServiceNow-Anwendung integriert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Integrationsservice [sn_hr_integr_fw_service]	Speichert Datensätze von Integrationsservices. Ein Integrationsservice wird für jede Entität erstellt, die aus einem Drittanbietersystem abgerufen wird.
Integrationen – Aufgabentracker [sn_hr_integr_fw_job_tracker]	Speichert Quellauftragsdetails, z. B. Start- und Endzeit der Ausführung und Status. Weitere Informationen finden Sie unter Details zum Aufgabentracker anzeigen.
Integrationen – Serviceaufgabentracker [sn_hr_integr_fw_service_job_tracker]	Speichert Serviceauftragsdetails, z. B. Start- und Endzeit sowie Status. Weitere Informationen finden Sie unter Details zum Aufgabentracker anzeigen.
Integrationsabruf-Aufgabe [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]	Speichert Aufgaben, die aus einem Drittanbietersystem für Framework für Enterprise Service Management-Integrationen abgerufen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben eines Drittanbietersystems anzeigen.
Externe Schnittstelle [sn_hr_integr_fw_ext_interface]	Speichert geänderte Datensätze, die aus einer ServiceNow-Anwendung in das System einer Drittpartei übertragen werden.

Widgets zum Anzeigen von Aufgaben aus einem Drittanbietersystem

Die vorkonfigurierten Widgets **HRSD Framework Integration** und **HRSD Integration Framework Complete** helfen bei der Anzeige von Aufgaben von einem Drittanbietersystem auf der Seite „Aufgaben“ in Mitarbeiter-Center.

Diese Widgets sind nur verfügbar, wenn die Anwendung „Human Resources Scoped App: Core“ [com.sn_hr_core] aktiviert ist. Navigieren Sie zu, um weitere Informationen zu diesen Widgets zu erhalten **Mitarbeiter-Servicecenter** > **Aufgabenkonfiguration**.

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Mit der Anwendung ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand können Sie relevante Schulungskurse für Mitarbeiter als Teil ihrer Aufgaben in ServiceNow Mitarbeiter-Center anzeigen.

Cornerstone OnDemand ist ein Lernsystem, das Lernvideos, Schulungen und Zertifizierungen für Mitarbeiter bereitstellt. Mithilfe von HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand können Sie Lernaufgaben aus dem Cornerstone OnDemand-System in das ServiceNow-System übertragen, sodass Mitarbeiter alle ihre Aufgaben an einem zentralen Ort anzeigen können: Mitarbeiter-Center.

Anwendung einrichten

Um die Anwendung HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand einzurichten, aktivieren Sie zuerst das Plugin „HR Service Delivery Integration“ [sn_hr_cornerstone] aus ServiceNow Store. Dieses Plugin aktiviert die Cornerstone-Spoke in IntegrationHub und Framework für Enterprise Service Management-Integrationen. Richten Sie als Nächstes die Cornerstone-Spoke in IntegrationHub ein. Ausführliche Informationen über die komplette Einrichtung finden Sie unter HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand einrichten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Framework für Enterprise Service Management-Integrationen verwenden

Framework für Enterprise Service Management-Integrationen bietet eine konsistente Möglichkeit zum Erstellen von Integrationen für allgemeine Anwendungsfälle, z.B. Abrufen von Mitarbeiterprofilinformationen, Abrufen von Aufgaben oder Abrufen anderer Daten aus Drittanbietersystemen und Speichern in der ServiceNow-Instanz. Es enthält allgemeine Komponenten wie z.B. Quelltabelle, HR Integration Services-Tabelle, geplante Flows und Transformationszuordnungen), die zum Erstellen von Integrationen verwendet werden können.

Standardmäßig werden bei der Einrichtung der HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand-Anwendung Quelle, HR-Integrationsservices, geplante Flows und Transformationszuordnungen automatisch für das Cornerstone OnDemand-System in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen eingerichtet. Die Zeitplan-Flows in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen kommunizieren mit dem Cornerstone OnDemand-System, um Benutzer, Lernobjekte und Transkripte an das ServiceNow-System zu übermitteln.

Lernaufgaben an Mitarbeiter zuweisen

Wenn Mitarbeitern im Cornerstone OnDemand-System Lernaufgaben zugewiesen werden, werden im Cornerstone OnDemand-System für diese Mitarbeiter Transkripte erstellt.

Von Framework für Enterprise Service Management-Integrationen werden die Transkripte mithilfe des Services „Sync Transcripts" aus dem Cornerstone OnDemand-System abgerufen und im Mitarbeiter-Center auf der Seite „Aufgaben" als Aufgaben angezeigt.

Durch Klicken auf die Lernaufgabe in Mitarbeiter-Center wird der Mitarbeiter zwecks Abschluss der Aufgabe zum Cornerstone OnDemand-System geleitet. Wenn der Mitarbeiter die Aufgabe im Cornerstone OnDemand-System abschließt, wird der Status der Aufgabe in Mitarbeiter-Center aktualisiert, nachdem die geplante Aufgabe für das Cornerstone OnDemand-System ausgeführt wurde.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Erste Schritte

Konfigurieren	Referenz
Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand einrichten

Informieren Sie sich, wie die Anwendung HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand zum Abrufen von Lernkursen aus dem Cornerstone OnDemand-System in das ServiceNow-System eingerichtet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_hr_cornerstone.admin
- Aktivieren Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ [com.sn_hr_core].
- Aktivieren Sie das Plugin „HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand“ [sn_hr_cornerstone] aus ServiceNow Store. Dieses Plugin aktiviert die Cornerstone-Spoke im Plugin „IntegrationHub and HR Service Delivery Integrations Framework” [sn_hr_integre_fw].

Prozedur

1. Richten Sie den Cornerstone-Spoke in IntegrationHub ein.
   Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zur Cornerstone-Spoke .
2. Konfigurieren Sie das URL-Präfix im Cornerstone-Quelldatensatz in HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.
   Weitere Informationen finden Sie unter Deep-Link für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand verwenden.

   Wichtig:
   Sobald Sie die erforderlichen Plugins aktiviert und den Cornerstone-Spoke eingerichtet haben, werden automatisch HR-Integrationsservices (für die Anwendung Cornerstone OnDemand) erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Integrationsservices für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.

3. Konfigurieren Sie den Flow für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand.
   Weitere Informationen finden Sie unter Flow für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand konfigurieren.

Deep-Link für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand verwenden

Verwenden Sie das Deep-Link-Präfix, um zur Laufzeit Lernobjekte aus dem Cornerstone OnDemand-System abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_cornerstone.admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Anwendung „Cornerstone OnDemand“ an, und generieren Sie Deep Links.
   Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zum Cornerstone OnDemand-System.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass Sie **LO-Details** in der Liste **Seiten-URL** auf der Registerkarte **Deep Link Generator** ausgewählt haben.

2. Kopieren Sie das URL-Präfix.
3. Navigieren zu **HR Cornerstone-Integrationen** > **Quelle**.
4. Klicken Sie auf **Cornerstone**.
5. Hängen Sie in den **Eigenschaften** den kopierten Wert in **url_prefix** an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flow für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand konfigurieren

Geben Sie die Häufigkeit und die Uhrzeit an, mit bzw. zu der Sie den geplanten Flow ausführen möchten, mit dem Lernobjekte, Benutzer und Transkripte aus der Anwendung Cornerstone OnDemand in das ServiceNow-System abgerufen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_cornerstone.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Flow Designer** > **Designer**.
2. Aktivieren Sie den geplanten Flow **CSOD-Synchronisierung auslösen**.
3. Klicken Sie auf **Auslöser**.
   a. Wählen Sie eine Häufigkeit aus, z. B. täglich, wöchentlich oder monatlich. Der Standardwert ist **Täglich**.
   b. Geben Sie eine Zeit an. Der Standardwert lautet **21:00:00**.

Referenz für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Referenz für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Mit HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand” [sn_hr_cornerstone] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Rollen und Beschreibungen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
HR Cornerstone-Administrator [sn_hr_cornerstone.admin]	Kann auf die Anwendung HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand zugreifen und diese einrichten	Keine

Installierte Tabellen

Tabellen und Beschreibungen

Tabelle	Beschreibung
Anwenderzuordnung [sn_hr_cornerstone_user_mapping]	Details zu Benutzern, die aus dem Cornerstone OnDemand-System in das ServiceNow-System übernommen werden
CSOD-Lernobjekt [sn_hr_cornerstone_lo]	Details zu Lernobjekten (z. B. Lerntyp, Lern-ID, Titel), die aus dem Cornerstone OnDemand-System in das ServiceNow-System übernommen werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen und Beschreibungen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
CSOD-Status [sn_hr_cornerstone_status]	Status der Transkripte im Cornerstone OnDemand-System

Quelle für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Sobald Sie die HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand-Anwendung eingerichtet haben, wird der Quelldatensatz für die Cornerstone On Demand-Anwendung automatisch in Quellmodul Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellt. Der Cornerstone-Quelldatensatz in der Framework für Enterprise Service Management-Integrationen-Anwendung enthält einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und HR-Integrationsservices.

Eigenschaften

Feld	Beschreibung
Full-pull	Beim Wert **True** werden alle aktiven Benutzer, aktiven Schulungen und unvollständigen Aufgaben aus dem Cornerstone OnDemand-System in die entsprechenden Tabellen der ServiceNow-Instanz abgerufen. Bei **False** werden nur geänderte Benutzer, geänderte Schulungen und geänderte Protokolle (basierend auf der letzten erfolgreichen Ausführungszeit der Aufgabe) aus dem Cornerstone OnDemand-System in die entsprechenden Tabellen der ServiceNow-Instanz abgerufen. **Hinweis:** Wenn keine Informationen zur letzten erfolgreichen Ausführungszeit der Aufgabe vorhanden sind, ist der erste Abruf immer ein vollständiger Abruf (Full-pull).
page-count	Anzahl der Datensätze, die durch einen API-Aufruf vom Cornerstone OnDemand-System abgerufen werden. Der Standardwert ist **500**. **Hinweis:** Diese Eigenschaft wird nur von den HR-Integrationsservices Sync Trainings und Sync Transcripts berücksichtigt, nicht jedoch vom HR-Integrationsservice Sync Users.
url-prefix	Deep-Link-Präfix zum Laufzeit-Abrufen von Lernobjekten aus dem Cornerstone OnDemand-System. Weitere Informationen finden Sie unter Deep-Link für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand verwenden.

HR-Integrationsservices für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Nach der Einrichtung der HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand-Anwendung werden HR-Integrationsservices für Cornerstone automatisch in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellt. Die Flows in HR-Integrationsservices kommunizieren mit dem Cornerstone OnDemand-System, um Benutzer, Lernobjekte und Transkripte an das ServiceNow-System zu übermitteln.

Wichtig:
Sie müssen alle diese HR-Integrationsservices aktivieren, damit die Daten zwischen dem Cornerstone OnDemand-System und dem ServiceNow ordnungsgemäß synchronisiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR Integration Services für Cornerstone

Name	Beschreibung
Benutzer synchronisieren	Dieser HR-Integrationsservice ordnet Benutzer im Cornerstone OnDemand-System anhand ihrer E-Mail-Adressen Benutzern im ServiceNow-System zu. Wenn der geplante Flow „CSOD-Synchronisierung auslösen“ ausgeführt wird, werden Benutzer aus dem Cornerstone OnDemand-System in die Tabelle „Benutzerzuordnung – Bereitstellung“ [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] abgerufen. Nachdem Transformationsskripts ausgeführt wurden, werden zugeordnete Benutzer in angezeigt **HR Cornerstone-Integrationen** > **Anwender**.
Schulungen synchronisieren	Dieser HR-Integrationsservice ruft Lernobjekte wie Videos oder Lehrpläne aus dem Cornerstone OnDemand-System in das ServiceNow-System ab. Wenn der geplante Flow „CSOD-Synchronisierung auslösen“ ausgeführt wird, werden Lernobjekte in die Tabelle „Bereitstellung von CSOD-Lernobjekt“ [sn_hr_cornerstone_lo_staging] übertragen. Nachdem die Transformationsskripts ausgeführt wurden, werden in Lernobjekte angezeigt **HR Cornerstone-Integrationen** > **Lernziele**.
Transkriptionen synchronisieren	Mit diesem HR-Integrationsservice werden Transkripte aus dem Cornerstone OnDemand-System in das ServiceNow-System abgerufen. Wenn der geplante Flow „CSOD-Synchronisierung auslösen“ ausgeführt wird, werden Transkripte in die Tabelle für die Bereitstellung abgerufener HR-Aufgabenintegrationen [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] abgerufen. Nachdem die Transformationsskripts ausgeführt wurden, werden Transkripte in angezeigt **HR Integrations Framework** > **Aufgaben**.

Benutzer für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Benutzer im Cornerstone OnDemand-System werden anhand ihrer E-Mail-Adressen Benutzern im ServiceNow-System zugeordnet. Die Benutzerzuordnung hilft bei der Zuweisung von Lernaufgaben an den richtigen Benutzer im ServiceNow-System.

Wenn der geplante Flow „CSOD-Synchronisierung auslösen“ ausgeführt wird, werden Benutzer aus dem Cornerstone OnDemand-System in die Tabelle „Benutzerzuordnung – Bereitstellung“ [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] abgerufen. Sobald die Transformationsskripts ausgeführt wurden, werden zugeordnete Benutzer in angezeigt **HR Cornerstone-Integrationen** > **Anwender**.

Anwenderzuordnung

Feld	Beschreibung
CSOD-ID	CSOD-ID aus dem Cornerstone OnDemand-System
Aktiv	Option, die angibt, ob der Anwender im Cornerstone OnDemand-System aktiv ist oder nicht
Anwender	Name des Benutzers im ServiceNow-System
CSOD-Benutzer	Name des Benutzers im Cornerstone OnDemand-System
CSOD-Benutzer-ID	ID des Benutzers im Cornerstone OnDemand-System
CSOD-E-Mail	E-Mail-ID des Benutzers im Cornerstone OnDemand-System

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie die Felder **CSOD-ID** , **CSOD-Benutzer** und **CSOD-Benutzer-ID** für die Zuordnung von Benutzern verwenden möchten, müssen Sie die Methode getUser im Skript CSODIntegrationsUtil außer Kraft setzen.

Lernobjekte für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Zeigen Sie Details zu Lernobjekten an, die aus dem Cornerstone OnDemand-System in das ServiceNow-System übernommen wurden. Lernobjekte helfen bei der Navigation von Benutzern zu den richtigen Details der Lernaufgabe.

Wenn der geplante Flow „CSOD-Synchronisierung auslösen“ ausgeführt wird, ruft der Flow im Service Sync Trainings Lernobjekte vom Cornerstone OnDemand-System in die Tabelle „Bereitstellung von CSOD-Lernobjekt“ [sn_hr_cornerstone_lo_staging] ab. Nachdem die Transformationsskripts ausgeführt wurden, werden in Lernobjekte angezeigt**HR Cornerstone-Integrationen** > **Lernziele**.

Lernziele

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Lernobjekts
Aktiv	Option, die angibt, dass das Lernobjekt verwendet wird
Lern-ID	Eindeutiger Bezeichner des Lernobjekts
Lerntyp	Art des Lernobjekts
Lerntyp-ID	Eindeutiger Bezeichner des Lerntyps
Stamm-LO	Übergeordnetes Element des Lernobjekts

Hinweis:

- Diese Arten von Lernobjekten werden auf der Seite „Lernobjekte“ nicht angezeigt: Sitzung, Kohorte, Programm und Bibliothekstyp. Diese Arten von Lernobjekten werden in der Tabelle „Bereitstellung von CSOD-Lernobjekt“ [sn_hr_cornerstone_lo_staging] angezeigt, sie werden jedoch nach der Transformation nicht auf der Seite der Lernobjekte angezeigt.

- Auf der Seite „Aufgaben“ in Mitarbeiter-Center werden nur die untergeordneten Themen einer Zertifizierung als Aufgaben angezeigt, nicht jedoch die Zertifizierung selbst.

Statuszuordnung im Cornerstone OnDemand-System

Sobald Sie HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand eingerichtet haben, wird die Zuordnung zwischen Transkriptstatus-ID und Statuswert auf der Statusseite in HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand angezeigt. Diese Informationen helfen bei der Verwaltung des externen Status der Aufgabe in der Tabelle HR-Abruf-Integrationsaufgabe für das Cornerstone OnDemand-System.

Beispiel: Ein Transkript mit der Status-ID **25** wird in das Cornerstone OnDemand-System im ServiceNow-System geladen. **25** bedeutet, dass der Statuswert der Aufgabe im Cornerstone OnDemand-System **Genehmigung steht aus** lautet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status

Feld	Beschreibung
Status	Status der Aufgabe im Cornerstone OnDemand-System
Status-ID	Eindeutiger Bezeichner des Status im Cornerstone OnDemand-System

Transformationszuordnungen für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand

Standardmäßig sind bei der Einrichtung von HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand die Transformationszuordnungen der CSOD-Benutzerzuordnung und die Transformationszuordnungen der CSOD-Lernobjektzuordnungen für HR Service Delivery Integration with Cornerstone OnDemand automatisch verfügbar. Diese Transformationszuordnungen legen Datenbeziehungen zwischen der Quelltabelle und der Zieltabelle fest.

Transformationszuordnungen

Name	Beschreibung
Transformation für CSOD-Benutzerzuordnung	Ordnet Benutzer aus der Quelltabelle „Benutzerzuordnung – Bereitstellung“ [sn_hr_cornerstone_user_mapping_staging] der Zieltabelle „Benutzerzuordnung“ [sn_hr_cornerstone_user_mapping] zu
CSOD-Lernobjektzuordnungen	Ordnet Lernobjekte aus der Quelltabelle Tabelle „Bereitstellung von CSOD-Lernobjekt“ [sn_hr_cornerstone_lo_staging] der Zieltabelle „CSOD-Lernobjekt“ [sn_hr_cornerstone_lo] zu
HR Abruf-Transformationszuordnung für Aufgaben	Ordnet Aufgaben aus der Tabelle der Bereitstellung abgerufener HR-Aufgabenintegrationen [sn_hr_integr_fw_todo_inbound_staging] der Tabelle HR-Integrationsabruf-Aufgabe [sn_hr_integr_fw_todo_inbound] zu Weitere Informationen finden Sie unter Transformationszuordnungen in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen.

Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit

Die Anwendung ServiceNow® Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit bietet eine nahtlose Experience für die Nachverfolgung und Verwaltung von Einarbeitungsaktivitäten externer Mitarbeiter.

Schlüsselfunktionen

- Onboarding-Aktivitäten externer Mitarbeiter nachverfolgen und verwalten. Rufen Sie externe Mitarbeiter aus der Anwendung Magnit in eine Instanz Now Platform ab, und erstellen Sie Onboarding-Aufgaben für externe Mitarbeiter aus der Anwendung Now Platform.
- Erstellen Sie anwenderdefinierte Flows für verschiedene Anwendungsfälle. Lösen Sie beispielsweise ein Lebenszyklusereignis zum Erstellen von HR-Fällen und Benachrichtigungen in der Instanz Now Platform aus, um das Onboarding externer Mitarbeiter zu verwalten.
- Bieten Sie externen Mitarbeitern eine nahtlose Einarbeitungs-Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie zuerst die Anwendung [Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit unter ServiceNow Store. Durch die Aktivierung der Anwendung werden die Spoke [Magnit, Framework für Enterprise Service Management-Integrationen und Scoped App für Human Resources: Lebenszyklus-Events für Enterprise automatisch aktiviert.

Als Nächstes richten Sie die Magnit-Spoke ein .

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Erste Schritte

Erkunden	konfigurieren	Referenz
Detaillierte Informationen zur Integration	. Konfigurieren Sie die Anwendung, um zu beginnen	Sie Details zu Anwenderrollen, Tabellen und Standardkonfigurationen ab

Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit erkunden

Den End-to-End-Workflow von Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnitverstehen.

End-to-End-Flow

1. Stellen Sie sicher, dass das Managerprofil in der Instanz Now Platform verfügbar ist, bevor Sie Informationen zu externen Mitarbeitern abrufen.
2. Importieren Sie Standort, Abteilung, Aufgabe, die dem externen Mitarbeiter zugeordnet sein müssen, in die Instanz Now Platform (z. B. per Massenimport). Falls Sie die entsprechenden IDs nicht importieren, bleiben diese Werte für den externen Mitarbeiter NULL.
3. Mit der Rolle sn_hr_magnit.admin können Sie relevante HR-Aufgabenvorlagen erstellen und diese mit Onboarding-Elementen verknüpfen, die aus der Instanz Magnit abgerufen wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben Magnit zuordnen.
4. Erstellen Sie die folgenden Eigenschaften für die Quelle Magnit. Dies sind einmalige Konfigurationen:
   - **full_pull_wait_time**: Wartezeit zwischen dem Empfang der Korrelations-ID und dem Aufruf der vollständigen Abrufaktion
   - **Delta_Pull_wait_time**: Wartezeit zwischen dem Empfang der Korrelations-ID und dem Aufruf der Delta-Abrufaktion

   Weitere Informationen finden Sie unter Quelle für Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit.
5. Ziehen Sie externe Mitarbeiter über eine geplante Aufgabe, die konfiguriert werden kann, aus der Anwendung Now PlatformMagnit in die Instanz []. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie einen Zeitplan-Flow.

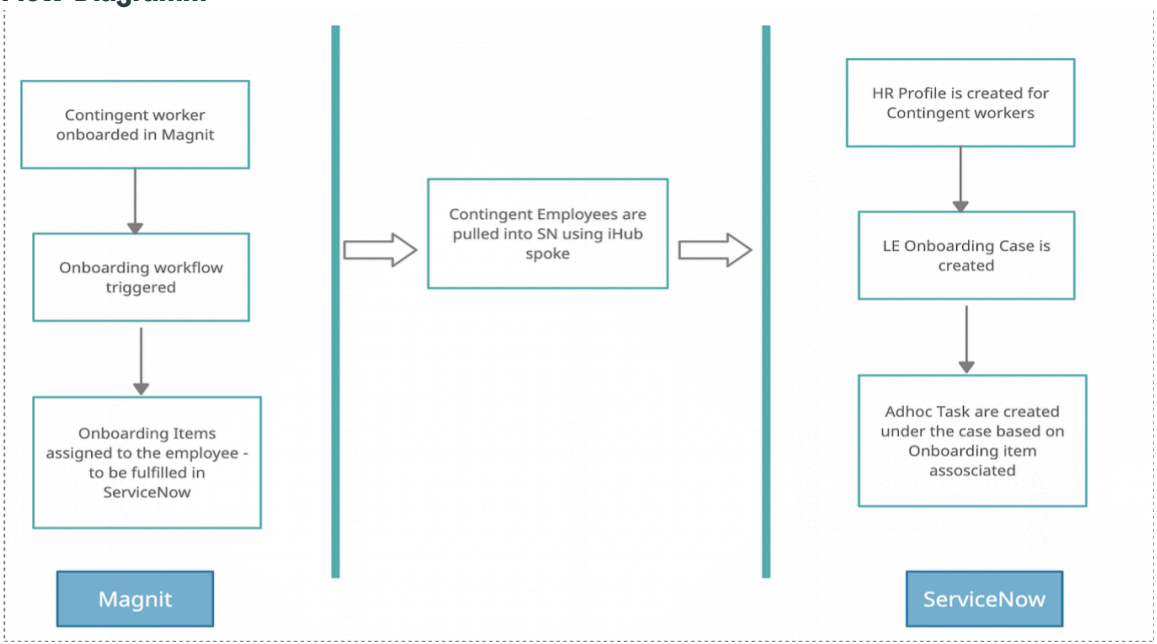
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für jeden externen Mitarbeiter wird ein Lebenszyklusereignis ausgelöst und ein Lebenszyklusfall erstellt. Für jedes Onboarding-Element innerhalb des Lebenszyklusfalls wird eine HR-Aufgabe erstellt.

Hinweis:
Wenn für das Onboarding-Element keine HR-Aufgabe erstellt wird, überprüfen Sie, ob für dieses Onboarding-Element ein aktiver Zuordnungsdatensatz Magnit vorhanden ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben Magnit zuordnen.

Externe Mitarbeiter führen Onboarding-Aufgaben über die Instanz Now Platform aus.

Flow-Diagramm



Statuskommunikation an Magnit

Erfahren Sie, wie der Status von Onboarding-Aufgaben für Benutzer von der -Instanz ServiceNow® an die Anwendung Magnit kommuniziert wird.

Flow

1. Wenn Sie den Status einer HR-Aufgabe in „In Arbeit“, „Bereit“ oder „Entwurf“ ändern, wird der Status des entsprechenden Benutzer-Onboarding-Elements in der Tabelle „Benutzer-Onboarding-Element“ [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] automatisch in den Status Ausstehend geändert. Wenn die HR-Aufgabe als Abgeschlossen, Geschlossen – unvollständig oder Abgebrochen markiert wird, ändert sich der Status des entsprechenden Benutzer-Onboarding-Elements in der Tabelle „Benutzer-Onboarding-Element“ [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] automatisch in „ **Bereit zum Senden** “.
2. Der Flow „Anhänge von Onboarding-Elementen synchronisieren“ wird nach einem bestimmten Zeitplan und einer bestimmten Uhrzeit ausgeführt und liest die Tabelle „Benutzer-Onboarding-Element“ [**sn_hr_magnit_user_onboarding_item**], um Datensätze mit dem Statuswert = **Bereit zum Senden**zu identifizieren. Die Aktion Onboarding-Status senden in der Magnit-Spoke übergibt diese Details an die Anwendung Magnit, und für alle Datensätze, die an das System Magnit gesendet werden, wird eine Korrelations-ID empfangen. Die Datensätze in der Tabelle „Benutzer-Onboarding-Element“ [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] werden mit „Correlation_ID“, „status_sent_at“ und „status_sent“ aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Status „Geschlossen“ und „Unvollständig geschlossen“ werden Abgeschlossen in Magnitzugeordnet, und Abgebrochen wird Abgelehnt in Magnitzugeordnet.
- Anhänge, die größer als 5 MB sind, werden verworfen und nicht an die Anwendung Magnit gesendet.

3. Der Flow „Anhänge von Onboarding-Elementen synchronisieren“ liest die Tabelle „Benutzer-Onboarding-Element“ [sn_hr_magnit_user_onboarding_item] und identifiziert die letzte Korrelations-ID. Die Aktion Onboarding-Status verifizieren in der Spoke Magnit identifiziert die letzten gesendeten Statusinformationen. Sobald die Antwort als abgeschlossen identifiziert wurde, wird der nächste Batch von Datensätzen (sofern sich der Status der Datensätze geändert hat) an die Anwendung Magnit gesendet.

Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit konfigurieren

Konfigurieren Sie Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit, um Onboarding-Aufgaben für externe Mitarbeiter zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_magnit.admin

Stellen Sie sicher, dass das Managerprofil in der Instanz Now Platform verfügbar ist, bevor Sie Informationen zu externen Mitarbeitern abrufen. Importieren Sie Standort, Abteilung, Aufgabe, die dem externen Mitarbeiter zugeordnet sein müssen, in die Instanz Now Platform (z. B. per Massenimport). Falls Sie die entsprechenden IDs nicht importieren, bleiben diese Werte für den externen Mitarbeiter NULL.

Prozedur

1. Aufgaben Magnit zuordnen um Ad-hoc-Aufgaben für externe Mitarbeiter zu erstellen.
2. Konfigurieren Sie Eigenschaften in Quelle für Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit.
3. Aktivieren Sie einen Zeitplan-Flow, um externe Mitarbeiter aus der Anwendung Now PlatformMagnit in die Instanz [] abzurufen.

   Für jeden externen Mitarbeiter wird ein Lebenszyklusereignis ausgelöst und ein Lebenszyklusfall erstellt. Für jedes Onboarding-Element innerhalb des Lebenszyklusfalls wird eine HR-Aufgabe erstellt.

Hinweis:

- Wenn für das Onboarding-Element keine HR-Aufgabe erstellt wird, überprüfen Sie, ob für dieses Onboarding-Element ein aktiver Zuordnungsdatensatz Magnit vorhanden ist.
- Wenn für ein Onboarding-Element kein HR-Profil, kein Lebenszyklusfall oder keine HR-Aufgabe erstellt wird, überprüfen Sie, ob alle eingeschränkten Anruferzugriffe den Status „ **Zulässig“ aufweisen**.

Aufgaben Magnit zuordnen

Ordnen Sie der HR-Aufgabenvorlage den Namen eines Onboarding-Elements zu, um eine Ad-hoc-Aufgabe für den externen Mitarbeiter zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_magnit.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Magnit-Integration** > **Magnit – Aufgabenzuordnung**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Magnit – Aufgabenzuordnung

Feld	Beschreibung
Onboarding-Elementname	Onboarding-Element (in Bezug auf externen Mitarbeiter), das aus der Anwendung Magnit abgerufen wird.
Vorlage für HR-Aufgabe	HR-Aufgabenvorlage, der das Onboarding-Element zugeordnet ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Verwendung dieser Zuordnung.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Quelle für Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit

Sobald Sie die Anwendung Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit eingerichtet haben, wird der Quelldatensatz für die Anwendung Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit automatisch im Framework für Enterprise Service Management-IntegrationenQuellmodul erstellt. Der Quelldatensatz Magnit in der Anwendung Framework für Enterprise Service Management-Integrationen enthält einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und den HR-Integrationsservice.

Eigenschaften

Wert	Beschreibung
full_pull_wait_time	Wartezeit zwischen dem Empfang der Korrelations-ID und dem Aufruf der vollständigen Abrufaktion. **Hinweis:** Diese Eigenschaft muss konfiguriert sein. Es handelt sich um eine einmalige Konfiguration.
Delta_Pull_wait_time	Wartezeit zwischen dem Empfang der Korrelations-ID und dem Aufruf der Delta-Abrufaktion. **Hinweis:** Diese Eigenschaft muss konfiguriert sein. Es handelt sich um eine einmalige Konfiguration.
vollständiger Abruf	Bei Festlegung auf **true**werden aktive Mitarbeiter, die in Magnit eingearbeitet wurden, zusammen mit den zugehörigen Onboarding-Elementen in die Instanz Now Platform] abgerufen. Für jeden Benutzer wird ein Lebenszyklusfall zusammen mit Ad-hoc-Aufgaben basierend auf den Onboarding-Elementen erstellt. Bei Festlegung auf „ **false**“ werden neue Mitarbeiter, die (seit dem letzten erfolgreichen Abruf) in Magnit eingearbeitet wurden, mit der Instanz Now Platform synchronisiert. Jede Änderung der Details eines externen Mitarbeiters in Magnit, die bereits in Now Platform vorhanden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Wert	Beschreibung
	sind, wird über mit Now Platform] synchronisiert ein Delta-Pull. Wenn dem Mitarbeiter nach dem letzten Abruf neue Onboarding-Elemente zugeordnet wurden, werden neue HR-Aufgaben erstellt. **Hinweis:** Wenn für einen externen Mitarbeiter ein aktiver Lebenszyklusfall vorhanden ist, werden im selben Lebenszyklusfall neue Onboarding-Aufgaben erstellt. Wenn dem externen Mitarbeiter kein aktiver Lebenszyklusfall zugeordnet ist, wird ein neuer Lebenszyklusfall für den Mitarbeiter erstellt, und darin werden Onboarding-Aufgaben erstellt. **Hinweis:** „Vollständiger Abruf“ ist eine optionale Eigenschaft.

HR-Integrationsservice für Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit

Sobald Sie die Anwendung Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit eingerichtet haben, wird der HR-Integrationsservice für Magnit automatisch in Framework für Enterprise Service Management-Integrationenerstellt. Der -Flow im HR-Integrationsservice kommuniziert mit dem Magnit-System, um externe Mitarbeiter in die Instanz Now Platform abzurufen.

HR-Integrationsservices für Magnit

Name	Beschreibung
Rufen Sie externen Mitarbeiter ab	Ruft externe Mitarbeiter aus der Anwendung Magnit in die Instanz Now Platform ab.

Aktivieren Sie einen Zeitplan-Flow

Aktivieren Sie den Zeitplan-Flow, der mit Magnit interagiert, um externe Mitarbeiter aus Magnit in die Instanz Now Platform abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_magnit.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Flow Designer** > **Designer**.
2. Öffnen **Sie HRSD Magnit Integration ausführen**.
   Alternativ können Sie auf Auftrag in Quelle für Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit ausführen **klicken**, um externe Mitarbeiter aus Magnit in die Instanz Now Platform abzurufen.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
4. Geben Sie im Feld **Auslöser** die Zeit und das Intervall der automatischen Ausführung des geplanten Flows an.

Referenz für Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit

Referenz für Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Mit Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Magnit-Administrator [sn_hr_magnit.admin]	• Kann Magnit externe Mitarbeiter abrufen • Kann HR-Profile, HR-Lebenszyklusfälle und HR-Aufgaben anzeigen, die für den externen Mitarbeiter erstellt wurden • Kann Magnit Aufgabenzuordnungsdatensätze erstellen	• sn_hr_le.activity_writer • sn_hr_integr_fw.admin • sn_hr_magnit.reader
Magnit Reader [sn_hr_magnit.reader]	Kann HR-Profile, HR-Lebenszyklusfälle und HR-Aufgaben, die für Magnit externen Mitarbeiter erstellt wurden, zusammen mit Magnit Aufgabenzuordnungsdatensätzen anzeigen	• sn_hr_integr_fw.admin • sn_hr_magnit.reader

Installierte Tabellen

Mit Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Magnit – Aufgabenzuordnung [sn_hr_magnit_task_mapping]	Speichern Sie die Zuordnungen zwischen Onboarding-Elementen und HR-Aufgaben.
Anwender-Onboarding-Element [sn_hr_magnit_user_onboarding_item]	Speichert die Zuordnungen von Onboarding-Elementen externer Mitarbeiter zu HR-Profilen.

Standardentitäten

Standardentitäten können bei der Aktivierung der Anwendung Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit verwendet werden.

Standardentitäten

Standardentitäten in Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit

Entitäten	Beschreibung
Onboarding neuer Mitarbeiter (Magnit)	Lebenszyklusereignis, das Ad-hoc-Onboarding-Aufgaben enthält, die für externe Mitarbeiter von Magnit erstellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardentitäten in Integration von HR-Servicebereitstellung mit Magnit (Fortsetzung)

Entitäten	Beschreibung
	Standard-Lebenszyklus-Aktivitätensatz und -aktivität können verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**
Onboarding externer Mitarbeiter (Magnit)	HR Service löst das Lebenszyklus-Event „Onboarding neuer Mitarbeiter (Magnit)“ aus.
Onboarding externer Mitarbeiter (Magnit)	HR-Vorlage für das Onboarding externer Mitarbeiter (Magnit)

HR Service Delivery Integration with Workday

Die Anwendung ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Workday wird von Bristlecone, Inc. erstellt.

Mit dieser Anwendung haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Mitarbeiterprofile aus Workday mit einer ServiceNow-Anwendung synchronisieren.
- Workday-Aufgaben in eine ServiceNow-Anwendung ziehen. Ermöglichen, dass Mitarbeiter alle Aufgaben an einem einzigen Ort anzeigen können, nämlich im Mitarbeiter-Center.

Setup der Anwendung

Zunächst müssen Sie die Anwendung HR Service Delivery Integration with Workday in ServiceNow Store aktivieren. Dadurch wird automatisch die Workday-HR-Spoke aktiviert. Als Nächstes müssen Sie Workday HR Spoke einrichten .

Hinweis:

- Die Integration von HR Service Delivery mit Workday hängt von der Workday HR-Spoke ab.
- Damit die Anwendung mit der ServiceNow Seite „Standardticket“ funktioniert, müssen Sie diese Update Sets installieren.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Hinweis:

- Die Anwendung „Mitarbeiterkampagnen für Arbeitsplatz von Facebook “ kann nur dann von ServiceNow Store aus aktiviert werden, wenn Sie über die Lizenz Mitarbeiter-Center verfügen.
- Durch die Aktivierung der Anwendung „Mitarbeiterkampagnen für Workplace from Facebook “ von [] werden die Spoke-Anwendungen Content Delivery, Content Automation und Workplace for FacebookServiceNow Store automatisch aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Konfigurieren	Verwenden	Referenz
Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Informieren Sie sich über den Einsatz von HR Service Delivery Integration with Workday.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

HR Service Delivery Integration with Workday konfigurieren

Rufen Sie Workday-Aufgaben für den angegebenen Zeitraum geplant regelmäßig oder manuell in eine ServiceNow-Instanz ab. Dadurch wird ermöglicht, dass Mitarbeiter alle Aufgaben an einem einzigen Ort anzeigen können, nämlich im Mitarbeiter-Center.

Setup der Anwendung

- Aktivieren Sie die HR Service Delivery Integration with Workday-Anwendung im ServiceNow Store. Dadurch wird automatisch die Workday-HR-Spoke aktiviert.
- Richten Sie die Workday HR-Spoke ein Workday HR Spoke .

- Aktivieren Sie das HR Service Delivery Integrations Framework von ServiceNow Store. HR Service Delivery Integration with Workday verwendet Framework für Enterprise Service Management-Integrationen, um Aufgaben aus Workday in ServiceNowabzurufen. Weitere Informationen zu HR Service Delivery Integrations Framework finden Sie unter Framework für Enterprise Service Management-Integrationen.

Aufgabeneinstellungen

Speichern Sie einmalige Konfigurationsparameter zum Abrufen von Aufgaben aus Workday in ServiceNow. Weitere Informationen finden Sie unter Workday-Aufgaben konfigurieren.

Hinweis:
Die Aufgabenkonfigurationen **HRSD Framework Integration** und **HRSD Integration Framework Complete** (HRSD Integration Framework vollständig) helfen bei der Anzeige von Workday-Aufgaben auf der Seite „Aufgaben“ in Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie zu, um weitere Informationen zu diesen Aufgabenkonfigurationen zu erhalten **Mitarbeiter-Center** > **Aufgabenkonfiguration**.

Aktivierung des Zeitplan-Flows

Aktivieren Sie den Zeitplan-Flow zum Abrufen von Aufgaben in ServiceNow, und führen Sie ihn aus. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.

Mitarbeiterprofile synchronisieren

Rufen Sie Mitarbeiterprofil-Daten aus Workday in ServiceNow ab. Zeigen Sie Mitarbeiterprofil-Details aus Workday in ServiceNow 'HR-Servicebereitstellung an.

In den folgenden Abschnitten werden das Setup der Anwendung, die Konfiguration von Mitarbeiterprofil-Einstellungen sowie die Aktivierung und Ausführung des Zeitplan-Flows zum Synchronisieren von Mitarbeiterprofilen erläutert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Setup der Anwendung

Zunächst müssen Sie die Anwendung HR Service Delivery Integration with Workday in ServiceNow Store aktivieren. Dadurch wird automatisch die Workday-HR-Spoke aktiviert. Als Nächstes müssen Sie Workday HR Spoke einrichten .

Einstellungen für Mitarbeiterprofile

Speichern Sie einmalige Konfigurationsparameter für die Synchronisierung von Daten zwischen Workday und ServiceNow. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für Mitarbeiterprofile konfigurieren.

Hinweis:
Auch wenn Sie die Synchronisierung von Mitarbeiterprofilen nicht nutzen, stellen Sie sicher, dass Sie das Feld **Zeitzone des Workday-Mandanten** im Formular „Konfigurationen der Synchronisierung von Workday-Mitarbeiterprofilen“ konfiguriert haben. Dieses Feld behandelt die Zeitzonen zwischen den beiden Systemen ServiceNow und Workday.

Aktivierung des Zeitplan-Flows

Aktivieren Sie den Zeitplan-Flow zum Abrufen von Mitarbeiterprofil-Informationen in ServiceNow und führen Sie ihn aus. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.

Einstellungen für Mitarbeiterprofile konfigurieren

Konfigurieren Sie Parameter, um sicherzustellen, dass Mitarbeiterprofile zwischen Workday und ServiceNow synchronisiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Synchronisierung von Workday-Mitarbeiterprofilen** > **Konfigurationen** > **Konfigurationen der Synchronisierung von Mitarbeiterprofilen**.
2. Aktualisieren Sie die Felder im Datensatz entsprechend Ihren Anforderungen.

Wichtig:
Weitere Informationen zum Abrufen des Werts für jedes der Felder im Formular finden Sie in diesem KB-Artikel .

Das Formular „Workday-Mitarbeiterprofil – Synchronisierungskonfigurationen“

Feld	Beschreibung
Zeitzone des Workday-Mandanten	Zeitzone von Workday-Mitarbeitern.
Anzahl der Tage für Lookahead für bevorstehende Onboarding- und Offboarding-Ereignisse	Anzahl der Tage zum Abrufen der Profile künftiger bzw. ehemaliger Mitarbeiter nach dem Onboarding oder Offboarding
Organisationstyp-ID der Abteilung	Eindeutiger Bezeichner für den Organisationstyp der Abteilung.
Standortnutzungs-ID	Eindeutiger Bezeichner für die Standortnutzung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gerätetyp-ID der Telefonnummer des Standorts	Eindeutiger Bezeichner für den Gerätetyp der Telefonnummer des Standorts
Gerätetyp-ID der Faxnummer des Standorts	Eindeutiger Bezeichner für den Gerätetyp der Faxnummer des Standorts.
Kommunikationsnutzungstyp-ID des Standorts	Eindeutiger Bezeichner für den Kommunikationsnutzungstyp des Standorts.
Probelauf aktivieren	Wenn diese Option aktiviert ist, werden Daten in Bereitstellungstabellen abgerufen, aber nicht in Zieltabellen umgewandelt.
Debugging aktivieren	Wenn diese Option aktiviert ist, werden zusätzliche Protokolle angelegt.
Kommunikationsnutzungstyp-ID der privaten E-Mail-Adresse des Mitarbeiters	Eindeutiger Bezeichner für den Kommunikationsnutzungstyp der privaten E-Mail-Adresse des Mitarbeiters.
Kommunikationsnutzungstyp-ID der geschäftlichen E-Mail-Adresse des Mitarbeiters	Eindeutiger Bezeichner für den Kommunikationsnutzungstyp der geschäftlichen E-Mail-Adresse des Mitarbeiters.
Kommunikationsnutzungstyp-ID der geschäftlichen Telefonnummer des Mitarbeiters	Eindeutiger Bezeichner für den Kommunikationsnutzungstyp der geschäftlichen Telefonnummer des Mitarbeiters.
Kommunikationsnutzungstyp-ID der privaten Telefonnummer des Mitarbeiters	Eindeutiger Bezeichner für den Kommunikationsnutzungstyp der privaten Telefonnummer des Mitarbeiters.
Gerätetyp-ID der Mobiltelefonnummer des Mitarbeiters	Eindeutiger Bezeichner für den Gerätetyp der Mobiltelefonnummer des Mitarbeiters.
Gerätetyp-ID der geschäftlichen Telefonnummer des Mitarbeiters	Eindeutiger Bezeichner für den Gerätetyp der Telefonnummer des Mitarbeiters.
Kommunikationsnutzungstyp-ID des Referenztyps der Privatadresse des Mitarbeiters	Eindeutiger Bezeichner für die Privatadresse des Mitarbeiters.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf den zugehörigen Link zum Abrufen von Referenz-ID-Typen, um den Flow zur Interaktion mit Workday auszuführen. Damit werden die Referenz-ID-Typen abgerufen, auf die in den Konfigurationsfeldern verwiesen wird.

Eigenschaften zur Synchronisierung von Mitarbeiterprofilen konfigurieren

Legen Sie die Eigenschaften fest, mit denen die Synchronisierung von Mitarbeiterprofilen gesteuert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Navigieren Sie zu **Systemeigenschaften**, und legen Sie die folgenden Eigenschaftswerte fest:

Eigenschaften zur Synchronisierung von Mitarbeiterprofilen

Eigenschaft	Beschreibung
sn_hr_workday.worker_service_flow_name	Geben Sie den Namen des Sub-Flow an, der aus „Get Worker Service“ (Mitarbeiterservice abrufen) geklont wird. Das Format muss `scope-name.flow-name` sein.
sn_hr_workday.worker_page_size	Geben Sie die Seitengröße für „Get Workers Service“ (Mitarbeiterservice abrufen) an. Die maximale Seitengröße beträgt `999`.
sn_hr_workday.exclude_contingent_workers	Legen Sie den Wert auf **True** fest, um die externen Mitarbeiter vom Mitarbeiter-Abruf auszuschließen. Der Standardwert ist **False**.

Mitarbeiterprofilfelder zuordnen

Mit dem Zeitplan-Flow des Flows für die Workday-Integration werden Mitarbeiterprofilfelder aus Workday den HR-Profilfeldern im ServiceNow-System zugeordnet.

Wichtig:

- Details zu zugeordneten Feldern finden Sie in diesem KB-Artikel .
- Erstellen Sie einen Index für die Spalten „first_name“ und „last_name“ des HR-Profils, um die Leistung zu verbessern.

Workday-Aufgaben konfigurieren

Speichern Sie einmalige Konfigurationsparameter zum Abrufen von Aufgaben aus Workday in die ServiceNow-Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workday – Aufgaben abrufen** > **Konfiguration – Aufgaben abrufen**.
   Weitere Informationen zur Erstellung des Berichts über Abrufaufgaben finden Sie in diesem KB-Artikel .
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Workday-Konfiguration – Aufgaben abrufen

Feld	Beschreibung
Workday-Aufgaben – Name des RAAS-Berichts	Name des Berichts, der aus Workday abgerufen wird. **Hinweis:** Um eine korrekte Synchronisierung zu gewährleisten, stellen Sie sicher, dass Sie den Namen des Berichts exakt angeben.
Workday-Aufgaben –	Eigentümer des Berichts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Benutzername des Berichtbesitzers	**Hinweis:** Um eine korrekte Synchronisierung zu gewährleisten, stellen Sie sicher, dass Sie den Namen des Eigentümers exakt angeben.
Startdatum/ -uhrzeit des ersten Ladevorgangs	Datum und Uhrzeit, ab denen Sie Aufgaben aus Workday in ServiceNow abrufen möchten.
Ladeintervall	Intervall in Tagen oder Monaten oder Stunden, in dem Sie Daten abrufen möchten. Beispiel: Wenn Sie beim ersten Laden Daten aus den letzten sechs Monaten abrufen möchten, können Sie das Ladeintervall auf 15 Tage festlegen. Dann werden Daten der letzten sechs Monate (in Sätzen von 15 Tagen) bis zu der Startzeit abgerufen, die im Feld **Auftrag gestartet um** im Auftrags-Tracker angegeben wurde. Wenn die Daten groß sind, wird in ServiceNow ein Timeout-Fehler für ausgehende Aufrufe angezeigt. Sie müssen dann das Ladeintervall verringern. Wenn ein Zeitplan-Flow alle 12 Stunden ausgeführt wird, werden die Daten immer bis zur aktuellen Zeit abgerufen.

Zeitplan-Flows aktivieren

Aktivieren Sie den Zeitplan-Flow für die Interaktion mit Workday, um Informationen und Aufgaben von Mitarbeiterprofilen in eine ServiceNow-Anwendung abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Flow Designer** > **Designer**.
2. Öffnen Sie **Flow zur Integration von Workday ausführen**.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
4. Geben Sie im Feld **Auslöser** die Zeit und das Intervall der automatischen Ausführung des geplanten Flows an.
5. Erweitern Sie **„Workday-Service-Subflow ausführen" aufrufen**.
6. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen **Abteilung**, **Standort**, **Stellenprofil**, **Mitarbeiterprofil**, **Effektives Mitarbeiterprofil**, **Zukünftiges Mitarbeiterprofil**, **Alle Daten abrufen** und **Aufgaben abrufen**.
   Über den Zeitplan-Flow werden Daten in der folgenden Reihenfolge abgerufen:
   - Standorte
   - Abteilungen
   - Stellenprofil
   - Mitarbeiter
   - Zukünftige Mitarbeiter
   - Effektive Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aufträge

  Sobald die Daten in die Bereitstellungstabellen abgerufen wurden, werden sie durch Transformationszuordnungen in Zieltabellen verschoben. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Transformationszuordnungen verwenden.

  Hinweis:

  - Deaktivieren Sie für einen teilweisen Abruf das Kontrollkästchen **Alle Daten abrufen**. Nur geänderte Daten (basierend auf der letzten erfolgreichen Zeitplanlaufzeit) werden aus Workday in die ServiceNow-Instanz abgerufen. Teilweiser Abruf wird für „Abteilung“ und „Standort“ nicht unterstützt. Er wird nur für „HR-Profil“ und „Stellenprofil“ unterstützt.
  - Für einen vollständigen **Abruf aktivieren Sie das Kontrollkästchen Alle Daten** abrufen. Alle Daten werden aus Workday in die ServiceNow-Instanz abgerufen.
  - Das Kontrollkästchen **Alle Daten** abrufen wird für **Aufgaben abrufen**nicht unterstützt. Der erste Abruf ist immer ein vollständiger Abruf basierend auf dem Konfigurationsparameter **Initial Load Date time** (Datum/Uhrzeit des ersten Ladevorgangs). Nachfolgende Abrufe sind inkrementelle Abrufe.
  - Deaktivieren Sie die Berichterstellung, bevor Sie den Flow ausführen: **com.snc.process_flow.reporting.level**.

HR Service Delivery Integration with Workday verwenden

Erfahren Sie, wie Sie HR Service Delivery Integration with Workday verwenden können, um Mitarbeiterinformationen in ServiceNow zu verarbeiten.

Transformationszuordnungen verwenden

Mit Transformationszuordnungen werden Datenbeziehungen zwischen der Quelltabelle und der Zieltabelle festgelegt.

Um Details zu den Transformationszuordnungen zu erhalten, navigieren Sie zu **System-Importsätze** > **Administration** > **Transformationszuordnungen**.

Transformationszuordnungen

Name	Beschreibung
Stellenprofil-Transformationszuordnung	Ordnet Stellenprofile der Tabelle „Stellenprofil-Bereitstellung“ [sn_hr_workday_job_profile_staging] der Tabelle „Stellenprofil“ [sn_hr_core_job_profile] zu
Standort-Transformationszuordnung	Ordnet Standorte der Tabelle „Standortbereitstellung“ [sn_hr_workday_location_staging] der Tabelle „Standorte“ [cmn_location] zu.
HR-Profil-Transformationszuordnung	Ordnet Mitarbeiter, zukünftige Mitarbeiter und effektive Mitarbeiter der Tabelle „HR-Profilbereitstellung“ [sn_hr_workday_hr_profile_staging] der Tabelle „HR-Profil“ [sn_hr_core_profile] zu.
Abteilungstransformationszuordnung	Ordnet Abteilungen der Tabelle „Abteilungsbereitstellung“ [sn_hr_workday_department_staging] der Tabelle „Abteilung“ [cmn_department] zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Transformationszuordnungen (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
HR-Stellen-Transformationszuordnungen	Ordnet Stellen der Tabelle „HR-Stellenbereitstellung“ [sn_hr_workday_hr_job_staging] der Tabelle „Stelle“ [sn_hr_core_job] zu
HRSD Workday Pull Inbox Items (HRSD Workday – Posteingangselemente abrufen)	Ordnet Aufgaben aus der Tabelle „Workday-Integration – Aufgabenbereitstellung“ [sn_hr_workday_todo_staging] der Tabelle „Workday-Aufgaben“ [sn_hr_workday_todo] zu.

Details zum Auftrags-Tracker aus Workday anzeigen

Verfolgen Sie alle Aufgaben-Abfragen nach, die von ServiceNow an Workday gestellt wurden, entweder durch Aufgabenplanung oder manuellen Abgleich. Zeigen Sie Details des Auftrags an, z. B. wann der Auftrag gestartet und beendet wurde, wann die Datensätze in Bereitstellungstabellen geladen wurden, und ob der Auftrag vollständig ausgeführt wurde oder fehlgeschlagen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung von Workday-Mitarbeiterprofilen** > **Auftrags-Tracker** > **Workday-Integration – Auftrags-Tracker**.
2. Zeigen Sie die Auftragsdetails an.

Das Formular „Workday-Integrationen – Aufgabentracker“

Feld	Beschreibung
Auftragsname	Name des ausgeführten Auftrags.
Auftrag gestartet um	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), an dem der Auftrag gestartet wurde
Auftrag beendet um	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), an dem der Auftrag beendet wurde
Status	Aktueller Status des Auftrags, z. B. **Abgeschlossen** und **Fehlgeschlagen**.
Fehlermeldung	Meldung, wenn der Auftrag fehlgeschlagen ist.

3. Wählen Sie einen Auftragsdatensatz aus.

   Zeigen Sie in der zugehörigen Liste **Workday-Integrationen – Serviceaufgabentracker** die Serviceauftragsdetails an.

Das Formular „Workday-Integrationen – Serviceaufgabentracker“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutiger Bezeichner für die Ausführung des Serviceauftrags.
Workday-Integrationsservice	Name des ausgeführten Serviceauftrags. Beispielsweise „Mitarbeiterprofil-Integrationsservice“.
Auftragsstatus	Aktueller Status des Serviceauftrags. Beispielsweise „Abgeschlossen“ oder „Fehlgeschlagen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Auftrag gestartet um	Datum und Uhrzeit des Starts des Serviceauftrags.
Auftrag beendet um	Datum und Uhrzeit des Endes des Serviceauftrags.
Fehlerquelle	Phase, in der der Fehler aufgetreten ist: „API-Fehler“, „Transformationsfehler“ oder „Konfigurationsfehler“.
Fehlermeldung	Meldung, wenn der Auftrag fehlgeschlagen ist.
Startdatum/-uhrzeit – API-Parameter	Datum, nach dem die geänderten Datensätze aus Workday in ServiceNow abgerufen werden.
Enddatum/-uhrzeit – API-Parameter	Datum, bis zu dem die geänderten Datensätze aus Workday in ServiceNow abgerufen werden.
Importsatz	Name des Importsatzes, der abgerufen wird.

Aufgaben aus Workday anzeigen

Zeigen Sie Details der Aufgaben an, die aus Workday in ServiceNow abgerufen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workday – Aufgaben abrufen** > **Workday-Aufgaben**
2. Zeigen Sie die Felder im Formular an:

Workday-Aufgaben

Feld	Beschreibung
ID der Integrationsaufgabe	Eindeutiger Bezeichner für die Workday-Aufgabe.
Aktiv	Option, die angibt, ob die Aufgabe in Workday aktiv ist.
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Aufgabe zugewiesen ist.
Aufgabenstatus	Aktueller Status der Aufgabe in ServiceNow. Beispiel: **Offen** und **Abgeschlossen**.
URL	URL, über die die Navigation zu Workday erfolgt, um die Aufgabe abzuschließen.
Aufgabenbeschreibung	Beschreibung der in ServiceNow Mitarbeiter-Servicecenter sichtbaren Workday-Aufgabe.
Fälligkeitsdatum	Datum und Uhrzeit, zu denen die Aufgabe abgeschlossen sein muss.
Externer Status	Aktueller Status der Aufgabe in Workday. Beispiel: **Auf Aktion warten** und **Abgebrochen**.
Erweiterungssystem	Option, die den Ursprung der Aufgabe angibt, d. h. Workday.

Referenz – HR Service Delivery Integration with Workday

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu HR Service Delivery Integration with Workday, einschließlich Listen und Formulare.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit HR Service Delivery Integration with Workday installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung HR Service Delivery with Workday (sn_hr_workday) werden mehrere Komponententypen installiert, darunter Tabellen und Benutzerrollen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Mit HR Service Delivery Integration with Workday installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
HR Workday-Administrator [sn_hr_workday.admin]	• Kann auf alle Funktionen und Fähigkeiten der Anwendung HR Service Delivery Integration with Workday zugreifen. • Kann Einstellungen für Mitarbeiterprofile konfigurieren	• flow_operator • import_admin • sn_hr_workday.user

Installierte geplante Flows

Mit installierte geplante Flows HR Service Delivery Integration with Workday

Geplanter Flow	Beschreibung
Flow zur Integration von Workday ausführen	Ruft Daten aus Workday in ServiceNow ab . Standardmäßig ist der Flow inaktiv. Informationen zum Aktivieren des Flows finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.

Installierte Tabellen

Mit installierte Tabellen HR Service Delivery Integration with Workday

Tabelle	Beschreibung
Konfiguration der Synchronisierung von Workday-Mitarbeiterprofilen [sn_hr_workday_configuration_worker_profile_sync]	Speichert einmalige Konfigurationsparameter für das erste Setup der Anwendung HR Service Delivery Integration with Workday. Diese Parameter stellen sicher, dass Informationen aus Workday-Mitarbeiterprofilen in die Anwendung ServiceNow abgerufen werden.
Workday-Integrationen – Aufgabentracker [sn_hr_workday_job_tracker]	Verfolgt alle Aufgabenabfragen nach, die von der ServiceNow-Anwendung an Workday gestellt wurden, entweder durch Aufgabenplanung oder manuellen Abgleich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Tabellen HR Service Delivery Integration with Workday (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Workday-Integrationen – Serviceaufgabentracker [sn_hr_workday_service_job_tracker]	Verfolgt alle Abfragen von Serviceaufgaben nach, die von der ServiceNow-Anwendung an Workday gestellt wurden, entweder durch Aufgabenplanung oder manuellen Abgleich.
Workday-Aufgaben [sn_hr_workday_todo]	Speichert Aufgaben, die aus Workday abgerufen werden.
Workday-Konfiguration – Aufgaben abrufen [sn_hr_workday_pull_todo_config]	Speichert Parameter oder Eingaben, die beim Einrichten der Aufgabenkonfiguration helfen.

Synchronisierungseinschränkungen von Mitarbeiterprofilen

Einschränkungen für die Daten aus Workday, die mit dem ServiceNow-System synchronisiert werden

- Teilweiser Abruf wird für „Abteilung“ und „Standort“ nicht unterstützt. Er wird nur für „HR-Profil“ und „Stellenprofil“ unterstützt.
- Wenn ein Unternehmen, ein Standort und ein Stellenprofil in Workday deaktiviert werden, werden sie nicht auch im ServiceNow-System deaktiviert. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die Tabellen „Abteilung“, „Standort“ und „Stellenprofil“ im ServiceNow-System nicht über das Feld **Aktiv** zum Erfassen von Statusinformationen verfügen.
- Die folgenden Felder werden bei der Synchronisierung von HR-Profilen nicht zugeordnet:
  - Unter „Mitarbeiterinformationen“: „Beurlaubungsstatus“, „Standorttyp“, „Kündigungsfrist“, „Ende der Probezeit“, „Probezeit“, „Sozialversicherungsnummer“ und „Business“
  - Unter „Stellen“: „Standorttyp“ und „E-Mail-Adresse (beruflich)“

HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday

Die Anwendung ServiceNow® HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday wird von Bristlecone, Inc. erstellt.

HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday ermöglicht Ihnen das Ausführen der folgenden Aufgaben:

Als erweiterter Workday-Administrator

- Vorlagen konfigurieren, um Mitarbeitern im konfigurierten Serviceportal benutzerdefinierte Gesamtvergütungsinformationen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Gesamtvergütungen mit Workday einrichten.
- Einstellungen zur Änderung des offiziellen Namens konfigurieren, damit Mitarbeiter ihren offiziellen Namen im Mitarbeiter-Center ändern können. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration der Änderung des offiziellen Namens.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Importieren Sie arbeitsfreie Zeit, Feiertagskalender und Zeitplankalender aus Workday in die Anwendung ServiceNow, damit Mitarbeiter einen Urlaubsantrag über [Mitarbeiter-Centerstellen können. Weitere Informationen finden Sie unter Anforderung von arbeitsfreier Zeit an Workday.

Als Mitarbeiter

- Senden Sie Ihren Abwesenheitsantrag ab dem Mitarbeiter-Centerab. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Urlaubsantrag stellen.
- Den offiziellen Namen über eine Virtual Agent-Konversation in Mitarbeiter-Center ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Offiziellen Namen mithilfe von Virtual Agent ändern.
- Diskrepanzen in Ihrer Workday-Gehaltsabrechnung aus dem Mitarbeiter-Center melden. Weitere Informationen finden Sie unter Probleme mit der Gehaltsabrechnung melden.
- Informationen zu Ihrer Gesamtvergütung (z. B. Leistungen, Vergütungen und Zulagen) im konfigurierten Serviceportal anzeigen.
- Zeigen Sie Ihre Feiertagskalender im konfigurierten Serviceportal an.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Hinweis:

- Die Anwendung Employee Campaigns for Workplace from Facebook kann nur im ServiceNow-Store aktiviert werden, wenn Sie über die Employee Service Center-Lizenz verfügen.
- Durch die Aktivierung von Employee Campaigns for Workplace from Facebook im ServiceNow Store werden die Spoke-Anwendungen „Content Delivery“, „Content Automation“ und „Workplace for Facebook“ automatisch aktiviert.

Erste Schritte

Konfigurieren	Verwenden	Referenz
Planen und konfigurieren Sie Ihre -Integration.	Mithilfe der Anwendung „HR Service Delivery Advanced Integration with Workday“.	Rufen Sie Detailinformationen zu -Komponenten wie Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben ab.

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday konfigurieren

Konfigurieren Sie HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Setup der Anwendung

Zuerst müssen Sie die Anwendung HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday aus dem ServiceNow Store aktivieren. Dadurch wird automatisch die Workday-HR-Spoke aktiviert. Richten Sie als Nächstes Workday HR Spoke Workday HR Spoke ein, und installieren Sie die folgenden Anwendungen:

- Plugin „Glide Virtual Agent“ [com.glide.cs.chatbot]
- Bereichsbezogene Human Resources-App: NLU Model [com.sn_hr_nlu_model]
- Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]

Wichtig:

- HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday basiert auf dem Workday Web Services Version 33.2. Die Anwendung Workday Web Services Version 33.2 ist möglicherweise nicht mit der vorherigen oder nachfolgenden Version kompatibel.
- Damit die Anwendung mit der ServiceNow-Seite „Standardticket“ funktioniert, müssen Sie diese Update Sets installieren: **standard_ticket_rca**.
- Damit die Anwendung mit Human Resource: Core funktioniert, müssen Sie diese Update Sets installieren: **human_resources_core_rca**.
- Damit die Anwendung mit Human Resource: Service Portal funktioniert, müssen Sie diese Update Sets installieren: **human_resources_portal_rca**.

Gesamtvergütungen mit Workday einrichten

Konfigurieren Sie Vorlagen für Gesamtvergütungen, indem Sie Pläne, Abschnitte und die Zielgruppe auswählen. Stellen Sie Mitarbeitern im konfigurierten Serviceportal ein benutzerdefiniertes Widget für Gesamtvergütungen bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday_adv.admin

Konfigurieren Sie die erforderlichen Berichte für die Funktion für Gesamtvergütungen. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte für HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday konfigurieren.

Prozedur

1. Richten Sie Pläne ein, die in Abschnitte der Gesamtvergütungsvorlage aufgenommen werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Pläne für Gesamtvergütungen einrichten.
2. Richten Sie Abschnitte ein, die in die Gesamtvergütungsvorlage aufgenommen werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Abschnitte für Gesamtvergütungsvorlagen einrichten.
3. Richten Sie die Gesamtvergütungsvorlage ein, indem Sie Abschnitte und die Zielgruppe auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Gesamtvergütungsvorlagen einrichten.

Nächste Maßnahme

1. Navigieren zu **Service Portal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Designer**. Stellen Sie Mitarbeitern die Ansicht „Prämien gesamt“ bereit, indem Sie dem erforderlichen Serviceportal das Widget **View Workday Total Rewards** (Workday-Gesamtvergütungen anzeigen) hinzufügen.
2. Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft **sn_hr_workday_adv.workday_total_rewards.currency_code**, die den Währungscode speichert, um die RAAS-basierte API (Report As A Service) für Gesamtvergütungen aufzurufen. Der Standardwert der Eigenschaft lautet **USD**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Pläne für Gesamtvergütungen einrichten

Führen Sie das einmalige Setup von Abrufplänen aus Workday wie Leistungspläne für Mitarbeiter, Vergütungspläne und Versicherungspläne in der ServiceNow-Anwendung durch.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_workday_adv.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Workday-Anwendungsfälle** > **Prämien gesamt** > **Verfügbare Pläne**.
2. Klicken Sie auf **Get Reference IDs** (Referenz-IDs abrufen), um die Pläne aus Workday in ServiceNow-Tabellen abzurufen.

   Hinweis:
   Die Pläne aus Workday werden in die Tabelle „Workday-Referenz-ID – Listenbereitstellung“ [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] sowie aus der Bereitstellungstabelle in die Tabelle „Workday-Referenz-ID – Liste“ [sn_hr_workday_adv_reference_id_list] abgerufen.

3. Zeigen Sie die Felder im Formular an:

Formular „Workday-Referenz-ID – Listen“

Feld	Beschreibung
Beschreibendes Element	Beschreibung des Plans, der aus Workday abgerufen wird.
Descriptor ID (ID des beschreibenden Elements)	ID des beschreibenden Elements des Plans, der aus Workday abgerufen wird.
Workday-ID	Eindeutiger Bezeichner, der aus Workday generiert wird.
Referenz-ID-Typ	Referenz-ID des Plans, der aus Workday abgerufen wird. Beispiel: Vergütungsplan-ID, Krankenversicherungsplan-ID und Plan-ID für Versicherungsabdeckung.

Abschnitte für Gesamtvergütungsvorlagen einrichten

Erstellen Sie Abschnitte, und ordnen Sie ihnen Pläne zu. Fügen Sie diese Abschnitte Gesamtvergütungsvorlagen hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_workday_adv.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Workday-Anwendungsfälle** > **Prämien gesamt** > **Verfügbare Pläne**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Total Rewards Section Setup“ (Setup des Abschnitts für Gesamtvergütungen)

Feld	Beschreibung
Abschnittsname	Name des Abschnitts. Beispiel: Zuschüsse.
Pläne	Pläne, die Sie in den Abschnitt aufnehmen möchten. Beispiele: Zuschuss - Auto, Zuschuss - Mobil und Zuschuss - Wohnung

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Gesamtvergütungsvorlagen einrichten

Richten Sie eine Vorlage ein, indem Sie ihr Abschnitte hinzufügen. Mithilfe von Vorlagen können Sie Mitarbeitern im konfigurierten Serviceportal eine benutzerdefinierte Gesamtvergütungsansicht anbieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday_adv.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Workday-Anwendungsfälle** > **Prämien gesamt** > **Vorlage einrichten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Total Rewards Template Setup“ (Setup der Vorlage für Gesamtvergütungen)

Feld	Beschreibung
Vorlagenname	Geeigneter Name für die Vorlage.
Abschnitte	Abschnitte, die Sie in die Vorlage aufnehmen möchten, z. B. Grundvergütung, Zuschüsse, Anreizvergütung und Provision.
Betrifft	Die Vorlage gilt nur für die ausgewählten Benutzerkriterien. Beispielsweise gilt die Vorlage nur für Mitarbeiter, deren Beschäftigungstyp „Vollzeit“ ist.
Bestellung	Wenn auf einen Mitarbeiter mehrere Vorlagen zutreffen, wird dem Mitarbeiter im konfigurierten Serviceportal nur die Vorlage mit der niedrigsten Reihenfolgenummer angezeigt.
Domäne	Verweis auf Domäne.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Konfiguration der Änderung des offiziellen Namens

Führen Sie die Konfiguration der Änderung des offiziellen Namens durch, damit Mitarbeiter ihren offiziellen Namen über eine Virtual Agent-Konversation in Mitarbeiter-Center ändern können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Workday-Anwendungsfälle** > **Änderung des offiziellen Namens** > **Dokumentkategorien**.
2. Um die Dokumentkategorien zur Änderung des offiziellen Namens aus Workday in eine Anwendung ServiceNow abzurufen, klicken Sie auf **Referenz-IDs**abrufen.
   Eine Datenquelle mit einem vordefinierten Skript importiert Dokumentkategorien in die Tabelle „Workday-Referenz-ID – Listenbereitstellung“ [sn_hr_workday_adv_reference_id_list_staging] sowie aus der Bereitstellungstabelle in die Tabelle „Workday-Referenz-ID – Liste“ [sn_hr_workday_adv_reference_id_list] .

Nächste Maßnahme

1. Navigieren zu **Erweiterte Workday-Anwendungsfälle** > **Änderung des offiziellen Namens** > **Konfiguration**.
2. Klicken Sie im Formular „Legal Name Change Configurations“ (Konfigurationen der Änderung des offiziellen Namens) auf **Neu**.
3. Damit ein Mitarbeiter das Namensänderungsdokument in der Virtual Agent-Konversation in Mitarbeiter-Center hochladen kann, klicken Sie auf die Option **Dokumentupload aktivieren**, und wählen Sie eine relevante Dokumentkategorie aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Berichte für HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday konfigurieren

Konfigurieren Sie die erforderlichen Berichte zum Abrufen von Daten, z. B. Urlaubspläne, Urlaubsgründe, Feiertagskalender-WID und Arbeitszeitkalender-WID, aus Workday in ServiceNow-Tabellen.

Wichtig:
Nur Workday-Administratoren können Berichte in Workday erstellen. ServiceNow-Administratoren müssen die Berichtsdetails von einem Workday-Administrator anfordern.

Anwendungsfall: Urlaubszeiten

Erstellen Sie die folgenden Berichte mit der Funktionalität für Urlaubsanträge:

- Abwesenheitstabelle – Gründe
- Abwesenheitstabelle – Stufen
- Abwesenheitstabellen
- Feiertagskalender-WID abrufen
- Arbeitszeitkalender-WID abrufen
- Urlaubspläne
- Urlaubsgründe
- Urlaubstypen
- Urlaubszeiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Weitere Informationen zu für Urlaubsantragsfunktionen finden Sie unter Anforderung von arbeitsfreier Zeit an Workday.

Anwendungsfall: Lohnbuchhaltung

Erstellen Sie den Bericht „Gehaltsabrechnung suchen“ mit der Funktion für Gehaltsdiskrepanz.

Hinweis:

- Informationen zur Funktion für Gehaltsdiskrepanz finden Sie unter Probleme mit der Gehaltsabrechnung melden.
- Informationen zum Erstellen des Berichts „Gehaltsabrechnung suchen“ finden Sie in diesem KB-Artikel .

Anwendungsfall: Gesamtvergütungen

Erstellen Sie den Bericht „Gesamtvergütungen“ mit der Funktion für Gesamtvergütungen.

Hinweis:

- Weitere Informationen zur Funktion für Gesamtvergütungen finden Sie unter Gesamtvergütungen mit Workday einrichten.
- Informationen zum Erstellen des Berichts „Prämien gesamt“ finden Sie in diesem KB-Artikel .

Anwendungsfall: Feiertagskalender

Erstellen Sie den Bericht „Feiertagskalender-WID abrufen“ mit der Funktion für Feiertagskalender.

Hinweis:

- Wenn Sie bereits den Bericht „Feiertagskalender-WID abrufen“ für die Urlaubsantragsfunktion erstellt haben, ist es nicht erforderlich, einen anderen Bericht zum Abrufen der Feiertagskalender-WID zu erstellen.
- Weitere Informationen zur Funktion für Feiertagskalender finden Sie unter Feiertagskalender.
- Informationen zum Erstellen Erstellung des Berichts „Feiertagskalender“ finden Sie in diesem KB-Artikel .

HR Service Delivery Advanced Integration with Workday verwenden

Erfahren Sie, wie Sie HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday verwenden können, um in ServiceNow erweiterte Mitarbeiterinformationen zu verarbeiten.

Anforderung von arbeitsfreier Zeit an Workday

Aus Mitarbeiter-Center können Sie eine Anforderung von arbeitsfreier Zeit an Workday senden.

In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie Sie die Einstellungen für arbeitsfreie Zeiten konfigurieren und eine Anforderung von arbeitsfreier Zeit aus Mitarbeiter-Center einreichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Urlaubszeiteinstellungen

- Konfigurieren Sie die Berichte für arbeitsfreie Zeiten, Abwesenheitstabellen, Feiertagskalender und Arbeitszeitkalender. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte für HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday konfigurieren.
- Importieren Sie Setupdaten für arbeitsfreie Zeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Urlaubszeiten.
- Rufen Sie Feiertagskalender aus Workday ab. Weitere Informationen finden Sie unter Feiertagskalender.
- Rufen Sie Arbeitszeitkalender aus Workday ab. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitszeitkalender.

Anforderung von arbeitsfreier Zeit

Senden Sie einen Urlaubsantrag von Mitarbeiter-Center an Workday. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Urlaubsantrag stellen.

Einschränkungen

- Während in Workday benutzerdefinierte Validierungen unterstützt werden, werden diese in ServiceNow nicht verarbeitet. Wenn ein Unternehmen beispielsweise einen Urlaubsplan für die Eingabe der Urlaubszeit in Vielfachen von 2 oder 4 konfiguriert hat, werden derartige Validierungen für solche Urlaubspläne in ServiceNow nicht unterstützt.
- In ServiceNow können maximal 25 Urlaubstage, einschließlich Feiertage und arbeitsfreie Tage, beantragt werden.

Urlaubszeiten

Schließen Sie die einmalige Einrichtung zum Abrufen von arbeitsfreier Zeit aus Workday in die Anwendung ServiceNow ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Konfigurieren Sie die erforderlichen Berichte für die Funktion zur Anforderung von arbeitsfreier Zeit. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte für HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Workday-Anwendungsfälle** > **Anforderung von arbeitsfreier Zeit** > **Urlaubstypen**.
2. Klicken Sie auf **Import time off setup data** (Setupdaten für arbeitsfreie Zeit importieren).
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

1. Navigieren zu **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Informationsartikel**.
2. Konfigurieren Sie die URL der Seite zum Anfordern von arbeitsfreier Zeit in Workday.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Öffnen Sie den Datensatz „Anforderung von arbeitsfreier Zeit – Link zu Workday“, und ändern Sie das Feld „URL“.
4. Navigieren Sie zum Employee Service Center. Öffnen Sie im Menü Katalog die Option **Leistungskategorie** > **Anforderung von arbeitsfreier Zeit: Link zu Workday**. Sie werden zur Workday-Seite „Anforderung von arbeitsfreier Zeit“ weitergeleitet.

Arbeitszeitkalender

Rufen Sie Arbeitszeitkalender aus Workday in die ServiceNow-Anwendung ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Workday-Anwendungsfälle** > **Anforderung von arbeitsfreier Zeit** > **Arbeitszeitkalender**.
2. Klicken Sie auf **Get Work Schedule Calendars** (Arbeitszeitkalender abrufen), um einen Flow auszuführen, mit dem Arbeitszeitkalender aus Workday in die ServiceNow-Anwendung abgerufen werden.

Formular „Arbeitszeitkalender“

Feld	Beschreibung
Arbeitszeitkalender	Name des Arbeitszeitkalenders. Beispiel: Standardmäßige 40-Stunden-Woche.
Arbeitszeitkalender-ID	Eindeutiger Bezeichner des Arbeitszeitkalenders, der aus Workday abgerufen wird.
Work week start day (Erster Tag der Arbeitswoche)	Tag in der Woche, an dem der Arbeitszeitkalender beginnt.
Work week start day ID (ID des ersten Arbeitswochentags)	ID des Tags in der Woche, an dem der Arbeitszeitkalender beginnt.
Startzeit	Zeit, zu der der Arbeitszeitplan für den Tag beginnt.
Endzeit	Zeit, zu der der Arbeitszeitplan für den Tag endet.
Wochentag	Wochentag im Arbeitszeitkalender.
Day of week ID (Wochentag-ID)	ID eines Wochentags im Arbeitszeitkalender.
Domäne	Verweis auf Domäne.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Feiertagskalender

Rufen Sie Feiertagskalender aus Workday in die ServiceNow-Anwendung ab. Stellen Sie Mitarbeitern im konfigurierten Serviceportal das Widget „Feiertagskalender“ bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Konfigurieren Sie den Bericht „Feiertagskalender-WID abrufen“. Weitere Informationen finden Sie unter Berichte für HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Workday-Anwendungsfälle** > **Anforderung von arbeitsfreier Zeit** > **Feiertagskalender**.
2. Klicken Sie auf **Get Holiday Calendars** (Feiertagskalender abrufen), um den Subflow auszuführen, der mit Workday interagiert, um Feiertagskalender abzurufen.
3. Um einen Feiertagskalender zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.

Formular „Feiertagskalender“

Feld	Beschreibung
Calendar event name (Name des Kalenderereignisses)	Name des Feiertagsereignisses. Beispiel: Feiertage für Argentinien.
Feiertagskalender-ID	ID für den Feiertagskalender, der aus Workday abgerufen wird.
Feiertagskalender-WID	Eindeutiger Bezeichner des Feiertagskalenders, der aus Workday abgerufen wird.
Domäne	Verweis auf Domäne.
Startdatum	Startdatum des Kalenderereignisses.
Startzeit	Startuhrzeit des Kalenderereignisses.
Enddatum	Enddatum des Kalenderereignisses.
Endzeit	Enduhrzeit des Kalenderereignisses.
Holiday Calendar name (Feiertagskalendername)	Name des Feiertagskalenders. Beispiel: Weihnachten.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie Mitarbeitern das Feiertagskalender-Widget bereit.

1. Navigieren zu **Service Portal** > **Service Portal-Konfiguration** > **Designer**.
2. Wählen Sie im Widget **Workday-Feiertagskalender anzeigen** aus und fügen Sie es der erforderlichen Seite im Serviceportal hinzu.

Einen Urlaubsantrag stellen

Senden Sie einen Urlaubsantrag von Mitarbeiter-Center an Workday.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: keine
- Sie können möglicherweise keine Urlaubsanträge einreichen, wenn Ihr HR-Profil keine gültige Mitarbeiternummer und keinen Beschäftigungstyp aufweist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Kataloge** > **Vorteile**.
2. Klicken Sie auf **Anforderung von arbeitsfreier Zeit**.
3. Geben Sie im Feld **Urlaubs-Startdatum** das Datum ein, ab dem die arbeitsfreie Zeit beantragt wird.
4. Geben Sie im Feld **Abwesenheit – Typ** den Typ der Urlaubszeit ein, die Sie beantragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: „USA – Beurlaubungsplan Krankheitstage“ oder „Mexiko – Beurlaubungsplan“.

5. Geben Sie im Feld **Wie viele Tage?** die Anzahl der Tage ein, für die Sie Urlaub beantragen.
6. Geben Sie im Feld **Pro Tag** einen Wert für die Urlaubszeit in Stunden oder Tagen ein.

Hinweis:
Das Feld **Zeiteinheit** wird automatisch mit der Zeiteinheit (Tage oder Stunden) des Urlaubsantrags ausgefüllt.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
Ein HR-Fall wird erstellt. Wenn der Urlaubsantrag erfolgreich gesendet wurde, ändert sich der Status des HR-Falls zu „Abgeschlossen“. Fall der Antrag nicht erfolgreich gesendet werden kann, ändert sich der Status des HR-Falls zu „Geschlossen – unvollständig“.

Offiziellen Namen mithilfe von Virtual Agent ändern

Ändern Sie Ihren offiziellen Namen über einen Virtual Agent-Chat in Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Mitarbeiter-Center.
2. Klicken Sie „Virtual Agent“.
3. Geben Sie Text ein.
Beispiel: Namensänderung. Ihr aktueller Vorname und Nachname werden angezeigt.
4. Um mit der Änderung des offiziellen Namens in Workday fortzufahren, drücken Sie **Ja**.
5. Geben Sie einen Vornamen, einen Nachnamen und einen zweiten Vornamen ein.
6. Laden Sie das unterstützende Dokument zum Ändern Ihres offiziellen Namens hoch.

Hinweis:
Die Option wird nicht angezeigt, wenn sie von Ihrem Administrator nicht konfiguriert wurde.

7. Geben Sie eine Beschreibung für das hochgeladene Dokument zum Ändern des offiziellen Namens ein.
8. Überprüfen Sie die aktualisierten Angaben für Ihren offiziellen Namen und das unterstützende Dokument, und drücken Sie **Ja**.
Ein HR-Fall wird erstellt, und die Chatkonversation wird beendet.

VA-Themenvorlage zur Änderung von offiziellen Namen veröffentlichen

Veröffentlichen Sie die Workday-Vorlage zur Änderung von offiziellen Namen, die ein NLU-Modell enthält, das Äußerungen von Mitarbeitern, Absichten und Objekte von bzw. Kontexte für Aktionen (Entitäten) erkennt und verarbeitet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zusammenarbeit** > **Virtual Agent** > **Allgemeine Einstellungen**.

Hinweis:
Der Umschalter **Enable NLU model** (NLU-Modell aktivieren) muss aktiviert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Navigieren zu **Zusammenarbeit** > **Virtual Agent** > **Designer**.
3. Wählen Sie **Workday Legal Name Change Template** (Workday-Vorlage zur Änderung des offiziellen Namens) aus.
4. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Probleme mit der Gehaltsabrechnung melden

Melden Sie in Mitarbeiter-Center ein Problem mit der Workday-Gehaltsabrechnung.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: keine
- Möglicherweise sind Sie nicht in der Lage, Diskrepanzen in Ihrer Gehaltsabrechnung zu melden, wenn Ihr HR-Profil keine gültige Mitarbeiternummer und kein Beschäftigungsstartdatum aufweist.

Prozedur

1. Öffnen Sie Mitarbeiter-Center.
2. Navigieren zu **Katalog** > **Lohnbuchhaltung** > **Gehaltsdiskrepanz – Workday**.
3. Wählen Sie im Feld **Payroll year** (Gehaltsabrechnungsjahr) das Jahr aus, in dem die Gehaltsabrechnung generiert wurde.
4. Wählen Sie im Feld **Payroll month** (Gehaltsabrechnungsmonat) den Monat aus, in dem die Gehaltsabrechnung generiert wurde.
5. Wählen Sie im Feld **Zahlungsdatum** das Datum aus, an dem die Gehaltsabrechnung generiert wurde.
6. Geben Sie im Feld **How can we help you with this payslip** (Wie können wir Ihnen bei dieser Gehaltsabrechnung helfen) die in der Gehaltsabrechnung enthaltene Diskrepanz an.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein HR-Fall mit dem Status „Bereit“ wird erstellt.

Referenz – HR Service Delivery Advanced Integration with Workday

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday, einschließlich Listen und Formulare.

Mit HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und regelmäßige Aufgaben.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Mit HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Erweiterter Workday-Administrator [sn_hr_workday_adv.admin]	• Kann Workday-Berichte konfigurieren. • Kann Vorlagen für Gesamtvergütungen anpassen. • Kann Einstellungen für die Änderung des offiziellen Namens konfigurieren. • Kann Urlaubstage aus Workday importieren. • Kann Feiertagskalender abrufen und Kalender aus Workday planen. • Kann Workday-Referenz-IDs abrufen.	• flow_operator • import_admin

Installierte Tabellen

Mit HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Urlaubszeiten [sn_hr_workday_time_offs]	Speichert Details zu Abwesenheiten wie Urlaubszeit-ID und Verweise auf den Urlaubsplan und Urlaubstyp.
Urlaubspläne [sn_hr_workday_time_off_plans]	Speichert Details zu Urlaubsplänen wie Urlaubsplan-ID, Zeiteinheit und tägliche Anzahl.
Urlaubszeittypen [sn_hr_workday_time_off_types]	Speichert Details zu Urlaubszeittypen wie die ID des Urlaubszeittyps.
Urlaubsgrund [sn_hr_workday_time_off_reasons]	Speichert Details zu den Urlaubsgründen wie die ID des Urlaubsgrunds und Urlaubsreferenzen.
Abwesenheitstabelle [sn_hr_workday_absence_table]	Speichert die Pflichtfelder „ID“ und „Grund“ der Abwesenheitstabelle.
Abwesenheitstabelle – Stufen [sn_hr_workday_absence_table_tiers]	Speichert die Kombination aus Beurlaubungsplänen und Abwesenheiten. Beispiel: Kombination aus Urlaubsplan (USA Krankheitsplan (GPS) und Abwesenheit (USA Abwesenheit wegen Krankheit (GPS)).
Abwesenheitstabelle – Gründe	Speichert Gründe der Abwesenheitstabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit HR-Servicebereitstellung Advanced-Integration mit Workday installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_hr_workday_absence_table_reasons]	
Feiertagskalender [sn_hr_workday_holiday_calendar]	Speichert Details zu Feiertagskalendern (z. B. Name, Startdatum und Enddatum des Feiertagskalenders), die aus Workday abgerufen werden.
Arbeitsplan-Kalender [sn_hr_workday_work_schedule_calendar]	Speichert Details zu Arbeitszeitkalendern (z. B. Name des Arbeitszeitkalenders, ID und Musterstartdatum), die aus Workday abgerufen werden.
Konfiguration der Änderung des offiziellen Namens [n_hr_workday_adv_legal_name_change_configuration]	Speichert die Konfigurationsoptionen, die für die Änderung des offiziellen Namens festgelegt sind.
Workday-Referenz-ID – Liste [sn_hr_workday_adv_reference_id_list]	Speichert die Dokumentkategorien zur Änderung des offiziellen Namens und die Gesamtvergütungen (Pläne), die aus Workday abgerufen werden.
Workday-Berichtskonfiguration [sn_hr_workday_adv_report_configuration]	Speichert Details zu Berichten, die in Workday erstellt werden. Beispiel: Name des Berichts, Besitzer des Berichts und Zweck der Berichterstellung.
Setup des Abschnitts für Gesamtvergütungen [sn_hr_workday_adv_total_rewards_section_setup]	Speichert Details aus Gesamtvergütungsabschnitten mit zugehörigen Plänen.
Setup der Vorlage für Gesamtvergütungen [sn_hr_workday_adv_total_rewards_template_setup]	Speichert Details aus Gesamtvergütungsvorlagen mit zugehörigen Abschnitten und Plänen.

HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Die Anwendung ServiceNow® HR Service Delivery Integration with Workday Learning wird von Bristlecone, Inc. erstellt.

Mit dieser Anwendung haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Mitarbeiterprofile aus Workday mit einer ServiceNow-Anwendung synchronisieren.
- Workday-Aufgaben in eine ServiceNow-Anwendung ziehen. Ermöglichen, dass Mitarbeiter alle Aufgaben an einem einzigen Ort anzeigen können, nämlich im Mitarbeiter-Center.

Setup der Anwendung

Zunächst müssen Sie die Anwendung HR Service Delivery Integration with Workday Learning in ServiceNow Store aktivieren. Dadurch wird die Workday Lernen-Spoke automatisch aktiviert. Als Nächstes müssen Sie Workday HR Spoke einrichten .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- HR Service Delivery Integration with Workday Learning hängt von der Workday Lernen-Spoke ab.
- Damit die Anwendung mit der ServiceNow Seite „Standardticket“ funktioniert, müssen Sie diese Update Sets installieren.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Hinweis:

- Die Anwendung „Mitarbeiterkampagnen für Arbeitsplatz von Facebook “ kann nur dann von ServiceNow Store aus aktiviert werden, wenn Sie über die Lizenz Mitarbeiter-Center verfügen.
- Durch die Aktivierung der Anwendung „Mitarbeiterkampagnen für Workplace from Facebook “ von [] werden die Spoke-Anwendungen Content Delivery, Content Automation und Workplace for FacebookServiceNow Store automatisch aktiviert.

Erste Schritte

Verwenden	Konfigurieren	Referenz
Informieren Sie sich über den Einsatz von HR Service Delivery Integration with Workday.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

HR Service Delivery Integration with Workday Learning konfigurieren

Rufen Sie Workday Lernen-Aufgaben regelmäßig oder manuell für den angegebenen Datumsbereich in die ServiceNow-Instanz ab. Dadurch wird ermöglicht, dass Mitarbeiter alle Aufgaben an einem einzigen Ort anzeigen können, nämlich im Mitarbeiter-Center.

Setup der Anwendung

- Aktivieren Sie die HR Service Delivery Integration with Workday Learning-Anwendung im ServiceNow Store. Dadurch wird automatisch die Workday-HR-Spoke aktiviert.
- Richten Sie die Workday Lernen-Spoke ein .
- Aktivieren Sie das HR Service Delivery Integrations Framework von ServiceNow Store. HR Service Delivery Integration with Workday Learning verwendet Framework für Enterprise Service Management-Integrationen, um Aufgaben aus Workday Lernen in ServiceNowabzurufen. Weitere Informationen zu HR Service Delivery Integrations Framework finden Sie unter Framework für Enterprise Service Management-Integrationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivierung des Zeitplan-Flows

Aktivieren Sie die Workday Lernen-Integration auslösen, die Aufgaben nach ServiceNowabruft. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.

Zeitplan-Flows aktivieren

Aktivieren Sie den Zeitplan-Flow, der mit Workday Lernen interagiert, um Benutzerprofilinformationen und Aufgaben in eine Anwendung ServiceNow abzurufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lrn_workday.admin

Prozedur

1. Öffnen **Sie Workday Lernen-Integration für Auslöser ausführen**.
2. Navigieren zu **Flow Designer** > **Designer**.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
4. Geben Sie im Feld **Auslöser** die Zeit und das Intervall der automatischen Ausführung des geplanten Flows an.
   Dieser Flow löst wiederum die Subflows aus, um Aufgaben zu automatisieren. Um den Beispiel-Flow anzupassen, kopieren Sie ihn in den erforderlichen Anwendungsbereich.

   Folgende Subflows sind verfügbar:

Geplante Flow-Details aktivieren

Subflow	Beschreibung
Weisen Sie Workday Lernen einen Kurs zu	Weist den Benutzern ServiceNow Lernkurse zu.
Kurse aus Workday Lernen abrufen	Ruft Details der Lernkurse ab und ordnet Kurse von Workday Learning zu ServiceNowzu.
Rufen Sie die Anwenderaktivität aus Workday Lernen ab	Ruft Kursaktivitätsdaten des Anwenders von Workday Learning ab und speichert sie in der Instanz ServiceNow.
Genehmigung für Workday Lernen nachverfolgen	Ruft Details der Lernaufgaben von Workday Learning ab und speichert sie in der Instanz ServiceNow.
Workday Lernen-Benutzerzuordnung	Ordnet Anwender zwischen der Instanz Workday Learning und der Instanz ServiceNow zu.

Hinweis:
Diese Subflows können bearbeitet werden. Wenn Sie Änderungen an den im Lieferumfang von enthaltenen Konfigurationen vornehmen möchten HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Sobald die Daten in die Bereitstellungstabellen abgerufen wurden, werden sie durch Transformationszuordnungen in Zieltabellen verschoben. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Transformationszuordnungen verwenden.

Synchronisieren Sie Workday Lernen-Benutzer

Rufen Sie Anwenderprofildaten aus Workday Lernen in ServiceNowab. Zeigen Sie Anwenderprofildetails aus Workday in ServiceNow 'HR-Servicebereitstellungan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lrn_workday.admin

Prozedur

1. Öffnen **Sie Workday Lernen-Integration für Auslöser ausführen**.
2. Navigieren zu **Flow Designer** > **Designer**.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
   Dieser Flow löst wiederum die Subflows aus, um Aufgaben zu automatisieren. Um den Beispiel-Flow anzupassen, kopieren Sie ihn in den erforderlichen Anwendungsbereich.

HR Service Delivery Integration with Workday Learning verwenden

Erfahren Sie, wie Sie HR Service Delivery Integration with Workday Learning verwenden können, um Mitarbeiterinformationen in ServiceNow zu verarbeiten.

Zeigen Sie die Benutzeraktivität für Workday Lernen an

Alle Daten zur Anwenderaktivität werden zusammen mit HR Service Delivery Integration with Workday Learninggeliefert . Wenn Sie jedoch die Details zur Anwenderaktivität anzeigen oder bearbeiten möchten, können Sie den entsprechenden Subflow und dann den entsprechenden Datensatz bearbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lrn_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workday Lernen** > **Datenquellen** > **Anwenderaktivität synchronisieren**.
2. Wählen Sie **Anwenderaktivität für Workday Lernen synchronisieren aus**.
3. Bearbeiten Sie die Felder im Formular.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Bearbeiten Sie einen Datensatz in HR Service Delivery Integration with Workday Learning.

Zeigen Sie die Nachverfolgung der Genehmigung für Workday Lernen an

Verfolgen Sie jeden Abruf, der von ServiceNow an Workday Lernen durchgeführt wurde. Zeigen Sie Detailinformationen zu dem Auftrag an, oder bearbeiten Sie diese, z. B. wann der Auftrag begonnen und beendet wurde, wann das Laden der Datensätze in Bereitstellungstabellen begonnen wurde oder ob der Auftrag vollständig ausgeführt wurde oder zwischenzeitlich fehlgeschlagen ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lrn_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workday Lernen** > **Datenquellen** > **Genehmigung nachverfolgen**.
2. Wählen Sie **Genehmigung für Workday Lernen nachverfolgen aus**.
3. Bearbeiten Sie die Felder im Formular.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Bearbeiten Sie einen Datensatz in HR Service Delivery Integration with Workday Learning.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Transformationszuordnungen verwenden

Mit Transformationszuordnungen werden Datenbeziehungen zwischen der Quelltabelle und der Zieltabelle festgelegt.

Um Details zu den Transformationszuordnungen zu erhalten, navigieren Sie zu **System-Importsätze** > **Administration** > **Transformationszuordnungen**.

Transformationszuordnungen

Name	Beschreibung
Workday Lernen-Benutzerzuordnung	Ordnet Anwenderprofile aus der Tabelle „Profilbereitstellung des Anwenders“ [sn_lrn_workday_user_mapping_staging] der Tabelle „Anwenderprofil“ [sn_lc_user_mapping] zu.
Workday Lernen-Kurse	Ordnet Workday Lernen-Kurse aus der Bereitstellungstabelle [sn_lrn_workday_course_staging] der Tabelle „Externe Lerninhalte“ [sn_lc_external_content] zu.
Lektionen des Workday Lernen-Angebots	Ordnet die Lektionen des Workday Lernen-Angebots aus der Bereitstellung [sn_lrn_workday_offering_lessons_staging] zu
Kursaktivität des Workday Lernen-Anwenders	Ordnet eine Anwenderkursaktivität aus der Tabelle „Bereitstellung“ [sn_lrn_workday_user_course_activity_staging] der Tabelle „Lernen-Anwenderkursaktivität“ [sn_lc_user_course_activity] zu.
Workday Lernen-Aufgaben	Ordnet Aufgaben aus der Tabelle „Workday Lernen-Aufgabenbereitstellung“ [sn_lrn_workday_todos_staging] der Tabelle „Workday Lernen-Aufgaben“ [sn_lrn_workday_todos] zu.
Selbstregistrierung für Workday Lernen-Anwenderkurs	Ordnet Informationen zur Selbstregistrierung von Anwendern aus der Bereitstellungstabelle [sn_lrn_workday_user_course_self_enrollment_staging] der Tabelle „Lernen-Anwenderkursaktivität“ [sn_lc_user_course_activity] zu.
Workday Lernen-Kursangebot	Ordnet Lernkursangebote aus der Bereitstellungstabelle [sn_lrn_workday_course_offering_staging] der Tabelle „Sammlung“ [sn_lc_collection] zu.
Workday Lernen-Sammlungskurse	Ordnet die Workday Lernen-Sammlung aus der Bereitstellungstabelle [sn_lrn_workday_collection_staging] der Tabelle „Sammlung“ [sn_lc_collection] zu.
Kurse des Workday Lernen-Programms	Ordnet Lernprogrammkurse aus der Bereitstellungstabelle [sn_lrn_workday_program_courses] der Tabelle „Sammlungskurselement“ [sn_lc_m2m_collection_course_item] zu.

Importsatztabellen in HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Importsatztabellen in HR Service Delivery Integration with Workday Learning

HR Service Delivery Integration with Workday Learning Aufgabenbereitstellung

Importieren Sie Workday Lernen-Aufgaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workday Lernen** > **System-Importsätze** > **Importsatztabellen** > **Workday Lernen-Aufgaben**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Bearbeiten Sie die Felder im Formular.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter HR Service Delivery Integration with Workday Learning Aufgabenbereitstellung.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

HR Service Delivery Integration with Workday Learning Bereitstellung der Benutzerkursaktivität

Importieren Sie Bereitstellungsinformationen der Workday Lernen-Anwenderkursaktivität.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workday Lernen** > **System-Importsätze** > **Importsatztabellen** > **Bereitstellung der Aktivität des Workday Lernen-Anwenderkurses**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Bearbeiten Sie die Felder im Formular.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Bereitstellungsformular für Workday Lernen-Anwenderkursaktivität.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Referenz HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu HR Service Delivery Integration with Workday Learning, einschließlich Listen und Formulare.

Mit Workday Lernen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung HR Service Delivery Integration with Workday Learning (sn_lrn_workday) werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Details zur Installation der Workday Lernen-Rolle

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
HR Workday Lernen-Administrator [sn_lrn_workday.admin]	• Kann auf alle Funktionen und Fähigkeiten der Anwendung HR Service Delivery Integration with Workday Learning zugreifen. • Kann Einstellungen für Mitarbeiterprofile konfigurieren	[sn_lrn_workday.admin]

Installierte geplante Flows

Details zur Installation des geplanten Flows von Workday Lernen

Geplanter Flow	Beschreibung
Lösen Sie den Integrations-Flow für Workday Lernen aus	Ruft Daten aus Workday Lernen in ServiceNowab. Standardmäßig ist der Flow inaktiv. Informationen zum Aktivieren des Flows finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.

Installierte Tabellen

Details zur Installation der Workday Lernen-Tabelle

Tabelle	Beschreibung
Workday Lernen-Konfigurationen [sn_lrn_workday_configurations]	Speichert Parameter oder Eingaben, die beim Einrichten der Aufgabenkonfiguration helfen.
Workday Lernen-Aufgaben [sn_lrn_workday_todos]	Speichert Aufgaben, die aus Workday Lernen abgerufen werden.
Konfiguration der Synchronisierung von Mitarbeiterprofilen [sn_lrn_workday_worker_profile_sync_configuration]	Speichert einmalige Konfigurationsparameter für das erste Setup der Anwendung HR Service Delivery Integration with Workday Learning.
Workday Lernen-Kompetenzen	Ruft alle aktiven Kompetenzen aus Workday Lernen ab.

Bearbeiten Sie einen Datensatz in HR Service Delivery Integration with Workday Learning

Verwenden Sie dieses Formular, um einen neuen Datensatz in HR Service Delivery Integration with Workday Learning für mehrere Szenarien wie „Anwenderaktivität synchronisieren“, „Selbstregistrierungsaktivität“ und „Genehmigung nachverfolgen“ zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquelldatensatz

Feld	Beschreibung
Name	Name der Aktivität.
Tabellenbezeichnung für Importsatz	Für die Importsatztabelle verwendete Bezeichnung.
Tabellenname für Importsatz	Name der Importsatztabelle.
Typ	Definiert den Typ des hochgeladenen Artikels Ob es sich um eine Datei, JDBC, LDAP, OIDC, REST, Datenstrom oder anwenderdefiniert handelt
Format	Das Format der Datei, die hochgeladen wird. Unterstützte Formate: CSV, anwenderdefiniert (nach Skript), Excel, JSON oder XML.
Anwendung	Die Anwendung, in die die Daten hochgeladen werden.
Dateiabrufmethode	Die Methode, mit der das Upload-Datum abgerufen werden muss.
CSV-Begrenzungszeichen	Bezeichnungen, die zur Abgrenzung der hochgeladenen Daten zugewiesen werden.

Bereitstellungsformular für Aufgaben von Workday Lernen

Verwenden Sie dieses Formular, um Workday Lernen-Aufgaben zu erstellen.

Formular „Workday Lernen-Aufgabenbereitstellung“.

Feld	Beschreibung
Domäne	Name der Domäne.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Aufgabenaktivität.
Alter Beauftragter	Person, der die Aufgabe zuvor zugewiesen wurde.
Von Administrator abgeschlossen	Vom Administrator abgeschlossene Aktivitäten.
Integrationsanwender-ID	Eindeutige Identifikationsnummer des Integrationsanwenders.
URL	URL der Aufgabe.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Aufgabe fällig ist.
Letzte funktionale Aktualisierung	Datum, an dem die Aufgabe zuletzt aktualisiert wurde.
Vorheriger Status	Status der Aufgabe vor dem aktuellen Status.
Abgeschlossen von	Datum, an dem die Aufgabe abgeschlossen wird.
Erstellungsmoment	Zeitpunkt, zu dem die Aufgabe erstellt wurde.
ID der Integrationsaufgabe	Eindeutige Identifikationsnummer der Aufgabe.
Status	Status der Aufgabe.

Bereitstellungsformular für Workday Lernen-Anwenderkursaktivität

Verwenden Sie dieses Formular, um Workday Lernen-Aufgaben zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zur Bereitstellung der Workday Lernen-Anwenderkursaktivität

Feld	Beschreibung
Domäne	Name der Domäne.
Mitarbeiter	Kurze Beschreibung der Aufgabenaktivität.
Personalnummer	Person, der die Aufgabe zuvor zugewiesen wurde.
Assigned_By	Vom Administrator abgeschlossene Aktivitäten.
Assigned_by_WID	Eindeutige Identifikationsnummer des Integrationsanwenders.
Assigned_Date	URL der Aufgabe.
Zuweisungsmechanismus	Datum, bis zu dem die Aufgabe fällig ist.
Zuweisung_Abbruch_Datum	Datum, an dem die Aufgabe zuletzt aktualisiert wurde.
Zuweisungsstatus	Status der Aufgabe vor dem aktuellen Status.
Erstellungsmoment	Datum, an dem die Aufgabe abgeschlossen wird.
Zuweisung_Datensatz_Abschluss_Moment	Zeitpunkt, zu dem die Aufgabe erstellt wurde.
Fälligkeitsdatum	Eindeutige Identifikationsnummer der Aufgabe.
Last_Functionally_Updated	Status der Aufgabe.
Lerninhalte	Zugehörige Lerninhalte.

HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM

Die Anwendung ServiceNow® HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM wird von Bristlecone, Inc. entwickelt. Mit dieser Integration können Sie Daten für Abteilungen, Standorte, Positionen, Mitarbeiter und Aufgaben aus der Oracle HCM Cloud in die ServiceNow® Platform abrufen.

Setup der Anwendung

Zuerst müssen Sie die Anwendung HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM [sn_hr_oracle_hcm] in ServiceNow Store aktivieren. Dadurch werden automatisch Oracle HCM Cloud-Spoke [sn_oracle_hcm_spoke] und Framework für Enterprise Service Management-Integrationen [sn_hr_integr_fw] aktiviert.

Die nächsten Schritte finden Sie unter HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM konfigurieren.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Anwendung „Mitarbeiterkampagnen für Arbeitsplatz von Facebook “ kann nur dann von ServiceNow Store aus aktiviert werden, wenn Sie über die Lizenz Mitarbeiter-Center verfügen.
- Durch die Aktivierung der Anwendung „Mitarbeiterkampagnen für Workplace from Facebook “ von [] werden die Spoke-Anwendungen Content Delivery, Content Automation und Workplace for FacebookServiceNow Store automatisch aktiviert.

Erste Schritte

Konfigurieren	Verwenden	Referenz
Planen und konfigurieren Sie Ihre -Integration.	Arbeiten Sie an der Integration von ServiceNow mit Oracle HCM Cloud.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM konfigurieren

Richten Sie Oracle HCM für 'HR-Servicebereitstellung ein, um Mitarbeiterdaten aus Oracle HCM in eine ServiceNow-Instanz abzurufen. Zeigen Sie Mitarbeiterprofile aus Oracle HCM Cloud in ServiceNow 'HR-Servicebereitstellung an.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: keine
- Aktivieren Sie HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM, wodurch Framework für Enterprise Service Management-Integrationen und Oracle HCM Cloud-Spokeautomatisch aktiviert werden.

Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade von HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM V 1.0.1 auf eine spätere Version durchführen, befolgen Sie die Anweisungen in diesem KB-Artikel .

Prozedur

1. Installieren Sie Update Sets.
   Weitere Informationen finden Sie unter Update Sets in unterstützenden Links im ServiceNow Store .
2. Lassen Sie RCAs im Release Utah manuell zu.

   Dieser Schritt ist nicht erforderlich, wenn Sie bereits ein Upgrade auf Framework für Enterprise Service Management-Integrationen Version 3.3.8 durchgeführt haben.

   Lassen Sie die Datensätze für eingeschränkten Aufruferzugriff mit Status = **Angefordert** und Quellumfang = **Enterprise Service Management Integrations Framework** zu.
3. Um eine bessere Leistung zu erzielen, indizieren Sie das Feld „Mitarbeiternummer“ in der HR-Profiltabelle und indizieren Sie die Zusammenfügungsfelder in Transformationszuordnungen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Tabellenindex erstellen .
4. Richten Sie die Oracle HCM-Spoke ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten Oracle HCM Cloud-Spoke .

5. **Wahlweise:** Integrationsquelleigenschaften für HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM konfigurieren
   Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften konfigurieren.
6. Aktivieren Sie den geplanten Flow, der regelmäßig Mitarbeiterprofilinformationen zwischen Oracle HCM und ServiceNow 'HR-Servicebereitstellung synchronisiert, und führen Sie ihn aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.

Eigenschaften konfigurieren

Sobald Sie HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM eingerichtet haben, wird der Quelldatensatz für Oracle HCM Cloud automatisch im Quellmodul von Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellt. Die Eigenschaften der Integrationsquelle können zum Konfigurieren von HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM verwendet werden.

Diese Eigenschaften sind für HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM verfügbar.

Um die Eigenschaften festzulegen, navigieren Sie zu **Framework für Integrationen** > **Quelle** > **Oracle HCM-Cloud**.

Eigenschaften für HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM

Eigenschaft	Beschreibung
workers_records_per_page	Anzahl der Mitarbeiterdatensätze, die pro Seite aus dem Oracle HCM Cloud-System abgerufen werden. Standardwert: 100
locations_records_per_page	Anzahl der Datensätze, die pro Seite für Standorte aus dem Oracle HCM Cloud-System abgerufen werden. Standardwert: 100
departments_records_per_page	Anzahl der Datensätze, die pro Seite für Abteilungen aus dem Oracle HCM Cloud-System abgerufen werden. Standardwert: 100
position_records_per_page	Anzahl der Datensätze, die pro Seite für Positionen aus dem Oracle HCM Cloud-System abgerufen werden. Standardwert: 100
workers_query	Liste der Abfragefelder. Beispiel: PersonId, PersonNumber, DateOfBirth, ApplicantNumber DisplayName, FullName und ListName Die Eigenschaft kann leer gelassen werden, oder es kann eine relevante Abfrage in dem in Oracle HCM angegebenen Format bereitgestellt werden. **Hinweis:** „workers_query“ ist eine optionale Eigenschaft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
full_pull	Beim Wert **True** werden alle Datensätze aus dem Oracle HCM-System in die entsprechenden Tabellen der ServiceNow-Instanz abgerufen. Bei **False** werden nur geänderte Datensätze (basierend auf der letzten erfolgreichen Ausführungszeit der Aufgabe) aus dem Oracle HCM-System in die entsprechenden Tabellen der ServiceNow-Instanz abgerufen. Standardwert: False

Zeitplan-Flows aktivieren

Aktivieren Sie einen Zeitplan-Flow, der mit Oracle HCM interagiert, um Mitarbeiterprofilinformationen in eine ServiceNow-Instanz abzurufen. Dieser Flow ruft automatisch alle neuen Änderungen in Oracle HCM ab und hält die Mitarbeiterprofile in 'HR-Servicebereitstellung auf dem aktuellen Stand.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Wählen Sie **Trigger Oracle HCM Integration** (Oracle HCM Integration auslösen) aus.
3. Legen Sie im Abschnitt „Auslöser“ die Zeit und das Intervall der automatischen Ausführung des geplanten Flow fest.
4. Klicken Sie auf **Erledigt**.
5. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM verwenden

Machen Sie sich damit vertraut, wie Sie mit der Integrationsfunktion Daten aus Oracle Cloud HCM in ServiceNow abrufen können.

Entitätsprofilfelder zuordnen

Der Flow „Trigger Oracle HCM Integration“ (Oracle HCM-Integration auslösen) ordnet die Entitätsprofilfelder von Oracle HCM den HR-Profilfeldern in der ServiceNow® Platform zu.

Wichtig:
Details zur Zuordnung der Felder finden Sie in diesem KB-Artikel .

Regelmäßige Aufgabe ausführen

Führen Sie die regelmäßige Aufgabe manuell aus, um Daten aus Oracle HCM in die ServiceNow Platform abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Integrations-Framework** > **Quellen**.
2. Öffnen Sie den Oracle HCM-Datensatz.
3. Klicken Sie auf **Auftrag ausführen**.

Referenz – HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM, einschließlich Listen und Formulare.

Mit HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM (sn_hr_oracle_hcm) werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und regelmäßige Aufgaben.

Installierte Rollen

Mit HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
HR Oracle HCM Cloud-Administrator [sn_hr_oracle_hcm.admin]	Kann auf alle Funktionen und Fähigkeiten von Framework für Enterprise Service Management-Integrationen mit der Anwendung HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM zugreifen.	Kann auf alle Funktionen und Fähigkeiten der Anwendung Enterprise Integrations with Oracle HCM Integration zugreifen. Enthält die Rolle sn_hr_integr_fw.admin.

Installierte regelmäßige Aufgaben

Mit HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM installierte geplante Aufgaben

Geplanter Flow	Beschreibung
Oracle HCM Integration-Flow auslösen	Ruft Daten aus Oracle HCM Cloud in eine ServiceNow®-Instanz ab. Standardmäßig ist der Flow inaktiv. Informationen zum Aktivieren des Flows finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.

Installierte Tabellen

Die Tabellen, die für HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM erforderlich sind, werden aus dem Framework für Enterprise Service Management-Integrationen abgerufen. Die Tabellen werden automatisch mit der Installation von Framework für Enterprise Service Management-Integrationen installiert, wenn Sie die Anwendung HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mit installierte Komponenten Framework für Enterprise Service Management-Integrationen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Transformationszuordnungen für HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM

Mit Transformationszuordnungen werden Datenbeziehungen zwischen Quell- und Zieltabelle festgelegt.

HR-Profil-Transformationszuordnung, Auftragstransformationszuordnung, Abteilungstransformationszuordnung und Standorttransformationszuordnung sind die in HR-Servicebereitstellung-Integration mit Oracle Cloud HCM verwendeten Transformationszuordnungen. Weitere Informationen finden Sie unter Transformationszuordnungen in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie Koaleszenzfelder indizieren, um die Transformationsleistung zu verbessern.

HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

ServiceNow® HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM wird von Bristlecone, Inc. erstellt.

Sie ermöglicht es Ihnen, die folgenden Oracle HCM-Aufgaben aus einer -Instanz ServiceNow auszuführen, ohne zum Oracle HCM-System navigieren zu müssen.

- Senden Sie von einer ServiceNow -Instanz aus eine Abfrage zu Ihrem Direkteinzahlungskonto im Oracle HCM-System.
- Senden Sie von einer Instanz ServiceNow aus eine Abfrage zu Ihrem Urlaubssaldo im Oracle HCM-System.
- Zeigen Sie Ihre Feiertagskalender aus dem Oracle HCM-System im konfigurierten Portal in einer Instanz ServiceNow an.
- Zeigen Sie Informationen zu Ihren Gesamtvergütungen aus dem Oracle HCM-System im konfigurierten Portal in einer Instanz ServiceNow an.

Hinweis:
Diese Anwendungsfälle funktionieren nicht, wenn die Details zu Mitarbeiter-ID, Personen-ID und Standort in Ihrem HR-Profil nicht vorhanden sind.

Setup der Anwendung

Zuerst müssen Sie die Anwendung ServiceNow Storeüber [HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM aktivieren. Die Anwendungen Oracle HCM Cloud-Spoke [sn_oracle_hcm_spoke], Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] und UI-Komponenten des Portals für die HR-Servicebereitstellung [com.sn_hr_portal_components] werden automatisch installiert.

Als Nächstes müssen Sie einrichten Oracle HCM Cloud-Spoke .

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Die Anwendung Employee Campaigns for Workplace from Facebook kann nur im ServiceNow-Store aktiviert werden, wenn Sie über die Mitarbeiter-Center-Lizenz verfügen.
- Durch die Aktivierung von Employee Campaigns for Workplace from Facebook im ServiceNow Store werden die Spoke-Anwendungen „Content Delivery“, „Content Automation“ und „Workplace for Facebook“ automatisch aktiviert.

Mit HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM“ [sn_hr_oracle_adv] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollen und Beschreibungen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
HR Oracle Advanced Admin [sn_hr_oracle_adv.admin]	• Kann die Einrichtung abschließen, um Gesamtvergütungsinformationen aus einem Oracle HCM-System in einer ServiceNow -Instanz anzuzeigen. • Kann das Setup zum Abrufen von Feiertagskalendern aus einem Oracle HCM-System in eine ServiceNow -Instanz abschließen.	Keine

Installierte Tabellen

Tabellen und Beschreibungen

Tabelle	Beschreibung
Feiertagskalender [sn_hr_oracle_adv_holiday_calendar]	Speichert Feiertagskalender, die aus einem Oracle HCM-System in einer ServiceNow -Instanz abgerufen werden.

UI-Komponenten des Portals für die HR-Servicebereitstellung

Die Anwendung ServiceNow® HR Service Delivery Portal UI Components (UI-Komponenten) enthält allgemeine Widgets, z. B. Direkteinzahlungen, Feiertagskalender, Urlaubssalden und Gesamtvergütungen, die mit jeder HR-Anwendung verwendet werden können.

Anwendung einrichten

Sie müssen über die Lizenz HRSD Enterprise und Professional verfügen, um die Anwendung HR Service Delivery Portal UI Components (UI-Komponenten) von ServiceNow Storezu installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einer HR-Anwendung Widgets hinzu

Fügen Sie die HR-Portalkomponenten hinzu, z. B. Überweisungen, Feiertagskalender, Urlaubssalden und Gesamtvergütungen-Widgets, die mit jeder HR-Anwendung verwendet werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Service Portal** > **Widgets**.
2. Betten Sie das Widget „HR-Portalkomponenten“ in das Hauptwidget Ihrer Anwendung ein, indem Sie die Quelle übergeben.
   Eine Quelle bezieht sich auf das Datensystem für diese Widgets, z. B. Oracle oder Workday. Die Anwendung HR Service Delivery Portal UI Components (UI-Komponenten) verwendet geskriptete Erweiterungspunkte, um eine Implementierung zum Abrufen von Daten basierend auf der Quelle bereitzustellen, die durch äußere Widgets übergeben wird. Weitere Informationen zum Einbetten von Widgets finden Sie unter Eingebettete Widgets .

Konfigurieren Sie Gesamtprämien in HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Schließen Sie die Einrichtung ab, um Oracle-Gesamtvergütungen für Mitarbeiter im konfigurierten Portal in der Instanz ServiceNow anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_oracle_adv.admin

Prozedur

1. Erstellen Sie den BI-Bericht für Gesamtvergütungen im Oracle HCM-System.
   Weitere Informationen finden Sie in diesem KB-Artikel .
2. Fügen Sie den BI-Berichtspfad im Oracle HCM-System hinzu.
   Dies ist erforderlich, damit die Aktion „Gesamtvergütung abrufen“ Oracle HCM-Gesamtvergütungsinformationen in die Instanz ServiceNow abruft. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten Oracle HCM Cloud-Spoke .
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Ein Mitarbeiter kann das Widget „Oracle Total Rewards anzeigen“ zu jeder Seite ServiceNow hinzufügen. Ein Mitarbeiter kann dieses Widget nicht anzeigen, wenn in der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] die Personen-ID (Correlation_ID) fehlt.

Konfigurieren Sie Feiertagskalender in HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Rufen Sie Feiertagskalender aus dem Oracle HCM-System in eine ServiceNow -Anwendung ab. Zeigen Sie für Mitarbeiter im konfigurierten Serviceportal geltende Feiertagskalender an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_oracle_adv.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie den BI-Bericht des Feiertagskalenders im Oracle HCM-System.
   Weitere Informationen finden Sie in diesem KB-Artikel .
2. Um das Widget „Feiertagskalender anzeigen“ erfolgreich auszuführen, konfigurieren Sie den BI-Bericht sowie Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen in Oracle Cloud HCM Spoke.
   Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten Oracle HCM Cloud-Spoke .
3. Navigieren zu **Erweiterte Oracle-Anwendungsfälle** > **Feiertagskalender**.
4. Klicken **Sie auf Feiertagskalender abrufen**.
   Alle Datensätze vom aktuellen Jahr bis zu den nächsten verfügbaren Kalenderjahren werden aus dem Oracle HCM-System abgerufen und in der Tabelle „Feiertagskalender“ [sn_hr_oracle_adv_holiday_calendar] gespeichert.

Nächste Maßnahme

Ein Mitarbeiter kann das Widget „Feiertagskalender anzeigen“ zu jeder Seite ServiceNow hinzufügen. Ein Mitarbeiter kann dieses Widget nicht anzeigen, wenn in der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] die Personen-ID (Correlation_ID) fehlt.

Senden Sie eine Urlaubssaldo-Abfrage in HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Senden Sie eine Abfrage zu Ihrem Urlaubssaldo im Oracle HCM-System aus einer ServiceNow -Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Das Widget „Urlaub anzeigen“ basiert auf dem Feld „Personen-ID“ (Correlation_ID) in der Tabelle „HR-Profil“ [sn_hr_core_profile]. Sie können Ihre Urlaubssalden nicht sehen, wenn die Personen-ID (Correlation_ID) in Ihrem HR-Profil fehlt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Katalog** > **Vorteile** > **Urlaubssalden**.
2. Zeigen Sie Details für alle Ihre Urlaubssalden an.
3. **Haben Sie Fragen zu Ihrem Urlaubssaldo?** Feld Ihre Abfrage ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein HR-Fall wird unter dem HR-Service, Abwesenheit anzeigen – Oracle Cloud HCM erstellt.

Senden Sie eine Abfrage für Überweisungen in HR Service Delivery Advanced Integration with Oracle HCM

Senden Sie eine Abfrage zu Ihren direkten Zahlungen im Oracle HCM-System aus einer ServiceNow -Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Sie können Ihre Direkteinzahlungskonten und deren Details nicht sehen, wenn Ihre Mitarbeiternummer und Personen-ID (Correlation_ID) in Ihrem HR-Profil fehlen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Katalog** > **Lohnbuchhaltung** > **Anfrage Überweisungsauftrag**.
2. Zeigen Sie Details aller Ihrer Direkteinzahlungskonten an.
3. Wählen Sie einen Account aus, für den Sie die Abfrage senden möchten.
4. In **Wie können wir Ihnen bei Ihren aktuellen direkten Zahlungen helfen?** Feld Ihre Abfrage ein.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein HR-Fall wird unter dem HR-Service Direktüberweisungsanfrage – Oracle HCM Cloud erstellt.

Melden Sie ein Gehaltsabrechnungsproblem in Oracle HCM

Melden Sie ein Problem in Ihrer Oracle HCM-Gehaltsabrechnung von Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: keine
- Sie können möglicherweise keine Gehaltsabrechnungsdiskrepanz melden, wenn Ihr HR-Profil keine gültige Korrelations-ID oder Personen-ID und kein gültiges Beschäftigungsstartdatum aufweist.

Prozedur

1. Öffnen Sie Mitarbeiter-Center.
2. Navigieren zu **Katalog** > **Lohnbuchhaltung** > **Gehaltsdiskrepanz – Oracle HCM Cloud**.
3. Wählen Sie im Feld **Payroll year** (Gehaltsabrechnungsjahr) das Jahr aus, in dem die Gehaltsabrechnung generiert wurde.
4. Wählen Sie im Feld **Payroll month** (Gehaltsabrechnungsmonat) den Monat aus, in dem die Gehaltsabrechnung generiert wurde.
5. Wählen Sie im Feld **Zahlungsdatum das Datum** aus, an dem die Gehaltsabrechnung generiert wurde.
6. **Wählen** Sie im Feld Offizieller Arbeitgeber den offiziellen Arbeitgeber aus, über den die Gehaltsabrechnung generiert wurde.

   Hinweis:
   Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Gehaltsabrechnungen von mehreren Arbeitgebern generiert haben.

7. Geben Sie im Feld **How can we help you with this payslip** (Wie können wir Ihnen bei dieser Gehaltsabrechnung helfen) die in der Gehaltsabrechnung enthaltene Diskrepanz an.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein HR-Fall wird unter der Kategorie „Lohnbuchhaltungsfälle“ erstellt.

Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors

Die Anwendung ServiceNow® Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors wird von Bristlecone, Inc. erstellt.

Mit Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors können Sie Mitarbeiter in die Lage versetzen, zugehörige Aufgaben an einem zentralen Ort in ServiceNow zu erfüllen, und außerdem die Mitarbeiterdatensätze synchronisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Konfigurieren	Verwenden	Referenz
Planen und konfigurieren Sie Ihre -Integration.	An der Integration von ServiceNow 'HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors arbeiten	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Tabellen, Anwenderrollen und Eigenschaften ab.

Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors konfigurieren

Nach der Installation von Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactorswerden die Services für SuccessFactors automatisch in Framework für Enterprise Service Management-Integrationenerstellt.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_hr_sf.admin
- Aktivieren Sie Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors, wodurch Framework für Enterprise Service Management-Integrationen und die SuccessFactors-Spoke automatisch aktiviert werden.

Prozedur

1. Installieren Sie Update Sets.
   Weitere Informationen finden Sie unter Update Sets in unterstützenden Links im ServiceNow Store .
2. Lassen Sie RCAs im Release Tokyo manuell zu.
   Lassen Sie die Datensätze für eingeschränkten Anruferzugriff mit Status = **Angefordert** und Quellbereich = **Enterprise Service Management Integrations Framework** oder **HR Service Delivery Integration with Successfactors zu**.
3. Indizieren Sie für eine bessere Leistung das Feld „Mitarbeiternummer“ in der HR-Profiltabelle, und indizieren Sie die Zusammenfügungsfelder in Transformationszuordnungen verwenden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Tabellenindex erstellen .
4. Richten Sie die SuccessFactors-Spoke ein.

   Hinweis:
   Um Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactorszu verwenden, müssen Sie die SuccessFactors-Spoke-Version 3.1.2 einrichten

   Weitere Informationen finden Sie unter SuccessFactors-Spoke einrichten .
5. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie Eigenschaften der Integrationsquelle für Quelle für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors.
6. Aktivieren Sie den geplanten Flow, der Mitarbeiterprofilinformationen regelmäßig zwischen SuccessFactors und ServiceNow 'HR-Servicebereitstellung synchronisiert, und führen Sie ihn aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplan-Flows aktivieren

Aktivieren Sie den Zeitplan-Flow, der mit SuccessFactors interagiert, um Mitarbeiterprofilinformationen und -aufgaben in eine Anwendung ServiceNow abzurufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sf.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Flow Designer** > **Designer**.
2. Öffnen **Sie die Ausführungsauslöser-SAP-SuccessFactors-Integrationen**.
3. Geben Sie im Feld **Auslöser** die Zeit und das Intervall der automatischen Ausführung des geplanten Flows an.
4. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
5. Erweitern **Sie den Subflow des SuccessFactors-Service-Subflows für die Ausführung**.

   Sobald Daten in Bereitstellungstabellen abgerufen wurden, werden Daten durch Transformationszuordnungen in Zieltabellen verschoben. Weitere Einzelheiten finden Sie unter Transformationszuordnungen verwenden.

Hinweis:

- Deaktivieren Sie für einen teilweisen Abruf das Kontrollkästchen **Alle Daten abrufen**. Teilweiser Abruf wird für „Abteilung“ und „Standort“ nicht unterstützt. Er wird nur für „HR-Profil“ und „Stellenprofil“ unterstützt.
- Das Kontrollkästchen **Alle Daten abrufen** unterstützt nicht den Abruf von Aufgaben. Der erste Abruf ist immer ein vollständiger Abruf basierend auf dem Konfigurationsparameter **Initial Load Date time** (Datum/Uhrzeit des ersten Ladevorgangs). Nachfolgende Abrufe sind inkrementelle Abrufe.
- Deaktivieren Sie die Berichterstellung, bevor Sie den Flow ausführen: **com.snc.process_flow.reporting.level**.

Konfigurieren Sie Abrufaufgaben

Speichern Sie einmalige Konfigurationsparameter, um Aufgaben aus Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors in die ServiceNow-Anwendung abzurufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sf.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Quelle**.
2. Wählen Sie **SAP SuccessFactors aus**.
3. Legen Sie in den Integrationsservices die **Option Aufgaben abrufen**auf „wahr“ fest.

Konfigurieren Sie Push-Aufgaben

Speichern Sie einmalige Konfigurationsparameter, um Aufgaben aus Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors in die ServiceNow-Anwendung abzurufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sf.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Quelle**.
2. Wählen Sie **SAP SuccessFactors aus**.
3. Legen Sie in den Integrationsservices „ **Push** -Aufgaben“ auf „wahr“ fest.

Aktivieren Sie den Push-Aufgaben-Flow

Aktivieren Sie den Push-Aufgaben-Flow, um vorhandene Aufgaben zu Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactorszu verschieben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sf.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Flow Designer**.
2. **Push-Aufgaben**öffnen.
3. Geben Sie im Feld **Auslöser** die Zeit und das Intervall der automatischen Ausführung des geplanten Flows an.
4. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors-Eigenschaften konfigurieren

Systemeigenschaften steuern das Systemverhalten. Die Eigenschaften der Integrationsquelle können zum Konfigurieren von Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors verwendet werden. Sie können auf die Systemeigenschaften für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors zugreifen, indem Sie zu Alle > Integration von HRSD SuccessFactors > Systemeigenschaften navigieren. Diese Systemeigenschaften gelten nur für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors und können nicht mit der Spoke SuccessFactors genutzt werden.

HRSD SuccessFactors-Systemeigenschaften

Feld	Beschreibung
sn_hr_sf.Abteilungsservice abrufen (Subflow „Abteilungsservice abrufen“)	Macht das Abrufen des Service-Subflows für Abteilungen kundenkonfigurierbar.
sn_hr_sf.Service für effektive Mitarbeiter abrufen	Macht das Abrufen des Subflows für effektive Mitarbeiter konfigurierbar für den Kunden.
sn_hr_sf.Service für Auftragsprofile abrufen	Macht das Abrufen des Subflows für Auftragsprofile durch den Kunden konfigurierbar.
sn_hr_sf.Service für Aufträge abrufen	Macht das Abrufen des Service-Subflows für Aufträge durch Kunden konfigurierbar.
sn_hr_sf.Standortservice abrufen	Macht das Abrufen des Service-Subflows für Standorte durch Kunden konfigurierbar.
sn_hr_sf.Aufgabenservice abrufen	Macht das Abrufen des Aufgabenservice-Subflows für den Kunden konfigurierbar.
sn_hr_sf.Workers-Service abrufen	Macht das Abrufen des Service-Subflows für Mitarbeiter konfigurierbar für den Kunden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Systemeigenschaften gelten nur für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors und können nicht mit der Spoke SuccessFactors genutzt werden. Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft so festgelegt ist, dass ausschließlich der OOB-Subflow verwendet wird. Wenn Sie neue Subflows eingeführt haben, vergewissern Sie sich, dass sie mit HR-Anwendungsfällen kompatibel sind, bevor Sie den Eigenschaftswert aktualisieren.

Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors verwenden

Erfahren Sie, wie Sie Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors zur Verwaltung von Daten und Entitäten in ServiceNowverwenden können.

Details zum Aufgabentracker anzeigen

Verfolgen Sie jeden Abruf, der von ServiceNow an SuccessFactors durchgeführt wurde, entweder durch eine geplante Aufgabe oder einen manuellen Abgleichsprozess. Zeigen Sie Details des Auftrags an, z. B. wann der Auftrag gestartet und beendet wurde, wann die Datensätze in Bereitstellungstabellen geladen wurden, und ob der Auftrag vollständig ausgeführt wurde oder fehlgeschlagen ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sf.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Auftrags-Tracker**.
2. Öffnen **Sie SAP SuccessFactors**.
3. Auftragsdetails anzeigen:

Tracker für Integrationsauftrag

Feld	Beschreibung
Auftragsname	Name des ausgeführten Auftrags.
Startzeit für Auftrag	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), an dem der Auftrag gestartet wurde
Auftragsendzeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), an dem der Auftrag beendet wurde
Quelle	Ursprung des Auftrags.
Status	Aktueller Status des Auftrags, z. B. **Abgeschlossen** oder **Fehlgeschlagen**.
Fehlermeldung	Meldung, die angezeigt wird, wenn der Auftrag fehlschlägt.

4. Wählen Sie einen Auftragsdatensatz aus.
   Zeigen Sie in der zugehörigen Liste „Integrationsserviceauftrags-Tracker“ die Serviceauftragsdetails an.

Tracker für Integrationsserviceauftrag

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Bezeichner für die Ausführung des Serviceauftrags.
Servicetyp	Name des ausgeführten Serviceauftrags. Beispielsweise „Mitarbeiterprofil-Integrationsservice“.
Flow	Flow des Auftrags.
Importsatztabellen	Verfügbare Bereitstellungstabellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, die angibt, ob der Status des Auftrags-Trackers aktiv ist.
Anwendung	Anwendung, die den Datensatz enthält.
Quelle	Quelle des Integrationsservice
Bestellung	Reihenfolge, in der das Element als Teil der Synchronisierung ausgeführt wird.

Aufgaben anzeigen

Zeigen Sie Details der Aufgaben an, die aus der Anwendung Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors in die Anwendung ServiceNow abgerufen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sf.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Aufgaben**
2. Zeigen Sie die Felder im Formular an:

Aufgaben

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, die angibt, ob die Aufgabe in SuccessFactors aktiv ist.
ID der Integrationsaufgabe	Eindeutiger Bezeichner für die SuccessFactors-Aufgabe.
URL	Navigation zu SuccessFactors, um die Aufgabe abzuschließen.
Externer Status	Aktueller Status der Aufgabe in SuccessFactors. Zum Beispiel „Warten auf Aktion“ oder „Abgebrochen“.
Domäne	
Aufgabenbeschreibung	Beschreibung der in ServiceNow sichtbaren SuccessFactors-Aufgabe Mitarbeiter-Servicecenter .
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Aufgabe zugewiesen ist.
Aufgabenstatus	Option, die angibt, ob der Status der Aufgabe einer der folgenden ist: ○ Offen ○ Abgeschlossen
Erweiterungssystem	Der Ursprung der Aufgabe.
Fälligkeitsdatum	Datum und Uhrzeit, zu denen die Aufgabe abgeschlossen sein muss.

Transformationszuordnungen verwenden

Mit Transformationszuordnungen werden Datenbeziehungen zwischen der Quelltabelle und der Zieltabelle festgelegt.

Um Details zu den Transformationszuordnungen zu erhalten, navigieren Sie zu **Framework für Integrationen** > **Transformationszuordnungen**. Weitere Informationen finden Sie unter Transformationszuordnungen in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie Koaleszenzfelder indizieren, um die Transformationsleistung zu verbessern.

Feldzuordnungen

Der Flow für die Auslösung der SAP SuccessFactors-Integration ordnet die Entitätsprofilfelder aus SuccessFactors den HR-Profilfeldern in der Plattform ServiceNow® zu.

Wichtig:
Weitere Informationen zu den zugeordneten Feldern finden Sie in diesem KB-Artikel

Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten von Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactorsverwenden.

Mit Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Mit Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
SuccessFactors-Administrator [sn_hr_sf.admin]	• Kann auf alle Funktionen und Fähigkeiten der Anwendung Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors zugreifen. • Kann Einstellungen für Mitarbeiterprofile konfigurieren	sn_hr_integr_fw.admin

Installierte geplante Flows

Mit installierte geplante Flows Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors

Geplanter Flow	Beschreibung
Führen Sie den Auslöser für den Flow für SAP SuccessFactors-Integrationen aus	Ruft Daten aus SuccessFactors in ServiceNowab. Standardmäßig ist der Flow inaktiv. Informationen zum Aktivieren des Flows finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.

Installierte Tabellen

Die Tabellen, die für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors erforderlich sind, werden aus dem Framework für Enterprise Service Management-Integrationen abgerufen. Die Tabellen werden automatisch mit der Installation von Framework für Enterprise Service Management-Integrationen installiert, wenn Sie die Anwendung Integration von HR-Servicebereitstellung mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SuccessFactors aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mit installierte Komponenten Framework für Enterprise Service Management-Integrationen.

Quelle für Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors

Sobald Sie die Anwendung Integration von HR-Servicebereitstellung mit SuccessFactors eingerichtet haben, wird der Quelldatensatz für die Anwendung SuccessFactors automatisch im Quellmodul Framework für Enterprise Service Management-Integrationenerstellt. Der SuccessFactors-Quelldatensatz in der Anwendung in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen enthält einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und HR-Integrationsservices.

Eigenschaften

Feld	Beschreibung
Full-pull	Wenn dies auf **true**festgelegt ist, werden alle aktiven Benutzer, Schulungen und unvollständigen Aufgaben aus dem SuccessFactors-System in die entsprechenden Tabellen in der Instanz ServiceNow abgerufen. Wenn dies auf **False**eingestellt ist, werden nur geänderte Benutzer, geänderte Schulungen und geänderte Transkripte (basierend auf der letzten erfolgreichen Zeitplanlaufzeit) aus dem SuccessFactors-System in die entsprechenden Tabellen in der Instanz ServiceNow abgerufen. **Hinweis:** Wenn keine Informationen zur letzten erfolgreichen Ausführungszeit der Aufgabe vorhanden sind, ist der erste Abruf immer ein vollständiger Abruf (Full-pull).

HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group

Mit der Anwendung HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group bieten Sie Mitarbeitern Unterstützung durch Konversationen in der Virtual Agent-Konversationsschnittstelle (Client). Ermöglichen Sie es Mitarbeitern, ihre kumulierten Abwesenheitszeiten, Zeitpläne und bevorstehenden Schichten aus der Anwendung von Ultimate Kronos Group im ServiceNow Mitarbeiter-Center anzuzeigen.

Die wichtigsten Funktionen:

- Erstellen Sie Konversationen, die auf von Mitarbeitern eingegebenen Stichwörtern basieren.
- Sie können NLU-Modelle (Natural Language Understanding) anwenden, wodurch der Virtual Agent in die Lage versetzt wird, Äußerungen zu verstehen, zu verarbeiten und darauf zu reagieren, was Mitarbeiter während einer Konversation sagen.

Setup der Anwendung

Zuerst müssen Sie die Anwendung HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group [sn_hr_ukg] aus dem ServiceNow Store aktivieren. Danach müssen Sie die Anwendung HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group einrichten.

Übersicht

Nachdem die Aktivierung und Einrichtung von HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group abgeschlossen ist, reagiert HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group auf das, was Mitarbeiter oder Manager während einer Konversation sagen, und ermöglicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeitern, die folgenden Details aus der Anwendung Ultimate Kronos Group in Mitarbeiter-Center anzuzeigen. Mitarbeiter-Servicecenter

Themen, auf die Mitarbeiter zugreifen können

Als Mitarbeiter können Sie mit Virtual Agent Ihre kumulierten Zahlen, Arbeitsstunden, Stempelvorgangsliste, Zeitpläne, Abwesenheitsanträge und bevorstehende Schichten anzeigen.

Meine kumulierten Zeiten abrufen

Sie können eine Zusammenfassung kumulierter Abwesenheitszeiten (nach Typ) anzeigen, indem Sie die Option **Retrieve My Accrual Balance (Template)** (Meine kumulierten Zahlen abrufen (Vorlage)) auswählen. Wenn das NLU-Modell trainiert ist, können Sie im Chat eine Frage stellen (z. B. „zeige mir meine Krankheitstage an“) und die kumulierten Zeiten eines einzelnen Abwesenheitstyps anzeigen.

Meine geleisteten Stunden abrufen

Sie können die Anzahl der geleisteten Stunden für einen bestimmten Zeitraum anzeigen, indem Sie **Retrieve My Hours Worked (Template)** (Meine geleisteten Stunden abrufen (Vorlage)) und einen symbolischen Zeitraum auswählen.

Meine Stempelvorgangsliste abrufen

Sie können die Stempelvorgangsliste anzeigen, indem Sie **Retrieve My List of Punches (Template)** (Meine Stempelvorgangsliste abrufen (Vorlage)) und einen symbolischen Zeitraum auswählen.

Meinen Zeitplan abrufen

Sie können den Arbeitszeitplan für einen bestimmten Zeitraum anzeigen, indem Sie **Retrieve My Employee Schedule (Template)**(Meinen Mitarbeiterzeitplan abrufen (Vorlage)) und einen symbolischen Zeitraum auswählt. Wenn das NLU-Modell trainiert ist, können Sie im Chat eine Frage stellen (z. B. „meine Arbeitszeitpläne des vorherigen Abrechnungszeitraums“) und die Arbeitszeitpläne für diesen symbolischen Zeitraum anzeigen.

Sie können auch den Standort Ihres Zeitplans für drei Tage ab dem aktuellen Tag anzeigen.

Meine Urlaubsanträge abrufen

Sie können den Status von Urlaubsanträgen anzeigen, indem Sie **Retrieve My Time off Requests (Template)** (Meine Urlaubsanträge abrufen (Vorlage)) auswählen und ein Enddatum angeben.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass sich die ausgewählte Abwesenheit über 15 Tage ab dem Startdatum (aktueller Tag) erstreckt.

Meine anstehende Schicht abrufen

Sie können die nächste anstehende Schicht anzeigen, indem Sie **Retrieve My Upcoming Shift (Template)** (Meine anstehende Schicht abrufen (Vorlage)) auswählen. Wenn das NLU-Modell trainiert ist, können Sie eine Frage im Chat stellen (z. B. „zeige mir meine Schichten an“) und die nächste anstehende Schicht direkt anzeigen.

Sie können auch Ihren Standort zusammen mit dem Datum und der Uhrzeit der Schicht anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Manager zugängliche Themen

Als Manager können Sie mithilfe von Virtual Agent auf die Standorte, Zeitpläne und Auszeitanforderungen Ihres Teams zugreifen und diese anzeigen.

Hinweis:
Die Vorlagen sind nur für einen Mitarbeiter mit Managerrolle sichtbar.

Standort des direkt unterstellten Mitarbeiters heute

Sie können den Standort eines direkt unterstellten Mitarbeiters im Team (für heute) anzeigen, indem Sie **Reportee's Location Today** (Standort des direkt unterstellten Mitarbeiters heute (Vorlage)) auswählen.

Zeitplanänderungen des Berichtempfängers

Sie können Change-Anforderungen für Zeitpläne, z. B. zur Schichtabdeckung sowie zu Schichttäuschen, Verfügbarkeitsänderungen, offenen Schichten und selbst geplanten Zeitplänen anzeigen. Folgen Sie den Anweisungen auf dem Bildschirm, um weitere Informationen zu Zeitplanänderungen zu erhalten.

Hinweis:
Sie können die Change-Anforderungen im Status „Offered" (Angeboten), „Für ungültig erklärt" und „Ausstehend" anzeigen.

Urlaubsanträge direkt unterstellter Mitarbeiter

Sie können die ausstehenden Urlaubsanträge Ihres Teams für einen bestimmten Zeitraum anzeigen. Sie können die Anträge der einzelnen Teammitglieder oder des gesamten Teams überprüfen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Erste Schritte

Konfigurieren	Referenz
Planen und konfigurieren Sie Ihre -Integration.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group konfigurieren

Richten Sie die Anwendung HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group ein, um damit zu beginnen, Informationen wie kumulierte Zeiten und Schichten aus der Anwendung von Ultimate Kronos Group in eine ServiceNow-Anwendung abzurufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie die Anwendung HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group [sn_hr_ukg], von der automatisch folgende Plugins und die nachstehende Spoke aktiviert werden:

- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]
- Employee Service Center [com.sn_hr_service_portal]
- Virtual Agent-Widgets in Service Portal [com.glide.va.sp_widgets]
- NLU Workbench [com.snc.nlu_studio]
- Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml]
- UKG-Spoke

Prozedur

1. Integrieren Sie die Ultimate Kronos Group-Anwendung mit Ihrer ServiceNow-Instanz.
   Registrieren Sie eine OAuth-Anwendung in der Ultimate Kronos Group-Anwendung, und authentifizieren Sie Anforderungen von ServiceNow. Weitere Informationen finden Sie unter UKG-Spoke einrichten .
2. Schließen Sie die einmalige Einrichtung des Ladens von Zuwachscodes aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung in das ServiceNow-System ab.
   Weitere Informationen finden Sie unter Abgrenzungscodes einrichten.
3. Die Angabe im Feld **Personalnummer** in der Ultimate Kronos Group-Anwendung muss mit der Angabe im Feld **Personalnummer** in der ServiceNow-Benutzertabelle übereinstimmen.
   Wenn das Feld **Person number** (Personalnummer) in der Ultimate Kronos Group-Anwendung mit einem anderen Feld in der ServiceNow-Benutzertabelle übereinstimmt, müssen Sie die getPersonNumberBySysID-Methode im HRKronosUtils-Skript überschreiben.

Symbolische Zeiträume einrichten

Standardmäßig werden die symbolischen Zeiträume der Anwendung von Ultimate Kronos Group eingerichtet, wenn Sie HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group aktivieren. Symbolische Zeiträume bezeichnen die Zeiträume, die von der Ultimate Kronos Group-Anwendung identifiziert werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_ukg.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Mitarbeiter eine Frage im virtuellen Chat in Mitarbeiter-Center stellt, wählt ein NLU-Modell eine Äußerung aus der Frage aus, überprüft deren Erwähnung in Vokabularquellen und identifiziert den zugehörigen symbolischen Code und die zugehörigen ID. Von einem Flow wird die ID dazu verwendet, die angeforderten Informationen aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung abzurufen und im virtuellen Chat in Mitarbeiter-Center anzuzeigen.

Prozedur

Wenn Sie Änderungen an den symbolischen Zeiträumen in der Ultimate Kronos Group-Anwendung vorgenommen haben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **HR UKG-Integrationen** > **Symbolische Zeiträume** und klicken Sie auf**Symbolische Zeiträume aktualisieren.**

b. Navigieren zu **NLU-Workbench** > **Vokabularquellen**, und synchronisieren **Sie @UKGTimeKeepingSymbolicPeriod**.

c. Navigieren zu**NLU-Workbench** > **Modelle**, wählen Sie **UKG-Themenmodell**aus, und klicken Sie auf **Trainieren**.

Abgrenzungscodes einrichten

Führen Sie das einmalige Setup des Ladens von Abgrenzungscodes aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung in eine ServiceNow-Anwendung durch. Mithilfe von Abgrenzungscodes können Sie kumulierte Abwesenheitszeiten von Mitarbeitern aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung in eine ServiceNow-Anwendung abrufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ukg.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Mitarbeiter eine Frage im virtuellen Chat in Mitarbeiter-Center stellt, wählt ein NLU-Modell eine Äußerung aus der Frage aus, überprüft deren Erwähnung in Vokabularquellen und identifiziert den zugehörigen Abgrenzungscode und die zugehörigen ID. Von einem Flow wird die ID dazu verwendet, die angeforderten Informationen aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung abzurufen und im virtuellen Chat in Mitarbeiter-Center anzuzeigen.

Beispiel: Ein Mitarbeiter möchte den aktuell aufgelaufenen Stand seiner Jahresurlaubstage anzeigen. Vom NLU-Modell wird „Jahresurlaub“ als Äußerung ausgewählt. **Jahresurlaub** wird als Zuwachscode identifiziert, dessen ID in der Ultimate Kronos Group-Anwendung **1531** lautet. Vom Flow wird die ID **1531** dazu verwendet, die angeforderten Informationen aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung abzurufen.

Prozedur

Wenn Sie Änderungen an den Zuwachszeiträumen in der Ultimate Kronos Group-Anwendung vorgenommen haben:

a. Navigieren zu **HR UKG-Integrationen** > **Zuwachscodes** und klicken Sie auf **Abgrenzungscodes aktualisieren.**

b. Navigieren zu **NLU-Workbench** > **Vokabularquellen**und Synchronisierung **@AccrualCode**.

c. Navigieren zu**NLU-Workbench** > **Modelle**, wählen Sie **UKG-Themenmodell**aus, und klicken Sie auf **Trainieren**.

NLU-Modell trainieren

Verwenden Sie das UKG-Themenmodell (Natural Language Understanding-Modell), um Äußerungen, Absichten und Objekte oder Kontexte einer Aktion (Entitäten) von Mitarbeitern zu erkennen und zu verarbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_ukg.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können den Modelldatensatz iterativ anhand von Äußerungsbeispielen trainieren, damit das System die optimale Absichtsausgabe für eine neue Äußerung prognostiziert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle**.
2. Wählen Sie **UKG Topics Model** (UKG-Themenmodell) aus.
3. Klicken Sie auf **Schulung**.

Subflows

Verwenden Sie die Subflows, um Daten aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung in eine ServiceNow-Anwendung abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Zeigen Sie in den Subflow-Listen Folgendes an:

Subflow

Subflow	Beschreibung
Kumulierte Zeiten von Mitarbeitern	Ruft (nach Typ) kumulierte Abwesenheitszeiten eines Mitarbeiters aus der Anwendung von Ultimate Kronos Group in eine ServiceNow-Anwendung ab.
Mitarbeiterzeitplan extrahieren	Ruft den Zeitplan eines Mitarbeiters aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung in eine ServiceNow-Anwendung ab.
Geleistete Stunden extrahieren	Ruft die Anzahl der geleisteten Stunden eines Mitarbeiters aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung in eine ServiceNow-Anwendung ab.
Urlaubsanträge extrahieren	Ruft zukünftige Urlaubsanträge eines Mitarbeiters aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung in eine ServiceNow-Anwendung ab.

Referenz – HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group, einschließlich Listen und Formulare.

Mit HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins HR Service Delivery with Ultimate Kronos Group werden mehrere Typen von Komponenten installiert, darunter Tabellen und Benutzerrollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Mit HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
UKG-Administrator [sn_hr_ukg.admin]	• Kann symbolische Zeiträume und Zuwachscodes einrichten • Kann das UKG-Themenmodell trainieren	Keine

Installierte Tabellen

Mit HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Zuwachscode [sn_hr_ukg_accrual_code]	Speichert Zuwachscodes mit den zugehörigen IDs. Mithilfe von Zuwachscodes können kumulierte Abwesenheitszeiten von Mitarbeitern aus der Ultimate Kronos Group-Anwendung in das ServiceNow-System abgerufen werden.
Symbolischer Zeitraum [sn_hr_ukg_symbolic_period]	Speichert symbolische Zeiträume mit ihren zugehörigen IDs. Symbolische Zeiträume bezeichnen die Zeiträume, die von der Ultimate Kronos Group-Anwendung identifiziert werden können.

Document Template integration with AdobeSign

Mit der Anwendung ServiceNow® Document Template integration with AdobeSign können Sie die Adobe Sign-Anwendung zum Signieren von Dokumenten verwenden, die aus ServiceNow Dokumentvorlagengeneriert werden.

Schlüsselfeatures

- Ermöglichen Sie es mehreren Teilnehmern, gemeinsam an einem einzigen Dokument zu arbeiten.
- Wählen Sie einen Signaturtyp aus.
- Wählen Sie einen Signaturpartner aus.
- Signieren Sie über Mobile und Portal von überall.

Hinweis:
Die Anwendung Document Template integration with AdobeSign unterstützt das Signieren von HTML- und PDF-Dokumentvorlagen, die aus Dokumentvorlagengeneriert werden.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie zuerst die Anwendungen Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign] und Document Templates [sn_doc] aus dem ServiceNow Store. Durch das Aktivieren der Anwendung Document Template integration with AdobeSign wird automatisch die Spoke Adobe Sign] aktiviert. Richten Sie als Nächstes die Adobe Sign-Spoke ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Mit Document Template integration with AdobeSign installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „Document Template Integration with AdobeSign“ [sn_dt_adobesign] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Mit Document Template integration with AdobeSign installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Adobe Sign-Admin [sn_dt_adobesign.admin]	• Kann Dokumentvorlagen für Adobe Sign konfigurieren. • Kann Adobe Sign-Gruppen erstellen.	Keine

Installierte Tabellen

Mit Document Template integration with AdobeSign installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Dokumentvorlage – Adobe Sign-Gruppen [sn_dt_adobesign_group]	Speichert Adobe Sign-Gruppen. Weitere Informationen finden Sie unter Adobe Sign-Gruppen erstellen.

Dokumentvorlagen für Adobe Sign konfigurieren

Konfigurieren Sie Dokumentvorlagen, um das Signieren mit der Adobe Sign-Anwendung zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dt_adobesign.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle Dokumentvorlagen**.
2. Wählen Sie eine Vorlage.
3. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus.
   a. Wählen Sie im Feld **Signaturtyp** die Option **Adobe Sign** aus.
   b. Definieren Sie Teilnehmer, definieren Sie Aufgaben für Teilnehmer und markieren Sie Signaturblöcke.
   c. Weisen Sie die Dokumentvorlagen der HR-Vorlage eines Service zu und initiieren Sie Dokumentaufgaben aus einem Fall.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Der Benutzer, der die Dokumentaufgabe erhält, kann die Adobe Sign-Anwendung zum Signieren des Dokuments verwenden.

Adobe Sign-Gruppen erstellen

Verbinden Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit einer bestimmten Gruppe, um Vereinbarungen zu einem geschäftlichen Anwendungsfall zu senden und zu empfangen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_dt_adobesign.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Dokumentvorlagen** > **Adobe Sign-Integration** > **Adobe Sign-Gruppen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Adobe Sign-Gruppen“

Feld	Beschreibung
Gruppen-ID	Eindeutige ID, die dem Datensatz zugeordnet ist.
Verbindungsalias	Alias-Datensatz zum Zuordnen zu der Verbindung.
Gruppenname	Name zur eindeutigen Identifizierung der Adobe Sign-Gruppe.
Rolle	Rollen, die der Adobe Sign-Gruppe gewährt werden.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Document Template integration with DocuSign

Mit der Anwendung ServiceNow® Document Template integration with DocuSign können Sie die Anwendung DocuSign zum Signieren von Dokumenten verwenden, die aus ServiceNow Dokumentvorlagengeneriert werden.

Schlüsselfeatures

- Ermöglichen Sie es mehreren Teilnehmern, gemeinsam an einem einzigen Dokument zu arbeiten.
- Wählen Sie einen Signaturtyp aus.
- Wählen Sie einen Signaturpartner aus.
- Signieren Sie über Mobile und Portal von überall.

Hinweis:
Die Anwendung Document Template integration with DocuSign unterstützt das Signieren von HTML- und PDF-Dokumentvorlagen, die aus Dokumentvorlagengeneriert werden.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie zuerst die Anwendungen „Document Template Integration with DocuSign“ [sn_dt_docusign] und „Dokumentvorlagen“ [sn_doc] ServiceNow Store. Durch das Aktivieren der Anwendung Document Template integration with DocuSign wird automatisch die Spoke DocuSign] aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Nächstes richten Sie die Spoke DocuSign ein. Weitere Informationen finden Sie unter Docusign eSignature Spoke .

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Mit Document Template integration with DocuSign installierte Komponenten

Bei Aktivierung des Plugins „Document Template Integration with DocuSign“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Benutzerrollen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Mit Document Template integration with DocuSign installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
DocuSign-Admin [sn_dt_docusign.admin]	Kann Dokumentvorlagen so konfigurieren, dass DocuSign zum Signieren verwendet wird.	Keine

Konfigurieren Sie Dokumentvorlagen für DocuSign

Konfigurieren Sie Dokumentvorlagen, um das Signieren mit der Anwendung DocuSign zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle Dokumentvorlagen**.
2. Wählen Sie eine Vorlage.
3. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus.
   a. Wählen Sie im Feld **Signing type** (Signaturtyp) die Option **DocuSign** aus.
   b. Definieren Sie Teilnehmer, definieren Sie Aufgaben für Teilnehmer und markieren Sie Signaturblöcke.
   c. Weisen Sie die Dokumentvorlagen der HR-Vorlage eines Service zu und initiieren Sie Dokumentaufgaben aus einem Fall.

Nächste Maßnahme

Der Benutzer, der die Dokumentaufgabe erhält, kann die Anwendung DocuSign zum Signieren des Dokuments verwenden.

Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint

Die Anwendung ServiceNow® Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint ruft Mitarbeiterbeziehungsfälle aus NAVEX EthicsPoint in die Plattform ServiceNow ab, sodass ein HR-Mitarbeiter Mitarbeiterbeziehungsfälle aus einer Instanz ServiceNow bearbeiten kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivierungsinformationen

Aktivieren Sie zuerst die Anwendung Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint (sn_hr_navex_ep) über den ServiceNow Store. Durch die Aktivierung der Anwendung „Employee Relations Integration with NAVEX Ethics“ werden automatisch Enterprise Service Management Integrations Framework, Employee Relations und die Navex EthicsPoint-Spoke aktiviert.

Richten Sie als Nächstes Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint einrichten ein.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Mit Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Mit Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Admin [sn_hr_navex_ep.admin]	• Kann Eigenschaften konfigurieren. • Kann Felder zuordnen.	

Installierte Tabellen

Mit Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Feldwertzuordnung [sn_hr_integr_fw_field_value_map] **Hinweis:** Diese Tabelle wird im Anwendungsbereich von Framework für Enterprise Service Management-Integrationen angezeigt.	Speichert Zuordnungen zwischen Navex EthicsPoint-Feldern und Plattformfeldern ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint einrichten

Erfahren Sie, wie die Anwendung Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint zum Abrufen und Verschieben von Falldaten für Mitarbeiterbeziehungen aus dem Navex EthicsPoint-System in das System ServiceNow eingerichtet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_navex_ep.admin

Prozedur

1. Installieren Sie Update Sets aus dem Abschnitt „Links und Dokumente zur Unterstützung“ in ServiceNow Store .
2. Lassen Sie RCAs manuell zu.
   Lassen Sie RCA-Datensätze (Restricted Caller Access, Datensätze mit eingeschränktem Anruferzugriff) mit Status = **Angefordert** und Quellbereich = **Employee Relations integration with NAVEX EthicsPoint** zu.
3. Um die Leistung zu verbessern, indizieren Sie das Quellfeld „external_id“, das dem Zielfeld „correlation_id“ in Transformationszuordnungen zugeordnet ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Tabellenindex erstellen .
4. Setup von Navex EthicsPoint Spoke.
   Weitere Informationen finden Sie unter Navex EthicsPoint-Spoke einrichten .
5. Eigenschaften konfigurieren.
6. Felder zuordnen.

Eigenschaften konfigurieren

Konfigurieren Sie Eigenschaften, um sicherzustellen, dass Daten zwischen dem Navex EthicsPoint-System und dem ServiceNow -System ordnungsgemäß zugeordnet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_navex_ep.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **ER-Navex-Integration** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften:

Eigenschaften

Name	Beschreibung
Tier Id in Navex EthicsPoint (Stufen-ID in Navex EthicsPoint)	Stufen-ID, die die Navex EthicsPoint-Instanz enthält.
Durch Kommas getrennte Status-IDs von „Bereit zum Abrufen“ in Navex EthicsPoint	Status-IDs, die aus der Navex EthicsPoint-Instanz in die Instanz ServiceNow abgerufen werden sollen. Zum Beispiel die Status-IDs „Offen“, „Geschlossen“ oder „Überprüfen“.
Durch Kommas getrennte Status-IDs von „Geschlossen“ in Navex EthicsPoint	Status-IDs geschlossener Fälle, die aus der Navex EthicsPoint-Instanz in die Instanz ServiceNow abgerufen werden.
Durch Kommas getrennte IDs des primären Problemtyps in Navex EthicsPoint	Fall-IDs des primären Problemtyps, die aus der Navex EthicsPoint-Instanz in die Instanz ServiceNow abgerufen werden. Beispielsweise kann der primäre Problemtyp eines Falls

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Beschreibung
	„Fehlverhalten“, „Diskriminierung“ oder „Rechnungslegung“ lauten.
HR Service used for the case imported from Navex EthicsPoint (HR-Service, der für den aus Navex EthicsPoint importierten Fall verwendet wird)	HR-Service, dem Sie den Employee Relations-Fall zuordnen möchten.
Pull attachments. Please configure MID Server if you want to pull the attachments. (Anhänge abrufen. Konfigurieren Sie den MID Server, wenn Sie Anhänge abrufen möchten.)	Option zum Abrufen von Fällen zusammen mit den Anhängen aus der Navex EthicsPoint-Instanz in die Instanz ServiceNow. Um diese Funktion zu verwenden, müssen Sie den MID Server aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Configure MID Server network connectivity
Pull the attachments from the case file. (Make sure that the mid server is on, when this is used) (Anhänge aus Falldatei abrufen. (Um diese Eigenschaft zu verwenden, muss der MID Server aktiviert sein.))	Option zum Bereitstellen der Schaltfläche „ **Anhänge** synchronisieren“ für Fälle, die bereits aus der Navex EthicsPoint-Instanz in die Instanz ServiceNow abgerufen wurden. Die Schaltfläche **Anhänge synchronisieren** kann verwendet werden, um Anhänge von Fällen zu einem späteren Zeitpunkt abzurufen. Um diese Funktion zu verwenden, müssen Sie den MID Server aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Configure MID Server network connectivity

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Felder zuordnen

Ordnen Sie ServiceNow-Felder den Feldern zu, die aus NAVEX EthicsPoint abgerufen werden. Ermöglichen Sie einem HR-Mitarbeiter, Mitarbeiterbeziehungsfälle aus einer ServiceNow -Instanz zu bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_navex_ep.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **ER-Navex-Integration** > **Administration** > **Feldwertzuordnung**.
2. Klicken Sie auf **Get Navex Field Values** (Navex-Feldwerte abrufen).

   Alle Felder aus Navex EthicsPoint werden in die Instanz ServiceNow abgerufen.

   Weitere Einzelheiten zu den Feldern, die importiert werden, können Sie diesem KB-Artikel entnehmen.

3. Geben Sie für jeden angezeigten Datensatz die erforderlichen Werte in die Felder **Wert** und **Primär** ein.

Quelle für Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint

Sobald Sie die Anwendung Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint eingerichtet haben, wird der Quelldatensatz für die Anwendung NAVEX EthicsPoint automatisch im Quellmodul Framework für Enterprise Service Management-Integrationenerstellt. Der Navex EthicsPoint-Quelldatensatz in der Anwendung Framework für Enterprise Service Management-Integrationen enthält einen vordefinierten Satz von HR-Integrationsservices.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR Services

Nachdem Sie die Anwendung Integration von Mitarbeiterbeziehungsdaten mit NAVEX EthicsPoint eingerichtet haben, werden in Framework für Enterprise Service Management-Integrationenautomatisch Integrationsservices für Navex EthicsPoint erstellt. Die Flows der Integrationsservices kommunizieren mit dem Navex EthicsPoint-System, um Daten im Zusammenhang mit Mitarbeiterbeziehungen-Fällen abzurufen und weiterzuleiten.

Integrationsservices für Navex EthicsPoint

Name	Beschreibung
Update Employee Relation Cases (Mitarbeiterbeziehungen-Fälle aktualisieren)	Überträgt Daten von der ServiceNow -Plattform an Navex EthicsPoint. Der Status eines geschlossenen Mitarbeiterbeziehungen-Falls wird beispielsweise an Navex EthicsPoint übertragen.
Get Employee Relation Cases (Mitarbeiterbeziehungen-Fälle abrufen)	Ruft Mitarbeiterbeziehungsfälle aus Navex EthicsPoint in die ServiceNow -Plattform ab.

Transformationszuordnungen

Mit Transformationszuordnungen werden Datenbeziehungen zwischen der Quelltabelle und der Zieltabelle festgelegt.

Um Details zu den Transformationszuordnungen zu erhalten, navigieren Sie zu **ER-Navex-Integration** > **Transformationszuordnungen**.

Transformationszuordnungen

Name	Beschreibung
ER Case Transform Map (Transformationszuordnung für ER-Fälle)	Ordnet Mitarbeiterbeziehungen-Fälle aus der Tabelle „Fallbereitstellung“ [sn_hr_navex_ep_case_staging] der Tabelle „Employee Relations-Fall“ [sn_hr_er_case] zu.
ER Involved Party Staging (Bereitstellung für beteiligte ER-Parteien)	Ordnet an Fällen beteiligte Teilnehmer aus der Tabelle „Teilnehmerbereitstellung“ [sn_hr_navex_ep_participant] der Tabelle „Beteiligte Partei“ [sn_hr_er_involved_party] zu.
ER Evidence Transform Map (Transformationszuordnung für ER-Nachweise)	Ordnet Nachweise für Mitarbeiterbeziehungen-Fälle aus der Tabelle „Falldateibereitstellung“ [sn_hr_navex_ep_file_staging] der Tabelle „Nachweis“ [sn_em_evidence] zu.

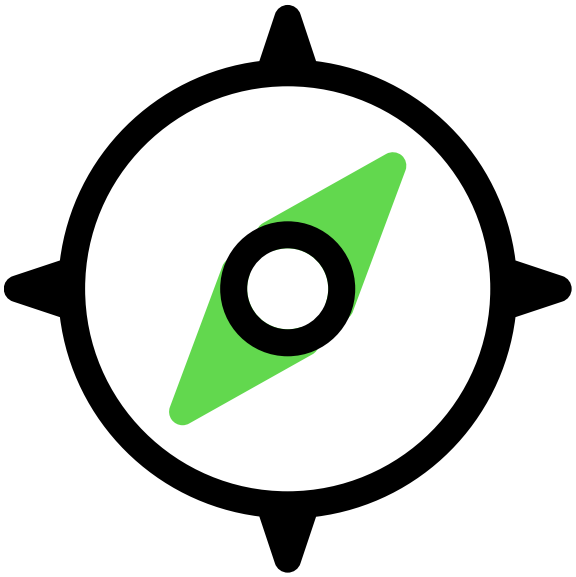
HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen

Die Anwendung ServiceNow® HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen erstellt mithilfe des Healthcare Professional-Datenmodells einen standardisierten, digitalisierten und automatisierten Workflow für das Onboarding von Patienten. Mit der Anwendung können Sie während und nach dem Onboarding eines Arztes das Vollbild für alle erforderlichen Onboarding-Informationen anzeigen. HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen ist eine neue Anwendung im Release Xanadu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

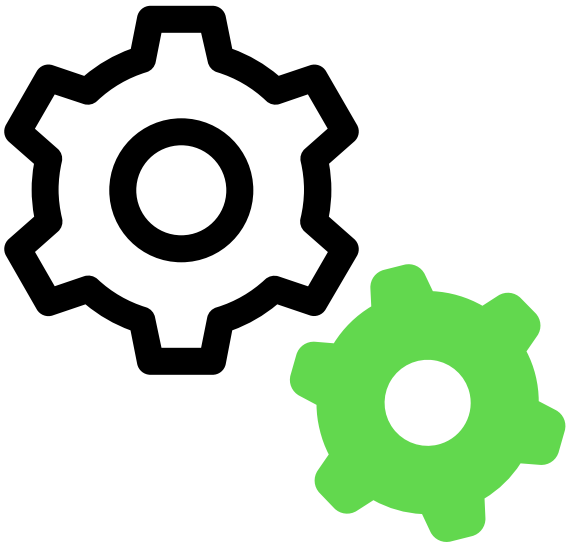
Erste Schritte

Erkunden



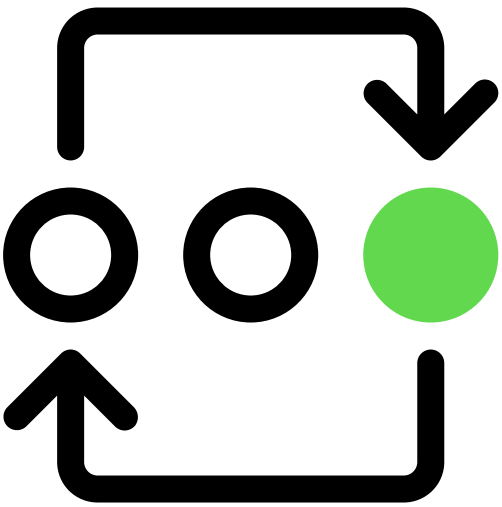
Erfahren Sie mehr über die Funktionen von HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen.

Konfigurieren



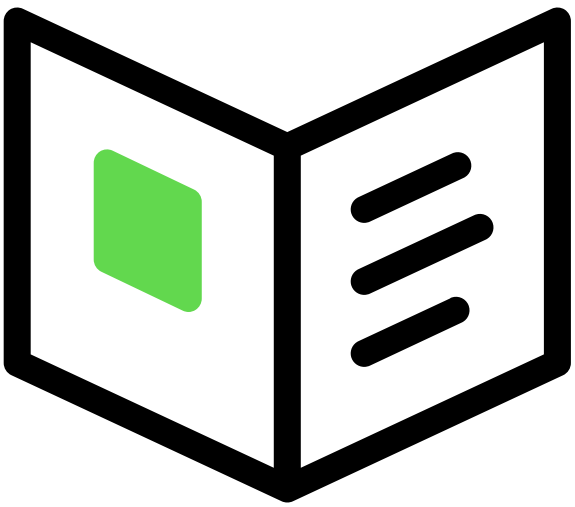
Installieren Sie die erforderlichen Anwendungen

Verwenden Sie



Details eines medizinischen Fachpersonals sicher abrufen, aktualisieren und verwalten.

Referenz



Rufen Sie Detailinformationen zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen erkunden

Erfahren Sie anhand eines Beispiel-Workflows mehr über HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen und überprüfen Sie die Vorteile, die es Anwendern in Ihrer Gesundheitsorganisation bietet.

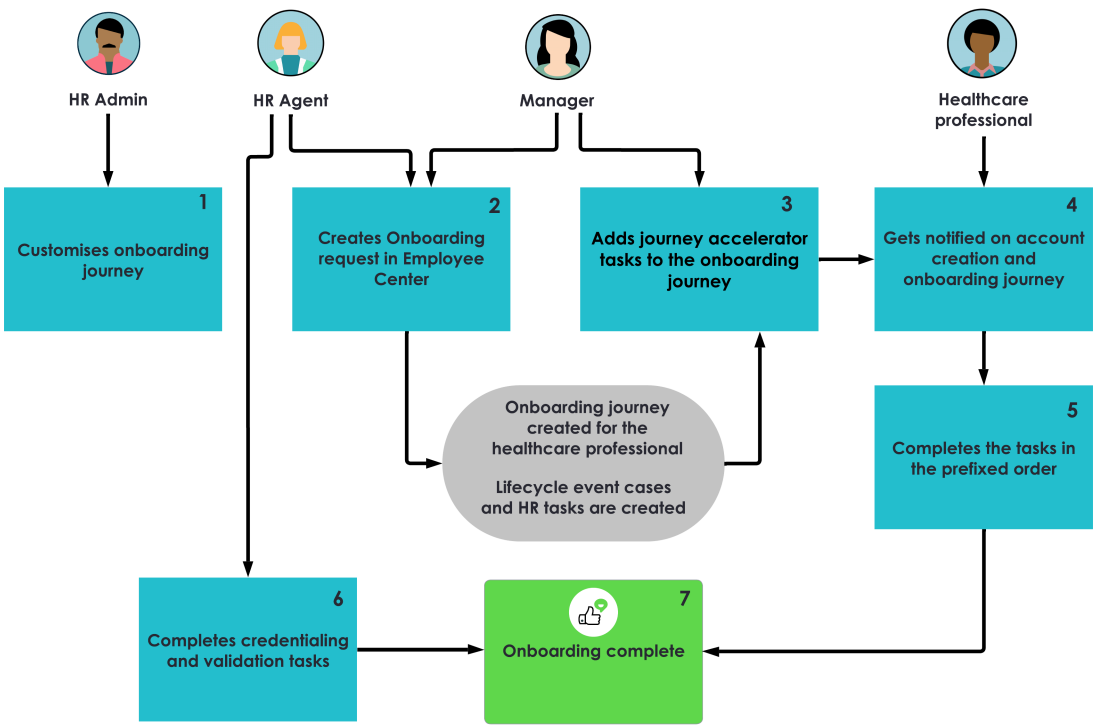
HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen – Übersicht

HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen ermöglicht Ihnen:

- Über das Healthcare Professional-Datenmodell sicher auf die Daten medizinischer Fachkräfte zugreifen, sie aktualisieren und verwalten.
- richten Sie die erforderlichen Aufgaben ein, und erstellen Sie sie automatisch, um eine reibungslose Einarbeitung einer medizinischen Fachkraft in Ihre Organisation zu gewährleisten.

HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen – Workflow

Die folgende Infografik enthält eine vollständige Erklärung, wie Sie die Anwendung HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen zusammen mit Journey-Designer und dem Mitarbeiter-Center verwenden.



Weitere Einzelheiten finden Sie unter HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Die Datenmodelle für HR-Profile und Mitarbeiterprofile erfassen allgemeine Details eines Mitarbeiters, während das Datenmodell „Healthcare Professional“ vertrauliche Daten zu medizinischem Fachpersonal speichert, z. B. Abschluss und beruflicher Werdegang, Details zur Berufshaftpflichtversicherung, Krankenhauszugehörigkeit und zur Registrierung von Kostenträgern. Das Datenmodell für das berufliche Profil im Gesundheitswesen ermöglicht es Ihrer Organisation, während der gesamten Beschäftigungsdauer der medizinischen Fachkraft auf Gesundheitsprofilinformationen zuzugreifen und diese nachzuverfolgen. Datensätze für berufliche Profile im Gesundheitswesen werden vertraulich gespeichert und sind nicht öffentlich sichtbar.	Berufliches Datenmodell im Gesundheitswesen	HR-Mitarbeiter und -Manager
Schritt-für-Schritt-Anleitung, die Ihnen das reibungslose Onboarding einer medizinischen Fachkraft in Ihrer Organisation ermöglicht. Verwenden Sie den Demo-Workflow für das Onboarding von Mitarbeitern im Gesundheitswesen in Journey-Designer als Leitfaden für die Einrichtung und Automatisierung von Aufgaben für einen neuen Mitarbeiter (medizinisches Fachpersonal) in einer Gesundheitsorganisation. • Profil für medizinische Fachkraft automatisch erstellen, E-Mail-Account automatisch erstellen und erforderliche Formularaufnahmeaufgaben für medizinische Fachkraft automatisch initiieren. • Erstellen Sie Anmeldeinformations- und Validierungsaufgaben für HR-Mitarbeiter, um die von den medizinischen Fachkräften übermittelten Informationen zu überprüfen und zu validieren.	Onboarding-Journey im Gesundheitswesen mit vordefinierten Aktivitätensätzen	Gesundheitsadministrator oder HR-Administrator
HR-Services wie „Onboarding-Journey für Mitarbeiter im Gesundheitswesen“, „Onboarding-Offenlegungen signieren“, „Mitarbeiterinformationen erfassen und validieren“, „Übermittelte Informationen validieren“ und HR-Aufgaben können mit der Anwendung HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen verwendet werden.	Neue HR-Services	HR-Mitarbeiter

HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Aktivieren Sie zuerst die Anwendung HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen [sn_hr_hc] unter ServiceNow Store.

Durch die Aktivierung von HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen werden auch die folgenden Anwendungen aktiviert:

- Journey-Designer [sn_jny]
- Mitarbeiter-Center Pro [sn_ex_sp_pro]
- Gemeinsame UI-Bibliothek [sn_ui_lib]
- Dokumentvorlagen [sn_doc]
- Content Experiences [sn_ca]
- Content Publishing [sn_cd]
- Employee Experience – Taxonomie [sn_ect]
- Human Resources Scoped App: Kern [com.sn_hr_core]
- Mitarbeiter-Center – Pro [com.sn_ex_employee_center_pro]
- Bereichsbezogene API für Anwenderkriterien [com.glideapp.user_criteria.scoped.api]
- Content Publishing [com.sn_content_delivery]
- Healthcare Professional Data Model [sn_hc_professional]
- Admin-Experience-Framework [sn_ace]
- Journey-Accelerator [sn_ja]
- Professional-Datenmodell [sn_professional]
- Employee Center [sn_ex_sp]
- Mitarbeiter-Center Core [sn_hr_sp]
- Employee Experience Foundation [sn_ex_emp_fd]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]
- Signaturpad [com.snc.signaturepad]
- Bereichsbezogene Anwendung – Eingeschränkter Aufruferzugriff [com.glide.scope.access.restricted_caller]
- Mitarbeiter-Servicecenter [com.sn_hr_service_portal]

HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen verwenden

Verwenden Sie die Anwendung HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen, um die erforderlichen Aufgaben für das reibungslose Onboarding einer medizinischen Fachkraft in Ihrer Organisation einzurichten und automatisch zu erstellen. Darüber hinaus können Sie über das Healthcare Professional-Datenmodell sicher auf die Daten von medizinischem Fachpersonal zugreifen, sie aktualisieren und verwalten.

Nachfolgend finden Sie eine End-to-End-Erklärung, wie HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen zusammen mit Journey-Designer und Mitarbeiter-Center verwendet wird:

1. **Konfigurieren Sie die Anwendung**

   Als HR-Administrator können Sie HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen planen und konfigurieren, indem Sie die erforderlichen Anwendungen installieren.

2. **Passen Sie den Workflow an**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern. Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passen Sie als Gesundheitsadministrator den Onboarding-Workflow für Mitarbeiter im Gesundheitswesen an die Bedürfnisse Ihrer Organisation an.

3. **Platzieren Sie die Onboarding-Anforderung**

   Fordern Sie als einstellender Manager oder HR-Mitarbeiter im Mitarbeiter-Center eine Onboarding-Journey für eine medizinische Fachkraft an. Dies löst die Onboarding-Journey für die medizinische Fachkraft aus und erstellt eine Reihe von HR-Aufgaben für die medizinische Fachkraft und die HR-Mitarbeiter.

   - Für die medizinische Fachkraft werden ein HR-Profil und ein berufliches Profil im Gesundheitswesen erstellt.
   - Eine Onboarding-Journey wird für die medizinische Fachkraft automatisch erstellt, ein E-Mail-Account wird automatisch erstellt, und der Mitarbeiter wird per E-Mail über die Journey benachrichtigt.
   - HR-Aufgaben, wie z. B. Aufgaben vor der Einstellung, Qualifikationen und Verifizierung, Hintergrundprüfungen, Registrierungen, erforderliche Schulungen, werden automatisch ausgelöst und basierend auf der Reihenfolge zugewiesen, die für die Aufgaben in der Journey definiert ist.
   - Nachdem die medizinische Fachkraft die Profilaufnahmeaufgaben abgeschlossen hat, werden die Daten zur Validierung und Berechtigungsprüfung an die HR-Mitarbeiter gesendet. Sobald die Aufgaben in der Journey abgeschlossen sind, wird die Onboarding-Anforderung für das medizinische Personal als abgeschlossen markiert.

4. **Verwenden Sie das berufliche Datenmodell**

   Die von medizinischem Fachpersonal bereitgestellten Informationen werden im Datenmodell von Healthcare Professional sicher verwaltet. Das Datenmodell „Berufsprofil im Gesundheitswesen“ ermöglicht es der Organisation, während der gesamten Beschäftigungsdauer auf Informationen der medizinischen Fachkraft zuzugreifen und sie nachzuverfolgen. Datensätze zu beruflichen Profilen im Gesundheitswesen werden vertraulich gespeichert und sind nicht öffentlich sichtbar.

Passen Sie den Onboarding-Workflow für Mitarbeiter im Gesundheitswesen an

Passen Sie den Workflow für das Onboarding von Mitarbeitern im Gesundheitswesen an die Bedürfnisse Ihrer Organisation an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Healthcare admin (sn_hr_hc.admin)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**.
2. Wählen **Sie Onboarding-Journey für Mitarbeiter im Gesundheitswesen aus**.
   Sie können weiterhin die Standardeinstellungen verwenden oder die Werte entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen aktualisieren.
   - Beim Lebenszyklusereignis-Typ lautet der Standardwert Onboarding von Mitarbeitern im Gesundheitswesen. Öffnen Sie den Datensatz, um die Aktivität zu Aktivitätensätzen gemäß Ihren Geschäftsanforderungen hinzuzufügen, zu entfernen oder zu aktualisieren. Sie können auch einen anderen Lebenszyklusereignis-Typ auswählen, der Ihren Geschäftsanforderungen entspricht.
   - In der Journey-Konfiguration lautet der Standardwert Onboarding von Mitarbeitern im Gesundheitswesen. Öffnen Sie den Datensatz, um die Aktivität und Phasen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen hinzuzufügen, zu entfernen oder zu aktualisieren. Sie können auch eine andere Journey-Konfiguration auswählen, die Ihren Geschäftsanforderungen entspricht.

3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Wenn ein einstellender Manager eine Onboarding-Anforderung über den **Onboarding-**Katalog für Mitarbeiter im Gesundheitswesen im Mitarbeiter-Center platziert, wird der Service „Onboarding Journey für Mitarbeiter im Gesundheitswesen“ ausgelöst, und es werden HR-Aufgaben für HR-Mitarbeiter und das medizinische Fachpersonal initiiert.

Onboarding Journey anfordern

Fordern Sie eine Onboarding Journey für eine medizinische Fachkraftan. Dies löst die Onboarding-Journey für das medizinische Fachpersonalaus, erstellt eine Reihe von HR-Aufgaben für medizinisches Fachpersonal und HR-Mitarbeiter.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie unter Onboarding den Katalog Onboarding für **Mitarbeiter im Gesundheitswesen** aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Onboarding-Formular für Mitarbeiter im Gesundheitswesen.
4. In **Zusätzliche Anforderungen**, können Sie Optionen wie Erfordert Arbeitsvisum, Übertragung des Arbeitsvisums erforderlich oder Erfordert Umzugshilfe.
5. Um der Anforderung Dateien hinzuzufügen, klicken Sie auf **Anhänge**hinzufügen .
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Healthcare Professional – Datenmodell

Das Datenmodell „Healthcare Professional“ speichert vertrauliche HR-Daten wie Name, persönliche Kontaktinformationen, E-Mail-Adressen, Details zur Berufshaftpflichtversicherung, Abschluss und beruflicher Werdegang, medizinische Fachkraft, bisheriger beruflicher Werdegang.

Das Datenmodell „Berufsprofil im Gesundheitswesen“ ermöglicht es der Organisation, während der gesamten Beschäftigungsdauer auf Informationen der medizinischen Fachkraft zuzugreifen und sie nachzuverfolgen. Datensätze zu beruflichen Profilen im Gesundheitswesen werden vertraulich gespeichert und sind nicht öffentlich sichtbar.

Erstellt automatisch ein berufliches Profil im Gesundheitswesen

Erstellt automatisch ein berufliches Profil im Gesundheitswesen, wenn ein Manager oder ein einstellender Mitarbeiter eine Onboarding-Anforderung für eine medizinische Fachkraft stellt. Speichern Sie die Details des medizinischen Fachpersonals, indem Sie strikte Bearbeitungs- oder Anzeigeberechtigungen beibehalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufliches Profil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**.
   Alternativ können Sie die beruflichen Profile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**. Wählen Sie unter Listen Berufliche Profile im Gesundheitswesen.
2. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus.
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf den Informationen im Onboarding-Formular für Mitarbeiter im Gesundheitswesen und den Details in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Berufsprofil im Gesundheitswesen“..
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Datensatz-Berufs-ID-Details

Speichern Sie die Berufs-ID-Details, die eine medizinische Fachkraft über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center angegeben hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Berufs-ID ist eine eindeutige ID, die einer medizinischen Fachkraft gewährt wird, wenn sich die medizinische Fachkraft in einem Gesundheitsnetzwerk registriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufliches Profil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**.
   Alternativ können Sie die beruflichen Profile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**. Wählen Sie unter Listen Berufliche Profile im Gesundheitswesen.
2. Öffnen Sie ein berufliches Profil im Gesundheitswesen.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „ **Berufs-ID** “ den automatisch erstellten Datensatz.
4. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus:
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf den Informationen automatisch gefüllt, die das medizinische Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center angegeben hat. Siehe Formular „Berufs-ID“..
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Datensatz Berufshaftpflichtversicherung

Speichern Sie die Details zur Berufshaftpflichtversicherung, die eine medizinische Fachkraft über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center angegeben hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufliches Profil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**.
   Alternativ können Sie die beruflichen Profile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**. Wählen Sie unter Listen Berufliche Profile im Gesundheitswesen.
2. Öffnen Sie ein berufliches Profil im Gesundheitswesen.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **„Berufshaftpflichtversicherung“** den automatisch erstellten Datensatz.
4. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus:
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf den Informationen automatisch gefüllt, die das medizinische Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center angegeben hat. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Berufshaftpflichtversicherungen“..
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Fügen Sie eine berufliche Referenz hinzu

Speichern Sie die Berufsreferenzdetails, die eine medizinische Fachkraft über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center angegeben hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufliches Profil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**.
   Alternativ können Sie die beruflichen Profile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**. Wählen Sie unter Listen Berufliche Profile im Gesundheitswesen.
2. Öffnen Sie ein berufliches Profil im Gesundheitswesen.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „ **Berufsreferenz“** den automatisch erstellten Datensatz.
4. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus:
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf den Informationen automatisch gefüllt, die das medizinische Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center angegeben hat. Weitere Informationen finden Sie unter Berufsreferenzformular.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erfassen Sie Details zur beruflichen Spezialisierung

Speichert Details des Gesundheitsbereichs, auf den sich die medizinische Fachkraft spezialisiert und die erforderlichen Schulungen und Zertifizierungen erworben hat. Diese Details werden von medizinischem Fachpersonal über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center angegeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufliches Profil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**.
   Alternativ können Sie die beruflichen Profile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**. Wählen Sie unter Listen Berufliche Profile im Gesundheitswesen.
2. Öffnen Sie ein berufliches Profil im Gesundheitswesen.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **„Details zur beruflichen Spezialisierung“** den automatisch erstellten Datensatz.
4. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus:
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf den Informationen automatisch gefüllt, die das medizinische Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center angegeben hat. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Berufsspezialisierung“..
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Datensatz-Praxisort

Praxisstandortdetails der medizinischen Fachkraft erfassen. Medizinisches Fachpersonal stellt diese Details über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufliches Profil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**.
   Alternativ können Sie die beruflichen Profile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**. Wählen Sie unter Listen Berufliche Profile im Gesundheitswesen.
2. Öffnen Sie ein berufliches Profil im Gesundheitswesen.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **„Praxisstandort“** den automatisch erstellten Datensatz.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf den Informationen automatisch gefüllt, die das medizinische Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center angegeben hat.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zeichnen Sie den Verlauf der Behandlungsfehleransprüche auf

Datensatz – Behandlungsfehler-Schadensverlauf der medizinischen Fachkraft. Medizinisches Fachpersonal stellt diese Details über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufliches Profil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**.
   Alternativ können Sie die beruflichen Profile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**. Wählen Sie unter Listen Berufliche Profile im Gesundheitswesen.
2. Öffnen Sie ein berufliches Profil im Gesundheitswesen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Behandlungsfehler- **Schadensverlauf** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf den Informationen automatisch gefüllt, die das medizinische Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center angegeben hat. Weitere Informationen finden Sie unter Formular für Behandlungsfehlerhistorie.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Aus- und Weiterbildung aufzeichnen

Erfassen Sie Details zur Aus- und Weiterbildung der medizinischen Fachkraft. Medizinisches Fachpersonal stellt diese Details über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufliches Profil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**.
   Alternativ können Sie die beruflichen Profile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**. Wählen Sie unter Listen Berufliche Profile im Gesundheitswesen.
2. Öffnen Sie ein berufliches Profil im Gesundheitswesen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Aus- und Weiterbildung** den automatisch erstellten Datensatz aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf den Informationen automatisch gefüllt, die das medizinische Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center angegeben hat. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Aus- und Weiterbildung“..
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zeichnen Sie den beruflichen Werdegang auf

Speichert Details zum Beschäftigungsverlauf der medizinischen Fachkraft. Medizinisches Fachpersonal stellt diese Details über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufliches Profil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**.
   Alternativ können Sie die beruflichen Profile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**. Wählen Sie unter Listen Berufliche Profile im Gesundheitswesen.
2. Öffnen Sie ein berufliches Profil im Gesundheitswesen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „ **Beschäftigungsverlauf** “ den automatisch erstellten Datensatz aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf den Informationen automatisch gefüllt, die das medizinische Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center angegeben hat. Weitere Informationen finden Sie unter Formular für beruflichen Werdegang.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Datensatzsprache

Datensatzsprachen, die von der medizinischen Fachkraft gesprochen werden. Medizinisches Fachpersonal stellt diese Details über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.profile_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufliches Profil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**.
   Alternativ können Sie die beruflichen Profile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**. Wählen Sie unter Listen Berufliche Profile im Gesundheitswesen.
2. Öffnen Sie ein berufliches Profil im Gesundheitswesen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Gesprochene Sprachen“** den automatisch erstellten Datensatz aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf den Informationen automatisch gefüllt, die das medizinische Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center angegeben hat. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Gesprochene Sprachen“..
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Krankenhauszugehörigkeiten erfassen

Erfassen Sie die Krankenhauszugehörigkeitsdetails des Gesundheitsdienstleisters. Medizinisches Fachpersonal stellt diese Details über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Krankenhauszugehörigkeiten enthalten Details zu den zugehörigen Krankenhäusern, in denen medizinisches Fachpersonal Patienten behandelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufliches Profil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**.
   Alternativ können Sie die beruflichen Profile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**. Wählen Sie unter Listen Berufliche Profile im Gesundheitswesen.
2. Öffnen Sie ein berufliches Profil im Gesundheitswesen.
3. **Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Krankenhauszugehörigkeiten“** den automatisch erstellten Datensatz aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf den Informationen automatisch gefüllt, die das medizinische Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center angegeben hat. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Krankenhauszugehörigkeiten“..
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nehmen Sie die Registrierungen der Kostenträger auf

Erfassen Sie Details zur Kostenträgerregistrierung für medizinische Fachkraft. Medizinisches Fachpersonal stellt diese Details über die Profilaufnahmeformulare im Mitarbeiter-Center bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hc_professional.payer_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kostenträgerregistrierung ist ein Prozess, bei dem sich ein medizinischer Leistungserbringer bei einem Krankenversicherungsnetzwerk registriert.

- ermöglicht Patienten die Auswahl von Gesundheitsdienstleistern, die an ein Versicherungsnetzwerk gebunden sind.
- hilft bei der pünktlichen Zahlung an medizinische Leistungserbringer für angebotene Gesundheitsleistungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Berufliches Profil im Gesundheitswesen** > **Berufliche Profile im Gesundheitswesen**.
   Alternativ können Sie die beruflichen Profile im Gesundheitswesen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterbereich für HR-Fallverwaltung**. Wählen Sie unter Listen Berufliche Profile im Gesundheitswesen.
2. Öffnen Sie ein berufliches Profil im Gesundheitswesen.
3. **Wählen** Sie in der zugehörigen Liste „Registrierung der Kostenträger“ den automatisch erstellten Datensatz aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Die meisten Daten in diesen Feldern werden basierend auf den Informationen automatisch gefüllt, die das medizinische Fachpersonal in den Profilaufnahmeformularen im Mitarbeiter-Center angegeben hat. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Registrierung von Kostenträgern“..
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten von HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesenverwenden.

Mit HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des HR-Servicebereitstellung für das Gesundheitswesen-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Berufsadministrator [sn_hc_professional.admin]	• Kann berufliche Profile im Gesundheitswesen erstellen, bearbeiten und löschen. • Kann die Onboarding-Journey im Gesundheitswesen anpassen. • Kann die Details der Gehaltsabrechnungsregistrierungsdatensätze bearbeiten.	• sn_hc_professional • sn_hc_professional
Professional Payer Reader [sn_hc_professional.payer_reader]	Kann Details des Datensatzes zur Gehaltsabrechnung anzeigen.	Keine
Professioneller Autor für Kostenträger [sn_hc_professional.payer_writer]	Kann Details des Datensatzes der Gehaltsabrechnungsregistrierung bearbeiten.	sn_hc_professional.payer
Berufsprofilleser [sn_hc_professional.profile_reader]	Kann das berufliche Profil im Gesundheitswesen anzeigen.	Keine
Berufsprofilautor [sn_hc_professional.profile_writer]	Kann berufliches Profil im Gesundheitswesen bearbeiten.	sn_hc_professional.profil

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Krankenhauszugehörigkeit [sn_hc_professional_hospital_affiliation]	Speichert Details zur medizinischen Fachkraft im Zusammenhang mit Krankenhauszugehörigkeiten
Kostenträgerregistrierung [sn_hc_professional_payers_enrollment]	Speichert Details zur medizinischen Fachkraft im Zusammenhang mit der Registrierung von Kostenträgern

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Berufsprofil im Gesundheitswesen“.

Greifen Sie über das Formular „Berufsprofil im Gesundheitswesen“ auf vertrauliche HR-Daten von medizinischem Fachpersonal zu und aktualisieren Sie diese Daten, z. B. Name, persönliche Kontaktinformationen, E-Mail-Adressen, Details zur Berufshaftpflichtversicherung und einen medizinischen Abschluss.

Formular „Berufsprofil im Gesundheitswesen“.

Feld	Beschreibung
Anwender	Name der medizinischen Fachkraft.
Mitarbeiterprofil	Mitarbeiterprofil, das der medizinischen Fachkraft zugeordnet ist.
HR-Profil	HR-Profil, das der medizinischen Fachkraft zugeordnet ist.
Vorname	Vorname der medizinischen Fachkraft.
Zweiter Vorname	Zweiter Vorname der medizinischen Fachkraft.
Nachname	Nachname der medizinischen Fachkraft.
Geschlecht	Geschlecht der medizinischen Fachkraft.
Grundschulbildung	Schulungsdetails der medizinischen Fachkraft.
Einheitliche Größe	Einheitliche Größe des medizinischen Fachpersonals.
Aktiv	Option, um den Datensatz des beruflichen Profils im Gesundheitswesen für die Verwendung in Workflows und Teams verfügbar zu machen.
Gesperrt	Option zum Deaktivieren der erneuten Bearbeitung von Profilfeldern durch medizinisches Fachpersonal, nachdem die Profilaufnahmeformulare übermittelt wurden. **Hinweis:** Standardmäßig ist diese Option aktiviert. Ein HR-Mitarbeiter kann die Option zum Bearbeiten der Datensatzdetails deaktivieren.
Berufstyp	Berufsart: medizinische Fachkraft.
Provider-Typ	Art des Abschlusses, der der medizinischen Fachkraft verliehen wurde. Zum Beispiel MD, DMD oder DPM.
Anderer Anbietertyp	Option zur Angabe eines anderen Abschlusstyps, der nicht im Feld **Anbietertyp** aufgeführt ist.
CAQH-Anbieter-ID	CAQH-ID der medizinischen Fachkraft, ausgestellt vom Rat für Affordable Quality Healthcare (CAQQ).
Bevorzugtes Kontaktmittel	Von der medizinischen Fachkraft bevorzugter Kommunikationsmodus. Zum Beispiel E-Mail, Telefon oder Fax.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer der medizinischen Fachkraft.
E-Mail	E-Mail-Adresse der medizinischen Fachkraft.
Fax	Faxnummer der medizinischen Fachkraft.

Formular „Berufs-ID“.

Rufen Sie die Berufs-ID-Details einer medizinischen Fachkraft im Formular „Berufs-ID“ auf, aktualisieren und validieren Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Berufs-ID“.

Feld	Beschreibung
Berufsprofil	Berufsprofil, das der medizinischen Fachkraft zugeordnet ist.
ID-Nummer	Berufs-ID-Nummer der medizinischen Fachkraft.
Ausgabedatum	Datum, an dem der medizinischen Fachkraft die Berufs-ID ausgestellt wurde.
Ablaufdatum	Datum, an dem die Berufs-ID abläuft.
Aktiv	Option, um den Berufs-ID-Datensatz zur Verwendung verfügbar zu machen.
Status	Status des Berufs-ID-Datensatzes: • Neu: Wenn das Profilaufnahmeformular zum Ausfüllen an die medizinische Fachkraft gesendet wird. • Ausstehende Validierung: Wenn Daten von medizinischem Fachpersonal ausgefüllt und zur Zulassung und Validierung an HR-Mitarbeiter gesendet werden. • Ungültig: Wenn HR-Mitarbeiter die Daten überprüfen und aufgrund unzureichender oder ungültiger Details ablehnen. • Gültig: Wenn HR-Mitarbeiter die von der medizinischen Fachkraft bereitgestellten Informationen validieren und genehmigen.
Registrierungsstatus	Bundesstaat, in dem die Berufs-ID ausgestellt wurde.
Land	Land, in dem die Berufs-ID ausgestellt wurde.

Formular „Berufshaftpflichtversicherungen“.

Im Formular „Berufshaftpflicht“ können Sie auf die Details zur Berufshaftpflichtversicherung eines medizinischen Fachpersonals zugreifen, sie aktualisieren und validieren.

Formular „Berufshaftpflichtversicherung“.

Feld	Beschreibung
Berufsprofil	Berufsprofil der medizinischen Fachkraft.
Betreibername	Name des Unternehmens, das die Berufshaftpflichtversicherung für das medizinische Fachpersonal bereitstellt.
Richtlinienname	Vom Unternehmen ausgestellte Policennummer, das die Berufshaftpflichtversicherung anbietet.
Gültig ab	Aktuelles Gültigkeitsdatum gemäß der letzten Registrierung.
Ursprüngliches Gültigkeitsdatum	Gültigkeitsdatum beim ersten Kauf oder bei der ersten Registrierung der Police.
Ablaufdatum	Datum, an dem die Berufshaftpflichtversicherung endet.
Abdeckungstyp	Typ der abgeschlossenen Berufshaftpflichtversicherung: Einzelversicherung oder Kapitalversicherung
Deckungsbetrag pro Vorkommnis	Vom Versicherer bezahlter Betrag für Ansprüche, die unter einem Schadenfall eingereicht wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Berufshaftpflichtversicherung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Deckungssumme zusammenfassen	Höchstbetrag, der vom Versicherer für Ansprüche bezahlt wird, die für einen bestimmten Zeitraum eingereicht wurden.
Aktiv	Option, um den Datensatz „Berufshaftpflichtversicherung“ für Workflows und Teams verfügbar zu machen.
Ist aktuell	Option, um anzugeben, dass die Berufshaftpflichtversicherung derzeit aktiv und angemeldet ist.
Ist selbstversichert	Option, um anzugeben, dass die medizinische Fachkraft einen bestimmten Betrag persönliches Geld zur Verwendung als Haftpflichtversicherung reserviert hat.
Unbegrenzte Abdeckung	Option, um anzugeben, dass für die vom Versicherer abgeschlossene Police unbegrenzter Versicherungsschutz gilt.
Status	Status des Berufshaftpflichtversicherungs-Datensatzes: • Neu: Wenn das Profilaufnahmeformular zum Ausfüllen an die medizinische Fachkraft gesendet wird. • Ausstehende Validierung: Wenn Daten von medizinischem Fachpersonal ausgefüllt und zur Zulassung und Validierung an HR-Mitarbeiter gesendet werden. • Ungültig: Wenn HR-Mitarbeiter die Daten überprüfen und aufgrund unzureichender oder ungültiger Details ablehnen. • Gültig: Wenn HR-Mitarbeiter die von der medizinischen Fachkraft bereitgestellten Informationen validieren und genehmigen.
Adresse des Versicherers	Adresse des Unternehmens, bei dem die Berufshaftpflichtversicherung von der medizinischen Fachkraft abgeschlossen wird.
Ort des Versicherers	Stadt, in der sich das Büro des Versicherers befindet.
Bundesland/ Kanton des Versicherers	Bundesland, in dem sich das Büro des Versicherers befindet.
Postleitzahl des Versicherers	Postleitzahl des Gebiets, in dem sich das Büro des Versicherers befindet.
Land des Versicherers	Land, in dem sich das Büro des Versicherers befindet.

Berufsreferenzformular

Greifen Sie auf die Berufsreferenzdetails eines medizinischen Fachpersonals im Formular „Berufsreferenz“ zu, und validieren Sie sie.

Formular „Berufsreferenz“.

Feld	Beschreibung
Berufsprofil	Berufsprofil der medizinischen Fachkraft.
Vorname	Vorname des Anwenders, der als Berufsreferenz hinzugefügt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Berufsreferenz“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Nachname	Nachname des Benutzers, der als Berufsreferenz hinzugefügt wird.
Referenztyp	Referenztyp des Benutzers: Mit Anmeldeinformationen oder Professional.
Kontaktpräferenz	Bevorzugter Kommunikationsmodus für den Benutzer, der als berufliche Referenz hinzugefügt wird.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Benutzers, der als berufliche Referenz hinzugefügt ist.
Telefonnummer	Telefonnummer des Benutzers, der als berufliche Referenz hinzugefügt wurde.
Fax	Faxnummer des Benutzers, der als Berufsreferenz hinzugefügt wird.
Aktiv	Option, um den Datensatz der Berufsreferenz zur Verwendung verfügbar zu machen.
Status	Status des Berufsreferenzdatensatzes: • Neu: Wenn das Profilaufnahmeformular zum Ausfüllen an die medizinische Fachkraft gesendet wird. • Ausstehende Validierung: Wenn Daten von medizinischem Fachpersonal ausgefüllt und zur Zulassung und Validierung an HR-Mitarbeiter gesendet werden. • Ungültig: Wenn HR-Mitarbeiter die Daten überprüfen und aufgrund unzureichender oder ungültiger Details ablehnen. • Gültig: Wenn HR-Mitarbeiter die von der medizinischen Fachkraft bereitgestellten Informationen validieren und genehmigen.
Provider-Typ	Dem Benutzer verliehener Abschluss.
Anderer Anbietertyp	Andere Art von Abschluss, der dem Benutzer verliehen wird.
Adresse	Adresse des Anwenders
Stadt	Stadt, in der der Anwender weilt.
Bundesland/ Kanton	Status, in dem sich der Anwender befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl der Anwenderadresse
Land	Land, in dem der Anwender ansässig ist.

Formular „Berufsspezialisierung“.

Überprüfen und aktualisieren Sie die Details zur beruflichen Spezialisierung eines medizinischen Fachpersonals im Formular „Berufsspezialisierung“.

Formular „Details zur beruflichen Spezialisierung“.

Feld	Beschreibung
Berufsprofil	Berufsprofil, das der medizinischen Fachkraft zugeordnet ist.
Berufliche Spezialisierung	Gesundheitsbereich, in dem sich die medizinische Fachkraft spezialisiert hat oder die erforderliche Schulung oder Zertifizierung absolviert hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Details zur beruflichen Spezialisierung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Datum der Erstzertifizierung	Datum, an dem die medizinische Fachkraft das Spezialisierungszertifikat erhalten hat.
Ablaufdatum	Datum, an dem die Zertifizierung abläuft.
Datum der erneuten Zertifizierung	Datum, an dem die erneute Zertifizierung durch die medizinische Fachkraft erfolgen muss.
Aktiv	Option, um den Datensatz mit Details zur beruflichen Spezialisierung für die Verwendung durch andere Workflows oder Teams verfügbar zu machen.
Typ	Typ der Zertifizierung: Primär oder Sekundär
Haben Sie ein Zertifikat des Ausschusses?	Option, um anzugeben, dass die medizinische Fachkraft von einer medizinischen Fachstelle zertifiziert ist.
Code des Zertifizierungsausschusses	Name des Codes des Zertifizierungsausschusses. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Sind Sie vom Ausschuss zertifiziert** ausgewählt.
Wenn kein Zertifikat des Ausschusses vorhanden	Option zur Auswahl, wenn der Anwender nicht von einer medizinischen Fachstelle zertifiziert wurde. **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn **Sind Sie vom Ausschuss zertifiziert** ausgewählt ist.

Formular für Behandlungsfehlerhistorie

Im Formular „Feedback-Historie“ können Sie auf die Details zum Behandlungsfehlerverlauf eines medizinischen Fachpersonals zugreifen, sie aktualisieren und validieren.

Formular „Historische Behandlungsfehleransprüche“.

Feld	Beschreibung
Berufsprofil	Berufsprofil der medizinischen Fachkraft.
Datum des Vorkommens	Datum, an dem der Behandlungsfehler aufgetreten ist.
Datum der Anspruchseinreichung	Datum, an dem der Behandlungsfehleranspruch eingereicht wurde.
Berufshaftpflichtversicherung beteiligt	Für den Schadenfall ausgewählter Versicherer.
Beschreibung	Zusätzliche Details zum Behandlungsfehleranspruch.
Aktiv	Option, die angibt, dass der Verlaufsdatensatz des Behandlungsfehleranspruchs aktiv ist.
Ist in NPDB	Option, die angibt, dass sich der Anspruchsverlauf in der Datenbank der National Practitioner Data Bank (NPDB) befindet.
Status	Status des Datensatzes mit Behandlungsfehler-Anspruchsverlauf:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Historische Behandlungsfehleransprüche“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Neu: Wenn das Profilaufnahmeformular zum Ausfüllen an die medizinische Fachkraft gesendet wird. • Ausstehende Validierung: Wenn Daten von medizinischem Fachpersonal ausgefüllt und zur Zulassung und Validierung an HR-Mitarbeiter gesendet werden. • Ungültig: Wenn HR-Mitarbeiter die Daten überprüfen und aufgrund unzureichender oder ungültiger Details ablehnen. • Gültig: Wenn HR-Mitarbeiter die von der medizinischen Fachkraft bereitgestellten Informationen validieren und genehmigen.
Anspruchstatus	Aktueller Status, ob der Anspruch in Bearbeitung oder gelöst ist.
Lösungsmethode	Typ der für den Anspruch angegebenen Lösung, z. B. durch Präjudiz, Mediation oder Schlichtung beigelegt.
Höhe der Abfindung	Betrag, mit dem der Anspruch beglichen wurde.
Bezahlter Betrag	Vom Versicherer bezahlter Gesamtbetrag für den eingereichten Schadenfall

Formular „Aus- und Weiterbildung“.

Im Formular „Aus- und Weiterbildung“ können Sie auf die Details zur Aus- und Weiterbildung von medizinischem Fachpersonal zugreifen, sie aktualisieren und validieren.

Formular „Aus- und Weiterbildung“.

Feld	Beschreibung
Mitarbeiterprofil	Mitarbeiterprofil der medizinischen Fachkraft.
Berufsprofil	Berufsprofil der medizinischen Fachkraft.
Bildungstyp	Art der Ausbildung der medizinischen Fachkraft: Schulung oder Abschluss.
Startdatum	Datum, an dem die Schulung begann.
Enddatum	Datum, an dem die Schulung beendet wurde.
Verliehener Abschluss	Art des Abschlusses, der der medizinischen Fachkraft verliehen wurde. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **BildungstypAbschluss** ausgewählt ist.
Schulungstyp	Art der Schulung, die die medizinische Fachkraft erhalten hat, z. B. Assistenzzeit oder Praktika.
Schulungsfachgebiet	Gesundheitsdomäne, in der die medizinische Fachkraft eine Schulung erhalten hat.
Status	Status des Aus- und Weiterbildungsdatensatzes: • Neu: Wenn das Profilaufnahmeformular zum Ausfüllen an die medizinische Fachkraft gesendet wird. • Ausstehende Validierung: Wenn Daten von medizinischem Fachpersonal ausgefüllt und zur Zulassung und Validierung an HR-Mitarbeiter gesendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Aus- und Weiterbildung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Ungültig: Wenn HR-Mitarbeiter die Daten überprüfen und aufgrund unzureichender oder ungültiger Details ablehnen. • Gültig: Wenn HR-Mitarbeiter die von der medizinischen Fachkraft bereitgestellten Informationen validieren und genehmigen.
Code der Institution	Code, der der Bildungseinrichtung zugeordnet ist.
Name der Institution	Name der Bildungseinrichtung, an der die medizinische Fachkraft die Schulung absolviert hat.
Adresse der Institution	Adresse der Bildungseinrichtung, bei der die medizinische Fachkraft die Schulung absolviert hat.
Ort der Institution	Stadt, in der sich die Bildungseinrichtung befindet.
Bundesland/Kanton der Institution	Bundesland, in dem sich die Bildungseinrichtung befindet.
Land der Institution	Land, in dem sich die Bildungseinrichtung befindet.
Postleitzahl der Institution	Postleitzahl des Gebiets, in dem sich die Bildungseinrichtung befindet.

Formular „Praxisstandort“.

Im Formular „Praxisstandort“ können Sie auf die Praxisstandortdetails eines medizinischen Fachpersonals zugreifen, sie aktualisieren und validieren.

Formular „Praxisstandort“.

Feld	Beschreibung
Berufsprofil	Berufsprofil der medizinischen Fachkraft.
Praxisname (in Verzeichnis)	Praxisname der medizinischen Fachkraft.
Unternehmensname (in W-9-Formular)	Name des Unternehmens (W-9-Format), um Name, Adresse und Steuer-ID zu überprüfen.
Typ der primären Steuer-ID	Typ der Steuer-ID: Primär oder Einzelperson.
Einzelsteuer-ID	Individuelle Steuernummer, mit der Steuern von der medizinischen Fachkraft eingezogen werden.
Gruppensteuer-ID	Gruppensteuer-ID (Steuer-ID des Arbeitgebers), für die Steuern erhoben werden.
Referenz für Zulassung	Option zum Hinzufügen einer Berufsreferenz.
Bürozeitplan	Arbeitszeitpläne der medizinischen Fachkraft, z. B. 24 x 7.
Neue Patienten aufnehmen	Option, um anzugeben, dass die medizinische Fachkraft neue Patienten aufnehmen kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Praxisstandort“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Neue Medicaid-Patienten aufnehmen	Option, um anzugeben, dass die medizinische Fachkraft neue Medicaid-Patienten aufnehmen kann.
Neue Medicare-Patienten aufnehmen	Option, um anzugeben, dass die medizinische Fachkraft neue Medicare-Patienten aufnehmen kann.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Praxisstandortdatensatz zur Verwendung verfügbar ist.
Ist aktueller Standort	Option, um anzugeben, dass dies der aktuelle Praxisstandort der medizinischen Fachkraft ist.
Ist Abrechnung elektronisch	Option, um anzugeben, dass die elektronische Abrechnung im zugeordneten Krankenhaus für die von medizinischem Fachpersonal erbrachten Leistungen generiert wird.
Korrespondenz hier senden	Option, um anzugeben, dass jegliche Korrespondenz (z. B. Briefe) an die medizinische Fachkraft an das zugeordnete Krankenhaus gesendet werden kann.
Status	Status des Praxisstandort-Datensatzes: • Neu: Wenn das Profilaufnahmeformular zum Ausfüllen an die medizinische Fachkraft gesendet wird. • Ausstehende Validierung: Wenn Daten von medizinischem Fachpersonal ausgefüllt und zur Zulassung und Validierung an HR-Mitarbeiter gesendet werden. • Ungültig: Wenn HR-Mitarbeiter die Daten überprüfen und aufgrund unzureichender oder ungültiger Details ablehnen. • Gültig: Wenn HR-Mitarbeiter die von der medizinischen Fachkraft bereitgestellten Informationen validieren und genehmigen.
Adresse	Adresse des Praxisstandorts
Stadt	Stadt, in der sich der Praxisstandort befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesland, in dem sich der Praxisstandort befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl des Gebiets, in dem sich der Praxisstandort befindet.
Land	Land, in dem sich der Praxisstandort befindet.

Formular für beruflichen Werdegang

Im Formular „Beschäftigungsverlauf“ können Sie auf die Details zum Beschäftigungsverlauf einer medizinischen Fachkraft zugreifen, sie aktualisieren und validieren.

Formular „Berufslebensversicherung“.

Feld	Beschreibung
Mitarbeiterprofil	Mitarbeiterprofil, das der medizinischen Fachkraft zugeordnet ist.
Berufsprofil	Berufsprofil, das der medizinischen Fachkraft zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Berufslebensversicherung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Typ des beruflichen Werdegangs	Option, die angibt, ob erwerbstätig ist oder eine Lücke in der Beschäftigung aufweist.
Beschäftigungstyp	Art der Beschäftigung, z. B. Berater, Auszubildender oder Auftragnehmer.
Startdatum	Datum, an dem die Beschäftigung bei einer Organisation begann.
Enddatum	Datum, an dem das Beschäftigungsverhältnis bei einer Organisation endete.
Status	Status des Datensatzes zum beruflichen Werdegang: • Neu: Wenn das Profilaufnahmeformular zum Ausfüllen an die medizinische Fachkraft gesendet wird. • Ausstehende Validierung: Wenn Daten von medizinischem Fachpersonal ausgefüllt und zur Zulassung und Validierung an HR-Mitarbeiter gesendet werden. • Ungültig: Wenn HR-Mitarbeiter die Daten überprüfen und aufgrund unzureichender oder ungültiger Details ablehnen. • Gültig: Wenn HR-Mitarbeiter die von der medizinischen Fachkraft bereitgestellten Informationen validieren und genehmigen.
Name des Arbeitgebers	Name der Organisation, bei der die medizinische Fachkraft gearbeitet hat.
Adresse des Arbeitgebers	Adresse der Organisation, bei der die medizinische Fachkraft gearbeitet hat.
Ort des Arbeitgebers	Stadt, in der sich der Sitz des Arbeitgebers befindet.
Bundesland/ Kanton des Arbeitgebers	Bundesland, in dem sich das Büro des Arbeitgebers befindet.
Land des Arbeitgebers	Land, in dem sich der Sitz des Arbeitgebers befindet.
Postleitzahl des Arbeitgebers	Postleitzahl des Gebiets, in dem sich der Büro des Arbeitgebers befindet.
Grund für Lücke	Von der medizinischen Fachkraft angegebener Grund, wenn **Beschäftigungslücke** im Feld **„Beschäftigungstyp“** ausgewählt ist.

Formular „Gesprochene Sprachen“.

Im Formular „Sprachen“ können Sie auf die Sprachdetails einer medizinischen Fachkraft zugreifen, sie aktualisieren und sie validieren.

Formular „Gesprochene Sprachen“.

Feld	Beschreibung
Mitarbeiterprofil	Mitarbeiterprofil, das der medizinischen Fachkraft zugeordnet ist.
Berufsprofil	Berufsprofil, das der medizinischen Fachkraft zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Gesprochene Sprachen“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Sprachcode	Option zum Auswählen eines Sprachnamens.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der gesprochene Sprachdatensatz aktiv ist.
Primär	Option, um anzugeben, dass die angegebene Sprache die primäre Sprache der medizinischen Fachkraft ist.
Status	Status des Datensatzes der gesprochenen Sprachen: • Neu: Wenn das Profilaufnahmeformular zum Ausfüllen an die medizinische Fachkraft gesendet wird. • Ausstehende Validierung: Wenn Daten von medizinischem Fachpersonal ausgefüllt und zur Zulassung und Validierung an HR-Mitarbeiter gesendet werden. • Ungültig: Wenn HR-Mitarbeiter die Profildaten überprüfen und aufgrund eines unzureichenden Datums oder ungültiger Details ablehnen. • Gültig: Wenn HR-Mitarbeiter die von der medizinischen Fachkraft bereitgestellten Informationen validieren und genehmigen.

Formular „Krankenhauszugehörigkeiten“.

Greifen Sie auf die Details der Krankenhauszugehörigkeit eines medizinischen Fachpersonals im Formular „Krankenhauszugehörigkeiten“ zu, überprüfen und validieren Sie sie.

Formular „Krankenhauszugehörigkeiten“.

Feld	Beschreibung
Berufliches Profil im Gesundheitswesen	Profil der medizinischen Fachkraft.
Name	Name des angegliederten Krankenhauses, in dem die medizinische Fachkraft arbeitet.
Startdatum der Berechtigung	Datum, ab dem die medizinische Fachkraft über die erforderlichen Berechtigungen verfügt, um in einem Krankenhaus zu arbeiten. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Temporär** im **Feld** Berechtigungstyp ausgewählt ist.
Enddatum der Berechtigung	Datum, bis zu dem die medizinische Fachkraft über die erforderlichen Berechtigungen verfügt, um in einem Krankenhaus zu arbeiten. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Temporär** im **Feld** Berechtigungstyp ausgewählt ist.
Berechtigungstyp	Berechtigungsebene der medizinischen Fachkraft im angegliederten Krankenhaus: Vorübergehend oder Völlig uneingeschränkt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Krankenhauszugehörigkeiten“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Typ der Zulassungsberechtigung	Art der Aufnahmeberechtigung, z. B. kann die medizinische Fachkraft nur einen Patienten in einem angebundenen Krankenhaus aufnehmen oder in einem angegliederten Krankenhaus Eingriffe aufnehmen, behandeln und durchführen.
Prozentsatz der Zulassungen	Prozentsatz der Aufnahmen, die die medizinische Fachkraft in einem Krankenhaus akzeptiert.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Datensatz der Krankenhauszugehörigkeiten aktiv ist und verwendet werden kann
Ist primär	Option, um anzugeben, dass es sich um das primäre Krankenhaus handelt, dem die medizinische Fachkraft zugeordnet ist.
Status	Status des Krankenhauszugehörigkeitsdatensatzes: • Neu: Wenn das Profilaufnahmeformular zum Ausfüllen an die medizinische Fachkraft gesendet wird. • Ausstehende Validierung: Wenn Daten von medizinischem Fachpersonal ausgefüllt und zur Zulassung und Validierung an HR-Mitarbeiter gesendet werden. • Ungültig: Wenn HR-Mitarbeiter die Profildaten überprüfen und aufgrund eines unzureichenden Datums oder ungültiger Details ablehnen. • Gültig: Wenn HR-Mitarbeiter die von der medizinischen Fachkraft bereitgestellten Informationen validieren und genehmigen.
Adresse	Adresse des angegliederten Krankenhauses, in dem die medizinische Fachkraft arbeitet.
Stadt	Stadt, in der sich das zugeordnete Krankenhaus befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesland, in dem sich das verbundene Krankenhaus befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl des Gebiets, in dem sich das verbundene Krankenhaus befindet.
Land	Land, in dem sich das zugeordnete Krankenhaus befindet.

Formular „Registrierung von Kostenträgern“.

Im Formular „Registrierung von Kostenträgern“ auf die Registrierungsdetails der Kostenträger einer medizinischen Fachkraft zugreifen, sie überprüfen und validieren

Formular „Registrierung von Kostenträgern“.

Feld	Beschreibung
Berufliches Profil im Gesundheitswesen	Profil, das der medizinischen Fachkraft zugeordnet ist.
Kostenträgername	Name des Kostenträgers, der Zahlungen an den Gesundheitsdienstleister tätigt.
Name des Kostenträgerplans	Name des Kostenträgerplans
Plannummer	Eindeutige Plannummer, für die Zahlungen vom Gesundheitsdienstleister getätigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Registrierung von Kostenträgern“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Kostenträgerregistrierungsdatensatz aktiv ist.
Gültig ab	Datum, ab dem die Kostenträgerregistrierung gültig ist.
Gültig bis	Datum, bis zu dem die Kostenträgerregistrierung gültig ist.

Onboarding-Formular für Mitarbeiter im Gesundheitswesen

Ein einstellender Mitarbeiter oder Manager platziert eine Onboarding-Anforderung für eine medizinische Fachkraft über das Onboarding-Formular für Mitarbeiter im Gesundheitswesen im Mitarbeiter-Center.

Onboarding-Formular für Mitarbeiter im Gesundheitswesen

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname der medizinischen Fachkraft.
Zweiter Vorname	Zweiter Vorname der medizinischen Fachkraft.
Nachname	Nachname der medizinischen Fachkraft.
E-Mail-Adresse (privat)	Persönliche E-Mail-ID der medizinischen Fachkraft.
Mobiltelefonnummer	Mobiltelefonnummer der medizinischen Fachkraft.
Fax	Faxnummer der medizinischen Fachkraft.
Beschäftigungsstartdatum	Beitrittsdatum der medizinischen Fachkraft.
Beschäftigungstyp	Art der Beschäftigung, z. B. Teilzeitbeschäftigter, Vollzeitbeschäftigter oder Zeitkraft.
Ortstyp	Standorttyp wie Hot Desk, bürobasiert oder Remote.
Ort (privat)	Heimatort der medizinischen Fachkraft.
Bundesland/Kanton (Wohnsitz)	Heimatstatus der medizinischen Fachkraft.
Titel	Bezeichnung der medizinischen Fachkraft.
Abteilung	Abteilung, der die medizinische Fachkraft zugeordnet ist.
Manager	Unterstellter Vorgesetzter der medizinischen Fachkraft.
Unternehmensstandort	Standort, an dem sich die Gesundheitsorganisation befindet.

Integration von 'HR-Servicebereitstellung mit ServiceNow-Anwendungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von 'HR-Servicebereitstellung durch die Integration mit anderen ServiceNow-Anwendungen.

Universelle Anforderung für 'HR-Servicebereitstellung

Durch die Integration der Anwendungen HR Service Delivery und Universal Request können Sie Mitarbeitern eine konsistente Benutzer-Experience bieten, während sie Serviceanfragen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erstellen. Sie können die Komplexität von Anforderungsübergaben zwischen Abteilungen sowie von Anwendungsfällen mit mehreren Abteilungen verbergen, indem Sie einen gemeinsamen Help Desk für alle Mitarbeiter bereitstellen.

Universal-Anforderung für HRSD – Übersicht

Eine universelle Anforderung wird erstellt, wenn ein Mitarbeiter im Mitarbeiter-Center auf die Option **Hilfe anfordern** klickt. Ein Weiterleitungsmitarbeiter für universelle Anforderungen analysiert das Problem (als mit der HR-Abteilung verbunden) und erstellt einen HR-Fall aus dieser universellen Anforderung. Nachdem der Fall von einem HR-Mitarbeiter gelöst wurde, ändert sich der Status des HR-Falls zu **Warten auf Abnahme**. Der Status der universellen Anforderung ändert sich automatisch zu **Antwort wird erwartet**. Nachdem der Mitarbeiter die Lösung akzeptiert hat, wird die universelle Anforderung geschlossen, und der HR-Fall wird geschlossen.

Der HR-Mitarbeiter kann jederzeit den HR-Fall in die Warteschlange für universelle Anforderungen zurückleiten, mit oder ohne Lösung.

Alle wichtigen Details, z. B. Benutzer, die an dem Problem arbeiten, Übergaben zwischen Abteilungen und Arbeitsnotizen, werden im Ticket für die universelle Anforderung aufgezeichnet, sodass der Mitarbeiter, der die Anfrage gestellt hat, vollständige Transparenz erhält.

Erforderliche Plugins aktivieren

Nachdem Sie die Plugins „Universal Request“ (com.snc.universal_request), „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) und „Mitarbeiter-Center“ (com.sn_hr_service_portal) aktiviert haben, werden Sie Folgendes bemerken:

- Das Universal Request-Formular enthält eine UI-Aktion zum Erstellen eines HR-Falls.
- Das Feld **Universal Request** wird dann im Formular „HR-Fall“ angezeigt, wenn ein HR-Fall dem Datensatz einer universellen Anforderung zugeordnet ist.
- Die Schaltfläche **Übertragen** wird im HR-Fallformular angezeigt, damit ein HR-Mitarbeiter einen HR-Fall zurück an Universal-Anforderung, eine andere Abteilung oder einen Service weiterleiten kann.
- Von einem HR-Fall, der von einem Datensatzersteller erstellt wurde, wird automatisch eine universelle Anforderung erstellt. Das geschieht allerdings nur, wenn für den Datensatzersteller das Kontrollkästchen **Universal Request erstellen** aktiviert ist.

  Wenn im Datensatzersteller das Kontrollkästchen **Universal Request erstellen** aktiviert ist, wird im Themenblock „Create a test case“ (Testfall erstellen) in ähnlicher Weise ein Ticket für eine universelle Anforderung erstellt. Dies wird dem Mitarbeiter in der Virtual Agent-Konversation entsprechend mitgeteilt.

- Wenn ein HR-Fall, der einer universellen Anforderung zugeordnet ist, eine Statusänderung durchläuft, erhält der Mitarbeiter (die anfordernde Person) eine Benachrichtigung mit der Nummer der universellen Anforderung (nicht des HR-Falls).
- Am Now Platformwerden HR-Fälle, die der Universal-Anforderung zugeordnet sind, unter angezeigt **HR-Fallverwaltung** > **Alle**.
- Am Mitarbeiter-Centerwerden HR-Anforderungen, die der Universal-Anforderung zugeordnet sind, unter angezeigt **Mitarbeiter-Center** > **Anforderungen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerdefinierte Konfigurationen in Universal Request

Übertragungen und Statuszuordnungen sind für alle HR-Status des Basissystems vorkonfiguriert. Nehmen Sie diese Konfigurationen nur bei benutzerdefinierten Status vor.

Vorbereitungen

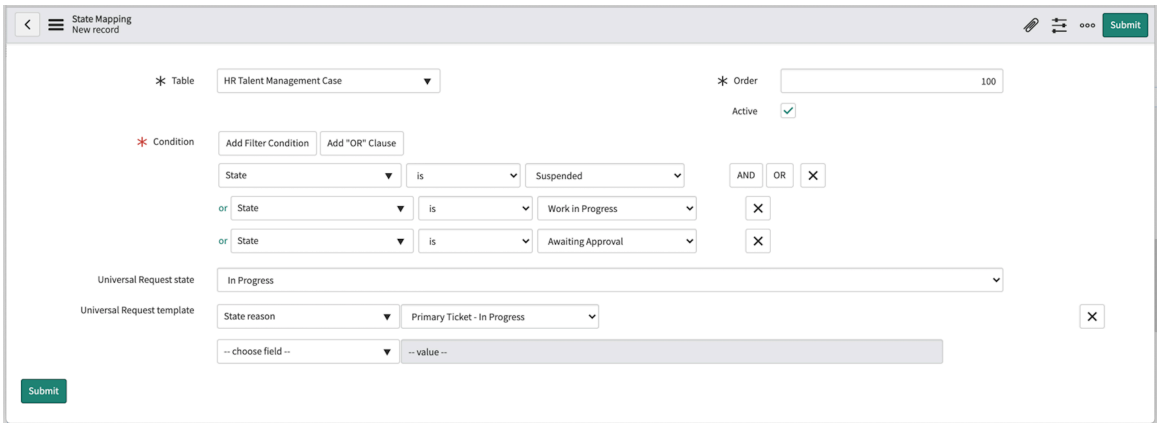
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Kompetenzzentren (Center of Excellence, COE) erstellt haben, erstellen Sie auch Servicekonfigurationen, Statuszuordnungen und Transferkonfigurationen. Wenn Sie das Plugin Predictive Intelligence aktiviert haben, ziehen Sie beim Konfigurieren der Servicezuweisungsgruppen die Anleitung zur Einrichtung von Abteilungen für UR zurate.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration**.
2. Erstellen Sie Ihren Servicesatz und Ihre Services für Universal-Anforderung.
3. Weisen Sie die Zuweisungsgruppen für Servicesätze und Services zu.
4. Weisen Sie den UR-Benutzern Rollen zu.
5. Ordnen Sie einen benutzerdefinierten Status dem Status einer universellen Anforderung zu.
   Das folgende Bild ist ein Beispiel für eine standardmäßige Statuszuordnung. Die Status **Angehalten**, **In Arbeit** und **Warte auf Genehmigung** eines HR-Falls sind dem Status **In Bearbeitung** einer universellen Anforderung zugeordnet.



6. Legen Sie die Transferkonfiguration für beliebige benutzerdefinierte Status eines HR-Falls fest.

   Mit dieser Transferkonfiguration können Sie bestimmen, was mit Abteilungs-Tickets geschieht, wenn eine Anforderung an eine andere Abteilung oder zurück an UR übertragen wird.

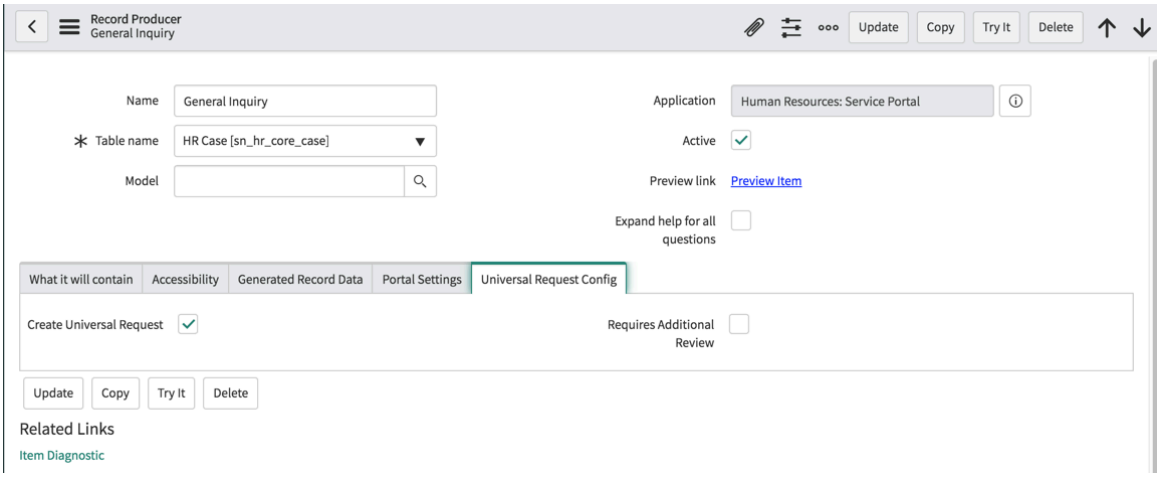
   Wenn ein HR-Fall mitsamt Auflösung transferiert wird, ändert sich der Status des HR-Falls automatisch in **Warten auf Abnahme**. Wenn ein HR-Fall ohne Auflösung transferiert wird, ändert sich der Status des HR-Falls automatisch in **Geschlossen – unvollständig**.

7. Erstellen Sie für einen HR-Service spezifische Datensatzersteller.

   Ein Datensatzersteller ist eine bestimmte Art von Katalogelement, mit dem Endbenutzer aufgabenbasierte Datensätze aus dem Service Catalog erstellen können. Wenn Sie im Datensatzersteller das Kontrollkästchen **Universal Request erstellen** aktivieren, wird von einem HR-Fall, der von diesem Datensatzersteller erstellt wird, automatisch ein Datensatz für eine universelle Anforderung erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es folgt ein Beispiel eines Datensatzerstellers für den HR-Service „Allgemeine Anforderung“. Wenn ein Benutzer das Katalogelement als allgemeine Anforderung auswählt und ein Ticket erstellt, wird automatisch eine universelle Anforderung erstellt und diesem HR-Fall zugeordnet.



HR-Fälle über Universal Request erstellen

Stellen Sie den Service für einen Kunden mit möglichst geringem Zeitverlust wieder her. Nachdem Sie den HR-Fall erstellt haben, können Sie mögliche Lösungen untersuchen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: routing_agent und sn_hr_core.case_writer
- Aktivieren Sie die Plugins Universal Request (com.snc.universal_request) und Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core).

Prozedur

1. Navigieren zu **Universal-Anforderungen** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den Datensatz einer universellen Anforderung, aus dem Sie einen HR-Fall erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **HR-Fall erstellen**.
4. Füllen Sie die Felder im HR-Fallformular aus.

Hinweis:
Die Feldwerte **Mitarbeiterinformationen** werden automatisch aus der universellen Anforderung in den HR-Fall kopiert.

HR-Fallformular

Feld	Beschreibung
COE	Das Kompetenzzentrum
HR-Service	Der HR-Servicetyp
Geöffnet für	Die Person, für die das Ticket geöffnet wird
Betreffperson	Die betreffende Person
Arbeitsnotizen	Sonstige Hinweise, falls vorhanden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Nummer der universellen Anforderung zur Erstellung des HR-Falls wird im Feld **Universal Request** des HR-Fallformulars angezeigt. Die Nummer des HR-Falls wird im Feld **Primäres Ticket** des Formulars „Universal Request“ und in der zugehörigen Liste **Zugeordnete Tickets** angezeigt.

An HR-Fällen von Universal Request arbeiten

Stellen Sie eine Lösung für einen HR-Fall bereit, der von einer universellen Anforderung initiiert wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die im Verfahren beschriebenen Statusänderungen können entsprechend Ihren Anforderungen konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung – Statuszuordnung

Prozedur

1. Öffnen Sie den HR-Fall, der aus einer Universal Request erstellt wurde.
2. Klicken Sie auf **Arbeit beginnen**.
   Der Status des Falls wird in **In Arbeit** geändert.

Hinweis:

- Wenn eine andere HR-Abteilung an der Anforderung arbeiten muss, können Sie ihr den Fall mit derselben Nummer oder mit einer neuen Nummer übertragen. Wenn Sie den Fall mit einer neuen Nummer übertragen, wird die universelle Anforderung dieser neuen Fallnummer zugeordnet.
- Wenn dieses Problem nicht mit der HR-Abteilung zusammenhängt, muss der HR-Mitarbeiter für den Fall die Option **Übertragung** auswählen. Weitere Informationen zum Übertragen des Falls finden Sie unter HR-Fälle in Universal Request übertragen.

3. Klicken Sie auf **Abgeschlossen**, wenn die Lösung angegeben ist.
   Der Status des HR-Falls wird in **Warten auf Abnahme** geändert, und der Status der universellen Anforderung wird automatisch in **Auf Antwort von Anwender warten** geändert. Im Mitarbeiter-Center:
   - Wenn der Benutzer die Lösung akzeptiert, wird der Status der universellen Anforderung zu **Geschlossen** geändert. Der Status des HR-Falls wird automatisch auf **Geschlossen – vollständig** gesetzt.
   - Wenn der Benutzer die Lösung ablehnt, wird der Status der universellen Anforderung zu **In Bearbeitung** geändert. Der Status des HR-Falles wird automatisch auf **In Arbeit** gesetzt.

Wichtig:
Wenn der HR-Mitarbeiter aus irgendeinem Grund auf **Geschlossen – unvollständig** klickt, ohne den HR-Fall zurück an die universelle Anforderung weiterzuleiten, ist das Verhalten wie folgt:

- Wenn das Kontrollkästchen **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** für die universelle Anforderung aktiviert ist, befindet sich die universelle Anforderung im Status **In Bearbeitung** und der HR-Fall ist im Status **Geschlossen – unvollständig**.
- Wenn das Kontrollkästchen **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** für die universelle Anforderung deaktiviert ist, wird die universelle Anforderung basierend auf der Statuszuordnung geschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Fälle in Universal Request übertragen

Übertragen Sie einen HR-Fall zurück an Universal-Anforderung oder mit oder ohne Lösung in eine andere Abteilung oder an einen anderen Service.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die Eigenschaft *sn_uni_req.transfer_type* auf der Seite der Eigenschaften von Universal Request, um zu bestimmen, wie die Übertragung von primären Tickets behandelt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften von Universal-Anforderungen.

Prozedur

1. Öffnen Sie den HR-Fall, den Sie übertragen möchten.
2. Klicken Sie auf **Durchstellen**.

   Hinweis:
   Die Option **Übertragen** wird nur angezeigt, wenn Sie Teil der Zuweisungsgruppe sind oder wenn Ihnen der Fall zugewiesen ist.

3. Geben Sie im Dialogfeld **Ticket übertragen** die folgenden Details an.

   Hinweis:
   Je nach Konfiguration des Übertragungstyps werden die entsprechenden Felder angezeigt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Eigenschaften von Universal-Anforderungen.

   - **Aktion**: Wählen Sie aus, ob der Fall an eine andere Abteilung oder zurück an Universal-Anforderung übertragen werden soll.
   - **Abteilung**: Wählen Sie die Abteilung aus der Liste aus.
   - **Service**: Wählen Sie den gewünschten Service der ausgewählten Abteilung aus.
   - **Übertragungsgrund**: Wählen Sie den Grund aus der Liste aus.
   - **Transfernotizen**: Eine kurze Beschreibung für die Weiterleitung des primären Tickets, das Sie an den UR-Weiterleitungsmitarbeiter übergeben möchten
   - **Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren**: Deaktivieren Sie die Option, wenn Sie das Ticket ohne zusätzliche Kommentare und Anhänge übertragen möchten. Standardmäßig werden alle Anhänge und Kommentare übertragen.

     Hinweis:
     Arbeitsnotizen werden während der Übertragung nicht kopiert.

4. Klicken Sie auf **Durchstellen**.

Ergebnisse

- Im HR-Fallformular können Sie den Übertragungsgrund im Feld **Übertragungsgrund** anzeigen.
- Der Status des HR-Falls wird in **Warten auf Abnahme** oder **Closed Incomplete based on transfer reason** (Basierend auf Übertragungsgrund unvollständig geschlossen) geändert,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und der Übertragungsgrund und die Übertragungsnotizen werden in die universelle Anforderung kopiert.

- Der Status der universellen Anforderung bleibt **In Bearbeitung**.

Hinweis:
Die genannten Statusänderungen können konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragungskonfiguration.

Universelle Anforderungen für HR-Fälle erstellen

Erstellen Sie eine universelle Anforderung für alle über beliebige Kanäle erstellte HR-Fälle. Erweitern Sie die einheitliche Ticket-Experience, die Universal Request für alle HR-Fälle bietet, unabhängig von den Kanälen, über die sie erstellt wurden.

Geschäftsregel aktivieren

Um automatisch eine universelle Anforderung aus einem HR-Fall zu erstellen, müssen Sie die Geschäftsregel **Create Universal Request for HR case** (Universelle Anforderung für HR-Fall erstellen) aktivieren.

Feldzuordnungen konfigurieren

Um automatisch eine universelle Anforderung aus einem HR-Fall zu erstellen und die primären Details aus dem HR-Fall in eine universelle Anforderung zu kopieren, konfigurieren Sie die Feldzuordnungen (siehe Feldzuordnungen konfigurieren).

Feldzuordnungen konfigurieren

Ordnen Sie Felder zu, um die primären Details aus einem HR-Fall in eine universelle Anforderung zu kopieren (die automatisch aus dem HR-Fall erstellt wird).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zuordnungskonfiguration**.
2. Wählen Sie einen HR-Service aus.
3. Ordnen Sie in der zugehörigen Liste **UR-Zuordnungen erstellen** die Felder eines HR-Falls denen einer universellen Anforderung zu.

Feldzuordnungen

Quellfeld im HR-Fall	Zielfeld in universeller Anforderung
short_description	short_description
opened_for	opened_for
Beschreibung	Beschreibung
opened_by	opened_by

Zugehörige Tickets aus einem HR-Fall erstellen

Erstellen Sie aus einem HR-Fall, der das primäre Ticket einer universellen Anforderung ist, Tickets für eine andere Abteilung, und ordnen Sie sie derselben universellen Anforderung wie den HR-Fall zu. Mit dieser Funktion können Service Desk-Mitarbeiter aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verschiedenen Abteilungen zusammenarbeiten und gleichzeitig an ihren Tickets arbeiten. Sie ermöglicht Organisationen auch, Maßnahmen für eine einzelne universelle Anforderung zurückzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Der angemeldete Benutzer ist in den Feldern **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** enthalten.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen HR-Fall.
2. Klicken Sie auf **Zugehöriges Ticket erstellen**.
3. Geben Sie im Dialogfeld **Zugehöriges Ticket erstellen** die folgenden Details an:

Zugehöriges Ticket-Formular

Feld	Beschreibung
Abteilung	Abteilung, für die Sie das Ticket erstellen möchten.
Kurzbeschreibung	Zweck der Ticketerstellung.
Beschreibung	Weitere Details zum Ticket.
Arbeitsnotizen	Informationen, die Sie der Abteilung mitteilen möchten, für die Sie das Ticket erstellen.

4. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Ein Ticket für eine andere Abteilung wird erstellt. Dieses Ticket ist automatisch an eine universelle Anforderung gebunden und wird in der zugehörigen Liste **Zugeordnete Tickets** in einer universellen Anforderung angezeigt.

AI Search für 'HR-Servicebereitstellung

Mit der Anwendung ServiceNow® AI Search wird Ihnen eine moderne verbraucherorientierte Suchmaschine für ServiceNow® Service Portal, Mitarbeiter-Center (EC), ServiceNow® Mobile und ServiceNow® Virtual Agent bereitgestellt.

Für neue Kunden wird die Anwendung ServiceNow® AI Search automatisch mit ihrem Basissystem nur für EC konfiguriert.

Wenn Sie bereits Kunde sind, können Sie 'HR-Servicebereitstellung für die Nutzung von ServiceNow® AI Search konfigurieren.

Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche .

Konfiguration

Ausführliche Informationen zur Konfiguration der Anwendung ServiceNow® KI-Suche finden Sie unter KI-Suche konfigurieren .

Verwenden Sie das Formular für die **Suchanwendungskonfiguration**, um die AI Search-Engine mit einer Anwendung in 'HR-Servicebereitstellung zu verknüpfen.

Hinweis:
Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Suchanwendungskonfiguration für die KI-Suche erstellen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Formular für die **Suchanwendungskonfiguration** müssen Sie auch ein **Suchprofil** auswählen. Über das Suchprofil werden die Suchquellen und -bedingungen für Personen, Artikel und Services festgelegt.

Das Basissystem bietet folgende Optionen, die auch modifiziert werden können:

- Mobile: NowMobile-Standardsuchprofil
- EC: Standardsuchprofil des EC-Portals
- Service Portal: Standardsuchprofil von Service Portal
- VA: Standardsuchprofil von Service Portal

Hinweis:
Für Mobile ist die Suche nach Personen nur für Kunden mit EC verfügbar.

Unter dem Suchprofil gibt es eine Reihe von Registerkarten zur Optimierung von AI Search. Das Basissystem bietet folgende Optionen, die auch modifiziert werden können:

- Suchquellen
- Synonyme
- Stoppwörter
- Tippfehlerbehandlung
- Genius-Ergebnisse
- Regeln zur Ergebnisverbesserung

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter Suchprofile definieren .

Integration

Ausführliche Informationen zur Integration der KI-Suche mit 'HR-Servicebereitstellungfinden Sie unter KI-Suche in Ihre Anwendung integrieren .

Administration

Erfahren Sie, wie sich die Funktionen und das Verhalten von AI Search auf die Indizierung und die Suche auswirken. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche verwalten .

Arbeiten mit

Hier erfahren Sie, wie Ergebnisse von AI Search angezeigt werden, wie Sie Optionen zur Verfeinerung mit Filtern nutzen und wie Sie Genius-Ergebnisse abrufen. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche verwenden .

ServiceNow® Mobile

Konfigurieren Sie AI Search für ServiceNow® Mobile. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Textsuche in Mobile.

Service Portal oder Mitarbeiter-Center

Konfigurieren Sie AI Search für Service Portal oder Mitarbeiter-Center (EC), damit Benutzern dieses leistungsstarke Suchwerkzeug zur Verfügung steht. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche im Serviceportal .

Virtual Agent

Von Virtual Agent wird AI Search zur Ausgabe von Suchergebnissen in Bot-Konversationen verwendet, wenn keine relevanten Themen zum Anzeigen vorhanden sind. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Virtual Agent mit KI-Suche .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent für 'HR-Servicebereitstellung

'HR-Servicebereitstellung und Virtual Agent stellen einen automatisierten Chat mit einem Mitarbeiter bereit, der HR-Services anfordert. Sie können Virtual Agent so programmieren, dass es die Absicht eines Mitarbeiters versteht, wenn wiederholbare Anforderungen gestellt werden.

Virtual Agent verbessert die Mitarbeiter-Experience, da Anfragen sofort bearbeitet werden.

Der Benutzer kann zu jedem Zeitpunkt während eines virtuellen Chats ein persönliches Gespräch mit einem HR-Mitarbeiter anfordern.

Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent .

Vordefinierte Virtual Agent-Themen für 'HR-Servicebereitstellung

Das Basissystem bietet vordefinierte Virtual Agent-Themen (Chatbot-Konversationen), mit denen Ihre Kunden häufig vorkommende Selfservice-HR-Aufgaben ausführen können. Diese Themen werden nicht veröffentlicht und finden Sie unter Virtual Agent-Designer. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer .

Weitere Informationen zu vordefinierten Virtual Agent-Themen finden Sie unter Prebuilt Virtual Agent topics, topic blocks, and ServiceNow NLU models .

Die folgenden 'HR-Servicebereitstellung Virtual Agent-Themen sind verfügbar:

- Notfallkontakt hinzufügen (Vorlage)
- Frage stellen (Vorlage)
- Vorteilsübersicht (Vorlage)
- Allgemeinen HR-Anfragefall erstellen (Vorlage)
- Notfallkontakt löschen (Vorlage)
- FAQ zu Rückgriffthema durchsuchen (Vorlage)
- Allgemeine HR-Anfrage (veraltet)
- Orientierung für neue Mitarbeiter (Vorlage)
- Lohnabweichung (Vorlage)
- Urlaubsantrag (Vorlage)
- Adresse aktualisieren (Vorlage)
- E-Mail aktualisieren (Vorlage)
- Notfallkontakt aktualisieren (Vorlage)
- Telefonnummer aktualisieren (Vorlage)
- Gehaltsabrechnungsanforderung herunterladen (Vorlage)
- Neuen Leistungsempfänger registrieren (Vorlage)
- Change in Leistungsanfrage (Vorlage)
- Antrag auf Erstattung von Schulungskosten (Vorlage)
- HR-Kontozugriff (Vorlage)
- Arbeitsbestätigungsschreiben anfordern (Vorlage)
- 401k-Leistungsanfrage (Vorlage)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- HSA-Anfrage (Vorlage)
- Fallstatus prüfen (Vorlage)
- Aktualisierung der Mitarbeiterinformationen (Vorlage)

Hinweis:
Mit dem Thema „Aktualisierung von Mitarbeiterinformationen“ können Sie Informationen wie E-Mail-Adresse, Adresse und Telefonnummer an einem Ort aktualisieren, anstatt separat zu den einzelnen Themen zu wechseln.

Warnung:
„Allgemeine HR-Anfrage“ ist nicht mehr als vordefiniertes Thema verfügbar.

Ein Thema definiert den Dialog zwischen Virtual Agent (Bot für den Chatsupport) und einem Benutzer, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen. Die während des Gesprächs ausgetauschten Informationen wie Benutzereingaben und Chatbot-Antworten ermöglichen es dem Chatbot, eine Anforderung zu erfüllen oder einem Benutzer bei der Erledigung einer Aufgabe zu helfen.

Weitere Informationen finden Sie unter Thema „Virtual Agent entwerfen“ .

Benutzerdefinierte Portale und Ticket-Seite

Wenn Ihr Unternehmen ein benutzerdefiniertes Portal und/oder eine Ticket-Seite erstellt hat und Sie möchten, dass der HR-Fall-Link (in Virtual Agent) zu Ihrem Portal und/oder Ihrer Ticket-Seite umgeleitet wird, erstellen Sie eine Systemeigenschaft, die den HR-Fall in Virtual Agent mit Ihrem Portal und/oder Ihrer Ticket-Seite verknüpft. Beispiel:

- Benutzerdefinierter Portalname: escServiceNow
- Benutzerdefinierter Name der Ticket-Seite: new_ticket_page
- sys_property: com.glide.cs.portal_url_mapping.escServiceNow.sn_hr_core_case
- Wert: /escServiceNow?id= new_ticket_page&sys_id={{data.sys_id}}
- Anwendung: Global

Hinweis:
Siehe Systemeigenschaft hinzufügen .

NLU-Unterstützung (Natural Language Understanding)

Sie können 'HR-Servicebereitstellung Virtual Agent so einrichten, dass Natural Language Understanding (NLU) verwendet wird, um Wortbedeutungen und Wortkontexte zu verstehen und dadurch Benutzer- oder Systemaktionen abgeleitet werden können.

Weitere Informationen zu NLU und NLU-Workbenchfinden Sie unter Natural Language Understanding und NLU-Workbench aktivieren .

Siehe auch Natural Language Understanding in Virtual Agent .

Hinweis:
Diese Funktion ist nur mit den HR-Professional- und HR-Enterprise-Paketen verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wiederverwendbare 'HR-Servicebereitstellung Virtual Agent-Themenblöcke

Erstellen Sie Themenblöcke, und verwenden Sie diese wieder, um allgemeine Funktionen in 'HR-Servicebereitstellung Virtual Agent-Konversationen auszuführen, z. B. das Erstellen von HR-Fällen oder das Durchführen von Suchen.

Themenblöcke helfen Ihnen, produktiver zu sein, indem sie doppelte Subflows minimieren. Themenblöcke sind auch einfacher zu pflegen und sofort einsatzbereit.

Die folgenden vordefinierten, wiederverwendbaren Themenblöcke sind:

- Contextual Search
- HR-Fall erstellen
- Umfrage
- An HR-Mitarbeiter übertragen
- HR-Fall aktualisieren
- Mitarbeiterauthentifizierung
- Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern
- FAQ – Contextual Search
- AI Search
- Katalogelement anfordern
- Katalogelement durchsuchen
- Pausierung

Die Themenseite in Virtual Agent-Designer verfügt über eine Sortieren-Registerkarte mit der Bezeichnung **Themenblöcke**, um nur die wiederverwendbaren Themenfunktionen anzuzeigen. Ausführliche Informationen zu 'HR-Servicebereitstellung Virtual Agentfinden Sie unter Prebuilt Virtual Agent topics, topic blocks, and ServiceNow NLU models .

Integration mit Messaging-Anwendungen

Ihre Mitarbeiter können Virtual Agent-Konversationen mit Slack führen, einer Messaging-Anwendung eines Drittanbieters.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Integration von Virtual Agent mit Messaging-Apps .

Informationen zur Konfiguration von Virtual Agent-Benachrichtigungen für bestimmte Kanäle wie Slack finden Sie unter Virtual Agent-Benachrichtigungen einrichten .

Virtual Agent für 'HR-Servicebereitstellung aktivieren

Aktivieren Sie Virtual Agent für 'HR-Servicebereitstellung, um Benutzerhilfe über eine Messaging-Konversationsschnittstelle bereitzustellen. Sie können auch Virtual Agent für 'HR-Servicebereitstellung mit ServiceNow® Natural Language Understanding (NLU) aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das 'HR-Servicebereitstellung-Plugin „Virtual Agent Conversations“ (sn_hr_va) aktiviert die Systemeigenschaft `sn_hr_va.min_admin_count` in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties. list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einzigen Virtual Agent-Administrator löschen, indem eine Mindestanzahl aktiver Benutzer mit dieser Rolle verlangt wird. Der Standardwert für die Mindestanzahl ist zwei.

Um Virtual Agent zu aktivieren, führen Sie folgende Schritte in der angegebenen Reihenfolge aus:

1. Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot), das das Virtual Agent-Framework bereitstellt.
2. Aktivieren Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core), das Fall- und Wissensmanagement für HR bereitstellt.
3. Aktivieren Sie das 'HR-Servicebereitstellung-Plugin „Virtual Agent Conversations“ (sn_hr_va), das eine Bot-Konversationsplattform zur Benutzerunterstützung bereitstellt.

Wenn Sie Virtual Agent auch mit NLU aktivieren möchten, aktivieren Sie die folgenden Plugins, nachdem Sie die vorherigen Plugins bereits aktiviert haben:

1. Aktivieren Sie das Plugin „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml), das die Erstellung von ML-Lösungen (maschinelles Lernen) ermöglicht.
2. Aktivieren Sie das Plugin „NLU Workbench“ (com.snc.nlu_studio), das die Erstellung von NLU-Modellen ermöglicht.
3. Aktivieren Sie das Plugin „Studio“ (com.glide.dev-studio), das zum Hinzufügen und Aktualisieren von Anwendungsdateien verwendet wird.
4. Aktivieren Sie das Plugin „HR Service Delivery NLU Model for Virtual Agent Conversations“ (sn_hr_nlu), das das von HR Virtual Agent verwendete NLU-Modell bereitstellt. Dieses Plugin ist im ServiceNow Store verfügbar und stellt NLU-Modelle in Englisch, Deutsch, Französisch, Spanisch, Japanisch, Niederländisch, Chinesisch und Portugiesisch (Brasilien) bereit.

Hinweis:
Die 'HR-Servicebereitstellung NLU-Modelle in den Sprachen Niederländisch, Chinesisch und Portugiesisch (Brasilien) unterstützen keine Entitätsextraktion (Absichtsabgleich und Entitätserkennung).

Wenn ein Mitarbeiter einen HR-Fall mit Virtual Agent für 'HR-Servicebereitstellung öffnet, weist das Feld **Quelle** im HR-Fall den Eintrag **Virtual Agent** auf. Weitere Informationen finden Sie unter An einem HR-Fall arbeiten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent für HR einrichten

Für das Einrichten von Virtual Agent oder Virtual Agent mit NLU für 'HR-Servicebereitstellung sind mehrere Schritte erforderlich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin
Das Basissystem enthält vordefinierte Virtual Agent- und Virtual Agent-NLU-Themen (Chatbot-Konversationen).

Hinweis:
Sie können die bereitgestellten Themen nicht bearbeiten. Sie können ein bereitgestelltes Thema duplizieren und anschließend bearbeiten. Sie können auch zusätzliche Themen erstellen. Siehe Virtual Agent-Designer .

Nach Durchführung der Aktivierungsschritte ersetzt der Link **Chat** im Mitarbeiter-Center oder Service Portal den Link **Mit HR chatten**.

Wenn ein Mitarbeiter auf den Link **Chat** klickt, wird Virtual Agent gestartet, und der Mitarbeiter chattet mit einem Virtual Agent.

Bevor Mitarbeiter Virtual Agent-Themen verwenden können, müssen Sie sie aktivieren und veröffentlichen.

Bevor vorhandene Virtual Agent-Themen NLU verwenden können, müssen Sie sie erneut veröffentlichen.

Hinweis:
Standardmäßig bietet das Basissystem Themen als inaktiv und nicht veröffentlicht an.

Wenn Ihr Unternehmen ein benutzerdefiniertes Service Portal und eine Ticket-Seite verwendet, finden Sie weitere Informationen unter Virtual Agent für 'HR-Servicebereitstellung.

Gehen Sie wie folgt vor, um HR-Themen im Virtual Agent-Designer anzuzeigen, zu duplizieren, in der Vorschau anzuzeigen oder zu veröffentlichen:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zusammenarbeit** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Klicken Sie zum Aktivieren eines Themas auf **Aktiv**. Die Schaltfläche wird daraufhin grün.
3. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Experience für benutzerdefinierte Begrüßungen in 'HR-Servicebereitstellung konfigurieren

Definieren Sie eine Experience für benutzerdefinierte Begrüßungen in 'HR-Servicebereitstellung für einen bestimmten Kontext, in dem Benutzer Virtual Agent ausführen. Konfigurieren Sie Ihre Begrüßungs-Experience, um den Virtual Agent automatisch oder die sofortige Weiterleitung an einen Servicemitarbeiter zu initiieren.

Vorbereitungen

Vor dem Chat können Sie bestimmen, ob Sie die Themenkonversations-Experience Virtual Agent oder eine Servicemitarbeiter-Experience wünschen. Der Vorchat ist unabhängig von der Aktivierung des Plugins „Glide Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot).

Wenn Ihre Instanz beispielsweise sowohl über IT Service Management Pro- als auch über 'HR-Servicebereitstellung Pro-Abonnements verfügt, können Sie Virtual Agent-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themenkonversationen implementieren, wenn ein Chat für ITSM beginnt, und die Übertragung an Service Desk-Mitarbeiter nutzen, wenn ein Chat für 'HR-Servicebereitstellung beginnt.

Sie können die Begrüßungs-Experience nur für Virtual Agent-Setupthemen anpassen. Die Anpassung der Setup-Themen hängt von der von Ihnen definierten Bedingung ab. Die Bedingung basiert auf Kontextvariablen. Zu den anpassbaren Setupthemen gehören:

Anpassbare Setup-Themadetails

Setup-Thema-Typ	Setup-Thema
Sonstiges	N/V
Live Agent	Servicemitarbeitersupport
Fehler	Fehlerverarbeitungsthema
Begrüßung	Grüße
Abschluss	Gespräch wird geschlossen
Umfrage	N/V
AI Search Fallback	AI Search Fallback
Fallback	Fallback-Thema
Hilfe erkunden	Virtual Agent-Funktionen

Erforderliche Rolle: virtual_agent_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Einstellungen**.
2. Wählen Sie Virtual Agent aus.
3. Wählen Sie unter Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup **Alle**anzeigen aus.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup“ aus. Feldbeschreibungen und weitere Details finden Sie unter Configure a Virtual Agent chat experience .

   Hinweis:
   Definieren Sie die anwenderdefinierte Experience im Abschnitt **Kontext** bereitstellen des Datensatzes Anwenderdefinierte Begrüßungen und Setup. Konfigurieren Sie das Feld **Bedingungsmodus** auf **Erweitert**, und passen Sie die Bedingungslogik im Feld **Skript** mit JavaScript an, das den Kontext angibt.

6. Wählen **Sie Anwenderdefinierte Experience erstellen aus**.

Ergebnisse

Sie haben eine anwenderdefinierte Begrüßungs-Experience für die Benutzer 'HR-Servicebereitstellung erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Eine anwenderdefinierte Begrüßungs- und Chat-Experience HR ESC Experience steht den Anwendern 'HR-Servicebereitstellung Virtual Agent zur Verfügung, um die spezifische Such-Experience von 'HR-Servicebereitstellung zu unterstützen. Diese Experience ist standardmäßig inaktiv. Sie müssen sie für Ihre Anwender aktivieren.

Lösungsbereitstellung in 'HR-Servicebereitstellung Virtual Agent-Chats erfassen

'HR-Servicebereitstellung Virtual Agent bietet vorgefertigte Muster, mit denen Sie nachverfolgen können, ob Virtual Agent-Konversationen dem Endbenutzer geholfen haben.

Abwendungsergebnisse geben an, ob dem Benutzer in Virtual Agent-Chats eine Lösung bereitgestellt wurde. In einem Virtual Agent-Thema können Sie Abwendungspunkte definieren, die einem Abwendungsmuster zugeordnet werden können, um die richtige Abwendung zu erfassen.

Für 'HR-Servicebereitstellung Virtual Agent-Benutzer sind standardmäßig sechs Abwendungsmuster verfügbar. Sie sind in drei Abwendungsergebnisse unterteilt:

- Bestätigte Abwendung: Dem Benutzer wird eine Lösung bereitgestellt und somit die Erstellung eines HR-Falls oder die Übertragung an einen Servicemitarbeiter verhindert. Beispielsweise kann Virtual Agent einen Benutzer zur Verteilerliste hinzufügen.
- Potenzielle Abwendung: Bietet dem Benutzer eine teilweise Lösung. Beispielsweise werden dem Benutzer gewünschte Informationen bereitgestellt oder Suchergebnisse werden zurückgegeben.
- Keine Abwendung: Es wurde keine Lösung bereitgestellt oder der Benutzer hat einen allgemeinen Anforderungsfall erstellt.

'HR-Servicebereitstellung Virtual Agent -Abwendungsmuster

-Abwendungsmuster	Aktivität	Abwendungsergebnisse
HR VA Search-Served	Knowledge Base-Artikel bereitgestellt und geholfen	Bestätigte Abwendung
HR VA Self-Resolving	Informationen aktualisiert	Bestätigte Abwendung
HR VA Triage&Created	HR-Servicefall erstellt	Potenzielle Abwendung
HR VA Info-Found	Informationen gefunden	Potenzielle Abwendung
HR VA Service Case Not Created	HR-Fall für allgemeine Anfrage erstellt	Keine Abwendung
HR VA Info-Not-Found	Informationen nicht gefunden	Keine Abwendung

Bei der Interaktion des Benutzers mit einem Virtual Agent-Thema, für das Abwendung definiert wurde, werden die Abwendungsdaten automatisch im Hintergrund erfasst, ohne die Benutzer-Experience zu ändern. Dieses Abwendungsergebnis übereinstimmender Muster wird dann zur Analyse aufgezeichnet. Sie können auf diese Informationen zugreifen, indem Sie zu **Alle** >**Self-Serviceanalytik** > **Abwendungsmetrik** navigieren.

Hinweis:
Die Standard-Abwendungsmuster in 'HR-Servicebereitstellung Virtual Agent sind nicht anpassbar. Um ein Abwendungsmuster zu ändern, müssen Sie es klonen, die erforderlichen Änderungen vornehmen, es aktivieren und dann das Muster veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Performance Analytics für 'HR-Servicebereitstellung

HR-Performance Analytics misst KPIs über einen Zeitraum hinweg, um die HR-Leistung im Verlauf der Zeit zu verfolgen.

Aktivierungsinformationen

HR-Performance Analytics Scoped erfordert ein separates Premium-Abonnement der Anwendung Performance Analytics. Aktivieren Sie:

Plugin „Performance Analytics Premium für Human Resources“ [com.snc.pa.premium.hr].

Aktivieren Sie ebenso eins oder mehrere der folgenden Inhaltspakete:

- Performance Analytics - Inhaltspaket - App Human Resources Scoped [com.sn_hr_pa]
- Performance Analytics - Inhaltspaket - Scoped App Human Resources Lifecycle Events [com.sn_hr_lifecycle_pa]
- Performance Analytics - Inhaltspaket - Human Resources [com.sn_hr_employee_files_pa]

Weisen Sie dem HR-Administrator [sn_hr_core.admin] die Rolle "Performance Analytics Administrator" [pa_admin] zu, um das Performance Analytics (PA) Dashboard zu konfigurieren.

Hinweis:
Nur der Systemadministrator [admin] kann Mitarbeitern PA-Rollen zuweisen.

Siehe Performance Analytics-Rollen .

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Account Manager.

Zugehörige Informationen

Performance Analytics

Bereichsbezogene HR Performance Analytics anzeigen

HR Performance Analytics für die bereichsbezogene Version von 'HR-Servicebereitstellung unterstützt Sie dabei, Ressourcen und Systeme an strategischen Zielen auszurichten.

Bevor Sie HR Performance Analytics-Daten anzeigen können, muss Ihr Unternehmen ein Abonnement für Performance Analytics erwerben, und ein Administrator muss das Plugin aktivieren.

Nachdem HR Performance Analytics aktiviert wurde, wird der Sammlungsauftrag standardmäßig täglich ausgeführt und ist konfigurierbar. Erfasste Daten werden 30 Tage lang gespeichert. Die Daten in Performance Analytics-Berichten werden basierend auf einem täglichen, geplanten Auftrag gesammelt, daher liegt das Datum einen Tag in der Vergangenheit. Im Laufe der Zeit werden weitere Daten für historische Trends verfügbar.

Geplante Datenerfassung

Es gibt zwei Aufträge speziell für das Plugin Performance Analytics - Inhaltspaket - Scoped App Human Resources [com.sn_hr_pa]:

- [PA HR-Fall] tägliche Datensammlung
- [PA-HR-Fall] Sammlung von Verlaufsdaten

Weitere Informationen finden Sie unter Datensammlungsaufträge erstellen oder planen .

Indikatoren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jeder Auftrag hat Indikatoren, um die Datensammlung effizient zu machen und festzulegen, welche Daten zu sammeln sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Auftragsindikatoren konfigurieren .

Dashboards anzeigen

Nachdem die PA-Aufträge ausgeführt wurden, können Sie die gesammelten Daten im **Dashboard** anzeigen.

Siehe Dashboardübersicht .

HR-Manager

Bietet ausführliche Daten zu offenen Fällen, mit denen Manager schnell Mitarbeiter zuweisen und die offenen Fälle genauer untersuchen können. Sie können dieses Dashboard nach Zuweisungsgruppe sortieren.

- Sie können in diesem Dashboard nur nach Gruppen filtern.
- Die Registerkarte **Übersicht** bietet Zusammenfassungen nach Rückständen aller offenen Fälle, die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung und nicht zugewiesene, offene Fälle.
- Die Registerkarte **Operativ** zeigt die Anzahl der offenen Fälle nach Rückstand, kritische Fälle, Fälle mit verletzter SL, Fälle, die in den letzten 10 Tagen nicht aktualisiert wurden, und nicht zugewiesene, offene Fälle an. Sie können auch nach Priorität, Status, zugewiesen an, Themenkategorie und HR-Service filtern.
- Die Registerkarte **Backlog-Monitor** zeigt die Anzahl aller offenen Fälle, die durchschnittliche erneute Zuweisung, Fälle, die in den letzten 3 Tagen nicht aktualisiert wurden, nicht zugewiesene Fälle und das durchschnittliche Alter der offenen Fälle an. Sie können ebenso nach Kompetenzzentrum, Themenkategorie, HR-Service, Zuweisungsgruppe, Mitarbeiter, Status, Quelle oder Priorität und weiter nach Typ des HR-Falls sortieren. Das Format der Daten ist austauschbar.

HR-Mitarbeiter

Stellt detaillierte Daten für den angemeldeten HR-Mitarbeiter bereit. Gibt die Anzahl der Rückstände (offene Fälle), Fälle mit verletztem SLA, Genehmigungsanforderungen und nicht zugewiesene Fälle an.

Gruppieren Sie die geöffneten, rückständigen Fälle nach Priorität oder Status.

Sie können nach Status, Themenkategorie, Quelle und Priorität filtern.

Das **Performance Analytics**-Dashboard enthält die folgenden Berichte.

Volumen der offenen/geschlossenen Fälle nach Kategorie

Das Liniendiagramm zeigt den Trend bei offenen und geschlossenen Fällen für jede der letzten vier Wochen an. Klicken Sie auf einen Punkt auf einer Linie, um die Anzahl offener oder geschlossener Fälle während dieses Zeitraums anzuzeigen. Die Registerkarte **Aufgliederungen** zeigt die Anzahl offener und geschlossener Fälle nach Kategorie. Wählen Sie **Gestapelter Balken** in der Auswahlliste für das beste Datenformat aus.

Aktive HR-Fälle pro Woche - nach Durchschnitt

Das Balkendiagramm zeigt die durchschnittliche Anzahl der aktiven Fälle nach Status für jede der letzten vier Wochen an. Es zeigt auch die Gesamtzahl der Fälle für jede Woche. Die Registerkarte **Aufgliederungen** zeigt die Alters-Buckets und die Gesamtzahl der Fälle in jedem Bucket an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktive HR-Fälle nach Status

Das Trenddiagramm zeigt einen Trend der Fälle, die in den letzten 30 Tagen in jeden HR-Fallstatus verschoben wurden. Die graue Leiste links neben der Spalte Trend stellt den Anteil verschobener Fälle an der Gesamtanzahl der Fälle dar. Die Registerkarte **Aufgliederungen** zeigt Alters-Buckets und die Anzahl der Fälle in jedem Bucket für dieses Datum an.

Aktive von Mitarbeitern verwaltete HR-Fälle – wöchentlicher Durchschnitt

Das Trenddiagramm zeigt die Anzahl der Fälle an, die jedem Mitarbeiter in den vergangenen vier Wochen zugewiesen wurden.

SLA-Indikator für aktive HR-Fälle pro Woche - nach Durchschnitt

Das Balkendiagramm zeigt die durchschnittliche Anzahl der Fälle, die in jeder der letzten vier Wochen in jedem Alters-Bucket waren. Die Registerkarte **Aufgliederungen** zeigt den Mitarbeiter und die Anzahl der Fälle an diesem Datum im ausgewählten Alters-Bucket an. Wählen Sie **Spalte** in der Auswahlliste für das beste Datenformat aus.

1. Zeigen Sie mit dem Mauszeiger auf ein Element wie z. B. ein Balken- oder Kreissegment, um zu sehen, was das Element darstellt.
2. Klicken Sie auf ein Segment, um weitere Details über das Element anzuzeigen. Scrollen Sie nach oben, um die Informationen zu sehen. Zu den Details gehören die folgenden Registerkarten, je nach ausgewähltem Element.

- **Diagramm**: Die Details des Elements, das in einem Diagramm angezeigt wird. Mit den Steuerungen oben rechts können Sie Kommentare, Ziele und Schwellenwerte hinzufügen oder ändern.
- **Aufgliederungen**: Die Aufgliederung der Buckets im Bericht. Wählen Sie einen Diagrammtyp aus der Auswahlliste oben rechts, um die Daten in einem anderen Format zu sehen.
- Datensätze: Die Datensätze, die in dem von Ihnen ausgewählten Element enthalten sind. Sie können die Details jedes Datensatzes anzeigen.
- Punktzahlen: Die Anzahl der Datensätze für jede Woche im Bericht.
- Kommentare: Für diesen Bericht eingegebene Kommentare. Diese Registerkarte ist deaktiviert, wenn keine Kommentare vorhanden sind.
- Weitere Informationen: Eine Beschreibung der Logik, die den Bericht generiert, wie oft der Auftrag ausgeführt wird und wann die Daten zuletzt gesammelt wurden.
- Wenn ein Menüsymbol angezeigt wird, wenn Sie mit dem Cursor auf ein Diagramm zeigen, können Sie auf das Symbol klicken, um das Diagramm in eine Bilddatei zu exportieren.

Weitere Informationen zu Performance Analytics und zum Entwickeln und Ändern von Widgets für Ihre Organisation finden Sie unter Performance Analytics-Konzepte .

Bereichsbezogene HR Performance Analytics-Lösungen

Platform Analytics-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Platform Analytics-Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics-Indikatordaten, um Daten im Zeitverlauf anzuzeigen, sodass Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Platform Analytics-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Richten Sie Platform Analytics-Lösungen in einer Instanz außerhalb der Produktion ein, und testen Sie die Lösung, bevor Sie sie in der Produktion aktivieren.

Um das Lösungs-Plugin zu aktivieren, kann ein Administrator zu navigieren **Systemdefinitionen** > **Plugins** und aktivieren Sie die Plugins „Performance Analytics - Content Pack - Human Resources Scoped App“ und „Performance Analytics - Content Pack - Human Resources Lifecycle Events Scoped App“.

Hinweis:
Diese Lösung gilt für die bereichsbezogene Anwendung Human Resources und nicht für die Anwendung Human Resources, die in älteren Versionen verfügbar war.

Selfserviceanalytik zu Human Resources-Dashboards hinzufügen

Wenn Sie Selfservice-Analysen für eine Instanz aktiviert haben, können Sie Ihren Performance Analytics-Dashboards oder einem Serviceportal Widgets für Selfservice-Analysen hinzufügen. Um eine einsatzbereite Reihe von Indikatoren und Aufgliederungen zu erhalten, aktivieren Sie das Plugin „Self-Service Analytics PA“ (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Suchen Sie die Selfservice-Indikatoren über die Performance Analytics-Administratorkonsole, erstellen Sie dann Widgets, und fügen Sie sie Ihrem Dashboard oder Portal hinzu. Aktivieren Sie zudem den Datensammlungsauftrag für [SSA] Selfservice-Analysen.

Zugehörige Informationen

Platform Analytics-Lösungen

Performance Analytics-Abonnement aktivieren

Mitarbeiter-Dashboard in Human Resources

Das Dashboard für HR-Mitarbeiter überwacht die Fallzahlen, damit der Rückstand nicht überhand nimmt. So kann der HR-Mitarbeiter eine optimierte Erfahrung für das Personal des Unternehmens bieten.

Hinweis:
Dieses Dashboard ist im Inhaltspaket der Scoped App in Human Resources verfügbar.

Endanwender und Rollen

Details zur Endanwenderrolle

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
HR-Mitarbeiter: Mitarbeiter müssen ihre Fälle überwachen und ihre Leistung messen, um den Rückstand im Auge zu behalten.	sn_hr_core.basic, sn_hr_core.case_writer	Der HR-Mitarbeiter kann dem Unternehmenspersonal eine optimierte Erfahrung bieten.

Anwendungsfall

Unternehmen müssen die Erwartungen einer modernen Belegschaft verstehen und idealerweise übererfüllen, um ein angenehmes Mitarbeitererlebnis zu bieten. Mit diesem Dashboard kann der HR-Mitarbeiter den Fortschritt seiner Fälle verfolgen, sortiert nach Priorität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen

Das Dashboard „Human Resources Agent“ enthält die folgenden Visualisierungen:

Details zur Aktivität des HR-Mitarbeiter-Dashboards

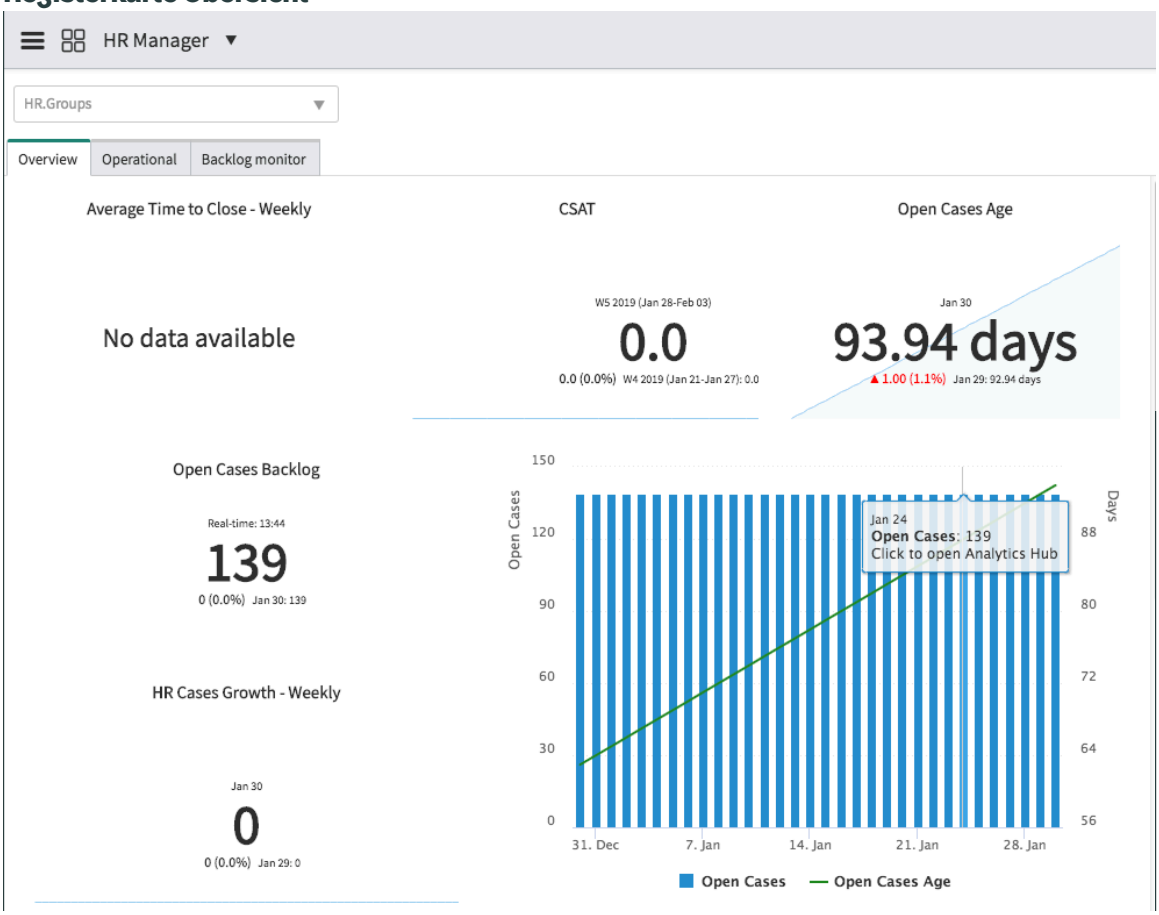
Titel	Typ
Angeforderte Genehmigungen	Einzelne Punktzahl
Mein offener Rückstand in HR	Liste
Mein offener Rückstand	Einzelne Punktzahl
Mein offener Rückstand - Verteilung	Horizontale Leiste
Meine Fälle mit verletzter SLA	Einzelne Punktzahl
Nicht zugewiesene Fälle	Einzelne Punktzahl
Nicht zugewiesene Fälle - Verteilung	Horizontale Leiste

Manager-Dashboard in Human Resources

Das Dashboard für HR-Manager bietet Informationen darüber, wie gut HR-Teams die Erwartungen erfüllen. HR-Manager können den Beitrag ihres Teams am (Über-)Erfüllen der Erwartungen des Personals messen und verbessern.

Hinweis:
Dieses Dashboard ist im Inhaltspaket der Scoped App in Human Resources verfügbar.

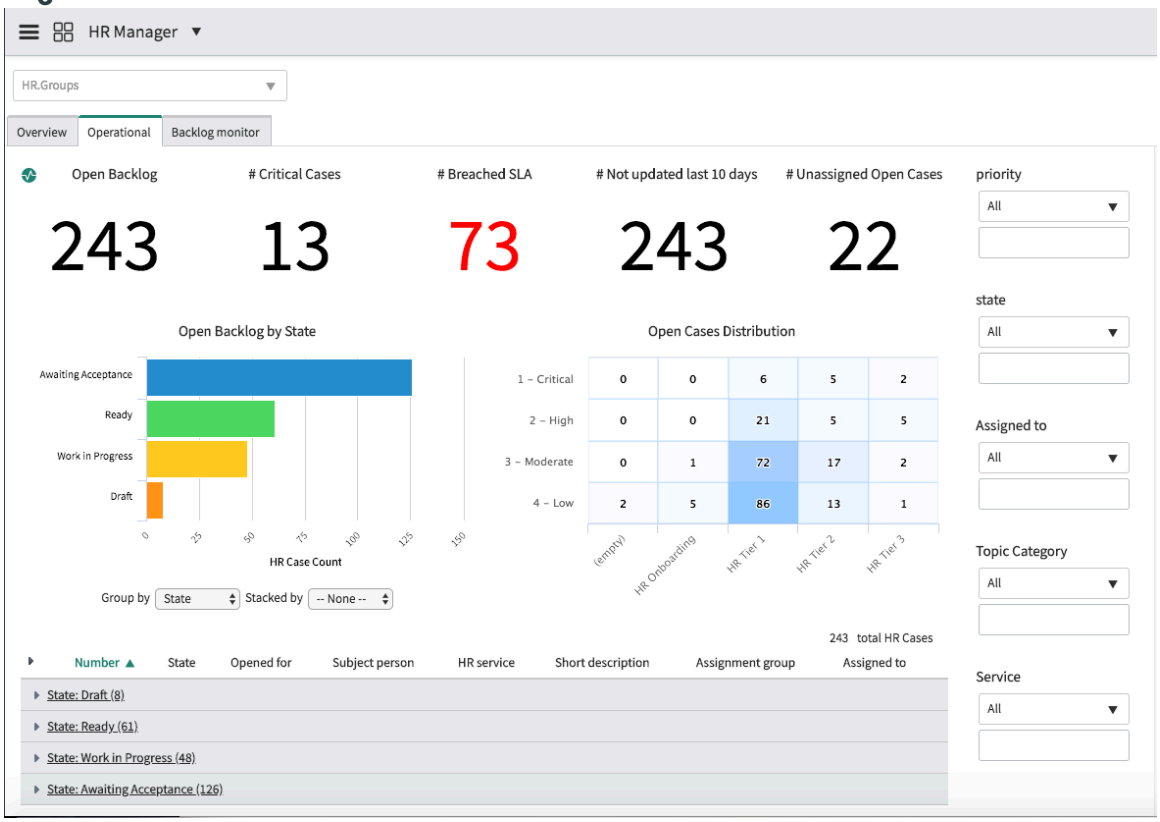
Registerkarte Übersicht



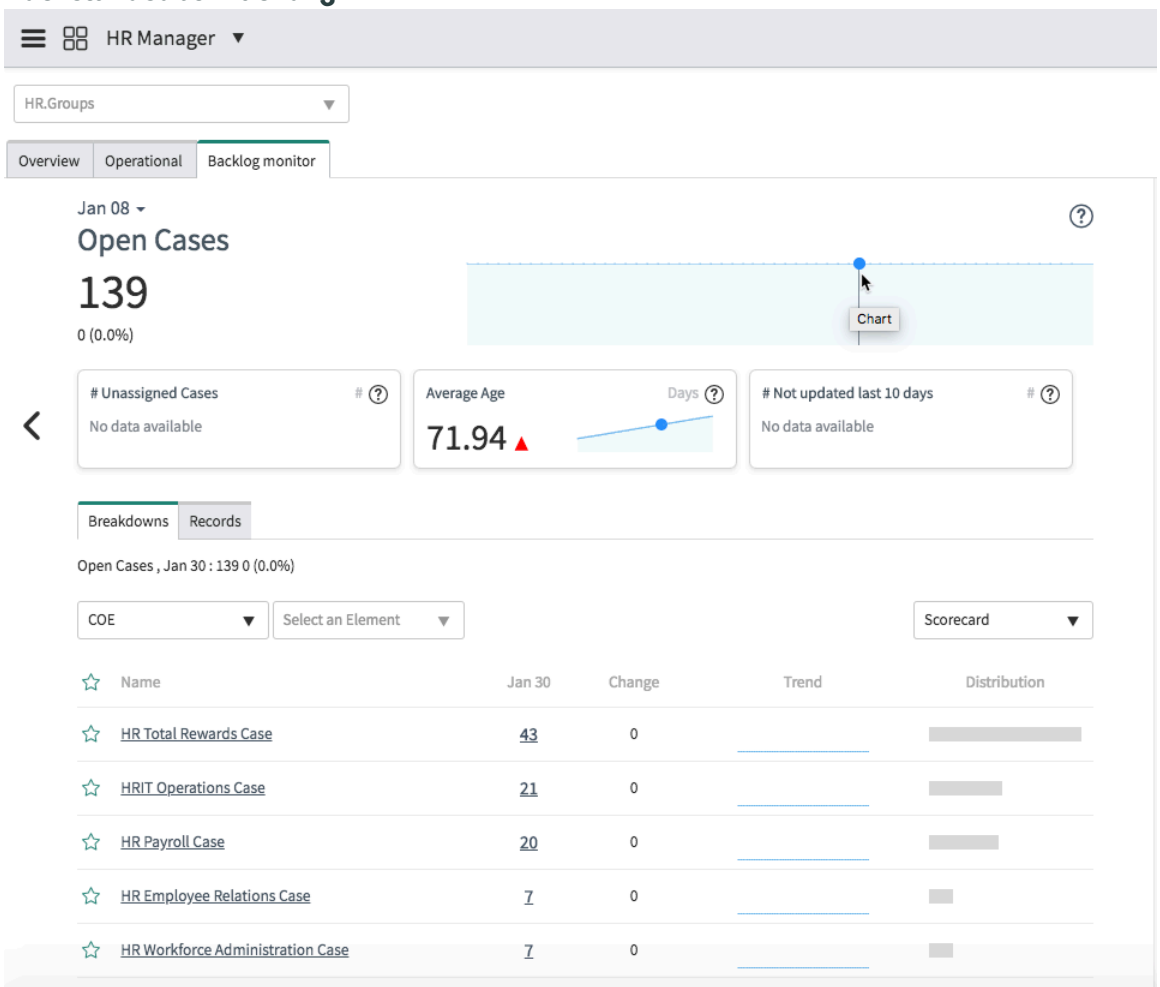
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte Betrieb



Rückstandsüberwachung



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen

Details zur Endanwenderrolle

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
HR-Manager: muss umfassende Transparenz in Vorgänge des gemeinsamen Service Centers haben.	sn_hr_core.manager

Anwendungsfall

Unternehmen müssen die Erwartungen einer modernen Belegschaft verstehen und idealerweise übererfüllen, um ein angenehmes Mitarbeitererlebnis zu bieten. Dieses Dashboard liefert HR-Managern einen Überblick über die Anzahl der HR-Fälle und die Dauer und Schwierigkeit ihrer Lösung.

Indikatoren

Das HR-Manager-Dashboard enthält die folgenden Leistungskennzahlen:

Durchschnittliche Punktzahl von Fallumfragen

Misst die durchschnittliche Punktzahl laut Kundenzufriedenheitsumfrage, die Mitarbeitern nach Schließen eines Falls gesendet wird. Die Punktzahl sollte im Laufe der Zeit maximiert werden.

Das Widget **CSAT** im Dashboard zeigt einen Durchschnitt über die letzten sieben Tage der durchschnittlichen Umfragepunktzahlen nach Fällen an.

HR-Fallwachstum

Misst die Änderung als Anzahl Ihrer Fall-Rückstände. Dieser Wert wird aus anderen Indikatoren anhand der Formel Anzahl der offenen Fälle – Anzahl geschlossener HR-Fälleberechnet.

Anzahl der offenen Fälle mit nicht eingehaltenen SLAs

Misst die Anzahl der offenen Fälle, die SLAs über 100 haben.

Durchschnitt offener Fälle

Misst die durchschnittliche Zeit, die ein Fall geöffnet bleibt. Dieser Wert wird aus anderen Indikatoren mithilfe der Formel summierte Dauer offener Fälle / Anzahl offener Fälle / 24 berechnet.

Im Dashboard hat dieser Indikator die Bezeichnung **Alter offener Fälle**.

Durchschnittliches Alter geschlossener Fälle

Misst die durchschnittliche Zeit, die bis zum Schließen eines Falls vergeht. Dieser Wert wird aus anderen Indikatoren mithilfe der Formel summierte Dauer offener Fälle / Anzahl offener Fälle / 24 berechnet.

Das Widget **Durchschnittliche Zeit zum Schließen – wöchentlich** zeigt den Durchschnitt der Altersdurchschnitte der geschlossenen Fälle der letzten sieben Tage.

Anzahl der offenen Fälle

Nennt die Anzahl der Fälle, die am oder vor dem heutigen Tag geöffnet wurden und noch nicht geschlossen wurden.

Die Anzahl der offenen Fälle wird mit dem Alter der offenen Fälle verglichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Neuzuweisung von offenen Fällen

Misst die durchschnittliche Anzahl der Male, die ein Fall neu zugewiesen wird. Dieser Wert wird aus anderen Indikatoren mithilfe der Formel summierte Neuzuweisungen offener Fälle / Anzahl offener Fälle berechnet.

Anzahl der Fälle, die in den letzten 3 Tagen nicht aktualisiert wurden

Anzahl der Fälle, die in den letzten 10 Tagen nicht aktualisiert wurden

Die Anzahl der offenen Fälle, die 3 bzw. 10 Tage lang kein Update erfahren haben.

Summierte Dauer offener Fälle

Misst, wie lange alle offenen Fälle bereits geöffnet sind.

Anzahl der neu zugewiesenen offenen Fälle

Nennt die Anzahl der Fälle, die bereits mindestens einmal neu zugewiesen wurden.

Summierte Neuzuweisungen von offenen Fällen

Nennt, wie oft ein Fall neu zugewiesen wurde.

Anzahl der nicht zugewiesenen offenen Fälle

Nennt die Anzahl der offenen Fälle, die noch zugewiesen werden müssen.

Anzahl geschlossener HR-Fälle

Misst die Anzahl der Fälle, die heute geschlossen wurden.

Summierte Dauer geschlossener Fälle

Misst die Zeit, die bis zum Schließen aller Fälle erforderlich war.

Anzahl der neuen Fälle

Misst die Anzahl der Fälle, die heute geöffnet wurden.

Aufgliederungen

- Alter
- Mitarbeiter
- Zuweisungsgruppe
- Kompetenzzentrum
- HR-Service
- Priorität
- Quelle
- Status
- Themenkategorie

Datenvisualisierungen

Das Dashboard „Human Resources Manager“ enthält die folgenden Visualisierungen:

Details zur Visualisierung des HR-Manager-Dashboards

Titel	Typ
Anzahl verletzte SLA	Einzelne Punktzahl
Anzahl kritische Fälle	Einzelne Punktzahl

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details zur Visualisierung des HR-Manager-Dashboards (Fortsetzung)

Titel	Typ
# In den letzten 10 Tagen nicht aktualisiert	Einzelne Punktzahl
Anzahl nicht zugewiesene offene Fälle	Einzelne Punktzahl
Angeforderte Genehmigungen	Einzelne Punktzahl
Offener Backlog	Einzelne Punktzahl
Rückstand von offenen Fällen nach Status	Liste
Rückstand von offenen Fällen nach Status	Horizontale Leiste
Verteilung offener Fälle	Heatmap
Verbrachte Zeit in jeder Gruppe (letzte 6 Monate)	Multilevel Pivot
Nicht zugewiesene Fälle	Einzelne Punktzahl

HR-Einarbeitung – Führungskraft-Dashboard

Dieses Dashboard bietet Führungskräften in Human Resources eine Übersicht darüber, wie reibungslos neue Mitarbeiter die Einarbeitungsaktivitäten durchlaufen. Durch Echtzeit-Informationen erhalten sie alle Einblicke, die sie benötigen, um den Einfluss ihres Teams auf eine angenehme Mitarbeitererfahrung zu messen und zu verbessern.

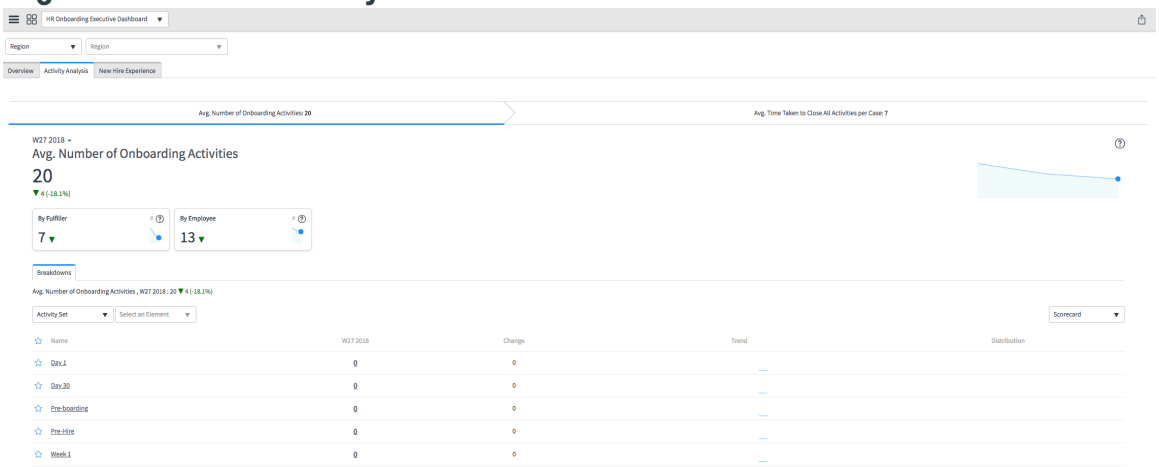
Hinweis:
Ab Release Xanadu wird das HR-Onboarding-Management-Dashboard auf die zukünftige Einstellung vorbereitet.

Registerkarte „Übersicht“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte Aktivitätsanalyse



Registerkarte Erfahrung neuer Mitarbeiter



Endanwender und Rollen

Details zur Endanwenderrolle

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle in Performance Analytics
HR-Führungskraft: benötigt umfassende Transparenz über die Mitarbeitererfahrung	sn_hr_core.manager

Indikatoren für Führungskraft in der HR-Einarbeitung

Anzahl der Mitarbeiter, die das Unternehmen verlassen

Misst die Mitarbeiterfluktuation. Das Widget **Mitarbeiterfluktuation** zeigt diesen Wert aufgeschlüsselt nach Abteilung, Art der Beschäftigung oder Beschäftigungsdauer an.

Durchschnittliche Anzahl der Einarbeitungsaktivitäten pro Einarbeitungsfall

Misst, wie viele Aktivitäten im Durchschnitt anteilig an den gesamten geschlossenen Einarbeitungsfällen geschlossen sind. Es gilt folgende Formel: [Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten] / [Anzahl der geschlossenen Lebenszyklus-Event-Fälle > HR-Service = Einarbeitung anfordern]

Durchschnittliche Punktzahl der Zufriedenheitsumfrage unter neuen Mitarbeitern

Misst die durchschnittliche Punktzahl der Zufriedenheitsumfrage unter neuen Mitarbeitern, die an die Mitarbeiter gesendet wird, wenn sie die Einarbeitung abgeschlossen haben

Durchschnittliche benötigte Zeit für Einarbeitungsaktivitäten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Misst die durchschnittliche Zeit zum Abschluss der Einarbeitungsaktivitäten pro Einarbeitungsfall mit der Formel [summierte Dauer der Einarbeitungsaktivitäten] / [Anzahl der geschlossenen Lebenszyklus-Event-Fälle > HR-Service = Einarbeitung anfordern] / 24

Anzahl der in den ersten 30 Tagen der Tätigkeit protokollierten HR-Fälle

Misst die Anzahl der HR-Fälle ohne Bezug zu Einarbeitung, die von Mitarbeitern in den ersten 30 Tagen ihrer Tätigkeit protokolliert wurden

Durchschnittliche Anzahl der Einarbeitungsaktivitäten pro Einarbeitungsfall – Fulfiller

Misst, wie viele dem Erfüller zugewiesenen Aktivitäten durchschnittlich geschlossen wurden, anteilig an der Gesamtzahl der geschlossenen Einarbeitungsfälle, mit der Formel [Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten – Erfüller] / [Anzahl der geschlossenen Lebenszyklus-Event-Fälle > HR-Service = Einarbeitung anfordern]

Durchschnittliche Anzahl der Einarbeitungsaktivitäten pro Einarbeitungsfall – Mitarbeiter

Misst, wie viele Aktivitäten, die dem Mitarbeiter zugewiesen sind, durchschnittlich anteilig an der Gesamtzahl der geschlossenen Einarbeitungsfälle geschlossen wurden, mit der Formel [Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten – Mitarbeiter] / [Anzahl der geschlossenen Lebenszyklus-Event-Fälle > HR-Service = Einarbeitung anfordern]

Durchschnittliche benötigte Zeit für Einarbeitungsaktivitäten – Mitarbeiter

Misst die Zeit, die Mitarbeiter durchschnittlich benötigen, um ihre Einarbeitungsaktivitäten als Teil des Einarbeitungsfalls zu beenden, mit der Formel [summierte Dauer der Einarbeitungsaktivitäten – Mitarbeiter] / [Anzahl der geschlossenen Lebenszyklus-Event-Fälle > HR-Service = Einarbeitung anfordern] / 24

Durchschnittliche benötigte Zeit für Einarbeitungsaktivitäten – Erfüller

Misst die Zeit, die Erfüller durchschnittlich benötigen, um ihre Einarbeitungsaktivitäten als Teil des Einarbeitungsfalls zu beenden, mit der Formel summierte Dauer der Einarbeitungsaktivitäten – Erfüller] / [Anzahl der geschlossenen Lebenszyklus-Event-Fälle > HR-Service = Einarbeitung anfordern] / 24

Anzahl der geschlossenen Lebenszyklus-Event-Fälle

Misst die Anzahl der Lebenszyklus-Event-Fälle, die heute geschlossen wurden

Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten

Misst die Anzahl aller als Teil eines Lebenszyklus-Falls geschlossenen Aktivitäten mit der Formel [Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten – Mitarbeiter] + [Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten – Erfüller]

Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten – Mitarbeiter

Misst die Anzahl der geschlossenen Aktivitäten, die dem neu eingestellten Mitarbeiter zugewiesen waren

Anzahl der geschlossenen Einarbeitungsaktivitäten – Fulfiller

Misst die Anzahl der geschlossenen Aktivitäten, die dem Erfüller zugewiesen waren

Anzahl der in den ersten 30 Tagen der Tätigkeit protokollierten IT-Anforderungen

Misst die Anzahl der IT-Anforderungen, die von Mitarbeitern in den ersten 30 Tagen ihrer Tätigkeit protokolliert wurden

Anzahl der neuen Lebenszyklus-Event-Fälle

Misst die Anzahl von Lebenszyklus-Event-Fällen, die heute geöffnet wurden

Anzahl der offenen Lebenszyklus-Event-Fälle – Mitarbeiter, die in den nächsten sieben Tagen beginnen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Misst die Anzahl der offenen Fälle für Mitarbeiter, die in den nächsten 7 Tagen ihre Tätigkeit beginnen

Anzahl der offenen Lebenszyklus-Event-Fälle – nach Tag 1

Misst die Anzahl der offenen Fälle von Mitarbeitern, die bereits angefangen haben

Anzahl der offenen Lebenszyklus-Event-Fälle – vor Tag 1

Misst die Anzahl der offenen Fälle für Mitarbeiter, die noch nicht begonnen haben

Aufgliederungen

- Aktivität
- Aktivitätensatz
- Abteilung
- Beschäftigungsdauer
- Art der Beschäftigung
- Standort
- Besitzergruppe
- Region

Datenvisualisierungen

Die Dashboards enthalten die folgenden Visualisierungen:

Details zur Dashboard-Aktivität

Titel	Typ
Überfällige Aktivitäten - Mitarbeiter	Einzelne Punktzahl
Überfällige Aktivitäten - Erfüller	Einzelne Punktzahl

Benutzer-Experience für HR Service Delivery

Das Dashboard „User Experience Analytics“ bietet Dashboard-Ansichten zur Überwachung der Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) von Webanwendungen, die im Mitarbeiterserviceportal erstellt wurden.

Sie können über „Dashboard“ und „Reporting“ auf das Dashboard zugreifen. Überwachen Sie wichtige Leistungskennzahlen der Benutzer-Experience, um Benutzer-Journeys durch die Anwendung intuitiver zu gestalten. Klicken Sie auf die entsprechende Sitzung, um eine detaillierte Analyse zu erhalten.

- Aktivieren Sie Analytics, um die Anzahl der Benutzer und die Veränderungen ihrer Interaktionsraten im Zeitverlauf anzuzeigen.
- Analysieren Sie Analytics zu Geografie, Sitzungen, Betriebssystem und vielem mehr.
- Verfolgen Sie Benutzeraktionen nach, sehen Sie sich Benutzer-Flows an, und machen Sie sich mit dem Benutzerverhalten vertraut.
- Verschaffen Sie sich Einblick in die Workflows, und gestalten Sie den Weg der Benutzer durch die Anwendung intuitiver.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Übersicht

Vom Dashboard aus können Sie die folgenden Mitarbeitersitzungen, Seitenansichten und Aktionen nachverfolgen. Navigieren Sie zu **User Experience Analytics > Dashboard**, um weitere Informationen zu den folgenden Modulen und Steuerungen zu erhalten:

- Gesamtzahl aktiver Benutzer
- Sitzungen insgesamt
- Seitenansichten
- Eindeutige Benutzer
- Durchschnittliche Sitzungsdauer
- Nutzerbindung
- Trichterabschluss
- Top-Ereignisse

Um die Aktionen nachzuverfolgen, müssen Sie zuerst Analytics aktivieren.

Analytics aktivieren

Wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal starten, müssen Sie die Einwilligung zur Nachverfolgung der Benutzer-Analytics erteilen. In Abhängigkeit von Ihrem geografischen Standort können sich die Einwilligungseinstellungen ändern.

Nachverfolgung von Ereignissen

Sie können die folgenden Ereignisse, ihren Status und ihren Fortschritt nachverfolgen. Navigieren Sie zu **User Experience Analytics > Analytics > Events**, um weitere Informationen zu erhalten.

- Aufgabe geöffnet
- Aufgabe abgeschlossen
- Meine Anfragen
- Für Sie relevant
- Erfolgreiche Anmeldung
- Nachverfolgung aktiviert
- Nachverfolgung deaktiviert
- Wissensartikel anzeigen
- Successful submissions at survey response (Erfolgreiche Übermittlungen bei Umfrageantwort)
- Unsuccessful attempts at survey response (Nicht erfolgreiche Versuche bei Umfrageantwort)
- Anforderung für Datensatzersteller senden
- Kataloganforderung senden
- Suche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben des Mitarbeiters

Verfolgen Sie die Aufgaben, Aktionen, Kurzbeschreibungen und Status der Mitarbeiter im Abschnitt „Sitzungen“ nach. Navigieren Sie zu **User Experience Analytics > Sitzungen > Zeitleiste**, um weitere Informationen zu erhalten.

- Aufgabentyp
- Aufgabe geöffnet
- Aufgabe abgeschlossen

Für Sie relevant

Verfolgen Sie die Informationen, die **für Sie relevant** sind, im Abschnitt „Sitzungen“ nach. Sie können beispielsweise den Titel des Artikels, die Seiten-ID und vieles mehr anzeigen. Navigieren Sie zu **User Experience Analytics > Dashboard > Sitzungen > Zeitleiste**, um weitere Informationen zu erhalten.

Meine Anfragen

Verfolgen Sie den Fortschritt der Informationen unter **Meine Anforderung** im Abschnitt „Sitzungen“ nach. Zum Beispiel können Sie **Aktion: Frage stellen**, **Aktion: Lösung akzeptieren**, „HR-Fall“, „HR-Service“ und vieles mehr anzeigen. Navigieren Sie zu **User Experience Analytics > Dashboard > Sitzungen > Zeitleiste**, um weitere Informationen zu erhalten.

Knowledge

Hier sehen Sie, wie Mitarbeiter den Fortschritt von Wissensartikeln nutzen. Navigieren Sie zu **User Experience Analytics > Analytics**, um weitere Informationen zu erhalten.

Analytics und Berichterstellung

Sie können sich unter anderem Nutzungs-, Technik-, Geografie-, Ereignis- und Nutzerbindungsanalysen ansehen. Navigieren Sie zu **User Experience Analytics > Analytics**, um weitere Informationen zu erhalten. Sie können die Berichte für verschiedene Zeitleisten anzeigen, z. B. täglich, wöchentlich, monatlich.

Benutzermetriken im Zusammenhang mit Feedback-Posts-Umfragen anzeigen

Zeigen Sie Benutzer-Experiences bei der Teilnahme an Pulse-Umfragen an, um die gesamte Mitarbeiterinteraktion mit einer Umfrage besser zu verstehen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_lp.admin
- Erforderliche Plugins: „Listening Posts“ [sn_lp], „User Experience Analytics“ [com.glide.appsee] und „Service Portal Analytics“ [com.glide.service-portal.analytics]. Weitere Informationen finden Sie unter Feedback-Posts mit User Experience Analytics integrieren.
- Vergewissern Sie sich, dass der Anwendungsbereich auf Feedback-Posts gesetzt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Feedback-Posts.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Dashboard „User Experience Analytics“ enthält Informationen über die Interaktion eines Mitarbeiters mit den Widgets **Listening Posts – Meine Umfragen** und **Listening Posts – An**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfrage teilnehmen. Weitere Informationen zu Widgets finden Sie unter Widgets für Feedback-Posts.

Hinweis:
Im Dashboard „User Experience Analytics“ werden die Daten 30 Minuten nach Erfassung der Aktionen im Feedback-Posts-Umfrage-Widget aktualisiert.

Weitere Informationen über die im Dashboard „User Experience Analytics“ angezeigten Informationen finden Sie unter Benutzer-Experience für HR Service Delivery.

Prozedur

1. Navigieren zu **User Experience Analytics** > **Dashboard**.
2. Wählen Sie im Dashboard „User Experience Analytics“ im linken Bereich **Events** aus.
3. Klicken Sie rechts neben den Namen der Events, die für Umfrage-Widgets relevant sind, auf **Erweitern**: „Successful submissions at survey response“ (Erfolgreiche Übermittlungen bei Umfrageantwort) und „Unsuccessful attempts at survey response“ (Nicht erfolgreiche Versuche bei Umfrageantwort).
   Weitere Informationen zu den Details, die für diese Events angezeigt werden, finden Sie unter Events im Zusammenhang mit Feedback-Posts-Umfragen im Dashboard „User Experience Analytics“.

Events im Zusammenhang mit Feedback-Posts-Umfragen im Dashboard „User Experience Analytics“

Im Dashboard „User Experience Analytics“ werden Events angezeigt, um das Benutzerverhalten bei der Interaktion mit den Feedback-Posts-Umfrage-Widgets zu verstehen.

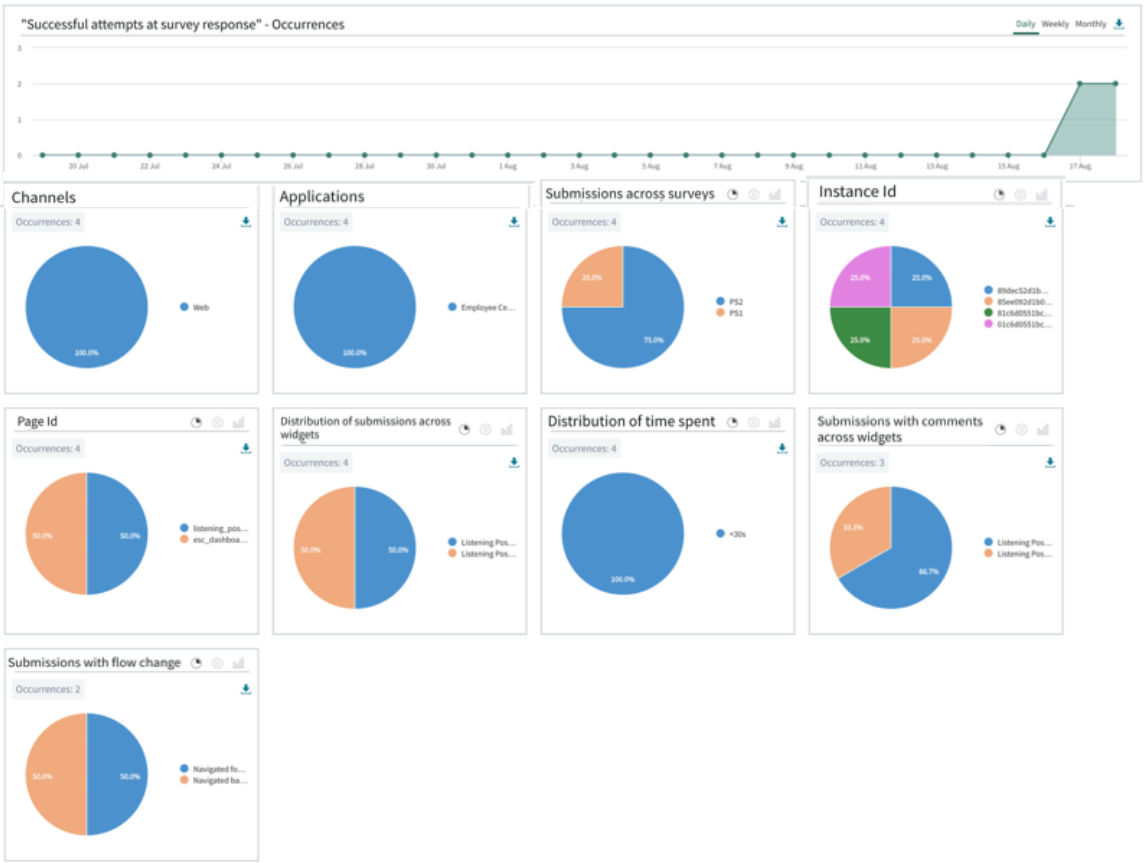
Sie können die erfolgreichen oder nicht erfolgreichen Versuche eines Mitarbeiters in Bezug auf die Widgets „Feedback-Posts – Meine Umfragen“ und „An Umfrage teilnehmen“ durch die Anzeige der zwei zugehörigen Events im Dashboard „User Experience Analytics“ bewerten: „Successful submissions at survey response“ (Erfolgreiche Übermittlungen bei Umfrageantwort) und „Unsuccessful attempts at survey response“ (Nicht erfolgreiche Versuche bei Umfrageantworten). Zum Beispiel könnten die durchschnittliche Zeit, die ein Mitarbeiter für die Beantwortung einer Umfrage benötigt, oder die Anzahl der Abbrüche im Umfrageprozess verwendet werden, um das Design zukünftiger Umfragen zu verbessern oder anzugeben, ob mehr Verstärkung erforderlich ist, um die Mitarbeiterbeteiligung zu erhöhen.

Successful submissions at survey response (Erfolgreiche Übermittlungen bei Umfrageantwort)

In den Feedback-Posts-Umfrage-Widgets gibt das Event „Successful submissions at survey response“ (Erfolgreiche Übermittlungen bei Umfrageantwort) an, dass die Benutzer die Umfrage aufgerufen haben und sie problemlos übermitteln konnten. Die folgende Abbildung zeigt die Dashboard-Diagramme, in denen Mitarbeiterinteraktionen in den Widgets als Aktionen für die zugehörigen Eigenschaften angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard „User Experience Analytics“



- Verteilung der aufgewendeten Zeit.

  Prozentsatz der durchschnittlichen Zeit, die ein Mitarbeiter entweder im Widget „Meine Umfragen“ oder im Widget „An Umfrage teilnehmen“ verbringt. Die Daten zur aufgewendeten Zeit werden in Zeitdauern von <30 Sekunden, >30 Sekunden oder >60 Sekunden gruppiert.

- Übermittlungen mit Flow-Änderung.

  Hinweis:
  Diese Metrik gilt nur für das Widget „Meine Umfragen“.

  Eine Flow-Änderung ist eine Änderung des natürlichen Ablaufs eines Flow, z. B. wenn der Benutzer rückwärts navigiert, anstatt mit der nächsten Seite forzufahren. Dieses Diagramm zeigt den Prozentsatz der Flow-Änderungen anhand der Benutzer, die bei Teilnahme an der Umfrage vorwärts oder rückwärts navigiert sind.

- Übermittlungen mit widgetübergreifenden Kommentaren.

  Prozentsatz der Übermittlungen mit Kommentaren in den Feedback-Posts-Widgets „Meine Umfragen“ und „An Umfrage teilnehmen“.

- Übermittlungen über Umfragen hinweg.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozentsatz der erfolgreichen Übermittlungen für verschiedene Umfragen. So zeigt das Beispielbild etwa zeigt den Prozentsatz der Übermittlungen, die auf PS1- und PS2-Umfragen verteilt sind.

- Verteilung der Übermittlungen über Widgets („Meine Umfrage“ und „An Umfrage teilnehmen“)

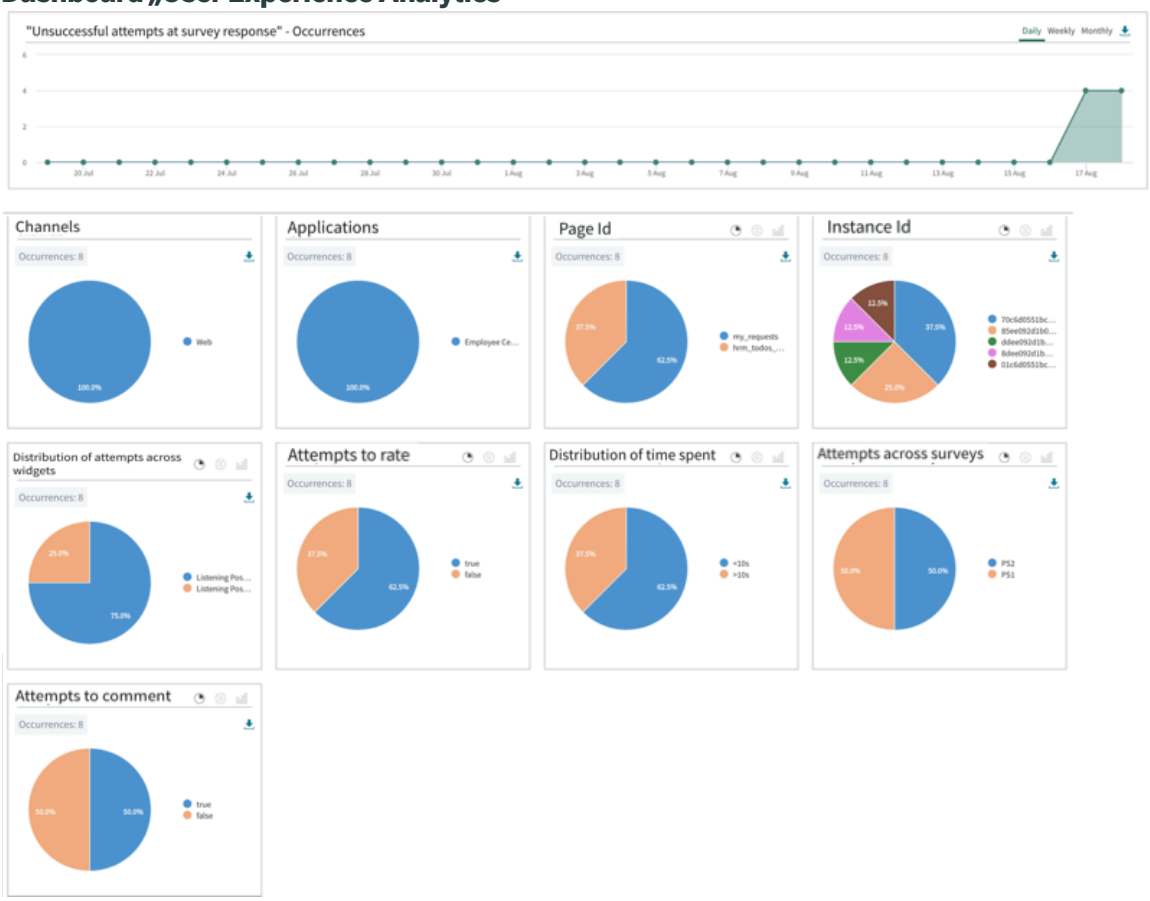
  Prozentsatz der erfolgreichen Übermittlungen, die sich auf die Feedback-Posts-Widgets „Meine Umfragen“ und „An Umfrage teilnehmen“ verteilen.

Hinweis:
Im Dashboard sind die Diagramme „Kanäle“, „Anwendungen“, „Seiten-ID“ und „Instanz-ID“ Standardeigenschaften, die für die Feedback-Posts-Widgets nicht benutzerdefiniert sind.

Unsuccessful attempts at survey response (Nicht erfolgreiche Versuche bei Umfrageantwort)

In den Feedback-Posts-Umfrage-Widgets gibt das Event „Unsuccessful attempts at survey response“ (Nicht erfolgreiche Versuche bei Umfrageantwort) an, dass die Benutzer die Umfrage aufgerufen haben, sie aber nicht abschließen konnten oder sie nicht übermittelt haben. Die folgende Abbildung zeigt die Dashboard-Diagramme, in denen Mitarbeiterinteraktionen in den Widgets als Aktionen für die zugehörigen Eigenschaften angezeigt werden.

Dashboard „User Experience Analytics“



Ein Versuch wird durch die Aktionen definiert, die in einer der folgenden drei Eigenschaften ausgeführt werden: „Distribution of time spent“ (Verteilung der aufgewendeten Zeit),

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Attempts to rate“ (Versuche der Bewertung) und „Attempts to comment“ (Versuche der Kommentierung).

- Verteilung der aufgewendeten Zeit (in einem der Widgets).

  Prozentsatz der durchschnittlichen Zeit, die ein Mitarbeiter damit verbringt. Die aufgewendete Zeit kann entweder für das Widget „Meine Umfragen“ oder „An Umfrage teilnehmen“ angezeigt werden. Die Daten zur aufgewendeten Zeit werden in Zeitdauern von >10 Sekunden, >60 Sekunden oder >120 Sekunden gruppiert.

- Versuche der Bewertung.

  Prozentsatz der nicht erfolgreichen Versuche, eine Umfrage zu bewerten. „True“ gibt an, dass der Mitarbeiter auf eine Bewertung geklickt, sie jedoch nicht übermittelt hat, und „False“ bedeutet, dass der Mitarbeiter auf die Bewertung geklickt und sie übermittelt hat.

- Versuche der Kommentierung.

  Prozentsatz der fehlgeschlagenen Kommentierungsversuche durch Klicken auf das Kommentarfeld im Widget. „True“ gibt an, dass der Mitarbeiter einen Kommentar eingegeben, ihn jedoch nicht übermittelt hat, und „False“ bedeutet, dass der Mitarbeiter einen Kommentar eingegeben und übermittelt hat.

- Umfrageübergreifende Versuche.

  Prozentsatz der nicht erfolgreichen Versuche für verschiedene Umfragen. So zeigt das Beispielbild etwa zeigt den Prozentsatz der Versuche, die auf PS1- und PS2-Umfragen verteilt sind.

- Verteilung der Versuche auf Widgets („Meine Umfrage“ und „An Umfrage teilnehmen“)

  Prozentsatz der nicht erfolgreichen Versuche, die sich auf die Feedback-Posts-Widgets „Meine Umfragen“ und „An Umfrage teilnehmen“ verteilen.

Lösungen für maschinelles Lernen für 'HR-Servicebereitstellung

ML-Lösungen (maschinelles Lernen) für 'HR-Servicebereitstellung helfen bei der automatischen Bestimmung von Zuweisungsgruppen und Services für HR-Fälle, beim automatischen Erstellen von Fällen aus E-Mails und beim Auffinden von Wissensartikeln, die eine schnellere Lösung von Fällen und Aufgaben ermöglichen.

Dashboard „Einblicke für HR-Fälle“ anfordern

Mit dem Dashboard „Bedarfseinblicke für HR-Fälle“ können Sie als HR-Mitarbeiter feststellen, welche HR-Fälle keine oder eine nur unzureichende Wissensabdeckung aufweisen. Sie können dann Feedback-Aufgaben für Wissenslücken erstellen, um solche HR-Fälle zu vermeiden.

Fälle automatisch aus E-Mails erstellen

Sie können automatisch per E-Mail gesendete HR-Fälle kategorisieren. Mit der automatischen Fallerstellung können Sie schneller Antworten und bessere Falllösungen für Mitarbeiter bieten.

HR-Fälle können per E-Mail, Telefon oder Selfservice-Portal wie Employee Service Center erstellt werden. Standardmäßig wird eine E-Mail, die an die allgemeine Adresse für HR-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anfragen gesendet wird, als allgemeiner Anforderungsfall erstellt. Ein HR-Mitarbeiter muss diesen dann überprüfen und manuell zum entsprechenden HR-Service kategorisieren. Mit Predictive Intelligence wird ein Vorhersagemodell dahin gehend automatisch trainiert, dass es per E-Mail gesendete HR-Fälle kategorisiert. Die E-Mail wird an die entsprechenden HR-Services basierend auf Betreffzeile und Hauptteil weitergeleitet.

Hinweis:
Diese Funktion ist mit den HR Professional- und HR Enterprise-Paketen verfügbar, wenn Sie die Anwendungen 'HR-Servicebereitstellung und Predictive Intelligence aktivieren. Wenn Sie diese Funktion nicht verwenden möchten, navigieren Sie zu **HR-Verwaltung** > **Eigenschaften der Anwendung** und deaktivieren Sie die Eigenschaft *`Enable HR Case auto categorization`*.

Prädiktive und HRSD-Lösungsdefinition und -Geschäftsregel

Für Instanzen, bei denen Predictive Intelligence und 'HR-Servicebereitstellung aktiv sind, können folgende Lösungsdefinition und Geschäftsregel verwendet werden.

Beschreibung der Lösungsdefinition

Lösungsdefinition	Beschreibung
HR-Fallkategorisierung	Sagt den Inhalt des Felds **HR-Service** anhand der **Kurzbeschreibung** und der **Beschreibung** vorher.

Business-Regeltabelle und -beschreibung

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Kompetenzzentrum vorhersagen, Service nach Einfügen	HR-Fall [sn_hr_core_case]	Generiert Vorhersageergebnisse für aktive 'HR-Servicebereitstellung-Lösungen. Die Regel wird ausgeführt, wenn ein neuer HR-Falldatensatz eingefügt wird, der per E-Mail übermittelt wurde.

Standardmäßig wird die Lösungsdefinition konfiguriert und das Vorhersagemodell automatisch trainiert, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind: Automatisches Training erfolgt basierend auf der Häufigkeitskonfiguration der Lösungsdefinition.

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist installiert.
- Das Predictive Intelligence-Plugin (com.glide.platform_ml) ist installiert.
- Es gibt 10.000 HR-Fallstudien-Datensätze, die den in der Lösungsdefinition festgelegten Filtern entsprechen.
- Die Systemeigenschaft *`glide.platform_ml.auto_training.enabled`* ist auf „true“ festgelegt.

Wenn eine der obigen Bedingungen nicht erfüllt ist, müssen Sie die Lösungsdefinition manuell konfigurieren und das Vorhersagemodell aus dem Modul **HR-KI-Konfiguration** trainieren. Wenn Sie Domain Separation in Ihrer Instanz verwenden, können Sie die Lösungsdefinition für jede Domäne verwenden, indem Sie zusätzliche Konfigurationsdatensätze erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Lösungsdefinition und Domäne konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sobald Ihre Lösungsdefinition geschult wurde, können Sie die Lösungsvorhersage testen, indem Sie E-Mails an die allgemeine E-Mail-Adresse für HR-Anforderungen senden. Sie können dann überprüfen, ob die entsprechenden HR-Fälle automatisch zum entsprechenden HR-Service kategorisiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Lösungsvorhersage testen.

HR-Lösungsdefinition und Domäne konfigurieren

Konfigurieren Sie die Lösungsdefinition aus dem Modul **HR-KI-Konfiguration**, und greifen Sie auf den Lösungsdefinitionsdatensatz zum Trainieren zu. Wenn Sie Domain Separation in Ihrer Instanz verwenden, können Sie die Lösungsdefinition für jede Domäne verwenden, indem Sie zusätzliche Konfigurationsdatensätze erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR-KI-Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

HR-AI-Konfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Lösungsfähigkeitsdefinition	Name der Lösungsdefinition. ○ Um eine Lösungsdefinition zu erstellen oder auszuwählen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Nachschlagen**. ○ Um eine Lösungsdefinition zu aktualisieren oder zu schulen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorschau**, um den Lösungsdefinitionsdatensatz zu öffnen. ○ Weitere Informationen zum Erstellen und Trainieren einer Lösungsdefinition finden Sie unter Lösungsdefinition erstellen und trainieren.
Anwendungsfall	Name des Anwendungsfalls. Beispiel: E-Mail-Kategorisierung oder HR-Service-Kategorisierung
Aktiv	Checkbox zur Aktivierung der HR-AI-Konfiguration für die Nutzung.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

HR-Lösungsvorhersage testen

Testen Sie die Lösungsvorhersage, indem Sie E-Mails an die allgemeine E-Mail-Adresse für HR-Anforderungen senden. Überprüfen Sie, ob die entsprechenden HR-Fälle automatisch zum entsprechenden HR-Service kategorisiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin oder sn_hr_core.case_reader

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Senden Sie eine E-Mail an die allgemeine E-Mail-Adresse für HR-Anforderungen.

   Hinweis:
   Um die allgemeine E-Mail-Adresse für HR-Anforderungen zu überprüfen, navigieren Sie zu **HR-Verwaltung** > **Eigenschaften**, und zeigen Sie die Eigenschaft **Allgemeine E-Mail-Adresse für HR-Anforderungen an**.

2. Navigieren zu **HR Case Management** > **Alle HR-Anfragen**, und öffnen Sie eines der Module, z. B. **Mir zugewiesen** oder **Offen**.
3. Öffnen Sie den anwendbaren Datensatz.
4. Überprüfen Sie, ob der entsprechende HR-Fall automatisch zum entsprechenden Kompetenzzentrum und HR-Service kategorisiert wurde.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie Ihr Vorhersagemodell erneut trainieren und überprüfen müssen, lesen Sie Lösungsdefinition erstellen und trainieren und Statistiken der Klassifizierungslösung überprüfen.

Automatische Bestimmung des HR-Service

Sie können den HR-Service für einen Fall automatisch bestimmen. Ermöglichen Sie es einem HR-Mitarbeiter, den Fall an den entsprechenden HR-Service zu übertragen, anstatt viel Zeit damit verbringen zu müssen, Fälle manuell für die entsprechenden HR-Services zu selektieren.

Wichtig:
Diese Funktion ist mit den HR Professional- und HR Enterprise-Paketen verfügbar, wenn Sie die Anwendungen 'HR-Servicebereitstellung und Predictive Intelligence aktivieren.
Wenn Sie diese Funktion nicht verwenden möchten, deaktivieren Sie die Systemeigenschaft `sn_hr_core.case_auto_categorization`.

Mittels automatischer Bestimmung in einem Banner angezeigter HR-Service

Nachdem Sie einen Fall angelegt haben, bestimmt die Lösungsdefinition der HR-Fallklassifizierung automatisch den HR-Service auf der Grundlage der Kurzbeschreibung des Falls. Der entsprechende HR-Service für den Fall wird in einem Banner angezeigt.

Wichtig:
Das Banner wird in folgenden Fällen nicht angezeigt:

- Wenn Sie den Fall unter dem richtigen HR-Service registriert haben
- Wenn Sie den Fall manuell oder automatisch übertragen haben
- Wenn der Fall nicht den Status „Bereit“ oder „Entwurf“ aufweist

Sie können den Fall auch von einem HR-Service an einen anderen übertragen, ohne die Fallnummer oder den Inhalt zu verlieren, indem Sie den Link im Banner verwenden. Der automatisch bestimmte HR-Service ist im Fenster „Fall übertragen“ standardmäßig ausgewählt. Sie können den automatisch bestimmten HR-Service für den Fall ignorieren, den Fall an einen anderen HR-Service übertragen oder mit dem zuvor bereitgestellten HR-Service fortfahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisches Training des Vorhersagemodells

Die Lösungsdefinition der HR-Fallklassifizierung wird konfiguriert, und das Vorhersagemodell wird automatisch trainiert, wenn alle folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist installiert.
- Das Predictive Intelligence-Plugin (com.glide.platform_ml) ist installiert.
- Es gibt 10.000 HR-Fallstudien-Datensätze, die den in der Lösungsdefinition festgelegten Filtern entsprechen.
- Die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.auto_training.enabled` ist auf „true“ festgelegt.

Sie können das Vorhersagemodell manuell trainieren, wenn es nicht standardmäßig automatisch trainiert wird. Navigieren Sie später zum **HR-KI-Konfigurationsmodul**, öffnen Sie den Datensatz der HR-Fallklassifizierung, und ordnen Sie die konfigurierte Lösungsdefinition zu.

HR-Vorhersagemodell manuell trainieren

Sie können das HR-Vorhersagemodell manuell trainieren, wenn es nicht standardmäßig automatisch trainiert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Predictive Intelligence** > **Homepage**
2. Wählen Sie die erforderliche Lösungsdefinition aus.
3. Klicken Sie auf **Schulung**.
4. So konfigurieren Sie eine Lösungsdefinition:
   a. Öffnen Sie die Lösungsdefinition.
   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Lösungsdefinition, und klicken Sie auf **Lösungsdefinition kopieren**.

> **Wichtig:**
> Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich **Human Resources: Core** ist.

Eine Kopie der Lösungsdefinition wird erstellt. Aktualisieren Sie die erforderlichen Feldwerte in dieser Lösungsdefinition, und klicken Sie auf **Übermitteln und trainieren**.

Automatische Bestimmung der Zuweisungsgruppe

Die Zuweisungsgruppe für einen Fall wird automatisch bestimmt. Ermöglichen Sie einem HR-Mitarbeiter, den Fall an die richtige Zuweisungsgruppe zu übertragen, anstatt viel Zeit damit zu verbringen, Gruppen manuell für HR-Fälle zu identifizieren.

> **Wichtig:**
> Diese Funktion ist mit den HR Professional- und HR Enterprise-Paketen verfügbar, wenn Sie die Anwendungen 'HR-Servicebereitstellung und Predictive Intelligence aktivieren. Um diese Funktion zu verwenden, aktivieren Sie die Systemeigenschaft `sn_hr_core.case_auto_assignment`.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mittels automatischer Bestimmung in einem Banner angezeigte zugewiesene Gruppe

Nachdem Sie einen Fall erstellt haben, bestimmt die Lösungsdefinition „Automatische Zuweisungsgruppe für HR-Fälle“ automatisch die Zuweisungsgruppe für einen Fall anhand von Kurzbeschreibung, Beschreibung, „Geöffnet für“-Titel, „Geöffnet für“-Standortname und HR-Service des Falls. Die entsprechende Zuweisungsgruppe für den Fall wird in einem Banner angezeigt.

Wichtig:
Das Banner wird in folgenden Fällen nicht angezeigt:

- Sie haben den Fall manuell einer Zuweisungsgruppe zugewiesen.
- Die Zuweisungsgruppe wurde für den Fall nicht identifiziert.
- Der Fall weist nicht den Status „Bereit“ oder „Entwurf“ auf.

Automatisches Training des Vorhersagemodells

Standardmäßig ist die Lösungsdefinition der automatischen Zuweisungsgruppe für HR-Fälle konfiguriert, und das Vorhersagemodell wird automatisch trainiert, wenn alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist installiert.
- Das Predictive Intelligence-Plugin (com.glide.platform_ml) ist installiert.
- Es gibt 10.000 HR-Fallstudien-Datensätze, die den in der Lösungsdefinition festgelegten Filtern entsprechen.
- Die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.auto_training.enabled` ist auf „True“ festgelegt.

Sie können das Vorhersagemodell manuell trainieren, wenn es nicht standardmäßig automatisch trainiert wird. Nachdem Sie das Vorhersagemodell manuell trainiert haben, navigieren Sie zum Modul **HR-KI-Konfiguration**, öffnen Sie den Datensatz der Fallzuweisungsgruppe, und ordnen Sie die konfigurierte Lösungsdefinition zu.

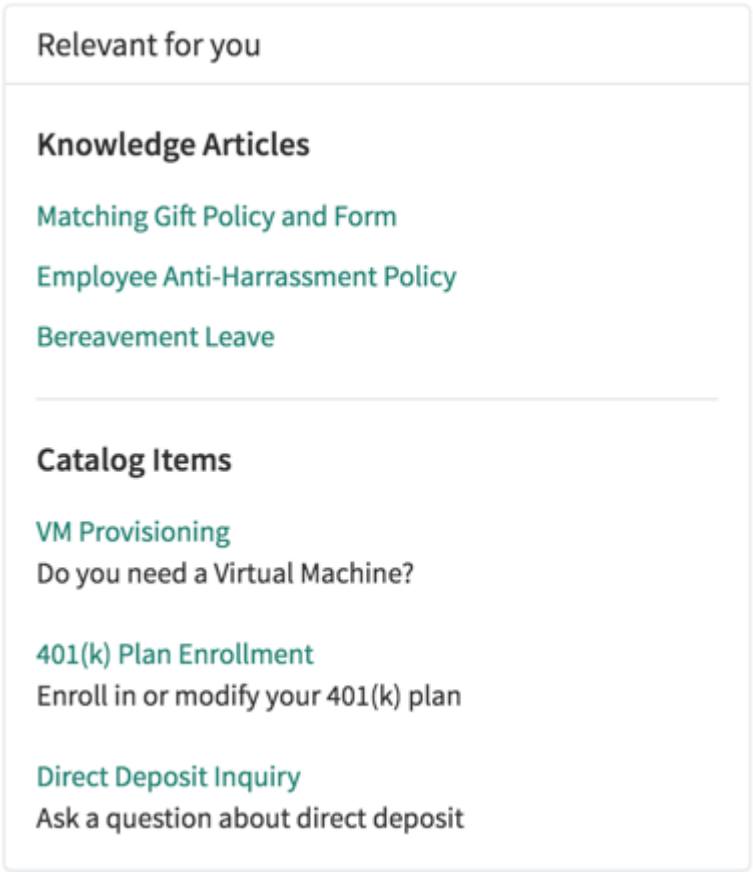
Wissensartikel und Katalogelemente für Mitarbeiter entdecken

Erkennen Sie alle Anwender, die ein ähnliches Profil wie der Mitarbeiter haben, der sich bei Employee Service Centerangemeldet hat. Identifizieren Sie die am häufigsten angezeigten Wissensartikel und die am häufigsten übermittelten Katalogelemente von diesen Benutzern. Zeigen Sie dem Mitarbeiter die drei wichtigsten Wissensartikel und die drei wichtigsten Katalogelemente an.

Die drei wichtigsten Wissensartikel und die drei wichtigsten Katalogelemente

Wenn die Lösungsdefinition User Profile Based Recommendation (ml_sn_sn_hr_core_global_user_profile_based_recommendation) konfiguriert und das Vorhersagemodell trainiert ist, werden einem Mitarbeiter in Employee Service Center und auf der HR-Ticketseite die drei wichtigsten Wissensartikel und die drei wichtigsten Katalogelemente angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatisches Training des Vorhersagemodells

Standardmäßig ist die Lösungsdefinition der benutzerprofilbasierten Empfehlung konfiguriert, und das Vorhersagemodell wird automatisch trainiert, wenn alle folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist installiert.
- Das Predictive Intelligence-Plugin (com.glide.platform_ml) ist installiert.
- Die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.auto_training.enabled` ist auf „true“ festgelegt.

Sie können das Vorhersagemodell manuell trainieren, wenn es nicht standardmäßig automatisch trainiert wird. Nachdem Sie das Vorhersagemodell manuell trainiert haben, navigieren Sie zum Modul **HR-KI-Konfiguration**, öffnen Sie den Datensatz der Gruppe für ähnliche Anwender, und ordnen Sie die konfigurierte Lösungsdefinition zu.

Widget-Optionen konfigurieren

Sie können auch die folgenden Widget-Optionen konfigurieren:

- **User prediction count (Benutzervorhersage – Anzahl)**: Anzahl ähnlicher Benutzer, die vom Vorhersagemodell erkannt wurden. Standardmäßig werden die 25 ähnlichsten Benutzer für den Benutzer erkannt.
- **Recent activity cut off days (Zeitraum in Tagen für letzte Aktivität)**: Anzahl der Tage, die vom Vorhersagemodell für die Abfrage der Artikel und Katalogelemente berücksichtigt werden. Standardmäßig wird die Aktivität der letzten 30 Tage in der Tabelle „Wissensnutzung“, der Tabelle „Angeforderte Elemente“ und der Tabelle „Von Elementen erstellte Datensätze“ überprüft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um die Widget-Optionen zu konfigurieren, navigieren Sie zum Modul **Service Portal-Konfiguration**, wählen den Widget-Editor aus, suchen nach **Für Sie relevant** und klicken auf **Optionsschema bearbeiten**.

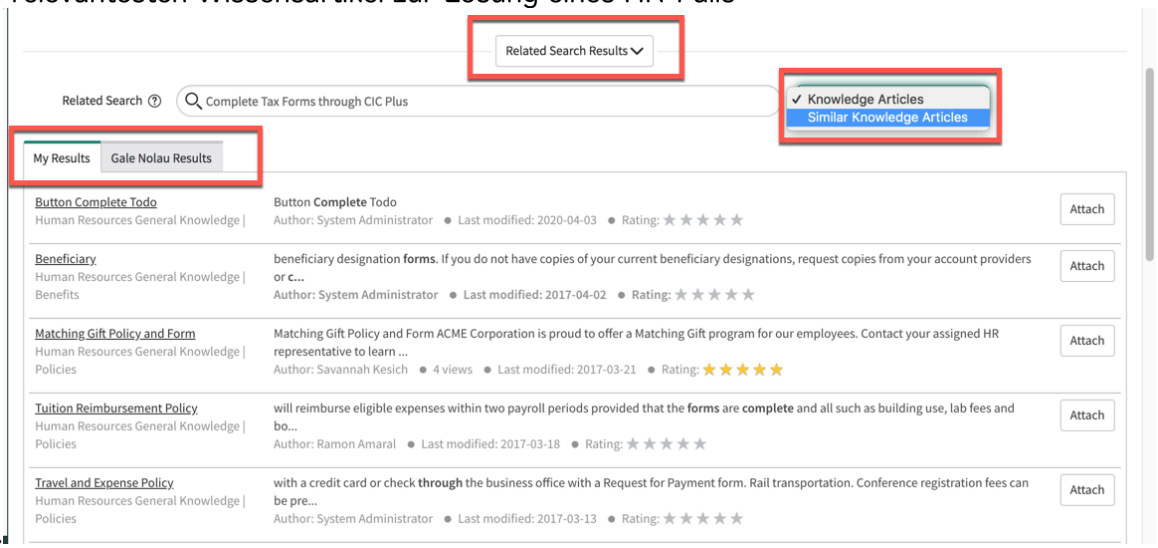
Ähnliche Wissensartikel für HR-Fälle erkennen

Anhand der Kurzbeschreibung des HR-Falls und des Texts in den verwandten Suchergebnissen können Sie ähnliche Informationen in verschiedenen Wissensartikeln finden. Zeigen Sie einem HR-Mitarbeiter diese ähnlichen Wissensartikel an, um einen Fall zu lösen.

Ähnliche Wissensartikel

Die Ähnlichkeitslösung vergleicht die Kurzbeschreibung des Falls mit der Kurzbeschreibung, der Beschreibung und den Textfeldern der veröffentlichten Artikel, um die ähnlichen Wissensartikel bereitzustellen.

Wenn die ähnlichen Wissensartikel für den HR-Fall (ml_sn_sn_hr_core_global_case_to_articles) konfiguriert sind und das Vorhersagemodell trainiert ist, wird die Option **Ähnliche Wissensartikel** für einen HR-Fall angezeigt. Diese Option zeigt einem HR-Mitarbeiter die relevantesten Wissensartikel zur Lösung eines HR-Falls an.



Automatisches Training des Vorhersagemodells

Die Lösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel für HR-Fälle“ wird konfiguriert, und das Vorhersagemodell wird automatisch trainiert, wenn alle folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence for Contextual Search“ (com.snc.contextual_search_ml) ist installiert.
- Die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.auto_training.enabled` ist auf „True“ festgelegt.

Sie können auch das Vorhersagemodell manuell trainieren, wenn es nicht standardmäßig automatisch trainiert wird.

Ähnliche geschlossene Fälle für HR-Fälle erkennen

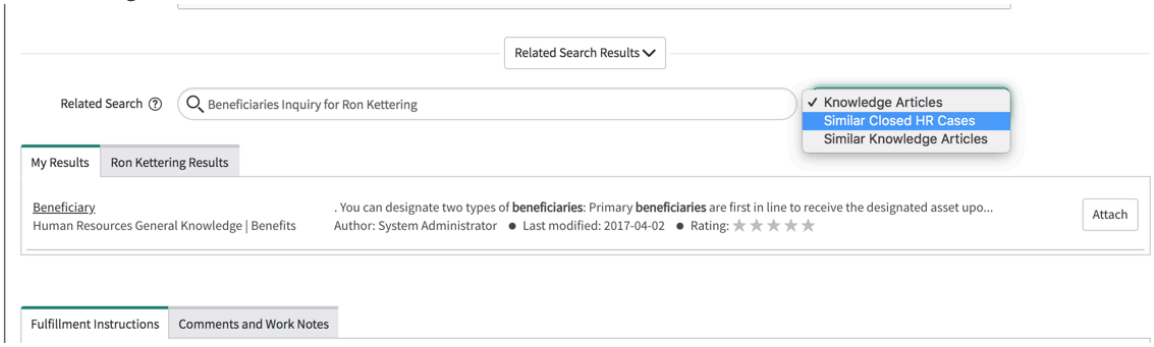
Helfen Sie einem HR-Mitarbeiter, den aktuellen Fall zu lösen, indem Sie ähnliche geschlossene Fälle anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ähnliche geschlossene HR-Fälle

Wenn die ähnlichen geschlossenen HR-Fälle (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) konfiguriert sind und das Vorhersagemodell trainiert ist, wird die Option **Similar Closed HR cases** (Ähnliche geschlossene HR-Fälle) bei einem HR-Fall angezeigt. Mit dieser Option werden einem HR-Mitarbeiter die relevantesten geschlossenen HR-Fälle zur Lösung des aktuellen HR-Falls angezeigt.

Ähnliche geschlossene HR-Fälle



Automatisches Training des Vorhersagemodells

Die ähnlichen geschlossenen HR-Fälle (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) ist konfiguriert und das Vorhersagemodell wird automatisch trainiert, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence for Contextual Search“ (com.snc.contextual_search_ml) ist installiert.
- Die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.auto_training.enabled` ist auf „True“ festgelegt.

Verwandte Wissensartikel zum Durchführen von Aufgaben anzeigen

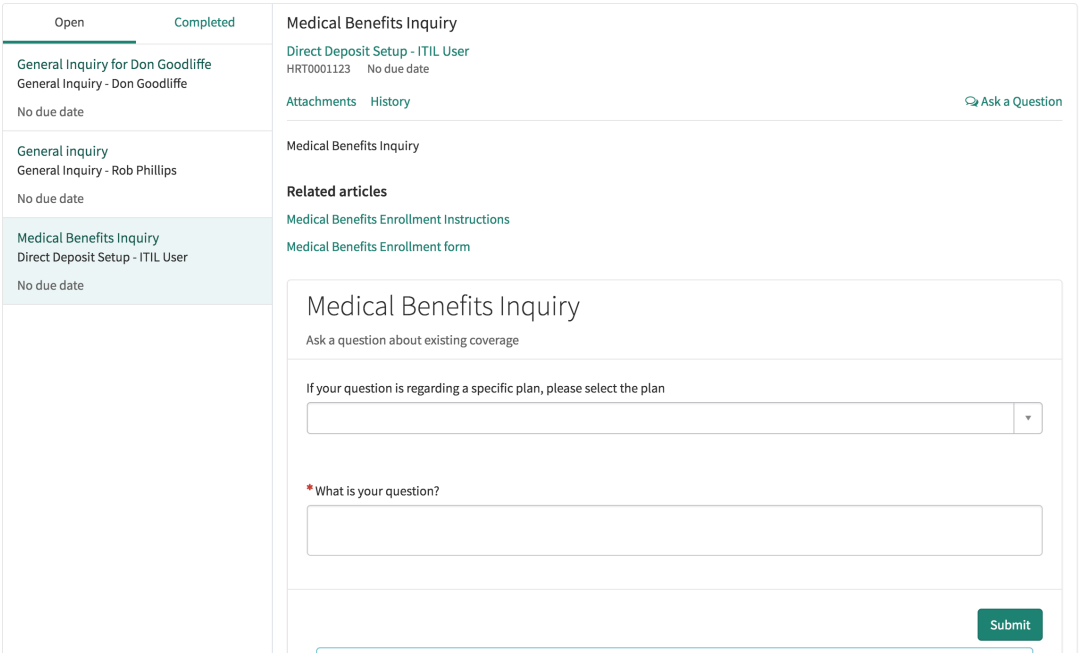
Zeigen Sie auf der Seite Employee Service Center Aufgaben und der HR-Ticketseite Wissensartikel an, die beim Abschließen von HR- und Inhaltsaufgaben helfen.

Zugehörige Wissensartikel

Wenn die folgenden Lösungsdefinitionen konfiguriert und Vorhersagemodelle trainiert sind, werden die zugehörigen Wissensartikel einem Mitarbeiter in Employee Service Center und auf der HR-Ticket-Seite angezeigt.

- Die zugehörigen Wissensartikel werden für eine HR-Aufgabe in Employee Service Center und auf der HR-Ticketseite angezeigt, wenn Sie die Lösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel für HR-Aufgabe“ (ml_x_sn_hr_core_global_similar_knowledge_articles_for_hr_task) trainieren.
- Die zugehörigen Wissensartikel werden für eine Inhaltsaufgabe in Employee Service Center und auf der HR-Ticketseite angezeigt, wenn Sie die Lösungsdefinition „Ähnliche Wissensartikel für Inhaltsaufgabe“ (ml_sn_sn_cd_global_similar_knowledge_articles_for_content_task) trainieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Vorhersagemodelle automatisch trainieren

Die Lösungsdefinitionen „Ähnliche Wissensartikel für HR-Aufgaben“ und „Ähnliche Wissensartikel für Inhaltsaufgaben“ werden konfiguriert, und die Vorhersagemodelle werden automatisch trainiert, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) wurde installiert.
- Das Plugin „Mitarbeiter-Center“ (com.sn_hr_service_portal) ist erforderlich, um zugehörige Artikel für HR-Aufgaben anzuzeigen.
- Das Plugin „Content Delivery“ (com.sn_content_delivery) ist erforderlich, um zugehörige Artikel für Inhaltsaufgaben anzuzeigen.
- Die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.auto_training.enabled` ist auf „true“ festgelegt.

Sie können die Vorhersagemodelle manuell trainieren, wenn sie nicht standardmäßig automatisch trainiert werden. Nachdem Sie die Vorhersagemodelle manuell trainiert haben, navigieren Sie zum Modul **Service Portal-Konfiguration**, und wählen Sie den Widget-Editor aus. Suchen Sie nach **Empfohlene Artikel für Aufgaben**, klicken Sie auf **Optionsschema bearbeiten**, und fügen Sie die konfigurierten Lösungsdefinitionen in den folgenden Widget-Optionen hinzu:

- Lösungsname für Inhaltsaufgabe
- Lösungsname für HR-Aufgabe

HR Predictive Intelligence-Workbench

Die Anwendung HR Predictive Intelligence-Workbench stellt vorgefertigte Vorlagen für Anwendungsfälle bereit und führt Sie durch die Implementierung von prädiktivem maschinellen Lernen, um intelligente HR-Prozesse zu erstellen. Geschäftsprozessarchitekten verwenden die vordefinierten Funktionen, einschließlich der vortrainierten Modelle, um sich mit Anwendungsfällen in Bezug auf maschinelles Lernen vertraut zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht

Die HR Predictive Intelligence-Workbench umfasst vorgefertigte Anwendungsfallvorlagen, mit denen Sie systematisch durch den Prozess geführt werden, mit dem Sie neue Vorhersagemodelle erstellen und trainieren, sie bewerten und testen und sie schließlich Ihrem Geschäftsprozess hinzufügen, um Ihrer HR-Organisation einen Mehrwert zu bieten.

Sobald Sie Ihre benutzerdefinierten Anwendungsfälle trainiert haben, können sie sofort angewendet werden. Für die Verwendung von HR Predictive Intelligence-Workbench sind keine Vorkenntnisse oder Erfahrungen mit künstlicher Intelligenz oder maschinellem Lernen erforderlich.

Die Anwendung enthält eine Vorlage mit vorgefertigten Anleitungen, die Sie beim Erstellen, Trainieren, Bewerten, Testen und Finalisieren Ihrer einzigartigen Vorhersagemodelle unterstützt.

Wichtig:
Die Anwendung HR Predictive Intelligence-Workbench hängt von der Aktivierung der Plugins „Predictive Intelligence Workbench“ und „Human Resources Scope App: Core“ ab.

HR Predictive Intelligence-Workbench - Administration

Mit der Rolle „sn_piwb_hr_content.admin“ können Sie die Anwendung aktivieren und so konfigurieren, dass sie bestimmte Anforderungen erfüllt.

- Konfigurieren Sie die Eigenschafteneinstellungen von Predictive Intelligence Workbench, z. B. die Mindestanzahl von Vorhersagen für die Bewertung von Anwendungsfällen, die eine unterdurchschnittliche Leistung aufweisen, und den Mindestprozentsatz der Netzautomatisierung, um ein automatisch trainiertes Modell anzuzeigen.
- Erstellen Sie eine Predictive Intelligence Workbench-Benutzergruppe, und weisen Sie den Benutzern die erforderlichen Rollen zu, um den Modellimplementierungsprozess zu durchlaufen.
- Konfigurieren Sie Benachrichtigungen, um Benutzer von Predictive Intelligence Workbench per E-Mail zu benachrichtigen, wenn ein neues Modell trainiert und zur Bewertung bereit ist.
- Erstellen Sie Anwendungsfallvorlagen, und stellen Sie sie Ihren Predictive Intelligence Workbench-Benutzern zur Verfügung.

HR Predictive Intelligence-Workbench aktivieren

Sie können das Inhalts-Plugin Predictive Intelligence Workbench HRSD [com.sn_piwb_hrsd_content] aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Tokyo)

Mit HR Predictive Intelligence Workbench installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Inhalts-Plugins „HR Predictive Intelligence Workbench HRSD“ [com.sn_piwb_hrsd_content] werden mehrere Arten von Komponenten installiert, darunter Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Rollen und Beschreibungen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_piwb_hr_content.admin	Mit dieser Rolle können Sie folgende Aufgaben durchführen: • Konfigurieren Sie die Eigenschafteneinstellungen von Predictive Intelligence Workbench, z. B. die Mindestanzahl von Vorhersagen für die Bewertung von Anwendungsfällen, die eine unterdurchschnittliche Leistung aufweisen, und den Mindestprozentsatz der Netzautomatisierung, um ein automatisch trainiertes Modell anzuzeigen. • Erstellen Sie eine Predictive Intelligence Workbench-Benutzergruppe, und weisen Sie den Benutzern die erforderlichen Rollen zu, um den Modellimplementierungsprozess zu durchlaufen. • Konfigurieren Sie Benachrichtigungen, um Benutzer von Predictive Intelligence Workbench per E-Mail zu benachrichtigen, wenn ein neues Modell trainiert und zur Bewertung bereit ist. • Erstellen Sie Anwendungsfallvorlagen, und stellen Sie sie Ihren Predictive Intelligence Workbench-Benutzern zur Verfügung.	

HR Predictive Intelligence-Workbench-Benachrichtigungen

HR Predictive Intelligence-Workbench enthält mehrere E-Mail-Benachrichtigungen, die Benutzer während der Implementierung des Anwendungsfallmodells warnen.

Die Predictive Intelligence-Prozessarchitekten, die Anwendungsfallmodelle erstellen und trainieren, erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn ein Anwendungsfallmodell erfolgreich trainiert wurde und Batch-Tests erfolgreich abgeschlossen wurden. Wenn ein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfall nicht trainiert wird oder Batch-Tests zu Fehlern führen, erhalten Benutzer auch Benachrichtigungen zu diesen Szenarien.

Benutzer können auf einen Link in der E-Mail-Benachrichtigung klicken, um neu trainierte Anwendungsfälle oder Batch-Testergebnisse anzuzeigen. Auf Wunsch können sie die Testergebnisse auch herunterladen. Benutzer können die folgenden Benachrichtigungen erhalten:

Benachrichtigungen

Name	Beschreibung
Anwendungsfall-Modelltraining erfolgreich Tabelle: PI-Lösungsmodell [piwb_model]	Anwendungsfall-Modelltraining erfolgreich Tabelle: PI-Lösungsmodell [piwb_model]
Batch-Testausführung abgeschlossen	Sendet nach Abschluss der Batch-Tests eine E-Mail an eine angegebene Benutzergruppe.
Anwendungsfall-Modelltraining fehlgeschlagen Tabelle: PI-Lösungsmodell [piwb_model]	Sendet eine E-Mail an eine angegebene Benutzergruppe, wenn ein Anwendungsfallmodell-Training fehlgeschlagen ist.

Weitere Informationen zu E-Mail-Benachrichtigungen für Predictive Intelligence-Workbench finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung in der Vorschau anzeigen .

HR Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppen erstellen

Erstellen Sie eine HR Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppe, und fügen Sie der Gruppe Benutzer oder Rollen hinzu, um E-Mail-Benachrichtigungen zu erhalten, wenn die Trainings- und Testphasen des Anwendungsfallmodells abgeschlossen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie eine HR Predictive Intelligence-Workbench-Benutzergruppe, und fügen Sie der Gruppe entweder Benutzer oder Rollen hinzu, sodass E-Mail-Benachrichtigungen versendet werden, um Benutzer während der Trainings- und Testphasen des Anwendungsfallmodells zu informieren. Benutzer können Benachrichtigungen für die folgenden Predictive Intelligence Workbench-Events erhalten:

- Anwendungsfall-Training erfolgreich
- Batch-Tests abgeschlossen
- Anwendungsfall-Training fehlgeschlagen

Prozedur

Informationen zum Erstellen der -Benutzergruppe HR Predictive Intelligence-Workbench und zum Hinzufügen von Benutzern finden Sie unter Benutzergruppen erstellen Benutzergruppen erstellen .

Weitere Informationen zu den mit dieser Anwendung bereitgestellten E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter HR Predictive Intelligence-Workbench-Benachrichtigungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR Predictive Intelligence-Workbench – Implementierung

Mithilfe von maschinellem Lernen können Sie Ihre Geschäftsprozesse optimieren. Sie können Anwendungsfälle für HR Predictive Intelligence-Workbench trainieren und implementieren, um Ihre vorhandenen Anwendungs-Workflows zu verbessern.

Allgemeine Anwendungsfallvorlagen untersuchen

Mit der Rolle „sn_piwb_hr_content.admin“ können Sie die Anwendungsfallvorlagen untersuchen und prädiktive Modelle für maschinelles Lernen erstellen. Zum Erstellen eines auf maschinellem Lernen basierenden Modells wählen Sie zunächst eine vorgefertigte Anwendungsfallvorlage aus. Zum Einrichten der Anwendungsfälle können Sie eine der folgenden Vorlagen verwenden.

- **Angeleitete** Vorlagen beinhalten einen umfassenden Setupprozess, der Ihnen die Implementierung erleichtert. Vorlagen, für die automatisch trainierte Modelle verfügbar sind, beschleunigen den Setupprozess durch die Bereitstellung eines vorab generierten, auf Ihren Daten basierenden Modells.
- **Klassische** Vorlagen beinhalten umfassende Setupinformationen, die Ihnen die Implementierung erleichtern. Nutzen Sie die vorhandenen Vorlagen, um die Modelle basierend auf Ihren Geschäftsanforderungen zu konfigurieren, zu testen und zu trainieren.

Wenn bei einer Vorlage der Hinweis **Automatisch geschultes Modell verfügbar** angegeben ist, können Sie direkt zur Bewertungsphase des Setups für den Anwendungsfall übergehen. Wenn das automatisch trainierte Modell akzeptabel ist, können Sie es direkt in Ihre Geschäftsprozesse integrieren. Andernfalls können Sie das Modell optimieren oder ein anderes erstellen. Sie können den Namen und die Beschreibung des Anwendungsfalls später noch ändern.

Lösungsdefinitionen

Diese Lösungsdefinitionen sind als Vorlagen in Instanzen verfügbar, in denen sowohl Predictive Intelligence als auch HR aktiv ist. Erstellen Sie Ihre eigenen Lösungsdefinitions-Datensätze, um das Verhalten anzupassen.

HR-Lösungsdefinitionen

Lösungstyp	Lösungsdefinition	Beschreibung	Implementierung
Klassifizierung	HR-Service für eingehende Fälle vorhersagen	Sagt den richtigen HR-Service für Fälle vorher.	Geführt
Klassifizierung	Zuweisungsgruppe für eingehende Fälle vorhersagen	Sagt die richtige Zuweisungsgruppe für Fälle vorher.	Geführt
Klassifizierung	E-Mail-Fallkategorisierung	Kategorisiert den HR-Service für die E-Mail-Fälle automatisch, um die Produktivität durch Zeit- und Kostenersparnis zu verbessern.	Geführt
Ähnlichkeit	Ähnliche geschlossene HR-Fälle	Empfiehlt ähnliche Fälle, die in der Vergangenheit geschlossen wurden, um	Klassisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Lösungsdefinitionen (Fortsetzung)

Lösungstyp	Lösungsdefinition	Beschreibung	Implementierung
		HR-Mitarbeiter bei der schnelleren und besseren Lösung zu unterstützen.	
Ähnlichkeit	Benutzerprofilbasierte Empfehlung	Bietet die Erkennung von Inhalten und eine personalisierte Experience, indem die Top-3-Artikel und -Katalogelemente gemäß ihrer Relevanz basierend auf Benutzern mit einem ähnlichen Profil empfohlen werden.	Klassisch
Ähnlichkeit	Ähnliche HR-Fälle und Wissen	Automatisiert die Erkennung von Wissenslücken in Ihren Knowledge Bases und empfiehlt Einblicke in die Verbesserung von Wissen, das von der Nachfrage bestimmt wird.	Klassisch
Ähnlichkeit	Ähnliche Wissensartikel für HR-Aufgabe	Zeigt zugehörige Artikel an, um Mitarbeiter bei der Durchführung der HR-, Inhalts- und Kampagnenaufgaben zu unterstützen.	Klassisch
Ähnlichkeit	Ähnliche Wissensartikel für HR-Fall	Nutzt ML, um die relevantesten Wissensartikel zu identifizieren und HR-Mitarbeiter bei der schnelleren und besseren Lösung zu unterstützen.	Klassisch
Regression	Lösungszeit für HR-Fälle	Ermittelt die für einen Fall erwartete Lösungszeit durch Analyse ähnlicher abgeschlossener Fälle in der Vergangenheit, um eine bessere Sichtbarkeit und Transparenz zu gewährleisten.	Klassisch
Clustering	Bedarfseinblicke: Wissen in HR-Fallclustern erforderlich	Identifiziert die Fallcluster, in denen kein Wissen vorhanden ist, und hilft dabei, die Wissenslücken in	Klassisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Lösungsdefinitionen (Fortsetzung)

Lösungstyp	Lösungsdefinition	Beschreibung	Implementierung
		Ihrer Wissensbasis zu schließen.	

Phasen der Anwendungsfallerstellung

Die Erstellung eines auf maschinellem Lernen basierenden Vorhersagemodells umfasst mehrere Phasen. Nachdem Sie Ihr Modell erstellt und trainiert haben, müssen Sie es auswerten und optimieren, seine Vorhersageergebnisse testen und es dann in Ihren Geschäftsprozess integrieren. Phasen der Erstellung von Anwendungsfallmodellen:

- **Modelle erstellen und trainieren:** Legen Sie Parameter fest, um ein Modell zu erstellen, das Sie auf Grundlage Ihrer individuellen Daten trainieren. Erstellen Sie mehrere Modelle, während Sie Ihre Modelle optimieren und verfeinern, indem Sie eine adäquate Kombination aus Abdeckung und Genauigkeit festlegen.
- **Modelle testen:** Rufen Sie Vorhersageergebnisse aus Ihren Modellen ab, um zu entscheiden, welches sich am besten zur Integration in den Geschäftsprozess eignet. Um zu sehen, ob ein Modell ein korrektes Ergebnis zurückgibt, können Sie entweder den Einzel- oder den Batch-Testprozess verwenden.
- **Bestes Modell integrieren:** Stellen Sie das beste Modell in Ihrem Geschäftsprozess bereit. Nachdem Sie ermittelt haben, welches Modell die besten und zutreffendsten Ergebnisse zurückgibt, integrieren Sie es in die Produktion.

Verwaltung der Vorhersagegenauigkeit

Sie können Prognoseabweichungen verwalten, indem Sie Lösungen neu trainieren, ändern oder neue Lösungen erstellen, um Änderungen in Ihren Geschäftsbedingungen widerzuspiegeln. Testen und ändern Sie Ihre Geschäftsregel im Laufe der Zeit, um sicherzustellen, dass sie für mehrere Verbrauchspunkte und Benutzer-Personas wie gewünscht funktioniert.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence

Erste Schritte mit Predictive Intelligence

HR-PIWB-Vorlage: E-Mail-Fälle automatisch kategorisieren

Verwenden Sie eine geführte Vorlage, die Sie durch die Einrichtung eines ML-Modells für maschinelles Lernen führt, um E-Mail-Fälle automatisch zu kategorisieren und dadurch Produktivitätssteigerungen und Kosteneinsparungen zu erzielen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

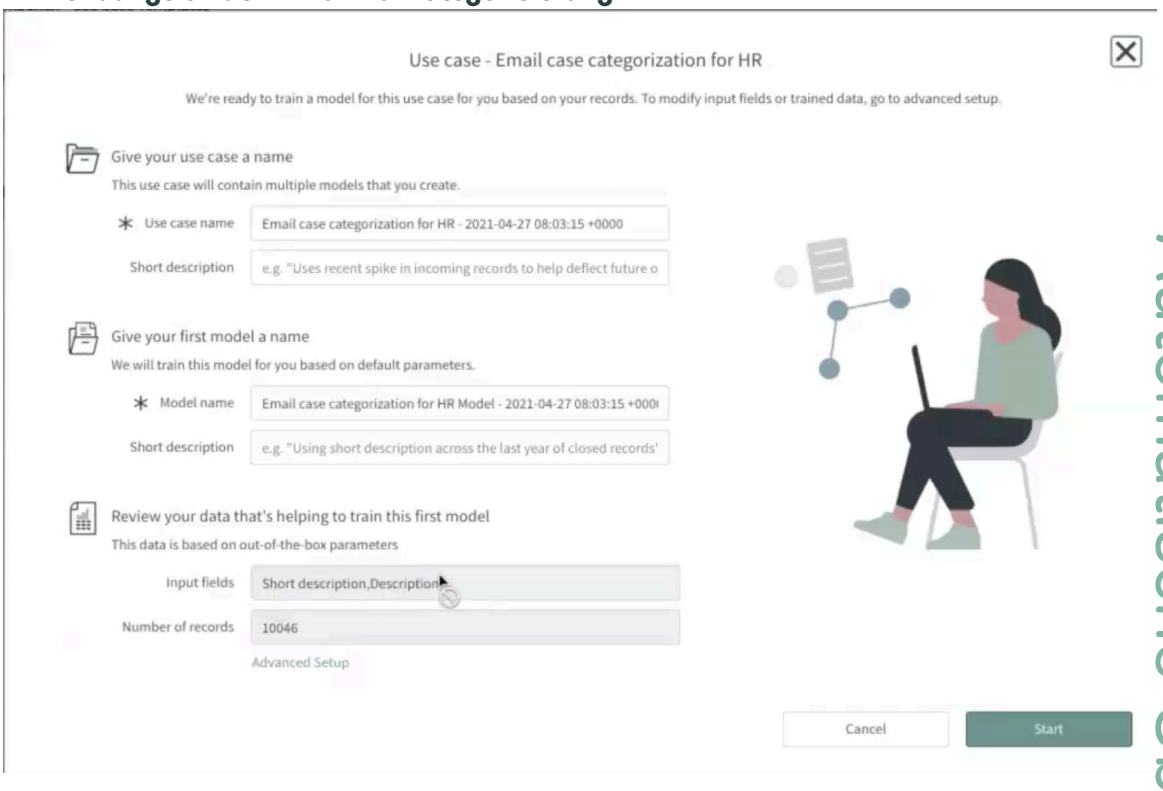
Diese Vorlage führt Sie durch die Anpassung eines Anwendungsfallmodells zur Kategorisierung von E-Mail-Fällen. Wenn in der Anwendungsfallvorlage die Bezeichnung **Geführt** angezeigt wird, können Sie verschiedene Implementierungsschritte verwenden und werden automatisch zum Bewerten und Optimieren Ihrer Modelle weitergeleitet, sobald Sie auf **Start** klicken. Andernfalls erstellen Sie zunächst ein auf maschinellem Lernen basierendes Modell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die angeleitete Vorlage **Email case categorization for HR** (E-Mail-Fallkategorisierung für HR) aus.

Anwendungsfall der E-Mail-Fallkategorisierung



3. Geben Sie im Feld **Name des Anwendungsfalls** einen eindeutigen Namen für den Anwendungsfall ein.

Hinweis:
Der Anwendungsfall enthält mehrere von Ihnen erstellte Modelle. Wenn Sie möchten, können Sie den Namen der Vorlage verwenden.

4. Geben Sie einen Namen für das Modell im Feld **Modellname** an.

Hinweis:
Modelle werden basierend auf Standardparametern trainiert. Am Namen des Modells sollte sein Zweck erkennbar sein, z. B. E-Mail-Fallkategorisierung für HR.

5. Klicken Sie auf **Start**.

Hinweis:
Um die Implementierung zu starten, müssen Sie einen Anwendungsfallnamen und eine Kurzbeschreibung angeben.

Die Setupseite für Anwendungsfälle wird geöffnet. Auf dieser Seite werden Name und Beschreibung des von Ihnen erstellten Anwendungsfalls angezeigt. Sie sehen alle Implementierungsphasen zum Erstellen und Implementieren Ihres Anwendungsfallmodells.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie im Abschnitt **Create and train models (Modelle erstellen und trainieren)** des Setups auf **Start**, um ein Modell zu erstellen, das mit Ihrem Anwendungsfall verknüpft ist.
7. Füllen Sie die erforderlichen Felder mit einem **Modellnamen** und einer **Kurzbeschreibung** aus.

   Hinweis:
   Andere mit dem Modell verbundene Daten sind standardmäßig bereits gefüllt, z. B. **Datentabelle**, **Vorhergesagtes Feld** und **Verarbeitungssprache**.

8. Erweitern Sie den Abschnitt **Verwendete Filter zum Trainieren dieses Modells überprüfen**, um die Standardfilter anzuzeigen.

   Überprüfen Sie die festgelegten Parameter des Basissystems, um das Modell in den Feldern **Eingabefelder** und **Anzahl der Datensätze** zu trainieren. Um diese Daten zu ändern, klicken Sie auf **Erweiterte Einrichtung** und dann auf **Speichern**, um alle vorgenommenen Änderungen zu speichern. Sie können die Filter anpassen, um Ihre Geschäftsdaten optimal darzustellen, oder neue Kriterien hinzufügen, indem Sie auf **Neues Kriterium** klicken.

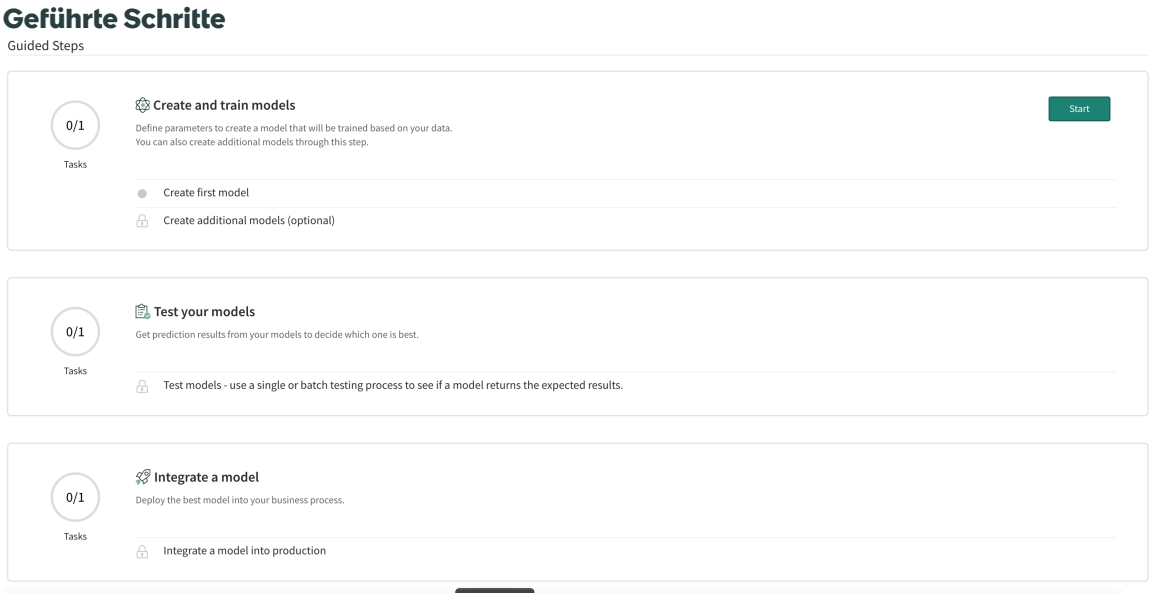
   Hinweis:
   Durch Klicken auf **Erweiterte Einrichtung** können Sie die Verarbeitungssprache ändern sowie Filter überprüfen und ändern, die zum Trainieren des Modells verwendet werden. Sie können die Filter anpassen, um Ihre Geschäftsdaten optimal darzustellen, oder neue Kriterien hinzufügen, indem Sie auf **Neues Kriterium** klicken. Überprüfen und ändern Sie die Eingabefelder, die zum Generieren von Vorhersagen verwendet werden. Passen Sie die Felder so an, dass Ihre Geschäftsdaten optimal dargestellt werden, indem Sie Felder zwischen den Listen **Verfügbar** und **Ausgewählt** hin -und herschieben. Stellen Sie sicher, dass Sie über eine ausreichende Anzahl von Datensätzen für das Modell verfügen. Speichern Sie alle vorgenommenen Änderungen.

9. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die **ML-Modell**-Setupseite für Anwendungsfälle wird geöffnet.
10. Klicken Sie im Abschnitt **Create and train models (Modelle erstellen und trainieren)** auf **Fortsetzen**.
    Die Seite **Modell erstellen** wird geöffnet.
11. Klicken Sie auf **Dieses Modell schulen**.
    Der Prozess kann eine Weile in Anspruch nehmen. Das Fenster **Dieses Modell trainieren** wird angezeigt und informiert Sie darüber, dass der Prozess eine Weile dauern wird.
12. Klicken Sie auf **Start**, um die Schulung zu initiieren.
    Die Setupseite für das ML-Modell wird geöffnet.
13. Klicken Sie auf Setupseite für das ML-Modell unter dem Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Schulungsprozess zu überwachen, und klicken Sie auf „Schließen“.
14. **Wahlweise:** Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter den Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Schulungsprozess zu überwachen.
15. Klicken Sie auf **Start**, um die Schulung zu initiieren.
    Die Setupseite für Anwendungsfälle wird mit dem trainierten Modell geöffnet.
16. Klicken Sie im verfügbaren trainierten Modell auf **Werte optimieren**.
    Der Datensatz des Anwendungsfallmodells wird geöffnet. Sie können die Punktzahlen für **Genauigkeit (%)**, **Abdeckung (%)** und **Netzautomatisierung (%)** anzeigen.

    Hinweis:
    Verfeinern Sie Ihr Anwendungsfallmodell, indem Sie eine adäquate Kombination aus Abdeckungs- und Genauigkeitswerten festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

17. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell zu testen, klicken Sie auf **Modelle testen**.



Die Seite **Modelle testen** für Anwendungsfälle wird geöffnet.

18. Verfeinern Sie im Abschnitt **Zu testende Modelle auswählen** die Modelle zum Testen und für den Vergleich.
Verschieben Sie Optionen von **Verfügbar** in **Ausgewählt**. Denken Sie daran, dass die Auswahl weiterer Modelle mehr Verarbeitungszeit für einen Batch-Test erfordert.

19. Legen Sie im Abschnitt **Testparameter definieren** fest, ob Sie ein einzelnes Anwendungsfallmodell testen möchten.

Wählen Sie den Testtyp **Einzelner Test** aus. **Einzelner Test** ist der Standardwert.

Hinweis:
Wählen Sie **Batch-Test** aus, wenn Sie mehr als ein Anwendungsfallmodell testen möchten.

Bestimmen Sie die Anzahl der besten Ergebnisse, die angezeigt werden sollen.

20. Geben Sie im Abschnitt **Eingabefelder** eine Kurzbeschreibung für den Test des Anwendungsfallmodells an.

21. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
Zeigen Sie die Testergebnisdaten im Abschnitt „Testergebnisse anzeigen“ mit Details wie vorhergesagten Werten und Konfidenzniveau an.

22. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**, um die Tests abzuschließen.

23. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren, klicken Sie im Abschnitt **Modell integrieren** neben dem Modell, das Sie integrieren möchten, auf **Starten**.

24. Wählen Sie im Abschnitt **Zu integrierendes Modell auswählen** das Modell aus der Liste der verfügbaren Modelle aus.

25. Die Definition im Feld **Zeitplan für erneutes Schulen** können Sie bei Bedarf ändern.
Der Standardwert lautet **Einmal ausführen**, aber Sie können die Schulung alle 30 bis 180 Tage erneut durchführen.

26. Klicken Sie auf **Integrieren**.
Klicken Sie im Bestätigungs-Popup erneut auf **Integrieren**, um diese Aktion abzuschließen. Sie haben ein Anwendungsfallmodell in den Geschäftsprozess integriert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, kategorisiert die Lösung den HR-Service für E-Mail-Fälle automatisch. Weitere Informationen finden Sie unter Fälle automatisch aus E-Mails erstellen

Nächste Maßnahme

Sie können den Integrationsstatus im überprüfen **HR-Verwaltung** > **HR-KI-Konfiguration** > **Lösungsdefinition**. Der Anwendungsfall ist jetzt der ausgewählten Lösungsdefinition zugeordnet.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence

Erste Schritte mit Predictive Intelligence

Predictive Intelligence Workbench – Integration und Anpassung

HR-PIWB-Vorlage: Vorhersage des HR-Service für eingehende Fälle

Verwenden Sie eine angeleitete Vorlage, die Sie durch die Einrichtung eines Modells für maschinelles Lernen führt, damit der richtige HR-Service für Fälle vorhergesagt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die angeleitete Vorlage **Predict Service for HR Cases (Service für HR-Fälle vorhersagen)** aus.
3. Geben Sie im Feld **Name des Anwendungsfalls** einen eindeutigen Namen für den Anwendungsfall ein.
4. Geben Sie im Feld **Kurzbeschreibung** konkrete Details zum Anwendungsfall an.
5. Klicken Sie auf **Start**.

   Hinweis:
   Um die Implementierung zu starten, müssen Sie einen Anwendungsfallnamen und eine Kurzbeschreibung angeben.

   Die Einrichtungsseite für Anwendungsfälle wird geöffnet. Auf dieser werden Name und Beschreibung des von Ihnen erstellten Anwendungsfalls angezeigt. Auf dieser Seite sehen Sie alle Implementierungsphasen, die Sie durchlaufen, um Ihr Anwendungsfallmodell zu erstellen und zu implementieren.
6. Klicken Sie im Abschnitt **Create and train models (Modelle erstellen und trainieren)** des Setups auf **Start**, um ein Modell zu erstellen, das mit Ihrem Anwendungsfall verknüpft ist.
7. Füllen Sie die erforderlichen Felder mit einem **Modellnamen** und einer **Kurzbeschreibung** aus.

   Hinweis:
   Andere mit dem Modell verbundene Daten sind standardmäßig bereits gefüllt, z. B. **Datentabelle**, **Vorhergesagtes Feld** und **Verarbeitungssprache**.
8. Erweitern Sie den Abschnitt **Verwendete Filter zum Trainieren dieses Modells überprüfen**, um die Standardfilter anzuzeigen.
   Sie können die Filter anpassen, um Ihre Geschäftsdaten optimal darzustellen, oder neue Kriterien hinzufügen, indem Sie auf **Neues Kriterium** klicken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Erweitern Sie den Abschnitt **Ausgewählte Eingabefelder für dieses Modell überprüfen**, um die bereits gefüllten Felder anzuzeigen.
   Sie können die Felder so anpassen, dass Ihre Geschäftsdaten optimal dargestellt werden, indem Sie Felder zwischen den Slushbuckets **Verfügbar** und **Ausgewählt** verschieben.
10. Klicken Sie auf **Speichern**.
    Die **ML-Modell**-Setupseite für Anwendungsfälle wird geöffnet.
11. Klicken Sie im Abschnitt **Create and train models (Modelle erstellen und trainieren)** auf **Fortsetzen**.
    Die Seite **Modell erstellen** wird geöffnet.
12. Klicken Sie auf **Dieses Modell schulen**.
    Der Prozess kann eine Weile in Anspruch nehmen. Das Fenster **Dieses Modell schulen** wird angezeigt und informiert Sie darüber, dass der Prozess eine Weile dauern wird.
13. Klicken Sie auf **Start**, um die Schulung zu initiieren.
    Sie kehren zur „ML-Modell“-Setupseite zurück.
14. Klicken Sie auf der „ML-Modell“-Setupseite unter dem Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Schulungsprozess zu überwachen.
15. Klicken Sie auf **Start**, um die Schulung zu initiieren.
    Sie kehren zur Setupseite für Anwendungsfälle zurück.
16. Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter den Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Schulungsprozess zu überwachen.
17. Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle im Abschnitt **Modelle bewerten und optimieren** auf **Start**.
    Die Seite **Modelle bewerten und optimieren** für Anwendungsfälle wird geöffnet. Hier können Sie Ihr Anwendungsfallmodell optimieren und eine adäquate Kombination aus Abdeckung und Genauigkeit festlegen.
18. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Anwendungsfallmodell, das Sie bewerten und optimieren möchten.
    Sie können die Bewertungsdaten für das Anwendungsfallmodell anzeigen, indem Sie neben dem Modellnamen auf das Chevron-Symbol klicken, um die Details zu erweitern.
19. Wählen Sie im Listenmenü **Aktion auswählen** die Option **Modelldatensatz öffnen** aus.
    Der Datensatz des Anwendungsfallmodells wird geöffnet. Sie können die Punktzahlen für **Genauigkeit (%)**, **Abdeckung (%)** und **Netzautomatisierung (%)** anzeigen.
20. Die Definition im Feld **Zeitplan für erneutes Schulen** können Sie bei Bedarf ändern.
    Der Standardwert lautet **Einmal ausführen**, aber Sie können die Schulung alle 30 bis 180 Tage erneut durchführen.
21. Wenn Sie im Rahmen der Bewertung oder Optimierung Änderungen am Anwendungsfallmodell vorgenommen haben, klicken Sie entweder auf **Aktualisieren** oder **Aktualisieren und neu schulen**, um die erneute Schulung ein Mal durchzuführen.
    Die Seite **Modelle bewerten und optimieren** für Anwendungsfälle wird geöffnet.
22. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell zu testen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Modell, das Sie testen möchten.
23. Wählen Sie in der Liste **Aktion auswählen** die Option **Dieses Modell testen** aus.
    Die Seite **Modelle testen** wird geöffnet. Das Anwendungsmodell, das Sie zum Testen ausgewählt haben, befindet sich im Slushbucket **Ausgewählt**.
24. Ermitteln Sie im Abschnitt **Zu testende Modelle auswählen**, ob weitere Anwendungsfallmodelle verfügbar sind, die Sie testen möchten.
    Falls ja, verschieben Sie sie in den Slushbucket **Ausgewählt**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

25. Legen Sie im Abschnitt **Testparameter definieren** fest, ob Sie ein einzelnes Anwendungsfallmodell testen möchten.

    Falls ja, wählen Sie den Testtyp **Einzelner Test** aus. **Einzelner Test** ist der Standardwert.

    Hinweis:
    Wählen Sie **Batch-Test** aus, wenn Sie mehr als ein Anwendungsfallmodell testen möchten.

26. Bestimmen Sie die Anzahl der besten Ergebnisse, die angezeigt werden sollen.
27. Geben Sie im Abschnitt **Eingabefelder** eine Kurzbeschreibung für den Test des Anwendungsfallmodells an.
28. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
29. Zeigen Sie die Testergebnisdaten für das Anwendungsfallmodell im Abschnitt **Testergebnisse anzeigen** an.
30. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren, kehren Sie zur Seite **Modelle bewerten und optimieren** zurück, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Modell, das Sie integrieren möchten.**Starten** Sie im Abschnitt **Integrate the best model (Bestes Modell integrieren)**.
31. Wählen Sie im Listenmenü **Aktion auswählen** die Option **Dieses Modell integrieren** aus.
    Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.
32. Klicken Sie auf **Integrieren**.
33. Wenn Sie gefragt werden, ob Sie diese Aktion wirklich ausführen möchten, klicken Sie erneut auf **Integrieren**.
    Sie haben ein Anwendungsfallmodell in den Geschäftsprozess integriert.

    Hinweis:
    Weitere Informationen zur Implementierung der Integration für trainierte Anwendungsfälle finden Sie unter Integration und Anpassung der Predictive Intelligence-Workbench .

HR-PIWB-Vorlage: Zuweisungsgruppe für eingehende Fälle vorhersagen

Verwenden Sie eine angeleitete Vorlage, mit der Sie durch die Einrichtung eines Modells für maschinelles Lernen geführt werden, damit die richtige Zuweisungsgruppe für Fälle vorhergesagt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wählen Sie die angeleitete Vorlage **Predict Assignment Group for HR Cases** (Zuweisungsgruppe für HR-Fälle vorhersagen) aus, und klicken Sie auf **Start**.
3. Geben Sie im Feld **Name des Anwendungsfalls** einen eindeutigen Namen für den Anwendungsfall ein.
4. Geben Sie im Feld **Modellname** einen eindeutigen Namen für das Modell an.
5. Klicken Sie auf **Erweiterte Einrichtung**.
   Die Einrichtungsseite für Anwendungsfälle wird geöffnet. Auf dieser werden Name und Beschreibung des von Ihnen erstellten Anwendungsfalls angezeigt. Auf dieser Seite sehen Sie alle Implementierungsphasen, die Sie durchlaufen, um Ihr Anwendungsfallmodell zu erstellen und zu implementieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Füllen Sie im Abschnitt **Modell erstellen** des Setup die erforderlichen Felder mit einem **Modellnamen** und einer **Kurzbeschreibung** aus.

   Hinweis:
   Andere mit dem Modell verbundene Daten sind standardmäßig bereits gefüllt, z. B. **Datentabelle**, **Vorhergesagtes Feld** und **Verarbeitungssprache**.

7. Erweitern Sie den Abschnitt **Verwendete Filter zum Trainieren dieses Modells überprüfen**, um die Standardfilter anzuzeigen.
   Sie können die Filter anpassen, um Ihre Geschäftsdaten optimal darzustellen, oder neue Kriterien hinzufügen, indem Sie auf **Neues Kriterium** klicken.
8. Erweitern Sie den Abschnitt **Ausgewählte Eingabefelder für dieses Modell überprüfen**, um die bereits gefüllten Felder anzuzeigen.
   Sie können die Felder so anpassen, dass Ihre Geschäftsdaten optimal dargestellt werden, indem Sie Felder zwischen den Slushbuckets **Verfügbar** und **Ausgewählt** verschieben.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die **ML-Modell**-Setupseite für Anwendungsfälle wird geöffnet.
10. Klicken Sie im Abschnitt **Create and train models (Modelle erstellen und trainieren)** auf **Fortsetzen**.
    Die Seite **Modell erstellen** wird geöffnet.
11. Klicken Sie auf **Dieses Modell schulen**.
    Das Fenster **Dieses Modell schulen** wird angezeigt und informiert Sie darüber, dass der Prozess eine Weile dauern wird.
12. Klicken Sie auf **Start**, um die Schulung zu initiieren.
    Sie kehren zur „ML-Modell“-Setupseite zurück.
13. Klicken Sie auf der „ML-Modell“-Setupseite unter dem Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Schulungsprozess zu überwachen.
14. Klicken Sie auf **Start**, um die Schulung zu initiieren.
    Sie kehren zur Setupseite für Anwendungsfälle zurück.
15. Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle unter den Header auf **Fortschritt anzeigen**, um den Schulungsprozess zu überwachen.
16. Klicken Sie auf der Setupseite für Anwendungsfälle im Abschnitt **Modelle bewerten und optimieren** auf **Start**.
    Die Seite **Modelle bewerten und optimieren** für Anwendungsfälle wird geöffnet. Hier können Sie Ihr Anwendungsfallmodell optimieren und eine adäquate Kombination aus Abdeckung und Genauigkeit festlegen.
17. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Anwendungsfallmodell, das Sie bewerten und optimieren möchten.
    Sie können die Bewertungsdaten für das Anwendungsfallmodell anzeigen, indem Sie neben dem Modellnamen auf das Chevron-Symbol klicken, um die Details zu erweitern.
18. Wählen Sie im Listenmenü **Aktion auswählen** die Option **Modelldatensatz öffnen** aus.
    Der Datensatz des Anwendungsfallmodells wird geöffnet. Sie können die Punktzahlen für **Genauigkeit (%)**, **Abdeckung (%)** und **Netzautomatisierung (%)** anzeigen.
19. Die Definition im Feld **Zeitplan für erneutes Schulen** können Sie bei Bedarf ändern.
    Der Standardwert lautet **Einmal ausführen**, aber Sie können die Schulung alle 30 bis 180 Tage erneut durchführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

20. Wenn Sie im Rahmen der Bewertung oder Optimierung Änderungen am Anwendungsfallmodell vorgenommen haben, klicken Sie entweder auf **Aktualisieren** oder **Aktualisieren und neu schulen**, um die erneute Schulung ein Mal durchzuführen.
    Die Seite **Modelle bewerten und optimieren** für Anwendungsfälle wird geöffnet.
21. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell zu testen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Modell, das Sie testen möchten.
22. Wählen Sie in der Liste **Aktion auswählen** die Option **Dieses Modell testen** aus.
    Die Seite **Modelle testen** wird geöffnet. Das Anwendungsmodell, das Sie zum Testen ausgewählt haben, befindet sich im Slushbucket **Ausgewählt**.
23. Ermitteln Sie im Abschnitt **Zu testende Modelle auswählen**, ob weitere Anwendungsfallmodelle verfügbar sind, die Sie testen möchten.
    Falls ja, verschieben Sie sie in den Slushbucket **Ausgewählt**.
24. Legen Sie im Abschnitt **Testparameter definieren** fest, ob Sie ein einzelnes Anwendungsfallmodell testen möchten.

    Falls ja, wählen Sie den Testtyp **Einzelner Test** aus. **Einzelner Test** ist der Standardwert.

    Hinweis:
    Wählen Sie **Batch-Test** aus, wenn Sie mehr als ein Anwendungsfallmodell testen möchten.

25. Bestimmen Sie die Anzahl der besten Ergebnisse, die angezeigt werden sollen.
26. Geben Sie im Abschnitt **Eingabefelder** eine Kurzbeschreibung für den Test des Anwendungsfallmodells an.
27. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
28. Zeigen Sie die Testergebnisdaten für das Anwendungsfallmodell im Abschnitt **Testergebnisse anzeigen** an.
29. Wenn Sie bereit sind, Ihr Anwendungsfallmodell in Ihre Geschäftsprozesse zu integrieren, kehren Sie zur Seite **Modelle bewerten und optimieren** zurück, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Modell, das Sie integrieren möchten.**Starten** Sie im Abschnitt **Integrate the best model (Bestes Modell integrieren)**.
30. Wählen Sie im Listenmenü **Aktion auswählen** die Option **Dieses Modell integrieren** aus.
    Die Seite **Zu integrierendes Modell auswählen** wird geöffnet.
31. Klicken Sie auf **Integrieren**.
32. Wenn Sie gefragt werden, ob Sie diese Aktion wirklich ausführen möchten, klicken Sie erneut auf **Integrieren**.
    Sie haben ein Anwendungsfallmodell in den Geschäftsprozess integriert.

    Hinweis:
    Weitere Informationen zur Implementierung der Integration für trainierte Anwendungsfälle finden Sie unter Integration und Anpassung der Predictive Intelligence-Workbench .

HR-PIWB-Vorlage: Wissensfall-Cluster und Bedarfseinblicke vorhersagen

Verwenden Sie die klassische Setupvorlage, um Ihre Cluster-Lösungsvorlage mit einem ML-Modell (maschinelles Lernen) zu konfigurieren und zu trainieren, um Fallcluster mit Wissenslücken vorherzusagen, um den Wissensbedarf zu ermitteln und um die Wissensartikel zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

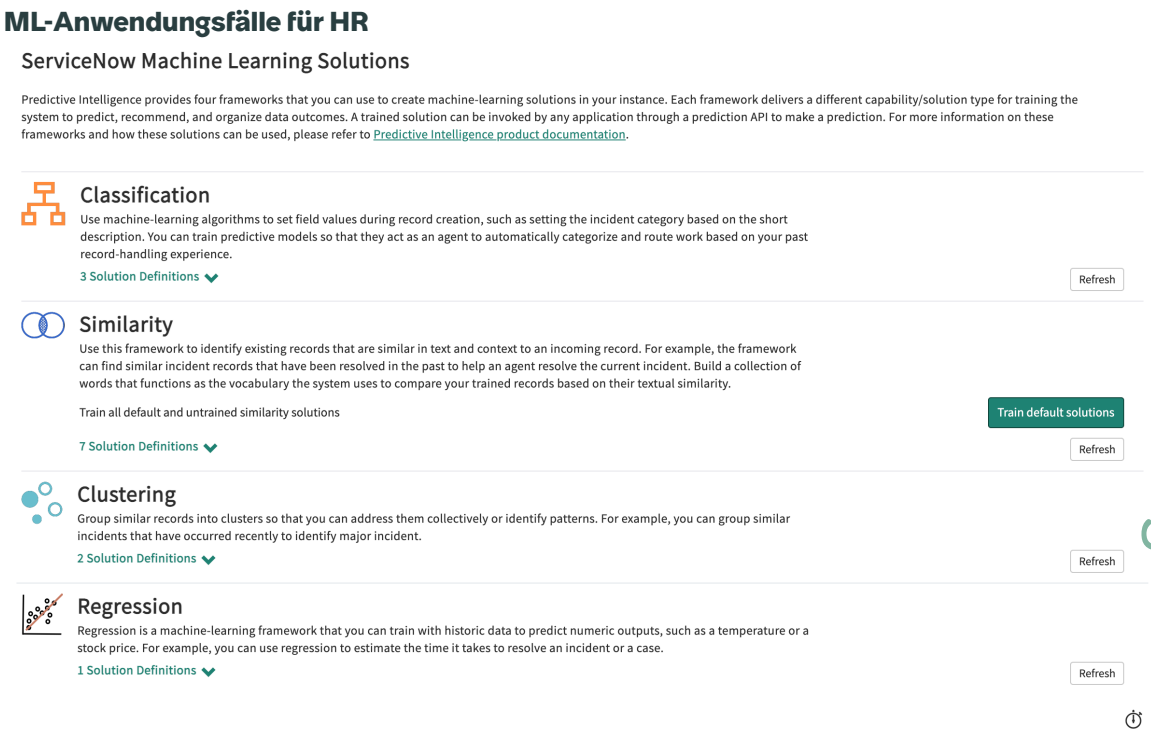
Diese Vorlage hilft beim Anpassen eines Anwendungsfallmodells zur Konfiguration der Funktion „Einblicke in Wissensbedarf“, um zu ermitteln, bei welchen Themen Wissensartikel fehlen, und um Wissenslücken für fehlende Themen zu identifizieren, bei denen Handlungsbedarf besteht. Überprüfen Sie die Informationen unter Einblicke in Wissensbedarf konfigurieren .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wechseln Sie in der Vorlagenliste zu **Knowledge demand for HR case clusters** (Wissensbedarf für HR-Fallcluster), und klicken Sie auf **Starten**.
   Ein Popup mit dem Modellnamen wird angezeigt. Dieser Anwendungsfall wird in der klassischen Predictive Intelligence verarbeitet. Sie werden dorthin geleitet, um das Setup abzuschließen. Sie können die nachfolgenden Schritte ausführen:
   a. Klicken Sie suf **Produktdokumentation zur Einrichtung dieses Anwendungsfalls anzeigen**, um die Anweisungen zum Konfigurieren der Lösungsdefinition zu lesen.

      Hinweis:
      Sie sollten die Dokumentation zum Erstellen der Lösungsdefinition unbedingt lesen und verstehen.

   b. Klicken Sie auf **Dorthin gehen**, um mit der Lösungsdefinition zu beginnen.
   Die Zielseite für ML-Lösungen wird angezeigt.



3. Überprüfen Sie die Informationen unter Einblicke in Wissensbedarf konfigurieren .
4. Gehe zu **Clustering** > **Wissensbedarf für HR-Fallcluster** Klicken Sie unter den verfügbaren Lösungsdefinitionen auf **Konfigurieren**.
   Die Lösungsdefinition wird angezeigt.
5. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Sie können Bedarfseinblicke für die Analyse von Wissenslücken verwenden und umsetzbare Wissensartikel für fehlende Themen erzeugen.

Überprüfen Sie die entsprechenden Anwendungsfallinformationen unter Lösungen für maschinelles Lernen für 'HR-Servicebereitstellung.

Nächste Maßnahme

Sie können den Integrationsstatus im überprüfen **HR-Verwaltung** > **HR-KI-Konfiguration** > **Lösungsdefinition**. Der Anwendungsfall ist jetzt der ausgewählten Lösungsdefinition zugeordnet.

Zugehörige Informationen

Eine Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren

Clustering-Lösung erstellen und trainieren

HR-PIWB-Vorlage: Wissenslücken und Einblicke vorhersagen

Verwenden Sie die klassische Vorlage, die Sie durch die Einrichtung eines ML-Modells für maschinelles Lernen führt, um die Erkennung von Wissenslücken zu automatisieren und Einblicke in die Verbesserung von Wissen nach Bedarf zu empfehlen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

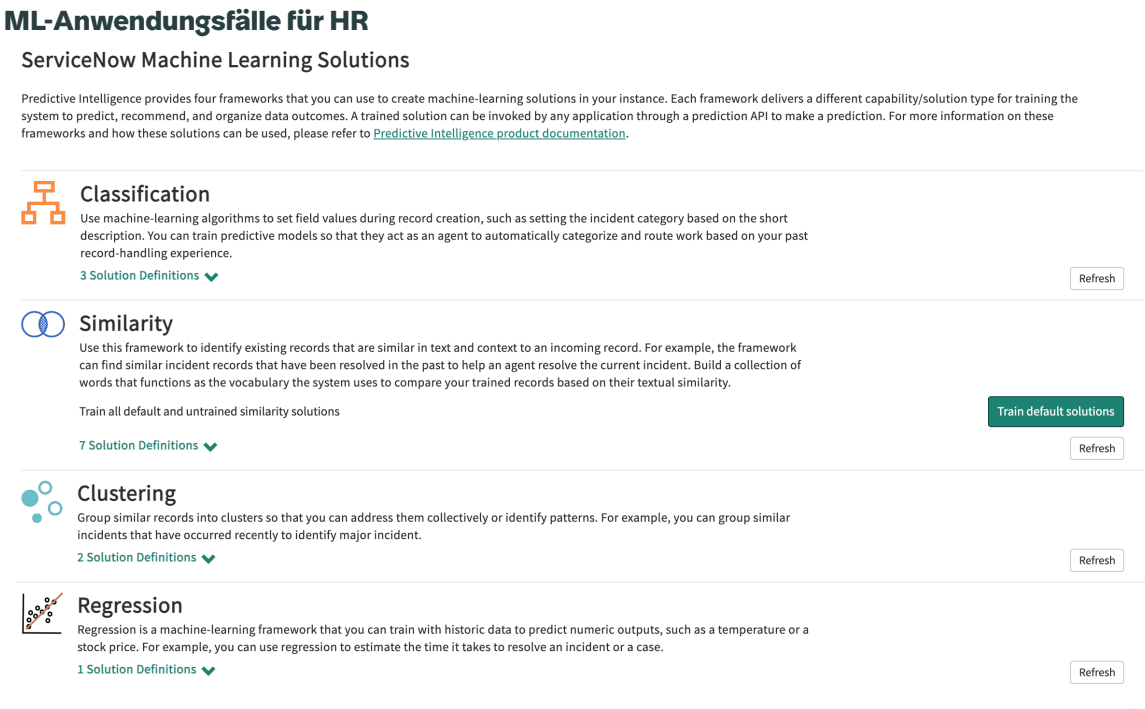
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wechseln Sie in der Vorlagenliste zu **Similar HR cases with knowledge gap** (Ähnliche HR-Fälle und Wissen), und klicken Sie auf **Starten**.
   Ein Popup mit dem Modellnamen wird angezeigt. Dieser Anwendungsfall wird in der klassischen Predictive Intelligence verarbeitet. Sie werden dorthin geleitet, um das Setup abzuschließen. Sie können die nachfolgenden Schritte ausführen:
   a. Klicken Sie suf **Produktdokumentation zur Einrichtung dieses Anwendungsfalls anzeigen**, um die Anweisungen zum Konfigurieren der Lösungsdefinition zu lesen.

      Hinweis:
      Sie sollten die Dokumentation zum Erstellen der Lösungsdefinition unbedingt lesen und verstehen.

   b. Klicken Sie auf **Dorthin gehen**, um mit der Lösungsdefinition zu beginnen.
   Die Zielseite für ML-Lösungen wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Gehe zu **Ähnlichkeit** und klicken Sie auf **Konfigurieren**.
   Die Lösungsdefinition wird angezeigt.
4. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an.

Ergebnisse

Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, bietet der ML-Algorithmus verschiedene Knowledge Management-Funktionen wie ähnliche Artikel und Einblicke in Wissensbedarf.

Nächste Maßnahme

Sie können den Integrationsstatus im überprüfen **HR-Verwaltung** > **HR-KI-Konfiguration** > **Lösungsdefinition**. Der Anwendungsfall ist jetzt der ausgewählten Lösungsdefinition zugeordnet.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence

Erste Schritte mit Predictive Intelligence

HR-PIWB-Vorlage: Wissen zur HR-Falllösung vorhersagen

Verwenden Sie die klassische Setupvorlage, um mit dem ML-Modell für maschinelles Lernen eine Vorlage für Ähnlichkeitslösungen zu konfigurieren und zu trainieren, um Wissensartikel zu empfehlen, die HR-Mitarbeiter bei der schnelleren Falllösung unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

Automatische Übersetzung

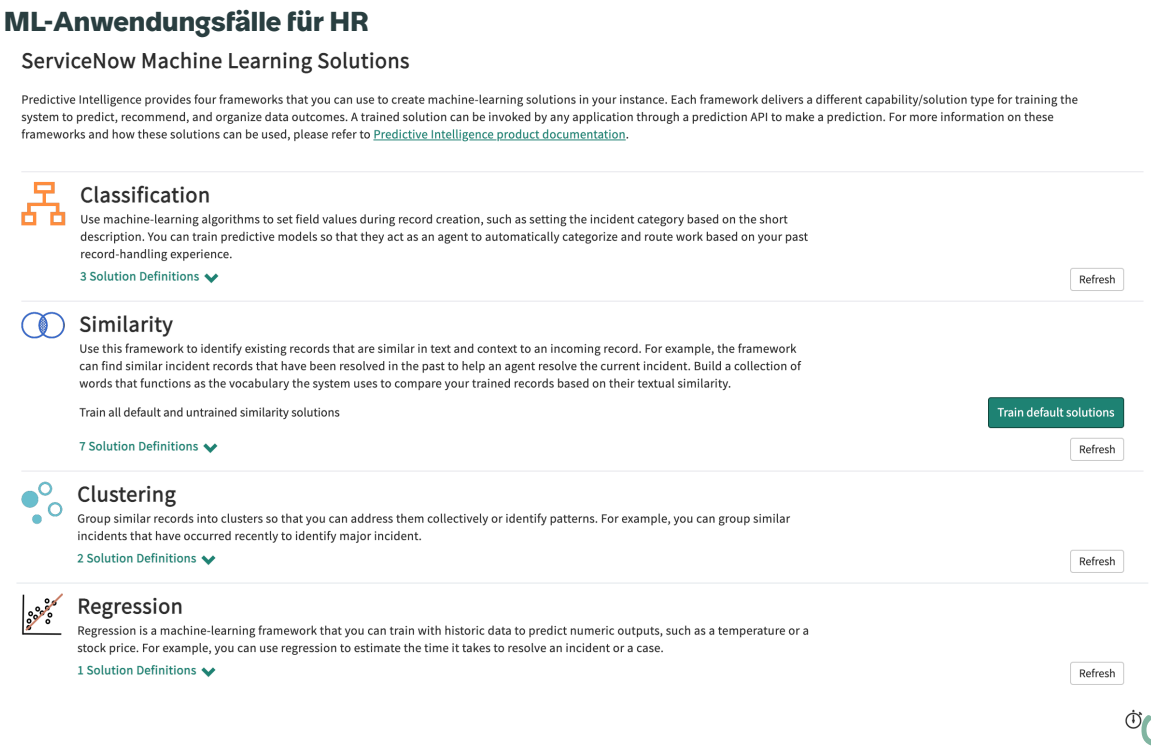
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wechseln Sie in der Vorlagenliste zu **Knowledge for resolving HR Cases for agents** (Wissen zur Lösung von HR-Fällen für Mitarbeiter), und klicken Sie auf **Starten**.
   Ein Popup mit dem Modellnamen wird angezeigt. Dieser Anwendungsfall wird in der klassischen Predictive Intelligence verarbeitet. Sie werden dorthin geleitet, um das Setup abzuschließen. Sie können die nachfolgenden Schritte ausführen:
   a. Klicken Sie suf **Produktdokumentation zur Einrichtung dieses Anwendungsfalls anzeigen**, um die Anweisungen zum Konfigurieren der Lösungsdefinition zu lesen.

      Hinweis:
      Sie sollten die Dokumentation zum Erstellen der Lösungsdefinition unbedingt lesen und verstehen.

   b. Klicken Sie auf **Dorthin gehen**, um mit der Lösungsdefinition zu beginnen.
   Die Zielseite für ML-Lösungen wird angezeigt.



3. Gehe zu **Ähnlichkeit** > **Wissen zum Lösen von HR-Fällen für Service Desk-Mitarbeiter** Klicken Sie unter den verfügbaren Lösungsdefinitionen auf **Konfigurieren**.
   Die Lösungsdefinition wird angezeigt.
4. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an.

Ergebnisse

Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, können Mitarbeiter anhand der Kurzbeschreibung des HR-Falls und des Texts in „Verwandte Suchergebnisse“ in verschiedenen Wissensartikeln ähnliche Informationen finden. Die Anzeige solcher ähnlicher Wissensartikel kann HR-Mitarbeiter dabei unterstützen, Fälle schnell zu lösen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Sie können den Integrationsstatus im überprüfen **HR-Verwaltung** > **HR-KI-Konfiguration** > **Lösungsdefinition**. Der Anwendungsfall ist jetzt der ausgewählten Lösungsdefinition zugeordnet.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence

Erste Schritte mit Predictive Intelligence

HR-PIWB-Vorlage: Ähnliche Fälle nach Mitarbeiterprofil empfehlen

Verwenden Sie die klassische Setupvorlage, um Ihre Vorlage für Ähnlichkeitslösungen mit dem ML-Modell für maschinelles Lernen zu konfigurieren und zu trainieren, um die Erkennung von Inhalten und eine personalisierte Experience zu bieten und relevante Artikel und Katalogelemente basierend auf einem ähnlichen Mitarbeiterprofil zu empfehlen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erkennen Sie alle Benutzer, die ein ähnliches Profil aufweisen wie ein bestimmter Mitarbeiter. Identifizieren Sie die am häufigsten angezeigten Wissensartikel und die am häufigsten übermittelten Katalogelemente von diesen Benutzern.

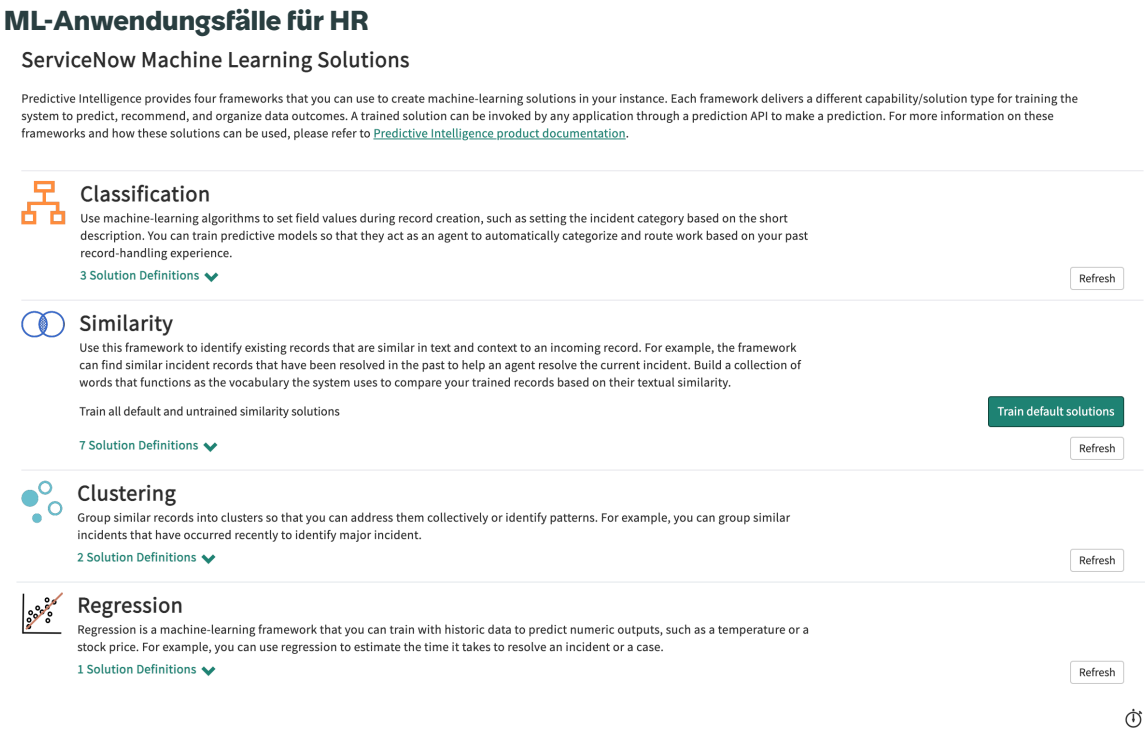
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wechseln Sie in der Vorlagenliste zur Vorlage **Employee profile based recommendation** (Mitarbeiterprofilbasierte Empfehlung), und klicken Sie auf **Starten**.
   Ein Popup mit dem Modellnamen wird angezeigt. Dieser Anwendungsfall wird in der klassischen Predictive Intelligence verarbeitet. Sie werden dorthin geleitet, um das Setup abzuschließen. Sie können die nachfolgenden Schritte ausführen:
   a. Klicken Sie suf **Produktdokumentation zur Einrichtung dieses Anwendungsfalls anzeigen**, um die Anweisungen zum Konfigurieren der Lösungsdefinition zu lesen.

      Hinweis:
      Sie sollten die Dokumentation zum Erstellen der Lösungsdefinition unbedingt lesen und verstehen.

   b. Klicken Sie auf **Dorthin gehen**, um mit der Lösungsdefinition zu beginnen.
   Die Zielseite für ML-Lösungen wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Gehe zu **Ähnlichkeit** und klicken Sie auf **Konfigurieren**.
   Der Abschnitt mit der Lösungsdefinition wird angezeigt.
4. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an.

   Weitere Informationen zu den Feldern im Formular „Definition der Clusterlösung“ finden Sie unter Create and train a clustering solution und Test a classification solution prediction.

   Hinweis:
   Weitere Informationen zur Implementierung von trainierten Anwendungsfällen finden Sie unter Predictive Intelligence Workbench-Integration und -Anpassung.

Ergebnisse

Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, zeigt die Lösung dem Mitarbeiter basierend auf einem ähnlichen Mitarbeiterprofil die drei wichtigsten Wissensartikel und die drei wichtigsten Katalogelemente an. Weitere Informationen finden Sie unter Wissensartikel und Katalogelemente für Mitarbeiter entdecken.

Nächste Maßnahme

Sie können den Integrationsstatus im überprüfen **HR-Verwaltung** > **HR-KI-Konfiguration** > **Lösungsdefinition**. Der Anwendungsfall ist jetzt der ausgewählten Lösungsdefinition zugeordnet.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence

Erste Schritte mit Predictive Intelligence

HR-PIWB-Vorlage: Wissen zum Abschluss von HR-Aufgaben vorhersagen

Verwenden Sie die klassische Setupvorlage, um Ihre Vorlage für Ähnlichkeitslösungen mit dem ML-Modell für maschinelles Lernen zu konfigurieren und zu trainieren, um Mitarbeitern Wissensartikel zur Erledigung der HR-Aufgaben zu empfehlen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

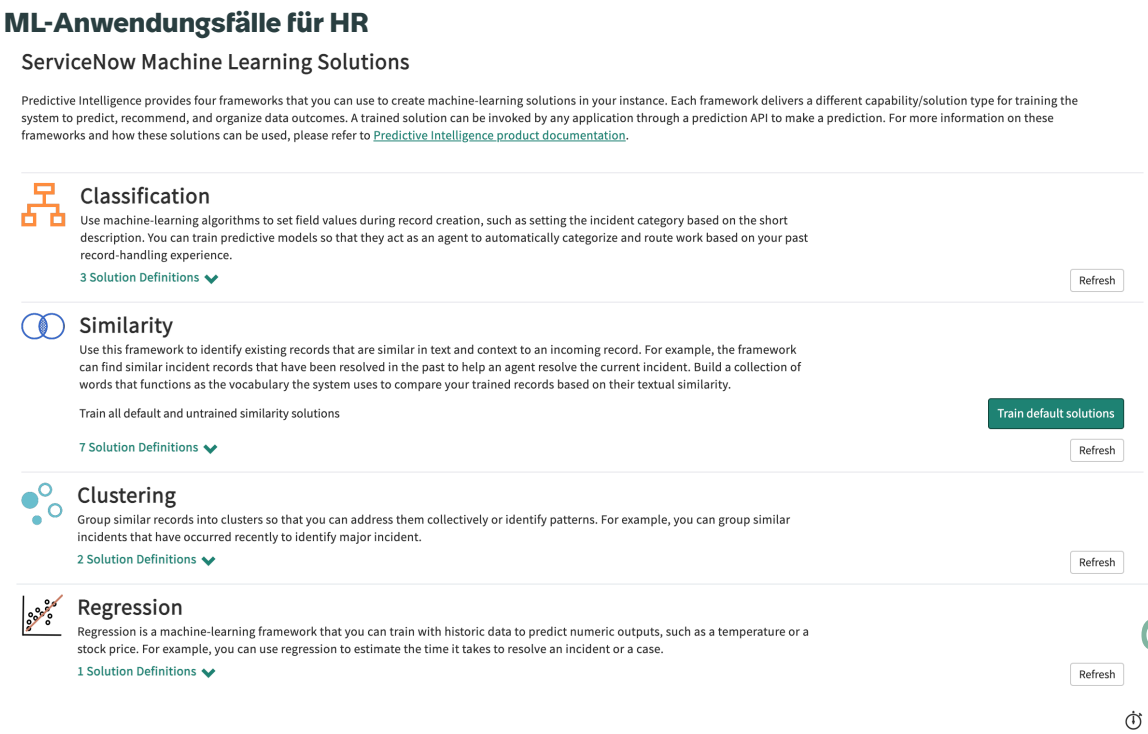
Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wechseln Sie in der Vorlagenliste zur Vorlage **Knowledge for completing HR tasks for employees** (Wissen zum Abschließen von HR-Aufgaben für Mitarbeiter).
   Ein Popup mit dem Modellnamen wird angezeigt. Dieser Anwendungsfall wird in der klassischen Predictive Intelligence verarbeitet. Sie werden dorthin geleitet, um das Setup abzuschließen. Sie können die nachfolgenden Schritte ausführen:
   a. Klicken Sie suf **Produktdokumentation zur Einrichtung dieses Anwendungsfalls anzeigen**, um die Anweisungen zum Konfigurieren der Lösungsdefinition zu lesen.

      Hinweis:
      Sie sollten die Dokumentation zum Erstellen der Lösungsdefinition unbedingt lesen und verstehen.

   b. Klicken Sie auf **Dorthin gehen**, um mit der Lösungsdefinition zu beginnen.
   Die Zielseite für ML-Lösungen wird angezeigt.



3. Gehe zu **Ähnlichkeit** und klicken Sie auf **Konfigurieren**.
   Der Abschnitt mit der Lösungsdefinition wird angezeigt.
4. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an.

Ergebnisse

Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, können die Mitarbeiter basierend auf den Empfehlungen in den zugehörigen Artikeln HR-, Inhalts- oder Kampagnenaufgaben abschließen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Sie können den Integrationsstatus im überprüfen **HR-Verwaltung** > **HR-KI-Konfiguration** > **Lösungsdefinition**. Der Anwendungsfall ist jetzt der ausgewählten Lösungsdefinition zugeordnet.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence

Erste Schritte mit Predictive Intelligence

HR-PIWB-Vorlage: Ähnliche Fälle empfehlen

Verwenden Sie die klassische Setupvorlage, um Ihre Vorlage für Ähnlichkeitslösungen mit dem ML-Modell für maschinelles Lernen zu konfigurieren und zu trainieren, um ähnliche abgeschlossene HR-Fälle zu empfehlen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Vorlage „Ähnliche geschlossene HR-Fälle“ konfiguriert und das Vorhersagemodell trainiert ist, wird die Option **Ähnliche geschlossene HR-Fälle** für einen HR-Fall angezeigt. Mit dieser Option werden einem HR-Mitarbeiter die relevantesten geschlossenen HR-Fälle zur Lösung des aktuellen HR-Falls angezeigt.

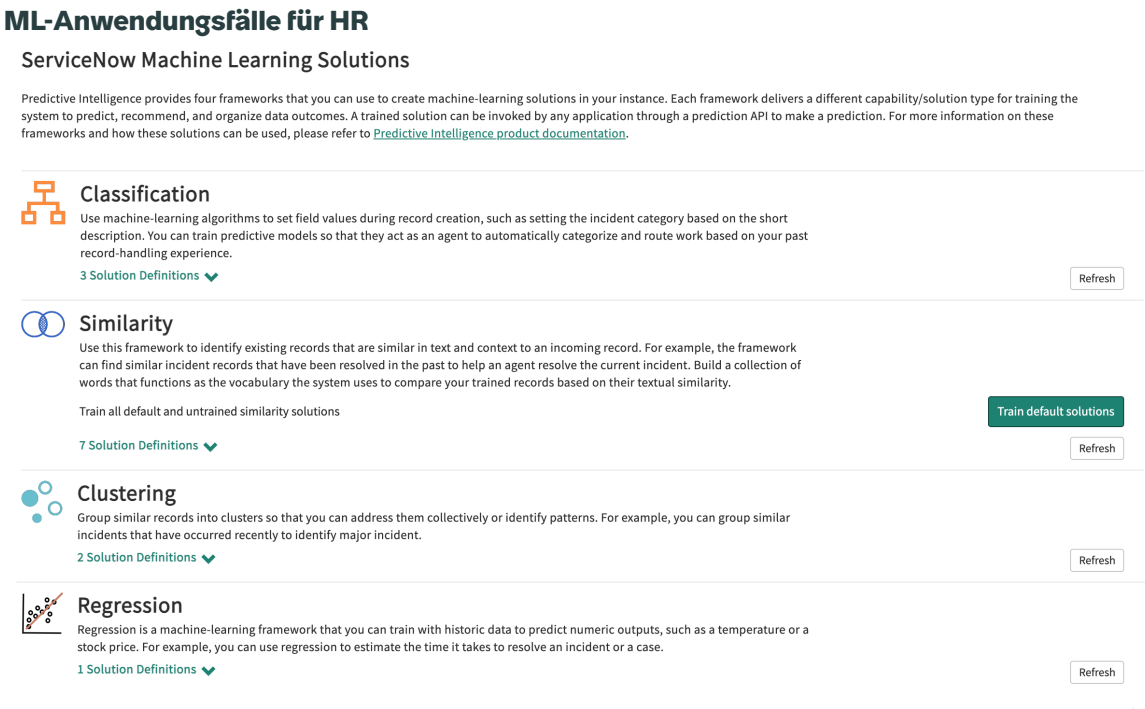
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wechseln Sie in der Vorlagenliste zur Vorlage **Ähnliche geschlossene HR-Fälle**, und klicken Sie auf **Starten**.
   Ein Popup mit dem Modellnamen wird angezeigt. Dieser Anwendungsfall wird in der klassischen Predictive Intelligence verarbeitet. Sie werden dorthin geleitet, um das Setup abzuschließen. Sie können die nachfolgenden Schritte ausführen:
   a. Klicken Sie suf **Produktdokumentation zur Einrichtung dieses Anwendungsfalls anzeigen**, um die Anweisungen zum Konfigurieren der Lösungsdefinition zu lesen.

      Hinweis:
      Sie sollten die Dokumentation zum Erstellen der Lösungsdefinition unbedingt lesen und verstehen.

   b. Klicken Sie auf **Dorthin gehen**, um mit der Lösungsdefinition zu beginnen.
   Die Zielseite für ML-Lösungen wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Gehe zu **Ähnlichkeit** und klicken Sie auf **Konfigurieren**.
   Der Abschnitt mit der Lösungsdefinition wird angezeigt.
4. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an.

Ergebnisse

Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, zeigt die Lösung HR-Mitarbeitern die relevantesten geschlossenen HR-Fälle zur Lösung des aktuellen HR-Falls an.
Überprüfen Sie die entsprechenden Anwendungsfallinformationen unter Lösungen für maschinelles Lernen für 'HR-Servicebereitstellung.

Nächste Maßnahme

Sie können den Integrationsstatus im überprüfen **HR-Verwaltung** > **HR-KI-Konfiguration** > **Lösungsdefinition**. Der Anwendungsfall ist jetzt der ausgewählten Lösungsdefinition zugeordnet.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence

Erste Schritte mit Predictive Intelligence

HR-PIWB-Vorlage: Geschätzte Zeit bis zur Lösung empfehlen

Trainieren Sie Ihre Lösung, indem Sie Verlaufsdaten verwenden, um numerische Ausgaben basierend auf den Verlaufsdaten vorherzusagen. Konfigurieren Sie die Lösungsdefinition, um die geschätzte Zeit bis zur Lösung eines HR-Falls vorherzusagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_piwb_hr_content.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Regressionslösungen können Sie einen Zeitpunkt schätzen und ein Intervall vorhersagen. Bei Vorhersagen können Sie mit der Regression auch ein Konfidenzniveau für das Vorhersageintervall (Bereich) angeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

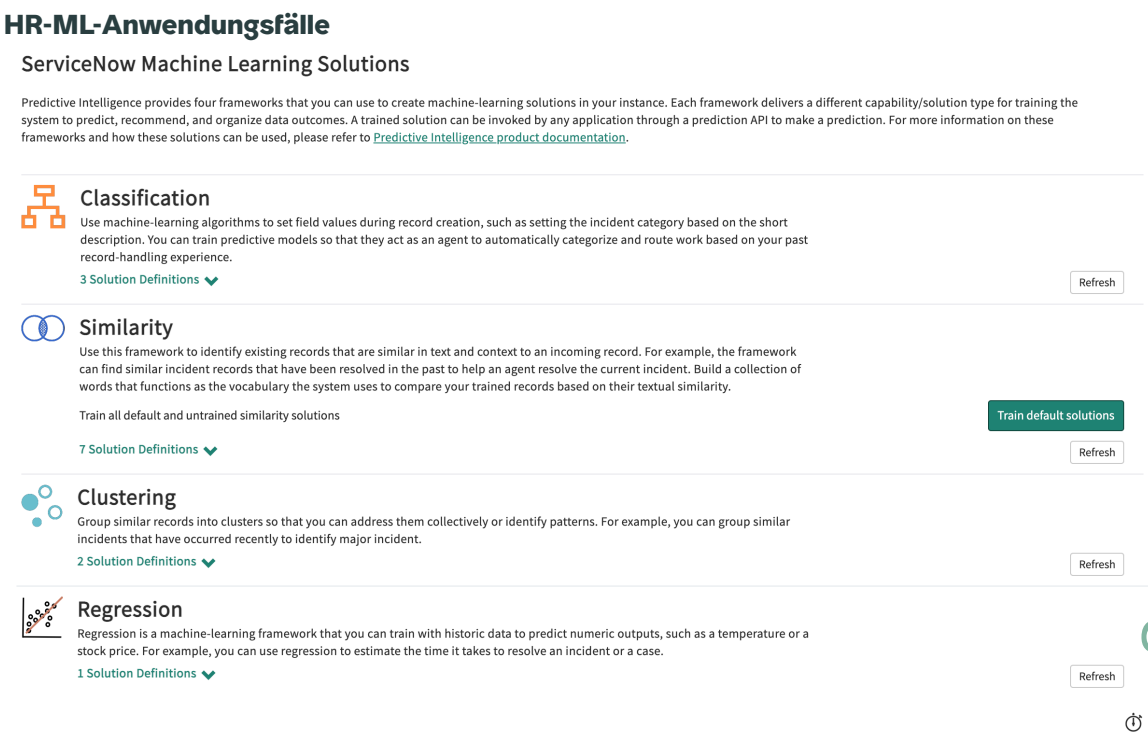
Informationen zur Konfiguration der erwarteten Zeit bis zur Lösung finden Sie unter Geschätzte Zeit bis zur Lösung von HR-Fällen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence-Workbench** > **Anwendungsfälle** > **Neues aus Vorlage erstellen**.
2. Wechseln Sie in der Vorlagenliste zur Vorlage **Estimated Time to Resolve an HR case** (Geschätzte Zeit zur Lösung eines HR-Falls), und klicken Sie auf **Starten**.
   Ein Popup mit dem Modellnamen wird angezeigt. Dieser Anwendungsfall wird in der klassischen Predictive Intelligence verarbeitet. Sie werden dorthin geleitet, um das Setup abzuschließen. Sie können die nachfolgenden Schritte ausführen:
   a. Klicken Sie suf **Produktdokumentation zur Einrichtung dieses Anwendungsfalls anzeigen**, um die Anweisungen zum Konfigurieren der Lösungsdefinition zu lesen.

      Hinweis:
      Sie sollten die Dokumentation zum Erstellen der Lösungsdefinition unbedingt lesen und verstehen.

   b. Klicken Sie auf **Dorthin gehen**, um mit der Lösungsdefinition zu beginnen.
   Die Zielseite für ML-Lösungen wird angezeigt.



3. Gehe zu **Regression** > **ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time** Klicken Sie unter den verfügbaren Lösungsdefinitionen auf **Konfigurieren**.
   Die Definition der Regressionslösung für die HR-Falllösungszeit wird angezeigt.
4. Konfigurieren Sie im Lösungsdefinitionsformular die Felder gemäß der folgenden Anleitung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für die Lösungsdefinition

Feld	Wert
Bezeichnung	Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Regressionslösung ein. Beispiel: HR-Falllösungszeit.
Name	Wenn Sie Ihre Lösungsbezeichnung eingeben, wird dieses Feld automatisch mit einem vom System zugewiesenen Namen gefüllt, der Ihrem Bezeichnungswert ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time ähnelt.
Wortkorpus	Wählen Sie einen vorhandenen, für Ihre Lösung relevanten Wortkorpus aus. In diesem Anwendungsfall wählen Sie beispielsweise einen Wortkorpus mit einem Titel wie **Wortkorpusregression** aus. Wenn Sie keinen relevanten Wortkorpus haben, folgen Sie den Schritten unter Wortkorpus erstellen. Wenn der Wortkorpus vollständig ist, können Sie ihn im Feld „Wortkorpus“ in Ihrem Formular für Regressionsdefinitionen auswählen. Die Auswahl des Wortkorpus ist jedoch optional. Wenn Ihre Eingabedaten Textspalten enthalten und Sie keinen Wortkorpus auswählen, trainiert Ihre Regressionslösung ein neues Wortkorpusmodell anhand der Textspalten in Ihren Eingabedaten. Der resultierende Wortkorpus kann in einer anderen Regressionslösung oder einem anderen ML-Lösungstyp wiederverwendet werden. **Hinweis:** Die Anzahl der Datensätze pro Tabelle für die Wortkorpuserstellung, die in Ähnlichkeitslösungen verwendet wird, ist auf 300.000 beschränkt.
Tabelle	Wählen Sie die Datenbanktabelle aus, auf die Sie die Regression anwenden. Die Tabelle sollte Verlaufsdatensätze enthalten, die das System verwenden kann, um die Dauer der Datenbankwiederherstellung für den HR-Fall [sn_hr_core_case] vorherzusagen.
Ausgabefeld	Wählen Sie das Feld aus, dessen Wert das Vorhersagemodell festlegen soll. Im Allgemeinen ist ein gutes Ausgabefeld ein numerisches Feld, ein Ganzzahlfeld oder ein Gleitkommafeld. In diesem Beispielszenario verwenden Sie das Feld **actual_resolution_time**, um eine Zeitdauer zu messen. Das Ausgabefeld sollte einen numerischen Wert generieren.
Felder	Wählen Sie einen oder mehrere Feldtypen aus, die das System beim Identifizieren der Datensätze unterstützen, die Sie mithilfe der Regression trainieren möchten. In diesem Szenario

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	verwenden Sie *short_description, description, hr_service,assignment_group, topic_detail, topic_category, priority,sys_class_name*. Bei den Eingabefeldtypen kann es sich um Zeichenfolgen sowie Nominal- oder Zahlenwerte handeln.
Filter	(Optional) Fügen Sie den Ausgabefelddatensätzen, die Sie mithilfe der Regression trainieren möchten, Filterbedingungen hinzu. Stellen Sie sicher, dass Sie über ausreichende Datensätze verfügen, indem Sie die Filter anpassen. Die Mindestanzahl von Datensätzen für das Regressionstraining beträgt 10.000 Datensätze. Die Höchstanzahl von Datensätzen für das Regressionstraining ist auf 300.000 beschränkt.
Verarbeitungssprache	Wählen Sie die dominante Sprache des Datensatzes aus, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Wenn die Datensatzsprache Englisch ist, wählen Sie **Englisch** aus. Außerdem werden alle Datensätze standardmäßig auch in Englisch verarbeitet. Wenn Sie beispielsweise Italienisch auswählen, verarbeitet das System die Daten sowohl in Englisch als auch in Italienisch. **Hinweis:** Der Begriff *Verarbeitung* beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Zum Beispiel das Versehen von Wörtern mit Token, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung.
Stoppwörter	Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt. Die Liste für **standardmäßige englische Stoppwörter** wird in Ihrer Auswahl auch angezeigt. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Stoppwortliste erstellen, können Sie sie im Feld „Stoppwörter“ auswählen, um sie Ihrer Lösung hinzuzufügen. In diesem Szenario verwenden Sie die Liste für **standardmäßige englische Stoppwörter**.
Schulungshäufigkeit	Wählen Sie aus, wie oft das System die Lösung basierend auf den Datensätzen, die dem **Filter** entsprechen, neu generiert. Folgende Optionen stehen zur Verfügung: ○ Einmal ausführen ○ Alle 30 Tage ○ Alle 60 Tage ○ Alle 90 Tage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Wert
	○ Alle 120 Tage ○ Alle 180 Tage In diesem Szenario wählen Sie „Alle 30 Tage“ aus. Standardmäßig führt das System einmal ein Training durch. Dies gibt Ihnen Zeit, die Lösungsdefinition zu überprüfen und nach Bedarf zu aktualisieren, bis sie akzeptable Werte für Abdeckung und Genauigkeit liefert. Die Mindestanzahl der für das Regressionstraining erforderlichen Datensätze beträgt 10.000. Der ML-Scheduler begrenzt die Anzahl der Schulungen, die eine Instanz innerhalb eines 24-Stunden-Fensters durchführen kann, auf 50 neue ML-Schulungsanfragen pro Instanz. Davon ausgenommen sind Anforderungen zum geplanten erneuten Training. Darüber hinaus sind Clustering- und Ähnlichkeitsaktualisierungen von diesem Grenzwert ausgenommen, auch wenn die neuen Schulungsanfragen innerhalb eines 24-Stunden-Fensters den Wert von 50 überschreiten.

5. Wählen Sie die entsprechende Kontextmenüoption aus, bzw. klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche für die Lösungsdefinition.

6. Wenn Sie die Lösung zum Trainieren übermittelt haben, klicken Sie im Fenster **Trainingsaktivierung** zur Bestätigung auf **OK**.
   Das System plant das Trainieren der Lösung beim nächstgelegenen Trainingsservice. Das System sendet Ihnen bei Abschluss des Trainings eine Benachrichtigung und informiert Sie über alle aufgetretenen Fehler. Auch alle anderen Benutzer können die Kategorie „Predictive Intelligence-Benachrichtigungen“ abonnieren. Nach Abschluss des Trainings lädt das System die Lösung als Anhangsdatensatz hoch.

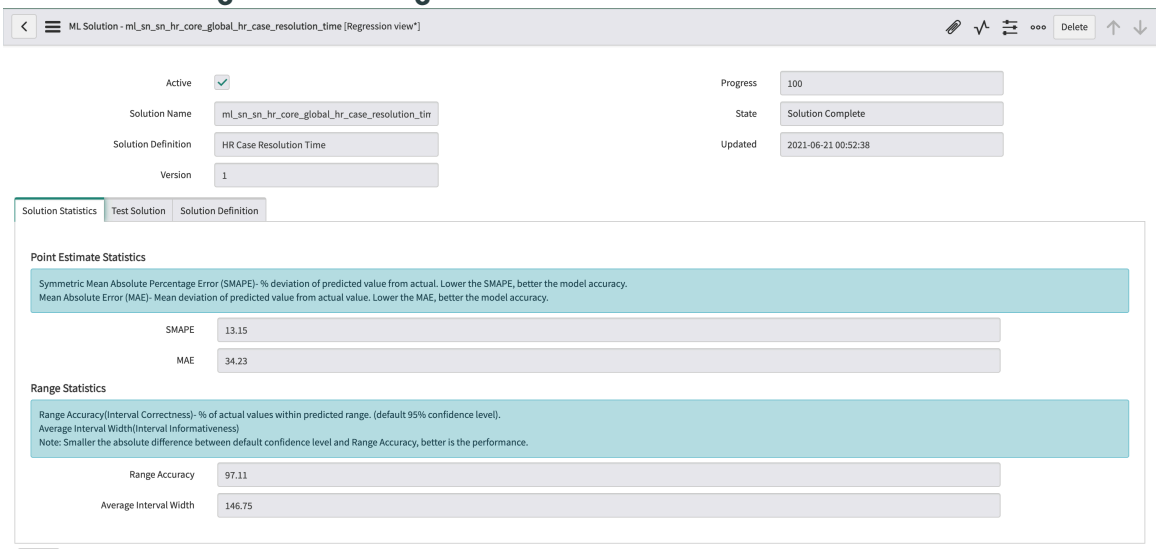
   Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, sehen die Mitarbeiter die geschätzte Zeit bis zur Lösung in den Anforderungsabschnitten.

Nächste Maßnahme

In diesem Szenario haben Sie eine ML-Lösung aus Ihrer Lösungsdefinition erstellt. Im Abschnitt „Zugehörige Links“ Ihrer ML-Lösung finden Sie die Registerkarten „Lösungsstatistiken“, „Testlösung“ und „Lösungsdefinition“. Überprüfen Sie auf der Registerkarte „Lösungsstatistiken“ die Statistiken für Punktschätzung und -bereich (Vorhersageintervall), die Ihre Lösung bereitgestellt hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Definition der Regressionslösung



Auf der Registerkarte „Testlösungen“ in Ihrer Lösung können Sie die ausgegebenen Vorhersagen für die Datensätze testen, die Sie als Eingabe für die Vorhersage verwendet haben, indem Sie in die Eingabefelder Werte eingeben. Sie können das Standard-Konfidenzniveau der Vorhersage von 95 verwenden oder einen anderen Wert zwischen 0 und 100 eingeben. Die Verwendung von 95 als Wert bedeutet, dass das System zu 95 % sicher ist, dass die tatsächliche Vorhersage in das Vorhersageintervall fällt. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Test ausführen**, um die Vorhersageausgabe zu suchen.

Nachdem Sie den Test ausgeführt haben, werden die Ausgabestatistiken der Vorhersage angezeigt. Die „Punktschätzung“ im Bildschirm ist ein einzelner Wert: ein bestimmter Zeitpunkt. Wenn die Konfiguration abgeschlossen ist, sehen die Mitarbeiter die geschätzte Zeit bis zur Lösung in den Anforderungsabschnitten.

Sie können den Integrationsstatus im überprüfen **HR-Verwaltung** > **HR-KI-Konfiguration** > **Lösungsdefinition**. Der Anwendungsfall ist jetzt der ausgewählten Lösungsdefinition zugeordnet.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence

Erste Schritte mit Predictive Intelligence

Geschätzte Zeit bis zur Lösung von HR-Fällen

Ermitteln Sie für einen Fall die geschätzte Zeit bis zur Lösung des Falls (ETTR), indem Sie ähnliche abgeschlossene Fälle aus der Vergangenheit analysieren, um eine bessere Sichtbarkeit und Transparenz zu erreichen.

Durch die ML-Engine (maschinelles Lernen) wird die geschätzte Zeit bis zur Lösung eines Falls (ETTR) basierend auf den Attributen eines Falls wie Kurzbeschreibung, Kategorie, Priorität, Zuweisungsgruppe usw. vorhergesagt. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Definition der ML-Regressionslösung für ETTR finden Sie unter HR-PIWB-Vorlage: Geschätzte Zeit bis zur Lösung empfehlen.

Um Vorhersagen zu treffen, können Sie die bestehende ETTR-Lösungsdefinition verwenden oder einige der Standardeinstellungen ändern, z. B. die Felder, einen Filter und die Trainingshäufigkeit.

Durch die Analyse der Lösungszeit für ähnliche geschlossene Fälle in der Vergangenheit bietet die ETTR-Funktion folgende Vorteile:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mehr Transparenz für Mitarbeiter und Festlegung der erwarteten Lösungszeit für ihre Fälle.
- Unterstützung von Mitarbeitern bei der Priorisierung von Arbeits- und Leistungsmessungen.
- Bereitstellung von Daten, die Managern Einblicke in die SLA-Verwaltung und die geschätzte Zeit bis zur Lösung von Fällen ermöglichen.

ETTR für HR-Fälle

Beim Konfigurieren der geschätzten Lösungszeit für HR-Fälle (ml_sn_sn_hr_core_global_hr_case_resolution_time) und beim Trainieren des Vorhersagemodells können Sie die Option **HR Case Resolution Time** (HR-Falllösungszeit) anzeigen. Den Wert für **Geschätzte Zeit bis zur Lösung** sehen Sie an folgenden Stellen:

- Mitarbeiterportalansicht und Now Mobile-Ansicht
- Agent Workspace
- Plattformansicht mit Fallliste
- Fallkonfigurationsansicht für Administratoren

Weitere Informationen finden Sie unter ETTR-Vorhersagen werden angezeigt

ETTR-Vorhersagemodell

Die geschätzte Lösungszeit für HR-Fälle (ml_sn_sn_hr_core_global_similar_closed_hr_cases) ist konfiguriert, und das Vorhersagemodell wird automatisch trainiert, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence for Contextual Search“ (com.snc.contextual_search_ml) ist installiert.
- Die Systemeigenschaft `glide.platform_ml.auto_training.enabled` ist auf „True“ festgelegt.

Geschäftsregeln und Systemeigenschaften

Überprüfen Sie die folgenden Systemeigenschaften und Geschäftsregeln:

- Verwenden oder konfigurieren Sie die folgenden Systemeigenschaften und entsprechenden Werte, um die ETTR-Werte nach Ihren Anforderungen anzuzeigen:
  - `ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_agent`
  - `ml_sn_sn_hr_core.COE_ETTR_display_employee`
  - `ml_sn_sn_hr_core.estimated_resolution_time_confidence_level`
- Verwenden oder konfigurieren Sie die Geschäftsregel **Geschätzte Lösungszeit vorhersagen** gemäß Ihren geschäftlichen Anforderungen.

ETTR-Modell

Mit Regressionslösungen wie ETTR können Sie eine Punktschätzung (Zeitpunkt) und ein Vorhersageintervall vorhersagen. Diese Fähigkeit informiert Mitarbeiter und Serviceverantwortliche über die geschätzte Lösungszeit für einen Fall basierend auf der Zeit, die zur Lösung ähnlicher Probleme in der Vergangenheit benötigt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Tatsächliche Lösungszeit**: Speichert die tatsächliche Lösungszeit eines bestimmten Falls. In diesem Feld wird die Lösungszeit vom Öffnen bis zum Schließen des Falls gespeichert.

  Hinweis:
  Wenn Sie ein Upgrade durchführen, führen Sie die regelmäßige Aufgabe **Tatsächliche Lösungszeit füllen** einmal aus, um die tatsächliche Lösungszeit für vorhandene HR-Fälle zu füllen. Für alle bevorstehenden Fälle generiert die Geschäftsregel **Tatsächliche Lösungszeit füllen** die Lösungszeit automatisch.

- **Max ETTR** (Maximale ETTR): Gibt die geschätzte maximale Lösungszeit in Tagen bis zum Abschluss des Falls an. Die Schätzung basiert auf der Zeit, die für die Lösung ähnlicher HR-Fälle benötigt wurde.
- **Min ETTR** (Minimale ETTR): Gibt die geschätzte minimale Lösungszeit in Tagen bis zum Abschluss des Falls an. Die Schätzung basiert auf der Zeit, die für die Lösung ähnlicher HR-Fälle benötigt wurde.
- **ETTR in days** (ETTR in Tagen): Speichert die geschätzte Lösungszeit in Tagen bis zum Abschluss des Falls.

Zugehörige Informationen

ETTR-Vorhersagen werden angezeigt

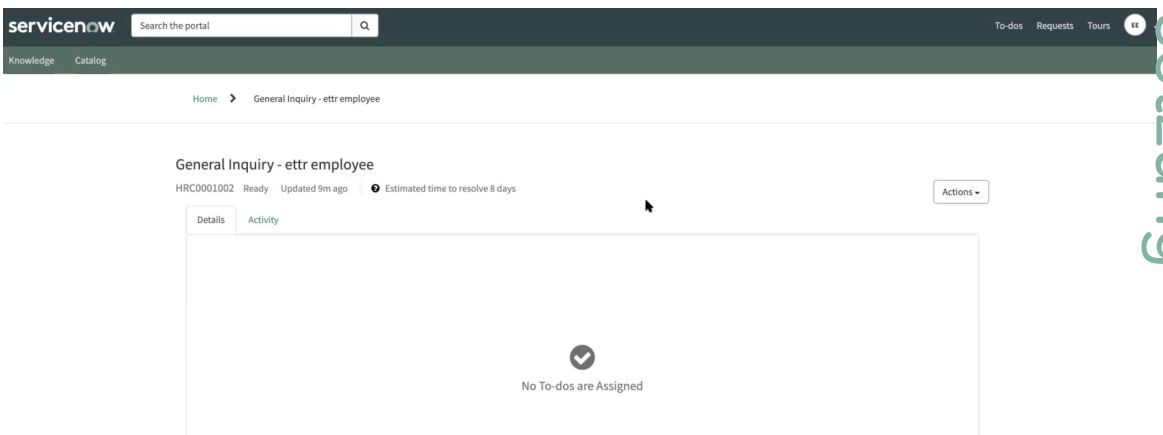
ETTR-Vorhersagen werden angezeigt

Zeigen Sie Beispiele für ETTR-Ansichten über den Verlauf eines Falls an, die die geschätzte Zeit bis zur Lösung auf Grundlage historischer Daten angeben.

Sobald Sie die ETTR konfiguriert haben, wird die Option **HR Case Resolution Time** (HR-Falllösungszeit) angezeigt. Den Wert für **Geschätzte Zeit bis zur Lösung** sehen Sie an folgenden Stellen:

- Mitarbeiterportalansicht

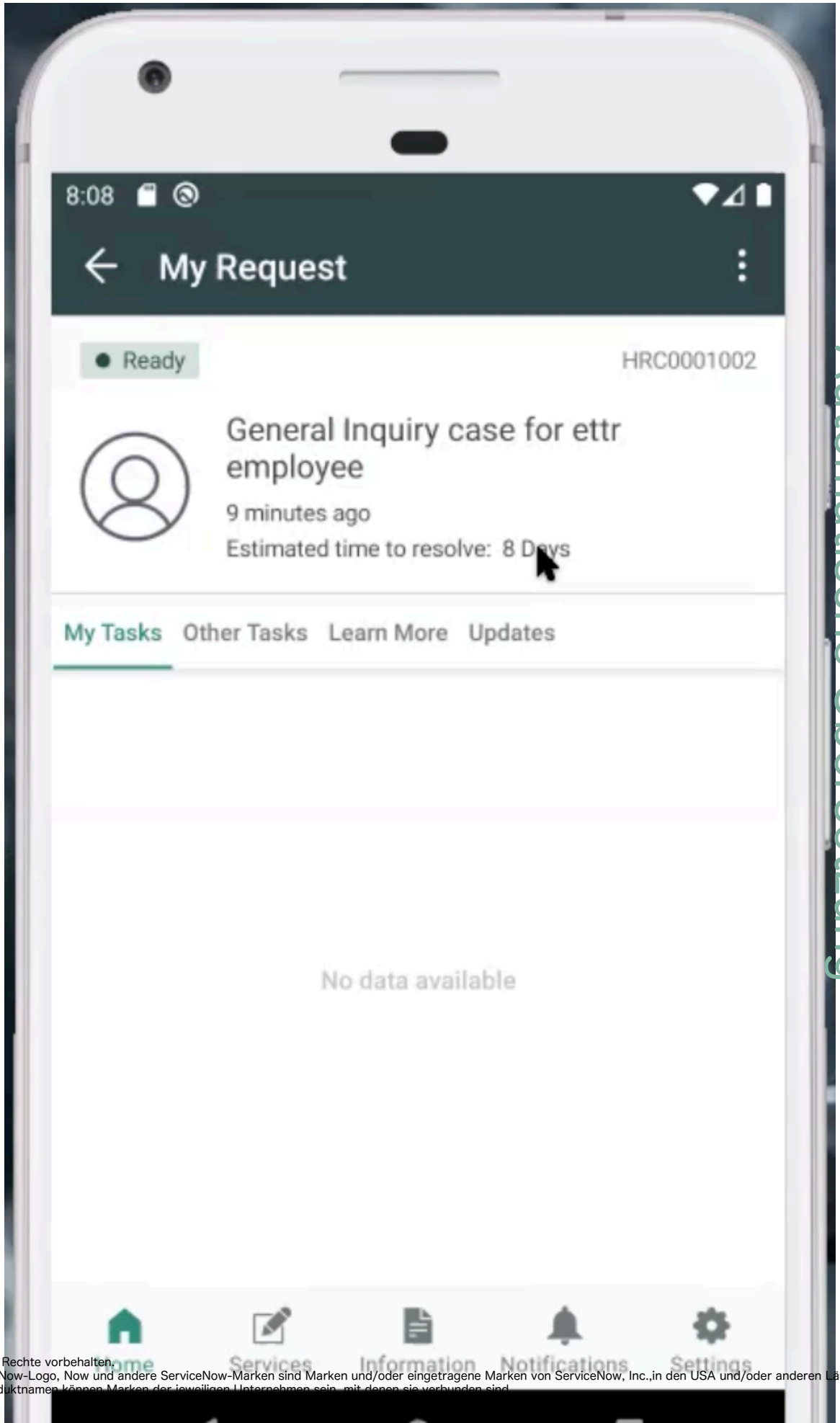
ETTR für Mitarbeiter



- Now Mobile-Ansicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ETTR in Now Mobile

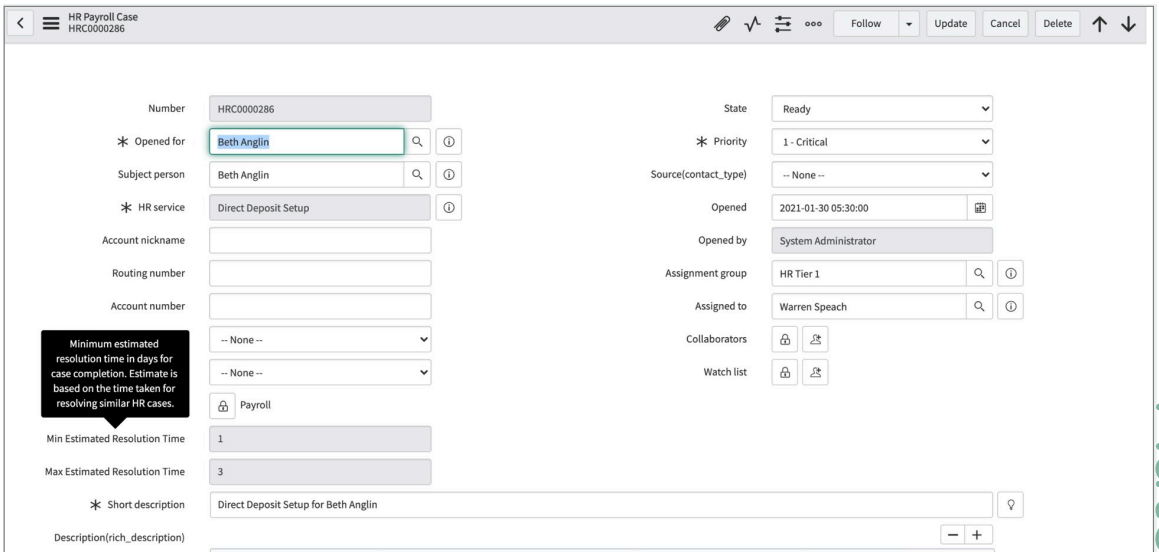


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

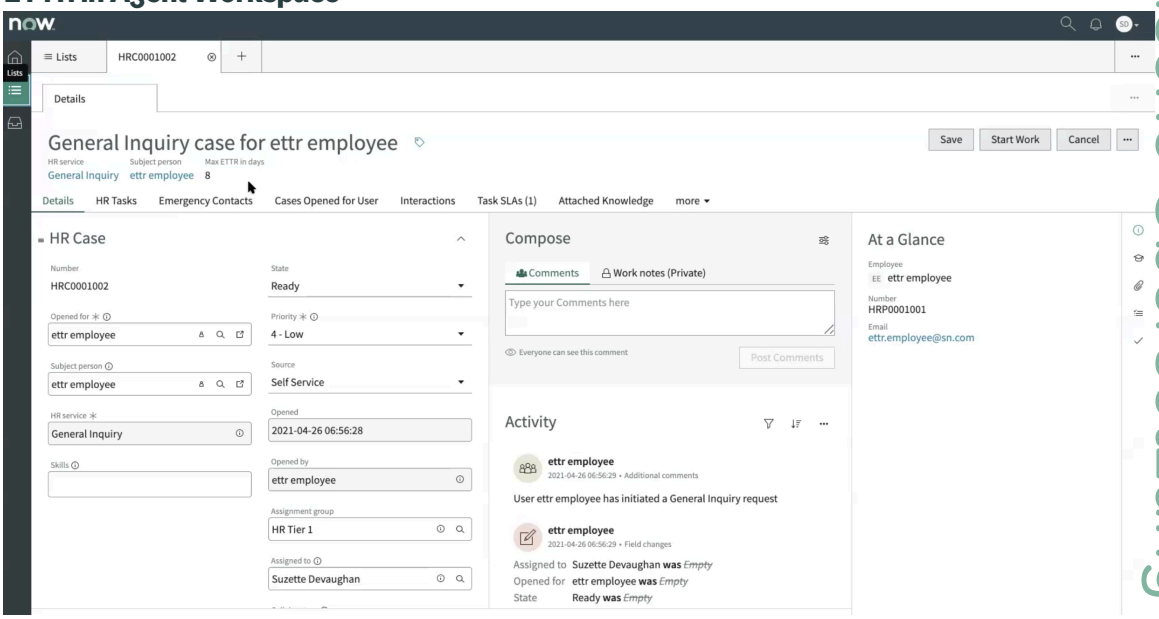
- Platform-Ansicht für Mitarbeiter

ETTR in Platform für Mitarbeiter



- Agent Workspace

ETTR in Agent Workspace



Je nach Konfiguration können die Ansichten für Ihre Implementierung anders aussehen.

Zugehörige Informationen

Geschätzte Zeit bis zur Lösung von HR-Fällen

ServiceNow Sprachfunktionen für 'HR-Servicebereitstellung

ServiceNow Sprachfunktionen für HR-Mitarbeiterbereich bietet durch die Integration eines Cloud Contact Center-Anbieters mit den robusten Funktionen von Mitarbeiterbereich für HR-Fallmanagementnahtlose Sprachdialog- und Anruf-Experiences für Ihre Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie ServiceNow Sprachfunktionen, um ein- und ausgehende Telefonanrufe für Servicemitarbeiter zu erleichtern.

- Integrieren Sie Ihre -Instanz ServiceNow in ein Telefonsystem einer Drittpartei, z. B. Amazon Connect.
- Zeigen Sie relevante Daten an, um den HR-Mitarbeiter während des Anrufs zu unterstützen.
- Analysieren Sie Interaktionen zwischen HR-Mitarbeitern und Mitarbeitern über Anrufaufzeichnungen, Metriken und Transkripte.

Weitere Informationen finden Sie unter Integrating ServiceNow Voice for HR .

Mitarbeiter-Center mit 'HR-Servicebereitstellung

Zur Verwendung von Mitarbeiter-Center aktivieren Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ [com.sn_hr_core].

Mitarbeiter-Center bietet Mitarbeitern eine einzelne, einheitliche Experience im Portal, über das sie Informationen suchen, Hilfe anfragen und die benötigten Services oder Artikel anfordern können. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center.

Vereinheitlichte Taxonomiezuordnungen

Die HR-Taxonomie bietet vorkonfigurierte Zuordnungen der HR-Katalogelemente und Wissensartikel zu den von der Employee Experience-Taxonomie bereitgestellten HR-Themen.

Ihre Mitarbeiter können Inhalte verschiedener Typen wie Katalog und Wissen zusammen in einem einzigen Thema abrufen. Die Themenzuordnungen für die HR-Taxonomie unterstützen auch die Suche in Mitarbeiter-Center.

So verwenden Sie Mitarbeiter-Center mit 'HR-Servicebereitstellung:

- Aktivieren Sie das Plugin „HR Taxonomy“ (com.sn_hr_emp_taxonomy). Wenn es aktiviert ist, werden die HR-Katalogelemente und Wissensartikel (KB-Artikel) den Themen und Unterthemen der Taxonomie zugeordnet.
- Das Basissystem stellt die HR-Themen und -Unterthemen bereit und ist enthalten, wenn Sie das Plugin „HR Taxonomy“ (com.sn_hr_emp_taxonomy) aktivieren.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter:

- Einheitliche Taxonomie für Mitarbeiter-Center
- Verbundene Inhalte mit einem Thema verknüpfen
- Ordnen Sie einen Wissensartikel einer Taxonomiekategorie zu

Mitarbeiter-Center Widgets

Die folgenden optionalen Widgets können konfiguriert werden:

- Widget „Startdatum“: Dieses Widget wird nur für Onboarding-Fälle und nur für neu eingestellte Mitarbeiter vor ihrem Antrittsdatum angezeigt. Wenn Sie das Basissystemlayout verwenden, platzieren Sie das Widget auf der Mitarbeiter-Center-Startseite im rechten Bereich über dem Widget „Meine Elemente“. Weitere Informationen zu Lebenszyklus-Events und zum Onboarding und Konfigurieren des Widgets finden Sie unter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Enterprise Onboarding and Transitions
- Service Portal-Widgets

- Leitfaden zur Elternzeit: Stellt einen Link zur Portalseite „Leitfaden zur Elternzeit“ bereit. Weitere Informationen finden Sie unter
  - Now Assist Virtual Agent -Themen für Journey-Designer
  - Service Portal-Widgets

Domain Separation und HR Service Delivery

Die Domänentrennung wird in 'HR-Servicebereitstellung unterstützt.

Die Anwendung ServiceNow® 'HR-Servicebereitstellung verbessert die Mitarbeiterservice-Erfahrung, indem sie HR-Interaktionen automatisiert und eine einzige Plattform für alle HR-Services bietet. Domain Separation trennt Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppen, die als Domänen bezeichnet werden, innerhalb einer einzigen ServiceNow-Instanz. Sie können dann verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können. Weitere Informationen zu Domain Separation finden Sie in diesem KB-Artikel .

Support-Stufe: Basis*

- Es gibt eine Geschäftslogik, um sicherzustellen, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle der Anwendungs-Service Provider übertragen werden.
- In der Anwendung berücksichtigen die Benutzeroberfläche, Cacheschlüssel, Berichterstellung, Rollups, Zusammenfassungen usw. alle Domänen zur Laufzeit.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die Anwendung so einzurichten, dass sie für mehrere Mandanten normal funktioniert.

Anwendungsfall: Wenn ich als Service Provider-Organisation einen Fall oder einen Chat von einem Mandanten im System erhalte, sollte ich diesen Fall anzeigen und lösen können, ohne dass andere Mandantenkunden von dem Fall oder Prozess erfahren.

Übersicht

Eine Domain Separation eignet sich am besten für Kunden, die:

- eine absolute Datentrennung zwischen Business-Entitäten (Datentrennung) benötigen.
- Geschäftsprozessdefinitionen und Benutzerschnittstellen für jede Domäne anpassen möchten (delegierte Verwaltung).
- einige globale Prozesse und globale Berichte in einer einzigen Instanz verwalten.

Diese Benutzer können den Domänenumfang erweitern oder reduzieren, um Daten aus anderen Domänen anzuzeigen oder auszublenden. Beispielsweise können Daten aus Entität A von den Daten anderer Entitäten getrennt werden. Jede Entität, die die Anwendung 'HR-Servicebereitstellung verwendet, kann über separate Daten verfügen, die nicht für andere Entitäten freigegeben werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Basierend auf der Hierarchie können Benutzer Daten in ihrer Stammdomäne und in untergeordneten Domänen dieser Stammdomäne anzeigen. Benutzer haben keinen Zugriff auf Daten in ihren übergeordneten Domänen, Peer-Domänen oder Domänen in anderen Verzweigungen der Hierarchie. Benutzer haben immer Zugriff auf Daten aus Domänen, die ihnen explizit von der Domänentransparenz und Domäneninhalten gewährt wurden.

So funktioniert Domain Separation in 'HR-Servicebereitstellung

- Während 'HR-Servicebereitstellung die Trennung der Daten unterstützt, wird die Trennung der Anwendungslogik und der Prozesse nicht vollständig unterstützt.

  Hinweis:
  Weitere Informationen zur Domänentrennung in HR-Servicebereitstellung finden Sie unter Leitfaden für die ordnungsgemäße Domänentrennung von HR Service Delivery.

- Wenn Sie in einer Implementierung mit Domain Separation arbeiten, müssen Sie darauf achten, dass Datensätze auf der richtigen Domänenebene erstellt werden, damit sie der richtigen Gruppe von Benutzern angezeigt werden.

  Zum Beispiel Domänen, die wie folgt aussehen:

  - Global → TOP
    - Domäne A
    - Domäne B

    Hinweis:
    „Global“ ist keine Domäne.

  - Damit Benutzer auf einen HR-Fall in Domänen A und B zugreifen können, muss der HR-Fall auf globaler Ebene erstellt werden. Wenn der HR-Fall in Domäne B erstellt wird, können Sie in Domäne A nicht darauf zugreifen.
  - Damit ein HR-Fall Benutzern in TOP und Domäne A angezeigt wird, müssen Sie den Fall in Domäne A erstellen.

Anwendungsfall: Domänentrennung in 'HR-Servicebereitstellung

Während Domain Separation Verhalten bietet, das Multi-Tenancy unterstützt, bleibt auch Multi-Tenancy innerhalb einer einzigen Instanz. Einige Eigenschaften, Daten und Prozesse sind immer global und werden von allen Domänen gemeinsam genutzt. Die Systemoption "Benutzernamen speichern" auf der Anmeldeseite ist beispielsweise global und kann nicht pro Domäne angegeben werden.

Wenn eine vollständige Trennung aller Systemeigenschaften erforderlich ist und keine globalen Berichte oder globalen Prozesse benötigt werden, sind separate Instanzen die beste Wahl.

Anwendungsfall: Domain Separation in Lebenszyklus-Events

Hinweis:
Aktivitätensätze in einer übergeordneten Domäne werden von untergeordneten Domänen gemeinsam genutzt.

Beispiel:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Übergeordnete Domäne: P
- Untergeordnete Domänen:
  - Q
  - R

  Wenn ein Aktivitätensatz für die übergeordnete Domäne P erstellt wird, ist er für Q und R verfügbar.

  Aktivitätensätze, die in Q oder R erstellt werden, sind weder für P noch für die jeweils andere untergeordnete Domäne verfügbar.

Weitere Informationen zur Domänentrennung finden Sie unter

- Domain Separation verstehen .
- Domain Separation für Service Provider

Leitfaden für die ordnungsgemäße Domänentrennung von HR Service Delivery

Zusätzliche Anleitung für die erfolgreiche Bereitstellung von HR Service Delivery in einer domänengetrennten Umgebung.

In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie Sie Domain Separation in Ihrer -Instanz erfolgreich einrichten.

HR Services

Beachten Sie beim Einrichten von HR-Services in einer globalen Domäne die folgenden Punkte:

Einschränkungen

Standardmäßig können Administratoren aus anderen Domänen die globalen HR-Services bearbeiten, was sich auf alle anderen Domänen auswirkt.

Anweisungen

- Sie können HR-Services entweder mit einer globalen Domäne oder mit einer bestimmten Domäne erstellen.
- Mithilfe von HR-Kriterien können Sie die Verwendung globaler HR-Services für bestimmte Domänen einschränken. Dies beendet jedoch nicht den Zugriff für den globalen Service zum Anzeigen und Ändern des globalen HR-Service durch HR-Administratoren
- Sie können eine Schreib-ACL für eine HR-Servicetabelle erstellen oder aktualisieren, sodass globale HR-Services nur von HR-Administratoren in der globalen Domäne bearbeitet werden können.

HR-Genehmigungen

Beachten Sie beim Einrichten von HR-Genehmigungen für Domain Separation die folgenden Punkte:

Einschränkungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der HR-Fall der übergeordneten Domäne wird zur Genehmigung an eine untergeordnete Domäne gesendet, auch wenn die Benutzer der untergeordneten Domäne keinen Zugriff auf den Fall haben.
- Der HR-Fall der untergeordneten Domäne wird nicht zur Genehmigung an die übergeordnete Domäne gesendet, auch wenn die Benutzer der übergeordneten Domäne Zugriff auf den Fall haben.

Anweisungen

Verwenden Sie keine globalen Gruppen oder Gruppen in einer übergeordneten Domäne für Genehmigungen. Wenn Sie diese Gruppen für Genehmigungen verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie eine flache Domänenhierarchie verwenden, andernfalls verwenden Sie domänenspezifische Genehmigungsgruppen.

Einschränkungen für HR-Zuweisungsregeln

Beachten Sie beim Einrichten von HR-Zuweisungsregeln für Domain Separation die folgenden Punkte:

Einschränkungen

- Der HR-Fall der übergeordneten Domäne wird einer untergeordneten Domäne zugewiesen, auch wenn die Benutzer der untergeordneten Domäne keinen Zugriff auf den Fall haben.
- Der HR-Fall der untergeordneten Domäne wird der übergeordneten Domäne nicht zugewiesen, auch wenn die Benutzer der übergeordneten Domäne Zugriff auf den Fall haben.

Anweisungen

- Verwenden Sie für eine Zuweisungsregel in einer Domäne eine Gruppe aus derselben Domäne.
- Verwenden Sie bei der Verwendung globaler Gruppen für Zuweisungen eine flache Domänenhierarchie, andernfalls verwenden Sie domänenspezifische Zuweisungsgruppen.

HR-Zuweisungsgruppe

Beachten Sie beim Einrichten von HR-Zuweisungsgruppen für Domain Separation Folgendes:

Einschränkung

Für einen HR-Fall, der in einer übergeordneten Domäne erstellt wird, kann die Zuweisungsgruppe aus der untergeordneten Domäne ausgewählt werden.

Anweisungen

Wählen Sie die richtige Zuweisungsgruppe für eine übergeordnete Domäne aus. Wählen Sie keine Zuweisungsgruppe aus einer untergeordneten Domäne aus.

HR-SLAs

Beachten Sie beim Einrichten von HR-SLAs für Domain Separation die folgenden Punkte:

Einschränkungen

NA

Anweisungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Administrator:

- Richten Sie ein domänenspezifisches SLA gemäß Ihren Anforderungen ein.
- Richten Sie eine globale SLA-Definition ein, wenn alle Domänen dieselbe SLA-Definition erfordern.

HR-Antwortvorlagen

Beachten Sie beim Einrichten von HR-Antwortvorlagen für Domain Separation die folgenden Punkte:

Einschränkungen

NA

Anweisungen

Sie können Antwortvorlagen entweder mit einer globalen oder mit einer bestimmten Domäne einrichten. Globale Vorlagen sind für alle anderen Domänen zugänglich, während eine bestimmte Domänenvorlage nur für diese Domäne zugänglich ist.

Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) für HR

Beachten Sie beim Einrichten des HR-Mitarbeiterchats (AWA) für Domain Separation die folgenden Punkte:

Einschränkungen

Wenn Sie AWA mit einer globalen Gruppe eingerichtet haben, erhalten Benutzer aus einer bestimmten Domäne **die** Option „Mit Servicemitarbeiter verbinden“ auch dann, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter aus dieser Domäne nicht verfügbar ist. Wenn verfügbare Agents beispielsweise nur aus Domäne 1 stammen und ein Benutzer aus Domäne 2 versucht, eine Verbindung zum Servicemitarbeiter herzustellen, erhält der Benutzer die Option Verbindung zu **einem Servicemitarbeiter herstellen**, die tatsächliche Weiterleitung an einen Service Desk-Mitarbeiter erfolgt jedoch nicht.

Anweisungen

AWA kann sowohl für globale als auch für domänenspezifische Gruppen eingerichtet werden. Wenn Sie eine globale Gruppe für das AWA-Setup verwenden, stellen Sie sicher, dass immer mindestens einer der globalen Agents verfügbar ist.

Eskalationsregeln

Beachten Sie beim Einrichten von Eskalationsregeln für Domain Separation die folgenden Punkte:

Einschränkungen

NA

Anweisungen

Richten Sie Eskalationsregeln entweder auf globaler oder auf einer domänenspezifischen Ebene ein. Wählen Sie für eine Eskalationsregel in einer übergeordneten Domäne keine Gruppe aus den untergeordneten Domänen aus.

Enterprise Service Management Integrations Framework

Einschränkungen

NA

Anweisungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Separaten Verbindungsdatensatz pro Domäne verwalten.
- Kopieren Sie den standardmäßigen geplanten Flow in in die jeweilige Domäne für alle Integrationen.
- Kopieren Sie den standardmäßigen externen Schnittstellen-Flow des Auslösers in die entsprechende Domäne.

Automatische Problemlösung für HR

Die Anwendung Automatische Problemlösung für HR nutzt künstliche Intelligenz (KI), um Antworten auf Routineanfragen Ihrer Mitarbeiter nahezu in Echtzeit zu geben. Wenn Ihre Mitarbeiter die Anforderungs- und Antwortkanäle verwenden, können Sie ihr Feedback sammeln, um die Qualität der Empfehlungen zu verbessern.

Mit der Anwendung Automatische Problemlösung für HR können Ihre Mitarbeiter über die Anforderungskanäle um Hilfe bitten. Sie können dann über die Antwortkanäle Lösungen für ihre Anforderungen erhalten. Die Anwendung Automatische Problemlösung identifiziert auch die Fälle, die kritische oder sensible Fälle sind, und weist einen Service Desk-Mitarbeiter darauf hin, um rechtzeitige Unterstützung zu erhalten.

Die wichtigsten Vorteile der Verwendung der Anwendung Automatische Problemlösung sind:

- Automatische Lösungen für Fragen Ihrer Mitarbeiter.
- Omni-Channel- oder Multi-Channel-Experience, sodass Ihre Mitarbeiter über mehrere Kanäle verfügen, um Hilfe anzufordern und zu erhalten.
- Kosteneinsparungen durch Selfservice, da weniger Service Desk-Mitarbeiter Fragen beantworten müssen.
- Antworten nahezu in Echtzeit für Ihre Mitarbeiter.
- Dashboard, mit dem Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Manager die Erfolgsmetriken überwachen können.

Automatische Lösung von HR-Fällen mit KI-Unterstützung

Für nicht kritische Fälle mit hohem Volumen bietet die Anwendung Automatische Problemlösung Selfserviceoptionen nahezu in Echtzeit über die Antwortkanäle, mit denen der Mitarbeiter interagieren möchte. Die Anwendung Automatische Problemlösung kann erkennen, welche Fälle kritisch sind, und die Service Desk-Mitarbeiter darauf aufmerksam machen, sodass der Mitarbeiter rechtzeitig Hilfe erhält.

Omni-Channel- oder Multi-Channel-Experience

Über die Omni-Channel- bzw. Multi-Channel-Experience können Mitarbeiter über den für sie am besten geeigneten Kanal Hilfe anfordern, um in ihren bevorzugten Kanälen nahezu in Echtzeit eine Antwort zu erhalten. Beispielsweise kann eine allgemeine Routineanfrage, die per E-Mail empfangen wird, automatisch über einen Kurznachrichtendienst (SMS) für Remote-Mitarbeiter oder Microsoft Teams für Mitarbeiter, die ins Büro gehen, gelöst werden. Ihre Mitarbeiter entscheiden, wie sie ihre Antworten wünschen.

Kosteneinsparungen für die Organisation

Fast 50–80 % der Mitarbeiteranfragen werden über ein unstrukturiertes Format übermittelt, da Mitarbeiter häufig den einfachsten und schnellsten Weg bevorzugen, um Hilfe zu erbitten. Die meisten dieser Anforderungen sind routinemäßig oder nicht kritisch. Mit der Anwendung Automatische Problemlösung können Sie die Lösung von HR]-Fällen mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

hohem Volumen und geringem Wert automatisieren. Diese Automatisierung reduziert die Kosten und den Aufwand für die manuelle Selektierung und Lösung von Routinefällen.

Reaktion nahezu in Echtzeit

Die Anwendung Automatische Problemlösung reagiert nahezu in Echtzeit (häufig 3–5 Sekunden) auf Routineanfragen von Mitarbeitern. Mitarbeiter müssen nicht 3 bis 5 Tage warten, bis ein Service Desk-Mitarbeiter sie wieder erreicht, um ihre Anfragen zu bearbeiten.

Dashboard zur Überwachung Ihrer Erfolgsmetriken

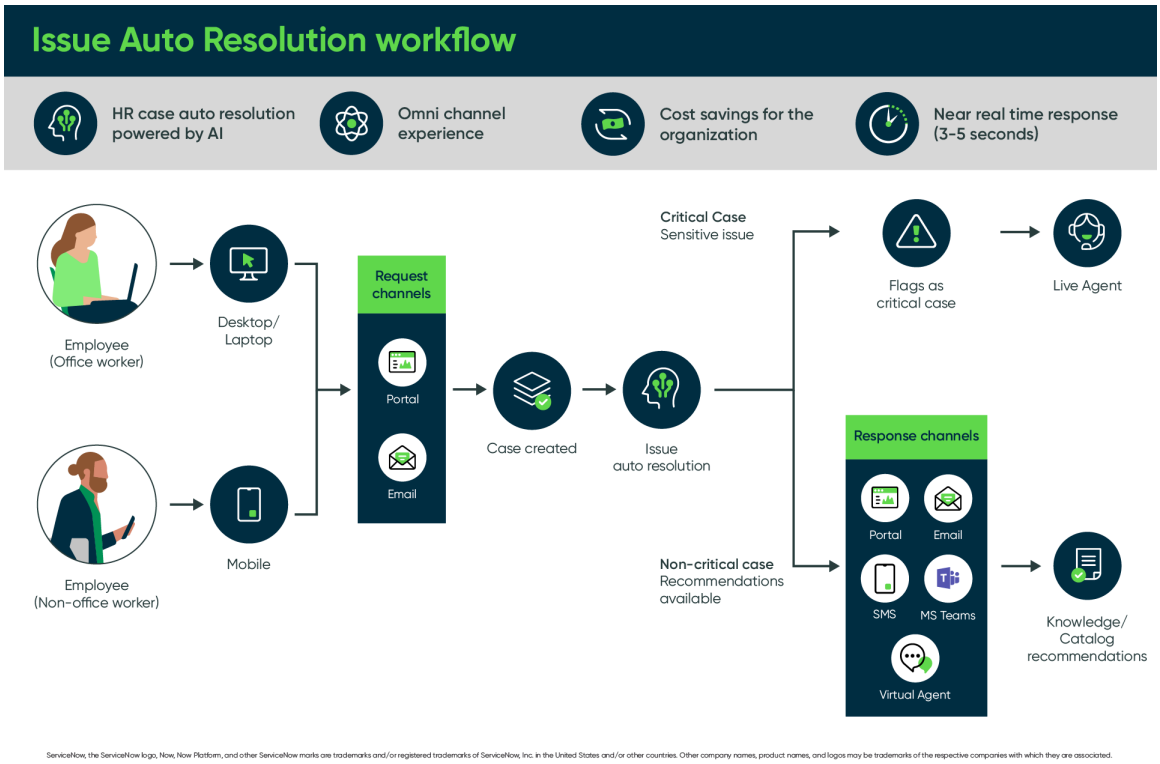
Mit dem Dashboard Automatische Problemlösung können Ihre Administratoren die Erfolgsmetriken Ihres Dashboards überwachen. Diese Metriken liefern Ihnen Detailinformationen zu den automatisch gelösten Fällen, den geschätzten Kosten und den Zeiteinsparungen durch Automatische Problemlösung.

Untersuchen  Erfahren Sie, wie Mitarbeiter mit Automatische Problemlösung die Anforderungskanäle verwenden und über ihre bevorzugten Antwortkanäle Hilfe über ihre bevorzugten Antwortkanäle erhalten.	Verwenden  Verarbeiten, wie HR -Fälle und Feedback von Automatische Problemlösung behandelt werden.
Platform Analytics-Lösung  Überwachen Sie die Erfolgsmetriken von Automatische Problemlösung basierend auf der Falllösungsleistung der Anwendung	Konfigurieren  Erfahren Sie mehr über die Implementierung von Automatische Problemlösung .

Automatische Problemlösung für HR erkunden

Automatische Problemlösung für HR ermöglicht Mitarbeitern die Nutzung von Anforderungs- und Antwortkanälen für die Kommunikation und sammelt Feedback von ihnen, um die Qualität der Empfehlungen zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



ServiceNow, the ServiceNow logo, Now, Now Platform, and other ServiceNow marks are trademarks and/or registered trademarks of ServiceNow, Inc. in the United States and/or other countries. Other company names, product names, and logos may be trademarks of the respective companies with which they are associated.

Automatische Problemlösung für HR erleichtert allen Mitarbeitern das Anfordern und Erhalten von Hilfe. Büromitarbeiter mit Zugriff auf Kanäle können über einen Desktop-Computer oder Laptop Hilfe anfordern. Mitarbeiter, die sich außerhalb des Büros befinden und eingeschränkten Zugriff auf Computer haben, können über ein Mobiltelefon Hilfe anfordern. Automatische Problemlösung für HR bietet einen vollständigen Selfservice-Pfad zur Lösung von Mitarbeiteranfragen über eine breite Palette von Kanälen mithilfe von KI und Automatisierung.

Anforderungs- und Antwortkanäle

Mitarbeiter können über Anforderungskanäle wie E-Mail oder Employee PortalHilfe anfordern oder einen Fall erstellen.

Mitarbeiter erhalten Mitteilungen von Automatische Problemlösung über Antwortkanäle. Wenn ein HR -Fall als nicht kritisch bewertet wird und Selfservice-Inhalte verfügbar sind, sendet Automatische Problemlösung einen Vorschlag über den bevorzugten Antwortkanal des Mitarbeiters. Mitarbeiter können Unterstützung über Kanäle wie E-Mail, SMS, Employee Portal, Microsoft Teams oder Virtual Agent (Web) erhalten. Durch die Bereitstellung verschiedener Antwortkanäle können Mitarbeiter Mitteilungen von Automatische Problemlösung über ihr bevorzugtes Kommunikationsmedium erhalten.

Funktionsweise von Automatische Problemlösung

Nachdem eine allgemeine Anfrage erstellt wurde, verwendet Automatische Problemlösung künstliche Intelligenz (KI) und Natural Language Understanding (NLU), um den Ton und die Absicht des Falls zu interpretieren. KI analysiert die Beschreibung des HR -Falls und identifiziert seine Relevanz. Kritische Fälle werden zur rechtzeitigen Unterstützung an einen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet. Bei nicht kritischen Fällen antwortet IAR mit relevanten Wissensartikeln und Katalogelementen als Referenz. Während des Falllösungsprozesses können Mitarbeiter jederzeit Unterstützung anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feedback verstehen

Nach der Überprüfung der empfohlenen Wissensartikel oder Katalogelemente kann ein Mitarbeiter angeben, ob die Wissensartikel und Katalogelemente bei der Lösung der Anfrage hilfreich sind. Wenn die Empfehlungen hilfreich waren, wird der Fall ohne manuelles Eingreifen eines Service Desk-Mitarbeiters automatisch gelöst. Andernfalls wird der Fall zur weiteren Unterstützung in die Warteschlange eines Service Desk-Mitarbeiters geschoben.

Kritische Fälle werden einem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, und der zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter kann Feedback zur Vorhersage geben. Das Feedback kann zum Trainieren der ML-Modelle verwendet werden, damit die Anwendung mit der Zeit intelligenter wird.

Erweiterter KI-Suche -Assistent für allgemeine HR -Anfragen

Schränken Sie Ihre Suchergebnisse mit der erweiterten KI-Suche Assist-Fähigkeit ein, die unter Mitarbeiter-Centerverfügbar ist. Lösen Sie kleinere Probleme mit intuitiven Empfehlungen selbst, bevor Sie ein Formular zur Incident-Erstellung absenden.

Verwenden Sie die erweiterte Suchfunktion, die relevante Empfehlungen zur Selbstlösung Ihres Problems bietet, während Sie ein Formular zur Erstellung von Incidents ausfüllen. Die Kontextsuche erkennt lange Texte, um intuitive Vorschläge zu machen. Sie können versuchen, Ihr Problem mit den vorgeschlagenen Ressourcen zu lösen, bevor Sie einen Incident erstellen.

Sie können sowohl Servicekatalog []-Elemente als auch Knowledge Base -Artikel als Empfehlungen für Ihre Suche finden.

Diese Funktion ist ab Release Xanadu verfügbar.

Weitere Informationen zur Konfiguration der erweiterten KI-Suche Assist-Funktionalität finden Sie unter Configure AI Search Assist for a record producer .

Automatische Problemlösung für HR konfigurieren

Durch die Einrichtung von Automatische Problemlösung kann Ihr Unternehmen die Routineanfragen Ihrer Mitarbeiter nahezu in Echtzeit beantworten. Um die Einstellungen für Automatische Problemlösung anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Automatische Problemlösung** > **Einstellungen**.

Viele Einstellungen sind für Automatische Problemlösungvoreingestellt. Weitere Informationen zu Konfigurationseinstellungen für Aufgaben finden Sie unter Simulationen der automatischen Auflösung konfigurieren und ausführen .

Automatische Problemlösung für HR zur Behandlung von Fällen verwenden

Sie können Automatische Problemlösung für HRHR verwenden , um die []-Fälle mit hohem Volumen und geringem Wert Ihrer Organisation schnell zu bearbeiten und Ihre Service Desk-Mitarbeiter zu entlasten, damit sie sich auf Probleme konzentrieren können, die mehr Erfahrung oder manuelle Unterstützung erfordern.

Übersicht

Indem Sie Ihren Mitarbeitern Selfservice-Inhalte für ihre Routineanfragen über Automatische Problemlösung für die Anwendung HR] zur Verfügung stellen, können Sie Ihre HR -Fälle schneller lösen. Ohne die Anwendung Automatische Problemlösung für HR würden Ihre Service Desk-Mitarbeiter mindestens 3–5 Tage benötigen, um diese Fälle zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

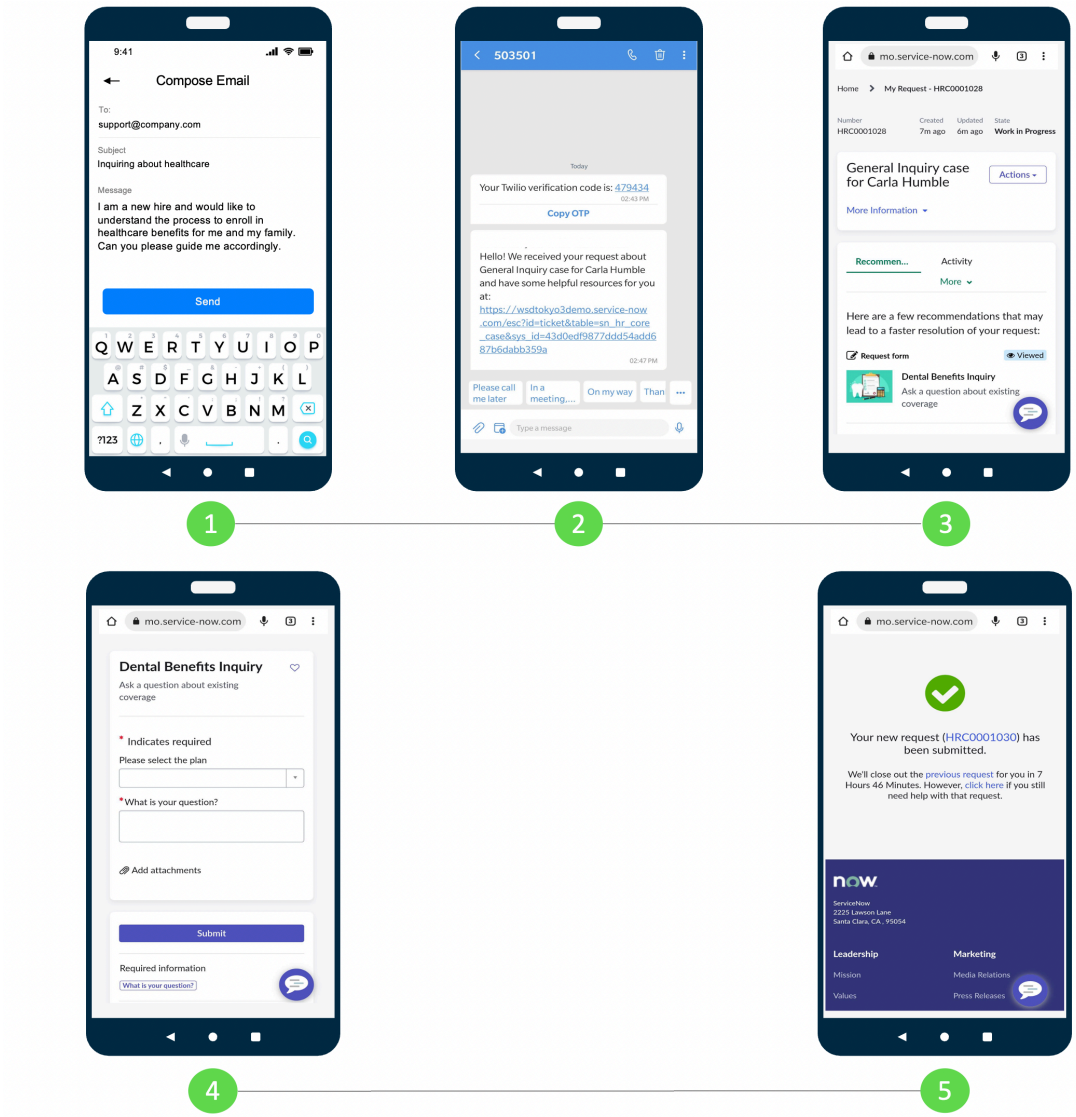
Die folgenden beiden Szenarien zeigen, wie Sie die Anwendung Automatische Problemlösung in Ihrer Organisation verwenden können.

Szenario 1 – Erfolgreiche Katalogübermittlung

Angenommen, ein Mitarbeiter ist kürzlich zu Ihrer Organisation gewechselt. Der Mitarbeiter besitzt keinen Firmen-Laptop. Die Hauptmethode für arbeitsbezogene Anfragen ist über die Support-E-Mail-Adresse des Unternehmens. Der Mitarbeiter besitzt ein Mobiltelefon, das sein bevorzugtes Kommunikationsmittel ist.

Das folgende Beispiel zeigt, wie ein neuer Mitarbeiter ein privates Mobiltelefon verwenden kann, um eine Anfrage im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen zu stellen.

Mitarbeiter, der sich nach Gesundheitsleistungen erkundigt



1. Der Mitarbeiter übermittelt eine allgemeine Anfrage HR per E-Mail auf seinem Mobilgerät.
2. Der Mitarbeiter erhält eine SMS-Benachrichtigung mit Empfehlungen, die sich auf die Anfrage beziehen.
3. Der Mitarbeiter tippt auf den Link in der SMS-Nachricht und meldet sich bei Employee Portal an, um die Empfehlungen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Der Mitarbeiter geht alle Empfehlungen durch, füllt das Anforderungsformular und das Katalogelement aus und übermittelt das Formular.
5. Ein neuer strukturierter Fall wird erstellt. Der ursprüngliche Fall wird automatisch geschlossen.

> **Hinweis:**
> Wenn der Mitarbeiter mit der Lösung nicht zufrieden ist, kann er sich an einen Service Desk-Mitarbeiter wenden, um weitere Unterstützung zu erhalten.

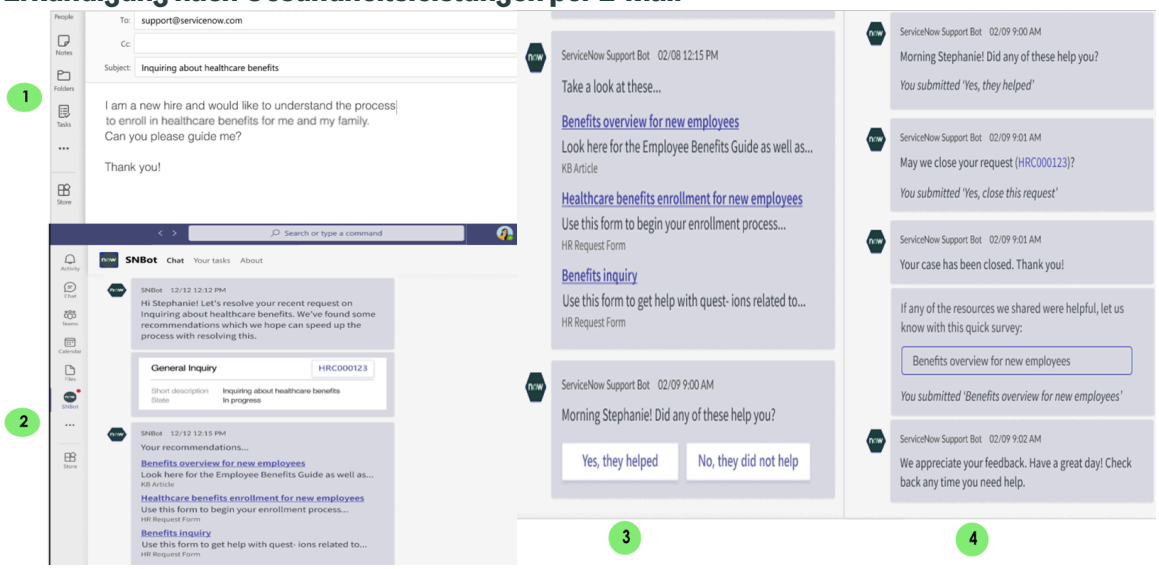
Der Mitarbeiter erhält eine Folge-SMS bezüglich des Feedbacks zur ursprünglichen Anfrage. Innerhalb von Minuten wird das Problem über die dem Mitarbeiter vertrauten Kanäle gelöst. Für dieses Szenario wurde kein Service Desk-Mitarbeiter benötigt.

Szenario 2 – Hilfreicher Wissensartikel

Angenommen, ein Mitarbeiter ist kürzlich als Programmmanager zu Ihrer Organisation gewechselt und ihm wurde ein Firmen-Laptop zugewiesen. Der Mitarbeiter verbringt die meiste Zeit in Meetings oder mit der Kommunikation mit verschiedenen Stakeholdern per E-Mail und Microsoft Teams. Der Mitarbeiter zieht es vor, sich über diese Kanäle zu melden, wenn eine Frage auftritt.

Das folgende Beispiel zeigt, wie ein neuer Mitarbeiter über einen Firmen-Laptop eine Anfrage im Zusammenhang mit dem Gesundheitswesen stellen kann.

Erkundigung nach Gesundheitsleistungen per E-Mail



1. Der Mitarbeiter übermittelt eine allgemeine Anfrage HR per E-Mail über einen Desktop-Computer.
2. Der Mitarbeiter meldet sich bei Microsoft Teams an und wird von der virtuellen Unterstützung Automatische Problemlösung empfangen.

   Der Mitarbeiter zeigt die Knowledge Base-Artikel an, die von der Anwendung Automatische Problemlösung für HR empfohlen werden, und ist mit den Informationen zufrieden, vergisst jedoch später den offenen Fall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Die Anwendung Automatische Problemlösung verfolgt, dass der Mitarbeiter einige Empfehlungen angezeigt, aber nicht auf den Fall geantwortet hat. Am nächsten Tag erhält der Mitarbeiter in Microsoft Teams eine Folgenachricht, in der er Feedback anfordert.
4. Der Mitarbeiter antwortet mit positivem Feedback und einer Einwilligung zum Abschluss des Falls. Der Fall wird automatisch geschlossen.

Innerhalb eines Tages wird das Problem über die bevorzugten Kanäle des Mitarbeiters gelöst. Für dieses Szenario wurde kein Service Desk-Mitarbeiter benötigt.

Vereinfachung der Authentifizierung für Ihre Remote-Mitarbeiter

Mit der Anwendung Automatische Problemlösung können Sie die Authentifizierung für Ihre Remote-Mitarbeiter vereinfachen. Anstatt einen Anwendernamen und ein Passwort einzugeben, um auf das Serviceportal zuzugreifen, können Ihre Remote-Mitarbeiter über einen Link in einem Kurznachrichtendienst (SMS) oder per E-Mail darauf zugreifen.

Übersicht

Mithilfe der Anwendung Automatische Problemlösung können Remote-Mitarbeiter, die nicht über die Anmeldeinformationen des Unternehmens verfügen, trotzdem auf Ihr Serviceportal zugreifen, ohne einen Anwendernamen und ein Passwort einzugeben. Wenn Sie einen Fall für den Mitarbeiter erstellen, erhält dieser Mitarbeiter einen Link per Textnachricht (SMS) oder E-Mail. Dieser Link leitet ihn zur Anmeldeseite, wo er zur Eingabe eines Anwendernamens und Passworts aufgefordert wird. Mit dieser vereinfachten Authentifizierungs-Experience können diese Mitarbeiter, die die in der Systemeigenschaft *`sn_iar_hr.digest_link_user_criteria`* genannten Anwenderkriterien erfüllen, auf das Portal zugreifen, ohne Anmeldeinformationen einzugeben.

Sie können das Plugin „Time begrenzte Authentifizierung“ (com.snc.authenticate.time_limited_authentication) installieren, um die Kernfunktionalität der Anwendung Automatische Problemlösung zu erweitern.

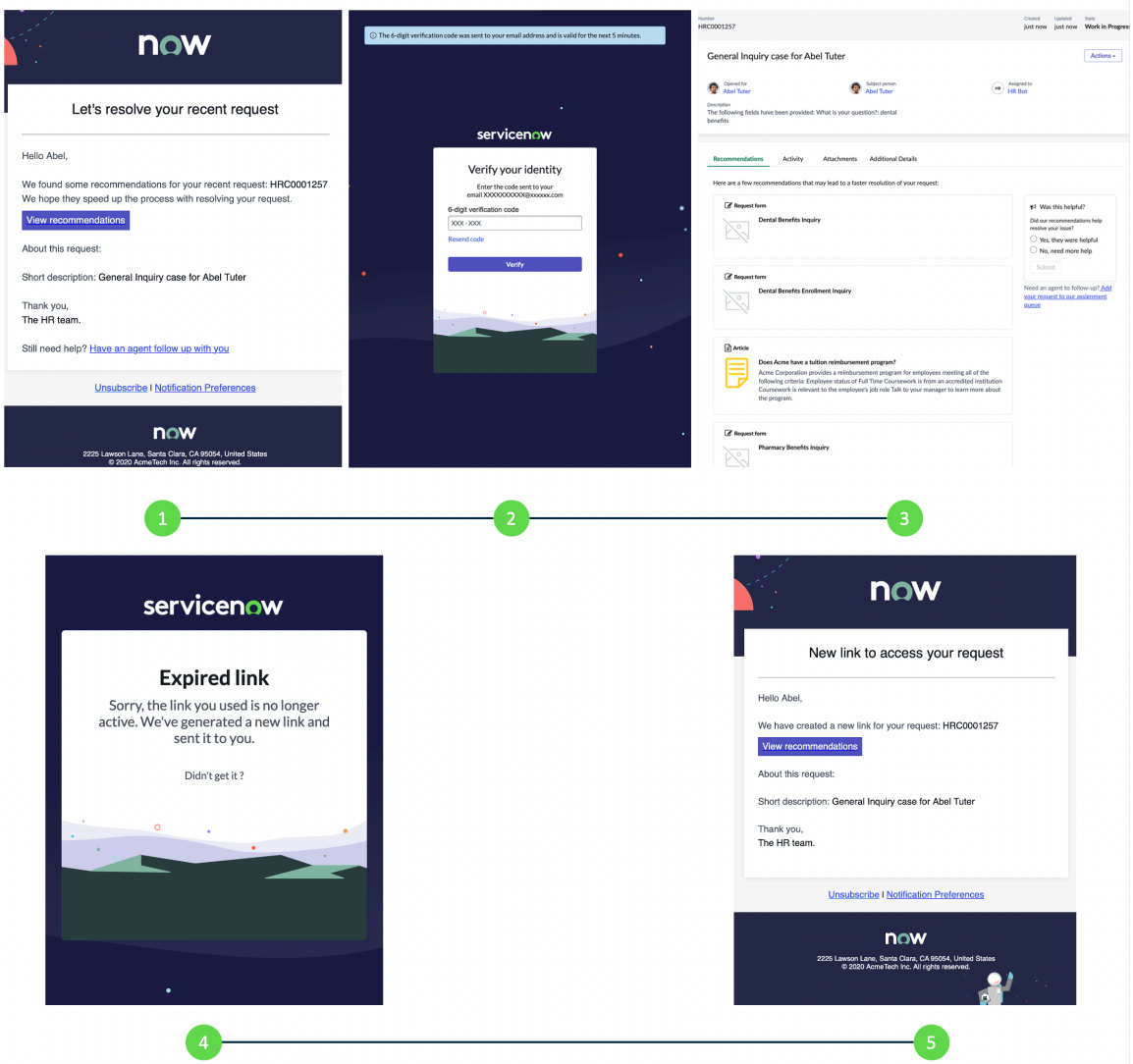
Erfolgreiche und vereinfachte Anmelde-Experience

Angenommen, ein Remote-Mitarbeiter ist Ihrer Organisation kürzlich beigetreten. Ihr Mitarbeiter verfügt nicht über die Unternehmensanmeldeinformationen für den Zugriff auf das Serviceportal, hat jedoch eine Frage zur Registrierung für zahnärztliche Leistungen. Mit der Anwendung Automatische Problemlösung können Ihre Mitarbeiter über ein persönliches Gerät per E-Mail auf das Serviceportal zugreifen.

Das folgende Beispiel zeigt, wie sich ein Remote-Mitarbeiter ohne Anmeldeinformationen mithilfe eines Digest-Links beim -Portal anmelden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vereinfachte Anmelde-Experience für Remote-Mitarbeiter



Automatische Übersetzung

Der Prozess läuft wie folgt ab:

1. Der Remote-Mitarbeiter erhält den Digest-Link per E-Mail.
2. Der Link leitet den Mitarbeiter zur Überprüfung der Identitätsseite, wo er ein Einmalpasswort (OTP) eingeben muss, das er per E-Mail erhalten hat.
3. Der Mitarbeiter wird dann zur Standardticketseite weitergeleitet, auf der er die Empfehlungen anzeigen kann.

> **Hinweis:**
> Die Gültigkeit des Links hängt von den Werten ab, die im Konfigurationsdatensatz für die zeitlich begrenzte Authentifizierung definiert sind. In diesem Fall wird die maximale Anzahl, wie oft ein Mitarbeiter den Link verwenden kann, auf eins festgelegt.

4. Der Mitarbeiter wird zur Seite mit abgelaufenen Links weitergeleitet, wenn er versucht, denselben Link erneut zu verwenden.
5. Der Mitarbeiter erhält eine E-Mail mit einem neuen Digest-Link.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitlich begrenzte Authentifizierung

Sie können die folgenden Aufgaben ausführen, um die vorhandenen zeitlich begrenzten Authentifizierungseigenschaften festzulegen:

- Aktivieren Sie die Eigenschaft „glide.authenticate.enable.time_limited_authentication“ mit zeitlich begrenzter Authentifizierung.
- Deaktivieren Sie die Accountwiederherstellungseigenschaft.
- Aktivieren Sie Single Sign-on (SSO) für mehrere Provider.
- Aktivieren Sie das Feld **Aktiv** im Konfigurationsdatensatz für die Eigenschaften der zeitlich begrenzten Authentifizierung.

Informationen zum Konfigurieren der -Eigenschaften finden Sie unter Formular „Zeitlich begrenzte Authentifizierungseigenschaften“..

Weitere Informationen zur Authentifizierung mit Zeitbegrenzung finden Sie unter Authentifizierung mit Zeitbegrenzung .

Anwenderkriterien zum Generieren des Digest-Links

Mit der Systemeigenschaft sn_iar_hr.digest_link_user_criteria können Sie die Anwenderkriterien zum Generieren des Digest-Links abrufen und validieren. Dieser Link wird in einer SMS oder E-Mail angezeigt, die an den Mitarbeiter gesendet wird. Der Wert muss die sys_id der aktiven Anwenderkriterien sein. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Anwenderkriterien“.

Benutzer mit den Rollen admin und sn_hr_core.admin können die Rolle sn_iar_hr.digest_link_user zuweisen. Diese Rolle wird den verfügbaren Anwenderkriterien hinzugefügt, um zu validieren, ob dieser Anwender für die Generierung von Digest-Links berechtigt ist.

Formular „Zeitlich begrenzte Authentifizierungseigenschaften“.

Verwenden Sie den Datensatz für die zeitlich begrenzte automatische Problemlösung mit Authentifizierung, um die Felder festzulegen, die sich auf die Gültigkeit, den Ablauf und die fehlgeschlagene Umleitung des Links beziehen.

Formular „Zeitlich begrenzte Authentifizierungseigenschaften“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes.
Einmalige Nutzung	Maximale Anzahl, wie oft sich ein Anwender anmelden kann.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Eigenschaft „Zeitbegrenzte Authentifizierung“. **Hinweis:** Wählen Sie diese Option aus, um die Eigenschaft zu aktivieren.
Ablauffeld	Ablauf in Minuten. Der Mindestwert ist 30. Der Höchstwert ist 1440.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zeitlich begrenzte Authentifizierungseigenschaften“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die maximalen Anmeldeversuche werden auf eins geändert, wenn die Gültigkeitsdauer mehr als 120 Minuten beträgt.
Maximale Anmeldeversuche	Maximale Anzahl von Anmeldungen, die verwendet werden können.
Fehler bei der Umleitung	URL zur Umleitung der Anwender nach einem fehlgeschlagenen Anmeldeversuch. Ein Beispiel für diesen URL-Typ ist ein öffentlicher Wissensartikel, der den Fehler beschreibt und hilfreiche Links enthält. Ein weiteres Beispiel ist eine interne Unternehmens-URL (z. B. http://portal.unternehmena.com/logout). **Hinweis:** Sie müssen den Basislink durch den Basislink der Instanz ersetzen.
Weiterleitung für externe Abmeldung	URL für die Weiterleitung der Anwender nach der Abmeldung, in der Regel zurück zu dem Portal, das Single Sign-on (SSO) aktiviert hat (z. B. http://portal.unternehmena.com/logout). **Hinweis:** Ändern Sie den Link im Beispiel so, dass er mit dem Basislink Ihrer Instanz übereinstimmt.

Verwenden Sie Feedback von Service Desk-Mitarbeitern, um Ihre Vorhersagen der Fallrelevanz zu verbessern

Indem Sie anhand des Feedbacks Ihrer Service Desk-Mitarbeiter bestimmen, wie relevant ein Fall ist, können Sie die ML-Modelle (maschinelles Lernen) der Anwendung Automatische Problemlösung (IAR) verbessern, um Fälle im Laufe der Zeit korrekter vorherzusagen.

Übersicht

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall erstellt, prognostiziert Automatische Problemlösung, wie kritisch das Problem ist. In der Vergangenheit müssen diese Vorhersagen jedoch manchmal verbessert werden. Um die Klassifizierung von Fällen durch Modelle für maschinelles Lernen (ML) zu verbessern, wurde ein neues Feld namens „ **Lösung erfordert** “ für HR-Mitarbeiter eingeführt, um Feedback zu geben. Service Desk-Mitarbeiter können dieses Feld in einem HR-Fallformular nur sehen, wenn Automatische Problemlösung die Relevanz dieses Falls vorhergesagt hat.

Verwenden des Felds „Lösung erfordert“.

Das Feld **Lösung erfordert** enthält die Werte, die auf dem Feedback basieren, das die HR-Mitarbeiter zur Vorhersage der Kritikalität gegeben haben. Das Feld **Auflösung erfordert** enthält die Optionen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösung erfordert Feldwerte

Name	Beschreibung
Dringende Service Desk-Mitarbeiter-Aktion	Zur Lösung des Falls ist die sofortige Aufmerksamkeit eines Service Desk-Mitarbeiters erforderlich.
Nur Selfservice-Inhalte	Der Anwender kann den Fall mit Selfservice-Inhalten lösen.
Nicht dringende Mitarbeiteraktion	Fall ist nicht kritisch.

Service Desk-Mitarbeiter können das richtige Feedback aus den Feldoptionen auswählen, um zu beurteilen, ob die Automatische Problemlösung Vorhersagen richtig sind oder nicht.

Zuordnung der Lösungspriorität

Service Desk-Mitarbeiter sehen eine Informationsmeldung auf dem Bildschirm, wenn sie die Lösungsanforderungen, die Priorität oder den Status des Falls ändern. Angenommen, ein Service Desk-Mitarbeiter wählt die Option **Dringender Service Desk-Mitarbeiter-Aktion** aus. Die Priorität der Auswahl ist **Niedrig**, sodass der Service Desk-Mitarbeiter die Meldung sieht, dass das Feld „Lösung erfordert“ nicht mit der Fallpriorität übereinstimmt. Bitte überprüfen.“ Mithilfe der Zuordnung der Lösungspriorität können Service Desk-Mitarbeiter das Problem beheben, wenn die Priorität nicht mit der Dringlichkeit des Falls übereinstimmt.

Informationsnachrichten können auch als Prioritätsänderungen angezeigt werden. Die Lösung erfordert, dass ein Service Desk-Mitarbeiter Änderungen oder Statusänderungen vornimmt.

Erweiterte Suchergebnisse in IAR mit Virtual Agent

Die Anwendung [Automatische Problemlösung für HR hat ihre Suchergebnisse durch die Einführung von Virtual Agent in den Pipeline-Flow IAR verbessert. Mitarbeiter können jetzt ein passendes Virtual Agent -Thema als Empfehlung für einen nicht kritischen Fall erhalten, wenn das Thema in der Datenbank verfügbar ist, bevor die Anwendung eine allgemeine KI-Suche durchführt.

Übersicht

In der vorherigen Version von Automatische Problemlösung für HRwurden allen nicht kritischen HR -Fällen Empfehlungen gesendet, die nur auf den Ergebnissen der KI-Suche basierten. In dieser erweiterten Version prüft die Anwendung IAR zuerst, ob ein passendes Thema Virtual Agent für diesen bestimmten HR-Fall verfügbar ist. Wenn ein passendes Virtual Agent -Thema vorhanden ist, empfiehlt die Anwendung IAR] dem Mitarbeiter das identifizierte Virtual Agent -Thema. Wenn kein passendes Thema Virtual Agent gefunden wird, führt die Anwendung eine KI-Suche durch, und die Empfehlungen werden basierend auf den Ergebnissen der KI-Suche an den Mitarbeiter gesendet.

Hinweis:
Um die Themenempfehlung Virtual Agent in Automatische Problemlösung für HRzu aktivieren, muss der Administrator die Eigenschaft sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable auf true festlegen. Das ServiceNow® -Supportteam kann diese Funktion für Ihren Automatische Problemlösung -Flow aktualisieren.

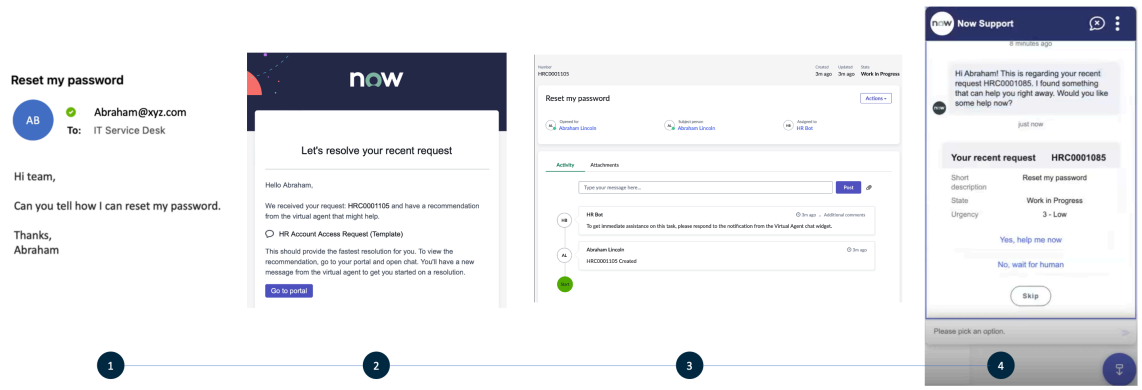
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Virtual Agent Themen-Flow

Wenn ein Mitarbeiter einen HR-Fall (Human Resource) per E-Mail oder über ein Portal übermittelt, prüft Automatische Problemlösung zuerst, ob der Eigenschaftswert *sn_iar_hr.hr_intent_solution_enable* auf **true**festgelegt ist. Wenn der Eigenschaftswert **true**ist, prüft Automatische Problemlösung, ob die entsprechende Absicht für die Themenzuordnung im **Konfigurationsdatensatz für die automatische Auflösung** aktiv ist oder nicht. Wenn der Eigenschaftswert auf **False**festgelegt ist, führt Automatische Problemlösung die normale KI-Suche weiterhin durch.

Das folgende Beispiel zeigt, wie ein Mitarbeiter eine Themenvorschlag Virtual Agent erhält, wenn er einen HR-Fall per E-Mail übermittelt.

VA-Thema im Flow Automatische Problemlösung



Der Prozess läuft wie folgt ab:

1. Ein HR -Fall wird vom Mitarbeiter per E-Mail übermittelt.
2. Der Mitarbeiter erhält eine E-Mail mit dem empfohlenen Thema Virtual Agent.
3. Der Mitarbeiter wählt **Zum Portal** wechseln, um auf die Details des Falls im Portal zuzugreifen.
4. Der Mitarbeiter greift auf das Thema Virtual Agent zu, indem er das Chat-Symbol Virtual Agent im -Portal und Auswahl der Fallempfehlungsbenachrichtigung.

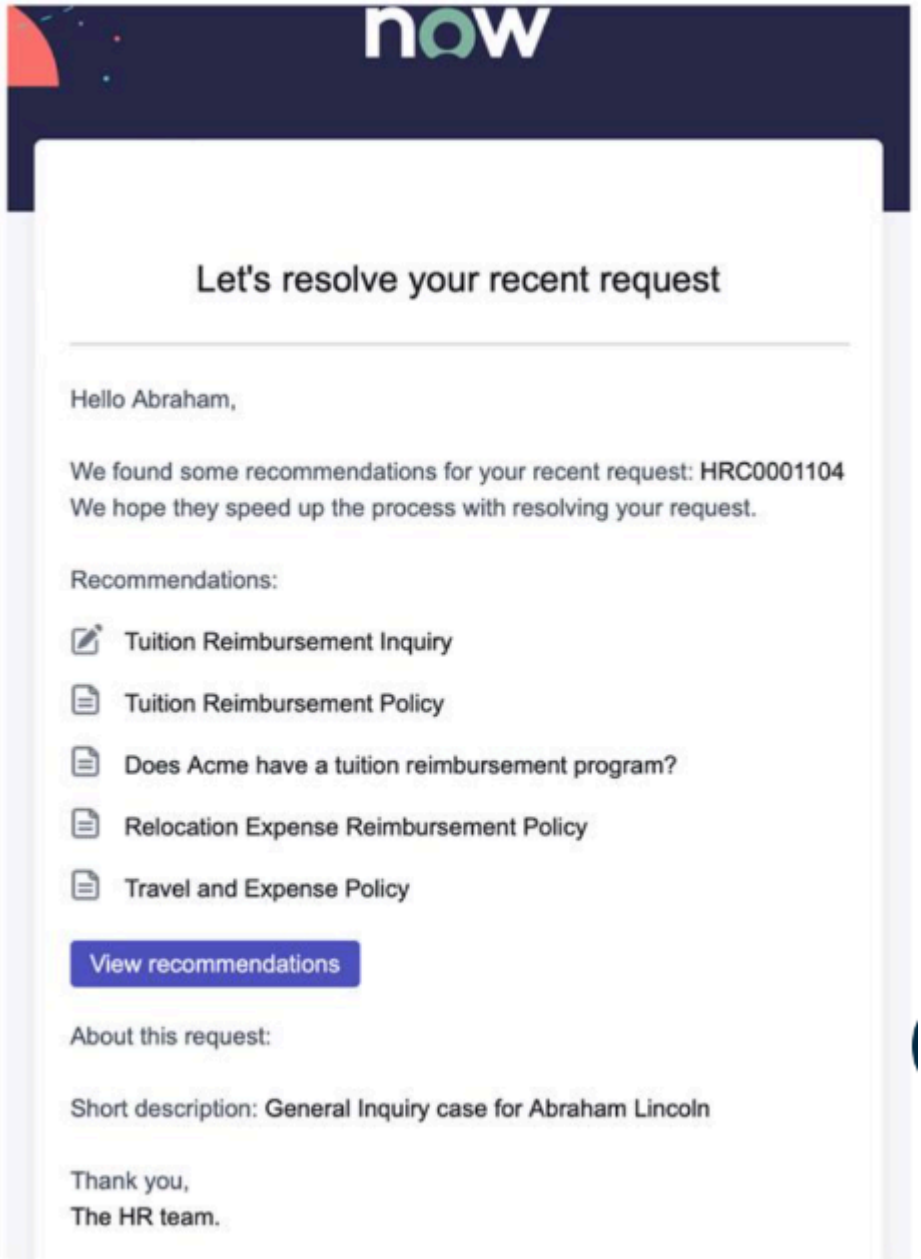
Verbesserte Vorschau der Empfehlungen per E-Mail für Flow der KI-Suche

Im neuen Abschnitt mit Empfehlungen werden die Titel der Wissensartikel und Katalogelemente in der E-Mail angezeigt. Das Das Symbol zeigt an, dass der Empfehlungstitel ein Wissensartikel ist. Das Das Symbol zeigt an, dass der Empfehlungstitel ein Katalogelement ist.

Das folgende Beispiel zeigt, wie der neue Vorschauabschnitt für Empfehlungen in der E-Mail aussieht, die Sie erhalten, wenn der HR-Fall Ergebnisse der KI-Suche als Empfehlungen erhält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neue Empfehlungsvorschau per E-Mail



Automatische Problemlösung für das HR -Dashboard

Mit dem Dashboard Automatische Problemlösung für HR können Sie eine grafische Darstellung der Falllösungsleistung der Anwendung Automatische Problemlösung anzeigen. Sie können mit der Anwendung auch die Erfolgsmetriken für automatisch gelöste Fälle, geschätzte Kosten und Zeitersparnis überwachen.

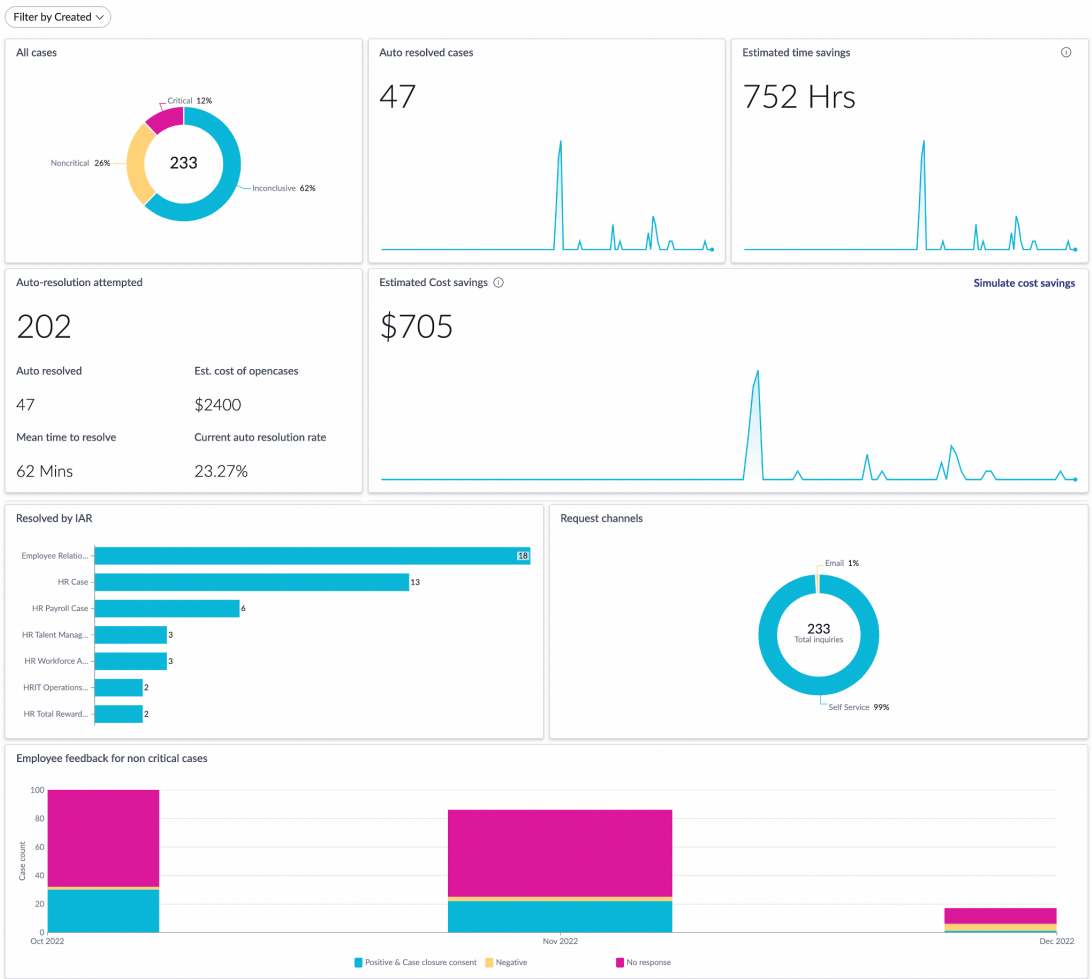
Dashboard-Übersicht

Das Dashboard zeigt Ihnen nahezu in Echtzeit einen Einblick in die Falllösungsleistung der Anwendung für die Identifizierung und automatische Lösung nicht kritischer Fälle.

Das folgende Beispiel zeigt die Ansichtsperspektive des -Dashboards.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Anwenderoberfläche



Berichte und Indikatoren

Die folgende Tabelle zeigt die Berichte und Indikatoren, mit denen Sie die Leistung der Anwendung nachverfolgen und überwachen.

Diagrammtyp und Beschreibung

Diagrammtitel	Typ	Beschreibung
Alle Fälle	Ring	Gesamtzahl der allgemeinen Anfragen, die die Mitarbeiter gestellt haben. **Hinweis:** Die Datenpunkte für diesen Bericht werden von der zugrunde liegenden Lösung für maschinelles Lernen (ML) vorhergesagt und unterscheiden sich vom Bericht zu nicht kritischen Fällen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diagrammtyp und Beschreibung (Fortsetzung)

Diagrammtitel	Typ	Beschreibung
Automatisch gelöst (nicht kritische Fälle)	Einzelne Punktzahl	Automatische Problemlösung Die Anwendung hat auf Fälle mit Selfservice-Inhalten als Empfehlungen reagiert.
Geschätzten Zeiteinsparungen	Einzelne Punktzahl	Gesamtstunden, die Sie durch die Verwendung der Anwendung Automatische Problemlösung eingespart haben.
Geschätzte Kosteneinsparungen	Einzelne Punktzahl	Geschätzte Kosten für die Lösung der offenen Fälle (offene Fälle multipliziert mit den durchschnittlichen Kosten der Ebene/Stufe 1 pro Fall).
Kosteneinsparungen simulieren	Einzelne Punktzahl	Schätzt Ihre Kosteneinsparungen.
Geschätzte Kosten der offenen Fälle	Einzelne Punktzahl	Geschätzter monetärer Wert, den Ihre Organisation für die Lösung offener Fälle ausgeben muss.
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung	Einzelne Punktzahl	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Fällen, die als nicht kritische Fälle vorhergesagt wurden. **Hinweis:** Die Lösungszeit für Fälle hängt vom Feedback des Mitarbeiters und von den Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) ab.
Aktuelle Rate der automatischen Lösung	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Fälle, die aus der Gesamtzahl der als nicht kritisch vorhergesagten Fälle automatisch gelöst wurden.
Automatische Auflösung versucht	Einzelne Punktzahl	Gesamtzahl der Fälle, für die eine Abwendung versucht wird, die die KI-Vorhersage durchlaufen hat.
Gelöst von IAR	Horizontale Leiste	Anzahl der Fälle, die automatisch über die Anwendung Automatische Problemlösung für jedes HR Kompetenzzentrum (Kompetenzzentrum) gelöst wurden.
Anforderungskanäle	Ring	Prozentsatz der allgemeinen Anfragen, die über Anforderungskanäle empfangen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diagrammtyp und Beschreibung (Fortsetzung)

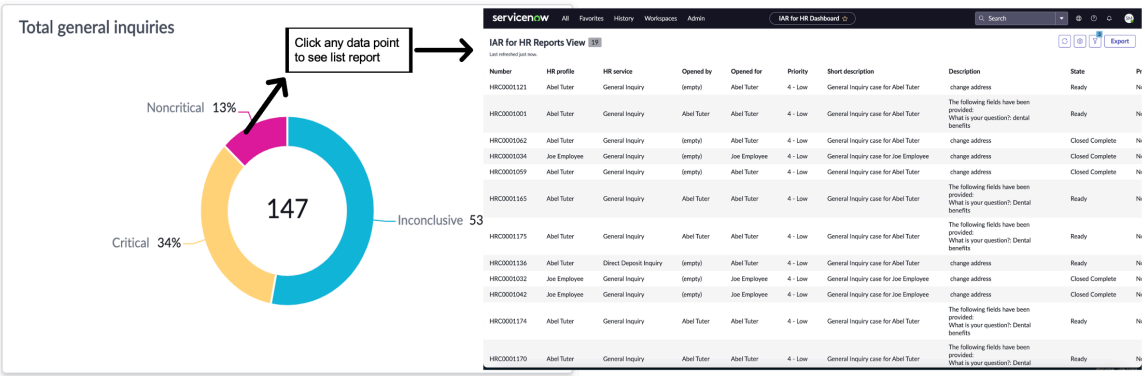
Diagrammtitel	Typ	Beschreibung
Mitarbeiterfeedback für nicht kritische Fälle	Vertikaler Balken	Mitarbeiter-Feedbackmuster für alle nicht kritischen Fälle für die Anwendung Automatische Problemlösung.

Ansicht des detaillierten Berichts

Jeder Dashboard-Bericht bezieht sich auf eine Datenquelle (Tabelle oder Indikator). Wählen Sie alle Datenpunkte in einem Bericht aus, um die detaillierte Liste der Daten anzuzeigen.

Das folgende Beispiel zeigt, wie Sie durch Auswahl eines beliebigen Datenpunkts im Dashboard den vollständigen Listenbericht erhalten.

Listenbericht wird angezeigt



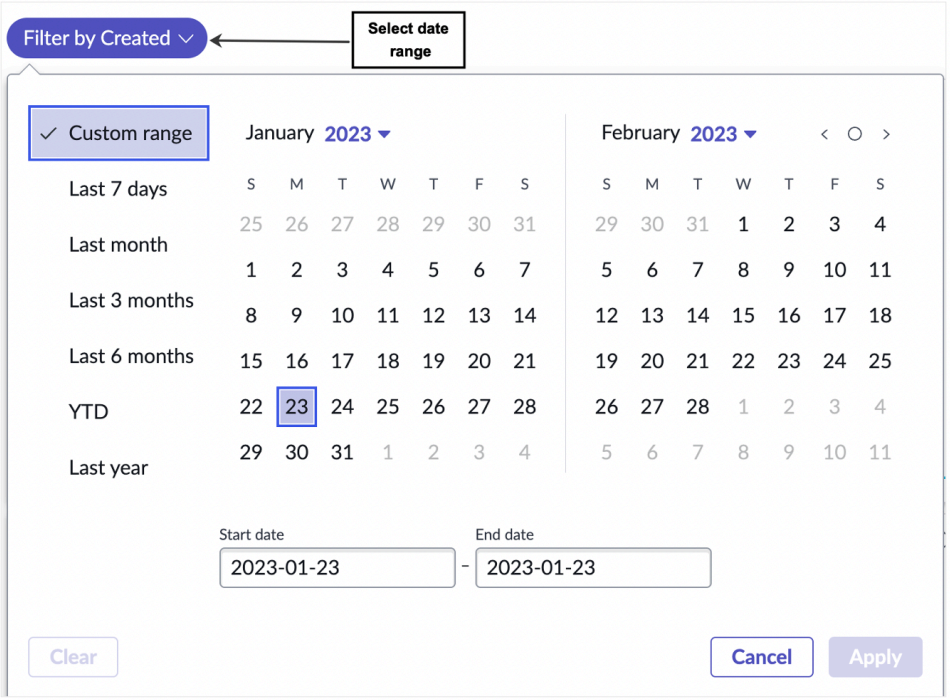
Dashboard-Filter

Verwenden Sie den Dashboard-Filter, um die Ergebnisse zu erhalten, die auf einem ausgewählten Datumsbereich basieren.

Das folgende Beispiel zeigt, wie die Datumsfilteroption im Dashboard angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datumsfilter werden angezeigt



Schnellstarttests für 'HR-Servicebereitstellung

Überprüfen Sie die fortgesetzte Funktionalität von 'HR-Servicebereitstellung nach jeder Konfigurationsänderung wie einem Upgrade oder nach dem Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests, und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Alle Testsuiten und Tests sollten eine Standardimplementierung weitergeben. Kopieren Sie zur Überprüfung einer benutzerdefinierten Implementierung die automatisierten Tests und konfigurieren Sie sie für Ihre Anpassungen.

Schnellstarttests sind deaktiviert und schreibgeschützte Testvorlagen. Standardmäßig erzeugen sie nur dann ein erfolgreiches Ergebnis, wenn Sie sie mit den Standard-Demodaten ausführen, die mit dem Anwendungs- oder Funktionsplugin bereitgestellt werden.

Kopieren Sie Ihre Schnellstarttests und konfigurieren Sie sie so, dass Sie Instanzdaten verwenden, um dafür zu sorgen, dass sie ein erfolgreiches Ergebnis liefern, wenn Sie sie mit Ihren instanzspezifischen Daten ausführen.

Das Plugin „Agile Development 2.0“ (com.snc.sdlc.agile.2.0) und das Plugin „Agile Development 2.0 - ATF Tests“ (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) müssen aktiviert sein.

Hinweis:
Für die Ausführung sind Demodaten erforderlich.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management von Mitarbeiterdokumenten

Schnellstarttests für Management von Mitarbeiterdokumenten erfordern die Aktivierung des Plugins „Management von Mitarbeiterdokumenten“ (com.sn_employee_document_management).

Management von Mitarbeiterdokumenten

Test	Beschreibung	Release-Version
EDM: Aufbewahrungszeitraum mit Tagesversatz erstellen	Erstellt einen Aufbewahrungszeitraum mit einem Versatz von einem (1) Tag und überprüft den Berechnungszeitraum in einer Aufbewahrungsrichtlinie.	Rome

'HR-Servicebereitstellung-Falltests

Test	Beschreibung	Release-Version
Fallerstellungskonfiguration	Prüft, ob ein HR-Service über eine Fallerstellungskonfiguration verfügt und beim Erstellen eines HR-Falls für diesen HR-Service in das Formular „HR-Fall“ eingetragen wird.	Xanadu
Dokumentvorlagenblock und Blockinhalt erstellen	Überprüft, ob für den Blockinhalt Dokumentvorlagenblöcke und -inhalte erstellt werden.	Xanadu
HR-Mitarbeiterdokument erstellen	Erstellt ein Mitarbeiterdokument und stellt sicher, dass die Tabelle „Anhang“ [sys_attachment] auf den Datensatz in der Tabelle „Mitarbeiterdokument“ [sn_hr_ef_employee_document] verweist. Überprüft, ob vom Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro über das HR-Profil des Mitarbeiters auf das Mitarbeiterdokument zugegriffen werden kann.	
Mitarbeiterdokument mit aktivem Dokumenttyp erstellen	Validiert die Erstellung von: • Einem aktiven Dokumenttyp • Einem inaktiven Dokumenttyp • Mitarbeiterdatei mit aktivem Dokumenttyp	Xanadu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

'HR-Servicebereitstellung-Falltests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Hinweis: Bereichsbezogene App Human Resources: Core (com.sn_hr_core) und Management von Mitarbeiterdokumenten (com.sn_employee_document_management) müssen aktiviert sein.	
[Delegierung] Administrator – Delegierungsregel mit Anwenderkriterien für Delegierer und Delegierten hinzufügen	Überprüft, ob Anwenderkriterien für eine Delegierungsregel ordnungsgemäß funktionieren.	San Diego
E2E-Test für Massenfallerstellung	Überprüft, ob Massenfälle für ausgewählte Benutzer in einem bestimmten Benutzersegment erstellt werden können.	San Diego
ER: Falleinschränkung	Überprüft, ob eingeschränkte Fälle nur von Benutzern mit der Rolle sn_hr_er.confidential angezeigt werden können.	San Diego
HR: Case updates visible to employees (HR: Fallaktualisierungen sind für Mitarbeiter sichtbar)	Von einem HR-Mitarbeiter erstellte und aktualisierte Fälle sind für die Person „Geöffnet für“ oder „Betreff“ sichtbar.	Quebec
HR: Erstellung eines 401k-Registrierungsfalls über das Portal	Erstellt einen 401(k)-Registrierungsfall in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro. Überprüft, ob der Fall erfolgreich erstellt wurde.	Madrid
HR: Fall vom Typ „Mitarbeiterbeziehungen“ im ESC-Portal erstellen	Erstellt einen Disziplinarproblemfall in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro. Überprüft, ob der Fall erfolgreich erstellt wurde.	New York
HR: Fall vom Typ „Arbeitsbestätigungsschreiben“ im ESC-Portal erstellen	Erstellt einen Fall vom Typ „Arbeitsbestätigungsschreiben“ in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro. Überprüft, ob der Fall erfolgreich erstellt wurde.	Madrid
HR: Gehaltsabrechnungsfall im ESC-Portal erstellen	Erstellt einen Fall vom Typ „Bezahlung einrichten“ mit	New York

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

'HR-Servicebereitstellung-Falltests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Direktzahlungen in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro. Überprüft, ob der Fall erfolgreich erstellt wurde.	
HR: Erstellung eines Antrags auf Erstattung von Schulungskosten über das Portal	Erstellt einen Antrag auf Erstattung von Schulungskosten in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro. Überprüft, ob der Fall erfolgreich erstellt wurde.	Madrid
HR: Erfüllungsanweisungen	Überprüft, ob Erfüllungsanweisungen für eine bestimmte Bedingung für einen Benutzer erstellt werden. Außerdem wird überprüft, ob die Erfüllungsanweisungen geändert werden, wenn sich die Details des Falls ändern.	Orlando
HR: Fulfillment Instructions conditions for COE specific fields (HR: Bedingungen der Erfüllungsanweisungen für COE-spezifische Felder)	Verifiziert die Bedingungen der COE-spezifischen Erfüllungsanweisungen Aktualisierung der Erfüllungsanweisungen für einen HR-Fall anhand der in den Erfüllungsanweisungen definierten Bedingungen	Quebec
HR: Erstellung eines Falls zur Anfrage wegen allgemeiner Leistungen	Erstellt einen Fall für allgemeine Leistungen in der nativen Anwenderoberfläche. Außerdem wird überprüft, ob der Fall geöffnet wird und nach der Fallerstellung aktualisiert werden kann.	Madrid
HR: Erstellung eines Gehaltsdiskrepanzfalls	Erstellt einen Fall vom Typ „Gehaltsdiskrepanz“ in der nativen Anwenderoberfläche. Außerdem wird überprüft, ob der Fall geöffnet wird und nach der Fallerstellung aktualisiert werden kann.	Madrid

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

'HR-Servicebereitstellung-Falltests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
HR: Fallübertragung neu klassifizieren	Testen Sie, wann ein HR-Fall von einem Kompetenzzentrum (HR-Service) zu einem anderen Kompetenzzentrum übermittelt wird, indem Sie die Neuklassifizierungsmethode (HR-Fallnummer bleibt dieselbe) anwenden.	Orlando
HR: Antwortvorlagenkonfiguration	Erstellt eine Antwortvorlage für einen Gehaltsabrechnungsfall und fügt die Antwort in die Arbeitsnotizen ein	Quebec
HR: Suchkatalogelemente und KBs in ESC	Überprüft die Suchfunktion in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro	Orlando
HR: Standardmäßige Fallübertragung	Testet eine HR-Fallübertragung von einem Kompetenzzentrum (HR-Service) zu einem anderen Kompetenzzentrum unter Verwendung der standardmäßigen Fallübertragung (HR-Fallnummer wird erstellt, alte Nummer wird gelöscht).	Orlando
HR: Fall-Flow anhalten	Testet die Fähigkeit, einen HR-Fall anzuhalten und später wieder aufzunehmen.	Rome
HR: Fälle zur Erstattung von Schulungskosten erstellen	Erstellt einen HR-Fall zur Erstattung von Schulungskosten.	Orlando
HR: Personalverwaltungsfall erstellen	Erstellt einen Personalverwaltungsfall, signiert ein Bestätigungsschreiben an einen Mitarbeiter und erstellt das Schreiben.	Orlando
JA: Plandetails veröffentlichen und bearbeiten	Überprüft die Möglichkeit, eine vorhandene Aufgabe in einem Aktionsplan zu löschen.	San Diego
Journey-Designer: Phase erstellen und bearbeiten	Verifiziert, ob der Benutzer eine neue Phase erstellen, der Phase eine Aufgabenvorlage hinzufügen, den Phasennamen bearbeiten und die Phase löschen kann.	Vancouver
Journey-Designer: Von Grund auf neue Aufgabenvorlagen hinzufügen und bearbeiten	Verifiziert, ob der Benutzer eine Aufgabenvorlage mit der Option „Von Grund auf neu erstellen“ hinzufügen und dann die Aufgabenvorlage bearbeiten kann.	Vancouver

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

'HR-Servicebereitstellung-Falltests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
Journey-Designer: Vorhandene Aufgabenvorlagen hinzufügen und Aufgabenvorlagen entfernen	Verifiziert, ob eine Aufgabenvorlage mit der Option „Vorlage verwenden“ einer Journey-Vorlage hinzugefügt und anschließend entfernt werden kann.	Vancouver
Lernen Core-Aufgabenzuweisung	Überprüft, ob eine Lernaufgabe aus einem Lernkatalog einem Benutzer zugewiesen werden kann.	San Diego

Lebenszyklus-Events: Tests zum Überprüfen von Lebenszyklus-Events

Test	Beschreibung	Release-Version
HR-Service für automatischen Fallabschluss konfigurieren	Überprüft, ob Lebenszyklus-Event-Fälle automatisch geschlossen werden.	Orlando
Mitarbeiteranfrage erstellen und dem LE-Fall zuordnen	Erstellt eine Mitarbeiteranforderung und validiert, dass sie in der Aktionsliste des Lebenszyklus-Ereignisfalls angezeigt wird.	Rome
Mitarbeiteranfrage für alte Ticketseite erstellen	Überprüft, ob Mitarbeiteranfragen über die veraltete Ticketseite erstellt werden können.	Xanadu
[Delegierung] Administrator – Delegierungsregel mit Anwenderkriterien für Delegierer und Delegierten hinzufügen	Überprüft, ob Anwenderkriterien für Delegierungsregeln für einen Delegierer und einen delegierten Benutzer funktionieren.	Xanadu
HR-Lebenszyklus: Bei Onboarding-Fällen für neue Mitarbeiter in Mitarbeiter-Servicecenter auf Ticketseite zugreifen	Verifiziert das Anlegen von neuen Mitarbeitern und den Zugriff auf die die Ticket-Seite von Mitarbeiter-Servicecenter.	Orlando
HR-Lebenszyklus: Auf die ESC-Ticket-Seite und die Aufgabenseite zugreifen und zugewiesene Aufgaben durchführen	Erstellt in Mitarbeiter-Servicecenter einen Fall des Typs „Antrag auf Erstattung von Schulungskosten“ sowie die Aufgabe „NDA abschließen“ von der betreffenden Person	Orlando
HR LifeCycle: Erstellung eines Einarbeitungsfalls anfordern	Erstellt einen Fall zur Anforderung einer Einarbeitung mithilfe der nativen Anwenderoberfläche und aktualisiert den Fall nach der Erstellung.	Madrid
HR Lifecycle: Trigger Rescind Workflow (HR-Lebenszyklus: Workflow „Auslöser rückgängig machen“)	Löst für den Fall des Lebenszyklus-Events „Onboarding neuer Mitarbeiter“ den Workflow „Rückgängig machen“ aus	Quebec

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklus-Events: Tests zum Überprüfen von Lebenszyklus-Events (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
HR-Lebenszyklus: Seite „Anforderungen“ für offene und geschlossene Fälle überprüfen	Überprüft offene und geschlossene Fälle auf der Seite „Anforderungen“.	Orlando
HR-Lebenszyklus: Suche auf Seite „Anforderungen“ überprüfen	Überprüf die Suchfunktion auf der Seite „Anforderungen“ für offene und geschlossene Fälle.	Orlando
[LE]: Ad-hoc-Aufgabe hinzufügen	Überprüft, ob für den Lebenszyklus-Event-Fall eine Ad-hoc-Aufgabe hinzugefügt werden kann.	Xanadu

Hinweis:
Folgende Plugin-Aktivierung ist erforderlich:

- Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]
- Mitarbeiter-Center [com.sn_hr_service_portal]
- Scoped App für Human Resources: Lebenszyklus-Events [com.sn_hr_lifecycle_events]
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]

KB: Wissensblock-Tests

Test	Beschreibung	Release-Version
Wissensblock erstellen und Block an Artikel anfügen	Erstellt einen Wissensblock, veröffentlicht den Block und fügt den Block an einen Wissensartikel an.	New York
Vorschau eines Wissensartikels mit Wissensblöcken anzeigen	Testet die Vorschau von Wissensartikeln, die Wissensblöcke enthalten.	New York

Erfordert die Aktivierung des folgenden Plugins: Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core]

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Schnellstarttests für HR ausführen

Die Basis-HR-Anwendung bietet verschiedene Schnellstarttests, die Sie ausführen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_core.admin, atf_test_admin, atf_test_designer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework** > **Tests**.
2. Suchen Sie nach den Tests für 'HR-Servicebereitstellung, und wählen Sie sie aus.
   Eine Liste der Schnellstarttests und deren Beschreibungen finden Sie unter Schnellstarttests für 'HR-Servicebereitstellung.
3. Wählen Sie **Test ausführen**.
   Die Registerkarte „Testschritte“ stellt alle Schritte des Schnellstarttests bereit.
   Nach der Ausführung des Tests zeigt die Registerkarte "Schrittergebnisse" den Status der einzelnen Testschritte. Screenshots werden als Anhänge auch oben im Formular angezeigt.

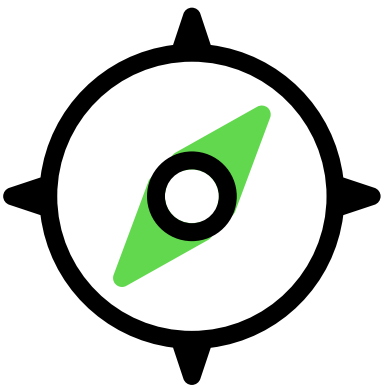
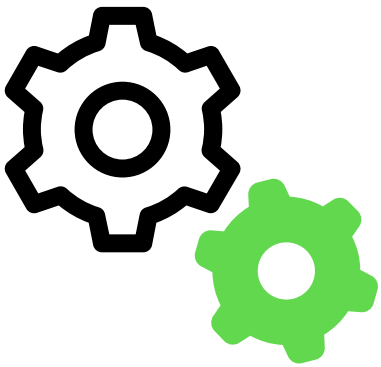
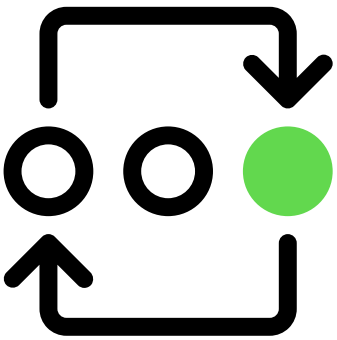
Mitarbeiter-Center

ServiceNow Mitarbeiter-Center ist ein standardmäßiges, abteilungsübergreifendes, dynamisches Portal für Servicebereitstellung und Mitarbeitereinbindung.

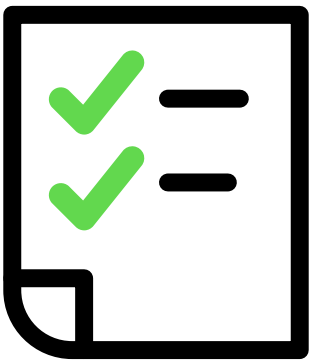
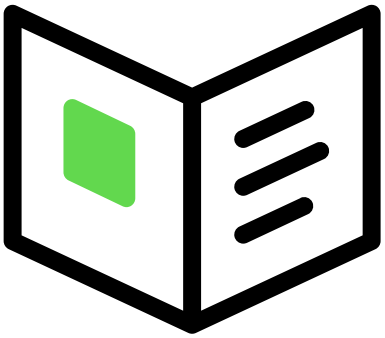
Mitarbeiter-Center Mit dem -Portal können Kunden ihre Servicelösungen mithilfe von digitalen Workflows einfach abteilungsübergreifend zwischen Abteilungen wie IT, HR, Arbeitsplatz, Rechtsabteilung und Beschaffung skalieren. Dieses zentrale Portal geht über die grundlegende Servicebereitstellung hinaus und bietet mit Mitarbeiter-Center Pro-Abonnement eine Plattform für Kommunikation, Interaktionen und die Darstellung von Inhalten.

Dieses Video zeigt eine visuelle Übersicht über Mitarbeiter-Center und ihre Fähigkeiten.

Employee Center-Übersichtsvideo. Ungefähr 7 Minuten, 56 Sekunden.

Untersuchen	Konfigurieren	integrieren
		
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen des Mitarbeiter-Centers.	Installieren Sie Mitarbeiter-Center-Plugins, und richten Sie das Portal ein.	Erweitern Sie die Fähigkeiten des Mitarbeiter-Centers durch die Integration mit anderen -Anwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten	Verwenden	Referenz
		
Verwalten Sie Inhaltsanforderungen, erstellen Sie Inhalte, produzieren Sie Kampagnen, und messen Sie deren Auswirkungen.	Zeigen Sie Ihr Profil, Anwendungen, Aufgaben und Artikel an.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Mitarbeiter-Center erkunden

Mitarbeiter-Center ist ein einheitliches Portal, das Systeme im gesamten Unternehmen innerhalb eines Zielstandorts verbindet, um ein zentrales Mitarbeiterportal bereitzustellen. Erfordert eine minimale Konfiguration und eine Vielzahl von Funktionen zur Erweiterung der Portalfunktionalität.

Mitarbeiter-Center – Übersicht

Mitarbeiter-Center verbessert die Produktivität der Mitarbeiter, indem der Zeit- und Arbeitsaufwand für die Suche nach Services, Updates und Informationen reduziert wird. Mit dem Mitarbeiter-Center-Portal wird der Zugriff auf Informationen und Services in allen Abteilungen vereinfacht und kann von jedem Gerät aus erfolgen.

Mitarbeiter-Center lässt sich problemlos von einem Anwendungsfall für die Servicebereitstellung mit einer oder mehreren Abteilungen skalieren, einschließlich einer Best-in-Class-Homepage und spezialisierter Widgets, die für die Aufgaben mehrerer Abteilungen neu gestaltet wurden. Das Portal Mitarbeiter-Center bietet auch kuratierte Experiences, um die mitarbeitergesteuerte Inhalts-Discovery, die KI-Suche und die einheitliche Suche für eine verbesserte Anwender-Experience zu unterstützen.

Mitarbeiter-Center ist ein -Portal, das in Form von zwei separaten Store-Anwendungen paketiert wird:

- Mitarbeiter-Center: Servicebereitstellung für mehrere Abteilungen, mit der Mitarbeiter Probleme melden, Elemente oder Services anfordern, servicebezogene Antworten finden und Aufgaben abschließen können. Diese Anwendung und ihre Funktionalität ist standardmäßig für alle Kunden verfügbar.
- Mitarbeiter-Center Pro: Anwendung, die die Standardfähigkeiten von Mitarbeiter-Center erweitert, einschließlich Inhaltserstellungsfunktionen, mehrstufige und mehrkanalige Inhaltsbereitstellung und Portalanalysen. Diese Anwendung erfordert eine zusätzliche Lizenzierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Employee Center für IT Service Management

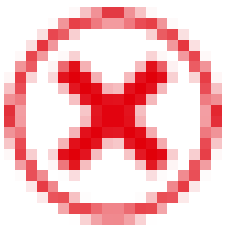
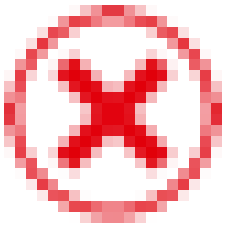
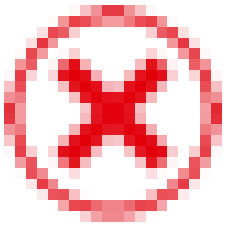
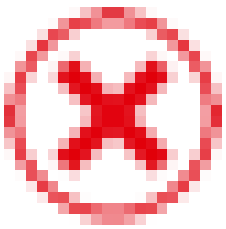
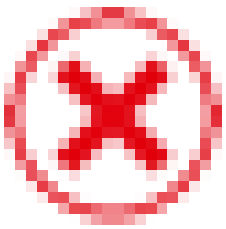
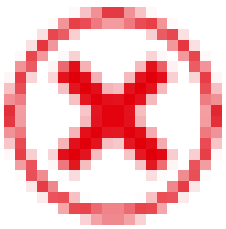
Verwenden Sie Mitarbeiter-Center, um Ihre IT-Ticketverwaltung und andere Service Management-Aufgaben zu optimieren. Verbessern Sie die Experience von Service Desk-Mitarbeitern durch benutzerdefinierte, auf maschinellem Lernen basierende Empfehlungen und Lösungen für Mitarbeiter, um mehr Fälle abzuwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center für IT Service Management.

Vergleich der Funktionen vonMitarbeiter-Center und Mitarbeiter-Center Pro .

Funktionalität	Mitarbeiter-Center	Employee Center Pro
Servicekatalog und Knowledge Base -Artikel	✓	✓
KI-Suche	✓	✓
Chat (Servicemitarbeiter, Virtual Agent)	✓	✓
Kuratierte Experiences (Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center, Dynamische Themenseiten)	✓	✓
Führen Sie Aufgaben aus, und verwalten Sie Anforderungen	✓	✓
Inhaltsempfehlungen (über „empfohlen für Sie“)	✓	✓
Kanalübergreifende Favoriten	✓	✓
Einheitliches Mitarbeiterprofil	✓	✓
Geführter Self-Service in Mitarbeiter-Center	✓	✓
Mitarbeiterkommunikation • Inhaltsbibliothek • Dynamische Themen-Microsites • Mitarbeiternachrichten • Content Engagement • Kampagnen • Content Analytics • Inhalts-Governance (Workflow für Anforderungen neuer Inhalte)	✗	✓
Enterprise Search (mit Connector für SharePoint Online-Suchen)	✗	✓

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionalität	Mitarbeiter-Center	Employee Center Pro
Integrationsbasierte Fähigkeiten • App-Launcher • Genehmigungs-Hub		
Manager-Hub		
Organigramm und Beziehungen mit punktierten Linien		
Mitarbeiterforen		
Mitarbeiter-Center Pro Kiosk		
Integriertes Service- und Experience-Feedback		

Weitere Informationen zu den Funktionen Mitarbeiter-Center und Mitarbeiter-Center Pro finden Sie unter Mitarbeiter-Center Funktionen und Schnittstelle von und Mitarbeiter-Center Pro Funktionen und Schnittstelle von.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren, Verwalten und Verwenden von Mitarbeiter-Centerfinden Sie unter:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mitarbeiter-Center konfigurieren
- Mitarbeiter-Center verwalten
- Arbeiten mit Mitarbeiter-Center
- Mitarbeiter-Center – Referenz

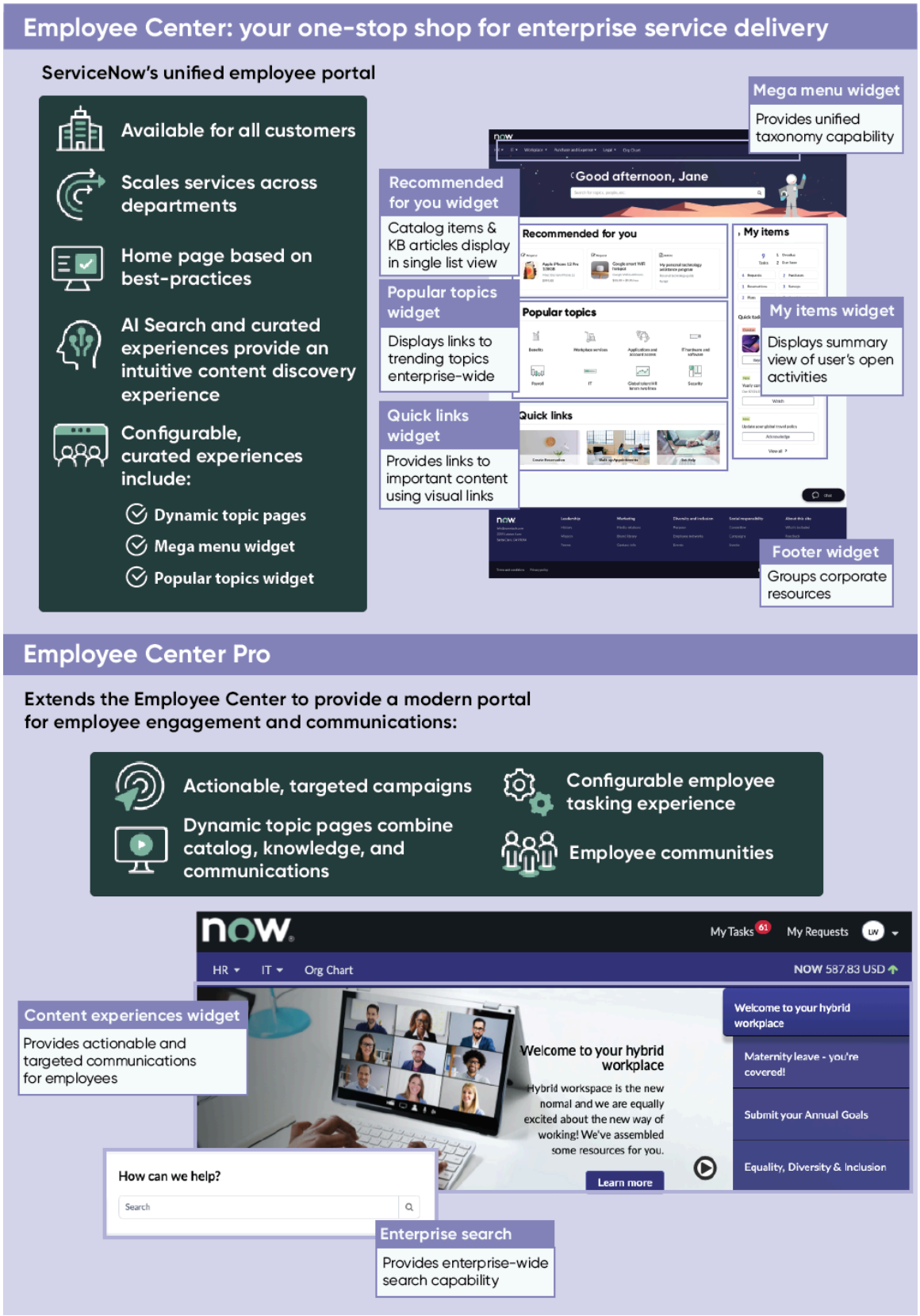
Mitarbeiter-Center Funktionen und Schnittstelle von

Erfahren Sie mehr über die -Benutzeroberfläche Mitarbeiter-Center.

Mitarbeiter-Center wird allen Kunden als vorinstallierte Anwendung bereitgestellt, während Mitarbeiter-Center Pro eine lizenzierte Anwendung ist und separat installiert werden muss. Weitere Informationen zu Mitarbeiter-Center Pro finden Sie unter Mitarbeiter-Center Pro Funktionen und Schnittstelle von.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



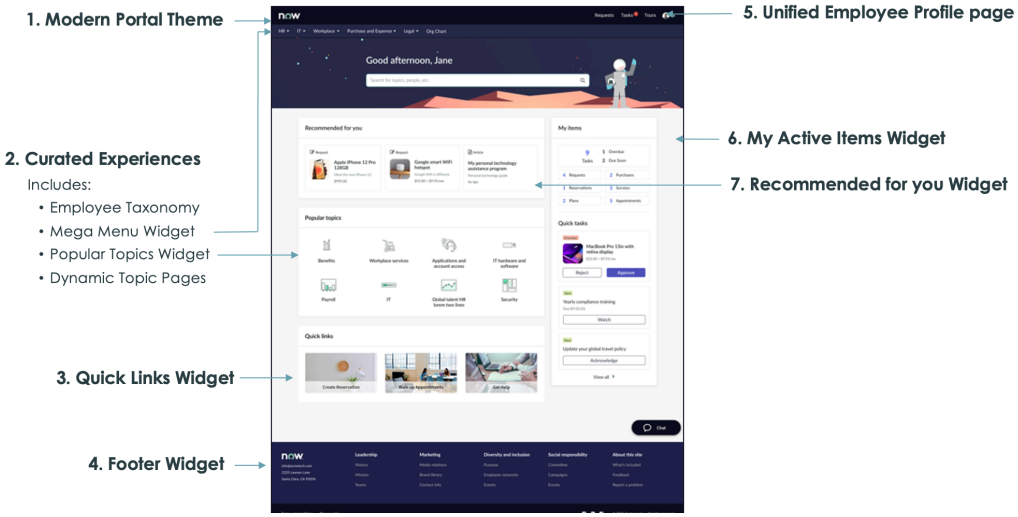
Mitarbeiter-Center-Homepage

Die Anwendung Mitarbeiter-Center ist standardmäßig verfügbar. Dieses Portal enthält viele der neuesten Widgets und bietet ein modernes Portaldesign, das eine mitarbeiterorientierte Bereitstellung von Inhalten ermöglicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Employee Center OOB Portal home page



Hinweis:
Die neuesten Widgets werden erst verfügbar, nachdem Sie Mitarbeiter-Center aus dem ServiceNow Store installiert haben.

Kuratierte Experiences

Kuratierte Experiences verbessern die mitarbeiterorientierte Discovery-Experience im gesamten Portal durch die Bereitstellung einer Kombination aus Widgets und Portalseiten, die eine einheitliche Inhaltstaxonomie nutzen, um Inhalte an die Mitarbeiterbedürfnisse anzupassen. Dieser Ansatz ermöglicht die Integration von Portalseiten mit mehreren Abteilungen, z. B. HR, IT, Rechtsabteilung und Arbeitsplatz, innerhalb desselben Portals, wodurch eine einheitliche Experience bereitgestellt wird.

Erfahren Sie, wie Kuratierte Experiences Ihr Mitarbeiterportal verbessern kann: Kuratierte Experiences im Mitarbeiter-Center. Länge: ungefähr 17 Minuten.

Zu den wichtigsten Funktionen gehören:

- Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center: Vereinheitlicht verschiedene Arten von Inhalten, z. B. Anforderungen, Artikel und Quick-Links, um eine verbesserte Browser-Experience zu schaffen.
- Dynamische Themenseiten: Stellt Inhalte, die mit der Taxonomie markiert sind, dynamisch bereit.
- Mega-Menü: Einfache Navigation zu Themen und ihren Unterkategorien an einem Ort für eine nahtlose Navigations-Experience.

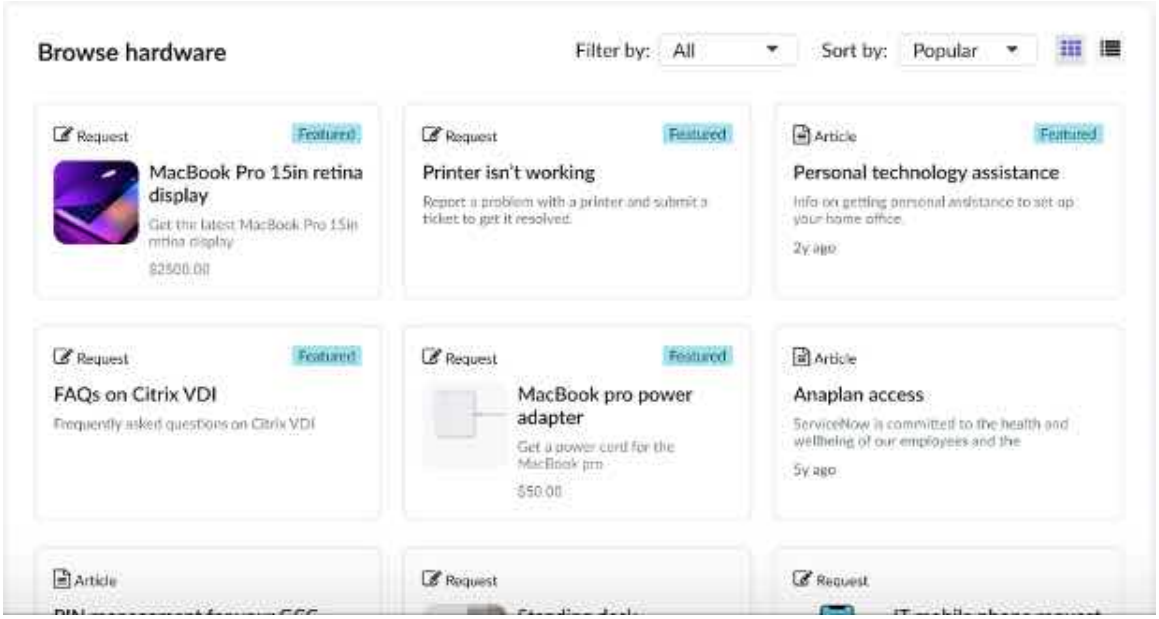
Kuratierte Experiences stellen sicher, dass Ihr Mitarbeiter-Center-Portal nicht nur einheitlich und umfassend, sondern auch intuitiv und anwenderfreundlich ist, was den Zugriff auf relevante Informationen basierend auf den Bedürfnissen der Mitarbeiter erleichtert.

Einheitliches Durchsuchen

Liefert eine einheitliche Inhaltsansicht für Anforderungen und Artikel, die dem Thema und seinen untergeordneten Themen zugeordnet sind. Ein Portaladministrator kann mit dieser Funktion jeden Inhalt vorstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Inhaltsempfehlungen

Holen Sie sich die relevantesten Inhalte wie Knowledge Base Artikel, Servicekatalog Elemente und Lernen Inhalte, die für Sie nach Beliebtheit oder nach ML-basierten Anwendermetriken ausgewählt sind.

Anwendungen Serviceportal und Mitarbeiter-Center im Vergleich

Die Anwendungen Serviceportal und Mitarbeiter-Center bauen auf Now Platform auf und nutzen moderne Technologien. Beide unterstützen Branding und kundenspezifische Anpassung und verfügen über mehr als 200 Widgets. Allerdings ist die Anwendung Mitarbeiter-Center so konzipiert, dass sie für alle Serviceanforderungen abteilungsübergreifend skaliert werden kann.

In der folgenden Tabelle sind die wichtigsten Unterschiede zwischen Serviceportal und dem Mitarbeiter-Center-Portal aufgeführt.

Anwendungsvergleich

Mitarbeiter-Center	Service Portal
Best-Practice-basierte Portal-Experience mit vorinstallierten Widgets, die im Portal kohärent organisiert sind.	Demo-Startseiten-Design, mit dem Kunden ihre gewünschte Experience von Grund auf neu entwerfen können.
Dynamisch erstellte Themenseiten basierend auf einer abteilungsübergreifend einheitlichen Taxonomie für alle Inhaltstypen.	Erfordert das Entwerfen, Erstellen und Verwalten einzelner Themenseiten.
Hochgradig skalierbar: Alle Portalelemente, einschließlich Widgets, sind für die Bereitstellung von Unternehmensservices ausgelegt.	Das Portal muss für jeden neuen Anwendungsfall oder jede Abteilung neu gestaltet werden.
AI Search mit einheitlicher Taxonomie, sodass es möglich ist, abteilungsübergreifend verschiedene Inhaltstypen zu durchsuchen, ohne die Seiten zu wechseln.	Schlechtere Such-Experience, da die Inhalte für verschiedene Inhaltstypen und Abteilungen in Silos isoliert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsvergleich (Fortsetzung)

Mitarbeiter-Center	Service Portal
Einheitliche Taxonomie für alle Inhaltstypen, wodurch die mitarbeiterorientierte Inhaltserkennung gefördert wird.	Ineffektive Inhaltserkennung, was zu Schwierigkeiten bei der Definition einer mitarbeiterorientierten Taxonomie für die Navigation durch die Portale führt.
Integriert in Now Mobile, um eine Omni-Channel-Benutzer-Experience zu erzeugen.	

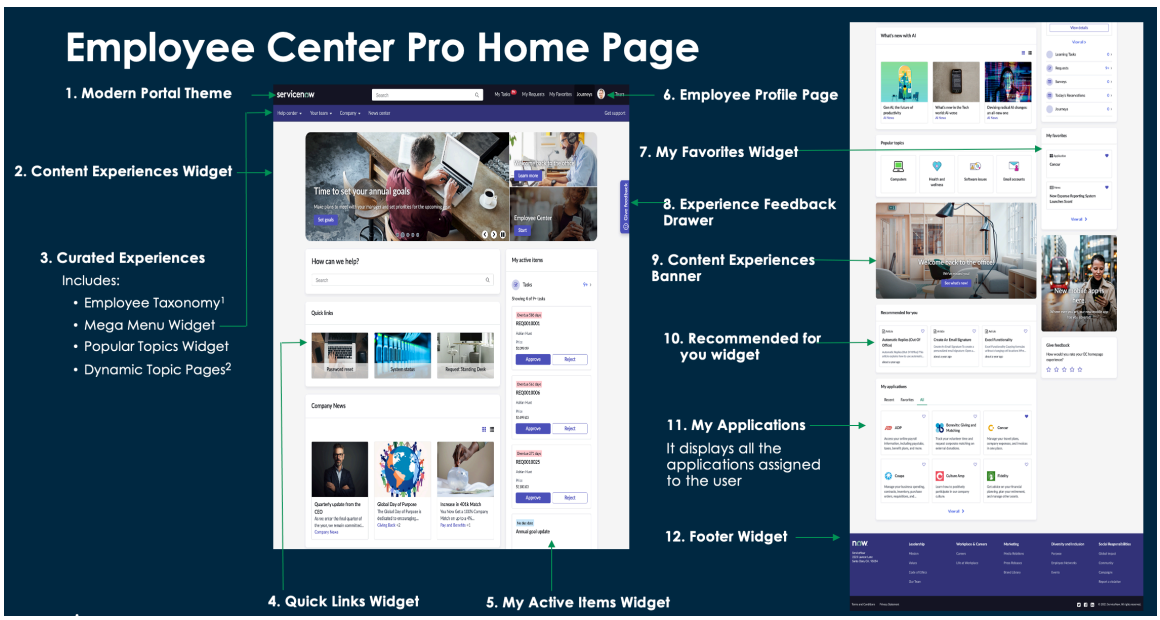
Mitarbeiter-Center Pro Funktionen und Schnittstelle von

Das PortalServiceNow Mitarbeiter-Center liegt in zwei separaten ServiceNow Store -Anwendungen vor: Mitarbeiter-Center und Mitarbeiter-Center Pro.

Mitarbeiter-Center Pro-Homepage

Mitarbeiter-Center Pro erweitert die Standardfähigkeiten von Mitarbeiter-Center und bietet zusätzliche Funktionen, z. B.:

- Umsetzbare, gezielte Kampagnen
- Unternehmenssuche
- Mitarbeiter-Communitys

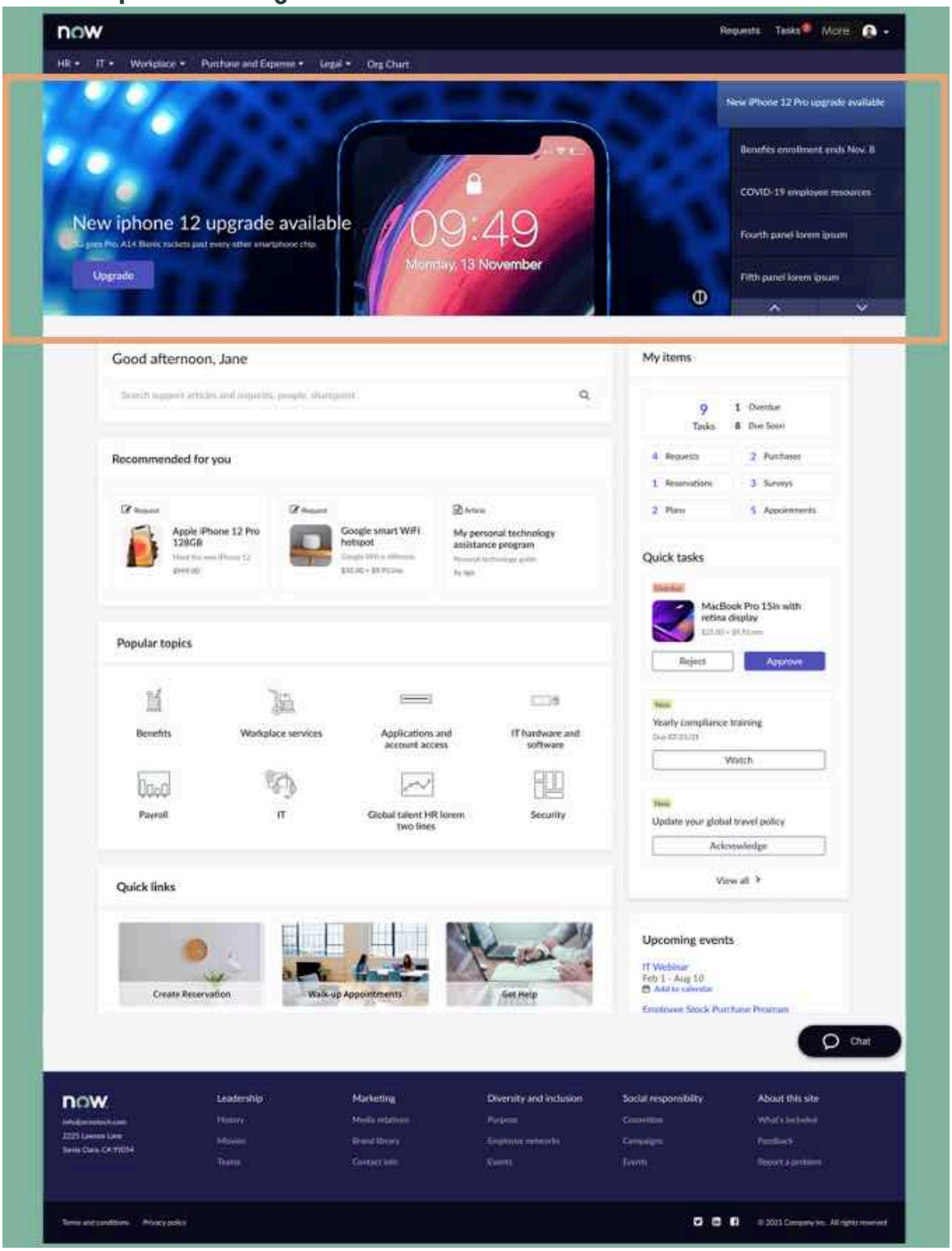


Content Experiences Widget (Mitarbeiter-Center Pro)

Content Experiences Das Widget unterstützt mehrere Inhaltstypen wie Banner, Ankündigungen, Videos und Ereignisse. Es lässt sich einfach konfigurieren und an verschiedene Layouts anpassen. Dieses Widget fungiert auch als einheitliche Schnittstelle für mehrere Inhaltstypen und Ankündigungskonfigurationen für alle Formen, Größen und Flächen auf einer bestimmten Portalseite. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content Experiences-Widget



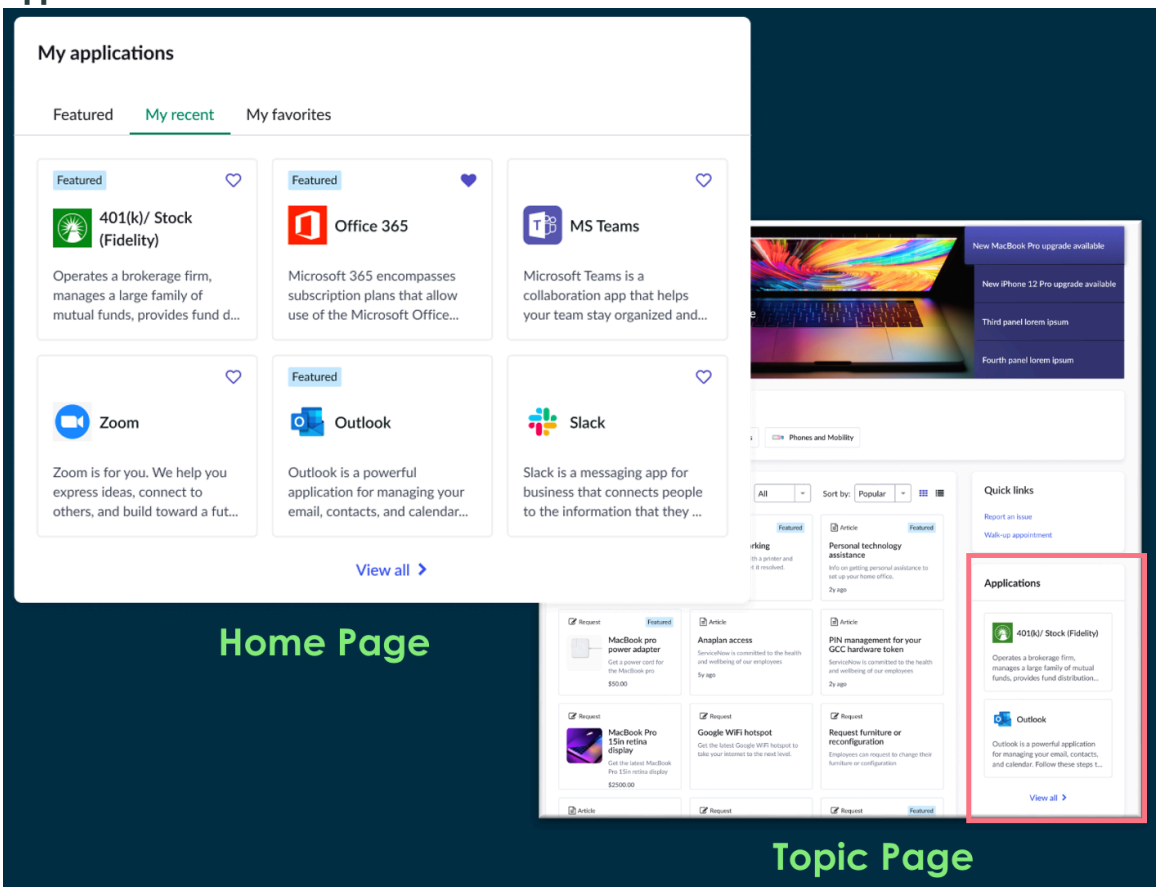
Automatische Übersetzung

Integrationsbasierte Fähigkeiten (Mitarbeiter-Center Pro)

Greifen Sie mit App Launcher mit einem einzigen Klick von einem zentralen Ort aus auf alle Ihre Anwendungen zu. Zeigen Sie die gesamte Liste mit Single Sign-on-Anwendungen (SSO) und Nicht-SSO-Anwendungen an einem Ort an. Sie können auf die -Anwendungen über das Homepage-Widget Mitarbeiter-Center im Kontext über dynamische Themenseiten und über die Suche zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter App-Launcher.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

App-Launcher

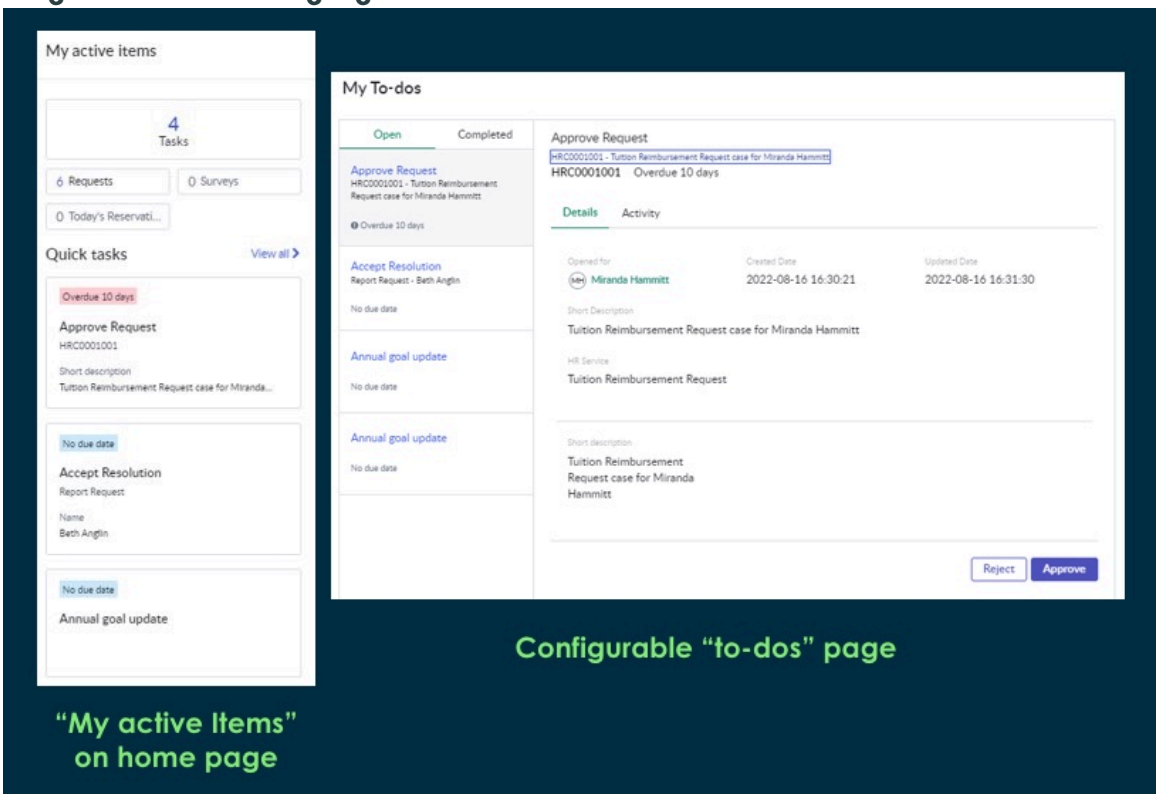


Automatische Übersetzung

Stellen Sie dem Genehmiger genaue Informationen zur Verfügung, um informierte und priorisierte Genehmigungen zu erteilen. Verbessern Sie die Produktivität mit einer einheitlichen Genehmigungsaufgabenliste, in der Sie interne und externe Genehmigungen an einem zentralen Ort verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter Vorteile der Genehmigungs-Experience nutzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

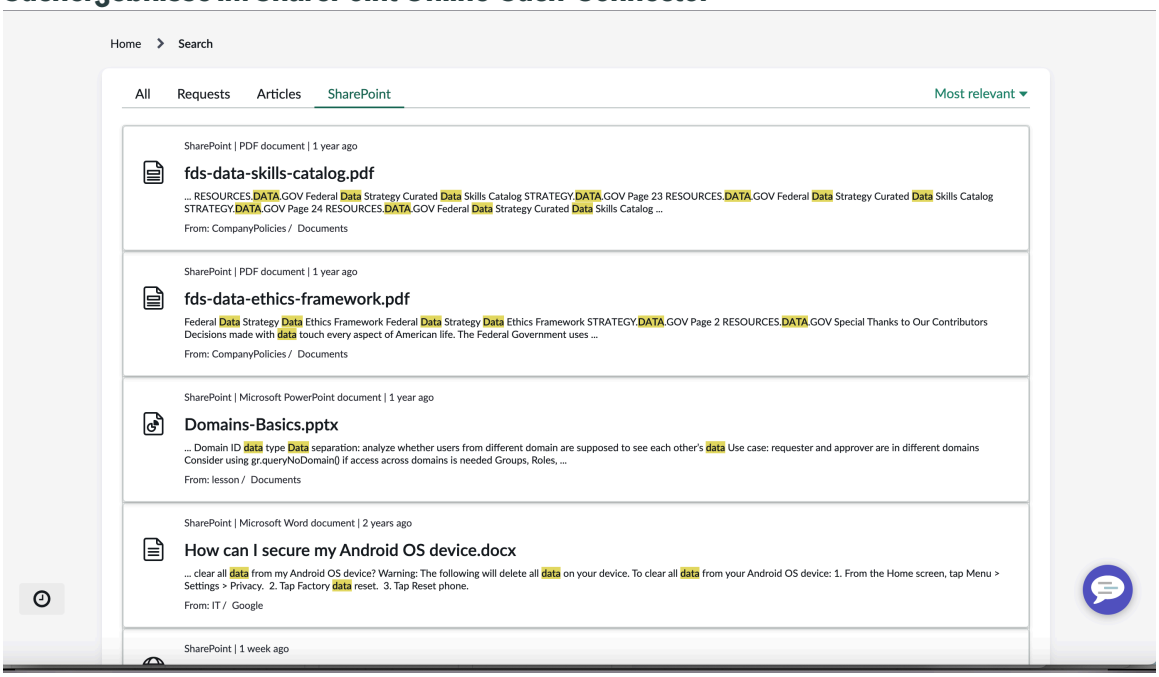
Aufgaben und Genehmigungen



Unternehmenssuche (Mitarbeiter-Center Pro)

Nutzen Sie die KI-gesteuerte Suche des Unternehmens, mit der Mitarbeiter wichtige Informationen wie Urlaubssaldo finden, die Inhalts-Discovery durch die Suche auf Themenseiten und lernbasierte Empfehlungen zur Selbstlösung kleinerer Probleme verbessern können, indem sie auf Connector für SharePoint Online-Suchen mit Mitarbeiter-Center Prozugreifen und es verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Connector für SharePoint Online-Suchen.

Suchergebnisse im SharePoint Online-Such-Connector



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Employee Center Pro Kiosk ermöglicht allen Mitarbeitern ohne Schreibtisch einen vereinfachten Zugriff auf Informationen und Services für Selfservice und eine verbesserte Produktivität.

Über das Kiosk-Portal können Mitarbeiter ohne Schreibtisch ihre Abwesenheiten, Zeitpläne und Anforderungen verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center Pro Kiosk.

Mobile Experience für Mitarbeiter-Center

Mit den mobilen Funktionen von Mitarbeiter-Center bleiben Mitarbeiter in Verbindung, und zwar unabhängig davon, wann, wo und wie sie arbeiten.

Installieren Sie die Anwendung Now Mobile aus dem ServiceNow Store, um die Standardtaxonomie für die Anwendung Employee Content Store zu installieren. Diese Anwendung weist dem MESP-Datensatz (Mobile Employee Service Portal) automatisch die Taxonomie „Mitarbeiter“ zu.

Kuratierte Experiences in Now Mobile

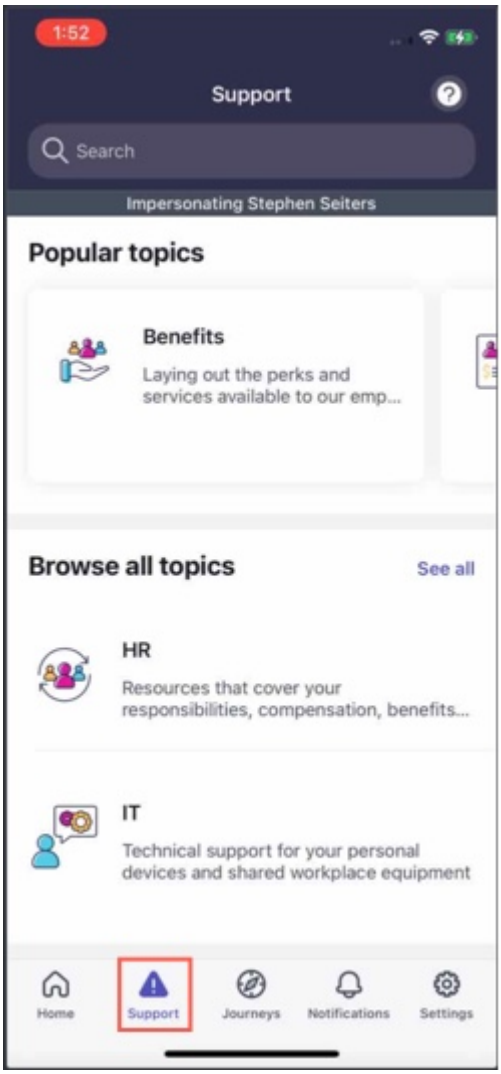
Die folgenden Funktionen werden bereitgestellt, um Ihnen eine kuratierte Experience auf Ihrem Mobilgerät zu bieten.

Registerkarte „Support“

Vereinheitlicht Supportinhalte, z. B. Anforderungen und Artikel, über mehrere Abteilungen hinweg.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

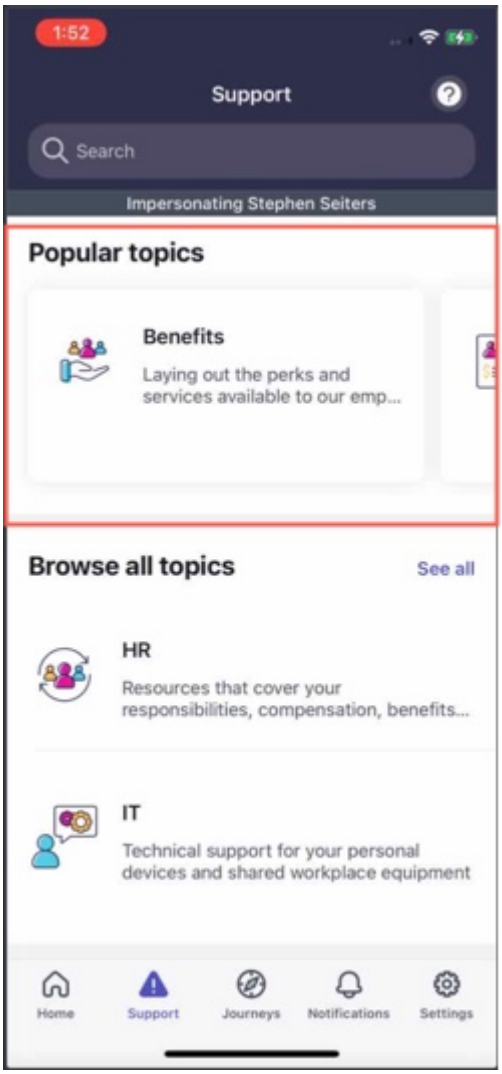


Abschnitt „Beliebtes Thema“

Zeigt abhängig von der Beliebtheit von Inhalten bis zu sechs beliebte Themen an.

Automatische Übersetzung

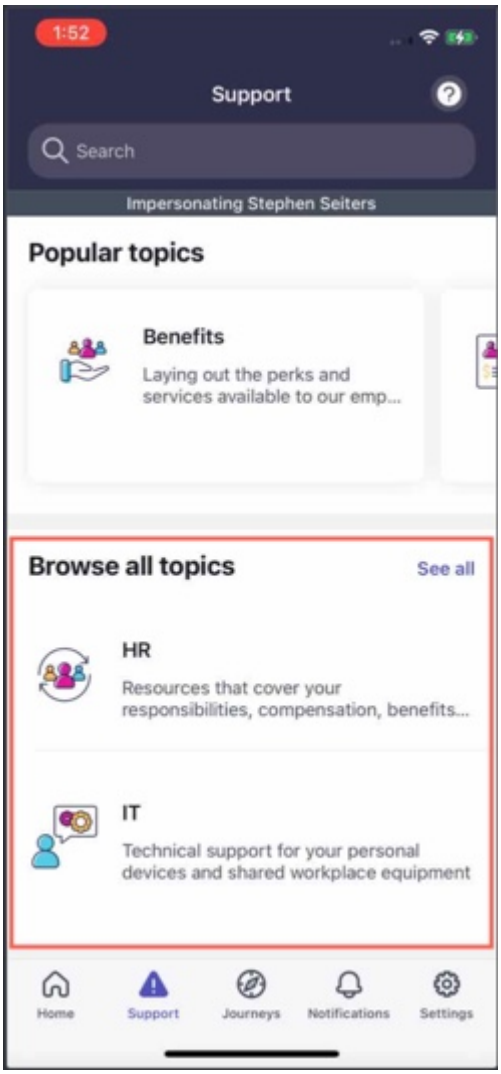
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Abschnitt „Alle Themen durchsuchen“

Zeigt die ersten 10 Stammthemen für die Taxonomie an, die dem MESP-Portaldatensatz zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

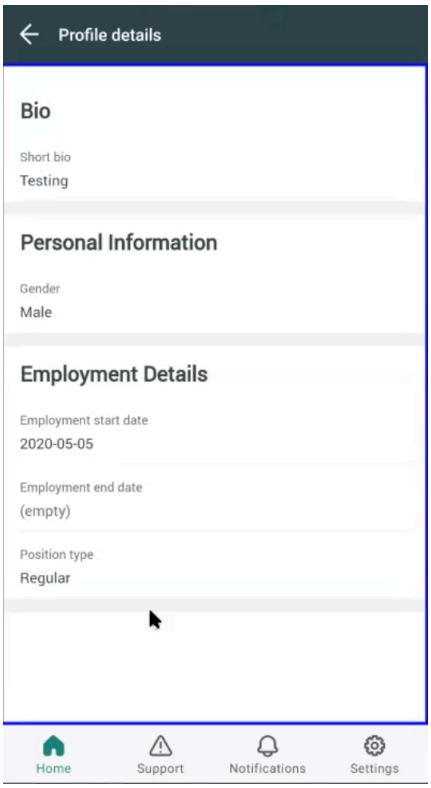


Mitarbeiterprofil auf Now Mobile

Sie können die Details des Mitarbeiterprofils, z. B. **Über**, **Bio**, **Persönliche Informationen** und **Beschäftigungsdetails** auf Now Mobile anzeigen.

Automatische Übersetzung

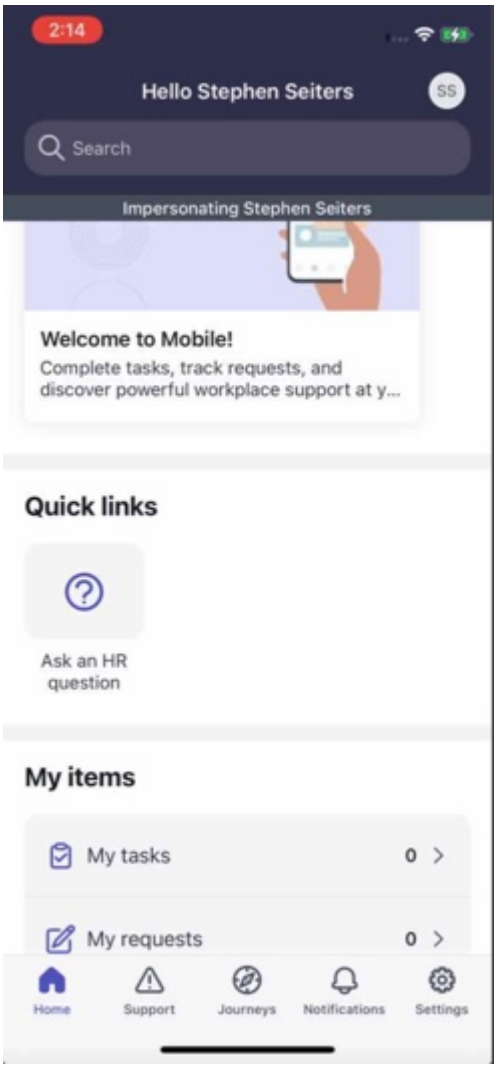
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Quick-Links auf Startseite

Nutzen Sie die hilfreichen Quick-Links, die auf der Startseite angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen zur Konfiguration von Mitarbeiter-Center finden Sie unter Mitarbeiter-Center für Mobilgeräte wird konfiguriert.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiter-Center Pro Funktionen und Schnittstelle von

Integriertes Service- und Experience-Feedback in Now Mobile®

Integriertes Service- und Experience-Feedback in Now Mobile® erleichtert den Anwendern den Zugriff, um ihr Feedback zu ihren Anwender-Experiences und ihren Service-Experiences zu geben.

Experience-Feedback

Eine standardmäßige Experience-Feedback-Konfiguration ist ab Mitarbeiter-Center Pro Version 32.0 verfügbar.

In den Menüoptionen **Mehr** in der App Now Mobile® sehen Sie die Option **Feedback Geben**.

Die Standardversion des Feedbacks fragt nach Ihrer Erfahrung mit statischen Fragen und einer **Schaltfläche Senden**, die aktiviert wird, wenn Sie eine Option ausgewählt haben. Sie können auch Kommentare hinzufügen und die Option für statische Feedbacks auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ähnlich wie im Portal haben Sie die Möglichkeit, beim Senden von Feedback Ihre personenbezogenen Daten nicht weiterzugeben.

Wenn das Feedback gesendet wurde, wird auf dem Bildschirm eine Erfolgsmeldung angezeigt.

Service-Feedback

Wenn Sie eine Anforderung für ein Servicekatalog -Element stellen oder zu einer Themenseite wechseln und auf einen Knowledge Base -Artikel zugreifen, wird das Service-Feedback in Form einer bewertungsbasierten Feedback-Option abgefragt.

Ähnlich wie beim Experience-Feedback in Now Mobile®können Sie festlegen, dass Ihre persönlichen Daten beim Bereitstellen des Servicefeedbacks nicht angegeben werden.

Sie können weitere Feedbackkonfigurationen und -definitionen neben den standardmäßig verfügbaren konfigurieren.

- Weitere Informationen zum Erstellen einer Feedback-Konfiguration finden Sie unter Richten Sie die Feedback-Konfiguration ein.
- Weitere Informationen zum Erstellen einer Feedback-Definition finden Sie unter Richten Sie die Feedback-Definition ein.

Empfohlen für Sie in Now Mobile

Der Abschnitt „Empfohlen für Sie“ ist unter Now Mobile-App verfügbar und bietet schnellen Zugriff auf den Abschnitt über Mobilgeräte, was Kunden mehr Flexibilität bei der Nutzung bietet.

Zeigen Sie auf der Registerkarte „Support“ in Now Mobile-App Wissensartikel und Katalogelemente an, die Ihnen empfohlen werden.

Mithilfe von „Für Sie empfohlen“ für Now Mobile-App können Benutzer einfach auf relevante Elemente und Wissensartikel in der App selbst zugreifen.

Standardmäßig werden im Widget sofort die fünf wichtigsten Empfehlungen für das jeweilige Widget angezeigt. Das Widget bietet dem Benutzer die Vorschau eines Wissensartikels und zeigt folgende Informationen an: Titel, Beschreibung und wie viel Zeit vergangen ist, seitdem der Artikel den Empfehlungen hinzugefügt wurde. Analog hierzu werden für die Katalogelemente eine Beschreibung und gegebenenfalls der Preis des Produkts angezeigt.

Außerdem ist ein **Favoriten**-Symbol verfügbar, mit dem Sie Ihrer Favoritenliste eine Karte hinzufügen können.

Wenn ein Benutzer auf eine der Empfehlungen klickt, wird der Artikel oder das Katalogelement in einer MESP-Ansicht (Mobile Employee Service Portal) geöffnet.

Wenn der Kunde weder das Plugin „HR Profile“ noch das Plugin „Employee Profile“ verwendet, werden die Empfehlungen basierend auf der Beliebtheit der Inhalte bereitgestellt, die aus den mit M2M verbundenen Inhalten abgerufen wurden. Die Empfehlungen unterscheiden sich in diesem Fall von denen, die bereitgestellt werden, wenn eines der Plugins „HR Profile“ oder „Employee Profile“installiert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Die Anwendung Mitarbeiter-Center Core muss auf die neueste Version von San Diego oder Rome aktualisiert werden, um die Funktion „Empfohlen für Sie“ in Now Mobile-App zu verwenden.

Standardmäßig sind Empfehlungen in Now Mobile-App sechs Monate gültig.

Durchsuchen Sie Themeninhalte in der App Now Mobile

Die Suchfunktion für Themeninhalte ist in der App Now Mobile verfügbar.

Sie können mit der Suchfunktion nach Knowledge BaseServicekatalog]-Artikeln, -Elementen und Lernen -Inhalten suchen, die auf den Themenseiten verfügbar sind.

Mit verschiedenen Filter- und Sortieroptionen, die bei der einfacheren Inhalts-Discovery helfen, können Sie schnell nach dem gewünschten Ergebnis suchen.

So greifen Sie auf die Suchfunktion für Themeninhalte in der App Now Mobile zu:

Hinweis:

- Sie müssen auf Release Utah upgraden und Now Mobile Version 28 installieren.
- Sie müssen die Funktion KI-Suche aktivieren.

Weitere Informationen zur Funktion und zu ihrer Konfiguration finden Sie unter Suchen Sie auf den Themenseiten.

Nachrichten in Now Mobile

Nachrichtenartikel sind in Now Mobile verfügbar, um unterwegs einen einfachen Zugriff auf verbrauchbare Inhalte zu ermöglichen.

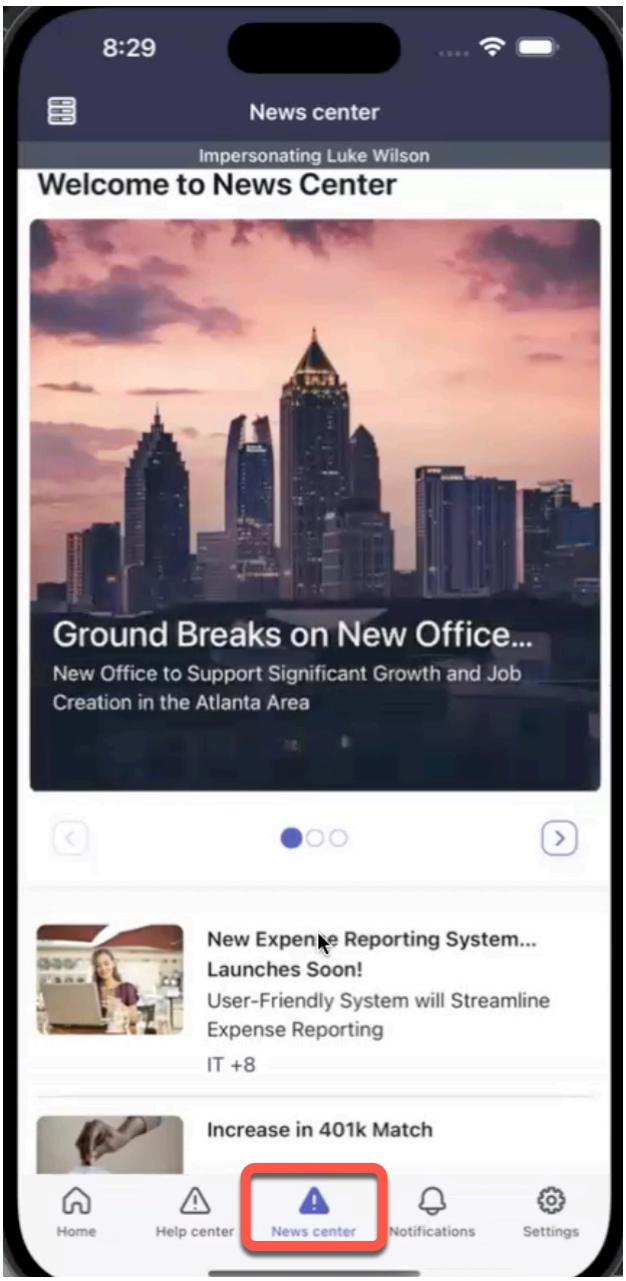
Holen Sie sich die Nachrichten-Experience auf Mobilgeräten mit Mitarbeiter-Center in der App Now Mobile. Zeigen Sie Nachrichtenartikel unterwegs auf Ihrem Telefon an.

Zeigen Sie Nachrichtenartikel im Abschnitt Empfohlene Nachrichten an, oder wechseln Sie zur Registerkarte **Nachrichtencenter**. Scrollen Sie durch das Karussell „Vorgestellte Nachrichten“, um alle empfohlenen Artikel auf der MESP-Seite des Nachrichtencenters anzuzeigen.

Sie können einen beliebigen Nachrichtenartikel auswählen, um den gesamten Artikel auf der Nachrichtendetailseite zu öffnen. Scrollen Sie nach unten, um den gesamten Artikel auf Ihrem Telefon zu lesen. Auf der Seite mit den Nachrichtendetails wird angezeigt, wann der Artikel zuletzt aktualisiert wurde. Außerdem wird das **Favoriten** -Symbol ♡ um ihn Ihrer Liste Ihrer Lieblingsartikel hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachrichtencenter in Now Mobile



Wenn Sie die Artikel nach Kategorien durchsuchen möchten, können Sie den Abschnitt Kategorien unten auf der Seite mit den Nachrichtendetails verwenden. Alle Kategorien, die diesem Artikel zugeordnet sind, werden unten auf der Seite angezeigt. Sie können auch auf alle Kategorien unten auf der Seite des Nachrichtencenters zugreifen, um Artikel nach Kategorien zu suchen. Verwenden Sie **Mehr** anzeigen, um weitere Kategorien zu laden, die auf der Seite aufgeführt sind.

Sie können einen Nachrichtenartikel einer Themenseite zuordnen, um ihn im Abschnitt „Zugehörige Nachrichten“ dieser Themenseite in Mobile anzuzeigen.

Neben Nachrichtenartikeln können Sie über die Registerkarte **„Nachrichtencenter“** auch auf Videos und den Kalender zugreifen.

Weitere Informationen zu Nachrichtenartikeln im Portal Mitarbeiter-Center finden Sie unter Nachrichtenartikel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center für IT Service Management

Mitarbeiter-Center Mit für IT Service Management können Sie die Selfservice-Fähigkeiten verbessern und verschiedene Administrations- und Servicemanagement-Aufgaben über ein dynamisches, einheitliches Mitarbeiterportal ausführen.

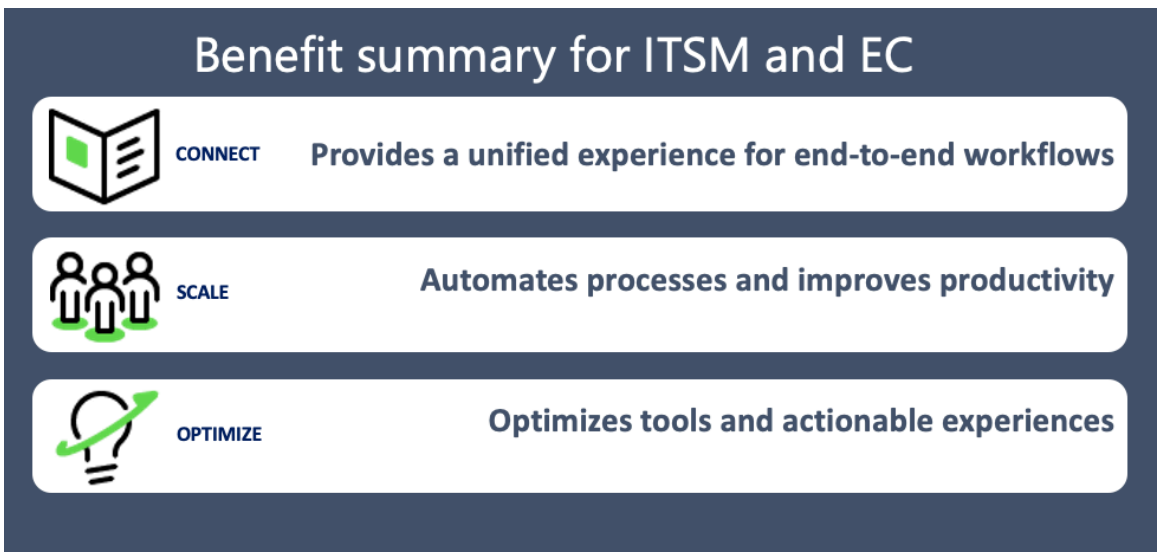
Automatisieren Sie über das Mitarbeiter-Center-Portal Routineinteraktionen von Service Desk-Mitarbeitern, und erhöhen Sie die Lösungsgeschwindigkeit. Auf maschinellem Lernen basierende Empfehlungen ermöglichen eine automatisierte Kategorisierung und Zuweisung von Incidents. Sie hilft, Engpässe zu beseitigen, die durch das manuelle Incident-Management auf IT Service Management ITSMentstehen.

Weitere Informationen zum Mitarbeiter-Center-Portal und seinen Funktionen finden Sie unter Mitarbeiter-Center.

Alles, was Sie mit Mitarbeiter-Center für ITSMerhalten

Verbinden Sie alles, und skalieren Sie einfach im gesamten Unternehmen, um Experiences bereitzustellen, die Sie benötigen. Stellen Sie im gesamten Unternehmen eine moderne Mitarbeiter-Experience-Plattform bereit, um:

- Fallabwendung verbessern, damit sich Administratoren auf komplexere Aufgaben konzentrieren können
- Servicemanagement verbessern, z. B. Verwaltung der Artikel Servicekatalog und Knowledge Base auf ITSM
- Verbessern Sie den Selfservice für die Mitarbeiter
- Mitarbeitereinbindung erhöhen
- Steigern Sie die Mitarbeiterproduktivität



Automatische Übersetzung

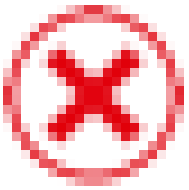
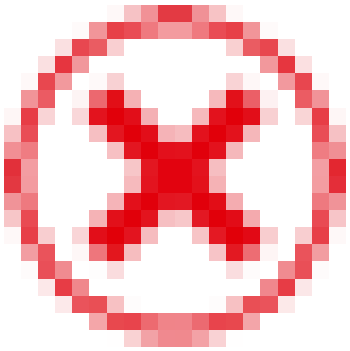
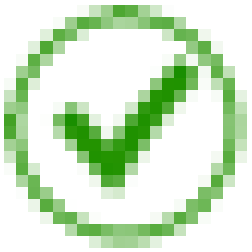
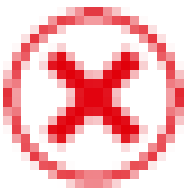
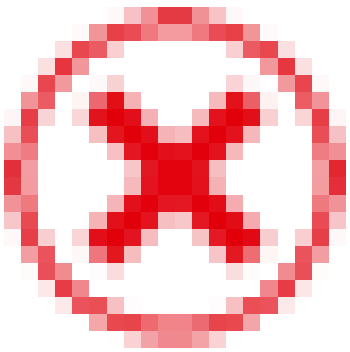
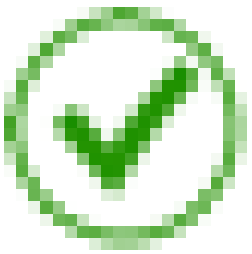
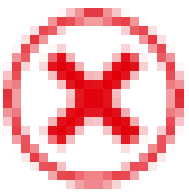
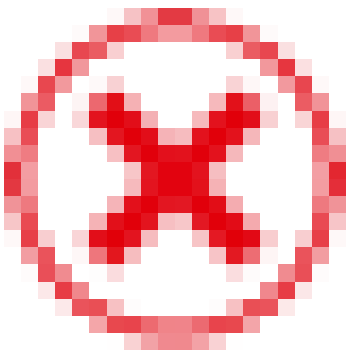
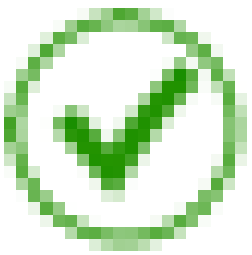
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So verwenden Sie Mitarbeiter-Center für ITSM

Funktionalität	ITSM-Standard	ITSM Pro/Enterprise	Employee Center Pro
Einheitliches Mitarbeiterprofil	✓	✓	✓
Schließen Sie Aufgaben ab	Genehmigungen	Genehmigungen, UR-Aufgaben	Kampagnenaufgaben
Kuratierte Experience (Rich Content, einheitliche Suchoption) und KI-Suche	✓	✓	✓
Servicekatalog- und Knowledge Base-Support	✓	✓	✓
Inhaltsempfehlungen	Nach Beliebtheit	Durch maschinelles Lernen	Nach Beliebtheit
Content Experience (Inhaltsautomatisierung, Kampagnen)	✗	✗	✓

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionalität	ITSM-Standard	ITSM Pro/Enterprise	Employee Center Pro
Content Publishing (Inhaltsbibliothek, Zeitplaninhalt, Organigramm)			
Integrationsbasierte Fähigkeiten (App-Startprogramm mit SSO- und Nicht-SSO-Apps)			
Mitarbeiterforen			

Erfüllen Sie steigende Anforderungen, ohne zusätzliches Personal hinzuzufügen, und geben Sie vorhandenen IT-Mitarbeitern und Führungskräften die Möglichkeit, sich auf sinnvollere Arbeit zu konzentrieren. Bieten Sie Mitarbeitern eine bessere Experience und Unterstützung.

Mitarbeiter-Center für ITSM Hervorhebungen

Ermöglichen Sie Benutzern die betriebliche Effizienz, die sich aus mehr Selfservice, umsetzbarer Kommunikation und einheitlichen Experiences ergibt.

Mitarbeiter-Center Experience für Mitarbeiter

Sie können das Mitarbeiter-Center verwenden, um Ihren Mitarbeitern personalisierte, verbraucherfreundliche Experiences zu bieten. An einem Ort können Mitarbeiter

- Suchen Sie nach relevantem IT-Support, Themenseiten, Mitteilungen und Anwendungen
- Verbessern Sie Prozesse, betriebliche Effizienz und Mitarbeiterproduktivität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center Experience für Administratoren

Nutzen Sie die vereinfachte Anwenderoberfläche, um einfache Fälle mit Empfehlungen und Selfservice abzuwehren. Verbringen Sie Ihre Zeit mit komplexeren Problemen, wodurch die allgemeine ITSM -Portal-Experience verbessert wird.

Servicemanagement ist auch einfacher mit Rich-Content-Editor und einheitlicher Suche, um alle Inhaltstypen an einem Ort anzuzeigen.

Mitarbeiter-Center-Funktionen für ITSM



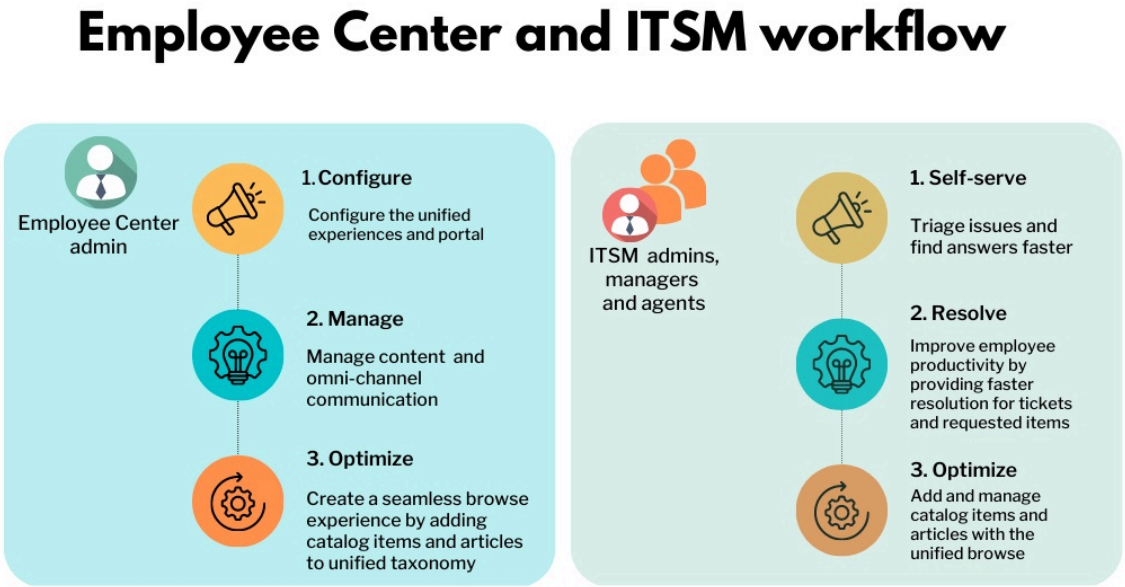
Mitarbeiter-Center - und ITSM -Workflows

Konfigurieren und verwalten Sie die Fähigkeiten, um den Selfservice und die Amortisierungszeit zu verbessern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow im Mitarbeiter-Center für ITSM .



Voraussetzungen für die Verwendung von Mitarbeiter-Center für ITSM

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Anforderungen erfüllt sind, um Mitarbeiter-Center mit ITSMzu verwenden.

- Sie können Mitarbeiter-Center mit dem Abonnement ITSM oder ITSM Pro verwenden.
- Sie müssen Mitarbeiter-Center Pro getrennt vom Store ServiceNow] abonnieren.

Die Mitarbeiter-Center -Funktionalitäten für ITSMkonfigurieren

Nutzen Sie das Mitarbeiter-Center für ITSM, um Mitarbeitern, Service Desk-Mitarbeitern und Servicemanagern eine Omni-Channel-Experience zu bieten.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Mitarbeiter-Center für ITSMzu verwenden.

Konfigurieren Sie EC-Funktionen für ITSM

Aufgaben	Fähigkeiten	Rollen
Erste Schritte	Schließen Sie die Installation von EC, EC Pro und den Plugins ab.	Administrator
Portal konfigurieren	Konfigurieren Sie die folgenden Fähigkeiten, um die Anwender-Experience zu optimieren. • Seite Mitarbeiteranforderungen • Konfiguration von Quick-Links • Empfohlen für Sie • Personalisierte Antworten in Employee Center	Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie EC-Funktionen für ITSM (Fortsetzung)

Aufgaben	Fähigkeiten	Rollen
	• Seite Mitarbeiteranforderungen • Konfiguration für das Widget „Meine aktiven Artikel“	
Mobile Inhalte konfigurieren	Mobile konfigurieren	sn_cd.content_manager
Konfigurieren Sie kuratierte Experiences	• Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center • Dynamische Themenseiten • Mega-Menü	Administrator
Arbeiten Sie mit dem Aktions-Framework	Aktions-Framework	sp_admin oder sn_hr_sp.esc_admin
Konfigurieren Sie die Experience für einheitliche Genehmigungen	Konfigurierbare Genehmigungs-Experience	sn_hr_sp.esc_admin
Mitarbeiterprofil konfigurieren	Employee Profile	sn_employee.admin

Weitere Informationen zur Konfiguration von Mitarbeiter-Centerfinden Sie unter Das Mitarbeiter-Center-Portal konfigurieren.

Die Mitarbeiter-Center -Funktionalitäten für ITSMverwalten

Verwalten Sie die operativen Aktivitäten, um die Prozesse und Workflows zu verbessern.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Betrieb des Mitarbeiter-Centers für ITSMzu verwalten.

Verwalten Sie EC-Funktionalitäten für ITSM

Aufgaben	Fähigkeiten	Rollen
Mit Taxonomie arbeiten	Verwalten Sie die -Taxonomie	sp_admin, Taxonomieadministrator oder Taxonomiemanager
Verwalten Sie Inhalte	Verwalten Sie Inhaltsanforderungen mit Inhalts-Governance	Inhaltsmanager
Anwendungen verwalten	Greifen Sie über das App Launcher auf -Anwendungen zu	Administrator
Verwalten Sie -Kampagnen	Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences	Kampagnenmanager
Favoriten verwalten	Favoriten verwalten	Administrator

Weitere Informationen zum Verwalten von Mitarbeiter-Centerfinden Sie unter Mitarbeiter-Center verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center -Funktionalitäten für ITSMverwenden

Verwenden Sie das Mitarbeiter-Center für ITSM gemeinsam, um Kosten zu senken, qualitativ hochwertige Kunden- und Mitarbeiter-Experiences zu bieten und die organisationale Resilienz zu stärken.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Mitarbeiter-Center für ITSM -Funktionen zu verwenden.

Verwenden Sie EC-Funktionalitäten für ITSM

Aufgaben	Fähigkeiten	Rollen
Genehmigen Sie Anforderungen von Mitarbeitern	Vorteile der Genehmigungs-Experience nutzen	Mitarbeiter/Genehmiger
Greifen Sie an einem Ort auf alle Ihre Anwendungen zu	App-Launcher	Mitarbeiter/Service Desk-Mitarbeiter
Verfolgen Sie alle Ihre Aufgaben über das einheitliche Mitarbeiterprofil	Seite „Meine Aufgaben“ verwenden	Mitarbeiter/Genehmiger
Markieren Sie Servicekatalogelemente und Knowledge Base-Artikel als Favoriten	Favoriten verwalten	Mitarbeiter/Service Desk-Mitarbeiter
Verfolgen Sie Ihren Urlaubssaldo auf derselben Plattform	Personalisierte Antworten	Mitarbeiter/Service Desk-Mitarbeiter

Weitere Informationen zur Verwendung von Mitarbeiter-Center finden Sie unter Arbeiten mit Mitarbeiter-Center.

Mitarbeiter-Center konfigurieren

Richten Sie Mitarbeiter-Center ein, und konfigurieren Sie es, um eine mitarbeiterorientierte und abteilungsübergreifende Servicebereitstellung-Experience zu bieten.

Mitarbeiter-Center ist in Instanzen von ServiceNow®] verfügbar, die Version Rome oder höher aufweisen. Mitarbeiter-Center enthält bestimmte sofort einsatzbereite Konfigurationen, die unverändert oder angepasst verwendet werden können. Sie können zusätzliche Plugins installieren und Funktionen konfigurieren, um die Mitarbeiterportal-Experience zu verbessern.

- Konfigurieren Sie Benutzer und Rollen

  Erfahren Sie mehr über die Rollen, die für die Verwendung der Funktionen Mitarbeiter-Center erforderlich sind.

- Informationen zu Mitarbeiter-Center -Plugins

  Erkennen Sie die Mitarbeiter-Center -Plugins, die in einer neuen ServiceNow® -Instanz sofort einsatzbereit sind, sowie die Plugins, die beim Upgrade auf Mitarbeiter-Center Proinstalliert werden.

  Eine Anleitung zum Upgraden auf Mitarbeiter-Center Profinden Sie unter Mitarbeiter-Center Pro installieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Durchsuchen Sie Experience-Funktionen

  Erleichtern Sie Mitarbeitern die Navigation im Portal und das Entdecken von Inhalten.

- Experience-Funktionen durchsuchen

  Verbessern Sie die Sucherfahrung.

- Aufgabenmanagement und Integration

  Steigern Sie die Mitarbeiterproduktivität, und fördern Sie die Portalkonsolidierung.

- Kontinuierliche Verbesserung

  Verbessern Sie die Effizienz und Leistung durch Feedback und Analysen.

- Konfigurieren Sie das Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

  Ermöglichen Sie Deskless-Mitarbeitern den vereinfachten Zugriff auf Informationen und Services für Selfservice und eine höhere Produktivität.

- Mitarbeiter-Center für Mobilgeräte wird konfiguriert

  Konfigurieren Sie Mitarbeiter-Center -Funktionen für Now Mobile, damit Mitarbeiter auf ihren Mobilgeräten auf die Funktionen zugreifen können.

Mitarbeiter-Center-Benutzer und -Rollen

Mitarbeiter-Center -Plugins enthalten die erforderlichen Rollen zum Konfigurieren und Verwenden der -Funktionen. Erfahren Sie mehr über die Rollen und die Aufgaben, die sie ausführen können.

Benutzer und Rollen werden auf Plattformebene konfiguriert. Informationen hierzu finden Sie unter Exploring user administration .

Anwender und Rollen

Anwender	Beschreibung	Enthält Rollen
Mitarbeiter-Center-Administrator [sn_hr_sp.esc_admin]	Benutzer mit dieser Rolle können Mitarbeiter-Center verwalten und konfigurieren. **Hinweis:** sp_admin und esc_admin verfügen über Skriptingrechte. Die folgenden Rollen können ein Widget erstellen und ein Skript ausführen, um bereichsübergreifende Tabellen zu aktualisieren.	• sn_hr_sp.admin • sp_admin • esc_admin • catalog_admin • chat_admin • live_feed_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender und Rollen (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung	Enthält Rollen
Inhaltsadministrator (Mitarbeiter-Center Pro) sn_cd.content_admin	• Eigentum am Inhalt definieren • Verbinden Sie Content Publishing mit einem Framework für Video-Hosting-Integrationen	• Inhaltsmanager [sn_cd.manager] • Vorlagenbesitzer [sn_cd.content_template_owner]
Inhaltsmanager (Mitarbeiter-Center Pro) [sn_cd.content_manager]	Erstellen, bearbeiten und veröffentlichen Sie Inhalte in Content Publishing	Keine
Interaktionsadministrator (Mitarbeiter-Center Pro) [sn_ce.admin]	Konfigurieren Sie Reaktionen für Content Engagement	Keine
Vorlagenbesitzer (Mitarbeiter-Center Pro) [sn_cd.content_template_owner]	Mit dieser Rolle können Anwender Inhaltsvorlagen für die Erstellung und Veröffentlichung von Nachrichtenartikelinhalten erstellen.	Keine
Kampagnenmanager (Mitarbeiter-Center Pro) [sn_ca.campaign_manager]	Kampagnenerstellen, bearbeiten und veröffentlichen	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver
Taxonomieadministrator [taxonomy_admin]	Benutzer mit dieser Rolle können alle erstellten Taxonomien in den Namen von Taxonomie- und Thementabellen aktualisieren und ändern.	user_criteria_admin
Taxonomiemanager	Ein Benutzerkriterium für den Taxonomiedatensatz. Ein Benutzer, der als Taxonomiemanager zugewiesen ist, kann Themen und verbundene Inhalte verwalten, aber nicht den Taxonomiedatensatz.	Nicht zutreffend
Taxonomiebeitragender	Ein Benutzerkriterium für den Taxonomiedatensatz. Ein Benutzer, der als	Nicht zutreffend

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwender und Rollen (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung	Enthält Rollen
	Taxonomiebeitragender zugewiesen ist, kann den Themen Inhalte zuordnen.	
Themenmanager	Ein Benutzerkriterium für den Themendatensatz, um die Themenverwaltung zu dezentralisieren. Benutzer, die als Themenmanager zugewiesen sind, können je nach den ihnen zugewiesenen Rechten Themen innerhalb von oder zwischen Taxonomien erstellen, verschieben und klonen.	Nicht zutreffend
Beitragender zu Themen	Ein Anwenderkriterium für den Themendatensatz für Aufgaben auf Themenmanagementebene, z. B. Umgang mit verbundenen Inhalten, enthält Inhalt, Knowledge Base	Nicht zutreffend

Informationen zu Mitarbeiter-Center -Plugins

Erkennen Sie die Mitarbeiter-Center -Plugins, die in einer neuen ServiceNow® -Instanz sofort einsatzbereit sind, sowie die Plugins, die beim Upgrade auf Mitarbeiter-Center Proinstalliert werden.

Sofort einsatzbereit

Neue Instanzen von [ServiceNow® enthalten die Plugins Mitarbeiter-Center und Dependency. Überprüfen Sie die folgende Tabelle, um mehr über die Plugins zu erfahren.

Basis-Plugins Mitarbeiter-Center

Plugin	Beschreibung
Mitarbeiter-Center (sn_ex_sp)	Installiert ein abteilungsübergreifendes Portal mit dazugehörigem Framework, das individuell angepasst werden kann und Administratoren beim Aufbau eines Selfserviceportals unterstützt, das den Mitarbeitern eine großartige Selfservice-Experience bietet.
Employee Center Core (sn_hr_sp)	Aktiviert ein Portal-Framework, mit dem Administratoren eine Selfservice-Experience für Mobilgeräte entwickeln können.
Employee experience taxonomy (sn_ect)	Bietet Ihnen eine Taxonomie für Mitarbeiterinhalte, mit denen sich Services für mehrere Abteilungen bereitstellen lassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Basis-Plugins Mitarbeiter-Center (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)	Enthält Komponenten wie E-Mail-Layouts mit bewährten Vorgehensweisen, die die Mitarbeiter-Experience verbessern.
Mitarbeiterprofil (sn_employee)	Verbessern Sie die Mitarbeiter-Experience mit einem einheitlichen, konfigurierbaren Profil, das umfassende arbeitsbezogene Informationen, geschäftseinheitsübergreifende Erweiterbarkeit und personalisierte Sichtbarkeitseinstellungen bietet.

Mit Mitarbeiter-Center Pro installierte Komponenten

Die folgenden Abhängigkeits-Plugins werden mit Mitarbeiter-Center Proinstalliert.

Plugins für Mitarbeiter-Center Pro

Plugin	Beschreibung
Mitarbeiter-Center (sn_ex_sp)	Installiert ein abteilungsübergreifendes Portal mit dazugehörigem Framework, das individuell angepasst werden kann und Administratoren beim Aufbau eines Selfserviceportals unterstützt, das den Mitarbeitern eine großartige Selfservice-Experience bietet.
Mitarbeiter-Center Pro (sn_ex_sp_pro)	Mitarbeiter-Center Pro erweitert die Standardfunktionen von Mitarbeiter-Center und bietet eine Plattform für die Kommunikation und Interaktion zwischen Mitarbeitern. Mitarbeiter-Center Pro installieren
Framework für Enterprise Service Management-Integrationen (sn_hr_integ_fw)	Ermöglicht die Integration von Mitarbeiter-Center Pro in Drittparteisysteme. Framework für Enterprise Service Management-Integrationen
Employee Center Core (sn_hr_sp)	Aktiviert ein Portal-Framework, mit dem Administratoren eine Selfservice-Experience für Mobilgeräte entwickeln können.
Employee experience taxonomy (sn_ect)	Bietet Ihnen eine Taxonomie für Mitarbeiterinhalte, mit denen sich Services für mehrere Abteilungen bereitstellen lassen.
Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)	Enthält Komponenten wie E-Mail-Layouts mit bewährten Vorgehensweisen, die die Mitarbeiter-Experience verbessern.

Weitere Informationen zu den installierten Tabellen, Rollen und Widgets finden Sie unter Mit Mitarbeiter-Center Pro installierte Komponenten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins zur Erweiterung der Fähigkeiten von Mitarbeiter-Center Pro .

Die folgenden Plugins sind nach der Installation von Mitarbeiter-Center Proverfügbar. Es müssen nicht alle Plugins installiert werden, einige Plugins hängen jedoch von anderen Plugins ab, um zu funktionieren.

Optionale Plugins für Mitarbeiter-Center Pro

Plugin	Beschreibung
Mitarbeiterprofil (sn_employee)	Verbessern Sie die Mitarbeiter-Experience mit einem einheitlichen, konfigurierbaren Profil, das umfassende arbeitsbezogene Informationen, geschäftseinheitsübergreifende Erweiterbarkeit und personalisierte Sichtbarkeitseinstellungen bietet.
Content Publishing (sn_sd)	Verwenden Sie Content Publishing, um verschiedene Arten von Informationen zu erstellen, die Sie an Ihre Mitarbeiter verteilen möchten. Content Publishing aktivieren
Communities (com.sn_communities)	Das Plugin „Communities“ unterstützt Mitarbeiterforen, wo Mitarbeiter miteinander in Kontakt treten und zusammenarbeiten können. Erfordert Content Publishing (sn_sd) und Content Experiences (sn_ca) Activate Communities plugins
Content Experiences (sn_ca)	Fassen Sie die Inhalte in einer Kampagne mit mehreren Kanälen zusammen, um der richtigen Zielgruppe zur richtigen Zeit die richtige Botschaft zu übermitteln. Erfordert Content Publishing (sn_sd) Content Experiences aktivieren
Content Analytics (sn_cda)	Mit Content Analytics können Sie feststellen, wann Inhalte veraltet sind, wann sie aktualisiert werden müssen und wie stark die Mitarbeiter mit Ihren Mitteilungen interagieren. Erfordert Content Publishing (sn_sd) und Content Experiences (sn_ca) Content Analytics aktivieren
Inhalts-Governance (sn_cg)	Inhalts-Governance bietet Mitarbeitern eine optimierte Möglichkeit, die Erstellung von Inhalten anzufordern, den Fortschritt nachzuverfolgen, eine Vorschau der Inhalte anzuzeigen und sie zu genehmigen, bevor sie veröffentlicht werden. Erfordert Content Publishing (sn_sd) und Content Experiences (sn_ca)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionale Plugins für Mitarbeiter-Center Pro (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
	Inhalts-Governance aktivieren

Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt List of plugins (Xanadu) .

Mitarbeiter-Center Pro installieren

Mitarbeiter-Center Pro erweitert die Standardfunktionen von Mitarbeiter-Center und bietet eine Plattform für die Kommunikation und Interaktion zwischen Mitarbeitern.

Vorbereitungen

Mitarbeiter-Center Pro erfordert ein vom Rest der Now Platform getrenntes Abonnement. Wenn Sie Mitarbeiter-Center bereits verwenden und ein Upgrade auf Mitarbeiter-Center Produrchführen möchten, wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account Manager, um das -Abonnement zu erwerben.

Hinweis:
Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Service Catalog anfordern. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Plugin anfordern .

Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .

Installieren Sie das Plugin „Framework für Enterprise Service Management-Integrationen“ (sn_hr_integ_fw), um die Integration von Mitarbeiter-Center Pro in Drittparteisysteme zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Framework für Enterprise Service Management-Integrationen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter-Center Pro installiert die folgenden abhängigen Plugins:

Mitarbeiter-Center (sn_ex_sp)

Installiert ein abteilungsübergreifendes Portal mit dazugehörigem Framework, das individuell angepasst werden kann und Administratoren beim Aufbau eines Selfserviceportals unterstützt, das den Mitarbeitern eine großartige Selfservice-Experience bietet.

Employee Center Core (sn_hr_sp)

Aktiviert ein Portal-Framework, mit dem Administratoren eine Selfservice-Experience für Mobilgeräte entwickeln können.

Employee experience taxonomy (sn_ect)

Bietet Ihnen eine Taxonomie für Mitarbeiterinhalte, mit denen sich Services für mehrere Abteilungen bereitstellen lassen.

Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

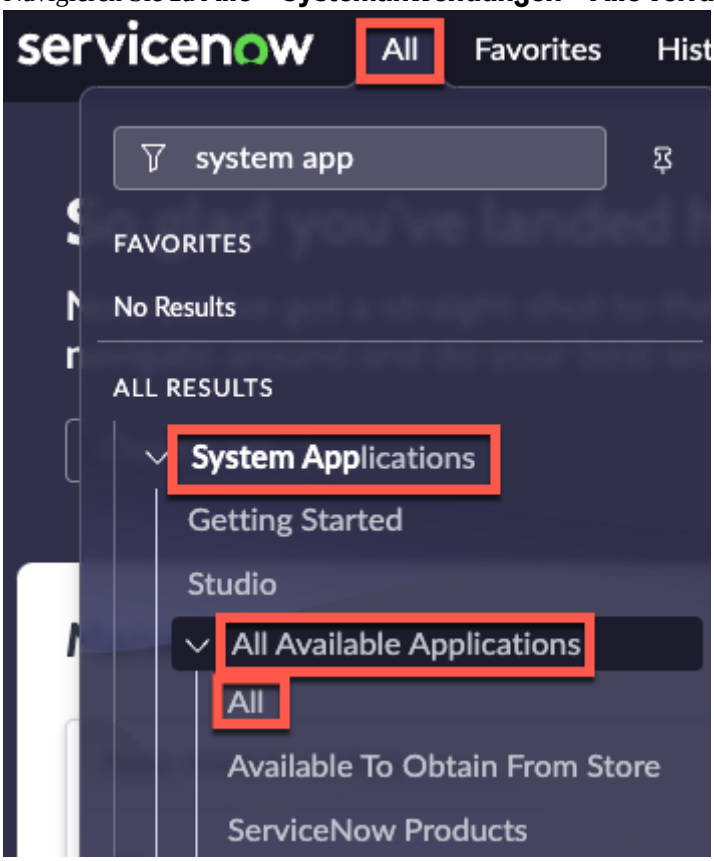
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Plugin enthält Komponenten wie E-Mail-Layouts, die auf Best Practices beruhen und die Mitarbeiter-Experience verbessern.

Informationen zu den mit Mitarbeiter-Center Proinstallierten Rollen, Tabellen und Widgets finden Sie unter Mit Mitarbeiter-Center Pro installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Mitarbeiter-Center Pro (sn_ex_sp_pro).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Mitarbeiter-Center Pro installieren können.

4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**, um die Demodaten in Ihre Installation aufzunehmen oder Ihre Installation mit Aktivierung der Demodaten zu reparieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Demodaten für abhängige Plugins werden nicht automatisch installiert. Wenn Sie Demodaten verwenden möchten, aktivieren Sie „Demodaten“ und reparieren Sie die Plugins. Weitere Informationen finden Sie unter Repair a ServiceNow application .

5. Wählen Sie **Installieren** aus.
6. Führen Sie das Korrekturskript **Set primary topics for Employee taxonomy** (Primäre Themen für Mitarbeitertaxonomie festlegen) aus, um die Demodaten der kuratierten Experiences in Suchinhalten und empfohlenen Inhalten zu indizieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Korrekturskripte zur Aktualisierung von Mitarbeiter-Center ausführen.

Nächste Maßnahme

- Aktivieren und gewähren Sie alle vom Employee Center angeforderten Berechtigungen für angeforderten Aufruferzugriff (Requested Caller Access, RCA). Weitere Informationen zur Ausführung von Korrekturskripts für RCA-Genehmigungen finden Sie unter Korrekturskript für RCA-Genehmigungen ausführen.
- Installieren Sie Plugins, um die Fähigkeiten von Mitarbeiter-Center Pro zu erweitern:

  Content Experiences (sn_ca)

  Fassen Sie die Inhalte in einer Kampagne mit mehreren Kanälen zusammen, um der richtigen Zielgruppe zur richtigen Zeit die richtige Botschaft zu übermitteln. Weitere Informationen zum Aktivieren dieses Plugins finden Sie unter Content Experiences aktivieren.

  Content Publishing (sn_sd)

  Verwenden Sie Content Publishing, um verschiedene Arten von Informationen zu erstellen, die Sie an Ihre Mitarbeiter verteilen möchten. Weitere Informationen zum Aktivieren dieses Plugins finden Sie unter Content Publishing aktivieren.

  Content Analytics (sn_cda)

  Mit Content Analytics können Sie feststellen, wann Inhalte veraltet sind, wann sie aktualisiert werden müssen und wie stark die Mitarbeiter mit Ihren Mitteilungen interagieren. Weitere Informationen zum Aktivieren dieses Plugins finden Sie unter Content Analytics aktivieren.

  Inhalts-Governance (sn_cg)

  Inhalts-Governance bietet Mitarbeitern eine optimierte Möglichkeit, die Erstellung von Inhalten anzufordern, den Fortschritt nachzuverfolgen, eine Vorschau der Inhalte anzuzeigen und sie zu genehmigen, bevor sie veröffentlicht werden. Weitere Informationen zum Aktivieren dieses Plugins finden Sie unter Inhalts-Governance aktivieren

Zugehörige Informationen

Mit Mitarbeiter-Center Pro installierte Komponenten

Content Experiences aktivieren

Sie können das Plugin „Content Experiences“ [sn_ca] aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, um gezielte Inhalte und Kampagnen bereitzustellen, um Mitarbeiter zu informieren und einzubinden. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Plugin „Content Experiences“ aktiviert die zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Mit Content Experiences installierte Komponenten

Mit Content Experiences installierte Eigenschaften

Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences

Content Engagement aktivieren

Sie können das Plugin „Content Engagement“ [sn_ce] aktivieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, um Aktivitäten zur Mitarbeitereinbindung (Reaktionssymbole, Kommentare oder Freigeben von Inhalten) für Portal- und Mobile-Inhalte zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Aktivieren Sie das Plugin „Content Publishing“ [sn_cd]: Content Publishing aktivieren

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Mit Content Engagement installierte Komponenten

Content Engagement

Content Publishing aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie Content Publishing aktivieren, um aussagekräftige Inhalte über mehrere Kanäle an Ihre Mitarbeiter zu verteilen. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind. Aktivieren Sie das Plugin "Customer Communities", um die Funktion für Mitarbeiter-Communitys [com.sn_customer_communities] nutzen zu können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Mit Content Publishing installierte Komponenten

Mit Content Publishing installierte Eigenschaften

Inhalts-Governance aktivieren

Sie können die Anwendung Inhalts-Governance (sn_cg) installieren, um Mitarbeitern eine optimierte Methode zum Anfordern von Inhalten bereitzustellen, die für Content Publishing erstellt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Aktivieren Sie die folgenden Plugins:

- Content Publishing [sn_cd]
- Content Experiences [sn_ca]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Zugehörige Informationen

Mit Content Governance installierte Komponenten

Verwalten Sie Inhaltsanforderungen mit Inhalts-Governance

Upgrade von Employee Service Center (HR) zu Mitarbeiter-Center Pro durchführen

Migrieren Sie zum Mitarbeiter-Center Pro-Portal, um Mitarbeitern eine einheitliche Portal- und Inhalts-Experience zu bieten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter-Center wird als Standardanwendung für alle Kunden bereitgestellt, und Mitarbeiter-Center Pro ist eine lizenzierte Anwendung und muss separat installiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center Pro installieren.

Hinweis:
Wenn Sie ein Bestandskunde mit Employee Service Center sind, müssen Sie über den ServiceNow Store eine Aktualisierung auf die neueste Version von Mitarbeiter-Center Pro durchführen, um die erweiterten Funktionen von Content Experience nutzen zu können. Weitere Informationen zum Installationsvorgang finden Sie unter Mitarbeiter-Center Pro installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Mitarbeiter-Center Pro installieren, um die neuesten Funktionen zu erhalten.
2. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.

> **Hinweis:**
> Führen Sie die **Korrekturskripts** nur dann aus, wenn Sie die vorhandene Portal-Homepage und die Themenseiten auf die Standard-Homepage von Mitarbeiter-Center zurücksetzen möchten.

3. Vergewissern Sie sich, dass der Anwendungsbereich auf **Employee Center Core** festgelegt ist.
4. Klicken Sie, um das Korrekturskript **Employee Center Easy Install** zu öffnen.
5. Ändern Sie in der Zeile `"var runManually = false"` den Wert **false** in **true**.
6. Führen Sie das Korrekturskript aus.
7. Taxonomie für Mitarbeiterinhalte klonen.
8. KI-Suche für Kuratierte Experiences
9. Konfigurieren Sie das Widget **Meine aktiven Artikel**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration für das Widget „Meine aktiven Artikel“.
10. Konfigurieren Sie **Quick-Links**.
    Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration von Quick-Links.
11. Konfigurieren Sie den Portalfooter.
    Weitere Informationen finden Sie unter Footerkonfiguration.

Ergebnisse

Dadurch wird Employee Service Center auf die neuesten Mitarbeiter-Center Pro-Designs und -Funktionen aktualisiert.

Von Serviceportal zu Mitarbeiter-Center migrieren

Migrieren Sie zum Mitarbeiter-Center-Portal, um Mitarbeitern eine einheitliche Portal-Experience zu bieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Mitarbeiter-Center installieren aus dem Store.
2. Erstellen Sie eine einheitliche Taxonomie für Katalogelemente und Wissensartikel, um die einheitliche Browsing-Funktion zu implementieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.

> **Hinweis:**
> Kopieren Sie die Standardtaxonomie, die mit den Demodaten geliefert wird, und passen Sie sie an Ihre Geschäftsanforderungen an.

3. Fügen Sie für jedes Thema Banner und Miniaturbilder hinzu.
4. Stellen Sie sicher, dass alle Anforderungstypen in **Meine Anforderungsfilter** erfasst werden, um Anforderungstypen zu konsolidieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Seite Mitarbeiteranforderungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Konfigurieren Aufgaben mithilfe der **Aufgabenkonfiguration**, um Genehmigungen aufzunehmen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Seite mit Mitarbeiteraufgaben.
6. **Wahlweise:** Ändern Sie das Portaldesign.
   Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center-Portaldesign anpassen.
7. **Wahlweise:** Verwenden Sie das Layout und die Vorlage für E-Mail-Benachrichtigungen, die im Lieferumfang des Plugins „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd) enthalten sind, um konsistente Benachrichtigungen zu übermitteln.
   Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungslayout verwenden.
8. Navigieren zu **Serviceportale** > **Portale** und ändern Sie das vorhandene Portal-URL-Suffix, um zu verhindern, dass alte URL-Referenzen eines Mitarbeiters beschädigt werden.
9. Wenn Sie benutzerdefinierte Seiten haben, verwenden Sie Seiten-Weiterleitungszuordnungen, um zu den entsprechenden Seiten des neuen Portals umzuleiten.
10. Wenn eine Seite im neuen Portal nicht über die entsprechende alte Portal-Experience verfügt, verwenden Sie Seiten-Weiterleitungszuordnungen, um zu den entsprechenden Seiten oder der Zielseite des Portals umzuleiten.
11. Installieren Sie **Service Portal Analytics** für Webanalysen.
    a. Navigieren zu **Service Portal** > **Portale**.
    b. Klicken Sie auf **Employee Center**.
    c. Klicken Sie auf **Analytikeinstellungen erstellen**.
       Wenn Analytics bereits eingerichtet sind, wird die Schaltfläche auf Analytics-Einstellungen anzeigen aktualisiert

Mitarbeiter-Center installieren

Installieren Sie Mitarbeiter-Center, um eine einheitliche, ansprechende Mitarbeiter-Experience für alle Abteilungen und Systeme bereitzustellen.

Vorbereitungen

Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter-Center (sn_ex_sp) installiert die folgenden abhängigen Plugins:

Employee Center Core (sn_hr_sp)

Aktiviert ein Portal-Framework, mit dem Administratoren eine Selfservice-Experience für Mobilgeräte entwickeln können.

Employee experience taxonomy (sn_ect)

Bietet Ihnen eine Taxonomie für Mitarbeiterinhalte, mit denen sich Services für mehrere Abteilungen bereitstellen lassen.

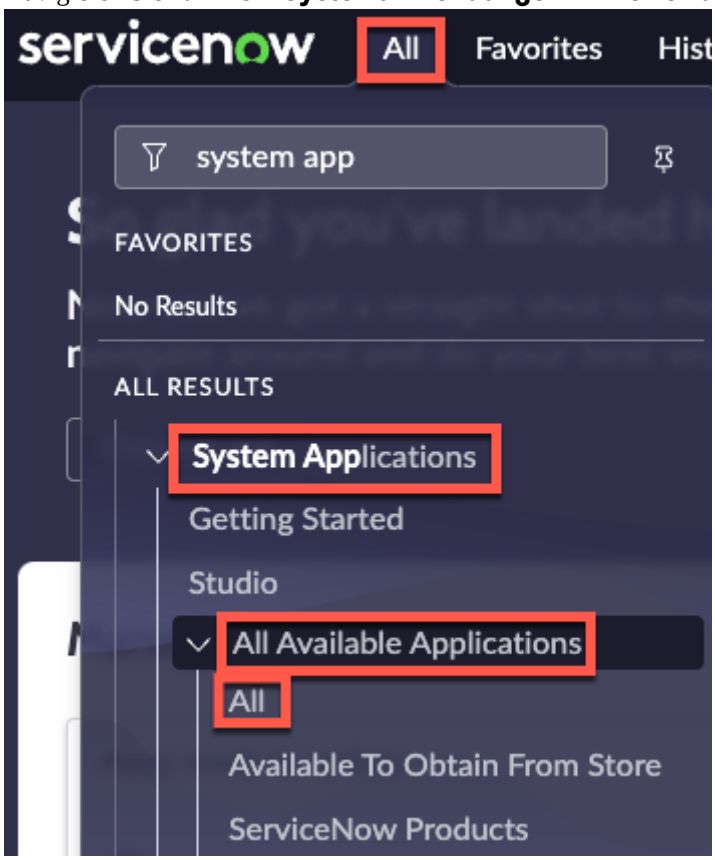
Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Plugin enthält Komponenten wie E-Mail-Layouts, die auf Best Practices beruhen und die Mitarbeiter-Experience verbessern.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie die Anwendung Mitarbeiter-Center (sn_ex_sp) über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Mitarbeiter-Center installieren können.

4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**, um die Demodaten in Ihre Installation aufzunehmen oder Ihre Installation mit Aktivierung der Demodaten zu reparieren.

   Hinweis:
   Demodaten für abhängige Plugins werden nicht automatisch installiert. Wenn Sie Demodaten verwenden möchten, aktivieren Sie „Demodaten" und reparieren Sie die Plugins. Weitere Informationen finden Sie unter Repair a ServiceNow application .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.
6. Führen Sie das Korrekturskript **Set primary topics for Employee taxonomy** (Primäre Themen für Mitarbeitertaxonomie festlegen) aus, um die Demodaten der kuratierten Experiences in Suchinhalten und empfohlenen Inhalten zu indizieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter Korrekturskripte zur Aktualisierung von Mitarbeiter-Center ausführen.

Nächste Maßnahme

Aktivieren und gewähren Sie alle vom Employee Center angeforderten Berechtigungen für angeforderten Aufruferzugriff (Requested Caller Access, RCA). Weitere Informationen zur Ausführung von Korrekturskripts für RCA-Genehmigungen finden Sie unter Korrekturskript für RCA-Genehmigungen ausführen.

Problembehandlung nach der Installation

Führen Sie die Korrekturskripts aus, um die Demodaten der kuratierten Experiences in Suchinhalten und empfohlenen Inhalten zu indizieren und alle RCA-Berechtigungen zuzulassen.

Korrekturskript für RCA-Genehmigungen ausführen

Nachdem Sie die neuesten Mitarbeiter-Experience-Anwendungen von ServiceNow Store installiert oder ein Upgrade auf sie durchgeführt haben, erhalten Sie unter Umständen Genehmigungsnachrichten zu eingeschränktem Aufruferzugriff (Restricted Caller Access, RCA), die eine Aktualisierung der Zugriffsanforderung anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Installieren Sie die Mitarbeiter-Experience-Anwendungen und -Abonnements.

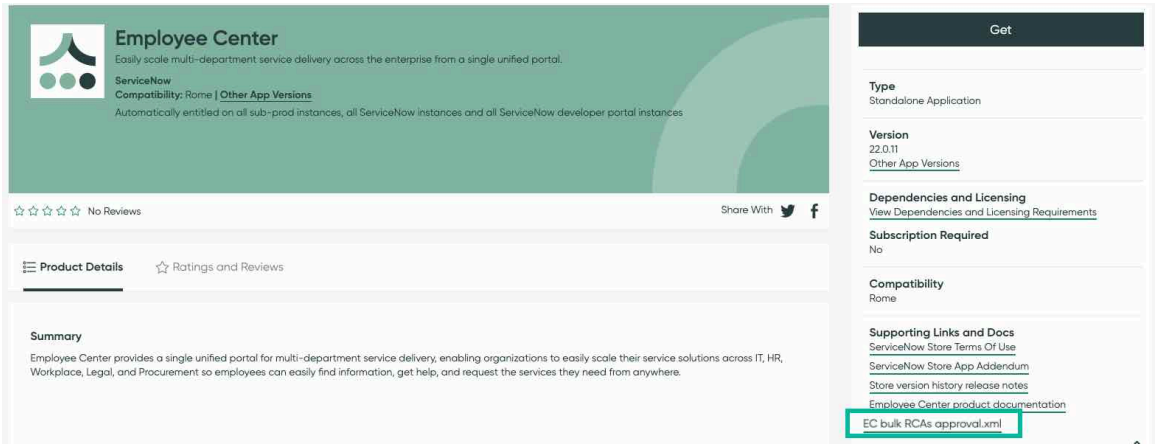
- Employee Center Core
- Mitarbeiter-Center
- Mitarbeiter-Center Pro
- Content Experiences
- Content Publishing

Die RCAs, die nach der Installation generiert werden, befinden sich im Status **Angefordert** und Sie müssen die RCAs manuell als **Zulässig** markieren, was zeitaufwendig sein kann.

Um die RCA-Genehmigungen für einen Datensatz zu automatisieren, können Sie das Skript **Genehmigung von EC-Massen-RCAs** ausführen, wobei der Quellbereich eine der angegebenen Mitarbeiter-Experience-Anwendungen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Laden Sie die folgende Datei **Genehmigung von EC-Massen-RCAs** aus dem ServiceNow Store herunter.



Hinweis:
Diese Datei ist ein eigenständiges Skript, um den manuellen Aufwand zu reduzieren.

Laden Sie die Skriptdatei herunter und führen Sie die nachfolgenden Schritte aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header und wählen Sie **XML importieren** aus.
3. Klicken Sie auf **Datei auswählen** und wählen Sie die heruntergeladene XML-Datei aus.
4. Suchen Sie den Datensatz des Skripts **Genehmigung von EC-Massen-RCAs**.
5. Klicken Sie auf **Skript ausführen**, um alle angeforderten RCAs zuzulassen.

Korrekturskripte zur Aktualisierung von Mitarbeiter-Center ausführen

Führen Sie Korrekturskripte manuell aus, um ein Upgrade auf das neueste taxonomiebasierte Employee Center durchzuführen. Laden Sie die neueste Version von ServiceNow® Store herunter, bevor Sie diese Skripte ausführen. Die Skripts aktualisieren Ihr vorhandenes Portal-Setup auf Mitarbeiter-Center, ohne dass mehrere Einrichtungs- oder Konfigurationsschritte ausgeführt werden müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie in den folgenden Situationen die folgenden Skripts manuell aus:

- Sie sind bereits Kunde von Mitarbeiter-Servicecenter (HR) und haben die Portaldatensätze geändert.
- Sie haben die Demodaten bei der Installation nicht installiert. Reparieren Sie die abhängigen Plugins, wie in Mitarbeiter-Center installieren und Mitarbeiter-Center Pro installieren beschrieben.

Korrekturskripts

Korrekturskript	Beschreibung
Employee Center Easy Install	Hilft bei der Übernahme der Taxonomie für Mitarbeiter-Center. Dieses Skript wird während

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Korrekturskripts (Fortsetzung)

Korrekturskript	Beschreibung
	der Installation bzw. des Upgrades automatisch ausgeführt. Es nimmt folgende Änderungen vor, wenn der Datensatz des Employee Center-Portals nicht angepasst wurde. • Es aktualisiert die Katalogsuchquelle. • Es ordnet die Taxonomie dem Portal zu. • Es aktualisiert das Dashboard, das Thema und das Menü im Datensatz des Employee Center-Portals. **Hinweis:** Durch die Ausführung dieses Skripts werden alle an der Portalkonfiguration vorgenommenen Änderungen überschrieben und zurückgesetzt.
Set primary topics for Employee taxonomy	Korrigiert Funktionen wie **Für Sie empfohlen** und Suchen vom Typ **View as Direct Report** (Als direkt unterstellter Mitarbeiter anzeigen), wenn dem Portal die Taxonomie **Mitarbeiter** zugeordnet ist. Aktualisiert die Spalte **taxonomy_topic** in den Wissensartikeln und Katalogelementen mit der entsprechenden Zuordnung in der Tabelle „m2m_connected_content“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
2. Suchen Sie nach dem Skript Employee Center Easy Install oder Set primary topics for Employee taxonomy und klicken Sie zum Öffnen darauf.
3. Ändern Sie im Feld **Skript** den Parameterwert `runManually` in **true**.
4. Klicken Sie auf **Korrekturskript ausführen**.

Ergebnisse

Ihr vorhandenes Portal wird auf das neueste Mitarbeiter-Center-Portal aktualisiert, das einheitliche Taxonomie verwendet.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die KI-Suche so, dass sie mit der kuratierten Experience übereinstimmt. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche für Kuratierte Experiences.

Richten Sie die Experience-Funktionen zum Durchsuchen ein

Erleichtern Sie Mitarbeitern die Navigation im Portal und das Entdecken von Inhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchsuchen Sie Experience-Funktionen

Funktion	Beschreibung
Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center	Unified Taxonomy ist eine Sammlung hierarchischer Themen, die verschiedene Inhaltstypen wie Anfragen, Artikel, Quick-Links, Lerninhalte und Mitarbeitermitteilungen vereint.
Mega-Menü	Das Mega-Menü ermöglicht die einfache Navigation zu einem Thema und seinem untergeordneten Thema. Das Megamenü besteht aus den Themen und untergeordneten Themen inUnified Taxonomy.
Erweiterte Portalnavigation	Konfigurieren Sie eine primäre Navigationsleiste mit Themen und Serviceportalseiten.
Geführter Self-Service in Mitarbeiter-Center	Unterstützen Sie Mitarbeiter durch geführte Experiences mit einfacheren Selfservice-Fähigkeiten, um Produktivität und Effizienz zu verbessern.
Dynamische Themenseiten	Dynamische Themenseiten sind Portalseiten, die über das Mega-Menü oder beliebte Themen-Widgets zugänglich sind und verschiedene Arten von Inhalten wie Anfragen, Artikel und Quick-Links vereinen.
Kanalübergreifende Favoriten	Kanalübergreifende Favoriten bieten Mitarbeitern schnellen Zugriff auf häufig verwendete Inhalte, die über verschiedene Widgets und Seiten zugänglich sind, sowie Sortier- und Anpassungsoptionen

Mega-Menü

Im Mega-Menü können Sie ganz leicht zu einem Thema und seinem untergeordneten Thema navigieren. Das Mega-Menü und seine Menüelemente sind von der Taxonomie abhängig, die Sie dem Datensatz des Employee Center-Portals zuordnen. Standardmäßig werden die Themen und untergeordneten Themen, die Sie in der Taxonomie erstellen, als Mega-Menü angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Taxonomiethemen stehen Ihnen zur Verfügung, nachdem Sie das Plugin „Employee Experience Taxonomy“ (sn_ect) installiert und aktiviert haben. Die Taxonomie des Basissystems (Mitarbeiter) wird installiert, wenn Sie das Plugin „Employee Experience Taxonomy“ installieren.

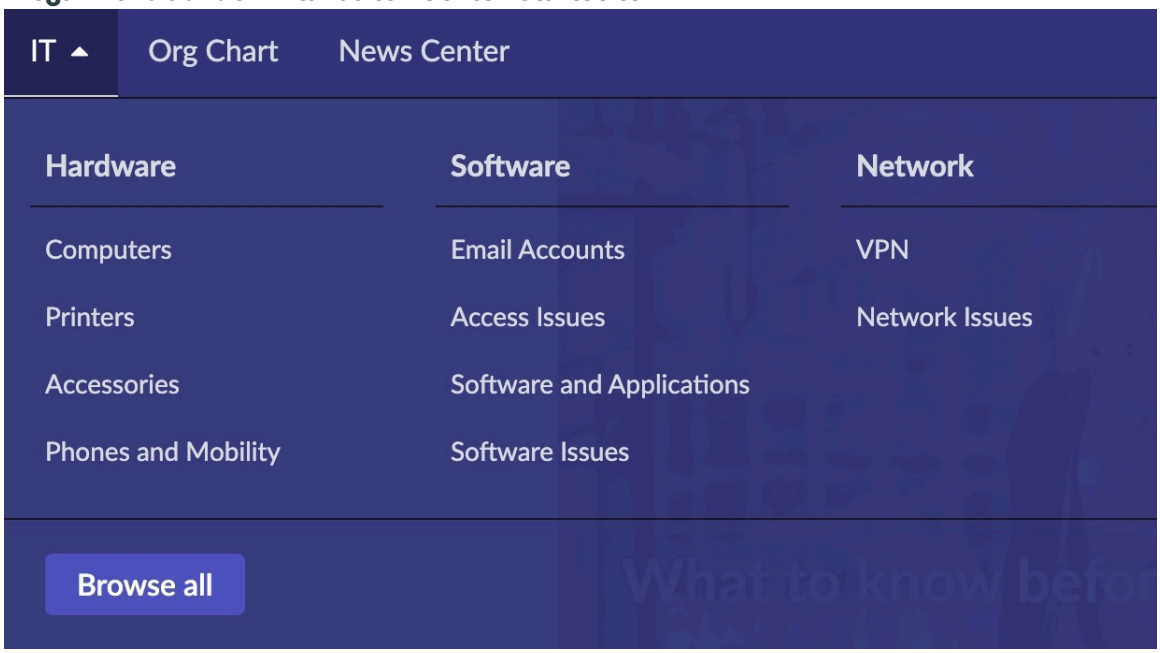
Um die Standardtaxonomie anzupassen, klonen Sie sie zuerst und erstellen Sie dann neue übergeordnete Themen und ihre untergeordneten Themen. Die Stammthemen werden im Mega-Menü angezeigt. Die untergeordneten Themen (max. 2 Ebenen) werden unter dem Mega-Menü aufgelistet und eingeblendet, wenn Sie auf das Mega-Menü klicken. Klicken Sie auf **Durchsuchen** <Themenname><Themenname>, um das übergeordnete Thema zu öffnen. Klicken Sie beispielsweise auf **Alle durchsuchen**, um das übergeordnete IT-Thema zu öffnen. Die folgende Abbildung zeigt die IT-Menüelemente.

Hinweis:
Im Mega-Menü werden nur die aktiven Themen mit verbundenen Inhalten angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zur EC-Informationsarchitektur und zur Konfiguration der Portalnavigation finden Sie unter Erweiterte Portalnavigation.

Mega-Menü auf der Mitarbeiter-Center-Startseite



Hinweis:
Sie können die Primär- und Hintergrundfarbe aus CSS-Variablen anpassen.

In Mitarbeiter-Center umfasst die standardmäßige Taxonomie „Mitarbeiter“ die Mega-Menüs für IT, HR, Arbeitsplatz, Rechtsabteilung und Beschaffung. Das Mega-Menü zeigt drei Themenebenen an (Stammthema, untergeordnetes Thema 1 und untergeordnetes Thema 2). Beispiel: **IT > Hardware > Drucker**.

- Einfache Liste: Wenn ein Stammthema nur eine untergeordnete Ebene mit Thema 1 hat, wenn also dem untergeordneten Thema 1 kein untergeordnetes Thema 2 zugewiesen ist, wird das untergeordnete Thema 1 im Stammthemenmenü als einfache Liste angezeigt.
- Einzelne Spalte: Wenn das untergeordnete Thema 2 (Themen der 2. Ebene) bis zu 10 unter dem untergeordneten Thema 1 hat, wird die Benutzeroberfläche als einzelne Spalte angezeigt.
- Zwei Spalten: Wenn das untergeordnete Thema 2 unter dem untergeordneten Thema 1 mehr als 10 aufweist, wird die Benutzeroberfläche in zwei Spalten angezeigt.
- Zwei Spalten mit Themenseite: Wenn das untergeordnete Thema 2 mehr als 20 unter dem untergeordneten Thema 1 aufweist, zeigt die Benutzeroberfläche nur 20 untergeordnete Themen 2 als zwei Spalten an. Navigieren Sie für die verbleibenden Themen zur Themenseite des untergeordneten Themas 1, und zeigen Sie sie im Widget „Unterthemen“ an.

Hinweis:
Da Änderungen im Sitzungscache gespeichert werden, muss sich der Anwender erneut anmelden, um Themenänderungen im Mega-Menü widerzuspiegeln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Klonen Sie die Taxonomie für Mitarbeiterinhalte. Weitere Informationen finden Sie unter Taxonomie für Mitarbeiterinhalte klonen.
   - Erstellen Sie manuell eine Taxonomie. Weitere Informationen finden Sie unter Taxonomie erstellen.
2. Erstellen Sie ein Stammthema und ordnen Sie es der geklonten oder neuen Taxonomie zu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Themen erstellen und verknüpfen.
3. Erstellen Sie ein untergeordnetes Thema, und ordnen Sie es dem übergeordneten Thema zu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Untergeordnete Themen erstellen. Wiederholen Sie diesen Schritt, um beliebig viele untergeordnete Themen zu erstellen.
4. Verknüpfen Sie verbundene Inhalte mit einem Thema.
   Weitere Informationen finden Sie unter Verbundene Inhalte mit einem Thema verknüpfen.

Hinweis:
Sie können Themen im Megamenü nur dann anzeigen, wenn Sie Zugriff auf mindestens einen verbundenen Inhalt haben.

Nächste Maßnahme

Der primären Navigationsleiste können Sie auch Menüelemente ohne Taxonomie hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Menüelemente zur primären Navigation hinzufügen.

Hinweis:
Wenn das Mega-Menü leer ist, überprüfen Sie, ob die Demodaten für die Taxonomie-App für Mitarbeiter-Experience installiert sind. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Demodaten laden, um die Demodaten zusammen mit Ihrer Installation oder Reparatur einzubeziehen.

Quick-Links im Megamenü anzeigen

Sie können Quick-Links anzeigen, die im Mega-Menü mit Stammthemen verknüpft sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

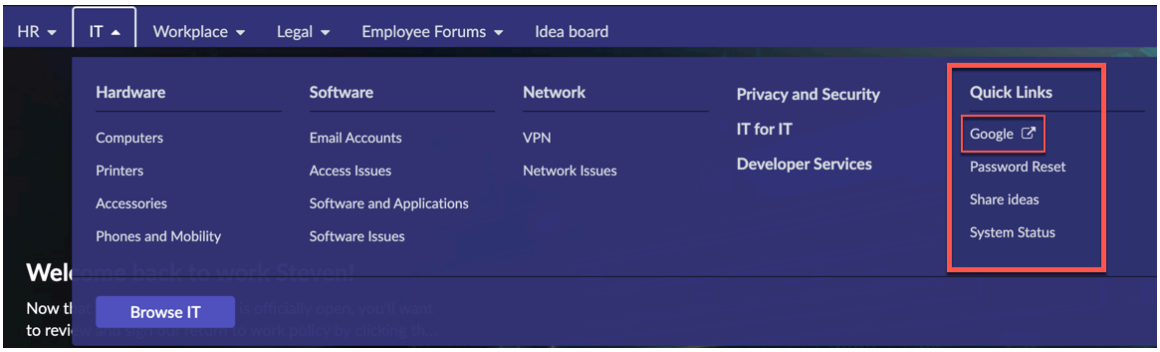
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Quick-Links mit einem Stammthema verknüpfen, das dann im Mega-Menü unter Quick-Links angezeigt wird. Im Mega-Menü werden nur die Quick-Links angezeigt, die Sie mit Stammthemen verknüpft haben. Weitere Informationen finden Sie unter Quick-Links mit einem Thema verknüpfen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Homepage des Employee Center auf ein Stammthema.
   Wenn dem Stammthema Quick-Links zugeordnet sind, auf die Sie Zugriff haben, werden diese Quick-Links für dieses Stammthema im Mega-Menü angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Das Symbol für einen externen Link ( ) neben einem Quick-Link zeigt an, dass es sich um einen externen Link handelt.

2. Klicken Sie auf einen Quick-Link, den Sie anzeigen möchten.
   Je nachdem, welcher Inhaltstyp dem Quick-Link zugeordnet ist, wird der entsprechende Inhalt angezeigt.

Hinweis:
Externer Link und Megamenü werden für Barrierefreiheit unterstützt. Felder enthalten ein Tooltip-Symbol, und Sprachausgabeprogramme lesen den Tooltip, wenn das Symbol im Fokus ist.

Zugehörige Informationen

Quick-Links erstellen

Themen einem Quick-Link zuweisen

Zugriff auf Quick-Links einschränken

Menüelemente zur primären Navigation hinzufügen

Fügen Sie der primären Navigationsleiste Menüelemente ohne Taxonomie hinzu, indem Sie den Mitarbeiter-Center-Menüdatensatz konfigurieren. Die Menüelemente ohne Taxonomie werden als einfache Liste angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Themen und untergeordneten Themen, die Sie in der Taxonomie erstellen, werden als Mega-Menü auf der Mitarbeiter-Center-Startseite angezeigt. Welche der standardmäßigen Menüelemente ohne Taxonomie angezeigt werden, hängt von den installierten Plugins ab. Beispielsweise zeigt Mitarbeiter-Center das Menüelement „Organigramm“ an, wenn Sie das Plugin „Content Delivery“ (com.sn_content_delivery) installieren. Das Mitarbeiter-Center Pro zeigt das Menüelement „Mitarbeiterforen“ an, wenn Sie das Plugin „Communities“ (com.sn_communities) installieren.

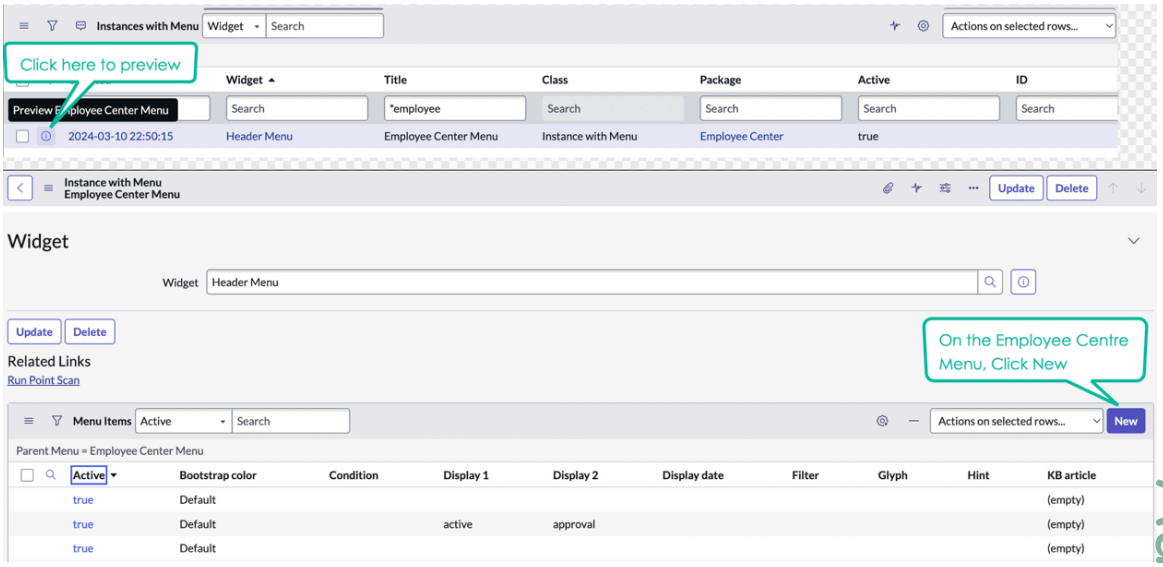
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Menüs**.
2. Ändern Sie den **Anwendungsbereich** in **Mitarbeiter-Center**.
   Sie müssen den Anwendungsbereich festlegen, um ein Menüelement hinzuzufügen.
3. Klicken Sie neben dem Feld **Titel** auf **Diesen Datensatz in der Vorschau anzeigen,** und öffnen Sie den Datensatz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Menüelement



4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Menüelemente** auf **Neu**, oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Menüelementformular.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Menüelemente ohne Taxonomie werden neben den Taxonomiemenüelementen in der primären Navigationsleiste angezeigt.

Erweiterte Portalnavigation

Mit der erweiterten Portalnavigation (APN) können Sie eine intuitive Navigation für eine bessere Informationsarchitektur und Themen-Discovery entwerfen und konfigurieren. Sie können die Themen und Menüelemente des Serviceportals basierend auf den Bedürfnissen der Mitarbeiter verwalten. Nutzen Sie die erweiterte Navigations-Experience, die Ihnen bei der Inhalts-Discovery hilft.

Mit der erweiterten Portalnavigation können Sie das primäre Navigationsmenü entwerfen und das Navigations-Setup basierend auf den Bedürfnissen der Mitarbeiter und Inhaltsprioritäten konfigurieren. Sie können Themen, SP-Menüelemente und eine Mischung aus beidem verwalten.

Hinweis:
Wenn Sie **Erweiterte Portalnavigation**aktivieren, können Sie die Themen und Menüelemente der Stammebene über diese Tabelle selbst und nicht über die Taxonomie oder die SP-Menüelemente verwalten.

Hier finden Sie eine kurze Zusammenfassung Ihrer Möglichkeiten:

- Konfigurieren und steuern Sie das Design und die Anzeige der primären Navigationsleiste.
- Synchronisieren Sie die Hierarchie, um die Menüelemente, Stammthemen und untergeordneten Themen abzurufen.
- Verwenden Sie die sofort einsatzbereite Informationsarchitektur für das Mega-Menü, oder passen Sie sie entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Navigation werden nur der aktive Portaldatensatz und seine Menüelemente angezeigt.

Vorteile der erweiterten Portalnavigation

Sie können eine vereinfachte Navigation zum Inhalt anbieten.

- Verwenden Sie die sofort einsatzbereite Struktur für eine bessere Discovery und Nutzung.
- Passen Sie das Design und die Struktur basierend auf dem Taxonomie- oder SP-Portalmenü an Ihre Einstellungen an.
- Navigieren Sie mit minimalen Klicks zum richtigen Inhalt.
- Zeigen Sie die Themen und Menüelemente in der primären Navigationsleiste an.
- Nutzen Sie die Anzeigeeinstellungen für Themen der Stammebene oder Menüelemente, die anwenderdefiniert bereitgestellt werden, um Ihren Anforderungen entsprechend zu entsprechen.

Hinweis:
Externer Link und Megamenü werden für Barrierefreiheit unterstützt. Felder enthalten ein Tooltip-Symbol, und die Sprachausgabeprogramme lesen den Tooltip.

Mega-Menükonfiguration

Administratoren können die Informationsarchitektur und Navigation in verwalten. Sie können das Megamenü so konfigurieren, dass eine gemischte Hierarchie aus SP-Menüelementen, APN-Menüelementen und Themen mit flexiblen Layoutoptionen angezeigt wird. Erstellen Sie eine gemischte Hierarchie, und ermöglichen Sie eine verbraucherfreundliche Experience. Weitere Informationen finden Sie unter Mega-Menü.

- Organisieren Sie den Inhalt in einem Standardlayout und einem erweiterten Layout.
- Konfigurieren Sie die Position der Stammelemente links oder rechts.
- Ruft ein interaktives modales Fenster über das Megamenü auf.
- Synchronisieren Sie die Hierarchie, um die Menüelemente, Stammthemen und untergeordneten Themen abzurufen.

Hinweis:
Standardmäßig ist der APN-Datensatz für EC und EC Pro für Bestandskunden inaktiv. Stellen Sie beim Upgrade auf die neueste Version sicher, dass Sie den APN-Datensatz aktivieren.

EC Informationsarchitektur

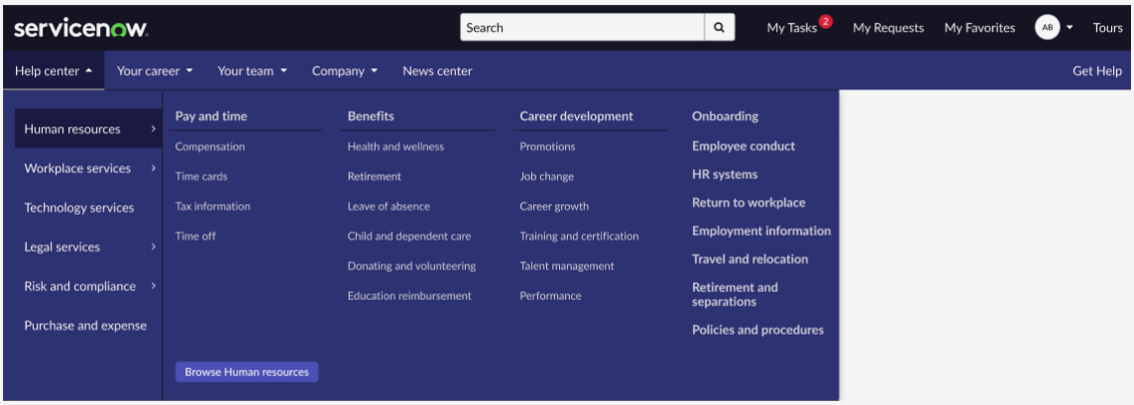
Sie können jetzt die sofort einsatzbereite erweiterte Informationsarchitektur verwenden, um die Erkennung und Transparenz von Inhalten zu verbessern.

Mit der erweiterten Portalnavigation können Sie das primäre Navigationsmenü entwerfen und das Navigations-Setup basierend auf den Bedürfnissen der Mitarbeiter und Inhaltsprioritäten konfigurieren. Organisieren Sie Ihre Inhalte in Menüs oder modalen Fenstern.

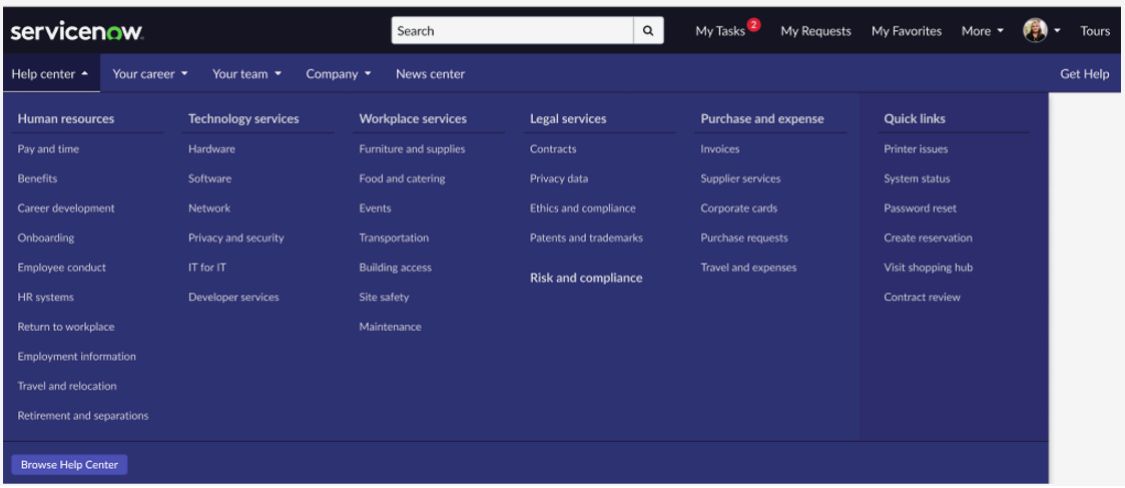
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sofort einsatzbereite Optionen für Mega-Menüarchitektur

Employee center information architecture - Expanded



Employee center information architecture - Standard



Diese Abbildung dient nur zur Veranschaulichung des sofort einsatzbereiten Mega-Menüs (OOTB).

- Das Mega-Menülayout von OOTB EC Pro ist erweitert.
- Das Mega-Menülayout für OOTB EC ist Standard.

Hinweis:
Sie können ein Layout Ihrer Wahl verwenden und basierend auf den Geschäftsanforderungen weitere Ebenen in Ihrer Taxonomie konfigurieren.

Nützliche Tipps und Informationen

Verwenden Sie einige der folgenden Anleitungen und Tipps.

- Für die **Standardansicht**sind maximal drei Ebenen zulässig.
- Für die **erweiterte Ansicht**können Sie maximal vier Ebenen haben (ein Menüelement in der Hierarchie und Themen bis zu drei Ebenen). In diesem Beispiel, `Hilfezentrum > Technologieressourcen > Hardware > Computer`, haben Sie
  - Ein Navigationsmenüelement `Hilfe-Center` und
  - Drei Themenebenen: `Technologieressourcen > Hardware > Computer`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie Themen bis zu drei Ebenen von der Stammebene aus hinzu. Wenn Sie beispielsweise Themen unter Human Resources hinzufügen, können Sie nur über Human Resources > Subtopic 1 > Subtopics 2verfahren.
- Themen aus einer Hierarchie können nicht mit Themen einer anderen Hierarchie gemischt werden. Beispiel:
  - Unter Human Resources > Bezahlung und Zeit > Vergütungkönnen Sie „Hardware“ nicht als untergeordnetes Element von „HR“ hinzufügen.
  - Für Technologieressourcen > Hardware > Computerkönnen Sie Bezahlung und Zeit nicht als untergeordnetes Element von Technologieressourcen oder Hardware oder Computer hinzufügen.
  - Bezahlung und Zeit können ein gleichgeordnetes Element von Technologieressourcen oder Hardware oder Computer sein.
- Ebene 3 in der erweiterten Ansicht und Ebene 2 in der Standardansicht werden dynamisch an den verfügbaren Platz angepasst.
- Für das Stammelement ohne untergeordnete Elemente oder aktiven zugeordneten Quick-Link wird die Schaltfläche Durchsuchen nicht angezeigt.
- Für Themen wird in der Hamburger-Ansicht die Schaltfläche zum Durchsuchen angezeigt. Für SP-Menüelemente wird die Schaltfläche zum Durchsuchen nicht in der Hamburger-Ansicht angezeigt.

  Hinweis:
  Sie können die Schaltfläche zum Durchsuchen konfigurieren, der Schaltflächentext wird jedoch nicht in der Hamburger-Ansicht angezeigt. Der Anzeigetext der Schaltfläche Durchsuchen in der Hamburger-Ansicht lautet **Alle durchsuchen**.

- Eine zugehörige Liste mit Quick-Links ist auf der Stammebene für die Standardansicht verfügbar.
- Eine zugehörige Liste mit Quick-Links ist auf der Stammebene und eine Ebene darunter für die erweiterte Ansicht verfügbar.
- Quick-Links werden abgerufen, wenn Sie Portaldatensätze erstellen.

  Hinweis:
  Wenn Sie eine Synchronisierungshierarchie verwenden, werden die Quick-Links nicht abgerufen.

- Es werden nur drei Themenebenen und zwei Ebenen von SP-Menüelementen abgerufen, die der Portaltaxonomie zugeordnet sind.
- Die Sichtbarkeit eines Themas im Mega-Menü basiert auf dem verbundenen Inhalt. Um Anzeigeprobleme zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass es auf Quellebene (Thema oder SP-Menüelement) und auf Navigationselementebene in der erweiterten Portalnavigation aktiv ist.

Konfigurationsschritte finden Sie unter Konfigurieren Sie die erweiterte Portalnavigation.

Konfigurieren Sie die erweiterte Portalnavigation

Mit der erweiterten Portalnavigation (APN) können Sie eine intuitive Navigation für eine bessere Informationsarchitektur und Themen-Discovery entwerfen und konfigurieren.

Vorbereitungen
Bevor Sie beginnen, machen Sie sich mit den nützlichen Informationen vertraut, die in EC Informationsarchitekturverfügbar sind.

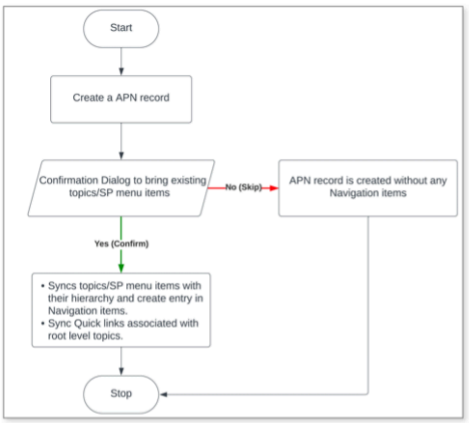
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

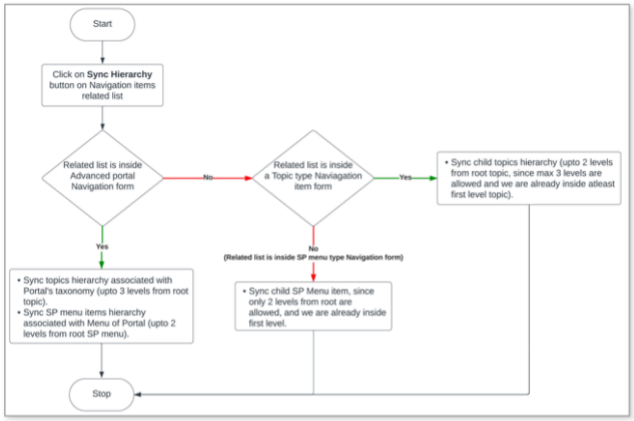
Erforderliche Rolle: Administrator und SP-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der erweiterten Portalnavigation können Sie das primäre Navigationsmenü entwerfen und die Navigationseinrichtung entsprechend den Bedürfnissen der Mitarbeiter und den Inhaltsprioritäten konfigurieren. Hier erhalten Sie eine Übersicht über den Navigations-Workflow:

APN-Architektur





Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Erweiterte Portalnavigation**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen oder die Liste der verfügbaren APN-Datensätze anzuzeigen.
3. Wählen Sie **Aktiv** aus, um das aktuelle Mitarbeiter-Center durch das neue Navigationsmenü zu ersetzen.

   Hinweis:
   Pro Portal kann nur ein Datensatz für die erweiterte Portalnavigation [sn_ex_sp_portal_extensible_navigation] aktiv sein. Wenn Sie einen aktiven Datensatz haben, müssen Sie zuerst den anderen deaktivieren.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Es wird ein Popup-Fenster mit der folgenden Meldung angezeigt.

   > Um Ihnen den Einstieg zu erleichtern, können wir Ihre vorhandenen Navigationsmenüelemente übernehmen, und Sie können von dort aus bearbeiten. Sie können dies auch überspringen und von vorne beginnen. Möchten Sie Ihr aktuelles Menü jetzt importieren?

5. Wählen Sie im **Menü Mit aktueller Navigation beginnen**eine der folgenden Optionen aus.
   - **Überspringen**: Wenn Sie auf „Überspringen“ klicken, werden die vorhandenen zugehörigen Navigationsmenüelemente und Themen nicht abgerufen, und Sie können mit dem Erstellen Ihrer Hierarchie beginnen.
   - **Ja**: Wenn Sie auf „Ja“ klicken, werden die vorhandenen zugehörigen Navigationsmenüelemente, Themen und Quick-Links sofort abgerufen, und Sie können die Hierarchie optimieren.

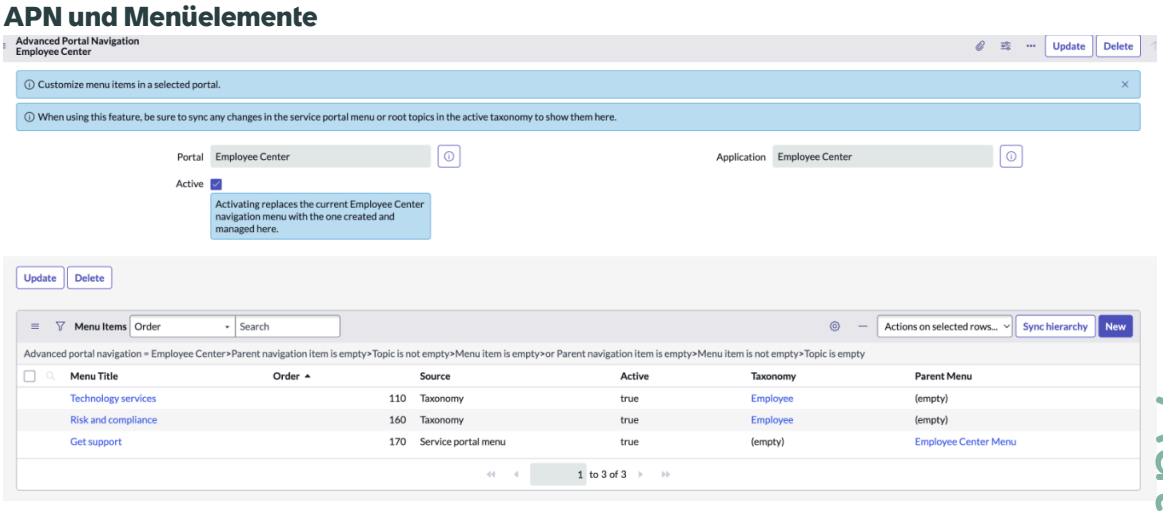
   Die zugehörige Liste **Menüelemente wird** angezeigt.

   Hinweis:
   Wenn Sie auf die Option zum Überspringen klicken, wird eine leere Liste angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Verwenden Sie eine der Optionen, um eine neue Hierarchie zu erstellen oder die vorhandene Hierarchie abzurufen.



a. Klicken Sie auf **Neu**, um in der verfügbaren Liste zu erstellen oder hinzuzufügen.

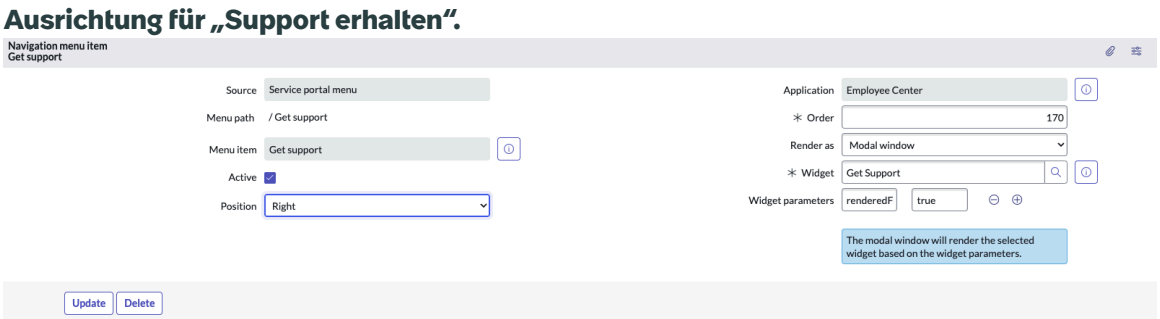
b. Klicken Sie auf **„Hierarchie** synchronisieren“, um vorhandene Elemente abzurufen. Synchronisiert nur Themen und Menüelemente. Quick-Links werden nicht abgerufen.

Hinweis:
Fügen Sie Quick-Links manuell hinzu.

7. Füllen Sie auf der Seite des **Navigationsmenüelements** das Formular aus.

Hinweis:
Die folgenden Felder sind im Basissystem ab verfügbar Mitarbeiter-Center Version 31.

- Übergeordnetes Navigationselement
- Menüpfad
- Position
- Rendern als
- Widget
- Widget-Parameter
- Anzeigetyp des Untermenüs
- Schaltfläche „Durchsuchen“
- Anzeigetext der Schaltfläche „Durchsuchen“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Navigationsmenüelement“.

Feld	Beschreibung
Quelle	Die Quelle des Elements ist normalerweise ein Taxonomiethema oder ein Menüelement eines Serviceportals.
Anwendung	Anwendung im Umfang dieser Aktivität.
Thema	Aus der Taxonomie abgerufener Themenname. Je nach Ebene können Sie die untergeordneten Themen aus der verfügbaren Liste auswählen. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass das Thema oder Menüelement bereits in der übergeordneten Navigation zugeordnet ist. Zum Erstellen der Navigation sind nur aktive Themen und Menüelemente verfügbar.
Menüpfad	Pfad für das Menüelement. Wenn Sie ein verfügbares APN-Menüelement öffnen, wird der Menüpfad angezeigt. Der Pfad gibt die Zuordnung zwischen über- und untergeordneten Elementen an, z. B. **/Hilfecenter/Technologieservices**.
Menüelement	Menüelement, das aus dem Serviceportalmenü abgerufen wird.
Bestellung	Geben Sie eine Zahl ein, um anzugeben, wo dieses Element relativ zu anderen Menüelementen im Menü angezeigt wird.
Aktiv	Status des Datensatzes.
Rendern als	Gibt den gewünschten Renderingtyp an. ○ **Menü**: Wählen Sie diese Option, um sie als Menü anzuzeigen. ○ **Modales Fenster**: Wählen Sie diese Option, um sie als modales Fenster anzuzeigen. Verwenden Sie das Widget und Widget-Parameter, um die Experience von anzupassen.
Anzeigetyp des Untermenüs	Gibt den Renderingtyp an, den Sie im Menü anzeigen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Menü** in der Hierarchie der Stammebene ausgewählt wird. ○ **Erweitert**: Wählen Sie diese Option, um sie in der erweiterten Ansicht anzuzeigen. ○ **Standard**: Wählen Sie diese Option, um sie in der Standardansicht anzuzeigen. Standardmäßig ist sie standardmäßig verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter EC Informationsarchitektur.
Widget	Wählen Sie diese Option aus, um die verfügbaren Widgets zum Anpassen der Experience zu verwenden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das **modale Fenster** ausgewählt ist.
Widget-Parameter	Das modale Fenster rendert den Widget-Inhalt basierend auf dem Name-Wert-Paar der Widget-Parameter. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das **modale Fenster** ausgewählt ist.
Schaltfläche „Durchsuchen“	Wählen Sie diese Option aus, um die Menüoption „Durchsuchen“ anzuzeigen. Wählen Sie für die Hierarchie der Stammebene die Schaltfläche Durchsuchen aus, und geben Sie den Anzeigetext an. Wenn Sie diese Option mit leerem Text auswählen, wird standardmäßig **Alle durchsuchen**angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Für die Standardansicht ist die Option zum Durchsuchen auf der Stammebene verfügbar, für die erweiterte Ansicht nur auf der Stammebene und der ersten Ebene.
Anzeigetext der Schaltfläche „Durchsuchen“	Wählen Sie diese Option aus, um die Option zum Durchsuchen im Menü anzuzeigen. ○ Wenn Sie Taxonomie als Quelle auswählen, wird der Anzeigetext der Schaltfläche Durchsuchen automatisch basierend auf dem Thema generiert. Wenn Sie beispielsweise HR-Systeme als Thema auswählen, zeigt der Anzeigetext **HR-Systeme durchsuchen an**. ○ Wenn Sie ein Menüelement bearbeiten oder synchronisieren, geben Sie den Anzeigetext der Durchsuchen-Schaltfläche manuell an, z. B. Durchsuchen<your text> . ○ Wenn Sie keinen Anzeigetext angeben, zeigt die Schaltfläche **Alle durchsuchen**an.

Hinweis:
Verwenden Sie diese Tabelle, um alle Elemente in der primären Navigation zu verwalten. Hierarchieänderungen, die im Taxonomie- oder SP-Menü vorgenommen werden, werden nicht in der primären Navigation berücksichtigt.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, damit die Änderungen berücksichtigt werden.

Ergebnisse
Der Datensatz für die erweiterte Portalnavigation wird gespeichert, und Ihre Mitarbeiter können das neue Mega-Menü-Design anzeigen.

Nächste Maßnahme
Alle aktiven Navigationselemente, die dem Portal und der Taxonomie zugeordnet sind, werden abgerufen und in der zugehörigen Liste angezeigt.

- Beim Erstellen des Datensatzes befinden sich alle abgerufenen Navigationsmenüelemente im Status **„Aktiv** “.
- Bei nachfolgenden Synchronisierungen befinden sich die abgerufenen Navigationsmenüelemente standardmäßig in einem inaktiven Status.

Denken Sie daran, die Elemente nach jeder Synchronisierung zu aktivieren. Um zukünftige Changes in das Serviceportalmenü oder Stammthemen in die aktive Taxonomie aufzunehmen, können Sie die **Synchronisierungshierarchie** verwenden, um neue Themen oder Menüelemente zu übernehmen, die unter dem aktuell ausgewählten Thema bzw. Menüelement hinzugefügt wurden. Neu synchronisierte Elemente sind standardmäßig mit der Reihenfolge 999999 inaktiv. Sie können aktivieren und Änderungen vornehmen, nachdem die Synchronisierung abgeschlossen ist.

Hinweis:
Für eine erfolgreiche Synchronisierung

- Stellen Sie sicher, dass die SP-Menüelemente dem Portal zugeordnet sind, für das der Navigationsdatensatz für das erweiterte Portal konfiguriert ist.
- Stellen Sie sicher, dass die Themen und Menüelemente aktiv sind.
- Wenn Sie in einem Navigationsmenüelement eines Thementyps auf die Schaltfläche Hierarchie synchronisieren klicken, werden drei Themenebenen in der Taxonomie abgerufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter EC Informationsarchitektur.

Konfigurieren Sie die erweiterte Portalnavigationsreihenfolge

Mit der erweiterten Portalnavigation (APN) können Sie eine intuitive Navigation für eine bessere Informationsarchitektur und Discovery entwerfen und konfigurieren. Sie können Themen und nicht thematische Menüelemente basierend auf den Bedürfnissen der Mitarbeiter neu anordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Erweiterte Portalnavigation**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder zeigen Sie die Liste der verfügbaren Portale an.
3. Geben Sie auf der Seite „Erweiterte Portalnavigation“ **Mitarbeiter-Center** an, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die folgenden aktiven Navigationselemente, die dem Portal und der Taxonomie zugeordnet sind, werden abgerufen und als zugehörige Liste angezeigt.

Konfiguration der erweiterten Portalnavigation (APN).

Feld	Beschreibung
Thema	Aus der Taxonomie abgerufener Themenname.
Menüelement	Menüelemente werden aus dem Serviceportalmenü abgerufen.
Bestellung	Geben Sie eine Zahl ein, um anzugeben, wo dieses Element relativ zu anderen Menüelementen im Menü angezeigt wird.
Quelle	Die Quelle des Elements ist normalerweise ein Taxonomiethema oder ein Menüelement eines Serviceportals.
Taxonomie	Zugeordnete aktive Taxonomie der Stammthemen.
Übergeordnetes Menü	Übergeordnetes Element, von dem Menüelemente abgerufen werden.

Hinweis:
Verwenden Sie diese Tabelle, um die Anzeigereihenfolge aller Elemente in der primären Navigation zu verwalten. In der Taxonomie oder im SP-Menü vorgenommene Reihenfolgeänderungen werden in der primären Navigation nicht berücksichtigt.

4. Geben Sie die Reihenfolge der Navigationsmenüelemente entsprechend Ihren Anforderungen an.

Hinweis:
Verwenden Sie 100er-Schritte für die Reihenfolge. Mit dieser Methode wird die Bearbeitung leichter. Angenommen, Sie haben Ihre Links mit 1, 2, 3, 4, 5 nummeriert und möchten einen neuen Inhalt nach 2 platzieren. Sie müssten 3, 4 und 5 neu nummerieren. Wenn Sie 100, 200 und 300 verwenden und möchten Platzieren Sie Inhalte von 100 bis 200. Sie können eine beliebige Zahl von 101 bis 199 verwenden. Sie können negative Zahlen wie -100 verwenden.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, damit die Änderungen berücksichtigt werden.
   Reihenfolgen- und Aktiv-Statuseinstellungen werden in dieser Tabelle beibehalten.
6. Legen Sie den Statuswert des erweiterten Portalnavigationsdatensatzes auf **Aktiv** fest, um die Anzeigereihenfolge und die Navigationseinstellungen zu verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Der Datensatz für die erweiterte Portalnavigation wird gespeichert. Sie können mehrere Datensätze speichern, jedoch kann nur ein Datensatz für die **erweiterte Portalnavigation** „ **Aktiv**“ sein. Wenn Sie den Status auf **Aktiv**festlegen, können Sie die Anzeigereihenfolge von Mitarbeiter-Center Navigationsmenüelementen aus der Tabelle selbst steuern. Dies ersetzt die vorhandene Menüreihenfolge.

Nächste Maßnahme

Um zukünftige Änderungen in das Serviceportalmenü oder Stammthemen in die aktive Taxonomie aufzunehmen, können Sie

1. Klicken Sie **auf Menüänderungen synchronisieren**. Die folgende Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

   Änderungen werden sofort im Navigationsmenü ganz am Ende angezeigt. Sie können Änderungen vornehmen oder die Reihenfolge von Elementen ändern, nachdem die Synchronisierung abgeschlossen ist. Möchten Sie die Synchronisierung jetzt durchführen?

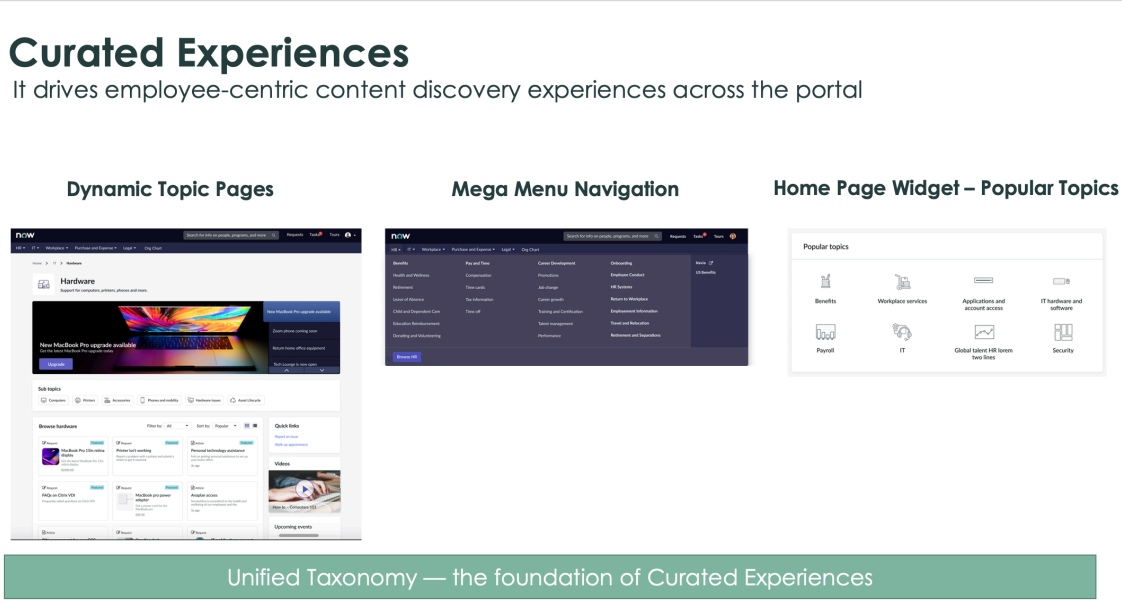
2. Klicken Sie auf **Ja**, um die Aktualisierungen sofort zu bestätigen.

Wenn die Synchronisierung erfolgt, werden die neuen Elemente am Ende angezeigt. Aktualisieren Sie die Reihenfolge manuell, um die Anzeigereihenfolge zu ändern.

Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center

Unified Taxonomy ist eine Sammlung hierarchischer Themen, die verschiedene Inhaltstypen wie Anfragen, Artikel, Quick-Links, Lerninhalte und Mitarbeitermitteilungen vereint.

Im Portal Mitarbeiter-Center können Sie diese Fähigkeit verwenden, um abteilungsübergreifend eine einzige mitarbeiterorientierte Taxonomie bereitzustellen. Unified Taxonomy befindet sich im Kern von Kuratierte Experiences. Richten Sie Unified Taxonomy ein, um das volle Potenzial von Kuratierte Experiencesauszuschöpfen.

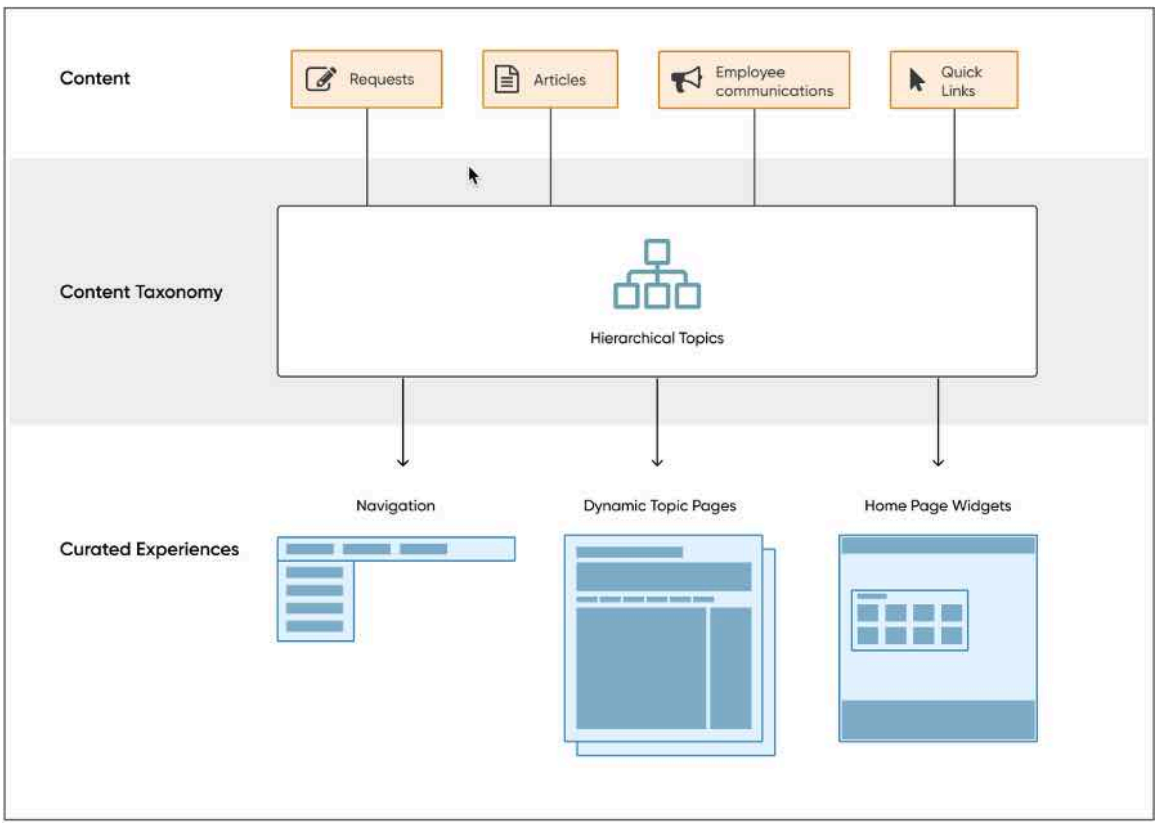


Unified Taxonomy basiert auf diesen Modellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Inhaltstaxonomie (Datenmodell): Stellt das Datenmodell bzw. Framework bereit, dem der Inhalt zugeordnet wird. Dies sind die obersten drei Ebenen des Themas. Beispiel: **IT** > **Hardware** > **Drucker**.
- Inhaltserstellung (Taxonomieverwaltung): Bietet Inhaltsmanagern und Beitragenden die Möglichkeit, Inhalte mit der Taxonomie zu kennzeichnen und die Taxonomie zu verwalten.
- Taxonomie für Mitarbeiterinhalt: Ist der tatsächliche Inhalt, der der Taxonomie zugeordnet ist. Dadurch erfolgt die Zuordnung zu den Standardinhalten, die von IT, HRSD und Rechtsabteilung in der Inhaltstaxonomie bereitgestellt werden.



Die Fähigkeit Unified Taxonomy wird von Now Platform als zwei separate Plugins und Anwendungen bereitgestellt.

Inhaltstaxonomie

Die Anwendung, die das Datenmodell oder die Themenhierarchie und die Taxonomieverwaltungsfunktionen (Inhaltserstellung) für Unified Taxonomybereitstellt.

Diese Anwendung ist standardmäßig für alle Kunden verfügbar.

Employee Experience Taxonomy

Das Plugin, das die Zuordnung aller Standardinhalte für IT, HR, Arbeitsplatz, Rechtsabteilung und Beschaffung in der Standard-Inhaltstaxonomie bereitstellt. Standardmäßig zugeordnete Inhaltstypen sind Anforderungen, Artikel, Quick-Links, Lerninhalte und Mitarbeitermitteilungen. Sobald das Plugin heruntergeladen wurde, wird diese Zuordnung in Platform als Teil der App Content Taxonomy angezeigt.

Um die Standardtaxonomie für Mitarbeiterinhalte zu erhalten, müssen Sie sie aus dem ServiceNow Store herunterladen. Bei der Installation zeigt die standardmäßige Inhaltstaxonomie die verfügbare Liste der Themen an, die für das Produkt oder die Services vorgeschrieben sind, basierend auf dem, für was Sie lizenziert sind, z. B. IT, HR, WSD, PSM oder Rechtsabteilung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem Sie die Installation abgeschlossen haben, führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Unified Taxonomy -Experience zu erhalten.

- Klonen Sie die Taxonomie des Mitarbeiterinhalts, und nehmen Sie entsprechende Ergänzungen oder Änderungen an der bereitgestellten Themenstruktur vor. Die Taxonomie wird entsprechend der Terminologie und den verfügbaren Services aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Taxonomie für Mitarbeiterinhalte klonen.
- Ordnen Sie den vorhandenen und neuen Inhalt den geklonten Taxonomiethemen zu.
- Aktualisieren Sie die Suchkonfigurationen, um basierend auf dem Inhalt der geklonten Taxonomie zu filtern.

Zugehörige Informationen

Formular „Taxonomie“

Taxonomie für Mitarbeiterinhalte klonen

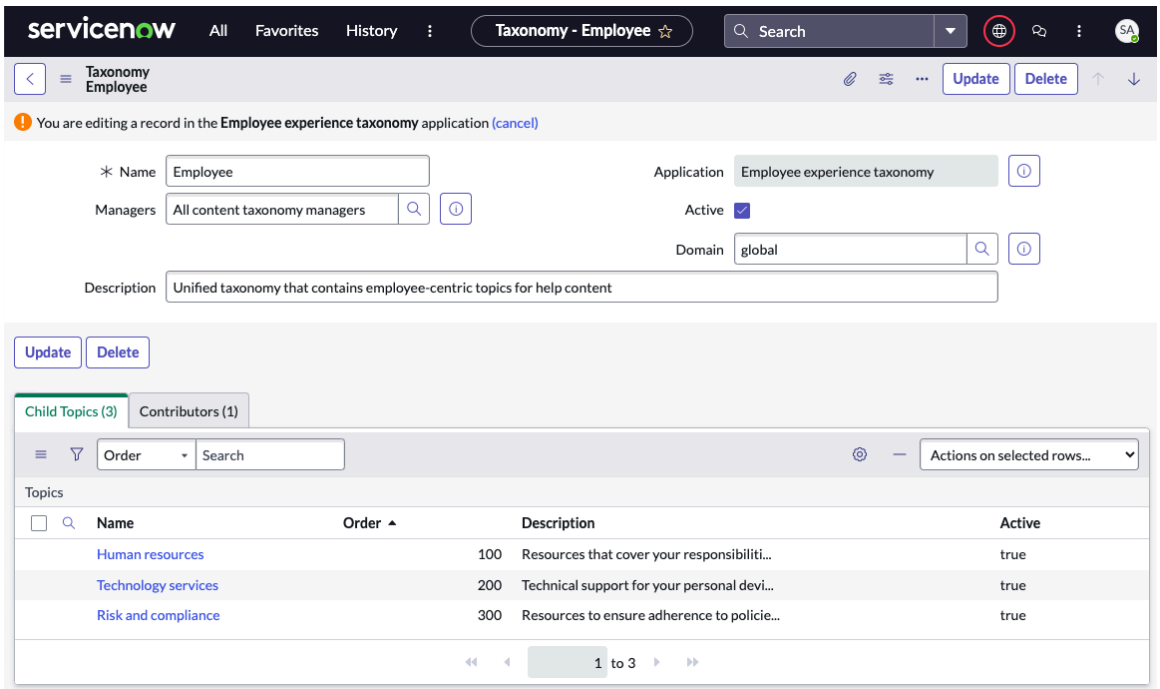
Klonen Sie die vordefinierte Taxonomie, um Ihre eigenen Ergänzungen oder Änderungen an der bereitgestellten Themenstruktur vorzunehmen, die an Ihren einheitlichen Portalanforderungen ausgerichtet ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig stellt die Anwendung Mitarbeiter-Center mitarbeiterorientierte Taxonomie und Themen zu Taxonomie für IT, HR, Arbeitsplatz, Rechtsabteilung und Beschaffung bereit.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Taxonomien**.
2. Klicken Sie auf die Standardtaxonomie **Mitarbeiter**.
3. Klicken Sie auf **Klonen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Geben Sie im eingeblendeten Dialogfeld unter **Neuer Taxonomiename** einen Namen ein, und klicken Sie auf **OK**.
   Dadurch werden die Taxonomie und ihr Inhalt in die neue Taxonomie kopiert. *Optional* können Sie eine Taxonomie manuell erstellen und Ihre Themen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Taxonomie erstellen.
5. Ändern Sie den Taxonomieinhalt, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Ordnen Sie alle vorhandenen und neuen Inhalte den geklonten Taxonomiethemen zu.
7. Ordnen Sie die Taxonomie dem erstellten Portal zu.
8. Deaktivieren Sie die vorhandene Taxonomie, damit die Suchkonfigurationen den Inhalt aus der neuen Taxonomie übernehmen.

Taxonomie erstellen

Erstellen Sie eine Taxonomie für Mitarbeiterinhalte, um den Inhalt Ihrer Produkte oder Services der Taxonomiehierarchie zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

Hinweis:
Das Modul „**Inhaltstaxonomie** “ ist möglicherweise für alle Anwender sichtbar, Sie müssen jedoch über Administratorrechte verfügen, um Änderungen vorzunehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Taxonomien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Taxonomie“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie vorhandene und neue Inhalte der erstellten Taxonomie zu.

Hinweis:
Standardmäßig ist Taxonomie für Mitarbeiter-Center und Mitarbeiter-Center Pro Kiosk verfügbar.

Themen erstellen und verknüpfen

Erstellen Sie Themen, die Sie der neuen oder geklonten Taxonomie zuordnen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

Erforderliche Anwenderkriterien: Taxonomiemanager, Taxonomiebeitragender, Themenmanager, Themenbeitragender.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Thema“.

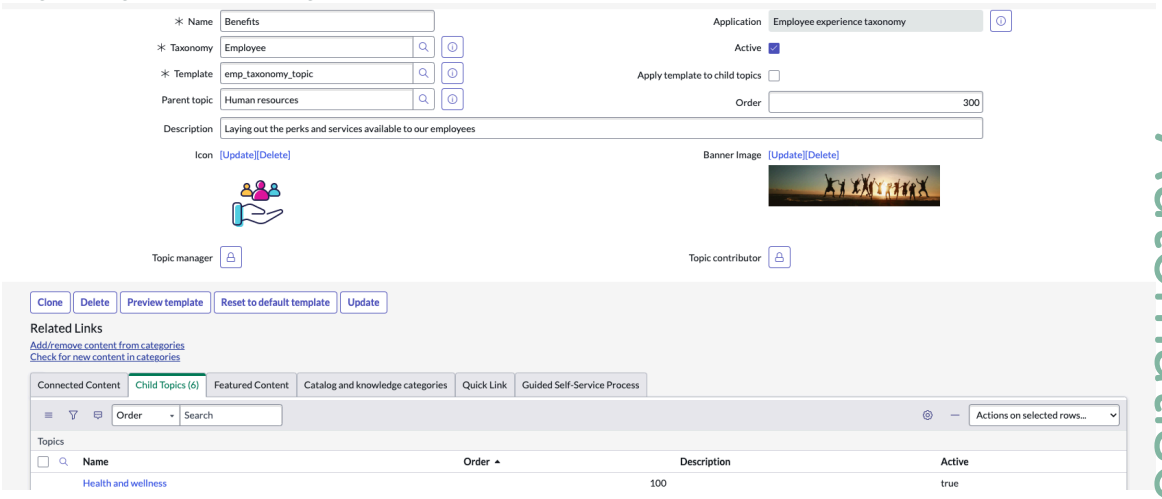
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Vermeiden Sie für eine bessere Themen-Discovery und Suchergebnisse das Sonderzeichen „ **/** “, und indizieren Sie den Inhalt nach der Bearbeitung des Themennamens erneut.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Wenn Sie ein Thema klonen oder verschieben, wird der zugehörige geführte Self-Service entsprechend geklont oder verschoben.

Zugehörige Liste mit Registerkarten



Hinweis:
Themen sind nur sichtbar, wenn ihnen Inhalt zugeordnet ist.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie untergeordnete Themen für das übergeordnete Thema. Weitere Informationen finden Sie unter Untergeordnete Themen erstellen. Navigieren Sie zu den Registerkarten, um das Thema entsprechend zuzuordnen.

Zugehörige Informationen

Verbundene Inhalte mit einem Thema verknüpfen

Untergeordnete Themen erstellen

Erstellen Sie untergeordnete Themen für das übergeordnete Thema in der Taxonomie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

Erforderliche Anwenderkriterien: Taxonomiemanager, Taxonomiebeitragender, Themenmanager, Themenbeitragender.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**.
2. Klicken Sie zum Öffnen auf das übergeordnete Thema, dem Sie ein untergeordnetes Thema hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Untergeordnete Themen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Feldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Thema“.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Verbundene Inhalte mit einem Thema verknüpfen

Verbundene Inhalte mit einem Thema verknüpfen

Ordnen Sie alle vorhandenen und neuen Inhalte den geklonten Taxonomiethemen zu. Den Themen können Sie Katalogelemente, Knowledge Bases und Quick-Links hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Verbundener Inhalt**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Verbundener Inhalt“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Inhalte aus Wissenskategorien mit einem Thema verknüpfen

Verknüpfen Sie Inhalte aus verschiedenen Wissenskategorien in der Taxonomie mit einem Thema.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: knowledge_admin, taxonomy_admin

Erforderliche Anwenderkriterien: Taxonomiemanager.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**.
2. Wählen Sie das Thema aus, dem Sie Inhalte aus Wissenskategorien zuordnen möchten.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Inhalt aus einer Wissenskategorie** hinzufügen.
4. Führen Sie in der Liste „Sammlung“ einen der folgenden Schritte aus, um die Wissenskategorien in die Liste „Wissenskategorien“ zu verschieben:
   - Wählen Sie eine Wissenskategorie aus und klicken Sie dann auf das Symbol mit dem Rechtspfeil ( ).
   - Doppelklicken Sie auf eine Wissenskategorie.

   Hinweis:
   In der Liste „Sammlung“ können Sie nach Wissenskategorien suchen, indem Sie den Kategorienamen eingeben oder Platzhalter (*) verwenden.

5. Klicken Sie auf **OK**.
   Alle Wissensartikel, die zu den Kategorien gehören, die Sie in die Liste „Wissenskategorien“ verschoben haben, sind dem Thema zugeordnet. Die Zeit, die benötigt wird, um alle Inhalte einem Thema zuzuordnen, hängt von der Anzahl der Wissensartikel ab, die eine Kategorie enthält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Eine Kategorie für die Wissensartikel definieren

Inhalte aus Katalogkategorien mit einem Thema verknüpfen

Verknüpfen Sie Inhalte aus mehreren Katalogkategorien mit einem Thema in der Taxonomie.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin, taxonomy_admin oder ein Benutzer, der in der Mitarbeitertaxonomie die Benutzerkriterien als Taxonomiemanager erfüllt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**.
2. Klicken Sie auf das Thema, dessen Inhalt Sie Katalogkategorien hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Inhalt aus einer Katalogkategorie hinzufügen**.
4. Führen Sie in der Liste „Sammlung“ einen der folgenden Schritte aus, um die Katalogkategorien in die Liste „Katalogkategorien“ zu verschieben:
   - Wählen Sie eine Katalogkategorie aus und klicken Sie dann auf das Symbol mit dem Rechtspfeil ( ).
   - Doppelklicken Sie auf eine Katalogkategorie.

   Hinweis:
   In der Liste „Sammlung“ können Sie nach Katalogkategorien suchen, indem Sie den Kategorienamen eingeben oder Platzhalter (*) verwenden.
5. Klicken Sie auf **OK**.
   Alle Katalogelemente, die zu den Kategorien gehören, die Sie in die Liste „Katalogkategorien“ verschoben haben, sind dem Thema zugeordnet. Die Zeit, die benötigt wird, um alle Inhalte einem Thema zuzuordnen, hängt von der Anzahl der Katalogelemente ab, die eine Kategorie enthält.

Zugehörige Informationen

Servicekatalog-Kategorien

Vorgestellte Inhalte mit einem Thema verknüpfen

Sie können verbundene Inhalte als vorgestellte Inhalte für ein Thema markieren. Der vorgestellte Inhalt wird oben auf der Themenseite angezeigt, sodass Sie ganz leicht Inhalte anzeigen können, die Ihrer Aufmerksamkeit bedürfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**.
2. Klicken Sie zum Öffnen auf das Thema, dem Sie vorgestellte Inhalte zuordnen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Vorgestellte Inhalte** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Vorgestellte Inhalte“.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quick-Links mit einem Thema verknüpfen

Ordnen Sie Quick-Links Themen zu, um rasch wichtige Inhalte wie Wissensartikel, Kataloge, Elemente, interne Seiten und externe Links anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

Erforderliche Anwenderkriterien: Taxonomiemanager.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**.
2. Klicken Sie zum Öffnen auf das Thema, das einem Quick-Link zugeordnet werden soll.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Quick-Link**auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Quick-Link“.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Quick-Links erstellen

Themen einem Quick-Link zuweisen

Ordnen Sie Lerninhalte einem Thema zu

Fügen Sie einer Themenseite Lerninhalte hinzu, um Mitarbeitern schnellen Zugriff auf Schulungen und Karriereentwicklung zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

Erforderliche Anwenderkriterien: Taxonomiemanager, Taxonomiebeitragender, Themenmanager, Themenbeitragender.

Führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Installieren Sie die Anwendung „Lernen“ [sn_lep]: Lernen installieren und konfigurieren
2. Stellen Sie Mitarbeitern die Lizenz Mitarbeiterentwicklung zur Verfügung, um den Zugriff auf die Lerninhalte zu ermöglichen: Lizenzieren Sie Mitarbeiterentwicklung – Core Benutzer
3. Navigieren Sie zu **Geplante Aufgaben** > **Aktualisieren Sie den Zugriff auf alle Apps** und klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.

   Dadurch wird der Tabelle „Zugriff auf Mitarbeiteranwendung“ [sn_employee_app_access.list] ein neuer Datensatz hinzugefügt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

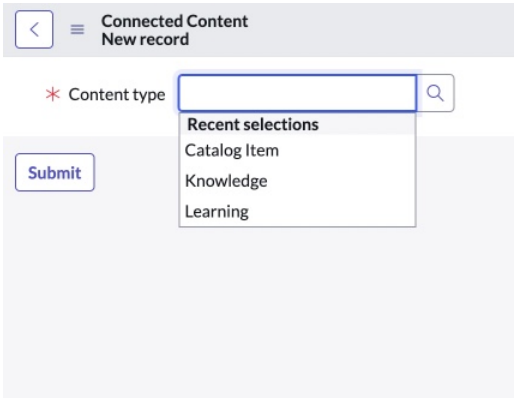
Das Widget „Themeninhalt“ zeigt die verbundenen Inhalte an, die diesem Thema zugeordnet sind, z. B. Knowledge Base -Artikel, Kurse und Servicekatalog -Anforderungselemente.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**.
2. Wählen Sie ein beliebiges Thema aus, wechseln Sie zum **verbundenen Inhalt**, und klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie den **Lerninhaltstyp** aus.

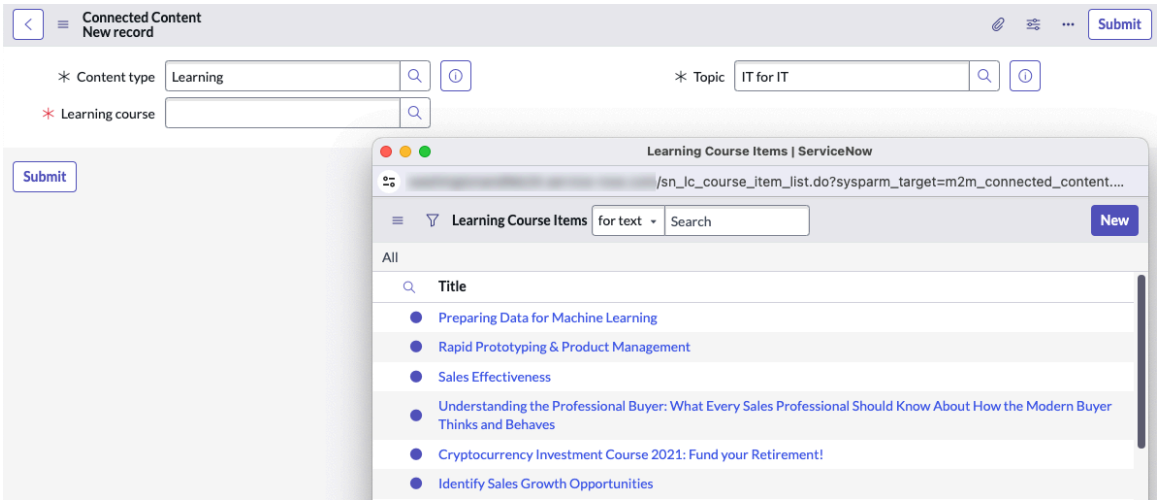
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Das Feld **Lernkurs** wird angezeigt.

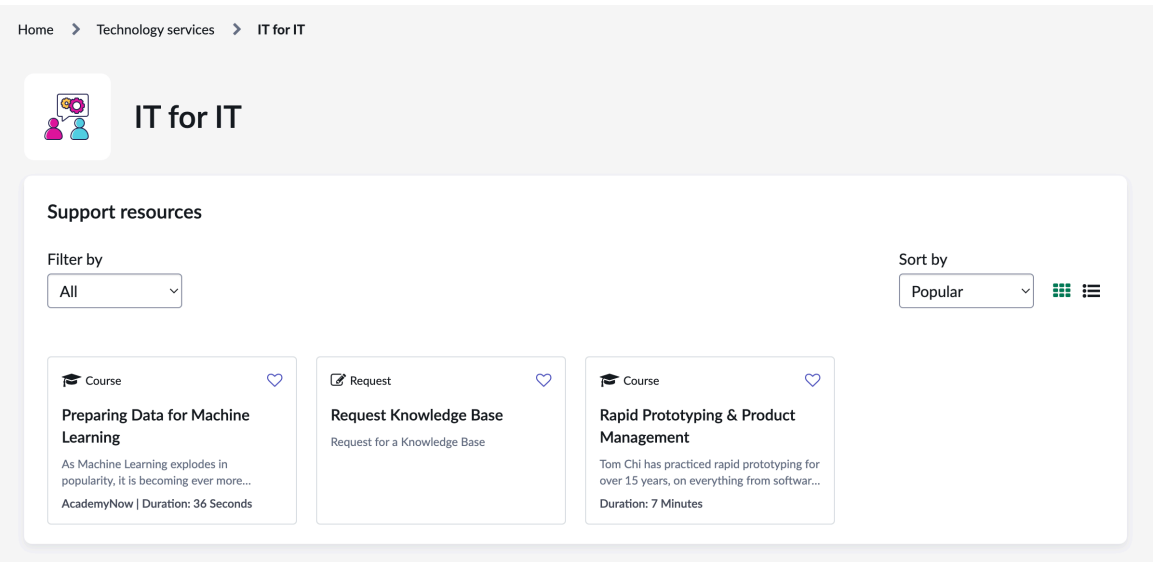
4. Wählen Sie den Kurs aus.



5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Mitarbeiter mit der Lizenz Mitarbeiterentwicklung können jetzt auf die Lerninhalte auf der -Themenseite zugreifen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ordnen Sie den geführten Self-Service-Prozess einem Thema zu

Sie können den geführten Self-Service über ein Thema verfügbar machen. Der GSS-Inhalt wird auf der Themenseite angezeigt, sodass Ihre Mitarbeiter sich einfach selbst bedienen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator, Themenmanager, Taxonomiemanager oder Beitragender

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**.
2. Klicken Sie zum Öffnen auf das Thema, dem Sie vorgestellte Inhalte zuordnen möchten.
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Geführter Self-Service-Prozess** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Geführter Self-Service-Prozess“.

Feld	Beschreibung
Geführter Self-Service-Prozess	Dem Thema zugeordneter geführter Self-Service-Prozess. Suchen Sie nach dem geführten Self-Service-Prozess, der dem Thema zugeordnet ist, und wählen Sie ihn aus.
Thema	Thema, in dem der geführte Self-Service-Prozess angezeigt werden soll.
Bestellung	Reihenfolge, in der der geführte Self-Service-Prozess angezeigt werden soll.

Hinweis:
Wenn Sie einem Unterthema einen geführten Self-Service-Prozess zuordnen, wird die geführte Hilfe auch zum übergeordneten Thema angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der GSS-Inhalt wird auf der Themenseite angezeigt, sodass Ihre Mitarbeiter sich einfach selbst bedienen können.

Zugehörige Informationen

Referenz für den geführten Self-Service

Verwenden Sie den geführten Self-Service

Geführter Self-Service in Mitarbeiter-Center

Unterstützen Sie Mitarbeiter durch geführte Experiences mit einfacheren Selfservice-Fähigkeiten, um Produktivität und Effizienz zu verbessern.

Ein neues Plugin „ **Geführter Self-Service** “ (sn_ex_sp_gd_help) in Mitarbeiter-Center ermöglicht Mitarbeitern einen intuitiven, auf Frage-und-Antworten (QnA) basierenden Self-Service.

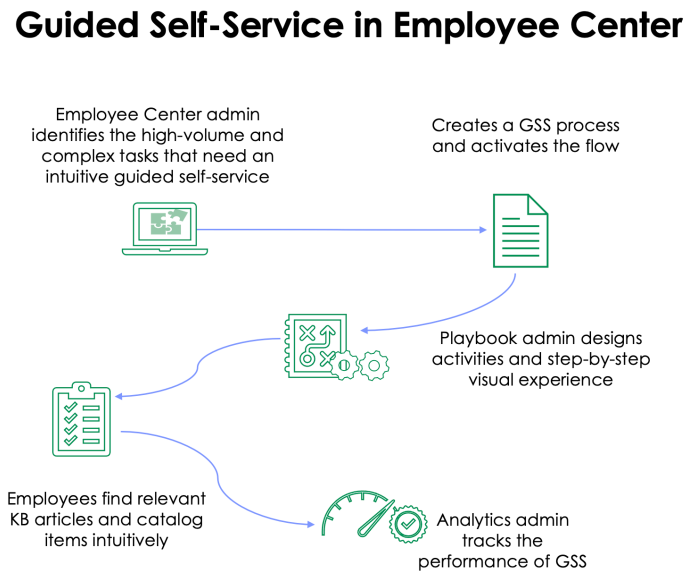
Übersicht über den geführten Self-Service (GSS).
Mit einer kontextbezogenen visuellen Möglichkeit zur Navigation in komplexen Arbeitsszenarien können Administratoren anpassungsfähige Selfservice-Workflows entwerfen, die die allgemeine Produktivität, das Engagement und die Effizienz des Unternehmens verbessern.

Mit dem geführten Self-Service können sich Mitarbeiter mit Schritt-für-Schritt-Unterstützung selbst bedienen und sich zu dem relevanten Artikel oder Katalogelement navigieren. Geführter Self-Service kann

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Selfservice mit einfachem Zugriff auf Informationen, Prozesse und Lösungen für die tägliche Arbeit.
- Machen Sie Informationen und Lösungen für Mitarbeiter mit unterschiedlichem Wissens- oder Erfahrungsniveau einfach zugänglich.
- Führen Sie Mitarbeiter durch eine visuelle Frage-und-Antwort-Experience (QnA) zum relevanten Artikel- oder Katalogformular.
- Nutzen Sie vorgefertigte Aktivitäten und Vorlagen für Anwendungsfälle zur Selfservice-Hilfe, unterstützt von Playbooks.
- Optimieren Sie die Erstellung für technisch nicht versierte Benutzer mit den Verbesserungen der Benutzbarkeit des Playbook-Designers.
- Optimieren Sie die Mitarbeiter-Selfservice-Fähigkeiten für komplexe und volumenreiche Themen.
- Optimieren Sie die Erstellung für technisch nicht versierte Benutzer mit den Verbesserungen der Benutzbarkeit des Playbook-Designers

Experiences für geführte Self-Services



Intuitive Q&A-powered self-service

Guided Self-Service (GSS) in Employee Center helps employees self-serve easily on high-complexity and high-volume topics.

Key capabilities

- Guide employees to the right article or catalog form through a visual Q&A experience.
- Easy authoring for non-technical users with playbook designer with usability enhancements.
- Leverage pre-built activities and templates for self-service help use cases, powered by playbooks.

Automatische Übersetzung

Stellen Sie einen geführten Self-Service bereit, der auf die häufigen Anforderungen von Mitarbeitern eingeht.

Hinweis:
Sie können den geführten Self-Service als Widget auf der Homepage oder als Quick-Link bzw. als Widget auf Themenseiten anzeigen.

Voraussetzungen

Der**geführte Self-Service** in Mitarbeiter-Center ist von den Anwendungen Mitarbeiter-Center und abhängig. Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Schritte ausführen, bevor Sie mit GSS beginnen.

- Stellen Sie sicher, dass Sie zuerst die Anwendung Mitarbeiter-Center aktivieren, bevor Sie den **geführten Self-Service** in der App [Mitarbeiter-Center von ServiceNow Storeinstallieren.
- Stellen Sie sicher, dass Sie Workflow-Studio und die zugehörigen Komponenten, z. B. Playbooks, haben.
- Stellen Sie sicher, dass der Anwender **sn_hr_sp.esc_admin** über die Rolle „playbook.write“ verfügt, um das **Playbook** -Design und die Rolle „ **playbook_experience.admin** “ zu bearbeiten, um eine Vorschau der geführten Experience anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erfahren Sie mehr über Playbooks und Workflow-Studio

Playbook bietet eine visuelle Darstellung des schrittweisen Prozesses, der an Selfservice-Mitarbeiterbedürfnissen und -anforderungen beteiligt ist, z. B. *Know your benefits* und *Time off request*.

- Entwerfen Sie den visuellen Workflow, um Mitarbeiter bei der Suche nach relevanten Artikel- oder Katalogelementen zu unterstützen.
- Nutzen Sie die Playbook-Funktion, um Mitarbeitern bei der Option „Was als Nächstes zu tun“ zu helfen.
- Bieten Sie eine Möglichkeit, Workflows in Echtzeit über eine einfache und aufgabenorientierte Ansicht zu visualisieren und mit ihnen zu interagieren.

Machen Sie sich mit den Grundlagen von Playbooks und Workflow-Studio vertraut. Stellen Sie sicher, dass Sie über praktische Kenntnisse der folgenden Prozesse verfügen:

- Exploring playbooks
- Playbooks
- Using Workflow Studio
- Getting started with Playbooks
- Create a flow in Workflow Studio
- Create a playbook
- Building playbooks

Zugehörige Informationen

Referenz für den geführten Self-Service

Verwenden Sie den geführten Self-Service

Konfigurieren Sie den geführten Self-Service

Der geführte Self-Service hilft beim Erstellen eines Playbooks mit allen nützlichen Inhalten für Mitarbeiter.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie zuerst die Anwendung Mitarbeiter-Center aktivieren, bevor Sie den **geführten Self-Service** in der App [Mitarbeiter-Center von ServiceNow Storeinstallieren.

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Geführter Self-Service**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

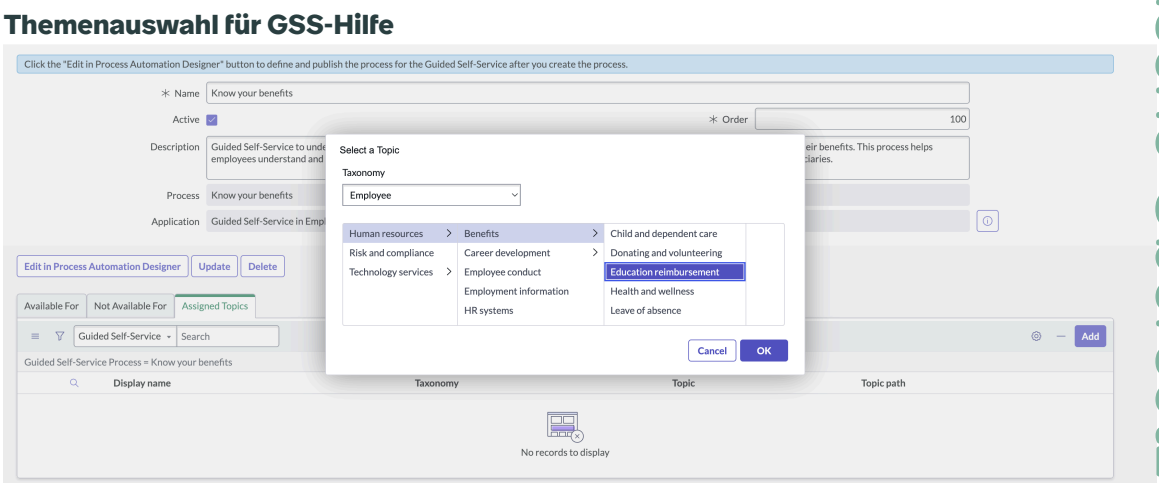
Formular „Geführter Self-Service“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Im Widget werden nur aktive Elemente angezeigt.
Oder	Option zum Anzeigen des verfügbaren geführten Self-Service-Prozesses.
Beschreibung	Die Beschreibung, die Sie in dieses Feld eingeben, überschreibt die standardmäßige Kurzbeschreibung des Quick-Links.
Prozess	Name des Prozesses
Anwendung	Anwendungsbereich.
Verfügbar für	Option, um den statischen Inhalt nur für zur Auswahl von Anwendern, Gruppen, Rollen und mehr verfügbar zu machen.
Nicht verfügbar für	Option, um die Verfügbarkeit des statischen Inhalts für zu deaktivieren.

4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.
   Die zugehörigen Registerkarten Verfügbar für, Nicht verfügbar für und Zugewiesene Themen werden angezeigt.



5. Klicken Sie auf der Registerkarte Themen zuweisen auf **Hinzufügen**, wählen Sie das Thema aus, und klicken Sie auf **OK**.

   Hinweis:
   Wenn Sie den geführten Prozess einem Unterthema zuweisen, wird der Hilfeprozess auf der Themenseite und in den übergeordneten Themen angezeigt. Wenn beispielsweise in `Human Resources > Leistungen` ein geführter Self-Service dem Unterthema Leistungen zugewiesen ist, wird der geführte Self-Service auch im übergeordneten Thema angezeigt.

6. Wählen Sie auf den Registerkarten **Verfügbar für** und **Nicht verfügbar für** die Benutzer, Gruppen, Rollen und mehr aus.
   Das Benutzerkriterium ist für den geführten Self-Service definiert.
7. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf die Schaltfläche **Im Prozessautomatisierungs-Designer bearbeiten**, um den Prozess für den geführten Self-Service zu definieren und zu veröffentlichen, nachdem Sie den Prozess erstellt haben. Bearbeiten Sie das Playbook in **Workflow-Studio**.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie den geführten Prozess und das Playbook als aktiv markieren. Nur wenn Sie den GSS-Prozess aktivieren, wird die Schaltfläche **Hinzufügen** unter Zugewiesene Themen angezeigt.

Zugehörige Informationen

Referenz für den geführten Self-Service

Ordnen Sie den geführten Self-Service-Prozess einem Thema zu

Verwenden Sie den geführten Self-Service

Erstellen Sie einen visuellen Flow für den geführten Self-Service

Erstellen Sie einen visuellen Playbook-Flow von Aktivitäten, damit Mitarbeiter Informationen intuitiver und visueller finden können.

Vorbereitungen

Machen Sie sich mit den Grundlagen von Playbook und Workflow-Studio Building playbooks vertraut.

Überprüfen Sie die Informationen unter Referenz für den geführten Self-Service.

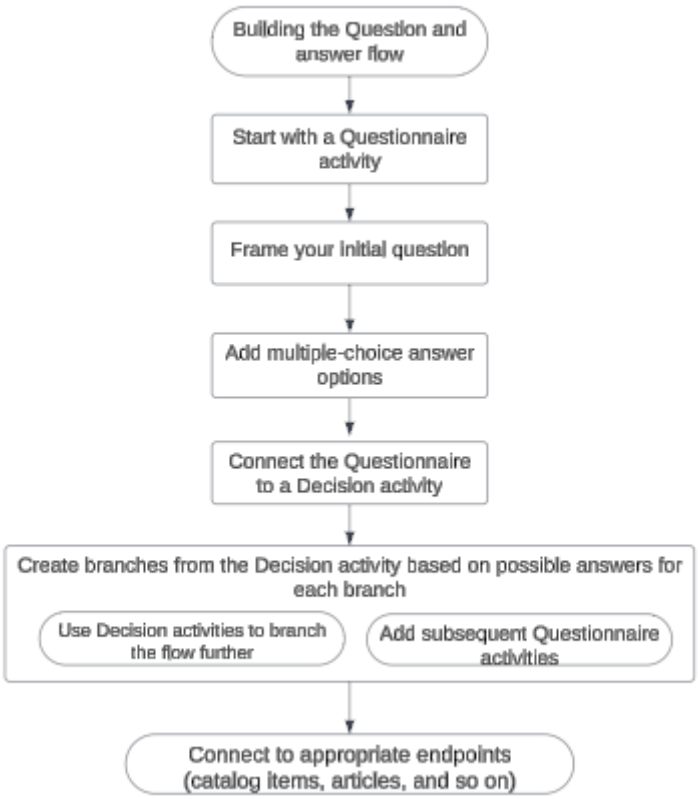
Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin, playbook.write

Prozedur

1. Befolgen Sie die Anweisungen unter Create an activity definition .
2. Verwenden Sie in Workflow-Studio die vorhandene Fragebogenaktivität, die ab verfügbar ist **Aktivität hinzufügen** > **Allgemeine Aktivitäten** > **Fragebogen** zum Erstellen des Fragen- und Antwort-Flows. Hier ist eine Beispielabbildung des gesamten Flows.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visueller Flow

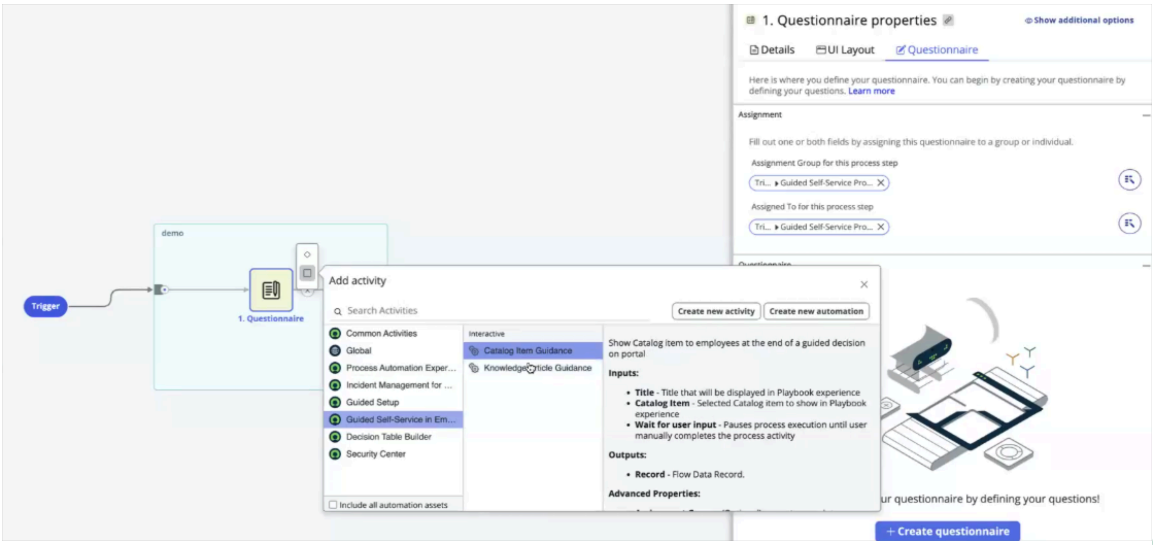


Jede Aktivitätsdefinition enthält einige grundlegende Konfigurationsdetails sowie einen Automatisierungsplan und eine Aktivitäts-Experience. Tabelle ist die Prozessausführung des geführten Self-Service (GSS).

3. Verwenden Sie in Workflow-Studio die neuen GSS-spezifischen Aktivitäten.
   - **Aktivität hinzufügen** > **Geführter Self-Service im Mitarbeiter-Center** > **Katalogelementanleitung**.
   - **Aktivität hinzufügen** > **Geführter Self-Service im Mitarbeiter-Center** > **Zeigt Anleitung zu Wissensartikeln an**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

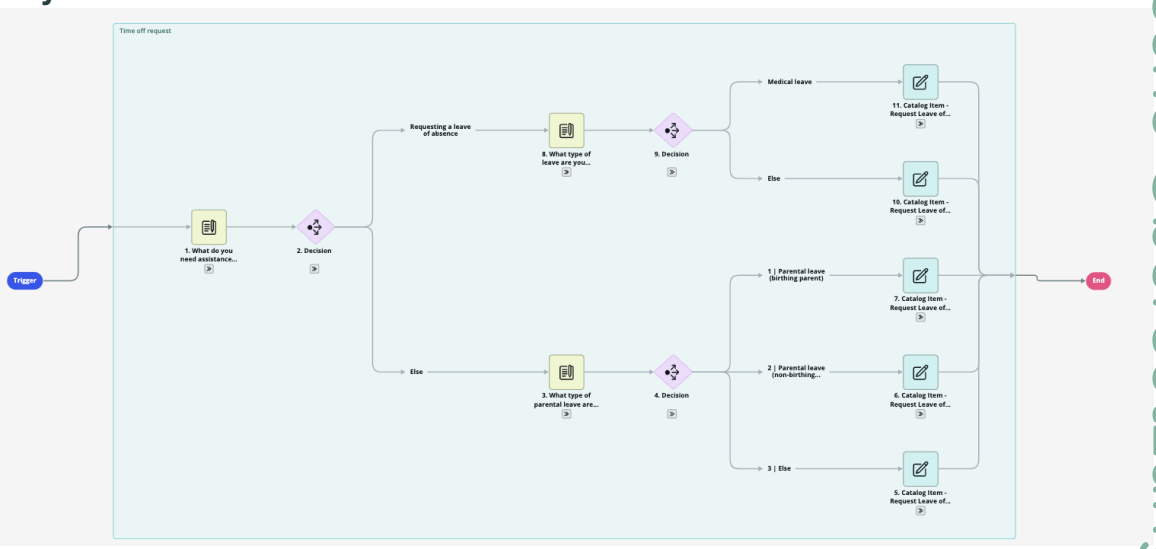
Aktivität hinzufügen



Weitere Informationen finden Sie in den Aktivitätsinformationen wie Eingabe, Ausgabe und Erweiterte Eigenschaften in der Anwenderoberfläche.

4. Passen Sie in Workflow-Studio Auslöser, Flows, Entscheidungen usw. an.
Hier ist eine Beispielabbildung für einen Urlaubs-Flow.

Playbook-Flow Schritt für Schritt



Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie den Neustartvorgang für jede Aktivität im Flow konfigurieren. Wenn nur eine Aktivität über den Neustart verfügt, funktioniert er nicht.

Basierend auf den Sicherheitszugriffs- und Benutzerberechtigungen werden die Katalogelemente und KBs angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Create a playbook .

Hinweis:
In der Tabelle „Aktivitätsdefinition“ [sys_pd_activity_definition] sind die Definitionen für die Aktivitäten aufgelistet, die Sie einem Playbook in **Workflow-Studio**hinzufügen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

> **Hinweis:**
> Nur wenn Sie den GSS-Prozess aktivieren, wird die Schaltfläche **Hinzufügenunter Zugewiesene Themen**angezeigt.

Ergebnisse

GSS wurde konfiguriert, um Mitarbeiter anzuleiten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie den geführten Self-Service.

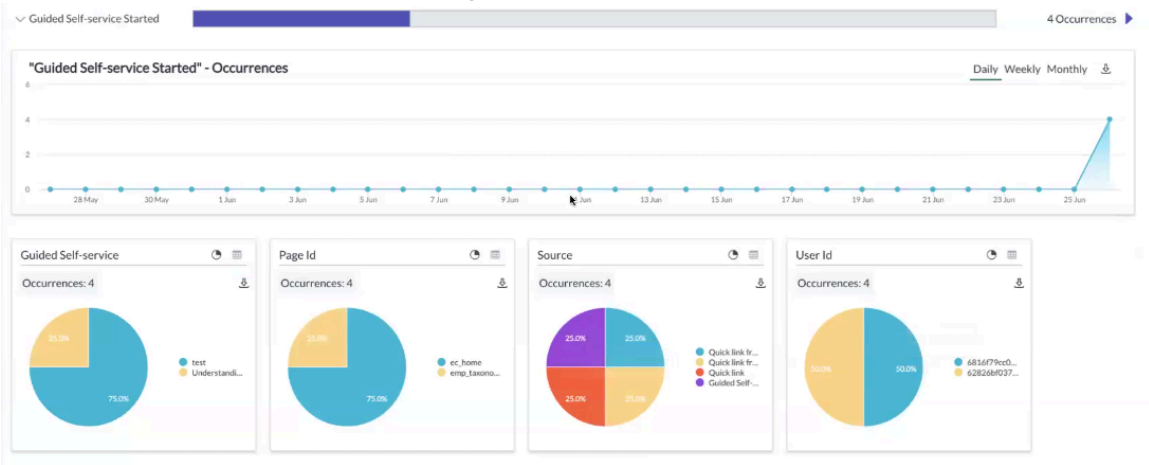
Anwender-Experience-Analytics für geführten Self-Service

Visuelle Analyse der Nutzung des geführten Self-Service, des Anwenderverhaltens und anderer Informationen aus dem Dashboard für die Anwender-Experience.

Im Dashboard können Sie Informationen zur Nutzung, Interaktion und Akzeptanz des geführten Self-Service anzeigen.

Navigieren zu **User Experience Analytics** > **Dashboard** für eine detaillierte Ansicht und Analyse. Klicken Sie auf das entsprechende Widget oder Diagramm, um weitere Informationen zu erhalten.

Dashboard für User Experience Analytics – Geführter Self-Service



Benutzer und Rollen

Rollen, die für das Analytics-Dashboard für die Anwender-Experience erforderlich sind

Anwender	Erforderliche Rolle
Analytics-Portaladministrator	portal_analytics_admin
Analytics-Betrachter	analytics_viewer, mobile_analytics_viewer, web_analytics_viewer, portal_analytics_viewer

Widgets

Das Dashboard stellt die folgenden Metriken bereit:

- Seiten-**ID**: Gibt die Vorkommen basierend auf der Seiten-ID an.
- **Titel**: Gibt die Vorkommen basierend auf dem Titel des geführten Self-Service an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Quelle**: Gibt die Vorkommen basierend auf der Quelle an, z. B. Quick-Link.
- **Anwender-ID**: Gibt die Vorkommen basierend auf dem Anwender an.

Benutzerverhalten

Zeigen Sie die in Ihrem Dashboard verfügbaren Informationen an, und analysieren Sie sie. Sie können das Benutzerverhalten und die App-Nutzung im App-Launcher nachverfolgen.

- Zeigen Sie den geführten Self-Service an, den Mitarbeiter häufig starten.
- Verfolgen Sie monatliche und tägliche Benutzeraktivitäten.
- Zeigen Sie die Anzahl der Anwenderklicks mit dem geführten Self-Service über die Startseite, die Themenseite und die Quick-Links an.
- Analysieren Sie regelmäßig den Trend der Benutzeraktivitäten.
- Bewerten Sie Benutzerverhalten und Einblicke, und treffen Sie geschäftliche Entscheidungen.

Dynamische Themenseiten

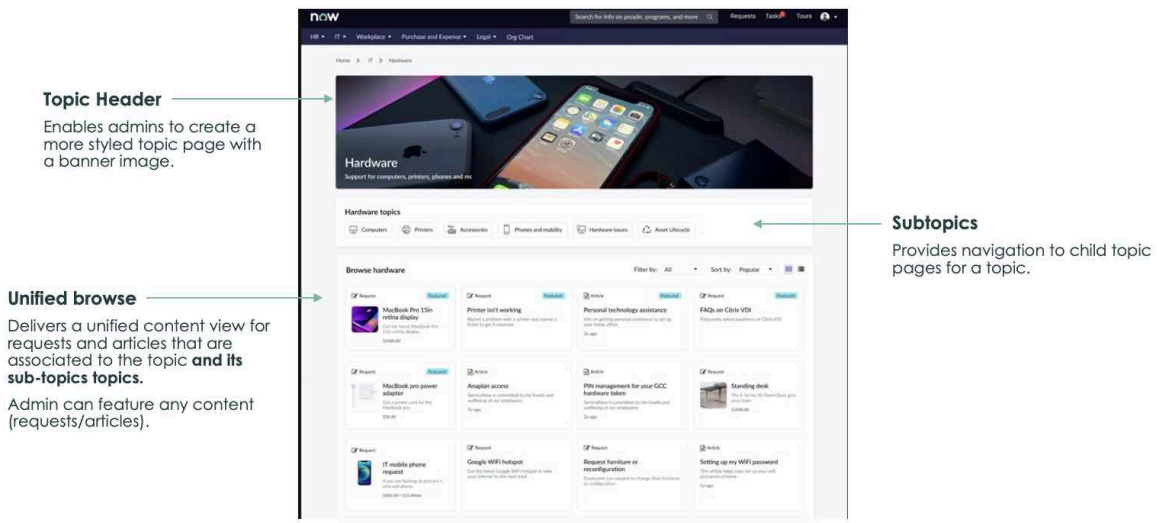
Dynamische Themenseiten sind Portalseiten, die dynamisch mit Inhalten konfiguriert werden, welche über alle Abteilungen hinweg als einheitliche Taxonomie gekennzeichnet sind.

Diese Themenseiten sind separate Portalseiten, die geöffnet werden, wenn ein Benutzer entweder im Mega-Menü oder in beliebten Themen auf ein Thema klickt. Dynamische Themenseiten sind nicht Teil der Startseite. Zu diesen Seiten können Sie über das Mega-Menü oder beliebte Themen-Widgets navigieren. Diese Seiten sollen eine einheitliche Experience für alle Themen und Kanäle im Web und in der Now Mobile-App bieten.

Die dynamischen Themenseiten lassen sich wie folgt kategorisieren:

Themenseiten ohne Mitarbeiterkommunikationsinhalte

Dynamisch generierte Themenseiten, die verschiedene Arten von Inhalten zusammenführen, z. B. Anforderungen, Artikel und Quick-Links, um eine neue und verbesserte Experience zu bieten. Diese Seiten sind standardmäßig für alle Kunden verfügbar.

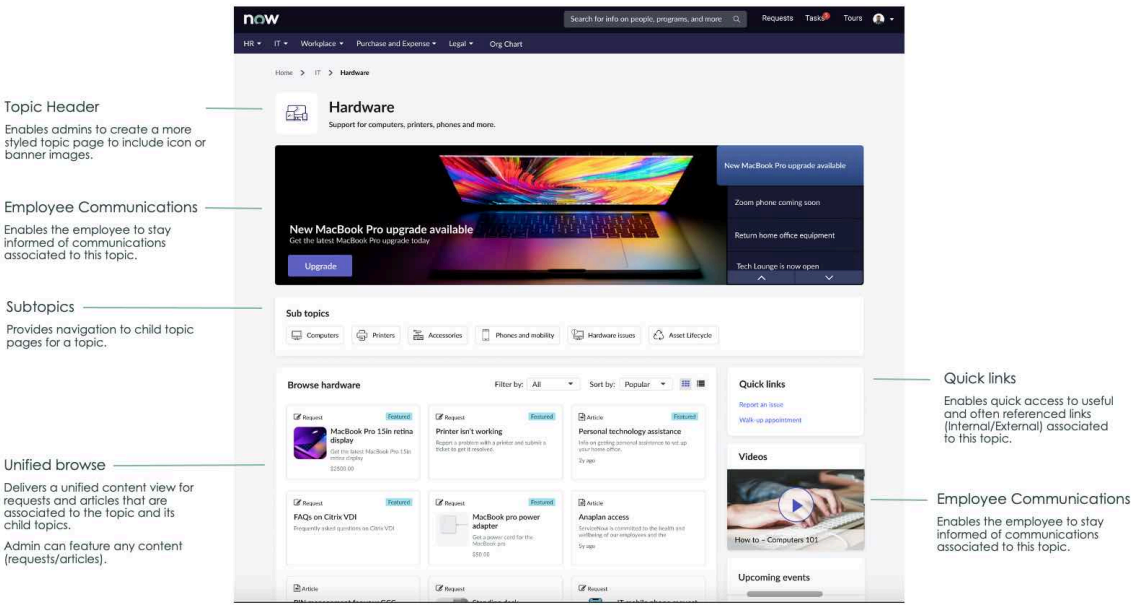


Themenseiten mit Mitarbeiterkommunikationsinhalten

Dynamisch generierte Themenseiten, die verschiedene Arten von Inhalten zusammenführen, z. B. Anforderungen, Artikel, Quick-Links und Mitarbeiterkommunikation, um eine neue und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

umfangreichere Experience zu ermöglichen. Die Inhalte der Mitarbeiterkommunikation werden erst verfügbar gemacht, nachdem Sie die separat lizenzierte Anwendung Mitarbeiter-Center Pro installiert haben.



Richten Sie die Inhaltstaxonomie ein, und verknüpfen Sie Inhalte mit Themen. Wenn Sie die Anwendung Mitarbeiter-Center Pro installiert haben, können Sie Content Delivery verwenden, um die Mitarbeiterkommunikation auf Themen auszurichten. Weitere Informationen zur Inhaltstaxonomie finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.

Weitere Informationen zum Erstellen von Inhalten für Ihre dynamische Themenseite finden Sie unter Rich-Content-Editor. Mit dem**Rich-Inhalt-Editor** können Sie umfangreiche Inhalte in Langform mithilfe einer Drag-and-Drop-Methode erstellen und planen. Er ist für Benutzer ohne technische Kenntnisse gedacht, die Inhalte erstellen. Sie können Inhalte auch über Inhaltsbibliothek erstellen und das Basissystem über Erstellen Sie eine Inhaltskategorieverwenden.

Zusätzliche Berechtigungsebenen für Themenverwaltung konfigurieren

Erleben Sie die dezentrale Verwaltung von Themen, indem Sie zwei neue Berechtigungsstufen konfigurieren: „Manager des Themas“ und „Beitragender zum Thema“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die verteilte Themenverwaltung, indem Sie zwei neue Benutzerkriterien festlegen: **Manager des Themas** und **Beitragender zum Thema**. Bei diesen Rollen handelt es sich um zusätzliche Kontrollebenen, die zusammen mit den vorhandenen Rollen Taxonomieadministrator, Taxonomiemanager und Taxonomiebeitragende eingeführt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**.
2. Wählen Sie das gewünschte Thema innerhalb einer Taxonomie aus, und definieren Sie die Benutzerkriterien, d. h. **Manager des Themas** und **Beitragender zum Thema**.

Ergebnisse
Administratoren können zusätzliche Berechtigungsebenen konfigurieren, um Aufgaben auf Themenverwaltungsebene an diese beiden Benutzerkriterien zu delegieren. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zu diesen beiden Benutzerkriterien finden Sie unter Themenmanager und Beitragende für Themenseitenverwaltung.

Nächste Maßnahme

Hinweis:

- Beiden Berechtigungsebenen kann eine beliebige Anzahl von Personas hinzugefügt werden. Zusätzliche Berechtigungen, die auf Themenebene bereitgestellt werden, sind additiv, nicht überschreibend.
- Der Zugriff erfolgt von oben nach unten vom Stammthema zur zugehörigen Unterstruktur.

  Manager des Themas und **Beitragender zum Thema** können Änderungen nur auf der Ebene, für die ihnen Zugriff gewährt wurde, und in der Unterstruktur abwärts vornehmen.

Themenseiten mit verschiedenen Vorlagen anpassen

Entwerfen Sie mit verschiedenen kundenspezifischen Vorlagen Themenseiten, die zum Tonfall des Themas passen und so die Benutzer-Experience verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Passen Sie Themenvorlagen an, um Ihre Benutzer-Experience zu verbessern. Um für eine optimale Kundenbindung zu sorgen, erfordert jedes Thema eine andere Art der Präsentation.

- Entscheiden Sie, ob Sie die Darstellung des übergeordneten Themas oder der gesamten Unterstruktur ändern möchten.
- Sorgen Sie dafür, dass Themenunterstrukturen unterschiedlich aussehen, sollte es das Thema erfordern.
- Wechseln Sie einfach zur Standardvorlage für das übergeordnete Thema, für Unterstrukturthemen oder für alle Themen.
- Sehen Sie sich eine Vorschau der Themen an, bevor Sie sie veröffentlichen.

Hinweis:

Stellen Sie sicher, dass San Diego zusammen mit der App Mitarbeiter-Center, Version 24.0.5, installiert ist, um die Funktion zu verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Taxonomien**.
   Sie können eine beliebige Taxonomie und die Themen innerhalb der Taxonomie auswählen, um eine anwenderdefinierte Vorlage zuzuweisen.
2. Wählen Sie Ihre bevorzugte Vorlage aus der Liste der Vorlagen aus, um die ausgewählte Themenseite anzupassen.
3. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Vorschauvorlage**, um die Themenseite in der neuen Vorlage anzuzeigen, bevor Sie sie anwenden.
4. **Wahlweise:** Klicken **Sie auf Vorlage auf untergeordnete Themen** anwenden, um die Vorlage für alle untergeordneten Themen anzuwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn eine neue Vorlage auf eine Themenseite angewendet wurde, müssen alle geplanten Inhalte wie Kampagnen und Inhalte, die auf das entsprechende Thema abzielen, neu geplant werden.
- Wenn Sie ein Thema klonen, verschieben oder erstellen, wird automatisch die Standardvorlage verwendet. Sie müssen dem Thema die gewünschte benutzerdefinierte Vorlage zuweisen.

5. **Wahlweise:** Klicken Sie **auf Auf Standardvorlagen** zurücksetzen, um die Anpassung zu entfernen und die Standardvorlage wiederherzustellen.
6. Klicken Sie zum Veröffentlichen auf **Speichern**.

Ergebnisse

Die Anpassung von Themenseiten ermöglicht Benutzern eine bessere Darstellung und Autonomie bei der Präsentation unterschiedlicher Inhalte.

Vereinfachte Kaskadenregel für Themenseitenvorlagen

Entwerfen Sie Themenseiten mit verschiedenen Vorlagen mithilfe vereinfachter Kaskadierungsregeln, die Kuratoren eine bessere Design-Experience bieten.

An den Regeln für die Kaskadierung von Themenseiten wurden einige Änderungen vorgenommen, um den Prozess der Anpassung von Themenseiten zu optimieren.

- Wenn durch Auswahl von **Vorlage auf untergeordnete Themen anwenden** die Vorlage eines übergeordnetes Themas an die untergeordneten Themen kaskadiert wird, werden alle Änderungen überschrieben, die an einem untergeordneten Thema auf Themenebene vorgenommen wurden, und es wird an die kaskadierten Regeln des übergeordneten Themas angepasst.
- Wenn Sie ein untergeordnetes Thema von einem übergeordneten Thema in ein anderes verschieben, spiegelt das untergeordnete Thema die vom neuen übergeordneten Thema kaskadierte Vorlage wider.

Hinweis:

Wenn Sie versuchen, ein untergeordnetes Thema von einer Unterstruktur in eine andere zu verschieben, erhalten Sie eine Warnung, dass die aktuellen Änderungen auf der Themenseite verloren gehen.

Aufgrund des Funktionsupgrades wird die angewendete Vorlage geklont, wenn Sie ein Thema klonen.

Themenseitenvorlage erstellen

Erstellen Sie benutzerdefinierte Themenseitenvorlagen, um verschiedene Arten von Themen auf unterschiedliche Weise darzustellen und so die Kundenbindung zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin

Anwendungsbereich: Mitarbeiter-Center

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weisen Sie verschiedene Themenvorlagen basierend auf dem Inhalt zu, nachdem Sie eine neue Themenseite erstellt oder geklont haben. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten unter Verwendung des Service Portal-Designers erstellen und bearbeiten .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Designempfehlungen für die Themenseitenvorlagen finden Sie unter Curated Experiences –#Topic Page Templates UX Guidance [KB1002813] (Kuratierte Experiences – Themenseitenvorlagen – UX-Leitfaden).

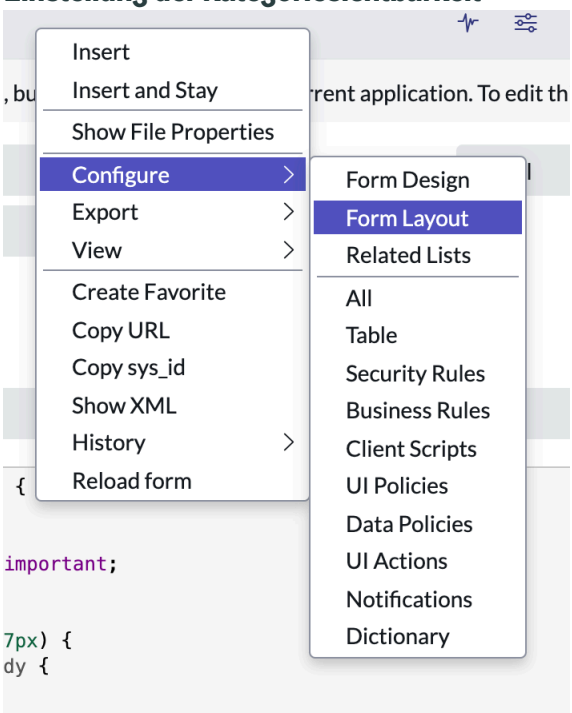
Hinweis:
Es wird empfohlen, eine Themenseite zu klonen und die erforderlichen Änderungen vorzunehmen, anstatt eine neue zu erstellen.

So können Sie die Konsistenz zwischen den Themenseiten sicherstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Service Portal** > **Seiten**.
2. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Themenseitenvorlage aus.
3. Um die **Kategorie** auf der Seite verfügbar zu machen, klicken Sie mit der rechten Maustaste, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout** um die **Kategorie** sichtbar zu machen, auf die standardmäßig nicht zugegriffen werden kann.

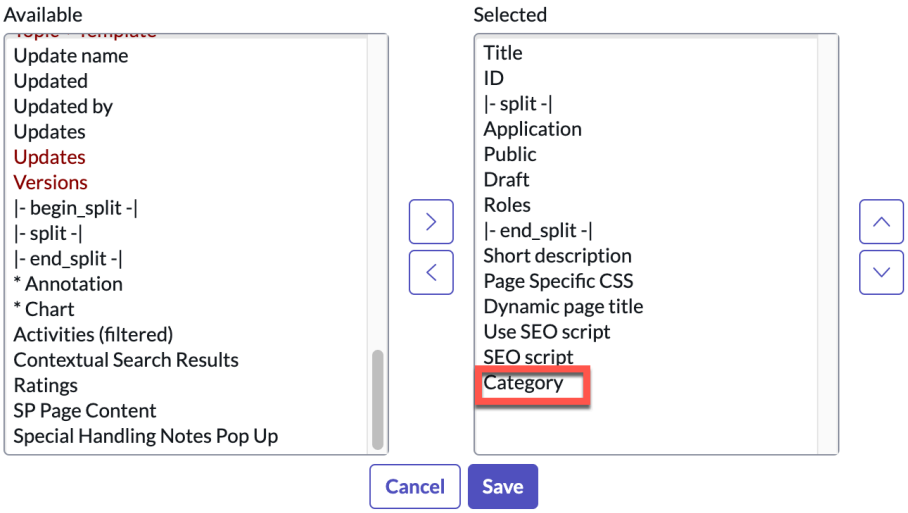
Einstellung der Kategoriesichtbarkeit



4. Fügen Sie **Kategorie** zur Liste **Ausgewählt** hinzu und wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kategoriefeld in ausgewählter Liste



Hinweis:
Es ist wichtig, die **Kategorie** auf **Taxonomie** festzulegen. Nur Vorlagen, deren **Kategorie** als **Taxonomie** festgelegt wurde, sind in der Vorlagenliste des Themenformulars sichtbar.

Verhalten des Anhangs des übersetzten Knowledge Base -Artikels

Verwenden Sie die aktualisierte Funktion zum Anhängen übersetzter Knowledge Base-Artikel, um auf Themenseiten einen Knowledge Base-Artikel in Ihrer eigenen Sprache zu suchen. Als Administrator können Sie alle übersetzten Artikel auf einfache Weise verlinken. Als Mitarbeiter können Sie schnell eine Suche nach verschiedenen übersetzten Versionen durchführen. Dadurch wird die Navigations-Experience auf verschiedenen Themenseiten verbessert.

Der Abschnitt „Verbundener Inhalt“ auf den Themenseiten wurde aktualisiert, um Administratoren die Massenverknüpfung und das Entfernen übersetzter Knowledge Base-Artikel zu ermöglichen.

Mit diesem Upgrade werden durch das Hinzufügen übersetzter Versionen eines bestimmten Knowledge Base-Artikels alle übersetzten Versionen mit demselben Thema verknüpft. Eine ähnliche Logik gilt, wenn einer der übersetzten Artikel vom Thema getrennt wird. In diesem Fall werden alle Übersetzungen für diesen Artikel automatisch entfernt.

Jede Übersetzung von Knowledge Base-Artikeln, die nach der ersten Verknüpfung mit einem Thema erstellt wurden, wird automatisch mit dem entsprechenden Thema verbunden.

Sowohl für die Zuordnung als auch für die Trennung der übersetzten Versionen werden Benachrichtigungen auf dem Bildschirm angezeigt, die Sie über die automatischen Änderungen informieren.

Benachrichtigung bei automatische Änderungen

Szenario	Benachrichtigung
Wenn eine der übersetzten Versionen verknüpft wird, werden alle Übersetzungen automatisch einem Thema zugeordnet.	Alle übersetzten Versionen werden automatisch hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigung bei automatische Änderungen (Fortsetzung)

Szenario	Benachrichtigung
Wenn eine der übersetzten Versionen gelöscht wird, werden alle Übersetzungen automatisch von einem Thema getrennt.	Alle übersetzten Versionen des gelöschten Knowledge Base-Artikels wurden automatisch entfernt.

Übersetzt Knowledge Base Artikelansicht zu Mitarbeiter-Center

Als Mitarbeiter können Sie Artikel in Ihrer bevorzugten Sprache anzeigen, indem Sie die entsprechenden Mitarbeiter-Center-Einstellungen verwenden. Wenn für einen Artikel keine Übersetzung in der bevorzugten Sprache vorhanden ist, wird er in der Standardsprache angezeigt. Die Standardsprache wird durch die Systemeigenschaft `glide.sys.language` konfiguriert.

Die Funktion gilt für den Abschnitt „Empfohlen für Sie“ im Mitarbeiter-Center-Portal und in der Now Mobile-App.

Alle übersetzten Knowledge Base Artikel nach einem Upgrade hinzufügen

Führen Sie nach der Aktualisierung von Mitarbeiter-Center ein Massen-Tagging durch, indem Sie das Hilfsskript ausführen. Mit diesem Skript können Sie bestimmen, wie viele nicht zugeordnete Knowledge Base-Artikelübersetzungen und nicht verknüpfte Themen vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie ein Upgrade auf Version 25.0.3 der App Mitarbeiter-Center durch, um mithilfe des Skripts zu bewerten, ob alle Ihre Knowledge Base-Artikelübersetzungen korrekt mit den jeweiligen Themen verbunden sind.

Sie können das Hilfsskript ausführen, um alle übersetzten Versionen von Knowledge Base-Artikeln gleichzeitig für alle entsprechenden Themenseiten zu kennzeichnen.

Prozedur

1. Fügen Sie den UI-Link sn_ex_sp_get_unlinked_translated_kb.do an das Ende Ihrer Instanz-URL an. Wählen Sie eine der folgenden vom Skript gefüllten Schaltflächen:
   - **Topic with unlinked knowledge article count** (Anzahl der Themen mit nicht verknüpften Wissensartikeln), die die Anzahl der Themen mit mindestens einer nicht verknüpften Knowledge Base-Artikelübersetzung angibt.
   - **Anzahl der nicht verknüpften übersetzten Wissensartikel**, die die genaue Anzahl nicht verknüpfter übersetzter Artikelversionen angibt.
2. Um die Zuordnung abzuschließen, wählen Sie **Alle übersetzten Wissensartikel verknüpfen**.
3. **Wahlweise:** Um die Anzahl vor der Verknüpfung zu aktualisieren, wählen Sie **Liste neu laden**.

Ergebnisse

Sie verknüpfen alle nicht zugeordneten Übersetzungen von Knowledge Base-Artikeln mit ihren jeweiligen Themen, nachdem Sie die App Mitarbeiter-Center auf die neueste Version von San Diego oder Rome aktualisiert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchen Sie auf den Themenseiten

Die neue Suchfunktion auf den Themenseiten bietet verschiedene Filter und Sortieroptionen, um die Suche nach Daten unter Mitarbeiter-Centerzu erleichtern.

Die Suchfunktion auf den Themenseiten liefert Ergebnisse für die Elemente [Servicekatalog, Knowledge Baseund den Lerninhalt.

- Es ist mit der Funktionalität der KI-Suche verfügbar.
- Es bietet Rechtschreibprüfungen, Synonymerkennungen und Vorschläge basierend auf den von Ihnen eingegebenen Stichwörtern.
- Die Filteroption bleibt unverändert. Die Sortieroption ändert sich, um eine einfachere Erkennung von Inhalten mit der Suche zu ermöglichen.
- Mit der Option zum Zurücksetzen werden alle zuvor ausgewählten Filter- und Sortieroptionen gelöscht.
- Die Standardanzahl an Ergebnissen für eine Suche auf den Themenseiten und im Widget „Einheitliche Suche“ beträgt jeweils 12.

  Weitere Informationen zum Ändern der Standardanzahl von Ergebnissen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Suche auf den Themenseiten.

Hinweis:
Sie müssen Mitarbeiter-Center 28.0.4 zusammen mit Utah installieren, damit die Suche auf den Themenseiten funktioniert.

Konfigurieren Sie die Suche auf den Themenseiten

Konfigurieren Sie die Suchausgabe auf den Themenseiten, die Ihren organisatorischen Anforderungen entspricht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Durchsuchen Sie Inhalte auf den Themenseiten.
- Unterstützung für die Inhaltstypen Knowledge Base Artikel, Lernen Inhalt und Servicekatalog Elementinhalt sind mit der Funktion verfügbar.
- Ändern Sie die Standardanzahl der angezeigten Ergebnisse entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen.

- **Hinweis:**
  Die Instanzoption für die Suche auf den Themenseiten ist sichtbar, wenn Sie Mitarbeiter-Center 28.0.4 installieren oder darauf aktualisieren. Die Funktion funktioniert jedoch nur, wenn Sie Utah zusammen mit Mitarbeiter-Center 28.0.4 aktualisiert oder installiert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Anwendungen durchsuchen** > **Standardsuchanwendung des ESC-Portals**.
2. Ändern Sie die **Suchergebnisgrenze** in die gewünschte Anzahl des Basissystemwerts 12.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbinden Sie Inhalte über die Themenlistenauswahl mit Themenseiten

Sorgen Sie mit der Themenlistenauswahl in Mitarbeiter-Centerfür eine einheitliche Servicekatalog Experience für die Zuordnung von Elementen zu Themen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_builder_editor, taxonomy_admin

Erforderliche Anwenderkriterien: Taxonomiemanager, Taxonomiebeitragender, Themenmanager, Themenbeitragender.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können jedes Element Servicekatalog mithilfe der Themenauswahlkomponente mehreren Themenseiten zuordnen. Diese Funktion ermöglicht eine einfache Zuordnung von Inhalten zu Themen für den Katalog-Generator.

Hinweis:
Die Funktion „Themenlistenauswahl“ ist für Kunden ab Release Xanadu verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalog-Generator** und klicken Sie auf **Neues Katalogelement erstellen**.
2. Klicken Sie im Fenster „Erste Schritte“ auf „ **Fortsetzen** “.
3. Wählen Sie eine Servicekatalog Elementvorlage aus, und klicken Sie **auf Diese Elementvorlage verwenden**.
4. Wechseln Sie im Fenster „Datensatzersteller erstellen“ zu **Standort**.
5. Klicken Sie auf **Ausgewählte Themen bearbeitenauf** der Themenkarte, um Themenseiten hinzuzufügen oder zu entfernen, die dem Element Servicekatalog zugeordnet sind.
   - Wählen Sie in der Liste die Themen **Taxonomie** und **Verfügbar** aus, die dem ausgewählten Element Servicekatalog zugeordnet werden sollen.
   - Drilldown bis zu acht Ebenen von Unterstrukturthemen, die Ihrem Element Servicekatalog zugeordnet werden sollen.

Ergebnisse

- Wählen Sie mehrere Themen in einer beliebigen aktiven Taxonomie aus, um sie einem Element Servicekatalog zuzuordnen.
- Fügen Sie dem Element Servicekatalog bis zu acht Ebenen mit Unterstrukturthemen hinzu.

Kanalübergreifende Favoriten

Kanalübergreifende Favoriten bieten schnellen Zugriff auf die Inhalte, die Mitarbeiter häufig verwenden, und ermöglichen die Erweiterbarkeit auf Geschäftsbereiche.

Mitarbeiter können ihre bevorzugten Inhalte direkt über das Widget „ **Meine Favoriten** “ auf der Startseite Mitarbeiter-Center oder über den Link **Meine Favoriten** in der globalen Navigationsleiste anzeigen und darauf zugreifen.

Standardmäßig sind Favoriten für Employee Center- und MESP-Portalefür die Inhaltstypen **Anforderungen**, **Artikel** und **Anwendungen** aktiviert.

Hinweis:
Die Option „ **Favoriten** “ für **Anwendungen** ist nur für EC Pro-Kunden verfügbar, da das **App-Startprogramm** eine Funktion von EC Pro ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter können das Favoritensymbol auf bzw. in den folgenden Arten von Seiten und Abschnitten anzeigen:

- Seite „Thema“
- Detailansicht der Katalogseite
- Detailansicht der Wissensseite
- Servicekatalogseite
- Seite „Meine Anwendungen“
- Widget „Meine Anwendungen“
- Widget „Empfohlen für Sie“

Sie können die Favoritenkartendetails einrichten und das Standardfavoritensymbol ♡ verwenden, um Inhalte als Favoriten zu markieren. Wenn Ihre Mitarbeiter Inhalte als Favoriten markieren, ändert sich die Darstellung des Favoritensymbols in ♥.

Hinweis:
Um das Symbol zu ändern, wechseln Sie zu **Service Portal** > **Portale** > **Mitarbeiter-Center** > **Schnellstart-Konfiguration**, und aktualisieren Sie das Symbol.

Meine Favoriten

Über **Meine Favoriten** im Header Mitarbeiter-Center können Sie auf alle Ihre Lieblingselemente im Widget zugreifen. Durchsuchen Sie die Liste Ihrer Favoriten, sortieren Sie sie nach Datum oder Aktualität, und sehen Sie sich die Karten- und die Listenansicht an.

Das Widget „ **Meine Favoriten** “ wird nur angezeigt, wenn Sie Inhalte als Favoriten markieren. Sie können jedoch das leere Favoriten-Widget auf der -Homepage anzeigen, wenn Sie in den Instanzoptionen die Option **Leeren Status** anzeigen auswählen.

Favoritensortierung

Sie können die Sortierreihenfolge der als Favoriten markierten Elemente mithilfe von Instanzoptionen konfigurieren. Bei der Konfiguration können Ihre Mitarbeiter die Favoriten im Abschnitt „Favoriten“ auf eine der folgenden Arten sortieren:

- **Kürzlich aufgerufen**
- **Hinzugefügt am (neuestes)**
- **Hinzugefügt am (ältestes)**

Favoriten Problembehandlung

Führen Sie diese Schritte aus, um Probleme mit **Favoriten**zu beheben:

- Für Upgrades können Sie die RCAs im Zusammenhang mit Favoriten zulassen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die neuesten Plugins installieren und aktualisieren.
- Legen Sie in der Tabelle „sp_portal“ für den Wert **Enable Favoriten** (Favoriten aktivieren) den Wert **True**fest.
- Denken Sie daran, dass Anpassungen sich auf die Anzeige und Funktionalität der Favoriten auswirken können.
- Bevorzugte Anwendungen können in Now Mobile nicht angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Favoriten verwalten

Bevorzugten Inhaltstyp konfigurieren

Konfigurieren Sie die Favoritenoption, damit Mitarbeiter die Inhalte personalisieren und leicht auf die von ihnen häufig verwendeten Inhalte zugreifen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: portal admin und sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Favoriten und das Favoritensymbol konfigurieren. Sobald Sie Favoriten für Inhaltstypen wie Anforderungen, Artikel und Anwendungen (nur EC Pro) aktiviert haben, können Ihre Mitarbeiter Inhalte als Favoriten markieren.

Hinweis:
Favoriten für **Anwendungen** sind nur für Kunden von Mitarbeiter-Center Pro verfügbar, da Anwendungen eine Funktion von Mitarbeiter-Center Pro sind.

Sie können Favoriten für Inhaltstypen Ihrer Wahl konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Favoriten** > **Bevorzugter Inhaltstyp**.
2. Geben Sie den Inhaltstyp an.
   Beispiel: **Artikel**.
3. Wählen Sie das **Abzeichensymbol** aus der verfügbaren Liste aus.
4. Wählen Sie die Option **Aktiv**.

Ergebnisse
Die Anzeige des Inhaltstyps ist konfiguriert.

Bevorzugten Inhaltstyp für Mobile konfigurieren

Konfigurieren Sie die Favoritenoption für Mobile, damit Mitarbeiter Inhalte personalisieren und einfach darauf zugreifen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: portal admin und sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Mobile Anwenderoberfläche** > **Mobil**.
2. Bearbeiten Sie die Mobile UI-Regeln entsprechend Ihren Anforderungen.
   Siehe Mobile UI-Regeln . Konfigurieren Sie die folgenden Feldwerte.

Mobile UI-Regeln

Feld	Beschreibung
Bedingung	Geben Sie im Feld **Bedingung** `text_02=sysId` an, wobei „sysId“ die „sys_id“ des neuen Datensatzes für **Bevorzugter Inhaltstyp** angibt. Diese Regel gilt nur für die bevorzugten Elemente, die zu diesem Inhaltstyp gehören.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Übergeordnet	Meine Favoriten (ohne Bild)
Übergeordnete Tabelle	Mobile Ansicht
Auslöser	OnLoad

Mobile UI-Regelaktion

Feld	Beschreibung
Ziel	text_01
Vorgang	UI-Stil festlegen
Wert	JSON-Beispiel:{ "TextDecorator":{ "Type": "Font", "FontName": "now-mobile-icons", "Value": "f15c", "FontColor": "#333E3F" } }

Wenn die mit diesem Inhaltstyp verknüpfte Inhaltskonfiguration Bilder zum Rendern auf der Favoritenkarte enthalten kann, erstellen Sie einen weiteren Datensatz mit **Meine Favoriten (mit Bild)** für den übergeordneten Wert.

3. Erstellen Sie eine Funktion und eine Funktionsinstanz, die Ihren Anforderungen entsprechen. Siehe Funktion und Funktionsinstanzen erstellen, und konfigurieren Sie die folgenden Feldwerte.

Mobile-Funktion

Tabelle	Favorit (App-Verwendung) [sn_ex_sp_st_favorite]
Bedingungen	Fügen Sie geeignete Bedingungen hinzu, damit diese Funktion nur für die gewünschten Inhaltstypen gilt.
Übergeordnet	Legen Sie den Tabellennamen auf `sys_sg_master_item` und das Dokument auf „Meine Favoriten (ohne Bild)“ fest.

Ergebnisse
Die Anzeige des Inhaltstyps ist für Mobile konfiguriert.

Zugehörige Informationen

Now Mobile-App

Mobile plugins

Konfigurieren Sie die Favoritenoption

Konfigurieren Sie die Favoritenoption, damit Mitarbeiter die Inhalte personalisieren und leicht auf die von ihnen häufig verwendeten Inhalte zugreifen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin und sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Favoritenkartendetails einrichten und das Standardfavoritensymbol ♡ verwenden, um Inhalte als Favoriten zu markieren. Wenn Ihre Mitarbeiter Inhalte als Favoriten markieren, ändert sich die Darstellung des Favoritensymbols in ♥.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Favoriten** > **Bevorzugte Inhaltskonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder aktualisieren Sie eine vorhandene Konfiguration.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Bevorzugte Inhaltskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Content Typ	Inhaltstyp, für den das Favoritensymbol angezeigt werden kann. Für die folgenden Inhaltstypen wird das Favoritensymbol standardmäßig angezeigt: ○ **Bestellungen** ○ **Artikel** ○ **Anwendungen**
Tabelle	Name der Tabelle, aus der die Daten abgerufen werden.
Anwendung	Anwendungsbereich.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die bevorzugten Inhalte angezeigt werden sollen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der bevorzugten Funktionalität für den zugehörigen Inhaltstyp.
Bedingung	Bedingungen, die für die bevorzugte Funktionalität erfüllt sein müssen. Die verfügbaren Bedingungen hängen von der ausgewählten Tabelle ab.
Anzeigekonfiguration	Zeigen Sie die Einstellungen für die Favoritenkarte an. Wählen Sie die entsprechende Konfiguration aus, die auf der Favoritenkarte angezeigt werden soll: ○ **Verfügbarkeit** ▪ Nur mobil ▪ Nur Desktop ▪ Desktop und mobil ○ **Anzuzeigendes primäres Feld** ○ **Anzuzeigende sekundäre Felder** ○ **Bild** ○ **Bild-URL** **Hinweis:** Wenn der Inhaltstyp sowohl das Bild als auch die Bild-URL hat, wird das Bild vorrangig angezeigt.
Navigationskonfiguration	Navigationseinstellungen für das Favoritensymbol. Wählen Sie die folgenden Optionen aus: ○ **Navigationstyp** ▪ **Intern** Der Benutzer gibt die Portalseite und die Parameter der Navigation an. ▪ **Extern** Der Benutzer wählt den externen Navigationstyp zwischen URL und Feld aus. Für *URL* gibt der Benutzer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	die URL und Parameter (falls vorhanden) an. Für *field* wählt der Benutzer das Feld in der Tabelle aus, zu dem die Navigation erfolgen soll, wenn auf den Link geklickt wird. ○ **Portalseite** ○ **URL-Parameter** ○ **Feld**

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Das Favoritensymbol wird in Mitarbeiter-Center und im MESP-Portal angezeigt.

Zugehörige Informationen

Favoriten verwalten

Favoriten deaktivieren

Aktivieren bzw. deaktivieren Sie die Favoritenoptionen, um das Favoritensymbol anzuzeigen und Zugriff auf die Favoritenliste zur schnellen Verwendung zu erlangen. Die Funktionalität der Favoriten ist in Mitarbeiter-Center und MESP standardmäßig aktiviert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Option **Favoriten** können Sie:

- Anzeige des Favoritensymbols für die unterstützten Inhaltstypen im Portal und in der App.
- Anzeige des Menüelements **Meine Favoriten** im Portalheader.
- Zugriff auf die Liste mit all Ihren Favoriten über das entsprechende Menüelement, die zur Schnellreferenz mit einem Lesezeichen versehen sind.

Standardmäßig ist die Funktion **Favoriten** aktiviert.

Hinweis:
Für andere Portale als EC und MESP können Sie die Option Favoriten aktivieren, indem Sie **Favoriten** aktivieren von auswählen **Service Portal** > **Portale** > **Mitarbeiter-Center** > **Schnellstart-Konfiguration**.

Um die Favoritenoption zu deaktivieren, gehen Sie wie folgt vor.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Portal-Konfiguration**.
2. Bearbeiten Sie das Portal gemäß Ihren Anforderungen.
   Weitere Informationen zu den Feldern des Portalformulars und ihre Beschreibung finden Sie unter Ein Portal erstellen .
3. Deaktivieren Sie im Mitarbeiter-Center-Portal die Option **Favoriten aktivieren**, um **Meine Favoriten** im Portal auszublenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unter MESP sind Favoriten standardmäßig aktiviert.

Hinweis:
Zum Deaktivieren von **Favoriten** in MESP wenden Sie sich an den Support.

Ergebnisse
Die Favoritenfunktionalität ist deaktiviert.

Favoriten entfernen

Aktivieren Sie die RCAs, um die Favoritenoptionen aus Mitarbeiter-Centerzu verwalten.

Vorbereitungen
Legen Sie „Anwendung – Eingeschränkter Aufruferzugriff“ für die **Tabelle fest: Portalfavorit**.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **Favorit**.
2. Wechseln Sie in sp_favorite zur Registerkarte **Anwendungszugriff**.
3. Stellen Sie sicher, dass Sie alle folgenden Optionen für **Alle Anwendungsbereiche**auswählen.
   - Kann lesen
   - Erstellungsberechtigung für andere App-Bereiche gestatten
   - Schreibberechtigung für andere App-Bereiche gestattet
   - Kann löschen

Hinweis:
Wenn Sie den Vorgang Löschen nicht mit **sp_favorite auswählen**, können Sie den Favoriten nicht aus Ihren Favoriten entfernen. Die folgende Meldung wird angezeigt.

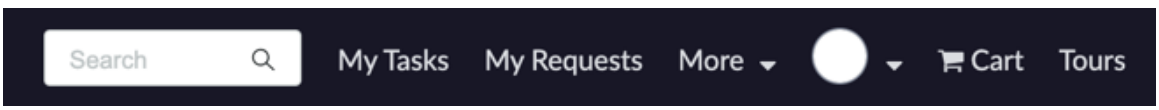
> Der Löschvorgang für „sp_favorite“ aus dem Bereich „sn_ex_sp“ wurde aufgrund der bereichsübergreifenden Zugriffsrichtlinie der Tabelle abgelehnt. Dieses Element kann nicht aus Ihren Favoriten entfernt werden.

Ergebnisse
Die **Favoritenfunktion** ist aktiviert, und Sie können die angegebenen CRUD-Vorgänge ausführen.

Globaler Mitarbeiter-Center-Header

Der globale Header ist die erste Zeile im Header des Employee Center-Portals. Der globale Header enthält Menüs, mit denen Sie zu den Seiten „Meine Aufgaben“ und „Meine Anforderungen“, zum Menü „Mehr“, zum Benutzerprofil und zu Touren navigieren können.

Globaler Header in Mitarbeiter-Center



Der globale Header besteht aus den folgenden Optionen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen des globalen Headers

Option	Beschreibung
Markenlogo	Logo des Unternehmens.
Suchleiste	Ermöglicht die Suche nach Taxonomieinhalten. Diese Option ist standardmäßig deaktiviert.
Meine Aufgaben	Öffnet die Seite „Aufgaben“.
Meine Anforderungen	Öffnet die Seite „Meine Anforderungen“.
Mehr	Zeigt die zusätzlichen Menüelemente an, die Sie hinzugefügt haben.
Einkaufswagen	Zeigt die Artikel an, die Sie dem Einkaufswagen hinzugefügt haben. Diese Option ist standardmäßig deaktiviert.
Wunschliste	Zeigt Artikel an, die Sie später kaufen möchten. Diese Option ist standardmäßig deaktiviert.
Touren	Öffnet geführte Touren, die die Verwendung einer Funktion demonstrieren. Beispielsweise kann ein Administrator ein Aufgabendemo mit Legenden erstellen, um zu demonstrieren, wie die Aufgabe ausgeführt wird.

Sie können diese Optionen aktivieren oder deaktivieren, indem Sie zusätzliche Optionen im JSON-Format für den Mitarbeiter-Center-Menüdatensatz konfigurieren.

Weitere Menüelemente hinzufügen

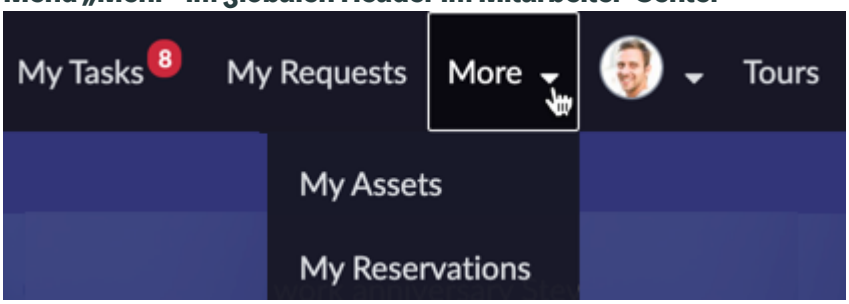
Fügen Sie Ihre eigene Liste von Elementen für benutzerbezogene Aktivitäten im Menü **Mehr** hinzu, z. B. „Meine Assets“, „Meine Reservierungen“, „Meine Pläne“, „Meine Umfragen“ und „Meine Einkäufe“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Legen Sie den Bereich auf Mitarbeiter-Center fest, bevor Sie das Menüelement „Mehr“ konfigurieren.

Menü „Mehr“ im globalen Header im Mitarbeiter-Center



Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Menü „Mehr“ können Sie Menüelemente für benutzerbezogene Aktivitäten hinzufügen, z. B. „Meine Assets“, „Meine Reservierungen“, „Meine Pläne“, „Meine Umfragen“ und „Meine Einkäufe“. Sie können das Menü „Mehr“ im globalen Header aktivieren oder deaktivieren. Sie können das Menü **Mehr** nur anzeigen, wenn Sie mehr als ein Menüelement hinzufügen. Wenn Sie im Menü **Mehr** nur ein Menüelement hinzufügen, wird das Menü **Mehr** nicht angezeigt, sondern der Name des Menüelements wird direkt im globalen Header angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Optionen für globale Header aktivieren oder deaktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können das Menü „Mehr“ so konfigurieren, dass Menüelemente angezeigt werden, wenn Sie die entsprechenden Plugins installieren. Beispielsweise wird „Meine Aktionspläne“ im Menü „Mehr“ angezeigt, wenn Sie das Plugin „Journey Accelerator“ installieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportale** > **Portale**.
   Das Modul „Service Portal“ zeigt die Liste aller verfügbaren Portale an.
2. Klicken Sie auf **Employee Center**.
3. Klicken Sie neben dem Feld im **Hauptmenü** auf **Vorschau auf diesen Datensatz anzeigen** und öffnen Sie den Datensatz.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Menüelemente auf **Mehr**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Menüelemente auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Menüelementformular.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Optionen für globale Header aktivieren oder deaktivieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Optionen für globale Header, indem Sie zusätzliche Optionen im JSON-Format für den Mitarbeiter-Center-Menüeintrag konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportale** > **Portale**.
   Das Modul „Service Portal“ zeigt die Liste aller verfügbaren Portale an.
2. Klicken Sie auf **Employee Center**.
   Wenn das Formular „Employee Center“ schreibgeschützt ist, wird oben die Nachricht Klicken Sie hier, um diesen Datensatz zu bearbeiten angezeigt.
3. Klicken Sie **hier**, um das Formular zu bearbeiten.
4. Klicken Sie neben dem Feld im **Hauptmenü** auf das Symbol **Vorschau auf diesen Datensatz anzeigen**, um den Employee Center-Menüdatensatz zu öffnen.
5. Bearbeiten Sie das Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format**.

   Hinweis:
   Damit ein Thema im **Headermenü angezeigt**wird, stellen Sie sicher, dass Sie dem Thema Inhalte hinzufügen.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Support erhalten

Ein zentralisierter und leicht zu navigierender Abschnitt bietet schnelle Hilfe vom Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: SP-Administrator oder ESC-Administrator

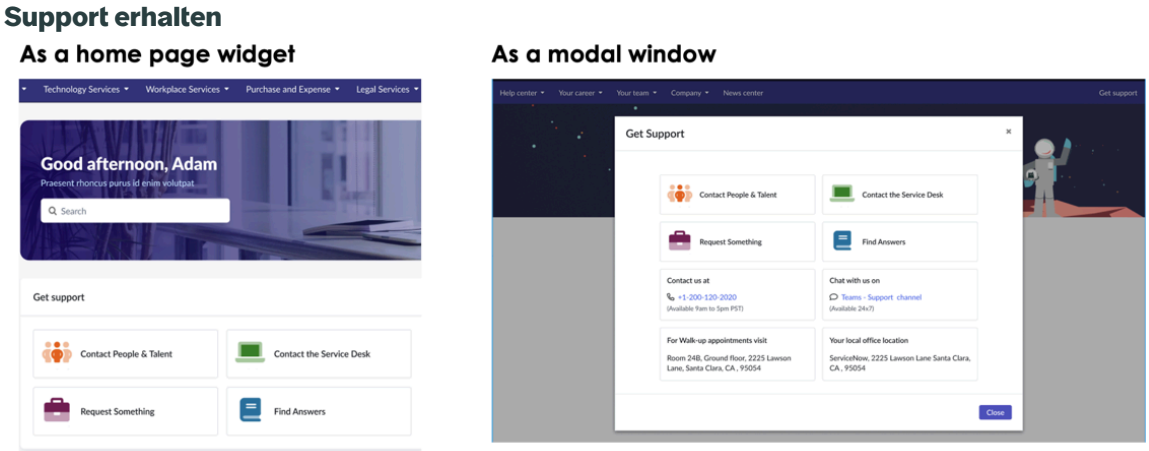
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren bieten Mitarbeitern einen zentralen Ort, um schnell Hilfe zu erhalten, ohne den Kontext wechseln zu müssen. Sie können nützliche Ressourcen einbeziehen, die für Ihre Mitarbeiter verfügbar sind.

- Aktivieren Sie das Widget, um eine verbesserte Support-Experience zu erhalten.
- Füllen Sie das Modal mit Quick-Link, statischem Inhalt oder einem anwenderdefinierten Widget aus.

Sie können „ **Support** erhalten“ als Widget auf der Homepage oder als modales Fenster rendern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die erweiterte Portalnavigation



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Support erhalten**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Wählen Sie **Tabelle** aus den verfügbaren Optionen aus.
   - Quick-Link
   - Statischer Content
4. Wählen Sie **Inhalt** aus den verfügbaren Optionen aus.
   - Wählen Sie für **Quick-Link**den **Tabellennamen** (sn_ex_sp_quick_link) und das **Dokument**aus. Weitere Informationen zu Quick-Links finden Sie unter Konfiguration von Quick-Links.
   - Wählen Sie für **Statischer Inhalt**den **Tabellennamen** (sn_ex_sp_static_content) und das **Dokument**aus. Weitere Informationen zu statischen Inhalten finden Sie unter Konfigurieren Sie statische Inhalte.

   Hinweis:
   Der Administrator kann eine beliebige Anzahl von Elementen konfigurieren. Das sofort einsatzbereite Feld „ **Support** erhalten“ enthält maximal acht Elemente.
5. Geben Sie die **Reihenfolge an**.
6. Wählen Sie **Portal** aus den verfügbaren Optionen aus.
   Um beispielsweise einen Quick-Link dem Mitarbeiter-Center Pro Kiosk zuzuordnen, wählen Sie Mitarbeiter-Center Pro Kiosk aus.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
„Support erhalten“ ist standardmäßig als Teil der Navigation konfiguriert.

Nächste Maßnahme
Sie können den Abschnitt „Support erhalten“ so auswählen, dass er als modales Fenster angezeigt wird, indem Sie das Widget auswählen und die Widget-Parameter wie in Konfigurieren Sie die erweiterte Portalnavigationerläutert angeben.

Konfigurieren Sie statische Inhalte

Statische Inhalte helfen dabei, einen zentralen Ort zu schaffen, an dem Sie alle nützlichen Inhalte für Mitarbeiter hinzufügen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Statischer Content**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Statischer Content“

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Datensatzes.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
Rich-Text	Beschreibende Informationen für den statischen Inhalt.
Verfügbar für	Option, um den statischen Inhalt nur für zur Auswahl von Anwendern, Gruppen, Rollen und mehr verfügbar zu machen.
Nicht verfügbar für	Option, um die Verfügbarkeit des statischen Inhalts für zu deaktivieren.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Sie können den nützlichen statischen Inhalt im Abschnitt Support erhalten hinzufügen.

Richten Sie die Funktionen für die Sucherfahrung ein

Verbessern Sie die Sucherfahrung.

Experience-Funktionen durchsuchen

Funktion	Beschreibung
KI-Suche für Kuratierte Experiences	
Personalisierte Antworten in Employee Center	Ermöglichen Sie Mitarbeitern, ihr Urlaubsguthaben schnell zu finden.
Connector für SharePoint Online-Suchen	Verbinden Sie das Mitarbeiter-Center mit SharePoint, damit Mitarbeiter im Portal nach Informationsressourcen suchen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KI-Suche für Kuratierte Experiences

Richten Sie die KI-Suche so aus, dass die Suche auf Inhalte beschränkt ist, die Ihrer Taxonomie zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Deaktivieren Sie die vorhandene Taxonomie, damit die Suchkonfigurationen den Inhalt aus Ihrer Taxonomie übernehmen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für neue Kunden ist die KI-Suche standardmäßig aktiviert.
Wenn Sie eine Version von Serviceportal vor Romeinstalliert haben und die standardmäßig im Mitarbeiter-Center-Portal bereitgestellte Mitarbeitertaxonomie verwenden möchten, müssen Sie ein Korrekturskript ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Korrekturskripte zur Aktualisierung von Mitarbeiter-Center ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Suchquellen**.
2. Klicken Sie auf **ESC Portalkataloge**.
3. Legen Sie im Feld **Bedingungen** die Filterbedingung **Taxonomiethema. Taxonomie** so fest, dass sie auf Ihre Taxonomie verweist, damit sich die Suche auf den Inhalt konzentrieren kann, der Ihrer Taxonomie zugeordnet ist.
4. Sie können die anderen Standardfilterbedingungen ändern oder sie unverändert lassen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um zur Liste der AI Search-Quellen zurückzukehren.
6. Klicken Sie auf **ESC Wissensdatenbanken des Portals**.
7. Legen Sie im Feld **Bedingungen** das Thema **Taxonomie fest. Taxonomie** so fest, dass sie auf Ihre Taxonomie verweist, damit sich die Suche auf den Inhalt konzentrieren kann, der Ihrer Taxonomie zugeordnet ist.
8. Sie können die anderen Standardfilterbedingungen ändern oder sie unverändert lassen.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Verbesserte Suchfunktionalität

Die verbesserte globale Suche ermöglicht eine eingeschränkte Suche nach Inhalten in der globalen Suche für eine schnellere und spezifischere Experience beim Durchsuchen von Inhalten.

Die verbesserte globale Suche nach Themenaspekten bietet gefilterte Daten basierend auf ihrer Zuordnung zu einem Thema und seinen Unterthemen.

- Zu den unterstützten Inhaltstypen für die Suchaspekte gehören Inhalte, die im Widget „Einheitliches Durchsuchen“ verfügbar sind, z. B. Servicekatalog, Knowledge Base -Artikel und Lerninhalte.
- Die Themenaspekte filtern Inhalte nach Hierarchie. Wählen Sie ein Unterthema aus, um bestimmte hierarchische Daten zu erhalten.
- Für das Basissystem sind zwei Aspektebenen verfügbar. Sie können bis zu 10 Ebenen hinzufügen.

  Weitere Informationen zum Hinzufügen von Aspektebenen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Suche nach Themenaspekten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die beiden in der Suche verfügbaren Sortieroptionen sind **Am relevantesten** und **Neueste**.
  - Am relevantesten ist die Sortieroption des Basissystems.
  - Die neuesten Filter filtern die Daten nach Datum.

Hinweis:
Sie müssen Mitarbeiter-Center 28.0.4 zusammen mit Utah installiert haben, damit die Suche nach Themenaspekten funktioniert.

Konfigurieren Sie die Suche nach Themenaspekten

Konfigurieren Sie die Suche nach Themenaspekten, die Ihren organisatorischen Anforderungen entsprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Themenaspekte helfen beim Herausfiltern von Inhalten nach der Hierarchie. Themen und Unterthemen. Sie können einen oder mehrere Aspekte auswählen, um Ihre Suchergebnisse einzugrenzen.

Die unterstützten Inhaltstypen für die Funktion sind Servicekatalog Elemente, Knowledge Baseund Lerninhalt.

Das Basissystem hat Unterstützung für zwei Aspektebenen. Sie können bis zu 10 Aspektebenen hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Anwendungen durchsuchen** > **Standardsuchanwendung des ESC-Portals**.
2. Wechseln Sie zur **Registerkarte Aspekte**, und klicken Sie auf **Neu**.
3. Erstellen Sie einen Aspekt mit den relevanten Details gemäß dem Thema oder Unterthema.

Suchquellen bei deaktivierter KI-Suche konfigurieren

In Mitarbeiter-Center ist die KI-Suche standardmäßig aktiviert. In Situationen, in denen die KI-Suche deaktiviert ist, können Sie eine Suchquelle konfigurieren, aus der Suchergebnisse abgerufen werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Konfiguration der Suchquelle beschränkt die Suche auf die Inhalte, die der Taxonomie zugeordnet sind. Wenn die KI-Suche deaktiviert ist, verwendet Mitarbeiter-Center die Suchmaschine Zing.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Portale**.
2. Klicken Sie auf **Employee Center**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Suchquellen** auf **Neu**, um eine Suchquelle hinzuzufügen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Suchquelle definieren .

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Personalisierte Antworten in Employee Center

Erhalten Sie im ServiceNow®-System oder mit einer integrierten Drittanbieteranwendung personalisierte Antworten zu Ihrem Abwesenheitskontingent.

Mit dieser Funktion können Mitarbeiter mithilfe von AI Search nach persönlichen, relevanten Daten suchen, um personalisierte Antworten zu erhalten. Die Suche funktioniert unabhängig davon, ob sich die Daten in ServiceNow® oder einer anderen integrierten Drittanbieteranwendung befinden.

Es gibt zwei Drittanbieterintegrationen, die für personalisierte Antworten unterstützt werden: Abwesenheit, Kronos und Workday.

Kronos wird in Indien, China und Nordamerika unterstützt. Workday wird in Australien unterstützt.

Durch die Integration von „Personalisierte Antworten“ mit Abwesenheitszeiten können Mitarbeiter Informationen zu ihren Abwesenheitskontingenten abrufen.

Zusätzlich zur direkten Suche nach Abwesenheitskontingenten können Mitarbeiter auch mit Abfragen wie „Wie viel Krankheitsurlaub steht mir noch zu“ nach Informationen suchen.

Personalisierte Antworten für bezahlten Urlaub einrichten

Richten Sie eine integrierte Drittpartei-Instanz ein, um Mitarbeitern personalisierte Antworten für Urlaubssalden unter Mitarbeiter-Centerzu geben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Richten Sie auf der Mitarbeiter-Center-Suchseite die KI-fähige Suchfunktion „Personalisierte Antworten“ für Informationen wie Abwesenheitskontingente, Resturlaub usw. ein.

Die standardmäßige Drittanbieterintegration für die Suche nach dem Saldo des bezahlten Urlaubs ist Kronos und Workday. Sie können jedoch die gewünschte Integrations-App für beliebige andere Informationen hinzufügen.

Hinweis:
Mitarbeiter-Center stellt die Workday-Integration nicht standardmäßig bereit.

Eine Live-Abfrage wird basierend auf einer OAuth-Authentifizierung in der in Kronos integrierten Instanz beantwortet.

Die folgenden Plugins sind für die Einrichtung dieser Funktion mit Kronos erforderlich:

- sn_kronos_spoke
- app_ex_integrated_answers
- com.glide.hub.action_step.payload

Weitere Informationen zu ServiceNow® Plugins finden Sie unter Liste der Plugins

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Das Plugin „app_ex_integrated_answers“ wird mit Mitarbeiter-Center, Version 26.0.1, und Employee Experience Foundation, Version 25.0.1, ausgeführt. Wenn Sie das Plugin installieren, werden Sie aufgefordert, die entsprechenden Versionen der genannten Anwendungen zu installieren.

Nachdem die Plugins installiert wurden, richten Sie die UKG-Spoke ein, um Kronos als OAuth-Anbieter zu registrieren und Anforderungen von ServiceNow® zu authentifizieren.

Stellen Sie nach dem UKG-Setup sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind, bevor Sie das NLU-Modell trainieren und veröffentlichen:

Hinweis:

1. Die Anwendungsregistrierung, Verbindungen und Anmeldeinformationen müssen sich im Anwendungsbereich „Kronos“ befinden.
2. Die **sys_user.list** muss in den **personalisierten Listenspalten** das Feld **Mitarbeiternummer** enthalten. Die Mitarbeiternummer im Mitarbeiter-Center-Portal wird mit den Kronos-Mitarbeiternummern synchronisiert.

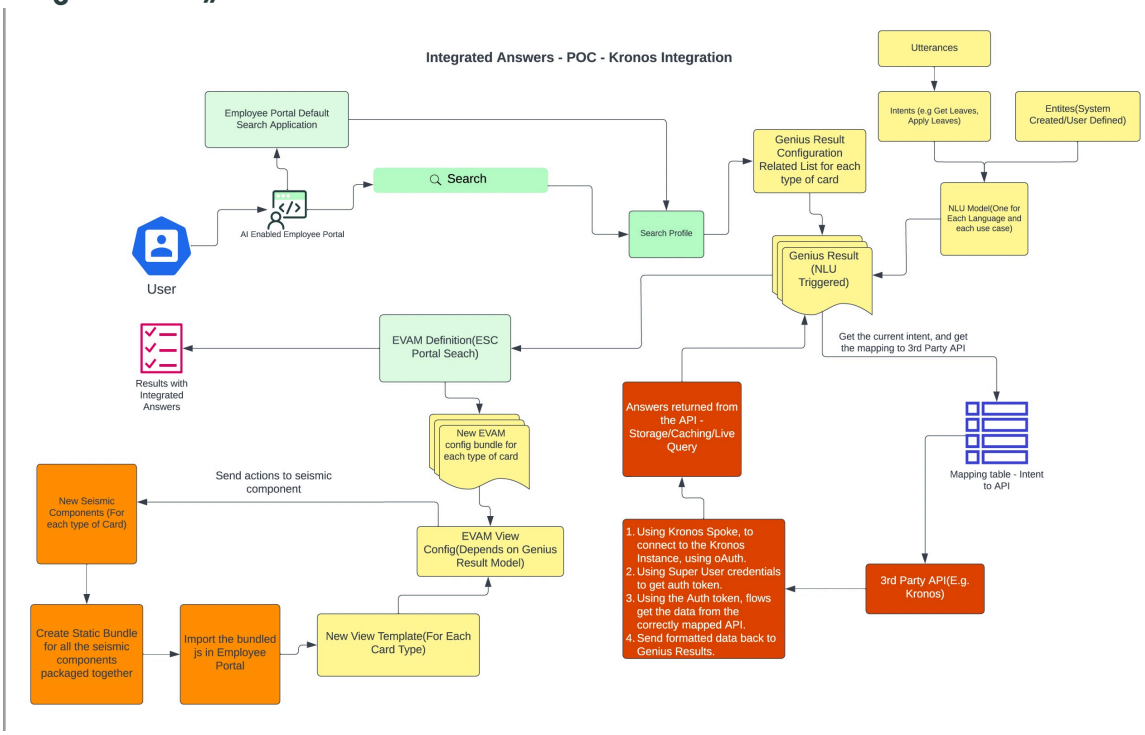
Wenn beide Voraussetzungen erfüllt sind, fahren Sie wie folgt fort:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle** > **Personalisierte Antworten – Beurlaubungsmodell**.
   Der Link **Personalized Answers Leave Model** (Personalisierte Antworten – Abwesenheitsmodell) sollte sich im Entwurfsstatus befinden.
2. Wählen Sie **Englisch** aus.
3. Wählen Sie auf der Seite **Personalized Answers Leave Model** (Personalisierte Antworten – Abwesenheitsmodell) die Option **Zwecke** aus.
4. Wählen Sie rechts oben auf der Seite **Modell trainieren**.
5. Um das Widget **Ihr Modell veröffentlichen** anzuzeigen, kehren Sie nach der Schulung zur Seite **Personalized Answers Leave Model** (Personalisierte Antworten – Abwesenheitsmodell) zurück.
6. Wählen Sie **Ansichtsphase**.
7. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von „Personalisierte Antworten“ mit Kronos



8. **Wahlweise:** Um das veröffentlichte Modell zu testen, navigieren Sie zu **Alle** > **NLU-Workbench** > **Modelle** > **Personalisierte Antworten – Beurlaubungsmodell** > **Zwecke** > **Modell testen**.

Ergebnisse

Auf der in die Kronos-Daten integrierte Suchergebnisseite ist die neue Genius-Ergebniskarte verfügbar.

Verwenden Sie „Personalisierte Antworten“ in Ihrem mit Kronos integrierten Mitarbeiter-Center-Portal, um Informationen zum verbleibenden Abwesenheitskontingent zu erhalten.

Hinweis:
In der Tabelle **sys_search_event** können Administratoren Suchprotokolle von Mitarbeitern überprüfen.

Zugehörige Aktionen für „Personalisierte Antworten“ konfigurieren

Konfigurieren Sie Aktionen im Zusammenhang von Beurlaubungen oder andere Informationen wie Gehaltsabrechnungen und medizinische Leistungen. Konfigurieren Sie die zugehörigen Aktionen abhängig vom Datentyp.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die mit **Personalisierte Antworten** verbundenen Aktionen, um die Informationen zu verarbeiten, die mithilfe von „Personalisierte Antworten“ aus Mitarbeiter-Center abgerufen wurden. Richten Sie verschiedene Drittanbieterintegrationen und verschiedene Arten von Informationen ein, und konfigurieren Sie die Aktions-URLs nach Bedarf.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personalisierte Antworten** > **API-Zuordnungskonfiguration** > **Urlaubssaldo abrufen**.
2. Machen Sie die **Option Richtlinien** anzeigen und **Urlaubsantrag** auf der personalisierten Antwortseite funktionsfähig, indem Sie die URL der **primären Aktion und die URL** der **sekundären Aktion**konfigurieren.

   Hinweis:
   Die Aktionen **View Policy** (Richtlinie anzeigen) und **Request for Leaves** (Urlaubsanträge) sind Standardfunktionen. Sie können die Aktions-URLs nach Bedarf konfigurieren.

3. Aktivieren Sie die Unterstützung mehrerer Standorte für die Drittanbieterintegration, indem Sie das Kontrollkästchen **Mehrere Standorte** aktivieren.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Urlaubssaldodaten für mehrere Standorte abrufen möchten, müssen Sie das Kontrollkästchen aktivieren. Andernfalls werden die Daten für einen beliebigen Standort als Standard betrachtet.

Konfigurieren Sie den Typ des Datenabrufs

Konfigurieren Sie den Datenabruftyp gemäß Ihren organisatorischen Anforderungen für personalisierte Antworten – Abwesenheit am Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie einen beliebigen Datenabruftyp, Live-Anruf, KI-Suche und Glide-Abfrage, je nach Bedarf für die Funktion „Personalisierte Antworten – Abwesenheit“ in Mitarbeiter-Center.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personalisierte Antworten** > **Drittanbieterintegration**.
2. Wählen Sie die Drittparteiintegration Kronos oder Workday aus.
3. Wählen Sie je nach organisatorischen Anforderungen **Live-Anruf**, **KI-Suche**oder **Glide-Abfrage**.

   Hinweis:
   Workday unterstützt **Live** -Anrufe, wenn Ihnen die Workday-Integration bereits zur Verfügung steht. Mitarbeiter-Center stellt die Workday-Integration standardmäßig nicht bereit.

4. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **Urlaubssaldo des Mitarbeiters** , um die Quelle der Daten der **KI-Suche** und der **Glide-Abfrage** anzuzeigen.

Richten Sie die Funktionen für Aufgabenmanagement und Integration ein

Steigern Sie die Mitarbeiterproduktivität, und fördern Sie die Portalkonsolidierung.

Funktionen zur Aufgabenverwaltung

Funktion	Beschreibung
Empfohlene Funktionen	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen zur Aufgabenverwaltung (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
Konfiguration für das Widget „Meine aktiven Artikel“	Das Widget „Meine aktiven Artikel“ zeigt Benutzeraktivitäten an, die eine Eingabe oder Überprüfung erfordern, organisiert Elemente nach Priorität und bietet eine Zusammenfassung und detaillierte Ansichten.
Seite mit Mitarbeiteraufgaben	Ermöglichen Sie Mitarbeitern, alle ihre Aufgaben auf einer einzigen Seite anzuzeigen und abzuschließen
Seite Mitarbeiteranforderungen	Ermöglichen Sie Mitarbeitern, alle ihre Anfragen auf einer einzigen Seite im Mitarbeiter-Center anzuzeigen.
Aktions-Framework	Aktionselemente für Schnellzugriff definieren.
Employee Profile	Ein Mitarbeiterprofil bietet eine umfassende, einheitliche Ansicht der arbeitsbezogenen Informationen eines Mitarbeiters und verbessert anwendungsübergreifend Geschäftsentscheidungen, Workflows und Personalisierung.
App-Launcher (Mitarbeiter-Center Pro)	Über das App Launcher-Widget können Mitarbeiter mit einem Klick auf alle ihre Web-Geschäftsanwendungen zugreifen – sowohl auf SSO-integrierte als auch auf anwenderdefinierte Nicht-SSO-Anwendungen.
Erweitern Sie die Portalfähigkeiten mit den folgenden Funktionen:	
Genehmigungs-Hub (Mitarbeiter-Center Pro)	Der Genehmigungs-Hub ermöglicht es Genehmigern, fundierte und priorisierte Genehmigungsentscheidungen zu treffen, indem er kontextbezogene Informationen und ein einheitliches Layout für verschiedene Genehmigungstypen bereitstellt.
Organigramm (Mitarbeiter-Center Pro)	Das Organigramm ermöglicht es Mitarbeitern, Informationen über andere Mitarbeiter zu finden und die Teamstruktur zu verstehen.

Aktions-Framework

Das Aktions-Framework enthält einige häufig verwendete Aktionselemente für den Schnellzugriff. Sie können mehrere Standardaktionen verwenden und anwenderdefinierte Aktionen erstellen.

Mit dem Aktionsgruppen-Framework können Sie die Aktionen definieren, die ein Benutzer in einem Kontext ausführen kann.

- Erstellen Sie Aktionen und Aktionsgruppen zur sofortigen Verwendung als Widget.
- Konfigurieren Sie eine Gruppe von Aktionen, die ein Benutzer ausführen kann.
- Verwenden Sie die Standardaktionen und Aktionsgruppen oder passen Sie die Aktionen an Ihre Geschäftsanforderungen an.
- Verwalten Sie die Anzeigeeinstellungen und Anwenderkriterien.
- Verbessern Sie die Mitarbeiterproduktivität durch Zugriff auf Schnellaktionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Aktionen, die für die User Journey relevant sind, können Sie Workflows schnell abschließen. Beispielsweise können Sie die standardmäßigen Genehmigungs- oder Ablehnungsaktionen verwenden, um die Anforderungen direkt von der Genehmigungsseite aus zu verarbeiten.

Aktionsgruppe „Mitarbeiterprofil“

Die Aktionsgruppe „Mitarbeiterprofil“ bietet schnellen Zugriff auf häufig verwendete Aktionselemente wie die Anzeige von Organigrammen, die direkte Verwendung von E-Mails und Anrufe. Sie können das Standardverhalten der Aktionen entsprechend Ihren Anforderungen bearbeiten.

Aktionsgruppe „Genehmigungs-Experience“

Die Aktionsgruppe „Genehmigungs-Experience“ bietet schnellen Zugriff zum Genehmigen oder Ablehnen von Anforderungen direkt über die Genehmigungsseite. Sie können die Aktionen an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Aktionsgruppe „Manager-Hub“

Die AktionsgruppeManager-Hub bietet schnellen Zugriff auf die Aktionselemente, die auf den Mitarbeiterkarten verfügbar sind, um E-Mails direkt auf der Seite **Ihr Team** von Manager-Hubanzuzeigen, anzurufen oder darauf zuzugreifen. Sie können die Aktionen an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Konfigurieren Sie Aktionen

Mit dem Aktions-Framework können Sie Aktionen konfigurieren und eine Reihe von Aktionen als Aktionsgruppen zur Verwendung in den verschiedenen Kontexten zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktionselemente bieten schnellen Zugriff auf Aktionen, die Sie in verschiedenen Kontexten ausführen. Sie können die Aktionen an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen. Beispielsweise können Sie die standardmäßigen Genehmigungs- oder Ablehnungsaktionen verwenden, um die Anforderungen direkt von der Genehmigungsseite aus zu verarbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktions-Framework** > **Aktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionen“.

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Name der Aktionsbezeichnung, die auf der Schaltfläche angezeigt wird.
Aktionstyp	Wählen Sie den Aktionstyp aus der verfügbaren Liste aus.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Aktion zu aktivieren
Aktionssymbol	Symbol der Aktion.
Tabelle	Name der Tabelle, der die Aktion zugeordnet ist. Wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle geöffnet ist, wird diese Listenaktion angezeigt. Für Genehmigungen wählen Sie sysapproval_approver aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„Aktionsparameter“** auf **Neu**, oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Datensatz.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionsparameter“.

Feld	Beschreibung
Name des Aktionsparameters	Name des Aktionsparameters.
Parametertyp	Wählen Sie den Parametertyp aus der verfügbaren Liste aus, z. B. JSON, Zeichenfolge oder Referenz.
Ist Client-Parameter	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Parameter im Client-Skript zu verwenden.
Ist Anzeigewert	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Wert anzuzeigen. Standardmäßig ist der Wert in sn_ex_sp_action_parameter auf „false“ festgelegt und nur im Formular sichtbar, wenn der Parametertyp Referenz ist. ○ Bei „wahr“ erhalten Sie den Anzeigewert des Felds. ○ Bei „false“ erhalten Sie den DB-Ist-Wert des Felds.
Wert des Aktionsparameters	Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie `string`auswählen. Parameterwert in einer Zeichenfolge, z. B. `approved`
Tabelle	Referenztabelle, an die diese Komponente gebunden ist. Wenn ein Datensatz aus dieser Tabelle geöffnet ist, wird diese Listenaktion angezeigt. Für Genehmigungen wählen Sie sysapproval_approver aus. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie `Reference`auswählen.
Feld	Feld aus der Tabelle, das Sie in der Elementstruktur auswählen können, z. B. `Sys ID`. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie `Reference`auswählen.
JSON-Parameter	Anzugebende JSON-Zeichenfolge. Zum Beispiel `{"param": "value"}`. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie `JSON`auswählen.

In den OOTB-Aktionen

- Der Wert `isEsignatureEnabled` ist standardmäßig auf „ **wahr** “ festgelegt, das Fenster für die Genehmigung der E-Signatur wird angezeigt.
- Der Wert `broadcastEventName` sendet ein Ereignis, das im Parameter übergeben wird, um die Schaltflächen auszublenden, wenn die E-Signatur erfolgreich ist, um Kommentare vor dem E-Signatur-Szenario zu aktivieren.

Hinweis:
Für anwenderdefinierte Aktionen können Sie diese beiden Parameter anpassen.

7. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Aktion ist konfiguriert. Sie können eine Reihe von zugehörigen Aktionselementen als Gruppe kombinieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Aktionsgruppe

Konfigurieren Sie einen Satz zugehöriger Aktionselemente als Aktionsgruppe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aktionsgruppe bietet schnellen Zugriff auf Aktionselemente wie das Genehmigen oder Ablehnen von Anforderungen direkt von der Genehmigungsseite aus. Sie können die Aktionen an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktions-Framework** > **Aktionsgruppen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Datensatz wie z. B. *`Approvals action group`*.
3. Bearbeiten Sie den **Namen der Aktionsgruppe,** oder klicken Sie auf Speichern oder Aktualisieren. Fahren Sie fort, um einer Gruppe mithilfe der m2m-Gruppentabelle der Aktion mehrere Aktionen hinzuzufügen.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„M2Ms der Aktionsgruppe“ auf „Neu“**, oder aktualisieren Sie einen vorhandenen Datensatz.

   a. Wählen Sie die **Aktion** aus den verfügbaren Optionen aus, z. B. **Genehmigen** oder **Ablehnen** oder Konfigurieren Sie Aktionen.

   b. Bearbeiten Sie die **Reihenfolge** des Aktionselements.

   c. Wählen Sie **Primär** aus, um die Option als primär festzulegen.

   d. Wählen Sie eine der folgenden **Sichtbarkeitsoptionen für Aktionen** aus.

   - Sichtbarkeit für sich selbst: Nur für Besitzer oder sich selbst sichtbar
   - Sichtbarkeit für Manager: Sichtbar für den Manager des Anwenders
   - Sichtbar für alle
   - Sichtbar für alle außer sich selbst: Sichtbar für alle außer sich selbst
   - Anwenderkriterien: Wählen Sie das Kriterium der Anwender aus, für die die Aktion sichtbar ist
   - Erweitert: Definieren Sie eine anwenderdefinierte Sichtbarkeit mit der Option „Erweitert“ über ein Skript. Beispiel: `answer = context.state.toString() === 'requested';`

5. Klicken Sie auf Speichern oder Aktualisieren.

Ergebnisse

Die Aktionsgruppe ist so konfiguriert, dass Sie schnellen Zugriff auf die Aktionen bietet. Beispielsweise verfügt die Aktionsgruppe „Genehmigungen“ über einen Standardsatz von Aktionen **Genehmigen** und **Ablehnen**, die Sie auf der Genehmigungsseite verwenden können.

Konfigurieren Sie Aktionstypen

Konfigurieren Sie Aktionstypen basierend auf der Verhaltensaktion als Aktionstyp.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Aktionsgruppe bietet schnellen Zugriff, um Anforderungen direkt über die Genehmigungsseite zu genehmigen oder abzulehnen. Sie können die Aktionen an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktions-Framework** > **Aktionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Suchen und wählen Sie im **Aktionstyp**einen vorhandenen Datensatz, oder erstellen Sie einen neuen Datensatz.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aktionstypen“.

Feld	Beschreibung
Name des Aktionstyps	Name des Aktionstyps.
Führen Sie das Client-Skript vor dem Server-Skript aus	Option, um auszuwählen, wann das Client-Skript vor dem Serverskript ausgeführt werden muss.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Aktionstyp zu aktivieren.
Serverskript	Serverskripts werden auf dem Server ausgeführt. Skripts werden in ausgeführt
Server-Parameter	Beispiel: Serverparameter, die zum Ausführen der Funktion erforderlich sind `State, sys_id`
Clientskript	Client-Skripts werden auf Client-Seite ausgeführt.
Client-Parameter	Client-Parameter, die zum Ausführen der Funktion erforderlich sind.

5. Klicken Sie auf Speichern oder Aktualisieren.

Ergebnisse
Aktionstyp ist konfiguriert. Sie können diesen **Aktionstyp** Aktionen zuordnen.

Employee Profile

Ein einheitliches Mitarbeiterprofil stellt die Mitarbeiterinformationen bereit und bietet Erweiterungsmöglichkeiten für Geschäftsbereiche.

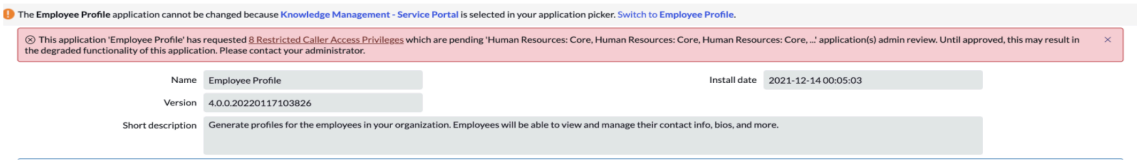
Laden Sie die neueste Version von ServiceNow Store herunter, um auf das berufliche Mitarbeiterprofil zuzugreifen, ohne zu mehreren Systemen navigieren zu müssen. Konfigurationsgesteuertes Profildesign zur Einführung von Feldern, Aktionen und Widgets, die mit beruflichen Informationen zusammenhängen.

- Name: **Employee Profile**
- Umfang: sn_employee

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um den angeforderten eingeschränkten Aufruferzugriff (Restricted Caller Access, RCA) manuell zu genehmigen, wechseln Sie im Navigator zu sys_store_app.list. Der Header enthält eine Fehlermeldung mit einem Link zu den RCAs.

Angeforderter eingeschränkter Aufruferzugriff



Sie können die RCAs zulassen.

Sie können sich einen umfassenden Überblick über die Mitarbeiterinformationen verschaffen, um Geschäftsentscheidungen zu treffen, intelligente Workflows zu erstellen und die Personalisierung von Anwendungen für Endbenutzer zu ermöglichen. Mit Employee Profile haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Konfigurieren Sie das Design und die Anzeigeeinstellungen für Mitarbeiterprofile.
- Eine zeitgemäße Profil-UI erstellen, die den Ansprüchen der sozialen Netzwerke und des Unternehmens entspricht.
- Mitarbeitern die Erstellung und Verwaltung persönlicher Daten über eine zentrale Seite ermöglichen.
- Die Erweiterung von Profilen über mehrere Geschäftsbereiche hinweg ermöglichen.
- Konfigurieren Sie arbeitsbezogene Informationen als Registerkarten, und personalisieren Sie die Einstellungen für die Sichtbarkeit öffentlicher Profile.
- Mit einem skalierbaren Profil für zukünftige Anwendungsfälle die Sichtbarkeit und Erweiterbarkeit der Daten verwalten.
- Die allgemeine Einbindung und Experience der Mitarbeiter verbessern.

Mitarbeiterprofil konfigurieren

Als Administrator können Sie eine aktive Mitarbeiterdefinition erstellen und die Profilkomponenten konfigurieren. Verwalten Sie die Updates für das Mitarbeiterprofil von einem zentralen Standort aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Übersichts-Widget Mitarbeiterprofil ..

Mitarbeiterprofil verwenden

Als Mitarbeiter können Sie das Datenschutzeinstellungsprofil anzeigen, bearbeiten und aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterprofil anzeigen.

Aktive Mitarbeiterdefinitionen erstellen

Erstellen Sie eine aktive Mitarbeiterdefinition, um die Mitarbeiterprofile zu generieren.

Vorbereitungen
Nachdem Sie Employee Profile installiert haben, erstellen Sie eine aktive Mitarbeiterdefinition, um das neue einheitliche Mitarbeiterprofil wählen zu können. Eine aktive Mitarbeiterdefinition ist eine Bedingung, die festlegt, wer ein Mitarbeiter ist. Sie dürfen pro Domäne nur eine aktive Mitarbeiterdefinition haben.

Hinweis:
Die Tabelle „Mitarbeiterdefinition“ ist domänengetrennt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_employee.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiterprofil** > **Mitarbeiterdefinition**.
2. Klicken Sie auf der Seite „Mitarbeiterdefinition“ auf **Neu**.
3. Wählen Sie eine der verfügbaren Optionen für die **Tabelle** aus.
   - Wählen Sie **Benutzer** aus, um eine Mitarbeiterdefinition über die Benutzertabelle zu erstellen.
   - Wählen Sie **HR-Profil** aus, um eine Mitarbeiterdefinition über die HR-Datensätze zu erstellen.

   Hinweis:
   Die Tabelle „HR-Profil“ steht nur dann zur Verfügung, wenn Sie das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ [com.sn_hr_core] installiert haben.

4. Erstellen Sie mithilfe der verfügbaren Filter und Klauseln eine Bedingung.
   Stellen Sie beispielsweise sicher, dass der **Vorname** mit **All** beginnt. So generieren Sie die Mitarbeiterprofile, die dieser Bedingung entsprechen.

   Hinweis:
   Die Bedingung der Mitarbeiterdefinition muss in den indizierten Spalten vorhanden sein. Außerdem sollten Sie die Bedingung möglichst einfach halten, mit wenig Filtern.

5. Wählen Sie **Aktiv** aus, um die Mitarbeiterdefinition als aktiv zu markieren.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Option **Mitarbeiterprofile generieren** wird zusammen mit der folgenden Meldung angezeigt. Sie besagt, dass Sie die vorhandenen Mitarbeiterprofile der aktualisierten Definition entsprechend neu generieren oder Mitarbeiterprofile generieren können.

   Hinweis:
   Wenn Sie mehrere Mitarbeiterdefinitionen haben, müssen Sie die derzeit aktive Definition deaktivieren und können erst dann die andere aktivieren.

7. Klicken Sie auf **Mitarbeiterprofile generieren**.
   Eine Bestätigung wird angezeigt, dass Mitarbeiterprofile erstellt werden.

   Nachdem Sie Employee Profile installiert haben, erstellen Sie eine aktive Mitarbeiterdefinition, um das neue einheitliche Mitarbeiterprofil wählen zu können. Eine aktive Mitarbeiterdefinition ist eine Bedingung, die festlegt, wer ein Mitarbeiter ist. Sie dürfen pro Domäne nur eine aktive Mitarbeiterdefinition haben.

Ergebnisse

Sobald die Mitarbeiterprofile generiert wurden, erfahren Sie per E-Mail, um wie viele Profile es sich handelt. Außerdem erhalten Sie einen Link, um die Profile anzuzeigen. Prüfen Sie die neuen Mitarbeiterprofile, die auf Grundlage Ihrer aktiven Mitarbeiterdefinition in der Tabelle **Mitarbeiterprofile** erstellt wurden. Außerdem können Sie für die Profilgenerierung eine regelmäßige Synchronisierung durchführen.

Hinweis:
Nach der Erstellung der Mitarbeiterprofile werden für alle neuen Benutzer in der Benutzertabelle schrittweise Mitarbeiterprofile hinzugefügt, wenn die aktive Mitarbeiterdefinition zu ihnen passt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Nach der Fertigstellung Ihrer Mitarbeiterdefinition können Sie das Mitarbeiterprofil aktivieren.

Mitarbeiterprofil wählen

Aktivieren Sie die Details des neuen Mitarbeiters und des Designs, indem Sie das Mitarbeiterprofil wählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_employee.admin

Erstellen Sie vor dem Wählen des Profils eine aktive Mitarbeiterdefinition. Weitere Informationen finden Sie unter Aktive Mitarbeiterdefinitionen erstellen.

Hinweis:
Mit dem Plugin „Mitarbeiterprofil“ (com.sn_employee) ist die Aktivierung von Mitarbeiterprofilen für EC und EC Pro verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Einrichtung**.
   Die Seite „Opt-in to Employee Profile“ (Mitarbeiterprofil wählen) wird angezeigt.
2. Wählen Sie die Option **Ja, Mitarbeiterprofile wählen**, und klicken Sie dann auf **Wählen**.
   Durch die Wahl des Profils können Mitarbeiter das neue Mitarbeiterprofil verwenden und ihre Kontaktinformationen, Biografie und andere Daten verwalten.

   Hinweis:
   Wenn Sie das Mitarbeiterprofil wählen oder abwählen, ändert sich der Wert sn_employee.employee_profile_enabled.

   Die Wahl des Profils hilft bei der Verwendung von Mitarbeiterprofilen in KI- und ML-Profildatenmodellen.

   - Bei Kunden ohne HR beruhen die KI- und ML-Modelle auf der Tabelle „Mitarbeiterprofil“ [sn_employee_profile].
   - Die Profilseite im Portal [Seite user_profile für Kunden ohne HR und Seite hri_user_profile für HR-Kunden] verwendet die Seite employee_profile, die auf der Tabelle „Mitarbeiterprofil“ beruht.

     Hinweis:
     Kunden mit einer HR-Lizenz verwenden weiterhin das ML-Modell des HR-Profils, auch wenn sie noch nicht das neueste Mitarbeiterprofil gewählt haben.

3. **Wahlweise:** Sie können die Wahl des neuen Mitarbeiterprofils jederzeit aufheben und zum vorherigen Workflow zurückkehren, indem Sie auf **Abwählen** klicken.

Ergebnisse
Durch die Wahl des Mitarbeiterprofils profitieren Ihre Mitarbeiter von den folgenden Vorteilen:

- Zeigen Sie die anpassbare Seite **Mitarbeiterprofil** an, die Kontaktinformationen, Stellenbeschreibungen und vieles mehr enthält.
- Navigieren Sie durch eine verbesserte **Organigramm**-Experience, die ein Organigramm, eine Teamhierarchie und eine verbesserte Suche bietet. Weitere Informationen finden Sie unter Organigramm
- Nutzen Sie das Mitarbeiterprofil in KI- und ML-Profildatenmodellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie den Mitarbeiterprofil -Header

Konfigurieren Sie den Header Mitarbeiterprofil, um nützliche Informationen über Mitarbeiter anzuzeigen, z. B. Vorname, Nachname und Abteilung. Anhand des Headers können Sie den Mitarbeiter schnell identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_employee.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können konfigurieren, dass die Header-Felder Mitarbeiterprofil für alle Mitarbeiter angezeigt werden. Sie können die folgenden Headerfelder konfigurieren:

- Primäre Anwenderinformationen, einschließlich Vor- und Nachname und deren Format.
- Sekundäre Anwenderinformationen wie Titel, Kontaktnummer und bevorzugtes Pronomen.
- Informationen zur Anwenderpräsenz, um den Anwenderstatus über Kanäle wie MS Teams hinweg anzuzeigen.

Hinweis:
Ab Mitarbeiterprofil Version 11.0.3 können Sie mehrere aktive Headerkonfigurationen erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Header-UI-Konfiguration**.
2. Füllen Sie im Formular „Headerkonfiguration für Mitarbeiterprofile“ die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Mitarbeiterprofil Formular „Headerkonfiguration“..

   Hinweis:
   Informationen zu den Feldwerten des Standard-Profil-Header-Datensatzes finden Sie unter Standard Mitarbeiterprofil Header-Konfigurationsdatensatz.

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie das Übersichts-Widget Mitarbeiterprofil .

Konfigurieren Sie Ihre Instanzoptionen, um die Darstellung des Übersichts-Widgets Mitarbeiterprofil zu steuern, z. B. den Titel, die Anzahl der anzuzeigenden Elemente, Symbole und die Kategorie der anzuzeigenden Elemente.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Employee Profile-Seitenbenutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Übersichts-Widget Mitarbeiterprofil zeigt nützliche Informationen zu einem Mitarbeiter an, sodass Sie die für Sie wichtigsten Informationen anzeigen können. Sie können sich einen umfassenden Überblick über die Mitarbeiterinformationen verschaffen, um Geschäftsentscheidungen zu treffen, intelligente Workflows zu erstellen und die Personalisierung von Anwendungen für Endbenutzer zu ermöglichen. Mit dem Mitarbeiterprofil können Sie:

- Das Mitarbeiterprofil in Abschnitte unterteilen.
- In einem Abschnitt anzuzeigende Felder hinzufügen.
- Wählen Sie Felder aus den Profilen Mitarbeiter, Benutzer und HR aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Überblick UI-Konfiguration**.
2. Wählen Sie in der Liste „Übersichtsabschnitte“ **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Übersichtsabschnitt“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Übersichtsabschnitt“..
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Wenn Sie **Absenden**auswählen, werden Sie zur vorherigen Seite weitergeleitet, die eine Liste aller Abschnitte enthält.
   Der neue Abschnitt wird erstellt. Sie können mit den zugeordneten Feldern fortfahren, die für den Abschnitt geeignet sind.
5. Wählen Sie im Abschnitt „Felder des Übersichtsabschnitts“ **Neu**.
   Eine neue Datensatzseite wird geöffnet.
6. Wählen Sie **Feldname**und dann ein Element aus der Struktur aus, das Sie bevorzugen.
7. Wählen Sie die entsprechende Option für Feldtransparenz basierend auf Ihren Einstellungen aus.

   Sie können beispielsweise die Sichtbarkeit Ihres bevorzugten Pronomens oder privater Informationen nach Ihrer Wahl auswählen.

   - Nur Mitarbeiter
   - Nur Manager
   - Mitarbeiter und Manager
   - Jeder
   - Vorgesetzter und andere Vorgesetzte
   - Mitarbeiter, Vorgesetzter und andere Vorgesetzte
   - Anwenderkriterien: Gewähren Sie bestimmten Anwendern, Gruppen und Rollen mit den Anwenderkriterien Zugriff. Das Feld ist für die Anwender sichtbar, basierend auf:
     - Verfügbar für: Anwendergruppe, für die das Feld sichtbar ist. Definieren und wählen Sie die Benutzergruppe so aus, dass sie zu Ihren Geschäftsanforderungen passt.
     - Nicht verfügbar für: Anwendergruppe, für die das Feld nicht sichtbar ist. Definieren und wählen Sie die Benutzergruppe so aus, dass sie zu Ihren Geschäftsanforderungen passt.

   Werte, die in der Gruppe „Nicht verfügbar für“ definiert sind, haben Vorrang vor Werten, die in der Gruppe „Verfügbar für“ definiert sind. Wenn nicht beide Werte definiert sind, ist das Feld für alle Anwender sichtbar. Weitere Informationen zur Feldsichtbarkeit basierend auf Anwenderkriterien finden Sie unter Ausgabe der Anwenderkriterien.

   Hinweis:
   Verwenden Sie die Anwenderkriterien mit Vorsicht, da die Ladezeit der Profilseite je nach Ihren Kriterien länger dauern kann.
8. Wählen Sie aus der verfügbaren Liste ein geeignetes Symbol für das Feld aus.
9. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Sie können die folgenden Standardabschnitte und zugehörigen Felder für Ihr Mitarbeiterprofil hinzufügen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Über
- Bio
- Persönliche Informationen
- Kontaktdetails
- Beschäftigungsdetails
- Mein Team

Sie können zusätzliche Abschnitte konfigurieren, die Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen.

Sie können das Banner bearbeiten oder entfernen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Hintergrundbanner**.

Zugehörige Informationen

Ändern Sie die Anzeige des Mitarbeiterprofil-Widgets

Employee Profile

Banner- und Profilbilder für Mitarbeiterprofil aktualisieren

Laden Sie die Banner- und Profilbilder für die Seite „Mitarbeiterprofil“ mit den aktualisierten Bearbeitungsfunktionen hoch, bzw. aktualisieren Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Mitarbeiterprofil-Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktualisieren Sie die Banner- und Profilbilder für die Seite „Mitarbeiterprofil“ mit den erweiterten Bearbeitungsoptionen. Sie können auch das standardmäßige Bannerbild verwenden. Für das Setup mit Standardprofilbild werden die Initialen des Benutzernamens verwendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Profil**.
2. Klicken Sie für den anfänglichen Upload auf das Kamerasymbol, und klicken Sie dann auf dem Willkommensbildschirm auf **Nach Bild suchen**, um ein Bild zum Hochladen auszuwählen.
   Auf dem Begrüßungsbildschirm zum Hinzufügen eines Coverbilds werden alle Dateitypen genannt, die für das Bannerbild akzeptiert werden.
3. **Wahlweise:** Sie können das Bild mit den aktualisierten Bearbeitungsoptionen wie **Drehen**, **Zoomen**, **Spiegeln** und **Ziehen Sie, um das Bild neu zu positionieren** bearbeiten.
   Wenn Sie die am Bild vorgenommenen Änderungen rückgängig machen oder wiederherstellen möchten, klicken Sie auf **Zurücksetzen**, um das Bild in den ursprünglich hochgeladenen Zustand zurückzusetzen.
4. **Wahlweise:** Im anfänglichen Upload-Bildschirm werden zwei weitere Optionen zum Ändern des Bilds oder zum Hochladen des aktuellen Bilds angezeigt.
   - **Bild ändern**
   - **Anwenden**
5. Nach dem anfänglichen Upload enthält der Bildschirm zum Bearbeiten des Coverbilds die Option **Bild entfernen**, mit der Sie zum standardmäßigen Bannerbild zurückkehren.
   Nachdem Sie das erste Bild hochgeladen haben, ändert sich das Kamerasymbol in der rechten oberen Ecke in ein Bleistiftsymbol für die Bearbeitungsoption.

Ähnliche Bearbeitungsoptionen sind für das Profilbild verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Der Benutzer kann die Banner- und Profilbilder mit den aktualisierten Bearbeitungsfunktionen nach seinen Vorlieben anpassen.

Verwalten Sie Profilregisterkarten und die Sichtbarkeit von Profilen in Mitarbeiterprofil

Aktivieren Sie die Anzeige von arbeitsbezogenen Inhalten im Mitarbeiterprofil, um die Einstellungen für die Sichtbarkeit des öffentlichen Profils anzupassen.

Vorbereitungen
Sie können die Profilregisterkarten-UI nur wie folgt verwenden:

- Wenn der Administrator das Mitarbeiterprofil aktiviert
- Wenn der Mitarbeiter die Mitarbeiterdefinition erfüllt
- Wenn für den Mitarbeiter in der Mitarbeiterprofiltabelle ein entsprechender Profildatensatz vorhanden ist

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Stellen Sie Mitarbeitern eine professionelle Zielseite zur Verfügung, und steuern Sie die Transparenz von Informationen im gesamten Unternehmen. Sie können die Standardregisterkarten verwenden oder Registerkarten erstellen. Mit der Registerkarten-UI können Sie:

- Ermöglicht Administratoren die Konfiguration der Profilinformationen auf Registerkarten.
- Konfigurieren Sie Registerkarten, Widgets und die Sichtbarkeit von Profilinformationen.
- Fügen Sie Informationen aus anderen Widgets hinzu, z. B. dem HR-Widget und dem EX-Widget.
- Geben Sie Mitarbeitern die Flexibilität, die Sichtbarkeitseinstellungen zu personalisieren.

Für Mitarbeiter wird die Registerkarten-UI nur angezeigt, wenn mehr als eine Registerkarte zur Anzeige verfügbar ist.

Hinweis:
Bei Nicht-Mitarbeitern werden die Profilinformationen als flache Seite mit den Widgets Mitarbeiterprofil Übersicht, Mitarbeiterprofil Mein Team, Mitarbeiterdokumentenliste, Granulare Delegierungsliste und HRI-Kontakten angezeigt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Profilregisterkarten**.
2. Wählen Sie **Neu**, oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Mitarbeiterprofil-Registerkarten“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Registerkarte.
Anzeigename	Registerkartenname, der im Portal angezeigt werden soll. Wenn dieses Feld leer ist, wird der Wert des Felds **Name** im Portal angezeigt.
Anwendung	Anwendung für die Registerkarte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren des Widgets auf der Registerkarte zur Verwendung.
Bestellung	Reihenfolgenummer, in der die Registerkarte angezeigt werden soll.

Wenn Sie mehrere Registerkarten konfigurieren und als aktiv markieren, werden die Informationen als Registerkarten im Profil angezeigt.

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Die Registerkarte wird erstellt oder aktualisiert.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zuordnungen für Registerkarten-Widget“ **Neu**, oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Datensatz.
6. Füllen Sie die Felder im Formular „Registerkarten-Widget-Zuordnung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Registerkarten-Widget-Zuordnung“.. Die sys_id der Registerkarten-Widget-Zuordnung ist in der Variablen `tabWidgetMappingId` des Widget **-Optionsobjekts** verfügbar.

   Hinweis:
   Die Variablen `widgetTitle`, `tabWidgetMappingId`und `isUserSelectionEnabled` sind nur im Bereich der Registerkarten-UI Mitarbeiterprofil] verfügbar.

7. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Registerkarte „ **Profil** “ wird mit dem Widget und den Sichtbarkeitseinstellungen konfiguriert, mit denen Mitarbeiter die Sichtbarkeit anzeigen und personalisieren können. Auf der Anwenderoberfläche sind die verschiedenen Registerkarten selbst dann in einem eingehängten Format sichtbar, wenn der Benutzer durch die Seite scrollt. Alle Widgets unter einer bestimmten Registerkarte sind in Form von Navigationsmenüelementen verfügbar.

Der Administrator kann die Instanzoptionen verwenden, um die Sichtbarkeit des Navigationsmenüs zu konfigurieren, indem er die Option **Widget-Übersichtsbereich** auswählt.

Zugehörige Informationen

Employee Profile

Konfigurieren Sie Mitarbeiterprofil für ein -Portal

Konfigurieren Sie Mitarbeiterprofil für ein Portal, indem Sie einen Konfigurationsdatensatz erstellen und einen Header sowie Registerkarten zuordnen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die -Portalkonfiguration Mitarbeiterprofil ist ab Mitarbeiterprofil Version 11.0.3 verfügbar. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version durchführen, werden die Profilseiten in allen Portalen basierend auf Upgradeszenarien aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterprofil Upgrade-Szenarien.

Erforderliche Rolle: sn_employee.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Portal-Konfiguration**.
2. Wählen Sie auf der Seite Mitarbeiterprofil Portalkonfiguration die Option **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Profilportalkonfiguration“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Mitarbeiterprofil Formular „Portalkonfiguration“..
4. Wählen Sie im Abschnitt „Registerkartenzuordnung“ **Bearbeiten**aus.
   Die Seite mit der Registerkartenzuordnung wird geöffnet.
5. Ordnen Sie dem Profil Registerkarten basierend auf Ihren Anforderungen zu.
   a. Wählen Sie im ersten Bereich eine Registerkarte aus.
   b. Wählen Sie den Hinzufügen-Pfeil, um die Registerkarte dem Profil hinzuzufügen.
   c. Wiederholen Sie die Schritte a und b, um dem Profil Registerkarten hinzuzufügen.
   d. Wählen Sie **Speichern**.

   Hinweis:

   Sie können eine Registerkartenkonfiguration aus dem Abschnitt „Registerkartenzuordnung“ erstellen, indem Sie **Neu**auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Profilregisterkarten und Profilsichtbarkeit verwalten.

6. Speichern Sie den Datensatz.

Fügen Sie weitere Managerbeziehungen für einen Mitarbeiter hinzu

Fügen Sie weitere Managerbeziehungen hinzu, um die Berichterstellung mit punktierten Linien für einen Mitarbeiter einzurichten.

Vorbereitungen

Eine Mitarbeiterprofildefinition muss erstellt und aktiviert werden, um weitere Managerbeziehungen hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterprofil wählen.

Erforderliche Rolle: sn_employee.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie das Modul „Andere Managerbeziehungen“, um m:n-Beziehungen mit gepunkteten Linien zwischen Mitarbeitern und Managern zu erstellen. Sie können anwenderdefinierte Beziehungen für Manager wie Vorgesetzte, Projektleiter usw. definieren. Die anderen Manager und anderen unterstellten Mitarbeiter werden im Teams-Widget des Mitarbeiterprofils und im Organigrammangezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Beziehungen zu anderem Vorgesetzten**.
2. Wählen Sie auf der Seite mit den Beziehungen zu anderen Managern **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Beziehung zwischen Vorgesetzten“

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Mitarbeiterprofil-Datensatz des Mitarbeiters.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anderer Vorgesetzter	Mitarbeiterprofil-Datensatz des anderen Managers.
Beziehungstyp	Typ der Beziehung des Managers zum Mitarbeiter. Sie können anwenderdefinierte Beziehungen wie Vorgesetzte oder Projektleiter definieren.

Hinweis:

Der angegebene Mitarbeiter, Manager und Beziehungstyp darf nicht mit einem vorhandenen Beziehungsdatensatz für einen anderen Manager übereinstimmen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Im aktualisierten Abschnitt Biografie für Seite „Mitarbeiterprofil" hinzufügen

Fügen Sie im Biografieabschnitt der Seite „Mitarbeiterprofil" eine kurze Biografie mit interessanten Details zu Ihrer Person hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer der Mitarbeiterprofilseite

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Profil**.
2. Klicken Sie im Übersichtsbereich auf **Add a bio** (Biografie hinzufügen), um den Textbereich zur Eingabe Ihrer Details aufzurufen.
   Die maximale Zeichenanzahl beträgt 256. Sie können sich bei der Eingabe an der immer kleiner werdenden Zeichenanzahl orientieren. Wenn Sie die Zeichenbegrenzung überschreiten, wird die Anzahl der überzähligen Zeichen rot hervorgehoben.

Ergebnisse

Im Biografie-Textbereich können Mitarbeiter wichtige Aspekte über sich selbst auf ihrer Seite „Mitarbeiterprofil" aktualisieren, damit sie ihre Hintergründe und Interessen gegenseitig besser verstehen.

KI- und ML-Modelle für Mitarbeiterprofile verwalten

Sie können das Künstliche-Intelligenz(KI)- und Maschinelles-Lernen(ML)-Modell für Mitarbeiterprofile verwenden, um empfohlene Artikel und Katalogelemente für ähnliche Benutzer anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Employee Profile-Seitenbenutzer

Wählen Sie Ihr Mitarbeiterprofil. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterprofil wählen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem ML-Modell für Mitarbeiterprofile können Sie Empfehlungen von ähnlichen Benutzern erhalten. In diesen Empfehlungen wird die Abhängigkeit vom ML-Modell des HR-Profils aufgehoben. Sie können ermitteln, welche Wissen-Artikel und Katalogelemente von ähnlichen Benutzern am häufigsten durchsucht werden. Zeigen Sie den Abschnitt „Empfohlen für Sie" entsprechend der Instanzkonfiguration des Administrators an.

Sie können Anzeige des Widget „Empfohlen für Sie" ändern, um weitere Ergebnisse anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
HR-Kunden nutzen weiterhin das ML-Modell des HR-Profils, unabhängig davon, ob sie das Mitarbeiterprofil wählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Mitarbeiterprofil-KI-Konfiguration**.
2. Um einen Datensatz unter der standardmäßigen Ähnlichkeitsdefinition zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.

Trouble?
Employee Profile-Administratoren können das Vorhersagemodell für das Mitarbeiterprofil manuell trainieren, falls das Modell mit ähnlichen Benutzern nach der Wahl des Mitarbeiterprofils nicht automatisch trainiert wird.

Nächste Maßnahme
Mitarbeiter können mit dem Mitarbeiterprofil-ML-Modell die Wissen-Artikel und Katalogelemente durchsuchen, die im Abschnitt „Für Sie empfohlen“ angezeigt werden.

Das Employee Profile-Vorhersagemodell manuell trainieren

Wenn das automatische Training nicht standardmäßig aktiviert ist, können Sie Employee Profile Predictive Intelligence manuell trainieren, um ähnliche Benutzer zu modellieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn-employee.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Homepage** > **Ähnlichkeit**.
2. Wählen Sie für „ml_x_snc_sn_employee_global_similar_users_model_for_employee_profile“ **Trainieren**. Nach Abschluss des Trainings wird auf der Registerkarte **ML-Lösungen** unter der zuvor genannten Lösungsdefinition ein Datensatz erstellt.

Hinweis:
Um im Mitarbeiterprofil ein automatisches Schulungsmodell verwenden zu können, müssen die Systemeigenschaft der Variablen auf **True** und der Bereich der **Anwendung** auf **Global** festgelegt werden. Für Modelle mit automatischem Schulungsmodell sind mindestens 10 Datensätze erforderlich.

Aktualisierungen des HR-Widget „Employee Profile“

Für das HR-Widget „Employee Profile“ gibt es drei Ergänzungen: „Meine Kontakte“, „Meine Delegierten“ und „Mitarbeiterdokumente“.

Dem HR-Widget „Employee Profile“ wurden drei neue Widgets hinzugefügt, nämlich „Meine Kontakte“, „Meine Delegierten“ und „Mitarbeiterdokumente“.

Für jedes Widget müssen separate Plugins installiert werden. Die Datensätze für „Meine Kontakte“ erfordern das Plugin „Human Resources: Core“ zum Abrufen von Kontaktdetails. Die Details für „Meine Delegierten“ werden durch das Plugin „Granular Delegation“ abgerufen. Außerdem ruft das Plugin „Employee Documents“ Daten aus dem Plugin „Employee Documents Management“ ab.

Benutzer können über die Schaltfläche **Add Delegates** (Delegierte hinzufügen) im Widget „Meine Delegierten“ Delegierte sowie über **Neuen Kontakt hinzufügen** Kontakte hinzufügen.

Weitere Informationen zum Verwalten der Dokumente eines Mitarbeiters finden Sie unter Mitarbeiterdokumenteverwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Delegierten finden Sie unter Granulare Delegierung.

Widget „Einstellungen“ für Mitarbeiterprofil

Benutzereinstellungen können als separates Widget „Einstellungen“ für Kunden aufgerufen werden, die Mitarbeiterprofil gewählt haben.

Benutzereinstellungen auf der Benutzerprofilseite sind im Mitarbeiter-Center- und Mitarbeiter-Center Pro-Portal als Widget **Einstellungen** für Kunden verfügbar, die Mitarbeiterprofil gewählt haben.

Kunden, die Mitarbeiterprofil gewählt haben, können in der Liste die Option **Einstellungen** sehen, wenn sie auf den Benutzeravatar klicken.

Sie können Anzeigeoptionen wie **Datums- und Uhrzeitformat,Zeitzone**und **Sprache** in den **Einstellungen**verwalten. Sie können Ihre Einstellungen für **Barrierefreiheit**, **Benachrichtigungen**und **Debugging** auch nach Bedarf auswählen.

Die **Benutzereinstellungen** auf der Benutzerprofilseite sind für Employee Profile-Kunden nicht mehr verfügbar.

Kunden, die Mitarbeiterprofil noch nie gewählt oder abgewählt haben, können die eingebettete Funktion jedoch weiterhin auf der Benutzerprofilseite sehen.

Konfiguration für das Widget „Meine aktiven Artikel“

Das Widget „Meine aktiven Artikel“ zeigt alle Benutzeraktivitäten an, die Ihre Eingabe oder Überprüfung erfordern.

Im Widget Meine aktiven Artikel sind Aufgaben, Umfragen und Anforderungsaktivitäten standardmäßig unter Mitarbeiter-Centerverfügbar. Die Aktivität „Aufgaben“ ist standardmäßig auf primär festgelegt. Aufgabenaktivitäten werden mit der vorhandenen Aufgabenkonfiguration angezeigt, und Anforderungensaktivitäten werden mit den vorhandenen Anforderungsfiltern angezeigt.

Hinweis:
Sie können zusätzliche Konfigurationen hinzufügen, um Ihre Aktivitäten anzuzeigen. Um beispielsweise Aktivitäten für Reservierungen anzuzeigen, müssen Sie das Plugin für die Anwendung ServiceNow® Management von Arbeitsplatz-Reservierungen installieren und aktivieren.

Im Widget „ **Meine aktiven Artikel** “ können Administratoren die folgenden Aktionen ausführen.

- Organisieren Sie Elemente nach Priorität oder Dringlichkeit.
- Zeigen Sie die Elemente in vertikalen oder horizontalen Layouts an.
- Führen Sie in „ **Meine aktiven Artikel**“ Aktionen für die zugewiesenen Aufgaben aus.

Meine aktiven Artikelaktionen

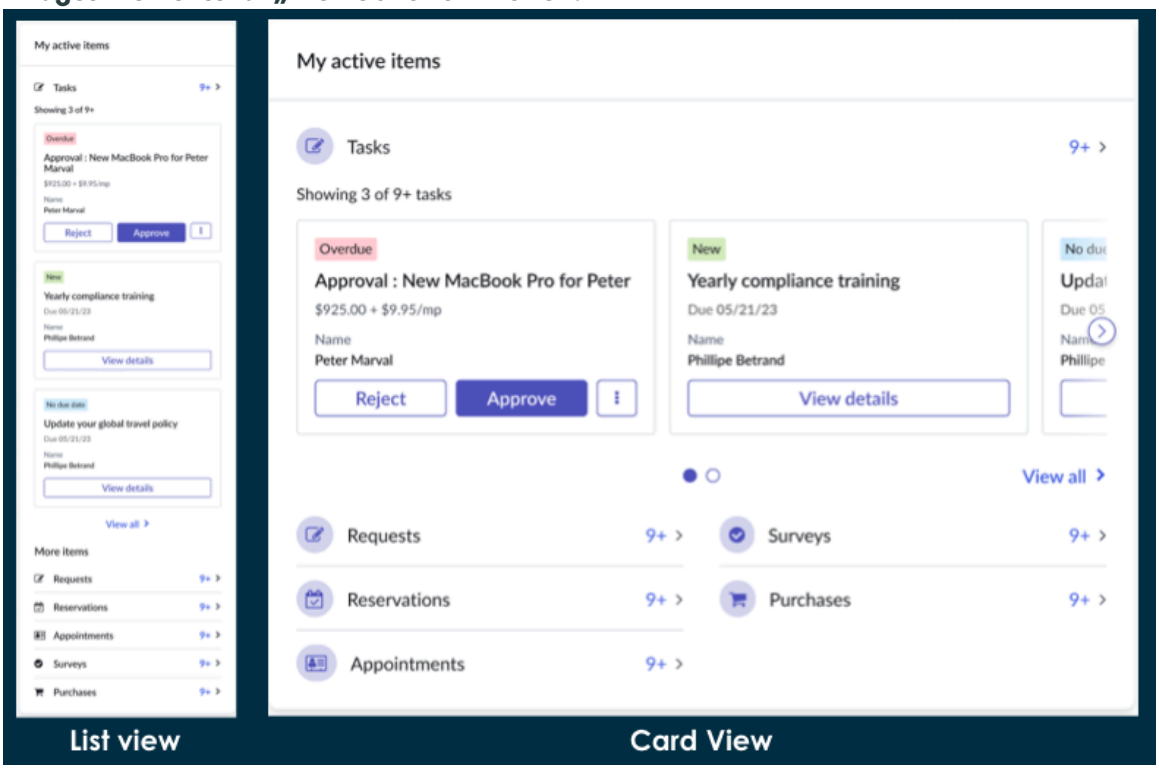
Sie können das Aktions-Framework jetzt so konfigurieren, dass Mitarbeiter Aktionen aus Meine aktiven Artikel ausführen können.

Konfigurieren Sie die **Aktionsgruppe** für die primäre Aktivität, um geeignete Aktionen abzuschließen. Für Aufgaben sind die Aktionen „Genehmigen“ und „Ablehnen“ sofort einsatzbereit. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgabenkonfiguration für Genehmigungen aktivieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie den Aufgaben keine Aktionsgruppe zuordnen, wird die Option **Details** anzeigen angezeigt, um zur Seite mit den Aktivitätsdetails zu navigieren.

Widget-Elemente für „Meine aktiven Artikel“.



Weitere Informationen zu Aktionsgruppen finden Sie unter Aktions-Framework.

Hinweis:
Wenn Sie den Aufgaben keine Aktionsgruppe zuordnen, wird die Option **Details** anzeigen angezeigt, um zur Seite mit den Aktivitätsdetails zu navigieren.

Zusammenfassungsansicht

In der Zusammenfassungsansicht wird eine Anzahl aller Aktivitäten angezeigt. Die Anzahl für die primäre Aktivität wird oben im Widget angezeigt. Die Anzahl für die nicht primären Aktivitäten wird darunter angezeigt. Beispielsweise sind Aufgaben (9 Aufgaben) die primäre Aktivität und Anforderungen (9+ Anforderungen) die nicht primäre Aktivität. Wenn die Anzahl der Aktivitäten 0 ist, wird in der Zusammenfassungsansicht neben dem Namen der Aktivität eine **0** angezeigt. Wenn beispielsweise keine Aufgaben vorhanden sind, wird in der Zusammenfassungsansicht 0 Aufgaben angezeigt. Wenn die Anzahl der Aufgaben 9 überschreitet, wird in der Zusammenfassungsansicht neben dem Aktivitätsnamen 9+ angezeigt. Wenn beispielsweise 10 Aufgaben vorhanden sind, zeigt die Zusammenfassungsansicht 9+ Aufgaben an.

Durch Klicken auf eine Aktivität im Widget wird die Seite geöffnet, die Sie im Feld **Interner Link** des Formulars „Aktivitätskonfiguration“ angegeben haben.

Listenansicht

In der Listenansicht wird eine Liste zu erledigender Punkte nur für die primäre Aktivität angezeigt. Wenn Sie die Aktivität „Aufgaben“ als primär festlegen, werden in der Listenansicht nur zu erledigende Punkte für die Aktivität „Aufgaben“ angezeigt. Die Option **Alle** anzeigen öffnet die Seite, die Sie für die primäre Aktivität konfiguriert haben.

Für eine Aktivität können Sie eine erweiterte Konfiguration oder eine Basiskonfiguration durchführen. Verwenden Sie die sofort **einsatzbereite Aktionsgruppe Genehmigungen**, um

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionen wie **Genehmigen** und **Ablehnen**anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktions-Framework.

Hinweis:
Damit Aktionen im Widget „My Items“ (Meine Artikel) angezeigt werden, können Sie die Aktionsgruppe OOTB- **Genehmigungen** aus hinzufügen **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfigurationen**, klicken Sie auf eine vorhandene Aufgabenkonfiguration, navigieren Sie zum Datensatz Aufgabenkonfigurationsdetails, und verwenden Sie die **OOTB** -Aktionsgruppe unter **Feldzuordnung**.

Zugehörige Informationen

Grundlegende Aktivitätskonfiguration durchführen

Erweiterte Aktivitätskonfiguration durchführen

Grundlegende Aktivitätskonfiguration durchführen

Konfigurieren Sie Aktivitäten, um zu bestimmen, welche Datensätze aus einer Tabelle abgerufen werden sollen, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sp_admin oder ESC-Admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktivitätskonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Aktivitätskonfiguration“.
4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie auf **Speichern** klicken, wird die Registerkarte **Aktivitätskonfigurationsdetails** angezeigt. Machen Sie Detailangaben für eine grundlegende Aktivitätskonfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter Detailangaben zu grundlegender Aktivitätskonfiguration machen.

Wenn Sie auf **Speichern** klicken, werden die Registerkarten **Aktivitätskonfigurationsdetails** und **Aktivitätszugriff** angezeigt.

- Machen Sie Detailangaben für eine grundlegende Aktivitätskonfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter Detailangaben zu grundlegender Aktivitätskonfiguration machen.
- Beschränken Sie den Zugriff auf eine Aktivität. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf eine Aktivität beschränken.

Detailangaben zu grundlegender Aktivitätskonfiguration machen

Nachdem Sie eine grundlegende Aktivitätskonfiguration erstellt haben, müssen Sie angeben, welche Datensätze Sie für die Aktivität aus den Tabellen abrufen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sp_admin oder ESC-Admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktivitätskonfiguration**.
2. Das Modul „Aktivitätskonfigurationen“ zeigt die Liste der vorhandenen Aktivitätskonfigurationen an.
3. Klicken Sie auf die grundlegende Aktivitätskonfiguration, um die Konfigurationsdetails bereitzustellen.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätskonfigurationsdetails**.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Aktivitätskonfigurationsdetail“.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erweiterte Aktivitätskonfiguration durchführen

Konfigurieren Sie Aktivitäten, um ihre Anzahl anzuzeigen und Elemente in einer Liste für eine primäre Aktivität anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sp_admin oder ESC-Admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktivitätskonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Aktivitätskonfiguration“.
4. Wählen Sie die Option **Erweitert**.
5. Fügen Sie im Feld „Skript für **Zusammenfassungsansicht** “ ein Skript hinzu, um die Anzahl der Aktivitäten anzuzeigen, z. B. `new sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getTasksCount();`
   Die API gibt einen ganzzahligen Wert zurück.
6. Fügen Sie im **Skriptfeld** Listenansicht ein Skript zum Anzeigen von Elementen in einer Liste hinzu, z. B. `new sn_ex_sp.ActivityConfigurationUtil().getMyTodos(recordsLimit);`

   Hinweis:
   Führen Sie diesen Schritt nur aus, wenn Sie diese Aktivität als primär markiert haben, indem Sie die Option **primary** ausgewählt haben.

7. Stellen Sie in der **Listenansichts**-JSON eine Vorlage mit der Zuordnung von Tabellenfeldern zu Komponenteneigenschaften bereit.
   Beispiel: `{ 'badge': '', 'badgeColor': '', 'image': '', 'title': '', 'description': '', 'field1Label': '', 'field1Value': „“, „field2Label“: „“, „field2Value“: „“, „itemUrl“: „“, „target“: „“ // Ziel ist „“, wenn es die interne oder Portalseiten-URL ist. Ziel ist „_blank“, wenn URL extern ist }`
8. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie auf **Speichern** klicken, wird die Registerkarte **Aktivitätszugriff** angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf eine Aktivität beschränken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf eine Aktivität beschränken

Wenden Sie Benutzerkriterien auf eine Aktivität an, um zu definieren, welche Benutzer, Gruppen und Rollen auf die Aktivität zugreifen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Widget „Meine aktiven Artikel“ werden Aktivitäten, auf die ein Benutzer keinen Zugriff hat, für diesen Benutzer nicht angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktivitätskonfiguration**.
   Das Modul „Aktivitätskonfigurationen“ zeigt die Liste der vorhandenen Aktivitätskonfigurationen an.
2. Klicken Sie auf die Aktivitätskonfiguration, für die Sie den Zugriff beschränken möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktivitätszugriff**.

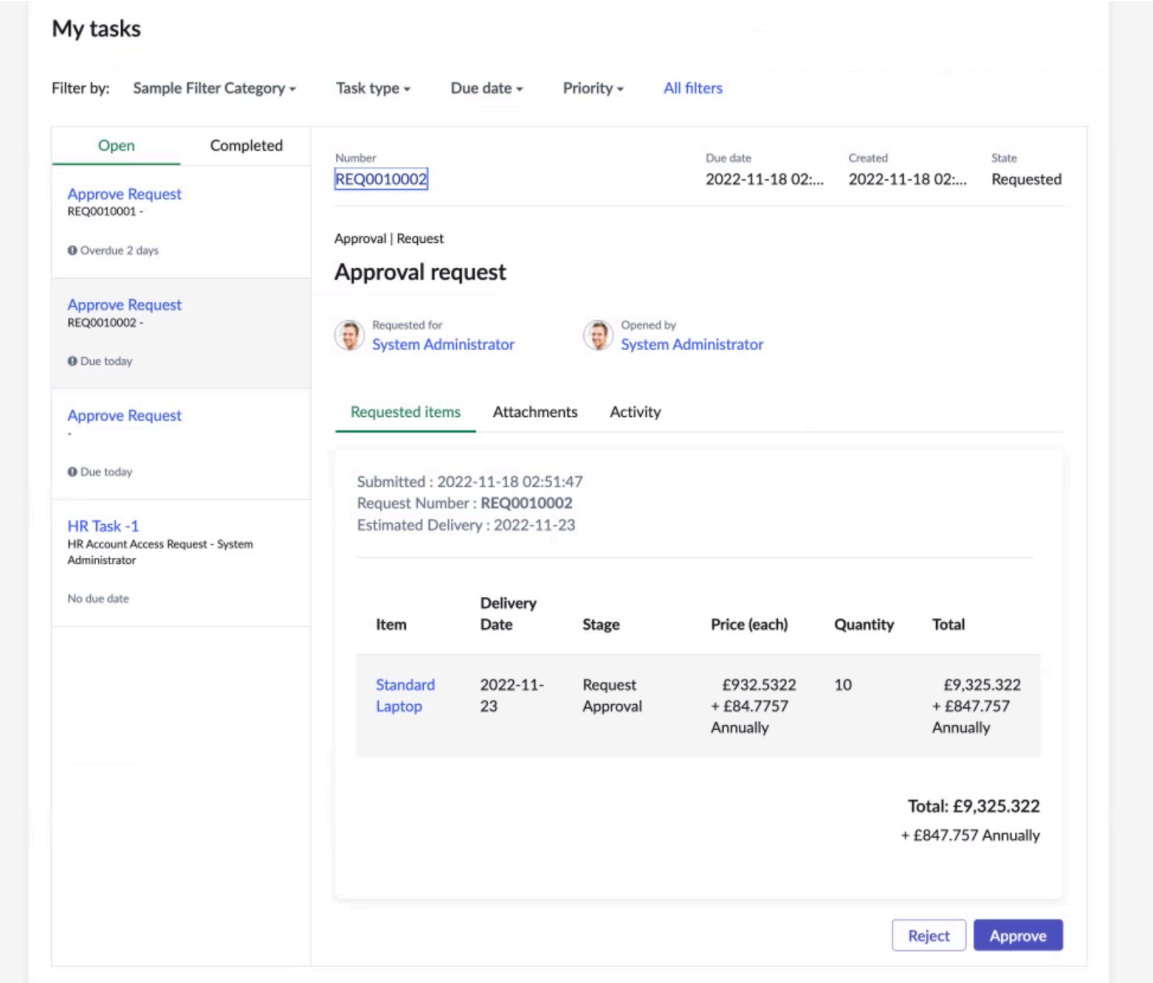
Seite mit Mitarbeiteraufgaben

Konfigurieren Sie die Aufgabenseite, damit Mitarbeiter alle ihre Aufgaben auf einer einzigen Seite anzeigen und abschließen können. Sie können die Seite durch Anwenden von Filtern konfigurieren, um Benutzergenehmigungen, Inhaltsaufgaben und mehr anzuzeigen.

Übersicht

Auf der Seite „Meine Aufgaben“ werden alle offenen und abgeschlossenen Aufgaben für einen Mitarbeiter angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Konfigurieren Sie die Aufgabenseite

Sie steuern die Art der angezeigten offenen und abgeschlossenen Aufgaben durch Konfiguration der Filter. Die Filter definieren die Tabelle und die Bedingungen, die eine Aufgabe erfüllen muss, damit sie auf der Aufgabenseite für einen Mitarbeiter angezeigt wird. Sie können einen Filter pro Tabelle zuordnen. Sie können beispielsweise folgendermaßen einen Filter für Genehmigungen konfigurieren:

- Indem Sie den Filter der Tabelle „Genehmigung“ [sysapproval_approver] mit den Bedingungen zuweisen, für die der Mitarbeiter der Genehmiger ist.
- Es ist eine Entität, für die die Genehmigung gilt.
- Die Genehmigung befindet sich im Anforderungsstatus.

Hinweis:
Die Standardreihenfolge ist das Fälligkeitsdatum. Wenn Sie zu viele Filter haben und feststellen, dass die Leistung beeinträchtigt wird, können Sie die Aufgaben nach Filter ordnen. Um nach Filter zu sortieren, müssen Sie die Priorisierung der Filter aktivieren und jedem Filter eine Priorität zuweisen.

„Frage stellen“ konfigurieren

„Frage stellen“ ist ein Widget, das eine Kommunikationsverbindung zwischen einem Benutzer und einem HR-Mitarbeiter oder einer Warteschlange herstellt, um HR-Aufgaben oder -Fälle zu besprechen. Diese Konfigurationen bestimmen, welcher HR-Mitarbeiter oder welche Warteschlange für die Kommunikation verwendet werden soll. Bei HR-Aufgaben definiert das Feld **Supportteam für Aufgaben** den HR-Mitarbeiter oder die Warteschlange, die die Kommunikation bezüglich der Aufgabe übernimmt, wenn ein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer auf den Link „Frage stellen“ klickt. Um diese Option zu verwenden, aktivieren Sie das Plugin „Connect Service Portal Widgets“ (com.glide.connect.sp_widgets).

Hinweis:
Weitere Informationen zu **Connect**finden Sie unter Connect .

Für HR-Fälle definieren Sie die Konfiguration unter **Conversational Interfaces**.

Hinweis:
Weitere Informationen zu **Konversations-Schnittstellen**finden Sie unter Konversations-Schnittstellen und Mitarbeiterchat einrichten.

Wenn Ihr Unternehmen Connect-Support nicht verwendet, können Sie den Link **Frage stellen** ausblenden. Um den Link „Frage stellen“ auszublenden, wechseln Sie zu **sys_properties.list** und suchen Sie nach der Eigenschaft **sn_hr_sp.hr_ask_a_question_enabled**. Der Standardwert ist **true**. Um Frage zu HR-Fällen und -Aufgaben auf Mitarbeiter-Centerauszublenden, ändern Sie die Einstellung in **false**. Wenn für HR-Aufgaben in der Dropdownliste **Aufgaben-Support-Team** Mitarbeiterbereich ausgewählt ist, wird Virtual Agent verwendet. Wenn Benutzer und Gruppen ausgewählt ist, wird Connect-Support verwendet. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Einem HR-Fall eine HR-Aufgabe hinzufügen.

Erweiterte Arbeitszuweisung Informationen zur Konfiguration der erweiterten Arbeitszuweisung (AWA) für den Mitarbeiterbereich finden Sie unter Übersicht über erweiterte Arbeitszuweisung (AWA) für HR Service Delivery Agent Workspace.

Vorkonfigurierte Filter

Die folgenden Filter sind in der Anwendung Mitarbeiter-Center enthalten. Sie können diese verwenden oder Ihre eigenen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgabenfilter für „Meine Aufgaben“.

Genehmigungsrollen für Mitarbeiteraufgaben

Rollen sind ausschlaggebend dafür, wer Mitarbeiteranfragen genehmigen, ablehnen oder kommentieren kann.

Mit den folgenden Rollen können Sie festlegen, wie Mitarbeiteranfragen auf der Aufgabenseite Ihrer Mitarbeiter behandelt werden:

Aufgabenrollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
approver_user	Erforderliche Rolle für genehmigende Benutzer. Genehmigende Benutzer können Genehmigungsanforderungen ändern, die an sie weitergeleitet werden. Außerdem haben sie alle Fähigkeiten einer anfordernden Person. Beachten Sie, dass diese Rolle mit einer Gebühr verbunden ist. Sie dürfen Sie nur dann Benutzern zuweisen, wenn Sie sicher sind, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt.	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabenrollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_request_read	Gewährt Lesezugriff auf Request Management und zugehörige Funktionen (prüft nicht auf Genehmigungsdatensätze). Kann REQs und RITMS lesen.	Keine
sn_request_approver_read	Gewährt Lesezugriff auf Request Management und zugehörige Funktionen (gewährt nur dann Zugriff, wenn der Benutzer einen Genehmigungsdatensatz für den Anforderungsdatensatz hat). Benutzer mit dieser Rolle können Genehmigungen lesen.	Keine
sn_request_write	Gewährt Schreibzugriff auf Request Management und zugehörige Funktionen. Benutzer mit dieser Rolle können Anforderungen kommentieren.	• task_editor • sn_request_read • dependency_views • agent_workspace_user • view_changer • cmdb_read • sn_request_approver_read
sn_hr_core.case_reader	Gewährt Zugriff und die Möglichkeit, alle HR-Fälle zu lesen.	Keine

Erstellen oder ändern Sie Aufgaben

Erstellen oder bearbeiten Sie einen Aufgabenfilter für die Aufgabenseite in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Jeder Aufgabenfilter ist einer Tabelle zugeordnet, die eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] ist, und Sie können jeder Tabelle einen Filter zuweisen. Sie können einen Bedingungsgenerator nutzen, um die Bedingungen anzugeben, die eine Aufgabe erfüllen muss, damit sie auf der Aufgabenseite des Benutzers angezeigt wird. Sie können auch die Darstellung des Headers der Aufgabenkonfiguration definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Aufgabenkonfiguration

Feld	Beschreibung
Name	Name des Filters der Aufgabenkonfiguration.
Tabelle	Name der Tabelle, der die Aufgabenkonfiguration zugewiesen ist. **Hinweis:** ○ Sie können einen Filter pro Tabelle zuordnen. ○ Die Tabelle muss eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] sein.
Registerkarte	Registerkarte, auf der die Aufgaben angezeigt werden sollen.
Bedingungen	Bedingungen, die eine Aufgabe erfüllen muss, um auf der Aufgabenseite in Mitarbeiter-Center angezeigt zu werden. Die zur Verfügung stehenden Bedingungen hängen von der ausgewählten Tabelle ab. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .
Aktiv	Checkbox zur Aktivierung der Aufgabenkonfiguration für die Nutzung.
Betrifft	Gibt das Serviceportal an, für das die Aufgabenkonfiguration gilt.

4. Wählen Sie **Speichern**.
Die Registerkarten **Titelzeile** und **Detailzeile** werden angezeigt.

5. Konfigurieren Sie in der Registerkarte **Titelzeile** die Titelzeile des Headers der Aufgabenkonfiguration.

Titelformular

Feld	Beschreibung
Titeltyp	Gibt an, wofür der Titeltyp gilt. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Felder: Verwendet ein Feld aus der Tabelle, die Sie für den Titel ausgewählt haben. ○ Benutzerdefiniert: Geben Sie benutzerdefinierten Text als Titel der Aufgabenkonfiguration an.
Titelfeld	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie **Felder** in der Liste **Titeltyp** auswählen. Ordnen Sie ein Feld aus der ausgewählten Tabelle zu, das als Titel der Aufgabenkonfiguration angezeigt wird.
Benutzerdefinierter Titel	Diese Option wird angezeigt, wenn Sie **Benutzerdefiniert** in der Liste **Titeltyp** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Geben Sie den Text ein, der für den Titel angezeigt werden soll.

6. Konfigurieren Sie in der Registerkarte **Detailzeile** die Detailzeile des Headers der Aufgabenkonfiguration.

Detailformular

Feld	Beschreibung
Detailtyp	Gibt den Typ der Details an, die in den Aufgaben angezeigt werden sollen. ○ Benutzerdefiniert: Gibt an, dass für die Details der Aufgabenkonfiguration benutzerdefinierter Text angezeigt wird. ○ Übergeordnete Felder: Wählen Sie eine übergeordnete Tabelle aus, und ordnen Sie dann ein oder mehrere Felder aus dieser Tabelle zu, die als Details der Aufgabenkonfiguration angezeigt werden. Die Felder werden von einem Bindestrich getrennt. **Hinweis:** Um einen Link zur übergeordneten Ticket-Seite anzuzeigen, muss das Kontrollkästchen **Link zu übergeordnetem Element** aktiviert sein. ○ Felder: Ordnen Sie ein oder mehrere Felder aus der zugehörigen Tabelle zu, die als Details der Aufgabenkonfiguration angezeigt werden. Die Felder werden von einem Bindestrich getrennt. **Hinweis:** Um einen Link zur entsprechenden Ticket-Seite anzuzeigen, muss das Kontrollkästchen **Mit Aufgabe verknüpfen** aktiviert sein.
Benutzerdefiniertes Detail	Geben Sie den benutzerdefinierten Text ein, der in der Aufgabenliste angezeigt werden soll. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Benutzerdefiniert** in der Liste **Detailtyp** auswählen.
Übergeordnete Tabelle	Die Tabelle, die Sie zum Auswählen von Feldern in der Detailzeile Ihrer Aufgaben verwenden möchten. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Übergeordnete Felder** in der Liste **Detailtyp** auswählen.
Übergeordnete Felder	Die Felder, die in der Detailzeile Ihrer Aufgaben angezeigt werden sollen. Die ausgewählten Felder basieren auf der ausgewählten Tabelle. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Übergeordnete Felder** in der Liste **Detailtyp** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Link zu übergeordnetem Element	Gibt an, dass auf der Ticketseite ein Link zum Öffnen der übergeordneten Aufgabe angezeigt werden soll. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Übergeordnete Felder** in der Liste **Detailtyp** auswählen.
Detailfelder	Gibt die Felder an, die für die Details der Aufgabenkonfiguration angezeigt werden sollen. Wenn Sie mehrere Felder auswählen, werden sie durch einen Bindestrich getrennt. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Felder** in der Liste **Detailtyp** auswählen.
Mit Aufgabe verknüpfen	Gibt an, dass ein Link angezeigt werden soll, der Benutzer zum Öffnen einer Aufgabe auf der Ticketseite auffordert. **Hinweis:** „Mit Aufgabe verknüpfen“ funktioniert nur, wenn die Tabelle die Aufgabentabelle erweitert. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Felder** in der Liste **Detailtyp** auswählen.

7. In der Liste **Aufgaben-Widget-Zuordnungen** können Sie den Filter einem oder mehreren benutzerdefinierten Aufgaben-Widgets zuordnen.

   Hinweis:
   Wenn keine Widget-Zuordnung bereitgestellt wird, wird ein Standard-Aufgaben-Widget verwendet.

   a. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen Datensatz.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Aufgaben-Widget-Zuordnung

Feld	Beschreibung
Aufgabenkonfiguration	Dieses Feld wird automatisch auf die Aufgabenkonfiguration festgelegt, der die Widget-Zuordnung zugewiesen ist.
Tabelle	Dieses Feld wird automatisch auf die Tabelle festgelegt, der die Aufgabenkonfiguration zugeordnet ist.
Bedingungen	Bedingungen, die eine Aufgabe erfüllen muss, damit sie mit dem Widget angezeigt wird. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .
Aktiv	Markieren Sie das Kästchen, um die Widget-Zuordnung für die Verwendung zu aktivieren.
Widget	Name des Widgets, dem die Aufgabenkonfiguration zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Weitere Informationen zu Widgets und ihrer Konfiguration finden Sie unter Serviceportal-Widgets

c. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

8. In der Liste **Aufgabenkonfigurationsdetails** können Sie die Quelltabellenfelder basierend auf den definierten Bedingungen zuordnen.

a. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, oder ändern Sie die Einträge.

Formular „Aufgabenkonfigurationsdetails“

Feld	Beschreibung
Aufgabenkonfiguration	Wählen Sie die Aufgabenkonfiguration aus, die Sie dem Widget zuordnen möchten.
Tabelle	Dieses Feld wird automatisch auf die Tabelle festgelegt, der die Aufgabenkonfiguration zugeordnet ist.
Aufgabenziel	Wählen Sie die Zieltabelle aus, der Sie die Konfiguration zuordnen möchten.
Bedingungen	Geben Sie die Bedingungen ein, die eine Aufgabe für die Konfigurationszuordnung erfüllen muss. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .
Aktiv	Markieren Sie das Kästchen, um die Widget-Zuordnung für die Verwendung zu aktivieren.
Reihenfolge	Geben Sie die Reihenfolgenummer ein, in der die Aufgabe im Widget angezeigt werden soll.

c. Ordnen Sie unter **Feldzuordnungen** die Felder der ausgewählten Tabelle **Aufgabenkonfiguration** der Tabelle **Aufgabenziel** zu.

d. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

9. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Priorisierung nach Filter aktivieren

Wenn Sie die Aufgaben nach Filter anstelle von Fälligkeitsdatum sortieren möchten, müssen Sie die Eigenschaft **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority** aktivieren, das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld **Anzeigepriorität** zum Formular für die Aufgabenkonfiguration hinzufügen und jedem Aufgabenfilter eine Priorität zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Die Aufgaben werden dann nach dem Filter sortiert, dem sie jeweils zugeordnet sind. Innerhalb jedes Filters werden die Aufgaben nach Fälligkeitsdatum sortiert.

Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Eigenschaft **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority**.
   a. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   Die Liste Systemeigenschaften wird angezeigt.
   b. Öffnen Sie die Eigenschaft **sn_hr_sp.todos_config_display_with_priority**.
   c. Setzen Sie das Feld **Wert** auf `true`.
2. Fügen Sie das Feld **Anzeigepriorität** dem Formular für Aufgabenfilter hinzu.
   a. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfiguration**.
   b. Oder navigieren Sie zu **Employee Center Pro** > **Administration** > **Aufgabenkonfiguration**
   c. Öffnen Sie einen Datensatz.
   d. Klicken Sie im Header des Aufgabenkonfigurationsformulars auf das Menüsymbol, und navigieren Sie zu **Konfigurieren** > **Formularlayout**.

      Hinweis:
      Vergewissern Sie sich, dass Sie sich in der Anwendung Mitarbeiter-Center Core befinden.

   e. Verschieben Sie das Feld **Anzeigepriorität** in die Spalte **Ausgewählt**.
   f. Klicken Sie auf **Speichern**.
3. Legen Sie die Priorität für jeden Aufgabenfilter fest.
   a. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfiguration**.
   b. Öffnen Sie einen Datensatz eines Aufgabenfilters.
   c. Legen Sie im Feld **Anzeigepriorität** die Priorität fest.
   d. Wiederholen Sie den Vorgang für jeden Filter.

Konfigurierbare Aufgabenfilter

Ermöglichen Sie Mitarbeitern die Verwendung von Filtern, Filtergruppen und Kategorien, um die Aufgaben mit wenigen Klicks zu filtern, zu entdecken und zu erfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter verschaffen Mitarbeitern und Managern einen besseren Einblick in zeitkritische und geschäftskritische Aufgaben. Administratoren ermöglichen Mitarbeitern, die gewünschten Aufgaben zu suchen, zu filtern und einzugrenzen. Ermöglichen Sie Mitarbeitern, diese Filter auszuwählen und die Datensätze anzuzeigen, die die ausgewählte Filterbedingung qualifizieren.

Ermöglichen Sie Mitarbeitern, ihre Aufgaben mithilfe der vom Administrator konfigurierten Filter auf der Seite „ **Meine Aufgaben** “ zu verwalten. Definieren Sie die folgenden Optionen, um die gewünschten Aufgaben einzugrenzen.

- **Bedingungen**: Erstellen Sie Bedingungen, und ordnen Sie sie einem oder mehreren Filtern zu.
- **Filter**: Erstellen Sie Filter, und ordnen Sie sie Kategorien oder Filtergruppen zu.
- **Filtergruppen**: Erstellen Sie Filtergruppen, und ordnen Sie sie mehreren Filtern zu.
- **Kategorien**: Erstellen Sie Kategorien, und ordnen Sie sie Filtern oder Filtergruppen zu.

Administratoren können Bedingungen erstellen und Filtern zuordnen. Organisieren Sie die Anzeigeeinstellungen mit Kategorien und Filtergruppen. Sie können die Anzeigekriterien und Reihenfolgeeinstellungen konfigurieren. Sie können einen Bedingungsgenerator verwenden, um die Bedingungen für eine gewünschte Aufgabe anzugeben, um die Erkennung auf der Seite „ **Meine Aufgaben** “ zu erleichtern.

Sie können Ihre eigenen Filter an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen. Erstellen Sie beispielsweise einen anwenderdefinierten Filter, um Genehmigungen von Drittparteien wie SAP Concur oder Workdayanzuzeigen.

Mitarbeiter können diese Filter und Bedingungen für verwenden Aufgabenfilter für „Meine Aufgaben“.

Hinweis:
Das Filter-Framework ist erweiterbar. Sie können Ihre eigenen Filter an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Bei der Weiterleitung von Manager-Hub zur Seite „ **Meine Aufgaben** “ erhalten Manager einen besseren Einblick in die Teamaufgaben oder -genehmigungen und verfügen über zusätzliche Organisationsoptionen. Die entsprechenden Manager-Hub -Filter werden bereits angewendet.

Konfigurieren Sie Filterbedingungen

Mit diesen Bedingungen ermöglichen Sie Mitarbeitern, die Aufgaben mit wenigen Klicks zu filtern, zu erkennen und zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Employee Center* > **Administration** > **Aufgabenkonfigurations-Filterbedingungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filterbedingungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Filterbedingung.
Anwendung	Anwendung für die Filterbedingung.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Filterbedingung zur Verwendung zu aktivieren.
Aufgabenkonfiguration	Konfigurationstabelle Aufgaben. Wählen Sie die entsprechende Aufgabenkonfiguration aus, die zu Ihrem Aufgabentyp passt.
Tabelle	Name der Tabelle, der die Aufgabenkonfiguration zugewiesen ist. Die Tabelle wird automatisch gemäß der ausgewählten Aufgabenkonfiguration ausgefüllt.
Bedingung	Bedingungen, die eine Aufgabe erfüllen muss. Verwenden Sie diese zusätzlichen Bedingungen, um die gewünschte Aufgabe einzugrenzen.
Zusätzliche Bedingung hinzufügen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um weitere Bedingungen mithilfe des Skripts hinzuzufügen.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
   Die **Bedingung** wird erstellt.

Erstellen Sie Filter oder Filtergruppen

Mit diesen Filtern und Filtergruppen ermöglichen Sie Mitarbeitern, die Aufgaben mit wenigen Klicks einfach zu filtern, zu organisieren, zu entdecken und zu erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Employee Center* > **Administration** > **Aufgabenfilter**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular filtern

Feld	Beschreibung
Name	Name des Filters oder der Filtergruppe.
Anwendung	Anwendung für den Filter oder die Filtergruppe.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Aufgabenfilter oder die Filtergruppe zu aktivieren.
Ist-Filtergruppe	Option zum Erstellen einer Filtergruppe. Filtergruppen können nur Filtern oder Kategorien zugeordnet werden.
Verfügbar für	Option, um den Filter nur für zur Auswahl von Anwendern, Gruppen, Rollen und mehr verfügbar zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn Sie **Ist Filtergruppe**auswählen.
Nicht verfügbar für	Option, um die Verfügbarkeit des Filters für zu deaktivieren. **Hinweis:** Dieses Feld wird nicht angezeigt, wenn Sie **Ist Filtergruppe**auswählen.
Beschreibung	Beschreibende Informationen zum Filter.

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Der **Filter** oder die **Filtergruppe** wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Fahren Sie fort, um die Kategorien, Filter und Bedingungen aus der zugehörigen Liste zuzuordnen. Wählen Sie in der zugehörigen Liste die Kategorie für den Filter aus. Wählen Sie eine Kategorie aus der Liste aus, die im Auswahldialogfeld verfügbar ist.

Hinweis:
Ordnen Sie einen Filter nur einer Kategorie oder Filtergruppe zu.

Wenn Sie keine bestimmte Kategorie oder Filtergruppe auswählen, ist der Filter auf der Seite „ **Meine Aufgaben** “ nicht sichtbar.

Schließen Sie die folgende Zuordnung entsprechend Ihren Anforderungen ab.

- Ordnen Sie für die Filtergruppe Zugeordnete **Kategorien** und **Filter**zu. Wechseln Sie außerdem zur zugehörigen Liste „Zugeordnete **Filter“**, klicken Sie auf **Neu**und füllen Sie das Formular aus, um weitere Filter hinzuzufügen.
- Ordnen Sie für Filter Zugeordnete **Kategorien** und **Zugeordnete Bedingungen zu**. Ordnen Sie für Unterfilter nur **Zugeordnete Bedingungen** zu, da Sie keinen Unterfilter einer Kategorie zuordnen können.

Basierend auf Ihrer Zuordnung stellen Sie den Mitarbeitern die Filter zur Verwendung auf der Seite „ **Meine Aufgaben** “ zur Verfügung.

Konfigurieren Sie Filterkategorien

Mit diesen Filterkategorien ermöglichen Sie Mitarbeitern, die Aufgaben mit wenigen Klicks zu filtern, zu organisieren, zu erkennen und zu erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Employee Center* > **Administration** > **Aufgabenfilterkategorien**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filterkategorieformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Filterkategorie.
Anwendung	Anwendung für die Filterkategorie.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Filterkategorie zur Verwendung zu aktivieren.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Filterkategorie angezeigt werden soll.
Auf der Anwenderoberfläche anzeigen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Kategorie in der Anwenderoberfläche anzuzeigen. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, wird der Filter nicht in der Filterleiste angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie diese Option nicht auswählen, wird die Kategorie nur im Modal **Alle Filter** angezeigt.

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Die **Kategorie** wird erstellt, und die zugehörige Liste **Zugeordnete Filter** wird angezeigt.
5. Klicken Sie in der Liste Zugeordnete **Filter** auf **Neu**, um der Kategorie Filter zuzuordnen.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Zuordnung der zugeordneten Filterkategorie

Feld	Beschreibung
Kategorie	Kategorie, der der Filter zugeordnet ist. Beispiel: Aufgabentyp, Priorität.
Anwendung	Anwendung für die Filterkategorie.
Filter	Filter oder Filtergruppen, die für die Zuordnung zur Kategorie verfügbar sind.
Bestellung	Reihenfolge, in der der Filter oder die Filtergruppe in der Kategorie angezeigt werden soll.

7. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
   Die **Filterkategorie** wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Basierend auf Ihrer Zuordnung stellen Sie den Mitarbeitern die Filter zur Verwendung auf der Seite „ **Meine Aufgaben** “ zur Verfügung.

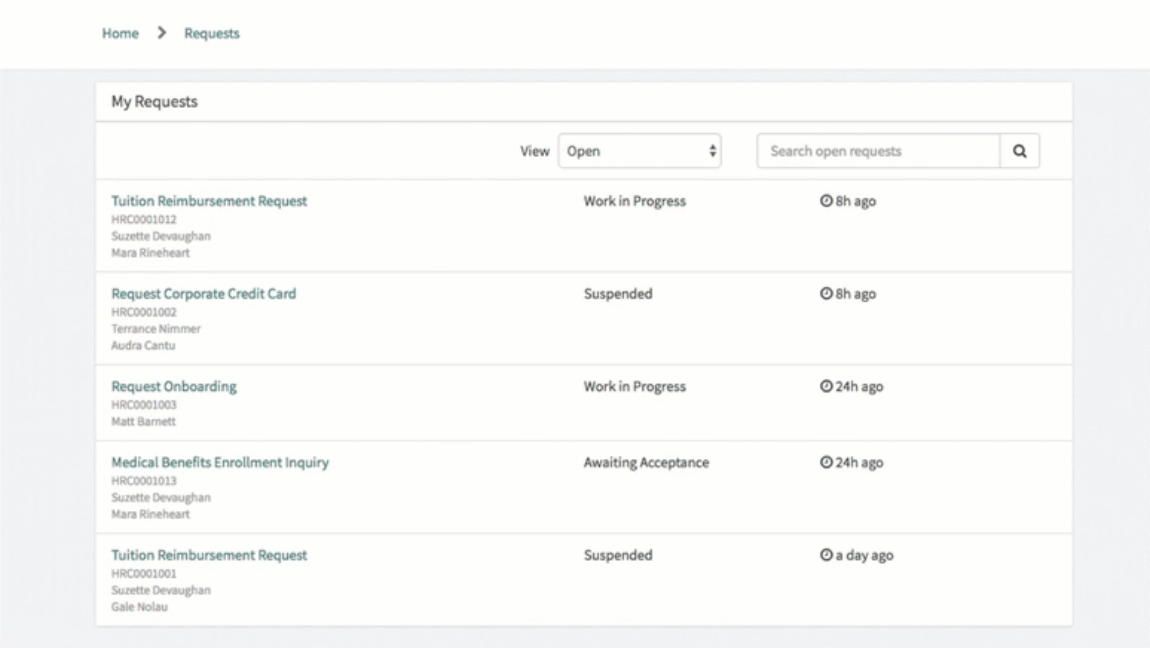
Seite Mitarbeiteranforderungen

Auf der Anforderungsseite können Mitarbeiter alle ihre Anforderungen auf einer einzigen Seite im Mitarbeiter-Center ansehen. Sie können die Anforderungsseite konfigurieren, indem Sie Filter anwenden, um die Servicekataloganforderungen, IT-Incidents, HR-Fälle und weiteres für einen Benutzer anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht

Die Anforderungsseite zeigt alle Anforderungen eines Mitarbeiters. Das folgende GIF zeigt ein Beispiel für einen Mitarbeiter, der Anforderungen auf der Anforderungsseite anzeigt und öffnet.



Anforderungsseiten konfigurieren

Sie steuern den Typ von Anforderungen, die angezeigt werden, indem Sie Anforderungsfilter konfigurieren. Die Filter definieren die Tabelle und die Bedingungen, die eine Anforderung erfüllen muss, damit sie auf der Anforderungsseite für einen Mitarbeiter angezeigt wird. Sie können beispielsweise einen Filter für Servicekatalog-Anforderungen konfigurieren, indem Sie ihn mit der Anforderungstabelle [sc_request] mit den Bedingungen verbinden, dass die Anforderung aktiv ist und dass die Anforderung von oder für dem/den Mitarbeiter geöffnet wurde.

Hinweis:
Wenn Sie Mitarbeiter-Center als Teil von 'HR-Servicebereitstellung verwenden, werden HR-Fälle auf der Anforderungsseite für den Benutzer angezeigt, für den der Fall geöffnet wurde. Wenn ein HR-Fall mindestens einen untergeordneten Fall hat, werden die untergeordneten Fälle automatisch mit den übergeordneten Fällen von bis zu drei Generationen (Kinder, Enkel und Urenkel) zusammengefasst. Darüber hinaus:

- Untergeordnete HR-Fälle, die mit dem übergeordneten Fall in einem Rollup enthalten sind, werden auf der Anforderungsseite nicht als getrennte Anforderungen aufgeführt.
- Untergeordnete Fälle, die nicht HR betreffen (wie IT- oder Service Catalog-Anforderungen) werden sowohl als separate Anforderung als auch als Teil des zusammengefassten übergeordneten Falls angezeigt.

Weitere Informationen, unter anderem zur Konfiguration der Ansicht für die Betreffperson eines HR-Falls, finden Sie auf der HR-Ticketseite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorkonfigurierte Filter

Die folgenden Filter sind in der Anwendung Mitarbeiter-Center enthalten. Sie können diese verwenden oder Ihre eigenen konfigurieren.

Filtert nach Anwendung

Anwendung	Filter
Mitarbeiter-Center	• Incident-Portal • Servicekatalog-Anforderung • Servicekatalog-Anforderungsportal • Serviceauftragsportal
Mit 'HR-Servicebereitstellung	• HR – Meine Anfragen • HR-Fälle geschlossen • HR-Fälle – offen • HR-Serviceanforderung geschlossen • Offene HR-Service-Anforderungen

Anforderungsfilter erstellen oder bearbeiten

Erstellen oder bearbeiten Sie einen Anforderungsfilter für die Anfragen auf der Anforderungsseite in Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Jeder Anforderungsfilter ist einer Tabelle zugeordnet, die eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] ist. Sie können einen Bedingungsgenerator verwenden, um die Bedingungen festzulegen, die eine Anforderung erfüllen muss, damit sie auf der Anforderungsseite des Benutzers angezeigt wird. Sie können den Anforderungsfilter auch einer Ticket-Seite zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogverwaltung** > **Mein Anforderungsfilter**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Meine Anforderungsfilter

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Anforderungsfilters.
Tabellenname	Name der Tabelle, der der Anforderungsfilter zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Tabelle muss eine Erweiterung der Aufgabentabelle [task] sein.
Aktiv	Checkbox zur Aktivierung des Anforderungsfilters für die Nutzung.
Betrifft	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Desktop ○ Serviceportal ○ Desktop/Serviceportal ○ Mobil
Filter	Bedingungen, die eine Anforderung erfüllen muss, um auf der Anforderungsseite in Mitarbeiter-Center angezeigt zu werden. Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global . **Hinweis:** Die zur Verfügung stehenden Bedingungen hängen von der ausgewählten Tabelle ab.
Portalseite	Ticket-Seite, der der Anforderungsfilter zugeordnet ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Konfigurierbare Genehmigungs-Experience

Stellen Sie Genehmigern kontextbezogene Informationen für informierte und priorisierte Genehmigungsentscheidungen bereit.

Verwenden Sie die Genehmigungsvorlagen mit allgemeinen Informationen, primären Informationen, Registerkarten und Aktionsgruppen, um fundierte Entscheidungen zu treffen. Sie können einzelne Genehmigungstypen konfigurieren, um die anforderungsspezifischen Informationen anzuzeigen, und gleichzeitig ein konsistentes Layout zu erhalten, das anderen Genehmigungstypen ähnelt.

Verbessern Sie die Produktivität mit einem einheitlichen Posteingang für Genehmigungen. Sie können Anforderungen aus internen und externen Anwendungen von einem zentralen Ort aus verwalten. Genehmiger können Concur-Ausgaben direkt aus Employee Center Pro mit einer konfigurierbaren Omni-Channel-Experience genehmigen oder an die anfordernde Person zurücksenden.

Konfigurierbare Experience

Verbessern Sie die Experience von Mitarbeitern und Genehmigern, indem Sie die Informationen und Aktionen für jeden Genehmigungstyp konfigurieren.

Einheitlicher Posteingang für Genehmigungen

Verwalten Sie alle Ihre Genehmigungen von einem zentralen Ort aus in Geschäftsanwendungen wie SAP Concur und Workday, ohne die Tools zu wechseln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Omni-Channel-Genehmigungen

Treffen Sie Mitarbeiter dort, wo sie sich befinden, für das Genehmigungsmanagement aus allen Kanälen wie NowMobile, Outlook und MS Teams.

Benutzer und Rollen für Genehmigungen

Anwenderrollen

Anwenderrollen	Erforderliche Rolle
Genehmigungsadministrator	sn_hr_sp.esc_admin
ESM-Framework-Administrator	sn_hr_integr_fw.admin
Workday-Administrator	sn_hr_workday.admin
Flow Designer-Administrator	flow_designer

Weitere Informationen finden Sie unter Integration des Genehmigungs-Hubs mit SAP Concur und Integration des Genehmigungs-Hubs mit Workday.

Funktionsweise der externen Integration

Mit der Integration des Genehmigungs-Hubs können Sie Daten zwischen den beiden Plattformen gemeinsam nutzen, Prozesse automatisieren und die Effizienz verbessern. Im Folgenden werden die Schritte aufgeführt, die bei der Integration von ServiceNow und externen Anwendungen wie SAP Concur und Workdayauszuführen sind.

Ein Administrator kann Folgendes tun.

Als Administrator

- Verwenden Sie vordefinierte Integrationen und die Möglichkeit, anwenderdefinierte Integrationen zu erstellen.
- Externe Daten abrufen und für die Anzeige in Mitarbeiter-Center Protransformieren.
- Verwenden Sie die standardmäßige Aufgabenkonfiguration und Aufgabenkonfiguration, um die Genehmigungs-Flows anzupassen.
- Aktivieren Sie Schnellaktionen, um die Anforderung zu verarbeiten.
- Daten und Status zwischen Anwendungen synchronisieren.

Folgendes kann ein Genehmiger tun.

Als Genehmiger

- Zeigen Sie offene und zugewiesene Anforderungen von ServiceNow und externen Anwendungen von einem zentralen Ort aus an, und verwalten Sie sie.
- Treffen Sie Genehmigungsentscheidungen basierend auf den Kontextinformationen, die in der Aufgabenkonfiguration und der Aufgabenkonfiguration konfiguriert sind.
- Führen Sie Schnellaktionen aus, um die Anforderung zu verarbeiten.

Folgendes kann ein Mitarbeiter tun.

Als Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Senden Sie Ihre Genehmigungsanforderungen aus beliebigen internen und externen Anwendungen.
- Zeigen Sie den Fortschritt oder Status der Anforderung an.

Weitere Informationen finden Sie unter Referenz für Genehmigungs-Experience und Vorteile der Genehmigungs-Experience nutzen.

Aufgabenkonfiguration für Genehmigungen aktivieren

Stellen Sie den Genehmigern weitere Kontextinformationen zu den Genehmigungsanforderungen für informierte und priorisierte Genehmigungs-Workflows zur Verfügung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

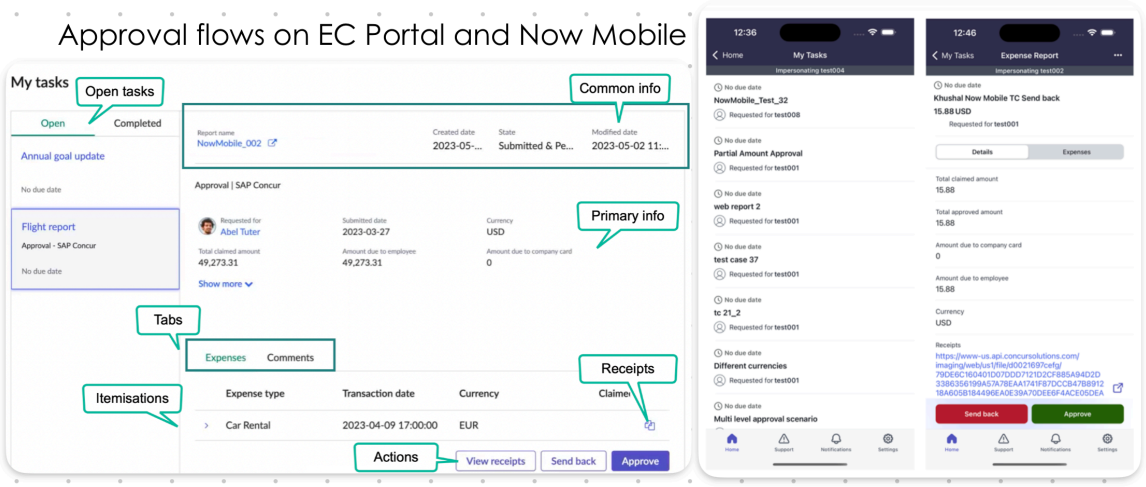
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Aufgabenkonfiguration (Task-Konfiguration) ist einer Tabelle zugeordnet, die eine Erweiterung der Aufgabenkonfiguration (To-dos-Konfiguration) darstellt. Definieren Sie die folgenden Abschnitte für die Aufgabenkonfiguration:

- Aufgabenkonfiguration
- Allgemeine Informationen
- Primäre Informationen
- Registerkartenkonfiguration
- Aktionen

Hier sehen Sie ein Beispiel dafür, wie diese Konfigurationen auf der Seite „Genehmigungen“ angezeigt werden.

Workflow des Genehmigungs-Hubs im Mitarbeiter-Center



Die in den einzelnen Abschnitten der Seite angezeigten Informationen hängen vom Typ der einzelnen Genehmigungsanforderung ab. Wenn ein konfigurierbarer Abschnitt keinen angegebenen Wert hat oder wenn ein Benutzer nicht berechtigt ist; Informationen werden nicht angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Passen Sie die Experience von an, indem Sie Widgets für alle Abschnitte mit Ausnahme der Aufgabenkonfiguration einbetten.
- Klicken Sie auf die URLs, um zusätzliche Informationen und Kontext zu erhalten.
- Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen anzugeben, die eine Aufgabe erfüllen muss, damit sie auf der Aufgabenseite des Benutzers angezeigt wird.

Prozedur

1. Gehe zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfigurationen**, klicken Sie auf eine vorhandene Aufgabenkonfiguration, und navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Aufgabenkonfiguration**.
2. Klicken Sie auf einen vorhandenen Datensatz für eine **Aufgabenkonfiguration**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Aufgabenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Aufgabenkonfiguration.
Anwendung	Anwendung für die Aufgabenkonfiguration.
Aktiv	Aktivieren Sie ein Kontrollkästchen, um die zu verwendende Aufgabenkonfiguration zu aktivieren.
Tabelle	Name der in der Aufgabenkonfiguration konfigurierten Tabelle, der die Aufgabenkonfiguration zugeordnet ist.
Zusätzliche Bedingungen	Bedingungen, die eine Aufgabe erfüllen muss, um die -Konfiguration anzuwenden. Sie können per Dot-Walk zur zugehörigen Tabelle wechseln, um Bedingungen für andere Tabellenspalten zu definieren. Bedingungen werden zusätzlich zu den Bedingungen aus der Aufgabenkonfiguration implementiert. Verwenden Sie die Bedingungen, die Ihren Anforderungen entsprechen.
Referenzspalte	Um Bedingungen für die nicht zugeordnete Tabelle zu definieren, verwenden Sie eine Referenzspalte aus der ausgewählten Tabelle, um Bedingungen in Referenztabellen zu definieren. Die Referenzspalte für Genehmigungen ist **beispielsweise sysapproval**. **Hinweis:** Wenn die zugrunde liegende übermittelte Anforderung in einer Nicht-Aufgabentabelle gespeichert ist, wählen Sie `Source table`aus.
Referenztabelle	Referenztabelle aus der obigen Tabelle, um Bedingungen für Referenztabellen zu definieren. Für Anforderungen ist die Referenztabelle **sc_request**. Sie können Aufgaben- oder Nicht-Aufgabentabellen in einer Aufgabenkonfiguration wie `sn_wsd_rsv_reservation`auswählen. Verwenden Sie außerdem **geskriptete Erweiterungspunkte**, um `sn_ex_sp.RefNonTaskTables`zu erstellen.

4. Wechseln Sie zu **Allgemeine Informationen**, um den Header für die Aufgabenkonfiguration zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für allgemeine Informationen

Feld	Beschreibung
Feldertyp für allgemeine Informationen	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um Felder aus der übergeordneten Tabelle oder Referenztabelle als allgemeine Informationen auszuwählen. ○ **Felder** ○ **Benutzerdefiniert**
Felder für allgemeine Informationen: **Felder**	Felder, die Sie aus der übergeordneten Tabelle auswählen, werden als allgemeine Informationen angezeigt. Wenn Sie in der übergeordneten Tabelle **Felder** auswählen, z. B. `Approval for.Number, Due date, Created, State`, werden die Felder als allgemeine Informationen angezeigt. **Hinweis:** Wenn Sie mehr als vier Felder auswählen, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
Felder für allgemeine Informationen: **Anwenderdefiniert**	Von Ihnen angegebene Felder aus der übergeordneten Tabelle und/oder Referenztabelle werden als allgemeine Informationen angezeigt. Wenn Sie **anwenderdefinierte** Felder wie `{reference_table.number},{table.state}`angeben, werden die Felder Anzahl und Status als allgemeine Informationen angezeigt.
Mit Aufgabe verknüpfen	Der Link, der die übergeordnete Aufgabe oder externe Links öffnet. Sie können Genehmigungen mit einer Aufgabe oder Nicht-Aufgabentabellen verknüpfen. Wenn Sie die Option **Extern** auswählen, um den Link in einer neuen Registerkarte zu öffnen. Außerdem fügt ein Symbol hinzu, um auf einen externen Link hinzuweisen. Wählen Sie eine der Optionen als **URL-Quelle** aus, die als URL angezeigt werden soll. ○ Wenn Sie Anwenderdefiniert **auswählen**, geben Sie die URL direkt an. Die URL kann Werte aus der Tabelle und der Referenztabelle enthalten. Zum Beispiel `{table.<fieldname>} or {reference_table.<fieldname>}`. ○ Wenn Sie **Felder**auswählen, ordnen Sie ein Feld aus der Tabelle zu, und geben Sie einen Seitenparameterwert an. ○ Wenn Sie **Seite**auswählen, geben Sie die Seiten- (z. B. esc_kb_category) und Seitenparameterwerte an. **Hinweis:** Diese Optionen werden nur für Nicht-Aufgabentabellen und angezeigt, wenn Sie Mit **Aufgabe**verknüpfen auswählen.

5. Wechseln Sie zu **Primäre Informationen**, um die Details zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Primäre Informationen“.

Feld	Beschreibung
Widget verwenden	Wählen Sie diese Option aus, um das Widget und die Widget-Parameter zum Anpassen der Experience von **Primäre Informationen** zu verwenden.
Widget	Widget, das im Abschnitt „Primäre Informationen“ angezeigt werden soll. Wählen Sie das Widget in der Liste aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Widget verwenden** ausgewählt ist. Sie können ein anwenderdefiniertes oder OOTB-Widget für den gesamten primären Abschnitt einbetten.
Widget-Parameter	Kommagetrennte Liste der Widget-Parameter. In den Widget-Parameterwerten können Sie eine Kombination aus statischem und dynamischem Text angeben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Widget verwenden** ausgewählt ist.
Titeltyp	Gibt den Titeltyp an, den Sie in den Aufgaben anzeigen möchten. ○ **Anwenderdefiniert**: Gibt den anwenderdefinierten Text an, der als Aufgabenkonfigurationsdetails angezeigt wird. ○ **Felder**: Ordnet ein Feld aus der Tabelle zu, die Sie als Titel ausgewählt haben.
Titel	Titel des Datensatzes. ○ Diese Option wird angezeigt, wenn Sie **Benutzerdefiniert** in der Liste **Titeltyp** auswählen. Geben Sie als Titel eine Kombination aus statischem Text und dynamischen Feldwerten an. ▪ Um den Titel aus der Tabelle zu definieren, verwenden Sie die Tabelle `{table.field_name}`. ▪ Um den Titel aus der Referenztabelle zu definieren, verwenden Sie die Referenztabelle `{reference_table.field_name2}`. Der Feldname gibt die Variable an, die durch die Spaltennamen der jeweiligen Tabelle ersetzt werden soll. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie `table.` oder `reference_table.` als Präfix anfügen, um Rendering-Probleme zu vermeiden. ○ Wird angezeigt, wenn Sie **Felder** in der Liste **Titeltyp** auswählen. Ordnen Sie ein Feld aus der Tabelle zu, die Sie als Titel ausgewählt haben.
Seite	Seite, die Sie öffnen möchten, wenn Sie auf den Link klicken. Dieses Feld (kb_article_view) wird nur angezeigt, wenn die Referenzspalte Quelltabelle und die Referenztabelle Wissen (kb_knowledge) ist.
Seitenparameter	Auf einigen Seiten sind zusätzliche Parameter erforderlich, um nach einem Datensatz zu suchen (sysparam_article).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Felder	Die Felder, die in der Detailzeile der Aufgaben angezeigt werden sollen. Die ausgewählten Felder basieren auf der ausgewählten Tabelle. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Übergeordnete Felder** in der Liste **Detailtyp** auswählen.
Felder (Referenztabelle)	Gibt die Felder an, die als Aufgabenkonfigurationsdetails angezeigt werden sollen. Wenn Sie mehrere Felder auswählen, werden sie durch einen Bindestrich getrennt. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Felder** in der Liste **Detailtyp** auswählen. **Hinweis:** Die Preisfeldzuordnung aus dem Abschnitt „Primär“ für den OOTB-REQ-Datensatz wird entfernt. Der Administrator kann sie jedoch bei Bedarf hinzufügen.

6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Registerkartenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Typ	Registerkartentyp, auf dessen Grundlage ein Widget angezeigt wird. Mögliche Optionen sind: ○ Aktivitätenstrom: zum Anzeigen von Aktivitäten aus der Quellaufgabe oder -anforderung. ○ Einzelposten: zum Anzeigen der Beziehung zwischen über- und untergeordneten Elementen in mehreren Zeilen. ○ Anhänge: Zum Hinzufügen oder Anzeigen der Anhänge aus der Quellaufgabe oder Anforderung. ○ Benutzerdefiniert: Zum Auswählen eines Widget und von Parametern. ○ Variablenzusammenfassung: Zum Anzeigen nur derjenigen Variablen in einem zusammengefassten Format, die der Benutzer beim Anfordern des Elements ausgewählt hat. ○ Variableneditor (schreibgeschützt): Zum Anzeigen aller in der Aufgabe vorhandenen Variablen im Format bei der Erstellung der Anforderung. ○ Wählbare Einzelposten: Zum Anzeigen mehrerer Einzelposten, die Sie auswählen und als Batch ausführen können. **Hinweis:** Mit dieser Option können Sie die Anforderungen nach Status filtern.
Quelle	Quelle für den ausgewählten Typ.
Tabelle	Name der Tabelle, der die Registerkarte zugeordnet ist.
Anzeigename	Anzeigename der Registerkarte.
Anwendung	Anwendung, die der Genehmigungskonfiguration zugeordnet ist.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Registerkarte im Abschnitt „Registerkarten“ angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Sichtbar	Bedingungen für die Transparenz der Registerkarte.
Skript	Option, über die Sie das Hinzufügen eines Skripts für die Sichtbarkeit der Registerkarte hinzufügen können. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert.
Sichtbares Skript	Skript für die Sichtbarkeit der Registerkarte. ○ Wenn das Skript „true“ zurückgibt, ist die Registerkarte auf der Standardticketseite sichtbar. ○ Wenn das Skript „false“ zurückgibt, ist die Registerkarte auf der Standardticketseite nicht sichtbar. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Skript** aktiviert ist.
Widget	Widget, das im Registerkartenbereich angezeigt wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwenderdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.
Widget-Parameter	Kommagetrennte Liste der Registerkarten-Widget-Parameter.

7. Klicken Sie auf **Aktionen**, um die erforderliche Aktionsgruppe zu suchen und auszuwählen. Wählen Sie die **Aktionsgruppe „Genehmigungen“** aus, um häufig verwendete Aktionen wie **Genehmigen** und **Ablehnen** anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktions-Framework.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie **Kommentare** in einem anwenderdefinierten Widget hinzu, um Kommentare anzuzeigen.

   Hinweis:
   Vergewissern Sie sich, dass Sie über Schreibberechtigungen für das Feld Kommentar verfügen. Überprüfen Sie die ACL, und erteilen Sie Berechtigungen, um Kommentare hinzuzufügen.

9. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Basierend auf dieser Konfiguration sehen die Genehmiger die wichtigen Kontextinformationen zur Genehmigung und schließen die Genehmigung ab. Weitere Referenzinformationen finden Sie unter Referenz für Genehmigungs-Experience.

Verwenden Sie die sofort **einsatzbereite Aktionsgruppe Genehmigungen**, um Aktionen wie **Genehmigen** und **Ablehnen**anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktions-Framework.

Hinweis:
Damit Aktionen im Widget „My Items“ (Meine Elemente) angezeigt werden, können Sie die Aktionsgruppe OOTB- **Genehmigungen** aus hinzufügen **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfigurationen**, klicken Sie auf eine vorhandene Aufgabenkonfiguration, navigieren Sie zum Datensatz Aufgabenkonfigurationsdetails, und verwenden Sie die Aktionsgruppe **OOTB** - **Genehmigungen** unter **Feldzuordnung**.

.

Zugehörige Informationen

Vorteile der Genehmigungs-Experience nutzen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die E-Signatur für Genehmigungen

Die Genehmigung mit dem Plugin „e-Signature“ (com.glide.e_signature_approvals) ermöglicht Benutzern das Genehmigen von Anforderungen durch die Authentifizierung ihrer Anmeldeinformationen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie das Plugin „Approval with e-Signature“ (com.glide.e_signature_approvals) aus dem installieren **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der Aktivierung fragt das Plugin „ **Approval with e-signature** “ (Genehmigung mit E-Signatur) nach Anmeldeinformationen, wenn ein Genehmiger versucht, eine Anforderung über das Listenkontextmenü zu genehmigen. Aktivieren Sie E-Signatur-Genehmigungen für einzelne Tabellen. Ausführliche Informationen zum Plugin finden Sie unter Mit E-Signatur genehmigen .

Für OOTB-Genehmigungen:☒

- Genehmigungsanwender werden zur E-Signatur aufgefordert, bevor sie das Element genehmigen oder ablehnen.
- Genehmigungsanwender können Kommentare zuerst und ohne die E-Signatur hinzufügen.
- Wenn Sie die E-Signatur abbrechen, bleibt die Aufgabe in den ausstehenden Aufgaben.
- Wenn Sie mit einer E-Signatur genehmigen, wird die Aufgabe mit dem Abschnitt „Abgeschlossen“ fortgesetzt.

E-Signatur-Genehmigungen bieten Sicherheit, Compliance und Rechenschaftspflicht, indem sie Anwendern die Möglichkeit bieten, Anmeldeinformationen einzugeben, bevor sie eine Aktion ausführen.

Prozedur

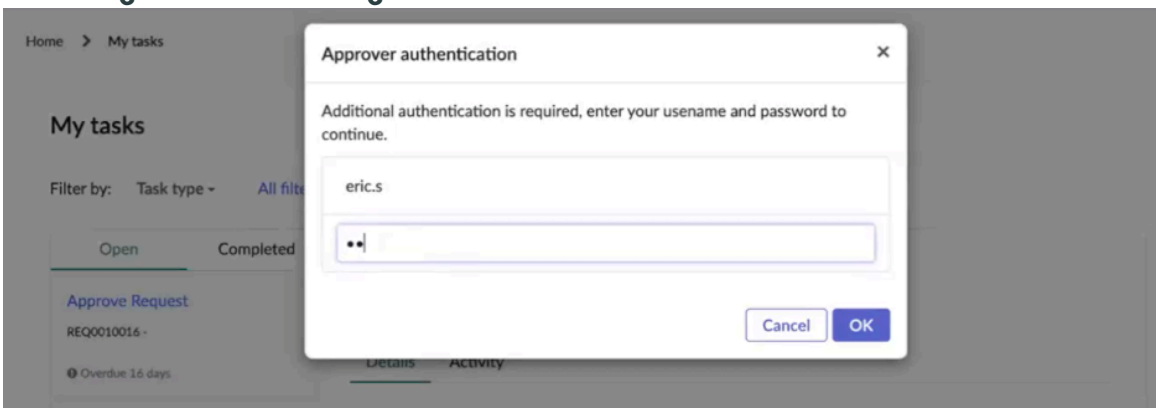
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **e-Signature-Registrys**.
2. **Wählen**Sie unter Tabellenname eine vorhandene Tabelle aus der Dropdown-Liste aus.
   - **Tabelle**: Eine Tabellenliste zur Auswahl der Tabelle, für die die E-Signatur erforderlich ist.
   - **Aktiviert**: Bei Auswahl ist eine E-Signatur erforderlich. Deaktivieren Sie diese Option, um die Anforderung der E-Signatur zu entfernen.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Wenn Sie eine Tabelle (sc_request) auswählen und die E-Signatur aktivieren, können die Genehmiger die Aktionen „Genehmigen“ oder „Ablehnen“ erst nach einer erfolgreichen Authentifizierung der Anwenderanmeldeinformationen ausführen. Das Authentifizierungsfenster des Genehmigers leitet Sie zum Anmeldebildschirm des Identitätsanbieters für eine SSO-fähige Instanz weiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmigerauthentifizierung



Hinweis:
Wenn Sie kein Upgrade auf die neueste Version des Mitarbeiter-Centers durchführen, wird das Authentifizierungsfenster nicht angezeigt.

Weitere Informationen zu Genehmigungen finden Sie unter Vorteile der Genehmigungs-Experience nutzen.

App-Launcher

Mit dem App-Launcher erhalten Ihre Mitarbeiter über das Employee Center mit nur einem Klick Zugriff auf alle ihre Webgeschäftsanwendungen.

Synchronisieren Sie alle Ihre Geschäftsanwendungen mit Azure AD und ohne SSO, registrieren Sie die benutzerdefinierten Anwendungen manuell und ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern den Zugriff auf diese Anwendungen. Über das Homepage-Widget von Employee Center können Sie im Kontext dynamischer Themenseiten und über die Suchfunktion auf die Anwendungen zugreifen.

Der Einsatz des App-Launchers verbessert die Mitarbeiterproduktivität, da sich der Aufwand für das Auffinden von Apps verringert und die Notwendigkeit der Nutzung von SSO-Dashboards mit nur einem Verwendungszweck entfällt. Wenn Sie das App-Startprogramm mit Mitarbeiter-Center Pro verwenden, können Sie die folgenden Arten von Anwendungen verwalten:

- **Mit SSO integrierte Apps**: Der App-Launcher bietet eine vorgefertigte Integration mit Azure AD. Wenn Sie Microsoft Azure AD als Tool für Identifizierung und Zugriffsmanagement verwenden, können Sie die registrierten Anwendungen in Ihrem Azure AD-Konto automatisch mit dem App-Launcher synchronisieren. Im Employee Center werden nur Anwendungen angezeigt, auf die Benutzer in SSO Zugriff haben, z. B. Microsoft Azure AD. Das App-Launcher-Framework ermöglicht Ihnen die Integration mit anderen SSO-Anbietern und die Synchronisierung mit registrierten Anwendungen. Unter „Integration Hub“ finden Sie Informationen zur Verfügbarkeit der erforderlichen Spokes, Aktionen und Lizenzanforderungen.

  Hinweis:
  Für bestimmte Anwendungsfälle gilt die Lizenzierungsanforderung von Integration Hub nicht für die Microsoft Azure AD-Spoke, und die Transaktionen werden nicht auf Ihre Berechtigungen in Integration Hub angerechnet.

- **Benutzerdefinierte Webanwendungen (ohne SSO)**: Die nicht in SSO registrierten Anwendungen müssen Sie manuell registrieren. Registrieren Sie die Apps in der Tabelle „Web-Anwendung“ und definieren Sie die Benutzerkriterien, um die Sichtbarkeit zu steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration von Apps mit und ohne SSO

Konfigurieren Sie SSO-integrierte Apps und benutzerdefinierte registrierte Apps auf dem Homepage-Widget oder auf der Themenseite, verwalten Sie die Widget-Einstellungen und ordnen Sie den Themen Anwendungen zu. Als Administrator können Sie Anwendungen registrieren, verfügbare Anwendungen synchronisieren und mit einem Klick Zugriff auf die Anwendungen gewähren. Sie können den Anwendungen Themen zuordnen, um nützliche Anwendungen direkt im Mitarbeiterportal zu starten.

- Erstellen Sie ein zentrales Startprogramm für Ihre Anwendungen, um die Produktivität Ihrer Mitarbeiter zu steigern.
- Konfigurieren Sie die Integration, indem Sie z. B. SSO-Anwendungen synchronisieren, benutzerdefinierte Anwendungen registrieren und Anwendungen Benutzern oder Gruppen zuweisen.
- Weisen Sie benutzerdefinierte Anwendungen aufgrund der Rolle, des Standorts, des Geschäftsbereichs, des Teams und anderer Kriterien zu.
- Integrieren Sie Azure AD und synchronisieren Sie die registrierten Anwendungen über ein verbundenes Azure AD-Konto.
- Ordnen Sie die Anwendung Themen zu, um die kontextbezogene App-Erkennung zu ermöglichen.
- Durchsuchen Sie Anwendungen nach **Favoriten**, **Empfohlen**, **Kategorien** und **Letzte**.
- Verbessern Sie die Produktivität und die Experience Ihrer Mitarbeiter.
- Das App-Startprogramm ist eine Funktion von Employee Center Pro.

Benutzer-Experience und Personalisierung für eigene Anwendungen

Organisieren Sie Anwendungen im App-Launcher, um App-Erkennung und Schnellzugriff zu verbessern. Verbessern Sie die Benutzer-Experience durch vereinfachtes Browsen mit den Gruppen „Empfohlen“, „Letzte“, „Kategorien“ und „Favoriten“. Diese Funktionen sind standardmäßig aktiviert, Administratoren können die Option jedoch deaktivieren oder die Anzeigeeinstellungen anpassen.

- **Kategorisierung**: Administratoren können die Anwendungen einer geeigneten Kategorie wie „Finanzen“, „IT“, „Events“ usw. zuordnen. Sie können Kategorien erstellen und die App einer oder mehreren App-Kategorien zuweisen.
- **Empfohlen**: Administratoren können diese Option verwenden, um die Sichtbarkeit neuer, wichtiger oder saisonabhängiger Anwendungen zu erhöhen. Markieren Sie wichtige Anwendungen als empfohlen, um deren Sichtbarkeit zu verbessern. Empfohlene Anwendungen besitzen eine priorisierte Sichtbarkeit und werden unabhängig von Filtern oder Sortierungen oben auf der Seite angezeigt.
- **Favoriten**: Mitarbeiter können Anwendungen als Favoriten markieren, um den Zugriff darauf zu erleichtern. Setzen Sie Lesezeichen für die Apps, die Sie häufig verwenden, um schneller darauf zugreifen zu können.
- **Kürzlich geöffnet**: Im Abschnitt „Kürzlich geöffnet“ können Mitarbeiter zu den zuletzt geöffneten Apps navigieren.

Anwendungen suchen

Konfigurieren und aktivieren Sie AI Search-Funktionen für den App-Launcher. Informationen dazu finden Sie in den folgenden Themen:

- Aktivieren und konfigurieren Sie KI-Suche in Serviceportal
- Konfigurieren KI-Suche
- Suchquellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Benutzerdefinierte Webanwendungen registrieren

Webanwendungen Themen zuweisen

Anwendungen aus Microsoft Azure AD synchronisieren

Anzeige des Anwendungs-Widgets ändern

Greifen Sie über das App Launcher auf -Anwendungen zu

Anwendungen aus Microsoft Azure AD synchronisieren

Als Administrator können Sie SSO-Anwendungen synchronisieren und mit einem Klick den Zugriff darauf gewähren. Sie können den Anwendungen Themen zuordnen, um nützliche Anwendungen direkt vom Portal aus zu starten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin, Taxonomieadministrator oder Taxonomiemanager

- Die Synchronisierung von Anwendungen aus Azure mit dem App-Launcher ist nur mit der neuesten Version der Microsoft Azure AD-Spoke kompatibel. Sie müssen für die vorhandene Azure AD-Spoke ein Upgrade durchführen, um die Apps mit Ihren Webanwendungen zu synchronisieren.
- Mit der Azure AD-Integration können Ihre Mitarbeiter auf vorab integrierte Apps zugreifen und sie verwalten.
- Integrieren Sie die Azure AD-Spoke mit ServiceNow und erstellen Sie Datensätze mit Anmeldeinformationen und Verbindungen, wie unter Einrichtung der Azure AD-Spoke erläutert.
- Machen Sie sich mit den Grundlagen der Azure -Spoke und der Service-Prinzipale vertraut.
- Erleichtern Sie den Zugriff auf alle aktiven Apps mit gültigen Berechtigungen in SSO, ohne Anmeldeinformationen abzufragen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie den App-Launcher mit Mitarbeiter-Center Pro verwenden, können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Die registrierten Anwendungen aus dem verbundenen Azure AD-Account mit Ihrem Anwendungs-Widget synchronisieren.
- Gewähren Sie den Zugriff auf die Anwendungen auf Grundlage der Benutzerberechtigungen im Identitätsmanagement von Azure.
- Alle aktiven Anwendungen von Azure AD in Ihrer Instanz verwalten.
- Die Anwendungsintegration konfigurieren, z. B. Anwendungsgruppen hinzufügen, erstellen und Benutzern oder Benutzergruppen zuweisen.
- Das Symbol, die Bezeichnung und den Link der App verändern oder die App als inaktiv kennzeichnen.

Mit der Azure AD-Integration können Ihre Mitarbeiter auf vorab integrierte Apps zugreifen und sie verwalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Webanwendungen**.
2. Klicken Sie auf **Anwendungen aktualisieren**, um Anwendungen aus dem Azure-Konto abzurufen. Alle Azure-Anwendungen werden angezeigt. Siehe folgende Informationen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Anwendungen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Webanwendung
Beschreibung	Beschreibung für die Webanwendung. **Hinweis:** Für Azure-Apps ist die Beschreibung aufgrund einer Azure-API-Einschränkung leer. Sie können die Beschreibung jedoch manuell hinzufügen.
Aktiv	Status der Webanwendung. Nur die für den Benutzer aktiven Anwendungen werden angezeigt.
Kategorien	Kategorie, der die Anwendung zugewiesen ist. Sie können Kategorien erstellen und die App einer oder mehreren App-Kategorien zuweisen.
App-Quelle	Quelle der Anwendung: Azure: Anwendungen, die von Administratoren mithilfe externer Integrationen wie Azure synchronisiert werden.
Anwendungs-URL	URL der Anwendung
Anwendungssymbol	Symbol der Anwendung
Anwendungssymbol-URL	URL des Anwendungssymbols
Verfügbar für	Benutzergruppe, für die die App verfügbar ist. Definieren und wählen Sie die Benutzergruppe so aus, dass sie zu Ihren Geschäftsanforderungen passt. Dieses Feld gilt nur für benutzerdefinierte Anwendungen.
Nicht verfügbar für	Benutzergruppe, für die die App nicht verfügbar ist. Werte, die unter **Nicht verfügbar für** definiert sind, haben Vorrang vor **Verfügbar für**. Dieses Feld gilt nur für benutzerdefinierte Anwendungen.
Ist Datensatz aktualisiert	Datensatzaktualisierungseinstellung, die angibt, ob der Datensatz der Azure-App manuell aktualisiert wird. Der Wert ändert sich bei manuellen Änderungen zu „true“. Für benutzerdefinierte Apps ist der Standardwert „false“. **Hinweis:** Dieses Feld gilt nur für Apps, die mit der Azure-Integration synchronisiert werden.
Empfohlen	Option zum Markieren der jeweiligen Anwendung als empfohlen. Verwenden Sie die Option **Empfohlen**, um die Sichtbarkeit neuer, wichtiger oder saisonabhängiger Anwendungen hochzustufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Empfohlene Anwendungen besitzen eine priorisierte Sichtbarkeit und werden unabhängig von Filtern oder Sortierungen oben auf der Seite angezeigt.

Hinweis:
Die Grenzwerte für die API-Drosselung hängen davon ab, ob es sich um eine Konfiguration mit mehreren oder einem Mandanten handelt.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Anwendungen werden abgerufen. Sie können mit der Zuordnung von Themen fortfahren, die für die Anwendung geeignet sind.
4. Informationen zum Zuweisen der Themen zu Anwendungen finden Sie unter Webanwendungen Themen zuweisen.

Ergebnisse

Wenn Sie Anwendungen synchronisieren, können Sie die Liste der Azure-Apps sehen und den Ausführungsstatus des Flow über den zugehörigen Link auf der Seite nachverfolgen.

Nächste Maßnahme

Um die neuesten Apps zu synchronisieren, können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Klicken Sie auf **Anwendungen aktualisieren** über **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Webanwendungen** um die Updates sofort mit der Rolle sn_hr_sp.esc_admin zu synchronisieren. Wenn Sie Apps aktualisieren, können Sie den Ausführungsstatus des Flow über den zugehörigen Link auf der Seite nachverfolgen.
- Führen Sie die Aufgabe Zeitplan für **Anwendungen** abrufen in aus **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** um die Updates automatisch nach Bedarf oder einmal pro Tag zu synchronisieren.

Für Upgrades: Wenn Sie bereits eine vorhandene Azure AD-Spoke und eine Azure AD-Verbindung haben und ein Upgrade auf Employee Center Pro mit dem App-Launcher durchführen, werden die Apps mit einer Aufgabe automatisch synchronisiert und jede Nacht aktualisiert. Um den Auftrag zum Abrufen von Anwendungen zu deaktivieren, müssen Sie den Auftrag in als inaktiv markieren **Systemdefinition** > **Geplante Aufgabe**.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

Abhängig davon, welche Benutzerberechtigungen, Service-Prinzipale und Anwendungen den Azure-Service-Prinzipalen zugeordnet sind, werden die Anwendungen im App-Launcher angezeigt. Sehen Sie sich die Service-Prinzipale in den Service-Prinzipalen der Azure-App an.

- Wenn sich die Zugriffsberechtigungen der Benutzer bei Azure ändern, werden die Updates in Echtzeit im Anwendungs-Widget synchronisiert. Wenn Sie die Änderungen anzeigen möchten, melden Sie sich bei Ihrem Azure-Account neu an.
- Änderungen an den App-Metadaten werden erst nach der nächsten Synchronisierung übernommen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn eine Anwendung ausgeblendet ist, haben die Benutzer bis zur nächsten Synchronisierung weiterhin Berechtigungen für die Anwendung.

Integration des App-Launchers mit Okta

Mithilfe der OOTB-Integration mit Oktakönnen Sie die registrierten Anwendungen automatisch von Okta synchronisieren und Ihren Mitarbeitern mit einem Klick Zugriff auf eine personalisierte Liste zugewiesener Anwendungen gewähren. Ihre Mitarbeiter können problemlos auf alle aktiven Apps mit gültiger Berechtigung in Okta zugreifen, ohne die Anmeldeinformationen anzugeben.

Vorbereitungen

- Die Synchronisierung von Anwendungen aus Okta mit dem App-Launcher ist nur mit der neuesten Version der Okta-Spoke kompatibel. Sie müssen für die vorhandene Okta-Spoke ein Upgrade durchführen, um die Apps mit Ihren Webanwendungen zu synchronisieren.
- Integrieren Sie die Okta-Spoke mit ServiceNow, Inc., und erstellen Sie Datensätze mit Anmeldeinformationen und Verbindungen (siehe Einrichtung der Okta-Spoke).

Erforderliche Rolle: sp_admin, Taxonomieadministrator oder Taxonomiemanager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach der Einrichtung der Spoke werden Okta-Anwendungen täglich mit einer Webanwendungstabelle aus dem Okta-Account synchronisiert. Um die neuesten Apps zu synchronisieren, können Sie wie folgt vorgehen:

- Navigieren Sie als sn_hr_sp.esc_admin zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Webanwendungen** > **Anwendungen aktualisieren** um die Updates sofort zu synchronisieren.

  Wenn Sie Anwendungen aktualisieren, können Sie den Ausführungsstatus des Flow über den zugehörigen Link auf der Seite nachverfolgen.

- Synchronisieren Sie als Administrator die Updates automatisch nach Bedarf oder einmal täglich, indem Sie die Aufgabe **„Anwendungszeitplan** abrufen“ in ausführen **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Webanwendungen**.
2. Rufen Sie Anwendungen aus den externen Integrationen mit Okta ab, indem Sie auf **Anwendungen aktualisieren** klicken.
   Alle Okta-Anwendungen werden mit den folgenden Informationen angezeigt:

Anwendungen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Webanwendung
Beschreibung	Beschreibung für die Webanwendung.
Aktiv	„Aktiv“ zeigt den Status der Anwendung an. Nur die für den Benutzer aktiven Anwendungen werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kategorien	Kategorie, der die Anwendung zugewiesen ist. Sie können Kategorien erstellen und die App einer oder mehreren App-Kategorien zuweisen.
App-Quelle	Quelle der Anwendung. Okta-Anwendungen, die von Administratoren mithilfe von Integrationen synchronisiert werden.
Anwendungs-URL	URL der Anwendung
Anwendungssymbol	Symbol der Anwendung
Anwendungssymbol-URL	URL des Anwendungssymbols
Ist Datensatz aktualisiert	Einstellung für die Datensatzaktualisierung. Gibt an, ob der Datensatz der Okta-App manuell aktualisiert wird. Bei einer manuellen Änderung von **Name** und **Anwendungs-URL** ändert sich der Wert in „true“. Für benutzerdefinierte Apps ist der Standardwert „false“. **Hinweis:** Gilt nur für Apps, die mit der Okta-Integration synchronisiert werden.
Empfohlen	Option zum Markieren der jeweiligen Anwendung als empfohlen. Verwenden Sie die Option **Empfohlen**, um die Sichtbarkeit neuer, wichtiger oder saisonabhängiger Anwendungen hochzustufen. **Hinweis:** Empfohlene Anwendungen besitzen eine priorisierte Sichtbarkeit und werden unabhängig von Filtern oder Sortierungen oben auf der Seite angezeigt.

Die Anwendungen werden abgerufen. Sie können mit der Zuordnung von Themen fortfahren, die für die Anwendung geeignet sind.

3. Weisen Sie die Themen Anwendungen zu. Führen Sie dazu die unter Webanwendungen Themen zuweisen beschriebenen Schritte aus.

Ergebnisse

Nach der Synchronisierung der Anwendungen wird eine Liste der Okta-Apps angezeigt. Verfolgen Sie über den zugehörigen Link `Okta flow execution status` auf der Seite den Ausführungsstatus des Flow nach.

Nächste Maßnahme

Für Upgrades: Wenn Sie bereits eine vorhandene Okta-Spoke und eine Verbindung haben und ein Upgrade auf Employee Center Pro mit dem App-Launcher durchführen, werden die Apps mit einer Aufgabe automatisch synchronisiert und jede Nacht aktualisiert. Um den Auftrag zum Abrufen von Anwendungen zu deaktivieren, müssen Sie den Auftrag von im Status „inaktiv“ markieren **Systemdefinition** > **Geplante Aufgabe**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
Scheduled Job: Fetch applications
table: sysauto_script
sys_id: 48b46a8a4744c1109dcae052846d43cf
```

Je nachdem, welche Benutzerberechtigungen und Anwendungen Okta zugeordnet sind, werden die Anwendungen im App-Launcher angezeigt.

- Wenn sich die Zugriffsberechtigungen der Benutzer bei Okta ändern, werden die Aktualisierungen in Echtzeit im Anwendungs-Widget synchronisiert. Wenn Sie die Änderungen anzeigen möchten, melden Sie sich bei Ihrem Mitarbeiter-Center-Konto neu an.
- Änderungen an den App-Metadaten wie Löschungen, Statusänderungen und die Auswahl von `Do not display application icon to users` werden erst nach der nächsten Synchronisierung übernommen. Nach der Synchronisierung werden die Apps als inaktiv markiert und für Benutzer ausgeblendet.

Hinweis:
Wenn eine Anwendung ausgeblendet ist, haben die Benutzer bis zur nächsten Synchronisierung weiterhin Berechtigungen für die Anwendung.

Benutzerdefinierte Webanwendungen registrieren

Als Administrator können Sie Anwendungen manuell registrieren und mit einem Klick Zugriff auf die Anwendungen gewähren. Sie können den Anwendungen Themen zuordnen, um nützliche Anwendungen zu entdecken und direkt von der Themenseite aus zu starten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin, Taxonomieadministrator oder Taxonomiemanager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Webanwendungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die folgenden Felder des Formulars aus.

Formular „Anwendungen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Webanwendung
Beschreibung	Beschreibung für die Webanwendung
Aktiv	„Aktiv“ zeigt den Status der Webanwendung an. Nur die für den Benutzer aktiven Anwendungen werden angezeigt.
Kategorien	Kategorie, der die Anwendung zugewiesen ist. Sie können Kategorien erstellen und die App einer oder mehreren App-Kategorien zuweisen.
App-Quelle	Quelle der Anwendung: ○ **Benutzerdefiniert**: Anwendungen, die von Administratoren mit der EC-Webanwendungsoption registriert wurden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Azure**: Anwendungen, die von Administratoren mithilfe externer Integrationen wie Azure synchronisiert werden.
Anwendungs-URL	URL der Anwendung
Anwendungssymbol	Symbol der Anwendung
Anwendungssymbol-URL	URL des Anwendungssymbols
Verfügbar für	Benutzergruppe, für die die App verfügbar ist. Definieren und wählen Sie die Benutzergruppe so aus, dass sie zu Ihren Geschäftsanforderungen passt. Gilt nur für benutzerdefinierte Anwendungen.
Nicht verfügbar für	Benutzergruppe, für die die App nicht verfügbar ist. Werte, die unter **Nicht verfügbar für** definiert sind, haben Vorrang vor **Verfügbar für**. Gilt nur für benutzerdefinierte Anwendungen.
Ist Datensatz aktualisiert	Datensatzaktualisierungseinstellung, die angibt, ob der Datensatz der Azure-App manuell aktualisiert wird. Der Wert ändert sich bei manuellen Änderungen am App-Datensatz in „true“. Für benutzerdefinierte Apps ist der Standardwert „false“. Diese Kennzeichnung wird intern verwendet, um bestimmte geänderte Anwendungen vom regulären Datensynchronisierungsauftrag auszuschließen. **Hinweis:** Gilt nur für Apps, die mit der Azure-Integration synchronisiert werden.
Empfohlen	Option zum Markieren der jeweiligen Anwendung als empfohlen. Verwenden Sie die Option **Empfohlen**, um die Sichtbarkeit neuer, wichtiger oder saisonabhängiger Anwendungen hochzustufen. **Hinweis:** Empfohlene Anwendungen besitzen eine priorisierte Sichtbarkeit und werden unabhängig von Filtern oder Sortierungen oben auf der Seite angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Anwendung ist jetzt registriert. Sie können mit der Zuordnung von Themen fortfahren, die für die Anwendung geeignet sind.
5. Befolgen Sie die Schritte von Webanwendungen Themen zuweisen, um den Anwendungen Themen zuzuweisen.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Themen einer Anwendung zuzuweisen.
7. Definieren Sie die Punktzahl für die **Reihenfolge** um festzulegen, wie die Anwendungen auf der Themenseite angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Standardmäßig werden die Anwendungen in alphabetischer Reihenfolge angezeigt. Wenn Sie eine Anwendung verwenden, ändert sich die Anzeigereihenfolge auf dem Widget der Homepage nach **Recent use** (Letzte Verwendung).
- Je nachdem, welche Anzeige am besten geeignet ist, können Sie die Reihenfolge den Anforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Bei Bedarf können Sie mehrere Anwendungen registrieren.

Ergebnisse
Wenn Sie Anwendungen erstellen, sehen Sie die Liste der benutzerdefinierten Apps.

Nächste Maßnahme
Ihre Mitarbeiter haben Zugriff auf alle Anwendungen und die dazugehörigen Themen. Weitere Informationen finden Sie unter Greifen Sie über das App Launcher auf -Anwendungen zu.

Webanwendungen Themen zuweisen

Ordnen Sie den Anwendungen Themen zu, die Ihnen dabei helfen können, nützliche Anwendungen zu entdecken und direkt von der Themenseite aus zu starten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Taxonomieadministrator, Taxonomiemanager oder Taxonomie-Beitragender

Prozedur

1. Gehe zu **Webanwendungen** > **Anwendungsthemen** > **Neu**.
2. Gehen Sie im Dialogfeld **Thema auswählen** folgendermaßen vor:
   a. Wählen Sie in der Liste „Taxonomie“ eine geeignete Taxonomie aus.
      Zum Beispiel **Mitarbeiter**.
      Die Liste aller Themen, die der ausgewählten Taxonomie zugeordnet sind, wird angezeigt.
   b. Wählen Sie das Thema oder Unterthema aus, das Sie der Anwendung zuweisen möchten.
   c. Klicken Sie auf **OK**.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Themen einer Anwendung zuzuweisen.

Nächste Maßnahme
Ihre Mitarbeiter haben Zugriff auf alle Anwendungen und die dazugehörigen Themen. Weitere Informationen finden Sie unter Greifen Sie über das App Launcher auf -Anwendungen zu.

Anzeige des Anwendungs-Widgets ändern

Greifen Sie über das Widget **Anwendungen** in Ihrem Mitarbeiterportal mit einer zentralen Anwendung auf alle benötigten Anwendungen zu. Sie können eine Liste der zugehörigen Anwendungen anzeigen, wenn Sie die Themen durchsuchen und die Anwendung starten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin

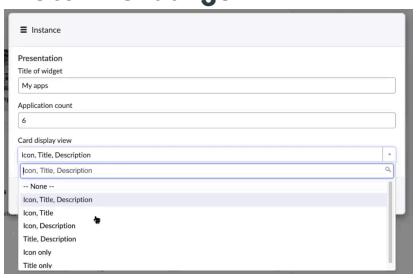
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie das Startprogramm für Anwendungen mit dem Mitarbeiter-Center Pro verwenden, können Sie mit einem Klick auf die Anwendungen zugreifen und die Instanzoptionen konfigurieren, um das Erscheinungsbild des Widgets zu steuern, z. B. das Symbol und die Beschreibung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Um die Darstellung zu konfigurieren, halten Sie die Strg-Taste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget **Anwendungen** und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.
3. Wählen Sie im Formular die folgenden Optionen aus:

Instanzoptionen für Anwendungen

Feld	Beschreibung
Titel des Widgets	Titel des Widgets, z. B. **Meine Anwendungen**
Anwendungsanzahl	Anzahl der Anwendungen, die im Widget angezeigt werden sollen
Card display view (Kartenansicht)	Einstellungen zum Anzeigen der Karte. Entweder das App-Symbol oder der Titel ist mit anderen Optionen erforderlich. **Instanzoptionen für Webanwendungen** 

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Klicken Sie auf **Alle anzeigen**, um alle Anwendungen anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

Nach der Konfiguration der Instanzoption können Ihre Mitarbeiter sowohl auf benutzerdefinierte Anwendungen als auch auf Azure-Anwendungen zugreifen, die Darstellung des Widgets verwalten und von Themen aus auf Anwendungen zugreifen.

User Experience Analytics für App-Launcher

Analysieren Sie die App-Nutzung, das Benutzerverhalten und andere Informationen im Benutzer-Experience-Dashboard visuell.

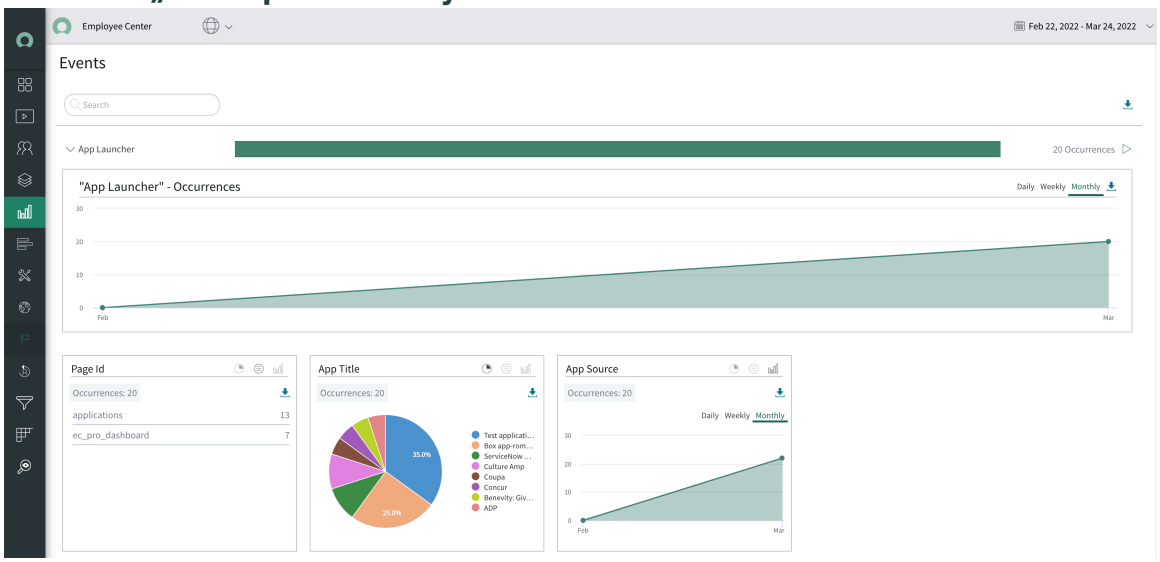
Sie können das Dashboard verwenden, um Informationen zur Anwendungsnutzung, zur Anwendungsinteraktion und zum Einsatz des App-Launchers anzuzeigen. Sie können die Nutzung des App-Launchers nachverfolgen sowie die App-Einführungsrate und die Benutzeraktivität analysieren, um zukünftige Geschäftsentscheidungen zu treffen.

Navigieren zu **User Experience Analytics** > **Dashboard** für eine detaillierte Ansicht und Analyse. Klicken Sie auf das entsprechende Widget oder Diagramm, um weitere Informationen zu erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard „User Experience Analytics“



Benutzer und Rollen

Rollen, die für das Analytics-Dashboard für die Anwender-Experience erforderlich sind

Anwender	Erforderliche Rolle
Analytics-Portaladministrator	portal_analytics_admin
Analytics-Betrachter	analytics_viewer, mobile_analytics_viewer, web_analytics_viewer, portal_analytics_viewer

Widgets

Das Dashboard stellt die folgenden Metriken bereit:

- **Seiten-ID**: Gibt die Vorkommen basierend auf dem Seitennamen der Homepage, der Themenseite und der Apps-Seite an.
- **App-Titel**: Gibt die Vorkommen basierend auf dem Titel der Anwendung an.
- **App-Quelle**: Gibt die Vorkommen basierend auf der Anwendungsquelle an, z. B. benutzerdefiniert, Okta oder Azure AD.

Benutzerverhalten

Sie können die in Ihrem Dashboard verfügbaren Informationen nach App-Quelle, Titel oder Seiten-ID anzeigen und analysieren. Sie können das Benutzerverhalten und die App-Nutzung im App-Launcher nachverfolgen.

- Zeigen Sie die Anwendungen an, die Mitarbeiter häufig starten.
- Verfolgen Sie monatliche und tägliche Benutzeraktivitäten.
- Zeigen Sie die Anzahl der Benutzerklicks nach App auf der Homepage, der Themenseite und der Apps-Seite an.
- Analysieren Sie regelmäßig den Trend der Benutzeraktivitäten.
- Bewerten Sie Benutzerverhalten und Einblicke, und treffen Sie geschäftliche Entscheidungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Organigramm

Ermöglichen Sie Mitarbeitern, mehr über andere Mitarbeiter zu erfahren und die Teamstrukturen im Unternehmen zu verstehen.

Mit der neuen Organigramm-Funktionalität, die in der Anwendung Mitarbeiter-Center Pro verfügbar ist, können Sie eine bessere Organigramm-Experience bieten. Das neuere Organigramm bietet eine aktualisierte UI-Experience und mehr Konfigurationsfunktionen als das ältere Organigramm, das in der Anwendung Content Publishing verfügbar ist.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie das Plugin „Mitarbeiterprofil“ 5.0.1 installieren und Mitarbeiterprofilaktivieren.

Als Administrator können Sie die folgenden Konfigurationsschritte ausführen:

- Aktivieren Sie den mit Mitarbeiter-Center Progelieferten Organigramm-Viewer.
- Einstellungen für berechtigte Benutzer und zur Anzeige von Mitarbeiterkarten konfigurieren.
- Füllen Sie die Anzahl der direkt unterstellten Mitarbeiter und die Anzahl anderer Mitarbeiter über geplante Aufgaben aus.

  Hinweis:
  Wenn die Anzahl der anderen Berichte Null ist, werden neue Berichte erst angezeigt, wenn die Anzahl von durch die geplante Aufgabe aktualisiert wurde. Weitere Informationen zum Ausführen der Aufgabe finden Sie unter Aktualisieren Sie die Berichtsanzahl basierend auf berechtigten Anwendern.

- Zeigen Sie die Gesamtanzahl der Berichte in der ausgewählten Benutzerkarte an, und überspringen Sie die Ebenenberichte.
- Definieren Sie Schnellaktionen basierend auf der Organigramm-Aktionsgruppe.
- Mitarbeiterrolle hinzufügen und Berichtshierarchie verwalten.

Hinweis:
Mitarbeiter-Center Pro Kunden erhalten das neue Organigramm, wenn Sie sich für Mitarbeiterprofilentscheiden. Markieren Sie den Datensatz der Seiten-Weiterleitungszuordnung als aktiv. Alle vorherigen Links zu Organigrammen werden zum neuen Organigramm umgeleitet. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterprofil wählen.

Berechtigte Benutzer konfigurieren

Definieren Sie die berechtigten Benutzer, die im Organigramm angezeigt werden sollen. Der Administrator kann einen neuen berechtigten Benutzer aus einer der Tabellen „Benutzer“, „HR-Profil“ und „Mitarbeiterprofil“ erstellen.

Vorbereitungen

Eine aktive berechtigte Benutzerkonfiguration ist eine Bedingung, von der abhängig ist, wer im Organigramm angezeigt werden kann. Pro Domäne können Sie nur über eine aktive Konfiguration für berechtigte Benutzer verfügen. Stellen Sie sicher, dass Sie nur eine aktive Konfiguration haben.

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Organigramm** > **Berechtigte Benutzer**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Konfiguration berechtigter Benutzer

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes der Konfiguration für berechtigte Benutzer.
Reihenfolge	Geben Sie die Reihenfolgenummer ein, um anzugeben, wo das Element im Verhältnis zu anderen Elementen Artikel angezeigt werden soll.
Anwendung	Anwendung, für die Sie die Aktivität konfigurieren möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes zur Konfiguration berechtigter Benutzer. Stellen Sie sicher, dass nur eine aktive Konfiguration für berechtigte Benutzer vorhanden ist.
Tabelle	Tabelle, mit der der Datensatz zur Konfiguration berechtigter Benutzer verknüpft ist. Sie können aus einer der folgenden Tabellen auswählen: ○ Standard: Mitarbeiterprofil ○ HR-Profil: Die Tabelle „HR-Profil“ wird nur angezeigt, wenn Sie das Plugin „Human Resources“ [com.sn_hr_core] installiert haben. ○ Anwender **Hinweis:** Um alle Benutzer in Ihrer Organisation anzuzeigen, können Sie Ihre berechtigten Benutzer in „Benutzer“ oder „HR-Profil“ modellieren.
Bedingungen	Bedingungen, die ein Benutzer erfüllen muss, um berechtigter Benutzer zu sein. Sie können beispielsweise Benutzer mit dem Status **Aktiv** auswählen oder Mitarbeiter, die der Organisation nach einem bestimmten Startdatum beigetreten sind.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Basierend auf dieser Konfiguration werden im Widget „Organigramm“ nur die berechtigten Benutzer angezeigt.

Hinweis: Wenn Sie über mehrere Konfigurationen für berechtigte Benutzer verfügen, stellen Sie sicher, dass Sie die derzeit aktive Definition deaktivieren, bevor Sie eine andere aktivieren.

Nächste Maßnahme

Eine regelmäßige Aufgabe füllt die Anzahl der direkt unterstellten Mitarbeiter und sonstigen Mitarbeiter regelmäßig aus. Sie können die geplante Aufgabe „Anzahl der im **Manager unterstellten Mitarbeiter anhand berechtigter Anwender ausfüllen (Domäne getrennt)** “ bei Bedarf ausführen, um die Anzahl der Berichte jederzeit zu aktualisieren. Die Anzahl ändert sich je nach berechtigten Benutzern oder Mitarbeiterstatus. Weitere Informationen zum Ausführen der Aufgabe finden Sie unter Aktualisieren Sie die Berichtsanzahl basierend auf berechtigten Anwendern.

Wenn ein Mitarbeiter, dem direkt unterstellte Mitarbeiter unterstellt sind, nicht mehr berechtigt ist, werden die direkt unterstellten Mitarbeiter dem Manager dieses nicht berechtigten Mitarbeiters zugeordnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karteneinstellungen für Organigramm konfigurieren

Definieren Sie die Zeilen und Informationen, die auf der Karte des Mitarbeiter-Center Pro-Organigramms angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Verwenden Sie **Konfiguration der Organigramm-Karte**, um Informationen zu definieren, die im Organigramm angezeigt werden sollen. Definieren Sie eine Benutzerkartenkonfiguration in derselben Tabelle wie die, die in der Konfiguration für berechtigte Benutzer verwendet wird.

Hinweis:
Neue Mitarbeiter tauchen in einem Organigramm während des Onboardings und bei Erstellung eines sys_user-Datensatzes auf. Sie können die Bedingungen entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen konfigurieren.

Sie können auf der Karte eines Mitarbeiters zwei primäre und sechs sekundäre Informations-Slots konfigurieren. Informationen werden durch Auswahl oder per Dot-Walking der Felder aus den Tabellen „Mitarbeiterprofil“ [sn_employee_profile], „HR-Profil“ [sn_hr_core_profile] und „Benutzer“ [sys_user] konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Mitarbeiter-Center** > **Organigramm** > **Benutzeranzeige** > **Karte für Organigramm-Konfigurationen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Benutzeranzeigekonfiguration

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Datensatzes der Benutzeranzeigekonfiguration.
Anwendung	Anwendung, für die Sie die Aktivität konfigurieren möchten.
Tabelle	Tabelle, der der Datensatz der Benutzeranzeigekonfiguration zugeordnet ist.
Show preferred pronoun (Bevorzugtes Pronomen anzeigen)	Option zum Anzeigen des bevorzugten Pronomens aus dem Mitarbeiterprofil des Benutzers im Organigramm. Das Feld „Pronouns“ (Pronomen) wird nur angezeigt, wenn Sie die Tabelle „Mitarbeiterprofil“ auswählen.
Primäre Anzeigefelder	Primäre Felder, die auf der Organigrammkarte angezeigt werden sollen. Für Mitarbeiterprofile lauten die Standardwerte „user.name“ und „user.title“. Primäre Anzeigefelder werden auf allen Benutzerkarten angezeigt, einschließlich der Managerhierarchie, der ausgewählten Benutzerkarte und gegebenenfalls direkt unterstellter Mitarbeiter. In den Ergebnissen von Benutzersuchen werden ebenfalls die Informationen gemäß den primären Anzeigefeldern angezeigt. **Hinweis:** Konfigurieren Sie zwei primäre Anzeigefelder.
Aktionsgruppe	Gruppe der für das Organigramm definierten Schnellaktionen. Für **Org Chart Group** (Organigrammgruppe) können Sie Aktionen wie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	das Anzeigen von Profilen, E-Mails oder Anrufen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter
Reihenfolge	Geben Sie die Reihenfolgenummer ein, um anzugeben, wo das Element im Verhältnis zu anderen Elementen Artikel angezeigt werden soll.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Geben Sie im Formular für sekundäre Felder die erforderliche Konfiguration der Organigrammfelder wie `icon` und `display field` an, die auf der ausgewählten Mitarbeiterkarte als sekundäre Felder angezeigt werden sollen.

   Hinweis:
   Konfigurieren Sie bis zu sechs sekundäre Anzeigefelder.

5. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Weitere Informationen zu Optionen für Widget-Instanzen finden Sie unter Anzeige des Organigramm-Widgets ändern.

Aktualisieren Sie die Berichtsanzahl basierend auf berechtigten Anwendern

Aktualisieren Sie die Anzahl direkt und anderer Mitarbeiter, indem Sie einen Skriptausführungsauftrag ausführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Wählen Sie auf der Seite für geplante Aufgaben die Aufgabe „Anzahl der dem **Manager unterstellten Mitarbeiter anhand berechtigter Benutzer ausfüllen“ aus**.

   Wichtig:
   Wenn das Plugin „Domain Separation“ in Ihrer Instanz aktiviert ist, wählen Sie den Auftrag „Anzahl der dem **Manager unterstellten Mitarbeiter anhand berechtigter Benutzer ausfüllen [Domäne getrennt]“ aus**.

3. Wählen Sie auf der Seite der geplanten Skriptausführung die **Option Jetzt**ausführen aus.

Ergebnisse
Die Berichtsanzahl wird basierend auf den berechtigten Benutzern aktualisiert und im Organigramm ausgefüllt.

Richten Sie Funktionen für kontinuierliche Verbesserung ein

Verbessern Sie die Effizienz und Leistung durch Feedback und Analysen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen für kontinuierliche Verbesserung

Funktion	Beschreibung
Content Analytics	Überwachen und messen Sie die Auswirkungen Ihrer Inhalte mit Content Analytics.
Integriertes Service- und Experience-Feedback	Experience- und Service-Feedback ermöglichen es Ihnen, schnelles Feedback von Ihren Anwendern zu ihren Anwender-Experiences und ihren Service-Experiences zu erhalten.

Integriertes Service- und Experience-Feedback

Experience- und Service-Feedback ermöglichen es Ihnen, schnelles Feedback von Ihren Anwendern zu ihren Anwender-Experiences und ihren Service-Experiences zu erhalten.

Konfigurieren Sie die Experience und das Service-Feedback im gesamten Mitarbeiter-Center -Portal, um als Administrator Einblicke in die Stimmung Ihrer Benutzer zu erhalten.

Zeigen Sie alle im Dashboard für Feedback-Analytics erfassten Antworten übersichtlich an.

Die beiden Feedbacktypen sind:

- Experience-Feedback: Geben Sie Ihr Feedback zur Anwender-Experience im -Portal, auf Mobilgeräten, am Kiosk oder über Virtual Agentab.
- Servicefeedback: Geben Sie Ihr Feedback zur Service-Experience ab, indem Sie z. B. eine Servicekatalog -Elementanforderung initiieren.

Beide Feedbacktypen können entweder statische Fragen oder Umfragefragebögen sein.

Hinweis:
Sie können das Experience-Feedback-Drawer-Widget in Ihrem Portal nur konfigurieren, wenn es den Header Mitarbeiter-Center enthält.

Geben Sie als Benutzer Feedback über das Drawer-Widget, auf der Seite im Portal oder per E-Mail ab.

Die folgenden Widgets sind anpassbar. Weitere Informationen zum Anpassen der Widgets finden Sie unter Integriertes Service- und Experience-Feedback.

Feedback-Widgets

Name	Typ	Beschreibung
Experience-Flow-Feedback	Widget	Unterstützt Feedback auf der Seite im -Portal.
Experience-Workflow-Feedback	Widget	Unterstützt workflowbasiertes Feedback im -Portal.

Richten Sie die Feedback-Konfiguration ein

Richten Sie die Feedback-Konfiguration für das Experience- und Service-Feedback im Mitarbeiter-Center -Portal ein. Konfigurieren Sie einen nahtlosen Kanal für die Feedback-Kommunikation, der für Ihr Portal unverändert bleibt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: esc_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Richten Sie den integrierten Service ein und Experience-Feedback, das für Mitarbeiter-Center Proverfügbar ist. Erhalten Sie Antworten überall in Ihrem -Portal, per E-Mail oder Virtual Agentoder über den -Kiosk.

Die Feedback-Konfiguration ist generisch für alle Feedback-Typen und -Definitionen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Experience- und Service-Feedback** > **Feedbackkonfiguration**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine Feedbackkonfiguration zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Feedback-Konfiguration“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Feedback-Konfiguration“..
4. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Die folgenden standardmäßigen Feedback-Konfigurationen sind mit Mitarbeiter-Center Pro Version 32.0 verfügbar.

- **Konfiguration von Mitarbeiter-Center-Feedback**
- **Feedback-Konfiguration für Kiosk-Portal**
- **MESP-Feedback-Konfiguration**

Ergebnisse

Sie haben die Eigenschaften für den integrierten Service und das Experience-Feedback konfiguriert.

Nächste Maßnahme

Richten Sie die Feedback-Definition ein. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Feedback-Definition ein.

Richten Sie die Feedback-Definition ein

Konfigurieren Sie die Feedback-Definition, um die genaueren Details jedes Feedback-Typs zu kuratieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Feedback-Definition bietet Ihnen die Möglichkeit auszuwählen, wie und zu welchem Zeitpunkt und in welchem Modus Sie Ihre Feedback-Daten von Ihren Anwendern sammeln möchten. Sie können:

- Wählen Sie die zu stellenden Fragen aus.
- Wählen Sie die Art der Frage aus, ob statisch oder Umfrage.
- Wählen Sie den Modus der Feedbackanforderung aus, z. B. Drawer-Widget, Auf Seite usw.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Experience- und Service-Feedback** > **Feedback-Definitionen**.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine Feedback-Definition für eine Portalseite zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Feedback-Definition“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Feedback-Definition“..
4. Speichern Sie die Änderungen.
   - Um Ihre Änderungen zu speichern und im Formular zu bleiben, wählen **Sie Speichern**.
   - Wählen Sie Absenden aus, um Ihre Änderungen zu speichern und zur Tabelle „Feedbackdefinitionen“ [**sn_ex_sp_pro_feedback_definition**] zurückzukehren.

   Hinweis:
   Die folgenden Standard-Feedback-Definitionen sind mit Mitarbeiter-Center Pro Version 32.0 verfügbar.

   - **Experience-Feedback**
   - **Experience-Feedback für Kiosk**
   - **Experience-Feedback für Virtual Agent**
   - **Experience-Feedback für Mobilgeräte**
5. Die Tabelle „Auslöserbedingungen“ [asmt_condition] ist nur für den Feedbacktyp „Service – Workflow“ sichtbar, nachdem die Definition gespeichert wurde.
6. Wählen Sie **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder im Formular „Auslösebedingung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Trigger Condition form for surveys .

   Hinweis:
   - Greifen Sie auf das Experience-Feedback-Widget über die Themenseiten, die Servicekatalog -Elemente und auf der standardmäßig verfügbaren Seite Meine Anforderungen zu.
   - Fügen Sie das Widget manuell auf einer beliebigen anderen Seite hinzu.
   - Erstellen Sie jeweils nur eine Feedback-Definition für ein Portal.
   - Erstellen Sie für jede Feedback-Definition eindeutiges Umfrage-Feedback.
   - Ändern Sie den Standardrücksetzungs-Timer der Auslösebedingung für die Feedback-Definition von 30 Tagen in den gewünschten Zeitraum.

Nächste Maßnahme

- Verwenden Sie die Feedback-Widgets im gesamten Mitarbeiter-Center -Portal. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie den integrierten Service und das Experience-Feedback.
- Überprüfen Sie die im Experience-Feedback-Dashboard eingegangenen Antworten. Weitere Informationen finden Sie unter Feedback Analytics-Dashboard.
- Passen Sie die Darstellung des Experience-Flows und der Workflow-Feedback-Widgets an. Weitere Informationen finden Sie unter Integriertes Service- und Experience-Feedback.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feedback für wird konfiguriert Virtual Agent

Sie können Experience-Feedback heraufstufen oder Service-Feedback für Virtual Agenteinrichten.

Heraufstufen von Experience-Feedback in Virtual Agent

Heraufstufen des Experience-Feedback-Themas, sodass es in den Standardvorschlägen Virtual Agent angezeigt wird.

Vorbereitungen

Sie müssen eine Feedback-Definition für den Kanal Virtual Agent haben, bei der der **Feedback-Typ** auf Experience festgelegt ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Experience- und Service-Feedback** > **Feedback-Definitionen**
2. Wählen Sie die Feedback-Definition aus, die Sie für den Kanal Virtual Agent erstellt haben.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Experience-Feedback in VA** heraufstufen aus.
   Das Experience-Feedback wird in Virtual Agentheraufgestuft .
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie den heraufgestuften Themendatensatz an, indem Sie den Link in der angezeigten Nachricht auswählen.
   Weitere Informationen zu vorgeschlagenen Themen finden Sie unter Promote or demote LLM topics in Virtual Agent Designer .

Richten Sie Service-Feedback für ein Virtual Agent

Richten Sie das Service-Feedback so ein, dass es nach einer Themenkonversation in Virtual Agentangezeigt wird.

Vorbereitungen

Sie benötigen eine Feedback-Definition für den Kanal Virtual Agent, bei der der **Feedback-Typ** auf Service – Workflow festgelegt ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Experience- und Service-Feedback** > **Feedback-Definitionen**
2. Wählen Sie die Feedback-Definition aus, die Sie für den Kanal Virtual Agent erstellt haben.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Service-Feedback in VA einrichten aus**.
4. Zeigen Sie den Setup-Themendatensatz an, indem Sie den Link in der angezeigten Nachricht auswählen.
   Weitere Informationen zu Setup-Themen finden Sie unter Working with setup topics .

Hinweis:
Sie können den Wert der Systemeigenschaft `com.glide.cs.survey.probability` festlegen, um die Wahrscheinlichkeit (Prozentsatz) zu ändern, mit der das Setup-Thema der Umfrage in Ihren Konversationen vorkommt. Legen Sie beispielsweise den Wert auf 0,50 fest, um das Setup-Thema der Umfrage in 50 % der Konversationen zufällig anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Das Service-Feedback wird für Virtual Agenteingerichtet.

Content Analytics

Überwachen und messen Sie die Auswirkungen der von Ihnen über Mitarbeiter-Center und in -Kampagnen bereitgestellten Inhalte mithilfe von Content Analytics.

Content Analytics sammelt Daten und generiert Visualisierungen zur Mitarbeiterinteraktion mit Inhalten im Mitarbeiter-Center. Content Analytics basiert auf dem Platform Analytics-Framework und verwendet Performance Analytics, um die Fähigkeiten des Dashboards zu verbessern.

Hinweis:
Google Analytics wird nicht mehr unterstützt, da Google die Integration nicht mehr anbietet.

Content Analytics-Dashboards

Dashboards zeigen Datenvisualisierungen in Widgets an. Jedes Widget zeigt Daten für bestimmte Parameter an, z. B. Benutzerinteraktionen mit Inhalten. Content Analytics enthält vier Dashboards:

Content Analytics-Dashboards

Dashboard	Beschreibung der Datenvisualisierungen
Content Analytics	Portal-Interaktionsmetriken, einschließlich eindeutiger Benutzer, durchschnittlicher Zeit pro Seite und Absprungrate.
Content Analytics – Grundlagen	Portalseitenaufrufe und -ansichten, einschließlich Aufrufe pro Tag und der am häufigsten aufgerufenen Seiten.
Kampagnen-Analytics	Kampagneninteraktionsmetriken, Aufgaben und Auswirkungen, gefiltert nach Kampagne oder Kampagnenerfolgsziel.
Kampagnenübersicht	Kampagnenleistungsmetriken nach Kampagne, einschließlich geschlossener Aufgaben und Benutzeraktionen.
Dashboard „Übersicht über die Inhaltsbibliothek“.	Leistungsmetriken für Inhalte, die im Portal oder in der mobilen Now-App veröffentlicht werden.
Content Engagement	Metriken zur Anwenderinteraktion, z. B. Inhaltsansichten, Klicks auf Reaktionssymbole, Kommentare und Antworten auf Kommentare.

Content Analytics einrichten

1. Content Analytics aktivieren
2. Richten Sie das Nachverfolgungsprofil ein, indem Sie einen der folgenden Schritte ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie eines der sofort einsatzbereiten Nachverfolgungsprofile, und legen Sie es als Standard-Nachverfolgungsprofil fest: Aktivieren Sie ein Nachverfolgungsprofil
- Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Nachverfolgungsprofil: Erstellen Sie ein Content Analytics-Nachverfolgungsprofil

Weitere Informationen zur Nachverfolgung von Profilen finden Sie im folgenden Abschnitt.

3. Um Analytics für ein anwenderdefiniertes Widget oder eine anwenderdefinierte Seite nachzuverfolgen, müssen Sie das Nachverfolgungsprofil zum Header hinzufügen: Nachverfolgung in Content Analytics einrichten

Nachverfolgungsprofile

Nachverfolgungsprofile definieren einen Bucket, in dem Sie Analysen erfassen möchten. Er kann einem Portal, einer Kampagne, einer Anwendung oder einem beliebigen Kontext entsprechen, der/die/das Ihnen gefällt.

Zwei Nachverfolgungsprofile sind sofort einsatzbereit: Content Experiences und Content Publishing. Sie können beide verwenden, um Daten zu Inhalten zu sammeln, die mit einem sofort einsatzbereiten Widget angezeigt werden. Wenn Ihr Portal Inhalte in anwenderdefinierten Widgets veröffentlicht, müssen Sie ein sofort einsatzbereites Nachverfolgungsprofil aktualisieren, um Daten für diese Widgets zu sammeln, oder ein neues Nachverfolgungsprofil erstellen.

Datenerfassung und -speicherung

Content Analytics speichert gesammelte Daten in Tabellen, die nach Datentyp organisiert sind.

Hinweis:
Wenn ein Dashboard keine Visualisierungen anzeigt, überprüfen Sie, ob die Daten gesammelt werden, indem Sie eine Tabelle öffnen. Geben Sie in der Navigationsleiste den Tabellennamen ein, angehängt `.list`.

Eine Liste der Content Analytics-Tabellen finden Sie unter Mit Content Analytics installierte Komponenten.

Dies ist ein Überblick über den Prozess, mit dem Content Analytics Daten sammelt und verschiebt:

1. Die Benutzer führen eine Aktion aus, z. B. das Öffnen einer Seite oder das Klicken auf einen Link.
2. Content Analytics sammelt diesen Datenpunkt und speichert ihn im Browserspeicher.
3. Nachdem ein Benutzer zu einem anderen Inhalt navigiert ist oder nachdem fünf Minuten vergangen sind, werden die Daten in den Serverspeicher verschoben.
4. Die Daten werden in die Content Analytics-Tabellen verschoben.
   - Nachverfolgtes Event [sn_cda_tracked_evt_agg]
   - Nachverfolgte Seite [sn_cda_tracked_page_agg]
   - Nachverfolgter Besuch [sn_cda_tracked_visit_agg]
5. Die Nachverfolgungsprofile lösen Ausführungen aus, um Daten in die gemeinsam genutzten Analytics-Tabellen zu übertragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Event-Statistik [sn_cda_event_stat]
- Seitenstatistik [sn_cda_page_stat]
- Analytics – Besuchsstatistik [sn_cda_analytics_visit_stat]

Content Analytics aktivieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie Content Analytics aktivieren, um die Standardanalyselösung mit Datenverkehrsanalysen für Ihr Webportal zu nutzen und Interaktionsstatistiken zu „Content Experiences“ (auch „Kampagnen“ genannt) einzusehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Content Analytics erfordert die folgenden Plugins, um Daten zu sammeln und Dashboards zu generieren:

Content Analytics-Plugins

Plugin	Beschreibung
Inhaltsanalyse [sn_cda]	Sammelt Daten und stellt grundlegende Metriken zu Seitenaufrufen und Anwendersitzungen bereit
Content Publishing [sn_cd]	Stellt Daten aus Inhalten bereit, die über Content Publishing veröffentlicht wurden
Content Experiences [sn_ca]	Stellt Daten aus Inhalten bereit, die über Content Experiences veröffentlicht wurden
Performance Analytics – Portalanalysen [sn_cdap]	Erweitert Dashboards durch Inhaltsprofilerstellung und Zeitfensterfilter
Performance Analytics – Content Engagement Analytics [sn_ca_pa]	Erweitert Dashboards um Kampagnenfilter, mit denen Anwender kampagnenspezifische Analysen und Interaktionen für Aufgabeninhalte im Zeitverlauf anzeigen können

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme
Content Analytics

Zugehörige Informationen
Mit Content Analytics installierte Komponenten

Aktivieren Sie ein Nachverfolgungsprofil

Aktivieren Sie eines der sofort einsatzbereiten Nachverfolgungsprofile, um mit der Erfassung von Portal- und Kampagnenmetriken zu beginnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cda.analytics_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Content Analytics enthält zwei sofort einsatzbereite Profile (Content Experiences und Content Publishing), die Metriken für das dem Produkt zugeordnete Demoportal nachverfolgen.

Sie können beide Nachverfolgungsprofile verwenden, um Metriken für Mitarbeiter-Center nachzuverfolgen, indem Sie es als Standardprofil festlegen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Content Analytics** > **Einrichtung**.
2. Aktivieren Sie eines der Profile: Doppelklicken Sie in der Spalte „ **Aktiv** “, wählen Sie **Wahr**aus, und klicken Sie dann auf das Symbol **Speichern**.
3. Legen Sie ein Standardprofil fest: Doppelklicken Sie in der Spalte **Standard**, wählen Sie **Wahr**aus, und klicken Sie dann auf das Symbol **Speichern**.

Ergebnisse
Jedes der sofort einsatzbereiten Nachverfolgungsprofile hat eine geplante Aufgabe zum Sammeln von Daten. Sie können das mit der geplanten Aufgabe verknüpfte Skript ändern oder manuell ausführen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Klicken Sie auf den Link in der Spalte Auslöser.

   Hinweis:
   Wenn die Spalte „Auslöser“ in der Liste der Nachverfolgungsprofile nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol **„Personalisierte Liste** aktualisieren“, und fügen Sie die Spalte „Auslöser“ der ausgewählten Liste hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Formular „Profilauslöser“ wird geöffnet, in dem Sie die Importausführungszeit (Ausführungshäufigkeit des Skripts) ändern oder eine Bedingung festlegen können.

2. Klicken Sie auf **Jetzt**ausführen, um das Skript manuell auszuführen.

Erstellen Sie ein Content Analytics-Nachverfolgungsprofil

Verwenden Sie Nachverfolgungsprofile, um Ihre Dashboards für ServiceNow-Inhaltsanalysen zu konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cda.analytics_admin

Nachverfolgungsprofile definieren Folgendes:

- Von welcher Website Sie Daten erfassen möchten.
- Ab welcher Zeitzone ein Tag für die Datenverfolgung beginnt und endet.
- Ab welcher Zeitzone die Zeitdatenerfassung beginnen soll
- Welche Länder von der Analytics-Datensammlung ausgeschlossen werden sollen, und aus welchen Ländern Sie Daten erfassen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Analytics** > **Einrichtung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Klicken Sie auf **ServiceNow**.
4. Füllen Sie das Formular aus.

Nachverfolgungsprofil

Felder	Beschreibung
Name	Eine Beschreibung des Nachverfolgungsprofils.
Aktiv	Gibt an, dass das Profil aktiv und zur Verwendung verfügbar ist. **Hinweis:** Wenn Sie versuchen, ein Nachverfolgungsprofil zu deaktivieren, das verwendet wird, wird eine Warnmeldung angezeigt, um Ihre Aktionen zu bestätigen.
Standard	Gibt an, dass das Profil das Standardprofil ist. Portale verwenden das standardmäßige Nachverfolgungsprofil, wenn sie für die Nachverfolgung konfiguriert sind, ohne einen bestimmten Tracker festzulegen. **Hinweis:** Das Basissystem Mitarbeiter-Center (EC) verwendet das Standardnachverfolgungsprofil.
Besitzer	Der Benutzer, der für das Profil verantwortlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Sammlungszeitzone	Definiert, wann ein Tag für die Datensammlung basierend auf der von Ihnen ausgewählten Zeitzone startet. Ein Tag beginnt um 0:00 Uhr und endet standardmäßig um 23:59:59 Uhr. Wenn Sie beispielsweise „System (Amerika/Los_Angeles)“ auswählen, bedeutet dies, dass ein Tag um 12:00 Uhr PST beginnt.
Importausführungszeit	Für die ServiceNow-Profile werden die Zeit und die Zeitzonendaten aus den Content Analytics-Tabellen in die freigegebenen Analysetabellen verschoben. Siehe Gesammelte Daten.
Zeitzone der Importausführung	Die Zeitzone für die Importausführungszeit. Wenn Sie beispielsweise die Importausführungszeit auf 00:00:00 festlegen und „System (Amerika/Los_Angeles)“ als Zeitzone für die Importausführung festlegen, werden Ihre Daten um Mitternacht PST aus den Content Analytics-Tabellen in die freigegebenen Analysetabellen verschoben.
Eingeschränkte Länder	Die Länder der Benutzer, die Sie nicht nachverfolgen möchten. **Hinweis:** Eingeschränkte Länder basieren auf dem Benutzerprofil (sys_user) und nicht auf dem Land, in dem sich der Benutzer derzeit befindet. Klicken Sie **auf Neue Zeile einfügen...** und wählen Sie ein Land aus. Wenn ein Land, das Sie einschränken möchten, nicht angezeigt wird, fügen Sie es der Liste hinzu, indem Sie zu navigieren **Organisation** > **Standorte**.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Das neue Nachverfolgungsprofil wird in der Liste Nachverfolgungsprofile angezeigt, und das System erstellt eine regelmäßige Aufgabe zum Sammeln von Daten. Sie können das mit der geplanten Aufgabe verknüpfte Skript ändern oder manuell ausführen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

1. Klicken Sie auf den Link in der Spalte Auslöser.

Hinweis:
Wenn die Spalte „Auslöser“ in der Liste der Nachverfolgungsprofile nicht angezeigt wird, klicken Sie auf das Symbol **„Personalisierte Liste** aktualisieren“, und fügen Sie die Spalte „Auslöser“ der ausgewählten Liste hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Formular „Profilauslöser“ wird geöffnet, in dem Sie die Importausführungszeit (Ausführungshäufigkeit des Skripts) ändern oder eine Bedingung festlegen können.

2. Klicken Sie auf **Jetzt**ausführen, um das Skript manuell auszuführen.

Nachverfolgung in Content Analytics einrichten

Um Content Analytics mit anwenderdefinierten Seiten oder Widgets zu verwenden, fügen Sie das Nachverfolgungsprofil zu Ihrem Mitarbeiter-Center oder dem Header des Serviceportal-Designs hinzu. Fügen Sie dann Ihren anwenderdefinierten Widgets den cdaAnalytics-Service hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cda.analytics_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Schritte für die Seitennachverfolgung:

Fügen Sie das Nachverfolgungsprofil dem Designheader in Ihrem Mitarbeiter-Center oder Serviceportal hinzu.

```
<widget
   id="cda-site-analytics"
   options="{'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
></widget>
```

Hinweis:
Wenn Sie in den Optionen kein Nachverfolgungsprofil angeben, versucht Content Analytics, das standardmäßige Nachverfolgungsprofil zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Content Analytics-Nachverfolgungsprofil.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Kopf- und Fußzeilen**.
2. Wählen Sie Ihren Header aus (Content Publishing-Header, Mitarbeiter-Center-Header, ESC-Header oder HRMadrid-Header).
3. Klonen Sie ggf. den Header.
   Weitere Informationen finden Sie auf der Konfigurationsseite für das Serviceportal. Oder Sie können Angular Provider verwenden (siehe Komponenten mit Angular Providern wiederverwenden).
4. Wenn Sie einen Klon aus dem Content Publishing-Header verwenden, suchen Sie im Feld **HTML-Textvorlage** nach dem Widget-Tag cda-site-analytics.
5. Ersetzen Sie dann PROFILE_NAME durch das Profil, das Sie für die Nachverfolgung verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Headermenü für Portal konfigurieren .
6. Wenn Sie eine andere Kopfzeile verwenden, fügen Sie dem HTML-Textkörper Folgendes hinzu und ersetzen PROFILE_NAME:

   ```
   <widget
      id="cda-site-analytics"
      options="{'tracking_profile_name': '{PROFILE_NAME}', 'enable_logging': false}"
   ></widget>
   ```

   Wenn Sie in den Widget-Optionen kein Nachverfolgungsprofil angeben, versucht Content Analytics, das standardmäßige Nachverfolgungsprofil zu verwenden (falls vorhanden).

   Mitarbeiter-Center-Events nachverfolgen

   Um Mitarbeiter-Center-Events nachzuverfolgen, fügen Sie Ihren benutzerdefinierten Widgets den cdaAnalytics-Service hinzu. Siehe Widget-Entwicklerhandbuch .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel:

```
function($scope, cdaAnalytics) {
  $scope.onButtonClick = function() {

     // track event using the default tracker (no argument for getTracker)
     cdaAnalytics.getTracker().then(function(tracker){
       tracker.trackEvent(
          '{Desired Category}',
          '{Desired Action}',
          '{Desired Name}'
       );
     });

     // track event using specific tracker
     cdaAnalytics.getTracker('Human Resources Portal Tracker').then(function(tracker){
               tracker.trackEvent(
          'Human Resources',
          'Video Viewed',
          'Open Enrollment 2018'
       );
     });
  };
}
```

7. Navigieren zu **Service Portal** > **Widgets**.
8. Wählen Sie ein Widget aus, oder erstellen Sie ein Widget.
9. Fügen Sie der zugehörigen Liste der Winkelanbieter cdaAnalytics hinzu.
10. Aktualisieren Sie den Client-Controller des Widgets, sodass der cdaAnalytics-Service verwendet wird.

Richten Sie die Mitarbeiterkommunikation ein

Informieren und binden Sie Ihre Mitarbeiter ein.

Mitarbeiter-Center Pro bietet eine Reihe robuster Funktionen zum Erstellen, Veröffentlichen und Verwalten von Mitarbeiterkommunikation in verschiedenen Inhaltstypen und Zustellkanälen. Führen Sie diese Schritte aus, um die Funktionen für die Mitarbeiterkommunikation einzurichten:

1. Aktivieren Sie das Plugin Content Publishing [com.sn_content_delivery]: Content Publishing aktivieren.
2. Stellen Sie Inhaltsmanagern und Mitarbeitern die Funktionen Content Publishing zur Verfügung: Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.
3. Passen Sie die sofort einsatzbereiten Widgets an (optional):
   - Ändern Sie das Widget Content Experiences .
   - Ändern Sie das Widget Empfohlene Nachrichten
   - Ändern Sie das Nachrichtenfeed-Widget

   Informationen zum Anzeigen aller mit Content Publishinginstallierten Widgets finden Sie im Abschnitt „Widgets“ von Mit Content Publishing installierte Komponenten.

   Um Inhalte in einem anwenderdefinierten Widget zu veröffentlichen, müssen Sie den Inhaltstyp definieren und dem anwenderdefinierten Widget zuordnen: Inhaltstyp für Content Publishing hinzufügen oder bearbeiten
4. Überprüfen Sie die Tabelle mit den Mitarbeiterkommunikationsfunktionen unten, und konfigurieren Sie die für Ihren Anwendungsfall relevanten Funktionen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen für die Mitarbeiterkommunikation

Funktion	Beschreibung
Inhaltsvorlagen	Erstellen Sie eine Inhaltsvorlage, mit der Inhaltsmanager größere Mengen von Nachrichtenartikelinhalten erstellen und veröffentlichen können
Framework für Video-Hosting-Integrationen	Verbinden Sie Content Publishing mit einem Video-Hosting-Service, um die gehosteten Videos für die Erstellung und Veröffentlichung von Inhalten verfügbar zu machen.
Organigramm	Konfigurieren Sie ein Organigramm der Unternehmensstruktur, damit Mitarbeiter Mitarbeiter anzeigen und suchen können.
Eigentum am Inhalt	Definieren Sie, wer berechtigt ist, Inhalte zu erstellen, wo sie veröffentlicht werden können und welche Mitarbeiter sie anzeigen können.
Wiederverwendbare Komponenten	Konfigurieren Sie die folgenden wiederverwendbaren Komponenten: • Zielgruppen für die Ausrichtung von Inhalten auf Benutzer, die bestimmte Kriterien erfüllen. • Inhaltsziele für die Veröffentlichung von Nachrichtenartikeln. • Inhaltskategorien zum Organisieren von Nachrichtenartikeln.
Content Engagement	Aktivieren Sie Content Engagement, um Anwendern die Möglichkeit zu geben, Nachrichtenartikel zu kommentieren und darauf zu reagieren, und Managern, um die Effektivität ihrer Inhalte mithilfe von Interaktionsmetriken zu messen.

Zugehörige Informationen

Inhaltsbibliothek

Rich-Content-Editor

Nachrichtenartikel

Inhalt wird veröffentlicht

Content Engagement

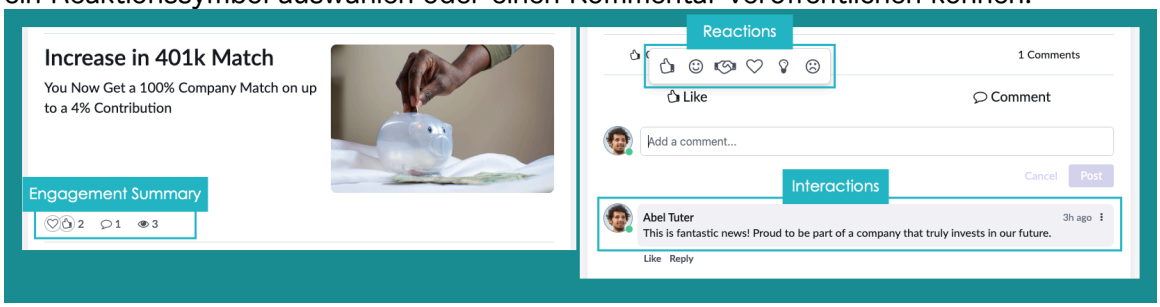
Content Engagement verbessert Nachrichtenartikel, indem es Anwendern die Möglichkeit bietet, Artikel zu kommentieren und darauf zu reagieren, und Managern die Effektivität ihrer Inhalte mithilfe von Interaktionsmetriken misst.

Übersicht

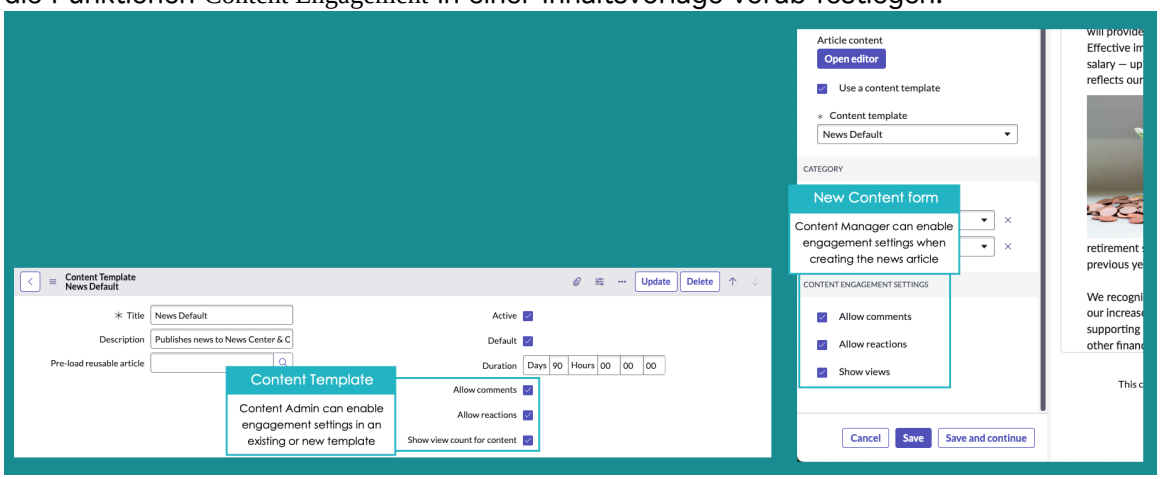
Content Engagement Die Funktionen von sind nahtlos in Nachrichtenartikel eingebettet, damit Mitarbeiter oben im Artikel Interaktionszusammenfassungen anzeigen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ein Reaktionssymbol auswählen oder einen Kommentar veröffentlichen können.

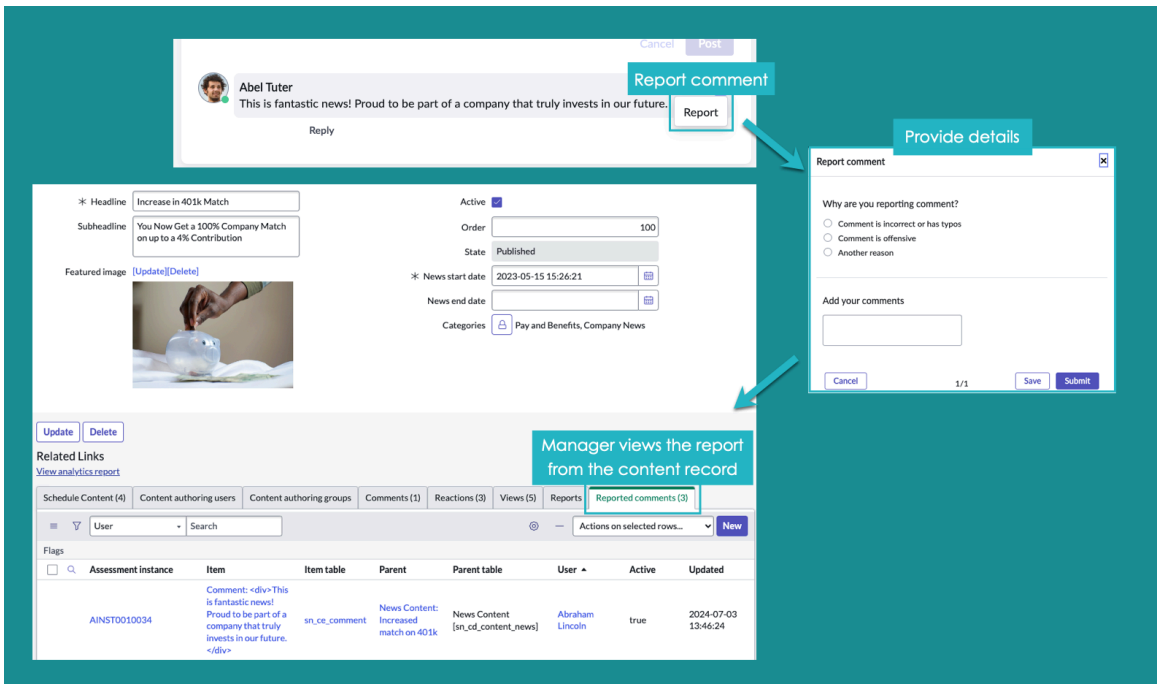


Inhaltsmanager können beim Erstellen eines Nachrichtenartikels auswählen, welche Inhaltsinteraktionsfunktionen aktiviert werden sollen. Um eine schnellere Veröffentlichung von Nachrichtenartikeln zu ermöglichen, können Inhaltsadministratoren die Funktionen Content Engagement in einer Inhaltsvorlage vorab festlegen.



Inhalt wird gemeldet

Content Engagement enthält einen Workflow zur Kommentarmeldung, in dem Mitarbeiter einen Kommentar melden können und Content-Manager die Berichte anzeigen und entsprechende Maßnahmen ergreifen können.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktionsanalysen

Content Analytics bietet Visualisierungen für Metriken zur Mitarbeitereinbindung in Content Engagement-Dashboard.

Darüber hinaus können Sie Visualisierungen für einen bestimmten Nachrichtenartikel überprüfen, einschließlich der Gesamtanzahl der Aufrufe, Interaktionstrends pro Tag und eindeutiger Aufrufe pro Tag. Navigieren Sie zum Inhaltselement des Nachrichtenartikels, und klicken Sie im Hamburger-Menü auf **Analytics-Bericht** anzeigen.

Content Engagement einrichten

Content Engagement wird als Plugin installiert. Die -Funktionen werden über die Content Publishing-Eigenschaften aktiviert und den Mitarbeitern über Nachrichtenartikel-Widgets bereitgestellt. Führen Sie diese Schritte aus, um Content Engagementeinzurichten:

1. Content Engagement aktivieren
2. Content Engagement in den Eigenschaften von Content Publishing aktivieren: Mit Content Publishing installierte Eigenschaften
3. Konfigurieren Sie eine anwenderdefinierte Reaktion (optional)
4. Aktivieren Sie Content Engagement in Inhaltsvorlagen: Inhaltsvorlagen (optional).

Konfigurieren Sie eine anwenderdefinierte Reaktion

Content Engagement nutzt Font Awesome-Symbole, um Mitarbeitern verschiedene sofort einsatzbereite Reaktionen für die Interaktion mit Nachrichtenartikeln bereitzustellen. Interaktionsadministratoren können die sofort einsatzbereiten Reaktionen anpassen oder eigene konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Interaktionsadministrator [sn_ce.admin]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das System unterstützt maximal sechs Reaktionen. Um eine anwenderdefinierte Reaktion zu erstellen, können Sie entweder eine SVG- oder PNG-Bilddatei hochladen oder ein Symbol für Font Awesome Version 4.7 angeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Interaktion mit Inhalt** > **Reaktionskonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus:

Reaktionskonfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Name	Systemname für die Reaktion
Anzeigetext	Text, der im Portal angezeigt wird, wenn der Anwender den Mauszeiger über ein Reaktionssymbol bewegt oder darauf klickt
Font Awesome-Symbol	Name des Font Awesome-Symbols, wie es auf der Website angezeigt wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Symbol	Feld zum Hochladen einer SVG- oder PNG-Bilddatei **Hinweis:** Wenn Sie in das vorherige Feld einen Font Awesome-Symbolnamen eingeben, können Sie dieses Feld überspringen.
Bestellung	Die Reihenfolge, in der das Symbol angezeigt wird, wenn der Anwender den Mauszeiger über das **Like** -Symbol im Portal bewegt, relativ zu den anderen Symbolen
Aktiv	Macht die Reaktion für Anwender verfügbar (standardmäßig aktiviert)

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die anwenderdefinierte Reaktion wird in der Liste **Reaktionskonfigurationen angezeigt**.

Wenn Sie eine anwenderdefinierte Reaktion erstellen, müssen Sie Content Publishing aktivieren, um auf die Reaktion zuzugreifen, indem Sie einen **App** -Reaktionskonfigurationsdatensatz erstellen. Sie müssen die folgenden Schritte für jede Reaktion wiederholen, die Sie Mitarbeitern zur Verfügung stellen möchten, einschließlich der sofort einsatzbereiten Reaktionen.

5. Navigieren zu **Alle** > **Interaktion mit Inhalt** > **App-Reaktionskonfiguration**.
6. Klicken Sie auf **Neu**.
7. Füllen Sie folgende Felder aus:

Reaktionskonfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Reaktionskonfiguration	Wählen Sie die Reaktion aus.
Anwendung	Verbindet die Reaktion mit der Anwendung. Dieser Wert wird im Anwendungsbereich festgelegt.
Aktiv	Stellt die Reaktion zur Verwendung bereit.
Bestellung	Die Reihenfolge, in der das Symbol angezeigt wird, wenn der Anwender den Mauszeiger über das **Like** -Symbol im Portal bewegt, relativ zu den anderen Symbolen

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Reaktion ist jetzt im -Portal verfügbar.

Framework für Video-Hosting-Integrationen

Verbinden Sie Content Publishing mit einem Video-Hosting-Service, um die gehosteten Videos für die Erstellung und Veröffentlichung von Inhalten verfügbar zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content Publishing bietet Inhaltsmanagern die Möglichkeit, Inhalte mit Videos von einem Video-Hosting-Service zu erstellen. Die folgenden Komponenten müssen konfiguriert werden, um den Video-Hosting-Service als Option in der Inhaltsbibliothek hinzuzufügen.

Hinweis:
Je nach Organisation werden diese Schritte entweder vom Inhaltsadministrator oder von einem Drittanbieter ausgeführt.

Inhaltsanbieter

Ein Inhaltsanbieter identifiziert den Video-Hosting-Service.

Zuordnung des Inhaltsanbieters

Durch die Inhaltsanbieterzuordnung werden die gehosteten Videos für einen bestimmten Inhaltstyp verfügbar gemacht. Derzeit werden nur die Inhaltstypen Rich Content und Nachrichtenartikel unterstützt.

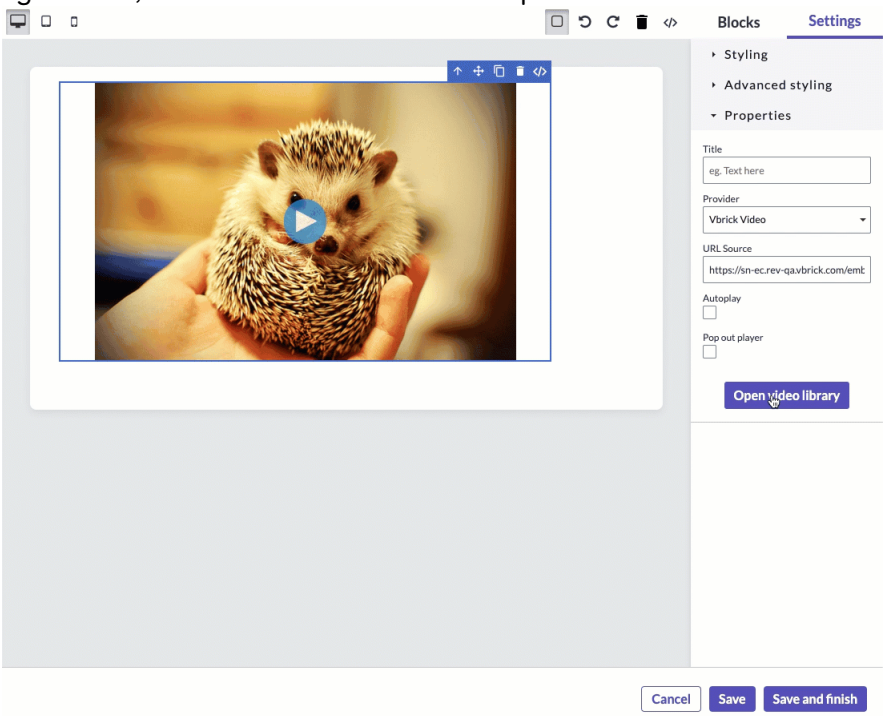
Jede Inhaltsanbieterzuordnung ist einem Inhaltsanbieter zugeordnet und wird in der zugehörigen Liste angezeigt.

Inhaltsprozessor

Inhaltsprozessoren bieten eine Schnittstelle zum Konfigurieren von API-Aufrufen für den Video-Hosting-Service. Sie werden durch Subflows aus dem Flow Designer unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Building subflows .

Es sind zwei Aktionen verfügbar:

- Autorisieren: Ermöglicht Mitarbeitern das Anzeigen privater Videos ohne Anmeldeinformationen bereitzustellen
- Suchen: Fügt der Oberfläche des Rich-Inhalt-Editors eine Schaltfläche hinzu, mit der ein Inhaltsmanager Miniaturansichten verfügbarer Videos anzeigen kann, anstatt die Video-URL zu kopieren und



einzufügen.

Jeder Inhaltsprozessor ist einer Inhaltsanbieterzuordnung zugeordnet und wird in der zugehörigen Liste angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltsrendering-Parameter

Ein Inhaltsrendering-Parameter funktioniert ähnlich wie Video-Hosting-URL-Parameter, sodass Inhaltsmanager die Experience des Betrachters über ein Schnittstellenelement im Rich-Content-Editor anpassen können. Je nach Hosting-Provider kann dies das Definieren eines Kontrollkästchens zum Aktivieren des Vollbildmodus oder der automatischen Wiedergabe oder eines Textfelds zum Festlegen der Startzeit umfassen.

Jeder Inhaltsrendering-Parameter ist einer Inhaltsanbieterzuordnung zugeordnet und wird in der zugehörigen Liste angezeigt.

Richten Sie Inhaltsanbieter ein

Die folgende Prozessübersicht führt Sie durch die Einrichtung von Inhaltsanbietern, damit Inhaltsmanager beim Zusammenstellen von Inhalten Videos von Video-Hosting-Services verwenden können.

1. Konfigurieren Sie Inhaltsanbieter und Zuordnung
2. Wenn der Video-Hosting-Service private Videos enthält, für die Anmeldeinformationen erforderlich sind, Konfigurieren Sie eine Videoautorisierung
3. (Optional) Um Inhaltsmanagern eine Schnittstelle bereitzustellen, auf der sie ein Video auswählen können, Konfigurieren Sie die Suche nach Videoinhalten
4. (Optional) Um der Videoauswahl des Rich-Content-Editors Schnittstellenelemente hinzuzufügen, Konfigurieren Sie Parameter für das Inhaltsrendering

Konfigurieren Sie Inhaltsanbieter und Zuordnung

Verbinden Sie einen Video-Hosting-Service mit Content Publishing, indem Sie einen Inhaltsanbieter konfigurieren und dann den Hosting-Service bestimmten Inhaltstypen zuordnen, einschließlich Rich Content, Nachrichtenartikel und formatierte Inhalte.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

Prozedur

Erstellen Sie einen neuen Inhaltsanbieter-Datensatz, um den Hosting-Service zu identifizieren.

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsanbieter-Konfigurationen** > **Inhaltsanbieter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Füllen Sie die Formularfelder aus:

Formular „Neuer Inhaltsanbieter“.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen ein, um den Inhaltsanbieter beim Erstellen von Inhalten in der Inhaltsbibliothek zu identifizieren
Typ	Wählen Sie **Video**, um eine Verbindung zu einem Video-Hosting-Service herzustellen
Aktiv	Stellt diesen Inhaltsanbieter zur Verwendung in der Inhaltsbibliothek bereit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System erstellt einen neuen Datensatz für den Inhaltsanbieter. Sie können sie anzeigen oder bearbeiten, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsanbieter-Konfigurationen** > **Inhaltsanbieter**.

Fügen Sie eine oder mehrere Inhaltsanbieter-Zuordnungen hinzu, um Videos in bestimmten Inhaltstypen verfügbar zu machen.

4. Wenn Sie sich bereits auf der Seite „Inhaltsanbieter“ befinden, klicken Sie auf den Inhaltsanbieter, um Zuordnungen hinzuzufügen.
   Navigieren Sie andernfalls zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsanbieter-Konfigurationen** > **Inhaltsanbieterzuordnung**.
5. Klicken Sie auf **Neu**.
   Füllen Sie die Formularfelder aus:

Feld	Beschreibung
Inhaltsanbieter	Wählen Sie den Namen des Inhaltsanbieters aus, den Sie in den vorherigen Schritten definiert haben
Inhaltstyp	Wählen Sie einen Inhaltstyp aus, um den Videoinhalt zu verwenden. Wählen Sie aus: ○ Rich Content ○ Nachrichtenartikel ○ Banner
Aktiv	Stellt diesen Inhaltsanbieter für die Verwendung im spezifischen Inhaltstyp bereit

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Ermöglichen Sie Mitarbeitern, private Videos ohne Anmeldeinformationen anzuzeigen: Konfigurieren Sie eine Videoautorisierung
- Um Inhaltsmanagern eine Schnittstelle zur Auswahl von Videos bereitzustellen, Konfigurieren Sie die Suche nach Videoinhalten
- So fügen Sie der Video-Auswahl der Inhaltsbibliothek Schnittstellenelemente hinzu: Konfigurieren Sie Parameter für das Inhaltsrendering

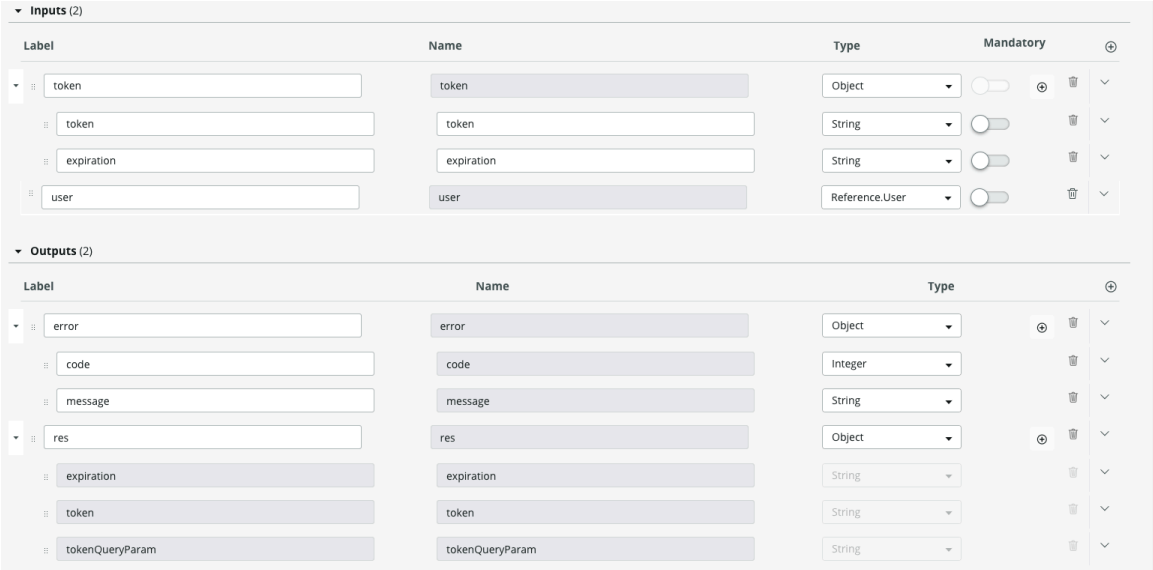
Konfigurieren Sie eine Videoautorisierung

Konfigurieren Sie einen Inhaltsprozessor, damit Mitarbeiter private Videos ohne Anmeldeinformationen anzeigen können.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin und fd_read_flows
- Create a subflow in Workflow Studio mit den folgenden Eingaben und Ausgaben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Konfigurieren Sie Inhaltsanbieter und Zuordnung

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Aktion „autorisieren“ werden Authentifizierungs-API-Aufrufe an den Video-Hosting-Service gesendet. Die Autorisierungsmethode variiert je nach Anbieter und wird durch den unterstützten eingebetteten IFrame bestimmt.

Content Publishing hängt das Authentifizierungstoken als Abfrageparameter zusammen mit dem entsprechenden Wert an die eingebettete URL an. Die konfigurierten Subflow-Eingaben und -Ausgaben verwalten die Abfrageparameter und den Antworttext.

Hinweis:
Die Authentifizierungsmethoden JSON Web Token (JWT) und Zugriffstoken haben sich bewährt. Wenn Sie eine andere Methode verwenden möchten, müssen Sie den Subflow so konfigurieren, dass ein Token zurückgegeben wird. Der Video-Hosting-Service muss die automatische Authentifizierung über das Token in der URL unterstützen.

Prozedur

1. Wenn Sie bereits einen Inhaltsanbieter geöffnet haben, klicken Sie auf das **Datensatzsymbol** für die Inhaltsanbieter-Zuordnungsvorschau und dann auf **Datensatz öffnen**.
   Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsanbieter-Konfigurationen** > **Inhaltsprozessoren**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Füllen Sie die Formularfelder aus:

Formularfelder „Inhaltsprozessor“.

Feld	Beschreibung
Aktion	Wählen Sie **Autorisieren aus**
Anbieterzuordnung	Wählen Sie den Inhaltsanbieter aus, der Content Publishing mit dem Video-Hosting-Service verbindet
Prozessor-Subflow	Wählen Sie den Flow aus, der den Autorisierungs-API-Aufruf durchführt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Stellt diese Aktion Mitarbeitern zur Verfügung

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der neue Inhaltsprozessor wird in der zugehörigen Liste Inhaltsanbieter angezeigt.

Nächste Maßnahme

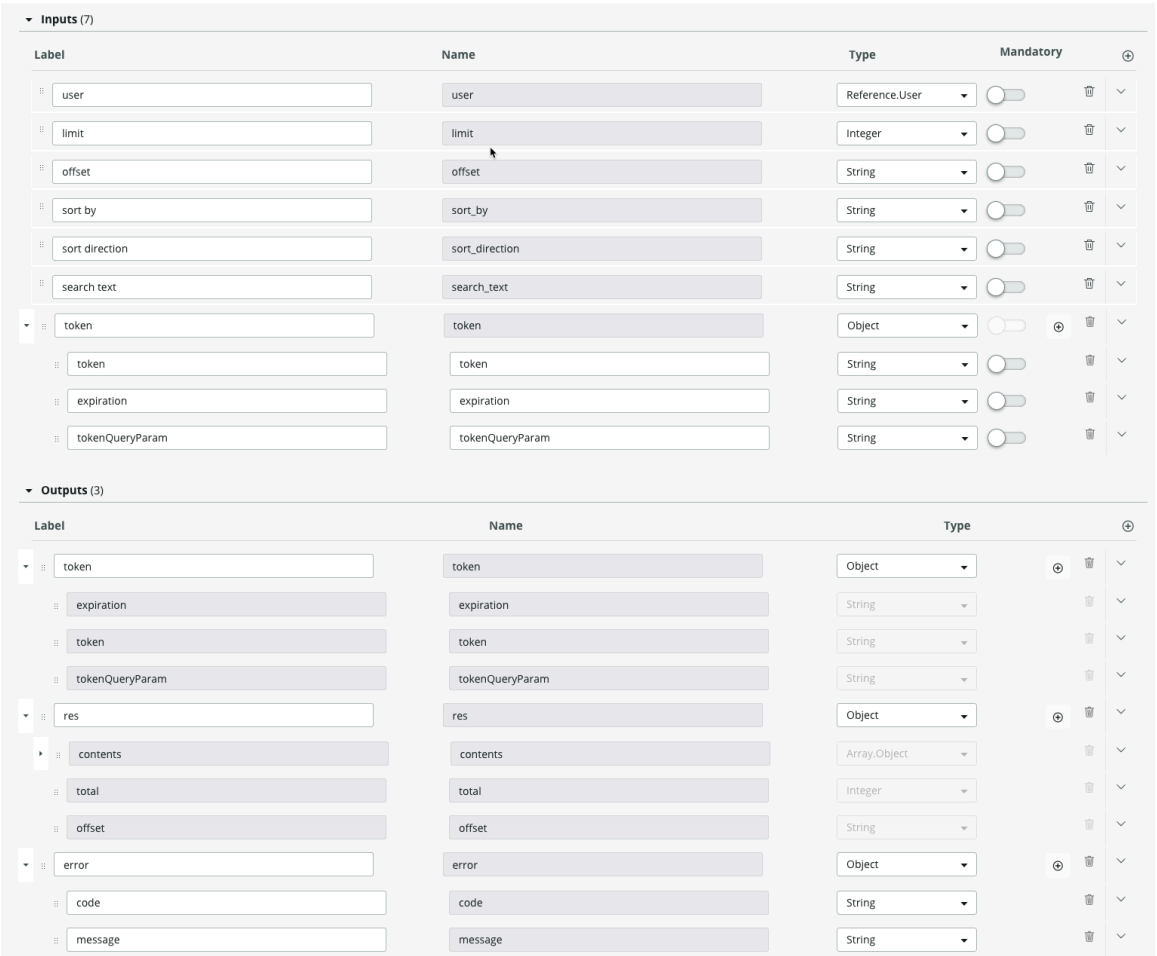
- Inhaltsmanagern das Anzeigen von Miniaturansichten verfügbarer Videos ermöglichen: Konfigurieren Sie die Suche nach Videoinhalten
- Fügen Sie der Videoauswahl der Inhaltsbibliothek Schnittstellenelemente hinzu: Konfigurieren Sie Parameter für das Inhaltsrendering

Konfigurieren Sie die Suche nach Videoinhalten

Konfigurieren Sie einen Inhaltsprozessor, um der Oberfläche der Inhaltsbibliothek eine Schaltfläche hinzuzufügen, mit der ein Inhaltsmanager Miniaturansichten der verfügbaren Videos des Inhaltsanbieters anzeigen kann.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin und fd_read_flows
- Create a subflow in Workflow Studio mit den folgenden Eingaben und Ausgaben:



- Konfigurieren Sie Inhaltsanbieter und Zuordnung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wenn Sie bereits einen Inhaltsanbieter geöffnet haben, klicken Sie auf das **Datensatzsymbol** für die Inhaltsanbieter-Zuordnungsvorschau und dann auf **Datensatz öffnen**.
   Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsanbieter-Konfigurationen** > **Inhaltsprozessoren**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Füllen Sie die Formularfelder aus:

Formular „Neuer Inhaltsprozessor“.

Aktion	Wählen Sie **Suche**aus
Anbieterzuordnung	Wählen Sie den Inhaltsanbieter aus, der Content Publishing mit dem Video-Hosting-Service verbindet
Prozessor-Subflow	Wählen Sie den Flow aus, der den Such-API-Aufruf durchführt
Aktiv	Stellt diese Aktion Inhaltsmanagern zur Verfügung

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der neue Inhaltsprozessor wird in der zugehörigen Liste Inhaltsanbieter angezeigt.

Nächste Maßnahme

- Ermöglichen Sie Mitarbeitern, private Videos ohne Anmeldeinformationen anzuzeigen: Konfigurieren Sie eine Videoautorisierung
- Fügen Sie der Videoauswahl der Inhaltsbibliothek Schnittstellenelemente hinzu: Konfigurieren Sie Parameter für das Inhaltsrendering

Konfigurieren Sie Parameter für das Inhaltsrendering

Ein Inhaltsrendering-Parameter funktioniert ähnlich wie Video-Hosting-URL-Parameter, sodass Inhaltsmanager die Experience des Betrachters über ein Schnittstellenelement im Rich-Content-Editor anpassen können. Je nach Hosting-Provider kann dies das Definieren eines Kontrollkästchens zum Aktivieren des Vollbildmodus oder der automatischen Wiedergabe oder eines Textfelds zum Festlegen der Startzeit umfassen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin
- Führen Sie die Schritte bis aus Konfigurieren Sie Inhaltsanbieter und Zuordnung

Prozedur

1. Wenn Sie bereits einen Inhaltsanbieter geöffnet haben, klicken Sie auf das **Datensatzsymbol „Vorschau** der Inhaltsanbieter-Zuordnung“, klicken Sie auf „ **Datensatz**öffnen“ und öffnen Sie dann die zugehörige Liste **„Inhalts-Rendering-Parameter** “.
   Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsanbieter-Konfigurationen** > **Inhaltsrendering-Parameter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Füllen Sie die Formularfelder aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Inhaltsrendering-Parameter“.

Anbieterzuordnung	Wählen Sie den Inhaltsanbieter aus, der Content Publishing mit dem Video-Hosting-Service verbindet
Bezeichnung	Wird im Bereich „Einstellungen“ angezeigt, um das Element für Inhaltsmanager zu identifizieren (z. B. Autoplay oder Schleife)
Typ	Wählen Sie aus: ○ Kontrollkästchen ○ Text
In UI aktiviert darstellen? (Wird angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen aktivieren)	Bestimmt, ob dieses Kontrollkästchen im Rich-Content-Editor standardmäßig aktiviert ist.
Diesen Abfrageparameter an Inhalts-URL anhängen	Der Abfrageparameter, der das Element steuert (z. B. Autoplay oder Loopvideo)
Standardwert	Legt den Standardwert für die Schnittstelle der Inhaltsbibliothek fest
Aktiv	Macht dieses Element zur Verwendung auf der Oberfläche der Inhaltsbibliothek verfügbar
Parameter ausblenden	Blendet diesen Parameter in der Oberfläche des Rich-Inhalt-Editors aus, sodass er nicht geändert werden kann
Bestellung	Wo dieses Element im Verhältnis zu anderen anwenderdefinierten Elementen angezeigt wird, wobei der niedrigste Wert höher auf dem Bildschirm angezeigt wird

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Organigramm

Über Mitarbeiter-Center zeigen Sie Ihr Organigramm auf der Organigrammseite und im Widget „Mein Team“ an, suchen nach Mitarbeitern und mehr. Konfigurieren Sie, welche Details auf der Organigrammkarte für alle Mitarbeiter angezeigt werden sollen.

Hinweis:

Mit der neuen Organigramm-Funktionalität, die in der Anwendung Mitarbeiter-Center Pro verfügbar ist, können Sie eine bessere Organigramm-Experience bieten. Im Vergleich zum alten, in der Anwendung Content Publishing verfügbaren Organigramm bietet das neue Organigramm eine modernere Benutzeroberfläche und Konfigurationsfunktionen. Wählen Sie das Mitarbeiterprofil, um von den Verbesserungen des neuen Organigramms zu profitieren. Weitere Informationen finden Sie unter Organigramm.

Auf der Organigrammseite werden das Organigramm des Mitarbeiters, dessen Beziehungen zu anderen Mitarbeitern und vieles mehr angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Organigramm konfigurieren

Sie steuern, wann Benutzer sowohl auf der Organigrammseite als auch im Widget „Mein Team“ mit Datensätzen für die Benutzeranzeigekonfiguration angezeigt werden. Die Datensätze für die Benutzeranzeigekonfiguration definieren, wann Mitglieder einer Zielgruppe basierend auf einem angegebenen Datum angezeigt werden. Sie können beispielsweise einen Datensatz so konfigurieren, dass neue Mitarbeiter am Startdatum oder einige Tage davor angezeigt werden.

Hinweis:
Datensätze für die Benutzeranzeigekonfiguration steuern, wann andere Benutzer den neuen Mitarbeiter auf der Organigrammseite und im Widget „Mein Team“ sehen können. Neue Mitarbeiter können jedoch weiterhin auf die Organigrammseite und das Widget „Mein Team“ zugreifen, um ihr Team zu sehen, wenn sie Zugriff auf das Portal haben.

Sie können konfigurieren, welche Details auf der Organigrammkarte für alle Mitarbeiter angezeigt werden sollen.

Standardmäßiger Datensatz für die Benutzeranzeigekonfiguration

Die Anwendung Content Publishing stellt einen Standarddatensatz für die Benutzeranzeigekonfiguration bereit.

Hinweis:
Sie können über einen oder mehrere Datensätze für die Benutzeranzeigekonfiguration verfügen, die in der Reihenfolge ausgewertet werden, in der sie zugewiesen wurden. Der standardmäßige Datensatz für die Benutzeranzeigekonfiguration wird immer zuletzt ausgewertet.

Abhängig davon, ob es sich um einen neuen oder einen Upgrade-Kunden handelt, wird der Standarddatensatz auf die folgenden Werte festgelegt:

Benutzertyp	Datum	Tabelle
Nur neue Kunden mit Mitarbeiter-Center	sys_created_on	Benutzer [sys_user]
Neue Kunden mit 'HR-Servicebereitstellung	employment_start_date	HR-Profil [sn_hr_core_profile]
Kunden aktualisieren	sys_created_on	Benutzer [sys_user]

(Nur 'HR-Servicebereitstellung) Datensätze zur Benutzeranzeigekonfiguration steuern, wann andere Benutzer den neuen Mitarbeiter auf der Organigrammseite und im Widget „Mein Team“ sehen können. Wenn der Datensatz so konfiguriert ist, dass er basierend auf der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] und einem zugehörigen Datumsfeld angezeigt wird, muss der neue Mitarbeiter über ein HR-Profil mit einem zugehörigen Datumswert verfügen, um angezeigt zu werden. Sie werden nicht basierend auf der Erstellung ihres Datensatzes in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] angezeigt.

Organigrammkarten konfigurieren

Verwenden Sie **Organigramm Kartenkonfiguration**, um zu definieren, was in den Organigrammkarten angezeigt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin, sn_hr_sp.admin

Organigrammkarten zeigen zusätzliche Informationen über Mitarbeiter, die zur Identifikation und Ansprache des Mitarbeiters hilfreich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Neue Mitarbeiter werden in einem Organigramm angezeigt, wenn sie eingearbeitet sind und ein Datensatz sys_user erstellt wird.

Sie können bis zu vier Zeilen mit Informationen auf der Karte eines Mitarbeiters konfigurieren.

Hinweis:
Die Standardwerte sind: user.email, work_phone, work_mobile und location.

Informationen werden per Dot-Walk aus den Tabellen HR-Profil [sn_hr_core_profile] oder Benutzer [sys_user] übernommen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Organigramm** > **Organigrammkonfigurationen**.
2. Ändern Sie den Umfang in die Anwendung, die Sie nutzen.
3. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Datensätze für Benutzeranzeigekonfiguration konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie einen Datensatz für die Benutzeranzeigekonfiguration, um zu definieren, wann Mitglieder einer Zielgruppe in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro auf der Organigrammseite und im Widget „Mein Team“ angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin oder sn_cd.content_admin

Jeder Datensatz für die Benutzeranzeige ist einem Zielgruppendatensatz und einem Datum zugeordnet, an dem für Mitglieder dieser Zielgruppe festgelegt ist, dass sie angezeigt werden. Sie können über einen oder mehrere Datensätze für die Benutzeranzeige verfügen, die in der Reihenfolge ausgewertet werden, in der sie zugewiesen wurden. Der standardmäßige Datensatz für die Benutzeranzeige wird immer zuletzt ausgewertet und nur dann, wenn keiner der vorherigen Datensätze übereingestimmt hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Organigramm** > **Anwenderanzeige**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Benutzeranzeigekonfiguration

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Datensatzes der Benutzeranzeigekonfiguration.
Zielgruppe	Der Zielgruppendatensatz, der auf den Datensatz der Benutzeranzeigekonfiguration angewendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Zielgruppen definieren die Bedingungen und Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss, damit die Benutzeranzeigekonfiguration auf sie angewendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Zielgruppen.
Tabelle	Tabelle, der der Datensatz der Benutzeranzeigekonfiguration zugeordnet ist.
Datum	Datumsfeld, dem der Datensatz der Benutzeranzeigekonfiguration zugeordnet ist.
Offsettyp für Datum	Offset-Typ, der auf das Datumsfeld angewendet werden soll.
Offset in Tagen	Anzahl der Tage, die auf den Offset-Typ angewendet werden sollen.
Reihenfolge	Die Reihenfolgennummer, die angibt, wann der Datensatz für die Benutzeranzeigekonfiguration ausgewertet wird. Datensätze für die Benutzeranzeigekonfiguration mit einer niedrigeren Reihenfolgennummer werden vor Datensätzen für die Benutzeranzeigekonfiguration mit einer höheren Nummer ausgewertet. **Hinweis:** ○ Stellen Sie sicher, dass die Reihenfolgennummer für jeden Datensatz für die Benutzeranzeigekonfiguration eindeutig ist. ○ Der standardmäßige Datensatz für die Benutzeranzeigekonfiguration wird immer zuletzt ausgewertet und nur dann, wenn keiner der vorherigen Datensätze für die Benutzeranzeigekonfiguration übereingestimmt hat.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes zur Benutzeranzeigekonfiguration zur Verwendung.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Inhaltsvorlagen

Inhaltsvorlagen ermöglichen Inhaltserstellern die effiziente Veröffentlichung großer Mengen von Nachrichtenartikeln. Jede Vorlage definiert das Artikellayout, den Veröffentlichungszeitplan, das Ziel und die Zielgruppe. Durch die Zuordnung eines Nachrichtenartikels zu einer Inhaltsvorlage generiert das System automatisch Veröffentlichungspläne, wodurch der Aufwand für die Veröffentlichung von Inhalten reduziert wird.

Ihre Instanz enthält zwei sofort einsatzbereite Vorlagen mit einer festgelegten Dauer von 90 Tagen und einer Zielgruppe aus allen aktiven Benutzern.

- Empfohlene Nachrichten: Stellt Nachrichten an Widgets auf der Homepage des Portals, im Nachrichtencenter und in der mobilen App bereit.
- Nachrichten Standard: Versendet Nachrichten an Widgets auf der Homepage des Portals und im Nachrichtencenter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie ein Nachrichten-Widget in eine Portalseite einfügen, für die noch kein Nachrichten-Widget standardmäßig konfiguriert ist, müssen Sie ein neues Inhaltsziel erstellen, um diese Seite in eine Inhaltsvorlage aufzunehmen.

Informationen zum Anzeigen einer Grafik, die zeigt, wo die Nachrichten-Widgets angezeigt werden, finden Sie unter Nachrichtenartikel.

Um die Vorlagen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsvorlagen** > **Alle anzeigen**.

Hinweis:
Das Aktualisieren einer Inhaltsvorlage hat keine Auswirkungen auf vorhandene Veröffentlichungspläne, die diese Vorlage verwenden.

Erstellen einer Inhaltsvorlage

Ein Benutzer mit der Rolle sn_cd.content_template_owner erstellt eine Inhaltsvorlage, um das Artikellayout, den Veröffentlichungsort und die Zielgruppe zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltsvorlage.

Verwenden von Inhaltsvorlagen

Inhaltsautoren können beim Erstellen eines Nachrichtenartikels eine Inhaltsvorlage verwenden. Abhängig von den Vorlagenkonfigurationen enthält die Vorlage die folgenden vordefinierten Komponenten:

- Artikellayout
- Veröffentlichungsziel (Mobile- oder Portal-Widget)
- Zielgruppe
- Inhaltskategorie
- Aktivitäten zur sozialen Einbindung

Wenn der Inhaltsautor auf **Speichern** oder **Speichern und fortfahren**klickt, generiert das System automatisch Veröffentlichungspläne.

Eine Inhaltsvorlage kann geändert werden, auch wenn sie einem Nachrichtenartikel zugeordnet ist. Änderungen an einer Inhaltsvorlage haben keine Auswirkungen auf die vorhandenen Veröffentlichungspläne für Nachrichtenartikel.

Erstellen Sie eine Inhaltsvorlage

Eine Inhaltsvorlage ist ein vordefinierter Veröffentlichungsplan für Nachrichtenartikel. Erstellen Sie eine Inhaltsvorlage, damit Inhaltsautoren größere Mengen von Nachrichtenartikelinhalten erstellen und veröffentlichen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin oder sn_cd.content_template_owner

- Die folgenden Inhaltsziele sind sofort einsatzbereit:
  - Alle Nachrichten: das Nachrichtenfeed-Widget auf der Seite „Nachrichtencenter“.
  - Empfohlene Nachrichten: Widget Empfohlene Nachrichten oben auf der Seite „Nachrichtencenter“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ausgewählte Nachrichten für Mobilgeräte: Der Nachrichtenabschnitt in der mobilen App
- Homepage „Aktuelle Nachrichten“: Das Nachrichten-Widget auf der Homepage des Portals
- Weitere Nachrichten: Nachrichtenfeed-Widget auf der Artikeldetailseite

Um auf einer anderen Seite und in einem anderen Widget zu veröffentlichen, erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Inhaltsziel. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsziel hinzufügen.

- Definieren Sie die Zielgruppe. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Zielgruppe.
- Definieren Sie Inhaltskategorien, um die Nachrichtenartikel mit Tags zu versehen, z. B. Unternehmensnachrichten, Bezahlung und Leistungen oder Branchennachrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltskategorie.
- Definieren Sie das Artikellayout mit einer wiederverwendbaren Artikelvorlage. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Nachrichtenartikelvorlage.
- Die Funktionen Content Engagement aktivieren und konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Content Engagement.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Schritte führen Sie durch das Erstellen einer Inhaltsvorlage basierend auf dem Formular, das angezeigt wird, wenn Sie zu navigieren **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsvorlagen** > **Neu erstellen:**.

Wenn Sie stattdessen zu navigieren **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsvorlagen** > **Alle anzeigen** und dann auf **Neu**klicken, enthält das Formular dieselben Felder, jedoch unterschiedliche Feldnamen. Außerdem bietet dieses Formular nicht die Möglichkeit, der Vorlage ein Inhaltsziel, eine Zielgruppe oder Inhaltskategorien hinzuzufügen. Stattdessen definieren Sie einen Inhaltsvorlagendatensatz und öffnen dann die Inhaltsvorlage, um das Inhaltsziel, die Zielgruppe oder Inhaltskategorien hinzuzufügen.

Hinweis:
Die Inhaltsvorlage muss ein definiertes Inhaltsziel und eine definierte Zielgruppe aufweisen, um als Option auf der Registerkarte „ **Veröffentlichen** “ der Inhaltsbibliothek angezeigt zu werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsvorlagen** > **Neu erstellen:**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neues Inhaltsvorlagenformular

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der Inhaltsvorlage, wie sie im Formular zur Erstellung von Nachrichtenartikeln angezeigt werden soll.
Beschreibung	Beschreibung für die Inhaltsvorlage.
Standard	Macht diese Inhaltsvorlage zum Standardveröffentlichungsplan für zukünftige Nachrichteninhalte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dauer	Der Zeitraum, für den der Nachrichtenartikel verfügbar gemacht werden soll. **Hinweis:** Diese Einstellung für die Dauer gilt nur für Inhaltsziele, für die keine Dauer festgelegt ist.

Wenn die Formularfelder für Inhaltsziele, Zielgruppen oder Kategorien nicht angezeigt werden, klicken Sie auf **Absenden**. Sie werden zur Liste „Alle Inhaltsvorlagen“ weitergeleitet, wo Sie die Inhaltsvorlage erneut öffnen können, um sie zu bearbeiten. Klicken Sie für jede Registerkarte auf **Bearbeiten**, um die Optionen auszuwählen.

3. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um der Vorlage ein oder mehrere Inhaltsziele hinzuzufügen.
4. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um der Vorlage eine oder mehrere Zielgruppen hinzuzufügen.
5. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um der Vorlage eine oder mehrere Kategorien hinzuzufügen.
6. Wählen Sie das **Element Wiederverwendbarer Inhalt** aus, um ein Nachrichtenartikellayout einzufügen.
7. Wählen Sie aus, welche Interaktionsaktivitäten aktiviert werden sollen.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Eigentum am Inhalt

Definieren Sie, wer berechtigt ist, Inhalte zu erstellen, wo sie veröffentlicht werden können und welche Mitarbeiter sie anzeigen können.

Content Ownership ermöglicht es Systemadministratoren und Inhaltsadministratoren, bestimmten Inhaltsmanagern den ausschließlichen Zugriff auf bestimmte Content Publishing -Funktionen zu gewähren.

Mit Content Ownership können Sie drei Bereiche von Content Publishingsteuern:

- Wer den Inhalt sieht (Zielgruppe)
- Wo kann ein Content Manager Inhalte veröffentlichen (Thema oder Seite)?
- Welche Inhalte kann der Inhaltsmanager erstellen (Inhaltselement)?

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Beispiele nach Eigentumsbereich

Eigentumsbereich	Beispiele	Relevante Links
Wer: Zielgruppe Weisen Sie Inhaltsmanagern die Möglichkeit zu, Inhalte für bestimmte Mitarbeiter zu veröffentlichen	• Geografische Zielgruppen: Richten Sie Inhalte an Zielgruppen basierend auf ihrem geografischen Standort aus. Beispielsweise können sich die Leistungsinformationen für Mitarbeiter in den USA von denen an anderen Standorten unterscheiden. • Art der Beschäftigung: Zielinhalte für Mitarbeiter, die Auftragnehmer, neu eingestellte Mitarbeiter oder Mitarbeiter sind, die einen Visumstransfer benötigen.	Weisen Sie den Besitz einer Zielgruppe zu Erstellen Sie eine Zielgruppe
Wo: Thema oder Portalseite Weisen Sie Inhaltsmanager bestimmten Themen oder Seiten zu	• Ausgewiesene Themen in der Taxonomie • Ausgewiesene Seiten im Portal • Seiten mit Rich Content	Ownership für eine Portalseite zuweisen Weisen Sie einem Thema den Besitz zu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele nach Eigentumsbereich (Fortsetzung)

Eigentumsbereich	Beispiele	Relevante Links

Was: Inhaltselement
 	
Weisen Sie Content Manager bestimmten Inhaltselementen zu
	• Vertrauliche Inhalte, wie z. B.:
	  ○ Fusionen oder Übernahmen
	  ○ Stellenstreichungen
	  ○ Inhalte, die für eine geografische Region spezifisch sind
	  ○ Rechtsverbindliche Ankündigungen
	• Rich Content
	• Nachrichten
		Weisen Sie den Besitz von Inhalten zu

Auswirkung auf Rollen

- Der Systemadministrator (admin) hat während und nach der Einrichtung der Einschränkung vollständige Kontrolle und Einblick in Content Publishing und Content Experiences.
- Inhaltsadministratoren (sn_cd.content_admin) haben vollständigen Zugriff zum Hinzufügen, Bearbeiten und Veröffentlichen von Inhalten innerhalb der eingeschränkten Bereiche und Funktionen für Mitarbeiter-Center Pro.
- Inhaltsmanager (sn_cd.content_manager) haben eingeschränkten Zugriff auf Erstellungs- und Veröffentlichungsfunktionen. Überprüfen Sie die folgenden Tabellen, um zu verstehen, wie sich der Zugriff von Inhaltsmanagern auf Zielgruppen, Seiten, Themen und Inhaltselemente ändert, wenn ein Anwender oder eine Gruppe dem Datensatz zugewiesen wird.

  Die folgende Grafik zeigt die Zugriffsberechtigungen eines Inhaltsmanagers für einen Datensatz in Abhängigkeit davon, ob er diesem Datensatz zugewiesen ist oder nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Änderungen an den Zugriffsberechtigungen gelten nur, wenn ein Datensatz mindestens einem Anwender oder einer Gruppe zugewiesen ist. Wenn ein Datensatz nicht zugewiesen ist, ist er für alle Inhaltsmanager zugänglich.

Audience Record	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Content Item Record	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	⊘
Add New	✔	✔
Edit	✔	⊘
Delete	✔	⊘

Topic Record	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Page Record	Assigned	Unassigned
Schedule	✔	⊘
View	✔	✔
Add New	⊘	⊘
Edit	⊘	⊘
Delete	⊘	⊘

Eigentum am Inhalt wird aktiviert

Die folgenden Plugins werden benötigt:

- Mitarbeiter-Center Pro
- Content Publishing
- Inhalts-Governance (nur erforderlich, wenn die Funktionen Inhalts-Governance verwendet werden)
- Content Experiences (nur erforderlich, wenn die Funktionen Content Experiences verwendet werden)

Hinweis:
Weitere Informationen zur Aktivierung der oben genannten Plugins finden Sie unter Informationen zu Mitarbeiter-Center -Plugins und Mitarbeiter-Center Pro installieren.

Nachdem Sie die erforderlichen Plugins aktiviert haben, aktivieren Sie die Content Manager Ownership-Eigenschaften. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften. Wenn die Eigenschaften für Content Manager Ownership aktiviert sind, werden zugehörige Listen für Content Manager in Datensätzen für Zielgruppen, Inhaltselemente, Themen und Portalseiten angezeigt.

Weisen Sie den Besitz von Inhalten zu

Weisen Sie einen Anwender oder eine Gruppe mit der Rolle „Inhaltsmanager“ (sn_cd.content_manager) einem Inhaltselement zu, sodass nur dieser Anwender oder diese Gruppe den Inhalt bearbeiten und veröffentlichen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sicher, dass „ **Ja** “ unter den Eigenschaften „ **Besitz für Inhaltselemente zulassen** “ unter Content Publishing oder Content Experiences aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften und Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Gewähren Sie einem Inhaltsmanager oder einer Gruppe von Managern ausschließlichen Zugriff auf vertrauliche Inhalte, z. B. eine Benachrichtigung über eine bevorstehende Fusion oder einen Personalrückgang.

Alternativ können Sie ein Inhaltselement als Vorlage verwenden, das wiederholt geklont und Inhaltsbesitzern zur Anpassung zugewiesen werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek** > **Alle anzeigen**.
2. Wählen Sie ein Thema aus.
3. Wählen Sie im Menü oben links (☰) **Inhaltsdatensatz anzeigen aus**.
   - Um einem Anwender den Besitz zuzuweisen, wählen Sie die Registerkarte **Inhalt nach Anwender beschränken**.
   - Um einer Gruppe den Besitz zuzuweisen, wählen Sie die Registerkarte **Inhalt nach Gruppe beschränken**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Klicken Sie im Feld **Benutzer** oder **Gruppe** auf das Symbol „ **Suche mithilfe von Liste** “ („Suche in Liste“), und wählen Sie einen Benutzer oder eine Gruppe aus.

   Hinweis:
   Es werden nur Gruppen mit der Rolle „Inhaltsadministrator“ (sn_cd.content_admin) oder „Inhaltsmanager“ (sn_cd.content_manager) angezeigt. Wenn die Mitglieder der Gruppe diese Rollen innehaben, die Gruppe jedoch nicht, wird die Gruppe nicht angezeigt.

6. Wählen Sie **Absenden**.
   Nachdem ein Anwender oder eine Gruppe mit Inhalt verknüpft wurde, kann nur dieser Anwender oder diese Gruppe auf den Inhalt zugreifen, wenn Inhalte geplant oder einer Kampagne Inhalt hinzugefügt werden. Durch das Entfernen des Benutzers oder der Gruppe werden die Inhalte für alle Content Manager zugänglich.

Weisen Sie den Besitz einer Zielgruppe zu

Erteilen Sie einem Anwender oder einer Gruppe mit der Rolle „Inhaltsmanager“ (sn_cd.content_manager) den Besitz einer Zielgruppe, damit nur er/sie auf Inhalte für die Zielgruppe zugreifen und diese planen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

Stellen Sie sicher, dass „ **Ja** “ unter „ **Besitz für Zielgruppen zulassen** “ unter den Eigenschaften Content Publishing oder Content Experiences aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften und Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Zielgruppe ist eine definierte Gruppe von Mitarbeitern, die gezielt Inhalte erhalten. Informationen zum Erstellen einer Zielgruppe finden Sie unter Erstellen Sie eine Zielgruppe.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können eine Zielgruppe auf einen bestimmten Inhaltsmanager oder eine Gruppe von Inhaltsmanagern beschränken. Dadurch wird angegeben, für welche Zielgruppe die Inhaltsmanager veröffentlichen können, und verhindert, dass andere Inhaltsmanager Inhalte für diese Zielgruppe veröffentlichen. Weisen Sie beispielsweise einem regionalen Human Resources-Manager die einzige Berechtigung zu, Inhalte für Mitarbeiter in diesem Land zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Wiederverwendbare Komponenten** > **Zielgruppen**.
2. Wählen Sie eine Zielgruppe aus, oder erstellen Sie eine neue Zielgruppe.
   - Um einem Anwender den Besitz zuzuweisen, wählen Sie die Registerkarte **Restrict audience by user** (Zielgruppe nach Anwender einschränken).
   - Um einer Gruppe den Besitz zuzuweisen, wählen Sie die Registerkarte **Restrict audience by group** (Zielgruppe nach Gruppe einschränken) aus.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Klicken Sie im Feld **Benutzer** oder **Gruppe** auf das Symbol „ **Suche mithilfe von Liste** “ („Suche in Liste“), und wählen Sie einen Benutzer oder eine Gruppe aus.

   Hinweis:
   Es werden nur Gruppen mit der Rolle „Inhaltsadministrator“ (sn_cd.content_admin) oder „Inhaltsmanager“ (sn_cd.content_manager) angezeigt. Wenn die Mitglieder der Gruppe diese Rollen innehaben, die Gruppe jedoch nicht, wird die Gruppe nicht angezeigt.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Nachdem ein Benutzer oder eine Gruppe mit einer Zielgruppe verknüpft wurde, kann nur dieser Benutzer oder diese Gruppe auf die Zielgruppe zugreifen. Entfernen Sie den Anwender oder die Gruppe, um die Zielgruppe für alle Inhaltsmanager zugänglich zu machen.

Ownership für eine Portalseite zuweisen

Weisen Sie den Besitz einer Portalseite zu, um einem Anwender oder einer Gruppe mit der Rolle „Inhaltsmanager“ (sn_cd.content_manager) die ausschließliche Berechtigung zur Inhaltsveröffentlichung für die Widgets Content Publishing auf dieser Seite zu erteilen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

Stellen Sie sicher, dass unter „ **Besitz für Portalseiten zulassen** “ unter den Eigenschaften Content Publishing oder Content Experiences „ **Ja** “ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften und Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Seiten**.
2. Wählen Sie die **ID** der Seite aus.
3. Scrollen Sie zur Registerkarte „Zugehörige Liste“.
   - Um einem Anwender den Besitz zuzuweisen, wählen Sie die Registerkarte **Content Publishing Owner by User** (Inhaltsveröffentlichungsbesitzer nach Anwender) aus.
   - Um einer Gruppe den Besitz zuzuweisen, wählen Sie die Registerkarte **Content Publishing Owner by Group** (Inhaltsveröffentlichungseigentümer nach Gruppe).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Klicken Sie im Feld **Benutzer** oder **Gruppe** auf das Symbol „ **Suche mithilfe von Liste** “ („Suche in Liste“), und wählen Sie einen Benutzer oder eine Gruppe aus.

   Hinweis:
   Es werden nur Gruppen mit der Rolle „Inhaltsadministrator“ (sn_cd.content_admin) oder „Inhaltsmanager“ (sn_cd.content_manager) angezeigt. Wenn die Mitglieder der Gruppe diese Rollen innehaben, die Gruppe jedoch nicht, wird die Gruppe nicht angezeigt.

6. Wählen Sie **Absenden**.
   Nachdem ein Anwender oder eine Gruppe einer Seite zugewiesen wurde, kann nur dieser Anwender oder diese Gruppe Inhalte auf dieser Seite veröffentlichen. Entfernen Sie den Anwender oder die Gruppe, damit alle Inhaltsmanager Inhalte auf dieser Seite veröffentlichen können.

Weisen Sie einem Thema den Besitz zu

Weisen Sie den Besitz eines Taxonomiethemas zu, um einem Benutzer oder einer Gruppe mit der Rolle „Inhaltsmanager“ (sn_cd.content_manager) die ausschließliche Berechtigung zum Veröffentlichen von Inhalten für die Widgets Content Publishing in diesem Thema zuzuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

Stellen Sie sicher, dass „ **Ja** “ unter „ **Zulassen von Besitz für Themen** unter den Eigenschaften Content Publishing oder Content Experiences aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften und Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Einheitliche Taxonomie ist eine Sammlung hierarchischer Themen, die verschiedene Inhaltstypen wie Anfragen, Artikel, Quick-Links, Lerninhalte und Mitarbeitermitteilungen vereint. Weitere Informationen finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**.
2. Wählen Sie ein Thema aus.
   - Um einem Anwender den Besitz zuzuweisen, wählen Sie die Registerkarte **Content Publishing Owner nach Anwender aus**.
   - Um einer Gruppe den Besitz zuzuweisen, wählen Sie die Registerkarte **Content Publishing Owner nach Gruppe**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Klicken Sie im Feld **Benutzer** oder **Gruppe** auf das Symbol „ **Suche mithilfe von Liste** “ („Suche in Liste“), und wählen Sie einen Benutzer oder eine Gruppe aus.

   Hinweis:
   Es werden nur Gruppen mit der Rolle „Inhaltsadministrator“ (sn_cd.content_admin) oder „Inhaltsmanager“ (sn_cd.content_manager) angezeigt. Wenn die Mitglieder der Gruppe diese Rollen innehaben, die Gruppe jedoch nicht, wird die Gruppe nicht angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Nachdem ein Anwender oder eine Gruppe einem Thema zugewiesen wurde, kann nur dieser Anwender oder diese Gruppe Inhalte für dieses Thema veröffentlichen. Durch das Entfernen des Anwenders oder der Gruppe können alle Inhaltsmanager Inhalte zu diesem Thema veröffentlichen.

Wiederverwendbare Komponenten

Verwenden Sie wiederverwendbare Komponenten, um Inhalte zu erstellen.

Wiederverwendbare Komponenten

Komponente	Beschreibung
Zielgruppen	Definieren Sie eine Liste mit Anwendern, um Inhalte basierend auf Bedingungen oder Kriterien anzuzeigen. Zielgruppen
Inhalt sperren	Definieren Sie wiederverwendbare Inhalte. Blockinhalte hinzufügen oder ändern
Inhaltsziele	Definiert die Seite und das Widget zum Veröffentlichen von Nachrichtenartikeln. Inhaltsziel hinzufügen
Inhaltskategorien	Definiert Kategorien zum Organisieren von Nachrichtenartikeln. Erstellen Sie eine Inhaltskategorie
Verknüpfungsinhalt	Definiert URL oder Videolinks für die Inhaltsbibliothek. Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern
Wiederverwendbare Artikel	Listet wiederverwendbare Vorlagen für Nachrichtenartikel auf, die anhand der Schritte unter Erstellen Sie eine Nachrichtenartikelvorlageerstellt wurden. **Hinweis:** Diese Funktion ist nur für Benutzer mit der Rolle sn_cd.content_template_owner zugänglich.

Inhaltsziel hinzufügen

Ein Inhaltsziel definiert die Seite und das Widget zum Veröffentlichen von Nachrichtenartikeln. Es ist eine Komponente einer Inhaltsvorlage, die automatisch Veröffentlichungspläne für neue Artikel generiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter-Center Pro stellt die folgenden Inhaltsziele bereit:

- Alle Nachrichten: das Nachrichtenfeed-Widget auf der Seite „Nachrichtencenter“.
- Empfohlene Nachrichten: das Widget für empfohlene Nachrichten oben auf der Seite des Nachrichtencenters
- Ausgewählte Nachrichten für Mobilgeräte: Der Nachrichtenabschnitt in der mobilen App
- Homepage „Aktuelle Nachrichten“: Das Nachrichten-Widget auf der Homepage des Portals
- Weitere Nachrichten: Nachrichtenfeed-Widget auf der Artikeldetailseite

Eine Grafik dieser Inhaltsziele finden Sie im Abschnitt „Nachrichtenartikel veröffentlichen“ von Nachrichtenartikel.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Wiederverwendbare Komponenten** > **Inhaltsziele**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus:

Formular „Neues Inhaltsziel“.

Felder	Beschreibung
Name	Name des Inhaltsziels Den Namen wählen Sie aus, wenn Sie einen Veröffentlichungsplan erstellen.
Inhaltsspeicherort	Geben Sie an, ob der Inhalt im Mitarbeiter-Serviceportal oder in der mobilen App veröffentlicht werden soll.
Seite	Die Seite im Mitarbeiterportal, auf der der Inhalt veröffentlicht werden soll.
Widget-Instanz	Das Widget im Mitarbeiterportal, in dem der Nachrichtenartikel angezeigt werden soll.
Aktiv	Machen Sie das Inhaltsziel zur Verwendung in Veröffentlichungsplänen verfügbar.
Dauer verfeinern	Der Zeitraum, für den der Nachrichtenartikel verfügbar gemacht werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Obwohl Inhaltsvorlagen auch über ein Feld für die Dauer verfügen, überschreibt die im Inhaltsziel festgelegte Dauer die Einstellung in der Inhaltsvorlage. Auf diese Weise können Sie die Dauer des Inhalts basierend auf dem Veröffentlichungsort anpassen

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie ein anwenderdefiniertes Inhaltsziel erstellt haben, fahren Sie mit Erstellen Sie eine Inhaltsvorlagefort.

Zielgruppen

Richten Sie Portalinhalte und Aktivitäten für Lebenszyklus-Events auf bestimmte Zielgruppen mit Zielgruppendatensätzen aus.

Für	Anwendungsfall
Portalinhalt	Definiert die Bedingungen oder Kriterien, die ein Benutzer erfüllen muss, um Inhalte im Portal anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen.
Organigrammseite und Widget „Mein Team“	Definiert, wann neue Mitarbeiter auf der Organigrammseite und im Widget „Mein Team“ angezeigt werden.
Lebenszyklus-Eventaktivität	(Enterprise Onboarding and Transitions) Definiert, ob die Aktivität für den Lebenszyklus-Event-Fall ausgelöst werden soll.

Bereichsbezogener Cache

Für HR-Kriterien können Sie bereichsbezogenen Cache hinzufügen, um die Bewertungsergebnisse optional im Cache zu speichern. Das ist eine optionale Funktion, die durch Übergabe eines booleschen Werts „true“ für den Parameter „useCache“ verfügbar ist.

Über die Systemeigenschaft „sn_hr_core.cache.hrcriteria.ttl“ können Sie auch festlegen, wie viele Minuten die zwischengespeicherten Einträge aufbewahrt werden sollen.

Erstellen Sie eine Zielgruppe

Erstellen oder ändern Sie einen Zielgruppendatensatz, um die Bedingungen oder Kriterien zu definieren, die Anwender zum Anzeigen von Inhalten erfüllen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

Jeder Zielgruppendatensatz wird basierend auf den Benutzerbedingungen, Benutzerkriterien, HR-Profilbedingungen, HR-Kriterien oder einer hochgeladenen Datei konfiguriert. Sie können sie auf Portalinhalte und Aktivitäten für Lebenszyklus-Events anwenden. Zum Beispiel ist eine Lebenszyklus-Event-Aktivität für die Übertragung eines Arbeitsvisums nur für Mitarbeiter gedacht, die eine Visaübertragung benötigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Wiederverwendbare Komponenten** > **Zielgruppen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Zielgruppenformular

Feld	Beschreibung	
Name	Der Name des Zielgruppendatensatzes.	
Zielgruppentyp	Die Zielgruppe, an die der Inhalt sich richtet. Verwenden Sie eine der folgenden Auswahlmöglichkeiten, um eine Zielgruppe zu definieren.	
	Benutzer [sys_user]	Verwenden Sie die in der Benutzertabelle [sys_user] definierten Bedingungen mit von Ihnen gewählten anwenderdefinierten Bedingungen. Verwenden Sie die **ODER-** Schaltfläche, um mehrere Bedingungen zu definieren. Alle von Ihnen definierten Bedingungen können erfüllt werden, wenn **ODER**verwendet wird. Verwenden Sie die Schaltfläche **UND**, um alle von Ihnen definierten Bedingungen auszuwerten. Bei Verwendung von **AND**müssen alle Bedingungen erfüllt sein. Wählen Sie die Schaltfläche **Neues Kriterium** aus, um Bedingungen hinzuzufügen.
	Benutzerkriterien [user_criteria]	Kriterien basierend auf Rolle, Abteilung, Gruppe, Standort oder Unternehmen. Benutzerkriterien sind eine Plattformfunktion. Weitere Informationen finden Sie unter User criteria for Service Portal .
	HR-Profile [sn_hr_core_profile]	(Nur 'HR-Servicebereitstellung) Verwenden Sie Bedingungen basierend auf der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] mit den von Ihnen ausgewählten Bedingungen.
	HR-Kriterien [sn_hr_core_criteria]	(Nur 'HR-Servicebereitstellung) Verwenden Sie vordefinierte HR-Kriterien. Die HR-Kriterien basieren auf Bedingungen, die in den Tabellen „HR-Profil“ [sn_hr_core_profile] oder „Benutzer“ [sys_user] definiert sind. Das Basissystem enthält Beispiele, die Sie verwenden können. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter HR-Kriterien und HR-Kriteriendatensätze konfigurieren.
	Datei hochladen	Wählen Sie eine Datei mit Benutzernamen oder E-Mail-Adressen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
		○ user_name template: Gibt an, dass Sie eine Datei mit Benutzernamen hochladen. ○ Vorlage email: Gibt an, dass Sie eine Datei mit E-Mail-Adressen hochladen. **Hinweis:** Der Header der ersten Spalte muss user_name oder email enthalten.

Hinweis:
Nachdem Zielgruppentyp und Bedingungen ausgewählt wurden, wird ein blauer Link angezeigt, der die Anzahl Benutzer nennt, die diese Kriterien erfüllen. Klicken Sie auf diesen Link, um alle Benutzer nach Zielgruppentyp anzuzeigen.

Wählen Sie den Link **Benutzer** anzeigen aus, um die Benutzer anzuzeigen, die Ihre Bedingungen erfüllen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie auf **Speichern** klicken und die Eigenschaft **Allow Ownership for Auditences** (Zuweisung von Besitz für Zielgruppen zulassen) auf **Ja**festgelegt ist, werden die zugehörigen Listen **Restrict audience by user** (Zielgruppe nach Anwender einschränken) und **Restrict audience by group** (Zielgruppe nach Gruppe einschränken) angezeigt.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Einschränken einer Zielgruppe nach Anwender oder Gruppe finden Sie unter Eigentum am Inhalt und Weisen Sie den Besitz einer Zielgruppe zu.

Erstellen Sie eine Inhaltskategorie

Erstellen Sie eine Inhaltskategorie, um Nachrichtenartikel mit Tags zu versehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Inhaltskategorien organisieren Nachrichtenartikel und erleichtern deren Suche. Wenn Sie eine Inhaltskategorie erstellen, erstellt das System im Nachrichtencenter eine Seite, auf der alle mit dieser Kategorie markierten Nachrichtenartikel angezeigt werden. Ein Nachrichtenartikel kann mit einer oder mehreren Inhaltskategorien getaggt werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Wiederverwendbare Komponenten** > **Inhaltskategorien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus:

Formular „Neue Inhaltskategorie“.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Inhaltskategorie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Der Name ist das, was Sie auswählen, wenn Sie die Kategorie einer Inhaltsvorlage oder einem Nachrichtenartikel hinzufügen.
Aktiv	Machen Sie die Inhaltskategorie zur Verwendung in Inhaltsvorlagen oder Nachrichtenartikeln verfügbar.
Bestellung	Wo im Listen-Widget „Kategorie“ diese Kategorie im Verhältnis zu anderen Inhaltskategorien angezeigt wird, wobei der kleinere Wert höher in der Liste angezeigt wird. Wenn mehrere Kategorien mit demselben Reihenfolgenwert vorhanden sind, werden sie vom System in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet.
Beschreibung	Optionale Beschreibung für die Inhaltskategorie. Dieses Feld ist nur für andere Inhaltsadministratoren sichtbar.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie eine anwenderdefinierte Inhaltskategorie erstellt haben, fahren Sie mit Erstellen Sie eine Inhaltsvorlage oder Erstellen Sie einen Nachrichtenartikelfort.

Inhaltstyp für Content Publishing hinzufügen oder bearbeiten

Verwenden Sie **Inhaltstypen**, um die Kategorie des Inhaltstyps einem Service Portal-Widget zuzuweisen, um zu bestimmen, wo in Ihrem Service Portal sich Inhalt befindet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin
Das Basissystem bietet Inhaltstypen und Inhalte, die Sie nutzen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Erweitert** > **Inhaltstypen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder einen vorhandenen Inhaltstyp, um diesen zu bearbeiten.
3. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Ändern Sie das Widget Empfohlene Nachrichten

Das Widget Empfohlene Nachrichten zeigt empfohlene Artikel zu Unternehmensnachrichten und Ankündigungen an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

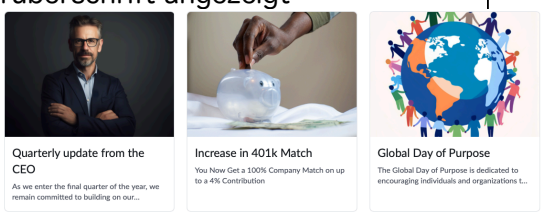
Erfahren Sie mehr über die Nachrichten-Widgets: Nachrichtenartikel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

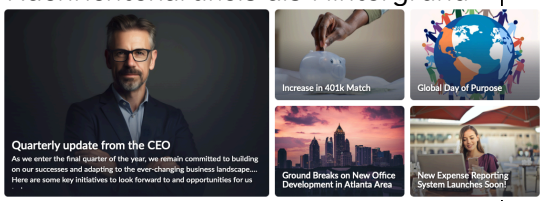
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Nachrichtencenter**.
3. Halten Sie die Steuerungstaste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget Empfohlene Nachrichten, und wählen Sie **Instanzoptionen**aus.
4. Konfigurieren Sie das -Widget:

Konfigurationsoptionen für Widgets

Widget-Option	Beschreibung
Asynchron laden	Lädt Widget-Daten im Hintergrund. Wenn Sie diese Option auswählen, wird die Homepage des Mitarbeiter-Centers angezeigt, auch wenn das Nachrichten-Widget noch nicht vollständig geladen wurde.
Header	Text, der oben auf der Seite des Nachrichtencenters angezeigt wird.
Miniaturansicht anzeigen	Option, die ein Miniaturbild für jeden Nachrichtenartikel anzeigt
Standardminiaturbild	Wählen Sie ein Bild aus, das angezeigt werden soll, wenn ein Nachrichtenartikel kein Miniaturbild enthält.
Leeren Status anzeigen	Option, die das Anzeigen des Widgets ermöglicht, wenn keine Nachrichtenartikel im Widget „Empfohlene Nachrichten“ veröffentlicht wurden.
Leere Statusmeldung	Die Nachricht, die angezeigt werden soll, wenn keine Nachrichtenartikel im Widget „Featured News“ veröffentlicht werden.
Layout	Wie die Nachrichtenartikel im Widget angezeigt werden sollen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Karte**: Zeigt maximal drei Artikel an, bei denen die Miniaturansicht über der Überschrift und der Unterüberschrift angezeigt wird.  ○ **Kachel**: Zeigt bis zu fünf Nachrichtenartikel mit einer großen Kachel und vier kleinen Kacheln an,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget-Option	Beschreibung
	wobei jede Kachel die Miniaturansicht des Nachrichtenartikels als Hintergrund hat. 
Festes Layout	Mit dieser Option wird die Paginierung deaktiviert und nur die erste Seite von Nachrichtenartikeln angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ändern Sie das Nachrichtenfeed-Widget

Das Nachrichtenfeed-Widget zeigt Artikel zu Unternehmensnachrichten und Ankündigungen an. Alle Nachrichten, Weitere Nachrichten und Zugehörige Nachrichten sind Instanzen des Nachrichtenfeed-Widgets.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Erfahren Sie mehr über die Nachrichten-Widgets: Nachrichtenartikel

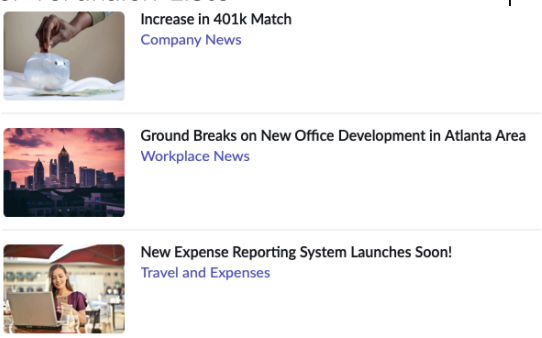
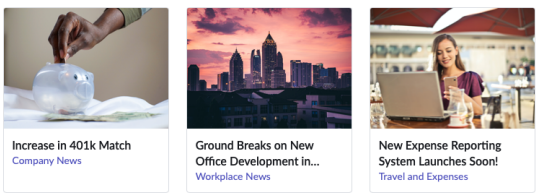
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Halten Sie die Steuerungstaste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Nachrichtenfeed-Widget, und wählen Sie **Instanzoptionen**aus.
3. Konfigurieren Sie das -Widget:

Konfigurationsoptionen für Widgets

Widget-Option	Beschreibung
Asynchron laden	Lädt Widget-Daten im Hintergrund. Wenn Sie diese Option auswählen, wird die Homepage des Mitarbeiter-Centers angezeigt, auch wenn das Nachrichten-Widget noch nicht vollständig geladen wurde.
Titel anzeigen	Option zum Anzeigen des Header-Titels des Nachrichtenartikels
Titel	Titel des Widgets
Miniaturansicht anzeigen	Zeigt ein Miniaturbild für jeden Nachrichtenartikel an
Unterüberschrift anzeigen	Option zum Anzeigen der Unterüberschrift des Nachrichtenartikels

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget-Option	Beschreibung
Inline-Laden	Ermöglicht Mitarbeitern, andere Nachrichtenartikel von der Artikeldetailseite zu öffnen, ohne die Webseite zu aktualisieren
Aktivieren Sie Raster-/Listensteuerelemente	Zeigt eine Option an, mit der der Anwender zwischen einem Raster und einer Listenansicht der Nachrichtenartikel wechseln kann
Standardansicht	Legt die Standardansicht für Nachrichtenartikel fest: ○ **Liste**: Ordnet Artikel in einer vertikalen Liste  an. ○ **Raster**: Ordnet Artikel in einem Raster mit maximal drei Artikeln pro Zeile  an.
Kategorien anzeigen	Option zum Anzeigen oder Ausblenden der zugewiesenen Kategorien
Paginierungstyp	Wie Anwender durch Nachrichtenartikel navigieren. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Gepunktet**: Zeigt navigierbare Punkte an, die jede Seite von Artikeln darstellen. ○ **Nummeriert**: Zeigt navigierbare Seitenzahlen an. ○ **Handlungsaufforderung**: Zeigt eine Schaltfläche mit einem Handlungsaufforderungslink an. Beispiel: „Alle Nachrichten anzeigen“, wodurch Anwender zur Nachrichtencenter-Seite weitergeleitet werden. ○ **Mehr**anzeigen: Zeigt die Schaltfläche „Mehr anzeigen“ an, die beim Anklicken alle Nachrichtenartikel anzeigt.
Anzahl der Elemente pro Seite	Maximale Anzahl der anzuzeigenden Artikel (Systemmaximum beträgt 500 Artikel)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget-Option	Beschreibung
Handlungsaufforderung: Text	Text für den Link zur Handlungsaufforderung. Wählen Sie das Layout **„Aufforderung zur Aktion“** aus, um dieses Element anzuzeigen.
Handlungsaufforderung: Seiten-ID	Die Seite, auf die Anwender umgeleitet werden sollen, die auf den Link für die Handlungsaufforderung klicken
Standardminiaturbild	Wählen Sie ein Bild aus, das angezeigt werden soll, wenn ein Nachrichtenartikel kein Miniaturbild enthält
Leeren Status zulassen	Ermöglicht die Anzeige des Widgets, wenn keine veröffentlichten Nachrichtenartikel vorhanden sind

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ändern Sie das Widget Content Experiences .

Sie können das Banner Ihres Content Experiences -Widgets bearbeiten, um ein modernes und einzigartiges Layout für Ihre Inhalte im Content Experiences]-Widget zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Drücken und halten Sie die Steuerungstaste, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Content Experience-Widget, und wählen Sie dann **Instanzoptionen**aus.
3. Konfigurieren Sie das -Widget:

Widget-Konfiguration

Widget-Option	Beschreibung
Überschriftentext anzeigen	Zeigt die Überschrift des Content Experience-Widgets an Um die Überschrift zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Service Portal** > **Seiten** > **<Page Name>** > **Instanz: Content Experience-Header**
Begrenzungsrahmen anzeigen	Umgibt das Widget mit einem Schatten, um ihm eine dreidimensionale Darstellung zu verleihen
Hintergrundfarbe des Widgets anzeigen	Wenn bei dem im Widget veröffentlichten Inhalt ein Bild fehlt, zeigt das Widget die festgelegte Hintergrundfarbe anstelle der Hintergrundfarbe der Portalseite an.
Widget-Stil	Wie der Inhalt im Widget angezeigt werden soll, wenn er auf dem Desktop angezeigt wird. Die Auswahlmöglichkeiten sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget-Option	Beschreibung
	○ **Rechtes Listenmenü**: Zeigt ein Menü mit Inhaltsüberschriften auf der rechten Seite des Widgets an. ○ **Gepunktetes Karussell**: Zeigt navigierbare Punkte an, die jede Seite von Artikeln darstellen. ○ **Kacheln**: Zeigt Inhalte in einer großen Kachel auf der linken Seite und in zwei kleineren vertikal gestapelten Kacheln auf der rechten Seite an.
Zulassen, dass das Hintergrundbild teilweise vom rechten Listenmenü abgedeckt wird	Dehnt das Bild über die Breite des Widgets. Diese Option gilt nur für die Einstellung des rechten Listenmenüs im Widget-Stil.
Höhe des Widgets	Legt die Höhe des Widgets fest
3 kleine Kacheln anzeigen	Wenn der Widget-Stil „Kacheln“ ausgewählt ist und die Höhe des Widgets mindestens 600 Pixel beträgt, zeigt diese Option Inhalte in drei kleinen, vertikal gestapelten Kacheln auf der rechten Seite an
Ladekonfiguration	Legt fest, in welcher Reihenfolge die Daten der Seite und der Widgets geladen werden. Wählen Sie aus: ○ **Asynchron**: Zuerst wird die Seite geladen, dann werden die Widget-Daten geladen. Benutzer sehen Inhalte in den Widgets, sobald die einzelnen Widgets geladen werden. ○ **Synchron**: Seiten- und Widget-Daten werden gleichzeitig geladen. Die Seite bleibt leer, bis alle Daten geladen sind.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Das Mitarbeiter-Center-Portal konfigurieren

Passen Sie das Mitarbeiter-Center-Portal an und konfigurieren Sie es, um Ihren Mitarbeitern Selfservice und Anforderungen zu ermöglichen.

Portalkonfiguration

Konfigurieren Sie das Mitarbeiter-Center-Standardportal, um bestimmte Widget Experiences in Ihre Startseite zu integrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Mitarbeiter-Center bietet die besten Portal-Startseiten mit allen relevanten Widgets, die eine mitarbeiterorientierte Portal-Experience bieten. Die Anwendung besitzt zwei Standardstartseiten.

- Mitarbeiter-Center: ec_home
- Mitarbeiter-Center Pro: ec_pro_home

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Startseite des Mitarbeiter-Center Pro-Portals wird nur verfügbar gemacht, wenn Sie die Anwendung Mitarbeiter-Center Pro (com.snc.employee_center_pro) aus dem ServiceNow Store installieren und separat lizenzieren.

So verwenden Sie die neueste sofort einsatzbereite Homepage:

- Für Upgrade-Kunden bleibt die Standard-Homepage, die dem Portaldatensatz Mitarbeiter-Center zugeordnet ist, dieselbe wie vor dem Upgrade. Bearbeiten Sie den Portal-Homepage-Datensatz manuell, um die neue Portal-Homepage zu verwenden.
- Neue EC- und EC Pro-Kunden sehen standardmäßig die neuen Homepages, die dem Portal zugeordnet sind.

Hinweis:
Wenn Sie eine anwenderdefinierte Homepage haben, wird keine neue Homepage angezeigt.

Ändern Sie die Mitarbeiter-Center- oder Mitarbeiter-Center Pro-Standardportalseiten entsprechend Ihren Anforderungen.

Die Standardgrößen der Bilder und Symbole zur Optimierung der Portalleistung finden Sie unter Standardmäßige Banner- und Symbolgrößen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Portale.
   a. Navigieren Sie für das Mitarbeiter-Center zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Portal-Konfiguration**
   b. Navigieren Sie für Mitarbeiter-Center Pro Kiosk zu **Alle** > **Serviceportale** > **Portale** > **Mitarbeiter-Center Pro Kiosk**.
2. Bearbeiten Sie das Portal gemäß Ihren Anforderungen.
   Weitere Informationen zu den Feldern des Portalformulars und ihre Beschreibung finden Sie unter Ein Portal erstellen .
3. Ordnen Sie die von Ihnen erstellte **Taxonomie** zu, oder verwenden Sie die Standardtaxonomie.
   Weitere Informationen zur Taxonomie finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.

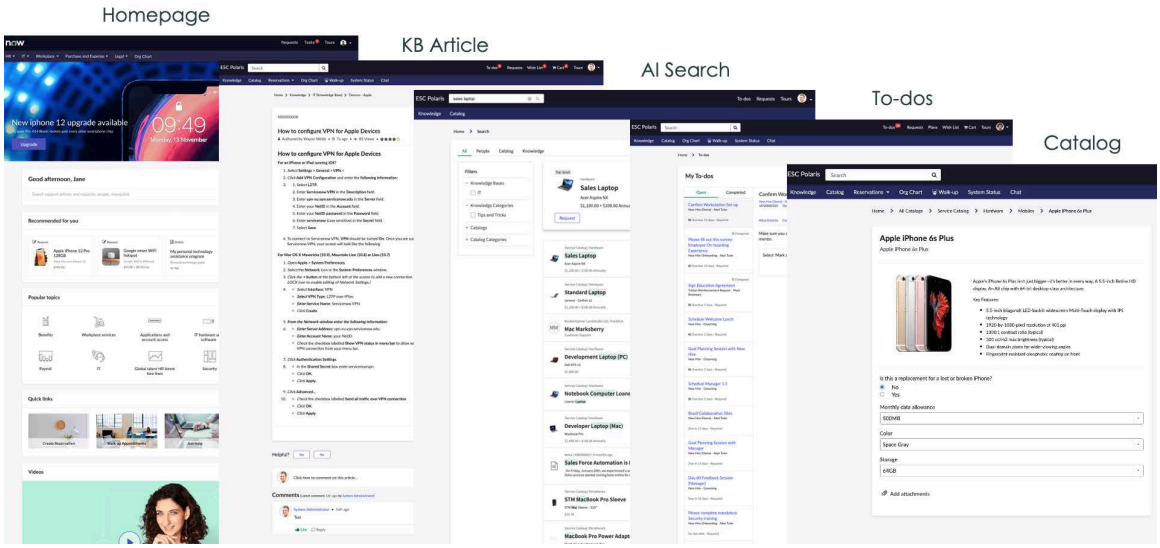
Mitarbeiter-Center-Portaldesign anpassen

Ein Design ist eine Sammlung von Formatvorlagen (CSS-Dateien), die ein einheitliches Erscheinungsbild für eine Seitengruppe definieren. Passen Sie das Standardportaldesign an. Wenden Sie Ihr eigenes Design an, um es an Ihr Branding anzupassen und das visuelle Design der Portalseiten zu verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Mitarbeiter-Center besitzt ein standardmäßiges **EC-Design**, das eine optimale Experience für visuelles Design bietet. Das EC-Design bietet eine konsistente Experience über alle Portalseiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Themes**.
2. Suchen Sie nach EC-Design, um das Standarddesign zu verwenden.

> **Hinweis:**
> Verwenden Sie das Standarddesign für eine bessere visuelle und benutzerfreundlichere Experience. Sie können jedoch auch andere Designs auswählen, die Ihren Anforderungen entsprechen.

3. Passen Sie den Designinhalt an Ihre Anforderungen an.
   Weitere Informationen zu den Designfeldern und ihre Beschreibung finden Sie unter Portaldesign erstellen .
4. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Portale** > **Mitarbeiter-Center**, klicken **Sie** auf Testen, um eine Vorschau von Mitarbeiter-Centeranzuzeigen .
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

> **Hinweis:**
> Sie können die Primär- und Hintergrundfarbe aus CSS-Variablen anpassen.

Zugehörige Informationen

Configure portal branding

Mitarbeiter-Center Unterstützung für von rechts nach links verlaufende Sprachen

Wenn die Sitzungssprache eine Sprache ist, die von rechts nach links läuft, wird die Richtung der Portalbenutzeroberfläche gespiegelt und von rechts nach links angezeigt.

Vorbereitungen

Erfahren Sie, wie die Anwenderoberfläche für eine von rechts nach links verlaufende Sprache funktioniert. Informationen zu von rechts nach links verlaufenden Sprachen in Portalen finden Sie unter CSS .

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Pfeile und Dropdowns in mehreren Widgets sind am RTL-Sprachstandard ausgerichtet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Portale**.
2. Wählen Sie das Portal Mitarbeiter-Center aus.
3. Wählen Sie die Option **Unterstützung für linksläufige Sprachen aus**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Es wird CSS generiert, das die Richtung einer Portalbenutzeroberfläche für von rechts nach links verlaufende Sprachen spiegelt.

Ergebnisse

Wenn die Sitzungssprache eine Sprache ist, die von rechts nach links läuft, wird die Richtung der Portalbenutzeroberfläche von rechts nach links angezeigt. Der Pfeil neben Organigramm anzeigen im Widget „Mitarbeiterprofil“, „Alle anzeigen“ in „ec_pro_dashboard“, im Widget für das Mitarbeitertaxonomiethema und in Mitarbeiter-Center zeigt gemäß dem RTL-Format nach links. Weitere Informationen finden Sie unter RTL-Unterstützung für Mitarbeiter-Center.

Passen Sie Mitarbeiter-Center mit Widgets an

Sie können die Widget-Instanzoptionen konfigurieren, um zu steuern, wie Daten im Widget angezeigt werden.

Widgets sind kleine Karten, die dynamische Inhalte aus ServiceNow® -Anwendungen und -Plugins im Mitarbeiter-Center -Portal anzeigen. Mitarbeiter können Widgets verwenden, um Unternehmensankündigungen anzuzeigen, Aufgaben abzuschließen, auf SSO-integrierte Apps zuzugreifen oder zu beliebten Themen zu navigieren, ohne das Portal zu verlassen. Portaladministratoren können die Widgets anpassen, indem sie deren Größe und Reihenfolge ändern und ihre Anzeige ändern.

Informationen zur Anzeige der Widgets im Portal Mitarbeiter-Center finden Sie unter Mitarbeiter-Center Pro Funktionen und Schnittstelle von.

Mitarbeiter-Center enthält mehrere Widgets, die vorinstalliert und einsatzbereit sind. Andere Widgets werden mithilfe von Plugins wie Content Publishing installiert. Eine umfassende Liste aller verfügbaren Widgets finden Sie unter Mitarbeiter-Center Widgets.

Verwenden Sie die folgenden Links, um mehr über die Funktionen zu erfahren, die über -Widgets bereitgestellt werden.

Empfohlen für Sie

Das Widget „Empfohlen für Sie“ zeigt Katalogelemente und Wissensartikel an, sodass Sie Informationen anzeigen können, die für Sie am relevantesten sind.

Inhaltsempfehlungen

Dieses Widget hebt die relevantesten Katalogelemente und Wissensartikel für Mitarbeiter hervor:

- Das Widget **Empfohlen für Sie** kann einen ML-Algorithmus verwenden, der auf Employee Profile oder dem HR-Profil basiert, um beliebte Inhalte anzuzeigen, auf die Benutzer mit einem ähnlichen Profil zugreifen.
- Je nach Lizenzberechtigungen werden empfohlene Elemente entweder ML-basiert oder abhängig von der Beliebtheit der Elemente ausgefüllt. Die zugrunde liegende Tabelle für die Ermittlung ähnlicher Benutzer wird durch Employee Profile oder das HR-Profil bestimmt.

Hinweis:
Wenn Sie Employee Profile installieren, werden die Empfehlungen basierend auf der Tabelle „Mitarbeiterprofil“ ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

- Zur visuellen Darstellung von Elementen gibt es eine detaillierte Kartenansicht mit Titel, Beschreibung und Bild sowie eine einfache Listenansicht, die nur Titel enthält.
- Mitarbeiter können zugehörige Artikel und Katalogelemente auf der -Portal-Homepage und auf der Seite ServiceNow Mobile anzeigen.
- Standardmäßig werden im Widget die fünf wichtigsten Empfehlungen angezeigt. Das Widget bietet Benutzern eine Vorschau eines Wissensartikels mit Titel, Beschreibung und anderen nützlichen Informationen. Analog hierzu werden für die Katalogelemente eine Beschreibung und gegebenenfalls der Preis des Produkts angezeigt.

Voraussetzungen

Erfahren Sie mehr über die Version, Lizenz und andere Anforderungen für die Verwendung von **Empfohlen für Sie**. Die erweiterte Empfehlungs-Experience ist ab Release San Diego verfügbar.

- Wenn Sie Rome oder eine frühere Version verwenden, führen Sie ein Upgrade auf San Diego durch, damit Empfehlungen angezeigt werden.
- Das Widget ist für alle Kunden aus Employee Center verfügbar. Sie benötigen keine zusätzliche Lizenz für Mitarbeiter-Center Pro.

> **Hinweis:**
> ML-basierte Empfehlungen sind nur für EC Pro-Kunden oder für die PI-Berechtigung (z. B. HRSD Pro, ITSM Pro, LSD und WSD) verfügbar.

- Um auf der Tabelle „Mitarbeiterprofil“ basierende Empfehlungen zu aktivieren, aktivieren Sie zuerst Employee Profile. Employee Profile wird verwendet, um Empfehlungen für Benutzer mit ähnlichen Profilen zu formulieren. Weitere Informationen finden Sie unter KI- und ML-Modelle für Mitarbeiterprofile verwalten

So zeigen Sie das Widget auf der Mitarbeiter-Center-Homepage an:

1. Stellen Sie sicher, dass dem Datensatz des Mitarbeiter-Center-Portals eine aktive Taxonomie zugeordnet ist.
2. Führen Sie nach der Installation der Anwendung manuell *`Set primary topics for Employee taxonomy`* aus.
3. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Taxonomiethema** für Ihre Artikel und Katalogelemente nicht leer ist.

Weitere Informationen finden Sie unter „Empfohlen für Sie“ konfigurieren

Funktionsweise von „Empfohlen für Sie“

Administratoren, Entwickler und fortgeschrittene Benutzer können die Widget-Optionen konfigurieren. **Empfohlen für Sie** hebt den am häufigsten angezeigten Wissensartikel und die am häufigsten angeforderten Katalogelemente aller Mitarbeiter für einen vom Portaladministrator gemäß Anzeige des Widget „Empfohlen für Sie“ ändern definierten Zeitraum hervor.

- Die Empfehlungen für Wissensartikel basieren auf der Anzahl der Aufrufe des Artikels.
- Die Empfehlungen für Katalogelemente basieren auf der Anzahl der Anforderungen.
- Die der Portaltaxonomie zugeordneten Empfehlungen werden auf der Homepage angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Systemeigenschaft (enable_topic_content_lang_fallback) deaktiviert den Sprache-Fallback für KB-Artikel, Funktionsinhalte in Themen und das Widget „Empfohlen für Sie“. Wenn der Wert „false“ ist, wird der Inhalt nicht aus der Fallback-Sprache ausgewertet, und nur der Inhalt der Anwendereinstellungssprache wird angezeigt.

Zugehörige Informationen

Empfohlene Inhalte anzeigen

„Empfohlen für Sie“ konfigurieren

Das Widget „Empfohlen für Sie“ zeigt Katalogelemente und Wissensartikel an, sodass Sie Informationen anzeigen können, die abhängig von der Taxonomie für Sie am relevantesten sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Portal-Konfiguration**.
2. Bearbeiten Sie das Portal gemäß Ihren Anforderungen.
   Weitere Informationen zu den Feldern des Portalformulars und ihre Beschreibung finden Sie unter Ein Portal erstellen .
3. Ordnen Sie die von Ihnen erstellte **Taxonomie** zu, oder verwenden Sie auf der Portalebene die Standardtaxonomie für **Mitarbeiter**.
   Weitere Informationen zur Taxonomie finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.
4. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
   a. Suchen Sie nach `Set primary topics for Employee taxonomy script`.
   b. Führen Sie das Skript manuell aus, um das Feld `taxonomy_topic` für die Artikel und Katalogelemente zu aktualisieren, die der Mitarbeitertaxonomie zugeordnet sind.

Ergebnisse
Das Skript korrigiert **Für Sie empfohlen** und die Suche, wenn dem Portal die Taxonomie für Mitarbeiter zugeordnet ist. Aktualisiert die Spalte taxonomy_topic in den Wissensartikeln und Katalogelementen mit der entsprechenden Zuordnung in der Tabelle „m2m_connected_content“.

Aus den mit der Taxonomie verknüpften Inhalten werden die am häufigsten angezeigten oder empfohlenen Artikel oder Katalogelemente abgerufen und dem Mitarbeiter angezeigt.

Nächste Maßnahme
Sie können damit fortfahren, die Instanzoptionen zu konfigurieren, um das Erscheinungsbild des Widget zu steuern (siehe Anzeige des Widget „Empfohlen für Sie“ ändern).

Anzeige des Widget „Empfohlen für Sie“ ändern

Das Widget „Empfohlen für Sie“ zeigt Katalogelemente und Wissensartikel an, sodass Sie Informationen anzeigen können, die für Sie am relevantesten sind. Sie können die Instanzoptionen konfigurieren, um das Erscheinungsbild des Widget zu steuern, z. B. den Titel, die Anzahl der anzuzeigenden Elemente und die Kategorie der Elemente, die Sie anzeigen möchten.

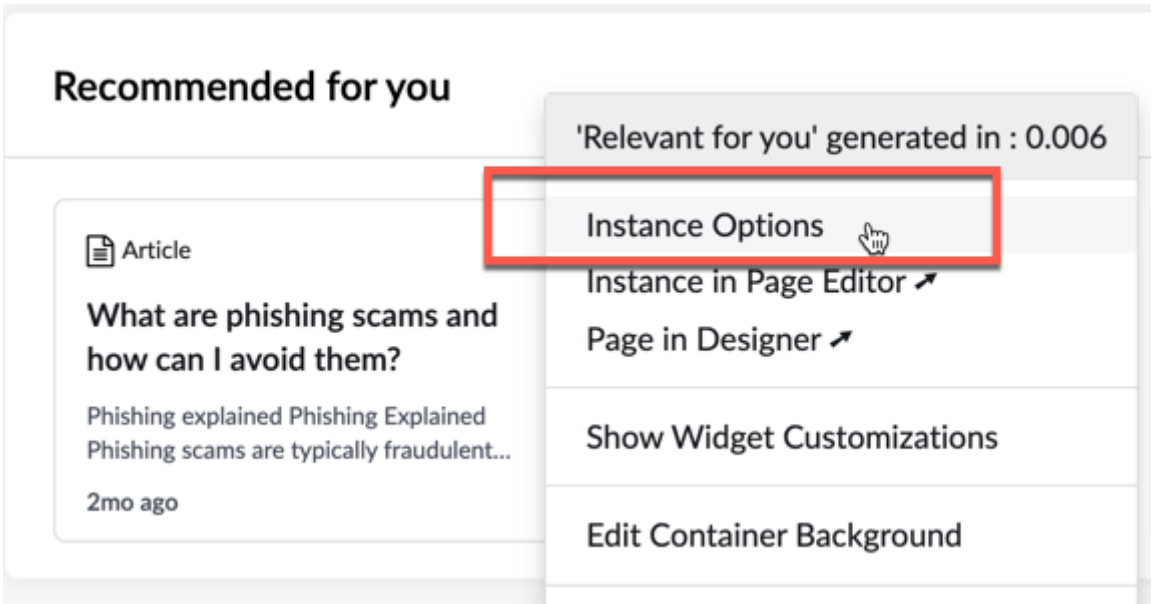
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Halten Sie die Strg-Taste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget „Empfohlen für Sie“ und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.



3. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

„Empfohlen für Sie“-Instanzoptionen

Instanzoption	Beschreibung
Number of similar users used for prediction (Anzahl ähnlicher Benutzer zur Vorhersage)	Die Anzahl der zur Vorhersage verwendeten ähnlichen Benutzer. Beispiel: 25.
Recent activity cut off in days (Stichtag für kürzliche Aktivität in Tagen)	Der Stichtag zur Berücksichtigung als jüngste Aktivität in Tagen. Beispiel: 30 Tage.
Titel	Titel des Widget.
Grenzwert	Anzahl der Elemente, die im Widget angezeigt werden sollen. Standardwert: 3
Kategorie	Kategorie der im Widget anzuzeigenden Element. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Wissen** ○ **catalog** ○ **Knowledge und Katalog** Standardwert: Knowledge und Katalog
Listentyp	Art der Anzeige der Elemente im Widget. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Kartenliste** ○ **Einfache Liste**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	Standardwert: Einfache Liste
Card Behavior (Kartenverhalten)	Art der Anordnung der Karte im Widget. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Einzel** ○ **Umbruch** Standardwert: Einzel

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfiguration von Quick-Links

Quick-Links sind eine Möglichkeit, schnell auf interne und externe Ressourcen zuzugreifen, die sich auf bestimmte Abteilungen in Ihrer Organisation beziehen. Sie können Quick-Links erstellen, Quick-Links mit Themen verknüpfen und den Zugriff auf Quick-Links einschränken.

Quick-Links erstellen

Sie können Quick-Links mit dem Quick-Links-Modul in Mitarbeiter-Center für den Zugriff auf interne und externe Ressourcen wie Knowledge Bases, Katalogelemente, Seiten und Links erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin, taxonomy_manager oder taxonomy_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Quick-Links Themen in einer Taxonomie oder den Startseiten von Mitarbeiter-Center und Mitarbeiter-Center Pro zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Quick-Links**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Quick-Link“.
4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie auf **Speichern** klicken, werden die Registerkarten **Zugewiesene Themen** und **Verfügbar für** angezeigt.

- Weisen Sie den Quick-Links Themen zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Themen zu einem Quick-Link finden Sie unter Themen einem Quick-Link zuweisen.
- Schränken Sie den Zugriff auf Quick-Links ein. Weitere Informationen zum Beschränken des Zugriffs auf einen Quick-Link finden Sie unter Zugriff auf Quick-Links einschränken.

Mithilfe der Widget-Instanzoptionen für Quick-Links können Benutzer mit der Rolle sp_admin einer Startseite Quick-Links hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeige des Widget „Quick-Links“ ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Anzeige des Widget „Quick-Links“ ändern

Externe Links erstellen

Geführter Self-Service in Mitarbeiter-Center

Themen einem Quick-Link zuweisen

Nachdem Sie einen Quick-Link erstellt haben, können Sie ihm Themen zuweisen. Der Inhalt des Quick-Links wird dann im zugewiesenen Thema in Mitarbeiter-Center und Mitarbeiter-Center Pro angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin, taxonomy_manager oder taxonomy_admin

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - (Wenn Sie die Rolle sp_admin innehaben) Navigieren Sie zu **Mitarbeiter-Center** > **Quick-Links**.
   - Navigieren zu **Inhaltstaxonomie** > **Quick-Links**.

   Das Modul Quick Link zeigt die Liste der vorhandenen Quick-Links an.
2. Klicken Sie auf den Quick-Link, dem Sie ein Thema zuweisen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zugewiesene Themen**.
4. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Führen Sie im Dialogfeld „Thema auswählen“ folgende Schritte aus:

   a. Wählen Sie in der Liste „Taxonomie“ eine Taxonomie aus.
   Die Liste aller Themen, die der ausgewählten Taxonomie zugeordnet sind, wird angezeigt.

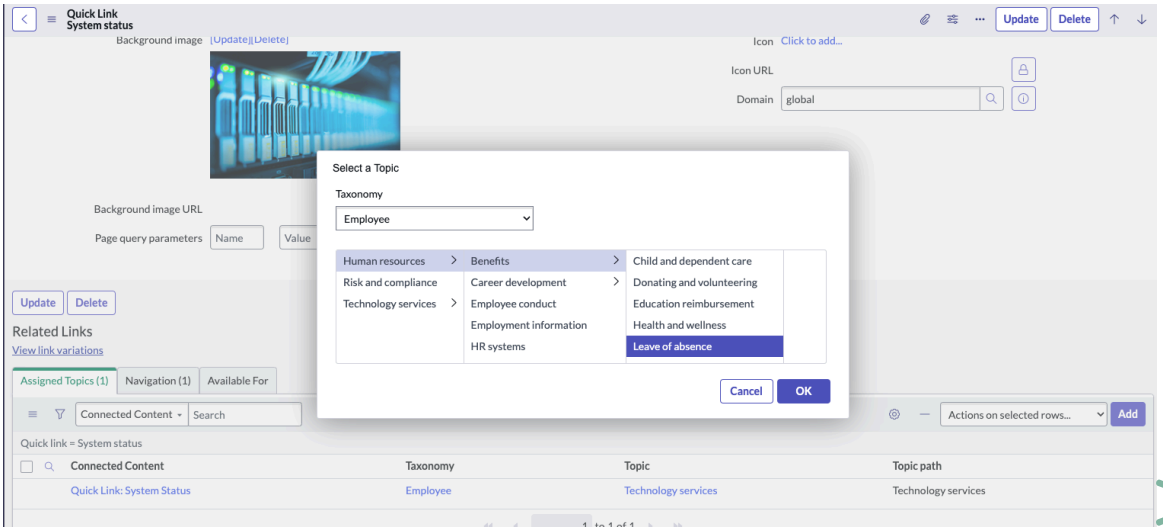
   b. Wählen Sie das Thema aus, das Sie dem Quick-Link zuweisen möchten.

   c. Klicken Sie auf **OK**.

Hinweis:
Fügen Sie den Quick-Links nur die Stammthemen hinzu, um eine optimale Leistung zu erzielen. Greifen Sie über die übergeordneten Themen auf die Unterthemen zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weisen Sie Themen zu



6. Klicken Sie auf die Registerkarte **Navigation**, um die zugehörige **Navigation des erweiterten Portals** und das **Menüelement anzuzeigen**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Anzeige des Widget „Quick-Links“ ändern

Geführter Self-Service in Mitarbeiter-Center

Zugriff auf Quick-Links einschränken

Schränken Sie den Zugriff auf Quick-Links ein, indem Sie die Benutzerkriterien festlegen, die nur bestimmten Benutzern, Gruppen, Rollen usw. den Zugriff gestatten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin, taxonomy_manager oder taxonomy_admin und user_criteria_admin

Prozedur

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - (Wenn Sie die Rolle sp_admin innehaben) Navigieren Sie zu **Mitarbeiter-Center** > **Quick-Links**.
   - Navigieren zu **Inhaltstaxonomie** > **Quick-Links**.

   Das Modul Quick Link zeigt die Liste der vorhandenen Quick-Links an.
2. Klicken Sie auf einen Quick-Link, für den Sie den Zugriff beschränken möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Verfügbar für**.

Externe Links erstellen

Erstellen Sie externe Links, um auf externe Ressourcen und Inhalte zuzugreifen. Beim Erstellen eines Quick-Links können Sie einen externen Link als Inhaltstyp auswählen, der in einem Thema angezeigt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin, taxonomy_admin oder taxonomy_manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Externe Links**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Externer Link“.
4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie auf **Speichern** klicken, werden die Registerkarten **Verfügbar für** und **Nicht verfügbar für** angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf einen externen Link gewähren oder beschränken.

Zugehörige Informationen

Quick-Links erstellen

Zugriff auf einen externen Link gewähren oder beschränken

Steuern Sie, wer auf Quick-Links zugreifen kann, indem Sie die Benutzerkriterien festlegen, die den Zugriff nur für bestimmte Benutzer, Gruppen, Rollen usw. zulassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin, taxonomy_admin oder taxonomy_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Externe Links**.
   Das Modul für externe Links zeigt die Liste der vorhandenen externen Links an.
2. Klicken Sie auf einen externen Link, für den Sie den Zugriff gewähren oder beschränken möchten.
3. Um Zugriff auf den externen Link zu gewähren, klicken Sie auf die Registerkarte **Verfügbar für**.
4. Um den Zugriff auf den externen Link zu beschränken, klicken Sie auf die Registerkarte **Nicht verfügbar für**.

Hinweis:
Die Einstellungen von „Nicht verfügbar für“ setzen die Einstellungen von „Verfügbar für“ außer Kraft. Benutzer in der Liste „Nicht verfügbar für“ für einen externen Link können auf diesen externen Link nicht zugreifen, selbst wenn dieselben Benutzer sich auch in der Liste „Verfügbar für“ für diesen externen Link befinden.

Anzeige des Widget „Beliebte Themen“ ändern

Mit dem Widget „Beliebte Themen“ können Sie schnell die am häufigsten angezeigten Themen anzeigen und darauf zugreifen. Employee Center verwendet einen Algorithmus, um zu bestimmen, welche Themen im Widget angezeigt werden müssen. Sie können die Instanzoptionen konfigurieren, um das Erscheinungsbild des Widget zu steuern, z. B. den Titel, die Anzahl der anzuzeigenden Themen, die Anzeigegröße und die Rahmenfarbe.

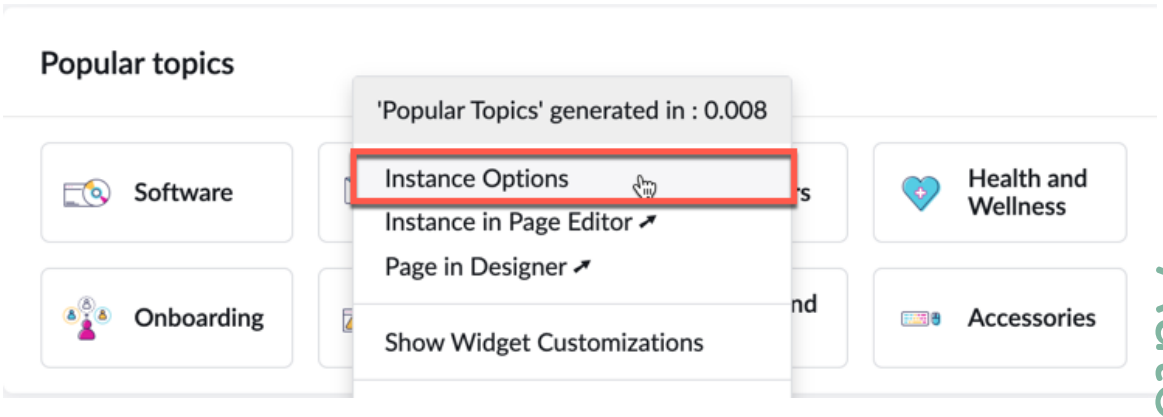
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Halten Sie die Strg-Taste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget „Beliebte Themen“ und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.



3. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Instanzoptionen für beliebte Themen

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Titel des Widget. Zum Beispiel **Beliebte Themen** für EC **Durchsuchen Sie Hilfeinhalte** für Kiosk
Anzahl der Themen	Anzahl der Themen, die im Widget angezeigt werden sollen. Standardwert: 8 Für Kiosk lautet der Standardwert 6.
Anzeigegröße	Größe der Kartenkacheln im Widget. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Normal** (Standard für EC) ○ **Klein** Für Kiosk ist die Standardgröße klein.
Rahmenfarbe	Rahmenfarbe des Widget. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Border-primary** ○ **Border-secondary** ○ **Border-tertiary** ○ **Hexcode** Standardwert: Border-tertiary

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Hexcode	Geben Sie einen Hexadezimalcode für die Rahmenfarbe an. Geben Sie in diesem Feld nur dann einen Wert ein, wenn Sie **Hexcode** im Feld **Rahmenfarbe** auswählen.
Show topic icon (Themensymbol anzeigen)	Option zum Anzeigen des Themensymbols. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt. Sie können das Themensymbol ausblenden, indem Sie diese Option deaktivieren.
Konfiguration laden	Legt fest, in welcher Reihenfolge die Daten der Seite und der Widgets geladen werden. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: Asynchron: Zuerst wird die Seite geladen, dann werden die Widget-Daten geladen. Benutzer sehen Inhalte in den Widgets, sobald die einzelnen Widgets geladen werden. Synchron: Seiten- und Widget-Daten werden gleichzeitig geladen. Die Seite bleibt leer, bis alle Daten geladen sind.
Leeren Status anzeigen	Aktivieren Sie die Option, um das Widget mit einer leeren Statusmeldung anzuzeigen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Anzeige des Widget „Quick-Links“ ändern

Gestalten und verwalten Sie das Erscheinungsbild des Widget, z. B. den Titel, den Anzeigestil, die Kachelgröße und die Inhaltsausrichtung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

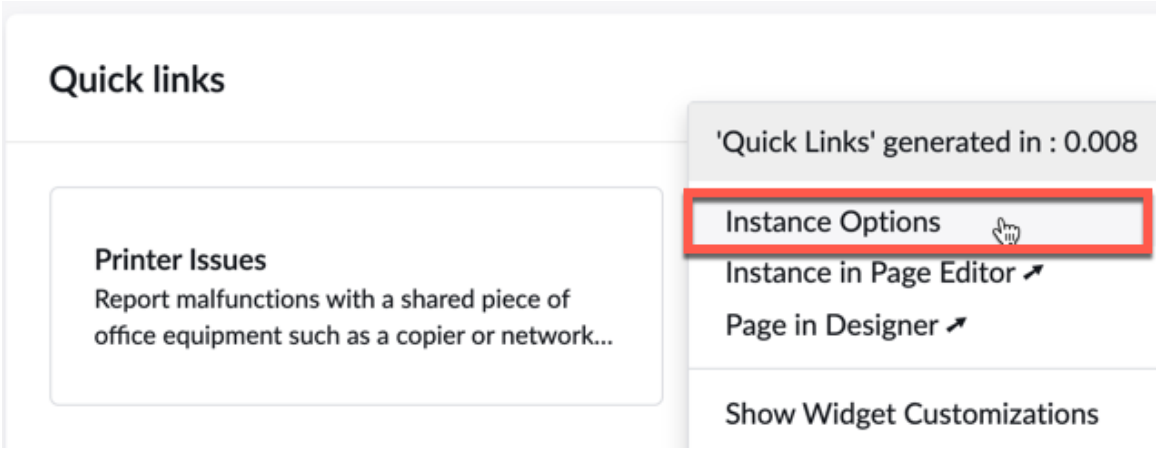
Hinweis:
Diese Konfigurationsoptionen sind nur für das Quick-Links-Widget verfügbar, nicht für das Quick-Links-Widget (CD). Um zu überprüfen, welches Widget in Ihrem Portal vorhanden ist, öffnen Sie die Seite im Serviceportal-Designer: Create and edit a page using the Service Portal Designer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Halten Sie auf der Mitarbeiter-Center-Homepage die Strg-Taste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget „Quick-Links“ und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Optionen für Quick-Links-Instanz

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Gibt den Titel des Widgets an.
Card Display Style (Kartenanzeigestil)	Gibt die Art der Anzeige der Kartenkachel im Widget an. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Miniaturansicht** ○ **Einfach** Standardwert: Miniaturansicht
Card Tile Size (Größe der Kartenkachel)	Gibt die Größe der Kartenkachel im Widget an. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Zuverlässige Anzeige** ○ **Klein** Standardwert: Mittel
Card Content Alignment (Ausrichtung des Karteninhalts)	Gibt die Art der Ausrichtung des Karteninhalts im Widget an. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Mitte** ○ **Links** Standardwert: Links
Icon Image Display (Anzeige des Symbolbilds)	Zeigt das Symbolbild für die Kartenkachel an. Nur gültig für: ○ Miniaturansicht Mitte, mittelgroße Karten ○ Miniaturansicht links, mittelgroße und kleine Karten
Background Image Display (Anzeige des Hintergrundbilds)	Zeigt das Hintergrundbild für die Kartenkachel an. Nur für die Miniaturansicht Mitte, mittelgroße und kleine Karten gültig

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Include Description (Beschreibung aufnehmen)	Option zum Einfügen einer Beschreibung für die Kartenkachel. Nur gültig für: ○ Miniaturansicht links, mittelgroße Karten ○ Einfache mittlere Karten
Tile Background Color (Hintergrundfarbe Kachel)	Hintergrundfarbe der Kartenkachel. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Primär** ○ **Dunkel** ○ **Hell** ○ **Akzent** ○ **Hexcode** Gilt nur für Miniaturbildkarten.
Tile Background Color Hexcode (Hexcode Hintergrundfarbe Kachel)	Geben Sie einen Hexadezimalcode für die Hintergrundfarbe der Kachel an. Geben Sie in diesem Feld nur dann einen Wert ein, wenn Sie **Hexcode** im Feld **Tile Background Color** (Hintergrundfarbe Kachel) auswählen.
Icon Overlay Display (Symbolüberlagerung-Anzeige)	Option zum Anzeigen eines runden Hintergrunds für das Symbol. Diese Option wird nur angezeigt, wenn ein Symbol verfügbar ist.
Icon Overlay Color Hexcode (Hexcode Symbolüberlagerungsfarbe)	Option zum Festlegen einer Farbe für den runden Hintergrund für das Symbol. Geben Sie einen Wert in dieses Feld ein, nachdem Sie die Option **Icon Overlay Display** (Symbolüberlagerung-Anzeige) ausgewählt haben. Dieses Feld verwendet als Standardwert „#FFFFFF“ (weiße Farbe), wenn Sie in diesem Feld keinen Wert angeben.
Text Overlay Display (Textüberlagerung-Anzeige)	Option zum Anzeigen der Textüberlagerung. Nur für die Miniaturansicht Mitte, mittelgroße und kleine Karten gültig
Text Overlay Color Hexcode (Hexcode für Textüberlagerungsfarbe)	Option zum Angeben einer Farbe für die Textüberlagerung. Geben Sie einen Wert in dieses Feld ein, nachdem Sie die Option **Text Overlay Display** (Textüberlagerung-Anzeige) ausgewählt haben. Dieses Feld verwendet als Standardwert „#FFFFFF“ (weiße Farbe), wenn Sie in diesem Feld keinen Wert angeben.
Custom Text Color (Benutzerdefinierte Textfarbe)	Gibt die benutzerdefinierte Farbe für den Text an. Gilt nur für Miniaturbildkarten.
Custom Text Color Hexcode (Hexcode benutzerdefinierte Textfarbe)	Geben Sie eine benutzerdefinierte Farbe für den Text an. Geben Sie einen Wert in dieses Feld ein, nachdem Sie die Option **Custom Text Color** (Benutzerdefinierte Textfarbe) ausgewählt haben. Dieses Feld verwendet als Standardwert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	„#FFFFFF“ (weiße Farbe), wenn Sie in diesem Feld keinen Wert angeben.
Quick-Links	Fügen Sie Quick-Links hinzu, die im Widget angezeigt werden sollen, oder entfernen Sie sie.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Konfiguration von Quick-Links

Ändern Sie die Anzeige des Widgets „Meine Favoriten“.

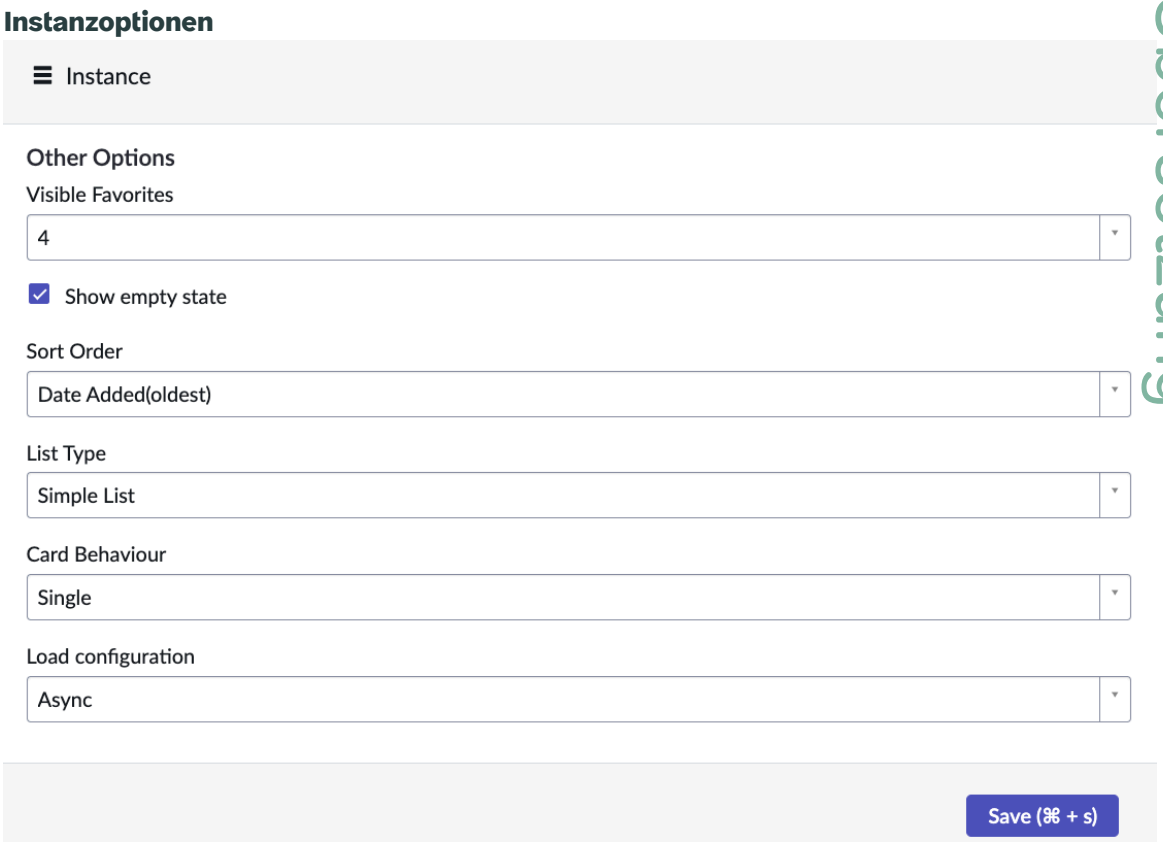
Das Widget „ **Meine Favoriten** “ zeigt die bevorzugten Inhalte zur schnellen Verwendung an. Sie können die Instanzoptionen konfigurieren, um die Darstellung des Widgets zu steuern, z. B. den Titel und die Anzahl der anzuzeigenden Elemente.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Halten Sie die Steuerungstaste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Favoriten-Widget, und wählen Sie dann **Instanzoptionen**aus.
   Die Seite mit Instanzoptionen wird angezeigt.



.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Instanzoptionen für Favoriten

Instanzoption	Beschreibung
Sichtbare Favoriten	Anzahl der anzuzeigenden Favoriten. Standardwert 4.
Leeren Status anzeigen	Aktivieren Sie die Option, um das Widget mit einer leeren Statusmeldung anzuzeigen, wenn kein Inhalt als Favorit markiert ist.
Sortierreihenfolge	Sortierreihenfolge der Favoritenelemente, die im Widget angezeigt werden sollen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Kürzlich aufgerufen** ○ **Hinzugefügt am (neuestes)** ○ **Hinzugefügt am (ältestes)** Standardwert: Kürzlich zugegriffen
Listentyp	Art der Anzeige der Elemente im Widget. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Kartenliste** ○ **Einfache Liste** Standardwert: Einfache Liste
Card Behavior (Kartenverhalten)	Art der Anordnung der Karte im Widget. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Einzeln** ○ **Umbruch** Standardwert: Einzeln
Konfiguration laden	Wählen Sie die Liste der Option Konfiguration laden aus. ○ **Async** ○ **Synchronisierung** Sie können die Ladekonfiguration für die auf der Homepage sichtbaren Widgets synchron machen, um die Lade-Experience zu verbessern.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Kanalübergreifende Favoriten.

Ändern Sie die Anzeige des Mitarbeiterprofil-Widgets

Das Mitarbeiterprofil-Widget zeigt die Registerkarten und die Hierarchie arbeitsbezogener Informationen an. Sie können die Instanzoptionen konfigurieren, um die Anzahl der anzuzeigenden Registerkarten zu steuern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Klicken Sie in der primären Navigationsleiste auf das Profil-Widget.
   Die Profilseite wird angezeigt.
3. Halten Sie die Steuerungstaste auf der Tastatur gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget „Über mich“, und wählen Sie **Instanzoptionen**aus.
4. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Instanzoptionen für Mitarbeiterprofile

Instanzoption	Beschreibung
Anzahl der anzuzeigenden Registerkarten	Anzahl der Registerkarten, die im Mitarbeiterprofil angezeigt werden sollen, im Bereich von 1 bis 10. Standard: 4
Widget-Übersichtsbereich	Auswählen, um das linke Navigationsmenü (Widget-Übersichtsbereich) anzuzeigen.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Employee Profile

Ändern Sie die Anzeige des Themen-Header-Widgets

Das Themen-Header-Widget zeigt das Thema und die untergeordneten Themen an, einschließlich aller verbundenen Inhalte, die den Themen zugeordnet sind. Sie können die Instanzoptionen konfigurieren, um die Darstellung des Themen-Header-Widgets zu steuern, z. B. die Themenbeschreibung sowie das Themenbanner und -symbol.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

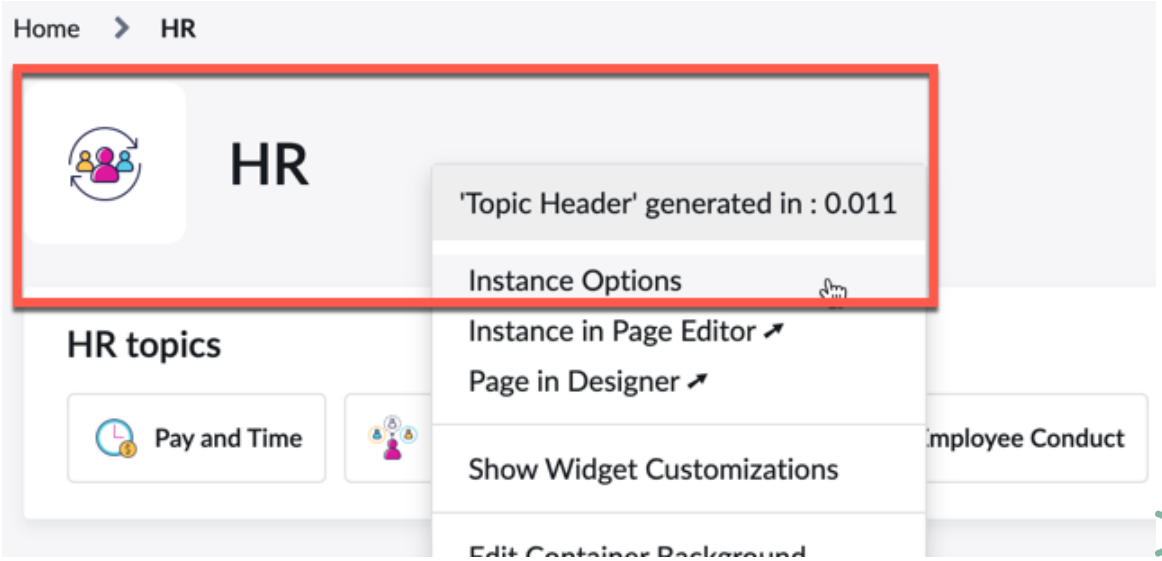
Sie können die Anzeige des Themen-Header-Widgets mit den folgenden Schritten konfigurieren. Informationen zum Bearbeiten des Bannerbilds, des Seiten-Headers oder der Beschreibung finden Sie unter Themen erstellen und verknüpfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Klicken Sie in der primären Navigationsleiste auf ein Thema.
   Die Themenseite wird angezeigt.
3. Halten Sie die Strg-Taste gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget „Thema“ und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Instanzoptionen für Themenheader

Instanzoption	Beschreibung
Include Description (Beschreibung aufnehmen)	Kurze Beschreibung des Themas. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Beschreibung für das Thema anzuzeigen. Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert.
Primary Display (Primäre Anzeige)	Diese Einstellung gilt für alle Themen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Text Only** (Nur Text): Wählen Sie diese Option aus, um nur den Themennamen anzuzeigen. ○ **Symbol**: Wählen Sie diese Option aus, um ein Symbol neben dem Themennamen anzuzeigen. ○ **Banner**: Wählen Sie diese Option aus, um im Hintergrund ein Banner mit dem Themennamen anzuzeigen. Standardwert: Symbol
Secondary Display (Sekundäre Anzeige)	Bietet die Flexibilität, diese Einstellung nur auf wenige ausgewählte Themen anzuwenden. Diese Einstellung setzt die Einstellung für die primäre Anzeige außer Kraft. Die Auswahlmöglichkeiten sind:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	○ **Text Only** (Nur Text): Wählen Sie diese Option aus, um nur den Themennamen anzuzeigen. ○ **Symbol**: Wählen Sie diese Option aus, um ein Symbol neben dem Themennamen anzuzeigen. ○ **Banner**: Wählen Sie diese Option aus, um im Hintergrund ein Banner mit dem Themennamen anzuzeigen. Standardwert: Banner
Select list of topics (Themen-Auswahlliste)	Suchen Sie nach den Themen, auf die Sie die sekundäre Anzeigeeinstellung anwenden möchten, und wählen Sie sie aus.
Banner-Hintergrundfarbe	Hintergrundfarbe des Banners. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Brand Primary (Primärfarbe Marke)** ○ **Brand Primary Darker (Primärfarbe Marke dunkler)** ○ **Brand Primary Lightest (Primärfarbe Marke am hellsten)** ○ **Custom, Enter a hex code (Benutzerdefiniert, Hexcode eingeben)** Standardwert: Brand Primary (Primärfarbe Marke)
Banner Background Color Hexcode (Hexcode Banner-Hintergrundfarbe)	Geben Sie einen Hexadezimalcode für die Hintergrundfarbe des Banners an. Geben Sie in diesem Feld nur dann einen Wert ein, wenn Sie **Custom, Enter a hex code** (Benutzerdefiniert, Hexcode eingeben) im Feld **Banner-Hintergrundfarbe** ausgewählt haben.
Banner Image Position (Bildposition Banner)	Position des Banners im Widget. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Oben links** ○ **Mitte links** ○ **Unten links** ○ **Oben Mitte** ○ **Mitte Mitte** ○ **Unten in der Mitte** ○ **Oben rechts** ○ **Mitte rechts** ○ **Unten rechts**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	Standardwert: Mitte Mitte
Banner Image Display (Anzeige Bannerbild)	Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Scale to fit** (Passend skalieren): Skaliert das Bild so, dass es in das gesamte Widget passt. ○ **Ursprüngliche Größe**: Zeigt das Originalbild im Widget an. Standardwert: Scale to fit (Passend skalieren)
Banner Text Overlay Color (Farbe Banner-Textüberlagerung)	Überlagerungsfarbe für den Bannertext. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Overlay Dark (Überlagerung dunkel)** ○ **Overlay Light (Überlagerung hell)** Standardwert: Overlay Dark (Überlagerung dunkel)
Banner Text Overlay Opacity (Opazität Banner-Textüberlagerung)	Opazität der Banner-Textüberlagerung. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **0** ○ **0,1** ○ **0,2** ○ **0,3** ○ **0,4** ○ **0,5** ○ **0,6** ○ **0,7** ○ **0,8** ○ **0,9** ○ **1** Wählen Sie **0** für vollständige Transparenz und **1** für keine Transparenz aus. Standardwert: 0,5
Icon Background Color (Hintergrundfarbe Symbol)	Hintergrundfarbe für das Symbol. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Background Primary (Hintergrund primär)** ○ **Background Secondary (Hintergrund sekundär)**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	○ **Background Tertiary (Hintergrund tertiär)** ○ **Custom, Enter a hex code (Benutzerdefiniert, Hexcode eingeben)** Standardwert: Background Primary (Hintergrund primär)
Icon Background Color Hexcode (Hexcode Hintergrundfarbe Symbol)	Geben Sie einen Hexadezimalcode für die Hintergrundfarbe des Symbols an. Geben Sie in diesem Feld nur dann einen Wert ein, wenn Sie **Custom, Enter a hex code** (Benutzerdefiniert, Hexcode eingeben) im Feld **Icon Background Color** (Hintergrundfarbe Symbol) ausgewählt haben.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

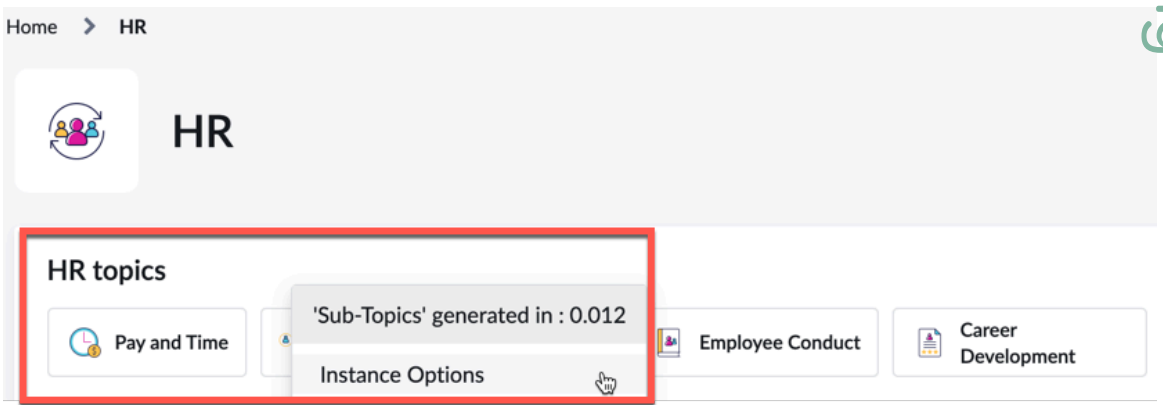
Ändern Sie die Anzeige des Unterthemen-Widgets

Das Widget „Unterthemen“ zeigt alle untergeordneten Themen an, die dem übergeordneten Thema in Ihrer Taxonomie zugeordnet sind. Klicken Sie auf das untergeordnete Thema, um die Seite für das untergeordnete Thema zu öffnen. Sie können die Instanzoptionen so konfigurieren, dass die Themensymbole für die untergeordneten Themen im Widget angezeigt oder ausgeblendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Klicken Sie in der primären Navigationsleiste auf ein Thema.
   Die Themenseite wird angezeigt.
3. Halten Sie die Strg-Taste auf Ihrer Tastatur gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget „Untergeordnete Themen“ und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.



4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Show topic icon** (Themensymbol anzeigen), um das Themensymbol anzuzeigen.
- Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Show topic icon** (Themensymbol anzeigen), um das Themensymbol auszublenden.

Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Anzeige des Organigramm-Widgets ändern

Das Organigramm-Widget zeigt die Mitarbeiter und die Organisationshierarchie an. Sie können die Instanzoptionen konfigurieren, um die Anzahl der Mitarbeiter zu steuern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Klicken Sie in der primären Navigationsleiste auf ein Organigramm.
   Die Organigrammseite wird angezeigt.
3. Halten Sie die Strg-Taste auf Ihrer Tastatur gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget zum Durchsuchen von Themen und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.
4. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Instanzoptionen für Organigramm

Instanzoption	Beschreibung
Show direct report count (Anzahl direkt unterstellter Mitarbeiter anzeigen)	Anzahl der direkt unterstellten Mitarbeiter des jeweiligen Mitarbeiters. Standard: Aktiviert
Number of direct reports to show (Anzahl der anzuzeigenden direkt unterstellten Mitarbeiter)	Anzahl der Elemente, die auf einer Seite angezeigt werden sollen. Die Auswahlmöglichkeiten sind 12, 24 und 36. Standardwert: 12
Minimum input length search (Mindestlänge der Eingabe für eine Suche)	Anzahl der Buchstaben, die als Mindesteingabe für die Suche erforderlich sind. Standard: 1

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Organigramm

Ändern Sie die Anzeige des Themeninhalt-Widgets

Das Themeninhalts-Widget zeigt die Wissensartikel und Anforderungen an, die dem Thema in Ihrer Taxonomie zugeordnet sind. Klicken Sie zum Öffnen eines Wissensartikel oder einer Anforderung auf das gewünschte Element. Sie können die Instanzoptionen konfigurieren, um die Anzahl der pro Seite anzuzeigenden Elemente und ihre Sortierreihenfolge zu steuern.

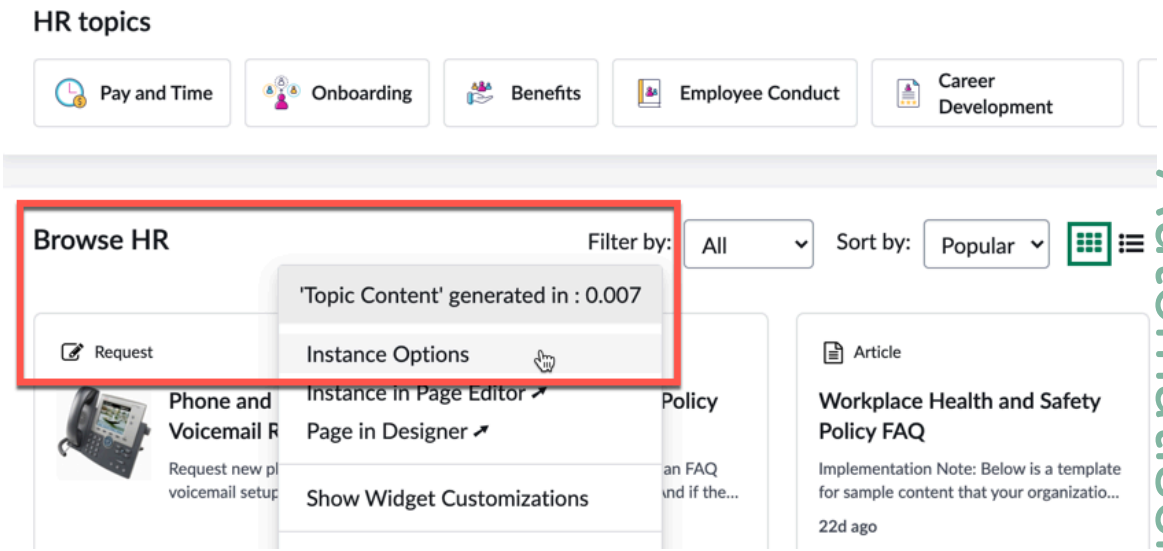
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
   Die Homepage des Mitarbeiter-Center wird angezeigt.
2. Klicken Sie in der primären Navigationsleiste auf ein Thema.
   Die Themenseite wird angezeigt.
3. Halten Sie die Strg-Taste auf Ihrer Tastatur gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget zum Durchsuchen von Themen und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.



4. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Optionen

Instanzoption	Beschreibung
Number of items per page (Anzahl der Elemente pro Seite)	Anzahl der Elemente, die auf einer Seite angezeigt werden sollen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **12** ○ **24** Standardwert: 12
Standard-Sortierreihenfolge	Reihenfolge, in der die Elemente sortiert und angezeigt werden. Die Optionen sind: ○ **Popularität** ○ **Alphabetisch** Standardwert: Popularität

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ändern Sie die Optionen für die Bannerbreite

Ändern Sie die Breite des Banner-Widgets Mitarbeiter-Center Pro auf der Homepage nach Ihren Wünschen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie die Breite des Banner-Widgets Mitarbeiter-Center Pro in einer der folgenden Größen:

- Ansicht mit fester Breite
- Fließende Breitenansicht

Hinweis:
Die konfigurierbaren Optionen für die Bannerbreite sind nur verfügbar, wenn Sie über Mitarbeiter-Center Pro Version 25.0.3 verfügen. In älteren Versionen ist nur die Option Fließend verfügbar.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Seiten** > **ec_pro_dashbaord**.
2. Scrollen Sie nach unten zum **Seiteninhalt**, und wählen Sie **Homepage von Mitarbeiter-Center Pro – Container 1**aus.
3. Machen Sie die Seite bearbeitbar.
4. **Wahlweise:** Damit das Banner komprimiert bleibt, ändern Sie die **Breite** in **Fest**, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Ansicht mit fester Breite



5. **Wahlweise:** Um das Banner an den Bildschirm anzupassen, ändern Sie die **Breite** in **Fließend**, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Fließende Breitenansicht



Ergebnisse
Legen Sie das Banner-Widget auf der Homepage Mitarbeiter-Center Pro auf die gewünschte Breite fest.

E-Mail-Benachrichtigungslayout verwenden

Verwenden Sie das E-Mail-Benachrichtigungslayout und die Vorlage im Lieferumfang des Plugins „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd), um Benachrichtigungen zuzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenden Sie das Layout auf E-Mail-Benachrichtigungen an, um das Erscheinungsbild zu verbessern und Branding-Benachrichtigungen bereitzustellen.

Hinweis:
Das Plugin „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd) wird als abhängiges Plugin mit Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro installiert. Sie können das Plugin jedoch weiterhin unabhängig aus dem ServiceNow Store installieren.

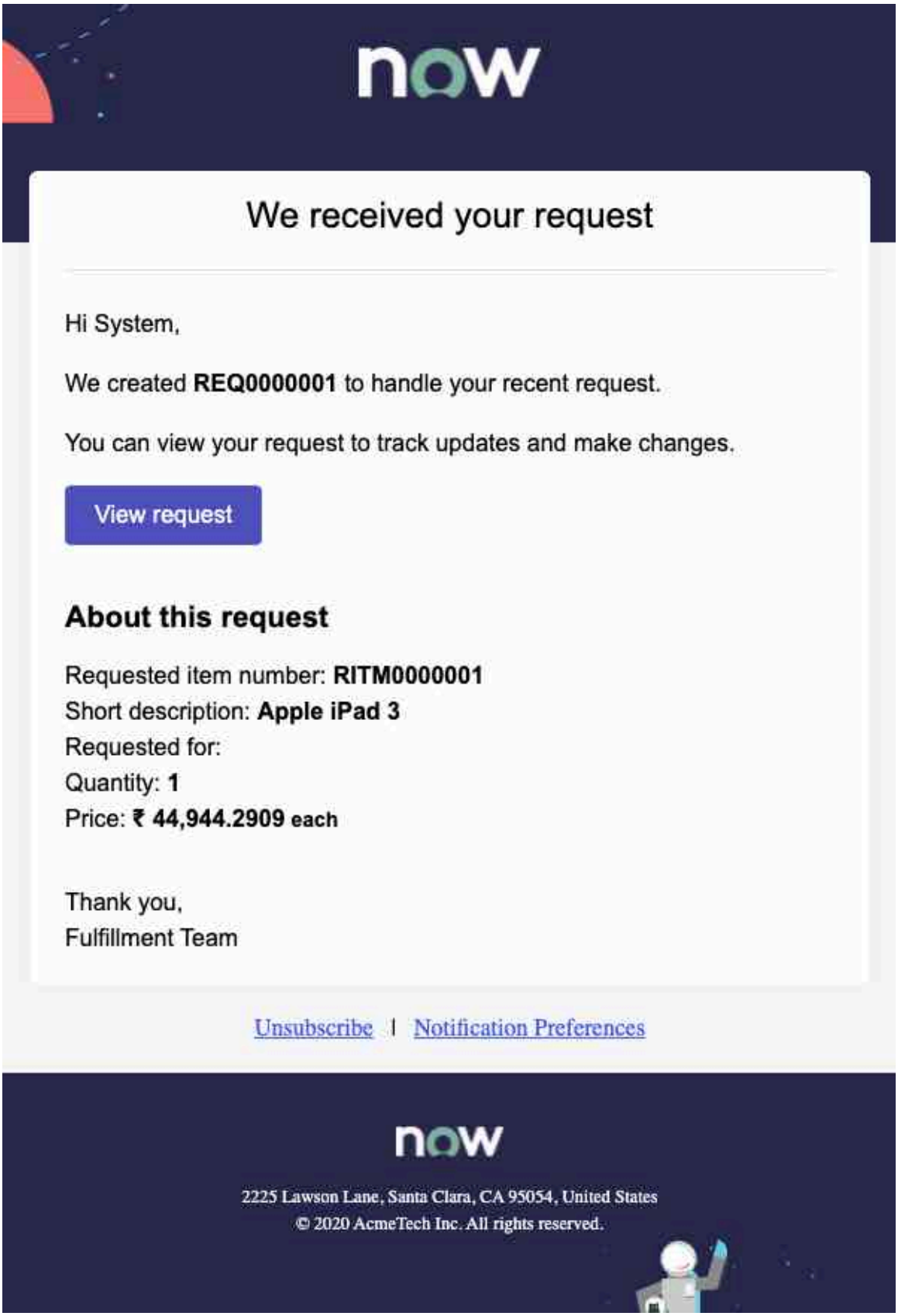
Das Plugin „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd) wird mit folgenden Komponenten geliefert.

- Mitarbeiterbenachrichtigungslayout: Bietet ein Next Experience-Layout zum Anwenden auf die E-Mail-Vorlagen für alle Mitarbeiterbenachrichtigungen. Dieses Layout enthält Best Practices, Standards und Stile. Verwenden Sie die folgenden Layoutelemente:
  - Kopfzeile
  - Fußzeile
  - Voreinstellungslinks zum Abbestellen und Ändern
  - Leicht zu ändernde Markenlogos
  - Web-Reaktionsfähigkeit
- Mitarbeiterbenachrichtigungsvorlage: Stellt eine Vorlage für das E-Mail-Benachrichtigungslayout bereit, um wiederverwendbare Inhalte für die Betreffzeile und den Nachrichtentext zu erstellen. Wenden Sie die Vorlage auf Mitarbeiterbenachrichtigungen an, um konsistente Informationen bereitzustellen.

Sehen Sie sich die folgenden Beispiele an, um zu verstehen, wie die Benachrichtigung mit und ohne E-Mail-Benachrichtigungslayout aussieht.

Mit Layout

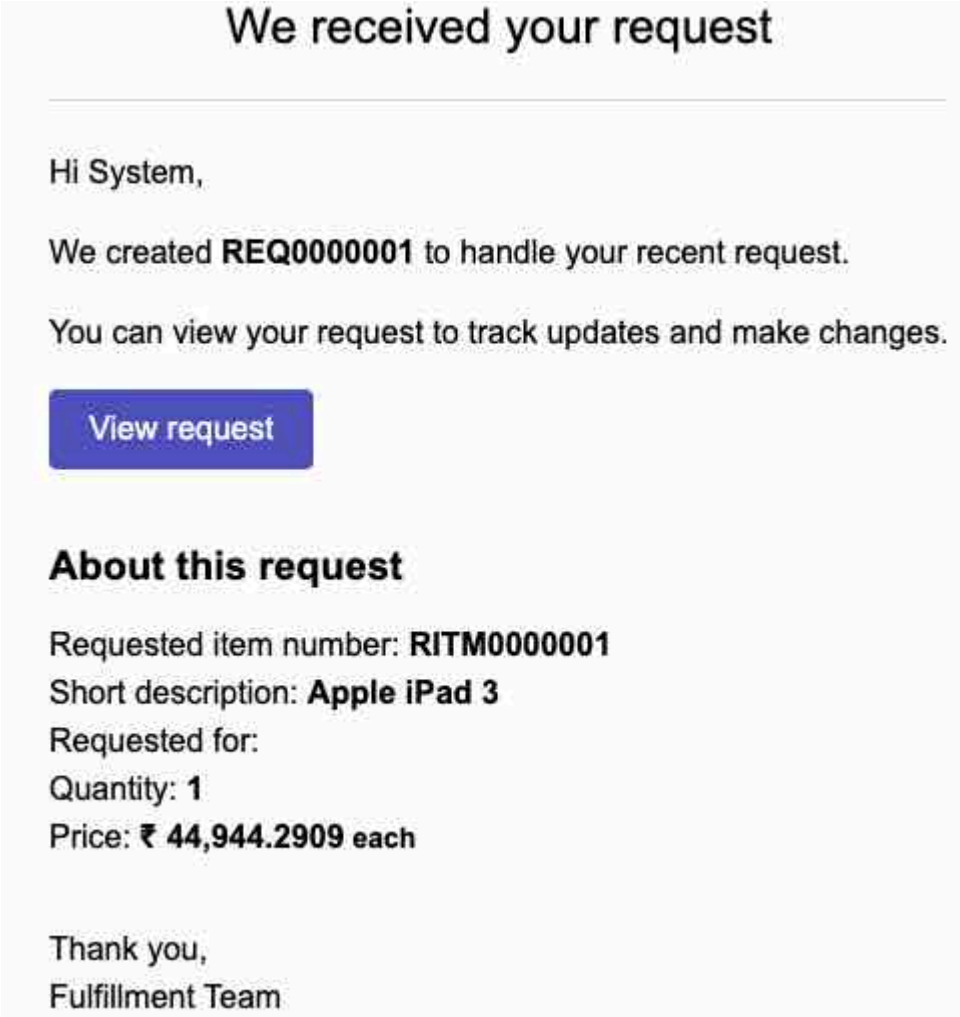
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

Ohne das Layout

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

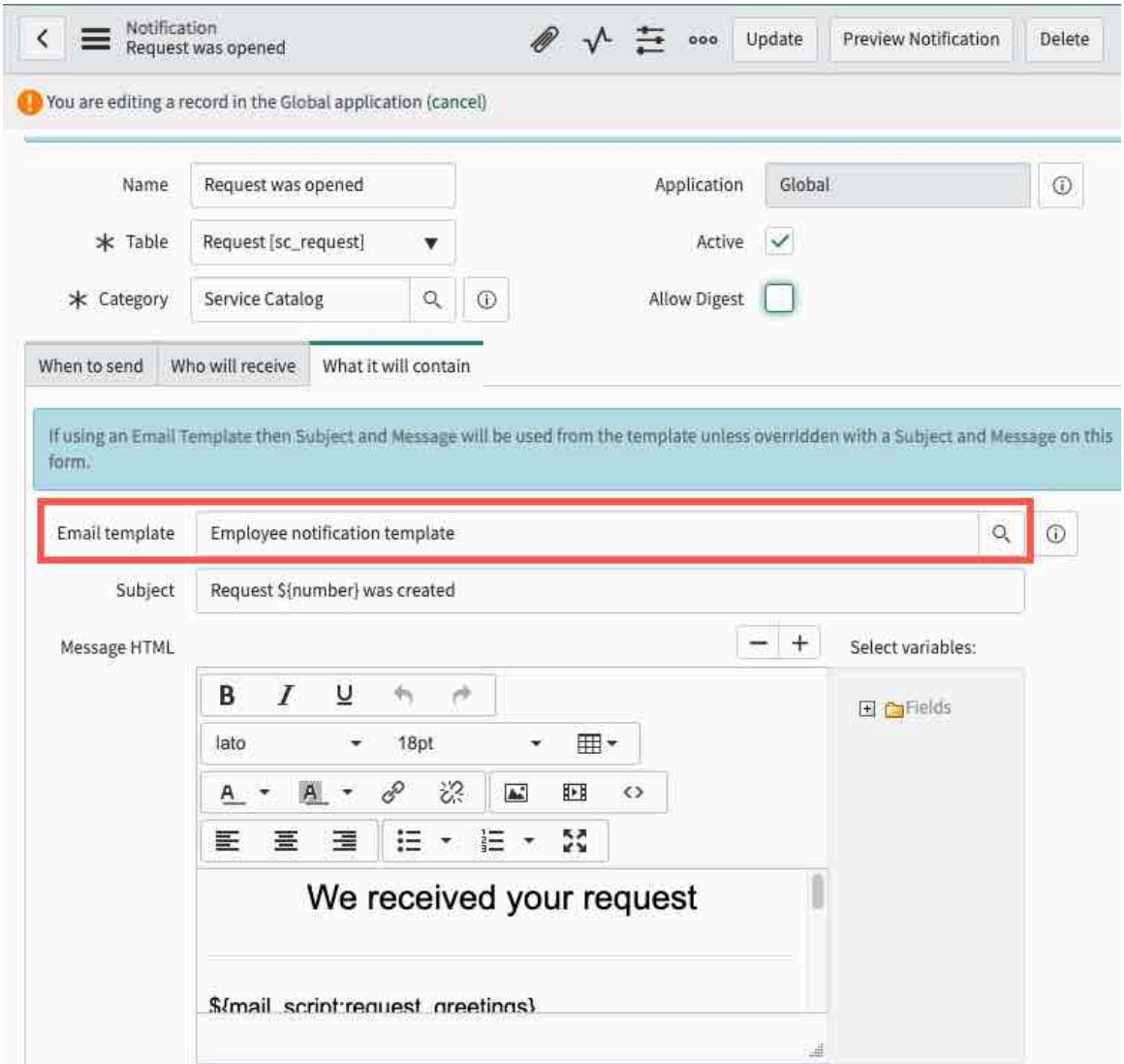


Hinweis:
Wenn Sie Upgrade-Kunde sind und das neueste E-Mail-Layout verwenden möchten, installieren Sie die App „Employee Experience Foundation“ (com.snc.sn_ex_emp_fd) aus dem ServiceNow® Store.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Suchen Sie nach der Benachrichtigung, die Sie auf die Vorlage anwenden möchten.
3. Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um sie zu öffnen, und überprüfen Sie, ob sie **aktiv** ist.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Darin enthalten** die Suche aus und wenden Sie die `Email notification template` (E-Mail-Benachrichtigungsvorlage) für die **E-Mail-Vorlage** an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Ändern Sie den E-Mail-Text oder verwenden Sie ihn wie vorgegeben.
6. Zeigen Sie eine Vorschau der Benachrichtigung an und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie das Mitarbeiterbenachrichtigungslayout für Ihre Vorlagen wieder, um konsistente Benachrichtigungen zu erstellen.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den E-Mail- und SMS-Versand an sich selbst

Ändern Sie die Anzeige des Widgets Anstehende Schichten

Das Widget für bevorstehende Schichten zeigt die Schichtinformationen des Kiosk-Benutzers Mitarbeiter-Center Pro an. Sie können die Instanzoptionen entsprechend Ihren Anzeigeeinstellungen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Homepage.
   Die Kiosk-Homepage wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Klicken Sie auf das Widget **Anstehende Schicht**.
3. Drücken Sie die Steuerungstaste auf der Tastatur, und halten Sie sie gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget Anstehende Schicht, und wählen Sie **Instanzoptionen**aus.
4. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Optionen der Widget-Instanz für Schichten

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Geben Sie den Titel des Widgets an. Standard: `Anstehende Schicht`.
Zeitrahmen für Informationen zu bevorstehenden Schichten	Anzahl der anzuzeigenden Schichten. Die Auswahlmöglichkeiten sind 7, 14 und 30 Tage. Standardwert: 7 **Hinweis:** Details zur frühesten Schicht werden angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Die neuesten Schichtinformationen sind erst nach erneuter Anmeldung verfügbar.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Ändern Sie die Anzeige des Widgets „Abwesenheit“.

Das Widget zeigt die Urlaubssalden an. Sie können die Instanzoptionen entsprechend Ihren Anzeigeeinstellungen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Kiosk-Homepage Mitarbeiter-Center Pro.
   Die Kiosk-Homepage wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das **Widget** Urlaub.
3. Drücken Sie die Steuerungstaste auf der Tastatur, und halten Sie sie gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Urlaubs-Widget, und wählen Sie **Instanzoptionen**aus.
4. Konfigurieren Sie die Optionen für die **Titelinstanz**.
   Geben Sie den Titel des Widgets an. Standard: `Auszeit`.

Hinweis:
Der Urlaubssaldo wird abgerundet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Die Informationen zur Auszeit sind erst nach dem erneuten Anmelden verfügbar.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Ändern Sie die Anzeige des Widgets „An sich selbst senden“.

Das Widget „An sich selbst senden“ zeigt die Optionen zum Senden nützlicher Informationen als E-Mail oder SMS für den Kiosk-Benutzer Mitarbeiter-Center Pro an. Sie können die Instanzoptionen entsprechend Ihren Anzeigeeinstellungen konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Homepage.
   Die Kiosk-Homepage wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Widget **An sich selbst senden**.
3. Drücken Sie die Steuerungstaste auf der Tastatur, und halten Sie sie gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget Anstehende Schicht, und wählen Sie **Instanzoptionen**aus.
4. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Instanzoptionen

Instanzoption	Beschreibung
Aktivieren Sie SMS senden	Wählen Sie die Option SMS aus, um Informationen zu senden.
Aktivieren Sie E-Mail senden	Wählen Sie die Option E-Mail aus, um Informationen zu senden.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den E-Mail- und SMS-Versand an sich selbst

Ändern Sie die Anzeige des Widgets zum Durchsuchen des Hilfeinhalts

Das Widget zeigt den Hilfeinhalt für den Kiosk-Benutzer Mitarbeiter-Center Pro an. Sie können die Instanzoptionen entsprechend Ihren Anzeigeeinstellungen konfigurieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Homepage.
   Die Kiosk-Homepage wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Widget **Hilfeinhalte** durchsuchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Halten Sie die Strg-Taste auf Ihrer Tastatur gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget, und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.
4. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Instanzoptionen

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Geben Sie den Titel des Widgets an. Standard: `Anstehende Schicht`.
Zeitrahmen für Informationen zu bevorstehenden Schichten	Anzahl der anzuzeigenden Schichten. Die Auswahlmöglichkeiten sind 7, 14 und 30 Tage. Standardwert: 7 **Hinweis:** Details zur frühesten Schicht werden angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Die neuesten Schichtinformationen sind erst nach erneuter Anmeldung verfügbar.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Ändern Sie die Anzeige des Widgets Support-Ressourcen

Das Widget zeigt die Supportressourcen für den Kiosk-Benutzer Mitarbeiter-Center Pro an. Sie können die Instanzoptionen entsprechend Ihren Anzeigeeinstellungen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Homepage Mitarbeiter-Center Pro Kiosk.
   Die Kiosk-Homepage wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf das Widget **Support-Ressourcen**.
3. Halten Sie die Strg-Taste auf Ihrer Tastatur gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget, und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.
4. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Instanzoptionen

Instanzoption	Beschreibung
Anwendung durchsuchen	Standardsuchanwendung (schreibgeschützt).
Quellfilter durchsuchen	Kommagetrennte Liste von SYS-IDs für durchsuchte Quellfilter aus der Tabelle „sys_search_filter“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
Titel	Titel des Widget.
Anzahl der Elemente pro Seite	Anzahl der Elemente, die im Widget angezeigt werden sollen. Standardwert: 12.
Standard-Sortierreihenfolge	Reihenfolge, in der die Elemente sortiert und angezeigt werden. Die Optionen sind: ○ **Popularität** ○ **Alphabetisch** Standardwert: Popularität
Geben Sie Mitarbeitern die Möglichkeit, ihre Suche global zu erweitern	Wählen Sie diese Option aus, um die Suche zu erweitern.
Inhalt angezeigt von	Optionen, in denen die Elemente angezeigt werden. Die Optionen sind: ○ **Nur aktuelles Thema** ○ **Aktuelles Thema und alle untergeordneten Themen** Standardwert: Nur aktuelles Thema.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Ändern Sie die Anzeige des Widgets Geführter Self-Service

Das Widget zeigt den Hilfeinhalt für den Kiosk-Benutzer Mitarbeiter-Center Pro an. Sie können die Instanzoptionen entsprechend Ihren Anzeigeeinstellungen konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Startseite Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro Kiosk.
2. Klicken Sie auf das Widget **Geführter Self-Service**.
3. Halten Sie die Strg-Taste auf Ihrer Tastatur gedrückt, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Widget, und wählen Sie **Instanzoptionen** aus.
4. Konfigurieren Sie die Instanzoptionen.

Instanzoption	Beschreibung
Daten Geführte Hilfeprozesse	Wählen Sie die Prozesse für den geführten Self-Service aus. Beispiel: E-Mail-Wiederherstellung oder Passwortzurücksetzung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Instanzoption	Beschreibung
	Hinweis: Stellen Sie sicher, dass der geführte Hilfeprozess für die Anzeige im Widget als aktiv markiert ist.
Konfiguration laden	Legt fest, in welcher Reihenfolge die Daten der Seite und der Widgets geladen werden. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: Asynchron: Zuerst wird die Seite geladen, dann werden die Widget-Daten geladen. Benutzer sehen Inhalte in den Widgets, sobald die einzelnen Widgets geladen werden. Synchron: Seiten- und Widget-Daten werden gleichzeitig geladen. Die Seite bleibt leer, bis alle Daten geladen sind.
Leeren Status anzeigen	Ermöglicht die Anzeige des Widgets, wenn keine veröffentlichten Nachrichtenartikel vorhanden sind

Hinweis:
Diese Optionen sind nur über das Homepage-Widget verfügbar. Im Widget der Themenseite werden die Optionen nicht angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Geführter Self-Service in Mitarbeiter-Center

Übersicht über Mitarbeiter-Livechat

Als Mitarbeiter können Sie in Mitarbeiter-Center direkt und in Echtzeit mit Support-Mitarbeitern chatten. Wenn Sie einen Chat initiieren und ein Konversationsthema auswählen, werden Sie an die entsprechende Chatwarteschlange weitergeleitet und mit einem Support-Mitarbeiter verbunden.

Connect-Support ist ein Messaging-Tool, das es Support-Mitarbeitern ermöglicht, Endbenutzern Hilfe in Echtzeit bereitzustellen, und das in Mitarbeiter-Center automatisch aktiviert ist. Ihr Administrator kann mehrere Chatwarteschlangen für verschiedene Abteilungen erstellen, z. B. Warteschlangen für HR, IT, Gehaltsabrechnung oder Facility Management. Informationen zum Einrichten der -Chatwarteschlangen und zu weiteren Informationen zu Connect-Support finden Sie unter Connect-Support .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

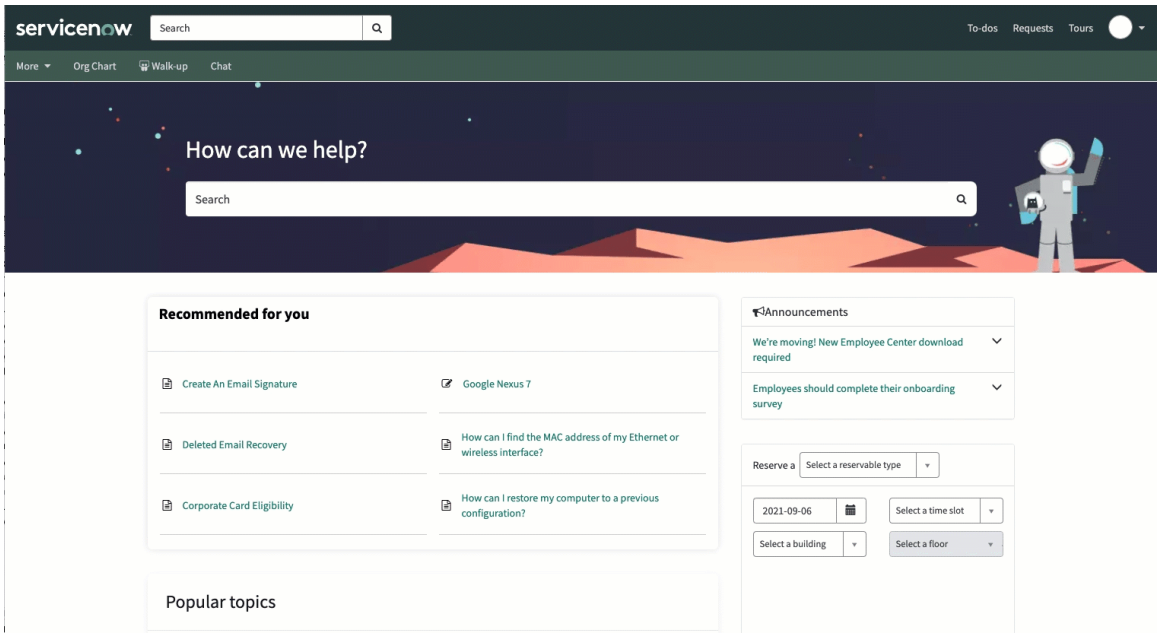
Hinweis:

Ab Utahist Connect-Support veraltet und wird nicht mehr unterstützt bzw. ist nicht mehr für eine erneute Aktivierung verfügbar. Für ähnliche Fähigkeiten wechseln Sie zu Erweiterte Arbeitszuweisung und Mitarbeiterchat. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Von Connect-Support zur erweiterten Arbeitszuweisung und zum Mitarbeiterchat wechseln .

Wenn keine Chatwarteschlangen definiert sind, ist die Chatwarteschlange standardmäßig:

- Support mit Virtual Agent
- (Nur 'HR-Servicebereitstellung) Chat-Warteschlange für HR-Abteilung

Wenn Sie einen Chat in Mitarbeiter-Center initiieren, wird eine Konversation vor dem Chat mit Vorkategorien angezeigt. Das folgende GIF-Bild zeigt ein Beispiel für das Initiieren eines Chats.



Hinweis:

Diese Vorkategorien werden nur bei Live-Chats verwendet. Wenn Sie Virtual Agent mit Mitarbeiter-Center einsetzen, sind diese Vorkategorien nicht vorhanden.

Vorkategorien im Live-Chat konfigurieren

Ihr Administrator kann steuern, welche Kategorien des Vorab-Chats in der Konversation vor dem Chat angezeigt werden, indem er in der entsprechenden Konfiguration Umfrageoptionen hinzufügt. Der Administrator kann beispielsweise Kategorien für Zusatzleistungen, Mitarbeiterbeziehungen und Reisekosten und Spesen konfigurieren, bei denen eine Weiterleitung in eine Warteschlange für einen HR-Chat erfolgt, oder Finanz- und Gehaltsabrechnungskategorien, bei denen eine Weiterleitung in eine Warteschlange für einen Chat mit der Finanzabteilung erfolgt.

Hinweis:

Wenn die Umfrageoptionen nicht definiert sind, wird die Konversation vor dem Chat ohne Daten angezeigt.

Footerkonfiguration

Mitarbeiter-Center und Mitarbeiter-Center Pro enthalten standardmäßig einen Footer, den Sie konfigurieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können den Footer so konfigurieren, dass die folgenden Informationen zu Ihrem Unternehmen angezeigt werden:

- Adresse der Unternehmenszentrale
- E-Mail-Adresse
- Allgemeine Bedingungen
- Datenschutzrichtlinie
- Social Media-Handles

Footer konfigurieren

Konfigurieren Sie den Footer in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro, um die Adresse, E-Mail-Adresse usw. Ihres Unternehmens anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mitarbeiter-Center-Fußzeile**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Fußzeile“.
4. Klicken Sie auf **Speichern** oder auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie auf **Speichern** klicken, wird der Abschnitt „Employee Center-Fußzeilenmenüs“ angezeigt.

Informationen zum Konfigurieren von Menüs für den Footer finden Sie unter Footermenüs konfigurieren.

Footermenüs konfigurieren

Mit Footermenüs können Sie in jedem Menü Menüs erstellen und Links zu internen und externen Ressourcen zuordnen.

Vorbereitungen

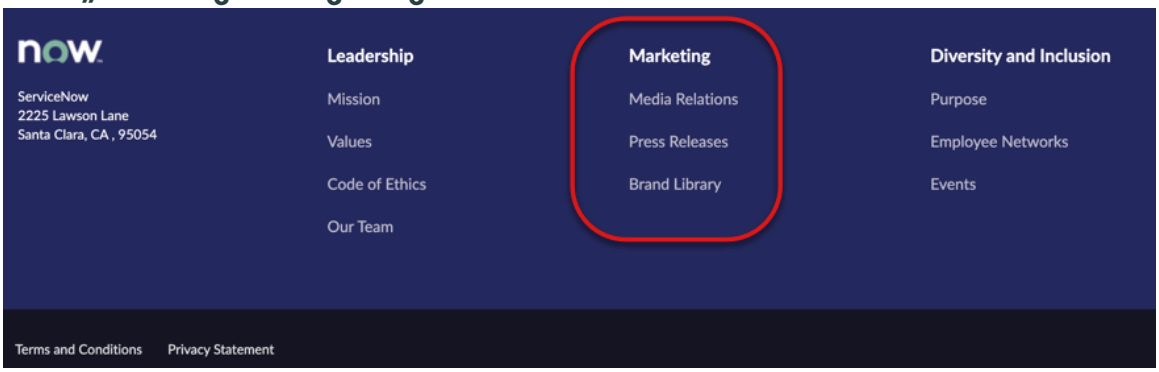
Erforderliche Rolle: sp_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die Menüs für den Footer, nachdem Sie einen Footer erstellt haben. Beispielsweise können Sie „Marketing“ als Menükategorie erstellen und diesem Menü Links wie Medienbeziehungen, Pressemitteilungen und Markenbibliothek zuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Menü „Marketing“ mit zugehörigen Links im Footer



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mitarbeiter-Center-Fußzeilen**.
2. Klicken Sie auf den Footer, für den Sie Menüs konfigurieren möchten.
3. Klicken Sie im Abschnitt „Employee Center-Fußzeilenmenüs“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Fußzeilenmenüs“.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Stellen Sie Außendienstmitarbeitern und Schichtarbeitern kontextbezogene Informationen zur Verfügung, um die betriebliche Effizienz zu steigern.

Ein Deskless Worker ist ein Mitarbeiter, der normalerweise nicht an einem Schreibtisch arbeitet und auch keinen Computer für die Ausführung seiner Arbeit verwendet. Die Bereitstellung von Ressourcen für Mitarbeiter ohne Schreibtisch ist von entscheidender Bedeutung, um Produktivität, Engagement und Gesamterfolg des Unternehmens zu verbessern.

Ein neues Plugin „Employee Center Pro Kiosk“ ermöglicht all diesen Mitarbeitern ohne Schreibtisch einen vereinfachten Zugriff auf Informationen und Services zur Selbstbedienung und verbessert ihre Produktivität.

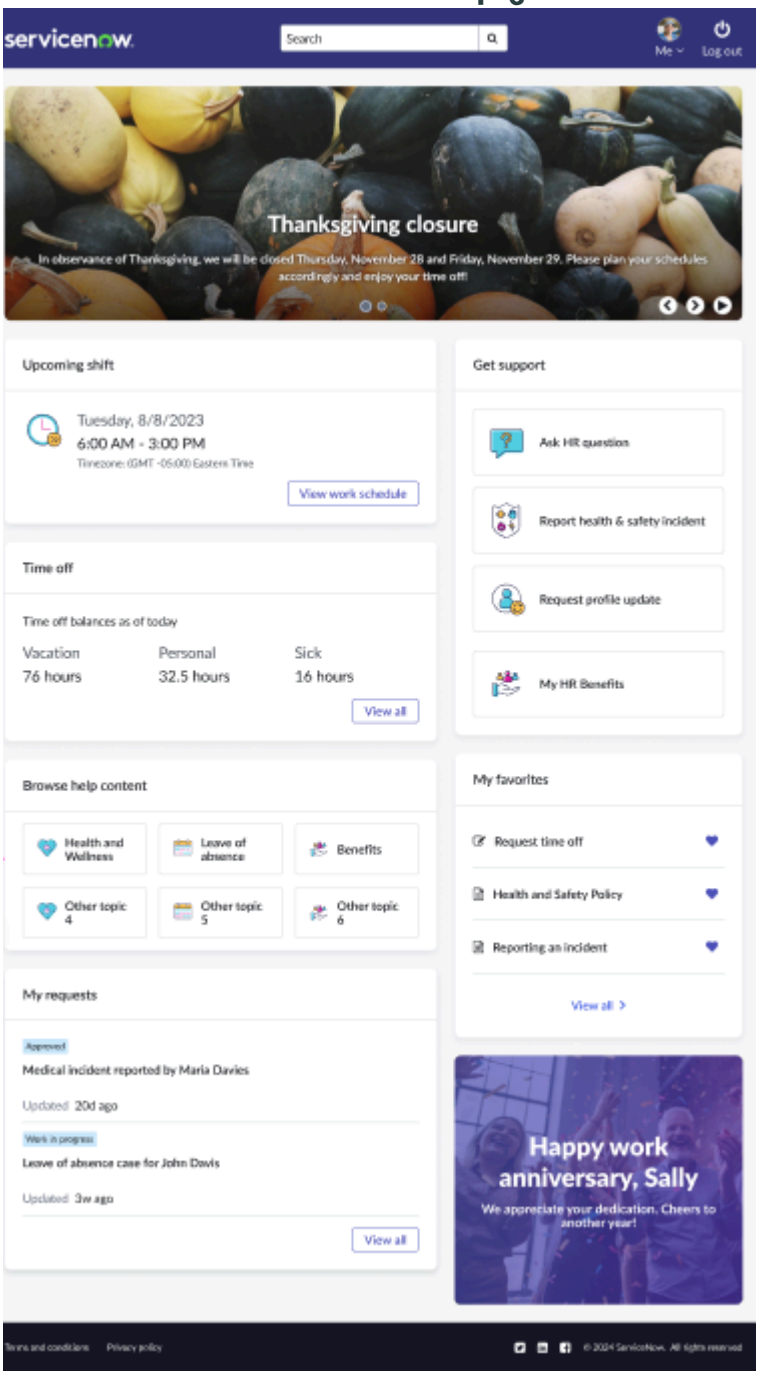
Kiosk-Übersicht

Mit der Anwendung „Kiosk“ können Mitarbeiter ohne Schreibtisch ihre Abwesenheiten, Zeitpläne und Anforderungen verwalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center Pro Kiosk – Homepage



- **One-Stop-Quelle**: Treffen Sie Mitarbeiter dort, wo sie sich befinden und wie sie Informationen erhalten und Services anfordern möchten.
- **Geführte Experiences**: Unterstützen Sie Mitarbeiter ohne Schreibtisch mit relevanten Services und Aktionen.
- **Personalisierte Self-Service-Experience**: Greifen Sie auf relevante Informationen und Services zu, die bei der täglichen Arbeit helfen.

Hinweis:

Die HomepageMitarbeiter-Center Pro Kiosk (sn_ex_sp_pro_kiosk) ist mit der Lizenz Mitarbeiter-Center Pro (com.snc.employee_center_pro) verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Greifen Sie über externe Anwendungen wie Ultimate Kronos Group von einem zentralen Ort aus auf alle Ihre Informationen und Services zu. Die Installation von HR Service Delivery mit dem UKG-Plugin (com.sn_hr_ukg) bietet ein Standard-Setup für die UKG-Spoke. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit der UKG-Spoke.

Voraussetzungen

Dieses Portal unterstützt die Anzeige von Urlaubssalden, Mitarbeiterzeitplänen und meinen Anforderungen sowie das Abrufen von Unterstützung für Mitarbeiter ohne Schreibtisch. Mitarbeiter-Center Pro Kiosk ist von den folgenden Anwendungen abhängig.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie diese Anwendungen zuerst aktivieren, bevor Sie die Kiosk-App [Mitarbeiter-Center Pro von ServiceNow Storeinstallieren.

- Mitarbeiter-Center Pro (sn_ex_sp_pro)
- Mitarbeiter-Center (sn_ex_sp)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)
- Mitarbeiterprofil (sn_employee)
- HR Service Delivery Integration with Ultimate Kronos Group (sn_hr_ukg)
- UKG-Spoke (sn_kronos_spoke)

Hinweis:
Die Installation des Plugins „com.sn_hr_ukg“ bietet ein Standard-Setup für die UKG-Spoke.

- (Optional) Incident-Management für Health and Safety

Hinweis:
Um Arbeitsschutzberichte zu erstellen, aktivieren Sie das Plugin, und wenden Sie die Rolle `sn_ohs_im.reporter` an.

Kiosk-Benutzer und -Rollen

Für Kiosk erforderliche Rollen

Anwenderrollen	Erforderliche Rolle
Kiosk-Administrator	sn_hr_sp.esc_admin
Kiosk-Benutzer	sn_ex_sp_pro_kiosk.user
Mitarbeiterprofiladministrator	sn_employee.admin

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass die Benutzer über die Rolle `sn_ex_sp_pro_kiosk.user` verfügen, um auf das Kiosk-Portal zuzugreifen.

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Vorteile

Stellen Sie Außendienstmitarbeitern und Schichtarbeitern kontextbezogene Informationen zur Verfügung, um die betriebliche Effizienz zu steigern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Bereitstellung von Ressourcen für Mitarbeiter ohne Schreibtisch ist für die Steigerung der Produktivität, des Engagements und des Unternehmenserfolgs von entscheidender Bedeutung.

- Auf Informationen zugreifen und Services verwenden.
- Stellen Sie Selfserviceoptionen bereit, z. B. das Stellen und Nachverfolgen von Anforderungen.
- Hilfe bei Schicht-, Auszeit- und Zahlungsinformationen sowie bei anderen branchenspezifischen Anforderungen und Anwendungsfällen.

Vorteile

Mitarbeiter-Center Pro Kiosk ist eine zentralisierte Plattform, die Mitarbeiter mit wichtigen Services und Informationen unterstützt. Der Kiosk bietet eine anwenderfreundliche Oberfläche, die relevante Details und Optionen präsentiert, die auf die Bedürfnisse von Mitarbeitern ohne Schreibtisch zugeschnitten sind.

- Schichtinformationen: Zeigt**Informationen**zur kürzesten und bevorstehenden Arbeitsschicht mit Datum und Uhrzeit auf der Homepage an. Wechseln Sie zur Schichtseite, um detaillierte Informationen zur produktiven Planung und Verwaltung von Arbeitsabläufen anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter in Mitarbeiter-Center Pro Kiosk planen.

  Sie können Instanzoptionen verwenden, um die Anzeigeeinstellungen zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Anzeige des Widgets Anstehende Schichten.

- **Urlaubssaldo**: Unterstützt Mitarbeiter mit den verfügbaren Urlaubssalden wie Gelegenheits- und Krankheitsurlaub. Diese Informationen helfen Mitarbeitern, ihre Abwesenheit effektiv zu planen und zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Urlaubssalden im Kiosk Mitarbeiter-Center Pro ..

  Sie können Instanzoptionen verwenden, um die Anzeigeeinstellungen zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Anzeige des Widgets „Abwesenheit“..

- **Support**erhalten: Bietet Mitarbeitern schnellen Zugriff auf verschiedene Services und Anforderungen, z. B.:
  - HR-Frage stellen: Ermöglicht Mitarbeitern, Fragen zu stellen oder Hilfe von der HR-Abteilung zu erhalten.
  - Profilaktualisierung anfordern: Ermöglicht Mitarbeitern, Aktualisierungen oder Änderungen an Mitarbeiterprofilinformationen anzufordern.
  - Arbeitsschutz-Incident melden: Bietet Mitarbeitern eine praktische Möglichkeit, Incidents oder Bedenken im Arbeitsschutz-Bereich zu melden.

    Hinweis:
    Mit dem Incident-Management-Plugin für Health and Safety können Sie mit der Rolle sn_ohs_im.reporter Arbeitsschutzberichte erstellen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Support erhalten.

- **Hilfethemen durchsuchen**: Ermöglicht Mitarbeitern, Aktualisierungen oder Änderungen an Mitarbeiterprofilinformationen anzufordern.

  Sie können Instanzoptionen verwenden, um die Anzeigeeinstellungen zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Anzeige des Widgets zum Durchsuchen des Hilfeinhalts.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Meine Favoriten**: Ermöglicht Mitarbeitern, nützliche Informationen als Favoriten zu markieren.
- **Geführter Self-Service**: Leitet Mitarbeiter mit Schritt-für-Schritt-Unterstützung zur Self-Service und navigiert sie zum relevanten Artikel oder Katalogelement. Weitere Informationen finden Sie unter Geführter Self-Service in Mitarbeiter-Center.
- **Meine Anforderungen**: Ermöglicht Mitarbeitern, den Fortschritt ihrer Anforderungen nachzuverfolgen. In diesem Abschnitt werden alle offenen Anforderungen in absteigender Reihenfolge angezeigt.
- **KI-Suche**: Ermöglicht Mitarbeitern das Suchen und Finden relevanter Informationen oder Services wie Wissensartikel und Katalogelemente.
- **Header**: Bietet einfache Navigation zu „Meine Anforderungen“, „Profil“ und andere nützliche Informationen.
- **Fußzeile**: Enthält rechtliche Informationen, Links und Copyright-Details.

  Weitere Informationen zur Konfiguration von finden Sie unter Konfigurieren Sie den Mitarbeiter-Center Pro Kiosk.

Weitere Informationen zur Verwendung der Anwendung Kiosk finden Sie unter Verwenden Sie Mitarbeiter-Center Pro Kiosk.

Integration mit der UKG-Spoke

Integrieren Sie mit der UKG-Spoke, um den Mitarbeiter-Center Pro Kiosk in Ihrer Organisation zu verwenden.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die folgenden Plugins in den erforderlichen Versionen oder späteren Versionen, um den -Kiosk Mitarbeiter-Center Pro zu verwenden.

- Aktivieren Sie das Plugin Mitarbeiter-Center Pro, Version 31.0.4 (sn_ex_sp_pro).
- Aktivieren Sie das Plugin Mitarbeiterprofil, Version 11.0.3 (sn_employee).
- Aktivieren Sie das Plugin HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group (sn_hr_ukg).

Hinweis:
Die Installation des Plugins HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group (com.sn_hr_ukg) bietet ein Standard-Setup der UKG-Spoke.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie das Plugin HR-Servicebereitstellung mit Ultimate Kronos Group (com.sn_hr_ukg) nicht aktivieren möchten, richten Sie die UKG-Spoke manuell ein. Das HR UKG-Integrations-Plugin bietet Ihnen eine standardmäßige Kronos-Integration.

Prozedur

Richten Sie die UKG-Spoke ein.

- Weitere Informationen zum Setup finden Sie unter Set up the .
- Die Zeitplan- und Urlaubsdaten im -Kiosk Mitarbeiter-Center Pro werden mit den vorhandenen UKG-Spoke-Aktionen aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Mitarbeiterzeitplan suchen**: zum Abrufen der Schichtzeitplandaten.
- **Mitarbeiter-Rückstellungen nach Personalnummer abrufen**: Zum Abrufen der Daten zum Urlaubssaldo.

  Weitere Informationen zum Erstellen von Anforderungen finden Sie unter Create request as manager using the catalog item .

Empfangen Sie Mitarbeiterdaten von UKG an den Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Ordnen Sie die Mitarbeiter-IDs zwischen dem UKG-System und dem Mitarbeiter-Center Pro Kiosk zu, um Mitarbeiterdetails in Ihren Organisationskiosken anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ordnen Sie die Personalnummer aus dem **UKG** -System der **Mitarbeiternummer** im Kiosk Mitarbeiter-Center Pro zu. Die Zuordnung ist erforderlich, damit Ihre Mitarbeiter ihre Details in den Kiosken ihrer Organisation anzeigen können.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Systemsicherheit** > **Anwender**.
2. **Fügen** Sie im Feld Mitarbeiternummer für jeden Mitarbeiter die Details zur **Personalnummer** hinzu.

Ergebnisse
Sie haben den Mitarbeiterdaten-Flow aus dem UKG-System dem Mitarbeiter-Center Pro Kiosk zugeordnet.

Konfigurieren Sie den Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Konfigurieren und verwenden Sie den Standard-Kiosk für eine bessere Experience ohne Schreibtisch.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportale** > **Portale** > **Mitarbeiter-Center Pro Kiosk**.
2. Bearbeiten Sie das Portal gemäß Ihren Anforderungen.
   Weitere Informationen zu den Feldern des Portalformulars und ihre Beschreibung finden Sie unter Ein Portal erstellen .
3. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Themes**.
   a. Suchen und wählen Sie `Mitarbeiter-Center Pro Kiosk` -Design, um das Standarddesign zu verwenden.

      Hinweis:
      Verwenden Sie das Standarddesign für eine bessere visuelle und benutzerfreundlichere Experience. Sie können das Design jedoch an Ihre Bedürfnisse anpassen.

   b. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Kopf- und Fußzeilen** um die folgende standardmäßige Headerkonfiguration zu überprüfen und zu verwenden.
   - Header: `eck_header`
   - Headername: Header von `Mitarbeiter-Center Pro Kiosk`
5. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mitarbeiter-Center-Fußzeile** um die folgende standardmäßige Fußzeilenkonfiguration zu überprüfen und zu verwenden:
   - Fußzeile: `Employee-Center-Footer`
   - Fußzeilenname: `Mitarbeiter-Center-Fußzeile`
6. Bearbeiten Sie auf der Designseite **CSS-Variableninformationen**, um andere Einstellungen wie Primär- und Hintergrundfarben anzupassen.
   Weitere Informationen zu den Designfeldern und ihre Beschreibung finden Sie unter Portaldesign erstellen .
7. Verifizieren und verwenden Sie die folgende Standardkonfiguration:
   - Thema: Thema „`Mitarbeiter-Center Pro Kiosk`“.
   - Hauptmenü: `EC Pro Kiosk-Menü`
   - Homepage: `eck_home`
   - Anmeldeseite: `eck_login_page`
   - Themenvorlage: `eck_taxonomy_topic`
8. Markieren Sie die Option **KI-Suche** aktivieren auf **Aktiv**, um die KI-Suche zu verwenden.

   Hinweis:
   Für Mitarbeiter-Center Pro Kiosk ist die Standardoption aktiv.

Aktivieren Sie Favoriten

9. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Portale**, und markieren Sie die Option **Favoriten** aktivieren auf **wahr**, um Meine Favoriten zu aktivieren.

   Hinweis:
   Standardmäßig sind die Favoriten im Header deaktiviert. Sie können die Favoriten mit den folgenden Schritten aktivieren:

   a. Klicken Sie auf der Portalseite neben dem Feld **Hauptmenü** auf die Vorschau auf diesen Datensatz, und öffnen Sie den Datensatz **EC Pro Kiosk-Menü**.

   b. Bearbeiten Sie das Feld **Zusätzliche Optionen, JSON-Format**.

```
"enable_requests":{ "displayValue":"true", "value":true
"enable_favorites":{ "displayValue":"true", "value":true
```

   Im Header wird die Option **Meine Favoriten** angezeigt.
10. Wählen Sie **Unterstützung für linksläufige Sprachen** aus, um die Anzeige der rechtsläufigen Sprache in der Anwenderoberfläche zu unterstützen.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
12. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Portale** > **Mitarbeiter-Center Pro Kiosk**, klicken **Sie** auf Testen, um eine Vorschau des Kiosks anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Ihre Mitarbeiter können jetzt das konfigurierte -Kiosk-Portal verwenden. Die Kiosk-App zeigt das Portal, das Design, den Header, den Footer und andere basierend auf Ihrer Konfiguration an.

in Mitarbeiter-Center Pro Kiosk planen

Die Zeitplandetails im Mitarbeiter-Center Pro Kiosk sind eine zentrale Anlaufstelle, um die Schichtplanungsdetails für Mitarbeiter ohne Schreibtisch zu überprüfen.

Mitarbeiter-Center Pro Kiosk bietet Mitarbeitern ohne Schreibtisch einen zentralen Zugriff auf ihre täglichen Aktivitäten bei der Arbeit.

Verfolgen und verwalten Sie Ihren Schichtzeitplan mit einer vereinfachten Homepage, die für die Kioske optimiert ist.

Auf der Registerkarte **Zeitplan** wird der Zeitplanungskalender angezeigt. Der Header „Kalender“ enthält Folgendes:

- Datenauswahl
- Schaltfläche, die Sie zum aktuellen Datum zurückführt.
- Symbolschaltfläche für Tastatureingaben, um einen Tooltip nur für Tastatureingaben bereitzustellen.
- Möglichkeit, abhängig von der ausgewählten Ansicht zeitlich vor und zurück zu navigieren.

Hinweis:

- Die Standardansicht des Kalenders zeigt eine Monatsansicht an. Sie können sie in die Tages- oder Wochenansicht ändern.
- In der Mobilansicht ist nur die Tagesansicht verfügbar.

Die Kalenderlegenden enthalten:

- Schicht: Typ der Arbeitsschicht.
  - Regulär: Reguläre zugewiesene Schicht.
  - Übertragen: Übertragene Schicht außerhalb der regulären Zuweisung.
  - Pause: Vorab festgelegte Pausen während der Schicht.
- Feiertag: Ausgewiesene Feiertage, die einem Mitarbeiter zugeteilt sind
- Auszeit: Bezahlte Auszeit, die einem Mitarbeiter zugeteilt ist

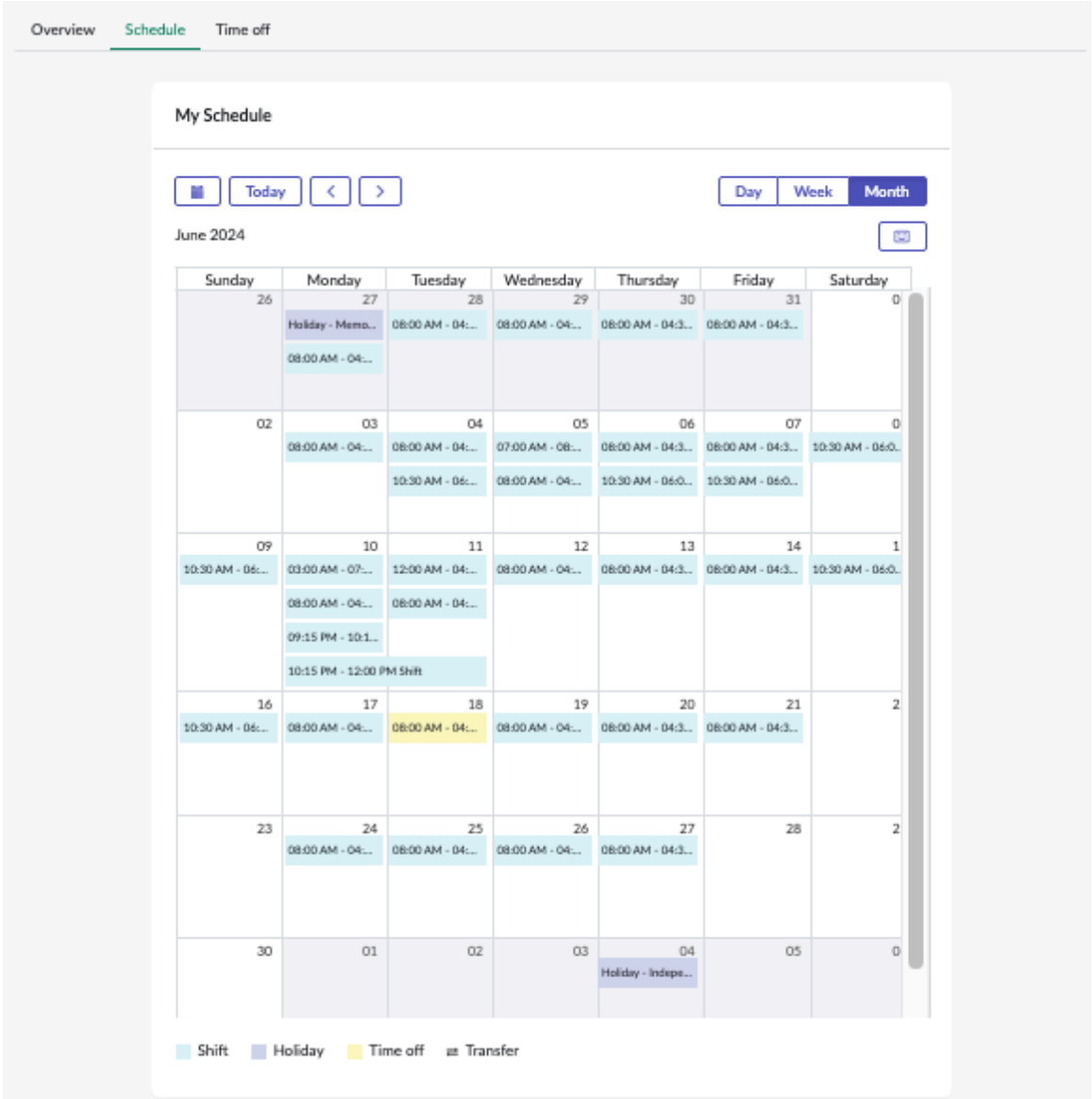
Sie können jeden Ereignistyp im Kalender auswählen, um die Details zu diesem Ereignis anzuzeigen.

Hinweis:

Passen Sie die Farbe der Kalenderlegenden an, indem Sie das **Pro Kiosk-Design des Mitarbeiter-Centers ändern**. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center-Portaldesign anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Zeitplan“



Der Anzeigetitel der Registerkarte **Zeitplan** ist anpassbar. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie das Zeitplan-Widget an.

Passen Sie die Datenanzeige in Kiosken an

Erstellen Sie Implementierungen, um die Anzeige von Daten auf den Registerkarten „ **Zeitplan** “ und „ **Abwesenheit** “ basierend auf Ihrem Standort oder anderen Kriterien entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**. Die Namen der beiden API-Methoden für die Registerkarten **Zeitplan** und **Abwesenheit** lauten:
   - `sn_ex_sp_pro_kiosk.RetrieveEXKioskEmpZeitplan`
   - `sn_ex_sp_pro_kiosk.EXKioskEmployeeTimeOffBalance`
2. Wählen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ eine der in Schritt 1 genannten API-Methoden aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie auf der Methodenseite `sn_ex_sp_pro_kiosk.RetrieveEXKioskEmpSchedule` im Abschnitt „Zugehörige Links“ die Option **Implementierung erstellen** aus.
4. Fügen Sie auf der Seite „Skripteinbindung“ im Array this.LOCATIONS in **Skript**die eindeutige sys_id des Standorts hinzu.
   - Weitere Informationen zur Standortnachverfolgung finden Sie unter Enabling and selecting location tracking options .
   - Weitere Informationen zur Anpassung von Skripteinbindungen finden Sie unter Script includes and customization .

   a. Die sys_id des Standorts aktiviert eine fixed_match. Mit fixed_match können Sie Ihren Benutzern standortbasierte Daten anzeigen.

   b. Wenn fixed_match nicht verfügbar ist, gelten die verfügbaren Daten für global_match. Die Daten bleiben unabhängig vom Standort dieselben.

   c. Wenn es sich um eine no_match handelt, ist **die** Registerkarte **Zeitplan** oder Abwesenheit nicht sichtbar.

Ergebnisse
Sie können Daten auf den Registerkarten **Zeitplan** und **Abwesenheit** basierend auf Ihrem Standort oder anderen von Ihnen festgelegten Anwenderkriterien anzeigen.

Passen Sie das Zeitplan-Widget an

Passen Sie das Zeitplan-Widget unter Mitarbeiterprofil an, um es nach Ihren Wünschen anzuzeigen.

Vorbereitungen
Die Kiosk-Daten, die auf der Registerkarte **Zeitplan** angezeigt werden, sind standortbasiert. Sie können sie für verschiedene Benutzer basierend auf deren Standorten anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Datenanzeige in Kiosken an.

Erforderliche Rolle: esc_admin/sn_ex_sp_pro_kiosk.user

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Profilregisterkarten**.
2. Wählen Sie in der Liste der Registerkarten den **Zeitplan** aus.

   Hinweis:
   Die Registerkarte **Zeitplan** ist im Basissystem verfügbar.

3. Wählen Sie im Abschnitt „Zuordnung Registerkarte Widget“ **Zeitplan** aus, um den Datensatz zu öffnen. Sie können **„default_calendar_view“** und **„Widget_title“** in den **Widget-Parametern** nach Ihren Wünschen bearbeiten.

Ergebnisse
Die Registerkarte **Zeitplan** ist in Ihrem Mitarbeiterprofilsichtbar.

Urlaubssalden im Kiosk Mitarbeiter-Center Pro .

Die Details zu den Urlaubssalden im Kiosk Mitarbeiter-Center Pro sind die wahrheitsgemäße Quelle für die Urlaubs- oder Urlaubsdetails der Mitarbeiter, die ohne Schreibtisch arbeiten.

Verfolgen und verwalten Sie Ihre Urlaubssalden mit einer vereinfachten Homepage, die für die Kioske optimiert ist.

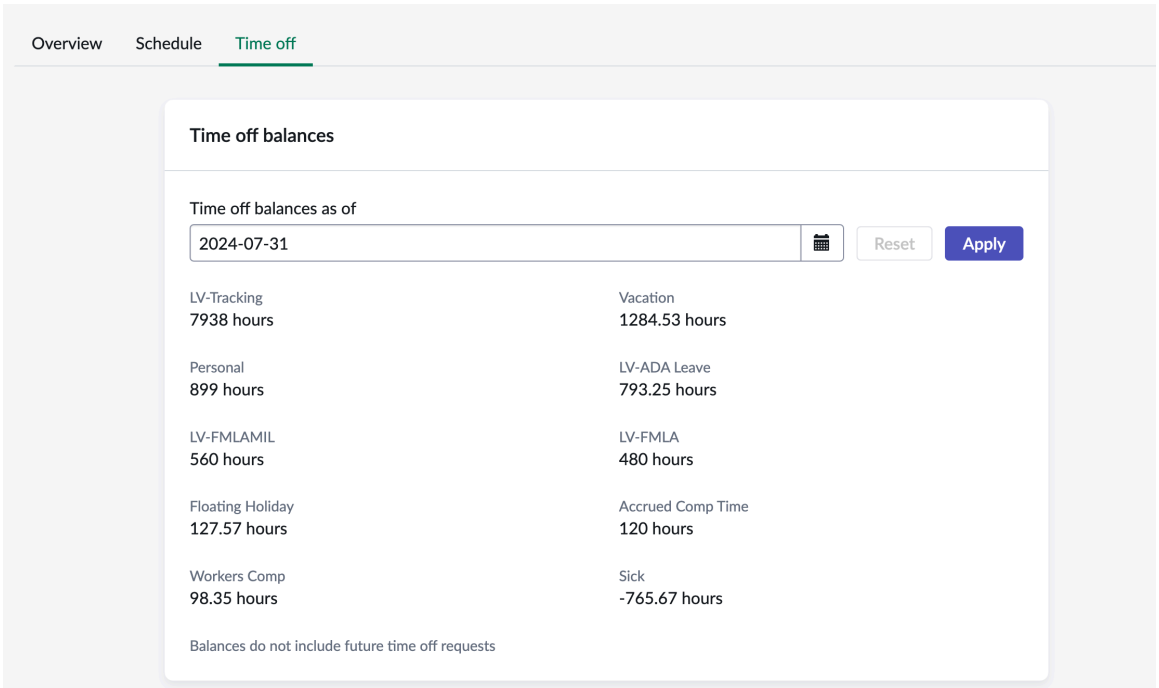
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

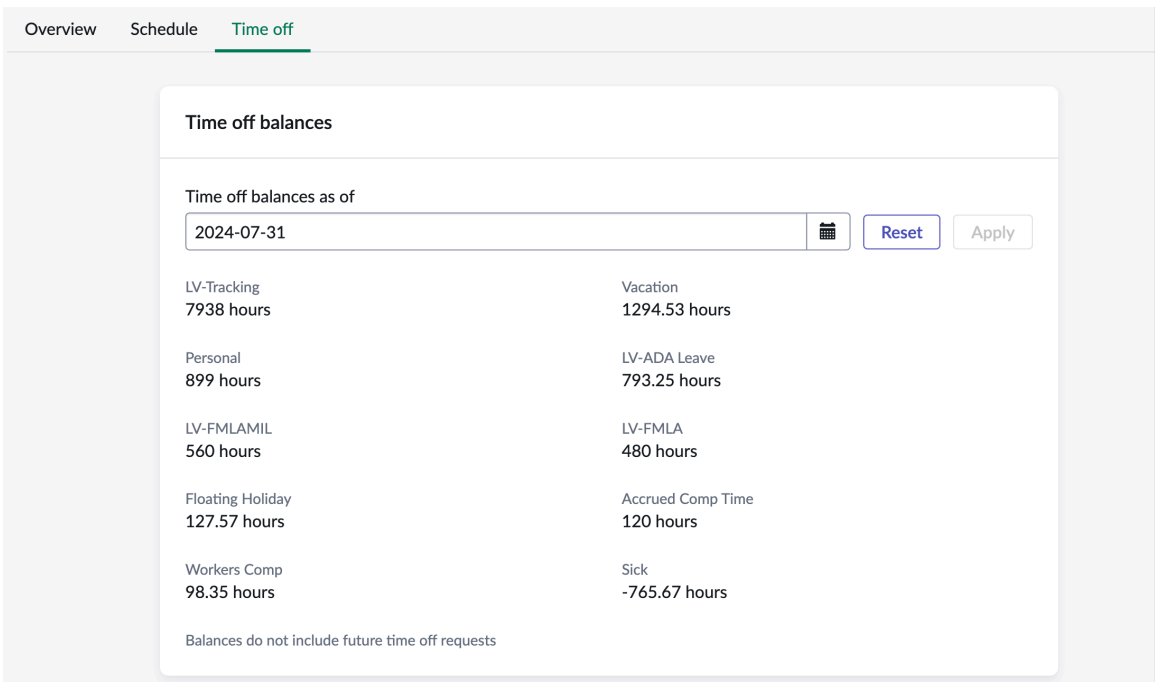
Auf der Registerkarte „Ruhezeit“ **wird** Folgendes angezeigt:

- Aktueller Urlaubssaldo zum aktuellen Datum.
- Datumsauswahl zum Anzeigen des Urlaubssaldos an einem beliebigen anderen Datum.
- Die Schaltflächen **Übernehmen** und **Zurücksetzen**.

Urlaubssalden – Datumsauswahl



Urlaubssalden – Zurücksetzen



- Wählen Sie in der Datumsauswahl ein Datum aus, und wählen **Sie Anwenden**, um Ihre Urlaubssalden wie am ausgewählten Datum anzuzeigen.
- Wählen Sie **Zurücksetzen**, um die Datumsauswahl auf das aktuelle Datum zurückzusetzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Zeigen Sie Ihre Urlaubssalden bis und bis zu einem Jahr an, wie standardmäßig unterstützt.

Der Anzeigetitel der **Registerkarte** Abwesenheit ist anpassbar. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie das Urlaubs-Widget an.

Weitere Informationen zum Anpassen der Datenanzeige in Kiosken finden Sie unter Passen Sie die Datenanzeige in Kiosken an.

Passen Sie das Urlaubs-Widget an

Passen Sie das Urlaubs-Widget unter Mitarbeiterprofil an, um es Ihren Vorstellungen entsprechend anzuzeigen.

Vorbereitungen
Die Anzeige der **Kiosk** -Daten auf der Registerkarte „Ruhezeit“ ist standortbasiert. Sie können sie für verschiedene Benutzer basierend auf deren Standorten anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Datenanzeige in Kiosken an.

Erforderliche Rolle: esc_admin/sn_ex_sp_pro_kiosk.user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Profilregisterkarten**.
2. Wählen **Sie** in der Liste der Registerkarten die Option Abwesenheit aus.

   Hinweis:
   Die Registerkarte **Auszeit** ist im Basissystem verfügbar.

3. Wählen Sie im Abschnitt „Zuordnung Registerkarte Widget“ Abwesenheit **aus**, um den Datensatz zu öffnen. Sie können den Widget **-Titel** innerhalb der **Widget-Parameter**bearbeiten.

Ergebnisse
Die **Registerkarte** Abwesenheit ist in Ihrem Mitarbeiterprofilsichtbar.

Konfigurieren Sie den E-Mail- und SMS-Versand an sich selbst

Helfen Sie Mitarbeitern beim Zugriff auf Informationen, indem Sie die erforderlichen Informationen als SMS oder E-Mail senden.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie zuerst die E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen einrichten.

- Konfigurieren Sie die E-Mail wie in Create an email notification erläutert.
- Konfigurieren Sie SMS-Benachrichtigungen mit Twilio wie in Configure Notify with Twilio erläutert.

Wichtig:
Arbeiten Sie mit dem Benutzer „notify_admin“ für die Twilio- **Account-SID** und das **Auth-Token** zusammen, um Notify mit Twilio einzurichten. Folgen Sie den Anweisungen von Configure Notify with Twilio , und verifizieren Sie die verifizierten Anrufer-IDs .

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können nützliche Informationen wie **Zeitplan** oder **Artikel** als E-Mail oder SMS an sich selbst senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **An Selbstkonfiguration senden**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

An Selbstkonfigurationsformular senden

Feld	Beschreibung
An sich selbst senden-Kanäle	Kanal zum Senden der Informationen. ○ E-Mail ○ SMS ○ E-Mail und SMS (Standard) **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie die E- **Mail** -Adresse und die private **Telefonnummer** in der Tabelle **„sys_user** “ angeben.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen. **Hinweis:** Sie können nur eine aktive Konfiguration für jedes Portal haben.
Portal	Portal, in dem die Option „ **An sich selbst senden** “ angezeigt werden soll. **Hinweis:** Standardmäßig ist diese Option für Kiosk verfügbar. Sie können jedoch auch für andere Portale konfigurieren.
Twilio-Nummer	Nummer zum Senden der SMS. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn Sie **SMS** oder E- **Mail und SMS**auswählen.

Hinweis:
Wenn die E-Mail-Adresse oder Telefonnummer nicht konfiguriert ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Beispiel:

- Wenn Sie das Plugin „sn_hr_core“ aktivieren, können Sie direkt eine Profilaktualisierungsanforderung stellen: E-Mail kann nicht gesendet werden, da keine E-Mail-Adresse verfügbar ist. Um Ihrem Profil eine E-Mail-Adresse hinzuzufügen, senden Sie hier eine Profilaktualisierungsanforderung: Profilaktualisierung anfordern.
- Wenn Sie das Plugin „sn_hr_core“ nicht aktivieren, können Sie Ihren Manager um eine Profilaktualisierung bitten: E-Mail kann nicht gesendet werden, da keine E-Mail-Adresse verfügbar ist. Wenn Sie Ihrem Profil eine E-Mail-Adresse hinzufügen möchten, wenden Sie sich an Ihren Vorgesetzten.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Bei der Konfiguration zeigt das Kiosk-Portal Mitarbeiter-Center Pro die Option **An sich selbst senden an**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Mitarbeiter können E-Mails und SMS mit der standardmäßigen E-Mail- und SMS-Vorlage senden.

- *User triggered notification template* ist verfügbar ab **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Vorlagen**.
- *User triggered employee notification layout* ist verfügbar ab **Alle** > **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Layout**.

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

Ändern Sie die Anzeige des Widgets „An sich selbst senden“.

E-Mail-Benachrichtigungslayout verwenden

Mitarbeiter-Center für Mobilgeräte wird konfiguriert

Konfigurieren Sie Mitarbeiter-Center-Funktionalität in Now Mobile, damit Mitarbeiter von der mitarbeiterorientierten Content Experience profitieren können. Mit dieser Konfiguration werden alle Registerkarten für Service, Informationen und Support aktiviert.

Next Experience Thema für Now Mobile

Next Experience bietet eine intuitive, personalisierte Experience der nächsten Generation, um die Produktivität zu steigern, die Interaktion zu verbessern und Einblicke in die gesamte Now Platform zu bringen.

Sie können Next Experience auf Now Mobilekonfigurieren.

- Bereitstellen eines besser zugänglichen Next Experience auf Now Mobile.
- Bieten Sie konsistente Experiences im Web und in Now Mobile.
- Bieten Sie eine einheitliche Design-Experience für alle Anwendungen.

Zusammenfassung der Erweiterungen

Die folgende Liste bietet einen schnellen Überblick über die Verbesserungen als Teil von Next Experience.

- Verwenden Sie das neue Layout, die Bildschirme und Kartendesigns für Barrierefreiheit und eine intuitive Experience.
- Stellen Sie eine konsistente Experience im Web und auf Mobilgeräten mit dem aktualisierten MESP-Portaldesign bereit, das dem Next Experience-Design entspricht.
- Legen Sie den Wert von „glide.ui.Polaris.experience“ auf „wahr“ fest, um die neuen Farbvariablen zu aktivieren. Ein Hex-Code für die Fallback-Farbe wird verwendet, wenn die neue Experience nicht aktiviert ist.
- Verwenden Sie die Farbvariablen für UI-Regeln, Kartenvorlagen und Symbole.
- Verbessern Sie die Suche und Erkennung von Inhalten und Personen.
- Verbessern Sie die Barrierefreiheit mit den neuen Eingabeformular-Bildschirmen für Funktionen anstelle von UI-Parametern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Konvertieren Sie den Abschnitt „Inhalt“ in den Abschnitt „Datensatz“ (sys_sg_item_section), um die Anzeige jedes Elements als Karte (mobile Ansicht) zu aktivieren.
- Machen Sie den Datensatz des MESP-Portals bearbeitbar. Administratoren können jetzt das anwenderdefinierte Design für das MESP-Portal konfigurieren und anwenden, um eine einheitliche Experience für native mobile und MESP-Portale zu bieten.

Aktivieren Sie die Upgrade-Überlegungen für die KI-Suche

Ab Utahist die KI-Suche die Standardsuchmaschine für Now Mobile.

Wenn Bestandskunden ein Upgrade auf Utahdurchführen, verwenden sie ihre vorhandene Suchmaschine für Now Mobile weiterhin wie vor dem Upgrade.

- Die Glide-Korrektur wird vor dem Plugin-Upgrade ausgeführt, bei dem die aktuelle Suchmaschine in der Systemeigenschaft „sn_me_search.search_engine“ gespeichert wird.
- Nach dem Plugin-Upgrade wird eine weitere Glide-Korrektur ausgeführt, um den Wert der Suchmaschine auf den Eigenschaftswert sn_me_search.search_engine festzulegen, sofern dieser Wert nicht leer ist.

Überlegungen zum Upgrade von MESP (Webviews).

Von Utahist Next Experience das neue Design für MESP. Wenn Sie bei Bestandskunden ein Upgrade auf Utahdurchführen, funktioniert die Adoption des -Designs wie folgt:

- Wenn Sie die App Now Mobile nicht gebrandet haben und die Option Next Experience] aktivieren, wird das neue Design automatisch auf den Datensatz des MESP-Portals angewendet.
- Wenn Sie die App Now Mobile nicht gebrandet haben und die Option Next Experience nicht aktiviert sind, gilt das neue Design nicht für den Datensatz des MESP-Portals.
- Wenn Sie die App Now Mobile mit einem Branding versehen haben: Unabhängig davon, ob die Option Next Experience aktiviert oder deaktiviert wird, gilt das neue Design nicht für den Datensatz des MESP-Portals.

Beschreibungen des Upgradeszenarios für MESP (Webviews).

Upgrade-Szenario	Beschreibung
Wenn Sie ein Upgrade von Tokyo auf Vancouverdurchführen, wenn glide.ui.next_experience.opt_out und glide.ui.Polaris.experience auf „wahr“ festgelegt sind	Aktualisieren Sie den MESP-Datensatz manuell, um das Design Next Experience zu verwenden.
Wenn Sie ein Upgrade von Tokyo auf Vancouverdurchführen, wenn glide.ui.next_experience.opt_out und glide.ui.Polaris.experience auf „false“ festgelegt sind	Aktualisieren Sie den MESP-Datensatz manuell, um das Design Next Experience zu verwenden.

Now Mobile Überlegungen zum nativen Upgrade

Im Folgenden finden Sie Überlegungen zum Upgrade von Now Mobile für verschiedene Mitarbeiter-Center -Anwendungen. Wenn Sie Änderungen auf Zuordnungsebene vornehmen, sind die neuesten Änderungen nicht sofort einsatzbereit.

- Apps, die mit Utah: Now Mobile, Webansichten für Mobilgeräte, Suchkonfigurationen für Mobilgeräte und Aufgaben für Mobilgeräte kompatibel sind.
- Apps, die mit den Familienreleases Utah, San Diegound Tokyo kompatibel sind: Mitarbeiter-Center, Mitarbeiter-Center Core, Mitarbeiterprofilund Content Publishing.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Mobile Überlegungen zum nativen Upgrade

Upgrade-Szenario	Beschreibung
Für Apps, die mit kompatibel sind Utah	Wenn Sie ein Upgrade auf Utah durchführen, wird Next Experience ohne zusätzliche Schritte installiert.
Für Apps, die mit Utah San Diego und Tokyokompatibel sind und für die Next Experience -Changes installiert sind und auf Utahaktualisiert wurden	Für die Zeit vor Utah werden die Änderungen Next Experience nicht angewendet. • Glide-Korrektur verwenden, um Next Experience -Changes automatisch rückgängig zu machen. • Nach dem Upgrade der Instanz auf Utah können Sie die Aufnahmeskripts für jede App manuell ausführen, um die Changes Next Experience zu übernehmen.
Für Apps, die mit Utah San Diego und Tokyokompatibel sind, ohne dass Changes für [Next Experience installiert sind und auf Utahaktualisiert wurden	Wenn Sie ein Upgrade auf Utah durchführen, wird Next Experience ohne zusätzliche Schritte installiert.

Führen Sie die folgenden Korrekturskripts manuell aus, indem Sie `runManually=true` so einstellen, dass die Änderungen Next Experience für jede Anwendung rückgängig gemacht werden.

Next Experience Beschreibungstabelle für Korrekturskript zurücksetzen

Korrekturskript	Anwendung
Mobile rückgängig – Nächste Exp. – Cont.-Pub	Content Publishing
Mobile rückgängig – Nächste Erw. – EC	Mitarbeiter-Center
Mobile rückgängig – Nächste Exp – EC Core	Mitarbeiter-Center Zentral
Mobile rückgängig – Nächste Exp – EP	Mitarbeiterprofil
Mobile – nächste Erw. wiederherstellen: Now Mobile	Now Mobile
Mobile – nächste Erw. rückgängig machen: NowMobileSearch	Suchkonfigurationen für Mobilgeräte

Führen Sie die folgenden Korrekturskripts manuell aus, indem Sie `runManually=true` so einstellen, dass die Änderungen von Next Experience für jede Anwendung übernommen werden.

Next Experience Beschreibungstabelle für Korrekturskript zur Aufnahme

Korrekturskript	Anwendung
Mobile Next Exp. – Cont.-Pub	Content Publishing
Mobile Next Exp – EC	Mitarbeiter-Center
Mobile Next Exp – EC Core	Mitarbeiter-Center Zentral
Mobile Next Exp – EP	Mitarbeiterprofil

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI von Employee Profile für Now Mobile

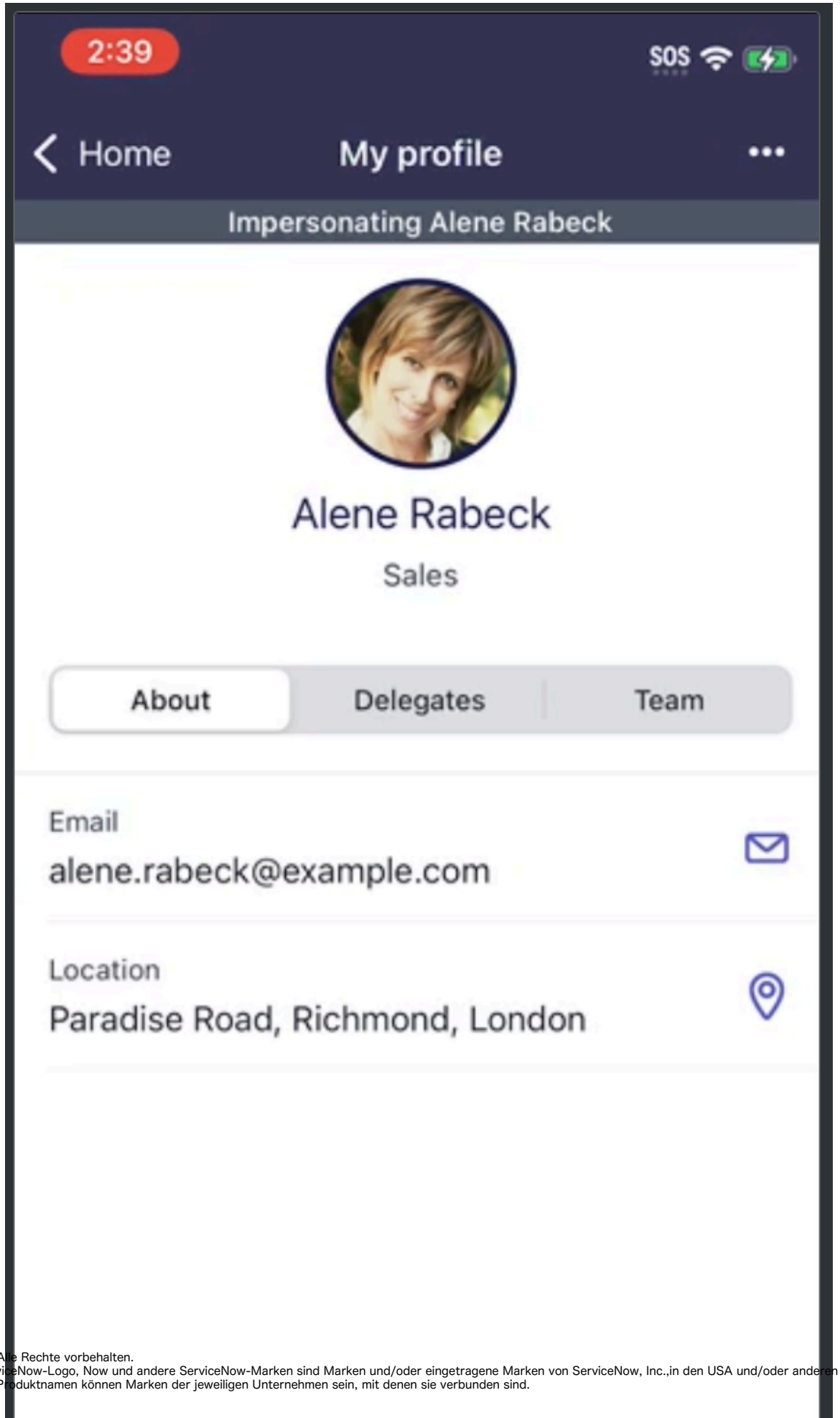
Die neue Benutzeroberfläche (User Interface, UI) von Employee Profile auf Now Mobile stellt anpassbare und kompakte Informationen zu Mitarbeitern und ihrer Organisationshierarchie bereit.

Sie müssen das Mitarbeiterprofil wählen und auf die neue App Now Mobile upgraden, damit Sie Zugriff auf diese neuen Funktionen haben.

Bei Kunden, die das neue Mitarbeiterprofil wählen, wird auf der Registerkarte **Über** die Schaltfläche **Weitere Profildetails anzeigen** eingeblendet. Die Schaltfläche **Weitere Profildetails anzeigen** ist nur für den angemeldeten Benutzer sichtbar. Wenn Sie **Weitere Profildetails anzeigen** auswählen, wird die Seite „Profildetails“ geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Profilseite



Automatische Übersetzung

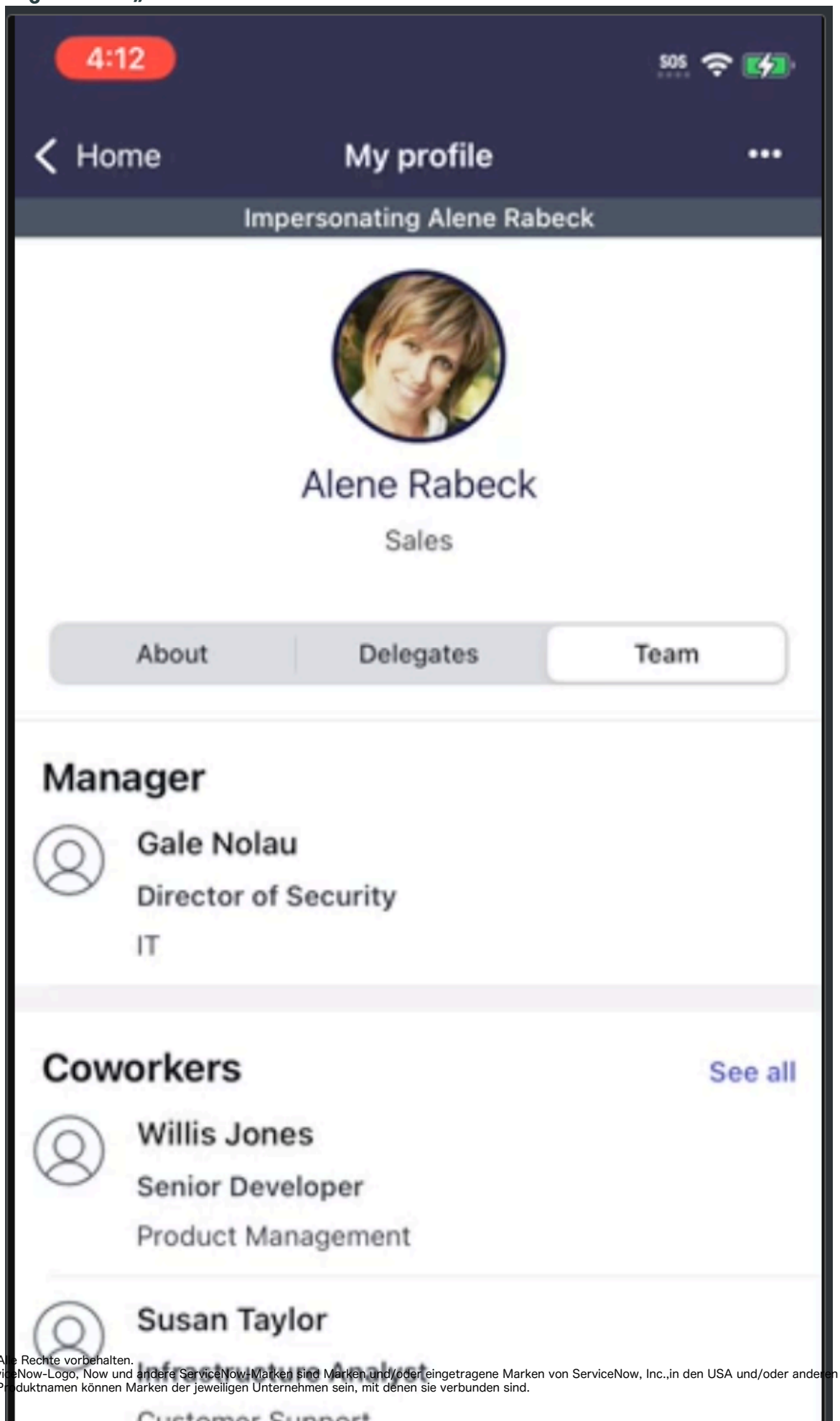
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Registerkarte **Team** ist die mobile Version des Widgets „Mein Team“ auf der Mitarbeiterprofil-Seite im Mitarbeiter-Center-Portal. Auf dieser Registerkarte werden **Manager**, **direkt unterstellte Mitarbeiter** und **Kollegen** des angemeldeten Benutzers aufgelistet. In jedem Abschnitt werden standardmäßig fünf Ergebnisse angezeigt. Um weitere Ergebnisse anzuzeigen, wählen Sie **Alle anzeigen** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Team“



Automatische Übersetzung

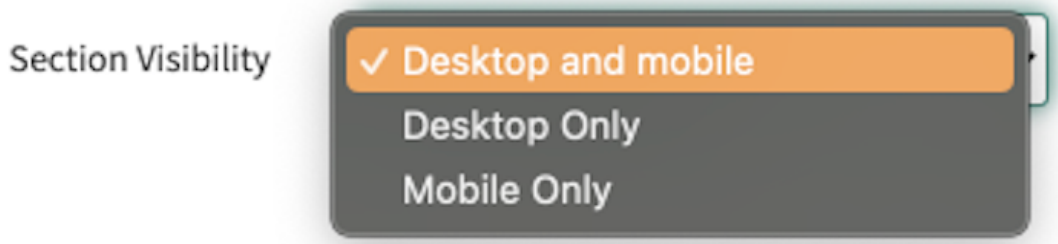
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Seite „Profildetails“ enthält standardmäßig die Abschnitte „Über“, „Bio“ und „Persönliche Informationen“. Ein Administrator kann diese Abschnitte auf der Plattform geschäftsbereichsübergreifend anpassen. Die Standardeinstellungen zur **Abschnittssichtbarkeit** für „Über“ und „Bio“ sind für den **Desktop** verfügbar. Ein Administrator kann die Sichtbarkeit nach Bedarf verändern.

Wählen Sie eine beliebige Benutzerkarte auf der Registerkarte **Team** aus, um Detailinformationen zu dem Benutzer anzuzeigen.

Sie können auch nach Mitarbeitern suchen, indem Sie ihren Namen in die Suchleiste auf dem Startbildschirm von Now Mobile eingeben.

Optionen zur Abschnittssichtbarkeit



Hinweis:
Der Administrator kann die Einstellungen für die **Abschnittssichtbarkeit** für die Seite „Profildetails“ in der Mitarbeiterprofil-Anwendung konfigurieren, indem er zu navigiert **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Überblick UI-Konfiguration**.

Hinweis:
Wenn ein Kunde ein Upgrade für das Mitarbeiterprofil, aber nicht für Now Mobile-App durchgeführt hat, wird die Suche zur älteren Profilseite umgeleitet.

Sie können diese Umleitung vermeiden, indem Sie ein Upgrade auf die neue Profilseite von Now Mobile durchführen.

Für die Suchumleitung Upgrade auf die neue Now Mobile-Profilseite durchführen

Führen Sie ein Upgrade auf die neue Now Mobile-Profilseite durch, um die Benutzer-Experience bei der Navigation zu verbessern.

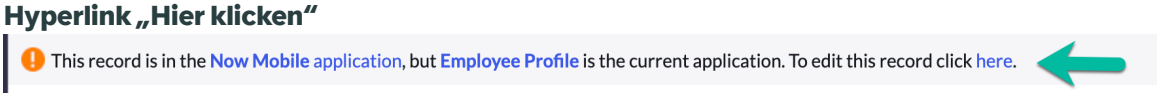
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktualisieren Sie die Funktionsinstanz manuell, um ServiceNow® KI-Suche auf die neue Now Mobile-Profilseite umzuleiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Now Mobile App** > **Applet-Startprogramm**.
2. Wählen Sie in der Tabelle „Startprogramm-Bildschirme“ die Option **Homepage** aus.
3. Damit die Seite bearbeitet werden kann, müssen Sie den Hyperlink **Hier klicken** auswählen.

Hyperlink „Hier klicken“



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Navigieren zu **Listenelementkonfiguration** > **Hauptelement „People Genius-Suche“** > **People Genius-Ergebnisumleitung**.
5. Aktualisieren Sie die **Reihenfolge** auf **200**.

> **Hinweis:**
> Sie können auch den **Wert** unter `/sys_sg_button_instance.do?sys_id=510879044d0c2010f87749679b4774e8` auf **200** festlegen.

Ergebnisse

Die Suchumleitung bringt Sie zur neuen Now Mobile-Profilseite.

Genehmigungen in Now Mobile

Zeigen Sie alle Ihre Genehmigungsaufgaben an einem Ort in der App Now Mobile an.

Greifen Sie auf alle Ihre Genehmigungsaufgaben im Abschnitt „ **Meine Aufgaben** “ in Now Mobilezu.

- Genehmigen oder lehnen Sie ab, nachdem Sie die Details einer Genehmigungsaufgabe auf der Registerkarte „ **Details** “ überprüft haben.
- Verwenden Sie die Registerkarte **Updates**, um Ihre Kommentare bereitzustellen, Kommentare von jemandem anzuzeigen oder einen Anhang hinzuzufügen oder anzuzeigen, der für die Genehmigungsaufgabe relevant ist.
- Zeigen Sie die Informationen zum Fälligkeitsdatum jeder Aufgabe in der Listenansicht unter **„Meine Aufgaben“** und auf den Detailseiten der einzelnen Genehmigungsaufgaben an.

Wenn Sie eine Genehmigungsaufgabe ablehnen möchten, müssen Sie einen Grund für die Übermittlung angeben. Kommentare sind optional, wenn Sie eine Aufgabe genehmigen.

Die Reihenfolge der Informationen, die in der Listenansicht unter **„Meine Aufgaben** “ angezeigt werden, lautet wie folgt:

1. Kurzbeschreibung
2. Genehmigung für
3. Genehmigen

Generische Genehmigung

Die generische Genehmigung, die in Version 29.0 von Now Mobile enthalten ist, zeigt alle Genehmigungsaufgaben an, die in der Genehmigungstabelle [sysapprover_approval] verfügbar sind.

Benutzer mit der Rolle „Genehmiger“ können in der App Now Mobile unter „ **Meine Aufgaben**“ auf alle ihre Genehmigungsaufgaben zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Die generische Genehmigung wird im Basissystem wie folgt aktiviert:

- Die Systemeigenschaft sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled ist standardmäßig aktiviert.
- Die Systemeigenschaft sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled kann deaktiviert werden, um die Verwendung der generischen Genehmigungskarte zu beenden.
- Wenn Sie eine anwenderdefinierte Genehmigungskarte innerhalb der Liste „Genehmigungsaufgaben“ erstellen möchten, muss der Wert des Felds **Bedingungsreihenfolge** der anwenderdefinierten Konfiguration niedriger sein als der Wert der **Bedingungsreihenfolge** der Karte Generische Genehmigung.

Workday Genehmigungen in Now Mobile

Greifen Sie mit dem Mitarbeiter-Center in der App Now Mobile] auf Ihre Workday -Genehmigungen zu.

Sie erhalten alle Ihre Workday Genehmigungsaufgaben im Abschnitt „ **Meine Aufgaben** “ mit Mitarbeiter-Center auf Now Mobile. Wählen Sie eine Genehmigungsaufgabe aus, um:

- Genehmigen Sie die Genehmigungsanforderungen von Ihrem Mobilgerät aus, oder lehnen Sie sie ab.
- Zeigen Sie die Details der Genehmigungsanforderung auf den Registerkarten **Über** und **Weitere Details** an.
- Überprüfen Sie, ob alle Anhänge, die mit der Anforderung auf der Registerkarte **Anhänge** hinzugefügt wurden.
- Navigieren Sie zum -Portal Workday, um die Genehmigungsaufgaben für Workdayanzuzeigen.

Die folgenden Genehmigungstypen verfügen in der App Now Mobile standardmäßig über die Schaltflächen „Genehmigen“ oder „Ablehnen“. Sie können die Genehmigungsaufgabe in der App Now Mobile für die folgenden Genehmigungstypen abschließen.

- Auszeit
- Korrektur von arbeitsfreier Zeit
- Beendigung
- Beurlaubung

Bei den anderen Genehmigungstypen sind häufig weitere Informationen erforderlich, um die Aufgabe zu genehmigen oder abzulehnen. Die Schaltflächen „Genehmigen“ und „Ablehnen“ sind für solche Genehmigungsaufgaben nicht verfügbar. Sie können den Link **In Workday abschließen** wählen, um die folgenden Aufgabentypen im Portal Workday im Detail anzuzeigen.

- Jobanforderung
- Zeitnachweis
- Vergütungsbereich
- Ausgabenautorisierung
- Stellenwechsel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können die Schaltflächen „Genehmigen“ und „Ablehnen“ so konfigurieren, dass sie in Now Mobile für alle Genehmigungstypen angezeigt werden. Weitere Informationen zur Konfiguration finden Sie unter Workday Genehmigungsfunktionen für Now Mobilekonfigurieren.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Workday -Genehmigungen finden Sie unter Workday-Aufgaben konfigurieren.

Workday Genehmigungsfunktionen für Now Mobilekonfigurieren

Konfigurieren Sie die Schaltflächen „Genehmigen“ und „Ablehnen“ für alle Workday -Genehmigungsaufgabentypen. Schließen Sie alle Ihre Genehmigungsaufgaben in der App Now Mobile ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Bildschirme**.
2. Wählen Sie **Über** für den richtigen Genehmigungstyp aus.
   Überprüfen Sie die entsprechende **Beschreibung** neben **Über**, um den Genehmigungstyp zu erfahren.
3. Setzen Sie auf der Registerkarte **Zu Bildschirm gehörende Funktionsinstanzen** die Optionen nach Bedarf auf **Wahr**.

Hinweis:
Die Basissystemeinstellungen für einige Genehmigungstypen sind in der App Now Mobile auf „false“ festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Workday Genehmigungen in Now Mobile.

Ergebnisse
Die Schaltflächen „Genehmigen“ und „Ablehnen“ werden für die konfigurierten Genehmigungsaufgabentypen in Mobile angezeigt.

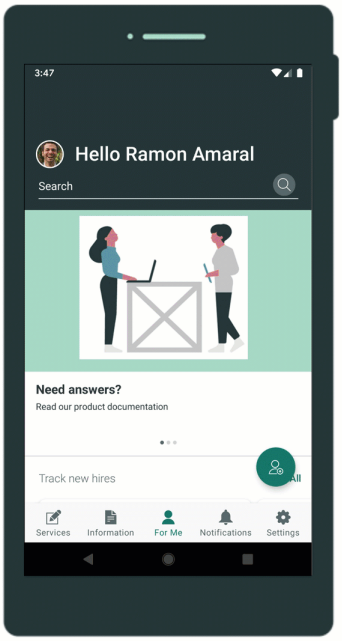
Mobile Inhalte konfigurieren

Konfigurieren Sie mobile Inhalte wie Banner, Textkarten und Videos für die Inhaltsbereitstellung oder die Verwendung in Kampagnen. Benutzern, die die Zielgruppenkriterien in Now Mobile erfüllen, werden die Mobile-Inhalte bereitgestellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



Mobile-Inhalte werden in einem Karussellabschnitt in der App Now Mobile für Benutzer angezeigt, die die angegebenen Zielgruppenkriterien erfüllen. Sie können mobile Banner, Textkarten und Videos für die Bereitstellung von Inhalten oder für die Verwendung in Kampagnen konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Mobiler Inhalt**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Legen Sie im Formular „Mobile-Inhalt“ den Feldwert für den **Inhaltstyp** auf einen der folgenden Werte fest:
   - Mobile-Banner
   - Mobile Textkarte
   - Mobiles Video

   Führen Sie für jeden Inhaltstyp die zugehörige Aufgabe aus.

Für mobile Banner

Konfigurieren Sie Inhalte für ein mobiles Banner.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Prozedur

1. Legen Sie im Formular „Mobile-Inhalt“ als Feldwert für den **Inhaltstyp** Mobile-Banner fest:
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Mobile-Inhalt“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des mobilen Banners
Content-Typ	Legen Sie als Wert Mobile-Banner fest.
Bild	Bild, das für das mobile Banner angezeigt werden soll
Link	Link zur Verwendung mit dem mobilen Banner. Der Link wird angezeigt, wenn der Benutzer auf eine beliebige Stelle im Banner tippt.
Headertext	Headertext, der für das mobile Banner angezeigt werden soll
Text	Text, der für das mobile Banner angezeigt werden soll
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die mobilen Inhalte angezeigt werden. Inhalte mit niedrigerer Nummer werden vor Inhalten mit höherer Nummer angezeigt.
Aktiv	Option zur Aktivierung des mobilen Inhalts für die Verwendung.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus. Die zugehörige Liste **Zeitplaninhalt** wird angezeigt.
4. Planen Sie den Inhalt.
   - Informationen zum Planen des Inhalts für die Bereitstellung finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen.

Für mobile Textkarte

Konfigurieren Sie Inhalte für eine mobile Textkarte.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Prozedur

1. Legen Sie im Formular „Mobile-Inhalt“ als Feldwert für den **Inhaltstyp** Mobile Textkarte fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular „Mobile-Inhalt“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der mobilen Textkarte
Content-Typ	Legen Sie als Wert Mobile Textkarte fest.
Link	Link zur Verwendung mit der mobilen Textkarte. Der Link wird angezeigt, wenn der Benutzer auf eine beliebige Stelle in der Textkarte tippt.
Headertext	Headertext, der für die mobile Textkarte angezeigt werden soll
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die mobilen Inhalte angezeigt werden. Inhalte mit niedrigerer Nummer werden vor Inhalten mit höherer Nummer angezeigt.
Stil	Stil der mobilen Textkarte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Hell ○ Dunkel
Aktiv	Option zur Aktivierung des mobilen Inhalts für die Verwendung.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus. Die zugehörige Liste **Zeitplaninhalt** wird angezeigt.
4. Planen Sie den Inhalt.
   - Informationen zum Planen des Inhalts für die Bereitstellung finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen.

Für mobiles Video

Konfigurieren Sie Inhalte für ein mobiles Video.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Prozedur

1. Legen Sie im Formular „Mobile-Inhalt“ als Feldwert für den **Inhaltstyp** `Mobiles Video` fest.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular „Mobile-Inhalt“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des mobilen Videos
Content-Typ	Legen Sie als Wert auf `Mobiles Video` fest.
Link	Link zur Verwendung mit dem mobilen Videos. Der Link wird angezeigt, wenn der Benutzer auf den Bereich unter dem Video tippt.
Videolink	Video, das für das mobile Video angezeigt wird. **Hinweis:** Nur YouTube- und Vimeo-Links werden momentan unterstützt.
Headertext	Headertext, der für das mobile Video angezeigt werden soll
Text	Text, der für das mobile Video angezeigt werden soll
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die mobilen Inhalte angezeigt werden. Inhalte mit niedrigerer Nummer werden vor Inhalten mit höherer Nummer angezeigt.
Aktiv	Option zur Aktivierung des mobilen Inhalts für die Verwendung.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus. Die zugehörige Liste **Zeitplaninhalt** wird angezeigt.
4. Planen Sie den Inhalt.
   - Informationen zum Planen des Inhalts für die Bereitstellung finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Inhalts-Rollups zu Themen für Now Mobile

Durchsuchen Sie den zugehörigen Inhalt zum übergeordneten Thema und zu den zugehörigen Unterbaumthemen. Aktivieren Sie die Funktion, um einen größeren Bereich von Ergebnissen für Ihre Suche in der App Now Mobile anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durchsuchen Sie Inhalte, die direkt dem angezeigten Thema zugeordnet sind, zusammen mit den Inhalten in den Unterbaumthemen. Mit dieser Funktion können Sie:

- Finden Sie ganz einfach zugehörige Inhalte auf Themenseiten.
- Durchsuchen Sie Inhalte mit einer breiteren Ergebnisanzeige mit den Ergebnissen aus den Unterbaumthemen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften** > **sn_ex_sp.u_allow.rollup.mesp**.
2. Legen Sie die Systemeigenschaft auf **true**fest, und wählen **Sie Speichern**.

Hinweis:
Vergewissern Sie sich, dass der Wert auf „true“ festgelegt ist, um die Funktion zu aktivieren. Der Standardwert ist auf „false“ festgelegt.

Verwalten Sie die Taxonomie für Now Mobile

Klonen Sie die Standardtaxonomie, oder erstellen Sie eine eigene Taxonomie, und ordnen Sie sie dem Mobile Employee Service-Portal (MESP) zu, um sicherzustellen, dass die richtige Taxonomie zugewiesen ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Taxonomien**
2. Klicken Sie auf die Standardtaxonomie **Mitarbeiter**.
3. Klicken Sie auf **Klonen**.
4. Geben Sie im eingeblendeten Dialogfeld unter **Neuer Taxonomiename** einen Namen ein, und klicken Sie auf **OK**.
   Dadurch werden die Taxonomie und ihr Inhalt in die neue Taxonomie kopiert. *Optional* können Sie eine Taxonomie manuell erstellen und Ihre Themen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Taxonomie erstellen.
5. Ändern Sie den Taxonomieinhalt, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Deaktivieren Sie die vorhandene Taxonomie, damit die Suchkonfigurationen den Inhalt aus der neuen Taxonomie übernehmen.
7. Navigieren zu **Service Portal** > **Portale**.
8. Klicken Sie auf **Mobile – Mitarbeiter-Service Portal**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Fügen Sie in der zugehörigen Liste **Taxonomie** die von Ihnen erstellte neue Taxonomie hinzu.
10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Suchkonfigurationen aktualisieren

Suchkonfigurationen werden nicht automatisch aktualisiert, wenn Sie die Anwendung Now Mobile installieren. Führen Sie manuell das Korrekturskript aus, das zum Aktualisieren der Suchkonfiguration bereitgestellt wird, um eine einheitliche Experience beim Browsen auf Ihrem Mobilgerät zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle System Properties [sys_properties] wird angezeigt.
2. Erstellen Sie eine Eigenschaft vom Typ **true/false** im Anwendungsbereich Now Mobile.
   Erstellen Sie beispielsweise eine Eigenschaft `enable_taxonomy`. Weitere Informationen zum Erstellen von Systemeigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .
3. Legen Sie den Eigenschaftswert mit **wahr** fest.
4. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
5. Suchen Sie nach dem Skript `Taxonomie für Mobile aktivieren`, und klicken Sie zum Öffnen darauf.
6. Klicken Sie auf **Festes Skript ausführen**, um die Suchkonfiguration zu aktualisieren.

Hinweis:
Wenn an das Mobile Service Portal die Standardtaxonomie „Mitarbeiter“ angehängt ist, führen Sie das Korrekturskript **Set primary topics for Employee taxonomy** aus, um die Zuordnungen zu aktualisieren.

Schnellstarttests für Employee Center

Überprüfen Sie nach jeder Konfigurationsänderung wie einem Upgrade oder der Entwicklung einer Anwendung, ob Employee Center weiterhin ordnungsgemäß funktioniert. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Alle Testsuiten und Tests sollten eine Standardimplementierung weitergeben. Kopieren Sie zur Überprüfung einer benutzerdefinierten Implementierung die automatisierten Tests und konfigurieren Sie sie für Ihre Anpassungen.

Schnellstarttests sind deaktiviert und schreibgeschützte Testvorlagen. Standardmäßig erzeugen sie nur dann ein erfolgreiches Ergebnis, wenn Sie sie mit den Standard-Demodaten ausführen, die mit dem Anwendungs- oder Funktionsplugin bereitgestellt werden.

Kopieren Sie Ihre Schnellstarttests und konfigurieren Sie sie so, dass Sie Instanzdaten verwenden, um dafür zu sorgen, dass sie ein erfolgreiches Ergebnis liefern, wenn Sie sie mit Ihren instanzspezifischen Daten ausführen.

Verwenden Sie die Erstellung von Leistungsprofilen, um Tests zu vergleichen und Leistungsverschlechterungen beim Upgrade Ihrer Instanz zu erkennen, damit Sie die Probleme untersuchen und beheben können. Weitere Informationen finden Sie unter Performance profiling .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Plugins „Agile Development 2.0“ (com.snc.sdlc.agile.2.0) und „Agile Development 2.0 – ATF Tests“ (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) müssen aktiviert sein.

Hinweis:
Für die Ausführung sind Demodaten erforderlich.

Mitarbeiter-Center und Mitarbeiter-Center Pro

Mitarbeiter-Center-Schnellstarttests

Test	Beschreibung	Release-Version
Ad-hoc-Delegierung für Genehmigungsaufgabe erstellen	Stellt sicher, dass im Mitarbeiter-Center im Formular „Meine Aufgaben“ eine Ad-hoc-Delegierung für eine Genehmigungsaufgabe erstellt werden kann.	San Diego
Ad-hoc Delegierung für HR-Aufgabe erstellen	Stellt sicher, dass im Mitarbeiter-Center im Formular „Meine Aufgaben“ eine Ad-hoc-Delegierung für eine HR-Aufgabe erstellt werden kann.	San Diego
Mitarbeiter-Center – Meine Favoriten	Verifiziert die Favoritenfunktion in Mitarbeiter-Center. Führt außerdem eine Verifizierung durch, wenn ein KB-Artikel oder Katalogelement zum Favoriten-Widget hinzugefügt wird.	San Diego
Mitarbeiter-Center – Genehmigungen-Hub Anforderung genehmigen	Verifiziert die Genehmigungsfunktion in Mitarbeiter-Center. Verifiziert außerdem, ob in der Spalte **Abgeschlossen** des Benutzers eine genehmigte Anforderung angezeigt wird.	San Diego
Mitarbeiter-Center – Genehmigungen-Hub Anforderung ablehnen	Verifiziert die Ablehnungsfunktion. Verifiziert außerdem, ob in der Spalte **Abgeschlossen** des Benutzers eine abgelehnte Anforderung angezeigt wird.	San Diego
Mitarbeiter-Center – Mitarbeiterprofil erstellen	Überprüft, ob Mitarbeiterprofile gemäß der Mitarbeiterdefinition generiert werden.	Xanadu
Mitarbeiter-Center – Themenseite	Ordnet einen KB-Artikel oder ein Katalogelement einem Thema zu und verifiziert, ob sie auf der Themenseite angezeigt werden.	San Diego
Mitarbeiter-Center – Homepage-Widgets validieren	Validiert, ob die folgenden Widgets auf der Mitarbeiter-Center-Homepage vorhanden sind:	San Diego

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center-Schnellstarttests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	• Für Sie relevant • Beliebte Themen • Meine aktiven Artikel • Schnellaufgaben • Homepagesuche	
Mitarbeiter-Center Pro – App-Launcher	Verifiziert auf der Seite „Meine Anwendungen“ Folgendes: • Erstellt eine Anwendung und verifiziert, ob sie auf der Anwendungsseite sichtbar ist. • Erstellt ein Thema/ eine Kategorie, ordnet die Anwendung zu und verifiziert, ob sie unter dem Thema und der Kategorie sichtbar ist.	San Diego
Mitarbeiter-Center Pro – Homepage-Widgets validieren	Validiert, ob die folgenden Widgets auf der Mitarbeiter-Center Pro-Homepage vorhanden sind: • Content Experience • Empfohlen für Sie • Beliebte Themen • Bevorstehende Ereignisse • Meine aktiven Artikel • Videos • App-Launcher • Homepagesuche	San Diego
ESC: Employee can see ticket updates (ESC: Mitarbeiter kann Ticket-Aktualisierungen anzeigen)	Mitarbeiter können Aktualisierungen ihrer Tickets anzeigen.	Quebec
ESC: Post General HR Inquiry questions on ESC portal (ESC: Allgemeine HR-Anfragen im ESC-Portal veröffentlichen)	Verifiziert, ob ein HR-Mitarbeiter einen allgemeinen Anforderungsfall erstellen und allgemeine HR-Anfragen im ESC veröffentlichen kann	Quebec
ESC: Submit a Record Producer which creates Universal Request and HR Case (ESC:	Verifiziert, ob ein Benutzer ein HR-Katalogelement übermitteln kann, das eine Universal-	Quebec

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center-Schnellstarttests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
Datensatzersteller übermitteln, der Universal-Anforderung und HR-Fall erstellt)	Anforderung erstellt. Außerdem wird überprüft, ob die Universal-Anforderung und der HR-Fall erstellt und verknüpft wurden.	
ESC: Verify Standard Ticket page on ESC for HR Case (ESC: Standardticketseite im ESC für HR-Fall verifizieren)	Erstellt über das Serviceportal einen allgemeinen Anforderungsfall und überprüft, ob er auf der Standardticketseite angezeigt wird	Quebec
ESC: Widget-Inhalte in Katalogelementen überprüfen	Überprüft den Widget-Inhalt auf einer Katalogseite.	Orlando
ESC: Widget-Inhalte auf Wissensseiten überprüfen	Überprüft den Widget-Inhalt auf einer Wissensseite.	Orlando
HR: Suchkatalogelemente und KBs in ESC	Überprüft die Suchfunktion im ESC	Quebec
Taxonomie und Themenerstellung	Erstellt Taxonomie und Themen und fügt dem Thema dann Inhalte hinzu.	San Diego

Hinweis:
Erfordert Plugin-Aktivierung von:

- „Human Resources Scoped App: Core“-Plugin (com.sn_hr_core)
- Mitarbeiter-Center Core [app-ex-employee-center-core]
- Mitarbeiter-Center [app-ex-employee-center]
- Mitarbeiter-Center Pro [app-ex-employee-center-pro-content]
- Content Publishing [app-content-publishing]
- Content Experiences [app-content-experiences]

Content Experiences

Test	Beschreibung	Release-Version
Content Experiences: Kampagnen erstellen und veröffentlichen	Erstellt und veröffentlicht eine Kampagne mit Portalinhalten und verifiziert diese anhand des Content Experiences-Portals.	Orlando
Content Experiences: Portalvorschau	Überprüft, ob ein Kampagnenmanager Portalinhalte mithilfe der Portalvorschau in der Vorschau anzeigen kann.	Rome
Content Experiences: Vorschau einzelner Inhalte vor der Veröffentlichung einer Kampagne	Überprüft, ob ein Kampagnenmanager eine Vorschau einzelner Inhalte für eine Kampagne anzeigen kann.	San Diego

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Erfordert Plugin-Aktivierung von:

- „Human Resources Scoped App: Core“-Plugin (com.sn_hr_core)
- Mitarbeiter-Center Core [app-ex-employee-center-core]
- Mitarbeiter-Center [app-ex-employee-center]
- Mitarbeiter-Center Pro [app-ex-employee-center-pro-content]
- Content Experiences [app-content-experiences]

Inhalts-Governance

Test	Beschreibung	Release-Version
Inhalts-Governance – E2E-Workflow zur Anforderung neuer Inhalte	Bietet End-to-End-Tests von der Erstellung einer Inhaltsanforderung bis zur Veröffentlichung des Inhalts.	San Diego

Hinweis:
Erfordert Plugin-Aktivierung von:

- „Human Resources Scoped App: Core“-Plugin (com.sn_hr_core)
- Mitarbeiter-Center Core [app-ex-employee-center-core]
- Mitarbeiter-Center [app-ex-employee-center]
- Mitarbeiter-Center Pro [app-ex-employee-center-pro-content]
- Content Publishing [app-content-publishing]
- Content Experiences [app-content-experiences]
- Inhalts-Governance [app-content-governance]

Content Publishing

Test	Beschreibung	Release-Version
Content Publishing: Zielgruppe	Testet die Zielgruppenkonfigurationen für Content Publishing.	Orlando
Content Publishing: Inhalte vom Typ „Banner“ in SCA erstellen	Stellt sicher, dass der Typ „Banner erstellen“ erstellt werden kann, wenn Streamlined Content Authoring (SCA) im Content Publishing-Modul verwendet wird.	Rome
Content Publishing: Inhalte vom Typ „Formatierter Inhalt (Video)“ in SCA erstellen	Überprüft, ob ein Administrator mit Content Publishing formatierte Inhalte vom Typ „Video“ erstellen kann.	Rome
Content Publishing: Portalinhalt planen	Erstellt und plant Testinhalte für das Content Publishing-Demo-Portal.	Orlando

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content Publishing (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
Nachrichteninhalte über Inhaltsbibliothek erstellen	Erstellt und veröffentlicht einen Nachrichtenartikel im Portal.	Xanadu

Hinweis:
Erfordert Plugin-Aktivierung von:

- „Human Resources Scoped App: Core“-Plugin (com.sn_hr_core)
- Mitarbeiter-Center Core [app-ex-employee-center-core]
- Mitarbeiter-Center [app-ex-employee-center]
- Mitarbeiter-Center Pro [app-ex-employee-center-pro-content]
- Content Publishing [app-content-publishing]
- Content Experiences [app-content-experiences]

Schnellstarttests für Mitarbeiter-Center ausführen

Mitarbeiter-Center stellt verschiedene Schnellstarttests bereit, die Sie ausführen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework** > **Tests**.
2. Suchen Sie nach den Schnellstarttests, die Sie ausführen möchten, und wählen Sie sie aus.
   Informationen zu verfügbaren Schnellstarttests finden Sie unter Schnellstarttests für Employee Center.
3. Klicken Sie auf **Test ausführen**.
   Die Registerkarte „Testschritte“ stellt alle Schritte des Schnellstarttests bereit.
   Nach der Ausführung des Tests zeigt die Registerkarte "Schrittergebnisse" den Status der einzelnen Testschritte. Screenshots werden als Anhänge auch oben im Formular angezeigt.

Nächste Maßnahme
Verwenden Sie die Erstellung von Leistungsprofilen, um Tests zu vergleichen und Leistungsverschlechterungen beim Upgrade Ihrer Instanz zu erkennen, damit Sie die Probleme untersuchen und beheben können. Weitere Informationen finden Sie unter Performance profiling .

Integration in Employee Center

Nutzen Sie die Vorteile von in Employee Center integrierten Lösungen, um Ihre Mitarbeiter-Experience weiter zu verbessern.

Integrationen des Genehmigungs-Hubs

Die Integration des Genehmigungs-Hubs mit verschiedenen externen Anwendungen ermöglicht verschiedene Zugriffspunkte für die Erfüllung von organisatorischen Genehmigungsaufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration des Genehmigungs-Hubs mit SAP Concur

Ermöglichen Sie den Zugriff auf alle aktiven Genehmigungen externer Geschäftsanwendungen wie SAP Concur von Mitarbeiter-Center Proaus. Die SAP Concur- Spoke wird von Bristlecone, Inc. erstellt.

Über die Integration des Genehmigungs-Hubs mit SAP Concurkönnen Sie über Mitarbeiter-Center Prodie folgenden Aktionen ausführen:

- SAP Concur- Berichte und Ausgabenmetadaten in eine Anwendung ServiceNow abrufen.
- Zeigen Sie die SAP Concur -Spesenabrechnungen, Kostenpositionen, Belege, Aufgliederungen und Kommentare in Ihrer Instanz ServiceNow an.
- Ermöglichen Sie Genehmigern, die Aufgaben direkt in Mitarbeiter-Center Proanzuzeigen, zurückzusenden und zu genehmigen.

Voraussetzungen

Beachten Sie die folgenden Informationen, bevor Sie mit der Integration beginnen:

- Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Plugins installieren:
  - Mitarbeiter-Center Pro
  - SAP Concur- Spoke 2.0.0 und höher *(sn_sap_concur_spok)*
  - Integration des Genehmigungs-Hubs mit dem SAP Concur-Plugin *sn_ex_cnc*
  - Framework für Enterprise Service Management-Integrationen

    Hinweis:
    Dieses Framework wird mit Mitarbeiter-Center Proinstalliert.

- Die Integration des Genehmigungs-Hubs mit SAP Concur wird mit Mitarbeiter-Center Utah Patch 3 als Mindestversion unterstützt, damit die Funktionalität in Utah funktioniert.
- Informationen zur Funktionsweise von Framework für Enterprise Service Management-Integrationen finden Sie unter Framework für Enterprise Service Management-Integrationen verwenden und Aufgaben eines Drittanbietersystems anzeigen
- Integrieren Sie Integration des Genehmigungs-Hubs mit SAP Concur mit ServiceNow, erstellen Sie Anmeldeinformationsdatensätze und Verbindungsdatensätze (siehe SAP Concur Spoke) .
- Machen Sie sich mit den Grundlagen von SAP Concur- Integrationen und -Geschäftsprozessen vertraut.

Hinweis:
Die RCAs, die nach der Installation generiert werden, befinden sich im Status **Angefordert** und Sie müssen die RCAs manuell als **Zulässig** markieren, was zeitaufwendig sein kann. Um die RCA-Genehmigungen für einen beliebigen Datensatz zu automatisieren, können Sie das EC-Massengenehmigungsskript für RCAs ausführen, wobei der Quellbereich eine der Mitarbeiter-Experience-Anwendungen ist.

SAP Concur- Genehmigungs-Workflow

Mit der Genehmigungs-Experience Mitarbeiter-Center Pro können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Synchronisieren Sie die SAP Concur -Spesenabrechnungen mit der Seite „ **Meine Aufgaben** “ unter Mitarbeiter-Center Pro.
- Anzeigen und Verwalten von Ausgabenberichten, Kostenpositionen, Belegen, Aufgliederungen und Kommentaren.
- Ermöglichen Sie Genehmigern, schnelle Aktionen auszuführen, z. B. das Genehmigen oder das Zurücksenden einer Anforderung mit Kommentaren.
- Nutzen Sie Concur-Anwender-Flows und Genehmigungs-Flows aus dem Genehmigungs-Hub.

Verwalten Sie Genehmigungen aus SAP Concur

Als Administrator können Sie die Anforderungen aus anderen Geschäftsanwendungen wie SAP Concur von einem einheitlichen Standort Mitarbeiter-Center Pro aus synchronisieren, anzeigen, nachverfolgen und erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zeigen Sie Spesenabrechnungen, Aufgliederungen und Belege für das SAP Concur -Konto in Ihrer Instanz ServiceNow an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Concur-Konfiguration** (sn_ex_cnc_concur_configuration)
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder aktualisieren Sie die vorhandene Konfiguration.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Konfigurationsformular

Feld	Beschreibung
Basis-URL	Basis-URL der Instanz. Wenn Sie beispielsweise die Basis-URL `https://api.example.com/` annehmen, verweist der Endpunkt `/reports` auf `https://api.example.com/reports`.
Relativer Berichtspfad	Relativer Pfad des Berichts `/goto/expense-report/{report_id}`.
Aktiv	Status der Webanwendung. Nur wenn eine Concur-Konfiguration aktiv ist, wird die Berichts-URL in der Tabelle der Concur-Spesenabrechnungen gefüllt. Dieselbe URL wird von der Seiten-UI „ **Meine Aufgabe** “ für die Umleitung zum Concur-System verwendet.
Domäne	Domäne der Konfiguration. Dieses Feld wird automatisch gemäß der aktuellen Domäne ausgefüllt und dient zur Domänentrennung. Pro Domäne kann nur eine Concur-Konfiguration im Status „Aktiv“ sein.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Konfiguration ist abgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Basis-URL und relativer Pfad helfen bei der Anzeige der aus SAP Concurabgerufenen Berichte und Ausgabenmetadaten. Die Basis-URL und der relative Pfad helfen dem Genehmiger, von der jeweiligen Genehmigung oder dem jeweiligen Bericht aus zu SAP Concur zu navigieren, um weitere Details zu erhalten.

Füllen Sie SAP Concur- Berichte und -Metadaten aus

Rufen Sie als Administrator die Berichtsmetadaten aus anderen Geschäftsanwendungen wie SAP Concurab. Zeigen Sie die Concur-Spesenabrechnungen, Aufgliederungen und Belege aus Ihrer Instanz ServiceNow an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin und sn_hr_integr_fw.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Anforderungen synchronisieren, können Sie die ausstehenden Anforderungen von SAP Concur direkt in Mitarbeiter-Center Proanzeigen, nachverfolgen und verwalten.

Prozedur

1. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um die Daten abzurufen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Quelle**, wählen Sie **Concur-Integration**aus, und klicken **Sie** auf Auftrag ausführen, um den Concur-Spesenbericht abzurufen.
   Dieser Auftrag verwendet den Service „ **Concur-Berichte abrufen** “, um die Anwender- und Berichtsdaten mithilfe des verfügbaren Flows „ **Concur-Berichte** abrufen“ abzurufen.

   b. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** und führen Sie die Aufgabe **„Concur-Berichte abrufen“** aus, um die Updates automatisch nach einem konfigurierten Zeitplan oder bei Bedarf zu synchronisieren.

   Standardmäßig werden Concur-Berichte täglich synchronisiert, und die Daten der letzten drei Monate werden abgerufen. Administratoren können die Häufigkeit der geplanten Aufgabe konfigurieren.

   Hinweis:
   Um sicherzustellen, dass Sie über die neuesten Daten von Concur verfügen, ruft die tägliche geplante Aufgabe die neuen Datensätze und alle Änderungen an den vorhandenen Datensätzen ab.

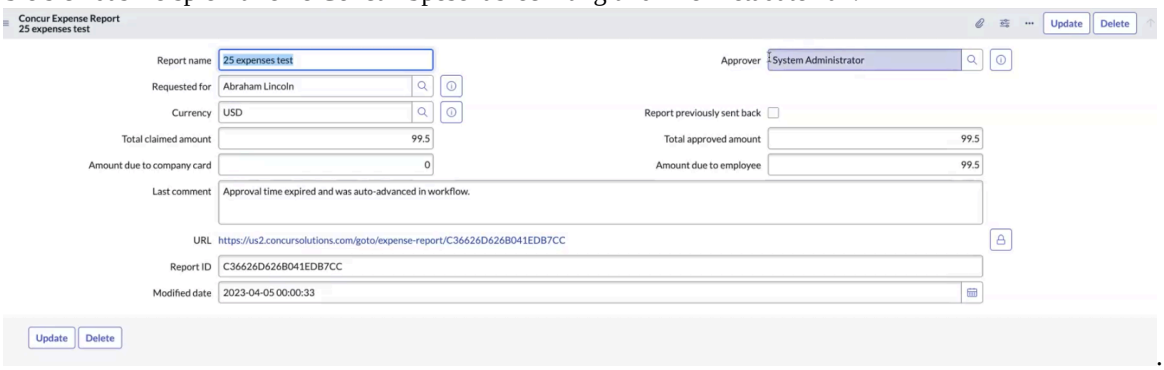
2. **Wahlweise:** Überprüft den Fortschritt des Auftrags aus dem **Alle** > **Framework für Integrationen** > **Auftrags-Tracker.**

3. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die ausgefüllten Daten aus den folgenden Tabellen:
   - Concur-Spesenabrechnung – Bereitstellung (sn_ex_cnc_concur_report_staging)☒
   - Concur-Spesenabrechnung (sn_ex_cnc_concur_report)☒
   - Concur-Anwenderzuordnungen (sn_sap_concur_spok_sap_concur_user_mappings)☒
   - Concur-Synchronisierungsdetails (sn_ex_cnc_concur_sync_details).
   - Concur-Ausgabeneintrag (sn_ex_cnc_concur_expense)☒
   - Concur-Kommentare (sn_ex_cnc_concur_comment)

   Hinweis:
   Concur-Ausgabeneinträge und Concur-Kommentare werden in Echtzeit ausgefüllt, wenn der Genehmiger auf der Seite „ **Meine Aufgaben** “ auf die offene Anforderung klickt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Tabellen zeigen die Spesenabrechnungen und die zugehörigen Metadaten. Sehen Sie sich das Beispiel für eine Concur-Spesenabrechnung und ihre Metadaten an.



Trouble?
Wenn in der Concur-Spesenabrechnung (sn_ex_cnc_concur_report) keine Berichte angezeigt werden, überprüfen Sie die Anmeldeinformationen (oauth_2_0_credentials) mit den Namen *SAP Concur* und *SAP Concur v4 Credentials*. Wenn die Anmeldeinformationen in Ordnung sind, finden Sie unter Flow-Ausführung für **Concur-Berichte abrufen** weitere Informationen.

Ergebnisse
Die SAP Concur -Integration synchronisiert die Anforderungen automatisch und zeigt die ausstehenden offenen Anforderungen unter „ **Meine Aufgaben**“ an.

Nächste Maßnahme
Sie können zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **SAP Concur-Spoke** > **Concur-Synchronisierungsdetails** um den Zeitstempel der letzten Synchronisierung zu überprüfen.

- Auf der Seite „ **Meine Aufgaben** “ der Genehmiger werden nur die offenen Anforderungen angezeigt.
- Änderungen an den Berichten und Anforderungen werden berücksichtigt, wenn der Genehmiger die offene Aufgabe auswählt.
- (Optional) Sie können die geplante Aufgabe deaktivieren, indem Sie sie im als inaktiv markieren **Systemdefinition** > **Geplante Aufgabe**.

Fahren Sie mit Aufgabenkonfiguration fort, und verwenden Sie die Standardeinstellung **Genehmigung | SAP Concur-** Aufgabenkonfiguration

Verwenden Sie die Aufgabenkonfiguration für SAP Concur- Genehmigungen

Mit der standardmäßigen Aufgabenkonfiguration können Sie den Genehmigern mehr Kontextinformationen zu den Genehmigungsanforderungen bereitstellen, um die Genehmigungs-Workflows zu verbessern.

Vorbereitungen
Die folgenden Aufgabenkonfigurationen (**sn_hr_sp_todos_config**) sind standardmäßig verfügbar.

- Concur-Spesenabrechnung – Genehmigung
- Concur-Spesenabrechnung – Abgeschlossen

Aufgabenkonfigurationen basieren auf der abgerufenen **Integrationsaufgabentabelle und zeigen offene und abgeschlossene Concur-** Genehmigungen unter „Meine Aufgaben“ an. Weitere Informationen zur Aufgabenkonfiguration finden Sie unter Aufgabenkonfiguration für Genehmigungen aktivieren

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Gehe zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfiguration**, klicken Sie auf eine vorhandene Aufgabenkonfiguration, und navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Aufgabenkonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Aufgabenkonfigurationsdatensatz, z. B. **Genehmigung | SAP Concur**
3. Machen Sie sich mit der Konfiguration vertraut, wie in erläutert Aufgabenkonfiguration für Genehmigungen aktivieren
4. Verwenden Sie die Standardkonfiguration, oder ändern Sie sie entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen.
   - Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen anzugeben, die eine Aufgabe erfüllen muss, damit sie auf der Aufgabenseite des Benutzers angezeigt wird. Beispiel: Aufgabenstatus ist *open*, Quelltabelle ist *sn_ex_cnc_concur_report*und Aktiv ist *true* usw.
   - Tabellenname, der in der Aufgabenkonfiguration konfiguriert ist, der die Aufgabenkonfiguration zugeordnet ist *Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]*.
   - Referenztabelle ist **Concur Expense Report** [sn_ex_cnc_concur_report].
   - Verwenden Sie die Felder {reference_table.name}, {reference_table.report_created_date}, {reference_table.approval_status_name}, um den Tabellennamen, das Erstellungsdatum und den Status anzuzeigen.
   - Stellen Sie sicher, dass Sie die Widget-Parameter entsprechend Ihren Anforderungen konfigurieren. Legen Sie beispielsweise den Wert *showItemizations* und *showAttachments* auf „ **true** “ fest, um Anhänge und Aufgliederungen anzuzeigen. Wenn *showReportTotals* auf „wahr“ festgelegt ist, wird im Bericht die Summe aller Ausgaben angezeigt.
5. Verwenden Sie die Standardregisterkartenkonfiguration **Ausgaben** und **Kommentare**, oder ändern Sie sie entsprechend Ihren Anforderungen.
   - Auf der Registerkarte **Ausgaben** werden alle Ausgaben für den Concur-Bericht angezeigt. Widget ist **Concur Expenses** und **Concur Expenses Mobile**. Sie können Aufgliederungen und Belege anzeigen.
   - Auf der Registerkarte „ **Kommentare** “ werden alle Kommentare für den Concur-Bericht angezeigt. Widget ist **Concur-Kommentare**.
6. Klicken Sie auf **Aktionen**, um die erforderliche Aktionsgruppe zu suchen und auszuwählen. Wählen Sie die **Concur-Aktionen** aus, um die häufig verwendeten Aktionen anzuzeigen, z. B. **Genehmigen**, **Belege**anzeigen und **Zurücksenden**. Weitere Informationen finden Sie unter Aktions-Framework.
7. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Basierend auf dieser Konfiguration sehen die Genehmiger die Kontextinformationen zur Concur-Genehmigung und verarbeiten die Genehmigung. Weitere Referenzinformationen finden Sie unter Referenz für Genehmigungs-Experience.

Nächste Maßnahme

Genehmigerbenutzer können Informationen anzeigen und die Genehmigungen verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Vorteile der Genehmigungs-Experience nutzen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration des Genehmigungs-Hubs mit Workday

Ermöglichen Sie den Zugriff auf alle aktiven Genehmigungen von externen Geschäftsanwendungen wie z. B. Workday von Mitarbeiter-Center Proaus. Die Workday -Spoke wird von Bristlecone, Inc. erstellt.

Wenn Sie die Integration des Genehmigungs-Hubs mit Workdayverwenden, können Sie über Mitarbeiter-Center Pro] die folgenden Aktionen ausführen:

- Rufen Sie Mitarbeiterinformationen aus Workday ab, um Anträge auf Auszeit, richtige Beantragung von arbeitsfreier Zeit, Abwesenheit, Zeitnachweis, Stellenwechsel, Stellenausschreibung, Kündigung, Ausgabenautorisierung und Vergütungsdetails in einer Anwendung ServiceNow abzurufen.
- Zeigen Sie die Workday -Informationen aus Ihrer Instanz ServiceNow an.
- Ermöglichen Sie Genehmigern, die -Aufgaben direkt in Mitarbeiter-Center Proanzuzeigen, abzulehnen und zu genehmigen.

Setup der Anwendung

Stellen Sie sicher, dass Sie die neuesten Versionen der folgenden Plugins haben:

- Mitarbeiter-Center Pro
- HR Service Delivery Integration with Workday 3.0.0

> **Hinweis:**
> Upgrade von v2.0.6 auf 3.0.0 durchführen

- Workday-HR-Spoke
- Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Framework für Enterprise Service Management-Integrationen. Dieses Framework wird mit Mitarbeiter-Center Proinstalliert.

Voraussetzungen

Bevor Sie mit der Arbeit an der Workday -Integration beginnen, machen Sie sich mit den folgenden Schritten vertraut.

- Stellen Sie sicher, dass Sie über die HRSD Pro/Enterprise-Lizenz verfügen, die EC Pro enthält. Workday Die -Integration ist für die eigenständige Mitarbeiter-Center Pro]-Integration nicht verfügbar.
- Informationen zur Funktionsweise von Framework für Enterprise Service Management-Integrationen finden Sie unter Framework für Enterprise Service Management-Integrationen verwenden und Aufgaben eines Drittanbietersystems anzeigen
- Integrieren Sie Workday mit ServiceNow, wie in Workday HR Spoke und Connections and Credentials erläutert.
- Aktivieren Sie den Zeitplan-Flow, der Datensatzdetails abruft, und führen Sie ihn aus. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplan-Flows aktivieren.
- Machen Sie sich mit den installierten Komponenten vertraut, wie in erläutert Mit HR Service Delivery Integration with Workday installierte Komponenten
- Machen Sie sich mit den Grundlagen der Workday-Integration und der Geschäftsprozesse vertraut.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die RCAs, die nach der Installation generiert werden, befinden sich im Status **Angefordert** und Sie müssen die RCAs manuell als **Zulässig** markieren, was zeitaufwendig sein kann. Um die RCA-Genehmigungen für einen beliebigen Datensatz zu automatisieren, können Sie das EC-Massengenehmigungsskript für RCAs ausführen, wobei der Quellbereich eine der Mitarbeiter-Experience-Anwendungen ist.

Workday Genehmigungs-Workflow

Verbessern Sie die Produktivität, indem Sie Drittpartei-Genehmigungs-Flows über Mitarbeiter-Center Proverwalten. Hier finden Sie eine Liste der unterstützten Aufgabenkonfigurationen für Workday.

Workday unterstützte Tabellen

Aufgabenkonfiguration	Tabellenname
Anforderung von Stellenwechsel – Aufgaben	sn_hr_workday_job_change_request_todos
Anforderung von Stellenausschreibung – Aufgaben	sn_hr_workday_job_requisition_request_todos
Abwesenheitsantrag – Aufgaben	sn_hr_workday_leave_of_absence_request_todos
Anforderung von Ausgabenautorisierung – Aufgaben	sn_hr_workday_spend_authorization_request_todos
Kündigungsanforderung – Aufgaben	sn_hr_workday_termination_request_todos
Anforderung von arbeitsfreier Zeit – Aufgaben	sn_hr_workday_time_off_request_todos
Anforderung der Korrektur von arbeitsfreier Zeit – Aufgaben	sn_hr_workday_correct_time_off_request_todos
Anforderung von Zeitnachweis – Aufgaben	sn_hr_workday_todo
Anforderung von Vergütungsänderung – Aufgaben	sn_hr_workday_comausgleich_change_request_todos

Standardmäßig sind Aufgabenkonfigurationen für **Offen** und **Abgeschlossen**verfügbar.

Hinweis:
Weitere Informationen auf Feldebene zu Beurlaubungen, Zeitnachweisen, Auszeiten, Vergütungsänderungen, Stellenwechseln, Stellenausschreibungen oder Beurlaubungen finden Sie unter Workday HR-Spoke .

Weitere Referenzinformationen finden Sie unter Referenz für Genehmigungs-Experience.

Rufen Sie Workday Berichte ab

Rufen Sie als Administrator die Berichtsmetadaten aus anderen Geschäftsanwendungen wie z. B. Workdayab. Zeigen Sie die Workday -Berichte, Abwesenheiten, Vergütungen und andere Informationen aus Ihrer Instanz ServiceNow an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin, sp_admin und sn_hr_integr_fw.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workday – Aufgaben abrufen** > **Workday-Genehmigung für Konfiguration – Aufgaben** und setzen Sie den Wert **Aktiv** auf **Wahr**, um die Berichte auszuführen.
2. Konfigurieren Sie das **Ladeintervall** und **Startdatum** /-uhrzeit des ersten Ladevorgangs wie in Workday-Aufgaben konfigurierenerläutert.
3. Aktivieren Sie den Zeitplan-Flow, der Daten aus Workday abruft (siehe Zeitplan-Flows aktivieren) .
   Basierend auf der Konfiguration und den Berechtigungen werden die Daten mit neuen Datensätzen und alle Änderungen an den vorhandenen Datensätzen in die Staging-Datensätze abgerufen.
4. Überprüft den Fortschritt des Auftrags aus dem **Alle** > **Workday – Aufgaben abrufen** > **Workday-Integration – Auftrags-Tracker.**
   Weitere Informationen finden Sie unter Details zum Auftrags-Tracker aus Workday anzeigen und Aufgaben aus Workday anzeigen.
5. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** um die Datensätze für Bereitstellung, Aufgaben und Aufgabenelemente zu überprüfen.
   Hier ist ein Beispiel für eine Anforderung zur Vergütungsänderung. Sie können die ähnlichen Datensätze für andere Aufgabenkonfigurationen anzeigen.
   - Anforderung von Vergütungsänderung – Bereitstellung [*sn_hr_workday_compensation_change_request_staging*]
   - Anforderung von Vergütungsänderung – Aufgaben [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos*]
   - Anforderung von Vergütungsänderung – Aufgabenelemente [*sn_hr_workday_compensation_change_request_todos_items*]
6. Sehen Sie sich den Beispielbericht Workday und seine Metadaten an.
   Nachdem Daten in Bereitstellungstabellen abgerufen wurden, verwenden Sie Transformationszuordnungen, um Daten in Zieltabellen zu verschieben.

   Hinweis:
   Wenn in der Workday-Ereignistabelle keine Event-Daten angezeigt werden, überprüfen Sie die Workday-Anmeldeinformationen. Wenn die Anmeldeinformationen in Ordnung sind, erfahren Sie unter Flow-Ausführung des Flows **Workday-Integrations-Flow** ausführen und Ausführung **des Subflows Geplanter Import von Workday-** Abrufaufgaben.

7. Verwenden Sie Transformationszuordnungen, und überprüfen Sie die Datenbeziehungen zwischen Quelltabelle und Zieltabelle, wie in Transformationszuordnungen verwendenerläutert.
   Die abgerufenen Daten werden jetzt für die Anzeige in **„Meine Aufgaben“**umgewandelt.

   Hinweis:
   Wenn die Aufgaben auf der Seite „Meine Aufgaben“ nicht geladen werden, überprüfen Sie die Datentransformation in den Datensätzen „Bereitstellung“, „Aufgaben“ und „Aufgabenelemente“. Wenn Sie Probleme feststellen, finden Sie weitere Informationen unter Anmeldeinformationen und Flow-Ausführung.

Ergebnisse

Die Workday -Integration synchronisiert die Anforderungen automatisch und transformiert die Daten, um die ausstehenden Workday offenen Anforderungen in „ **Meine Aufgaben**“ anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

Fahren Sie mit **Aufgabenkonfiguration fort**, und verwenden Sie die Standardeinstellung **Genehmigung |** Konfiguration der Workday- Aufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie aus Datenschutzgründen die standardmäßige Löschrichtlinie, um Daten häufiger zu löschen. Standardmäßig erfolgt die Datenbereinigung alle 30 Tage.

Hinweis:
Um vertrauliche Daten zu schützen, müssen Sie die Rolle „HR-Administrator“ von „IT-Administrator“ entfernen. Dieser Schritt stellt sicher, dass nur der HR-Administrator [sn_hr_core.admin] Zugriff auf die vertraulichen Informationen hat. Stellen Sie sicher, dass nur der HR-Administrator [sn_hr_core.admin] Zugriff auf die vertraulichen Informationen hat, wie in erläutert HR-Administratorrolle vom IT-Systemadministrator entfernen

- Auf der Seite „ **Meine Aufgaben** “ der Genehmiger werden nur die offenen Anforderungen angezeigt.
- Änderungen an den Berichten und Anforderungen werden berücksichtigt, wenn der Genehmiger die offene Aufgabe auswählt.

Workday-Aufgaben konfigurieren

Speichern Sie einmalige Konfigurationsparameter zum Abrufen von Aufgaben aus Workday in die ServiceNow-Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_workday.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workday – Aufgaben abrufen** > **Konfiguration – Aufgaben abrufen**.
   Weitere Informationen zur Erstellung des Berichts über Abrufaufgaben finden Sie in diesem KB-Artikel .
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Workday-Konfiguration – Aufgaben abrufen

Feld	Beschreibung
Workday-Aufgaben – Name des RAAS-Berichts	Name des Berichts, der aus Workday abgerufen wird. **Hinweis:** Um eine korrekte Synchronisierung zu gewährleisten, stellen Sie sicher, dass Sie den Namen des Berichts exakt angeben.
Workday-Aufgaben – Benutzername des Berichtbesitzers	Eigentümer des Berichts. **Hinweis:** Um eine korrekte Synchronisierung zu gewährleisten, stellen Sie sicher, dass Sie den Namen des Eigentümers exakt angeben.
Startdatum/ -uhrzeit des ersten Ladevorgangs	Datum und Uhrzeit, ab denen Sie Aufgaben aus Workday in ServiceNow abrufen möchten.
Ladeintervall	Intervall in Tagen oder Monaten oder Stunden, in dem Sie Daten abrufen möchten. Beispiel: Wenn Sie beim ersten Laden Daten aus den letzten sechs Monaten abrufen möchten, können Sie das Ladeintervall auf 15 Tage festlegen. Dann werden Daten der letzten sechs Monate (in Sätzen von 15 Tagen) bis zu der Startzeit abgerufen, die im Feld **Auftrag gestartet**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	um im Auftrags-Tracker angegeben wurde. Wenn die Daten groß sind, wird in ServiceNow ein Timeout-Fehler für ausgehende Aufrufe angezeigt. Sie müssen dann das Ladeintervall verringern. Wenn ein Zeitplan-Flow alle 12 Stunden ausgeführt wird, werden die Daten immer bis zur aktuellen Zeit abgerufen.

Verwenden Sie die Aufgabenkonfiguration für Workday Genehmigungen

Mit der standardmäßigen Aufgabenkonfiguration können Sie den Genehmigern mehr Kontextinformationen zu den Genehmigungsanforderungen bereitstellen, um die Genehmigungs-Workflows zu verbessern.

Vorbereitungen

Aufgabenkonfigurationen basieren auf der abgerufenen **Integrationsaufgabentabelle** und zeigen **offene** und **abgeschlossene** Genehmigungen unter **Meine Aufgaben**an. Weitere Informationen zur Aufgabenkonfiguration finden Sie unter Aufgabenkonfiguration für Genehmigungen aktivieren

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Gehe zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfiguration**, klicken Sie auf eine vorhandene Aufgabenkonfiguration, und navigieren Sie zur zugehörigen Liste **Aufgabenkonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder bearbeiten Sie einen vorhandenen Aufgabenkonfigurationsdatensatz wie **Workday**.
3. Machen Sie sich mit der unter Aufgabenkonfiguration für Genehmigungen aktivieren erläuterten Konfiguration vertraut, um weitere kontextbezogene Informationen zur Anforderung zu erhalten.
4. Verwenden Sie die Standardkonfiguration, oder ändern Sie sie entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen. Tabellenname, der in der Aufgabenkonfiguration konfiguriert ist, der die Aufgabenkonfiguration zugeordnet ist `Pulled Integration To-do [sn_hr_integr_fw_todo_inbound]`.
5. Verwenden Sie die Standardregisterkartenkonfiguration, oder ändern Sie sie entsprechend Ihren Anforderungen.
   - Auf der Registerkarte **Details** werden alle zusätzlichen Informationen zur Anforderung angezeigt.
   - Auf der Registerkarte **Kommentare** werden alle Kommentare zur Anforderung angezeigt.
   - Auf der Registerkarte **Anhänge** werden alle Anhänge zur Anforderung angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Aktionen**, um die erforderliche Aktionsgruppe zu suchen und auszuwählen. Wählen Sie die Aktionen aus, um die häufig verwendeten Aktionen anzuzeigen, z. B. **Genehmigen** oder **Ablehnen**. Weitere Informationen finden Sie unter Aktions-Framework.
7. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Basierend auf dieser Konfiguration sehen die Genehmiger die Kontextinformationen zur Genehmigung von Workday und verarbeiten die Genehmigung. Weitere Referenzinformationen finden Sie unter Referenz für Genehmigungs-Experience.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Je nach Konfiguration kann der Genehmiger Informationen anzeigen und die Genehmigungen verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Vorteile der Genehmigungs-Experience nutzen.

Integration von Employee Profile mit Microsoft Teams

Employee Profile bietet eine Integration mit Microsoft Teams, die den aktuellen Status der Mitarbeiter auf ihren jeweiligen Employee Profile-Seiten anzeigt.

Durch die Microsoft Teams-Integration mit Employee Profile können Benutzer die Verfügbarkeit ihrer Kollegen während der Arbeitszeit und darüber hinaus auf ihren Employee Profile-Seiten selbst einschätzen.

Wenn Sie zum Profil eines anderen Benutzers navigieren, wird in der Microsoft Teams-Statusansicht die Option **Verbinden** angezeigt, über die Sie in ein Chatfenster in Microsoft Teams gelangen, in dem Sie eine Konversation starten können. Den Teams-Status für diesen Benutzer können Sie auch auf dessen Seite „Mitarbeiterprofil“ anzeigen.

Die zur Anzeige verfügbaren Status lauten **Verfügbar**, **Abwesend**, **Beschäftigt** und **Offline**.

Wenn Sie nicht bereits über Ihre Profilseite bei Microsoft Teams angemeldet sind, wird im Bildschirm die Aufforderung **Login to Microsoft Teams to view status** (Bei Microsoft Teams anmelden, um Status anzuzeigen) angezeigt, um über ein Anmeldeformular eine Verbindung mit Ihrem Microsoft Teams-Konto herzustellen.

Sie können die Statusansicht deaktivieren, wenn Sie auf Ihrer Profilseite nicht angezeigt werden soll.

Hinweis:

Um diese integrierte Funktion zu verwenden, muss der Benutzer entweder die App „HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams“, Version 3.1.0, oder die App „IT Service Management Integration with Microsoft Teams“, Version 2.4.0, installieren.

Microsoft Teams-Statusansicht deaktivieren

Sie können die Statusansicht von Microsoft Teams auf Ihrer Seite „Mitarbeiterprofil“ deaktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin/sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auswählen, ob die integrierte Statusansicht von Microsoft Teams auf Ihrer Mitarbeiterprofilseite angezeigt werden soll.

Für Mitarbeiter können Sie die Informationen zur Anwenderpräsenz über die Headerkonfiguration des Mitarbeiterprofils aktivieren oder deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den Mitarbeiterprofil -Header.

Gehen Sie für Nicht-Mitarbeiter wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Profil**.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie in der Liste **Instanzoptionen** aus.
3. Wählen Sie das Kontrollkästchen Informationen zur Anwenderpräsenz von **externen Anwendern aktivieren** aus, und klicken Sie auf dem Popup-Bildschirm auf Speichern, je nachdem, welche Ansicht Sie für den Status Microsoft Teams auf Ihrer Mitarbeiterprofil-Seite haben.

Ergebnisse

Passen Sie Ihre Mitarbeiterprofil-Seite gemäß Ihren Geschäftsanforderungen an, indem Sie die Microsoft Teams-Statusansicht hinzufügen oder entfernen.

Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva Connections

Die Integration Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva Connections erweitert die Integration ServiceNow für Microsoft Teams und integriert die Mitarbeiter-Experience von [ServiceNow in das Dashboard Microsoft Viva Connections.

Stellen Sie vor der Installation von Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva Connectionssicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Ihre Instanzen ServiceNow] wurden auf Release Vancouver aktualisiert.
- Sie haben die Plugins **„IT Service Management für Microsoft 365“ (sn_now_teams_it)** oder „ **HR Service Delivery für Microsoft 365“ (sn_now_teams_hr)** installiert und bereitgestellt.
- Sie haben Mitarbeiter-Centerinstalliert und bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center konfigurieren.
- Sie haben die Store-Release-Version **von Mitarbeiter-Center Core (sn_hr_sp)** vom 23. August installiert und bereitgestellt.

Es sind mehrere Administratorrollen erforderlich, um die Integrationsanwendung Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva Connections bereitzustellen. Die folgende Tabelle zeigt die verschiedenen Administratorrollen, die zum Ausführen verschiedener Setupaufgaben in Ihrer Umgebung erforderlich sind.

Rollen

Aktivität	Rolle in ServiceNow	Rolle im Microsoft Azure-Portal
Installieren Sie Mitarbeiter-Center für die Anwendung Microsoft Viva Connections .	Administrator für die Installation externer Apps	NA
Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva Connectionsautorisieren	Administrator für die Installation externer Apps	Eine der folgenden Rollen: • Applikationsadministrator • Cloud-Anwendungsadministrator • Globaler Administrator • Privilegierter Rollenadministrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen (Fortsetzung)

Aktivität	Rolle in ServiceNow	Rolle im Microsoft Azure-Portal
Aktualisieren Sie die ID der Anwendung Microsoft Teams .	Administrator für die Installation externer Apps	Microsoft Teams-Administrator
Laden Sie das Lösungspaket Microsoft Viva herunter	Administrator für die Installation externer Apps	NA
Integrationspaket [Microsoft Viva in Microsoft SharePointbereitstellen	NA	Microsoft SharePoint-Administrator
Anzeige der Karte [Microsoft Viva in Microsoft SharePointaktivieren	NA	Microsoft SharePoint-Administrator

Erste Schritte

integrieren



Integrieren Sie Ihre Viva-Experience mit Microsoft Teams und Employee Center.

Konfigurieren

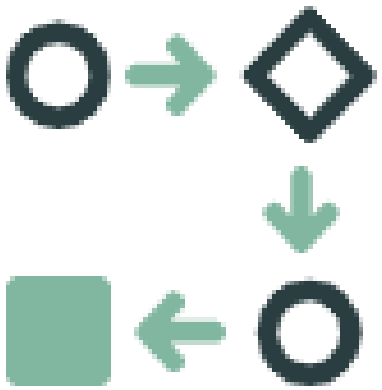


Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten



Verwalten Sie den App-Zugriff, um die Viva-Verbindungskarte bereitzustellen.

Referenz



Referenzinhalt für Viva-Verbindungen.

Mitarbeiter-Center wird für Microsoft Viva Connectionsintegriert

Integrieren Sie Mitarbeiter-Center mit Microsoft Viva Connections, um eine Mitarbeiter-Experience zu ermöglichen, mit der Benutzer Aufgaben verwalten und von Microsoft Teamszu Mitarbeiter-Center navigieren können.

Installieren Sie Mitarbeiter-Center für die Anwendung Microsoft Viva Connections .

Installieren Sie die Anwendung Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva Connections, damit Benutzer über Microsoft Teams] problemlos auf ihre Aufgabenkarten zugreifen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: external_app_install_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Geben Sie im Suchfeld Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva-Verbindungenein.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Ergebnisse
Bei erfolgreicher Installation wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva-Verbindungen konfigurieren

Konfigurieren Sie Ihre Instanz Microsoft TeamsServiceNow und die Anwendung [], um die Karte ServiceNowMicrosoft Viva im Dashboard [] zu aktivieren.

Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva Connectionsautorisieren

Autorisieren Sie Mitarbeiter-Center für die Anwendung Microsoft Viva Connections, um die Anzeige der Karte ServiceNowMicrosoft Viva im Dashboard [] zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- ServiceNow Instanz: external_app_install_admin
- Microsoft Azure -Portal: Administratorrolle

Die Administratorrolle in Microsoft Azure kann wie folgt lauten:

- Applikationsadministrator
- Cloud-Anwendungsadministrator
- Globaler Administrator
- Privilegierter Rollenadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Installieren Sie Azure-Apps**.
2. Wählen Sie im Eintrag **„Mitarbeiter-Center für Viva-Verbindungen“** die Schaltfläche **Autorisieren** aus.
3. Wählen Sie **Akzeptieren** aus, um die Administratoreinwilligung zu erteilen.

Ergebnisse

Bei erfolgreicher Autorisierung wird die App in der Instanz installiert.

Aktualisieren Sie die ID der Anwendung Microsoft Teams .

Aktualisieren Sie die ID der Anwendung Microsoft Teams in Ihrer Instanz ServiceNow, um zu Ihrer anwenderdefinierten App ServiceNow für Microsoft Teams zu navigieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Manifestdatei ServiceNow für Microsoft Teams erstellt und hochgeladen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Manifestdatei für die Integration Mitarbeiter-Center und Microsoft 365, und laden Sie sie herunter.

Erforderliche Rolle:

- Microsoft: Microsoft Teams Administrator
- ServiceNow Instanz: external_app_install_admin

Prozedur

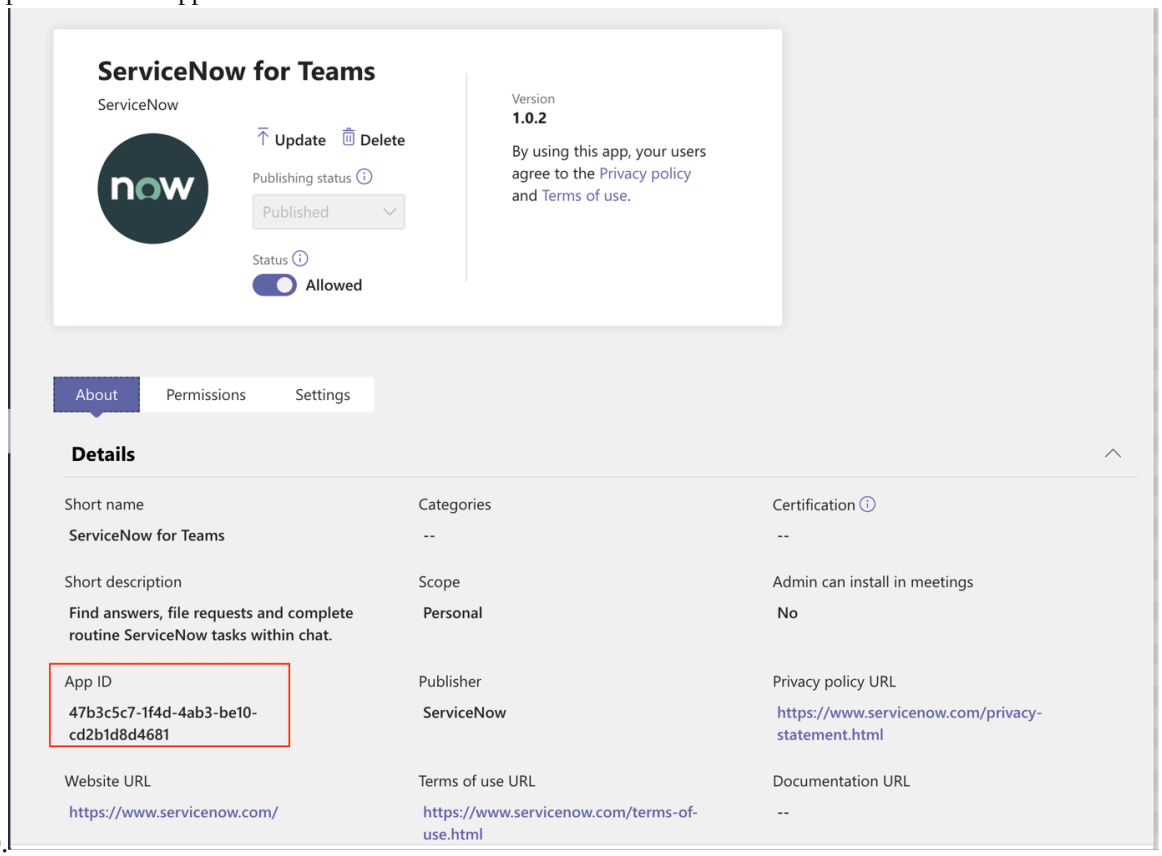
1. Kopieren Sie die App-ID.
   a. Melden Sie sich beim Admin Center Microsoft Teams an.
   b. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie die App ServiceNow for Microsoft 365 aus.

d. Kopieren Sie die App-ID.



2. Aktualisieren Sie die App-ID.

a. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.

b. Geben Sie im Filternavigator `sys_properties.list`ein.

c. Suchen Sie im Feld **Name** nach `sn_now_ms_viva.service_now_for_teams_app_id`.

d. Wählen Sie die Eigenschaft aus, um die Eigenschaftsdetails anzuzeigen.

e. Aktualisieren Sie die **App-ID** im Feld **„Wert“**.

f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Lassen Sie domänenübergreifende Anforderungen an REST APIs zu

Lassen Sie domänenübergreifende Anforderungen an REST APIs von einer browserbasierten Anwendung in einer anderen Domäne zu, indem Sie über den Anwendungsbereich Microsoft Viva Connections Integration einen Datensatz in CORS-Regeln erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Webservices** > **REST** > **CORS-Regeln**.

2. Wählen Sie **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „CORS-Regel“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für die CORS-Regel.
Anwendung	Anwendung, die den zugeordneten CORS-Datensatz enthält. Dieses Feld wird automatisch auf Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva-Verbindungen festgelegt.
REST-API	Die REST API, für die diese CORS-Regel gilt.
Domäne	Die Domäne, für die diese CORS-Regel gilt. Diese CORS-Regel wird anhand von Anforderungen aus der angegebenen Domäne bewertet. Sie können ein Domänenmuster oder eine IP-Adresse angeben.
Max. Alter	Die Anzahl der Sekunden, für die die Clientsitzung im Cache gespeichert wird. Nach einer anfänglichen CORS-Anforderung erfordern weitere Anforderungen von demselben Client innerhalb der angegebenen Zeit keine Preflight-Nachricht. Wenn Sie keinen Wert angeben, gibt der Standardwert 0 an, dass für alle Anforderungen eine Preflight-Nachricht erforderlich ist.
Registerkarte „HTTP-Methoden“.	Die zulässigen HTTP-Methoden. Nur die ausgewählten Methoden können von der angegebenen Domäne aus aufgerufen werden. Die verfügbaren Methoden sind: ○ **GET** ○ **POST** ○ **PUT** ○ **PATCH** ○ **LÖSCHEN**
Registerkarte „HTTP-Header“.	
Zugängliche Header	Liste der Header, auf die der Browser über die Anforderung zugreifen darf.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva Connectionsverwalten

Laden Sie das Lösungspaket Microsoft Viva herunter, und stellen Sie es bereit.

Laden Sie das Lösungspaket Microsoft Viva herunter

Laden Sie als ServiceNow -Administrator mit der Rolle „external_app_install_admin“ das Lösungspaket Microsoft Viva in Ihre Instanz ServiceNow] herunter. Der Administrator Microsoft SharePoint stellt dann das Paket bereit, um die Karte Microsoft Viva auf der Homepage Microsoft SharePoint] zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: external_app_install_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Microsoft Viva-Verbindungen** > **Viva-Paket**.
2. Wählen Sie **Paket herunterladen aus**.
3. Extrahieren Sie das Paket Microsoft Viva.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie sicher, dass das Integrationspaket Microsoft Viva in Microsoft SharePointbereitgestellt wird, entweder von Ihnen, wenn Sie über Microsoft SharePoint -Administratorrechte verfügen, oder vom Administrator Microsoft SharePoint] Ihrer Site. Weitere Informationen finden Sie unter Integrationspaket [Microsoft Viva in Microsoft SharePointbereitstellen.

Integrationspaket [Microsoft Viva in Microsoft SharePointbereitstellen

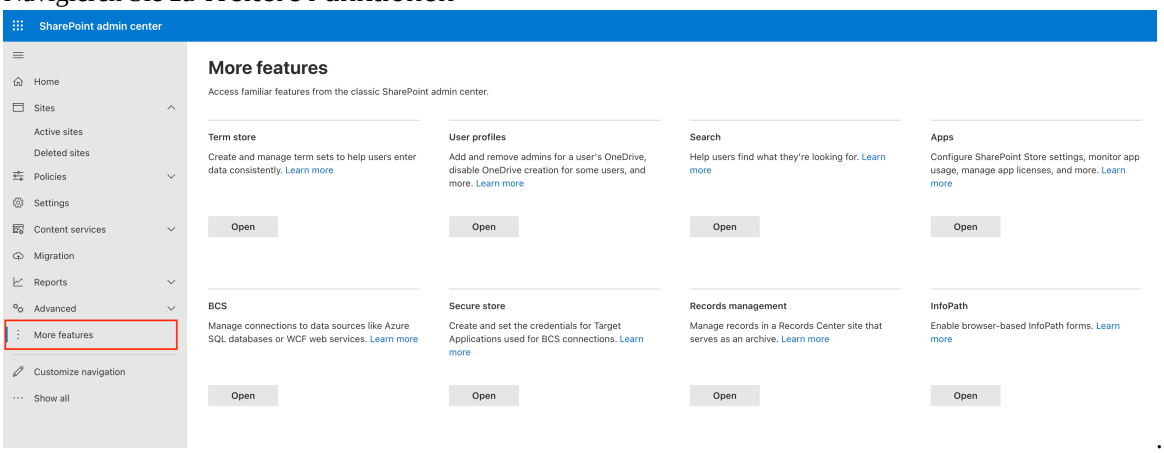
Stellen Sie das -Integrationspaket Microsoft VivaMicrosoft SharePoint im Admin Center für [] bereit, um die Anzeige von Kartendetails im Dashboard Microsoft Viva] zu aktivieren.

Vorbereitungen

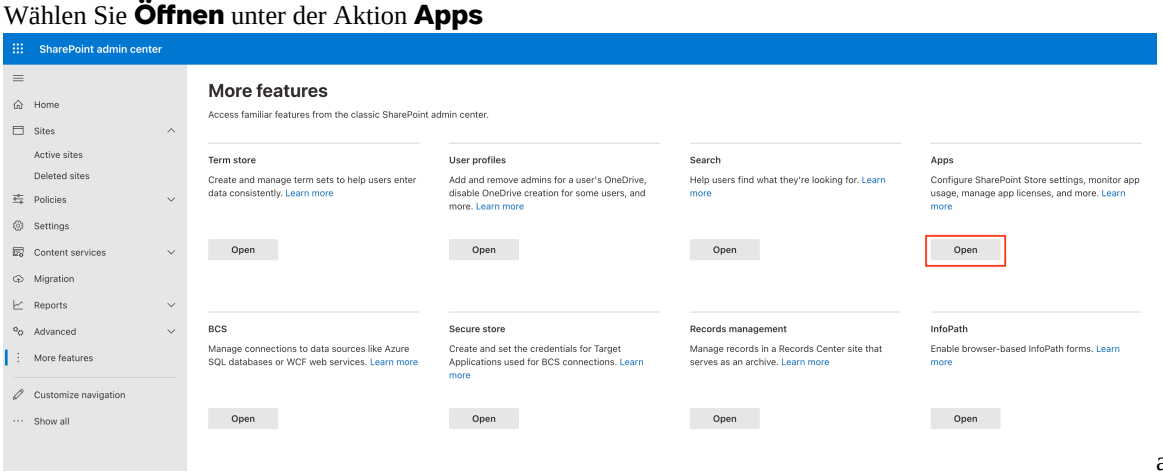
Erforderliche Rolle: SharePoint-Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich im Microsoft SharePoint Admin Center an.
2. Navigieren Sie zu **Weitere Funktionen**



3. Wählen Sie **Öffnen** unter der Aktion **Apps**

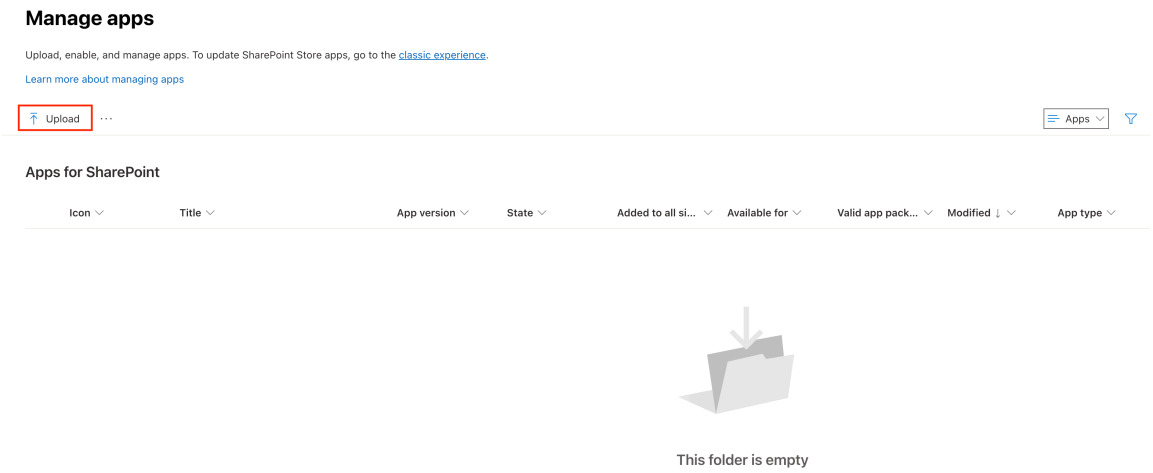


aus.

Automatische Übersetzung

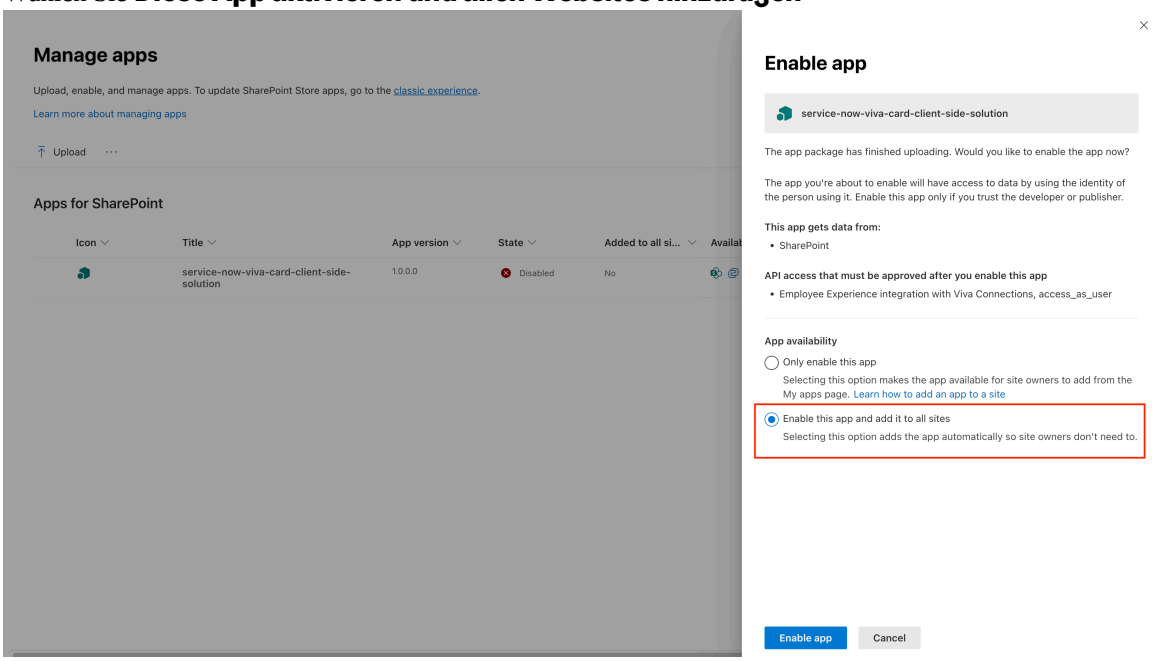
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wählen** Sie die



5. Wählen Sie das Lösungspaket Microsoft Viva aus.

6. Wählen Sie **Diese App aktivieren und allen Websites hinzufügen**



7. Wählen Sie **App aktivieren**.

Anzeige der Karte [Microsoft Viva in Microsoft SharePointaktivieren

Aktivieren Sie die Anzeige der Kartendetails Microsoft Viva, die Anwendern in Microsoft SharePointangezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: SharePoint-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Karte Microsoft Viva bietet Benutzern eine Schnellansicht aller Aufgaben, die ihnen in Microsoft SharePoint und Microsoft Teamszugewiesen sind. Außerdem können Benutzer schnell zu Mitarbeiter-Center navigieren, um dort detaillierte Aufgaben anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gewähren Sie zuerst App-Zugriff in Microsoft SharePoint, und veröffentlichen Sie dann die Karte.

Prozedur

1. Melden Sie sich im Microsoft SharePoint Admin Center an.
2. Gewähren Sie App-Zugriff auf den App-Zugriff für Microsoft Viva Integrationen in Microsoft SharePoint.
   a. Navigieren zu **Erweitert** > **API-Zugriff**.
   b. Navigieren zu **Ausstehende Anforderungen** > **Organisationsweit**.
   c. Wählen Sie **Employee Experience integration with Viva aus**.
   d. Wählen Sie **Genehmigen**.
3. Veröffentlichen Sie die Karte.
   a. Wählen Sie **Bearbeiten**.
   b. Wählen **Sie Karte hinzufügen aus**.
   c. Wählen Sie die Karte **ServiceNow Viva Integrations** (ServiceNow Viva-Integrationen).
   d. Bewegen Sie den Mauszeiger über die Karte, und wählen Sie das Bearbeitungssymbol ( ).
   e. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Viva Karteneigenschaften für Integrationen.
   f. Wählen Sie **Erneut veröffentlichen**.

   Die Karte kann jetzt verwendet werden.

Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva Connections Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Komponenten und Formularen, die für Mitarbeiter-Center für Microsoft Viva Connections -Integrationen erforderlich sind.

Microsoft Viva Karteneigenschaften für Integrationen

Fügen Sie Eigenschaften der Integrationskarte Microsoft Viva hinzu, um Aufgaben von Microsoft Teamsanzuzeigen.

Viva-Karteneigenschaften

Feld	Beschreibung
Kartengröße	Größe der Karte.
Kartentitel	Titel der Karte.
Kartensymbol	Symbol für die Karte.
Beschreibungsfeld	Beschreibung der Karte.
Mitarbeiter-Center – Bezeichnung	Option zum Anpassen der Bezeichnung Mitarbeiter-Center.
Aufgaben anzeigen – Bezeichnung	Option zum Anpassen der Bezeichnung „Aufgaben anzeigen“.
Primärer Text – Bezeichnung	Option zum Anpassen der Bezeichnung der primären Aufgaben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Viva-Karteneigenschaften (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Hilfe erhalten – Bezeichnung	Option zum Anpassen der Beschriftung zum Abrufen von Hilfe.
Mitarbeiter-Servicecenter – Fehlerbezeichnung	Option zum Anpassen der Fehlerbezeichnung Mitarbeiter-Servicecenter.
Aufgabenliste – Bezeichnung	Option zum Anpassen der Bezeichnung der Aufgabenliste.

Mitarbeiter-Center für Zoom

Integrieren Sie Mitarbeiter-Center mit einem Zoom-Account für die Mitarbeiter Ihrer Organisation, damit sie Mitarbeiter-Center-Fähigkeiten aus der Zoom-Client-Anwendung verwenden können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Mitarbeiter-Center-Integration mit Zoom-Plugin [sn_ex_ec_zm] installiert haben.

Mindestens Zoom-Anwendungsversion 5.13.11; diese muss in der ServiceNow®-Instanz installiert sein.

Erforderliche Rolle: admin, Zoom-admin

Die Zoom-Administratorrolle ist die Zoom-Account-Administratorrolle, und sie ist keine Rolle in ServiceNow.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Integration von Zoom mit Mitarbeiter-Center ermöglicht den Zugriff auf die Funktionalität Mitarbeiter-Center innerhalb des Zoom -Clients entweder unter Windows OS oder iOS. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center aus Zoomverwenden.

Informationen zu ServiceNow-Integrationen mit der Zoom-Anwendung finden Sie unter ServiceNow für Zoom.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Zoom App Marketplace , und melden Sie sich bei Ihrem Account als Zoom-Administrator an.
2. Verbinden Sie Ihren Zoom-Account mit ServiceNow Mitarbeiter-Center in Ihrer ServiceNow-Instanz.

   a. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.

   b. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mitarbeiter-Center für Zoom** > **Einrichtung**.

   Hinweis:
   Verschiedenen Domänen können verschiedene Zoom-Accounts zugeordnet sein.

   c. Wählen Sie auf der Seite „Mit einem Account verbinden“ die Option **Verbinden** in Zusammenhang mit Zoom.

   Sie werden zum Zoom App Marketplace weitergeleitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie aufgefordert werden, sich anzumelden, melden Sie sich als Administrator bei Ihrem Zoom-Account an.

d. Aktivieren Sie **Für alle Benutzer genehmigen**.

e. Wählen Sie im Dialogfeld „App-Genehmigung für alle Benutzer aktivieren“ die Option **Aktivieren** aus.

Der Zugriff auf und die Verwendung von ServiceNow Mitarbeiter-Center in der Zoom-Anwendung ist für alle Mitarbeiter in Ihrer Organisation aktiviert.

f. Wählen Sie **Genehmigen** aus.

Die Meldung Erfolgreich mit Zoom-Account verbunden wird in Ihrem ServiceNow-Instanz-Setup angezeigt.

3. Zugriff auf ServiceNow Mitarbeiter-Center in der Zoom-Anwendung durch einen Administrator.

a. Öffnen Sie Ihre Zoom-Anwendung.

Die Benachrichtigung ServiceNow Employee Center wird hinzugefügt wird angezeigt.

b. Navigieren zu **Apps** > **Meine Apps**.

Sie können jetzt auf die ServiceNow Mitarbeiter-Center-Anwendung zugreifen.

c. Wählen Sie **ServiceNow Employee Center**.

d. Geben Sie Ihre ServiceNow-Anmeldeinformationen ein, und wählen Sie **Anmelden**.

ServiceNow Mitarbeiter-Center-Homepage wird angezeigt.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiter-Center aus Zoomverwenden

Richten Sie ein anwenderdefiniertes -Portal ein

Konfigurieren Sie die Portaldarstellung ServiceNow® Mitarbeiter-Center des anwenderdefinierten -Portals Ihrer Organisation in Zoom.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.

2. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.

3. Erstellen Sie das anwenderdefinierte Portal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie das Symbol Spaltensuchzeile anzeigen, geben Sie sn_ex_ec_zm.portal.suffix**in** das Suchfeld **Name** ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.

b. Wählen **Sie sn_ex_ec_zm.portal.suffix aus**.

c. Geben Sie im Formular „Systemeigenschaft“ im Feld **Wert** das Suffix Ihres anwenderdefinierten Portals ein.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinweis:

Da die Systemeigenschaft domänengetrennt ist, können verschiedene Domänenadministratoren verschiedene anwenderdefinierte Portale erstellen.

4. Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Header für das eingebettete Portal.

a. Geben Sie im Navigatorbereich sys_response_header.list ein.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für HTTP-Antwortheader

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren der HTTP-Antwort-Header-Konfiguration.
Anwendung	Anwendungsbereich für den Datensatz des benutzerdefinierten Portals.
Betrifft	Wählen Sie **Typ angeben aus**.
Typ	Typ des Datensatzes, für den die HTTP-Antwort-Header-Konfiguration gilt , in diesem Fall Serviceportal-Datensätze (Serviceportal [sp_portal]).
Datensatz	Der Datensatz für Ihr anwenderdefiniertes Portal.
Name	Name für das Name-Wert-Paar für den HTTP-Antwortheader, z. B. Content-Security-Policy. Content-Security-Policy
Wert	Wert, den Sie dem Name-Wert-Paar für den HTTP-Antwortheader zuweisen möchten. Frame-Vorgänger „self“ https://zoom.us

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung für den HTTP-Antwortheader.

d. Wählen Sie **Absenden**.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Headern finden Sie unter HTTP-Antwortheader konfigurieren .

Zeigen Sie verbundene Zoom -Accounts an

Zeigen Sie die Liste der Zoom -Accounts an, die mit Ihrer Instanz von [ServiceNow® verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.
2. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mitarbeiter-Center für Zoom** > **Verbundene Zoom-Konten**.
   Im Formular „Installierte Accounts“ werden die ZoomServiceNow -Accounts aufgelistet, die mit der Instanz [] verbunden sind.
3. Wählen Sie einen beliebigen Account-ID-Wert aus, um die zugehörigen Zoom -Accountdetails anzuzeigen.

Verbinden Sie Ihren Zoom -Account mit einer anderen ServiceNow -Instanz

Verbinden Sie Ihren Zoom -Account mit einer anderen ServiceNow® -Instanz, indem Sie Ihre vorhandene ServiceNow -Instanz überschreiben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie ServiceNow die Instanz, die mit dem vorhandenen Account Zoom verknüpfen soll.
2. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mitarbeiter-Center für Zoom** > **Einrichtung**.
3. Wählen Sie im Formular „Mit einem Account verbinden“ die **Option** Mit Zoomverknüpfte Verbindung herstellen aus.
4. Geben Sie CHANGE im Feld **Typ-CHANGE ein, um fortzufahren**, und wählen Sie **Verbindung überschreiben**aus.

Ergebnisse
Ihr Account Zoom wurde erfolgreich mit einer anderen Instanz von ServiceNow verbunden.

Ändern Sie die bestehende Zoom -Account-Verbindung

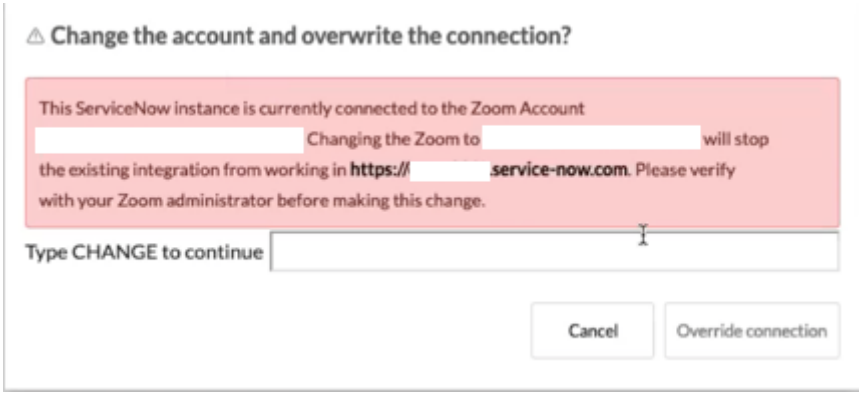
Ändern Sie Ihre bestehende Zoom -Accountverbindung in Ihrer ServiceNow® -Instanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, Zoom-admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Zoom App Marketplace , und melden Sie sich bei Ihrem anderen Zoom -Konto an, das Sie mit Ihrer vorhandenen ServiceNow -Instanz verbinden möchten.
2. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.
3. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mitarbeiter-Center für Zoom** > **Einrichtung**.
4. Wählen Sie im Formular „Mit einem Account verbinden“ die **Option Account ändern**aus.
5. Wählen Sie auf der Popup-Seite Change-Account bestätigen die Option **OK**aus.
6. Geben Sie CHANGE im Feld **Change zum Fortfahren eingeben** ein, und wählen Sie **Verbindung überschreiben**aus.



Hinweis:
Sie können über verschiedene Domänen verfügen, denen verschiedene Zoom -Accounts zugeordnet sind.

Ergebnisse
Ihre vorhandene Instanz ServiceNow wurde erfolgreich mit einem anderen Account Zoom verbunden.

Mitarbeiter-Center verwalten

Administratoren, Service Desk-Mitarbeiter und Manager können die Anwendung Mitarbeiter-Center verwenden, um Mitarbeitern die Einreichung von Anfragen und die Suche nach Informationen im Mitarbeiter-Center-Portal zu erleichtern.

Aktions-Framework

Verwalten Sie das Mitarbeiter-Center-Aktions-Framework entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen.

Aktionsgruppe „Genehmigungen aktualisieren“.

Die Aktionsgruppe „Genehmigungen“ bietet schnellen Zugriff, um Anforderungen direkt von der Genehmigungsseite aus zu genehmigen oder abzulehnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sp_admin oder sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können den Standardsatz von Aktionen verwenden oder die Aktionen an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktions-Framework** > **Aktionsgruppen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, oder bearbeiten Sie einen vorhandenen *`Approvals action group`* -Datensatz.
3. Bearbeiten Sie den **Namen der Aktionsgruppe**
4. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.
   Verwenden Sie die M2M-Tabelle der Aktionsgruppe, um einer Gruppe mehrere Aktionen hinzuzufügen.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **„M2Ms“ der Aktionsgruppe auf** Neu, oder aktualisieren Sie einen vorhandenen Datensatz.

   a. Wählen Sie das **Aktionselement** aus den verfügbaren Optionen aus, z. B. **Genehmigen** oder **Ablehnen** oder Konfigurieren Sie Aktionen.

   b. Bearbeiten Sie die **Reihenfolge** des Aktionselements.

   c. Wählen Sie **Primär** aus, um die Option als primär festzulegen.

   d. Wählen Sie eine der folgenden **Sichtbarkeitsoptionen für Aktionen** aus.
      - Sichtbar für sich selbst
      - Sichtbar für Manager
      - Sichtbar für alle
      - Sichtbar für alle außer sich selbst
      - Anwenderkriterien: Wählen Sie die Anwenderkriterien aus den verfügbaren Optionen aus.
      - Erweitert: Definieren Sie eine anwenderdefinierte Sichtbarkeit mit der Option „Erweitert“ über ein Skript. Beispiel: `answer = context.state.toString() === 'requested';`.

6. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Aktionsgruppe „Genehmigungen“ ist so konfiguriert, dass auf der Genehmigungsseite Schnellaktionen wie **Genehmigen** und **Ablehnen** ausgeführt werden.

Aktionsgruppe „Employee Profile“ ändern

Die Aktionen von „Employee Profile“ umfassen einige häufig verwendete Aktionselemente in einem Framework für schnellen Zugriff.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin oder sn_hr_sp.esc_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Aktions-Framework „Employee Profile“ bietet schnellen Zugriff auf häufig verwendete Aktionselemente wie die Anzeige von Organigrammen, die direkte Verwendung von E-Mails über die Seite „Mitarbeiterprofil“ oder Anrufe. Sie können die Aktionen über das Standardverhalten hinaus bearbeiten, um sie an Ihre Anforderungen anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Aktionsgruppen**.
   Folgende Aktionsgruppenelemente sind standardmäßig verfügbar:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Organigramm anzeigen
- E-Mail
- Anruf

2. **Wahlweise:** Sie können die Elemente neu anordnen und jeweils **Primär** auf **True** oder **False** für sie festlegen, um auf das entsprechende Element als Schaltfläche zuzugreifen oder alle Optionen in einer Liste anzuzeigen.
3. **Wahlweise:** Sie können die **Reihenfolge** nach Bedarf bearbeiten und die primäre Schaltfläche vollständig entfernen.
4. **Wahlweise:** Für die **Sichtbarkeit der Aktion** können Sie die folgenden Standardoptionen verwenden:
   - Sichtbar für sich selbst
   - Sichtbar für Manager
   - Sichtbar für alle
   - Sichtbar für alle außer sich selbst
5. **Wahlweise:** Sie können auch bestimmte **Benutzerkriterien** erstellen, die die Aktion nach Bedarf ändern, oder mit der Option **Erweitert** eine benutzerdefinierte Sichtbarkeit erstellen.

Ergebnisse

Verwenden Sie das Aktions-Framework, und passen Sie es entsprechend Ihrer Priorität an, um über die Seite „Mitarbeiterprofil“ eine bessere Mitarbeiter-Experience mit schnellem Zugriff auf geschäftliche E-Mails, Anrufe und andere organisatorische Details zu bieten.

Zugehörige Informationen

Aktions-Framework

Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences

Kampagnen sind ein leistungsstarkes Tool zur Inhaltsveröffentlichung, mit dem Unternehmen effizient gezielte Informationen an ihre Mitarbeiter liefern können. Als Inhaltsmanager können Sie mehrere Kanäle konfigurieren, um sicherzustellen, dass Inhalte zum optimalen Zeitpunkt die Zielgruppe erreichen.

Im Folgenden finden Sie einige Beispiele dafür, was Sie durch gezieltes Messaging in Kampagnen erreichen können:

- Abwendung: Verhindern Sie, dass Ihre Mitarbeiter weitere Anfragefälle erstellen.
- Förderungsaktion: Ermutigen Sie Ihre Mitarbeiter, sich für Gesundheitsleistungen anzumelden.
- Kommunikation bereitstellen: Stellen Sie sicher, dass sich Ihre Mitarbeiter über ein bestimmtes Thema auskennen.

Hinweis:
Kampagnen sind nur für die interne Kommunikation vorgesehen. Verwenden Sie Kampagnen nicht für Kundenmarketing, da dies dazu führen könnte, dass das NOW-E-Mail-System von E-Mail-Reputationssystemen als Spam gekennzeichnet wird.

Beispielkampagnen

Content Experiences enthält Demokampagnen, mit denen Sie die Kampagnenstrukturierung besser verstehen, Beispiele für Gruppenauslöserkonfigurationen erkunden und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verschiedene Anwendungsfälle entdecken können. Um auf die Demokampagnen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**.

Hinweis:
Der Administrator muss **Demodaten laden** während der Installation oder des Upgrades des Plugins „Content Experiences“ auswählen. Wenn die Demodaten in Ihrer Instanz nicht angezeigt werden, bitten Sie Ihren Administrator, die Demodaten zu installieren.

Kampagnenkomponenten

Berücksichtigen Sie bei der Planung einer Kampagne die folgenden Komponenten:

Wer: Zielgruppen

Richten Sie verschiedene Inhalte auf verschiedene Zielgruppen aus. Sie können einstellen, dass die Kampagne eine Reihe von Inhalten an Manager und eine andere Reihe an direkt unterstellte Mitarbeiter liefert.

Wann: Auslöser

Der Inhalt wird für Mitarbeiter basierend auf dem konfigurierten Auslöser verfügbar gemacht. Inhalte können basierend auf einem festen oder dynamischen Datumsbereich verfügbar gemacht werden, wenn eine Bedingung erfüllt ist oder ein Systemereignis auftritt.

Wo: Standort

Richten Sie Inhalte auf bestimmte Seiten, Themen und Widgets aus, um sicherzustellen, dass sie die Zielgruppe erreichen.

Was: Informationen, die Sie mitteilen möchten

Definieren Sie die Informationen, Links, Videos, SMS-Nachrichten und E-Mails, die Sie an Ihre Mitarbeiter kommunizieren möchten.

Kampagnenstruktur

Eine Kampagne besteht aus einer Hierarchie von Phasen, wobei jede Phase Inhalt enthält.

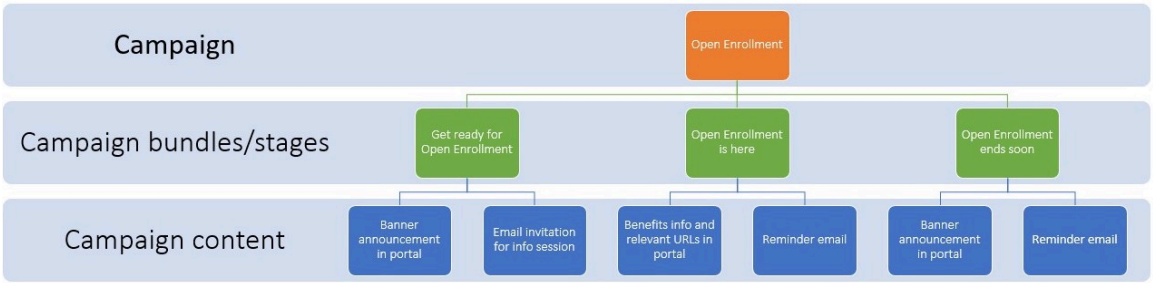
Hinweis:
Einige Teile der Schnittstelle verwenden den Begriff „Pakete“, um sich auf Phasen zu beziehen.

Hier sehen Sie ein Beispiel für die Strukturierung einer Kampagne zur offenen Registrierung für Unternehmensvorteile, die aus drei Phasen besteht:

1. Vorbereitung auf die offene Registrierung: Diese Phase stellt Inhalte vor dem offenen Registrierungszeitraum bereit, um die Mitarbeiter vorzubereiten.
2. Die offene Registrierung ist hier: Diese Phase stellt während des offenen Registrierungszeitraums Inhalte bereit, um die erforderlichen Informationen zu Leistungen für Mitarbeiter bereitzustellen.
3. Offene Registrierung endet bald: In dieser Phase werden Erinnerungen während der letzten Woche des offenen Registrierungszeitraums gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jede Kampagnenphase enthält Inhalte, die im Mitarbeiterportal sichtbar sind und per E-Mail verteilt werden.



Richten Sie eine -Kampagne ein

Richten Sie eine Kampagne mit einer der folgenden Methoden ein:

- Content Experiences-Generator
- Legacy (Datensätze und Formulare)

Content Experiences-Generator

Mit dem Content Experience Builder können Sie den gesamten Workflow zur Konfiguration einer Kampagne in einer einzigen Schnittstelle abschließen.

1. Erstellen Sie Inhalte in der Inhaltsbibliothek

   Sie können verschiedene Inhaltstypen erstellen, die über das Mitarbeiterportal, E-Mail, SMS oder Push-Benachrichtigung übermittelt werden können.

   Hinweis:
   Nachrichtenartikel werden noch nicht unterstützt.

2. Kampagnen erstellen

   Erstellen Sie eine Kampagne, um die Zielgruppe, Inhaltsgenehmiger sowie Start- und Enddatum zu definieren.

3. Erstellen Sie Kampagnenphasen (Pakete) mit dem Content Experience Builder

   Fügen Sie Ihrer Kampagne Phasen hinzu, um zu definieren, welche Inhalte Anwender wann sehen. Sie können auch Phasen verwenden, um die Zielgruppe weiter zu verfeinern. Sie können beispielsweise eine Phase mit Inhalten für Manager und eine weitere Phase mit Inhalten für direkt unterstellte Mitarbeiter erstellen.

4. Fügen Sie einer Kampagne mit Content Experience Builder Inhalte hinzu

   Sie können Inhalte aus der Inhaltsbibliothek hinzufügen und im Content Experience Builder verschiedene Inhaltstypen erstellen.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine Kampagne erstellen, die Rich Content enthält, müssen Sie den Rich Content im Rich Content-Editor der Inhaltsbibliothek erstellen, da der Content Experience Builder die Erstellung von Rich Content derzeit nicht unterstützt. Siehe Rich-Content-Editor

5. Zeigen Sie eine Vorschau der Kampagne an

   Sehen Sie, wie Ihre Kampagne vor der Veröffentlichung Ihrer Zielgruppe angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Veröffentlichen Sie die Kampagne aus dem Content Experience Builder.
7. Analysieren Sie die Effektivität der Kampagne

   Vergewissern Sie sich, dass Ihre Kampagne auf die richtige Zielgruppe ausgerichtet ist. Erstellen Sie Ziele, um zu sehen, ob Ihre Kampagne Aktionen bei Ihren Mitarbeitern auslöst oder Aktivitäten wie die Anzahl der eingehenden Anfragen reduziert. Bewerten Sie regelmäßig den Verlauf Ihrer Kampagne.

Legacy (Datensätze und Formulare)

Wenn Sie Kampagnen mithilfe von Datensätzen und Formularen erstellen oder in einem anwenderdefinierten Widget veröffentlichen, führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Erstellen Sie Inhalte in der Inhaltsbibliothek

   Sie können verschiedene Inhaltstypen erstellen, die über das Mitarbeiterportal, E-Mail, SMS oder Push-Benachrichtigung übermittelt werden können.
2. Kampagnen erstellen

   Erstellen Sie eine Kampagne, um die Zielgruppe, Inhaltsgenehmiger sowie Start- und Enddatum zu definieren.
3. Erstellen Sie eine Kampagnenphase

   Fügen Sie Ihrer Kampagne Phasen hinzu, um zu definieren, welche Inhalte Anwender wann sehen. Sie können auch Phasen verwenden, um die Zielgruppe weiter zu verfeinern. Sie können beispielsweise eine Phase mit Inhalten für Manager und eine weitere Phase mit Inhalten für direkt unterstellte Mitarbeiter erstellen.
4. Zeigen Sie eine Vorschau der Kampagne an

   Sehen Sie, wie Ihre Kampagne vor der Veröffentlichung Ihrer Zielgruppe angezeigt wird.
5. Veröffentlichen Sie die Kampagne
6. Analysieren Sie die Effektivität der Kampagne

   Vergewissern Sie sich, dass Ihre Kampagne auf die richtige Zielgruppe ausgerichtet ist. Erstellen Sie Ziele, um zu sehen, ob Ihre Kampagne Aktionen bei Ihren Mitarbeitern auslöst oder Aktivitäten wie die Anzahl der eingehenden Anfragen reduziert. Bewerten Sie regelmäßig den Verlauf Ihrer Kampagne.

Kampagnen erstellen

Erstellen Sie eine Kampagne, um die Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern zu fördern und ihnen wichtige Informationen zur Verfügung zu stellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

Wenn Sie Content Analytics verwenden möchten, um den Erfolg Ihrer Kampagne nachzuverfolgen, müssen Sie ein Nachverfolgungsprofil einrichten und aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Content Analytics.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kampagnen sind in einer hierarchischen Struktur organisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Kampagne, indem Sie Titel, Status, Zielgruppe, Start- und Endzeiten und andere Informationen definieren. Beispielsweise können Sie eine Kampagne erstellen, die die offene Registrierung für Gesundheitsleistungen fördert, auf Neueinstellungen abzielt und den offenen Registrierungszeitraum durchläuft.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus:

Formular „Kampagne – neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Titel	Eindeutiger Name für die Kampagne
Status	Status der Kampagne Dieses Feld wird automatisch aktualisiert, wenn Sie sich durch den Kampagnenkonfigurationsprozess bewegen.
Zielgruppe	Zielgruppe, die den Inhalt einer Kampagne anzeigt. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren der Zielgruppe, um die Zielgruppe für die Kampagne auszuwählen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Zielgruppe.
Genehmiger	Anwender, die für die Genehmigung von Inhalten verantwortlich sind, bevor die Kampagne veröffentlicht wird. Wenn Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ klicken, werden nur Benutzer mit der Rolle „Kampagnengenehmiger“ sn_ca.campaign_approver angezeigt. Die Genehmiger erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, dass Sie ihre Genehmigung benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen und E- Mail-Vorlagen.
Beschreibung	Beschreibende Informationen über die Kampagne.
Startzeit (jjjj-MM-tt HH:mm:ss)	Datum und Uhrzeit des Starts einer Kampagne **Hinweis:** Um eine Kampagne zu veröffentlichen, müssen Sie das Startdatum und die Startzeit definieren.
Endzeit (jjjj-MM-tt HH:mm:ss)	Datum und Uhrzeit des Endes einer Kampagne
Kampagne erneut auswerten	Option zum Überprüfen der Zielgruppe für eine Kampagne.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Feld **Häufigkeit neu auswerten** anzuzeigen, um zu definieren, wie oft die regelmäßige Aufgabe „ **Content Experiences: Kampagnenzielgruppe aktualisieren** “ ausgeführt werden soll. Wenn Ihre Kampagne neu bewertet wird, werden abhängig von den aktuellen Zielgruppenkriterien Benutzer entfernt oder hinzugefügt. Wenn das Kontrollkästchen „ **Kampagne erneut auswerten”** deaktiviert ist, wird die geplante Aufgabe „ **Content Experiences: Kampagnenzielgruppe aktualisieren** “ einmal ausgeführt. Danach wird die Zielgruppe nie mehr neu bewertet oder geändert.
Häufigkeit neu auswerten	Die Häufigkeit (in Tagen), mit der Sie die Zielgruppe neu bewerten möchten. Zielgruppen werden nach der Ausführung der regelmäßigen Aufgabe `Content Experiences: Update Campaign Audience` basierend auf dem hier eingegebenen Wert neu bewertet. Dieses Feld wird erst angezeigt, nachdem Sie das Kontrollkästchen **Kampagne erneut auswerten** aktiviert haben. Der in diesem Feld festgelegte Wert überschreibt den Standardwert (7 Tage), der im Feld „Neue **Auswertung der Kampagne** “ in der Systemeigenschaft Content Experiences festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften.
Nachverfolgung aktiviert	Aktiviert Content Analytics, um Metriken für diese Kampagne nachzuverfolgen.
Nachverfolgungsprofil	Das Nachverfolgungsprofil, das für die Content Experiences-Analyse verwendet werden soll. Profile bestimmen, welche Daten für Kampagnenanalysen erfasst werden. Dieses Feld wird angezeigt, wenn die Option **Nachverfolgung ein** ausgewählt ist. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“, und wählen Sie das Nachverfolgungsprofil aus, das verwendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um auf der Kampagnenseite zu bleiben.
   Wenn Sie auf „ **Absenden** “ klicken, kehren Sie zur Kampagnenliste zurück.

Nächste Maßnahme

Klicken Sie auf „ **Weiter** “ oder auf die Registerkarte „ **Inhaltszeitplan** “, um der Kampagne Phasen und Inhalte hinzuzufügen: Erstellen Sie Kampagnenphasen (Pakete) mit dem Content Experience Builder

Auslöser für Kampagnenpakete

Definieren Sie einen Auslöser, um den Inhalt in der Kampagnenphase für Mitarbeiter verfügbar zu machen.

Ein Kampagnenpaket organisiert und verwaltet die Bereitstellung von Kampagneninhalten. Beim Konfigurieren eines Bündels legen Sie den Bündelauslöser fest, der bestimmt, wann und für wie lange Inhalte verfügbar sind.

Hinweis:
Die Schnittstelle verwendet die Begriffe „Paket“ und „Phase“ austauschbar.

Auslöser für Kampagnenpakete

Auslöser	Beschreibung
Sofort	Der Inhalt ist für die Zielgruppe unmittelbar nach der Veröffentlichung der Kampagne für die Dauer der Kampagne sichtbar. Erstellt eine Kampagnenphase mit sofortigem Auslöser
Festes Datum	Der Inhalt wird gemäß einem bestimmten Start- und Enddatum und einer bestimmten Enduhrzeit sowie innerhalb des Start- und Enddatums und der Start- und Enduhrzeit der Kampagne verfügbar.
Wiederkehrend	Verwenden Sie, um eine Kampagnenphase (Paket) mit datumsbasierten, wiederholbaren Inhalten zu erstellen. Verwenden Sie diesen Auslöser beispielsweise für Inhalte, die sich speziell auf MitarbeiterGeburtstage oder Arbeitsjubiläen beziehen. Erstellen Sie eine Kampagnenphase mit einem wiederkehrenden Auslöser
Aufgabenabschluss	Der Inhalt in dieser Kampagnenphase wird verfügbar, wenn ein Anwender eine bestimmte Aufgabe aus einer anderen Phase der Kampagne abschließt. Erstellen Sie eine Kampagnenphase mit einem Aufgabenauslöser
Dynamisch	Die Kampagnenphase wird ausgelöst, wenn ein Feld in einer Tabelle (sn_hr_core_profile oder sys_user) eine bestimmte Bedingung erfüllt. Ein Beispiel-Anwendungsfall für diesen Auslösertyp ist eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auslöser für Kampagnenpakete (Fortsetzung)

Auslöser	Beschreibung
	Kampagne für neue Mitarbeiter, bei der jede Phase Onboarding-Inhalte für jede Woche enthält und diese Inhalte basierend auf dem Startdatum der Beschäftigung bereitstellt. **Hinweis:** Der dynamische Phasenauslöser zeigt den Inhalt nur einmal an. Um eine Phase zu konfigurieren, die wiederholt ausgelöst wird, z. B. jährlich, verwenden Sie den wiederkehrenden Auslöser. Erstellen Sie eine Kampagnenphase mit dynamischen Auslösern
Bedingung	Dieser Auslösertyp ist speziell für Mitarbeiter-Journeys: Elternzeit vorgesehen. Sie können sie für Ihren Prozess verwenden, aber es handelt sich um eine erweiterte Funktion, die die Erstellung eines Auslösermechanismus wie einer Geschäftsregel oder eines Skriptings erfordert. Erstellen Sie eine Kampagnenphase mit Bedingungsauslöser

Erstellen Sie Kampagnenphasen (Pakete) mit dem Content Experience Builder

Verwenden Sie den Content Experience Builder, um Phasen für Ihre Kampagne zu erstellen. Kampagnenphasen steuern, wann und für wie lange Inhalte für Ihre Mitarbeiter verfügbar sind. Der Content Experience Builder bietet eine einfache Einzelseitenansicht zum Verwalten von Inhalten und zum Zusammenstellen Ihrer Kampagne.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

Führen Sie die Schritte bis aus Kampagnen erstellen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Phasen organisieren und verwalten die Bereitstellung von Kampagneninhalten. Beim Konfigurieren einer Phase legen Sie den Phasenauslöser fest, der bestimmt, wann und für wie lange Inhalte verfügbar sind. Weitere Informationen zu Auslösern finden Sie unter Auslöser für Kampagnenpakete.

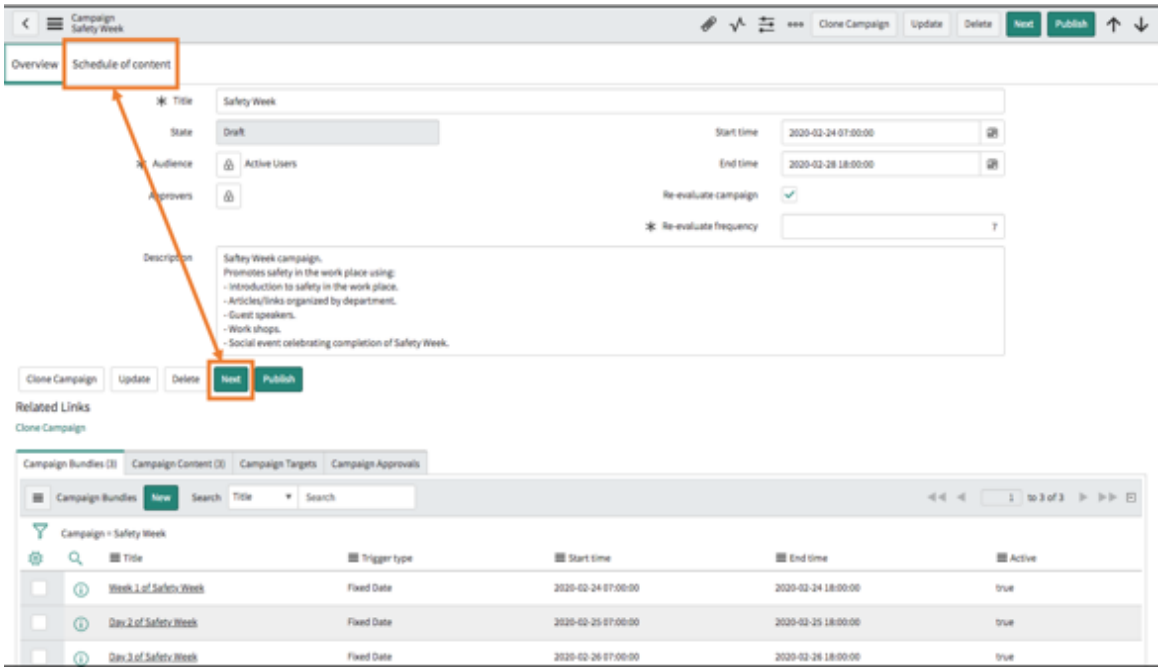
Hinweis:
Einige Teile der Schnittstelle verwenden den Begriff „Pakete“, um sich auf Phasen zu beziehen.

Prozedur

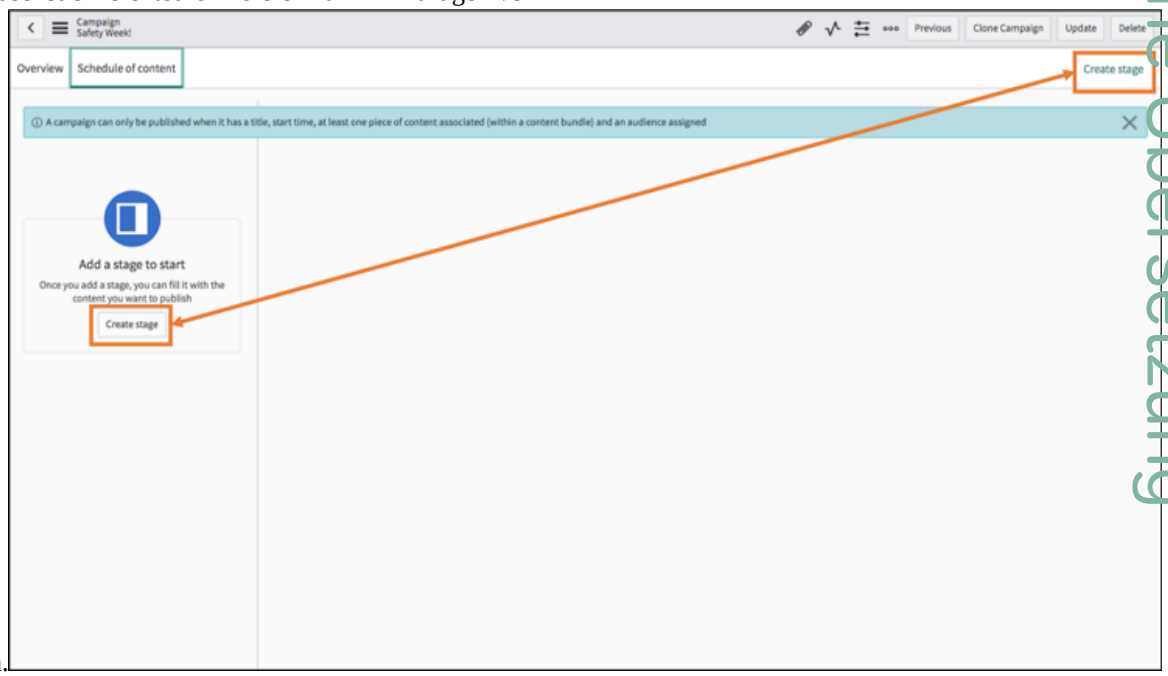
Um eine Kampagne im Content Experience Builder zu öffnen, führen Sie die Schritte 1 und 2 aus. Wenn Sie die Kampagne bereits im Content Experience Builder geöffnet haben, fahren Sie mit Schritt 3 fort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**.
2. Wählen Sie die Kampagne aus, und klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplan des Inhalts,** oder klicken Sie auf **Weiter**.



3. Klicken Sie auf **Phase erstellen**.
   Eine Phase ist ein sichtbarer Bereich zum Hinzufügen von Inhalten.



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

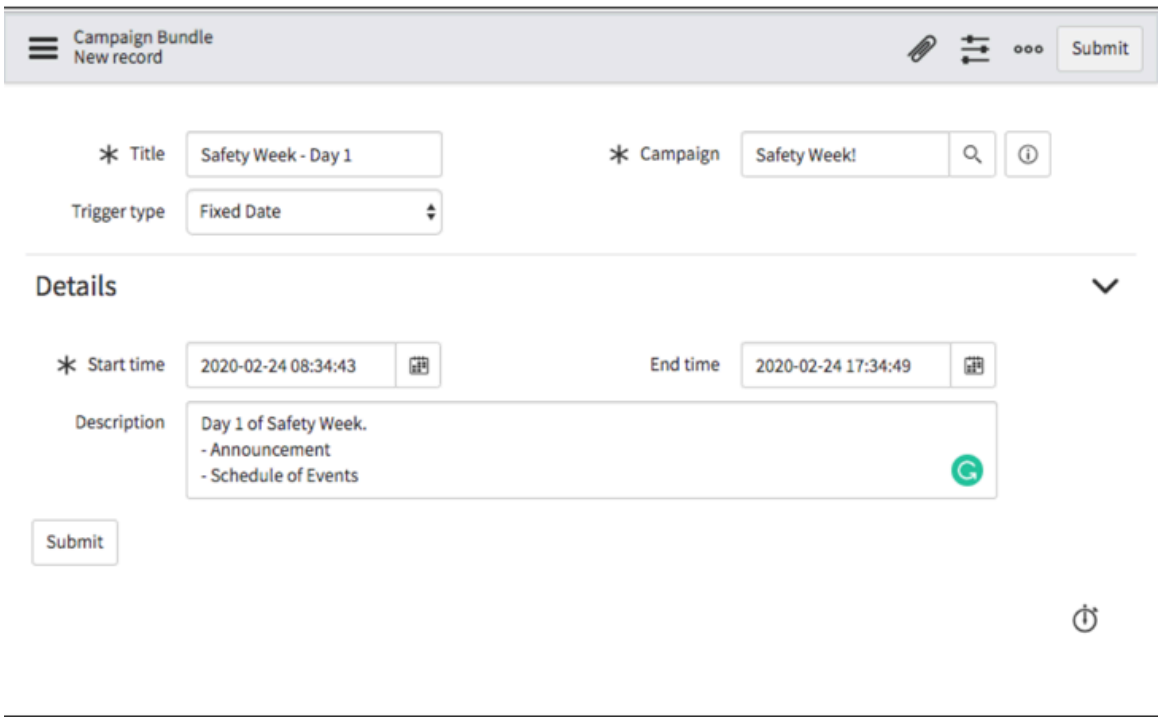
Formular „Kampagnenpaket"

Feld	Beschreibung
Titel	Der Name des Kampagnen-Bundles.
Kampagne	Die Kampagne, die dem Kampagnen-Bundle zugeordnet ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Auslösertyp	Gibt an, wie das Kampagnen-Bundle beginnt oder endet. Weitere Informationen zu Auslösern finden Sie unter Auslöser für Kampagnenpakete
Beschreibung	Beschreibende Informationen über das Kampagnen-Bundle.



5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf **Phase** hinzufügen, um zusätzliche Phasen zu konfigurieren
- Fügen Sie der Phase Inhalte hinzu, geben Sie eine Zielgruppe an, und legen Sie den Ort fest, an den der Inhalt geliefert wird. Weitere Informationen zum Erstellen von Inhalten im Content Experience Builder finden Sie unter Fügen Sie einer Kampagne mit Content Experience Builder Inhalte hinzu

Erstellen Sie eine Kampagnenphase mit einem Aufgabenauslöser

Der Inhalt in einer Phase mit einem Aufgabenauslöser wird verfügbar, wenn ein Benutzer eine bestimmte Aufgabe aus einer anderen Phase der Kampagne abschließt. Erstellen Sie beispielsweise eine Phase, die eine Bestätigungs-E-Mail sendet, wenn ein Mitarbeiter die Aufgabe „Gesundheitsplan auswählen“ abschließt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

Führen Sie die Schritte bis aus Kampagnen erstellen

Erstellen Sie eine Phase mit einem Inhaltselement „Zu erledigen“. Weitere Informationen zu diesem Inhaltstyp finden Sie unter Aufgabeninhalt.

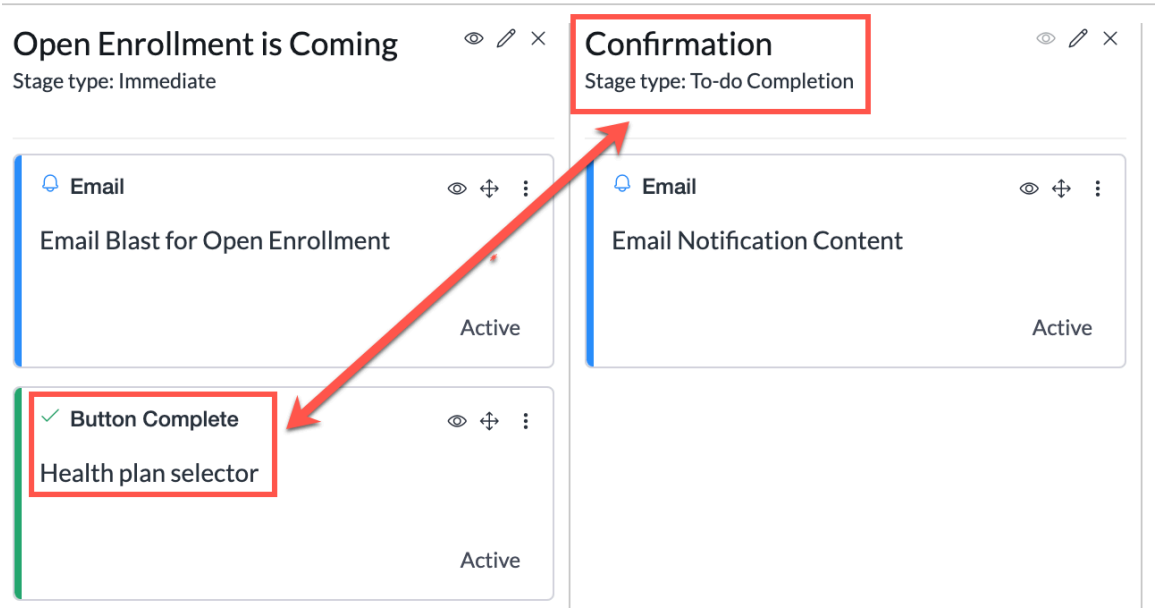
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Phasen organisieren und verwalten die Bereitstellung von Kampagneninhalten. Beim Konfigurieren einer Phase legen Sie den Phasenauslöser fest, der bestimmt, wann und für wie lange Inhalte verfügbar sind.

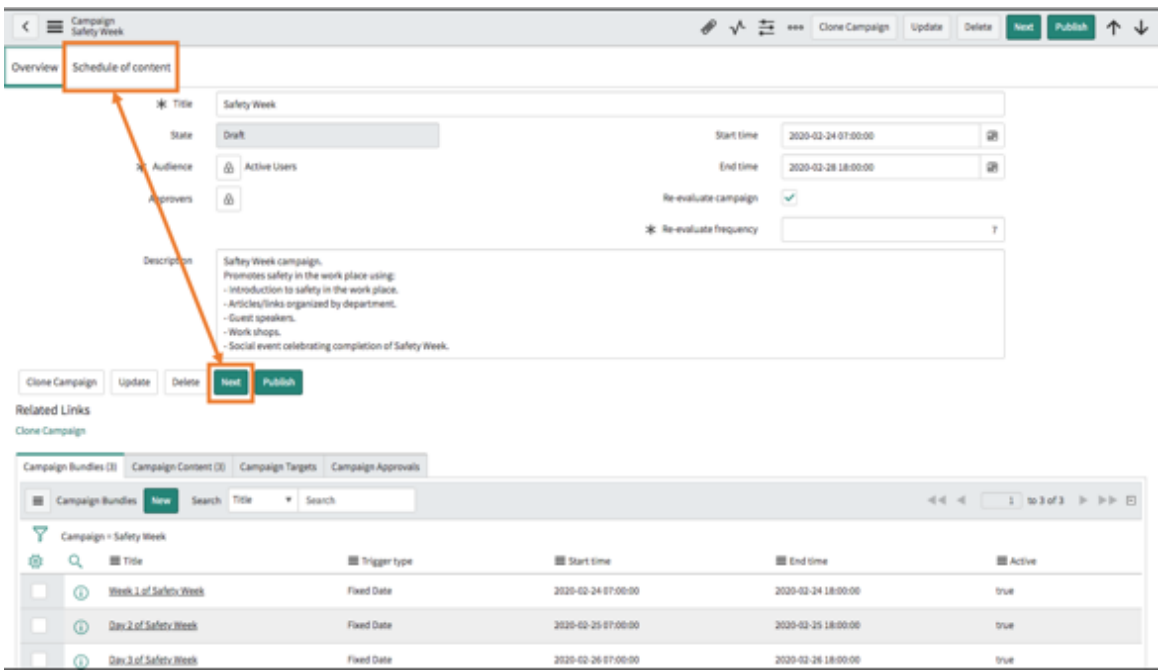
Hinweis:
Einige Teile der Schnittstelle verwenden den Begriff „Pakete“, um sich auf Phasen zu beziehen.

Erstellen Sie eine Phase, die ausgelöst wird, wenn der Anwender eine Aufgabe aus einer anderen Phase abschließt.



Prozedur

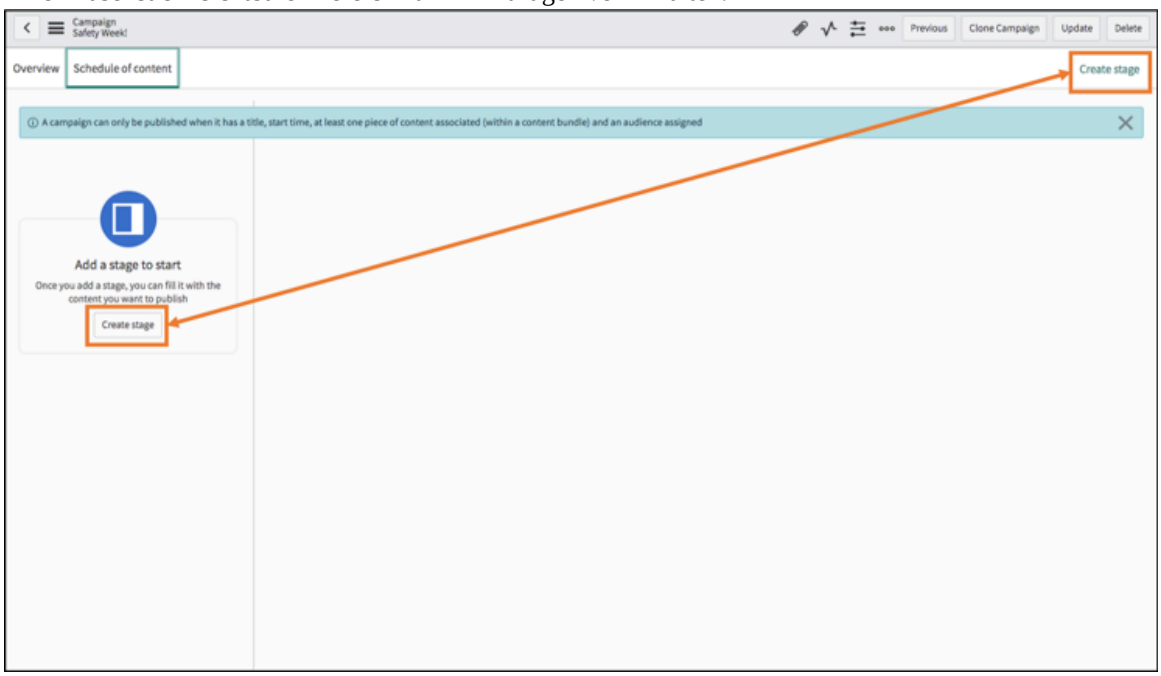
1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**.
2. Wählen Sie die Kampagne aus, und klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplan des Inhalts,** oder klicken Sie auf **Weiter**.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Phase erstellen**.
   Eine Phase ist ein sichtbarer Bereich zum Hinzufügen von Inhalten.



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kampagnenpaket"

Feld		Beschreibung
Titel		Der Name des Kampagnen-Bundles.
Kampagne		Die Kampagne, die dem Kampagnen-Bundle zugeordnet ist.
Auslösertyp		Wählen **Sie Aufgabenabschluss aus**.
Beschreibung		Beschreibende Informationen über das Kampagnen-Bundle.
Auslöserelement		Das Aufgabenelement, das den Inhalt in diesem Paket aktiviert.
Offset-Startdatum		Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Ihre Kampagnenphase vor oder nach dem tatsächlichen Startdatum des Auslösers auszulösen.
	Offsetmenge für Datum	Die Anzahl der Tage, Wochen oder Monate für den Offset des Auslösertyps.
	Offseteinheiten für Datum	Zeiteinheiten für den Offset des Auslösertyps.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld		Beschreibung
	Wann	Gibt an, ob die Einheiten vor oder nach dem festgelegten Datum versetzt werden sollen.
Ende > **Dauertyp**		Definiert, wie lange der Inhalt in dieser Phase verfügbar ist. Wählen Sie aus: ○ Das**Enddatum** der Kampagne macht Inhalte bis zum Ende der Kampagne verfügbar. ○ **Mit der Zeitdauer** wird der Inhalt nach einer bestimmten Anzahl von Tagen oder Stunden beendet. ○ **Das dynamische Feld** verwendet eine Auslösertabelle und ein Feld, um zu bestimmen, wann Inhalt nicht mehr verfügbar ist. Ein Beispiel ist das Beenden von Inhalten basierend auf dem HR-Profil eines Mitarbeiters und dem Enddatum der Beschäftigung.
Wenn Sie **Zeitdauer**ausgewählt haben	Elementdauer	Die Anzahl der Tage, Stunden, Minuten und Sekunden, für die Ihre Kampagnenphase aktiv bleiben soll.
Wenn Sie **Dynamisches Feld**ausgewählt haben	Enddatumstabelle	Geben Sie die Tabelle an, aus der die Bedingung ausgewählt wird, die die Kampagnenphase beendet.
	Enddatumsfeld	Die Felder aus der von Ihnen ausgewählten Tabelle, für die Sie eine Bedingung erstellen möchten, die Ihr Kampagnen-Bundle auslöst.
	Offset-Enddatum	Wählen Sie diese Option aus, um anzugeben, dass die Verfügbarkeit von Inhalten nach einer bestimmten Zeit endet.
	Offsetmenge für Datum	Die Anzahl der Tage, Wochen oder Monate für den Offset des Auslösertyps. Dieses Feld funktioniert mit den nächsten Feldern zusammen, um zu bestimmen, wann der Inhalt verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld		Beschreibung
	Offseteinheiten für Datum	Zeiteinheiten für den Offset vom Enddatum des Inhalts.
	Wann	Gibt an, ob die Einheiten vor oder nach dem festgelegten Datum versetzt werden sollen.
Anderen Inhalt schließen		Auswählen, um Inhalte aus vorherigen Phasen nicht mehr verfügbar zu machen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf **Phase** hinzufügen, um zusätzliche Phasen zu konfigurieren
- Fügen Sie der Phase Inhalte hinzu, geben Sie eine Zielgruppe an, und legen Sie den Ort fest, an den der Inhalt geliefert wird. Weitere Informationen zum Erstellen von Inhalten im Content Experience Builder finden Sie unter Fügen Sie einer Kampagne mit Content Experience Builder Inhalte hinzu

Erstellt eine Kampagnenphase mit sofortigem Auslöser

Der Inhalt einer Phase mit einem sofortigen Auslöser ist für die Zielgruppe unmittelbar nach der Veröffentlichung der Kampagne für die Dauer der Kampagne sichtbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

Führen Sie die Schritte bis aus Kampagnen erstellen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

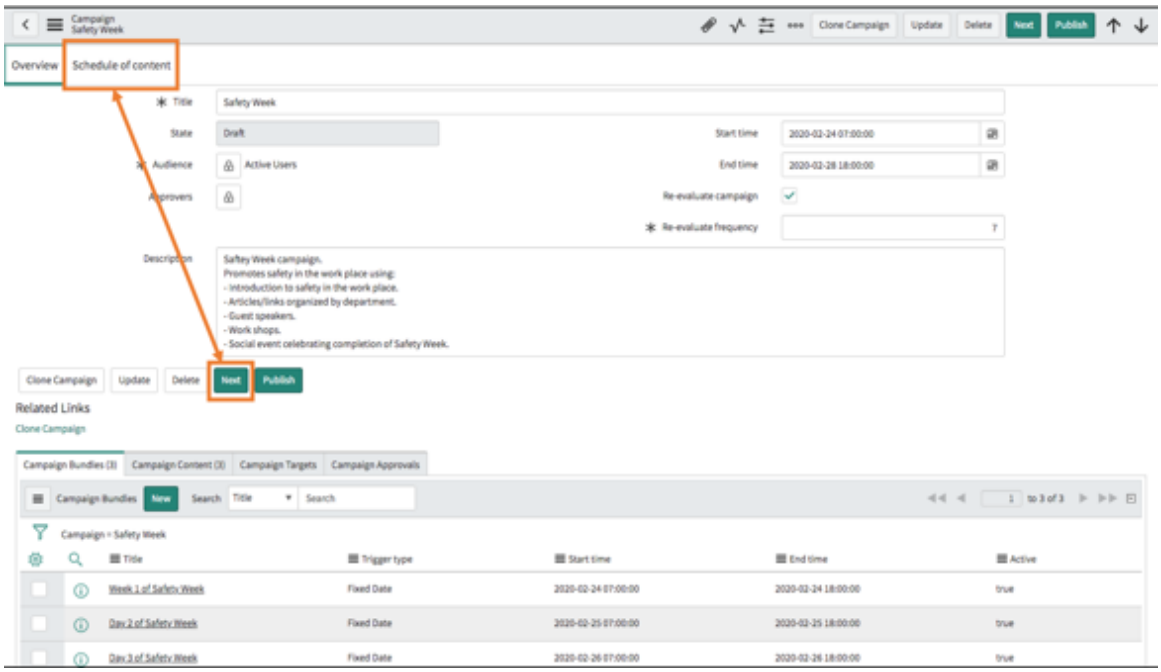
Phasen organisieren und verwalten die Bereitstellung von Kampagneninhalten. Beim Konfigurieren einer Phase legen Sie den Phasenauslöser fest, der bestimmt, wann und für wie lange Inhalte verfügbar sind.

Hinweis:
Einige Teile der Schnittstelle verwenden den Begriff „Pakete“, um sich auf Phasen zu beziehen.

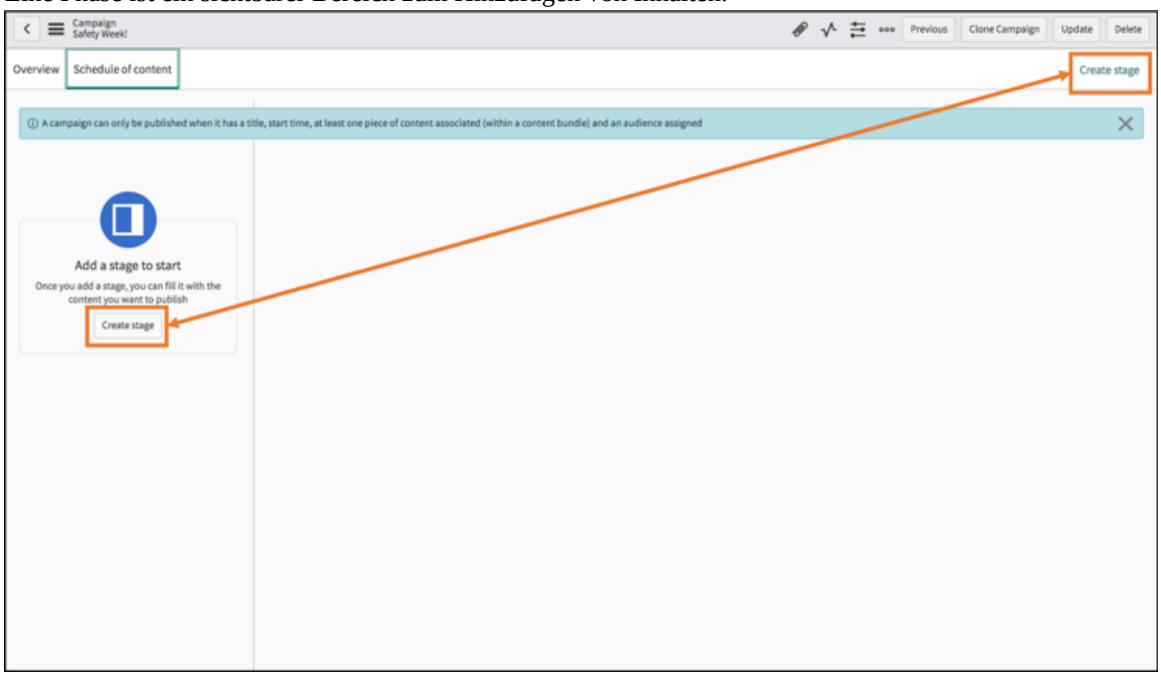
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**.
2. Wählen Sie die Kampagne aus, und klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplan des Inhalts,** oder klicken Sie auf **Weiter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie auf **Phase erstellen**.
Eine Phase ist ein sichtbarer Bereich zum Hinzufügen von Inhalten.



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Konfigurationsfelder für sofortigen Auslöser

Feld		Beschreibung
Auslöserstart verschieben		Ermöglicht Ihnen, das Startdatum ausgehend von den in der Kampagnenphase festgelegten Daten vorwärts oder rückwärts zu verschieben.
	Offsetmenge für Datum	Die Anzahl der Tage, Wochen oder Monate für den Offset des Auslösertyps.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld		Beschreibung
	Offseteinheiten für Datum	Zeiteinheiten für den Offset des Auslösertyps.
	Wann	Bestimmt, ob der Phaseninhalt vor oder nach den im Kampagnenpaket festgelegten Daten ausgelöst werden soll.
Ende angeben		Ermöglicht es Ihnen, ein bestimmtes Ende für die Inhaltsverfügbarkeit in dieser Kampagnenphase festzulegen.
	Dauertyp	Definiert, wie lange die Kampagnenphase aktiv ist. Wählen Sie aus: ○ Das**Enddatum** der Kampagne macht Inhalte bis zum Ende der Kampagne verfügbar. ○ **Mit der Zeitdauer** wird der Inhalt nach einer bestimmten Anzahl von Tagen oder Stunden beendet. ○ **Das dynamische Feld** verwendet eine Auslösertabelle und ein Feld, um zu bestimmen, wann Inhalt nicht mehr verfügbar ist. Ein Beispiel ist das Beenden von Inhalten basierend auf dem HR-Profil und Startdatum eines Mitarbeiters.
	Auslöserende verschieben	Wird angezeigt, wenn Sie den Typ der **dynamischen** Felddauer auswählen. Wählen Sie diese Option aus, um anzugeben, dass Inhalte Tage, Wochen oder Monate vor oder nach dem Endwert des Auslöserfelds beenden sollen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf **Phase** hinzufügen, um zusätzliche Phasen zu konfigurieren
- Fügen Sie der Phase Inhalte hinzu, geben Sie eine Zielgruppe an, und legen Sie den Ort fest, an den der Inhalt geliefert wird. Weitere Informationen zum Erstellen von Inhalten im Content Experience Builder finden Sie unter Fügen Sie einer Kampagne mit Content Experience Builder Inhalte hinzu

Erstellen Sie eine Kampagnenphase mit einem wiederkehrenden Auslöser

Verwenden Sie diesen Auslöser, um datumsbasierte, wiederholbare Inhalte zu veröffentlichen. Zum Beispiel Anerkennungsankündigungen wie Geburts- oder Arbeitsjubiläen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager oder sn_cd.content_admin

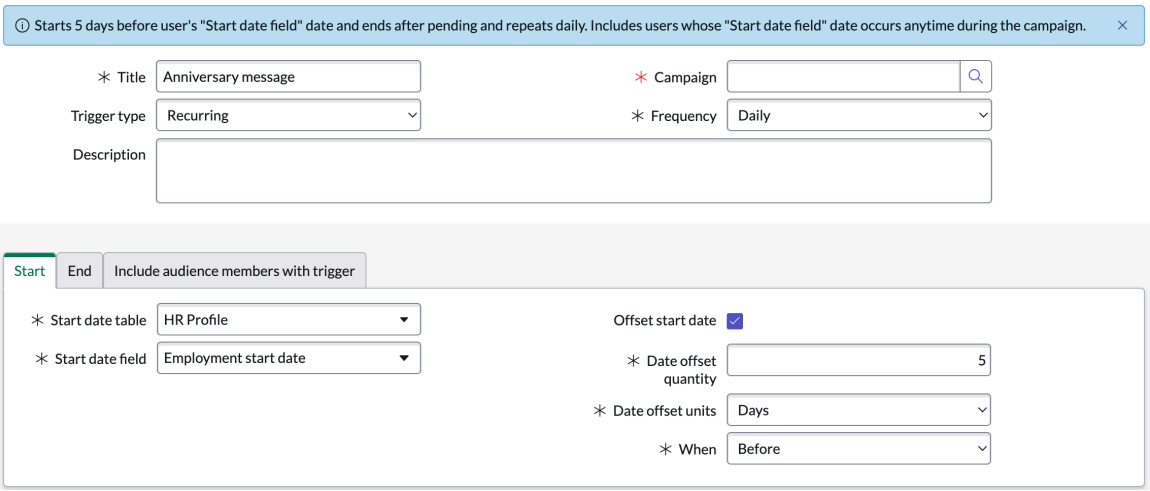
Führen Sie die Schritte bis aus Kampagnen erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

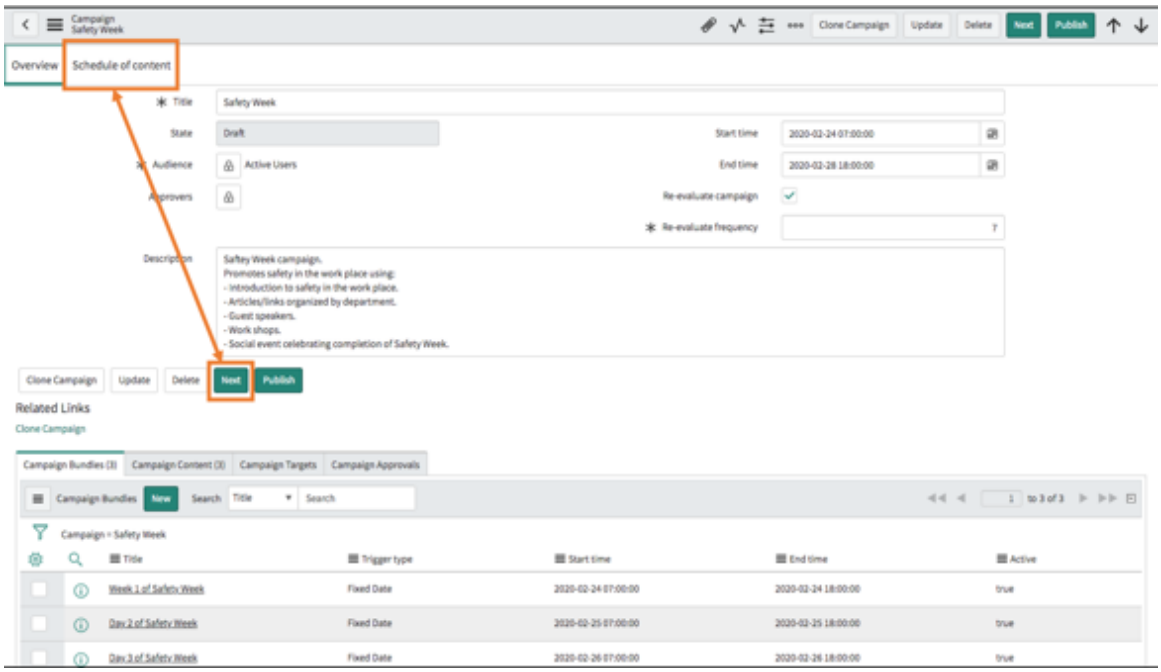
Phasen organisieren und verwalten die Bereitstellung von Kampagneninhalten. Beim Konfigurieren einer Phase legen Sie den Phasenauslöser fest, der bestimmt, wann und für wie lange Inhalte verfügbar sind.

Hinweis:
Einige Teile der Schnittstelle verwenden den Begriff „Pakete“, um sich auf Phasen zu beziehen.



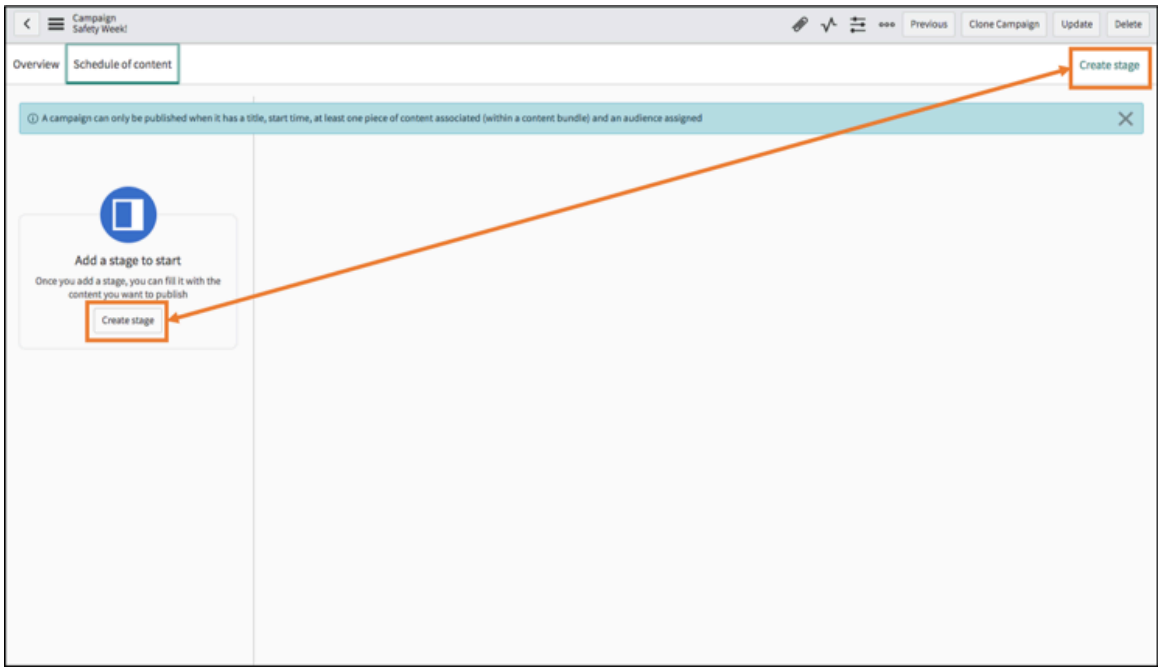
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**.
2. Wählen Sie die Kampagne aus, und klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplan des Inhalts,** oder klicken Sie auf **Weiter**.



3. Klicken Sie auf **Phase erstellen**.
   Eine Phase ist ein sichtbarer Bereich zum Hinzufügen von Inhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Konfigurationsfelder für wiederkehrende Auslöser

Feld		Beschreibung
Häufigkeit		Definiert, wie oft Ihre Ankündigung wiederholt werden soll. Wählen Sie aus: ○ Täglich ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ Jährlich
Startdatumstabelle		Die Tabelle, auf deren Grundlage Ihre wiederkehrende Kampagnenphase ausgelöst werden soll. Wählen Sie aus: ○ HR-Profil (sn_hr_core_profile) ○ Benutzer (sys_user)
Startdatumsfeld		Die Felder aus der Tabelle, die Sie als Basis für die wiederkehrende Kampagnenphase auswählen, die ausgelöst werden soll. Wenn Sie beispielsweise eine wiederkehrende Kampagnenphase für Mitarbeitergeburtstage erstellen, wählen Sie in dieser Dropdownliste die HR-Profiltabelle und das **Geburtsdatum** aus.
Offset-Startdatum		Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Ihre Kampagnenphase vor oder nach dem tatsächlichen Startdatum des Auslösers auszulösen. Wenn Sie beispielsweise eine wiederkehrende Kampagnenstufe für Mitarbeitergeburtstage erstellen, können Sie die Kampagnenstufe 2 Tage vor den Mitarbeitergeburtstagen auslösen und nach den Mitarbeitergeburtstagen aktiv lassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld		Beschreibung
		Hinweis: Inhalt wird nicht ausgelöst, es sei denn, der erste Auslöser liegt in der Vergangenheit. Wenn Sie beispielsweise einen jährlich wiederkehrenden Auslöser für ein Datum im Jahr 2024 festlegen, wird der Inhalt erst 2024 ausgelöst, sodass der Auslöser in der Vergangenheit liegen muss. Sie können das Feld Offset trigger start (Auslöserstart verschieben) verwenden, um das anfängliche Startdatum des Auslösers vor dem aktuellen Datum abzurufen.
	Offsetmenge für Datum	Die Anzahl der Tage, Wochen oder Monate für den Offset des Auslösertyps. Dieses Feld funktioniert mit den nächsten Feldern zusammen, um zu bestimmen, wann der Inhalt verfügbar ist. Wenn Ihre Kampagnenphase beispielsweise 2 Tage vor dem tatsächlichen Datum ausgelöst werden soll, geben Sie 2 ein, und wählen Sie in der Dropdown-Liste **Offseteinheiten** für **Datum** die Option Tage aus.
	Offseteinheiten für Datum	Zeiteinheiten für den Offset des Auslösertyps.
	Wann	Bestimmt, ob der Phaseninhalt vor oder nach den im Kampagnenpaket festgelegten Daten ausgelöst werden soll.
Ende > **Elementdauer**		Die Anzahl der Tage, Stunden, Minuten und Sekunden, für die Ihre Kampagnenphase aktiv bleiben soll.
Zielgruppenmitglieder mit Auslöser einschließen > **Das kommt vor**		Gibt an, ob der Inhalt in der Phase für neue Zielgruppenmitglieder verfügbar wird. Wählen Sie aus: ○ **Jederzeit**: Schließt alle Anwender in der Kampagne ein. ○ **Während der Kampagne**: Der Inhalt ist nur für Anwender verfügbar, bei denen das auslösende Ereignis nach dem Startdatum der Kampagne eintritt. ○ **Nach der Angabe**von ist der Inhalt nur für Anwender verfügbar, für die das auslösende Ereignis nach einem bestimmten Datum eintritt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf **Phase** hinzufügen, um zusätzliche Phasen zu konfigurieren
- Fügen Sie der Phase Inhalte hinzu, geben Sie eine Zielgruppe an, und legen Sie den Ort fest, an den der Inhalt geliefert wird. Weitere Informationen zum Erstellen von Inhalten im Content Experience Builder finden Sie unter Fügen Sie einer Kampagne mit Content Experience Builder Inhalte hinzu

Erstellen Sie eine Kampagnenphase mit dynamischen Auslösern

Das Kampagnenpaket wird basierend auf einer Auslösertabelle (sn_hr_core_profile oder sys_user), einem Auslöserfeld und Datums-Offsets ausgelöst.

Vorbereitungen

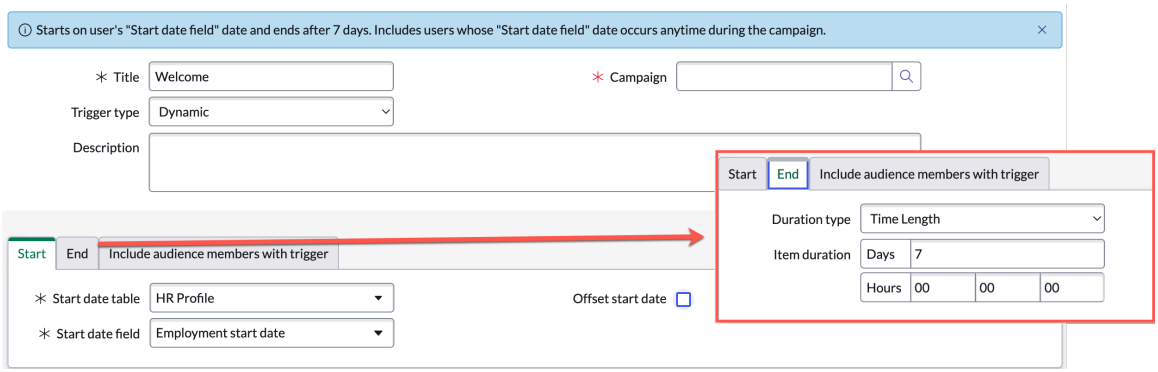
Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

Führen Sie die Schritte bis aus Kampagnen erstellen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Phasen organisieren und verwalten die Bereitstellung von Kampagneninhalten. Beim Konfigurieren einer Phase legen Sie den Phasenauslöser fest, der bestimmt, wann und für wie lange Inhalte verfügbar sind.

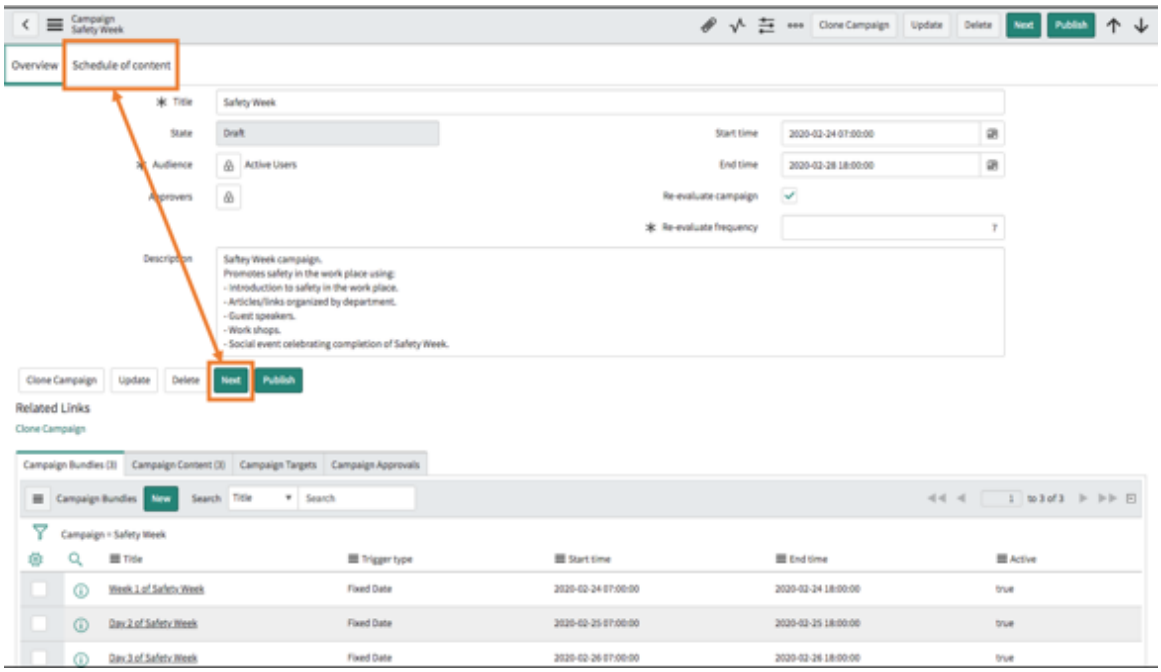
Hinweis:
Einige Teile der Schnittstelle verwenden den Begriff „Pakete“, um sich auf Phasen zu beziehen.



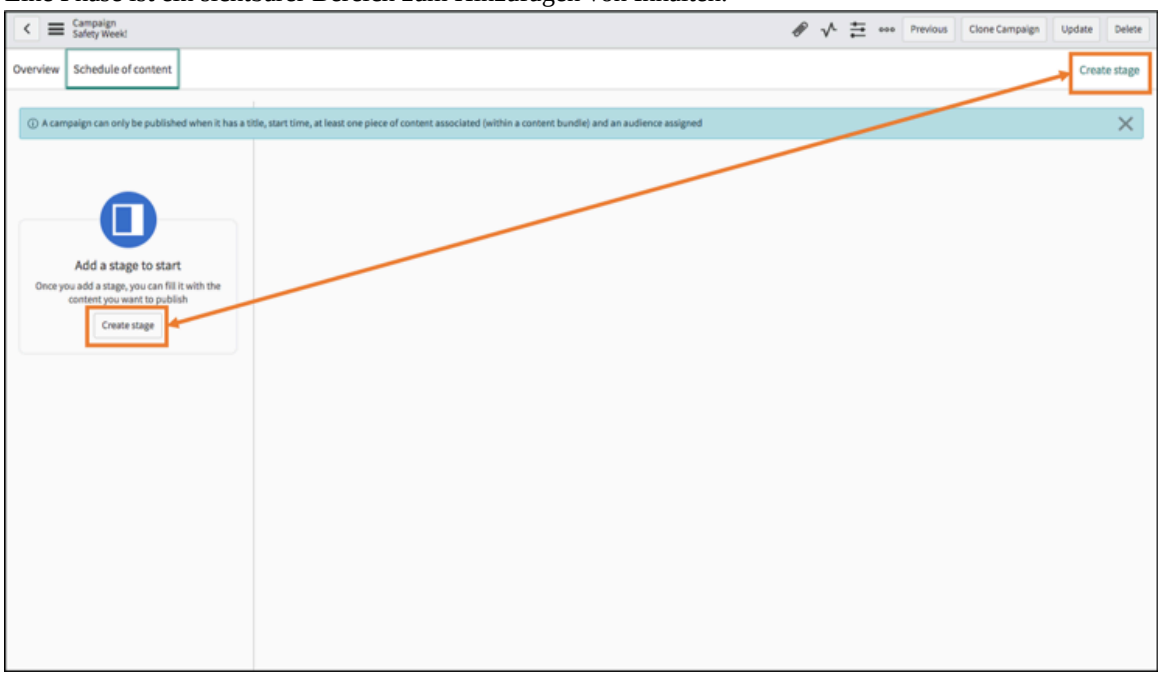
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**.
2. Wählen Sie die Kampagne aus, und klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplan des Inhalts,** oder klicken Sie auf **Weiter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie auf **Phase erstellen**.
Eine Phase ist ein sichtbarer Bereich zum Hinzufügen von Inhalten.



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Konfigurationsfelder für dynamische Auslöser

Feld		Beschreibung
Startdatumstabelle		Die Tabelle, auf deren Grundlage Ihre wiederkehrende Kampagnenphase ausgelöst werden soll. Wählen Sie aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld		Beschreibung
		○ HR-Profil (sn_hr_core_profile) ○ Benutzer (sys_user)
Startdatumsfeld		Die Felder aus der Tabelle, die Sie als Basis für die wiederkehrende Kampagnenphase auswählen, die ausgelöst werden soll. Wenn Sie beispielsweise eine wiederkehrende Kampagnenphase für Mitarbeitergeburtstage erstellen, wählen Sie in dieser Dropdownliste die HR-Profiltabelle und das **Geburtsdatum** aus.
Auslöserstart verschieben		Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Ihre Kampagnenphase vor oder nach dem tatsächlichen Startdatum des Auslösers auszulösen. Wenn Sie beispielsweise eine wiederkehrende Kampagnenstufe für Mitarbeitergeburtstage erstellen, können Sie die Kampagnenstufe 2 Tage vor den Mitarbeitergeburtstagen auslösen und nach den Mitarbeitergeburtstagen aktiv lassen. **Hinweis:** Inhalt wird nicht ausgelöst, es sei denn, der erste Auslöser liegt in der Vergangenheit. Wenn Sie beispielsweise einen jährlich wiederkehrenden Auslöser für ein Datum im Jahr 2024 festlegen, wird der Inhalt erst 2024 ausgelöst, sodass der Auslöser in der Vergangenheit liegen muss. Sie können das Feld Offset trigger start (Auslöserstart verschieben) verwenden, um das anfängliche Startdatum des Auslösers vor dem aktuellen Datum abzurufen.
	Offsetmenge für Datum	Die Anzahl der Tage, Wochen oder Monate für den Offset des Auslösertyps. Dieses Feld

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld		Beschreibung
		funktioniert mit den nächsten Feldern zusammen, um zu bestimmen, wann der Inhalt verfügbar ist. Wenn Ihre Kampagnenphase beispielsweise 2 Tage vor dem tatsächlichen Datum ausgelöst werden soll, geben Sie 2 ein, und wählen Sie in der Dropdown-Liste **Offseteinheiten** für **Datum** die Option Tage aus.
	Offseteinheiten für Datum	Zeiteinheiten für den Offset des Auslösertyps.
	Wann	Gibt an, ob die Einheiten vor oder nach dem festgelegten Datum versetzt werden sollen.
EndeDauertyp		Definiert, wie lange die Kampagnenphase aktiv ist. Wählen Sie aus: ○ Das**Enddatum** der Kampagne macht Inhalte bis zum Ende der Kampagne verfügbar. ○ **Mit der Zeitdauer** wird der Inhalt nach einer bestimmten Anzahl von Tagen oder Stunden beendet. ○ **Das dynamische Feld** verwendet eine Auslösertabelle und ein Feld, um zu bestimmen, wann Inhalt nicht mehr verfügbar ist. Ein Beispiel ist das Beenden von Inhalten basierend auf dem HR-Profil und Startdatum eines Mitarbeiters.
Zielgruppenmitglieder mit Auslöser einschließen > **Das kommt vor**		Gibt an, welche Zielgruppenmitglieder den Inhalt in der Kampagnenphase anzeigen können, je nachdem, wann ihr auslösendes Ereignis auftritt. Wählen Sie aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld		Beschreibung
		○ **Jederzeit**: Schließt alle Anwender in der Kampagne ein. ○ **Während der Kampagne**: Der Inhalt ist nur für Anwender verfügbar, bei denen das auslösende Ereignis nach dem Startdatum der Kampagne eintritt. ○ **Nach der Angabe**von ist der Inhalt nur für Anwender verfügbar, für die das auslösende Ereignis nach einem bestimmten Datum eintritt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf **Phase** hinzufügen, um zusätzliche Phasen zu konfigurieren
- Fügen Sie der Phase Inhalte hinzu, geben Sie eine Zielgruppe an, und legen Sie den Ort fest, an den der Inhalt geliefert wird. Weitere Informationen zum Erstellen von Inhalten im Content Experience Builder finden Sie unter Fügen Sie einer Kampagne mit Content Experience Builder Inhalte hinzu

Erstellen Sie eine Kampagnenphase mit Bedingungsauslöser

Dieser Auslöser gilt für Mitarbeiter-Journeys.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

Führen Sie die Schritte bis aus Kampagnen erstellen

Erstellen Sie eine Phase mit einem Inhaltselement „Zu erledigen“. Weitere Informationen zu diesem Inhaltstyp finden Sie unter Aufgabeninhalt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

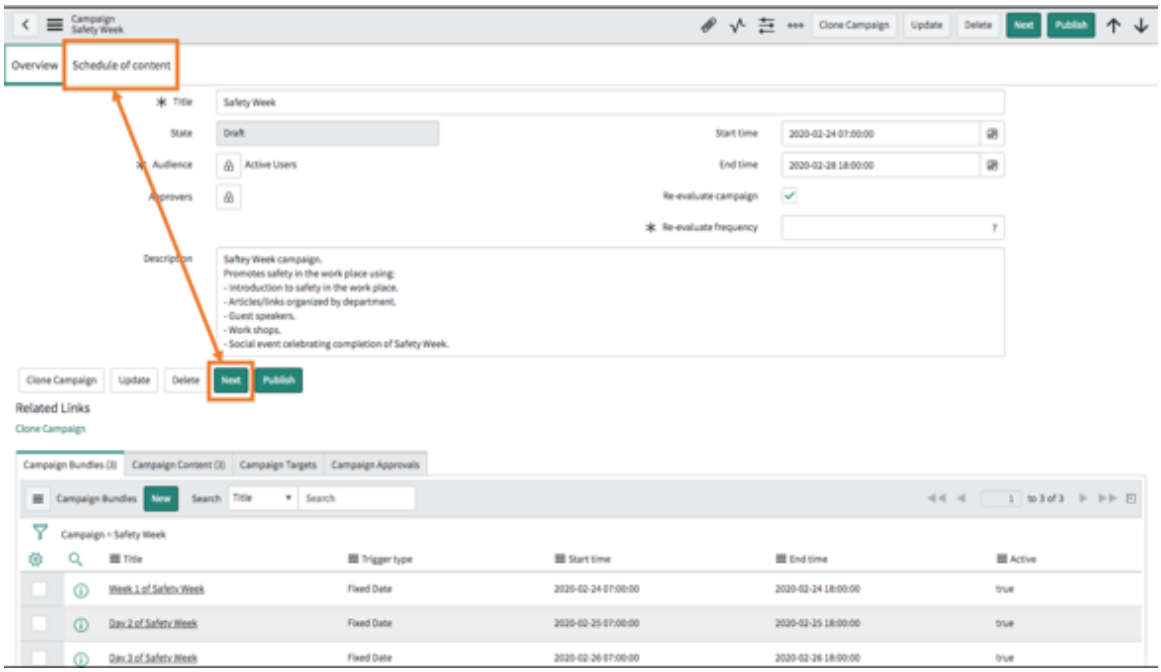
Phasen organisieren und verwalten die Bereitstellung von Kampagneninhalten. Beim Konfigurieren einer Phase legen Sie den Phasenauslöser fest, der bestimmt, wann und für wie lange Inhalte verfügbar sind.

Hinweis:
Einige Teile der Schnittstelle verwenden den Begriff „Pakete“, um sich auf Phasen zu beziehen.

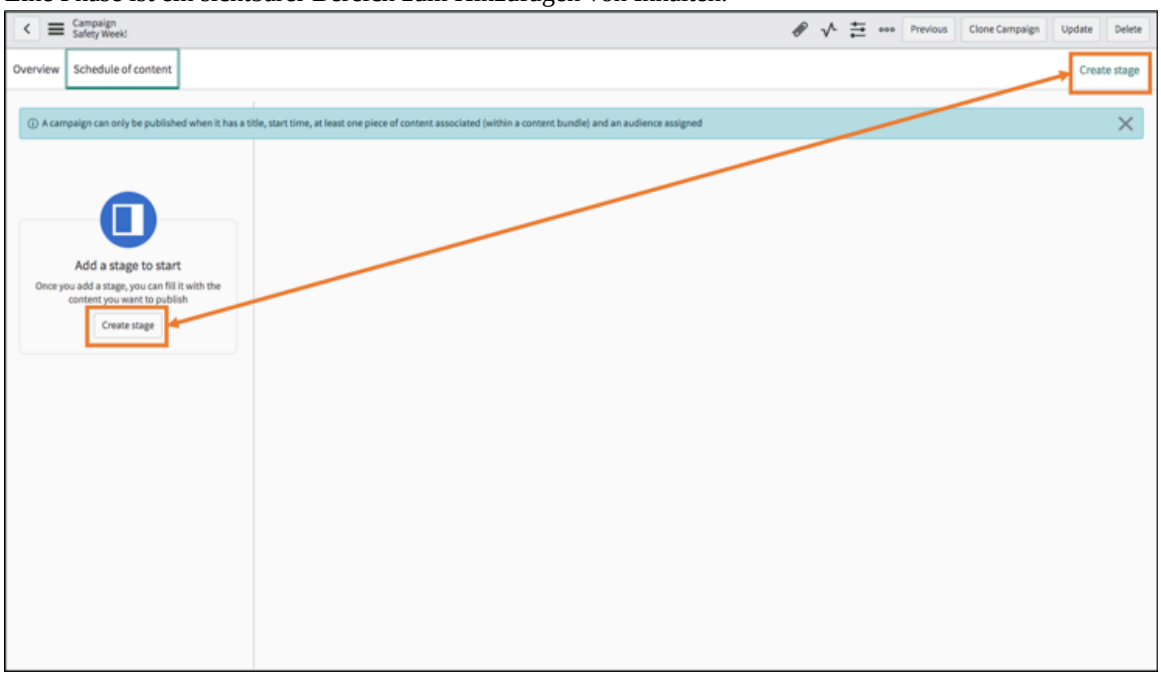
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**.
2. Wählen Sie die Kampagne aus, und klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplan des Inhalts,** oder klicken Sie auf **Weiter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie auf **Phase erstellen**.
Eine Phase ist ein sichtbarer Bereich zum Hinzufügen von Inhalten.



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Konfigurationsfelder für Bedingungsauslöser

Feld	Beschreibung
Bedingungstabelle	Die Tabelle, die Sie zum Erstellen von Bedingungsauslösern für Ihr Kampagnen-Bundle verwenden möchten.
Benutzerfeld	Die Felder aus der von Ihnen ausgewählten Tabelle, für die Sie eine Bedingung erstellen möchten, die Ihr Kampagnen-Bundle auslöst.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Startbedingung	Filtert Bedingungen basierend auf der Tabelle und dem Feld, die bzw. das Sie auswählen, wenn das Kampagnen-Bundle ausgelöst werden soll.
Auslöserstart verschieben	Gibt an, dass der Auslöser nach oder vor einer definierten Anzahl von Tagen, Wochen oder Monaten aus dem von Ihnen ausgewählten Auslöserfeld gestartet werden soll.
Offsetmenge für Datum	Die Anzahl der Offseteinheiten für Datum (Tage, Wochen oder Monate), für die das Auslöserdatum auftreten soll.
Offseteinheiten für Datum	Zeiteinheit (Tage, Wochen oder Monate), den der Offsettyp für das Datum auslösen soll.
Wann	Gibt an, ob das Auslöserdatum vor oder nach dem Datum liegen soll, das Sie im Auslöserfeld ausgewählt haben.
Ende > **Dauertyp**	Definiert, wie lange der Inhalt in dieser Phase verfügbar ist. Wählen Sie aus: ○ Das**Enddatum** der Kampagne macht Inhalte bis zum Ende der Kampagne verfügbar. ○ **Mit der Zeitdauer** wird der Inhalt nach einer bestimmten Anzahl von Tagen oder Stunden beendet. ○ **Das dynamische Feld** verwendet eine Auslösertabelle und ein Feld, um zu bestimmen, wann Inhalt nicht mehr verfügbar ist. Ein Beispiel ist das Beenden von Inhalten basierend auf dem HR-Profil und Startdatum eines Mitarbeiters.
Ende > **Stoppbedingung**	Filtert Bedingungen basierend auf der Tabelle und dem Feld, die bzw. das Sie auswählen, wenn das Kampagnen-Bundle angehalten werden soll.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Klicken Sie auf **Phase** hinzufügen, um zusätzliche Phasen zu konfigurieren
- Fügen Sie der Phase Inhalte hinzu, geben Sie eine Zielgruppe an, und legen Sie den Ort fest, an den der Inhalt geliefert wird. Weitere Informationen zum Erstellen von Inhalten im Content Experience Builder finden Sie unter Fügen Sie einer Kampagne mit Content Experience Builder Inhalte hinzu

Fügen Sie einer Kampagne mit Content Experience Builder Inhalte hinzu

Erstellen oder platzieren Sie Inhalte mit dem Content Experience-Generator in einem Paket oder einer Phase für eine Kampagne. Die Inhaltsbibliothek enthält vorhandene Inhalte und ist nach Inhaltstyp organisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

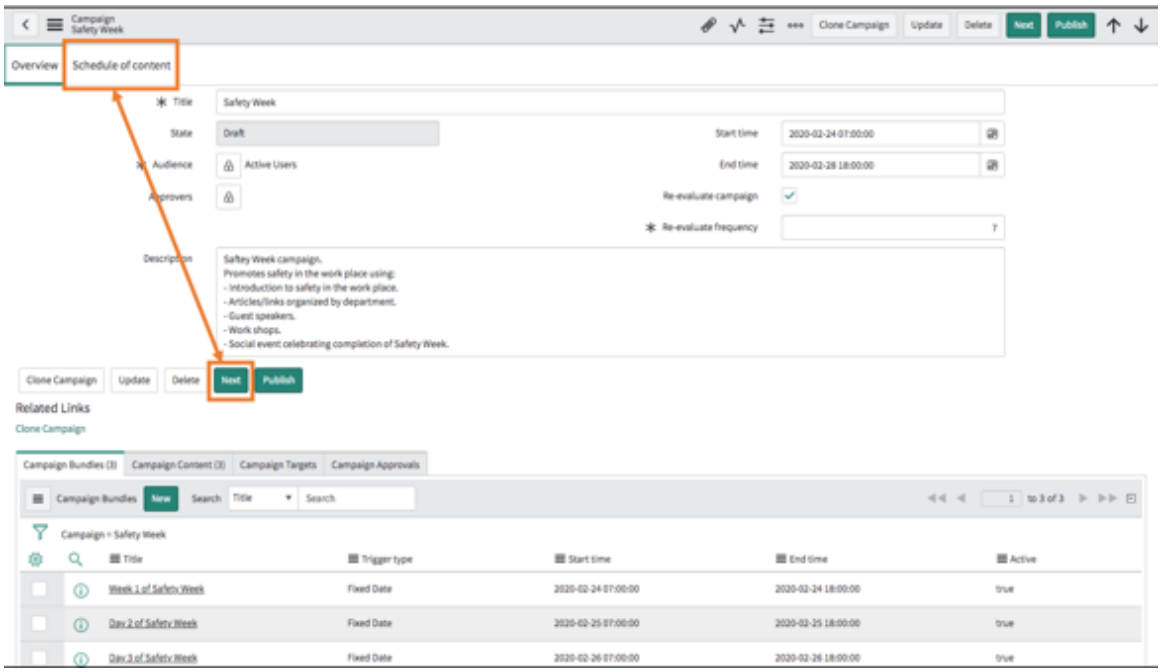
Führen Sie die Schritte unter Kampagnen erstellen und Erstellen Sie Kampagnenphasen (Pakete) mit dem Content Experience Builderaus.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können der Kampagne Inhalte aus der Inhaltsbibliothek hinzufügen oder mit dem Content Experience Builder neue Inhalte erstellen.

Hinweis:
Sie müssen Rich Content im Rich Content-Editor der Inhaltsbibliothek erstellen, da der Content Experience Builder derzeit keine Rich Content-Erstellung unterstützt. Siehe Rich-Content-Editor

Prozedur
Um eine Kampagne im Content Experience Builder zu öffnen, führen Sie die Schritte 1 und 2 aus. Wenn Sie die Kampagne bereits im Content Experience Builder geöffnet haben, fahren Sie mit Schritt 3 fort.

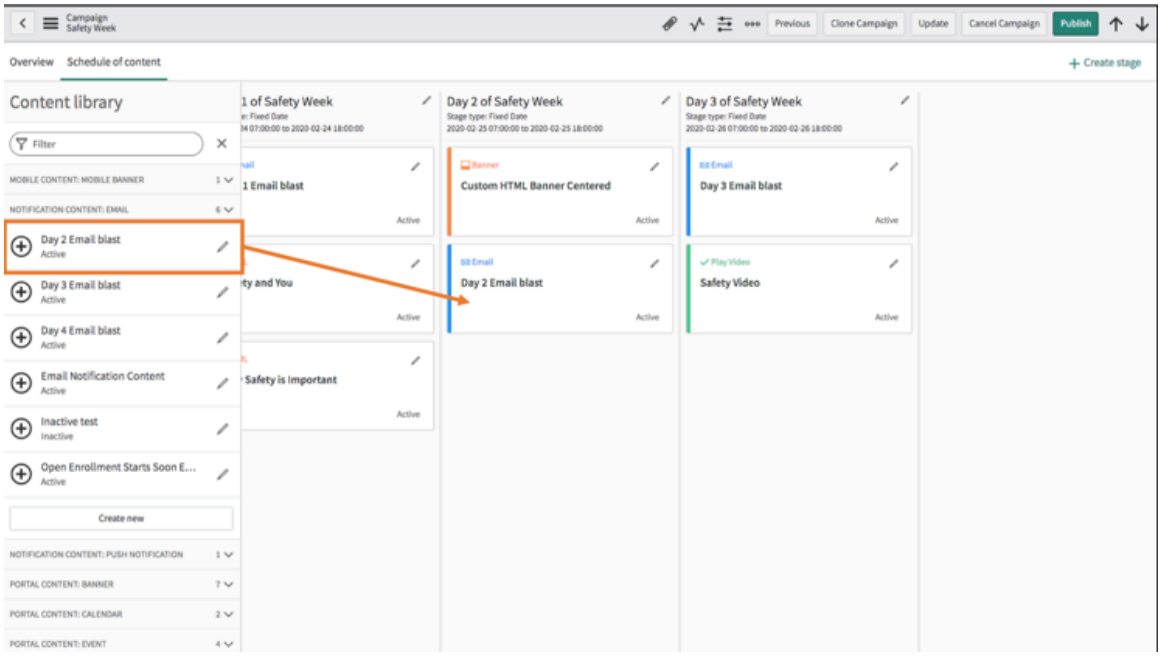
1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**.
2. Wählen Sie die Kampagne aus, und klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplan des Inhalts,** oder klicken Sie auf **Weiter**.



3. Klicken Sie auf das Akkordeon-Symbol ( ) neben einem Inhaltstyp, um neuen Inhalt zu erstellen oder Inhalt aus der Inhaltsbibliothek auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Liste der vorhandenen Inhalte wird angezeigt. Sie können den Inhalt per Drag-and-Drop in eine Phase ziehen.



Sie können das Feld Filter verwenden, um Inhalte nach Titel (z. B. „Aktualisierung der Reiserichtlinie“) oder Inhaltstyp (z. B. Mobil- oder Portalinhalt) zu suchen.

Klicken **Sie** auf Neu erstellen, um neuen Inhalt zu erstellen. Weitere Informationen zu den Feldern des Formulars „Neuer Inhalt“ finden Sie unter den Links in der folgenden Tabelle:

Inhaltstyp

Content Typ	Beschreibung
Mobile-Inhalt	Ankündigungsbanner, die Sie an die Mobilgeräte Ihrer Mitarbeiter senden können. Das Banner kann ein Bild sein, das mit dem Inhalt ServiceNow® Mitarbeiter-Center oder ServiceNow® Serviceportal verknüpft ist. Weitere Informationen zum Erstellen von mobilen Inhalten finden Sie unter Mobile Inhalte konfigurieren.
Benachrichtigungsinhalt	Informationsaktionen, die Sie direkt per E-Mail oder Push-Mitteilung auf die Mobilgeräte Ihrer Mitarbeiter senden **Hinweis:** Durch Kampagnen gesendete E-Mails werden einzeln an einen Benutzer innerhalb der Kampagne adressiert, während für die verbleibenden Benutzer Blindkopien (BCC) erstellt werden. Weitere Informationen zum Erstellen von Benachrichtigungsinhalten finden Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content Typ	Beschreibung
	unter Erstellen Sie E-Mail-, SMS- oder Push-Benachrichtigungsinhalte.
Portalinhalt	Inhalt, der im Mitarbeiter-Center oder Serviceportal angezeigt wird Informationen zum Erstellen von Portalinhalten finden Sie unter Inhaltsbibliothek.
Aufgabeninhalt	Inhalte, mit denen Ihren Mitarbeitern Aufgaben zugewiesen und per E-Mail oder SMS gesendet oder im Mitarbeiter-Center oder Serviceportal veröffentlicht werden können Weitere Informationen zum Erstellen von Aufgabeninhalten finden Sie unter Aufgabeninhalte erstellen.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

- Fahren Sie mit dem Hinzufügen von Phasen und Inhalten zur Kampagne
- Verwenden Sie die Kampagnenvorschau, um zu sehen, wie die Kampagne der Zielgruppe angezeigt wird. Siehe Kampagnenvorschau
- Wenn Sie mehr als eine Kampagne mit ähnlichen Funktionen erstellen, verwenden Sie die Schaltfläche **Kampagne** klonen, um die Kampagne, die Phasen und den Inhalt zu klonen.
- Wenn Sie bereit sind, die Kampagne zu veröffentlichen, klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Kampagnenvorschau

Beim Erstellen einer Kampagne können Sie eine Vorschau des Inhalts anzeigen, bevor Sie ihn veröffentlichen.

In der Vorschau sehen Sie, wie Ihre Inhalte für Ihre Zielgruppe aussehen, und können so überprüfen, ob Text und grafische Gestaltung Ihren Absichten entsprechen. Möglichkeiten der Kampagnenvorschau:

- Sie können mit der Vorschau sicherstellen, dass Ihre Kampagne aus Sicht des Benutzers und hinsichtlich der Zeitplanung und der Inhalte fehlerfrei ist.
- Die Vorschau bietet Ihnen Einblicke und einen genauen Überblick über Ihre Inhalte und die gesamte Kampagne.
- Sie können die Vorschau für einzelne Inhalte, eine bestimmte Phase oder das gesamte Portal anzeigen.

Vorschau für einzelne Inhalte

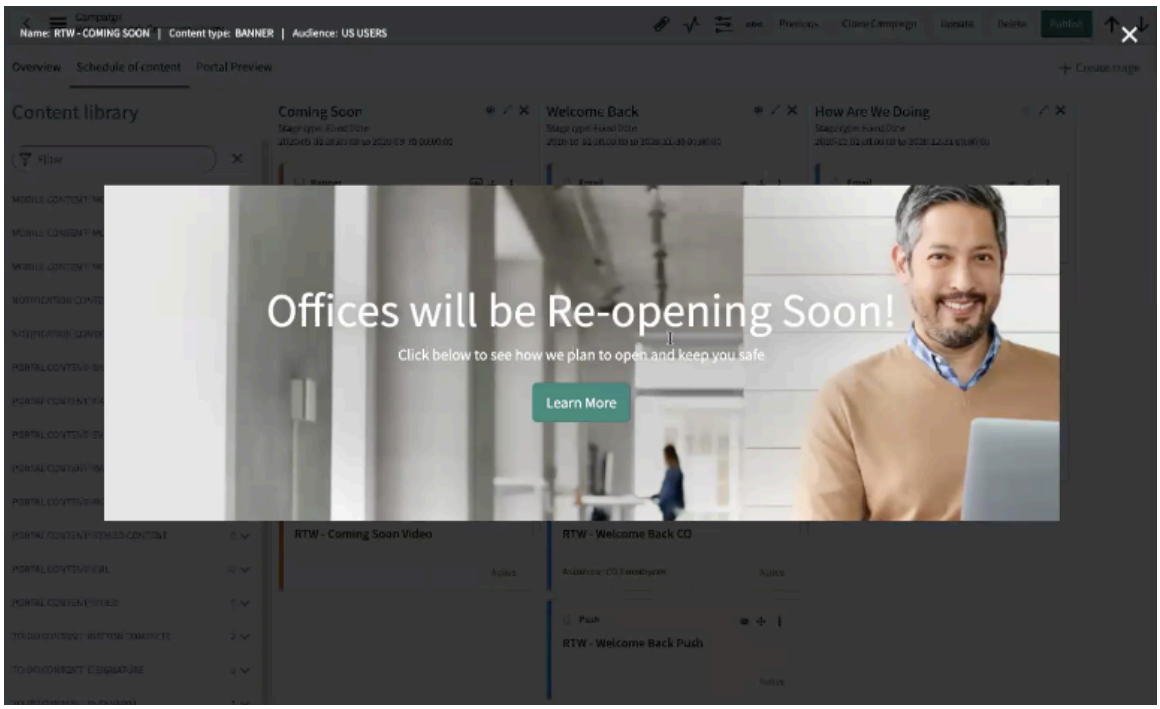
Die Vorschau für einzelne Inhalte bietet eine Ansicht für folgende Inhaltstypen:

- Banner
- Kalender
- Event

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rich-Text (formatierter Inhalt)
- URL
- Video
- Benachrichtigung
  - E-Mail
  - SMS
  - Veröffentlichen
- Aufgabe (Inhalt wird im Serviceportal oder im ESC als Aufgabe angezeigt)
- Zielgruppe, an die sich der Inhalt richtet
- Content Typ
- Detailinformationen zur Phase, zu der die Inhalte gehören

Hinweis:
Mobile- (außer Push und SMS) und Community-Inhalte sind für die Vorschau nicht verfügbar.



Phasenvorschau

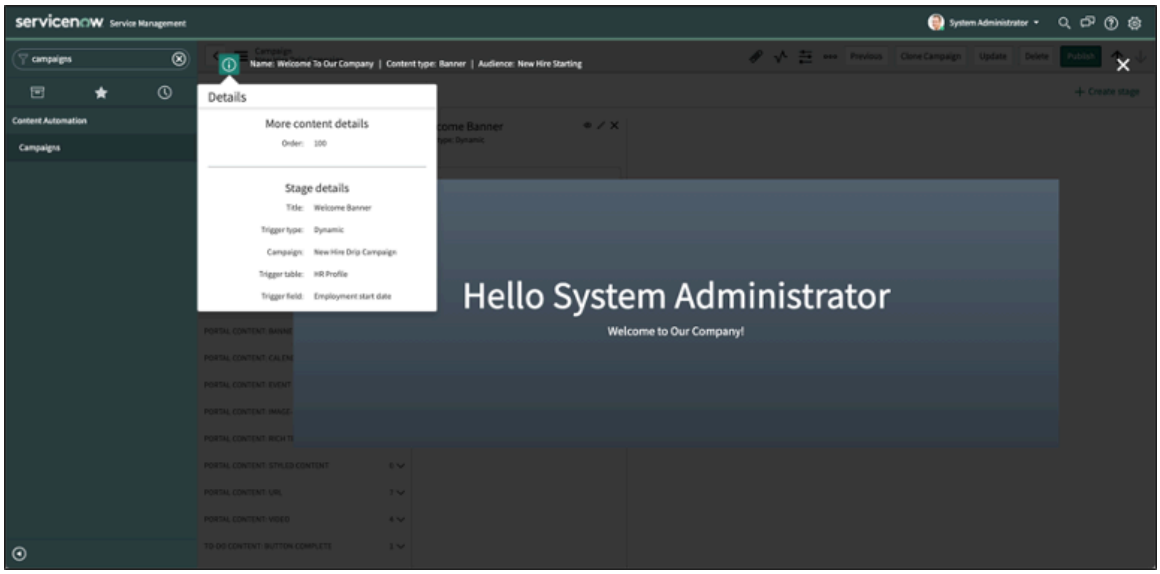
Die Phasenvorschau bietet eine Ansicht aller Inhalte in einer Kampagnenphase oder einem Kampagnenpaket.

Sie können auch eine bestimmte Seite anzeigen (nicht nur Ihre Homepage, wenn Sie Inhalte auf mehreren Seiten präsentieren).

Weitere Informationen finden Sie unter Vorschau für einzelne Inhalte.

Hinweis:
Auch als vollständige Portalvorschau verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

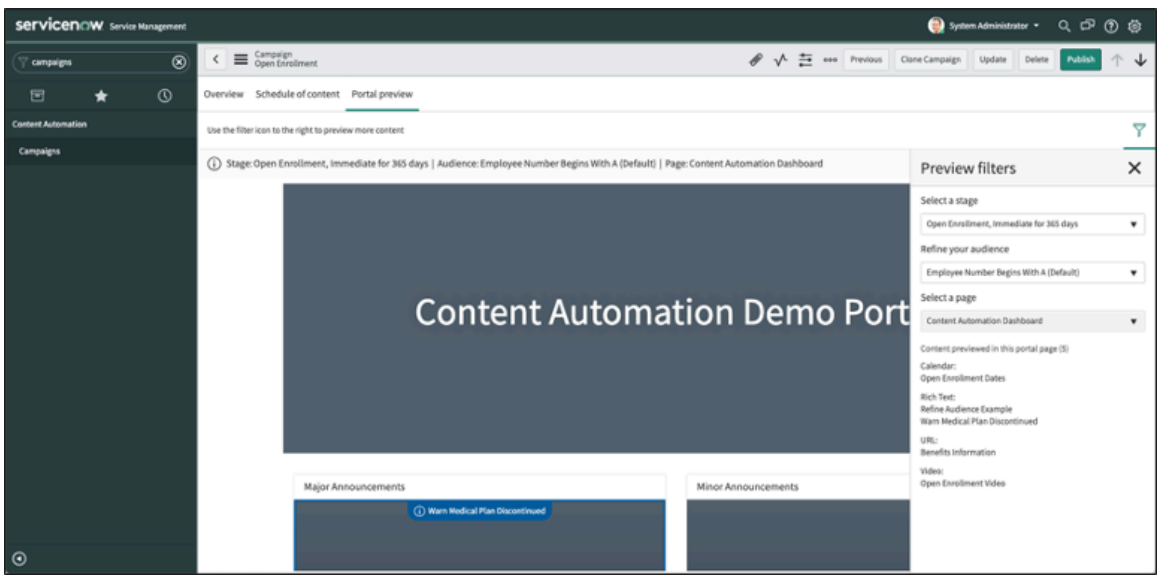


Vollständige Portalvorschau

Die vollständige Portalvorschau bietet eine Ansicht aller Inhalte, die in Ihrem Portal angezeigt werden. Mithilfe von Filtern können Sie Folgendes anzeigen:

- Eine bestimmte Phase innerhalb Ihrer Kampagne
- Inhalte für eine bestimmte Zielgruppe
- Eine bestimmte Seite (nicht nur Ihre Homepage, wenn Sie Inhalte auf mehreren Seiten präsentieren)

Hinweis:
Auch als Phasenvorschau verfügbar.



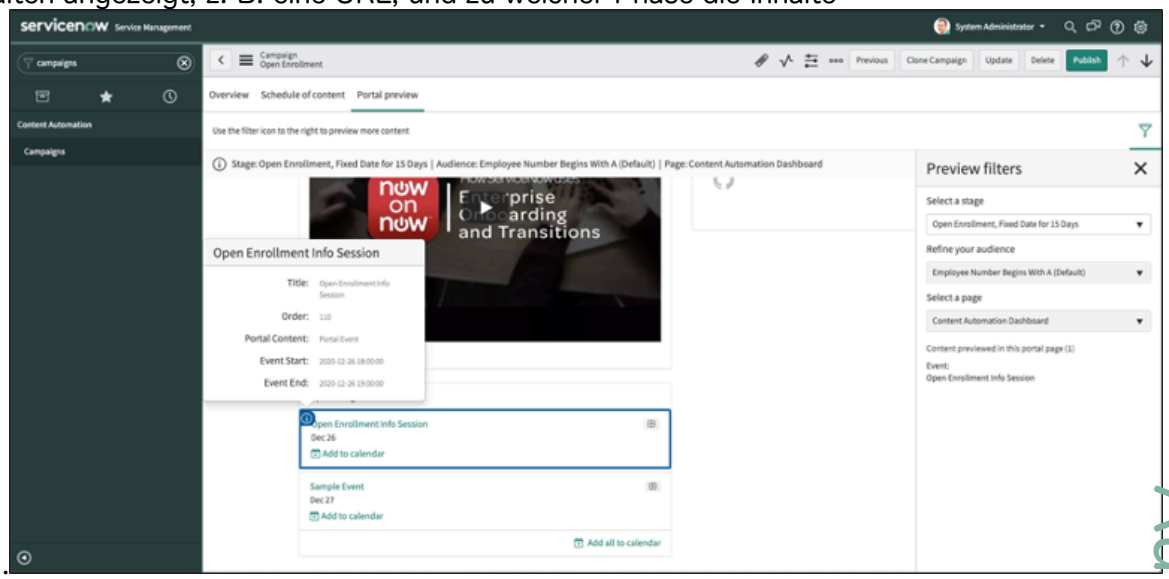
Nur Seiten mit Inhalten sind als Vorschau verfügbar.

Informations-Tags

Wenn Sie sich eine Vorschau Ihrer Kampagneninhalte ansehen, zeigen ein blauer Umriss und Informations-Tags an, welche Inhalte Ihres Portals Teil Ihrer Kampagne sind. Außerdem werden zusätzliche Informationen zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den Inhalten angezeigt, z. B. eine URL, und zu welcher Phase die Inhalte gehören.



Hinweis:
Vorschauen können nicht bearbeitet werden.

Inhaltshervorhebung

Blau hervorgehobene Inhalte sind aktiv, und grau hervorgehobene Inhalte sind inaktiv.

Eigenschaften der Kampagnenvorschau

Wenn Sie über mehrere Serviceportale verfügen, verwenden Sie die Eigenschaft sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix, um das Portal auszuwählen, das Sie als Kampagnenvorschau anzeigen möchten. Navigieren zu **Content Experiences** > **Konfigurationen** > **Eigenschaften** um diese Eigenschaft anzuzeigen.

Portalvorschau

Verwenden Sie die Kampagnenvorschau, um die Kampagneninhalte anzuzeigen, die in Ihrem Portal angezeigt werden. Verwenden Sie die Vorschaufilter, um festzulegen, was Sie in der Vorschau anzeigen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**.
2. Wählen Sie eine Kampagne aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Portalvorschau** aus.

   Hinweis:
   Sie können eine Portalvorschau auch anzeigen, indem Sie oben in einer Phase auf das Vorschausymbol ( ) klicken.

4. Verwenden Sie **Vorschaufilter**, um festzulegen, was Sie in der Vorschau anzeigen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorschaufilter

Filter	Beschreibung
Phase auswählen	Die Phase, die Kampagnenphase oder das Kampagnenpaket, die bzw. das Sie anzeigen möchten. Wählen Sie eine bestimmte Kampagnenphase aus, für die Sie eine Vorschau des Inhalts anzeigen möchten.
Meine Zielgruppe verfeinern	Die Zielgruppe für den Inhalt in der ausgewählten Phase. Wenn Sie eine Zielgruppe auswählen, wird angezeigt, welche Inhalte diese Zielgruppe sieht.
Seite auswählen	Seite im Service Portal, die als Vorschau angezeigt werden soll. Eine Seite ist ein bereits vorhandener Datensatz, der Code und Struktur enthält, die definieren, wie Inhalte angezeigt werden, die Sie planen und Ihren Mitarbeitern zur Verfügung stellen möchten. **Hinweis:** Vorlagen sind in einem Thema enthalten und verweisen auf eine Seite. Vorlagen haben eine direkte Beziehung zu einer Seite, aber einer Vorlage/Seite können mehrere Themen zugeordnet werden. Zum Beispiel stellt das Basissystem die Seite emp_employee-taxonomy bereit und die meisten Themen sind dieser Seite zugeordnet. Weitere Informationen finden Sie unter Themenseitenvorlage erstellen. Wenn einer Seite Themen zugeordnet sind, wird das Feld **Taxonomie** angezeigt. Sie können danach filtern und Themen auswählen, die der Taxonomie zugeordnet sind.
Taxonomie auswählen	Ermöglicht das Filtern Ihrer Vorschau nach Taxonomie. Die Taxonomie ist eine Sammlung hierarchischer Themen, die verschiedene Inhaltstypen wie Anforderungen, Artikel, Quick-Links und Mitarbeiterkommunikation zusammenführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter	Beschreibung
	Eine Taxonomie ist die oberste Ebene der Hierarchie und kann mehrere Themen enthalten. Sie können beispielsweise Taxonomien für HR und IT haben, sodass Sie jeweils bestimmte Themen gruppieren können. Wenn Sie die Option **Seite auswählen** oder **Thema auswählen** zum Filtern der Vorschau verwenden, kann sich der Wert in diesem Feld ändern, da sich das Thema möglicherweise nicht unter der Taxonomie oder auf der ausgewählten Seite befindet. Wenn dieses Feld ausgegraut ist, bedeutet dies, dass für die ausgewählte Seite und das ausgewählte Thema nur eine Taxonomie vorhanden ist.
Thema auswählen	Ermöglicht die Vorschau von Inhalten, die einem Thema zugeordnet sind. Themen werden unter einer Taxonomie organisiert. Wenn die Systemeigenschaft „Ownership für Themen zulassen“ (sn_cd.activate_topic_ownership) auf **Ja** festgelegt ist und das Thema Ihnen oder einer Gruppe, der Sie angehören, zugewiesen ist, werden nur Themen angezeigt, die Ihnen zugewiesen sind, oder Themen, die keine Einschränkungen aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften und Weisen Sie den Besitz von Inhalten zu.
Show inactive content (Inaktiven Inhalt anzeigen)	Stellt Nachrichten im Banner bereit, die inaktive Inhalte identifizieren. Stellen Sie den Schalter auf grün, um diese Funktion zu aktivieren.

Hinweis:
Vorschaufilter, die ausgegraut sind, zeigen an, dass der angezeigte Wert die einzige verfügbare Auswahl für die Vorschau ist.

Blau hervorgehobene Inhalte sind aktiv, und grau hervorgehobene Inhalte sind inaktiv.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Beenden Sie **Vorschaufilter**, um das Portal anzuzeigen.

> **Hinweis:**
>
> Klicken Sie auf das Symbol **View content details (Inhaltsdetails anzeigen)** ( ), um zusätzliche Details zu den Inhalten anzuzeigen.

Vorschau für einzelne Inhalte

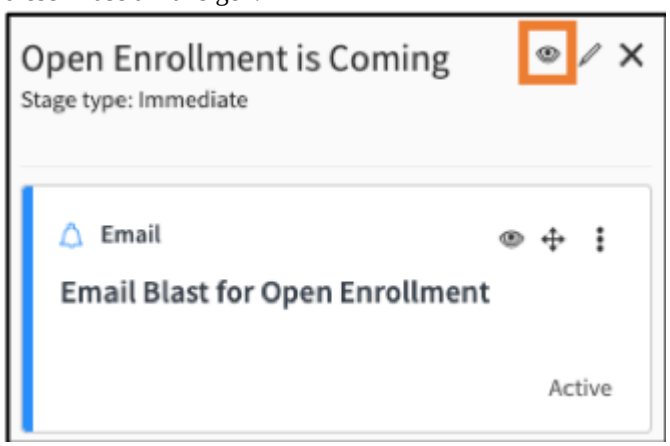
Mit der Registerkarte **Inhaltszeitplan** können Sie spezifische Inhalte oder eine bestimmte Phase der Kampagne anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**.
2. Wählen Sie eine Kampagne aus, die Sie in der Vorschau anzeigen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhaltszeitplan**
4. Wählen Sie in den Inhalten, die Sie anzeigen möchten, das Vorschausymbol ( ) aus.
5. Wählen Sie in einer Phase, die Sie anzeigen möchten, das Vorschausymbol ( ) aus, um die Inhalte für diese Phase anzuzeigen.



6. Schließen Sie die Vorschau, um zum Zeitplan der Inhaltsansicht der Kampagne zurückzukehren.

> **Hinweis:**
>
> Wenn das Vorschausymbol ( ) grau ausgeblendet ist, wird eine Vorschau derzeit nicht unterstützt.

Kampagnen auf Effektivität analysieren

Analysieren Sie Ihre Kampagne, um sicherzustellen, dass Ihr Messaging effektiv ist und Sie die richtige Zielgruppe ansprechen, wenn Sie Kampagnenerfolgsziele verwenden. Sie können auch den Fortschritt Ihrer Kampagne überprüfen und bewerten, wie erfolgreich Ihre Kampagne ist.

Kampagnen verwendet Content Analytics, um Daten zu Anwenderinteraktionen zu sammeln und Visualisierungen zu generieren, mit denen Sie die Effektivität Ihrer Kampagne bestimmen können. Zeigen Sie die Datenvisualisierungen für veröffentlichte Kampagnen im Kampagnenübersicht und Kampagnen-Analytics-Dashboardsan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Content Analytics ist ein separates Plugin, das installiert und konfiguriert werden muss. Installationsinformationen finden Sie unter Content Analytics aktivieren.

Eine Kampagne wird ausgewertet

Da sich viele Faktoren auf die Effektivität einer Kampagne auswirken können, definieren Sie die Faktoren, die für Ihre Kampagne wichtig sind. Sie können beispielsweise die geplante Aufgabe „Content Experiences: Kampagnenzielgruppe aktualisieren“ so konfigurieren, dass die Zielgruppe für Ihre Kampagne kontinuierlich neu bewertet und Mitarbeiter entfernt werden, die die von Ihnen definierten Kriterien nicht mehr erfüllen. Mit diesem Prozess können Sie Kampagnenziele entwickeln, mit denen Sie überprüfen können, ob die anvisierte Zielgruppe richtig gewählt ist.

Sie können die folgenden Faktoren definieren, um Ihre Kampagne effektiver zu gestalten:

Zielgruppe

Eine Zielgruppe ist eine Gruppe von Anwendern, die eine Reihe von Bedingungen erfüllen. Sie definieren eine Zielgruppe auf Kampagnenebene und verfeinern diese Zielgruppe auf Inhaltsebene, um zu steuern, wer Inhalte sieht.

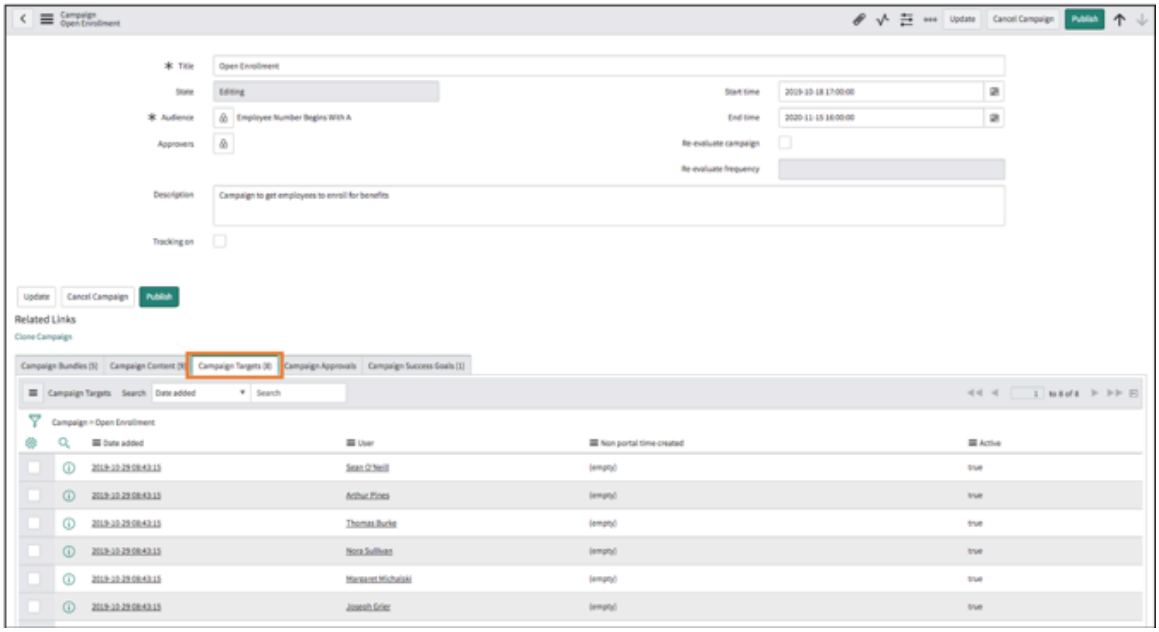
Nach dem Start der Kampagne fügt die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: Kampagnenzielgruppe aktualisieren“ Anwender hinzu oder entfernt sie, wenn sie die Bedingungen erfüllen oder nicht mehr erfüllen. Beispielsweise richtet sich eine Kampagne an Mitarbeiter der technischen Abteilung. Die regelmäßige Aufgabe wertet die Zielgruppe regelmäßig neu aus, fügt ihr neue Mitarbeiter hinzu und entfernt Benutzer, die in eine andere Abteilung wechseln oder das Unternehmen verlassen. Der Kampagneninhalt wird nur den aktuellen Mitarbeitern in der Engineering-Abteilung angezeigt.

Alternativ können Sie die Zielgruppe nach dem Start Ihrer Kampagne manuell ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Eine veröffentlichte Kampagne wird bearbeitet.

Kampagnenziele werden angezeigt, nachdem eine Kampagne veröffentlicht und die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: Kampagnenzielgruppe aktualisieren“ ausgeführt wird. Sie können eine Liste der Anwender in der Zielgruppe anzeigen, indem Sie eine -Kampagne öffnen und zur Registerkarte **Kampagnenziele** navigieren. Die Kampagnenzielliste enthält das Datum, an dem der Anwender hinzugefügt wurde, den Anwender, die Kampagne, der der Anwender zugewiesen ist, und ob die Kampagne aktiv ist.

Klicken Sie auf die Registerkarte **Kampagnenziele**, um eine Liste der Benutzer anzuzeigen, die Ziel Ihrer Kampagne sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Auslöserkonfiguration

Die Auslöserkonfigurationen bestimmen, wann der Inhalt in einer Phase für Ihre Mitarbeiter verfügbar wird. Die Konfigurationen umfassen den Auslösertyp und den Datums-Offset.

Wenn eine Kampagne beginnt und Mitarbeiter hinzugefügt werden, können Sie den Auslösertyp und die Daten einer Kampagnenphase neu bewerten. Durch eine kontinuierliche Neubewertung der Auslösertypen und -zeitpunkte können Sie sicherstellen, dass die richtige Zielgruppe den richtigen Kampagneninhalt erhält.

Kampagnenerfolgsziele

Verwenden Sie Kampagnenerfolgsziele, um ein gewünschtes Ergebnis für die Kampagne festzulegen, z. B. Mitarbeiter dazu zu bewegen, sich für Leistungen zu registrieren, oder die Anzahl der von Mitarbeitern erstellten Anfragefälle zu reduzieren. Wenn nicht die erwarteten Ergebnisse angezeigt werden, können Sie die Kampagne ändern.

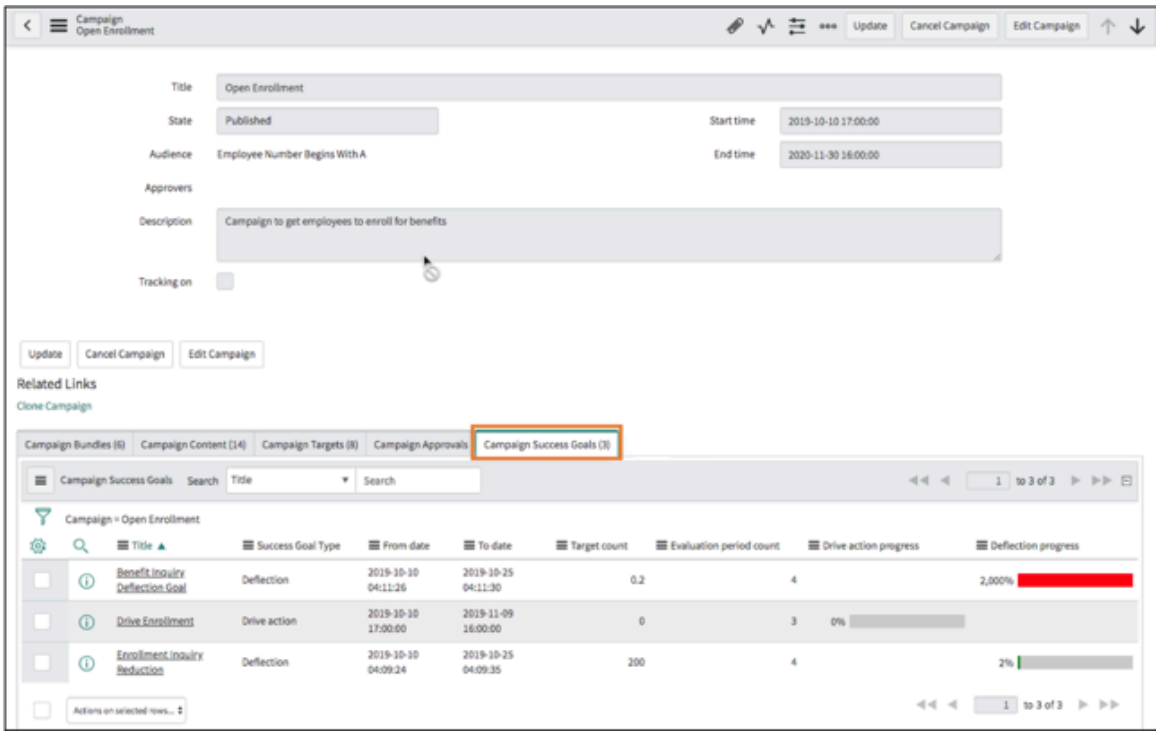
Hinweis:
Sie können nur Kampagnenerfolgsziele erstellen, wenn sich eine Kampagne im Status „Entwurf“ oder „Bearbeitung“ befindet.

Hier sind einige Möglichkeiten, Kampagnenerfolgsziele zu verwenden:

- Stellen Sie fest, ob Ihre Kampagne eine bestimmte Art von Aktion erfolgreich vorantreibt, z. B. Mitarbeiter, die sich für Leistungen anmelden. Angenommen, Ihr Unternehmen hat 2.000 Mitarbeiter, und 1.500 haben sich bereits für die direkte Zahlung an die Gehaltsabrechnung angemeldet. Sie konzipieren eine Kampagne, die sich an die 500 Mitarbeiter richtet, die sich noch nicht für die Gehaltsabrechnung per Banküberweisung angemeldet haben. Wenn sich Ihre Kampagne in der letzten Phase befindet und sich einige Mitarbeiter angemeldet haben, können Sie der Kampagne eine weitere Phase mit zusätzlichen Inhalten hinzufügen, die Mitarbeiter zur Anmeldung animieren.
- Vergleichen Sie Metriken aus Ihrer Kampagne mit denen einer vorherigen Kampagne. Beispielsweise enthielt die offene Registrierungskampagne im letzten Jahr ein Webinar mit einer Frage-und-Antwort-Sitzung, während die Kampagne dieses Jahr stattdessen ein Informationsvideo beinhaltete. Sie können den Unterschied in den Registrierungsraten überprüfen, um festzustellen, ob die Inhaltsänderung Auswirkungen hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Überprüfen Sie, ob bestimmte Aktionen durch Ihre Kampagne erfolgreich reduziert werden. Sie können beispielsweise eine Kampagne erstellen, die Videos, Wissensartikel und Links bereitstellt, um Mitarbeiter über ein Programm zu informieren. In den Wochen nach dem Ende der Kampagne vergleichen Sie die Anzahl der vor Beginn der Kampagne erstellten Anfragefälle mit der Anzahl der danach erstellten Fälle.



Klicken Sie auf die Registerkarte **Kampagnenerfolgsziele**, um den Fortschritt einer Kampagne anzuzeigen. Abhängig von der Art des Erfolgsziels, das Sie erstellen, wird ein Fortschrittsdiagramm unter „Fortschritt der Förderungsaktion“ und „Vermeidungsfortschritt“ angezeigt.

Sie können auch das Kampagnenerfolgsziel auswählen, um den Datensatz anzuzeigen.

Kampagnenerfolgsziele erstellen

Erstellen Sie Ihre eigenen Erfolgsziele, um den Fortschritt Ihrer Kampagne zu sehen und zu erfahren, wie Sie Baselines für den Vergleich mit Ihren Zielvorgaben verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator** und wählen Sie eine Kampagne aus.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kampagnenerfolgsziele**, und wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kampagnenerfolgsziele“

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Erfolgsziels
Beschreibung	Beschreibung des Erfolgsziels **Hinweis:** Der Titel und die Beschreibung helfen dabei, zu ermitteln, wie Sie den Erfolg Ihrer Kampagne messen.
Erfolgszieltyp	Wie Sie Ihr Kampagnenerfolgsziel erstellen und berechnen möchten • Vermeidung: Sie möchten mit Ihrer Kampagne Mitarbeiter informieren, damit die Anzahl der Anfragefälle sinkt. • Förderungsaktion: Sie möchten mit Ihrer Kampagne Mitarbeiter dazu bewegen, Fälle zu erstellen, z. B. sich für Zusatzleistungen zu registrieren.
Tabelle	Stellt das Feld bereit, anhand dessen die Berechnung des **Erfolgszieltyps** durchgeführt wird. Sie können mithilfe von Filterbedingungen bestimmte Erfolgsziele erstellen. **Hinweis:** Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden.
Falldatumsfeld	Zeigt das Feld aus der Tabelle „HR-Fall“ [sn_hr_core_case] an, anhand dessen die Berechnung des **Erfolgszieltyps** durchgeführt wird. Nachdem die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: Kampagnenerfolgsziele bewerten“ ausgeführt wurde und der erste aktive Fall erstellt wurde, der sich auf den HR-Service bezieht, beginnt die Nachverfolgung für Ihre Erfolgskriterien. Verwenden Sie die Filter, um bestimmte Bedingungen zu identifizieren, die Sie nachverfolgen möchten. **Hinweis:** Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Kampagnenerfolgsziels
Filter	Filter, die Sie zur Bestimmung Ihrer Bewertungs- und Zielvorgaben verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Für einen Förderungsaktionstyp können Sie beispielsweise folgende Bedingung für Ihre Filter festlegen: • HR-Service • ist • Anfrage wegen allgemeiner Leistungen Nachdem Sie Ihre Bewertungskriterien und Ihr Ziel ausgewählt haben, können Sie die Anzahl der erstellten Fälle mit allgemeinen Anfragen zu Zusatzleistungen sehen und mit Ihrer Zielanzahl vergleichen.

4. Wählen Sie die Registerkarte **Bewertungskriterien** aus.

Felder im Abschnitt „Erfolgskriterien der Kampagne“

Feld	Beschreibung
Auswertungstyp	Wie Sie Ihre Kampagnendatensammlung definieren möchten. Sie können drei Typen auswählen: • Nur Zielanzahl: Verwenden Sie diesen Typ, wenn Sie keine Verlaufsdaten haben, mit denen Ihre Kampagne verglichen werden soll. Bei diesem Typ werden Datumsbereiche und ein bestimmter **Zielwert** (siehe Registerkarte „Ziel“) zum Bestimmen des Kampagnenerfolgs herangezogen. • Datumsbereich: Verwenden Sie diesen Typ, wenn Sie Ihre Kampagnendaten mit einer früheren Kampagne vergleichen möchten. • Relativ zur Kampagne: Verwenden Sie diesen Typ, wenn Sie nur den Erfolg innerhalb der Kampagne vergleichen und nicht mit Verlaufsdaten abgleichen möchten. Sie können beispielsweise den Typ auf einen Beginn zehn Tage vor und nach der Kampagne festlegen und die entsprechende Aktivität anzeigen. Sie können auch ein Datum angeben, das sich auf eine Kampagne bezieht, z. B. „Erstellt“, „Veröffentlichungszeit“, „Aktualisiert“ und andere mehr. **Hinweis:** Die Felder ändern sich basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Bewertungstyp.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Von Datum	Datum, an dem der Bewertungszeitraum beginnen soll. Das Startdatum kann folgenden Zeitpunkten entsprechen: • Vor dem Start der Kampagne • Startdatum der Kampagne • Beliebiges Datum nach Beginn der Kampagne
Bis Datum	Datum, an dem der Bewertungszeitraum enden soll. Das Enddatum kann folgenden Zeitpunkten entsprechen: • Nach dem Ende der Kampagne • Datum, an dem die Kampagne endet • Beliebiges Datum vor dem Ende der Kampagne

5. Wählen Sie im Feld **Auswertungstyp** den **Datumsbereich** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular „ **Kampagnenerfolgsziel“** aus.

Registerkarte „Bewertungskriterien“

Feld	Definition
Bewertungsdatumsbereich: Von Datum	Datum, an dem der Bewertungszeitraum beginnen soll. Das Startdatum kann folgenden Zeitpunkten entsprechen: • Vor dem Start der Kampagne • Datum, an dem die Kampagne startet • Beliebiges Datum nach Beginn der Kampagne
Bis Datum	Datum, an dem der Bewertungszeitraum enden soll. Das Enddatum kann folgenden Zeitpunkten entsprechen: • Nach dem Ende der Kampagne • Datum, an dem die Kampagne endet • Beliebiges Datum vor dem Ende der Kampagne
Baseline-Datumsbereich Von Datum	Datum, an dem der Baseline-Zeitraum beginnen soll. Baseline-Datumsangaben beziehen sich auf vergangene Kampagnen oder einen Zeitraum, den Sie als Baseline für den Vergleich mit Ihren Kampagnendaten festlegen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	Das Baseline-Startdatum kann folgenden Zeitpunkten entsprechen: • Vor dem Start der Kampagne • Datum, an dem die Kampagne startet • Beliebiges Datum nach Beginn der Kampagne
Bis Datum	Datum, an dem der Baseline-Zeitraum enden soll. Das Enddatum kann folgenden Zeitpunkten entsprechen: • Nach dem Ende der Kampagne • Datum, an dem die Kampagne endet • Beliebiges Datum vor dem Ende der Kampagne **Hinweis:** Wählen Sie den zugehörigen Link **Baseline berechnen**, um schnell anzuzeigen, wie die Verlaufsdaten für die von Ihnen ausgewählten Datumsbereiche aussehen. Wenn nach der Berechnung keine Daten angezeigt werden, können Sie den Datumsbereich erweitern.

7. Wählen Sie im Formular „Kampagnenerfolgsziele“ im Feld **Auswertungstyp** die Option **Relativ zur Kampagne** aus.
8. Füllen Sie die Felder im Formular „ **Kampagnenerfolgsziel“** aus.

Registerkarte „Bewertungskriterien“

Feld	Beschreibung
Offsetmenge für Datum	Anzahl der Tage, Wochen oder Monate, für die Sie Kampagnendaten vor und nach dem Wert erfassen möchten, den Sie im Feld **Kampagnendatum** ausgewählt haben.
Offseteinheiten für Datum	Maßeinheit für die Zeitmessung, die Sie als Zeitraum für die Auswertung von Kampagnendaten festlegen möchten. Auswählbar sind folgende Werte: • Tage • Wochen • Monate
Offsettyp für Datum	Wert, der die Mengen und Einheiten für die Verschiebung des Datums auf die Zeitpunkte angibt, vor und nach denen Werte erfasst werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kampagnendatumsfeld	Datumsangaben oder Zeiten, die einer Kampagne zugeordnet sind und die für den Bewertungszeitraum zum Erfassen von Daten verwendet werden

9. Wählen Sie die Registerkarte **Ziel** aus.
10. Füllen Sie die Felder im Formular „ **Kampagnenerfolgsziel“** aus.

Registerkarte „Ziel“

Feld	Beschreibung
Zielwert	Wird nur angezeigt, wenn Sie „Nur Zielanzahl“ aus dem Feld „Auswertungstyp“ auswählen. Die Anzahl der vermiedenen oder erstellten Fälle, die Sie als Ziel für Ihre Kampagne festgelegt haben.
Richtung	Identifiziert die Daten basierend auf dem von Ihnen ausgewählten Erfolgszieltyp. Die Werte sind: • Maximieren: Förderungsaktion • Minimieren: Abweisung Wird nur angezeigt, wenn Sie „Datumsbereich“ und „Relativ zur Kampagne“ als Bewertungstypen auswählen
Prozentsatz	Prozentsatz der vermiedenen oder erstellten Fälle, die Sie als Ziel für Ihre Kampagne festgelegt haben

11. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.
    Nach der Ausführung der geplanten Aufgabe „Content Experiences: Kampagnenerfolgsziele bewerten“ (standardmäßig täglich) werden die Basisanzahl und die Anzahl des Bewertungszeitraums ausgefüllt.

Kampagnenziele anzeigen

Verwenden Sie Kampagnenziele, um eine Liste der Mitarbeiter aufzurufen, an die Ihre Kampagne gerichtet wurde, ihren Status und das Datum, an dem sie hinzugefügt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Kampagnenziele**.
2. Wählen Sie eine veröffentlichte Kampagne.
   Die Liste der Kampagnenziele wird mit dem Datum, an dem der Benutzer hinzugefügt wurde, dem Benutzer, der Kampagne, der der Benutzer zugewiesen ist, sowie der Information, ob die Kampagne aktiv ist, angezeigt.

Kampagnen erstellen

Erstellen Sie eine Kampagne, um die Kommunikation mit Ihren Mitarbeitern zu fördern und ihnen wichtige Informationen zur Verfügung zu stellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager oder sn_cd.content_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kampagnen sind in einer hierarchischen Struktur organisiert.

Zuerst erstellen Sie eine Kampagne, die Titel, Status, Zielgruppe, Start- und Endzeit und andere Informationen definiert. Beispielsweise können Sie eine Kampagne erstellen, die die offene Registrierung für Gesundheitsleistungen fördert, auf Neueinstellungen abzielt und den offenen Registrierungszeitraum durchläuft.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie folgende Felder aus:

Formular „Kampagne – neuer Datensatz“

Feld	Beschreibung
Titel	Eindeutiger Name für die Kampagne
Status	Status der Kampagne Dieses Feld wird automatisch auf Entwurf festgelegt. Nachdem Sie der Kampagne Inhalte und Phasen zugeordnet haben, wird die Schaltfläche **Veröffentlichen** angezeigt.
Zielgruppe	Zielgruppe, die den Inhalt einer Kampagne anzeigt. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren der Zielgruppe, um die Zielgruppe für die Kampagne auszuwählen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Zielgruppe. **Hinweis:** Nachdem eine Kampagne den Status „Veröffentlicht“ erhalten hat, können Sie keine Benutzer mehr hinzufügen. Um einer veröffentlichten Kampagne neue Benutzer hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Kampagne bearbeiten**. Oder wechseln Sie zum spezifischen Inhalt einer Kampagne, und verwenden Sie das Feld **Zielgruppe einschränken**. Weitere Informationen finden Sie unter Inhalte für eine Kampagne erstellen.
Genehmiger	Anwender, die für die Genehmigung von Inhalten verantwortlich sind, bevor die Kampagne veröffentlicht wird. Wenn Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ klicken, werden nur Benutzer mit der Rolle „Kampagnengenehmiger“ sn_ca.campaign_approver angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Um Benachrichtigungen an Genehmigende zu senden, wählen Sie **Mit Genehmigung veröffentlichen** aus. Die Genehmiger erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, dass Sie ihre Genehmigung benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen und E- Mail-Vorlagen. **Hinweis:** Wenn Sie **Ja** in der Eigenschaft *sn_ca.all_must_approve* auswählen, müssen alle Genehmiger eine Genehmigung erteilen, bevor die Kampagne veröffentlicht wird. Wenn Sie **Nein** auswählen, ist nur ein Genehmiger erforderlich.
Startzeit (jjjj-MM-tt HH:mm:ss)	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem eine Kampagne gestartet werden soll **Hinweis:** Um eine Kampagne zu veröffentlichen, müssen Sie das Startdatum und die Startzeit definieren.
Endzeit (jjjj-MM-tt HH:mm:ss)	Der Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem eine Kampagne beendet werden soll
Kampagne erneut auswerten	Option zum Überprüfen der Zielgruppe für eine Kampagne. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird die regelmäßige Aufgabe **Content Experiences: Zielgruppe der Kampagne aktualisieren** einmal ausgeführt, wonach die Zielgruppe nie neu bewertet oder geändert wird. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Feld **Häufigkeit neu auswerten** anzuzeigen, damit Sie festlegen können, wie oft die regelmäßige Aufgabe **Content Experiences: Zielgruppe der Kampagne aktualisieren** ausgeführt werden soll. Wenn Ihre Kampagne neu bewertet wird, werden abhängig von den aktuellen Zielgruppenkriterien Benutzer entfernt oder hinzugefügt.
Häufigkeit neu auswerten	Die Häufigkeit (in Tagen), mit der Sie die Zielgruppe neu bewerten möchten. Zielgruppen werden nach der Ausführung der regelmäßigen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Aufgabe `Content Experiences: Update Campaign Audience` basierend auf dem hier eingegebenen Wert neu bewertet. Dieses Feld wird erst angezeigt, nachdem Sie das Kontrollkästchen **Kampagne erneut auswerten** aktiviert haben. Mit diesem Feld können Sie den Standardwert (7 Tage) überschreiben, der im Feld **Erneute Auswertung der Kampagne** in der Content Experiences-Systemeigenschaft festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften.
Beschreibung	Beschreibende Informationen über die Kampagne.
Nachverfolgung ein	Option zum Erfassen von Analysen für Ihre Kampagne. Weitere Informationen über Kampagnenanalysen finden Sie unter Content Analytics. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Nachverfolgungsprofil aus dem Feld **Nachverfolgungsprofil** ausgewählt wurde.
Nachverfolgungsprofil	Das Nachverfolgungsprofil, das für die Content Experiences-Analyse verwendet werden soll. Profile bestimmen, welche Daten für Kampagnenanalysen erfasst werden. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“, und wählen Sie das Nachverfolgungsprofil aus, das verwendet werden soll.

4. Klicken Sie auf **Speichern**, um auf der Kampagnenseite zu bleiben.

Nächste Maßnahme

Wählen Sie **Kampagne klonen** aus, um die Kampagne, die Pakete oder Phasen und die Inhalte zu kopieren. Das Klonen spart Zeit beim Erstellen einer neuen Kampagne, wenn Informationen aus der ursprünglichen Kampagne in einer neuen Kampagne verwendet werden können.

Wählen Sie **Weiter** oder die Registerkarte **Inhaltszeitplan** aus, um den **Inhaltszeitplan** anzuzeigen und auf die **Inhaltsbibliothek**, Phasen und Inhalte der Kampagne zuzugreifen.

Wählen Sie die Registerkarte **Portalvorschau** aus, um den Inhalt anzuzeigen, der in Ihrer Kampagne angezeigt werden soll. Sie können Filter verwenden, um festzulegen, was Sie aus dem Portal oder einzelnen Inhalten in der Vorschau anzeigen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Portalvorschau und Vorschau für einzelne Inhalte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem Sie alle Teile einer Kampagne fertiggestellt haben, klicken Sie auf die Schaltfläche **Veröffentlichen**.

Hinweis:
Um Ihre Kampagne sofort zu starten, stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft „Wird verwendet, um zu verwalten, ob der Kampagnenveröffentlichungsprozess unmittelbar nach der Veröffentlichung der Kampagne ausgelöst werden soll“ (sn_ca.publish.campaign.immediately) auf **Ja** festgelegt ist. Das funktioniert für Kampagnen, deren Startdatum und -uhrzeit oder Veröffentlichungszeit in der Vergangenheit liegen. Das Ändern dieser Systemeigenschaft wird für Kampagnen empfohlen, die sich an weniger als 100.000 Benutzer richten.

Die Geschäftsregel „Workflow für veröffentlichte Kampagne auslösen“ wird ausgeführt, und die regelmäßigen Aufgaben werden umgangen. Die Registerkarte „Kampagnenziele“ wird mit der Zielgruppe gefüllt und der Inhalt wird bereitgestellt. Es gibt mehrere Status, die nach der Veröffentlichung Ihrer Kampagne angezeigt werden, wenn die Systemeigenschaft „Wird verwendet, um zu verwalten, ob der Kampagnenveröffentlichungsprozess unmittelbar nach der Veröffentlichung der Kampagne ausgelöst werden soll“ (sn_ca.publish.campaign.immediately) auf **Ja** festgelegt ist. Die Status sind:

- Ausrichtung auf Zielgruppe: Die Zielgruppe wird derzeit erstellt/definiert.
- Kampagneninhalte von außerhalb des Portals hinzufügen: E-Mail-, SMS-, Push- und Aufgabeninhalte werden hinzugefügt und können verteilt werden.
- Bereitstellen von Inhalten: Zielgruppe und Inhalte wurden definiert, und die Inhalte werden gerade bereitgestellt.

Die anderen regelmäßigen Aufgaben im Zusammenhang mit der Neubewertung einer Kampagne und Häufigkeit sind von dieser Systemeigenschaft nicht betroffen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften.

Wenn die Veröffentlichung vor dem Startdatum der Kampagne stattfindet, können im Rahmen der geplanten Aufgaben Benutzer der Kampagne hinzugefügt und Inhalte für die Kampagne erstellt und geplant werden.

In den Kampagnenzielen wird eine Liste von Benutzern angezeigt, die einer Kampagne nach Ausführung der regelmäßigen Aufgabe *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* zugeordnet wurden.

Hinweis:
Die Schaltfläche **Veröffentlichen** wird nur angezeigt, wenn der Kampagne mindestens ein Paket oder eine Phase mit Inhalt, ein Titel und eine Startzeit zugeordnet ist. Durch die Veröffentlichung wird der gesamte Inhalt für eine ausgewählte Zielgruppe und Dauer aktiviert.

Inhalte für eine Kampagne erstellen

Inhalte können an verschiedenen Stellen erstellt werden. Sie können Inhalte aus einer Kampagne, einem Paket/einer Phase oder direkt über **Inhalt verwalten** in Content Experiences erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Konfigurationen** > **Kampagneninhalt**.
   Sie können Inhalte auch wie folgt erstellen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Über die zugehörige Liste **Kampagneninhalt** einer Kampagne
- Wählen Sie **Neu erstellen** aus der Spalte „Inhaltsbibliothek“ nach der Auswahl von  . Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Kampagne mit Content Experience Builder Inhalte hinzu.

Kampagneninhalt

Feld	Beschreibung
Titel	Der Titel, den Sie im Formular **Aufgabeninhalt** eingegeben haben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Inhalte auswählen, die einen Inhaltstyp aufweisen: ○ Schaltfläche „Abgeschlossen“ ○ Elektronische Signatur ○ Video wiedergeben ○ Link anzeigen Dies sind alles Aufgabentypen von Inhalten, die den Anwender zum Abschließen einer Aufgabe auffordern. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen der Mitarbeiterkommunikation mit Content Publishing.
Inhalt	Der Inhalt, der in Ihrer Kampagne angezeigt werden soll. Wählen Sie das Symbol **„Nachschlagen mit Liste** “ und anschließend den Inhalt aus der Liste aus. Der Inhalt, den Sie auswählen möchten, muss bereits erstellt worden sein, bevor Sie ihn einer Kampagne hinzufügen können. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen der Mitarbeiterkommunikation mit Content Publishing.
Fälligkeitsdatum	Weist ein Datum zu, an dem ein Mitarbeiter die Aufgabe abschließen muss. Durch das Hinzufügen eines Fälligkeitsdatums können Sie eine Aufgabe senden und das Kampagnenpaket- oder Phasenenddatum überschreiben. **Hinweis:** Wird nur für Inhalte mit dem Inhaltstyp „Aufgaben“ angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

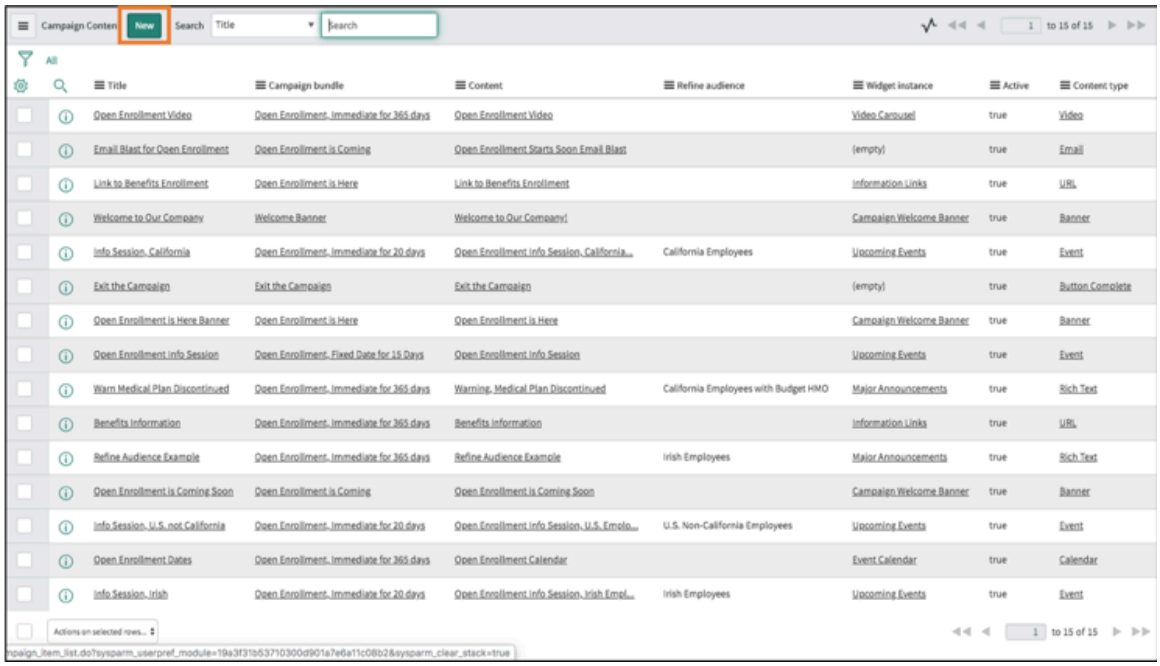
Feld	Beschreibung
Seite	Filtert Widget-Instanzen für die von Ihnen gewählte Seite. Wählen Sie eine Seite und nur die Widget-Instanzen aus, die auf der Seite angezeigt werden und in der Auswahlliste **Widget-Instanz** verfügbar sind. Um die Seite anzuzeigen, können Sie den Seitendatensatz öffnen und die Schaltfläche **Testen** wählen. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn der Inhaltstyp für den ausgewählten Inhalt **Portalinhalt** oder **Formatierter Inhalt** lautet.
Widget-Instanz	Die Instanz des Mitarbeiter-Center-Widget. Eine Widget-Instanz ist eine Referenz auf ein Widget, das für diese Instanz spezifische Eigenschaften und spezifisches CSS enthält. Eine Liste gefilterter Widget-Instanzen wird angezeigt, wenn Sie eine Seite in der Auswahlliste **Seite** auswählen. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn der Inhaltstyp für den ausgewählten Inhalt **Portalinhalt** oder **Formatierter Inhalt** lautet.
Taxonomie	Filtert, nach welchen Themen Sie Ihre Inhalte planen können. Die Taxonomie ist eine Sammlung hierarchischer Themen, die verschiedene Inhaltstypen wie Anforderungen, Artikel, Quick-Links und Mitarbeiterkommunikation zusammenführt. Sie können beispielsweise separate Taxonomien für HR und IT einrichten, sodass Sie jeweils bestimmte Themen gruppieren können. Damit dieses Feld eingeblendet wird, wählen Sie eine Seite aus, auf der Taxonomie (sn_ex_sp_taxonomy) auf der Registerkarte „Auswahl“ für den Wörterbucheintrag für die Kategorietabelle der Seite eingetragen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Tabelle erstellen . Weitere Informationen zur Taxonomie für Mitarbeiter-Center finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

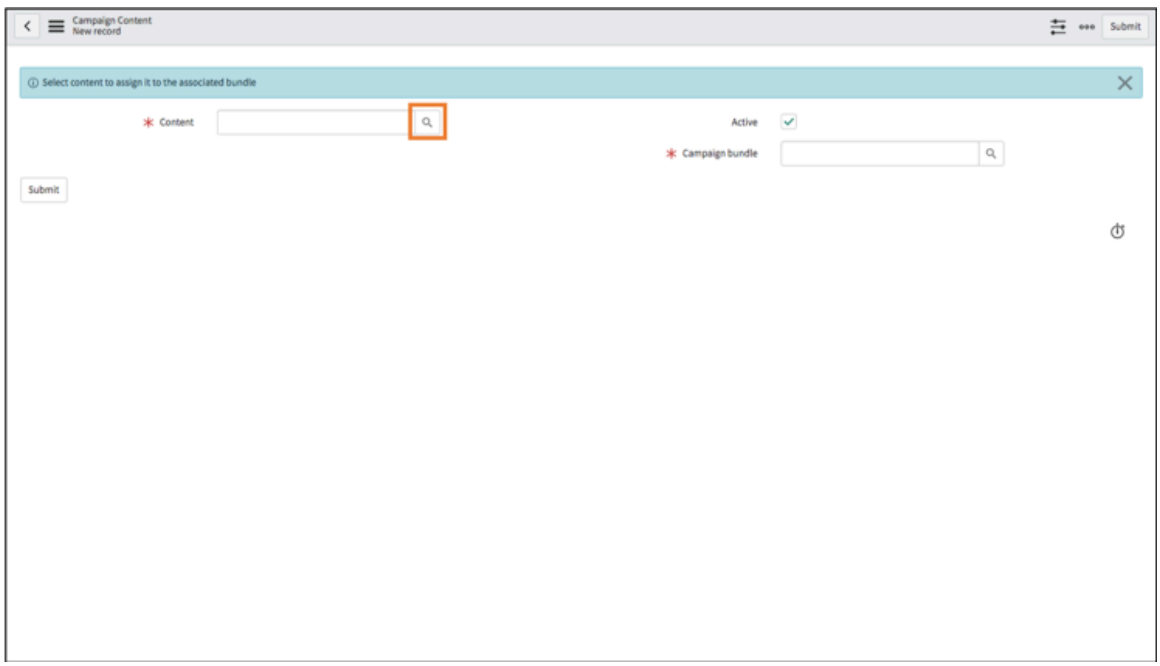
Feld	Beschreibung
	Damit in Mitarbeiter-Center untergeordnete Themen angezeigt werden, müssen Sie sie dem Portalformular unter Service Portal hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Portal erstellen.
Thema	Themen, unter denen Ihre Inhalte unter einer Taxonomie angezeigt werden sollen. Nur Themen, die einer bestimmten Seite/Vorlage zugeordnet sind, werden angezeigt. Wenn die Systemeigenschaft „Ownership für Themen zulassen“ (sn_cd.activate_topic_ownership) auf **Ja** festgelegt ist, ist der Themenbesitz aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften. Ownership für ein Thema umfasst: ○ Die Möglichkeit, einzuschränken, welche Gruppen oder Benutzer Inhalte für eine Veröffentlichung planen können. ○ Die Möglichkeit, Inhalte zu bearbeiten, die dem Thema zugewiesen sind. ○ Die Möglichkeit, eine Vorschau der Themeninhalte anzuzeigen. **Hinweis:** Andere Benutzer, die Zugriff auf den Inhalt haben, können den eingeschränkten Inhalt, der einem Thema zugewiesen ist, sehen, das Thema jedoch nicht bearbeiten oder löschen. Weitere Informationen finden Sie unter Eigentum am Inhalt und Themen erstellen und verknüpfen. Informationen zum Anzeigen Ihrer Themen in Mitarbeiter-Center finden Sie unter Portalkonfiguration.
Kampagne bei Abschluss beenden	Entfernt Mitarbeiter nach Abschluss der Aufgabe aus der Kampagne.
Aktiv	Gibt an, dass der Aufgabeninhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Kampagnenpaket	Das Kampagnenpaket oder die Phase, zu der der Inhalt gehören soll
Zielgruppe einschränken	Schränkt Ihre auf der Kampagnenebene gewählte Zielgruppe ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Durch Auswahl einer vorhandenen Zielgruppe wird ein Subset der ursprünglichen Zielgruppe erstellt.
Beschreibung	Beschreibung des Aufgabeninhalts



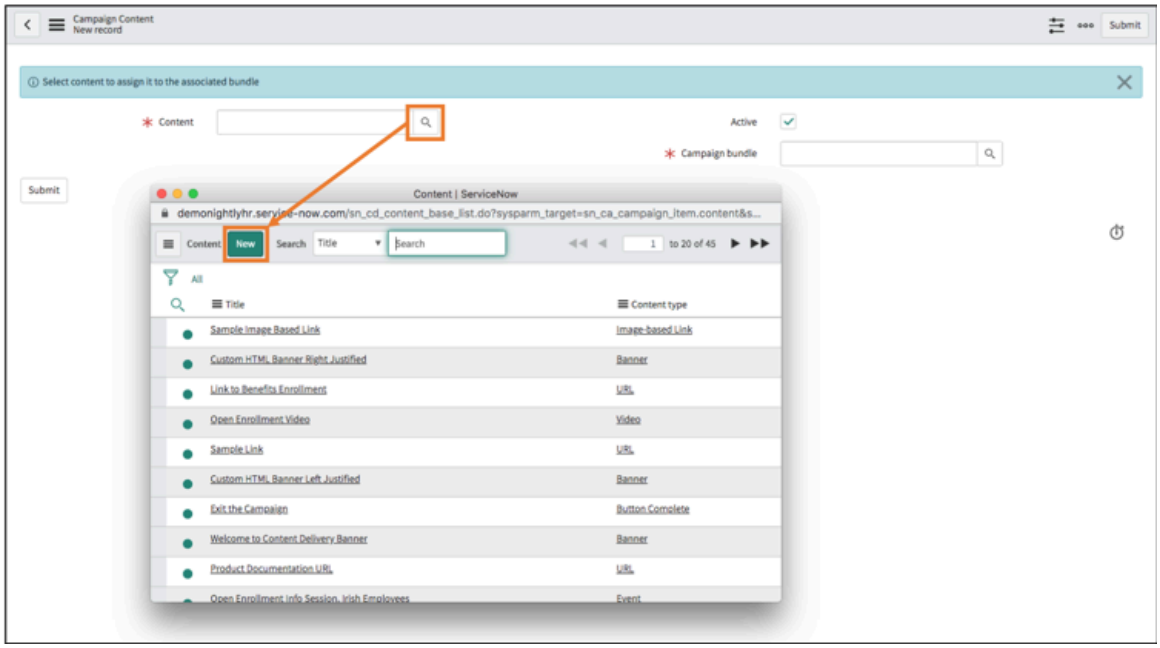
2. Klicken Sie auf **Neu**.



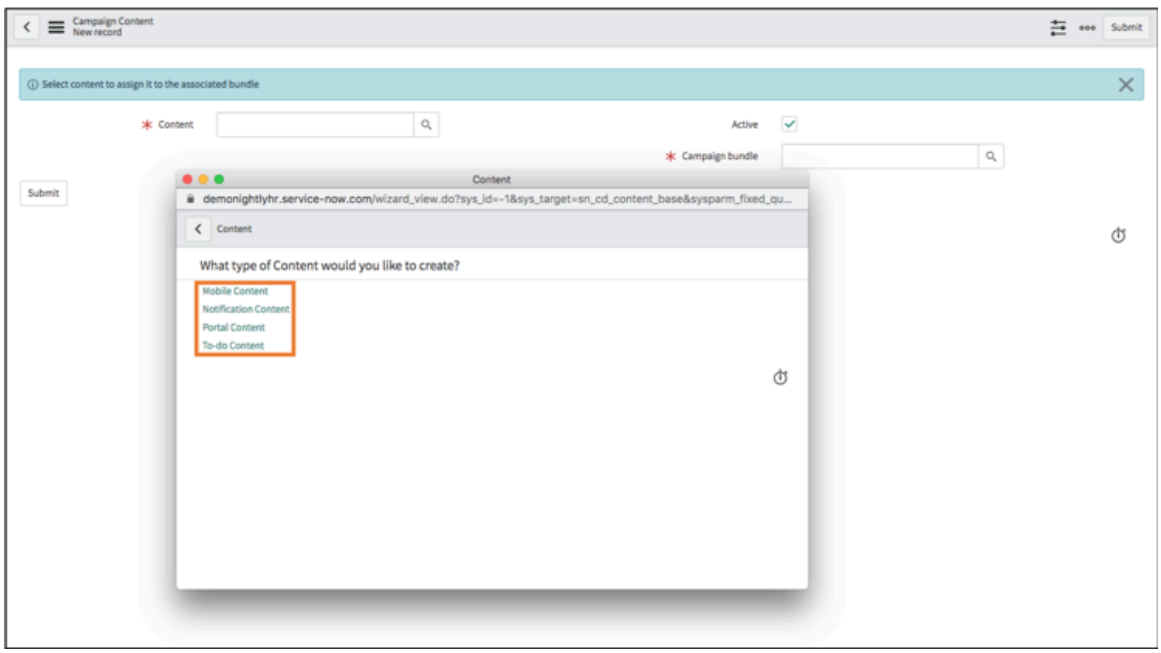
3. Wählen Sie neben dem Inhalt **Nachschlagen mit Liste** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu**.



5. Wählen Sie den Inhaltstyp aus.

Content Typ

Content Typ	Beschreibung
Mobile-Inhalt	Ankündigungsbanner, die Sie an die Mobilgeräte Ihrer Mitarbeiter senden können. Das Banner kann ein Bild sein, das Links zu Inhalten vom Mitarbeiter-Center oder Service Portal enthält. **Hinweis:** Weitere Informationen zum Erstellen von mobilen Inhalten finden Sie unter Mobile Inhalte konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content Typ	Beschreibung
Benachrichtigungsinhalt	Informationsaktionen, die Sie direkt per E-Mail oder Push-Mitteilung auf die Mobilgeräte Ihrer Mitarbeiter senden **Hinweis:** Weitere Informationen zum Erstellen von Benachrichtigungsinhalten finden Sie unter Erstellen Sie E-Mail-, SMS- oder Push-Benachrichtigungsinhalte.
Portalinhalt	Inhalte, die im Mitarbeiter-Center oder Service Portal angezeigt werden **Hinweis:** Informationen zum Erstellen von Portalinhalten finden Sie unter Inhaltsbibliothek.
Aufgabeninhalt	Inhalte, mit denen Ihren Mitarbeitern Aufgaben zugewiesen und per E-Mail oder SMS gesendet oder im Mitarbeiter-Center oder Service Portal veröffentlicht werden können. **Hinweis:** Weitere Informationen zum Erstellen von Aufgabeninhalten finden Sie unter Aufgabeninhalte erstellen.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header, und wählen Sie **Speichern** aus, um im Formular zu bleiben.
8. Oder klicken Sie auf **Absenden** oder „Aktualisieren“, und kehren Sie zur Liste zurück.

Nächste Maßnahme

Da Sie Ihre Inhalte an ein Paket oder eine Phase angehängt haben, können Sie Ihre Kampagne starten, indem Sie in der Kampagne auf **Veröffentlichen** klicken. Veröffentlichen wird nur angezeigt, wenn mindestens ein Bundle mit Inhalt der Kampagne zugeordnet wurde und die Kampagne einen Titel und eine Startzeit hat. Durch die Veröffentlichung wird der gesamte Inhalt für eine ausgewählte Zielgruppe und Dauer aktiviert.

Nach Ausführung der regelmäßigen Aufgabe **Content Experiences: Zielgruppe der Kampagne aktualisieren** werden auf der Registerkarte **Kampagnenziele** bestimmte Mitarbeiter angezeigt, die Teil der eingeschränkten Zielgruppe für die Kampagneninhalte sind.

Klicken Sie auf **Kampagne bearbeiten**, um die Kampagne anzuhalten und am Inhalt, der Zielgruppe oder der Dauer Änderungen vorzunehmen.

Klicken Sie auf **Kampagne abbrechen**, um alle nicht bereitgestellten Inhalte (einschließlich Benachrichtigungen) für eine geplante Zielgruppe zu deaktivieren. Sie können diesen Schritt nicht rückgängig machen. Durch den Abbruch einer Kampagne, die bereits gestartet wurde, werden alle nicht übermittelten Inhalte deaktiviert, und Sie können die Kampagne nicht erneut starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klicken Sie auf **Inhalt deaktivieren**, um den Inhalt aus einer Kampagne zu entfernen. Der Inhalt wird nicht für Benutzer angezeigt, die ihn noch nicht angezeigt haben.

Kampagnenpakete/-phasen erstellen

Verwenden Sie Kampagnenphasen, um Ihre Kampagneninhalte innerhalb einer Kampagne zu gruppieren. Dieser Prozess ermöglicht Ihnen, zu bestimmen, wann der Inhalt für Ihre Mitarbeiter verfügbar ist und für wie lange.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Phasen organisieren und verwalten die Bereitstellung von Kampagneninhalten. Beim Konfigurieren einer Phase legen Sie den Phasenauslöser fest, der bestimmt, wann und für wie lange Inhalte verfügbar sind. Weitere Informationen zu Auslösern finden Sie unter Auslöser für Kampagnenpakete.

Hinweis:
Einige Teile der Schnittstelle verwenden den Begriff „Pakete“, um sich auf Phasen zu beziehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Konfigurationen** > **Kampagnenphasen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Formular „Kampagnenpaket“

Feld	Beschreibung
Titel	Der Name des Kampagnen-Bundles.
Kampagne	Die Kampagne, die dem Kampagnen-Bundle zugeordnet ist.
Auslösertyp	Gibt an, wie das Kampagnen-Bundle beginnt oder endet. Weitere Informationen zu Auslösern finden Sie unter Auslöser für Kampagnenpakete
Beschreibung	Beschreibende Informationen über das Kampagnen-Bundle.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header, und wählen Sie **Speichern** aus, um im Formular des Kampagnen-Bundles zu bleiben.
4. Oder klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**, und kehren Sie zur Kampagnenliste zurück.

Nächste Maßnahme

Wenn eine Kampagne den Status „Bearbeiten“ hat, können Sie die Kampagnen-Bundles bearbeiten. Sie können auch auf **Bundel deaktivieren** klicken, um das Paket aus der Kampagne zu entfernen. Durch die Deaktivierung wird der Inhalt aus der Kampagne entfernt, bleibt jedoch für vorhandene Benutzer sichtbar.

Wenn eine Kampagne im Status **Bearbeiten** ist, können Sie auch neue Kampagnenpakete und -inhalte für entsprechende Zielgruppen hinzufügen.

Eine veröffentlichte Kampagne wird bearbeitet

Wenn Sie Änderungen an einer veröffentlichten Kampagne vornehmen müssen, lesen Sie diese Informationen, um Ihre Optionen zu verstehen. Durch das Bearbeiten einer Kampagne

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wird die Kampagne angehalten. Jegliche noch nicht verfügbaren Inhalte werden ausgesetzt, bis die Kampagne erneut veröffentlicht wird. Die -Kampagne, die Kampagnenpakete und der Kampagneninhalt können bearbeitet werden.

Überprüfen Sie den Abschnitt, der auf Ihre Situation zutrifft:

Bearbeitungsoptionen für veröffentlichte Kampagnen

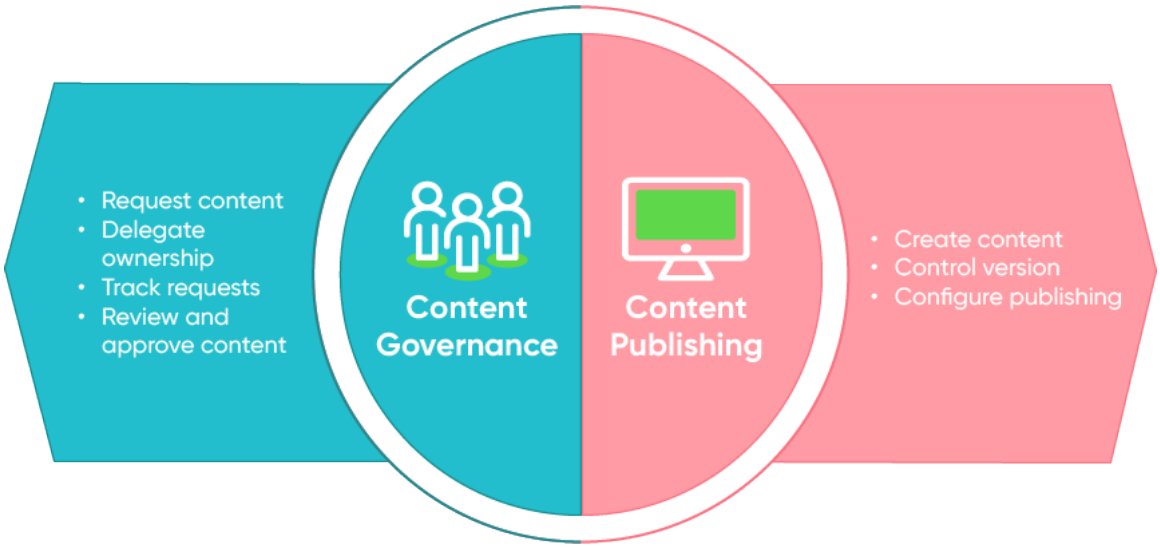
Typ der Bearbeitung	Informationen
Bearbeiten Sie Kampagneninhalte, oder fügen Sie neue hinzu	Fügen Sie neuen Inhalt hinzu, und ändern Sie vorhandenen Inhalt, während die Kampagne für die Zielgruppe sichtbar ist. Klicken Sie **auf Kampagne bearbeiten**.
Bearbeiten Sie die Kampagnenphase/das Kampagnenpaket	Bearbeiten Sie den Phasen-/Paketnamen und Details wie die Startzeit. Klicken Sie **auf Kampagne bearbeiten**. **Hinweis:** Sie können den Auslösertyp eines veröffentlichten Kampagnenpakets nicht ändern.
Neue Kampagnenphase/-paket hinzufügen	Fügt einer veröffentlichten Kampagne eine neue Kampagnenphase/ein neues Kampagnenpaket hinzu Klicken Sie **auf Kampagne bearbeiten**
Fügen Sie der Zielgruppe Anwender hinzu, oder entfernen Sie sie	Ändern Sie die Kampagnenzielgruppe, oder verfeinern Sie die Zielgruppe für bestimmte Inhalte. Klicken Sie **auf Kampagne bearbeiten**.
Eine Kampagne anhalten	Halten Sie eine Kampagne an, um nicht bereitgestellte Inhalte anzuhalten. Nachdem Sie die Kampagne veröffentlicht haben, wird der geänderte Inhalt an Anwender übermittelt, die den ursprünglich veröffentlichten Inhalt nicht gesehen haben. Klicken Sie **auf Kampagne bearbeiten**.
Eine Kampagne abbrechen	Durch das Abbrechen einer Kampagne werden nicht bereitgestellte Inhalte deaktiviert. Klicken Sie auf der Seite **Kampagne** auf Kampagne abbrechen.

Verwalten Sie Inhaltsanforderungen mit Inhalts-Governance

Inhalts-Governance bietet Mitarbeitern eine optimierte Möglichkeit, die Erstellung von Inhalten anzufordern, den Fortschritt zu verfolgen, eine Vorschau der Inhalte anzuzeigen und sie zu genehmigen, bevor sie veröffentlicht werden.

Inhalts-Governance [] ist in Content Publishing integriert , um Inhaltsmanagern und -administratoren eine effiziente Möglichkeit zu bieten, Inhaltsanforderungen zu erfüllen und zu verwalten. Inhaltsmanager und -administratoren können diese Anforderungen anzeigen, sie einem Inhaltsersteller zuweisen, den Inhalt überprüfen, genehmigen oder Vorschläge machen und den Inhalt veröffentlichen, um ihn ihren Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Inhalts-Governance-Komponenten

Inhaltsanforderung

Eine Inhaltsanforderung ist ein vom System generierter Datensatz, der den Status der Inhaltsanforderung eines Mitarbeiters nachverfolgt und den Content Governance-Workflow erleichtert.

Anforderungselement für Inhalt

Ein Inhaltsanforderungselement enthält zusätzliche Details zur Inhaltsanforderung und zum Typ des zu erstellenden Inhalts. Mit einer Inhaltsanforderung können Sie mehrere Inhaltsanforderungselemente verknüpfen.

Inhaltsanforderungselemente bieten auch einen Status oder Zustand des Inhalts, der erstellt wird.

Überprüfer

Standardmäßig ist der Mitarbeiter, der die Inhaltsanforderung gestellt hat, auch für die Genehmigung des Inhalts zur Veröffentlichung verantwortlich. Die anfordernde Person oder der Manager kann zusätzliche Überprüfer auswählen.

Zuweisungsgruppen

Eine Zuweisungsgruppe ist eine Gruppe von Anwendern, die die Inhaltsanforderung erhalten. Inhalts-Governance enthält zwei sofort einsatzbereite Zuweisungsgruppen: Inhaltsadministrator und Inhaltsmanager, die Benutzer mit diesen Rollen enthalten. Informationen zum Konfigurieren einer neuen Zuweisungsgruppe finden Sie unter Configure assignment group types

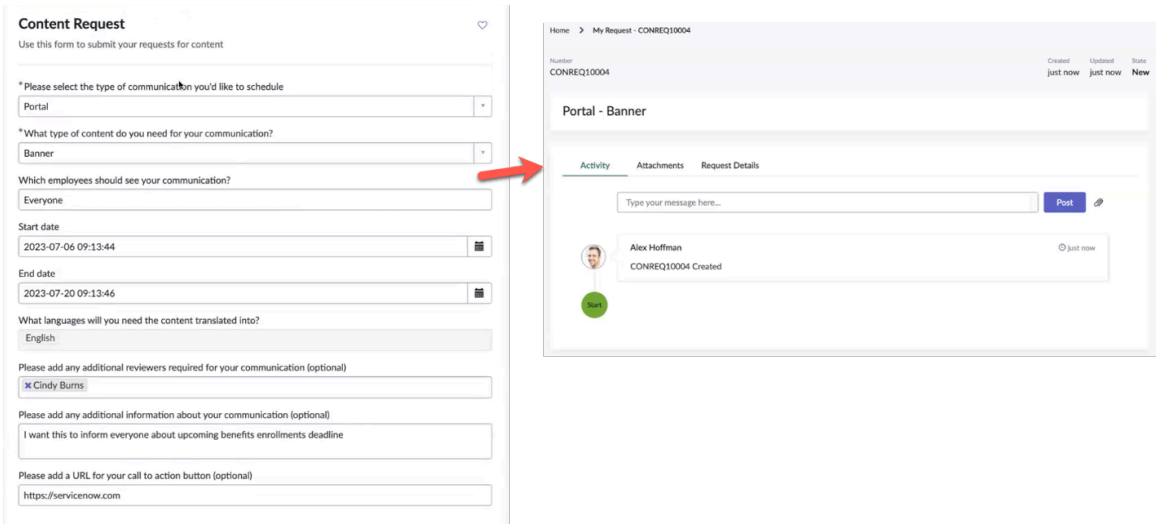
Übersicht über den Prozess der Anforderung von Inhalten

Die folgende Prozessübersicht vermittelt einen allgemeinen Überblick darüber, wie Mitarbeiter und Inhaltserstellungsteams Inhalts-Governanceverwenden.

Schritt 1: Inhalt anfordern

Ein Anwender füllt das Formular „Inhaltsanforderung“ aus und gibt Details zum benötigten Inhalt an. Sobald der Benutzer das Formular übermittelt hat, erstellt das System einen Inhaltsanforderungsdatensatz, in dem der Benutzer Kommentare hinzufügen und Dateien anhängen kann.

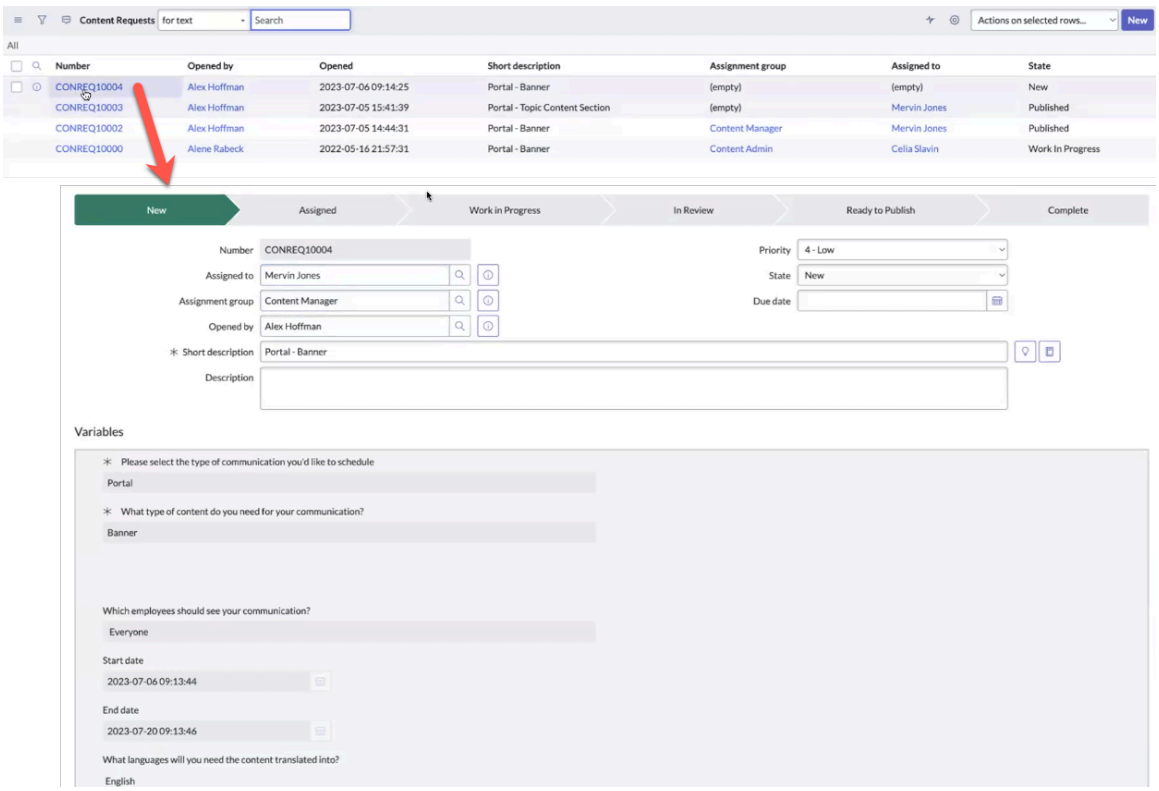
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Inhalte anfordern

Schritt 2: Inhaltsanforderung wird erstellt und zugewiesen

Der Inhaltsmanager öffnet den Inhaltsanforderungsdatensatz, um die Anforderungsdetails zu überprüfen und ihn einem Mitarbeiter zuzuweisen, der für die Inhaltserstellung verantwortlich ist.



Inhaltsanforderungen werden nachverfolgt

Weisen Sie die Inhaltsanforderung dem Inhaltsersteller zu

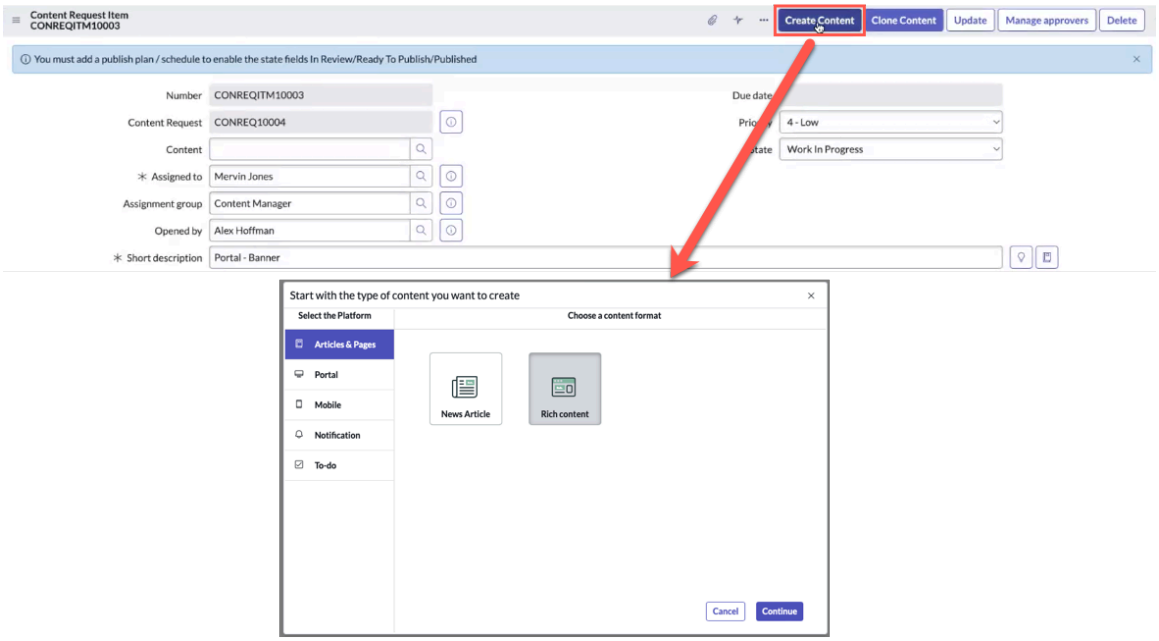
Schritt 3: Der Inhalt wird erstellt und geplant

Sobald die Anforderung einem Inhaltsmanager zugewiesen und die Inhaltsanforderung auf den Status **„In Bearbeitung"** aktualisiert wurde, kann der Inhaltsmanager Inhalte in der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltsbibliothek direkt über die Anforderungsseite erstellen. Dadurch wird der Inhalt mit der Inhaltsanforderung zu Nachverfolgungszwecken verknüpft.

Hinweis:
Inhalt kann nur einer Inhaltsanforderung zugeordnet werden.

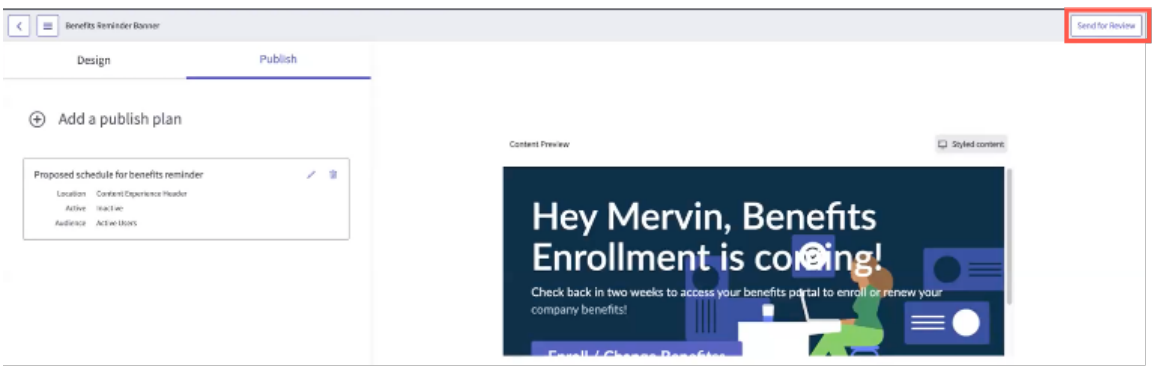


Erstellen von Inhalten über Content Governance

Schritt 4: Der Inhalt wird zur Überprüfung an die anfordernde Person gesendet

Wenn der Inhaltsersteller fertig ist, sendet er den Inhalt zur Überprüfung an die anfordernde Person. Inhalt muss einem Veröffentlichungsplan zugeordnet werden, bevor er zur Überprüfung gesendet werden kann.

Hinweis:
Sobald sich ein Inhaltsanforderungsdatensatz im Status „Überprüfen“ befindet, wird der zugehörige Inhalt gesperrt, um eine weitere Bearbeitung zu verhindern.



Schritt 5: Der Inhalt wird überprüft und genehmigt

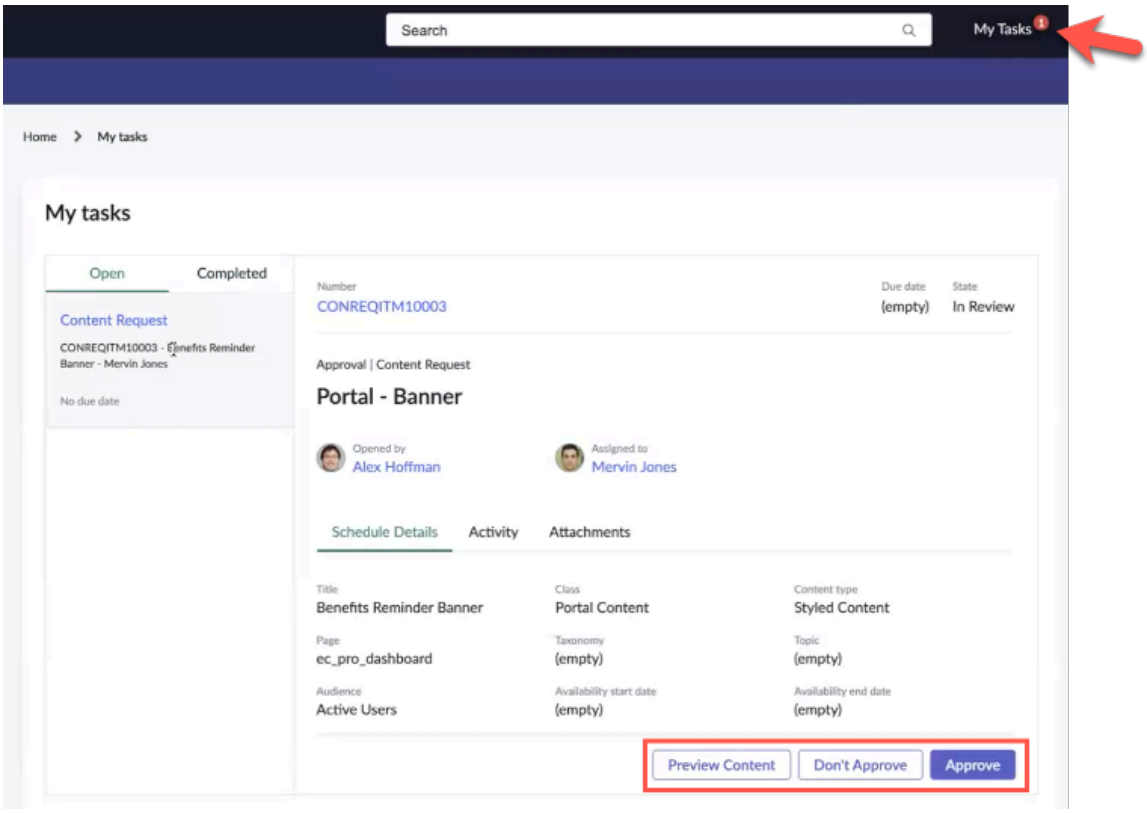
Die anfordernde Person erhält die Überprüfungsanforderung als neue Aufgabe in ihrem -Portal und per E-Mail-Benachrichtigung. Die anfordernde Person und alle zusätzlichen Genehmiger gehen wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- den Inhalt überprüfen

Hinweis:
Nur Rich Content, Nachrichten und Portalinhalte können in der Vorschau angezeigt werden

- Bearbeitungen oder Änderungen vorschlagen
- Genehmigen Sie den Inhalt



Vorschau und Genehmigung eines Inhaltsanforderungselements

Schritt 6: Der Inhalt wird veröffentlicht

Nachdem der Inhaltsersteller Feedback implementiert und der Inhalt genehmigt wurde, wird der Inhalt basierend auf dem konfigurierten Veröffentlichungsplan veröffentlicht.

Inhalte anfordern

Inhalts-Governance bietet mehrere Möglichkeiten für Mitarbeiter, die Erstellung von Inhalten für die Mitarbeiterkommunikation anzufordern, und bietet dem Content-Team Ihres Unternehmens die Möglichkeit, die Anforderung zu klären und die Anforderung den Teammitgliedern zuzuweisen.

Sobald eine Inhaltsanforderung erstellt wurde, bietet Inhalts-Governance die Möglichkeit, die Anforderung nachzuverfolgen, den aus der Anforderung erstellten Inhalt zu überprüfen, zu genehmigen und zu veröffentlichen.

Es gibt mehrere Möglichkeiten für Ihre Mitarbeiter, die Erstellung von Inhalten anzufordern:

Mitarbeiter-Center Pro

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter können das Katalogelement „Inhaltsanforderung“ aus Mitarbeiter-Center Pro verwenden. Ihr Unternehmen entscheidet, wo in Mitarbeiter-Center Pro es angezeigt wird. Jeder Mitarbeiter, der Zugriff auf Mitarbeiter-Center Pro hat, kann Inhalte anfordern.

Servicekatalog

Mitarbeiter können Inhalte von Servicekatalog anfordern, ähnlich wie Inhalte von Mitarbeiter-Center Proanfordern.

Formular „Inhaltsanforderung“

Wird hauptsächlich vom Inhaltsteam zum Erstellen einer Inhaltsanforderung verwendet, wenn die ursprüngliche Anforderung mündlich oder auf andere Weise erfolgt ist. Das Formular „ **Inhaltsanforderung“** ermöglicht es dem Inhaltsteam, die Anforderung zu erstellen und dann den aus der Anforderung erstellten Inhalt nachzuverfolgen, zu überprüfen, zu genehmigen und zu veröffentlichen.

Inhalte aus Mitarbeiter-Center Pro anfordern

Mitarbeiter, die Zugriff auf Mitarbeiter-Center Pro haben, können die Entwicklung von Inhalten zur Verteilung an andere Mitarbeiter anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Sie können die einheitliche Taxonomie verwenden, um den Anforderungsinhalt mit einem Thema zu verknüpfen, sodass auf die Anforderung über die Seite „Thema“ zugegriffen werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie **Inhaltsanforderung**.
   Ihr Unternehmen entscheidet, wo dies in Mitarbeiter-Center angezeigt wird.

   Hinweis:
   Sie können in der Suchleiste auch **Inhaltsanforderung** eingeben.

3. Füllen Sie die Felder im Formular **Inhaltsanforderung** aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Es wird eine Inhaltsanforderungsnummer (CONREQ-Präfix und laufende Nummer) generiert, und Sie können die von Ihnen angeforderten Inhalte nachverfolgen, überprüfen und genehmigen. Sie können Ihre Anforderung unter **„Meine Anforderungen“**anzeigen.

Fordern Sie Inhalte mit an Servicekatalog

Mitarbeiter, die Zugriff auf Servicekatalog haben, können Inhalte von Servicekatalog] anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Services**.
2. Wählen Sie **Inhaltsanforderung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können in der Suchleiste auch **Inhaltsanforderung** eingeben.

3. Füllen Sie die Felder im Formular **Inhaltsanforderung** aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.
Im Formular „Inhaltsanforderung“ wird eine Inhaltsanforderungsnummer (**CONREQ** -Präfix und sequenzielle Nummer) generiert. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie mit dem Formular „Inhaltsanforderung“ Inhalt an.

Fordern Sie mit dem Formular „Inhaltsanforderung“ Inhalt an

Das Inhaltsteam verwendet das Formular „ **Inhaltsanforderung** “, um eine Inhaltsanforderung zu erstellen, wenn die ursprüngliche Anforderung mündlich oder auf andere Weise außerhalb von Inhalts-Governancegestellt wurde. Das Formular „ **Inhaltsanforderung“** ermöglicht es dem Content-Team, eine Inhaltsanforderung zu erstellen und anschließend Inhalte zuzuweisen, nachzuverfolgen, zu überprüfen, zu genehmigen und zu veröffentlichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cg.content_request_user

Wenn ein Mitarbeiter Inhalt anfordert, ohne Servicekatalog oder Mitarbeiter-Center Pro entweder verbal oder eine andere Kommunikationsmethode zu verwenden, kann Ihr Content-Team das Formular „ **Inhaltsanforderung** “ verwenden, um die Anforderung in Inhalts-Governanceeinzugeben. Dies ermöglicht dem Inhaltsteam, eine Inhaltsanforderung nachzuverfolgen, zu überprüfen, zu genehmigen und zu erstellen.

Das Formular „ **Inhaltsanforderung** “ kann auch vom Inhaltsteam verwendet werden, um Arbeit an andere Teammitglieder zu delegieren und ihnen zu ermöglichen, die Anforderung und die Arbeit im gesamten Team nachzuverfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhalts-Governance** > **Neue Anforderung erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular „Inhaltsanforderung“ aus.
Wenn eine Inhaltsanforderung von Mitarbeiter-Center Pro oder dem **Servicekatalog**erstellt wird, wird der Abschnitt **Variablen** mit Informationen aus diesen Quellen angezeigt.
3. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.
Wenn Sie **Speichern** wählen, werden Ihre Informationen gespeichert, das Formular **Inhaltsanforderung** bleibt sichtbar, und die zugehörige Liste **Anforderungselemente für Inhalte** wird angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Inhaltsanforderungselement. Wenn Sie **Absenden** wählen, wird der Datensatz gespeichert, und Sie kehren zur Liste **Inhaltsanforderungen** zurück.

Diskutieren

Wählen Sie diese Option, um eine Sidebar-Diskussion zum vorgeschlagenen Inhalt zu starten. Nach Auswahl dieser Schaltfläche wird das **Fenster Sidebar-Diskussion starten** geöffnet. Sie können der Diskussion Teilnehmer hinzufügen und eine kurze Nachricht eingeben, die an die Diskussionsteilnehmer gesendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie ein Inhaltsanforderungselement

Verwenden Sie das Formular „ **Inhaltsanforderungselement** “, um Details dazu anzugeben, welche Art von Inhalt aus einer Inhaltsanforderung erstellt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Wenn eine Inhaltsanforderung über das Formular „ **Inhaltsanforderung** “ oder über Mitarbeiter-Centerübermittelt wird, wird automatisch ein Inhaltsanforderungselement erstellt und der Inhaltsanforderung zugeordnet.

Sie können ein Inhaltsanforderungselement in der zugehörigen Liste **„Inhaltsanforderungselemente“** einer Inhaltsanforderung bearbeiten. Um weitere Inhaltsanforderungselemente hinzuzufügen, wählen Sie die Schaltfläche **Neu**.

Sie können auf das Formular **Anforderungselement für Inhalt** auch zugreifen, indem Sie eine Inhaltsanforderung in der Liste **Mir zugewiesen**, **Nicht zugewiesen** oder **Alle Anforderungen** auswählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhalts-Governance** > **Meine Anforderungen**.
2. Wählen Sie die Inhaltsanforderung aus, die das Inhaltsanforderungselement enthält, das Sie bearbeiten möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie mit dem Formular „Inhaltsanforderung“ Inhalt an oder Inhalte aus Mitarbeiter-Center Pro anfordern.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Anforderungselemente für Inhalt** das Inhaltsanforderungselement aus.
   Das Inhaltsanforderungselement wird durch das Präfix CONREQITM, gefolgt von einer laufenden Nummer, identifiziert.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Anforderungselement für Inhalt“ aus.
5. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Aktualisieren**.
   Wenn Sie **Speichern** wählen, bleibt das Formular „Anforderungselement für Inhalt“ sichtbar, und Sie können die Veröffentlichung des Inhalts planen. Wenn Sie „ **Aktualisieren** “ wählen, kehren Sie zum Formular „ **Inhaltsanforderung** “ zurück.
6. Um Inhalte zu planen, wählen Sie **Neu** in der zugehörigen Liste **Zeitplaninhalt** aus.
   Weitere Informationen zum Planen von Inhalten finden Sie unter Inhalt wird veröffentlicht.

Zugehörige Liste der Genehmiger

Die **zugehörige** Liste „Genehmiger“ wird unten im Formular „ **Inhaltsanforderungselement** “ angezeigt. Eine Liste der Genehmiger wird mit dem zugehörigen Status angezeigt, und die Person **Geöffnet von** wird automatisch angezeigt.

Verwenden Sie die Schaltfläche **Genehmiger verwalten**, um Genehmiger hinzuzufügen oder zu entfernen.

Der aktuelle Status jedes Genehmigers wird angezeigt.

- Noch nicht angefordert: Der Inhalt ist nicht bereit zur Überprüfung.

Hinweis:
Dieser Status verhindert, dass eine Genehmigung in der Aufgabenliste eines Genehmigers angezeigt wird, bis der Status in Angefordert geändert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Angefordert: Genehmigung wurde an den Anwender gesendet. Die Anforderung wird in der Aufgabenliste eines Genehmigers angezeigt.
- Genehmigt: Der Inhalt wurde vom Genehmiger genehmigt. Nach der Genehmigung wird der Status des Inhaltsanforderungselements in **Bereit zur Veröffentlichung geändert**.

  Hinweis:
  Inhaltsmanager (sn_cd.content_manager) können den Status manuell überschreiben.

- Abgelehnt: Der Inhalt ist nicht genehmigt. Wenn Kommentare hinzugefügt wurden, werden sie unter der Spalte **Kommentare** angezeigt.
- Abgebrochen: Anwender wurde als Genehmiger entfernt.
- Nicht mehr erforderlich: Die Genehmigung ist nicht mehr erforderlich.

Diskutieren

Wählen Sie diese Option, um eine Sidebar-Diskussion zum vorgeschlagenen Inhalt zu starten. Nach Auswahl dieser Schaltfläche wird das **Fenster Sidebar-Diskussion starten** geöffnet. Sie können der Diskussion Teilnehmer hinzufügen und eine kurze Nachricht eingeben, die an die Diskussionsteilnehmer gesendet wird.

Inhalt erstellen

Sie können Inhalte über das Formular **„Inhaltsanforderungselement“** erstellen.

Wählen Sie eine Person im Feld **Zugewiesen an** aus, und ändern Sie den **Status** in **In Arbeit**.

Die Schaltfläche **Inhalt erstellen** wird oben im Formular „ **Inhaltsanforderungselement** “ angezeigt.

Wenn Sie die Schaltfläche **Inhalt erstellen** auswählen, gelangen Sie zum Formular „ **Inhaltsbibliothek** “, in dem Sie den Typ des zu erstellenden Inhalts auswählen können. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsbibliothek.

Inhalt bearbeiten

Sie können auch vorhandenen Inhalt ändern, der einem Inhaltsanforderungselement zugeordnet ist, indem Sie auf die Schaltfläche **Inhalt bearbeiten klicken**.

Die Schaltfläche **Inhalt bearbeiten** wird angezeigt, wenn dem Inhaltsanforderungselement Inhalt zugeordnet ist und der **StatusIn Arbeit**ist.

Dadurch gelangen Sie zum Inhaltsformular. Weitere Informationen zum Bearbeiten von Inhalten finden Sie unter Inhaltsbibliothek.

Inhalt klonen

Sie können Inhalte auch aus dem Formular „ **Inhaltsanforderungselement“** klonen, indem Sie auf die Schaltfläche **Inhalt** klonen klicken. Wenn Sie Inhalte klonen, erstellen Sie eine Kopie des ursprünglichen Inhalts, und dem Inhaltsnamen wird eine sequenzielle Nummer hinzugefügt. Wenn beispielsweise **Willkommensbanner** der Name des Inhalts ist, der dem Inhaltsanforderungselement zugeordnet ist, und Sie die Schaltfläche **Inhalt** klonen auswählen, lautet der Name des geklonten Inhalts **Willkommensbanner (1)**. Der ursprüngliche Inhaltsname und die Details bleiben unverändert.

Um Inhalte zu klonen, müssen zuerst alle zugehörigen geplanten Inhalte entfernt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Schaltfläche **Inhaltklonen** wird angezeigt, wenn der Status **In**Bearbeitung lautet.

Wenn Sie die Schaltfläche **Inhalt** klonen auswählen, gelangen Sie zur Inhaltsliste, in der Sie zu klonende Inhalte auswählen können. Weitere Informationen zum Bearbeiten von Inhalten finden Sie unter Inhaltsbibliothek.

Inhalt anzeigen

Sie können Inhalt anzeigen, der einem Inhaltsanforderungselement zugeordnet ist, wenn ihm ein Zeitplan zugeordnet ist und der Status wie folgt lautet:

- Wird überprüft
- Bereit zur Veröffentlichung
- Veröffentlicht

Hinweis:
Wenn sich das Inhaltsanforderungselement in den oben genannten Status befindet, können zugehörige Inhalte nicht bearbeitet oder geklont werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Inhalt wird veröffentlicht.

Genehmiger verwalten

Wählen Sie diese Option aus, um vorhandene Inhaltsüberprüfer hinzuzufügen oder zu löschen.

Hinweis:
Diese Schaltfläche wird nur Personen mit der Rolle „Inhaltsmanager“ (sn_cd.content_manager) angezeigt. „ **Geöffnet von** “-Anwender kann nicht entfernt werden. Die Person „ **Geöffnet von** “ kann nicht entfernt werden. Ein Inhaltsmanager (sn_cd.content_manager) kann die Person **Geöffnet von** ändern und dann den Benutzer entfernen, wenn der Benutzer entfernt werden muss.

Um einen Genehmiger hinzuzufügen, wählen Sie ihn in der Spalte **Benutzer** aus, und verwenden Sie die Nach-Rechts-Taste, um den Benutzer in die **Spalte** Genehmiger zu verschieben. Wählen Sie **Absenden**.

Um einen Genehmiger zu entfernen, wählen Sie ihn in der Spalte Genehmiger aus, und verwenden Sie die **Linkspfeil** -Schaltfläche, um den Benutzer in die Spalte **Benutzer** zu verschieben. Wählen Sie **Absenden**.

Die **zugehörige** Liste „Genehmiger“ wird unten im Formular angezeigt und zeigt alle Benutzer an, die den Inhalt genehmigen müssen.

Löschen

Wählen Sie die Schaltfläche **Löschen** aus, um das Inhaltsanforderungselement zu entfernen.

Inhaltsanforderungen werden nachverfolgt

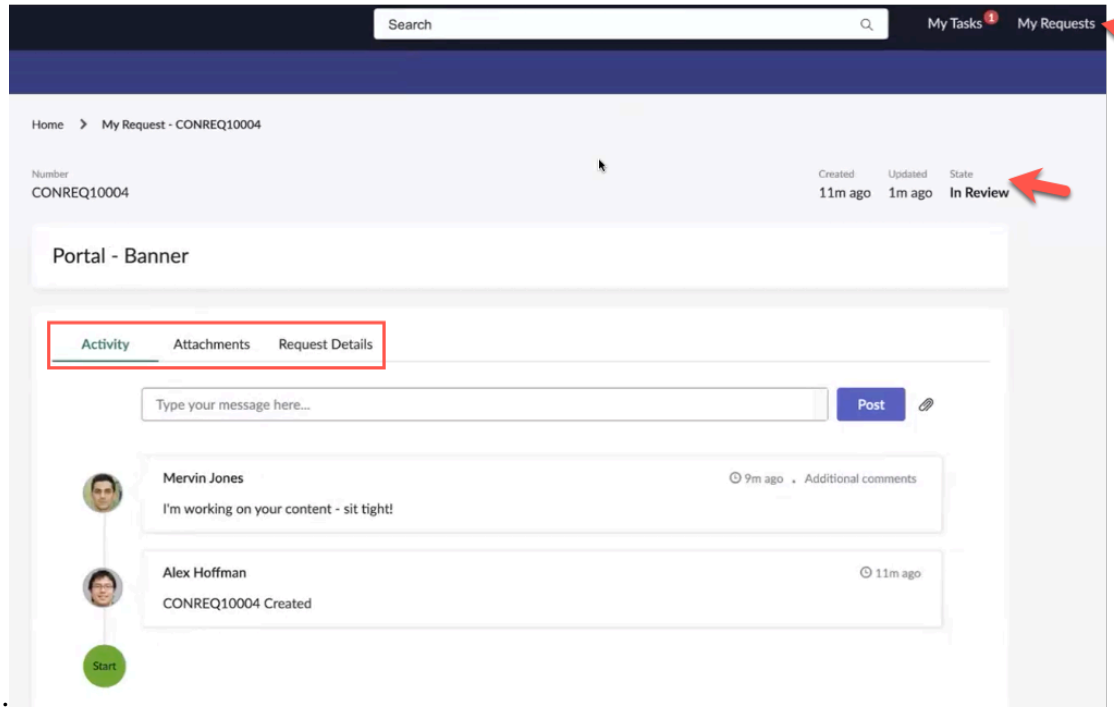
Nachdem eine Inhaltsanforderung übermittelt wurde, ermöglicht Inhalts-Governance der anfordernden Person sowie Inhaltsmanagern und Inhaltsadministratoren, den Status der Anforderung und des zugehörigen Inhalts nachzuverfolgen.

Nachverfolgung als anfordernde Person des Inhalts

Nach dem Senden einer Inhaltsanforderung kann der Mitarbeiter den Status der Anforderung nachverfolgen, indem er zu **Meine Anforderungen** navigiert und die Inhaltsanforderung öffnet. Sie können einen Kommentar für den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltsmanager hinzufügen, Dateien anhängen und die übermittelten Details überprüfen.



Das Statusfeld einer Inhaltsanforderung bietet eine schnelle Statusaktualisierung für die anfordernde Person und das Inhaltsteam und löst Systemaktionen aus. Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zum Status von Inhaltsanforderungen.

Nachverfolgung als Inhaltsmanager oder Inhaltsadministrator

Inhaltsmanager und Inhaltsadministratoren können Inhaltsanforderungen anzeigen, indem sie zu navigieren **Inhalts-Governance** > **Alle Anforderungen**. Jedes Mal, wenn ein Mitarbeiter eine Inhaltsanforderung übermittelt, erstellt das System einen Datensatz mit dem Präfix CONREQ. Dieser Datensatz kann entweder einem einzelnen Inhaltsmanager oder einer Gruppe zugewiesen werden. Der Datensatz wird für folgende Zwecke verwendet:

- Enthält die Anforderungsdetails, z. B. den Typ des zu erstellenden Inhalts und die Zielgruppe
- Kommunizieren Sie mit dem Mitarbeiter, der die Anforderung gestellt hat
- Enthält den zugeordneten Inhalt, nachdem er in der Liste „Inhaltsanforderungselemente“ erstellt wurde
- Verfolgt den Anforderungsstatus

Inhaltsadministratoren und Inhaltsmanager können alle Inhaltsanforderungen und zugehörigen Inhalte anzeigen, auch wenn sie diesem Datensatz nicht zugewiesen sind.

Informationen zum Status von Inhaltsanforderungen

Der Status der Inhaltsanforderung bietet eine schnelle Aktualisierung des aktuellen Status für den Mitarbeiter, der die Inhaltsanforderung erstellt hat, die Genehmiger und das Content-Team.

In der Statusleiste oben in einem Inhaltsanforderungsdatensatz werden alle Status angezeigt, wobei der aktuelle Status hervorgehoben ist.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltsanforderung und Inhaltsanforderungselementstatus

Status der Inhaltsanforderung	Status des Inhaltsanforderungselements	Beschreibung
Neu	Offen	Inhaltsanforderung wurde übermittelt
Zugewiesen	Offen	Der Inhaltsadministrator oder -manager weist die Anforderung einem Inhaltsmanager oder Team zu und aktualisiert den Status manuell
In Bearbeitung	In Bearbeitung	Inhaltsmanager aktualisieren den Status manuell, wenn sie mit der Bearbeitung des Tickets beginnen
Wird überprüft	Wird überprüft	Nachdem der Inhaltsmanager den Inhalts- und Veröffentlichungsplan erstellt und auf Zur Überprüfung **senden geklickt**hat, aktualisiert das System den Status in „Wird überprüft“ und weist der anfordernden Person und den genehmigenden Personen eine Aufgabe zu, um den Inhalt zu überprüfen **Hinweis:** Sobald ein Inhaltsanforderungselement den Status **In Überprüfung**aufweist, kann der Inhalt nicht mehr bearbeitet werden. Der Inhaltsmanager muss den Status auf „In Arbeit“ zurücksetzen, um den Inhalt zu bearbeiten.
Bereit zur Veröffentlichung	Bereit zur Veröffentlichung	Wenn die anfordernde Person auf **Genehmigen**klickt, aktualisiert das System den Status in **Bereit zur Veröffentlichung**
Veröffentlicht	Veröffentlicht	Der Inhaltsmanager aktualisiert den Datensatz manuell auf **Veröffentlicht**, und der Inhalt wird für Mitarbeiter gemäß der Konfiguration des Veröffentlichungsplans verfügbar
Storniert	Storniert	Der Inhaltsadministrator bricht die Anforderung ab.

Hinweis:
Inhaltsanforderungselemente benötigen Inhalt und Veröffentlichungsplan, um den Status in **In Überprüfung**, **Bereit zur Veröffentlichung**und **Veröffentlicht**zu ändern.

Informationen zum Anpassen des Genehmigungsprozesses finden Sie unter Seite mit Mitarbeiteraufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weisen Sie die Inhaltsanforderung dem Inhaltsersteller zu

Weisen Sie einem Inhaltsmanager eine neue Inhaltsanforderung zu, damit dieser den Inhalt und einen Veröffentlichungsplan erstellen und ihn dann zur Genehmigung senden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit sn_cd.content_manager oder einer Zuweisungsgruppe können Sie einem Benutzer eine Inhaltsanforderung zuweisen.

Eine Zuweisungsgruppe ist eine Gruppe von Anwendern, die die Inhaltsanforderung erhalten. Inhalts-Governance enthält zwei sofort einsatzbereite Zuweisungsgruppen: Inhaltsadministrator und Inhaltsmanager, die Benutzer mit diesen Rollen enthalten. Informationen zum Konfigurieren einer neuen Zuweisungsgruppe finden Sie unter Configure assignment group types

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhalts-Governance** > **Nicht zugewiesen**.
2. Klicken Sie auf die Inhaltsanforderung, die Sie zuweisen möchten.
3. Geben Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Mitarbeiter ein, oder wählen Sie eine Zuweisungsgruppe aus.
4. Ändern Sie das Statusfeld in **Zugewiesen**.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die Inhaltsanforderung wird in des Benutzers angezeigt **Inhalts-Governance** > **Mir zugewiesen** Liste

Fügen Sie Inhaltsgenehmiger hinzu, oder entfernen Sie sie

Ein Inhaltsadministrator kann die Liste der Inhaltsgenehmiger für eine Anforderung ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhalts-Governance** > **Alle Anforderungen**.
2. Klicken Sie auf die Inhaltsanforderung, die Sie ändern möchten.
3. Scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste der Inhaltsanforderungselemente, und wählen Sie das Anforderungselement aus.
4. Klicken Sie **auf Managergenehmiger**.
5. Verwenden Sie die Pfeiltasten nach links und rechts, um der Liste der Genehmiger Benutzer hinzuzufügen oder daraus zu entfernen.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Erstellen von Inhalten über Content Governance

Wenn Ihnen ein Inhaltsanforderungselement zugewiesen wird, erstellen und planen Sie den Inhalt, und senden Sie ihn dann zur Genehmigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhalts-Governance** > **Mir zugewiesen**.
2. Klicken Sie auf die Inhaltsanforderung, die Sie erfüllen möchten.
3. Ändern Sie das Statusfeld in **In Arbeit**.
4. Klicken Sie im Menü oben links auf **Speichern**.
   Wenn Sie auf **Aktualisieren**klicken, kehrt das System zur Liste Mir zugewiesen zurück und Sie müssen die Inhaltsanforderung erneut öffnen.
5. Scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste der Inhaltsanforderungselemente, und wählen Sie das Anforderungselement aus.
6. Klicken **Sie auf Inhalt erstellen**.
   Erstellen und planen Sie den Inhalt in Inhaltsbibliothek.

   Hinweis:
   Wenn Sie den Veröffentlichungsplan erstellen, ist standardmäßig die Option **Inaktiv** ausgewählt. Wenn der Inhalt genehmigt wird, aktiviert das System den Veröffentlichungsplan. Alternativ können Sie eine Veröffentlichungsdauer festlegen. Wenn Sie jedoch **Immer aktiv**auswählen, wird der Inhalt ohne Genehmigung veröffentlicht.

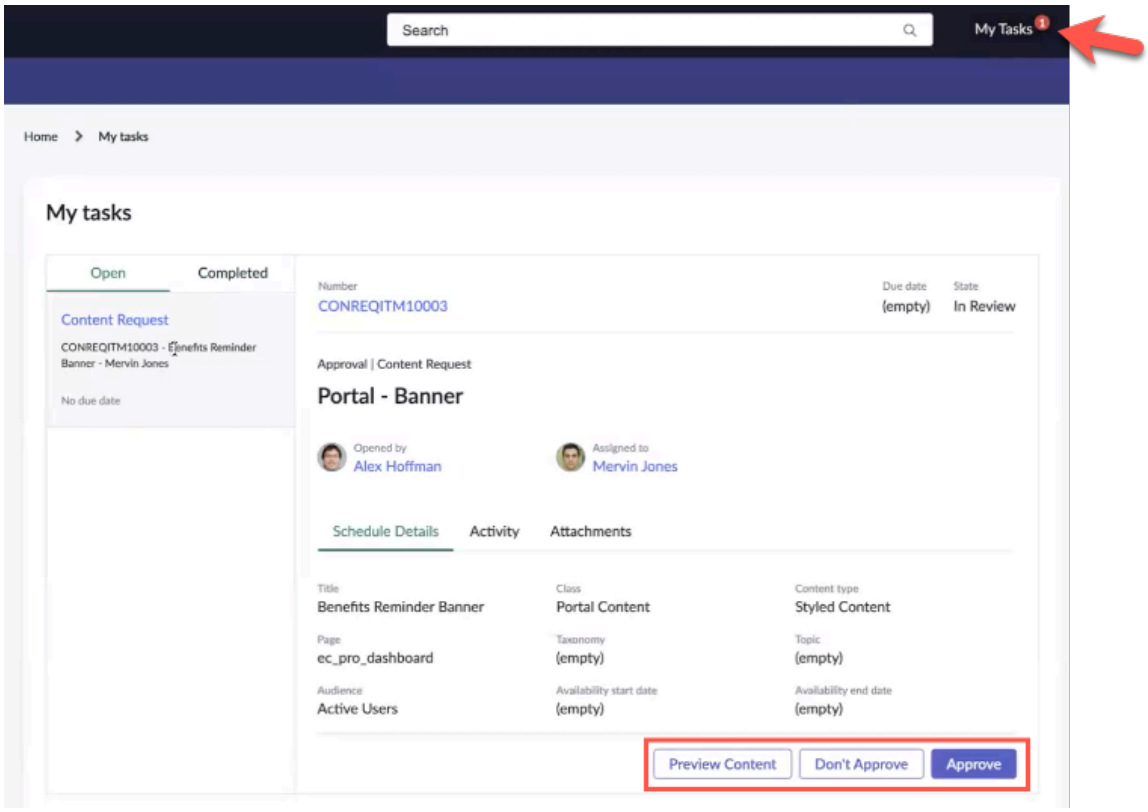
7. Klicken Sie **auf Zur Überprüfung senden**.
   Das System aktualisiert den Status der Inhaltsanforderung in Wird überprüft. Um den Inhalt zu bearbeiten, müssen Sie den Status auf InBearbeitung zurücksetzen.

Vorschau und Genehmigung eines Inhaltsanforderungselements

Inhaltsanforderer können eine Vorschau der Inhaltsanforderungselemente anzeigen, bevor sie deren Veröffentlichung genehmigen.

Wenn ein Inhaltsersteller den abgeschlossenen Inhalt zur Überprüfung sendet, weist das System der anfordernden Person und allen zusätzlichen Genehmigern eine neue Aufgabe zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Der Inhaltsanforderer kann eine Vorschau des Inhaltselements anzeigen, das in einem Vorschauportal mit hervorgehobenem Inhaltselement angezeigt wird.

Hinweis:
Nur Rich Content, Nachrichten und Portalinhalte können in der Vorschau angezeigt werden.

Das für Vorschauen verwendete Portal wird durch die Systemeigenschaft „sn_ca.campaign.preview.portal_url_suffix“ bestimmt, die sich unter **Eigenschaften** unter „Content Experiences Configurations“ (Content Experiences-Konfigurationen) befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften und Mit Content Experiences installierte Eigenschaften.

E-Mail-Benachrichtigung

Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Inhaltsanforderer gesendet und als Aufgabe in Mitarbeiter-Center Pro unter **Meine Aufgaben** angezeigt. Ein Link zur Aufgabe wird bereitgestellt.

Informationen zum Einrichten von E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen .

Machen Sie sich mit dem Dashboard „Inhaltsvorgänge“ vertraut

Das Dashboard „Inhaltsvorgänge“ ist ein Launchpad für Inhaltsautoren. Hier können sie Inhalte erstellen, Interaktionsmetriken für veröffentlichte Inhalte, den Inhaltsveröffentlichungskalender, eingehende Inhaltsanforderungen anzeigen und die Verantwortlichkeit für Seiten und Widgets überprüfen.

Dashboard-Übersicht

Benutzer mit der Rolle „Inhaltsmanager“ können über „Content Publishing“, „Content Experiences“ oder „Content Governance“ als Ausgangspunkt für die Erstellung oder Verwaltung von Inhalten auf das Dashboard „ **Meine Inhaltsvorgänge** “ zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Administrator muss die folgenden Plugins installieren (Store-Release August 2024 oder höher), um dieses Dashboard zu aktivieren:

- Content Publishing
- Inhalts-Governance
- Content Experiences (optional)

Weitere Informationen finden Sie unter Informationen zu Mitarbeiter-Center -Plugins.

Mein Inhalt

Die Registerkarte „My Content“ (Mein Inhalt) enthält Metriken zu dem von Ihnen erstellten Inhalt. Die Anzeige kann je nach Plugins in Ihrer Instanz variieren.

Meine Inhaltskarten

Karte	Beschreibung
Mein Inhalt	Liste aller von Ihnen erstellten Inhalte.
Inhaltsbibliothek und Kampagnen	Bietet eine schnelle Ansicht des Status Ihrer geplanten Inhalte und Kampagneninhalte (wenn das Plugin „Content Experiences“ installiert ist) über die folgenden Karten: • **Zu veröffentlichender Inhalt**: Die Anzahl Ihrer Inhaltselemente, die geplant sind, aber noch nicht im Portal oder in der mobilen Now-App veröffentlicht wurden. Klicken Sie auf diese Karte, um die Datensätze mit Zeitplaninhalten zu öffnen. • **Inhalt, der in 7 Tagen abläuft**: Die Anzahl Ihrer Inhaltselemente mit einem Zeitplan-Enddatum innerhalb von sieben Tagen. • **Zu veröffentlichender Kampagneninhalt**: Die Anzahl Ihrer Inhaltselemente in einem Kampagnenpaket. • **Kampagneninhalt, der in 7 Tagen abläuft**: Die Anzahl Ihrer derzeit veröffentlichten Inhaltselemente in Paketen mit einem Enddatum innerhalb von sieben Tagen. **Hinweis:** Der Inhaltsadministrator kann die Anzahl der Tage für die Felder **Inhalt läuft** ab und **Kampagneninhalt läuft** ab, indem er die Eigenschaften für Content Governance ändert. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Governance installierte Eigenschaften.
Inhaltsanforderungen	Bietet eine schnelle Ansicht der Inhaltsanforderungen über die folgenden Karten: • Nicht zugewiesene**Inhaltsanforderungen**: Eingehende Inhaltsanforderungen, denen kein Anwender zugewiesen ist. • **Inhaltsanforderungen, die in 7 Tagen fällig werden**: Zugewiesene und nicht zugewiesene Inhaltsanforderungen mit einem Fälligkeitsdatum innerhalb von sieben Tagen.

Automatische Übersetzung

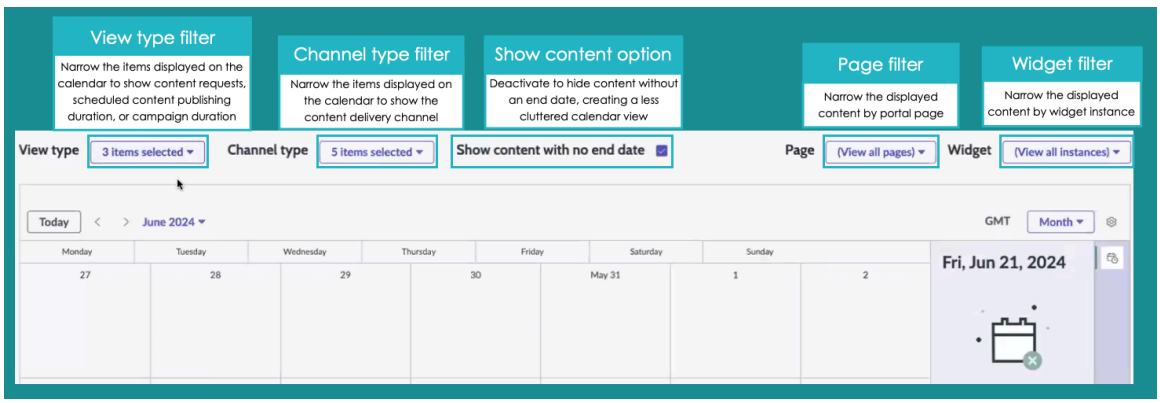
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Meine Inhaltskarten (Fortsetzung)

Karte	Beschreibung
	• **Inhaltsanforderungen in Bearbeitung**: Inhaltsanforderungen, die über ein zugeordnetes Inhaltselement und den Status „ **In Bearbeitung** “ verfügen. • **Inhaltsanforderungen in Überprüfung**: Inhaltsanforderungen, die auf die Genehmigung durch den Anwender, der den Inhalt angefordert hat, oder durch zusätzliche Überprüfer warten. • **Zur Veröffentlichung bereite Inhaltsanforderungen**: Genehmigte Inhaltsanforderungen, die ein Inhaltselement mit einem Inhaltszeitplan-Datensatz aufweisen. **Hinweis:** Der Inhaltsadministrator kann die Anzahl der Tage für das Feld **Inhaltsanforderungen fällig** ändern, indem er die Eigenschaften für Inhalts-Governance ändert. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Governance installierte Eigenschaften.

Veröffentlichungskalender

Der Veröffentlichungskalender bietet eine zentrale Oberfläche, auf der Inhaltsmanager sehen können, welche Inhalte wo veröffentlicht werden, welche Kampagnen anstehen und welche Inhaltsanforderungen bis zum Fälligkeitsdatum gelten.



Kalenderfilter

Filter	Beschreibung
Ansichtstyp	Schränken Sie die im Kalender angezeigten Elemente ein, um Folgendes anzuzeigen: • Inhaltsanforderungen Die Inhaltsanforderung wird am Fälligkeitsdatum des Inhaltsanforderungselements angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Inhaltsanforderungen mit Inhalts-Governance. • Inhaltsbibliothek

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kalenderfilter (Fortsetzung)

Filter	Beschreibung
	Der Inhalt wird basierend auf dem Inhaltszeitplan-Datensatz angezeigt, mit Ausnahme von Nachrichtenartikeln und Aufgabeninhalten, die im Abschnitt **„Kanaltyp** “ unten erläutert werden. **Hinweis:** Der Kalender zeigt nur Inhalte mit dem konfigurierten Startdatum an. Inhalte, die auf „Immer aktiv“ festgelegt sind, werden nicht im Kalender angezeigt. • Kampagneninhalt Der Kalender zeigt Inhalte an, die sich in einer veröffentlichten Kampagne und in einem Paket mit einem sofortigen oder festen Datumsauslöser befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Auslöser für Kampagnenpakete. Der Inhalt wird im Kalender basierend auf dem Paketdatum angezeigt, nicht auf dem Kampagnenstartdatum. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Content Experiences“ installiert ist. • Kampagneninhalt Der Kalender zeigt Kampagneninhalte basierend auf der Konfiguration des Paketauslösers an. Weitere Informationen finden Sie unter Auslöser für Kampagnenpakete. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Content Experiences“ installiert ist.
Kanaltyp	Der Kalender verwendet verschiedene Farben, um Kanaltypen zu unterscheiden, damit Sie sie leicht unterscheiden können. Verwenden Sie den Filter, um die im Kalender angezeigten Elemente einzugrenzen und bestimmte Kanäle für die Inhaltszustellung anzuzeigen. • Mobile-Inhalt • Nachrichteninhalte werden basierend auf dem Startdatum der Artikelveröffentlichung angezeigt • Benachrichtigungsinhalt • Portalinhalt • Aufgabeninhalte werden basierend auf dem Datum **Verarbeitungszeitpunkt** angezeigt
Seite	Grenzen Sie den angezeigten Inhalt nach Portalseite ein.
Widget	Grenzen Sie den angezeigten Inhalt nach Widget-Instanz ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kalenderfilter (Fortsetzung)

Filter	Beschreibung
	Im Dropdown-Menü werden Content Publishing-Widgets angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center Widgets.

Besitz

Die Registerkarte „Besitz“ bietet eine Übersicht über Inhalte, Seiten, Themen und Zielgruppenbesitz. Weitere Informationen zu Eigentum finden Sie unter Eigentum am Inhalt.

Sie können Filter verwenden, um eine Gruppe oder einen Anwender für die Anzeige von Informationen anzugeben nach:

Gruppe

Das Dropdown-Menü für den Gruppenfilter enthält rollenbasierte Gruppen (Inhaltsadministrator und Inhaltsmanager), zu denen alle Anwender mit der ausgewählten Rolle gehören. Diese rollenbasierten Gruppen werden auf Plattformebene von einem Systemadministrator konfiguriert.

Anwender

Das Dropdown-Menü für den Anwenderfilter enthält alle Anwender mit der Rolle „Inhaltsadministrator“ oder „Inhaltsmanager“.

Besitzkarten

Karte	Beschreibung
Eigener Inhalt	Zeigen Sie alle Inhalte an, für die Sie erstellt haben oder für die Sie Besitzerrechte besitzen
Eigene Seiten	Zeigen Sie alle Inhalte an, für die Sie erstellt haben oder für die Sie Besitzerrechte besitzen
Eigene Themen	Zeigen Sie alle Themen an, für die Sie über Besitzrechte verfügen
Eigene Zielgruppen	Zeigen Sie alle Zielgruppen an, für die Sie über Besitzberechtigungen verfügen

Erstellen der Mitarbeiterkommunikation mit Content Publishing

Content Publishing bietet robuste Tools zur Kommunikationserstellung, mit denen Sie eine Vielzahl von Inhaltstypen erstellen, verwalten und veröffentlichen können, darunter Portalinhalte, Benachrichtigungen, mobile Inhalte und Aufgaben.

- Erstellen Sie verschiedene Inhalte für Mitarbeiterkommunikationsportale, einschließlich Nachrichtenartikel, Rich Content-Microsites, Ankündigungen, Banner, Links zu anderen Inhalten und Kalenderereignisse.
- Nutzen Sie die anwenderfreundlichen visuellen Drag-and-Drop-Schnittstellen, um Inhalte vor der Veröffentlichung zu erstellen, zu bearbeiten und in der Vorschau anzuzeigen.
- Erstellen Sie Benachrichtigungen wie Massen-E-Mails oder SMS-Nachrichten (Short Message Service), die an Ihre Mitarbeiter gesendet werden.
- Fügen Sie Ihrer Kommunikation Dringlichkeit hinzu, indem Sie Aufgaben in Form von Aufgaben erstellen und planen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Planen Sie Ihre Inhalte, und richten Sie sie an bestimmte Zielgruppen aus, mit der Option, sie ab einem bestimmten Start- und Enddatum verfügbar zu machen.
- Stellen Sie Ankündigungen und Links zu Inhalten auf den Mobilgeräten Ihrer Mitarbeiter bereit.

Inhaltsbibliothek

Inhaltsbibliothek ist Ihre zentrale Stelle zum Erstellen und Veröffentlichen von Inhalten für Ihre Mitarbeiter in verschiedenen Inhaltsformaten und Veröffentlichungsplattformen.

Inhaltsbibliothek Mit können Sie Ihre Inhalte über eine einzige, einheitliche Oberfläche und einen einheitlichen Flow verwalten.

- Gestalten Sie Ihre Inhalte mit benutzerfreundlichen Konfigurationen ohne Programmierungsaufwand.
- Zeigen Sie eine Vorschau Ihres Inhalts an, während Sie ihn erstellen, und zeigen Sie eine Vorschau an, wie er in Ihrem Portal aussieht.
- Weisen Sie Ihre Zielgruppe zu und planen Sie Ihre Inhalte so, dass sie sofort oder innerhalb eines Datumsfensters gesendet/angezeigt werden.

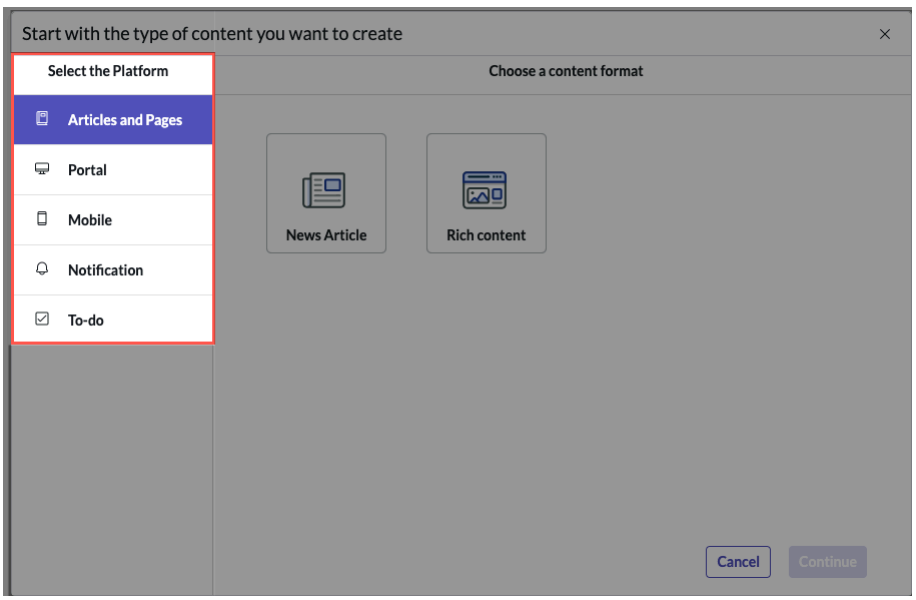
Hinweis:
Der End-to-End-Workflow Inhaltsbibliothek unterstützt nur Nachrichten, Rich-Inhalte und Portalinhalte. Für alle anderen Inhaltstypen können Sie neue Inhalte in Inhaltsbibliothekerstellen, müssen jedoch das Formular „Zeitplan“ verwenden, um sie an Mitarbeiter bereitzustellen. Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Inhalten finden Sie unter Inhalt wird veröffentlicht.

Erstellen und Veröffentlichen von Inhalten

Erstellen und veröffentlichen Sie Inhalte in Inhaltsbibliothek mit dem folgenden Prozess:

1. **Wählen Sie die Plattform aus**

   Beim Erstellen eines neuen Inhalts besteht der erste Schritt in der Auswahl einer Plattform. Dies bestimmt, wo Ihre Inhalte angezeigt werden, und schränkt Ihre Auswahl der Inhaltsformate ein.

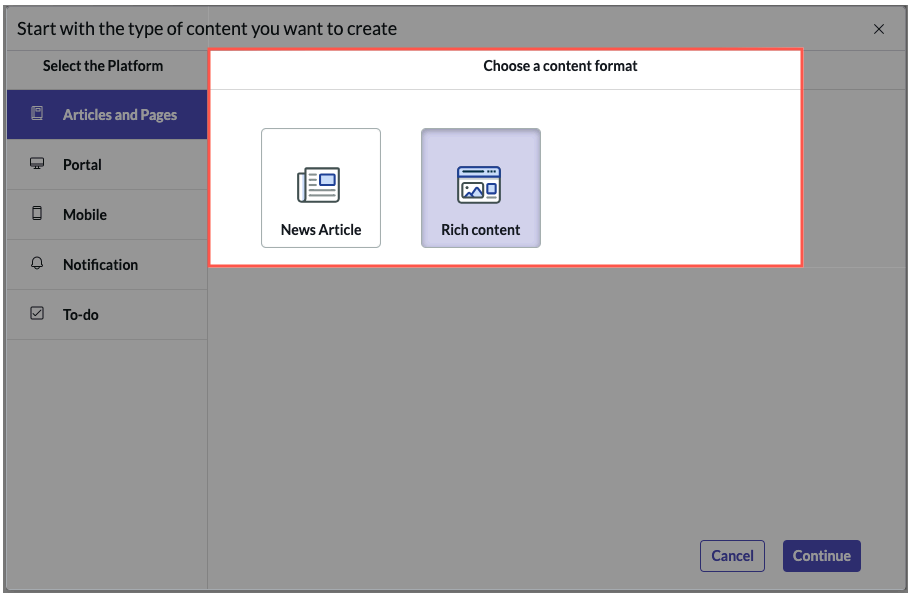


2. **Wählen Sie ein Inhaltsformat aus**

   Nachdem Sie die Plattform für Ihre Inhalte ausgewählt haben, wählen Sie aus den verfügbaren Inhaltsformaten aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

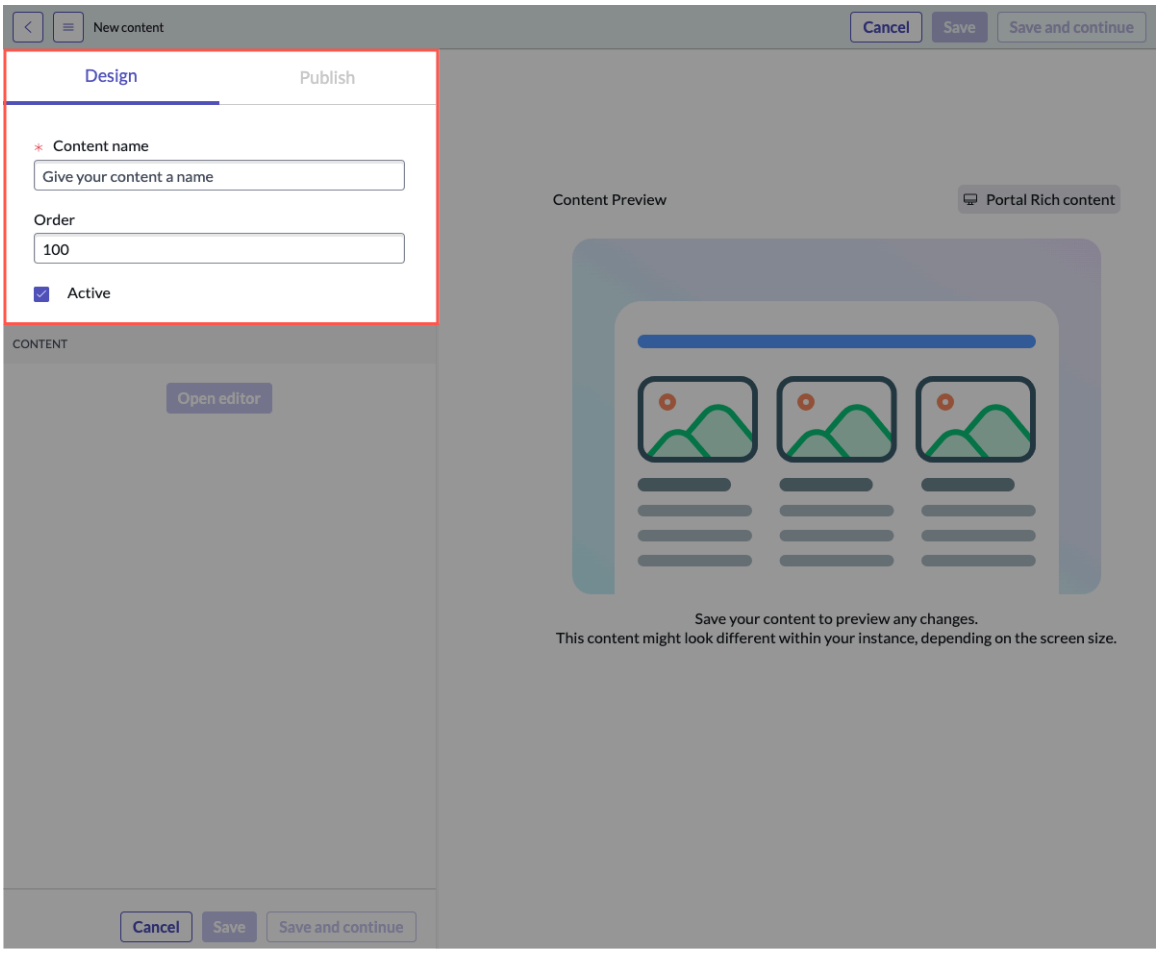


3. Erstellen Sie einen Inhaltsdatensatz

Füllen Sie die Felder im Formular „Neuer Inhalt“ aus, um Details wie Inhaltsname und Reihenfolge anzugeben.

Hinweis:
Da es keine direkte Methode für die Migration von Inhaltsdatensätzen zwischen ServiceNow® -Umgebungen gibt, empfehlen wir Ihnen, Inhalte in Ihrer Produktionsumgebung zu erstellen, die Option **Aktiv** zu verwenden und Pläne zu veröffentlichen, um die Verfügbarkeit von Inhalten zu steuern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

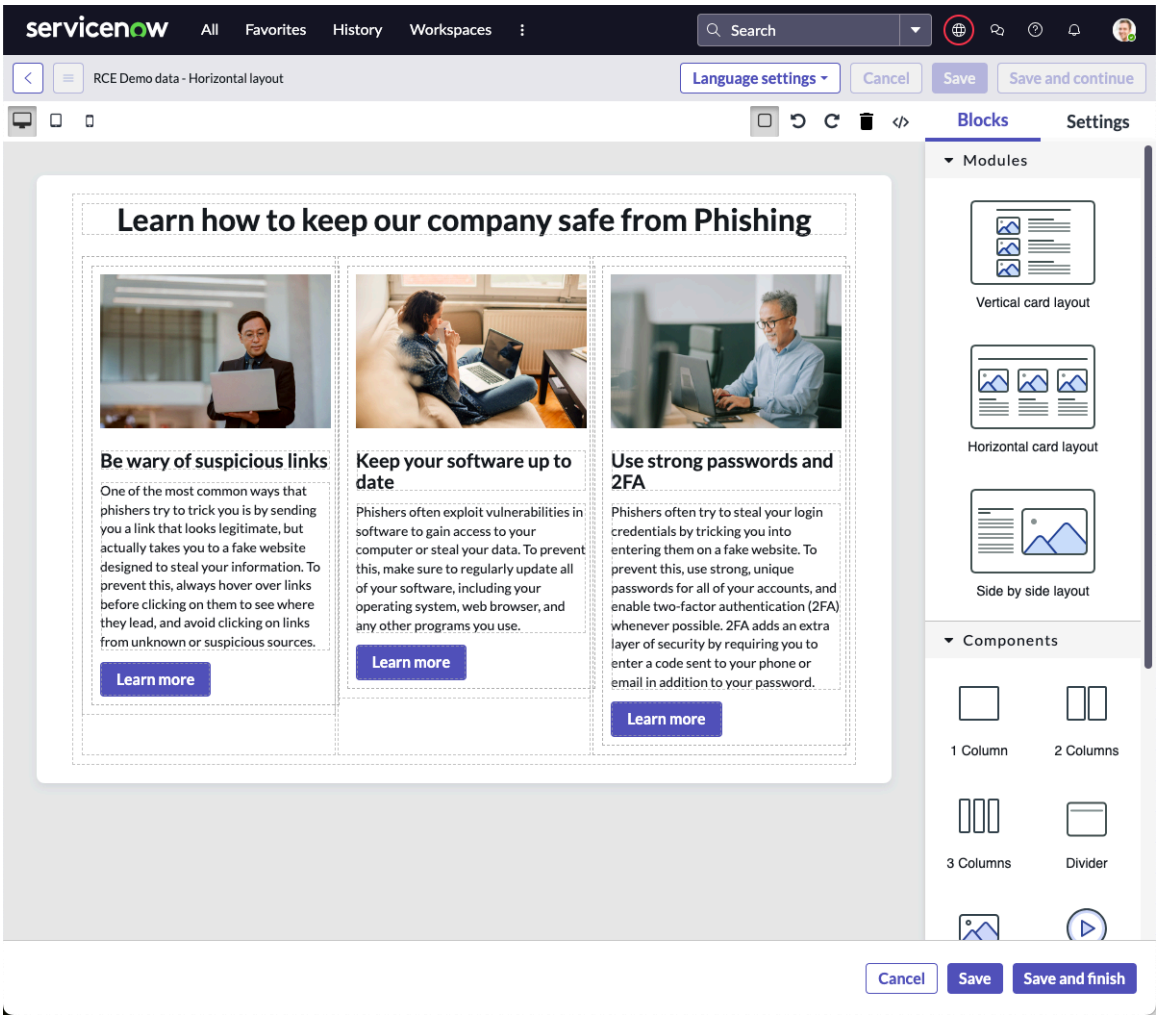


4. Bereiten Sie den Inhalt vor

Führen Sie die für das Inhaltsformat zutreffenden Schritte aus, z. B. Hochladen des Bilds oder Videos, Zusammenstellen des Banners oder Nachrichtenartikels oder Bereitstellen der URL.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



(Optional) 5. Übersetzen Sie Ihre Inhalte

Wählen Sie eine andere Sprache aus, um Ihre Sitzung in anzuzeigen, oder fordern Sie eine Übersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachunterstützung für Content Experiences und Content Publishing.

Hinweis:
Übersetzen Sie nur Inhalte, deren Erstellung und Formatierung Sie abgeschlossen haben. Um optimale Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, nach der Übersetzung Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung zu ändern.

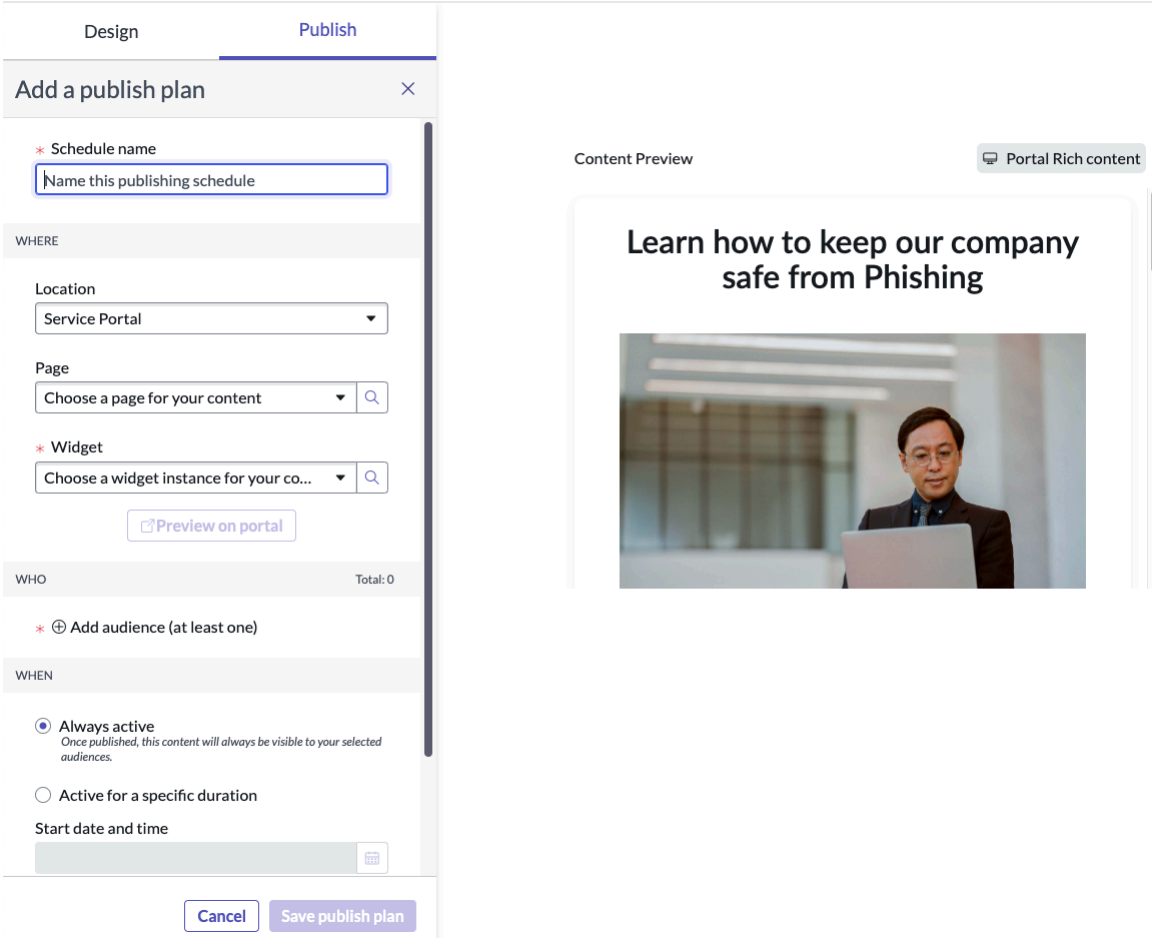
Bei Rich Content, der in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert ist, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt anhand der Sprache an Benutzer auszurichten. Siehe Zielgruppen

6. Konfigurieren Sie die Veröffentlichung

Fügen Sie einen oder mehrere Veröffentlichungspläne hinzu, um zu bestimmen, wann der Inhalt verfügbar wird, wer ihn sehen kann und für wie lange. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Alternativ können Sie mit eine robustere Veröffentlichungskonfiguration erstellen Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Unterstützte Plattformen und Inhaltsformate

Artikel und Seiten

- Rich Content: Bietet die Möglichkeit, lange Inhalte per Drag-and-Drop ohne Programmierkenntnisse zu erstellen und zu planen. Rich Content hilft Ihnen, mit begrenztem technischen Wissen auf einfache und visuelle Weise kuratierte Inhalte von hoher Qualität zu erstellen, die dem Erscheinungsbild des Serviceportals entsprechen. Sie können Rich Content auf jede Portalseite ausrichten.
- Nachrichtenartikel: Kombiniert Inhaltserstellungsfunktionen des Rich-Content-Editors mit neuen Veröffentlichungsmethoden, die die Veröffentlichung umfangreicher Inhalte ermöglichen, um Mitarbeiter über Unternehmensnachrichten und -ankündigungen auf dem Laufenden zu halten.

Portal

Erreichen Sie effizienter und effektiver mehr Mitarbeiter in Ihrer Organisation durch die Erstellung von aussagekräftigem Inhalt, der mit Content Experiences und Content Publishing über mehrere Kanäle bereitgestellt werden kann. Sie können verschiedene Arten von Inhalten erstellen, einschließlich:

- Formatierter Inhalt: Ermöglicht den Zugriff auf eine Reihe von Tools und Feldern, um anwenderdefinierte Banner, Blöcke oder Videoinhalte zu erstellen. Formatierte Inhalte sind schnell und einfach zu verwenden, ohne HTML/CSS-Code verwenden zu müssen. Für Banner können Sie Funktionen verwenden, die Ihre Textfarbe und Textausrichtung definieren, Schaltflächen oder Links,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hintergrundfarbe, Hintergrundbild hinzufügen und den Farbverlauf des Bildes ändern.

- Video: Platzieren Sie Videos in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro.

  Hinweis:
  Verwenden Sie formatierte Inhalte für Videos, wenn Sie Überschrift und Textkörper, Referenzvariablen aus der Benutzer- oder HR-Profiltabelle und andere Funktionen hinzufügen möchten, die zum Gesamtstil Ihres Videos beitragen.

- URL: Links, die Ihre Mitarbeiter zu Inhalten führen.
- Bildbasierter Link: Links zu Inhalten, die auch ein Bild sind.
- Ereignisse: Inhalte für Unternehmensereignisse mit einem bestimmten Start- und Enddatum und einer bestimmten Uhrzeit.
- Banner: Aufmerksamkeitsstarke Banner, die eine Nachricht oder einen Inhalt bei Ihren Mitarbeitern bewerben.
- Rich-Text: Verwenden Sie Rich-Text, um Ihren Inhalt oder Ihre Nachricht mit gängigen Formatierungsoptionen wie Fett oder Kursivschrift hervorzuheben.
- Kalender: Bietet Ihren Mitarbeitern eine schnelle Möglichkeit, geplante Ereignisse anzuzeigen

Mobile-Inhalt

Erstellen Sie verschiedene Arten von Inhalten, die Ihre Mitarbeiter auf ihren Mobilgeräten anzeigen können. Die folgenden Arten von mobilen Inhalten können erstellt werden:

- Mobile-Banner: Ein Banner, das die Aufmerksamkeit auf einem Mobilgerät auf sich zieht.
- Mobile Textkarte: Inhalt für ein Mobilgerät, der einen Überschriftentext und einen Link zum Inhalt enthält.
- Mobile-Video: Video, auf das von einem Mobilgerät aus zugegriffen werden kann.

Benachrichtigungsinhalt

Senden Sie Inhalte als Benachrichtigung direkt an Ihre Mitarbeiter. Es gibt folgende Benachrichtigungstypen:

- E-Mail: Benachrichtigungen, die per E-Mail an Ihre Mitarbeiter gesendet werden.
- Push: Benachrichtigungen, die über die Now Mobile-App an Ihre Mitarbeiter gesendet werden.
- SMS-Text: Bei Verwendung des Produkts ServiceNow Notify ist ein Inhaltstyp verfügbar, mit dem Sie SMS-Benachrichtigungen an Ihre Mitarbeiter senden können.

  Hinweis:
  Erfordert die Konfiguration Ihres Notify-Setups. Weitere Informationen finden Sie unter

  - Notify
  - Aktivieren Sie die SMS-Zustellung mit dem E-Mail-Client
  - Mitarbeiter-Center für Mobilgeräte wird konfiguriert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Microsoft Teams: Benachrichtigungen, die über Microsoft Teamsan Ihre Mitarbeiter gesendet werden. Dies erfordert ServiceNow für die Integration Microsoft Teams. Weitere Informationen finden Sie unter Senden von Benachrichtigungen an Mitarbeiter mithilfe von Microsoft Teams.

Aufgabeninhalt

Erstellen Sie Inhalte, die Ihre Mitarbeiter auffordern, eine zugewiesene Aufgabe abzuschließen. Aufgaben sind:

- Schaltfläche „Abgeschlossen“: Eine Schaltfläche, die Ihre Mitarbeiter auffordert, sie zu betätigen, wenn sie eine Aufgabe abschließen.
- E-Signatur: Fordert einen Mitarbeiter auf, ein Dokument zu unterzeichnen, um die Aufgabe abzuschließen.
- Video wiedergeben: Stellt ein Video bereit, das die Aufgabe nach dem Anzeigen abschließt.
- Link anzeigen: Stellt einen Link zu Inhalten bereit, die nach dem Zugriff darauf die Aufgabe abschließen.

Inhalt der Pulsumfrage

Um Feedback von Ihren Mitarbeitern zu erhalten, erstellen und senden Sie Pulse-Umfragen, die Aktionen fördern und die Auswirkungen messen können. Weitere Informationen finden Sie unter Feedback-Posts.

Facebook Workplace-Inhalte

Erstellen Sie Inhalte für die Facebook Workplace-Integration Ihres Unternehmens. Weitere Informationen finden Sie unter Workplace from Facebook-Spoke .

Mitarbeiterforen

Mitarbeiterforen unterstützen Ihre Mitarbeiter bei der Zusammenarbeit und dem Networking untereinander. Verwenden Sie Mitarbeiterforen, um Unternehmensdaten weiterzugeben, das Mitarbeiterengagement zu fördern, Feedback und Ideen zu entwickeln und Ihren Mitarbeitern eine Stimme zu geben.

Wenn Sie das ServiceNow Communities-Produkt für Mitarbeiterforen aktivieren, können Kunden Informationen in Content Publishing bereitstellen, einschließlich:

- Blog: Erstellen Sie lange Textartikel zum Veröffentlichen in einem Forum oder Thema.
- Video: Fügen Sie ein Video zu einem Forum oder Thema hinzu.
- Event: Erstellen Sie ereignisbezogene Informationselemente, die in einem Forum oder Thema veröffentlicht werden sollen.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter Communities .

Rich-Content-Editor

Mit dem Rich-Inhalt-Editor können Inhaltsmanager und -administratoren mithilfe einer visuellen Drag-and-Drop-Schnittstelle HTML-basierte Inhalte für das Thema Mitarbeiter-Center Pro und Portalseiten erstellen.

Sie können ein Layout erstellen, Komponenten (z. B. Container, Bilder, Videos und Links) hinzufügen und die Einstellungen der Komponenten mit geringen oder keinen Kenntnissen über HTML oder CSS (Cascading Style Sheets) anpassen. Mit dem Rich-Content-Editor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können technisch nicht versierte Anwender Abschnitte von Seiten ohne Hilfe von IT-Mitarbeitern oder technisch versierten Benutzern erstellen.

Der Rich-Content-Editor bietet eine Bibliothek mit Komponenten und einen Canvas-Bereich, in dem Sie Ihre Inhalte per Drag-and-Drop erstellen können. Die Komponenten können einzeln bearbeitet werden, und Sie können eine Vorschau Ihrer Erstellung auf einem Desktop-Computer, Tablet oder Mobilgerät anzeigen, bevor Sie Ihre Inhalte Ihrer Zielgruppe zur Verfügung stellen.

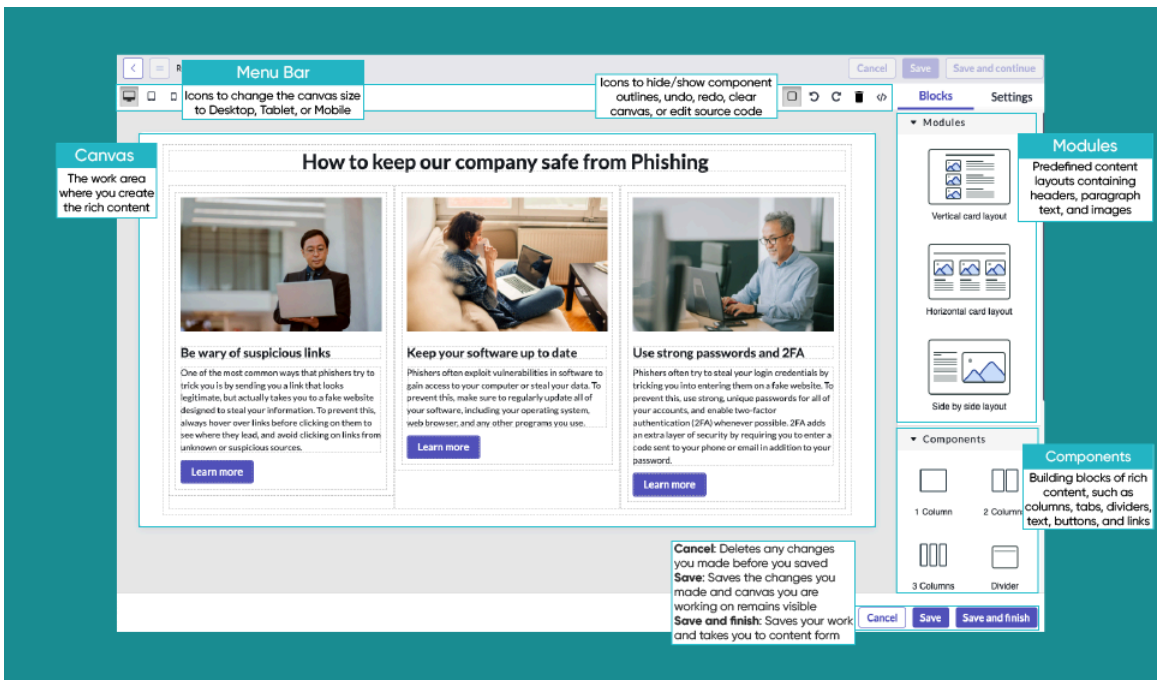
Das Erstellen von Inhalten hat keine Auswirkungen auf das Design oder die Farbe Ihres Portals. Veröffentlichte Inhalte, die keine anwenderdefinierten Stiländerungen verwenden, verwenden das Design der zugrunde liegenden Portalseite.

Hinweis:
Standardmäßig verwendet der **Rich-Content-Editor** die Systemeigenschaft sn_cd.preview.portal_url_suffix, um das **Portaldesign** zu bestimmen, das für den von Ihnen erstellten Inhalt verwendet werden soll. Die Verwendung des Vorschauportals bei der Erstellung von Rich Content spiegelt das Portalthema wider und bietet ein Beispiel dafür, wie der Inhalt angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Schnittstelle des Rich-Content-Editors

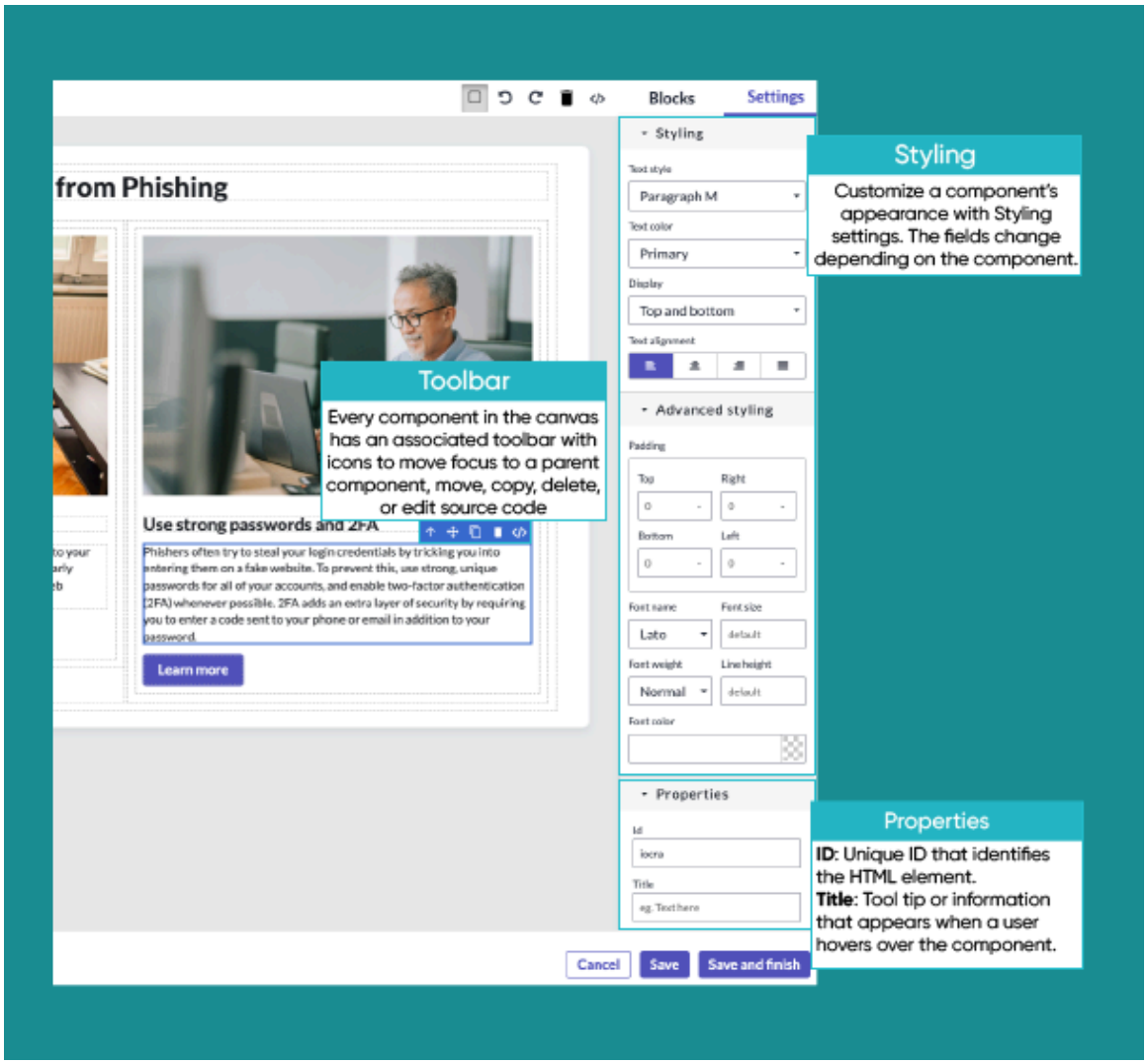
Die Schnittstelle des Rich-Content-Editors besteht aus einer Canvas, in der Sie den Inhalt zusammenstellen, Inhaltskomponenten, die Sie per Drag-and-Drop in die Canvas ziehen, und Menüleistensymbolen, um die Canvas zu ändern.

Hinweis:
Wenn das Symbol Quellcode bearbeiten nicht angezeigt wird, bitten Sie einen Administrator, die Eigenschaft **Code bearbeiten** zu aktivieren. Siehe Mit Content Publishing installierte Eigenschaften



Wenn Sie eine Komponente auswählen, wird in der oberen linken Ecke eine Symbolleiste angezeigt, mit der Sie die Komponente direkt bearbeiten können. Jede Komponente bietet eine Vielzahl von Anpassungsoptionen, auf die über die Registerkarte **Einstellungen** zugegriffen werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Mit dem Rich-Content-Editor

Der Rich-Content-Editor ermöglicht die Erstellung von HTML-Content mit geringen oder keinen HTML- oder CSS-Kenntnissen (Cascading Style Sheets, CSS; kaskadierende Formatvorlagen) durch Anwendung des folgenden Prozesses:

1. Erstellen Sie den Datensatz des Rich-Content-Typs: Erstellen Sie Rich Content
2. Erstellen Sie das Seitenlayout.
   - Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor vordefinierte Inhaltslayouts hinzu
   - Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor Spalten hinzu
3. Fügen Sie Komponenten wie Bilder, Videos, Textfelder und Schaltflächen hinzu.
4. Ändern Sie die Größe der Canvas, um Inhalte für Tablets und Mobilgeräte zu erstellen.

Hinweis:
Um bei der Erstellung von Inhalten für alle drei Plattformen die besten Ergebnisse zu erzielen, erstellen Sie Ihre Inhalte zuerst für Desktop-Computer, dann für Tablets und Mobilgeräte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. (Optional) Wählen Sie eine andere Sprache aus, um Ihre Sitzung in anzuzeigen, oder fordern Sie eine Übersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachunterstützung für Content Experiences und Content Publishing.

   Hinweis:
   Übersetzen Sie Inhalte erst, nachdem Sie sie erstellt und formatiert haben. Um Inhalte mit einem Format zu erstellen, das sich von Übersetzung zu Übersetzung unterscheidet, duplizieren Sie den Inhalt für jede Sprache, formatieren Sie ihn und führen Sie dann die Übersetzung durch.

6. Machen Sie Anwendern den Inhalt über einen Veröffentlichungsplan verfügbar: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte

   Alternativ können Sie mit eine robustere Veröffentlichungskonfiguration erstellen Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences

Erstellen Sie Rich Content

Verwenden Sie den Rich-Inhalt-Editor, um lange Inhalte mit einem einfach zu verwendenden Tool im Web-Stil zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Rich Content bietet die Möglichkeit, lange Inhalte ohne Programmierkenntnisse per Drag-and-Drop zu erstellen und zu planen. Rich Content hilft Ihnen, mit begrenztem technischen Wissen auf einfache und visuelle Weise kuratierte Inhalte von hoher Qualität zu erstellen, die dem Erscheinungsbild des Serviceportals entsprechen. Sie können Rich Content auf jede Portalseite ausrichten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek** > **Neu erstellen**.
2. Wählen Sie **Rich Content** und dann **Fortsetzen**aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

Formular „Neuer Inhalt“.

Feld	Beschreibung
Inhaltsname	Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen oder bearbeiten. **Hinweis:** Dieses Feld wird als Inhaltsheader in Suchergebnissen angezeigt.
Bestellung	Die Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der das Portal und der formatierte Inhalt in der Inhaltsliste angezeigt werden.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Version	Verfolgt Inhaltsänderungen, wenn Inhaltsversionsverwaltung aktiviert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsversionsverwaltung.
Status	Gibt an, ob sich der Inhalt im Entwurfsstatus oder veröffentlicht befindet

4. Wählen Sie **Editor öffnen aus**.
   Wenn Sie diese Schaltfläche auswählen, werden die oben eingegebenen Informationen gespeichert.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie das Seitenlayout mit Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor vordefinierte Inhaltslayouts hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor Spalten hinzu

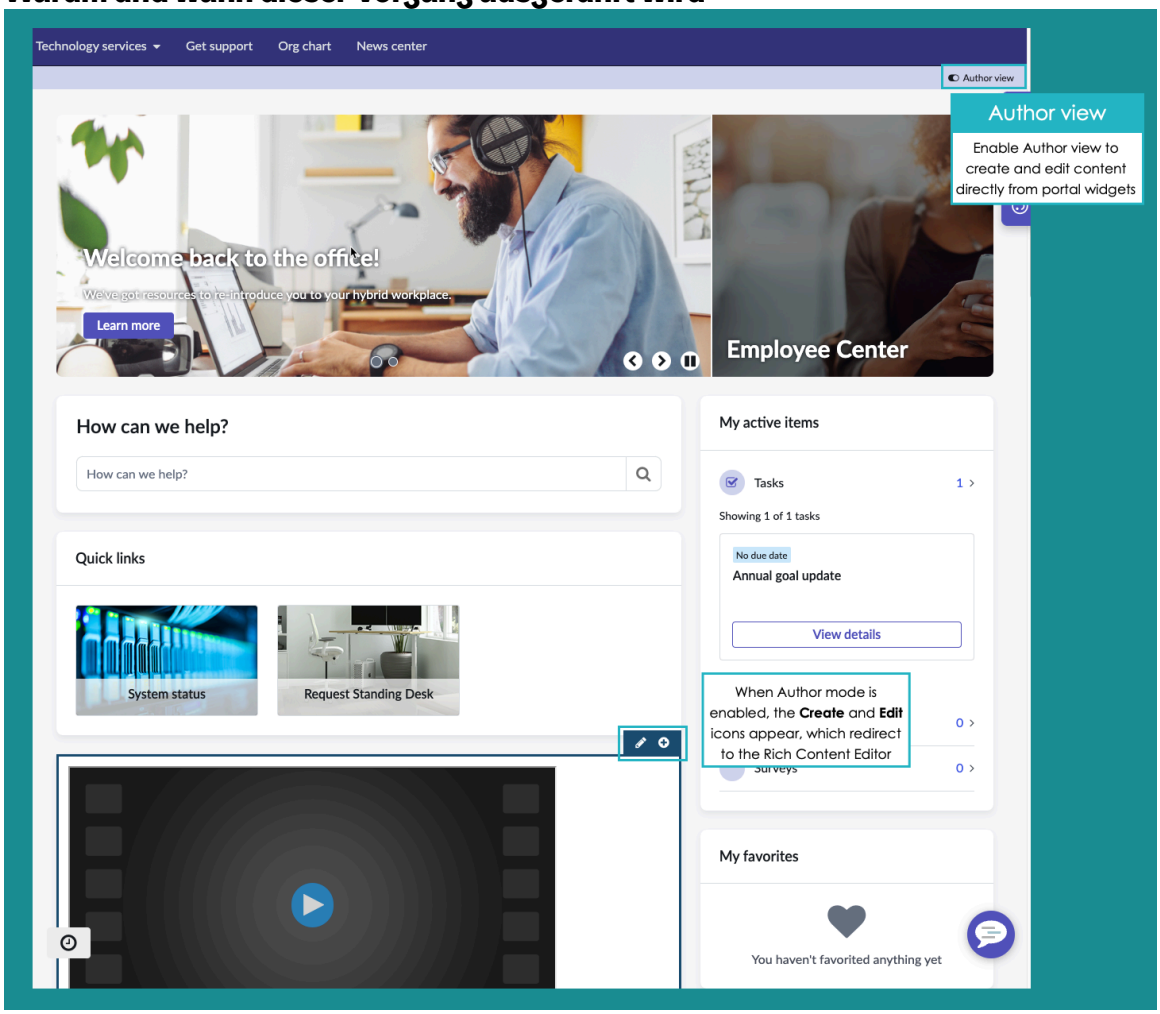
Erstellen Sie Rich Content aus Portal-Widgets

Verwenden Sie die Verknüpfungen zur Inhaltserstellung im Widget „Rich Content“, um Rich Content direkt vom Mitarbeiterportal aus zu erstellen und zu bearbeiten. Wenn Sie die Widget-Verknüpfungen verwenden, generiert das System einen Veröffentlichungsplan, um den Inhalt an dieses spezifische Widget zu liefern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Aktivieren Sie den Umschalter **Autorenansicht**.
   Die Symbole Inhalt hinzufügen und **Inhaltbearbeiten werden** über dem Rich-Content-Widget angezeigt.
3. Klicken Sie auf das Symbol Inhalt **hinzufügen** oder **Inhalt bearbeiten**.
   - Wenn Sie auf **Inhalt hinzufügen**klicken, wird das neue Inhaltsformular geöffnet. Folgen Sie dem Rich-Content-Erstellungs-Flow, um einen Inhaltsdatensatz zu erstellen und den Rich-Content zusammenzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Rich Content.
   - Wenn Sie auf **Inhalt**bearbeiten klicken, wird der Rich Content-Editor geöffnet, in dem Sie den Inhalt nach Bedarf bearbeiten können.
4. Wählen **Sie Speichern und beenden**, um zum Inhaltsdatensatz zurückzukehren.
5. Klicken Sie auf **Speichern und fortfahren** oder auf die Registerkarte **Veröffentlichen**.
   Das System füllt automatisch einen Veröffentlichungsplan aus, der den Inhalt auf das Widget ausrichtet.

Nächste Maßnahme

Ändern Sie bei Bedarf den Veröffentlichungsplan. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor vordefinierte Inhaltslayouts hinzu

Verwenden Sie Module, um auf einfache Weise neue Inhaltslayouts mit Headern, Absatztext und Bildern hinzuzufügen. Wählen Sie aus Layouts mit drei vertikalen Karten, drei horizontalen Karten oder einer Konfiguration nebeneinander, bei der ein Bild rechts von einem Textblock positioniert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Füllen Sie die Formularfelder „Neuer Inhalt“ aus. Siehe Erstellen Sie Rich Content

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auf der Registerkarte **Design** des Formulars „ **Neuer Inhalt** “ die Schaltfläche **Editor öffnen** wählen.
2. Ziehen Sie das Modul, das Sie verwenden möchten, per Drag-and-Drop aus dem **Bereich Blöcke**.



3. Ersetzen Sie die Platzhalter-Header und den Absatztext durch Ihren Inhalt.
   Weitere Informationen zum Formatieren von Text und Textfeldern finden Sie unter Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor Text oder einen Textabschnitt hinzu.
4. Um ein Bild hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Doppelklicken Sie auf den Bildcontainer.

   b. Wählen Sie im Popup-Fenster für die Dateiauswahl ein Bild aus.
   Oder wählen Sie, wenn Sie zuvor Bilder ausgewählt haben, das Bild aus den verfügbaren Bildern auf der rechten Seite des Popups **Bild** auswählen aus.

   Weitere Informationen zum Formatieren des Bilds finden Sie unter Fügen Sie ein Bild mit dem Rich-Content-Editor hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen **Sie Speichern** oder **Speichern und beenden aus**.
   Wenn **Sie Speichern** wählen, wird Ihr Inhalt gespeichert, und Sie bleiben in der Canvas des **Rich-Content-Editors**. Wenn **Sie Speichern und beenden** wählen, wird Ihr Datensatz gespeichert, und Sie kehren zum Formular „ **Neuer Inhalt** “ zurück.

Nächste Maßnahme

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihrer Inhalte aus dem Formular „Neuer Inhalt“ an.

  Hinweis:
  Die Inhaltsvorschau soll eine allgemeine Vorstellung davon vermitteln, wie Ihr Inhalt aussieht. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen in der Geräteauflösung, unterschiedlichen Designs oder der Konfiguration des Stils mobiler Apps anders aussehen.

- (Optional) Übersetzen Sie Ihre Inhalte.

  Wählen Sie eine andere Sprache aus, um Ihre Sitzung anzuzeigen, oder fordern Sie eine Sprachübersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachunterstützung für Content Experiences und Content Publishing.

  Verwenden Sie das Dropdown-Menü **Spracheinstellungen**, um eine andere Sprache zum Anzeigen Ihrer Sitzung in auszuwählen, oder fordern Sie eine Sprachübersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an.

  - Sprache wechseln: Dadurch können Sie die Sprache der Systemeinstellungen zu einer anderen Sprache ändern. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache für Content Publishing wechseln.
  - Inhalt übersetzen: Wenn Sie die Systemeigenschaft **sn_cd.enable_localization_framework_integration** aktivieren, wird für erstellte Inhalte aus der **Inhaltsbibliothek** die Auswahl **Inhalt übersetzen** aus der Dropdown-Liste Spracheinstellungen angezeigt. Auf diese Weise können Sie die Übersetzung des Inhalts in die von Ihnen ausgewählte Sprache anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Lokalisierungs-Framework.

    Hinweis:
    Übersetzen Sie Inhalte nur, nachdem Sie sie geändert haben. Um optimale Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, nach der Übersetzung Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung zu ändern.

    Um Rich Content zu erstellen, der in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert ist, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt anhand der Sprache an Benutzer auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wohin der Inhalt geliefert wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor Spalten hinzu

Verwenden Sie die Canvas des **Rich-Content-Editors**, um Spalten zu erstellen und so das Layout für Ihre Seite zu definieren und zu organisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem Sie das Formular „ **Neuer Inhalt** “ (siehe Erstellen Sie Rich Content) ausgefüllt und zum Canvas für Rich-Inhalt navigiert sind, können Sie Rich-Inhalt erstellen.

Sie können 1, 2 oder 3 Spalten hinzufügen. Jede Spalte fungiert als Container für andere Komponenten. Jede Spaltenkomponente kann auch bearbeitet werden, indem die Komponente ausgewählt und die Eigenschaften unter „Einstellungen“ aktualisiert werden.

Hinweis:
Die Mindesthöhe für eine Zelle innerhalb einer Spalte beträgt 75 px. Wenn Sie die Zellenhöhe kleiner einstellen, läuft die Zelle über die Zeile.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auf der Registerkarte **Design** des Formulars „ **Neuer Inhalt** “ die Schaltfläche **Editor öffnen** wählen.
2. In der Canvas des **Rich-Content-Editors** können Sie mithilfe der Drag-and-Drop-Methode Spalten hinzufügen.
   Spalten fungieren als Container für die von Ihnen erstellten Inhalte.



   Nachdem Sie eine **1-Spalte**, **2-Spalte**oder **3-Spalte** in die Canvas des **Rich-Content-Editors** verschoben haben, werden zwei Trennzeichen angezeigt. Das äußere Trennzeichen trägt die Bezeichnung **Zeile**. Das innere Trennzeichen trägt die Bezeichnung **Zelle**.

Fügen Sie der Zeile oder den Zellen Stile hinzu, z. B. Hintergrundfarbe, maximale Breite oder Abstand. Wenn Sie keine Stile hinzufügen möchten, können Sie mit den Links unten auf dieser Seite fortfahren.

3. Wählen Sie eine zu bearbeitende Zeile oder Zelle aus.
4. Navigieren Sie zur Registerkarte **Einstellungen**.
5. Verwenden Sie eine der folgenden Stileinstellungen:

Stileinstellungen

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	
Hintergrundfarbe	Verwenden Sie die Farbauswahl (graues Quadrat), um eine Farbe auszuwählen, oder geben Sie den Farbcode ein, der die gewünschte Hintergrundfarbe darstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	Alle HTML-Farben werden unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Farbnamen .
Erweiterte Stile	
Breite	Geben Sie den Wert an, indem Sie eine Zahl eingeben oder die rechte Seite der Zelle ziehen. Wählen Sie die Maßeinheit aus: ○ px: Pixel ○ %: Prozentsatz
Höhe	Geben Sie den Wert an, indem Sie eine Zahl eingeben oder den unteren Rand der Zeile ziehen. Wählen Sie die Maßeinheit aus: ○ px: Pixel ○ %: Prozentsatz
Auffüllung	Die Auffüllung ist der Abstand zwischen Inhalt und Rahmen eines Elements. Geben Sie den Wert für den Abstand oben, unten, rechts oder links durch Eingabe einer Zahl an.
Rand (nur für Zeilen)	Der Rand ist der Bereich zwischen einer Zeile und einem anderen Element/der Canvas-Grenze. Geben Sie den Wert für den Abstand oben, unten, rechts oder links durch Eingabe einer Zahl an.
Rahmen (nur für Zellen)	Definieren Sie die Breite, den Rahmenstil und die Farbe.
Rahmenradius (nur für Zellen)	Die Radiuseinstellung rundet die Rahmengrenze ab.
Eigenschaften	
ID	Eine eindeutige ID, die das HTML-Element identifiziert
Titel	Ein Tooltip oder Informationen, die angezeigt werden, wenn ein Anwender den Mauszeiger über eine Komponente bewegt.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie weitere Spalten hinzu, und formatieren Sie sie, um ein Layout für den gesamten Inhalt auf der Seite zu erstellen.

Fügen Sie dann Komponenten wie Bilder, Videos, Textfelder und Schaltflächen hinzu:

- Fügen Sie Registerkarten mit dem Rich-Content-Editor hinzu
- Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor einen Teiler hinzu
- Fügen Sie ein Bild mit dem Rich-Content-Editor hinzu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie ein Video mit dem Rich-Content-Editor hinzu
- Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor Text oder einen Textabschnitt hinzu
- Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor einen Link oder einen Linkblock hinzu
- Fügen Sie eine Schaltfläche mit dem Rich-Content-Editor hinzu

Fügen Sie Registerkarten mit dem Rich-Content-Editor hinzu

Fügen Sie Ihrem Rich Content Registerkarten hinzu, damit Ihre Anwender effizient navigieren können, indem Sie ihnen ermöglichen, die verschiedenen Registerkarten auszuwählen, um den zugehörigen Inhalt anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Füllen Sie die Formularfelder „Neuer Inhalt“ aus. Siehe Erstellen Sie Rich Content

Erstellen Sie das Seitenlayout mit Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor vordefinierte Inhaltslayouts hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor Spalten hinzu

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

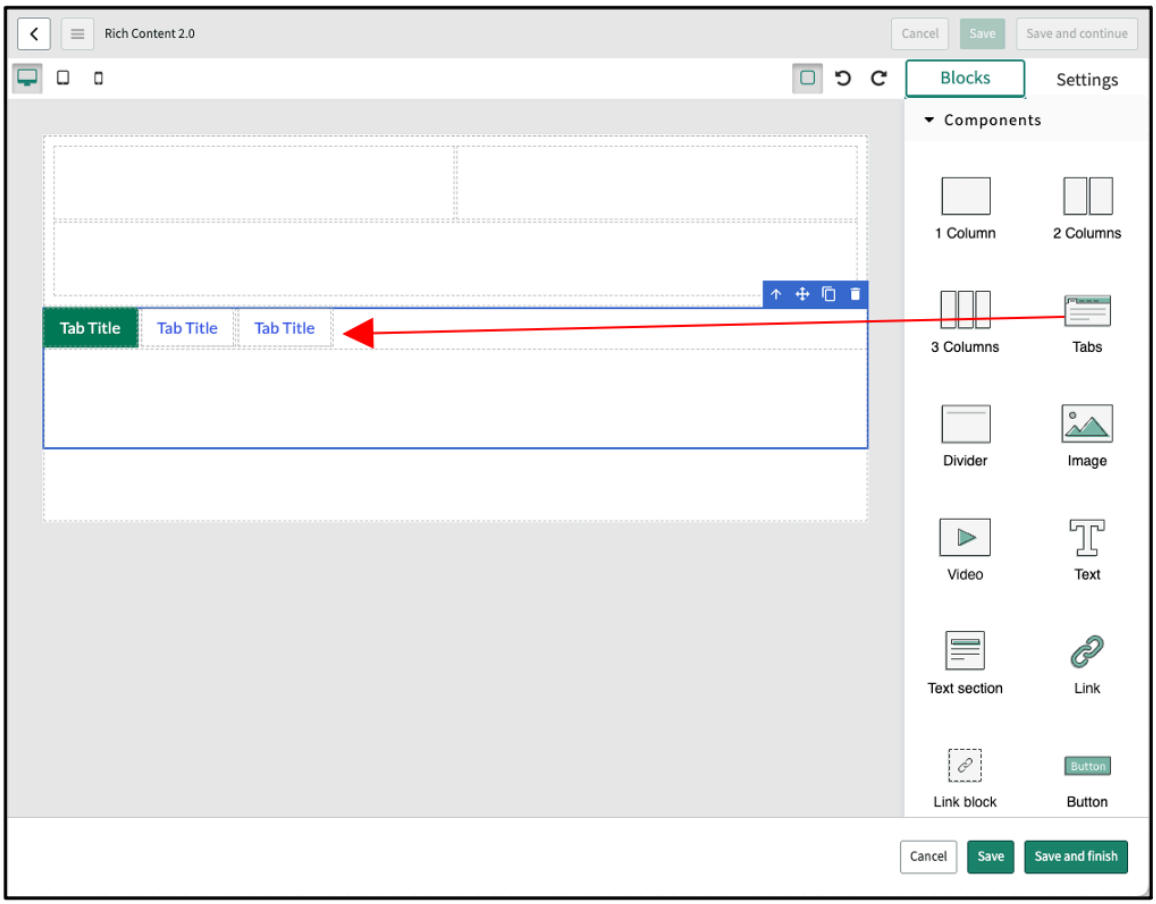
Unter einer Registerkarte können Sie andere Komponenten hinzufügen, z. B. ein Bild, ein Video, ein Text, ein Textabschnitt, ein Link, ein Linkblock oder eine Schaltfläche. Wenn Sie die Komponente „ **Registerkarten** “ in Ihrer Canvas ablegen, wird unterhalb der Registerkarten ein Bereich angezeigt, in dem Sie andere Komponenten ablegen können.

Hinweis:
Wenn die **Registerkartenfunktion** nicht aktiviert ist, versuchen Sie, die Anwendung Content Publishing neu zu installieren.

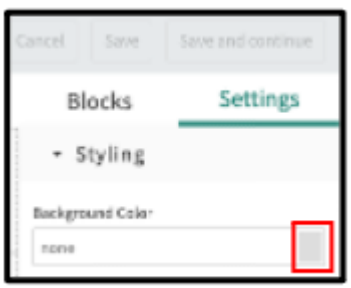
Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auf der Registerkarte **Design** des Formulars „ **Neuer Inhalt** “ die Schaltfläche **Editor öffnen** wählen.
2. In der Canvas des **Rich-Content-Editors** können Sie Registerkarten per Drag-and-Drop hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



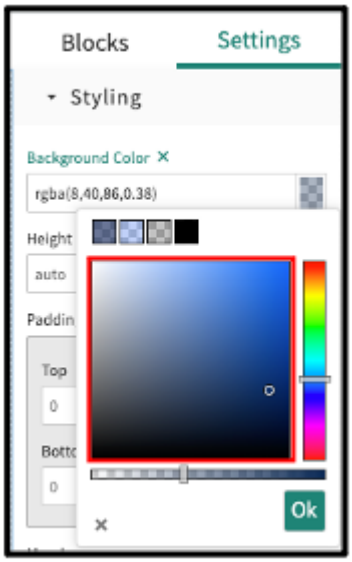
3. Nachdem Sie die Registerkarten zu Ihrer Canvas hinzugefügt haben, wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen**.
4. Wählen Sie eine Registerkarte aus, die Sie Ihrer Canvas hinzugefügt haben.
5. Um die Farbe der Registerkarten zu ändern, klicken Sie zuerst in die Farbpalette.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Einstellungen** die Option **Stil**aus.
7. Geben Sie den Farbcode für die Farbe ein, die angezeigt werden soll.
   Alle HTML-Farben werden unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Farbnamen .
8. Oder Sie wählen die Farbauswahl (graues Quadrat) rechts neben dem Feld **Hintergrundfarbe**.



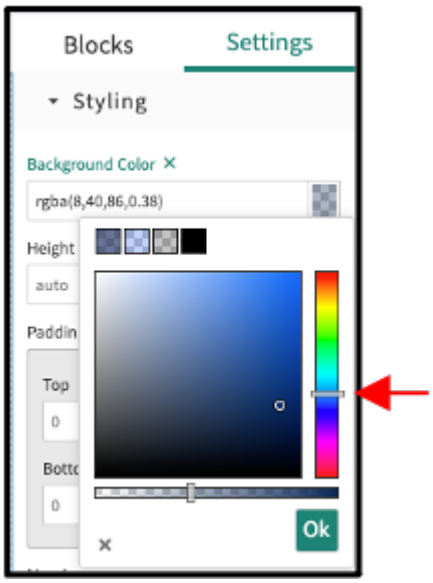
9. Klicken Sie in die Farbpalette, die angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

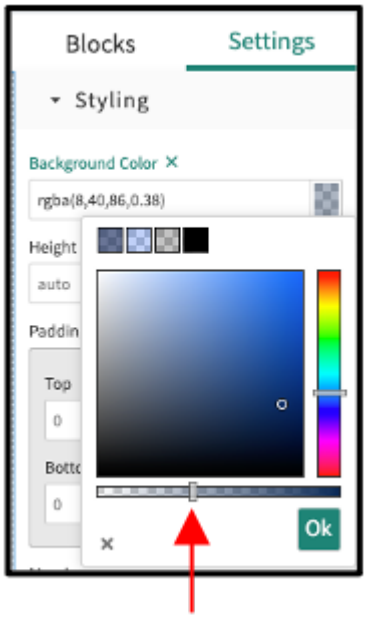


10. Nachdem Sie eine Farbe aus der Farbpalette ausgewählt haben, verwenden Sie den Schieberegler auf der rechten Seite, um die Farbe zu optimieren.
Schieben Sie den Balken nach oben und unten.



11. Verwenden Sie den unteren Schieberegler, um Ihre Farbe aufzuhellen oder abzuschwächen.

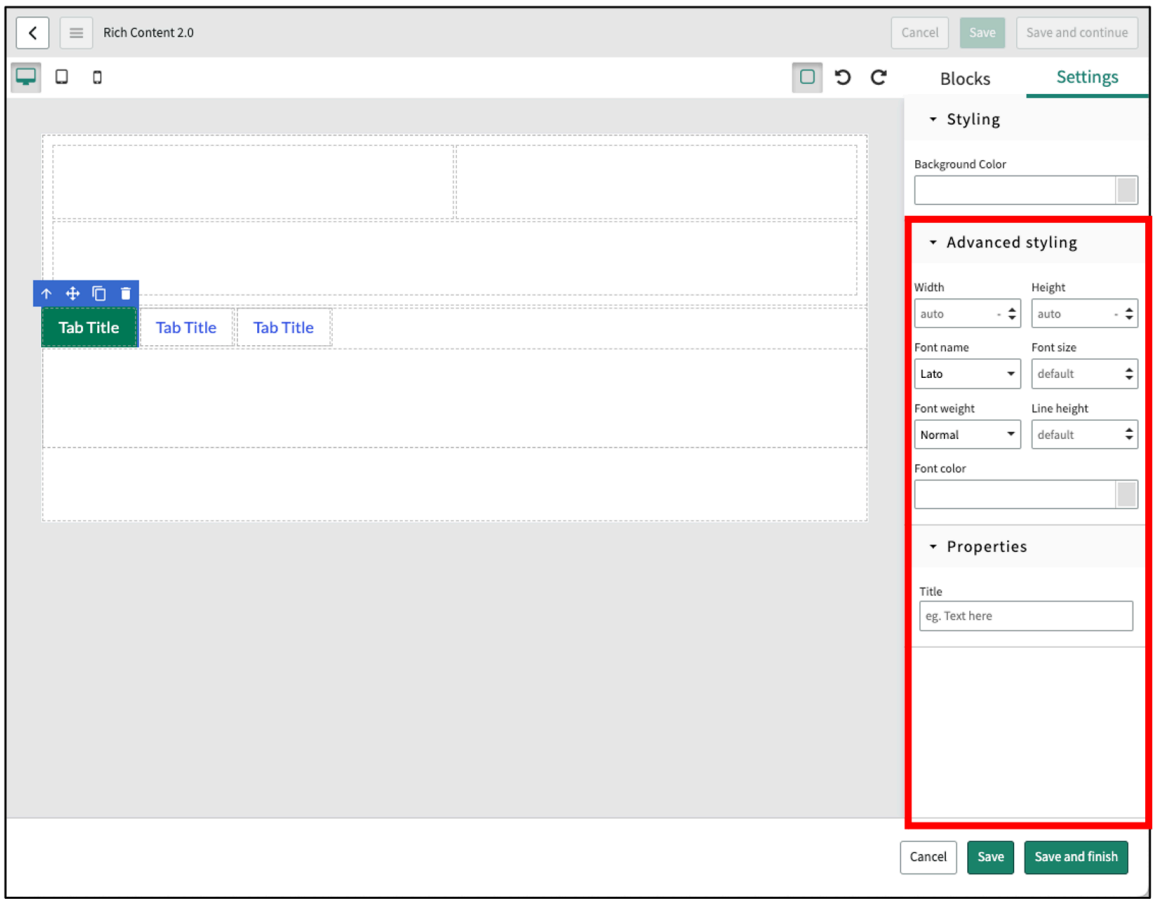
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Wenn Sie eine Vorschau Ihrer Änderungen anzeigen und die Registerkarte auswählen, zeigen die Farben oder der Umriss der Registerkarte möglicherweise die Standardfarben des Portaldesigns an.

12. Sie können den auf der Registerkarte angezeigten Text bearbeiten oder ändern, indem Sie Registerkartentitel **markieren** und überschreiben.
13. Sie können die Größe jeder Registerkarte und die Schriftart des **Registerkartentitels** bearbeiten, indem Sie eine Registerkarte auswählen und dann **Erweiterte Stile**auswählen.
14. Sie können andere Komponenten im Bereich unterhalb der Registerkarten ablegen, die Sie Ihrer Canvas hinzugefügt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erweiterte Stile

Feld	Beschreibung
Breite	Bearbeiten Sie die Breite jeder Registerkarte, indem Sie sie auswählen und das Dropdown- **Menü Breite** verwenden. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ auto: Größe basiert auf dem Inhalt auf der Registerkarte. Wenn Sie zusätzlichen Text auf der Registerkarte eingeben, wird die Breite automatisch vergrößert. ○ px: Verwenden Sie Pixel als Ihre Messung. ○ %: Verwenden Sie einen Prozentsatz als Messung.
Höhe	Bearbeiten Sie die Höhe jeder Registerkarte, indem Sie sie auswählen und das Dropdown-Menü **Höhe** verwenden. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ auto: Größe basiert auf dem Inhalt auf der Registerkarte. Wenn Sie zusätzlichen Text auf der Registerkarte eingeben, wird die Breite automatisch vergrößert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ px: Verwenden Sie Pixel als Ihre Messung. ○ %: Verwenden Sie einen Prozentsatz als Messung.
Name der Schriftart	Wählen Sie die Dropdown-Liste aus, um eine bestimmte Schriftart auszuwählen.
Schriftgröße	Geben Sie eine Zahl ein, um die Schriftgröße zu ändern, oder verwenden Sie die Aufwärts- und Abwärtspfeile, um die Schrift kleiner oder größer zu machen.
Schriftbreite	Bestimmt, wie fett oder hell Ihr Text auf der Schaltfläche angezeigt wird. Wählen Sie den Dropdown-Pfeil aus, um eine andere Gewichtung auszuwählen.
Zeilenhöhe	Bestimmt den Abstand zwischen Textzeilen. Verwenden Sie die Pfeiltasten nach oben und unten, um die Zeilenhöhe kleiner oder größer zu machen.
Schriftfarbe	Definiert die Farbe der Schriftart. Wählen Sie die Farbauswahl (graues Quadrat) rechts neben dem Feld **Schriftfarbe**. Klicken Sie in die Farbpalette, und wählen Sie die gewünschte Farbe aus. Verwenden Sie die Schieberegler rechts und unten, um die Farbe zu optimieren. **Hinweis:** Wenn Sie eine Vorschau Ihrer Änderungen anzeigen und die Registerkarte auswählen, zeigt die Farbe des Texts möglicherweise die Standardfarben des Portaldesigns an.

15. Bearbeiten Sie das Feld **Titel** unter **Eigenschaften**.
    Der von Ihnen eingegebene Text wird als Daraufzeigentext für die Registerkarte angezeigt, und die Sprachausgabe kündigt ihn an.
16. Wählen **Sie Speichern** oder **Speichern und beenden aus**.
    Wenn **Sie Speichern** wählen, wird Ihr Inhalt gespeichert, und Sie bleiben in der Canvas des **Rich-Content-Editors**. Wenn **Sie Speichern und beenden** wählen, wird Ihr Datensatz gespeichert, und Sie kehren zum Formular „ **Neuer Inhalt** “ zurück.

Nächste Maßnahme

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihrer Inhalte aus dem Formular „Neuer Inhalt“ an.

Hinweis:
Die Inhaltsvorschau soll eine allgemeine Vorstellung davon vermitteln, wie Ihr Inhalt aussieht. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen in der Geräteauflösung, unterschiedlichen Designs oder der Konfiguration des Stils mobiler Apps anders aussehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- (Optional) Übersetzen Sie Ihre Inhalte.

  Wählen Sie eine andere Sprache aus, um Ihre Sitzung anzuzeigen, oder fordern Sie eine Sprachübersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachunterstützung für Content Experiences und Content Publishing.

  Verwenden Sie das Dropdown-Menü **Spracheinstellungen**, um eine andere Sprache zum Anzeigen Ihrer Sitzung in auszuwählen, oder fordern Sie eine Sprachübersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an.

  - Sprache wechseln: Dadurch können Sie die Sprache der Systemeinstellungen zu einer anderen Sprache ändern. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache für Content Publishing wechseln.
  - Inhalt übersetzen: Wenn Sie die Systemeigenschaft **sn_cd.enable_localization_framework_integration** aktivieren, wird für erstellte Inhalte aus der **Inhaltsbibliothek** die Auswahl **Inhalt übersetzen** aus der Dropdown-Liste Spracheinstellungen angezeigt. Auf diese Weise können Sie die Übersetzung des Inhalts in die von Ihnen ausgewählte Sprache anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Lokalisierungs-Framework.

    Hinweis:
    Übersetzen Sie Inhalte nur, nachdem Sie sie geändert haben. Um optimale Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, nach der Übersetzung Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung zu ändern.

    Um Rich Content zu erstellen, der in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert ist, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt anhand der Sprache an Benutzer auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wohin der Inhalt geliefert wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor einen Teiler hinzu

Fügen Sie Ihrer Canvas eine horizontale Trennlinie hinzu, um Elemente visuell zu trennen oder wichtige Abschnitte hervorzuheben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Füllen Sie die Formularfelder „Neuer Inhalt“ aus. Siehe Erstellen Sie Rich Content

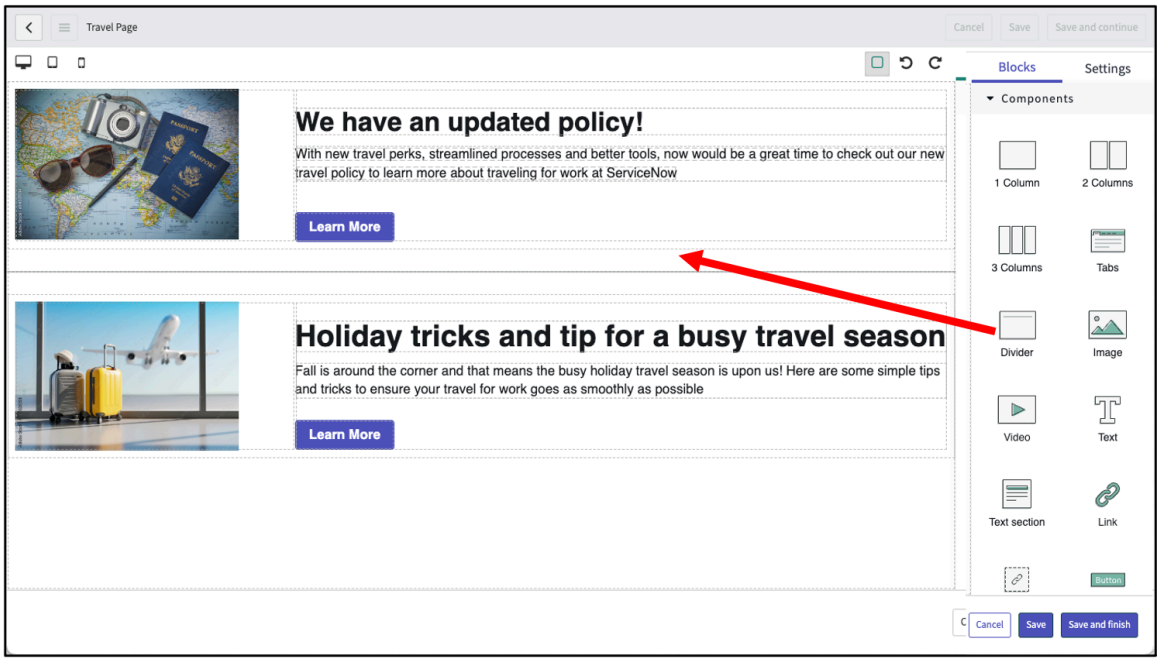
Erstellen Sie das Seitenlayout mit Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor vordefinierte Inhaltslayouts hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor Spalten hinzu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auf der Registerkarte **Design** des Formulars „ **Neuer Inhalt** “ die Schaltfläche **Editor öffnen** wählen.
2. In der Canvas des **Rich-Content-Editors** können Sie Trennlinien mithilfe der Drag-and-Drop-Methode hinzufügen.



3. Navigieren Sie zur Registerkarte **Einstellungen**.
4. Verwenden Sie eine der folgenden Stileinstellungen:

Stileinstellungen

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	
Hintergrundfarbe	Verwenden Sie die Farbauswahl (graues Quadrat), um eine Farbe auszuwählen, oder geben Sie den Farbcode ein, der die gewünschte Hintergrundfarbe darstellt. Alle HTML-Farben werden unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Farbnamen .
Erweiterte Stile	
Breite	Geben Sie den Wert durch Eingabe einer Zahl an. Wählen Sie die Maßeinheit aus: ○ px: Pixel ○ %: Prozentsatz
Höhe	Geben Sie den Wert durch Eingabe einer Zahl an. Wählen Sie die Maßeinheit aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	○ px: Pixel ○ %: Prozentsatz
Marge	Der Rand ist der Bereich zwischen der Trennlinie und einem anderen Element/der Canvas-Grenze. Geben Sie den Wert für den Abstand oben, unten, rechts oder links durch Eingabe einer Zahl an.
Eigenschaften	
ID	Eine eindeutige ID, die das HTML-Element identifiziert
Titel	Ein Tooltip oder Informationen, die angezeigt werden, wenn ein Anwender den Mauszeiger über eine Komponente bewegt.

5. Wählen **Sie Speichern** oder **Speichern und beenden aus**.
   Wenn **Sie Speichern** wählen, wird Ihr Inhalt gespeichert, und Sie bleiben in der Canvas des **Rich-Content-Editors**. Wenn **Sie Speichern und beenden** wählen, wird Ihr Datensatz gespeichert, und Sie kehren zum Formular „ **Neuer Inhalt** “ zurück.

Nächste Maßnahme

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihrer Inhalte aus dem Formular „Neuer Inhalt“ an.

  Hinweis:
  Die Inhaltsvorschau soll eine allgemeine Vorstellung davon vermitteln, wie Ihr Inhalt aussieht. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen in der Geräteauflösung, unterschiedlichen Designs oder der Konfiguration des Stils mobiler Apps anders aussehen.

- (Optional) Übersetzen Sie Ihre Inhalte.

  Wählen Sie eine andere Sprache aus, um Ihre Sitzung anzuzeigen, oder fordern Sie eine Sprachübersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachunterstützung für Content Experiences und Content Publishing.

  Verwenden Sie das Dropdown-Menü **Spracheinstellungen**, um eine andere Sprache zum Anzeigen Ihrer Sitzung in auszuwählen, oder fordern Sie eine Sprachübersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an.

  ○ Sprache wechseln: Dadurch können Sie die Sprache der Systemeinstellungen zu einer anderen Sprache ändern. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache für Content Publishing wechseln.

  ○ Inhalt übersetzen: Wenn Sie die Systemeigenschaft **sn_cd.enable_localization_framework_integration** aktivieren, wird für erstellte Inhalte aus der **Inhaltsbibliothek** die Auswahl **Inhalt übersetzen** aus der Dropdown-Liste Spracheinstellungen angezeigt. Auf diese Weise können Sie die Übersetzung des Inhalts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

in die von Ihnen ausgewählte Sprache anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Lokalisierungs-Framework.

Hinweis:
Übersetzen Sie Inhalte nur, nachdem Sie sie geändert haben. Um optimale Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, nach der Übersetzung Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung zu ändern.

Um Rich Content zu erstellen, der in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert ist, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt anhand der Sprache an Benutzer auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wohin der Inhalt geliefert wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Fügen Sie ein Bild mit dem Rich-Content-Editor hinzu

Verwenden Sie die Canvas des **Rich-Content-Editors**, um Bilder in Ihren Inhalten hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Füllen Sie die Formularfelder „Neuer Inhalt“ aus. Siehe Erstellen Sie Rich Content

Erstellen Sie das Seitenlayout mit Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor vordefinierte Inhaltslayouts hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor Spalten hinzu

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Rich-Content-Editor unterstützt die folgenden Bildtypen:

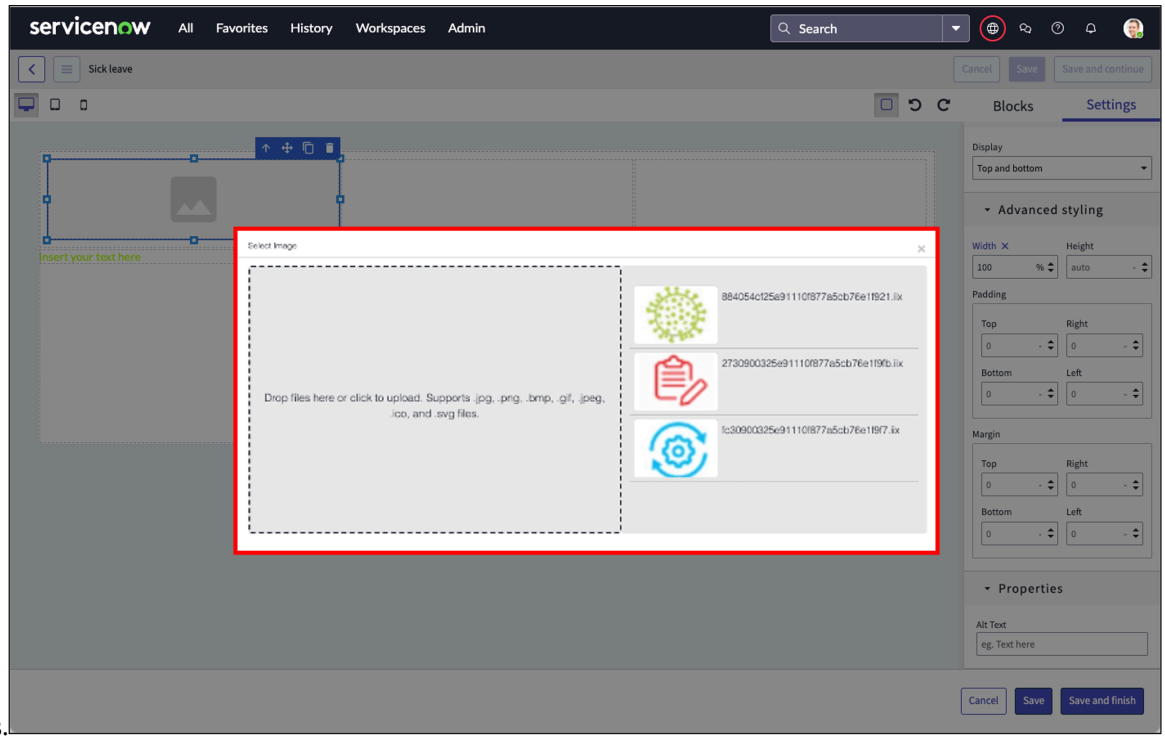
- .jpg
- .png
- .bmp
- .gif
- .jpeg
- .ico
- .svg

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auf der Registerkarte **Design** des Formulars „ **Neuer Inhalt** “ die Schaltfläche **Editor öffnen** wählen.
2. Verwenden Sie die Drag-and-Drop-Methode, um die Komponente **Bild** aus der Spalte **Blöcke** in Ihre Canvas zu verschieben.
3. Klicken Sie im Popup-Fenster für die Dateiauswahl auf, um ein Bild auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Oder wählen Sie, wenn Sie zuvor Bilder ausgewählt haben, das Bild aus den verfügbaren Bildern auf der rechten Seite des Popups **Bild** auswählen aus.



4. Navigieren Sie zur Registerkarte **Einstellungen**.
5. Konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen:

Einstellungsoptionen

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	
Anzeige	Konfigurieren Sie die Darstellung mehrerer Komponenten innerhalb derselben Spalte, z. B. einer Bild- und einer Textkomponente. Wählen Sie unter den folgenden Optionen aus: ○ **Oben und unten** (Standard): Das Bild wird über der anderen Komponente angezeigt. ○ **Nebeneinander**: Das Bild wird mit der anderen Komponente daneben angezeigt. **Hinweis:** Um beste Ergebnisse zu erzielen, legen Sie dieselbe Anzeige für die Komponenten fest. Wenn Sie beispielsweise ein Bild und Textkomponenten in einer Spalte haben und möchten, dass das Bild links und der Text rechts angezeigt wird, ändern Sie die **Anzeigeeinstellungen** für beide Komponenten in **Nebeneinander**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
Horizontal ausrichten	Konfigurieren Sie, wo das Bild im Container angezeigt wird. Wählen Sie aus den Symbolen Rechts, Mitte und Links.
Erweiterte Stile Wenn Sie ein Bild in einen Container einfügen, hat das Bild standardmäßig die gesamte Breite des Containers, und die Höhe wird automatisch basierend auf den Bildabmessungen angepasst.	
Breite und Höhe	Geben Sie den Wert an, indem Sie eine Zahl eingeben oder die Seiten des Bildes ziehen. Wählen Sie die Maßeinheit aus: ○ px: Pixel ○ %: Prozentsatz
Auffüllung	Die Auffüllung ist der Abstand zwischen Inhalt und Rahmen eines Elements. Geben Sie den Wert für den Abstand oben, unten, rechts oder links durch Eingabe einer Zahl an.
Marge	Der Rand ist der Bereich zwischen einer Zeile und einem anderen Element/der Canvas-Grenze. Geben Sie den Wert für den Abstand oben, unten, rechts oder links durch Eingabe einer Zahl an.
Eigenschaften	
Alt-Text	Beschreiben Sie das Erscheinungsbild oder die Funktion Ihres Bildes für Barrierefreiheitszwecke.

6. Wählen **Sie Speichern** oder **Speichern und beenden aus**.
   Wenn **Sie Speichern** wählen, wird Ihr Inhalt gespeichert, und Sie bleiben in der Canvas des **Rich-Content-Editors**. Wenn **Sie Speichern und beenden** wählen, wird Ihr Datensatz gespeichert, und Sie kehren zum Formular „ **Neuer Inhalt** “ zurück.

Nächste Maßnahme

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihrer Inhalte aus dem Formular „Neuer Inhalt“ an.

  Hinweis:
  Die Inhaltsvorschau soll eine allgemeine Vorstellung davon vermitteln, wie Ihr Inhalt aussieht. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen in der Geräteauflösung, unterschiedlichen Designs oder der Konfiguration des Stils mobiler Apps anders aussehen.

- (Optional) Übersetzen Sie Ihre Inhalte.

  Wählen Sie eine andere Sprache aus, um Ihre Sitzung anzuzeigen, oder fordern Sie eine Sprachübersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachunterstützung für Content Experiences und Content Publishing.

  Verwenden Sie das Dropdown-Menü **Spracheinstellungen**, um eine andere Sprache zum Anzeigen Ihrer Sitzung in auszuwählen, oder fordern Sie eine Sprachübersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sprache wechseln: Dadurch können Sie die Sprache der Systemeinstellungen zu einer anderen Sprache ändern. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache für Content Publishing wechseln.
- Inhalt übersetzen: Wenn Sie die Systemeigenschaft **sn_cd.enable_localization_framework_integration** aktivieren, wird für erstellte Inhalte aus der **Inhaltsbibliothek** die Auswahl **Inhalt übersetzen** aus der Dropdown-Liste Spracheinstellungen angezeigt. Auf diese Weise können Sie die Übersetzung des Inhalts in die von Ihnen ausgewählte Sprache anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Lokalisierungs-Framework.

  Hinweis:
  Übersetzen Sie Inhalte nur, nachdem Sie sie geändert haben. Um optimale Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, nach der Übersetzung Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung zu ändern.

  Um Rich Content zu erstellen, der in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert ist, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt anhand der Sprache an Benutzer auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wohin der Inhalt geliefert wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Fügen Sie ein Video mit dem Rich-Content-Editor hinzu

Verwenden Sie die Canvas des **Rich-Content-Editors**, um Ihren Inhalten Videos hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Füllen Sie die Formularfelder „Neuer Inhalt“ aus. Siehe Erstellen Sie Rich Content

Erstellen Sie das Seitenlayout mit Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor vordefinierte Inhaltslayouts hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor Spalten hinzu

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der **Rich-Content-Editor** unterstützt die folgenden Videotypen:

- HTML5

  Hinweis:
  Text oder Tooltips, mit denen Sie darauf zeigen können, werden für HTML5 derzeit nicht unterstützt.

- YouTube
- Vimeo

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Video-Streaming-Service

> **Hinweis:**
> Sie müssen einen Inhaltsanbieter konfigurieren, um Videos von einem Video-Streaming-Service verwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Framework für Video-Hosting-Integrationen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auf der Registerkarte **Design** des Formulars „ **Neuer Inhalt** “ die Schaltfläche **Editor öffnen** wählen.
2. Verwenden Sie die Drag-and-Drop-Methode, um den **Videoblock** aus der Spalte „ **Blöcke** “ in Ihre Canvas zu verschieben.
3. Navigieren Sie zur Registerkarte **Einstellungen**.
4. Verwenden Sie eine der folgenden Stileinstellungen:

Einstellungsoptionen

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	
Horizontal ausrichten	Konfigurieren Sie, wo das Video im Container angezeigt wird. Wählen Sie aus den Symbolen Rechts, Mitte und Links.
Erweiterte Stile Wenn Sie ein Video in einen Container einfügen, hat das Video standardmäßig die gesamte Breite des Containers, und die Höhe wird basierend auf den Videoabmessungen automatisch angepasst.	
Breite und Höhe	Geben Sie den Wert an, indem Sie eine Zahl eingeben oder die Seiten des Videos ziehen. Wählen Sie die Maßeinheit aus: ○ px: Pixel ○ %: Prozentsatz
Marge	Der Rand ist der Bereich zwischen einer Zeile und einem anderen Element/der Canvas-Grenze. Geben Sie den Wert für den Abstand oben, unten, rechts oder links durch Eingabe einer Zahl an.
Eigenschaften	
Titel	Text, der angezeigt wird, wenn ein Anwender den Mauszeiger über das Video bewegt.
Provider	Gibt an, wo das Video gehostet wird. Wählen Sie aus: ○ HTML5-Quelle ○ Vimeo

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	○ Youtube ○ Anbieter von Video-Streaming-Inhalten
Quell-/Video-ID	Die eindeutige Identifizierung für das Video, das in Ihrer Canvas angezeigt werden soll. ○ Bei HTML5 ist die Quelle die eindeutige Identifizierung des Videos, das in Ihrer Canvas angezeigt werden soll. ○ Bei YouTube ist die Video-ID der Text, der nach v= in der URL-Zeichenfolge angezeigt wird. ○ Bei Vimeo entsprechen die Video-IDs den Nummern, die am Ende der URL-Zeichenfolge angezeigt werden.
Steuerungen anzeigen (Youtube und HTML5-Quelle)	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Video-Player-Steuerelemente anzuzeigen, mit denen Ihre Anwender interagieren können, um zu starten, anzuhalten, die Lautstärke zu steuern, Untertitel anzuzeigen, das Video im Vollbildmodus anzuzeigen oder die Videoeinstellungen zu ändern.

5. Wählen **Sie Speichern** oder **Speichern und beenden aus**.
   Wenn **Sie Speichern** wählen, wird Ihr Inhalt gespeichert, und Sie bleiben in der Canvas des **Rich-Content-Editors**. Wenn **Sie Speichern und beenden** wählen, wird Ihr Datensatz gespeichert, und Sie kehren zum Formular „ **Neuer Inhalt** “ zurück.

Nächste Maßnahme

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihrer Inhalte aus dem Formular „Neuer Inhalt“ an.

  Hinweis:
  Die Inhaltsvorschau soll eine allgemeine Vorstellung davon vermitteln, wie Ihr Inhalt aussieht. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen in der Geräteauflösung, unterschiedlichen Designs oder der Konfiguration des Stils mobiler Apps anders aussehen.

- (Optional) Übersetzen Sie Ihre Inhalte.

  Wählen Sie eine andere Sprache aus, um Ihre Sitzung anzuzeigen, oder fordern Sie eine Sprachübersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachunterstützung für Content Experiences und Content Publishing.

  Verwenden Sie das Dropdown-Menü **Spracheinstellungen**, um eine andere Sprache zum Anzeigen Ihrer Sitzung in auszuwählen, oder fordern Sie eine Sprachübersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an.

  ○ Sprache wechseln: Dadurch können Sie die Sprache der Systemeinstellungen zu einer anderen Sprache ändern. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache für Content Publishing wechseln.

  ○ Inhalt übersetzen: Wenn Sie die Systemeigenschaft **sn_cd.enable_localization_framework_integration** aktivieren, wird für erstellte Inhalte aus der **Inhaltsbibliothek** die Auswahl **Inhalt übersetzen** aus der Dropdown-Liste Spracheinstellungen angezeigt. Auf diese Weise können Sie die Übersetzung des Inhalts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

in die von Ihnen ausgewählte Sprache anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Lokalisierungs-Framework.

Hinweis:
Übersetzen Sie Inhalte nur, nachdem Sie sie geändert haben. Um optimale Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, nach der Übersetzung Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung zu ändern.

Um Rich Content zu erstellen, der in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert ist, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt anhand der Sprache an Benutzer auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wohin der Inhalt geliefert wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor Text oder einen Textabschnitt hinzu

Verwenden Sie die Canvas des Rich-Content-Editors, um Ihrem Inhalt **Text** oder einen **Textabschnitt** hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Erstellen Sie das Seitenlayout mit Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor vordefinierte Inhaltslayouts hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor Spalten hinzu

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- **Text** bietet die Tools zum Formatieren und Anordnen von Text.
- Der**Textabschnitt** enthält die Tools zum Formatieren und Anordnen von Text sowie einen Bereich zum Hinzufügen einer Überschrift.

Hinweis:
Für den **Abschnitt**Text werden die Einstellungen für Überschrift, Text und Container separat konfiguriert.

Wenn Sie formatierte Inhalte kopieren und in den Rich-Inhalt-Editor einfügen, behält der Inhalt seine ursprüngliche Formatierung bei und wird in einem neuen Textfeld angezeigt. Alternativ können Sie die Option in der Browser-Symbolleiste verwenden **Bearbeiten** > **Stil einfügen und anpassen** um den Inhalt als Nur-Text einzufügen, entsprechend der Formatierung des Zieltextfelds.

Verhalten beim Einfügen:

- Durch Klicken in das Textfeld und Einfügen: Der Inhalt wird an der Position des Cursors angezeigt.
- Gesamtes Textfeld auswählen und einfügen: Der Inhalt wird in einem neuen Textfeld darunter angezeigt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auf der Registerkarte **Design** des Formulars „ **Neuer Inhalt** “ die Schaltfläche **Editor öffnen** wählen.
2. Verwenden Sie die Drag-and-Drop-Methode aus der Spalte **Blöcke**, um einen **Text-** oder **Textabschnittsblock** in Ihre Canvas zu verschieben.
3. Geben Sie Text oder Text und eine Überschrift ein, je nachdem, welche Komponente Sie in die Spalte eingefügt haben.
4. Navigieren Sie zur Registerkarte **Einstellungen**.
5. Verwenden Sie eine der folgenden Stileinstellungen:

Einstellungsoptionen

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	
Textstil	Ermöglicht Ihnen, das Erscheinungsbild Ihres Texts schnell zu ändern, indem Sie eine vorformatierte Option auswählen. Sie können verschiedene Überschriften- oder Absatzstile auswählen. Überschriften 1 bis 6 entsprechen den HTML-Tags h1 bis h6. Wenn Sie einen Textstil auswählen, werden Ihre Texteinstellungen für das Portaldesign abgerufen, um eine Synchronisierung damit durchzuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Portalkonfiguration.
Textfarbe	Verwenden Sie diese Dropdownliste, um die Farbe Ihres Texts zu ändern. Wenn Sie eine Textfarbe auswählen, werden Ihre Texteinstellungen für das Portaldesign abgerufen, um eine Synchronisierung damit durchzuführen. Die Werte werden als Teil des Portaldesigns definiert. Ihr Unternehmen kann das Portaldesign in verschiedenen Farben anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Portalkonfiguration. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Primär: Die durch Ihr Portaldesign definierte Primärfarbe. ○ Stumm: Die von Ihrem Portaldesign definierte Farbe. ○ Weiß: Ändert die Farbe Ihres Texts in weiß. Dies ist nützlich, wenn Sie eine andere Hintergrundfarbe als weiß verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	Textfarbe weist vordefinierte CSS-Klassen für Textfarbe zu.
Anzeige	Konfigurieren Sie die Darstellung mehrerer Komponenten innerhalb derselben Spalte, z. B. einer Bild- und einer Textkomponente. Wählen Sie unter den folgenden Optionen aus: ○ **Oben und unten** (Standard): Das Bild wird über der anderen Komponente angezeigt. ○ **Nebeneinander**: Das Bild wird mit der anderen Komponente daneben angezeigt. **Hinweis:** Um beste Ergebnisse zu erzielen, legen Sie dieselbe Anzeige für die Komponenten fest. Wenn Sie beispielsweise ein Bild und Textkomponenten in einer Spalte haben und möchten, dass das Bild links und der Text rechts angezeigt wird, ändern Sie die **Anzeigeeinstellungen** für beide Komponenten in **Nebeneinander**.
Textausrichtung	Bestimmt die horizontale Ausrichtung Ihres Texts. Wählen Sie aus: ○ Linker Blocksatz ○ Zentrieren Sie die Ausrichtung ○ Rechts begründen ○ Begründen (Text ist an beiden Rändern ausgerichtet)
Erweiterte Stile	
Auffüllung	Legt den Abstand zwischen Text und Rahmen des Textcontainers in Pixel oder als Prozentsatz des gesamten Textcontainers fest. Geben Sie die Auffüllung für die obere, rechte, untere und linke Seite an.
Name der Schriftart	Definiert die Schriftart, die zum Rendern von Zeichen verwendet wird. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um eine andere Schriftart auszuwählen.
Schriftgröße	Legt die Größe der Schrift fest.
Schriftbreite	Bestimmt, wie fett oder hell Ihr Text angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um eine andere Gewichtung auszuwählen.
Zeilenhöhe	Legt den vertikalen Abstand zwischen zwei Textzeilen fest.
Schriftfarbe	Überschreibt die Schriftfarbe aus Ihrem Portaldesign. Um eine Farbe auszuwählen, geben Sie den Hexadezimalcode ein, oder klicken Sie auf die Farbauswahl (graues Quadrat rechts neben der Schriftfarbe), und wählen Sie eine Farbe aus der Farbpalette aus.
Eigenschaften	
ID	Eine eindeutige ID, die das HTML-Element identifiziert
Titel	Text, der angezeigt wird, wenn ein Anwender den Mauszeiger über die Komponente bewegt.

6. Wählen **Sie Speichern** oder **Speichern und beenden aus**.
   Wenn **Sie Speichern** wählen, wird Ihr Inhalt gespeichert, und Sie bleiben in der Canvas des **Rich-Content-Editors**. Wenn **Sie Speichern und beenden** wählen, wird Ihr Datensatz gespeichert, und Sie kehren zum Formular „ **Neuer Inhalt** “ zurück.

Nächste Maßnahme

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihrer Inhalte aus dem Formular „Neuer Inhalt“ an.

  Hinweis:
  Die Inhaltsvorschau soll eine allgemeine Vorstellung davon vermitteln, wie Ihr Inhalt aussieht. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen in der Geräteauflösung, unterschiedlichen Designs oder der Konfiguration des Stils mobiler Apps anders aussehen.

- (Optional) Übersetzen Sie Ihre Inhalte.

  Wählen Sie eine andere Sprache aus, um Ihre Sitzung anzuzeigen, oder fordern Sie eine Sprachübersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachunterstützung für Content Experiences und Content Publishing.

  Verwenden Sie das Dropdown-Menü **Spracheinstellungen**, um eine andere Sprache zum Anzeigen Ihrer Sitzung in auszuwählen, oder fordern Sie eine Sprachübersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an.

  - Sprache wechseln: Dadurch können Sie die Sprache der Systemeinstellungen zu einer anderen Sprache ändern. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache für Content Publishing wechseln.
  - Inhalt übersetzen: Wenn Sie die Systemeigenschaft **sn_cd.enable_localization_framework_integration** aktivieren, wird für erstellte Inhalte aus der **Inhaltsbibliothek** die Auswahl **Inhalt übersetzen** aus der Dropdown-Liste Spracheinstellungen angezeigt. Auf diese Weise können Sie die Übersetzung des Inhalts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

in die von Ihnen ausgewählte Sprache anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Lokalisierungs-Framework.

Hinweis:
Übersetzen Sie Inhalte nur, nachdem Sie sie geändert haben. Um optimale Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, nach der Übersetzung Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung zu ändern.

Um Rich Content zu erstellen, der in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert ist, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt anhand der Sprache an Benutzer auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wohin der Inhalt geliefert wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor einen Link oder einen Linkblock hinzu

Verwenden Sie die Canvas des **Rich-Content-Editors**, um einen Link oder einen Linkblock hinzuzufügen und Anwender zu anderen Inhalten oder einer Webseite umzuleiten. Ein **Link** stellt ein Textfeld bereit, und mit einem **Linkblock** können Sie ein Bild hinzufügen, das als Link fungiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Erstellen Sie das Seitenlayout mit Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor vordefinierte Inhaltslayouts hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor Spalten hinzu

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auf der Registerkarte **Design** des Formulars „ **Neuer Inhalt** “ die Schaltfläche **Editor öffnen** wählen.
2. Ziehen Sie aus der Canvas des **Rich-Content-Editors** per Drag-and-Drop einen **Link** oder einen **Linkblock**.
3. Navigieren Sie zur Registerkarte **Einstellungen**.
4. Konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen:

Einstellungsoptionen

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	
Hintergrundfarbe	Legt die Hintergrundfarbe für den Linkcontainer fest. Um eine Farbe auszuwählen, geben Sie den Hexadezimalcode ein, oder klicken Sie auf die Farbauswahl (graues Quadrat rechts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	neben der Schriftfarbe), und wählen Sie eine Farbe aus der Farbpalette aus.
Anzeigen (nur Link)	Konfigurieren Sie die Darstellung mehrerer Komponenten innerhalb derselben Spalte, z. B. einer Bild- und einer Textkomponente. Wählen Sie unter den folgenden Optionen aus: ○ **Oben und unten** (Standard): Das Bild wird über der anderen Komponente angezeigt. ○ **Nebeneinander**: Das Bild wird mit der anderen Komponente daneben angezeigt. **Hinweis:** Um beste Ergebnisse zu erzielen, legen Sie dieselbe Anzeige für die Komponenten fest. Wenn Sie beispielsweise ein Bild und Textkomponenten in einer Spalte haben und möchten, dass das Bild links und der Text rechts angezeigt wird, ändern Sie die **Anzeigeeinstellungen** für beide Komponenten in **Nebeneinander**.
Erweiterte Stile	
Auffüllung	Die Auffüllung ist der Abstand zwischen Inhalt und Rahmen eines Elements. Geben Sie den Wert für den Abstand oben, unten, rechts oder links durch Eingabe einer Zahl an.
Schriftartname (nur Link)	Definiert die Schriftart, die zum Rendern von Zeichen verwendet wird. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um eine andere Schriftart auszuwählen.
Schriftgröße (nur Link)	Legt die Größe der Schrift fest.
Schriftbreite (nur Link)	Bestimmt, wie fett oder hell Ihr Text angezeigt wird. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um eine andere Gewichtung auszuwählen.
Zeilenhöhe (nur Link)	Legt den vertikalen Abstand zwischen zwei Textzeilen fest.
Schriftfarbe (nur Link)	Überschreibt die Schriftfarbe aus Ihrem Portaldesign. Um eine Farbe auszuwählen, geben Sie den Hexadezimalcode ein, oder klicken Sie auf die Farbauswahl (graues Quadrat rechts neben der Schriftfarbe), und wählen Sie eine Farbe aus der Farbpalette aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
Eigenschaften	
Titel	Text, der angezeigt wird, wenn ein Anwender den Mauszeiger über den Link oder Linkblock bewegt.
URL	Speicherort einer Webseite oder eines Inhalts. Geben Sie die vollständige URL-Adresse ein, auf die Sie abzielen, wenn ein Anwender die Schaltfläche auswählt.
Ziel	Gibt an, wohin die Schaltfläche den Anwender leitet. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Dieses Fenster: Wenn Sie auf die Schaltfläche klicken, wird der Inhalt in demselben Fenster geöffnet, das Sie angezeigt haben. ○ Neues Fenster: Durch Auswahl der Schaltfläche wird der Inhalt in einem neuen Fenster geöffnet.

5. Wenn Sie einen Linkblock hinzugefügt haben, ziehen Sie ein Bild per Drag-and-Drop in den Linkblock. Informationen zum Konfigurieren eines Images finden Sie unter Fügen Sie ein Bild mit dem Rich-Content-Editor hinzu.
6. Wählen **Sie Speichern** oder **Speichern und beenden aus**.
Wenn **Sie Speichern** wählen, wird Ihr Inhalt gespeichert, und Sie bleiben in der Canvas des **Rich-Content-Editors**. Wenn **Sie Speichern und beenden** wählen, wird Ihr Datensatz gespeichert, und Sie kehren zum Formular „ **Neuer Inhalt** “ zurück.

Nächste Maßnahme

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihrer Inhalte aus dem Formular „Neuer Inhalt“ an.

  Hinweis:
  Die Inhaltsvorschau soll eine allgemeine Vorstellung davon vermitteln, wie Ihr Inhalt aussieht. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen in der Geräteauflösung, unterschiedlichen Designs oder der Konfiguration des Stils mobiler Apps anders aussehen.

- (Optional) Übersetzen Sie Ihre Inhalte.

  Wählen Sie eine andere Sprache aus, um Ihre Sitzung anzuzeigen, oder fordern Sie eine Sprachübersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachunterstützung für Content Experiences und Content Publishing.

  Verwenden Sie das Dropdown-Menü **Spracheinstellungen**, um eine andere Sprache zum Anzeigen Ihrer Sitzung in auszuwählen, oder fordern Sie eine Sprachübersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an.

  ○ Sprache wechseln: Dadurch können Sie die Sprache der Systemeinstellungen zu einer anderen Sprache ändern. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache für Content Publishing wechseln.

  ○ Inhalt übersetzen: Wenn Sie die Systemeigenschaft **sn_cd.enable_localization_framework_integration** aktivieren, wird für erstellte Inhalte aus der **Inhaltsbibliothek** die Auswahl **Inhalt übersetzen** aus der Dropdown-Liste Spracheinstellungen angezeigt. Auf diese Weise können Sie die Übersetzung des Inhalts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

in die von Ihnen ausgewählte Sprache anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Lokalisierungs-Framework.

Hinweis:
Übersetzen Sie Inhalte nur, nachdem Sie sie geändert haben. Um optimale Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, nach der Übersetzung Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung zu ändern.

Um Rich Content zu erstellen, der in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert ist, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt anhand der Sprache an Benutzer auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wohin der Inhalt geliefert wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Fügen Sie eine Schaltfläche mit dem Rich-Content-Editor hinzu

Fügen Sie eine Schaltfläche hinzu, um Aktionen auszulösen oder Anwender zu anderen Inhalten umzuleiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Füllen Sie die Formularfelder „Neuer Inhalt“ aus. Siehe Erstellen Sie Rich Content

Erstellen Sie das Seitenlayout mit Modulen oder Spalten.

- Module sind vordefinierte Inhaltslayouts, die aus Header, Absatztext und Bildern bestehen. Siehe Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor vordefinierte Inhaltslayouts hinzu
- Spalten sind Container, mit denen Sie ein anwenderdefiniertes Layout definieren können. Siehe Fügen Sie mit dem Rich-Content-Editor Spalten hinzu

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Canvas, indem Sie auf der Registerkarte **Design** des Formulars „ **Neuer Inhalt** “ die Schaltfläche **Editor öffnen** wählen.
2. In der Canvas des **Rich-Content-Editors** können Sie eine Drag-and-Drop-Methode verwenden, um eine Schaltfläche hinzuzufügen.
3. Navigieren Sie zur Registerkarte **Einstellungen**.
4. Verwenden Sie eine der folgenden Stileinstellungen:

Stileinstellungen

Einstellungsfeld	Beschreibung
Styling	
Schaltflächentyp	Definiert, welche Art von Schaltfläche Sie hinzufügen. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Primär (Standard) ○ Sekundär ○ Nur Link

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	Wenn Sie einen Schaltflächentyp auswählen, werden die Designeinstellungen Ihres Portals abgerufen, um eine Synchronisierung damit durchzuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Portalkonfiguration.
Schaltflächengröße	Definiert die Größe Ihrer Schaltfläche. Wenn Sie eine Schaltflächengröße auswählen, werden Ihre Portaldesigneinstellungen abgerufen, um sie mit ihnen zu synchronisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Portalkonfiguration. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ X-Small ○ Klein ○ Mittel (Standard) ○ Groß
Anzeige	Konfigurieren Sie die Darstellung mehrerer Komponenten innerhalb derselben Spalte, z. B. einer Bild- und einer Textkomponente. Wählen Sie unter den folgenden Optionen aus: ○ **Oben und unten** (Standard): Das Bild wird über der anderen Komponente angezeigt. ○ **Nebeneinander**: Das Bild wird mit der anderen Komponente daneben angezeigt. **Hinweis:** Um beste Ergebnisse zu erzielen, legen Sie dieselbe Anzeige für die Komponenten fest. Wenn Sie beispielsweise ein Bild und Textkomponenten in einer Spalte haben und möchten, dass das Bild links und der Text rechts angezeigt wird, ändern Sie die **Anzeigeeinstellungen** für beide Komponenten in **Nebeneinander**.
Horizontal ausrichten	Legt die Ausrichtung der Schaltflächen fest. Wählen Sie links, zentriert oder rechts aus.
Erweiterte Stile	
Schaltflächenfarbe	Ändern Sie die Farbe Ihrer Schaltfläche.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	a. Geben Sie den Farbcode ein, der die Hintergrundfarbe darstellt, die angezeigt werden soll. **Hinweis:** Alle HTML-Farben werden unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Farbnamen. **b.** Oder Sie wählen die Farbauswahl (graues Quadrat) rechts neben dem Feld **Hintergrundfarbe**. **c.** Klicken Sie in die Farbpalette, die angezeigt wird. **d.** Nachdem Sie eine Farbe aus der Farbpalette ausgewählt haben, verwenden Sie den Schieberegler auf der rechten Seite, um die Farbe zu optimieren. **e.** Schieben Sie den Balken nach oben und unten. **f.** Verwenden Sie den unteren Schieberegler, um Ihre Farbe aufzuhellen oder abzuschwächen.
Breite Höhe	Passen Sie die Breite und Höhe einer Schaltfläche an, indem Sie sie auswählen und mithilfe der Dropdown-Listen für **Breite** und **Höhe** eine Zahl eingeben oder die Pfeiltasten nach oben und unten verwenden. Sie können auch die gewünschte Maßeinheit auswählen, indem Sie die einzelne Abwärtspfeiltaste links neben dem Aufwärts- und Abwärtspfeil wählen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ auto: Größe basiert auf dem Inhalt auf der Registerkarte. Wenn Sie zusätzlichen Text auf der Registerkarte eingeben, wird die Breite automatisch vergrößert. ○ px: Verwenden Sie Pixel als Ihre Messung. ○ %: Verwenden Sie einen Prozentsatz als Messung.
Marge	Passen Sie die Ränder oder den Platz außerhalb und um die Schaltfläche an. Verwenden Sie die Dropdown-Listen unter dem **Abschnitt** „Rand“, um die Ränder oben, unten, rechts und links anzupassen. Genau wie bei der Breite

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	und Höhe können Sie die gewünschte Maßeinheit auswählen, indem Sie die einzelne Abwärtspfeiltaste links neben dem Aufwärts- und Abwärtspfeil wählen.
Rahmen	Bearbeiten Sie den Rahmen um die Außenwand der Schaltfläche. **Hinweis:** Der Rahmen ist der Umriss um die Schaltfläche. Breite: Verwenden Sie die Pfeiltasten nach oben und unten, um die Breite des Rahmens anzupassen. Genau wie bei der Breite und Höhe können Sie die gewünschte Maßeinheit auswählen, indem Sie die einzelne Abwärtspfeiltaste links neben dem Aufwärts- und Abwärtspfeil wählen. Stil: Das Format des Rahmens um die Schaltfläche. Wählen Sie die Dropdown-Liste aus, um die Art des gewünschten Rahmens um die Schaltfläche auszuwählen. Farbe: Die Farbe des Rahmens um Ihre Schaltfläche. Wählen Sie die Farbe Ihrer Schaltfläche mithilfe der Farbpalette und der Schieberegler ähnlich wie Sie Ihre Hintergrundfarbe auswählen.
Rahmenradius	Verwenden Sie die Pfeiltasten nach oben und unten, um den Radius des Rahmens anzupassen. Genau wie bei der Breite und Höhe können Sie die gewünschte Maßeinheit auswählen, indem Sie die einzelne Abwärtspfeiltaste links neben dem Aufwärts- und Abwärtspfeil wählen.
Name der Schriftart	Definiert die Schriftart, die zum Rendern von Zeichen verwendet wird. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um eine andere Schriftart auszuwählen.
Schriftgröße	Legt die Größe der Schriftart fest.
Schriftbreite	Bestimmt, wie fett oder hell Ihr Text angezeigt wird. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil, um eine andere Gewichtung auszuwählen.
Zeilenhöhe	Legt den vertikalen Abstand zwischen zwei Textzeilen fest.
Schriftfarbe	Überschreibt die Schriftfarbe aus Ihrem Portaldesign.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungsfeld	Beschreibung
	Um eine Farbe auszuwählen, geben Sie den Hexadezimalcode ein, oder klicken Sie auf die Farbauswahl (graues Quadrat rechts neben der Schriftfarbe), und wählen Sie eine Farbe aus der Farbpalette aus.
Eigenschaften	
Schaltflächen-Bezeichnung	Text, der auf der Schaltfläche angezeigt wird.
Titel	Text, der angezeigt wird, wenn ein Anwender den Mauszeiger über die Schaltfläche bewegt.
URL	Speicherort einer Webseite oder eines Inhalts. Geben Sie die vollständige URL-Adresse ein, auf die Sie abzielen, wenn ein Anwender die Schaltfläche auswählt.
Ziel	Gibt an, wohin die Schaltfläche den Anwender leitet. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Dieses Fenster: Wenn Sie auf die Schaltfläche klicken, wird der Inhalt in demselben Fenster geöffnet, das Sie angezeigt haben. ○ Neues Fenster: Durch Auswahl der Schaltfläche wird der Inhalt in einem neuen Fenster geöffnet.

5. Wählen **Sie Speichern** oder **Speichern und beenden aus**.
   Wenn **Sie Speichern** wählen, wird Ihr Inhalt gespeichert, und Sie bleiben in der Canvas des **Rich-Content-Editors**. Wenn **Sie Speichern und beenden** wählen, wird Ihr Datensatz gespeichert, und Sie kehren zum Formular „ **Neuer Inhalt** “ zurück.

Nächste Maßnahme

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihrer Inhalte aus dem Formular „Neuer Inhalt“ an.

  Hinweis:
  Die Inhaltsvorschau soll eine allgemeine Vorstellung davon vermitteln, wie Ihr Inhalt aussieht. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen in der Geräteauflösung, unterschiedlichen Designs oder der Konfiguration des Stils mobiler Apps anders aussehen.

- (Optional) Übersetzen Sie Ihre Inhalte.

  Wählen Sie eine andere Sprache aus, um Ihre Sitzung anzuzeigen, oder fordern Sie eine Sprachübersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachunterstützung für Content Experiences und Content Publishing.

  Verwenden Sie das Dropdown-Menü **Spracheinstellungen**, um eine andere Sprache zum Anzeigen Ihrer Sitzung in auszuwählen, oder fordern Sie eine Sprachübersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sprache wechseln: Dadurch können Sie die Sprache der Systemeinstellungen zu einer anderen Sprache ändern. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache für Content Publishing wechseln.
- Inhalt übersetzen: Wenn Sie die Systemeigenschaft **sn_cd.enable_localization_framework_integration** aktivieren, wird für erstellte Inhalte aus der **Inhaltsbibliothek** die Auswahl **Inhalt übersetzen** aus der Dropdown-Liste Spracheinstellungen angezeigt. Auf diese Weise können Sie die Übersetzung des Inhalts in die von Ihnen ausgewählte Sprache anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Lokalisierungs-Framework.

Hinweis:
Übersetzen Sie Inhalte nur, nachdem Sie sie geändert haben. Um optimale Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, nach der Übersetzung Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung zu ändern.

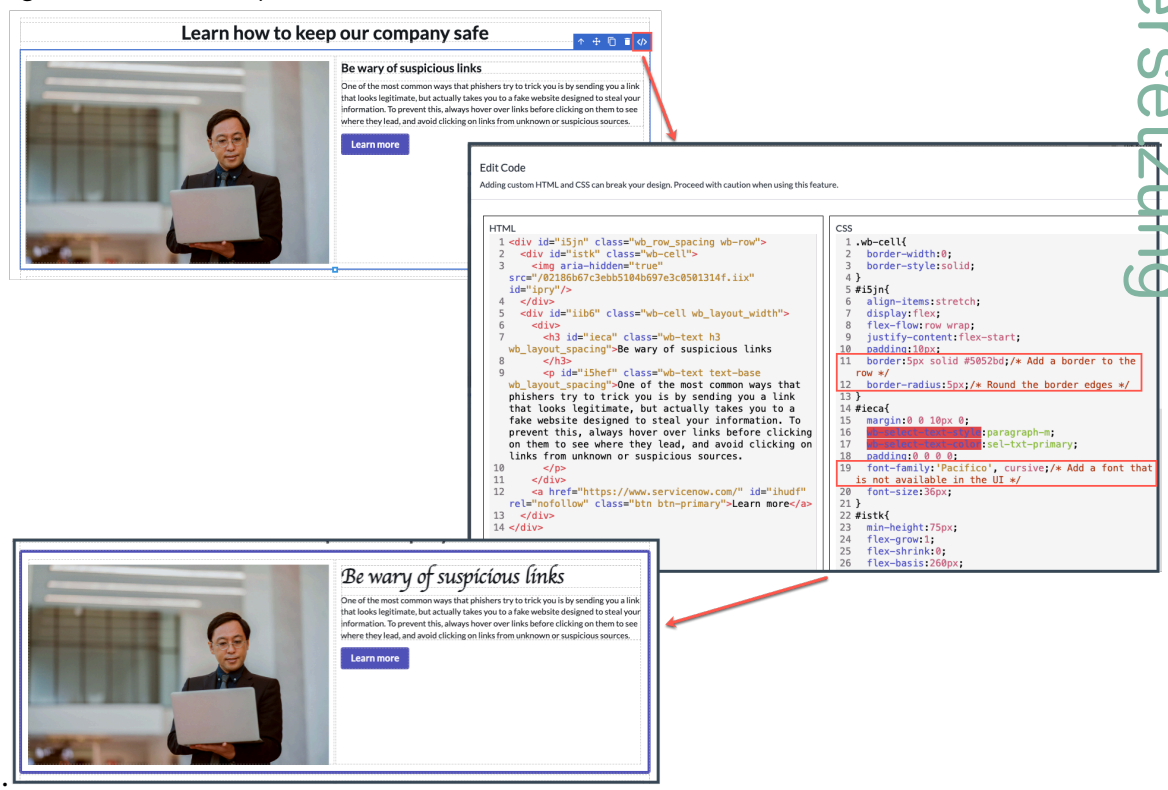
Um Rich Content zu erstellen, der in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert ist, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt anhand der Sprache an Benutzer auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wohin der Inhalt geliefert wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Bearbeiten des Quellcodes im Rich-Content-Editor

Ändern Sie den HTML- und CSS-Quellcode für alle Elemente im Canvas oder für ein bestimmtes Element.

Erstellen Sie das Layout mithilfe von HTML-Elementen, bearbeiten Sie direkt das CSS für ein Element, um Stile hinzuzufügen, die ansonsten in der Canvas-Oberfläche nicht verfügbar sind, oder kopieren Sie Code, um Inhalte aus anderen Quellen zu migrieren.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen und Fähigkeiten

Gewährleisten der Portalsicherheit

Wenn Sie im Fenster „Code bearbeiten“ auf **Anwenden** klicken, entfernt der Code-Editor HTML-Tags, die zur Gefährdung Ihrer Instanz verwendet werden könnten. Weitere Informationen finden Sie unter HTML sanitizer .

Identifizieren Sie wichtigen Code

Das Bearbeitungsfenster hebt CSS-Fragmente rot hervor, wenn sie nicht gelöscht werden sollten. Dies weist entweder auf eine Einstellung hin, die Teil des Portaldesigns ist, oder darauf, dass mehrere Elemente diesen Code verwenden.

Wenn Sie eine CSS-Regel löschen, auf die von einem der folgenden HTML-Elemente verwiesen wird, stellt der Code-Editor die CSS-Regel außerdem wieder her:

- Zeile
- Zelle
- Canvas
- Teiler
- Schaltfläche
- Linkblock
- Registerkarten

Entfernen Sie unnötigen Code

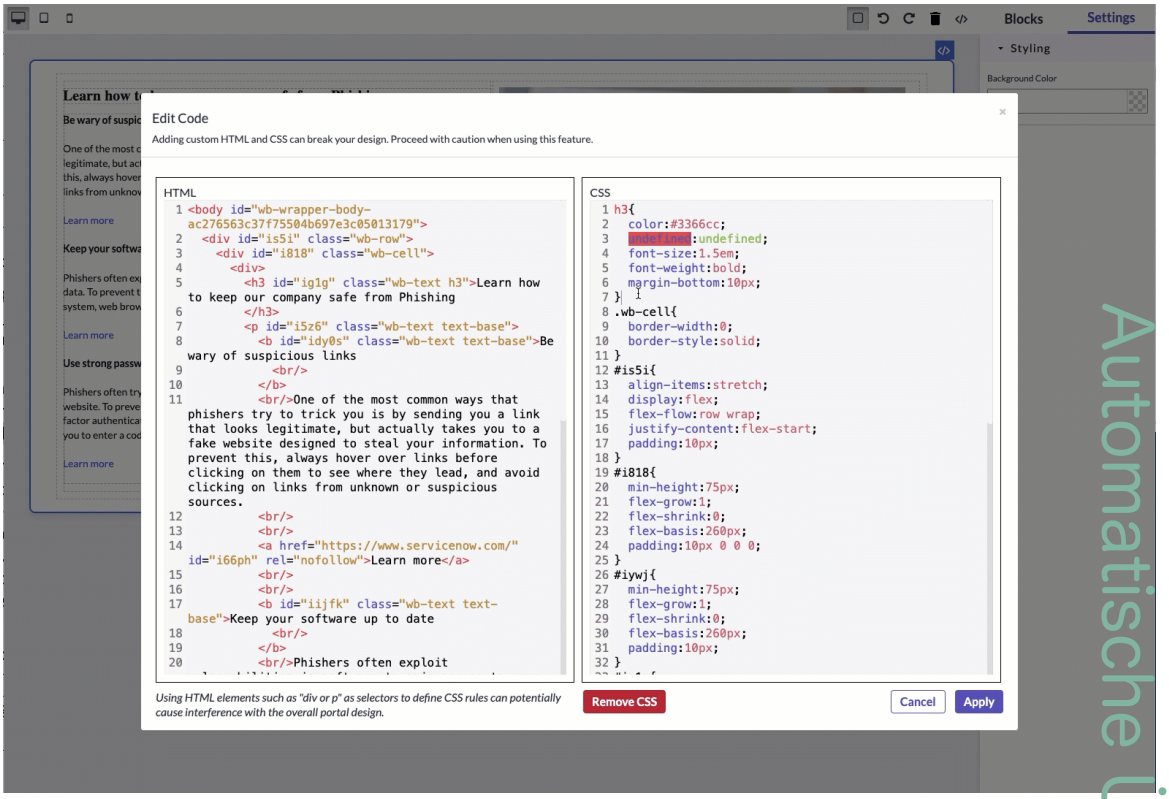
Wenn Sie Ihre Änderungen speichern, entfernt der Code-Editor alle nicht verwendeten CSS-Regeln.

Wenn der Code-Editor hingegen eine CSS-Regel wiederherstellt, die Sie entfernen möchten, markieren Sie diesen Block mit CSS-Code, und klicken Sie auf die Schaltfläche **CSS entfernen**, um den Code-Editor zu überschreiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die Verwendung der Schaltfläche „CSS entfernen“.

Im folgenden Video versucht der Benutzer, eine CSS-Regel mit der Löschtaste zu löschen, aber das System stellt den Code wieder her. Anschließend hebt der Anwender den Code hervor und klickt auf **CSS entfernen**, wodurch der Code erfolgreich entfernt wird.



Automatische Übersetzung

Hinweis:
Diese Funktion ist standardmäßig nicht verfügbar. Ein Administrator muss die Eigenschaft **„Code bearbeiten** “ aktivieren. Siehe Mit Content Publishing installierte Eigenschaften

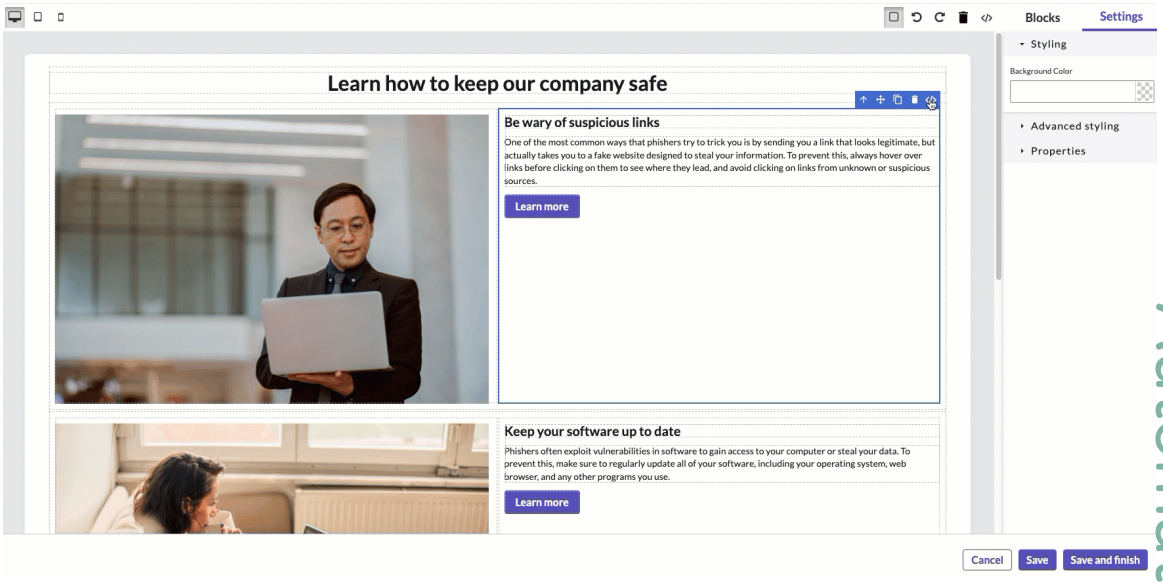
Wichtige Überlegungen

- Das Hinzufügen von anwenderdefiniertem HTML und CSS kann Ihr Design beeinträchtigen. Gehen Sie bei der Verwendung dieser Funktion mit Vorsicht vor. Der Rich-Content-Editor verfolgt keine Änderungen im Code-Editor, daher werden die Codeänderungen durch die Schaltfläche „ **Rückgängig** “ nicht zuverlässig rückgängig gemacht.
- Wir empfehlen, keine HTML-Elemente (wie div oder p) zum Definieren von CSS-Regeln zu verwenden, da dies unbeabsichtigte Folgen haben kann.

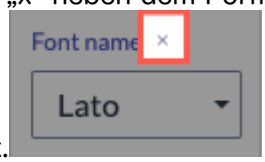
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für ein unerwartetes Ergebnis bei Verwendung eines HTML-Elements zum Definieren einer CSS-Regel

Im folgenden Beispiel definiert der Benutzer eine CSS-Regel für das p-Element in einer Zelle. In der Seitenvorschau gelten die Stilregeln jedoch für die P-Elemente in allen Textfeldern sowie in der Fußzeile.



- Verschiedene Browser können ein unterschiedliches Verhalten beim Kopieren/Einfügen aufweisen. Wenn das Drücken von Strg+V den Inhalt nicht wie erwartet dupliziert, klicken Sie auf das Symbol zum Duplizieren in der Komponentensymbolleiste.
- Wenn kopierte und eingefügte Inhalte ihre Formatierung (z. B. Schriftart) nicht beibehalten und das Anpassen der Einstellungen nicht hilft, löschen Sie die Formatierung, indem Sie auf das „x“ neben dem Formatierungsfeld klicken, und legen Sie dann die Formatierung fest.



- Wenn eingefügter Inhalt beim Speichern anders angezeigt wird, ist dies wahrscheinlich darauf zurückzuführen, dass einige Skript-Tags von der HTML-Bereinigung entfernt wurden.

Nachrichtenartikel

Der Inhaltstyp „Nachrichtenartikel“ kombiniert Inhaltserstellungsfunktionen aus dem Rich-Content-Editor mit neuen Veröffentlichungsmethoden, die die Veröffentlichung umfangreicher Inhalte im Portal und Now Mobile-App ermöglichen, um Mitarbeiter über Unternehmensnachrichten und Ankündigungen auf dem Laufenden zu halten.

Nachrichtenartikel im Mitarbeiterportal

Nachrichtenartikel werden Benutzern über anpassbare Instanzen des Nachrichtenfeed-Widgets bereitgestellt. Die Widget-Instanzen des Nachrichtenfeeds werden auf der Startseite des Portals, im Nachrichtencenter, auf der Artikeldetailseite und auf der Seite „em_taxonomy_topic“ angezeigt. Der Administrator kann das Nachrichtenfeed-Widget so konfigurieren, dass Nachrichtenartikel in einer vertikalen Liste oder als dreispaltiges Raster angezeigt werden, er eine Handlungsaufforderung hinzufügt, die mit einer anderen Seite

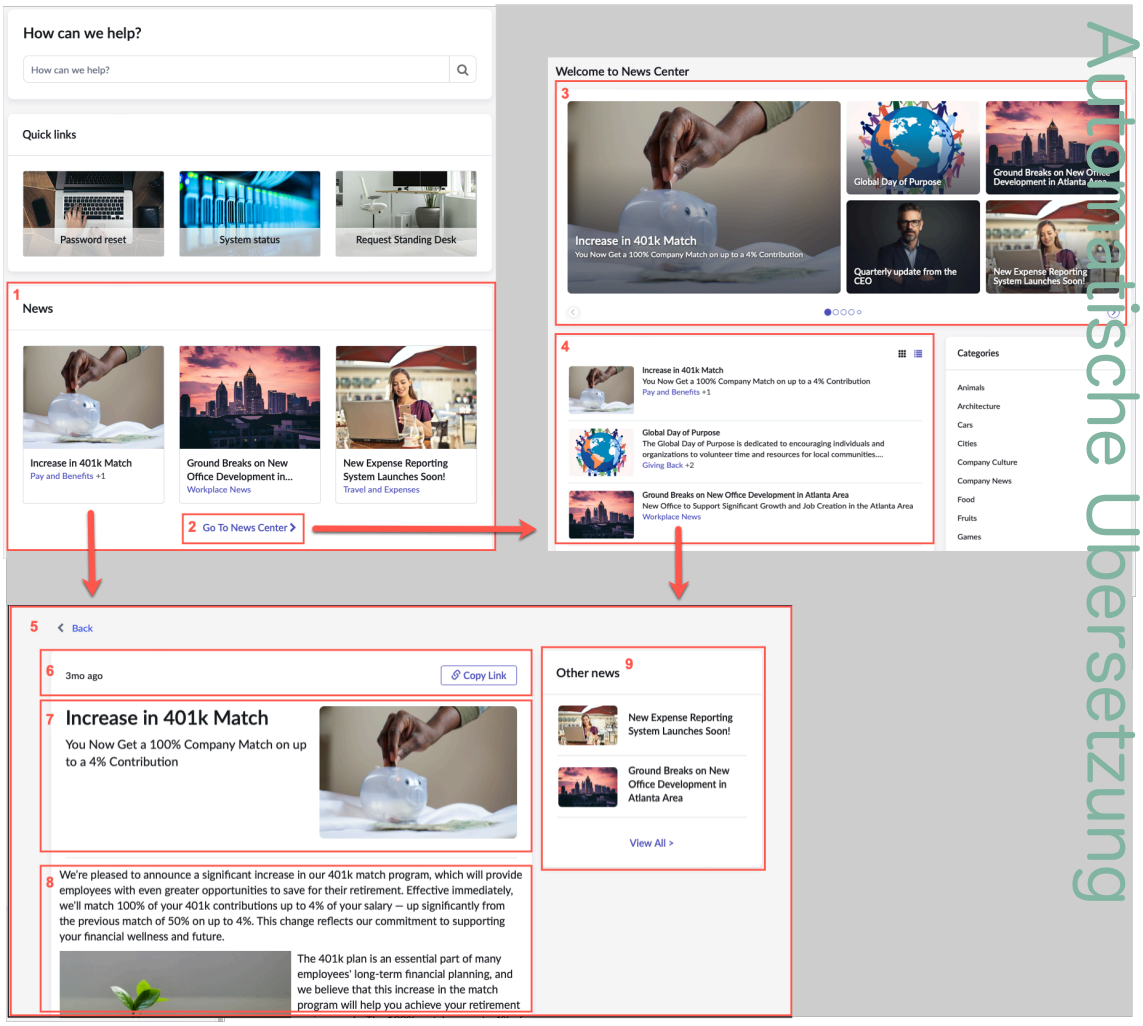
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verknüpft ist, oder er die Nachrichtenkategorien anzeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie das Nachrichtenfeed-Widget.

Das Widget „Featured News“ wird oben auf der Seite „Nachrichtencenter“ angezeigt, um hervorgehobene Nachrichtenartikel anzuzeigen. Informationen zum Konfigurieren des Widgets „Empfohlene Nachrichten“ finden Sie unter Ändern Sie das Widget Empfohlene Nachrichten.

Bei ServiceNow-Instanzen mit Version Washington oder höher wird das Nachrichtencenter automatisch als Menüoption im Navigationsmenü der obersten Ebene (Megamenü) angezeigt, um Benutzern schnellen Zugriff auf alle veröffentlichten Nachrichtenartikel zu ermöglichen. Informationen zum Entfernen aus dem Menü finden Sie unter Nachrichtencenter aus dem Mega-Menü ausblenden.

Sehen Sie sich die folgende Grafik an, um zu verstehen, wie Mitarbeiter die Widgets zum Anzeigen von Nachrichtenartikeln sehen und mit ihnen interagieren:



Automatische Übersetzung

1. Das Widget „Empfohlene Nachrichten“ zeigt hervorgehobene Artikel auf der Homepage an
2. Die Schaltfläche „Nachrichtencenter“ öffnet die Seite „Nachrichtencenter“.
3. Das Widget „Empfohlene Nachrichten“ zeigt hervorgehobene Artikel auf der Seite „Nachrichtencenter“ an.
4. Die Liste „Alle Nachrichten“ verwendet das Nachrichtenfeed-Widget, um Nachrichten anzuzeigen, die für die Lieferung an diese Seite konfiguriert sind

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

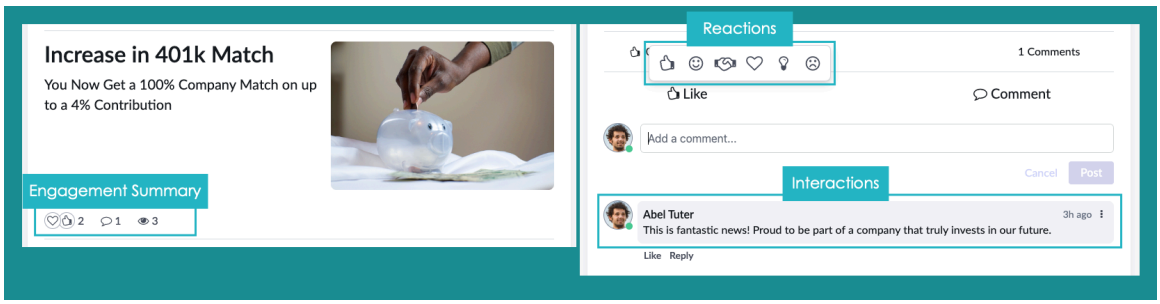
5. Wenn ein Mitarbeiter auf einen Nachrichtenartikel klickt, wird der vollständige Artikel auf der Seite „Artikeldetails“ geöffnet

   Die drei nachfolgenden Widgets (Nachrichteninfo, Nachrichtenheader und Nachrichtenartikeldetail) arbeiten zusammen, um einen Nachrichtenartikel anzuzeigen. Die drei Widgets enthalten die **Instanzoption Use dataloader**(Datenlader verwenden). Wir empfehlen, diese Option zu aktivieren, da sie es den Nachrichten-Widgets ermöglicht, Daten miteinander zu teilen, wodurch die Aufrufe zum Server und die Ladezeit der Webseiten reduziert werden.

6. Nachrichteninfo-Widget: Enthält das Veröffentlichungsdatum und die Schaltfläche „Link kopieren“.
7. Nachrichten-Header-Widget: Enthält die Überschrift, die Unterüberschrift und die Bildminiaturansicht
8. Nachrichtenartikeldetail-Widget: Enthält den Artikeltext, wie er im Rich Content erstellt wurde
9. Andere Nachrichten verwenden das Nachrichtenfeed-Widget, um Nachrichten anzuzeigen, die für die Zustellung an diese Seite konfiguriert sind

Mitarbeiterinteraktion mit Nachrichtenartikeln

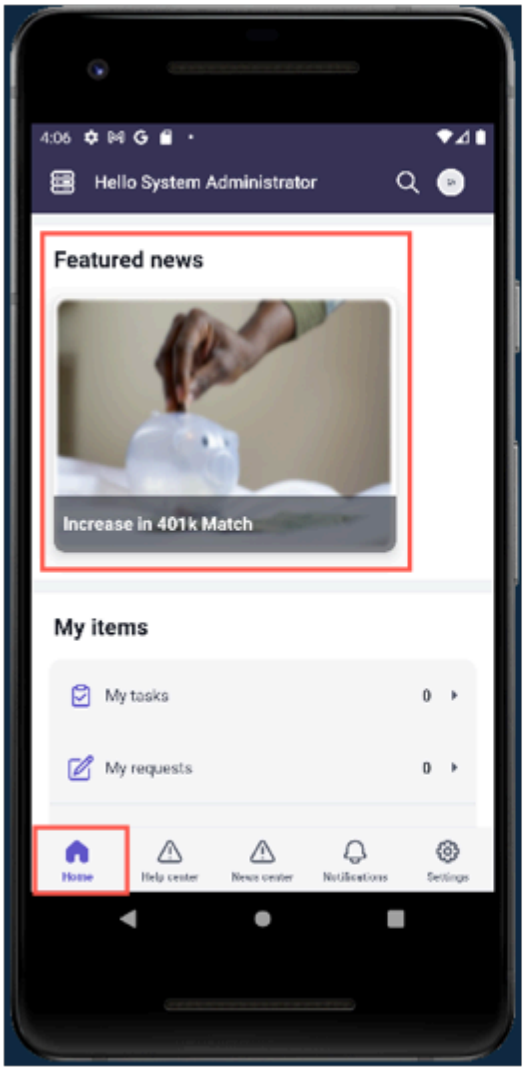
Content Engagement verbessert Nachrichtenartikel, indem es Anwendern die Möglichkeit bietet, Artikel zu kommentieren und darauf zu reagieren, und Managern die Effektivität ihrer Inhalte mithilfe von Interaktionsmetriken misst. Weitere Informationen finden Sie unter Content Engagement

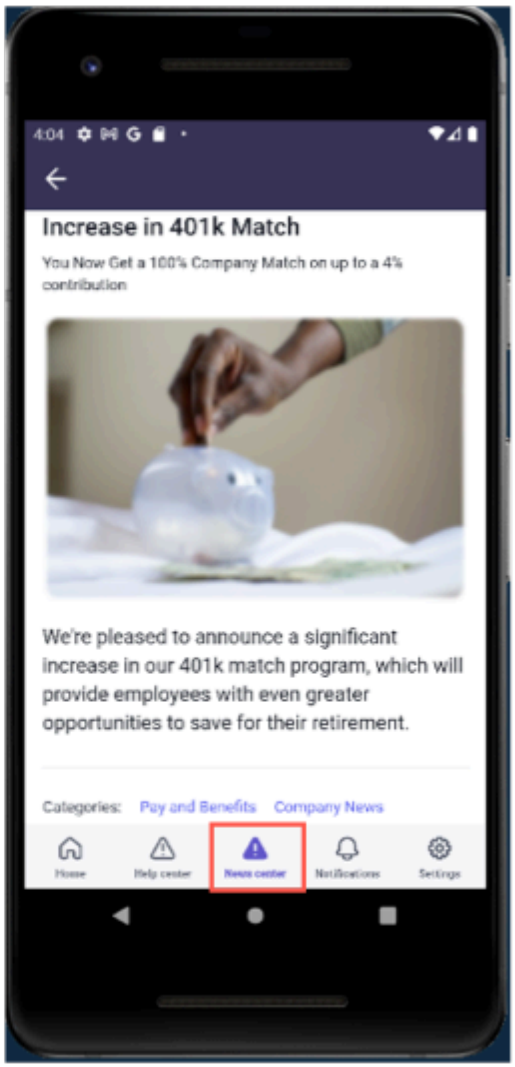


Nachrichtenartikel in der Now Mobile-App

Now Mobile-App enthält den Bildschirm Nachrichtencenter, auf dem dieselben Nachrichtenartikel angezeigt werden, die im Nachrichtenfeed-Widget im Portal veröffentlicht wurden. Darüber hinaus können Inhaltsmanager Nachrichtenartikel so konfigurieren, dass sie auf dem Startbildschirm Now Mobile-App angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.





Informationen zur Benutzer-Experience von [Now Mobile-App finden Sie unter Nachrichten in Now Mobile. Informationen zum Veröffentlichen von Nachrichtenartikeln finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Nachrichtenartikel werden organisiert

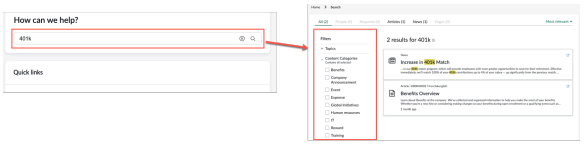
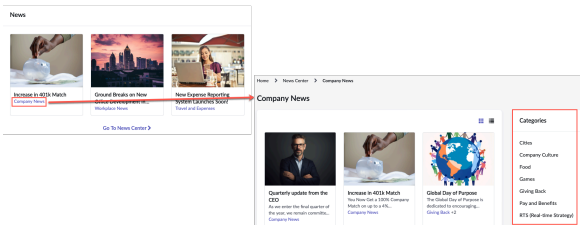
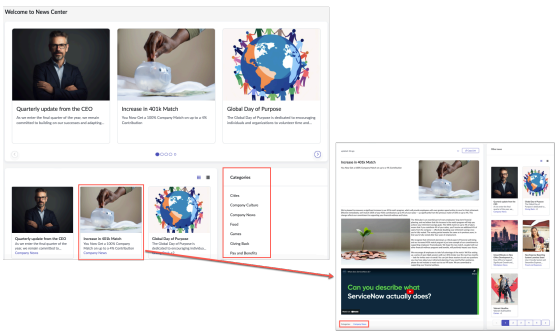
Inhaltsadministratoren und -manager können einem Nachrichtenartikel eine oder mehrere Kategorien zuweisen, z. B. Branchennachrichten oder Unternehmenskultur. Sobald der Artikel veröffentlicht ist, können Mitarbeiter die Kategorien sehen, die einem Artikel zugeordnet sind, wenn sie ihn im Nachrichtenfeed-Widget auf der Homepage oder im Nachrichtencenter anzeigen. Ein Mitarbeiter kann auf die Kategorie klicken, um die Seite Kategorie zu öffnen, auf der alle Nachrichtenartikel, die dieser Kategorie zugeordnet sind, in umgekehrter chronologischer Reihenfolge aufgelistet werden.

Die folgende Tabelle zeigt, wie Kategorien die Anwender-Experience verbessern:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kategorien von Fähigkeiten mit Beispiel-Screenshots

Fähigkeit	Screenshot
Wenn ein Mitarbeiter nach einem Nachrichtenartikel sucht, kann er die Suchergebnisse nach Nachrichtenkategorie filtern.	
Das Nachrichtenfeed-Widget zeigt die Kategorien für jeden Artikel an, die auf eine Seite für diese Kategorie verweisen. Jede Kategorieseite listet die zugehörigen Nachrichtenartikel auf, sortiert nach Veröffentlichungsdatum, wobei die zuletzt veröffentlichten Artikel zuerst angezeigt werden. Die Seite enthält auch ein Kategorielisten-Widget mit Links zu den anderen Kategorieseiten. Das Widget zeigt die Kategorien basierend auf der konfigurierten Reihenfolge an. Wenn mehrere Kategorien mit demselben Reihenfolgenwert vorhanden sind, werden sie vom System in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet.	
Das Nachrichtencenter enthält ein Kategorielisten-Widget mit Links zu den Kategorieseiten. Wenn ein Mitarbeiter einen Nachrichtenartikel öffnet, wird auf der Seite Artikeldetails die Nachrichtenkategorie am Ende des Artikels angezeigt.	

Steigerung der Produktion von Nachrichtenartikeln

Inhaltsautoren können ihre Produktivität steigern, indem sie Inhaltsvorlagen nutzen, um große Mengen von Nachrichtenartikeln zu erstellen. Ein Benutzer mit der Rolle sn_cd.content_template_owner erstellt zuerst eine Inhaltsvorlage, um das Artikellayout, den Veröffentlichungsort und die Zielgruppe zu definieren. Wenn ein Inhaltsautor einen neuen Artikel erstellt, kann er den Nachrichtenartikel einer Inhaltsvorlage zuordnen, um auf eine vorgefertigte Vorlage und automatisch generierte Veröffentlichungspläne zuzugreifen.

Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsvorlagen.

Anpassen der Nachrichten-Experience

Die Seiten „Nachrichtencenter“ und „Artikeldetails“ unterstützen andere Content Publishing-Widgets. Sie können beispielsweise die Seite „Nachrichtencenter“ so konfigurieren, dass bevorstehende Ereignisse angezeigt werden. Informationen zur Konfiguration der Portalseiten finden Sie unter Creating portal pages .

Informationen zum Festlegen eines Grenzwerts für die Anzahl der im Nachrichten-Widget angezeigten Artikel oder zum Auswählen anderer Seiten für das Nachrichtencenter oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

die Artikelanzeige finden Sie im Abschnitt „Nachrichten“ von Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Wenn Sie die Nachrichtencenter- oder Artikeldetailseite anpassen möchten, empfehlen wir Ihnen, neue Seiten zu erstellen und die Eigenschaften zu aktualisieren, um auf die neuen Seiten umzuleiten. Einige zusätzliche Überlegungen sind:

- Die Widgets der Seite „Artikeldetails“ erfordern einen `sys_id` -Abfragezeichenfolgenparameter mit der sys_id des jeweiligen Nachrichtenartikels.
- Wir empfehlen, auf der Seite „Artikeldetails“ ein Nachrichtendatenlader-Widget zu haben und in den anderen Widgets auf der Seite die Option **Datenlader verwenden** zu aktivieren. Dies erleichtert die gemeinsame Nutzung von Daten zwischen den Widgets auf der Seite, wodurch die Ladezeit der Seite verkürzt wird.

Erstellen Sie einen Nachrichtenartikel

Verwenden Sie Nachrichtenartikel, um Mitarbeiter über Unternehmensnachrichten und Ankündigungen auf dem Laufenden zu halten.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager
- Um große Mengen von Nachrichtenartikeln zu veröffentlichen, erstellen Sie eine Inhaltsvorlage, bevor Sie Nachrichtenartikel erstellen. Siehe Erstellen Sie eine Inhaltsvorlage
- Sie können dem Nachrichtenartikel eine oder mehrere Inhaltskategorien zuweisen, damit Mitarbeiter Nachrichtenartikel nach Kategorie filtern können. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Inhaltskategorie.
- Mit den Einstellungen für soziale Interaktion können Mitarbeiter die Seitenanzahl anzeigen, ein Reaktionssymbol auswählen oder einen Kommentar hinterlassen. Siehe Content Engagement

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Inhaltstyp des Nachrichtenartikels wird mit dem Rich-Content-Editor erstellt und über Nachrichten-Widgets im Mitarbeiterportal veröffentlicht. Eine Übersicht über Nachrichtenartikel finden Sie unter Nachrichtenartikel.

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen **Sie im Abschnitt Inhaltsformat wählen** die Option **Nachrichtenartikel** aus.
4. Wählen Sie **Fortsetzen**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

Design

Feld	Beschreibung
Inhaltsname	Der Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen.
Bestellung	Der Reihenfolgewert, in dem der Nachrichtenartikel in einem Widget oder auf der Nachrichtenseite angezeigt wird. Ein Nachrichtenartikel mit einem geringeren Wert wird zuerst angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn zwei Artikel denselben Reihenfolgewert haben, werden die Artikel basierend auf dem neuesten Veröffentlichungsdatum angezeigt.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Startdatum und -uhrzeit der Artikelveröffentlichung	Datum und Uhrzeit, zu der der Artikel im Portal angezeigt werden kann **Hinweis:** Der Artikel wird für bestimmte Benutzer an einem festgelegten Datum basierend auf den Konfigurationen des Veröffentlichungsplans für bestimmte Benutzer sichtbar.
Enddatum und -uhrzeit der Artikelveröffentlichung	Datum und Uhrzeit, ab der der Artikel nicht mehr angezeigt werden kann
Überschrift	Die Überschrift für den Nachrichtenartikel
Unterüberschrift	Der sekundäre Header für den Nachrichtenartikel
Ausgewähltes Bild	Das Bild, das im Nachrichtenartikel und als Miniaturansicht im Nachrichtenfeed-Widget in Mitarbeiter-Center Proangezeigt wird. Wir empfehlen ein Seitenverhältnis von 4:3 für Bilder.
Artikelinhalt	Link zum Zusammenstellen des Hauptteils des Nachrichtenartikels im Rich-Content-Editor. Siehe Rich-Content-Editor
Inhaltsvorlage verwenden (optional)	Option zur Verwendung einer vorkonfigurierten Vorlage, die ein Inhaltslayout bereitstellt und einen Veröffentlichungsplan generiert. Siehe Inhaltsvorlagen
Kategorie	Wählen Sie eine oder mehrere Kategorien aus, die dem Nachrichtenartikel zugeordnet werden sollen.
Einstellungen für soziale Interaktion	Wenn der Inhaltsadministrator die Interaktion in den sozialen Medien aktiviert hat, werden die folgenden Einstellungen im Formular angezeigt, damit Mitarbeiter mit dem Artikel interagieren können: ○ Kommentare zulassen ○ Reaktionen zulassen ○ Anzahl der Seitenaufrufe anzeigen

6. Klicken Sie auf **Speichern und fortfahren**, um mit der Veröffentlichung des Artikels fortzufahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Inhaltsvorlage ändern, nachdem Sie den Nachrichtenartikel gespeichert haben, löscht das System die automatisch generierten Veröffentlichungspläne und generiert neue Pläne gemäß der neu ausgewählten Inhaltsvorlage.
Sie werden zur Registerkarte **Veröffentlichen** weitergeleitet.

Nächste Maßnahme

- Überprüfen Sie, wie der Nachrichtenartikel auf der Artikeldetailseite angezeigt wird, indem Sie auf **Vorschau im Portal**klicken.

> **Hinweis:**
> Die Inhaltsvorschau zeigt nicht, wie Nachrichtenartikel in einem Widget oder auf Mobilgeräten angezeigt werden.

- Nachrichtenartikel werden veröffentlicht

Erstellen Sie eine Nachrichtenartikelvorlage

Erstellen Sie eine Nachrichtenartikelvorlage, damit Inhaltsautoren das Artikellayout wiederverwenden können, um Nachrichtenartikel schnell zusammenzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_admin oder sn_cd.content_template_owner

Sie können eine wiederverwendbare Artikelvorlage von Grund auf neu erstellen oder auf einem vorhandenen Nachrichtenartikel basieren: Erstellen Sie einen Nachrichtenartikel

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**.
2. Wählen Sie den Nachrichtenartikel aus.
3. Wählen Sie im Hamburger-Menü **Als wiederverwendbarer Artikel klonen aus**.



4. Geben Sie einen Namen für den wiederverwendbaren Artikel ein.
5. Klicken Sie auf **Editor öffnen**, um das Layout zu bearbeiten.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der wiederverwendbare Artikel wird in angezeigt **Content Publishing** > **Wiederverwendbare Komponenten** > **Wiederverwendbare Artikel**.

Nachrichtenartikel werden veröffentlicht

Nachrichtenartikel können über einen Veröffentlichungsplan oder mithilfe von Inhaltsvorlagen zur automatischen Generierung von Veröffentlichungsplänen veröffentlicht werden. Diese automatisch generierten Veröffentlichungspläne sind standardmäßig inaktiv und müssen aktiviert werden, damit Nachrichtenartikel im Portal angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager
- Führen Sie die Schritte bis aus Erstellen Sie einen Nachrichtenartikel

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie bei der Erstellung des Nachrichtenartikels eine Inhaltsvorlage ausgewählt haben, generiert das System die in der Inhaltsvorlage definierten Veröffentlichungspläne.

Hinweis:
Wenn die Inhaltsvorlage bearbeitet wird, nachdem das System die Veröffentlichungspläne automatisch generiert hat, werden diese Änderungen nicht in vorhandenen Veröffentlichungsplänen widergespiegelt.

Sie können Veröffentlichungspläne wie bei anderen Inhaltstypen manuell hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Nachrichtenartikel, den Sie veröffentlichen möchten.
2. Überprüfen Sie die automatisch generierten Veröffentlichungspläne, und bearbeiten Sie sie bei Bedarf, z. B. um die Zielgruppe oder Veröffentlichungsdaten zu ändern.
   Die Änderungen, die Sie zum Veröffentlichen von Plänen vornehmen, haben keine Auswirkungen auf die Inhaltsvorlagen.

   Hinweis:
   Wenn Sie einen automatisch generierten Veröffentlichungsplan bearbeiten, müssen Sie die Option **Aktiv** auswählen.

3. Klicken Sie **auf Generierte Pläne aktivieren**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie einen Nachrichtenartikel nach der Veröffentlichung bearbeiten und das Startdatum der Veröffentlichung ändern möchten, müssen Sie neue Veröffentlichungspläne generieren.

Nachrichtencenter aus dem Mega-Menü ausblenden

Die Menüoption „Nachrichtencenter“ wird standardmäßig im primären Navigationsmenü angezeigt. Ein Portaladministrator kann sie jedoch aus dem Menü entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Menüs**.
2. Suchen Sie das Menü im Mitarbeiter-Center-Portal, und klicken Sie auf den Link in der Spalte **Aktualisiert**.
3. Scrollen Sie zur Tabelle „Zugehörige Links“, und suchen Sie das Menüelement Nachrichtencenter.
4. Klicken Sie in die Spalte **Aktiv**, um den Wert in Falsezu ändern.
   Die Menüoption „Nachrichtencenter“ wird nicht mehr im primären Navigationsmenü angezeigt.

Erstellen Sie formatierte Inhalte für Banner, Blöcke/Ankündigungen oder Videos

Erstellen Sie Banner, Blöcke/Ankündigungen oder Videos mit dem formatierten Inhaltstyp, um Einstellungen wie Textfarbe, Textausrichtung, Links, Hintergrundfarben und Bilder anzupassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieser Inhaltstyp bietet drei Optionen:

- Banner: wird oben auf der Seite angezeigt
- Block: wird in einem Widget auf der Seite angezeigt
- Video: kann überall auf einer Seite angezeigt werden, auch oben anstelle eines Banners

Die Inhaltsbibliothek unterstützt die folgenden Videotypen:

- HTML5

Hinweis:
Text oder Tooltips, mit denen Sie darauf zeigen können, werden für HTML5 derzeit nicht unterstützt.

- YouTube
- Vimeo

Wenn Sie ein Banner mit formatierten Inhalten erstellen oder bearbeiten, können Sie das Hintergrundbild aufrufen und bearbeiten, anstatt Ihr Bild extern zu bearbeiten und dann zu importieren.

Das Formularkontext-Menü () oben links im Formular bietet die Möglichkeit, Aufgaben beim Erstellen von Inhalten schnell auszuführen. Wählen Sie das Symbol aus und die folgenden Auswahlmöglichkeiten werden angezeigt:

- Klonen: Duplizieren Sie den Inhaltsdatensatz.
- Löschen: Entfernen Sie den Inhaltsdatensatz und die zugehörigen geplanten Inhaltsdatensätze.
- Inhaltsdatensatz anzeigen: Greifen Sie auf den Inhaltsdatensatz zu und zeigen Sie ihn an.

Hinweis:
Sie müssen den zugrunde liegenden Inhaltsdatensatz speichern, bevor die Auswahlmöglichkeiten im Formularkontext-Menü aktiviert werden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek** > **Neu erstellen:**.
2. Wählen Sie **Portal** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
3. Wählen Sie **Formatierter Inhalt** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
4. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
5. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

Design

Feld	Beschreibung
Inhaltsname	Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen oder bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bestellung	Die Zahl, die die Reihenfolge angibt, in der das Portal und der formatierte Inhalt in der Inhaltsliste angezeigt werden.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Inhaltsstil	Gibt den Stil Ihres Inhalts an: ○ Banner ○ Blockieren ○ Video
INHALT	
Benutzerreferenztabelle	Bestimmt die Variablen, die Sie nutzen können, um Text für den Blockinhalt zu personalisieren. Wählen Sie **HR-Profil** aus, um Variablen aus der Tabelle „sn_hr_core_profile“ auszuwählen. **Hinweis:** Wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) aktiviert ist, wird nur **HR-Profil** angezeigt. Wählen Sie **Benutzer** aus, um Variablen aus der Tabelle „sys_user“ auszuwählen.
Überschrift	Ein Titel, der für Ihren Inhalt angezeigt werden soll. Dieses Feld ist nicht erforderlich, wenn Ihr Banner nur eine Grafik anzeigen soll. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Content Experience-Widget verwendet wird.
Überschrift	Text, der zusätzliche Informationen oder Klarheit für Ihre Überschrift bietet.
Haupttext	Die detaillierte Meldung, die über dem Banner angezeigt werden soll.
Anwenderspalte	Zusammen mit der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] werden Benutzer beim Auswerten einer Bedingung gefiltert. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **HR-Profil** im Feld **Benutzerreferenztabelle** auswählen.
Textfarbe	Gibt an, ob der Haupttext dunkel oder hell angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Für den Inhaltsstil „Banner“ werden sowohl dunkele als auch helle Darstellung unterstützt. Für den Inhaltsstil Block wird nur helle Darstellung unterstützt, wenn das Feld **Text über Hintergrund** aktiv (grün) ist.
Textausrichtung	Gibt an, wie Ihr Text angezeigt werden soll. Sie können linksbündig, zentriert oder rechtsbündig auswählen.
Symbol	Bestimmt, ob ein Symbol angezeigt werden soll. Wischen Sie nach rechts, um ein Symbol auszuwählen. Wird nur angezeigt, wenn Sie **Block** für **Inhaltsstil** auswählen.
Symbol auswählen	Wählen Sie das Symbol aus, das angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Feld „Symbol“ in „Grün“ ändern.
Symbolgröße	Gibt die Größe Ihres Symbols an. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Feld „Symbol“ in „Grün“ ändern. Die empfohlene Größe für Symbole lautet wie folgt: ○ Themensymbol: 56 x 56 Pixel ○ Symbol für Unterthema: 28 x 28 Pixel
Handlungsaufforderung	Wählen Sie aus, ob eine Schaltfläche oder ein Link angezeigt werden soll.
Schaltflächentitel	Der Text, der auf der Schaltfläche angezeigt wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Schaltfläche** auswählen.
Schaltflächenlink	Der Link, dem der Benutzer beim Auswählen der Schaltfläche folgt. Wählen Sie den Abwärtspfeil aus, um eine Liste der Links anzuzeigen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Feld „Symbol“ in „Grün“ ändern.
Link-Titel	Der Text, der für den Link angezeigt wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Link** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Link	Der Link, dem der Benutzer beim Auswählen des Links folgt. Wählen Sie den Abwärtspfeil aus, um eine Liste der Links anzuzeigen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Link** auswählen.
Videolink	Der Link zu dem Video, das in Ihrem Portal angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Video** für **Inhaltsstil** auswählen. **Hinweis:** Derzeit werden nur YouTube- und Vimeo-Videos unterstützt. Stellen Sie sicher, dass Sie den eingebetteten Videolink verwenden.
HINTERGRUND	
Hintergrundfarbe	Gibt die Hintergrundfarbe des Banner- oder Blocktexts an. Zum Definieren der Farbe können Sie Folgendes verwenden: ○ Hex-Farbcodes **Hinweis:** Eine Liste der Hexadezimal-Farbcodes finden Sie unter Hex-Farbcodes . ○ CSS-Farbwert und Stichwörter, Name, RGB-Dezimalzahl oder RGB-Hexadezimalzahl der Farbe. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Farbnamen (W3CSchools) .
Hintergrundbild	Gibt an, dass ein Bild als Hintergrund angezeigt werden soll. Wischen Sie nach rechts, um zusätzliche Bildfelder anzuzeigen.
Bilddatei [Bild hochladen]	Wählen Sie den Link aus, um ein Bild hinzuzufügen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Hintergrundbild** aktivieren. Die empfohlene Größen für Banner sind: ○ Homepage-Banner: 1440 x 400 Pixel ○ Themenseite: 1258 x 300 Pixel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Ermöglicht Ihnen, Ihr Hintergrundbild im Modul „Inhaltsbibliothek“ zu bearbeiten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie ein Hintergrundbild hochgeladen haben. Über dem Bild im Formular „Bild-Editor-Modus“ wird ein Zuschneidefeld angezeigt. Sie können das Zuschneidefeld verwenden, indem Sie die Ränder nach innen oder außen ziehen, um anzugeben, welcher Teil Ihres Bildes angezeigt werden soll. Nach dem Öffnen des Bildeditors ist der Standardmodus „Zuschneiden“. Wenn Sie eine SVG-Datei hochladen und bearbeiten, wird sie als PNG-Datei gespeichert. **Hinweis:** GIF-Dateien werden nicht unterstützt. Die folgenden Symbole und Schaltflächen werden angezeigt, um das Bild zu bearbeiten: Mit jedem Symbol können Sie das importierte Bild bearbeiten: ○ Auf Ursprung zurücksetzen ▪ Wird aktiviert, nachdem Sie Änderungen an Ihrem Bild vorgenommen haben. ▪ Wählen Sie das Symbol aus und das Fenster **Auf Ausgangszustand zurücksetzen?** wird angezeigt. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Bild zurücksetzen**, um alle Änderungen, die Sie an Ihrem Bild vorgenommen haben, rückgängig zu machen. **Hinweis:** Nachdem Sie **Speichern** ausgewählt haben, können Sie Ihr Bild nicht mehr zurücksetzen. Sie müssen das Bild erneut hochladen, wenn Sie mit Ihren Bearbeitungen nicht zufrieden sind. ▪ Wenn Sie Ihre Änderungen nicht beibehalten möchten, wählen Sie **Abbrechen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ „Move image“-Modus (Bild verschieben)  ▪ Wählen Sie Ihr Bild an einer beliebigen Stelle außerhalb des Zuschneidefelds aus und verschieben Sie es mit der Maus. ▪ Verwenden Sie die Punkte, um die Größe des Bildes zu ändern. ▪ Halten Sie die Maus gedrückt, um das Zuschneidefeld zu verschieben. ○ „Crop image“-Modus (Bild zuschneiden)  ▪ Wählen Sie das Symbol aus und Ihr Cursor wird auf „Zuschneiden“ gesetzt. ▪ Erstellen Sie ein neues Zuschneidefeld, indem Sie den Cursor gedrückt halten und ziehen. ▪ Halten Sie die Maustaste gedrückt, um das Zuschneidefeld zu verschieben. ▪ Ändern Sie die Größe des Zuschneidefelds mithilfe der Punkte. ○ Heranzoomen  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Bild zu vergrößern und näher zu bringen. ▪ Klicken Sie weiter, um das Bild schrittweise zu vergrößern. ○ Herauszoomen  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Bild zu verkleinern und weiter zu entfernen. ▪ Klicken Sie weiter, um das Bild schrittweise zu verkleinern. ○ 10 Pixel nach links verschieben  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Bild um 10 Pixel nach links zu verschieben. ▪ Klicken Sie weiter, um das Bild in 10-Pixel-Schritten nach links zu verschieben. ○ 10 Pixel nach rechts verschieben 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Bild um 10 Pixel nach rechts zu verschieben. ▪ Klicken Sie weiter, um das Bild in 10-Pixel-Schritten nach rechts zu verschieben. ○ 10 Pixel nach oben verschieben  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Bild um 10 Pixel nach oben zu verschieben. ▪ Klicken Sie weiter, um das Bild in 10-Pixel-Schritten nach oben zu verschieben. ○ 10 Pixel nach unten verschieben  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Bild nach unten zu verschieben. ▪ Klicken Sie weiter, um das Bild in 10-Pixel-Schritten nach unten zu verschieben. ○ Um 45 Grad nach links drehen  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Bild um 45 Grad gegen den Uhrzeigersinn zu drehen. ▪ Klicken Sie weiter, um das Bild in 45-Grad-Schritten gegen den Uhrzeigersinn zu drehen. ○ Um 45 Grad nach rechts  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Bild um 45 Grad im Uhrzeigersinn zu drehen. ▪ Klicken Sie weiter, um das Bild in 45-Grad-Schritten im Uhrzeigersinn zu drehen. ○ Zuschneiden – Kurzes Rechteck  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Zuschneidewerkzeug in eine kurze Rechteckform zu ändern. ▪ Verwenden Sie die Eckpunkte des Rechtecks, um Ihr Bild weiter zuzuschneiden. ○ Zuschneiden – Großes Rechteck 

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Zuschneidewerkzeug in eine große Rechteckform zu ändern. ▪ Verwenden Sie die Eckpunkte des Rechtecks, um Ihr Bild weiter zuzuschneiden. ○ Zuschneiden – Quadrat  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Zuschneidewerkzeug in eine quadratische Form zu ändern. ▪ Verwenden Sie die Eckpunkte des Quadrats, um Ihr Bild weiter zuzuschneiden. ○ Benutzerdefiniert  ▪ Klicken Sie auf das Symbol, um das Popup **Detailbearbeitung** anzuzeigen. ▪ Sie können die Größe des Zuschneidewerkzeugs und die Größe Ihres Bildes in Pixel festlegen. ▪ Sie können auch den Winkel festlegen, um den das Bild gedreht werden soll. ○ Vorschau  ▪ Wählen Sie dieses Symbol aus, um eine Vorschau des bearbeiteten Bildes anzuzeigen. ▪ Geben Sie Standortinformationen ähnlich wie bei der Veröffentlichung Ihrer Inhalte ein. Auf diese Weise können Sie Ihr Bild dort ansehen, wo es angezeigt werden soll. Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte. ○ Abbrechen und Speichern ▪ Wählen Sie **Abbrechen** aus, um die Bearbeitung Ihres Bildes zu beenden und Ihre Änderungen nicht zu speichern. ▪ Wählen Sie **Speichern** aus, um die Änderungen zu speichern, die Sie an Ihrem Bild vorgenommen haben. Sie können **Zuschneiden und fortfahren**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	auswählen, um mit der Bearbeitung fortzufahren. **Hinweis:** Nachdem Sie **Speichern und Fortfahren** ausgewählt haben, werden Ihre Änderungen gespeichert und Sie können Ihre Änderungen nicht rückgängig machen.
Bildgröße	Gibt an, wie das Bild angezeigt werden soll. ○ Füllbreite: Ändern Sie die Bildgröße, um den gesamten Container abzudecken, selbst wenn das Bild gezogen oder an den Kanten abgeschnitten werden muss. ○ Breite anpassen: Die Bildgröße wird verändert, um sicherzustellen, dass es vollständig sichtbar ist. ○ Ursprüngliche Größe: Die ursprüngliche Größe des Bilds wird verwendet. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Hintergrundbild** aktivieren.
Bildposition	Position, an der das Bild angezeigt werden soll. Wählen Sie ein Feld aus, um die Bildposition zu definieren. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Hintergrundbild** aktivieren.
Text über Hintergrund	Gibt an, dass der Text über dem Hintergrundbild angezeigt werden soll. Wenn Sie dies nicht aktivieren, wird der Text unter dem Bild angezeigt. Wischen Sie nach rechts, um einen Farbverlauf für Ihren Hintergrund auszuwählen.
Verlauf hinzufügen	Gibt an, dass der Text Farbverläufe enthalten soll, damit Ihr Text leichter lesbar ist. Wird nur angezeigt, wenn Sie das Feld **Text über Hintergrund** aktivieren.

6. Wählen **Sie Speichern**, um den Datensatz zu speichern und auf der Registerkarte **Design** zu bleiben.
7. Oder wählen **Sie Speichern und fortfahren**, um den Datensatz zu speichern und zur Registerkarte **Veröffentlichen** zu wechseln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Zeigen Sie eine Vorschau Ihrer Inhalte aus dem Formular „Neuer Inhalt“ an.

  Hinweis:
  Die Inhaltsvorschau soll eine allgemeine Vorstellung davon vermitteln, wie Ihr Inhalt aussieht. Inhalte können nach der Veröffentlichung aufgrund von Variationen in der Geräteauflösung, unterschiedlichen Designs oder der Konfiguration des Stils mobiler Apps anders aussehen.

- (Optional) Übersetzen Sie Ihre Inhalte.

  Wählen Sie eine andere Sprache aus, um Ihre Sitzung anzuzeigen, oder fordern Sie eine Sprachübersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an. Weitere Informationen finden Sie unter Sprachunterstützung für Content Experiences und Content Publishing.

  Verwenden Sie das Dropdown-Menü **Spracheinstellungen**, um eine andere Sprache zum Anzeigen Ihrer Sitzung in auszuwählen, oder fordern Sie eine Sprachübersetzung für den von Ihnen erstellten Inhalt an.

  - Sprache wechseln: Dadurch können Sie die Sprache der Systemeinstellungen zu einer anderen Sprache ändern. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache für Content Publishing wechseln.
  - Inhalt übersetzen: Wenn Sie die Systemeigenschaft **sn_cd.enable_localization_framework_integration** aktivieren, wird für erstellte Inhalte aus der **Inhaltsbibliothek** die Auswahl **Inhalt übersetzen** aus der Dropdown-Liste Spracheinstellungen angezeigt. Auf diese Weise können Sie die Übersetzung des Inhalts in die von Ihnen ausgewählte Sprache anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Lokalisierungs-Framework.

    Hinweis:
    Übersetzen Sie Inhalte nur, nachdem Sie sie geändert haben. Um optimale Ergebnisse zu erzielen, empfehlen wir nicht, nach der Übersetzung Komponenten hinzuzufügen oder zu entfernen oder die Formatierung zu ändern.

    Um Rich Content zu erstellen, der in verschiedenen Sprachen unterschiedlich formatiert ist, duplizieren Sie den Inhalt, und ändern Sie die Formatierung nach Bedarf. Verwenden Sie dann Zielgruppen, um den Inhalt anhand der Sprache an Benutzer auszurichten. Siehe Zielgruppen

- Konfigurieren Sie einen Veröffentlichungsplan, um zu steuern, wohin der Inhalt geliefert wird, die Zielgruppe und den Zeitraum, in dem er verfügbar ist: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Erstellen Sie Videoinhalte

Mit der Inhaltsbibliothek können Sie Videoinhalte erstellen, die im Mitarbeiterportal angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Um Ihrem Videolink Funktionen wie Überschrifttext, Textkörper, Textfarbe, Hintergrundfarbe und Hintergrundbild hinzuzufügen, verwenden Sie Inhalte im Portalstil aus der **Inhaltsbibliothek**. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie formatierte Inhalte für Banner, Blöcke/Ankündigungen oder Videos.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Inhaltsbibliothek unterstützt die folgenden Videotypen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- HTML5

Hinweis:
Text oder Tooltips, mit denen Sie darauf zeigen können, werden für HTML5 derzeit nicht unterstützt.

- YouTube
- Vimeo

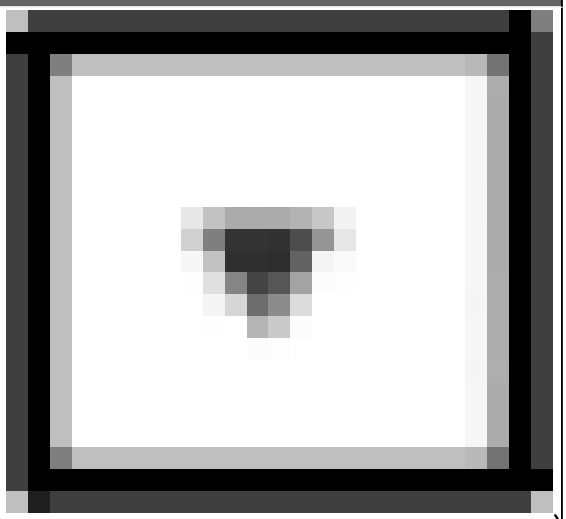
Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Portal** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Video** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

Design

Feld	Beschreibung
Inhaltsname	Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen oder bearbeiten.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Video-URL	Link zu dem Video, das als Inhalt angezeigt werden soll. Derzeit werden nur YouTube- und Vimeo-Videos unterstützt. Stellen Sie sicher, dass Sie den eingebetteten Videolink verwenden. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste" ( ) aus, um eine Liste der Linkinhalte anzuzeigen. Dies Liste stimmt mit dem Inhalt überein, den Sie auswählen können, wenn Sie die Abwärtspfeiltaste (

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	) auswählen. Sie können auch das Symbol „Vorschau für diesen Datensatz anzeigen“ (ⓘ) auswählen, um den Datensatz zum Linkinhalt anzuzeigen. **Hinweis:** Abhängig von Ihren Konfigurationen oder Erweiterungen wird Ihr Link möglicherweise in einem neuen Fenster geöffnet.

7. Wählen **Sie Speichern**, um den Datensatz zu speichern und auf der Registerkarte **Design** zu bleiben.
8. Oder wählen **Sie Speichern und fortfahren**, um den Datensatz zu speichern und zur Registerkarte **Veröffentlichen** zu wechseln.

Um die **Sprache** zu wechseln oder Ihre Inhalte zu übersetzen, wählen Sie oben rechts die Dropdown-Liste Spracheinstellungen aus.

Um die Sprache zu wechseln und die Felder im Formular in einer anderen Sprache anzuzeigen, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Sprache wechseln**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_language_switching“ aktiviert ist. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Um die Übersetzung von Inhalten in eine andere Sprache anzufordern, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_ localization_framework_integration“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Weitere Informationen zur Veröffentlichung Ihre Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Inhalts-Governance

Wenn Portalinhalte von Inhalts-Governanceangefordert werden, wird die Registerkarte „Elemente der **Inhaltsanforderung** “ für die zugehörige Liste angezeigt. Wählen Sie das Inhaltsanforderungselement aus, um Informationen zur Anforderung anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Inhaltsanforderungselement.

Wenn das **Anforderungselement für Inhalte** den Status **In Arbeit**hat, wird die Schaltfläche **Zur Überprüfung senden** angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Inhalt wird zur Überprüfung an die Person **Geöffnet von** oder den Anforderer des Inhalts gesendet.

Hinweis:
Um den Inhalt nach einer Überprüfung zu bearbeiten, muss der Status des Inhaltsanforderungselements **in**In Bearbeitung geändert werden.

Erstellen Sie URL-Inhalte

Mit der Inhaltsbibliothek können Sie URL-Inhalte erstellen, die einen Link zu Informationen enthalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Definieren Sie den Link: Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern

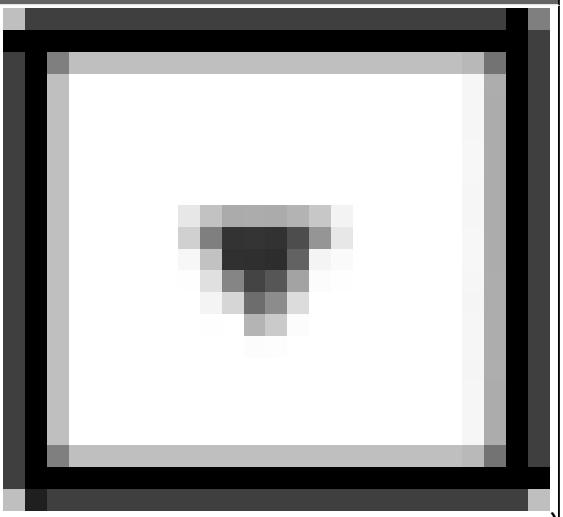
Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek** > **Neu**.
2. Wählen Sie **Portal** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
3. Wählen Sie **URL** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
4. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
5. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

Design

Feld	Beschreibung
Inhaltsname	Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen oder bearbeiten.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Link	URL-Link zu dem Inhalt, der für Ihre Mitarbeiter angezeigt werden sollen. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste" ( ) aus, um eine Liste der Linkinhalte anzuzeigen. Dies Liste stimmt mit dem Inhalt überein, den Sie auswählen können, wenn Sie die Abwärtspfeiltaste (

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	) auswählen. **Hinweis:** Abhängig von Ihren Konfigurationen oder Erweiterungen wird Ihr Link möglicherweise in einem neuen Fenster geöffnet.

6. Wählen **Sie Speichern**, um den Datensatz zu speichern und auf der Registerkarte **Design** zu bleiben.
7. Oder wählen **Sie Speichern und fortfahren**, um den Datensatz zu speichern und zur Registerkarte **Veröffentlichen** zu wechseln.
   Weitere Informationen zur Veröffentlichung Ihre Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Um die **Sprache** zu wechseln oder Ihre Inhalte zu übersetzen, wählen Sie oben rechts die Dropdown-Liste Spracheinstellungen aus.

Um die Sprache zu wechseln und die Felder im Formular in einer anderen Sprache anzuzeigen, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Sprache wechseln**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_language_switching“ aktiviert ist. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Um die Übersetzung von Inhalten in eine andere Sprache anzufordern, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_ localization_framework_integration“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Inhalts-Governance

Wenn Portalinhalte von Inhalts-Governanceangefordert werden, wird die Registerkarte „Elemente der **Inhaltsanforderung** “ für die zugehörige Liste angezeigt. Wählen Sie das Inhaltsanforderungselement aus, um Informationen zur Anforderung anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Inhaltsanforderungselement.

Wenn das **Anforderungselement für Inhalte** den Status **In Arbeit**hat, wird die Schaltfläche **Zur Überprüfung senden** angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Inhalt wird zur Überprüfung an die Person **Geöffnet von** oder den Anforderer des Inhalts gesendet.

> **Hinweis:**
> Um den Inhalt nach einer Überprüfung zu bearbeiten, muss der Status des Inhaltsanforderungselements **in**In Bearbeitung geändert werden.

Erstellen Sie bildbasierte Linkinhalte

Mit der Inhaltsbibliothek können Sie Bilder oder Grafiken hochladen und mit einer URL verknüpfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Definieren Sie den Link: Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Portal** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Bildbasierter Link** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

Design

Feld	Beschreibung
Inhaltsname	Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen oder bearbeiten.
Reihenfolge	Wenn Sie mehrere Inhaltsteile haben, die in einem Karussell dargestellt werden, können Sie die Reihenfolge der Anzeige festlegen. Geben Sie eine Zahl ein, die die Reihenfolge der Anzeige im Service Portal oder im Employee Center bestimmt. Inhalt wird näher am Anfang des Karussells angezeigt, wenn ihm eine niedrigere Zahl zugewiesen wurde. **Hinweis:** Verwenden Sie 100er-Schritte für die Reihenfolge. Mit dieser Methode wird die Bearbeitung leichter. Wenn Sie beispielsweise Ihre Links mit 1, 2, 3, 4, und 5 nummeriert haben und einen neuen Inhalt nach 2 einfügen möchten, müssen Sie 3, 4 und 5 neu nummerieren. Wenn Sie dagegen 100, 200 und 300 verwenden und Inhalte zwischen 100 und 200 einfügen möchten, nutzen Sie einfach eine Zahl zwischen 101 und 199.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Link	Der URL-Link zu dem Inhalt, der im Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro angezeigt werden sollen. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste" ( ) aus, um eine Liste der Linkinhalte anzuzeigen. **Hinweis:** Abhängig von Ihren Konfigurationen oder Erweiterungen wird Ihr Link möglicherweise in einem neuen Fenster geöffnet.
Bild Klicken, um ein Bild hinzuzufügen	Bild, in dem die URL eingebettet ist. Wählen Sie den Link **Klicken, um ein Bild hinzuzufügen** aus, um ein Bild hinzuzufügen.

7. Wählen **Sie Speichern**, um den Datensatz zu speichern und auf der Registerkarte **Design** zu bleiben.
8. Oder wählen **Sie Speichern und fortfahren**, um den Datensatz zu speichern und zur Registerkarte **Veröffentlichen** zu wechseln.
   Weitere Informationen zur Veröffentlichung Ihre Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Um die **Sprache** zu wechseln oder Ihre Inhalte zu übersetzen, wählen Sie oben rechts die Dropdown-Liste Spracheinstellungen aus.

Um die Sprache zu wechseln und die Felder im Formular in einer anderen Sprache anzuzeigen, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Sprache wechseln**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_language_switching" aktiviert ist. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Um die Übersetzung von Inhalten in eine andere Sprache anzufordern, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_ localization_framework_integration" aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Inhalts-Governance

Wenn Portalinhalte von Inhalts-Governanceangefordert werden, wird die Registerkarte „Elemente der **Inhaltsanforderung** " für die zugehörige Liste angezeigt. Wählen Sie das Inhaltsanforderungselement aus, um Informationen zur Anforderung anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Inhaltsanforderungselement.

Wenn das **Anforderungselement für Inhalte** den Status **In Arbeit**hat, wird die Schaltfläche **Zur Überprüfung senden** angezeigt.

Der Inhalt wird zur Überprüfung an die Person **Geöffnet von** oder den Anforderer des Inhalts gesendet.

Hinweis:
Um den Inhalt nach einer Überprüfung zu bearbeiten, muss der Status des Inhaltsanforderungselements **in**In Bearbeitung geändert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Ereignisinhalte

Mithilfe der Inhaltsbibliothek können Sie Inhalte erstellen, die Ihren Mitarbeitern Ereignisse ankündigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Portal** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Events** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

Design

Feld	Beschreibung
Inhaltsname	Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen oder bearbeiten.
Reihenfolge	Wenn Sie mehrere Inhaltsteile haben, die in einem Karussell dargestellt werden, können Sie die Reihenfolge der Anzeige festlegen. Geben Sie eine Zahl ein, die die Reihenfolge der Anzeige im Service Portal oder im Mitarbeiter-Center bestimmt. Inhalt wird näher am Anfang des Karussells angezeigt, wenn ihm eine niedrigere Zahl zugewiesen wurde. **Hinweis:** Verwenden Sie 100er-Schritte für die Reihenfolge. Mit dieser Methode wird die Bearbeitung leichter. Wenn Sie beispielsweise Ihre Links mit 1, 2, 3, 4, und 5 nummeriert haben und einen neuen Inhalt nach 2 einfügen möchten, müssen Sie 3, 4 und 5 neu nummerieren. Wenn Sie dagegen 100, 200 und 300 verwenden und Inhalte zwischen 100 und 200 einfügen möchten, nutzen Sie einfach eine Zahl zwischen 101 und 199.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Inhalt	
Event-Start	Datum und Uhrzeit, zu dem das Event beginnt.
Event-Ende	Datum und Uhrzeit, zu dem das Event endet.
Benutzerreferenztabelle	Bestimmt die Variablen, die Sie nutzen können, um Text für den Blockinhalt zu personalisieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie **HR-Profil** aus, um Variablen aus der Tabelle „sn_hr_core_profile“ auszuwählen. **Hinweis:** Wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) aktiviert ist, wird nur **HR-Profil** angezeigt. Wählen Sie **Benutzer** aus, um Variablen aus der Tabelle „sys_user“ auszuwählen.
Rich-Text	Nachricht für Ihr Event. Verwenden Sie die Bearbeitungstools, um Ihren Text zu formatieren. Basierend auf der Tabelle, die Sie in der Dropdown-Liste **Benutzerreferenztabelle** auswählen, können Sie Ihre Nachrichten mithilfe von Variablen aus der Tabelle anpassen. Wenn beispielsweise **Benutzer** aus der Dropdown-Liste **Benutzerreferenztabelle** ausgewählt wird, wird eine Liste von Variablen im Feld **Felder** angezeigt. Sie können eine Variable wie **Vorname** platzieren, damit die Nachricht den Vornamen des Benutzers anzeigt und Sie ihn nicht manuell hinzufügen müssen.
Felder	Variablen, die den Rich-Text des Events anpassen. Die Tabelle, die Sie in der Dropdown-Liste **Benutzerreferenztabelle** auswählen, bestimmt, welche Variablen verfügbar sind.

7. Wählen **Sie Speichern**, um den Datensatz zu speichern und auf der Registerkarte **Design** zu bleiben.
8. Oder wählen **Sie Speichern und fortfahren**, um den Datensatz zu speichern und zur Registerkarte **Veröffentlichen** zu wechseln.
   Weitere Informationen zur Veröffentlichung Ihre Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Um die **Sprache** zu wechseln oder Ihre Inhalte zu übersetzen, wählen Sie oben rechts die Dropdown-Liste Spracheinstellungen aus.

Um die Sprache zu wechseln und die Felder im Formular in einer anderen Sprache anzuzeigen, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Sprache wechseln**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_language_switching“ aktiviert ist. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Um die Übersetzung von Inhalten in eine andere Sprache anzufordern, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_ localization_framework_integration“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Inhalts-Governance

Wenn Portalinhalte von Inhalts-Governanceangefordert werden, wird die Registerkarte „Elemente der **Inhaltsanforderung** “ für die zugehörige Liste angezeigt. Wählen Sie das Inhaltsanforderungselement aus, um Informationen zur Anforderung anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Inhaltsanforderungselement.

Wenn das **Anforderungselement für Inhalte** den Status **In Arbeit**hat, wird die Schaltfläche **Zur Überprüfung senden** angezeigt.

Der Inhalt wird zur Überprüfung an die Person **Geöffnet von** oder den Anforderer des Inhalts gesendet.

Hinweis:
Um den Inhalt nach einer Überprüfung zu bearbeiten, muss der Status des Inhaltsanforderungselements **in**In Bearbeitung geändert werden.

Erstellen Sie Bannerinhalte

Mithilfe der Inhaltsbibliothek können Sie Bannerinhalte erstellen, die im Mitarbeiterportal angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Portal** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Banner** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

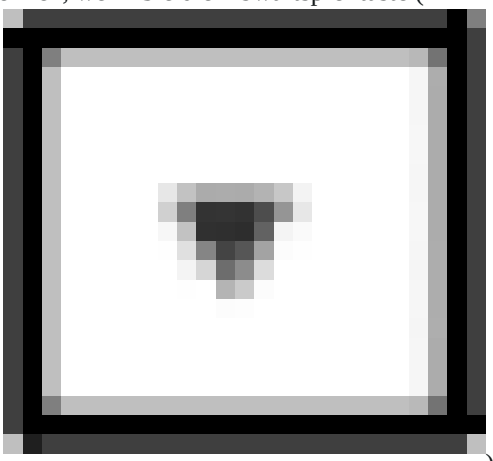
Design

Feld	Beschreibung
Inhaltsname	Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen oder bearbeiten.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Hintergrundbild Klicken, um ein Bild hinzuzufügen	Link zum Hinzufügen eines Hintergrundbilds zu Ihrem Banner. Die empfohlene Größen für Banner sind: ○ Homepage-Banner: 1440 x 400 Pixel ○ Themenseite: 1258 x 300 Pixel
Benutzerreferenztabelle	Bestimmt die Variablen, die Sie nutzen können, um Text für den Blockinhalt zu personalisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie **HR-Profil** aus, um Variablen aus der Tabelle „sn_hr_core_profile“ auszuwählen. **Hinweis:** Wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) aktiviert ist, wird nur **HR-Profil** angezeigt. Wählen Sie **Benutzer** aus, um Variablen aus der Tabelle „sys_user“ auszuwählen.
Benutzerspalte	Zusammen mit der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] werden Benutzer beim Auswerten einer Bedingung gefiltert. Wird nur angezeigt, wenn Sie **HR-Profil** im Feld **Benutzerreferenztabelle** auswählen.
Überschrift	Ein Titel, der für Ihren Inhalt angezeigt werden soll. Dieses Feld ist nicht erforderlich, wenn Ihr Banner nur eine Grafik anzeigen soll.
Überschrift	Überschrift, die über dem Banner angezeigt werden soll. Beschränkung ist 80 Zeichen. Sie können Variablen verwenden, um Text automatisch einzufügen und die Nachricht an den Leser anzupassen. Die Variablen hängen von der ausgewählten Referenztabelle ab.
Haupttext	Die detaillierte Meldung, die über dem Banner angezeigt werden soll. Sie können Variablen verwenden, um Text automatisch einzufügen und die Nachricht an den Leser anzupassen.
Primäre Schaltfläche	Wird verwendet, um eine Schaltfläche mit einem Link zu anderen Inhalten als Ihrem Banner anzuzeigen. Zeigt die Felder **Schaltflächentitel** und **Schaltflächenlink** an.
Schaltflächentitel	Text, der die Schaltfläche bezeichnet oder den Benutzer auffordert, darauf zu klicken. Wird nur angezeigt, wenn die **Primäre Schaltfläche** auf „Grün“ gesetzt ist.
Schaltflächenlink	Ein Link zu Inhalten, der über die Schaltfläche Zugriff gewährt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wird nur angezeigt, wenn die **Primäre Schaltfläche** auf „Grün“ gesetzt ist. **Hinweis:** Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste” ( ) aus, um eine Liste der Linkinhalte anzuzeigen. Dies Liste stimmt mit dem Inhalt überein, den Sie auswählen können, wenn Sie die Abwärtspfeiltaste () auswählen. Sie können auch das Symbol „Vorschau für diesen Datensatz anzeigen“ ( ) auswählen, um den Datensatz zum Linkinhalt anzuzeigen.

7. Wählen **Sie Speichern**, um den Datensatz zu speichern und auf der Registerkarte **Design** zu bleiben.
8. Oder wählen **Sie Speichern und fortfahren**, um den Datensatz zu speichern und zur Registerkarte **Veröffentlichen** zu wechseln.
   Weitere Informationen zur Veröffentlichung Ihre Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Um die **Sprache** zu wechseln oder Ihre Inhalte zu übersetzen, wählen Sie oben rechts die Dropdown-Liste Spracheinstellungen aus.

Um die Sprache zu wechseln und die Felder im Formular in einer anderen Sprache anzuzeigen, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Sprache wechseln**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_language_switching“ aktiviert ist. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Um die Übersetzung von Inhalten in eine andere Sprache anzufordern, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_ localization_framework_integration“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften und Integration mit Lokalisierungs-Framework.

Inhalts-Governance

Wenn Portalinhalte von Inhalts-Governanceangefordert werden, wird die Registerkarte „Elemente der **Inhaltsanforderung** “ für die zugehörige Liste angezeigt. Wählen Sie das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inhaltsanforderungselement aus, um Informationen zur Anforderung anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Inhaltsanforderungselement.

Wenn das **Anforderungselement für Inhalte** den Status **In Arbeit**hat, wird die Schaltfläche **Zur Überprüfung senden** angezeigt.

Der Inhalt wird zur Überprüfung an die Person **Geöffnet von** oder den Anforderer des Inhalts gesendet.

Hinweis:
Um den Inhalt nach einer Überprüfung zu bearbeiten, muss der Status des Inhaltsanforderungselements **in**In Bearbeitung geändert werden.

Erstellen Sie Rich-Text-Inhalte

Mit der Inhaltsbibliothek können Sie Rich-Text-Inhalte erstellen, mit denen Sie Ihren Text auf kreative und aufmerksamkeitsstarke Weise formatieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Rich-Text kann mit wiederverwendbarem Blockinhalt erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Blockinhalte hinzufügen oder ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Portal** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Rich-Text** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

Design

Feld	Beschreibung
Inhaltsname	Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen oder bearbeiten.
Reihenfolge	Wenn Sie mehrere Inhaltsteile haben, die in einem Karussell dargestellt werden, können Sie die Reihenfolge der Anzeige festlegen. Geben Sie eine Zahl ein, die die Reihenfolge der Anzeige im Service Portal oder im Mitarbeiter-Center bestimmt. Inhalt wird näher am Anfang des Karussells angezeigt, wenn ihm eine niedrigere Zahl zugewiesen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Verwenden Sie 100er-Schritte für die Reihenfolge. Mit dieser Methode wird die Bearbeitung leichter. Wenn Sie beispielsweise Ihre Links mit 1, 2, 3, 4, und 5 nummeriert haben und einen neuen Inhalt nach 2 einfügen möchten, müssen Sie 3, 4 und 5 neu nummerieren. Wenn Sie dagegen 100, 200 und 300 verwenden und Inhalte zwischen 100 und 200 einfügen möchten, nutzen Sie einfach eine Zahl zwischen 101 und 199.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Blockinhalt verwenden	Sie können Rich-Text erstellen oder Inhaltsblöcke für Portalinhalte verwenden. Wählen Sie den Umschalter aus, um das Feld „Inhaltsblock“ anzuzeigen.
Blockinhalt	Blockinhalt, den Sie im Mitarbeiter-Center anzeigen möchten. Wird nur angezeigt, wenn Sie den Umschalter **Inhaltsblöcke verwenden** aktivieren. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste” ( ) aus, um eine Liste der Linkinhalte anzuzeigen.
Anwenderreferenztabelle	Bestimmt die Variablen, die Sie nutzen können, um Text für das Feld **Rich-Text** zu personalisieren. Wird angezeigt, wenn **Blockinhalt verwenden** deaktiviert ist. Wählen Sie **HR-Profil** aus, um Variablen aus der Tabelle „sn_hr_core_profile“ auszuwählen. **Hinweis:** Wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) aktiviert ist, wird nur **HR-Profil** angezeigt. Wählen Sie **Benutzer** aus, um Variablen aus der Tabelle „sys_user“ auszuwählen.
Benutzerspalte	Zusammen mit der HR-Profiltabelle [sn_hr_core_profile] werden Benutzer beim Auswerten einer Bedingung gefiltert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wird nur angezeigt, wenn Sie **HR-Profil** im Feld **Benutzerreferenztabelle** auswählen.
Rich-Text	Nachricht, die als Portalinhalt angezeigt werden soll. Verwenden Sie die Bearbeitungstools, um Ihren Text zu formatieren. **Hinweis:** Bei der Übersetzung von Rich-Text kann die HTML-Bereinigung die HTML-Formatierung entfernen, um vor Sicherheitsbedenken zu schützen. Weitere Informationen finden Sie unter HTML-Bereinigung .

7. Wählen **Sie Speichern**, um den Datensatz zu speichern und auf der Registerkarte **Design** zu bleiben.
8. Oder wählen **Sie Speichern und fortfahren**, um den Datensatz zu speichern und zur Registerkarte **Veröffentlichen** zu wechseln.
   Weitere Informationen zur Veröffentlichung Ihre Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

Um die **Sprache** zu wechseln oder Ihre Inhalte zu übersetzen, wählen Sie oben rechts die Dropdown-Liste Spracheinstellungen aus.

Um die Sprache zu wechseln und die Felder im Formular in einer anderen Sprache anzuzeigen, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Sprache wechseln**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_language_switching“ aktiviert ist. Das ist vergleichbar mit dem Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Um die Übersetzung von Inhalten in eine andere Sprache anzufordern, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_ localization_framework_integration“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Inhalts-Governance

Wenn Portalinhalte von Inhalts-Governanceangefordert werden, wird die Registerkarte „Elemente der **Inhaltsanforderung** “ für die zugehörige Liste angezeigt. Wählen Sie das Inhaltsanforderungselement aus, um Informationen zur Anforderung anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Inhaltsanforderungselement.

Wenn das **Anforderungselement für Inhalte** den Status **In Arbeit**hat, wird die Schaltfläche **Zur Überprüfung senden** angezeigt.

Der Inhalt wird zur Überprüfung an die Person **Geöffnet von** oder den Anforderer des Inhalts gesendet.

Hinweis:
Um den Inhalt nach einer Überprüfung zu bearbeiten, muss der Status des Inhaltsanforderungselements **in**In Bearbeitung geändert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Kalenderinhalte

Mit der Inhaltsbibliothek können Sie Kalenderinhalte erstellen, mit denen Ihre Mitarbeiter geplante Ereignisse schnell anzeigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek** > **Neu erstellen:**.
2. Wählen Sie **Portal** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
3. Wählen Sie **Kalender** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
4. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
5. Füllen Sie die Felder im Formular **Neuer Inhalt** aus.

Design

Feld	Beschreibung
Titel	Name, der den Inhalt beschreibt, den Sie erstellen oder bearbeiten.
Content Typ	Inhaltstyp, den Sie erstellen oder bearbeiten. Wählen Sie **Kalender** aus.
Reihenfolge	Wenn Sie mehrere Inhaltsteile haben, die in einem Karussell dargestellt werden, können Sie die Reihenfolge der Anzeige festlegen. Geben Sie eine Zahl ein, die die Reihenfolge der Anzeige im Service Portal oder im Mitarbeiter-Center bestimmt. Inhalt wird näher am Anfang des Karussells angezeigt, wenn ihm eine niedrigere Zahl zugewiesen wurde. **Hinweis:** Verwenden Sie 100er-Schritte für die Reihenfolge. Mit dieser Methode wird die Bearbeitung leichter. Wenn Sie beispielsweise Ihre Links mit 1, 2, 3, 4, und 5 nummeriert haben und einen neuen Inhalt nach 2 einfügen möchten, müssen Sie 3, 4 und 5 neu nummerieren. Wenn Sie dagegen 100, 200 und 300 verwenden und Inhalte zwischen 100 und 200 einfügen möchten, nutzen Sie einfach eine Zahl zwischen 101 und 199.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Zeitplan	Kalender, der im Mitarbeiter-Center angezeigt werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste" ( ) aus, um eine Liste der Linkinhalte anzuzeigen.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die zugehörige Liste **Zeitplaninhalt** wird angezeigt. Weitere Informationen zur Veröffentlichung Ihre Inhalte finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen.
7. Wählen Sie alternativ **Absenden** aus, um den Datensatz zu speichern und zur Inhaltsliste zurückzukehren.

Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern

Erstellen Sie mit „Verknüpfungsinhalt" URL- oder Video-Links. Sie können diese Links in Mitarbeiter-Center, in einer Kampagne oder in Communities verwenden (wenn Communities installiert ist).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Wiederverwendbare Komponenten** > **Verknüpfungsinhalt**.
2. Klicken Sie auf „Neu" oder auf einen vorhandenen Linkinhalt.
   Weitere Informationen zu den Feldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Verknüpfungsinhalt".
3. Klicken Sie auf **Absenden**, **Aktualisieren** oder **Speichern**.
   Wenn Sie **Speichern** wählen, wird die Registerkarte **Portalinhalt** angezeigt. Um mit Ihrem Link Portalinhalte zu verknüpfen, müssen Sie zuerst Portalinhalte erstellen, die Sie anschließend über das Feld **Verknüpfung** im Formular **Portalinhalt** zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Kalenderinhalte.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Inhaltsbibliothek, um Inhalte zu erstellen, die den Link enthalten, und veröffentlichen Sie sie im Portal oder in der mobilen App:

- Erstellen Sie URL-Inhalte
- Erstellen Sie bildbasierte Linkinhalte
- Mobile-Inhalt

Hinweis:
Die Option zum Öffnen von Links auf einer neuen Registerkarte wird nur im Serviceportal unterstützt. In der mobilen App und im Arbeitsbereich werden Links im aktuellen Fenster geöffnet, unabhängig davon, ob der **Link „Laden** " konfiguriert ist.

Blockinhalte hinzufügen oder ändern

Erstellen Sie Blockinhalte als wiederverwendbare Informationen, die Sie in Kampagnen, Benachrichtigungen, Rich-Text-Ankündigungen und Community-Beiträge einfügen können (wenn die Community installiert ist).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Wiederverwendbare Komponenten** > **Inhalt sperren**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder auf einen vorhandenen Blockinhalt-Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Blockinhalt“.
4. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.
   Wenn Sie **Speichern** wählen, bleibt das Formular **Blockinhalt** sichtbar, und am oberen Rand erscheint die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**.

   Hinweis:
   Personalisierter Blockinhalt kann nicht für Inhaltstypen für Benachrichtigungen, Community oder Aufgaben verwendet werden.

5. Um Ihre Inhalte in eine andere Sprache übersetzen zu lassen, wählen Sie **Inhalt übersetzen**, um den von Ihrem Unternehmen konfigurierten Übersetzungs-Workflow auszulösen.
6. Wählen Sie im daraufhin angezeigten modalen Fenster die Sprache aus, in die Ihre Inhalte übersetzt werden sollen.
   Weitere Informationen zu Sprachübersetzungen finden Sie unter Integration mit Lokalisierungs-Framework.

Benachrichtigungsinhalt

Erstellen Sie E-Mail-, Push- und SMS-Benachrichtigungen, mit denen Nachrichten direkt an Ihre Mitarbeiter gesendet werden. Nachrichten können auch als Teil einer Kampagne gesendet werden.

Erste Schritte

Führen Sie zum Senden von E-Mail-, Push- oder SMS-Benachrichtigungen die folgenden Aufgaben aus:

- Aktivieren Sie das Notify-Plugin [com.snc.notify]: Activate Notify
- Stellen Sie sicher, dass die folgenden Systemeigenschaften konfiguriert sind:

Systemeigenschaften für Benachrichtigungsinhalte

Systemeigenschaft	Beschreibung
sn_ca.sms_notification.max_events	Bestimmt die maximale Anzahl von Kampagnenereignissen, die pro Auftragsausführung für SMS in die Warteschlange gestellt werden. Der Standardwert beträgt 50.
sn_ca.sms_notification.max_users_per_event	Bestimmt die maximale Anzahl von Anwendern, die pro Kampagnenereignis für SMS hinzuzufügen sind. Der Standardwert ist 1.000.
sn_cd.sms_notification.max_recipients	Bestimmt die maximale Anzahl von Anwendern, die pro Content Delivery-Benachrichtigung für SMS hinzuzufügen sind. Der Standardwert beträgt 50.000.
sn_cd.sms_notification.max_users_per_event	Bestimmt die maximale Anzahl von Anwendern, die für ein Content Delivery-Ereignis für SMS hinzugefügt werden sollen. Der Standardwert ist 1.000.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaft	Beschreibung
glide.notify.sms.max_concatenation	Notify unterstützt das Konzept der SMS-Verkettung. Die maximale Länge einer einzelnen SMS beträgt 160 Zeichen für Nur-Text-Nachrichten oder 70 Zeichen für Unicode-SMS-Nachrichten. Bis zu zehn SMS-Nachrichten werden miteinander verknüpft, wenn die maximale Länge erreicht ist. Mit dieser Eigenschaft wird die maximale Anzahl von SMS-Nachrichten konfiguriert, die zu einer großen SMS-Nachricht verknüpft werden. Wenn die Länge des Texts überschritten wird, wird der Text gekürzt, und es wird eine Nachricht protokolliert. **Hinweis:** Die Gebühren fallen pro SMS an. Das bedeutet, dass eine SMS mit 1.600 Zeichen zehnmal so teuer ist wie eine SMS mit 160 Zeichen. Außerdem unterstützen nicht alle Anbieter die SMS-Verkettung.

- Konfigurieren Sie Benachrichtigungen so, dass sie mithilfe eines Service Providers für SMS-Nachrichten übermittelt werden können, oder konfigurieren Sie einen Twilio-Account. Weitere Informationen finden Sie unter Notify mit Twilio konfigurieren .
- Erstellen Sie Benachrichtigungsinhalte. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie E-Mail-, SMS- oder Push-Benachrichtigungsinhalte.
- Ordnen Sie SMS-Inhalte einer Kampagne zu (Content Experiences). Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnen erstellen.
- Planen Sie Inhalte (Content Experiences). Siehe Kampagnen erstellen, Inhalte für eine Kampagne erstellen oder Kampagnenpakete/-phasen erstellen oder Bereitstellung von Inhalten planen.
- Regelmäßige Aufgaben ausführen:
  - Content Experiences: SMS-Benachrichtigungen senden: Verantwortlich für das Senden von SMS-Benachrichtigungen für Kampagnen. Der Standardwert sieht vor, dass der Auftrag jede Stunde ausgeführt wird.
  - Content Experiences: Kampagnenzielgruppe aktualisieren: Bewertet die Zielgruppe für eine Kampagne neu und entfernt diejenigen Mitarbeiter, die die Kriterien nicht mehr erfüllen.

    Fügt Benutzer, die den definierten Kriterien entsprechen, der Kampagne hinzu. Benutzer werden in der zugehörigen Liste Kampagnenziele für eine Kampagne angezeigt.
  - Content Experiences: Kampagneninhalt hinzufügen, der nicht im Portal angezeigt wird: Erstellt „sn_ca_campaign_item_user_records“ für gesendete E-Mails. Das System sendet die E-Mail jedoch nicht.
  - Content Publishing: SMS-Benachrichtigungen senden: Verantwortlich für das Senden von SMS-Benachrichtigungen für Content Delivery. Der Standardwert sieht vor, dass der Auftrag jede Stunde ausgeführt wird.

Weitere Informationen finden Sie unter: E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen , Notify und Nummern und Nummerngruppen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie E-Mail-, SMS- oder Push-Benachrichtigungsinhalte

Verwenden Sie Benachrichtigungsinhalt, um eine Informationsaktion direkt per E-Mail-, SMS- oder Push-Mitteilung an Mobilgeräte von Mitarbeitern zu senden. Benachrichtigungen können verwendet werden, um Benutzer dazu zu veranlassen, im Portal detaillierte Informationen abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Benachrichtigung** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **E-Mail** oder **Push** unter **Inhaltsformat auswählen** aus.
5. Füllen Sie das Formular für den neuen Benachrichtigungsinhalt aus:

Benachrichtigungsinhalt

Feld	Beschreibungen
Titel	Ein beschreibender Titel der Benachrichtigung. Der Titel ist nicht der Betreff der Benachrichtigung, obwohl sie identisch sein können.
Wenn Sie den Inhaltstyp E- **Mail** auswählen, geben Sie die folgenden Informationen an: **Hinweis:** Sie konfigurieren Empfänger als Teil eines Veröffentlichungsplans oder in einer Kampagne. Die E-Mail wird einzeln an den ersten aufgeführten Anwender adressiert, während die verbleibenden Anwender blind kopiert werden (BCC).	
Von	Die E-Mail-Adresse der Person oder Organisation, von der die Benachrichtigung gesendet werden soll. Verwenden Sie das Format admin@example.com. **Hinweis:** Das System unterstützt keine Zeichenfolgeneingaben, z. B. Administrator<admin@example.com> .
Antwort an	Die E-Mail-Adresse, an der Sie eine Antwort empfangen können, wenn Ihre Zielgruppe auf die Benachrichtigung antworten können soll. Verwenden Sie das Format admin@example.com. **Hinweis:** Das System unterstützt keine Zeichenfolgeneingaben, z. B. Administrator<admin@example.com> .
Betreff	Der Betreff der Benachrichtigung, ähnlich der Betreffzeile in einer E-Mail.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibungen
Blockinhalt verwenden	Sie können wiederverwendbare Blockinhalte für Ihre Benachrichtigung wählen. Weitere Informationen finden Sie unter Blockinhalte hinzufügen oder ändern.
Blockinhalt	Klicken Sie auf das Symbol **Suchen mit Liste**, um den Inhaltsblock für Ihre Benachrichtigung auszuwählen. Wird nur angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen **Blockinhalt verwenden** aktivieren.
Aktiv	Gibt an, dass die Benachrichtigung aktiv und verfügbar ist. **Hinweis:** Ihr Inhalt muss aktiv sein, um ihn veröffentlichen zu können.
Textkörper	Der Textkörper oder die Meldung der Benachrichtigung. Wenn Sie ein Bild einfügen, verwenden Sie 1.440 x 600 Pixel (px) und eine Dateigröße von 100–500 Kilobyte (KB). Eine Dateigröße von 100 KB ist optimal. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Inhaltstyp „E-Mail“ lautet. **Hinweis:** Optimieren Sie Ihr Bild. Dadurch wird die Leistung im Service Portal verbessert. Verwenden Sie auch SVG-Dateien, um eine optimale Qualität zu erzielen.
Wenn Sie den Inhaltstyp **Push** auswählen, geben Sie die folgenden Informationen an:	
Beschreibung	Die Nachricht, die Sie per Push-Mitteilung senden möchten. Sie sind auf 1.600 Zeichen beschränkt.

6. Wählen Sie die Option **Absenden** oder **Aktualisieren** aus, um das Ergebnis zu speichern und zur Liste „Benachrichtigungsinhalt“ zurückzukehren.
   Wechseln Sie zum Zeitplaninhalt, um Zielgruppe, Datum und Uhrzeit, zu der der Inhalt verfügbar wird, festzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen. Oder wechseln Sie zu „Inhalt verwalten“, um Ihren Inhalt einem Kampagnenpaket hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnenpakete/-phasen erstellen.

   Um die Übersetzung von Inhalten in eine andere Sprache anzufordern, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_ localization_framework_integration“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Hinweis:
Für Push- oder SMS-Inhalte ist die Integration mit Lokalisierungs-Framework nicht verfügbar.

Mobile-Inhalt

Erstellen Sie verschiedene Arten von Inhalten, die Ihre Mitarbeiter auf ihren Mobilgeräten anzeigen können.

Erstellen Sie mobile Banner-Inhalte

Erstellen Sie Bannerinhalte, die Ihre Mitarbeiter auf ihren Mobilgeräten ansehen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Definieren Sie den Link: Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Mobil** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Mobile-Banner** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular **Mobiler Inhalt** aus.

Mobile-Inhalt

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des mobilen Banners
Inhaltstyp	Inhaltstyp, den Sie erstellen oder bearbeiten. Wählen Sie **Mobile-Banner**.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Bild	Bild, das für das mobile Banner angezeigt werden soll
Link	Link zur Verwendung mit dem mobilen Banner. Der Link wird angezeigt, wenn der Benutzer auf eine beliebige Stelle im Banner tippt.
Headertext	Text, der im Header des Banners angezeigt wird (max. 80 Zeichen).
Text	Text, der im Textkörper des Banners angezeigt wird.
Reihenfolge	Wenn Sie mehrere Inhaltsteile haben, die in einem Karussell dargestellt werden, können Sie die Reihenfolge der Anzeige festlegen. Geben Sie eine Zahl ein, die die Reihenfolge der Anzeige im Service Portal

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	oder im Mitarbeiter-Center bestimmt. Inhalt wird näher am Anfang des Karussells angezeigt, wenn ihm eine niedrigere Zahl zugewiesen wurde. **Hinweis:** Verwenden Sie 100er-Schritte für die Reihenfolge. Mit dieser Methode wird die Bearbeitung leichter. Wenn Sie beispielsweise Ihre Links mit 1, 2, 3, 4, und 5 nummeriert haben und einen neuen Inhalt nach 2 einfügen möchten, müssen Sie 3, 4 und 5 neu nummerieren. Wenn Sie dagegen 100, 200 und 300 verwenden und Inhalte zwischen 100 und 200 einfügen möchten, nutzen Sie einfach eine Zahl zwischen 101 und 199.

7. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörige Liste **Zeitplaninhalt** wird angezeigt.
8. Wählen Sie alternativ **Absenden** aus, um den Datensatz zu speichern und zur Inhaltsliste zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie den Inhalt Anwendern zur Verfügung: Bereitstellung von Inhalten planen.

Alternativ können Sie mit eine robustere Veröffentlichungskonfiguration erstellen Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences

Erstellen Sie mobilen Textkarteninhalt

Erstellen Sie Textkarteninhalte, die Ihre Mitarbeiter auf ihren Mobilgeräten anzeigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Definieren Sie den Link: Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Mobil** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Mobile Textkarte** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular **Mobiler Inhalt** aus.

Mobile-Inhalt

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der mobilen Textkarte
Content Typ	Inhaltstyp, den Sie erstellen oder bearbeiten. Wählen Sie **Mobile Textkarte** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Link	Link zur Verwendung mit der mobilen Textkarte. Der Link wird angezeigt, wenn der Benutzer auf eine beliebige Stelle in der Textkarte tippt.
Headertext	Text, der im Header der Textkarte angezeigt wird (max. 80 Zeichen).
Bestellung	Wenn Sie mehrere Inhaltsteile haben, die in einem Karussell dargestellt werden, können Sie die Reihenfolge der Anzeige festlegen. Geben Sie eine Zahl ein, die die Reihenfolge der Anzeige im Service Portal oder im Mitarbeiter-Center bestimmt. Inhalt wird näher am Anfang des Karussells angezeigt, wenn ihm eine niedrigere Zahl zugewiesen wurde. **Hinweis:** Verwenden Sie 100er-Schritte für die Reihenfolge. Mit dieser Methode wird die Bearbeitung leichter. Wenn Sie beispielsweise Ihre Links mit 1, 2, 3, 4, und 5 nummeriert haben und einen neuen Inhalt nach 2 einfügen möchten, müssen Sie 3, 4 und 5 neu nummerieren. Wenn Sie dagegen 100, 200 und 300 verwenden und Inhalte zwischen 100 und 200 einfügen möchten, nutzen Sie einfach eine Zahl zwischen 101 und 199.
Stil	Stil der mobilen Textkarte ○ Hell ○ Dunkel

7. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörige Liste **Zeitplaninhalt** wird angezeigt.
8. Wählen Sie alternativ **Absenden** aus, um den Datensatz zu speichern und zur Inhaltsliste zurückzukehren.

Nächste Maßnahme
Stellen Sie den Inhalt Anwendern zur Verfügung: Bereitstellung von Inhalten planen.

Alternativ können Sie mit eine robustere Veröffentlichungskonfiguration erstellen Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences

Inhalt für mobiles Video erstellen oder bearbeiten

Erstellen Sie Videoinhalte, die Ihre Mitarbeiter auf ihren Mobilgeräten anzeigen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Definieren Sie den Link: Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Mobil** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Mobiles Video** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular **Mobiler Inhalt** aus.

Mobile-Inhalt

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der mobilen Textkarte
Content Typ	Inhaltstyp, den Sie erstellen oder bearbeiten. Wählen Sie **Mobiles Video** aus.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Link	Link zur Verwendung mit dem mobilen Videos. Der Link wird angezeigt, wenn der Benutzer auf den Bereich unter dem Video tippt.
Videolink	Video, das für das mobile Video angezeigt wird. **Hinweis:** Nur YouTube- und Vimeo-Links werden momentan unterstützt.
Headertext	Text, der im Header des mobilen Videos angezeigt wird (max. 80 Zeichen).
Text	Text, der für das mobile Video angezeigt werden soll
Reihenfolge	Wenn Sie mehrere Inhaltsteile haben, die in einem Karussell dargestellt werden, können Sie die Reihenfolge der Anzeige festlegen. Geben Sie eine Zahl ein, die die Reihenfolge der Anzeige im Service Portal oder im Mitarbeiter-Center bestimmt. Inhalt wird näher am Anfang des Karussells angezeigt, wenn ihm eine niedrigere Zahl zugewiesen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Verwenden Sie 100er-Schritte für die Reihenfolge. Mit dieser Methode wird die Bearbeitung leichter. Wenn Sie beispielsweise Ihre Links mit 1, 2, 3, 4, und 5 nummeriert haben und einen neuen Inhalt nach 2 einfügen möchten, müssen Sie 3, 4 und 5 neu nummerieren. Wenn Sie dagegen 100, 200 und 300 verwenden und Inhalte zwischen 100 und 200 einfügen möchten, nutzen Sie einfach eine Zahl zwischen 101 und 199.

7. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörige Liste **Zeitplaninhalt** wird angezeigt.
8. Wählen Sie alternativ **Absenden** aus, um den Datensatz zu speichern und zur Inhaltsliste zurückzukehren.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie den Inhalt Anwendern zur Verfügung: Bereitstellung von Inhalten planen.

Alternativ können Sie mit eine robustere Veröffentlichungskonfiguration erstellen Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences

Aufgabeninhalt

Sie können Ihren Mitarbeitern Aufgaben zuweisen, die sie auffordern, Aktionen auszuführen.

Die folgenden Arten von Aufgabeninhalten können erstellt werden:

- Schaltfläche „Abgeschlossen“
- Elektronische Signatur
- Video wiedergeben
- Link anzeigen

Weitere Informationen zum Erstellen von Aufgabeninhalten finden Sie unter Formular „Aufgabeninhalt“.

Sie können auch Aufgabeninhalte erstellen, die in Bannern oder formatierten Inhalten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgabeninhalte erstellen, die in Bannern oder formatierten Inhalten angezeigt werden.

Aufgabeninhalte erstellen

Sie können Ihren Mitarbeitern Aufgaben zuweisen, die sie auffordern, Aktionen auszuführen. Aufgaben können außerdem Teil einer Kampagne sein oder zusätzliche Inhalte auslösen, wenn eine Aufgabe abgeschlossen ist. Aufgaben können auch per E-Mail gesendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.campaign_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zum Beispiel kann eine Kampagne zur offenen Registrierung für Zusatzleistungen Aufgaben beinhalten, die als Aufgaben (To-dos) angezeigt werden. Diese Aufgaben fordern Mitarbeiter auf, sich für Gesundheitsleistungen anzumelden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Aufgabe** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Schaltfläche „Abgeschlossen“**, **E-Signatur**, **Video wiedergeben** oder **Link anzeigen** aus.
5. Füllen Sie das Formular aus.
   Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Formular „Aufgabeninhalt“.
6. Wählen Sie **Absenden** oder **Speichern**.
   Die zugehörige Liste „Zeitplaninhalt“ wird angezeigt. Weitere Informationen zum Planen von Inhalten finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen.

   Wenn Sie möchten, dass Ihr Aufgabeninhalt ein Link ist, den Sie einem Banner oder formatiertem Inhalt hinzufügen können, siehe Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern.

   Um die Übersetzung von Inhalten in eine andere Sprache anzufordern, klicken Sie oben auf die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**. Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_ localization_framework_integration“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Aufgabeninhalte erstellen, die in Bannern oder formatierten Inhalten angezeigt werden

Verwenden Sie Content Publishing, um Links zwischen einem Banner oder formatierten Inhaltselementen und Aufgaben-Inhaltselementen zu erstellen.

Es gibt zwei Möglichkeiten, Aufgaben-Links bereitzustellen:

- Zeitplaninhalt (Content Publishing)
- Kampagnen (Content Experiences)

Erstellen Sie Aufgabenlinks für Ihre Banner oder formatierten Inhaltselemente, um den Zugriff zu erleichtern. Indem Sie Aufgabenlinks in Bannern oder formatierten Inhalten platzieren, machen Sie sie für Aufgaben mit hoher Priorität gut sichtbar.

Prozess für Content Publishing

So erstellen Sie Aufgabenlinks für ein Banner oder einen formatierten Inhalt:

- Aufgabeninhalte erstellen: Weitere Informationen zum Erstellen von Aufgabeninhalten finden Sie unter Aufgabeninhalte erstellen.
- Erstellen Sie Linkinhalte, die auf Ihre Aufgabeninhalte verweisen: Weitere Informationen finden Sie hier Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern

Hinweis:
Wählen Sie **Aufgabe** im Feld **Typ**. Und wählen Sie die Aufgabeninhalte, die Sie zuvor in der Liste **Aufgabeninhalt** erstellt haben.

.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie Portalinhalte, die Ihre Linkinhalte referenzieren.
- Planen Sie Ihre Inhalte mit Content Publishing.
  - Planen Sie den Portalinhalt (Banner oder formatierter Inhalt).

    Hinweis:
    Ihre Aufgabeninhalte werden automatisch geplant, wenn Sie Ihre Portalinhalte (Banner oder formatierte Inhalte) planen.

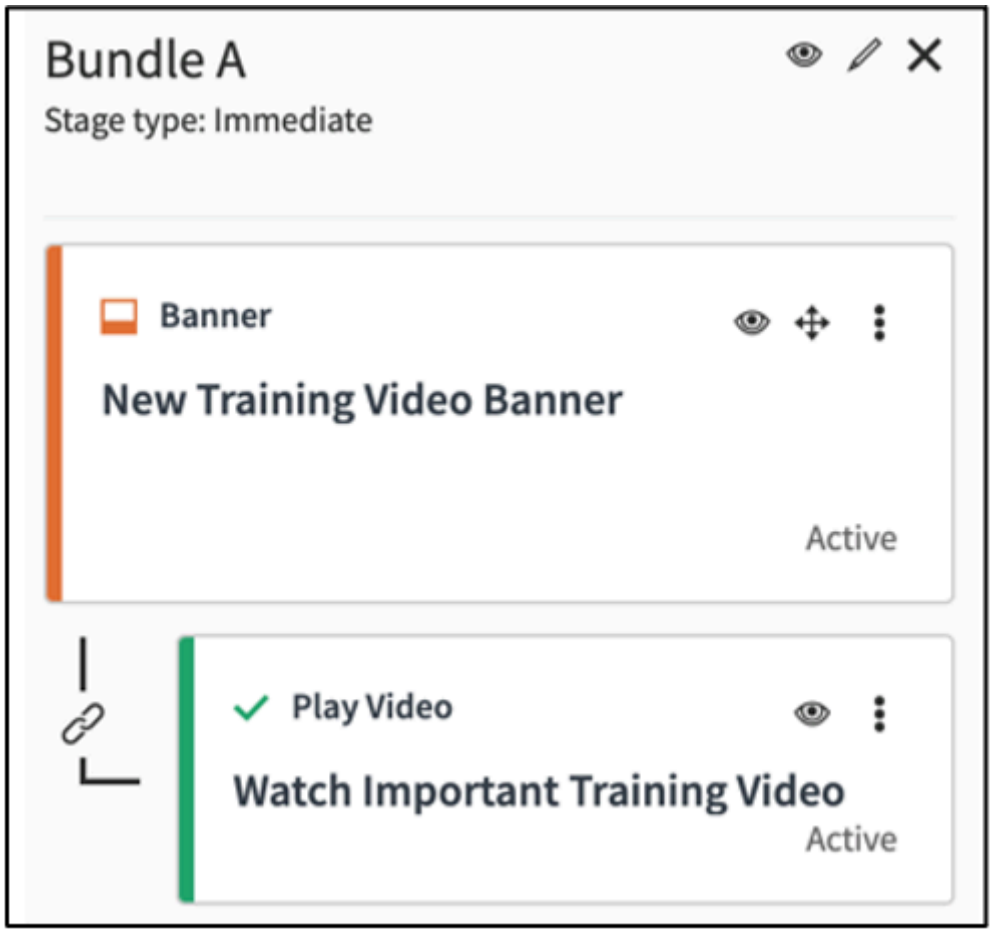
  - Die geplanten Aufgabeinhalte werden im Feld **Geplanter Inhalt der Aufgabe** angezeigt, nachdem Sie **Speichern** gewählt haben. Ihre Aufgabeninhalte richten sich auch nach dem Zeitplan Ihres Portalinhalts.
  - Der Aufgabeninhalt wird automatisch separat geplant, wenn der Linkinhalt geplant wird.
  - Weitere Informationen finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen.
  - Die regelmäßige Aufgabe „Content Publishing: Aufgaben erstellen“ muss ausgeführt werden, bevor der Inhalt verfügbar wird.

Prozess für Content Experiences (Kampagnen)

Um Aufgabenlinks für ein Banner oder einen formatierten Inhalt innerhalb einer Kampagne zu erstellen, benötigen Sie zunächst eine Kampagne mit Phasen und Inhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences. Führen Sie die gleichen Schritte in Content Publishing aus, fügen Sie Ihren Inhalt jedoch einer Kampagnenphase hinzu, anstatt ihn zu planen.

- Erstellen Sie Aufgabeninhalte.
- Erstellen Sie Linkinhalte, die auf Ihre Aufgabenlinkinhalte verweisen.
- Erstellen Sie Portalinhalte, die Ihre Linkinhalte referenzieren.
- Fügen Sie Ihren Portalinhalt einer Phase/einem Paket als Aktivität in Ihrer Kampagne hinzu.
  - Um Portalinhalte hinzuzufügen, können Sie entweder die veralteten Listen und Formulare oder den Kampagnen-Generator verwenden.
  - Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnen erstellen.
- Wenn Sie den Kampagnengenerator verwenden, sehen Sie Banner und Linkinhalte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Verwenden Sie die Portalvorschau zur Anzeige Ihrer Inhalte. Details finden Sie unter Kampagnenvorschau.
- Nachdem Sie Ihren Inhalt überprüft haben, veröffentlichen Sie ihn.

Hinweis:
Sie können den Linkinhalt nicht löschen, ohne den (übergeordnetem) Inhalt des Banners zu löschen. Sie können den Linkinhalt auch nicht in eine andere Phase (Paket) verschieben, ohne den Inhalt des Banners (übergeordnet) zu verschieben.

Inhalt der Pulsumfrage

Sie können Pulse-Umfragen erstellen und an Ihre Mitarbeiter senden, um Feedback zu erhalten.

Pulse-Umfragen als Inhalt erstellen

Erstellen Sie Pulse-Umfragen, die an Ihre Mitarbeiter übermittelt werden können, um Feedback zu erhalten, Maßnahmen zu ergreifen und die Auswirkungen zu messen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lp.creator, sn_cd.content_manager, sn_ca.campaign_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Pulse** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Pulse-Umfrage** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

Formular „Umfrageinhalt“

Feld	Beschreibung
Titel	Passender Name für den Pulsinhalt
Design	Thema, dem Sie die Pulsumfrage zuordnen möchten. **Hinweis:** Nur die Themen vom Typ „Gruppenpuls“ können im Pulsinhalt ausgewählt werden.
Aktiv	Mit dieser Option wird angezeigt, dass die Inhalte aktiviert sind und genutzt werden können.

7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
8. In der zugehörigen Liste **Fragen**:
   - Klicken Sie auf **Neu**, um dem Inhalt eine Frage hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Pulse-Frage erstellen.
   - Klicken Sie auf **Aus Fragenpool**, um eine Frage aus dem Fragenpool hinzuzufügen.

Fügen Sie einer Kampagne in Content Experiences Inhalte (vom Typ Pulse-Inhalt) hinzu oder planen Sie Inhalte in Content Publishing. Weitere Informationen finden Sie unter Inhalt wird veröffentlicht.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter Feedback-Posts.

Pulse-Frage erstellen

Erstellen Sie eine Frage in einer Pulse-Umfrage, oder fügen Sie dem Pulse-Fragenpool eine Frage hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lp.creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Feedback-Posts** > **Pulse-Fragenpool**.
2. In der mit **Fragen** verwandten Liste klicken Sie auf **Neu**.

Hinweis:
Sie können auch eine Pulse-Umfrage öffnen und Fragen direkt zur Pulse-Umfrage hinzufügen, indem Sie auf **Neu** klicken.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Pulsumfrage-Fragen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Frage
Frage	Beschreibung der Frage
Typ	Name der Pulsumfrage
Bewertungsoption	Format, in dem die Bewertung für Fragen bereitgestellt wird, die in einer Pulsumfrage gestellt werden. Zum Beispiel Stern oder Zahl.
Beschreibung	Beschreibung, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer auf eine Frage in der Pulse-Umfrage zeigt.
Bestellung	Reihenfolge, in der Sie die Frage in der Umfrage platzieren möchten. Beispielsweise wird eine Frage mit geringerer Reihenfolge zuerst in der Umfrage platziert.
Zusätzliche Informationen zulassen	Option zum Bereitstellen eines Textfelds in der Umfrage, damit der Benutzer weitere Details eingeben kann.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Frage für Bewertungen und Metrikberechnungen verwendet wird
Obligatorisch	Option, um anzugeben, dass die Frage obligatorisch ist und vom Umfrageempfänger beantwortet werden muss.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Facebook Workplace-Inhalte

Erstellen Sie Inhalte für die Facebook-Seite Ihres Unternehmens als weitere Möglichkeit, Ihre Mitarbeiter zu erreichen.

Hinweis:
Facebook Workplace ServiceNow Store steht ab September 2023 nicht mehr im Store zum Download zur Verfügung.

Facebook-Inhalte erstellen oder bearbeiten

Erstellen Sie Inhalte für die Facebook-Seite Ihres Unternehmens.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager, sn_cd.content_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Inhalt oder **Neu** aus.
3. Wählen Sie **Facebook** in der Spalte **Plattform auswählen** aus.
4. Wählen Sie **Facebook Workplace-Post** im Abschnitt **Inhaltsformat wählen** aus.
5. Wählen Sie **Fortsetzen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular **Facebook Workplace-Inhalte** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Facebook-Inhalte

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des Facebook-Inhalts.
Content Typ	Inhaltstyp, den Sie erstellen oder bearbeiten. Wählen Sie **Facebook Workplace-Post** aus.
Aktiv	Gibt an, dass der Inhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Nachricht	Text, der als Nachricht Ihres Facebook-Posts angezeigt wird.
URL	Link zu dem Inhalt, den Sie auf der Facebook-Seite Ihres Unternehmens veröffentlichen möchten. **Hinweis:** Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste" ( ) aus, um eine Liste der Linkinhalte anzuzeigen.
Bild, zum Einfügen klicken...	Bild, in dem die URL eingebettet ist. Wählen Sie den Link **Zum Hinzufügen klicken ...** aus, um ein Bild hinzuzufügen.

7. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie Speichern.
   Die zugehörige Liste **Zeitplaninhalt** wird angezeigt. Weitere Informationen zur Veröffentlichung Ihre Inhalte finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.
8. Wählen Sie alternativ **Absenden** aus, um den Datensatz zu speichern und zur Inhaltsliste zurückzukehren.

Mitarbeiterforen

Mitarbeiterforen unterstützen Ihre Mitarbeiter bei der Zusammenarbeit und dem Networking untereinander. Verwenden Sie Mitarbeiterforen, um Unternehmensdaten weiterzugeben, das Mitarbeiterengagement zu fördern, Feedback und Ideen zu entwickeln und Ihren Mitarbeitern eine Stimme zu geben.

Die Benutzer können schnell Antworten zu ihren Problemen erhalten, indem sie Fragen stellen, Blogs oder Videos ansehen und vorherige Diskussionen durchsuchen. Mitarbeiter-Communitys können ein wichtiger Teil Ihrer Self-Service-Strategie werden.

Hinweis:
Für die Funktionalität von Mitarbeiterforen ist ein Mitarbeiter-Center Pro-Abonnement erforderlich. Aktivieren Sie das Plugin „Employee Center Pro" (com.snc.employee_center_pro). Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center Pro installieren.

Mitarbeiterforen sind mit Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro integriert, um eine umfassende Reihe von Foren mit Selfservice zu bieten. Ein Link in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro bringt Mitarbeiter in die Community, wo sie Beiträge veröffentlichen oder Themen anzeigen und abonnieren können.

Mitarbeiterforen werden mit Kampagnen und Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro integriert. Dies bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können Inhalte aus Content Publishing direkt in einer Community oder einem Forum veröffentlichen und automatisch einen Link erzeugen, wenn Sie den Inhalt planen.
- Community- oder Forumsinhalte können Teil einer Kampagne sein oder in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro veröffentlicht werden. Community- oder Forumsinhalte können Blog-Posts, Events, Videos oder Links zu Beiträgen oder anderen Inhalten enthalten.

Konfigurieren Sie Mitarbeiterforen, um Benutzer aufzufordern, die allgemeinen Bedingungen der Community zu akzeptieren, und sicherzustellen, dass Ihr Community-Profil mit Ihrem HR-Profil synchron ist. Weitere **Informationen** finden Sie in der Eigenschaft**sn_communities.disable_terms_conditions_role in der Eigenschaft sn_communities.disable_terms_conditions_role** in Mit Communities installierte Eigenschaften und Nutzungsbedingungen für Community erstellen .

Weitere Informationen finden Sie unter Community-Profil konfigurieren .

Informationen zu Communities finden Sie unter Communities .

Forumsinhalte hinzufügen oder ändern

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern Inhalte über Mitarbeiterforen und als Teil einer Kampagne bereit, die in Mitarbeiter-Center Pro angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.campaign_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erstellen von Forumsinhalten erfordert auch Folgendes, um in einer Community oder einem Forum veröffentlicht zu werden:

- Ein Forum zum Veröffentlichen von Community-Inhalten. Informationen zum Erstellen von Foren finden Sie unter Community-Foren konfigurieren .
- Inhalte planen. Sie können automatisch einen Link erstellen, während Sie den Forumsinhalt planen. Weitere Informationen zur Planung finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen.
- Verwenden Sie im Mitarbeiter-Center den Link für Kampagnen oder E-Mails.
- Die geplante Aufgabe Content Delivery: Beitrag in Foren wird standardmäßig stündlich ausgeführt, um Beiträge zu verarbeiten. Weitere Informationen zu geplanten Aufgaben finden Sie unter Geplante Aufgaben .

Hinweis:
Das Plugin Communities (com.sn_communities) muss aktiviert sein, um diese Funktion zu verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek** > **Community**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular Community-Inhalt

Feld	Beschreibung
Titel	Titel oder Name, der den Community-Beitrag identifiziert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Content-Typ	Klassifizierung des Community-Beitrags. Felder, mit denen der Beitrag basierend auf der Auswahl des Inhaltstyps definiert wird. ○ Community-Blog ○ Community-Lebenszyklusereignis ○ Community-Video ○ Liste von Forenbeiträgen (führt Beiträge aus einem bestimmten Forum auf) **Hinweis:** Weitere Informationen zu Community-Inhaltstypen finden Sie unter Community-Inhaltstypen.
Aktiv	Gibt an, dass der Community-Beitrag aktiv und zum Veröffentlichen verfügbar ist.

Die Felder ändern sich abhängig davon, welchen Inhaltstyp Sie auswählen.

Community-Blog

Felder Community-Blog

Feld	Beschreibung
Blockinhalt verwenden	Gibt an, dass Sie Blockinhalte und keinen Rich-Text verwenden. Weitere Informationen zum Erstellen von Blockinhalten finden Sie unter Blockinhalte hinzufügen oder ändern.
Blockinhalt	Wird angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen **Blockinhalt verwenden** aktivieren. Klicken Sie, um vorhandene Blockinhalte einzusehen oder Inhalte für Ihren Community-Blog zu erstellen.
Beschreibung	Wird angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Blockinhalt verwenden** deaktiviert ist. Geben Sie den Rich-Text für Ihren Community-Blog ein.

Community-Event: Wenn Sie **Virtuelles Event** auswählen, werden andere Felder angezeigt.

Felder Community-Event

Feld	Beschreibung
Teilnehmerliste anzeigen	Gibt an, dass die Teilnehmer eine Liste aller Teilnehmer anzeigen können.
Teilnehmergrenze	Bestimmt die maximale Anzahl der Teilnehmer, die am Event teilnehmen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Virtuelles Event	Gibt an, dass das Ereignis online stattfindet. Ist diese Option markiert, werden die Felder Event-URL, Startzeit und Endzeit angezeigt.
Event-URL	Der URL-Link zur virtuellen Besprechung.
Startzeit	Datum und Uhrzeit, zu der das virtuelle Event beginnt.
Endzeit	Datum und Uhrzeit, zu der das virtuelle Event endet.
Standortname	Der Name oder die Beschreibung des Event-Standorts.
Straße	Straßenadresse des Event-Standorts
Stadt	Ortsangabe des Event-Standorts
Postleitzahl	Postleitzahl des Event-Standorts
Zeitzone	Zeitzone des Event-Standorts. Wird verwendet, um die Planung und Erinnerungsfunktion des Events zu organisieren.
Eventerinnerung	Gibt an, wann eine Event-Erinnerung gesendet werden soll.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Region des Event-Standorts.
Land	Landesbezeichnung des Event-Standorts.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Events.

Community-Video

Felder Community-Video

Feld	Beschreibung
Video	Link zum Video, das Sie in Ihrer Community veröffentlichen, als Teil einer Kampagne verwenden oder im Mitarbeiter-Center veröffentlichen möchten. Videos werden als Web-URLs angezeigt, die auf beliebte Video-Websites verweisen. Unterstützte Hosts für Videolinks sind: ○ dailymotion.com ○ Facebook.com ○ Vimeo.com ○ YouTube.com Weitere Informationen zu Videoinhalten finden Sie unter Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern.
Beschreibung	Beschreibung des Videos.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Forenbeiträge

Felder der Liste mit Forenbeiträgen

Feld	Beschreibung
Listentyp	Art und Weise, in der Beiträge aus einem Forum im Mitarbeiter-Center angezeigt werden sollen. ○ Manuelle Liste: Sie entscheiden über die Reihenfolge und den Inhalt der Links, die angezeigt werden sollen. ○ Dynamische Liste: Automatisch generierte Liste.
Forumlinks	Bestimmt, welche Forenlinks Sie im Mitarbeiter-Center anzeigen möchten. Wird angezeigt, wenn Sie **Manuelle Liste** unter **Listentyp** auswählen. Klicken Sie auf das Symbol **Forumlinks entsperren**, und wählen Sie die Links aus, die angezeigt werden sollen. **Hinweis:** Der zuerst ausgewählte Forenlink wird im Mitarbeiter-Center zuerst angezeigt.
Dynamischer Listentyp	Die Methode, mit der Ihre Beiträge in die Forenliste übernommen werden. ○ Neu hinzugefügt: Die zuletzt hinzugefügten Forenbeiträge werden angezeigt. ○ Die beliebtesten: Forenbeiträge, die Wird angezeigt, wenn Sie **Dynamisch** unter **Listentyp** auswählen.
Anzahl der Listenelemente	Die Anzahl der Forenbeiträge, die angezeigt werden soll. Wird nur angezeigt, wenn Sie **Am beliebtesten** unter **Dynamischer Listentyp** auswählen.

Community-Blog

3. Klicken Sie auf **Speichern**, um zu speichern und im Formular zu bleiben, oder klicken Sie auf **Aktualisieren**, um zu speichern und zur Liste „Community-Inhalt“ zurückzukehren.

Ergebnisse

Wechseln Sie zum Zeitplaninhalt, um Zielgruppe, Datum und Uhrzeit, zu der der Inhalt verfügbar wird, festzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen. Oder wechseln Sie zum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kampagneninhalt, um Ihren Inhalt einem Kampagnenpaket hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnenpakete/-phasen erstellen.

Menüelemente für Mitarbeiterforen im Mitarbeiter-Center Menü erstellen

Erstellen und konfigurieren Sie die Menüelemente des Mitarbeiterforums, damit Mitarbeiter über das Mitarbeiter-Center-Portalmenü auf das Forumsmenü zugreifen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.campaign_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Menüs**.
2. Suchen und öffnen Sie **Headermenü** unter **Employee Center**.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste der **Menüelemente** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Menüelementfelder

Fields	Beschreibung
Bezeichnung	Name, der für das Element im Menü angezeigt wird. Beispiel: Menü des Mitarbeiterforums.
Übergeordnetes Menü	Wählen Sie das übergeordnete Menü aus. Dieses Feld sollte bereits den Namen des Menüs enthalten, zu dem Sie Elemente hinzufügen. Sie können den Wert nach Bedarf in andere Menüs ändern. Wählen Sie zum Beispiel Employee Center-Menü aus, um dem Headermenü des Employee Center-Portals das Menü „Mitarbeiterforen“ hinzuzufügen.
Reihenfolge	Wert, der bestimmt, wo das Element im Menü in Bezug auf andere Menüelemente angezeigt wird
Typ	Die Art der Seite, auf die das Element verweist. Die Formularfelder variieren je nach der Option, die Sie aus dieser Liste auswählen. ○ Seite: Link zu einer anderen Seite im Service Portal. ○ URL: Link zu einer externen Website. Damit die URL auf einer neuen Browserregisterkarte oder in einem neuen Browserfenster geöffnet wird, geben Sie _blank in das Feld **URL-Ziel** ein. ○ Servicekatalog: Link zum Servicekatalog. ○ Katalogkategorie: Link zu einer bestimmten Katalogkategorie im Servicekatalog. ○ Katalogelement: Link zu einem bestimmten Katalogelement. ○ Knowledge Base: Link zur Knowledge Base, die Sie zuvor als standardmäßige Knowledge Base des Portals konfiguriert haben. ○ KB-Thema: Link zu einer KB-Themenseite. ○ KB-Artikel: Link zu einem KB-Artikel nach Nummer. ○ KB-Kategorie: Link zu einer bestimmten KB-Kategorie in der Wissensdatenbank.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fields	Beschreibung
	○ Gefilterte Liste: Legen Sie Bedingungen fest, um zu bestimmen, auf welche Seite der Link verweisen soll. ○ Geskriptete Liste: Geben Sie ein Skript ein, um zu bestimmen, auf welche Seite der Link verweisen soll.
Seite	Name der Portalseite, auf die das Element verweist. Diese Option ist verfügbar, wenn Sie **Seite** als Menüelementtyp auswählen.
Bedingung	Legt fest, welche Bedingungen notwendig sind, damit Menüelemente in der Kopfzeile angezeigt werden. Die Bedingung `gs.hasRole ("sp_admin")` beschränkt den Zugriff auf Menüelemente beispielsweise auf Benutzer mit der Rolle „sp_admin“. Blenden Sie ein Menüelement aus, indem Sie diesen Wert auf **falsch** setzen.
Glyphe	Symbol, das neben dem Menüelement angezeigt wird.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Menüelemente** auf **Neu**, um die Menüelemente des untergeordneten Menüs dem Menü „Mitarbeiterforen“ hinzuzufügen.

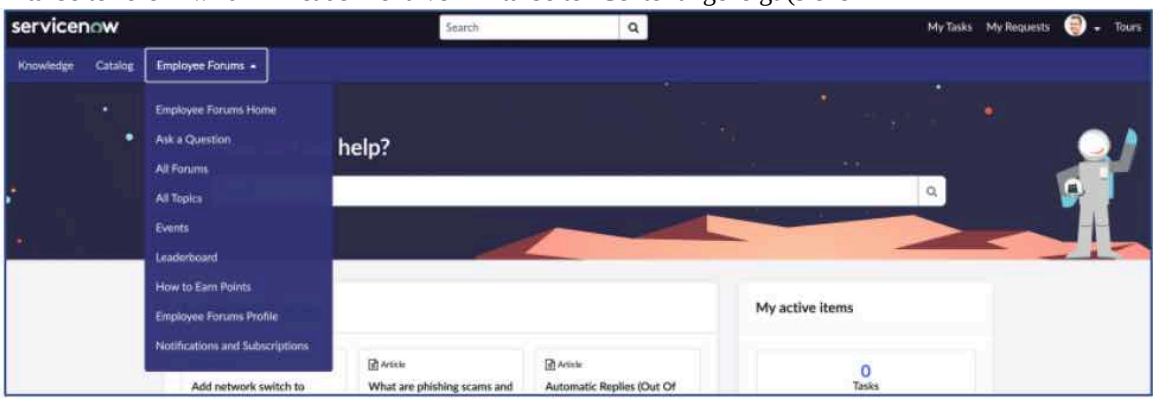
   a. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Erstellen Sie gemäß den Anweisungen in Schritt 4 die angegebenen Menüelemente oder zusätzliche Menüelemente Ihrer Wahl.
   - Startseite des Mitarbeiterforums
   - Frage stellen
   - Alle Foren
   - Alle Themen
   - Events
   - Rangliste
   - Wie Punkte verdient werden
   - Profil in Mitarbeiterforen
   - Benachrichtigungen und Abonnements

   b. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Das Menü „Mitarbeiterforen“ wird im Headermenü von Mitarbeiter-Center angezeigt (siehe Screenshot).



Inhaltsversionsverwaltung

Die Inhaltsversionsverwaltung verfolgt Änderungen, die an Portal- und Rich-Content-Typen vorgenommen werden, nachdem sie veröffentlicht wurden.

Die Inhaltsversionsverwaltung verfolgt Änderungen, die an den folgenden Inhaltstypen vorgenommen werden, nachdem sie veröffentlicht wurden:

- Banner
- Kalender
- Ereignisse
- Bildbasierter Link
- Rich Content
- Rich-Text
- Formatierter Inhalt
- URL
- Video

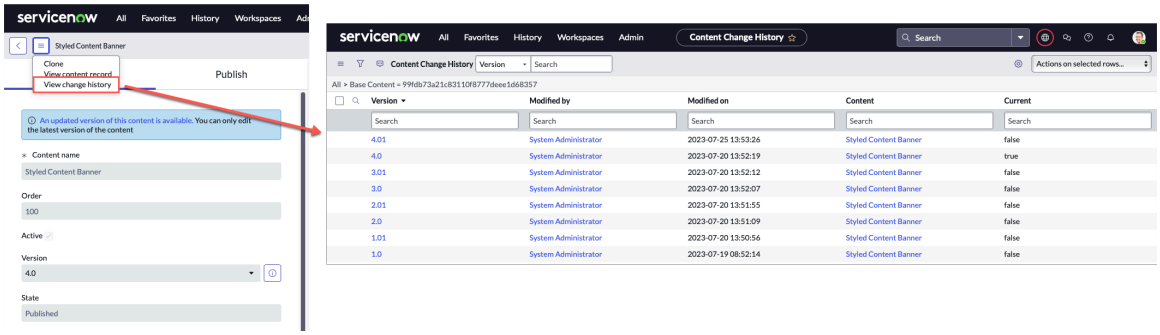
Um Inhalte nach der Veröffentlichung zu bearbeiten, müssen Sie den Inhalt auschecken. Das System speichert ihn dann als neue Version im Entwurfsstatus. Sobald Sie die neue Version des Inhalts veröffentlichen, erhöht das System die Versionsnummer um 1.0.

Hinweis:
Inhaltsversionsverwaltung muss in aktiviert sein **Content Publishing** > **Erweitert** > **Eigenschaften**. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften

Der folgende Screenshot zeigt ein Beispiel für eine Change-Historie, mit der der Inhaltsadministrator den Inhalt in früheren Versionen anzeigen und feststellen kann, wann und von wem die Changes vorgenommen wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Anweisungen zum Auschecken von Inhalten zur Bearbeitung finden Sie unter Veröffentlichte Inhalte auschecken.

Veröffentlichte Inhalte auschecken

Nachdem Portal- oder Rich-Inhalt veröffentlicht wurde, müssen Sie den Inhalt auschecken, um ihn ändern zu können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Hinweis:
Inhaltsversionsverwaltung muss in aktiviert sein **Content Publishing** > **Erweitert** > **Eigenschaften**. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zur Inhaltsversionsverwaltung finden Sie unter Inhaltsversionsverwaltung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek** > **Alle anzeigen**.
2. Wählen Sie den Inhalt aus, den Sie bearbeiten möchten.
3. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.
   Eine neue Version des Inhalts wird erstellt, und an den Wert im Feld **Version** wird .01 angehängt.
4. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.
5. Klicken Sie auf **Speichern** oder **Speichern und fortfahren**.
   Diese Version wird in der Inhaltsbibliothek gespeichert, ohne die veröffentlichte Version des Inhalts zu beeinträchtigen.
6. So zeigen Sie eine Vorschau des aktualisierten Inhalts an, wie er basierend auf dem aktuellen Veröffentlichungsplan im Portal angezeigt würde:
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Veröffentlichen**.
   b. Klicken Sie auf den Veröffentlichungsplan, um eine Vorschau anzuzeigen.
   c. Klicken Sie **auf Vorschau im Portal anzeigen**.
      Das Mitarbeiter-Center wird in einer neuen Registerkarte geöffnet und zeigt den aktualisierten Inhalt so an, wie er nach der Veröffentlichung aussehen würde.
7. Wenn Sie bereit sind, Ihre Aktualisierungen zu veröffentlichen, klicken Sie auf **Speichern und veröffentlichen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Version ersetzt die derzeit veröffentlichte Version. Die neue Version behält dieselben Veröffentlichungspläne wie die vorherige Version bei.

Der Wert im Feld „ **Version** “ wird um 1,0 erhöht.

Nächste Maßnahme

Nach der Veröffentlichung des aktualisierten Inhalts können Sie zusätzliche Veröffentlichungspläne erstellen: Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte

Inhalt wird veröffentlicht

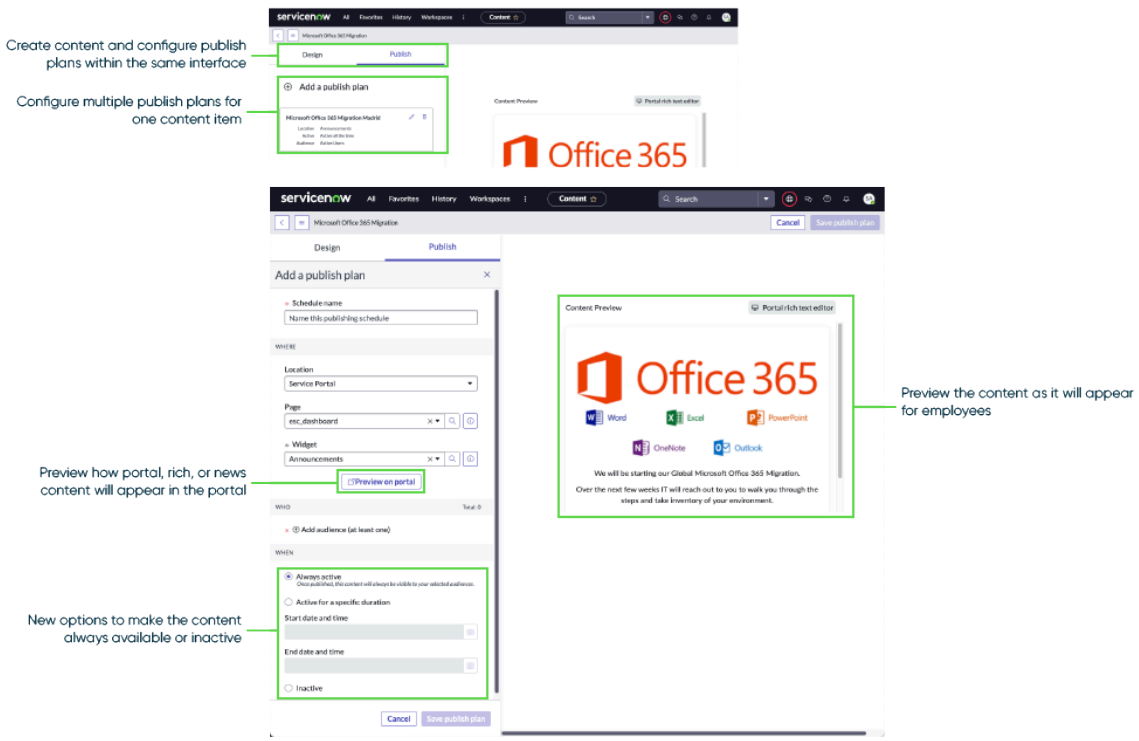
Verwenden Sie Content Publishing zum Erstellen, Planen und Bereitstellen Ihrer Portalinhalte für Ihre Mitarbeiter.

Content Publishing bietet zwei Optionen zum Veröffentlichen Ihrer Inhalte:

Pläne veröffentlichen

Veröffentlichungspläne sind in den Workflow der Inhaltsbibliothek integriert und bieten robuste Konfigurationsoptionen. Sie können einen Veröffentlichungsplan für Nachrichten, Rich-Inhalte oder Portalinhalte erstellen. Für alle anderen Inhaltstypen müssen Sie das Formular „Zeitplaninhalt“ verwenden.

Hinweis:
Um Rich-Inhalte im UIB-Arbeitsbereich zu veröffentlichen, müssen Sie das Formular „Zeitplaninhalt“ verwenden, da Veröffentlichungspläne die Veröffentlichung im UIB-Arbeitsbereich nicht unterstützen.



Formular „Zeitplaninhalt“

Konfigurieren Sie die Inhaltszustellung für die folgenden Inhaltstypen mithilfe des Formulars „Inhalt planen“:

- Mobile-Inhalt
- Benachrichtigungsinhalt
- Aufgabeninhalt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Inhalt der Pulsumfrage
- Facebook Workplace-Inhalte
- Mitarbeiterforen

Veröffentlichungsziele

Wenn Sie einen Inhaltszeitplan oder Veröffentlichungsplan konfigurieren, müssen Sie das Veröffentlichungsziel über drei Felder definieren: Standort, Seite und Widget.

Standort

Für die meisten Inhaltstypen ist das **Serviceportal** die einzige Option. Für einige Inhaltstypen, z. B. Nachrichtenartikel, können Sie einen Veröffentlichungsplan für die App Now Mobile angeben. Weitere Informationen finden Sie unter Nachrichtenartikel werden veröffentlicht.

Seite

Im Seitenfeld werden Portal- und Taxonomieseiten aufgelistet. Um die Auswahl einzugrenzen, können Sie zuerst ein Widget auswählen und dann zum Seitenfeld zurückkehren, in dem nur die Seiten aufgelistet werden, die das Widget enthalten.

Hinweis:
Wenn Sie ein Taxonomiethema auswählen, werden Sie im Formular aufgefordert, die Taxonomie und mindestens ein Thema anzugeben.

Portalseiten werden in verwaltet **Service Portal** > **Seiten**.

Taxonomiethemen werden in verwaltet **Taxonomie** > **Themen**. Weitere Informationen finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.

Widget

Im Feld „Widgets“ werden nur die unterstützten Widgets für diesen Inhaltstyp aufgelistet. Weitere Informationen zu den Inhaltstypen finden Sie in der folgenden Tabelle.

Veröffentlichungsorte nach Inhaltstyp

Inhaltstyp	Unterstützte Widgets
Banner	Content Experiences
	Willkommensbanner (CD)
Kalender	Ereigniskalender
Ereignis	Bevorstehende Ereignisse (CD)
Bildbasierter Link	Quick-Links (CD)
Nachrichtenartikel	Nachrichtenfeed
	Ausgewählte Nachrichten
Rich Content	Rich Content (CD)
Rich-Text	Ankündigungen (CD)
Formatierter Inhalt	Content Experiences
	Formatierter Inhalt (CD)
URL	Informationslinks (CD)
Video	Videokarussell (CE)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Anpassen des Inhaltstyps und des Veröffentlichungs-Widgets finden Sie unter Inhaltstyp für Content Publishing hinzufügen oder bearbeiten

Bereitstellung von Inhalten planen

Nachdem Sie Inhalte in Content Publishing erstellt haben, verwenden Sie **Zeitplaninhalt**, um Inhalte in Ihrem Mitarbeiter-Center, in einer Kampagne, in Aufgaben, in E-Mail-Benachrichtigungen und in Community-Beiträgen zu veröffentlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Sie können einen Inhalt auch aus der zugehörigen Liste des Inhalts planen, nachdem Sie ihn erstellt und gespeichert haben. Siehe:

- Mobile Inhalte konfigurieren
- Inhaltsbibliothek
- Erstellen Sie E-Mail-, SMS- oder Push-Benachrichtigungsinhalte
- Aufgabeninhalte erstellen
- Forumsinhalte hinzufügen oder ändern
- Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern
- Blockinhalte hinzufügen oder ändern

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie den Portalinhalt planen, wenn Sie einem Banner oder einem formatierten Inhalt einen Linkinhalt hinzufügen. Der Aufgabeninhalt wird automatisch separat geplant, wenn der Linkinhalt geplant wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgabeninhalte erstellen, die in Bannern oder formatierten Inhalten angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Zeitplaninhalt**.
2. Wählen Sie den Inhalt aus, den Sie planen möchten.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Zeitplaninhalt

Feld	Beschreibung
Inhalt	Inhalte oder Informationen, die Mitarbeitern zur Verfügung gestellt werden. Wählen Sie Inhalt aus der Liste, oder wählen Sie **Neu**, um Inhalt zu erstellen. Wenn Sie Inhalte planen, die als Link für Aufgabeninhalte in Bannern oder formatierten Inhalten angezeigt werden sollen, müssen Sie den von Ihnen erstellten Portalinhalt auswählen. Planen Sie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
	den Aufgabeninhalt nicht, er wird automatisch mit dem Portalinhalt geplant. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgabeninhalte erstellen, die in Bannern oder formatierten Inhalten angezeigt werden. **Hinweis:** Sie können Link- oder Blockinhalte nicht als eigenständigen Inhalt planen, da es sich dabei um wiederverwendbare Inhalte handelt.	
Anforderungselement für Inhalt	Eindeutige Nummer, die das der Inhaltsanforderung zugeordnete Inhaltselement identifiziert. Inhaltsanforderungen können von Mitarbeitern über Mitarbeiter-Center oder von Inhaltsmanagern oder -administratoren über das Formular „Inhaltsanforderung“ erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Inhaltsanforderungselement.	
Titel	Ein beschreibender Name für den Zeitplan-Inhaltsdatensatz. Standardmäßig wird hier der Name Ihrer Inhalte angezeigt, nachdem Sie Ihre Inhalte im Feld **Inhalt** ausgewählt haben.	
Aktiv	Gibt an, dass der Zeitplan für Inhalte aktiv und für Mitarbeiter verfügbar ist.	
Benutzer hinzufügen	Gibt an, dass Sie bestimmte Benutzer hinzufügen möchten, um Ihren Inhalt anzuzeigen. Wenn Sie diese Option auswählen, wird die ausgewählte Zielgruppe entfernt.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
	Hinweis: Zum Planen von Inhalten muss standardmäßig eine Zielgruppe ausgewählt werden. Wenn Sie dieses Feld auswählen, können Sie nur einzelne Benutzer und keine Zielgruppe auswählen.	
Anwender	Benutzer, die den Inhalt sehen sollen, den Sie planen. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Anwendern, um Benutzer zu suchen und hinzuzufügen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Benutzer hinzufügen** auswählen.	
Zielgruppe	Gibt an, für wen Sie den Inhalt anzeigen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Zielgruppen. Wird bei Community-Inhalten nicht angezeigt.	
Verantwortliche Vertragsgenehmigung	Gibt an, für wen Sie den Inhalt genehmigen möchten, bevor er verfügbar ist. Nur Benutzer mit der Rolle „Inhaltsgenehmiger“ [sn_ca.content_approver] werden nach dem Klicken auf das Symbol zum Durchsuchen der Benutzerliste angezeigt. Klicken Sie nach dem Hinzufügen von Genehmigern auf **Aktualisieren** oder **Speichern**. Sie können E-Mail-Benachrichtigungen an Genehmiger senden, um deren Genehmigung anzufordern. Siehe	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
	Benachrichtigungen und E-Mail-Vorlagen. **Hinweis:** Wenn in Content Delivery der Wert **Ja** für die Eigenschaft **sn_cd.all_must_approve** ausgewählt wurde, ist die Genehmigung durch alle Genehmiger vor der Kampagnenveröffentlichung erforderlich. Wenn der Wert **Nein** ausgewählt wurde, benötigen Sie nur einen Genehmiger.	
Verarbeitungszeitpunkt	Datum und Uhrzeit, zu der der Inhalt übermittelt, erstellt oder veröffentlicht werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Aufgaben- oder Benachrichtigungsinhalte planen.	
Fälligkeitsdatum	Datum und Uhrzeit, zu der Ihre Benutzer den Aufgaben- oder Benachrichtigungsinhalt abschließen sollen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie Aufgabeninhalte planen.	
Inhaltsstatus	Status Ihrer Aufgabeninhalte. ○ Ausstehend: Der Inhalt wurde noch nicht von den regelmäßigen Aufgaben von Content Publishing verarbeitet. ○ Geplant: Der Inhalt ist geplant und wartet in der Warteschlange, um verarbeitet zu werden. ○ Max. überschritten: Der geplante Inhalt hat die zulässige Zeit überschritten. Der Höchstwert wird	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
	in der Eigenschaft sn_cd.todo.max_run_time unter Content Publishing/ Konfigurationen/ Eigenschaften festgelegt. ○ Fehler: Ein Fehler ist bei der Planung oder beim Veröffentlichen des Community-Contents aufgetreten.	
Abgeschlossen am	Datum und Uhrzeit, zu der die regelmäßige Aufgabe „Content Publishing: Aufgaben erstellen“ abgeschlossen wurde.	
Verfügbarkeitsstartdatum	Sie können optional per Startdatum beschränken, ab wann Inhalte verfügbar sind. Das Datum, an dem der Inhalt zum ersten Mal der Zielgruppe zur Verfügung steht. Wird bei Community-Inhalten nicht angezeigt.	
Verfügbarkeitsenddatum	Sie können optional per Enddatum beschränken, wann Inhalte verfügbar sind. Das Datum, ab dem der Inhalt der Zielgruppe nicht mehr zur Verfügung steht. Wird bei Community-Inhalten nicht angezeigt.	
Standort	Die Stelle, an der der von Ihnen geplante Inhalt angezeigt wird. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Service Portal ○ Arbeitsbereich Da Sie den Ort auswählen, an dem die Inhalte angezeigt werden sollen, ändern sich die Felder je nachdem, was Sie in diesem Feld auswählen.	
	Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn **Service Portal** im Feld **Inhaltsspeicherort** ausgewählt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsbibliothek.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
	Seite	Seite im Service Portal, auf der Ihre Inhalte angezeigt werden. Wählen Sie eine Seite und nur die Widget-Instanzen aus, die auf der Seite angezeigt werden und in der Auswahlliste **Widget-Instanz** verfügbar sind. Um die Seite anzuzeigen, können Sie den Seitendatensatz öffnen und die Schaltfläche **Testen** wählen. Wird nur angezeigt, wenn **Service Portal** unter **Inhaltsspeicherort** ausgewählt ist. **Hinweis:** Wenn Sie formatierte Inhalte oder Banner-Inhalte für das Widget „Content Experiences“ auf der Seite „em_taxonomy_topic“ planen, wird das ursprüngliche Themen-Bannerbild für die Themen im Zeitplan nicht angezeigt.
	Widget	Die Instanz des Mitarbeiter-Center-Widget. Eine Widget-Instanz ist eine Referenz auf ein Widget, das für diese Instanz spezifische Eigenschaften und spezifisches CSS enthält. Eine Liste gefilterter Widget-Instanzen wird angezeigt, wenn Sie eine Seite in der Auswahlliste **Seite** auswählen. Wird nur angezeigt, wenn **Service Portal** unter **Inhaltsspeicherort** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: Wenn Sie formatierte Inhalte oder Banner-Inhalte für das Widget „Content Experiences“ auf der Seite „em_taxonomy_topic“ planen, wird das ursprüngliche Themen-Bannerbild für die Themen im Zeitplan nicht angezeigt.
	Taxonomie	Filtert, nach welchen Themen Sie Ihre Inhalte planen können. Die Taxonomie ist eine Sammlung hierarchischer Themen, die verschiedene Inhaltstypen wie Anforderungen, Artikel, Quick-Links und Mitarbeiterkommunikation zusammenführt. Sie können beispielsweise separate Taxonomien für HR und IT einrichten, sodass Sie jeweils bestimmte Themen gruppieren können. Damit dieses Feld eingeblendet wird, wählen Sie eine Seite aus, auf der Taxonomie (sn_ex_sp_taxonomy) auf der Registerkarte „Auswahl“ für den Wörterbucheintrag für die Kategorietabelle der Seite eingetragen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Tabelle erstellen. Weitere Informationen zur Taxonomie für Mitarbeiter-Center finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center. Damit in Mitarbeiter-Center untergeordnete Themen angezeigt werden, müssen Sie sie dem Portalformular unter Service Portal hinzufügen. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
		Informationen finden Sie unter Ein Portal erstellen .
	Thema	Themen, unter denen Ihre Inhalte unter einer Taxonomie angezeigt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Themen erstellen und verknüpfen. Informationen zum Anzeigen Ihrer Themen in Mitarbeiter-Center finden Sie unter Portalkonfiguration.
	Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn als Inhaltstyp **Community-Inhalt** auswählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Community-Inhaltstypen .	
	Forum	Das Forum, in dem Sie den Community-Inhalt einstellen möchten. Weitere Informationen zu Foren finden Sie unter Ein Forum erstellen .
	Themen	Der Interessensbereich, über den Benutzer diskutieren. Klicken Sie, um ein Thema aus dem Forum zu wählen. Weitere Informationen zu Themen finden Sie unter Thema erstellen .
	Die folgenden Felder werden angezeigt, wenn **Arbeitsbereich** im Feld **Inhaltsspeicherort** ausgewählt wird:	
	Inhaltsbezeichner	Ordnet Portalinhalte Widgets in benutzerdefinierten Mitarbeiterbereich-Zielseiten zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: Derzeit verfügt nur 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbereich über Basissystemkomponenten, die Inhalte für Content Publishing anzeigen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Arbeitsbereich** im Feld **Inhaltsspeicherort** ausgewählt wird. Wenn die benutzerdefinierte Zielseite von Agent Workspace gerendert wird, suchen die folgenden Komponenten nach geplanten Inhalten, die dem Inhaltsbezeichner entsprechen und für den aktuellen Benutzer und die aktuelle Uhrzeit gültig sind: ○ Ankündigungen ○ Quick-Links ○ Meine häufig verwendeten Apps **Hinweis:** Das Basissystem stellt diese Komponenten bereit, möglicherweise allerdings mit einer anderen Bezeichnung. Informationen zu Inhaltsbezeichnern für die vom Basissystem bereitgestellten Zielseiten des Arbeitsbereichs finden Sie unter Anwenderdefinierte Zielseite in UI Builder erstellen. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Zielseiten in einem Arbeitsbereich einrichten.

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
   Sie können **Mit Genehmigung veröffentlichen** auch wählen, wenn vom Inhaltsanforderer eine Inhaltsanforderung und ein Inhaltsanforderungselement genehmigt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltsgenehmiger hinzu, oder entfernen Sie sie.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte

Nachdem Sie Inhalte in der Inhaltsbibliothek erstellt haben, fügen Sie einen oder mehrere Veröffentlichungspläne hinzu, um zu steuern, wo der Inhalt bereitgestellt wird, für welche Zielgruppe und für welchen Zeitraum er verfügbar ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager

Hinweis:
Wenn die Systemeigenschaften zum Content Management-Besitz aktiviert sind, können Sie nur Ihnen zugewiesene Inhalte planen und veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Eigentum am Inhalt

Um Rich Content im UIB-Arbeitsbereich zu veröffentlichen, müssen Sie einen Zeitplan-Inhaltsdatensatzerstellen, da Veröffentlichungspläne die Veröffentlichung im UIB-Arbeitsbereich nicht unterstützen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**.
2. Wählen Sie den Inhalt aus, den Sie veröffentlichen möchten.
   Wenn Sie den Inhalt, den Sie veröffentlichen möchten, nicht finden können, stellen Sie sicher, dass das Feld **Aktiv** für Ihren Inhalt aktiviert ist.
3. Wählen Sie **Speichern** oder **Speichern und fortfahren** aus.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Veröffentlichen** aus.
5. Wählen Sie **Veröffentlichungsplan hinzufügen** aus.
6. Füllen Sie das Formular aus.

Veröffentlichungsplan hinzufügen

Feld	Beschreibung
Zeitplanname	Der Name, der den Zeitplan für Ihren Inhalt beschreibt.
WO	
Standort	Wo Ihre Inhalte angezeigt werden sollen. Ihre Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Service Portal ○ Mobil (nur für Nachrichtenartikel) ○ Arbeitsbereich: Erfordert die Aktivierung des Plugins „Human Resources Scoped App: Workspace“ (com.sn_hr_agent_workspace).
Abschnitt	Diese Option wird angezeigt, wenn Sie **Mobil**auswählen. Der Abschnitt in der mobilen App, in dem der Nachrichteninhalt angezeigt werden soll. Dieses Feld ist schreibgeschützt. Ein Administrator kann dieses Feld über aktualisieren **Content Publishing** > **Erweitert**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	> **Eigenschaften**. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.
Seite	Diese Option wird angezeigt, wenn Sie **Serviceportal** oder **Arbeitsbereich**auswählen. Die Seite in Ihrem Mitarbeiter-Center, auf der der Inhalt angezeigt werden soll. Eine Seite ist ein bereits vorhandener Datensatz, der Code und Struktur enthält, die definieren, wie Inhalte angezeigt werden, die Sie planen und Ihren Mitarbeitern zur Verfügung stellen möchten. **Hinweis:** Vorlagen sind in einem Thema enthalten und verweisen auf eine Seite. Vorlagen haben eine direkte Beziehung zu einer Seite, aber einer Vorlage/Seite können mehrere Themen zugeordnet werden. Zum Beispiel stellt das Basissystem die Seite emp_employee-taxonomy bereit und die meisten Themen sind dieser Seite zugeordnet. Weitere Informationen finden Sie unter Themenseitenvorlage erstellen. Wenn einer Seite Themen zugeordnet sind, wird das Feld **Taxonomie** angezeigt. Sie können danach filtern und Themen auswählen, die der Taxonomie zugeordnet sind. Wählen Sie eine Seite und nur die Widget-Instanzen aus, die auf der Seite angezeigt werden und in der Auswahlliste Widget-Instanz verfügbar sind. Wählen Sie das Symbol „Vorschau für diesen Datensatz anzeigen“ ( ), um den Seitendatensatz anzuzeigen. **Hinweis:** Die Verwendung der Seite zum Filtern der verfügbaren Widgets im Portal kann nützlich sein, ist jedoch optional.
Widget	Das Widget, in dem Ihre Inhalte angezeigt werden sollen. Widgets enthalten für diese Instanz spezifische Eigenschaften und CSS. Eine Liste gefilterter Widget-Instanzen wird angezeigt, wenn Sie eine Seite in der Auswahlliste **Seite** auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie das Symbol „Vorschau für diesen Datensatz anzeigen“ ( ), um den Widget-Datensatz anzuzeigen. **Hinweis:** Wenn Sie formatierte Inhalte oder Banner-Inhalte für das Widget „Content Experiences“ auf der Seite „em_taxonomy_topic“ planen, wird das ursprüngliche Themen-Bannerbild für die Themen im Zeitplan nicht angezeigt.
Taxonomie	Die Taxonomie oder oberste Ebene in der Organisationshierarchie, unter der Ihre Inhalte angezeigt werden sollen. Ermöglicht auch das Filtern Ihre Vorschau nach Taxonomie. Die Taxonomie ist eine Sammlung hierarchischer Themen, die verschiedene Inhaltstypen wie Anforderungen, Artikel, Quick-Links und Mitarbeiterkommunikation zusammenführt. Eine Taxonomie ist die oberste Ebene der Hierarchie und kann mehrere Themen enthalten. Sie können beispielsweise Taxonomien für HR und IT haben, sodass Sie jeweils bestimmte Themen gruppieren können. Wenn Sie die Option **Seite** oder **Thema hinzufügen** zum Filtern der Vorschau verwenden, kann sich der Wert in diesem Feld ändern, da sich das Thema möglicherweise nicht unter der Taxonomie oder auf der ausgewählten Seite befindet. Wenn dieses Feld ausgegraut ist, bedeutet dies, dass für die ausgewählte Seite und das ausgewählte Thema nur eine Taxonomie vorhanden ist.
Thema hinzufügen	Das Thema, unter dem Ihre Inhalte angezeigt werden sollen. Außerdem können Sie eine Vorschau von Inhalten anzeigen, die einem Thema zugeordnet sind. Themen werden unter einer Taxonomie organisiert. Wenn die Systemeigenschaft „Ownership für Themen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	zulassen“ (sn_cd.activate_topic_ownership) auf **Ja** festgelegt ist und das Thema Ihnen oder einer Gruppe, der Sie angehören, zugewiesen ist, werden nur Themen angezeigt, die Ihnen zugewiesen sind, oder Themen, die keine Einschränkungen aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften und Weisen Sie den Besitz von Inhalten zu. Ownership für ein Thema umfasst: ○ Die Möglichkeit, einzuschränken, welche Gruppen oder Benutzer Inhalte für eine Veröffentlichung planen können. ○ Die Möglichkeit, Inhalte zu bearbeiten, die dem Thema zugewiesen sind. ○ Die Möglichkeit, eine Vorschau der Themeninhalte anzuzeigen. **Hinweis:** Andere Benutzer, die Zugriff auf den Inhalt haben, können die für das eingeschränkte Thema geplanten Inhalte anzeigen, aber nicht das Thema aus dem Zeitplan entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Eigentum am Inhalt.
Wer	
Zielgruppe hinzufügen (mindestens eine)	Gibt an, für wen Sie den Inhalt anzeigen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Zielgruppen. **Hinweis:** Sie haben nicht die Möglichkeit, Inhalte für einzelne Benutzer zu planen. Sie können Inhalte nur für eine Zielgruppe planen. Informationen zum Planen von Inhalten für einzelne Benutzer finden Sie unter Bereitstellung von Inhalten planen.
WANN	
Immer aktiv	Inhalt wird unbegrenzt angezeigt, bis Sie ihn ersetzen oder entfernen.
Für einen bestimmten Zeitraum aktiv	Inhalt wird für einen bestimmten Datums- und Zeitbereich angezeigt.
Inaktiv	Inhalt ist zur Verwendung verfügbar, wird jedoch nicht im Mitarbeiter-Center angezeigt.

7. Wählen Sie **Veröffentlichungsplan speichern** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachdem Sie einen Veröffentlichungsplan erstellt haben, wird auf der Registerkarte **Veröffentlichen** die Schaltfläche **Vorschau auf Portal** anzeigen angezeigt, die Sie weiterleitet, um anzuzeigen, wie der Inhalt nach der Veröffentlichung im Mitarbeiterportal angezeigt wird.

Sobald Rich- oder Portalinhalte veröffentlicht wurden, müssen Sie den Inhalt auschecken, um ihn zu bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichte Inhalte auschecken.

Inhaltsmanagement auf Themenseiten

Verwalten Sie die auf den Themenseiten in Ihrem Mitarbeiter-Center-Portal verfügbaren Inhalte.

Überwachen Sie den Inhalt auf den Themenseiten

Mit dieser Funktion können Taxonomie- und Inhaltspersonas die neuen Inhalte nachverfolgen, die erstellt wurden und verfügbar sind und auf den Themenseiten hinzugefügt werden können. Verbinden Sie neue Inhalte mit den Kategorien, die mit den Themen verknüpft sind. Überwachen Sie die Kategorien, um neue Inhalte nachzuverfolgen, die für die zugehörigen verbundenen Inhaltstypen verfügbar sind.

Die Funktion stellt sicher, dass die Themenseiten die neuesten Inhalte enthalten, die für die Mitarbeiter verfügbar sind.

- Taxonomie- und Themenmanager können Inhalte überprüfen und neue Inhalte hinzufügen, die für die verbundenen Inhaltstypen verfügbar sind, die den Kategorien zugeordnet sind.
- Inhaltsvorschläge werden mit regelmäßigen Benachrichtigungen übermittelt und können hinzugefügt oder geschlossen werden.
- Die für die -Funktionen unterstützten verbundenen Inhaltstypen Knowledge BaseServicekatalog]-Artikel und -Elemente sind.

Verwalten Sie Inhalte auf den Themenseiten

Verknüpfen Sie Ihre gewünschten Kategorien mit den Themen, um die Verwaltung nicht verbundener Inhalte zu erleichtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: taxonomy_ admin

Erforderliche Anwenderkriterien: Taxonomiemanager, Taxonomiebeitragender, Themenmanager, Themenbeitragender.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Korrekturskript wird mit der Funktion geliefert, die beim Upgrade auf Utah automatisch ausgeführt wird.

Verknüpfen Sie Ihre gewünschten Kategorien manuell mit den Themen, für Neuinstallationen, für neu erstellte Taxonomien oder für neue Kategorien, die für die vorhandenen Taxonomien erforderlich sind.

Hinweis:
Diese Funktion ist nur für das Utah-Release verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Skript geht alle verbundenen Inhalte zu den Themen durch und identifiziert die Kategorien für diese verbundenen Inhalte.
- Das Korrekturskript funktioniert für alle aktiven Taxonomien.
- Auf der Registerkarte Katalog- **und Wissenskategorien** werden die identifizierten Kategorien angezeigt, die mit den Themen verknüpft werden sollen, nachdem das Korrekturskript erfolgreich ausgeführt wurde.
- Durch das Verknüpfen einer Kategorie mit einem Thema werden alle verbundenen Inhalte in einem Massenvorgang mit dem Thema verbunden.

Eine wöchentliche geplante Aufgabe wird ausgeführt, um neue Inhalte zu erkennen, die den Themen zugeordnet werden sollen. Weitere Informationen zur Ausführung und Änderung der regelmäßigen Aufgabe finden Sie unter Ändern Sie die Häufigkeit der geplanten Aufgabe für die Inhaltszuordnung.

Prozedur

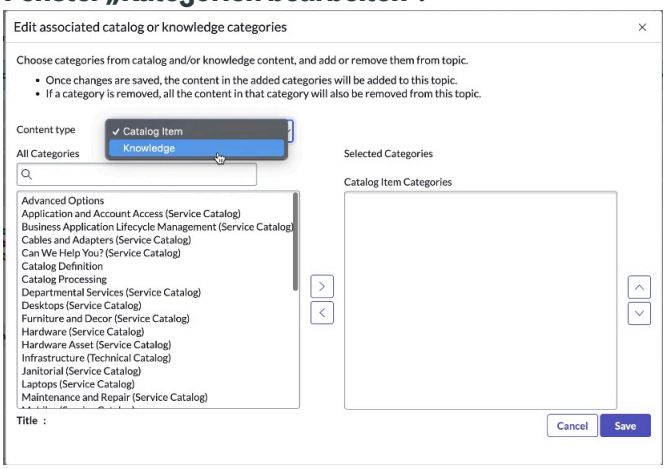
1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**.
2. Wechseln Sie auf der gewünschten Themenseite zur Registerkarte **Katalog- und Wissenskategorien**, um eine weitere Kategorie hinzuzufügen, und wählen Sie **Bearbeiten**aus.
   Die folgenden Felder sind auf der Registerkarte verfügbar:

Konfigurationsfelder

Feld	Wert
Inhaltstyp	Katalogelement, Knowledge Base
Verbundene Kategorie	Kategorie, die mit den Themenseiten basierend auf dem Inhaltstyp verknüpft ist
Verfügbarer Inhalt für Zuordnung	Die Anzahl der neuen Inhalte, die in den verknüpften Kategorien erkannt wurden

3. Wählen Sie im Popup-Fenster den **Inhaltstyp** und dann die Kategorie aus, die mit der Themenseite verknüpft werden soll.

Fenster „Kategorien bearbeiten“.

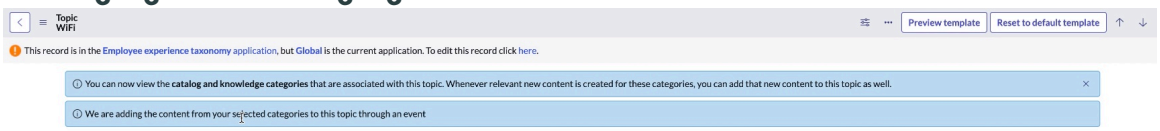


4. Wählen **Sie Speichern** aus, um die Kategorie mit der Themenseite zu verknüpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf dem Bildschirm wird eine Bestätigung angezeigt.

Bestätigungsbenachrichtigungen



Ergebnisse

Greifen Sie auf alle verbundenen Inhalte mit den Kategorien zu, die mit den Themenseiten verknüpft sind.

Ändern Sie die Häufigkeit der geplanten Aufgabe für die Inhaltszuordnung

Ändern Sie die Häufigkeit der geplanten Aufgabe nach Bedarf, um sicherzustellen, dass Sie regelmäßig und ohne Unterbrechung über die Verfügbarkeit neuer Inhalte zum Hinzufügen zu den Themenseiten informiert werden.

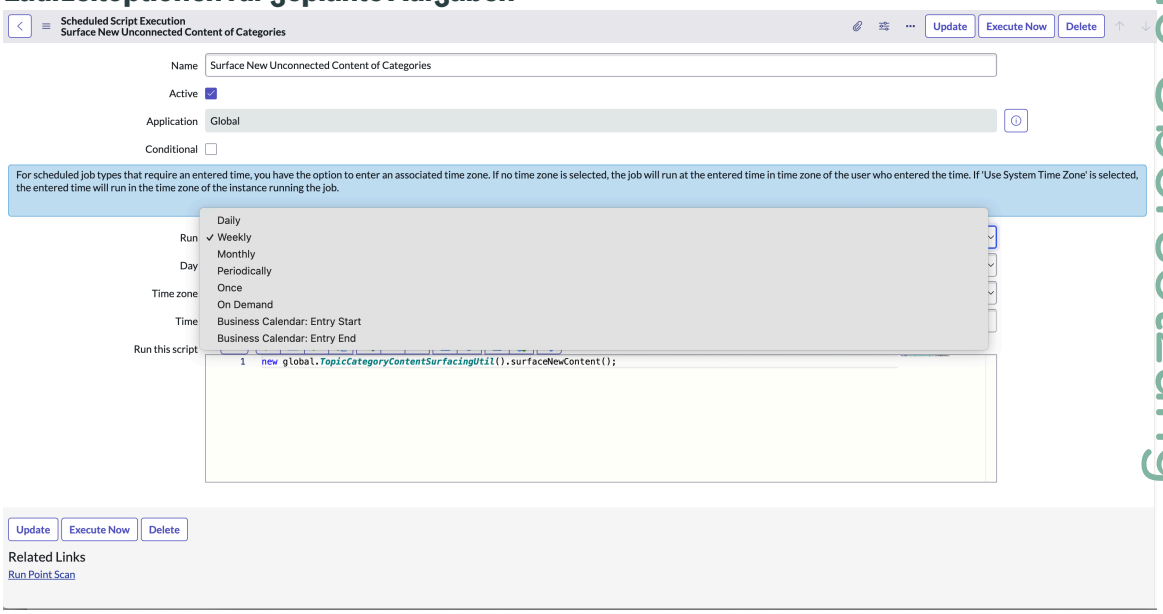
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** > **Neue nicht verbundene Oberflächeninhalte von Kategorien**.
2. Wählen Sie in der verfügbaren Liste im Feld Ihre bevorzugte **Laufzeitoption** für die geplante Aufgabe aus.

Laufzeitoptionen für geplante Aufgaben



Hinweis:
Die standardmäßige Laufzeit geplanter Aufgaben ist wöchentlich. Bearbeiten und aktualisieren Sie die Häufigkeit der Ausführung nach Bedarf.

3. Wählen Sie in der Popup-Benachrichtigung auf der Themenseite die **Option Details** anzeigen aus, um den neuen Inhalt anzuzeigen, der für die Zuordnung verfügbar ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigung zur Verfügbarkeit neuer Inhalte



4. Fügen Sie Inhalte nach Bedarf hinzu, oder schließen Sie sie, indem **Sie Inhalt zu Thema** hinzufügen bzw. **Inhalt schließen wählen**.

Integriertes Service- und Experience-Feedback

Verwalten Sie die Experience- und Service-Feedback-Widgets entsprechend Ihrer organisatorischen Anforderungen.

Ändern Sie das Experience-Flow-Feedback-Widget

Passen Sie die Darstellung des Experience-Flow-Feedback-Widgets mit den Instanzoptionen an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie im Mega-Menü eine Themenseite aus.
3. Drücken Sie die Steuerungstaste, und wählen und halten Sie gleichzeitig (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste), um die Menüoptionen zu erhalten.
4. Wählen Sie **Instanzoptionen aus**, und ändern Sie die folgenden Optionen.

Optionen für Feedback-Widget-Instanz

Instanzoptionen	Beschreibung
Daten	**Datensatz-ID-Parameter: Seitendatensatz**-ID, für die Feedback empfangen werden soll.
	Tabelle: ID der Datensatztabelle, die für das Feedback ausgewählt wurde. **Hinweis:** Die Datensatztabelle wird hauptsächlich für den Feedbacktyp „ **Service – Workflow** “ verwendet.
Präsentation	**Titel**: Titel des Widgets für Seiteninternes Feedback, das Sie anzeigen möchten.
	Ausrichtung: Ausrichtungseinstellung für den Anzeigetext.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Das Widget „In-Seiten-Feedback“ wird nach Ihren Wünschen angepasst.

Ändern Sie das Workflow-Feedback-Widget

Passen Sie die Darstellung des Workflow-Feedback-Widgets mit den Instanzoptionen an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_sp.esc_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Drücken Sie auf einer beliebigen Seite mit Datensatzdetails die Steuerungstaste, und wählen und halten Sie gleichzeitig (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste), um die Menüoptionen zu erhalten.
3. Wählen Sie **Instanzoptionen** aus, und passen Sie die Darstellung des Widgets an.
4. Füllen Sie die Felder im Optionsfenster der Feedback-Widget-Instanz aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Ändern Sie das Experience-Flow-Feedback-Widget.

Ergebnisse

Das Workflow-Feedback-Widget wird nach Ihren Wünschen angepasst.

Portalwartung

Verbessern Sie die Leistung Ihres Mitarbeiter-Center-Portals mit den folgenden Aufgaben.

Leistung des Mitarbeiter-Center-Portals verbessern

Optimieren Sie die Leistung des Portals Mitarbeiter-Center mit der Konfiguration für synchrones Laden, einzelnen Leistungsdetails für Widgets und der Anzeige leerer Statusmeldungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die wahrgenommene Leistung der Mitarbeiter-Center-Homepage lässt sich verbessern, indem sichergestellt wird, dass Widgets synchron geladen werden.

Auf allen Mitarbeiter-Center-Seiten sind Leistungsdetails aller Widgets verfügbar, um die gesamte Benutzer-Experience besser nachzuverfolgen.

Für Widgets ohne Inhalt wird die Meldung über einen leeren Status angezeigt. Verhindert, dass das Widget ausgeblendet wird, wenn kein Inhalt zum Anzeigen vorhanden ist. Auf diese Weise ändert sich der Inhalt der Seite nicht, wenn die gesamte Seite geladen wird.

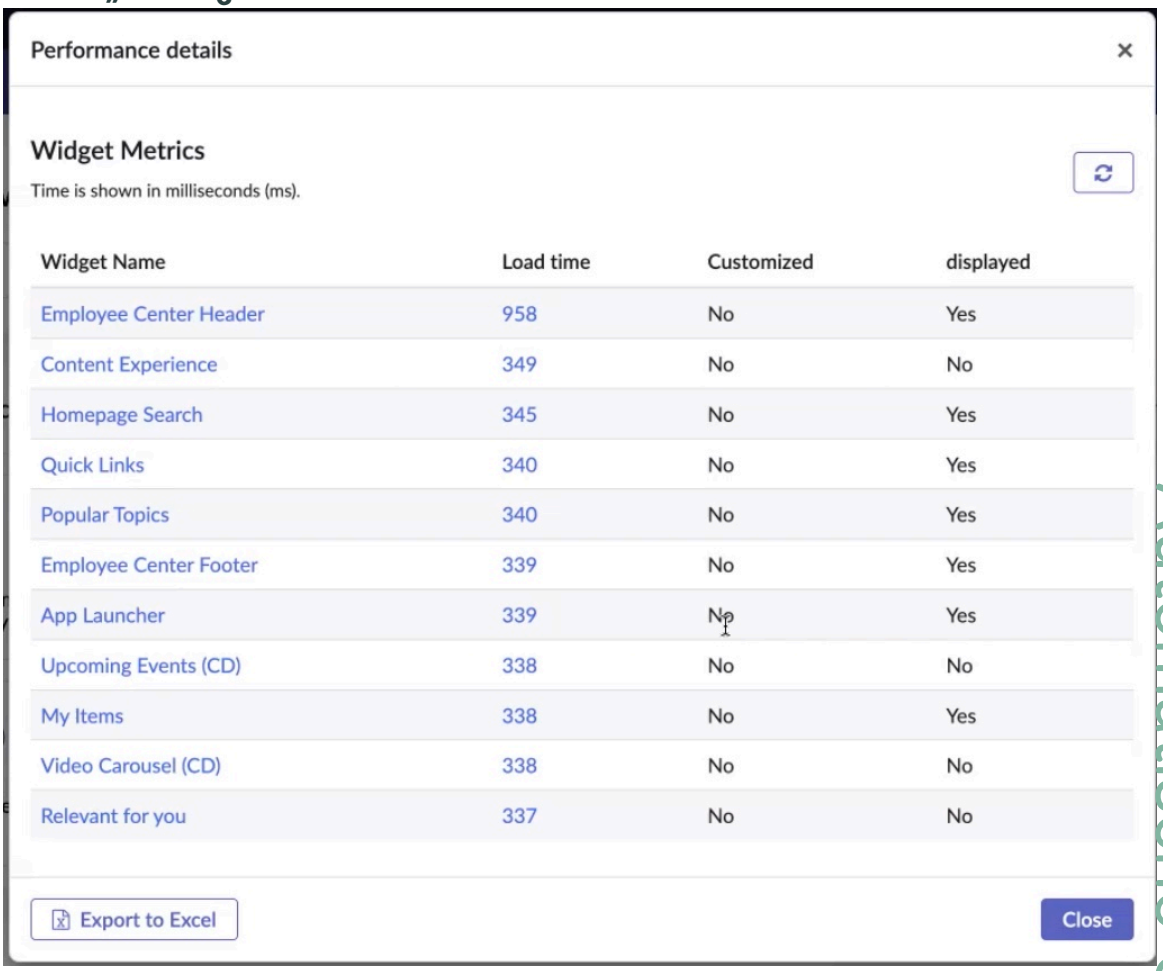
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie das Uhrsymbol, um das Fenster mit den **Leistungsdetails anzuzeigen**.
   Die Uhr In der linken unteren Ecke des Bildschirms wird das Symbol „“ angezeigt. Sie können die zum Laden des Widgets erforderliche Zeit und die vorgenommene Anpassung (falls zutreffend) anzeigen oder angeben, ob das Widget angezeigt wird oder ausgeblendet ist.

Hinweis:
Das Symbol ist nur für Administratoren sichtbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fenster „Leistungsdetails“



Sie können die Identität von Benutzern annehmen, um am Ende die Widget-Ladezeit und die anderen genannten Funktionen zu überprüfen. Wenn Sie im Fenster **Leistungsdetails** ein Widget auswählen, wird der Code für dieses Widget direkt auf einer separaten Registerkarte geöffnet. Wählen Sie **In Excel exportieren**, um eine heruntergeladene Kopie der Leistungsmetriken zu erhalten.

Sie können das Fenster **Leistungsdetails** aktualisieren, um die neuesten Details abzurufen. Die Seite ist schreibgeschützt. Sie können auf der Seite keine Änderungen vornehmen.

3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste, um die für ein beliebiges Widget **Instanzoptionen** auszuwählen.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie **Synchron** in der Liste der Optionen zum **Laden von Konfigurationen** aus. Sie können die **Lastkonfiguration** für die Widgets, die auf der Homepage sichtbar sind, auf einen ersten Blick synchron machen.

   Die folgenden Widgets unterstützen die Konfiguration der Change-Last:

   - Content Experience
   - Empfohlen für Sie
   - Beliebte Themen
   - Quick-Links

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Meine Anwendungen
- Meine aktiven Elemente

5. Um die leere Statusmeldung für ein Widget zu erhalten, aktivieren Sie im Fenster mit den **Instanzoptionen** des Widgets das Kontrollkästchen **Leeren Status** anzeigen.
   Wenn ein Widget keine Ergebnisse anzuzeigen hat, verhindert die Anzeige von Meldungen über einen leeren Status, dass die Widgets vom Bildschirm verschwinden.
   - Verwenden Sie die synchrone Ladekonfiguration auf der Mitarbeiter-Center-Homepage nach Bedarf. Sie können diese Funktion auf die obersten Widgets auf der Homepage anwenden, die auf den ersten Blick sichtbar sind, um eine bessere Benutzer-Experience zu erzielen.
   - Lassen Sie Meldungen über einen leeren Status anzeigen, um Klarheit darüber zu erhalten, wie viele Widgets auf der Mitarbeiter-Center-Homepage vorhanden sind und welche Inhalte in den Widgets verfügbar sind.
   - Administratoren können anhand der Verfügbarkeit von Leistungsdetails schnell feststellen, wie die Widgets auf einer der Mitarbeiter-Center-Portalseiten funktionieren.

Verbessern Sie die Ladezeit von Bildern in Mitarbeiter-Center

Verwenden Sie CDN-URLs, um die Ladezeit der Bannerbilder, Hintergrundbilder und App-Symbole im -Portal Mitarbeiter-Center zu reduzieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: esc_admin

Aktivieren Sie die Systemeigenschaft [sn_ex_sp.enable.image.url.support] für die Unterstützung der Funktion im -Portal Mitarbeiter-Center.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Symbolbilder, Hintergrundbilder auf den Profilseiten und Bannerbilder der Themenseiten verwalten, indem Sie alle auf einem lokalen CDN-Server speichern. Es muss nicht vom Server Now Platform® abgerufen werden.

Diese Funktion verbessert die erste Ladezeit der Grafiken erheblich. Die Ladezeit verbessert sich mit der Häufigkeit, mit der Sie die Seiten verwenden und neu laden.

Die CDN-URL-Unterstützung ist für die Widgets „Beliebte Themen“, „Quick-Links“ und „Meine Anwendungen“ verfügbar.

Hinweis:

- „Meine Anwendungen“ ist nur mit der Lizenz Mitarbeiter-Center Pro verfügbar.
- Now Platform® bietet Unterstützung für das Erstellen und Verwalten eines eigenen CDN-Servers und einer eigenen URL. Die Konfiguration und Wartung liegen in der Verantwortung des Kunden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Themen**.
2. Wählen Sie ein Thema aus, um die Symbol- **URL** und die **Banner-Bild-URL**zu aktualisieren.
   Aktualisieren Sie die **Symbol-URL** und die **Banner-Bild-URL** von Ihrem lokalen CDN-Server. Dies ermöglicht eine kürzere Ladezeit und einen besseren Zugriff auf die Bilder.
3. Gehe zu **Alle** > **Inhaltstaxonomie** > **Quick-Links**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie und ein Element aus, um die **Hintergrundbild-URL** und die **Symbol-URL** von Ihrem lokalen Server zu aktualisieren.
5. Gehe zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Webanwendungen**.
6. Wählen Sie eine Webanwendung aus, um die **URL**des Anwendungssymbols zu aktualisieren.

Hinweis:

- Für beliebte Themen und Quick-Links sind die Basissystemeinstellungen auf die CDN-URLs festgelegt. Wenn ein URL-Bild verfügbar ist, werden die Symbole und Bilder vom Server Now Platform® nicht verwendet.
- In meiner Anwendung sind Voreinstellungen für das **Anwendungssymbol**festgelegt. Sie müssen das **Anwendungssymbol** löschen, damit die CDN-URL erkannt und verwendet wird.

Arbeiten mit Mitarbeiter-Center

Verwenden Sie das Mitarbeiter-Center-Portal, um Anfragen zu stellen, Aufgaben zu bearbeiten und nach Informationen zu suchen.

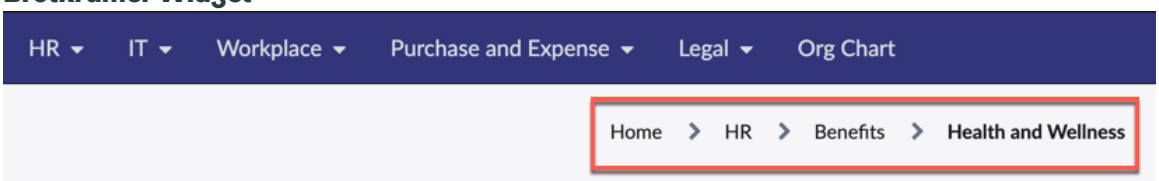
Verwenden Sie die Themenseiten Mitarbeiter-Center .

Die Mitarbeiter-Center -Themenseiten enthalten das Breadcrumbs-Widget, das Themen-Header-Widget, das Unterthemen-Widget und das Themeninhalt-Widget.

Brotkrümel-Widget

Im Brotkrümel-Widget werden Informationen zu den Seiten angezeigt, die Sie aufgerufen haben, um die aktuelle Seite zu öffnen. Wenn Sie beispielsweise auf der Homepage auf **HR** und dann auf **Leistungen** und dann auf **Gesundheit und Wohlbefinden** klicken, wird im Brotkrümel-Widget **Homepage > HR > Leistungen > Gesundheit und Wohlbefinden** angezeigt.

Brotkrümel-Widget



Klicken Sie im Brotkrümel-Widget auf einen Seitennamen, um zu dieser Seite zu navigieren. Um beispielsweise zur Homepage zurückzukehren, klicken Sie auf **Homepage**.

Themen-Header-Widget

Das Themen-Header-Widget zeigt die übergeordneten Themen an. Wählen Sie ein Thema aus dem Mega-Menü aus, um seine Details anzuzeigen. Im Themen-Widget werden die Beschreibung des Themas und die Banner- und Symbolbilder für das Thema angezeigt, falls verfügbar.

Hinweis:

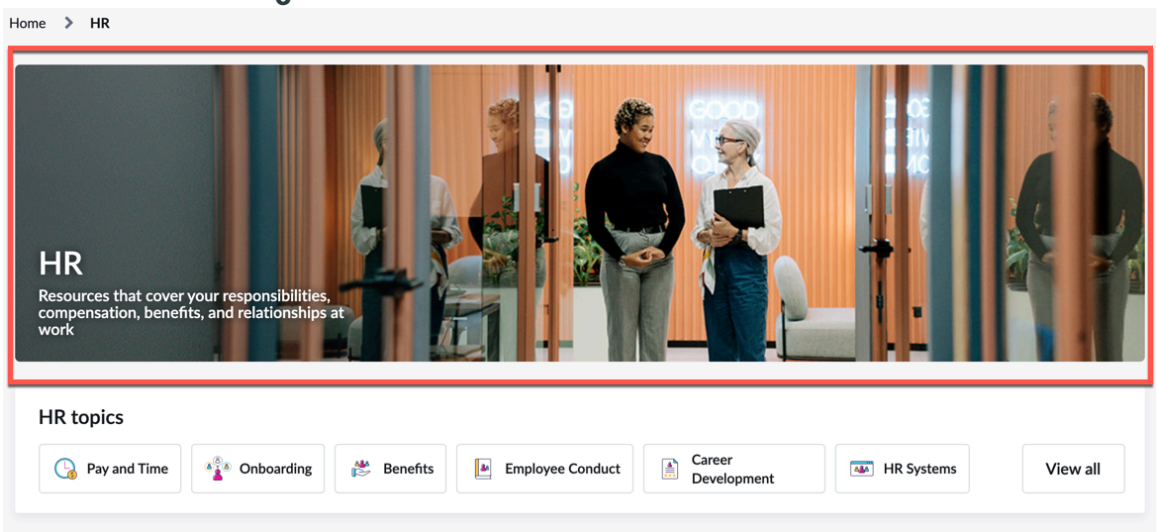
Wenn Sie formatierte Inhalte oder Banner-Inhalte für das Widget „Content Experiences“ auf der Seite „em_taxonomy_topic“ planen, wird das ursprüngliche Themen-Bannerbild für die Themen im Zeitplan nicht angezeigt.

Weitere Informationen zum Erstellen und Planen von Inhalten finden Sie unter Erstellen der Mitarbeiterkommunikation mit Content Publishing.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themen-Header-Widget

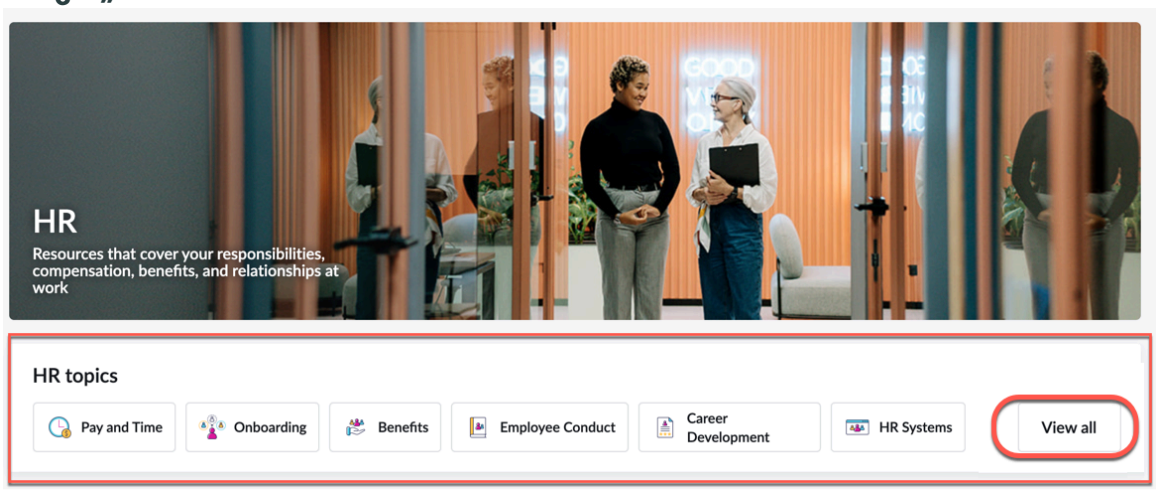


Sie können die Widget-Anzeige durch Konfiguration der Instanzoptionen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Anzeige des Themen-Header-Widgets.

Widget „Unterthemen“.

Das Unterthemen-Widget zeigt alle untergeordneten Themen des übergeordneten Themas an. Das Unterthemen-Widget zeigt nur die untergeordneten Themen an, die verbundene Inhalte haben.

Widget „Unterthemen“.



Das Unterthemen-Widget zeigt standardmäßig nur sechs untergeordnete Themen an. Wenn das übergeordnete Thema weitere untergeordnete Themen enthält, klicken Sie auf **Alle anzeigen**, um alle untergeordneten Themen anzuzeigen. Klicken Sie auf das Thema, das Sie öffnen möchten.

Sie können die Widget-Anzeige durch Konfiguration der Instanzoptionen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Anzeige des Unterthemen-Widgets.

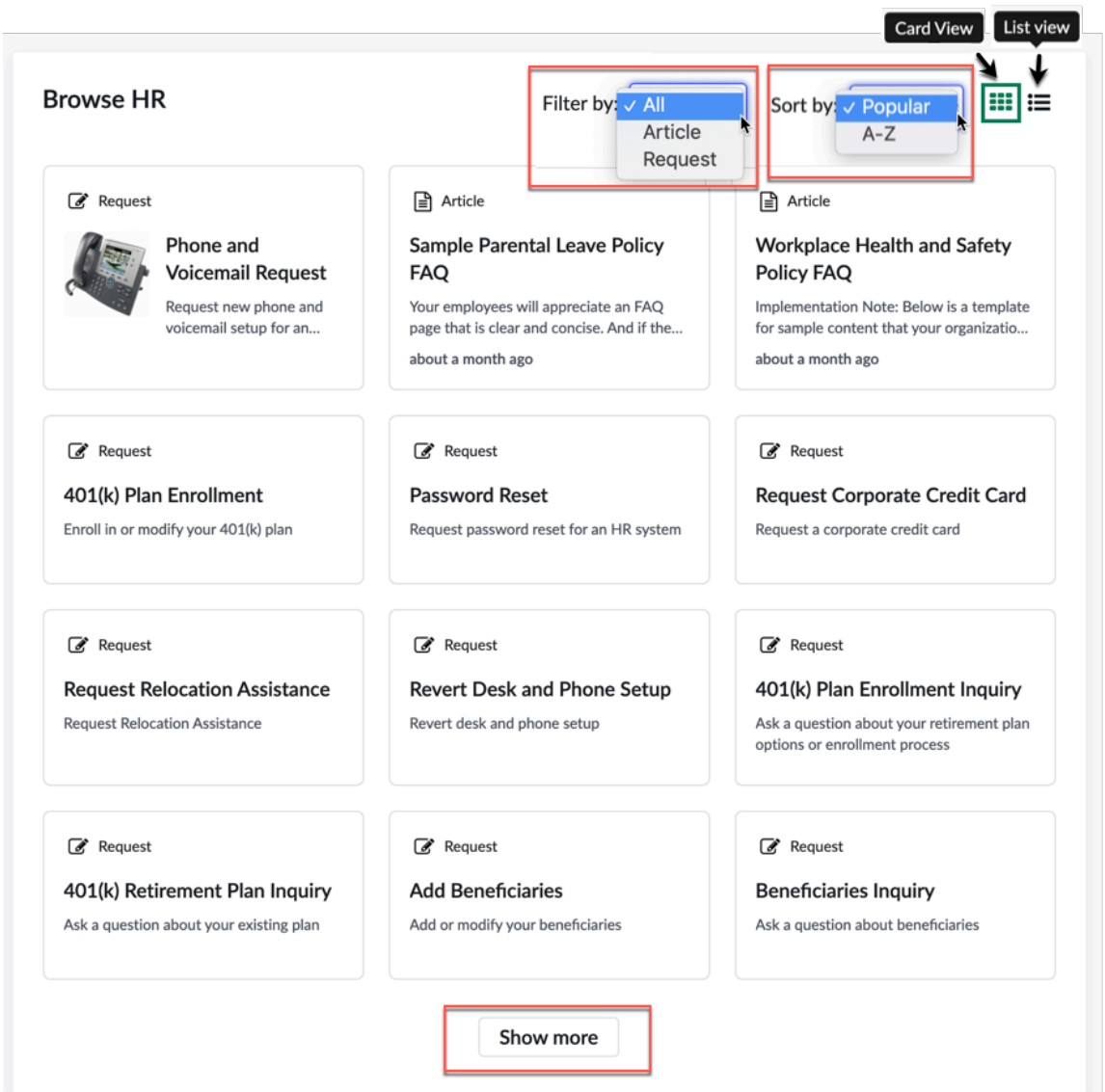
Widget „Themeninhalt“.

Das Themeninhalts-Widget zeigt die Wissensartikel und Anforderungen an, die dem Thema zugeordnet sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget „Themeninhalt“.



Das Themeninhalts-Widget bietet die folgenden Optionen.

Optionen im Widget „Themeninhalt“.

Option	Beschreibung
Filtern nach	Wie Sie die Informationen filtern möchten. Die Optionen sind: • **Alle:** Zeigt sowohl die Wissensartikel als auch die Anforderungen an. • **Artikel:** Zeigt nur Wissensartikel an. • **Anforderung:** Zeigt nur Anforderungen an.
Sortieren nach	Wie Sie die Informationen sortieren möchten. Die Optionen sind: • **Beliebt:** Zeigt die beliebtesten Wissensartikel und Anforderungen an. • **A-Z:** Zeigt die Wissensartikel und Anforderungen in alphabetischer Reihenfolge an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionen im Widget „Themeninhalt“. (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
Kartenansicht	Zeigt sowohl die Wissensartikel als auch die Anforderungen auf Karten an.
Listenansicht	Zeigt die Wissensartikel und Anforderungen in Listen an.
Mehr anzeigen	Zeigt den nächsten Satz von 12 Inhaltselementen (Wissensartikel und Anforderungen) basierend auf den Einstellungen der Optionen **Sortieren nach** und **Filtern nach** an. Standardmäßig werden 12 Inhaltselemente für ein Thema angezeigt. Diese Option wird nur angezeigt, wenn einem Thema mehr als 12 Inhaltselemente zugeordnet sind.

Hinweis:
Die AZ-Sortierung wird für andere Sprachen als Englisch nicht unterstützt.

Suchen Sie auf den Themenseiten

Verwenden Sie die Suche auf den Themenseiten, mit der Sie Inhalte mit Rechtschreibprüfung, Synonymerkennung und anderen automatisch vorschlagenden Funktionen durchsuchen können. Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie auf den Themenseiten.

Suchen Sie anhand der Themenaspekte

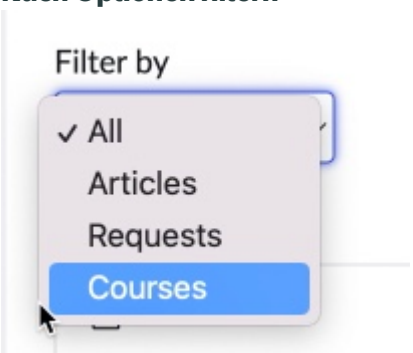
Grenzen Sie Ihre Suche mit hierarchischen Filtern für Themen und Unterthemen in der globalen Suche ein. Wählen Sie eine oder mehrere Themen- oder Aspektebenen aus, um bestimmte Suchergebnisse zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Verbesserte Suchfunktionalität.

Lerninhalte auf den Themenseiten

Verwenden Sie Lerninhalte als einen der verbundenen Inhaltstypen, die auf den Themenseiten für lizenzierte Mitarbeiter verfügbar sind. Mitarbeiter können die verfügbaren Kursinhalte auf den für sie relevanten Themenseiten durchsuchen, filtern, sortieren und zu Favoriten hinzufügen.

Das Widget „Einheitliche Suche“ bietet zusätzlich zu den **Optionen** „Nach Liste filtern“ **Kurse**.

Nach Optionen filtern



Sie können die Widget-Anzeige durch Konfiguration der Widget-Instanzoptionen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Anzeige des Themeninhalt-Widgets.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie den integrierten Service und das Experience-Feedback

Das integrierte Service- und Experience-Feedback ermöglicht die schnelle Freigabe von Feedback im gesamten Mitarbeiter-Center -Portal.

Sie können das Experience- und Service-Feedback-Drawer-Widget auf allen Seiten Ihres Portals aktivieren. Bietet eine nahtlose Feedback-Experience für die Benutzer.

Experience-Feedback

Sie können Ihr Feedback zur Anwender-Experience über das Drawer-Widget auf Ihren Portalseiten oder über Virtual Agentabgeben .

Abhängig von Ihrer Portalkonfiguration wird das Feedback-Widget möglicherweise in regelmäßigen Abständen angezeigt. Sie können **Später erinnern** auswählen, um die Erinnerung zu stoppen.

Service-Feedback

So können Sie Feedback zur Service-Experience geben:

- Nach dem Auslösen einer Servicekatalog -Elementanforderung.
- Nach dem Zugriff auf einen Knowledge Base -Artikel.

Sie können Ihre allgemeine Anwender-Experience für eine Themenseite oder jede andere Seite im Portal bereitstellen. Sie können Feedback auch von Virtual Agentabgeben . Weitere Informationen zum Kuratieren verschiedener Arten von Feedback finden Sie unter Richten Sie die Feedback-Definition ein.

Zusammen mit der Bewertung, die für die Servicefeedbacktypen verfügbar ist, können Sie zusätzliche Kommentare angeben, die Sie möglicherweise haben.

Sie können anonym bleiben und Ihre persönlichen Daten nicht weitergeben, wenn Sie Feedback geben.

Themenmanager und Beitragende für Themenseitenverwaltung

Während Themenmanager die Entscheidungen auf Themenebene steuern, verwalten Beitragende die verbundenen Inhalte, Quick-Links, das Hinzufügen von Anwendungen und empfohlene Inhalte auf der Themenseite.

Die Berechtigung auf der Themenmanager-Ebene (**Manager des Themas**) funktioniert von oben nach unten. Die Manager können alle Details auf den Themenseiten, auf die ihnen Zugriff gewährt wurde (einschließlich der darunter angeordneten Unterstruktur), verschieben, kopieren und ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- **Themenmanager** haben keine Berechtigung zum Erstellen von Stammthemen.
- **Themenmanager** können keine Benutzerkriterien erstellen oder ändern, auch nicht für von ihnen erstellte Themen, solange sie nicht über die Administratorrolle „user_criteria“ verfügen.
- Wenn der Manager ein Thema von einem übergeordneten Element in ein anderes verschiebt, verliert das Thema alle kaskadierten Berechtigungskonfigurationen und übernimmt die Konfiguration des neuen übergeordneten Elements. Es werden jedoch alle Änderungen beibehalten, die vor dem Verschieben auf Themenebene vorgenommen wurden.
- Wenn ein Thema geklont oder unter ein neues übergeordnetes Thema kopiert wird, verliert es seine gesamte vorherige Berechtigungskonfigurationen, sowohl die kaskadierten als auch die auf Themenebene vorgenommenen.
- Durch die Benutzerkriterien von **Manager des Themas** können Themen zwischen Taxonomien verschoben werden, wenn der Manager Zugriff auf mehrere Taxonomien hat.
- Der **Manager des Themas** kann alle Aktionen eines **Beitragenden zum Thema** ausführen sowie Themen verwalten und erstellen.

Die Ebene **Beitragender zum Thema** wurde eingeführt, um alle Aufgaben auf Themenebene zu verwalten, z. B. das Verknüpfen verbundener Inhalte, Quick-Links, das Hinzufügen von Anwendungen und empfohlene Inhalte. Beitragende verfügen auch über eine Zugriffssteuerung von oben nach unten. Die Benutzerkriterien funktionieren nur weiter unten in der Unterstruktur unterhalb des hinzugefügten Themas.

Seite „Meine Aufgaben“ verwenden

Verwenden Sie die Seite „Aufgaben“, um alle Ihnen zugewiesenen Aufgaben zu prüfen und zu priorisieren.

Meine Aufgaben

Mithilfe der Registerkarte **Meine Aufgaben** in Mitarbeiter-Center und Mitarbeiter-Center Pro können Sie die Ihnen zugewiesenen Aufgaben organisieren und Ihre Mitarbeiter können alle zugewiesenen Arbeiten an einem zentralen Ort anzeigen. Die Registerkarte **Meine Aufgaben** wird oben rechts mit der Aufgabenanzahl angezeigt. Wenn es mehr als 10 Aufgaben sind, zeigt die Anzahl der Aufgaben 9+ an.

Offen: Nachdem Sie **Meine Aufgaben** ausgewählt haben, werden auf der linken Seite des Formulars die Registerkarten „Offen“ und „Abgeschlossen“ angezeigt. Listet alle Aufgaben auf, die nicht abgeschlossen wurden.

- Erforderliche Aufgaben haben die Bezeichnung **Erforderlich** und werden in der Spalte **Offen** mit der Anzahl der Tage angezeigt, für die diese Aufgabe fällig oder überfällig ist.
- Wenn das Fälligkeitsdatum zwei (2) Tage oder weniger vom aktuellen Datum entfernt ist, wird links vom Fälligkeitsdatum ein Ausrufezeichen ( ) angezeigt.
- Wenn das Fälligkeitsdatum überfällig ist, wird links vom Text „Überfällig“ ein Ausrufezeichen angezeigt.

Abgeschlossen: Listet alle Aufgaben auf, die abgeschlossen wurden. Die neuesten abgeschlossenen Aufgaben werden oben in der Liste angezeigt und nach Zeitstempel sortiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Status für jede offene und geschlossene Aufgabe lautet:

- Genehmigt
- Abgeschlossen
- Abgeschlossen
- Abgebrochen
- Übersprungen

Hinweis:
Neben dem Status „Abgeschlossen“ wird auch ein grünes Häkchensymbol mit Informationen darüber angezeigt, wann die Aufgabe abgeschlossen wurde.

Inhaltsanforderung

Eine **Inhaltsanforderung** wird unter „ **Meine Aufgaben**“ angezeigt, wenn Sie als Genehmiger für neuen Inhalt zugewiesen wurden. Weitere Informationen zu Inhaltsanforderungen finden Sie unter Inhalte anfordern.

Eine Inhaltsanforderungsgenehmigung wird unter **Meine Aufgaben** in der Spalte **Offen** angezeigt, wenn das Inhaltsanforderungselement in den Status Wird **überprüft** verschoben wird.

Nach Auswahl der Inhaltsanforderung kann der Inhalt in der Vorschau angezeigt, genehmigt oder abgelehnt werden.

Meine Anforderungen

Auf der Registerkarte **Meine Anforderungen** in Mitarbeiter-Center und Mitarbeiter-Center Pro werden alle von Ihnen gestellten Anforderungen angezeigt. Es gibt Filter zum Anzeigen offener oder geschlossener Anforderungen. Ihre Anforderungen werden mit der aktuellsten Anforderung oben angezeigt.

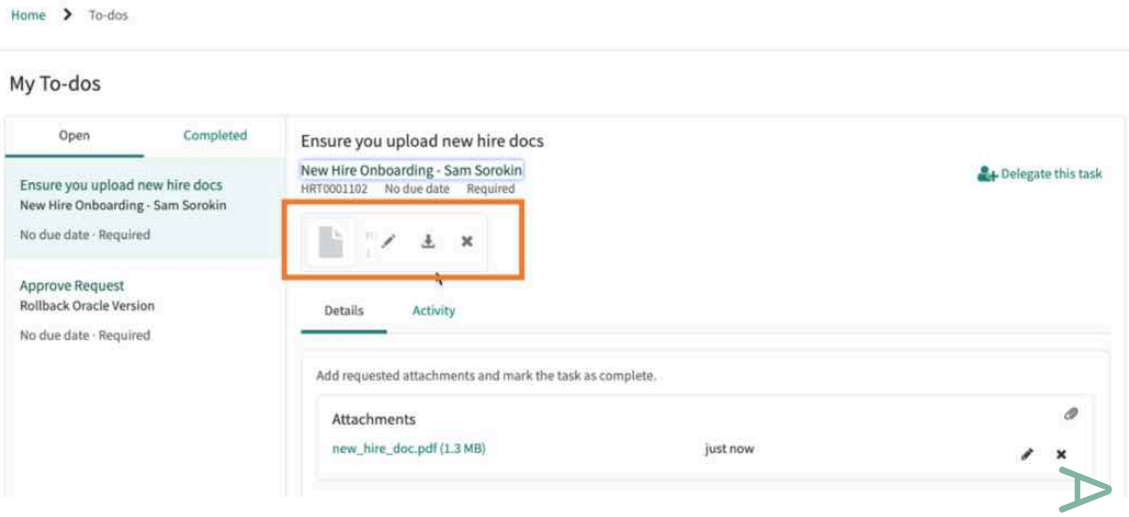
Aufgabenzusammenfassungsbereich: Rechts neben den Spalten **Offen** und **Abgeschlossen** befindet sich der **Aufgabenzusammenfassungsbereich**. Wenn Sie eine Aufgabe markieren, werden in diesem Bereich Details angezeigt. Der **Aufgabenzusammenfassungsbereich** hat zwei Spalten:

- Details: Enthält Informationen, Schaltflächen und Felder zur Aufgabe, damit Sie sie abschließen können.
- Aktivität: Enthält Informationen, Schaltflächen und Felder zur Aktivität, damit Sie sie abschließen können. Auf Aktivitäten können Sie auch über die Seite „Lifecycle Event Ticket“ (Lebenszyklus-Event-Ticket) zugreifen. Weitere Informationen finden Sie auf der HR-Ticketseite.

Hinweis:
Bisher war diese Registerkarte das Popover **Verlauf**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anhänge werden am oberen Rand des Formulars



angezeigt.

Bewegen Sie den Mauszeiger über einen Anhang, um eine Liste der Aktionen anzuzeigen, die Sie ausführen können:

- Zum Umbenennen des Anhangs
- Zum Herunterladen des Anhangs
- Zum Löschen des Anhangs

Von Bildanhängen können Sie außerdem eine Vorschau anzeigen.

Hinweis:
Nicht alle Anhänge können angezeigt werden.

Genehmigungen und Ablehnungen

Manager oder zugewiesene Genehmiger können Genehmigungsaufgaben unter **Meine Aufgaben** in der Menüleiste in Mitarbeiter-Center oder über **Meine Genehmigungen** unter **Selfservice** erhalten. Diese können sich auf folgende Elemente beziehen:

- Anforderungen (REQ): Wenn es unter einer Anforderung (REQ) Elemente (RITMs) gibt, sind für die Elemente möglicherweise zusätzliche Genehmigungen erforderlich.
- Anforderungen für Elemente (RITM): Der Standardschwellenwert beträgt 1.000 USD und ist in „Service Catalog-Anforderung“ [sc_request] definiert und im Workflow-Editor zu finden. Alle angeforderten Artikel, die 1.000 USD oder mehr betragen, erfordern eine Genehmigung.

  Hinweis:
  Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Editor .

- HR-Fälle: Einige HR-Fälle sind über den zugehörigen HR-Service so konfiguriert, dass eine Genehmigung erforderlich ist.

  Hinweis:
  Weitere Informationen finden Sie unter Eine Serviceaktivität für einen HR-Service konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Basissystem stellt beispielsweise die HR-Services „Antrag auf Erstattung von Schulungskosten“ und „Firmenkreditkarte anfordern“ zur Verfügung, die eine Genehmigung erfordern.

- Granulare Delegierung: Mit der granularen Delegierung können Mitarbeiter ihre Aufgaben (zum Beispiel Genehmigungen) für bestimmte Datums- und Uhrzeitbereiche basierend auf Delegierungsregeln an andere Mitarbeiter delegieren.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter Granulare Delegierung.

Hinweis:
Standardmäßig ist für Genehmigungen kein Kommentar erforderlich. Ablehnungen erfordern standardmäßig einen Kommentar. Kunden können eine Zugriffssteuerungsregel (ACL) hinzufügen, die verhindert, dass Benutzer Kommentare zu Ablehnungen schreiben. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow-Zugriffssteuerung konfigurieren .

Verwenden Sie als Genehmiger die Vorlagen mit allgemeinen Informationen, primären Informationen, Registerkarten und Aktionsgruppen, um fundierte Entscheidungen zu treffen.

- Zeigen Sie die richtigen Informationen abhängig vom Genehmigungstyp an.
- Interpretieren Sie die Anforderungstabellen korrekt, um den Genehmigungsprozess zu verbessern.
- Konfigurieren Sie relevante und ausreichende Informationen und Widget-Details, und zeigen Sie sie an.
- Die Aufgabenkonfiguration stellt standardmäßig die folgenden kontextbezogenen Informationen bereit.
- Delegieren Sie die Genehmigung, oder führen Sie Schnellaktionen wie das Genehmigen oder Ablehnen von Genehmigungsvorlagen aus.

Informieren Sie sich über die sofort einsatzbereiten Genehmigungsinformationen:

- Angefordert für
- Erstellt von
- Geöffnet von
- Diese Aufgabe delegieren
- Angeforderte Artikel
- Anhänge
- Aktivität
- Aktionsgruppe zum Genehmigen oder Ablehnen

Alternativ können Sie zusätzliche Felder anpassen, um den Genehmigungs-Workflow weiter zu optimieren.

Zeigen Sie die erweiterte Portalnavigation an

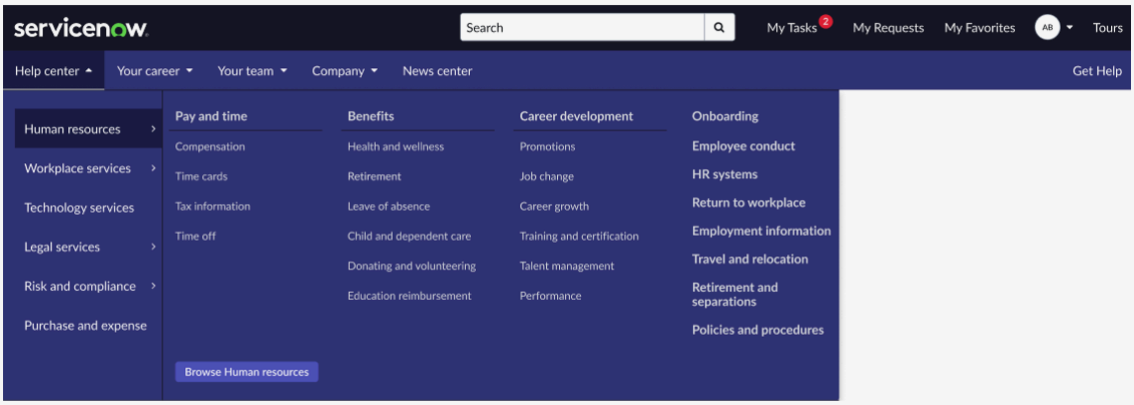
Nutzen Sie die erweiterte Navigations-Experience, die Ihnen bei der Inhalts-Discovery hilft.

Sie können einfach zu den Inhalten navigieren, die entsprechend Ihrer Inhaltsanforderungen organisiert sind.

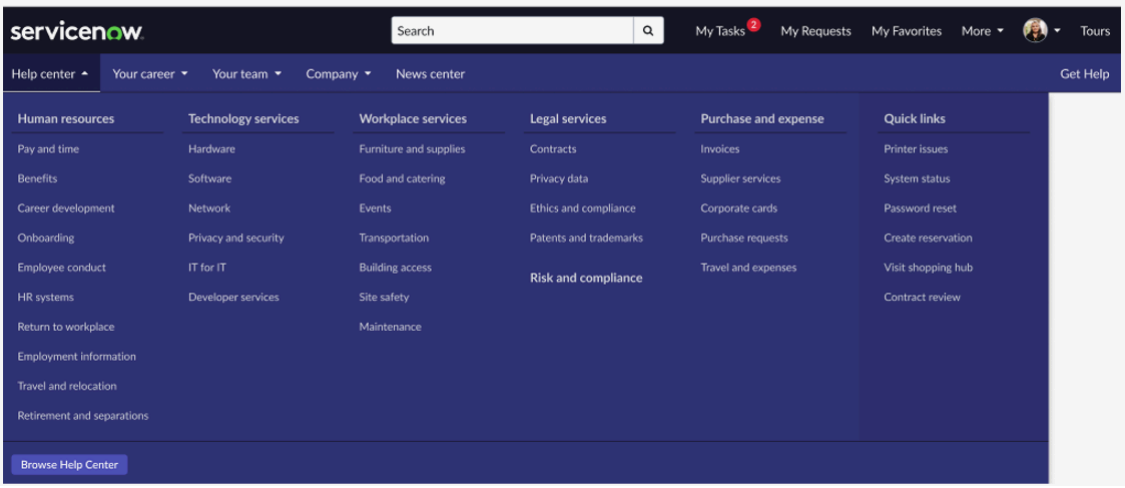
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sofort einsatzbereite Optionen für Mega-Menüarchitektur

Employee center information architecture - Expanded



Employee center information architecture - Standard



- Navigieren Sie mit weniger Klicks zum richtigen Inhalt.
- Zeigen Sie die Themen und Menüelemente in der primären Navigationsleiste an.
- Nutzen Sie die Anzeigeeinstellungen für Themen der Stammebene oder Menüelemente, die anwenderdefiniert bereitgestellt werden, um Ihren Anforderungen entsprechend zu entsprechen.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der erweiterten Portalnavigation finden Sie unter Konfigurieren Sie die erweiterte Portalnavigationsreihenfolge.

Vorteile der Genehmigungs-Experience nutzen

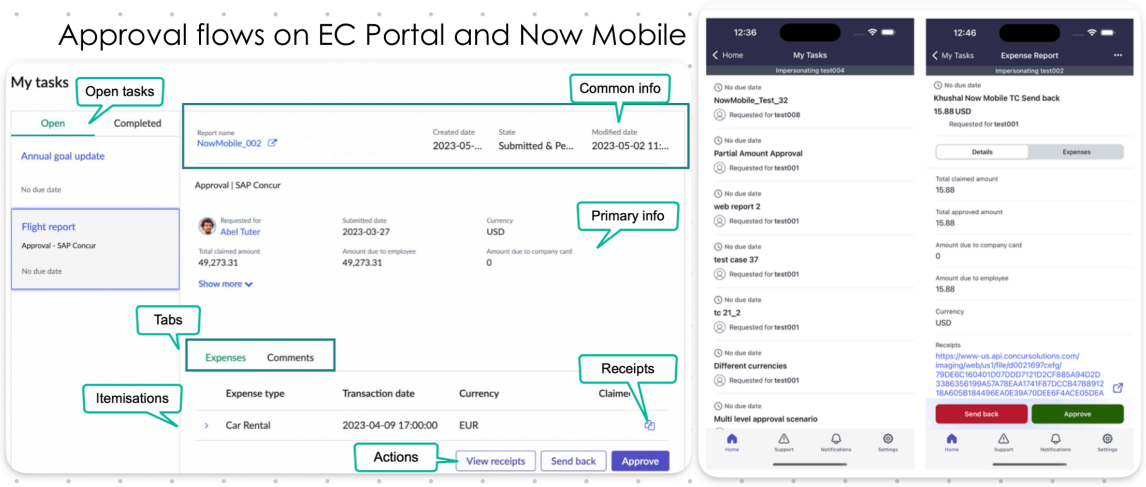
Verwenden Sie den Abschnitt **Meine Aufgaben**, um die Anforderungen aus dem -Portal und Now Mobilenachzuverfolgen und zu erfüllen.

Zeigen Sie als Genehmiger alle Ihre Genehmigungen mit den kontextbezogenen Details an, z. B. allgemeine Informationen, primäre Informationen, Registerkarten und die zugehörigen Aktionsgruppen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmigungs-Hub



Im -Portal und in Now Mobilekönnen Sie die folgenden Aktionen ausführen.

- Zeigen Sie die zugewiesenen offenen Aufgaben und Anforderungen im Abschnitt „Meine Aufgaben“ an.
- Zeigen Sie die Genehmigungsanforderungen von externen Geschäftsanwendungen wie SAP Concur und Workday direkt in Ihrer Instanz von ServiceNow an, und verfolgen Sie sie.
- Verstehen Sie die im Kontext enthaltenen Details wie Ausgabenbetrag, „Angefordert für“, Anhänge, Status und letzter Kommentar für die Verarbeitung der Genehmigungen.
- Klicken Sie auf URLs, und navigieren Sie zu externen Quellen, um zusätzlichen Kontext und zusätzliche Informationen zu erhalten.
- Für Workdayunterstützen Anhänge einen maximalen Grenzwert von 12 MB. Stellen Sie sicher, dass die Anhangsgröße unter 12 MB liegt.
- Wenden Sie Filter an, wählen Sie mehrere Einzelposten aus, und führen Sie Aktionen wie „Alle genehmigen“ oder „Alle ablehnen“ aus.
- Navigieren Sie zu externen Quellen wie Workday und SAP Concur, um den vollständigen Bericht anzuzeigen.
- Führen Sie Schnellaktionen aus, z. B. Genehmigen, Zurücksenden oder Details anzeigen.
- Wenn Sie E-Signaturen für Genehmigungen aktivieren, muss der Genehmiger die richtigen Anmeldeinformationen eingeben, um den Genehmigungsstatus zu ändern. Nur wenn die Anmeldeinformationen erfolgreich sind, ändert sich der Genehmigungsstatus.

Weitere Informationen finden Sie unter Referenz für Genehmigungs-Experience und Konfigurierbare Genehmigungs-Experience.

Verwalten Sie Genehmigungen aus Microsoft Teams

Verwalten Sie Ausgabengenehmigungen für Concur mithilfe von Virtual Agent umsetzbaren Benachrichtigungen in Microsoft Teams, um die Genehmigung direkt in der Konversation Virtual Agent] zu lösen, ohne einen Servicemitarbeiter einzubeziehen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Die Virtual Agent -Integration wird nur für Benutzer unterstützt, die einen Benutzerdatensatz in Ihrer Instanz ServiceNow haben. Benutzer müssen ihre Konten mit Microsoft Teams verknüpfen und Benachrichtigungen von Virtual Agent] aktivieren.
- Installieren Sie die Integration des Genehmigungs-Hubs mit dem SAP-Plugin Concur (sn_ex_cnc).

Weitere Informationen zum Empfangen von Benachrichtigungen finden Sie unter Conversational Integration with Microsoft Teams und Enable Virtual Agent notifications . Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent .

Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Teams.
2. Öffnen Sie das Chatfenster von **Now Virtual Agent**.
3. Geben Sie im Chatfenster Benachrichtigung anzeigen ein.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie den Bericht an, indem Sie **Bericht**anzeigen wählen.
   Sie können den Bericht auch später anzeigen, indem Sie **Überspringen** wählen und im Chatfenster Benachrichtigung anzeigen eingeben.
5. **Wahlweise:** Zeigen Sie Ausgaben- und Belegelemente an, indem Sie **Ausgaben und Belege**auswählen. Im Bericht werden maximal 12 Ausgabenelemente angezeigt. Um alle Elemente anzuzeigen, wählen Sie **Vollständigen Bericht**anzeigen aus.
6. Genehmigen Sie den Bericht, oder lehnen Sie ihn ab.

Hinweis:
Sie können einen Bericht nicht akzeptieren oder ablehnen, wenn der zugewiesene Genehmiger geändert oder der Bericht aktualisiert oder geschlossen wurde.

Verwalten Sie Genehmigungen über eine E-Mail-Adresse Microsoft Outlook .

Concur Spesenabrechnungen aus einer Microsoft Outlook -E-Mail-Nachricht genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Das Plugin „Integration von Genehmigungs-Hub mit SAP Concur (sn_ex_cnc) muss installiert sein.

Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Outlook.
2. Öffnen Sie die E-Mail-Nachricht Concur Ausstehende Genehmigung.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie Ausgaben und Belegelemente an, indem Sie **Ausgaben und Belege**auswählen. Im Bericht werden maximal 12 Ausgabenelemente angezeigt. Um alle Elemente anzuzeigen, wählen Sie **Vollständigen Bericht**anzeigen aus.
4. Genehmigen Sie den Bericht, oder lehnen Sie ihn ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können einen Bericht nicht akzeptieren oder ablehnen, wenn der zugewiesene Genehmiger geändert oder der Bericht aktualisiert oder geschlossen wurde.

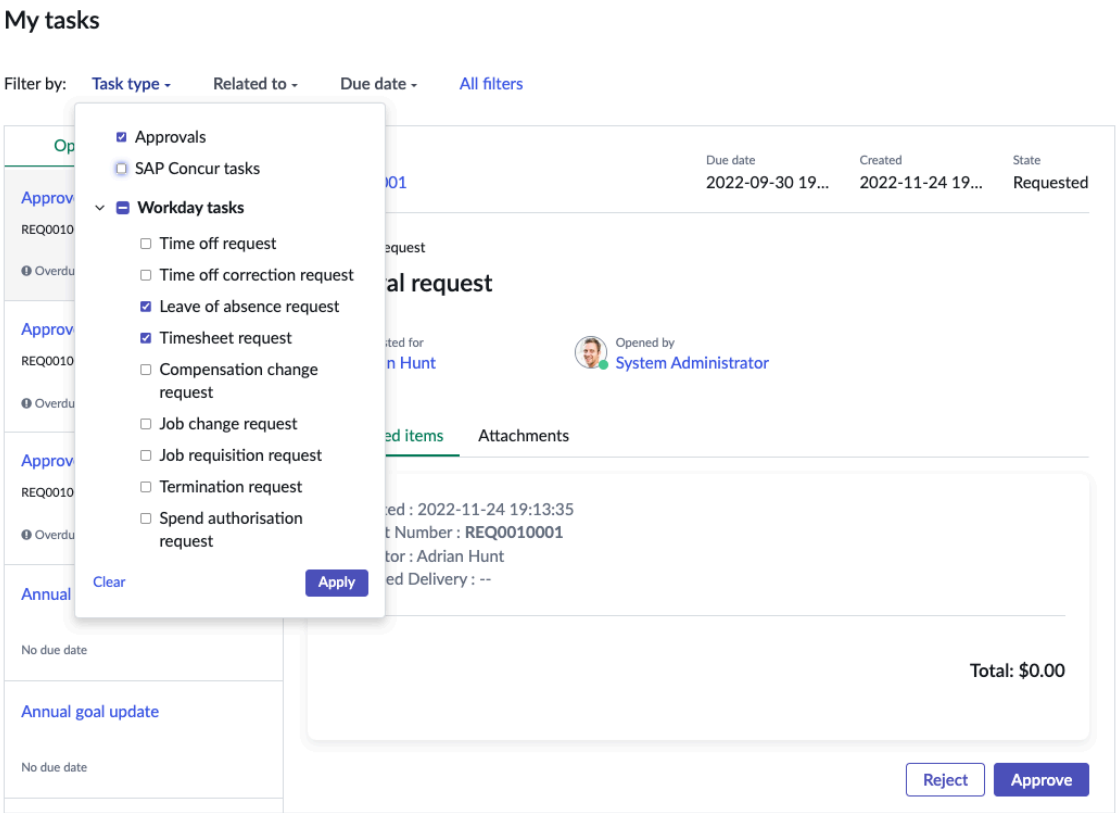
Aufgabenfilter für „Meine Aufgaben“.

Verwenden Sie die erweiterte Filter-Experience, um die Aufgaben zu verwalten und zu priorisieren. Mit Filtern erhalten Mitarbeiter und Manager einen besseren Einblick in zeitkritische und geschäftskritische Aufgaben.

Mithilfe von Filtern können Administratoren Mitarbeiter die gewünschten Aufgaben, die zeitkritisch und geschäftskritisch sind, suchen, filtern und eingrenzen. Mit den Optionen können Mitarbeiter ihre Aufgaben mithilfe der vom Administrator konfigurierten Filter auf der Seite „ **My Tasks** “ (Meine Aufgaben) verwalten.

Verwenden Sie Filter, um die Aufgaben mit wenigen Klicks zu filtern, zu erkennen und zu erfüllen. Wählen Sie diese Filter aus, und zeigen Sie die Datensätze an, die die ausgewählte Filterbedingung erfüllen.

Filtereinstellungen auf der Seite „Meine Aufgaben“.



- Organisieren und zeigen Sie die Aufgaben mit verschiedenen Filtern wie Aufgabentyp, Priorität, Fälligkeitsdatum, Genehmigungen für mein Team usw. an.
- Verwenden Sie den Aufgabentypfilter, um aus Genehmigungen, SAP Concur-Aufgaben, Workday-Aufgaben, Anforderungen usw. auszuwählen.
- Wählen, ändern und entfernen Sie Filter, um Ihre Aufgaben zu erkennen.
- Aufgaben wie Onboarding, Genehmigungen und Lerninhalte erkennen und erfüllen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurationsschritte finden Sie unter Konfigurierbare Aufgabenfilter

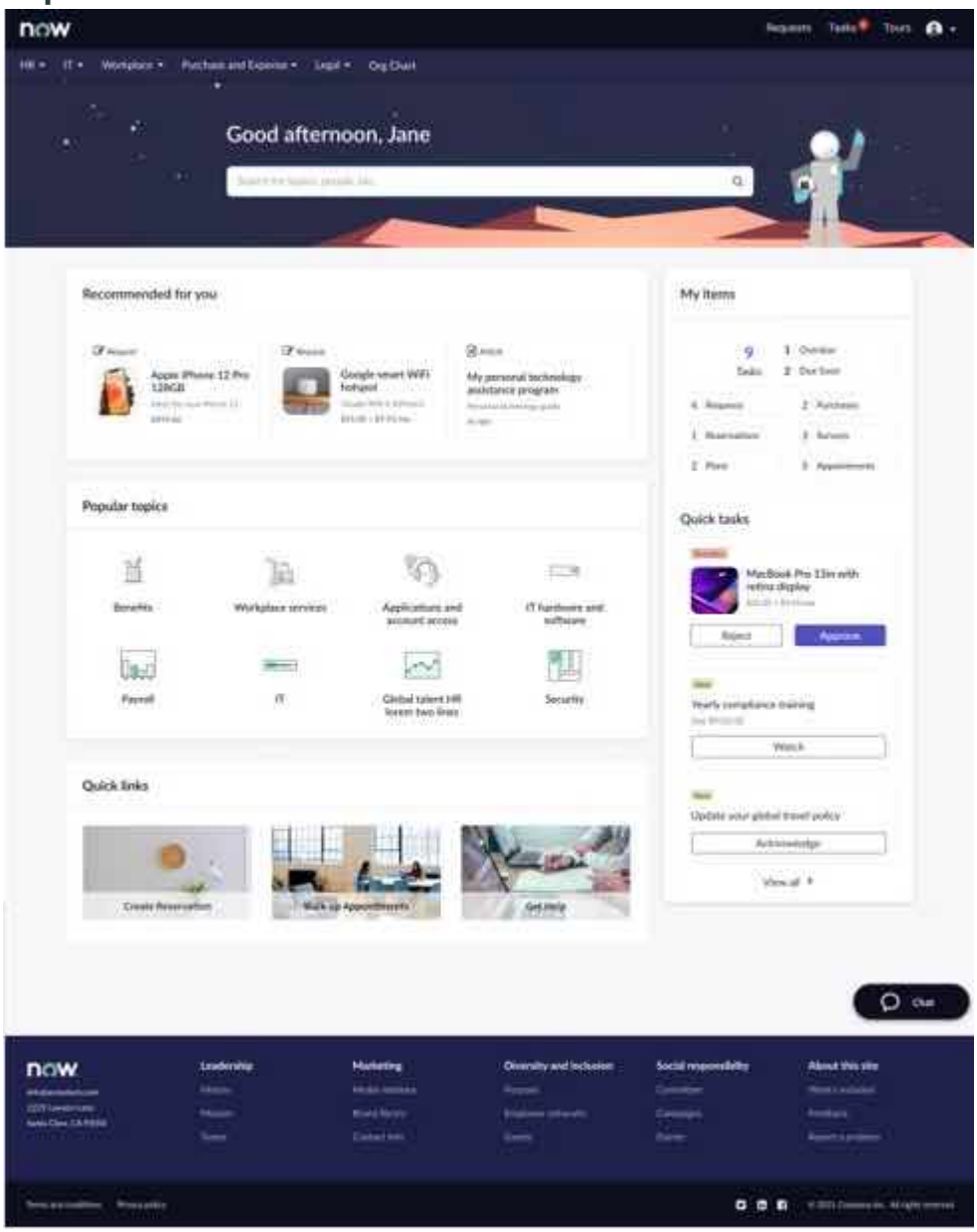
Empfohlene Inhalte anzeigen

Greifen Sie von einem zentralen Ort aus mit einem Klick auf alle Inhalte zu, die Ihnen empfohlen wurden.

Als Mitarbeiter können Sie über das Widget **Empfohlen für Sie** auf die empfohlenen Wissensartikel und Katalogelemente zugreifen.

- Die Empfehlungen für Wissensartikel basieren auf der Anzahl der Aufrufe des Artikels.
- Die Empfehlungen für Katalogelemente basieren auf der Anzahl der Anforderungen.
- Die der Portaltaxonomie zugeordneten Empfehlungen werden auf der Homepage angezeigt.

Empfohlen für Sie



Weitere Informationen finden Sie unter Empfohlen für Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center aus Zoomverwenden

Greifen Sie auf die ServiceNow® Mitarbeiter-Center -Fähigkeiten des Zoom -Clients zu, und verwenden Sie sie.

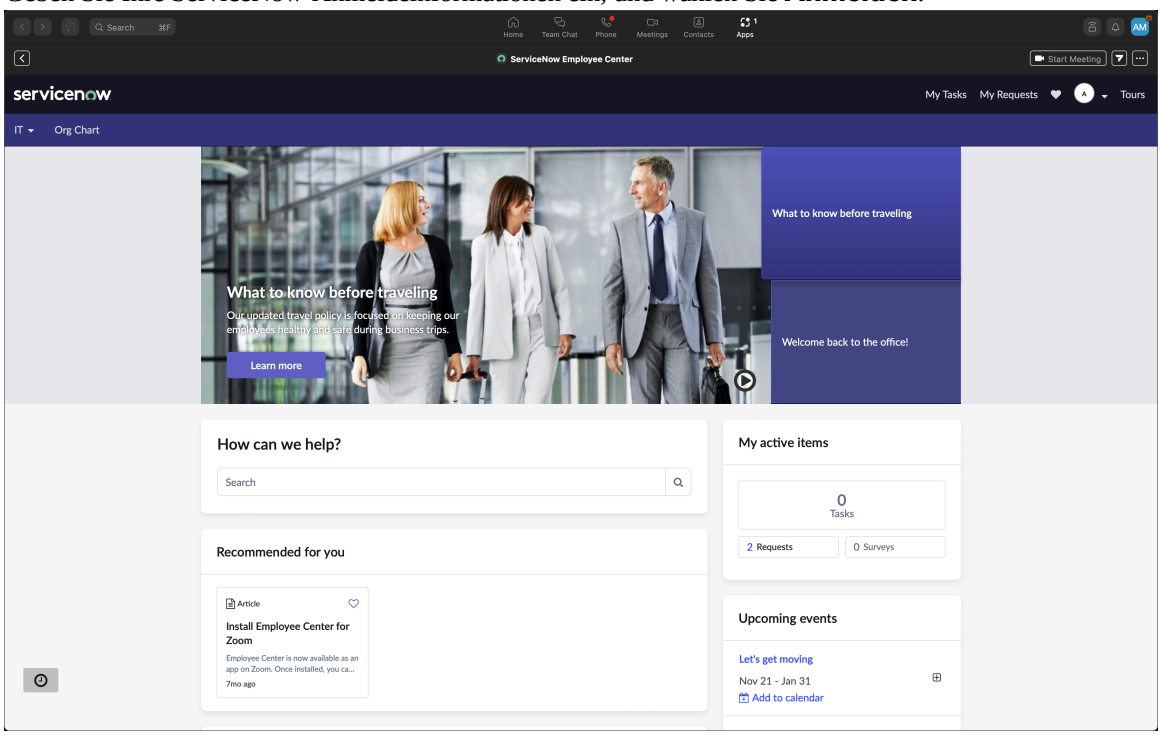
Vorbereitungen

Nur wenn Ihr Administrator den Account ServiceNowZoom mit der Instanz [] verbunden hat, können Sie (Mitarbeiter) in der Anwendung [] auf [] zugreifen oder ServiceNow Mitarbeiter-CenterServiceNow Mitarbeiter-Center über den ZoomZoom App Marketplace installieren.

Erforderliche Rolle: Mitarbeiter

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Ihrer Anwendung Zoom an.
2. Navigieren zu **Apps** > **Erkannt**.
3. Suchen Sie nach **ServiceNow Mitarbeiter-Center**, und wählen Sie diesen aus.
4. Geben Sie Ihre ServiceNow-Anmeldeinformationen ein, und wählen Sie **Anmelden**.



Die Homepage ServiceNow Mitarbeiter-Center wird angezeigt.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiter-Center für Zoom

Mitarbeiterprofil anzeigen

Zeigen Sie das Mitarbeiterprofil mit Ihren persönlichen Informationen aus dem Mitarbeiterportal und Now Mobile an.

Ihr Profil verwalten

Als Mitarbeiter können Sie die Felder *About, Profile Picture, Add Bio, Personal information, Background Banner, Contact details, Employment details, Preferred Pronoun, and My team* anzeigen oder aktualisieren:

Automatische Übersetzung

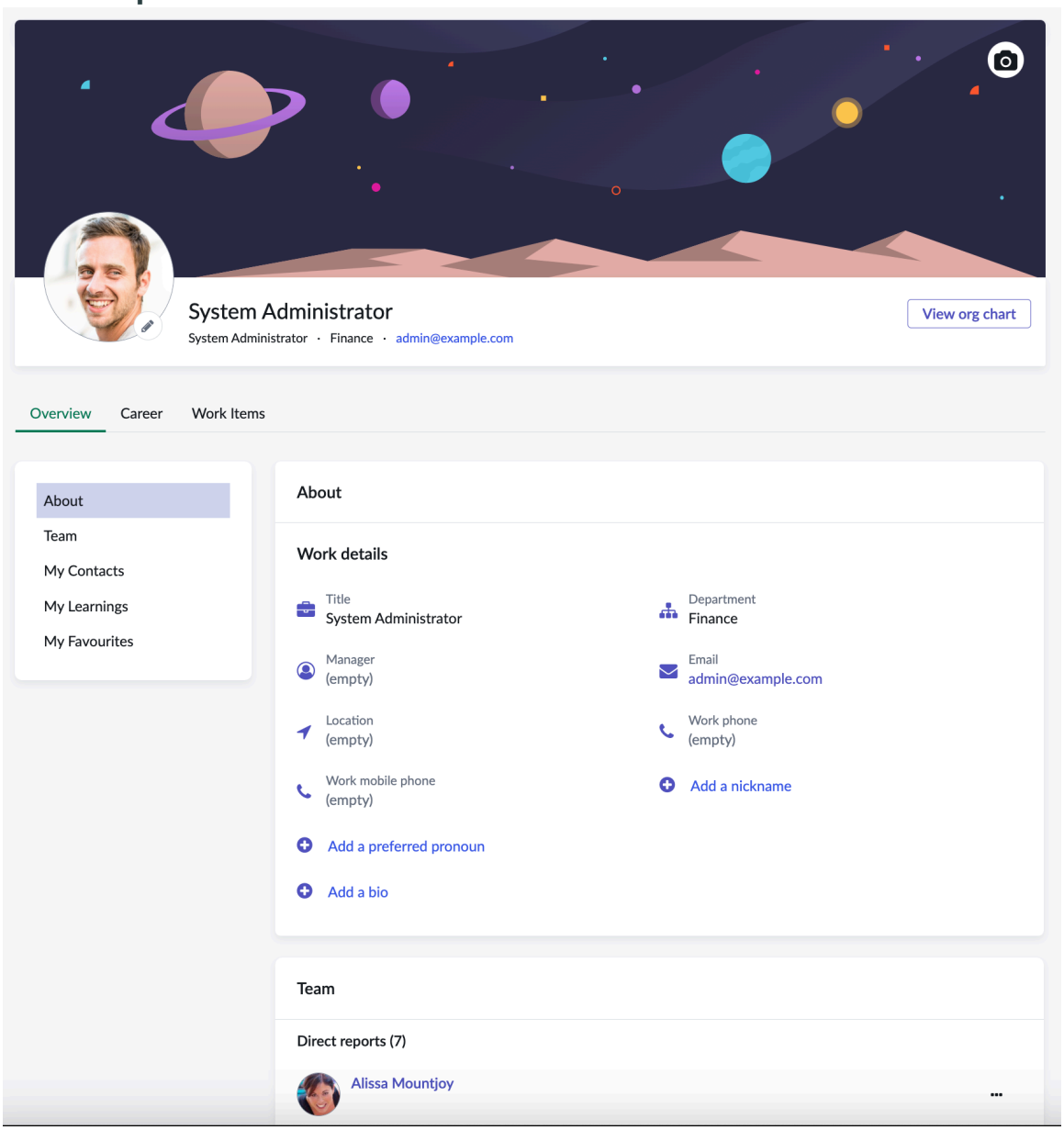
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können das Mitarbeiterprofil im -Portal über den Header anzeigen und bearbeiten. Die verschiedenen Registerkarten (z. B. Übersicht, Karriere und Arbeitselemente) sind in einem Haftnotizformat sichtbar, auch wenn der Anwender durch die Seite scrollt. Alle Widgets unter einer bestimmten Registerkarte sind in Form der linken Navigationsmenüelemente verfügbar.

Der Administrator kann die Instanzoptionen verwenden, um die Sichtbarkeit des linken Navigationsmenüs zu konfigurieren, indem er das Kontrollkästchen **Widget-Übersichtsbereich aktiviert**.

Hinweis:
Ab Mitarbeiterprofil Version 11.0.3 wird das Kontrollkästchen Widget-Übersichtsbereich über die Profilportalkonfiguration konfiguriert.

Mitarbeiterprofil – Übersicht

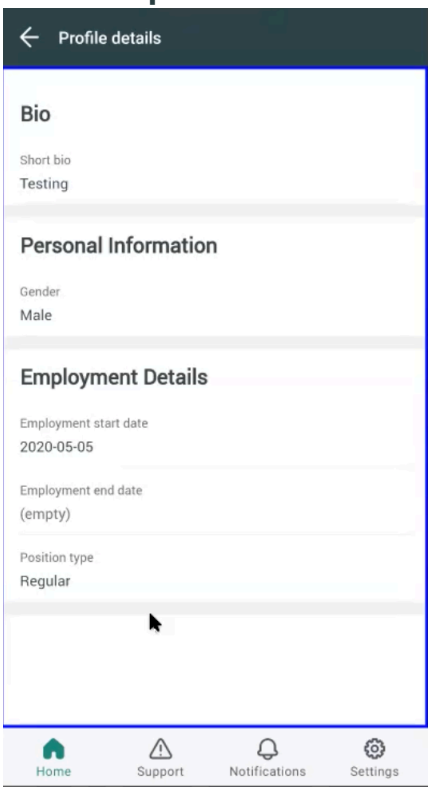


Sie können das Mitarbeiterprofil in der Mobile App anzeigen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterprofil auf Now Mobile



Geben Sie Ihre Datensichtbarkeits- und Datenschutzeinstellungen an, indem Sie die Feldinformationen für die öffentliche oder private Verteilung markieren:

- Definieren Sie arbeitsbezogene Daten in Ihrem Profil.
- Verwalten Sie die Sichtbarkeit und den Datenschutz der Profildaten.
- Erfahren Sie mehr über Ihre Team- und Organisationsstrukturen.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Übersichts-Widget Mitarbeiterprofil ..

Zugehörige Informationen

Ändern Sie die Anzeige des Mitarbeiterprofil-Widgets

Employee Profile

Personalisierte Antworten verwenden

Mitarbeiter können die KI-fähige Suchfunktion verwenden, um auf der Mitarbeiter-Center-Suchseite Informationen zu ihrem Abwesenheitskontingent usw. abzurufen.

„Personalisierte Antworten“ ist eine AI Search-fähige Funktion, die mit einer oder mehreren Drittanbieteranwendungen integriert ist, um relevante und informative Inhalte von der Suchseite in Mitarbeiter-Center bereitzustellen.

Personalisierte Antworten: Die Abwesenheitsfunktion enthält standortspezifische Daten. Die standardmäßig verfügbaren Drittparteiintegrationen für bestimmte Regionen sind Kronos und Workday, die die Urlaubssalden von Mitarbeitern in dieser Region anzeigen.

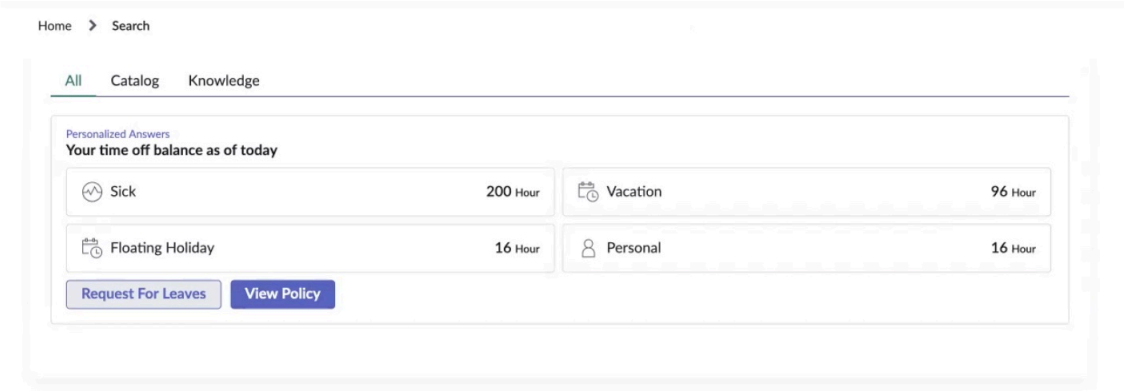
Mitarbeiter können einfach die Mitarbeiter-Center-Suchseite aufrufen und nach ihrem restlichen bezahlten Urlaub suchen. Die Mitarbeiter können nicht nur nach allen Arten von Abwesenheitskontingenten suchen, sondern auch nach Informationen zu den Abwesenheitsarten. Zum Beispiel kann ein Mitarbeiter die Abfrage „Wie viel

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Krankheitsurlaub steht mir noch zu“ eingeben, um Informationen anzuzeigen, die sich nur auf den Krankheitsurlaub beziehen.

Personalisierte Antwortseite für Abwesenheitskontingent



Mitarbeiter können schnell den Resturlaub für das Jahr prüfen und **Request for Leaves** (Urlaubsanträge) wählen, um Urlaub zu beantragen. **Richtlinie anzeigen** ist vollkommen unternehmensspezifisch.

Mitarbeiterprofil Organigramm-Widget

Verwenden Sie das Organigramm-Widget Mitarbeiterprofil, um auf einfache Weise im Organigramm zu navigieren und zu navigieren.

Als Mitarbeiter können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Durch ein visuelles Mitarbeiterverzeichnis mit Namen und Titelinformationen navigieren
- Erfahren Sie mehr über einen Mitarbeiter und die Organisationsstruktur, indem Sie zu einem detaillierten Mitarbeiterprofil navigieren.
- Zeigen Sie die anderen Manager des aktuellen Benutzers in einem Popup an.
- Zeigen Sie direkt unterstellte Mitarbeiter und andere unterstellte Mitarbeiter eines Benutzers an. Die Gesamtzahl der Berichte wird auf der Benutzerkarte angezeigt.
- Führen Sie Schnellaktionen basierend auf der Organigramm-Aktionsgruppe aus.

Weitere Informationen zu Optionen für Widget-Instanzen finden Sie unter Anzeige des Organigramm-Widgets ändern.

RTL-Unterstützung für Mitarbeiter-Center

Als Mitarbeiter können Sie die Anzeige der Anwenderoberfläche von rechts nach links ändern.

Basierend auf Ihren Spracheinstellungen wird die gesamte Hierarchie der vorhandenen Infrastruktur für die Formatierung von von links nach rechts verlaufenden Sprachen – Design, Seite, Widget und Widget-Instanz-SCSS – in CSS für von rechts nach links verlaufende Sprachen konvertiert.

- Wenn die Sitzungssprache eine Sprache ist, die von rechts nach links läuft, z. B. Hebräisch, wird die Richtung der Anwenderoberfläche des Portals von rechts nach links angezeigt.
- Der Pfeil neben Organigramm anzeigen im Widget „Mitarbeiterprofil“, „Alle anzeigen“ in „ec_pro_dashboard“, im Widget für das Mitarbeitertaxonomiethema und in Mitarbeiter-Center zeigt gemäß dem RTL-Format nach links.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center Unterstützung für von rechts nach links verlaufende Sprachen.

Favoriten verwalten

Markieren Sie den Inhalt als Favoriten, und greifen Sie einfach auf alle Ihre Favoriten zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Mitarbeiter

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Greifen Sie über den neuen kanalübergreifenden Favoritenbereich im Portal oder über Now Mobile auf alle Ihre Favoriten zu. Verwenden Sie die Liste **Meine Favoriten**, um schnell auf Ihre Favoritenliste zuzugreifen. Elemente verbleiben in der Favoritenliste, bis Sie sie entfernen.

Sie können das Favoritensymbol ♡ auf den folgenden Seiten- oder Abschnittstypen anzeigen:

- Themenseite
- Detailansicht der Katalogseite
- Detailansicht der Wissensseite
- Geklonte Katalogseite
- Seite „Meine Anwendungen“
- Widget „Meine Anwendungen“
- Widget „Empfohlen für Sie“

Sie können Ihrer Favoritenliste häufig verwendete Inhalte hinzufügen. Klicken Sie auf das Favoritensymbol. Daraufhin ändert sich die Farbe des Symbols. Klicken Sie erneut auf das Herzsymbol, um das Element aus Ihren Favoriten zu entfernen.

Hinweis:
Die Favoritenliste zeigt die Elemente an, auf die Sie Zugriff haben.

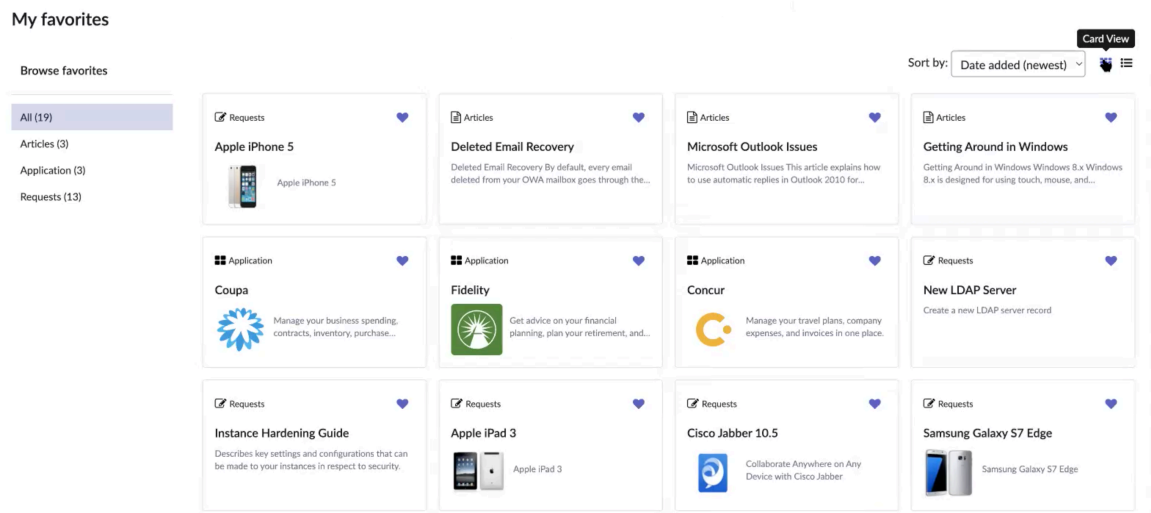
Prozedur

1. Gehe zu **Meine Favoriten**.
2. Zeigen Sie die Liste Ihrer Favoriten an, indem Sie auf das Favoritensymbol im Header klicken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

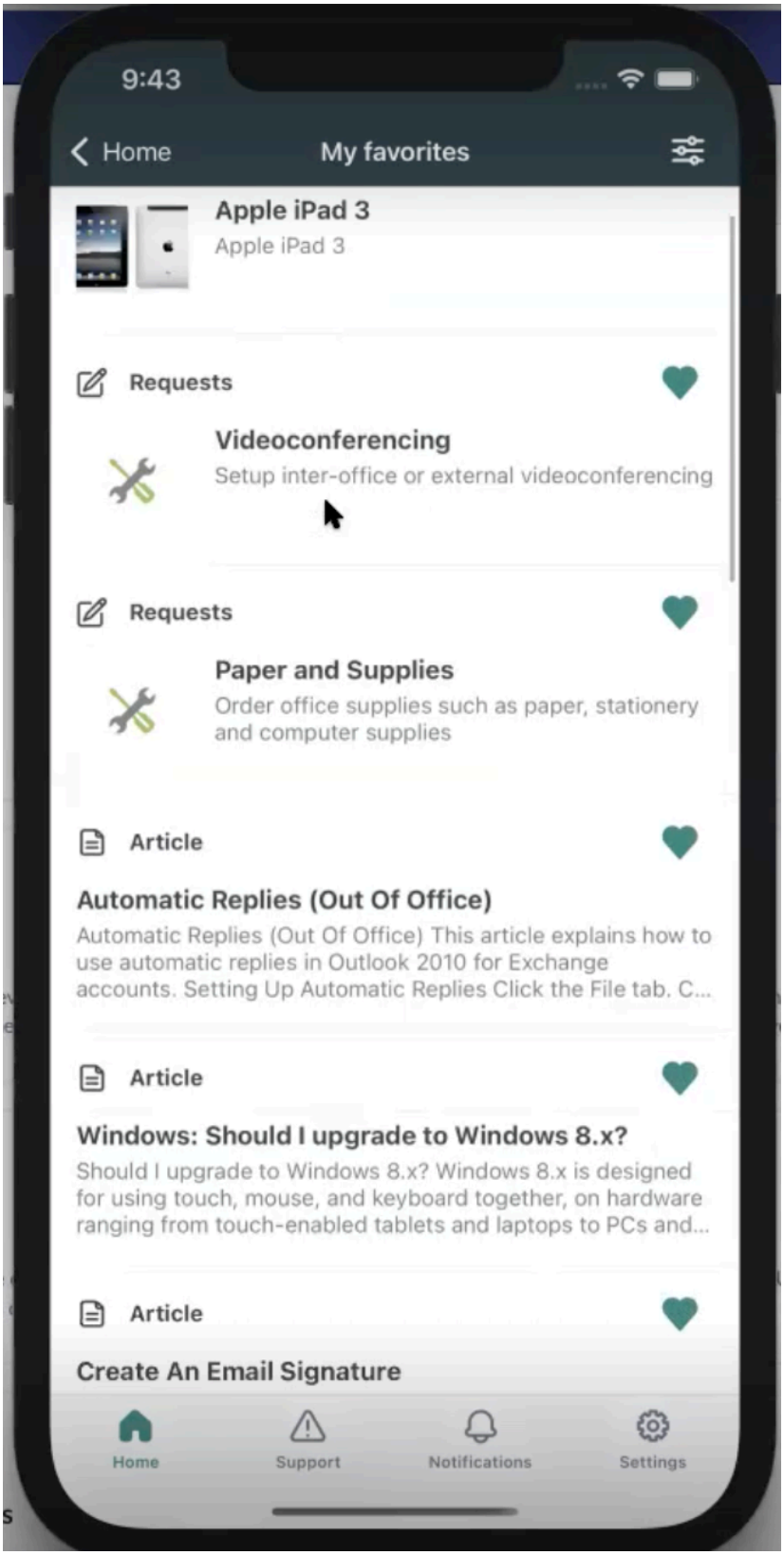
Meine Favoriten



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Meine Favoriten auf Now Mobile-Startseite



3. Führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Inhalte als Favoriten markieren
- Aus Favoriten entfernen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Alle Favoriten anzeigen
- Favoritenliste sortieren und filtern
- Favoriten in Raster- und Listenansichten anzeigen

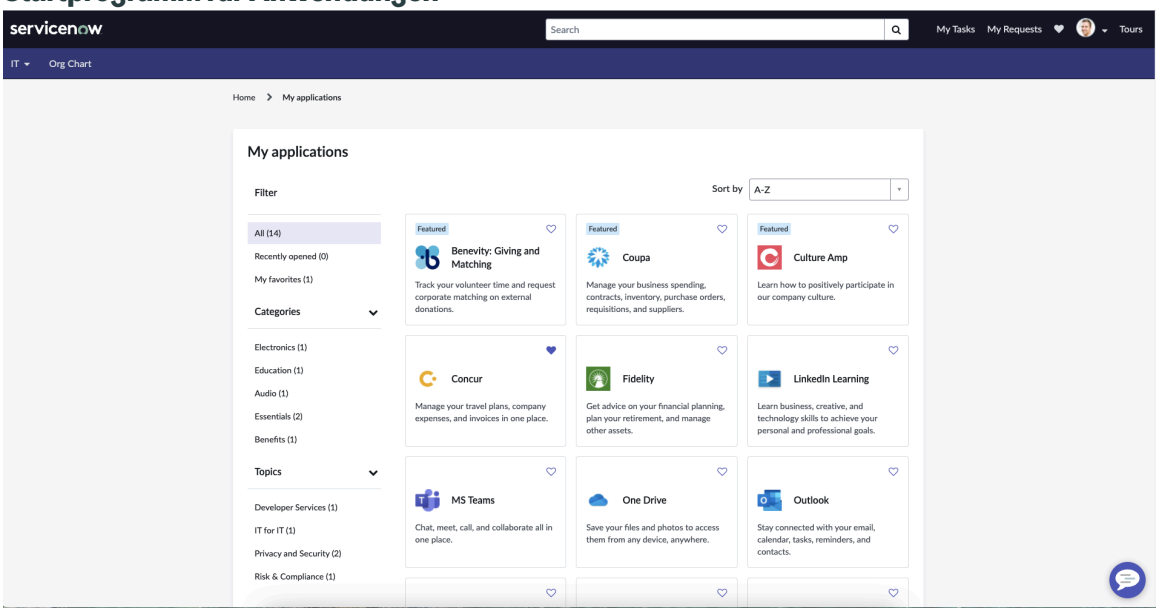
Weitere Informationen finden Sie unter Kanalübergreifende Favoriten.

Greifen Sie über das App Launcher auf -Anwendungen zu

Greifen Sie von einem zentralen Ort aus mit nur einem Klick auf alle Anwendungen zu.

Als Mitarbeiter können Sie auf benutzerdefinierte Apps und auf integrierte Drittanbieter-Apps zugreifen. Navigieren Sie in Mitarbeiter-Center Pro unter **Meine Anwendungen** zu den Anwendungen aus den zugehörigen Themen. Verwenden Sie die Optionen **Favoriten**, **Kategorien** und **Kürzlich geöffnet**, um die Benutzerfreundlichkeit zu verbessern.

Startprogramm für Anwendungen



- Sie können alle Apps anzeigen und starten, für die Sie Berechtigungen besitzen.
- Wechseln Sie schnell zu den Anwendungen, die unter den Optionen **Empfohlen**, **Favoriten**, **Kategorien** und **Kürzlich geöffnet** organisiert sind.
- Greifen Sie über eine Themenseite auf die mit dem Thema verknüpften Anwendungen zu.
- Zeigen Sie Anwendungen an, die unter einer Kategorie getaggt sind.
- Wählen Sie Anwendungen als Favoriten aus.
- Navigieren Sie zu **Alle anzeigen**, um eine vollständige Liste der SSO- und Nicht-SSO-Anwendungen anzuzeigen.

Weitere Informationen finden Sie unter App-Launcher

Verwenden Sie Mitarbeiter-Center Pro Kiosk

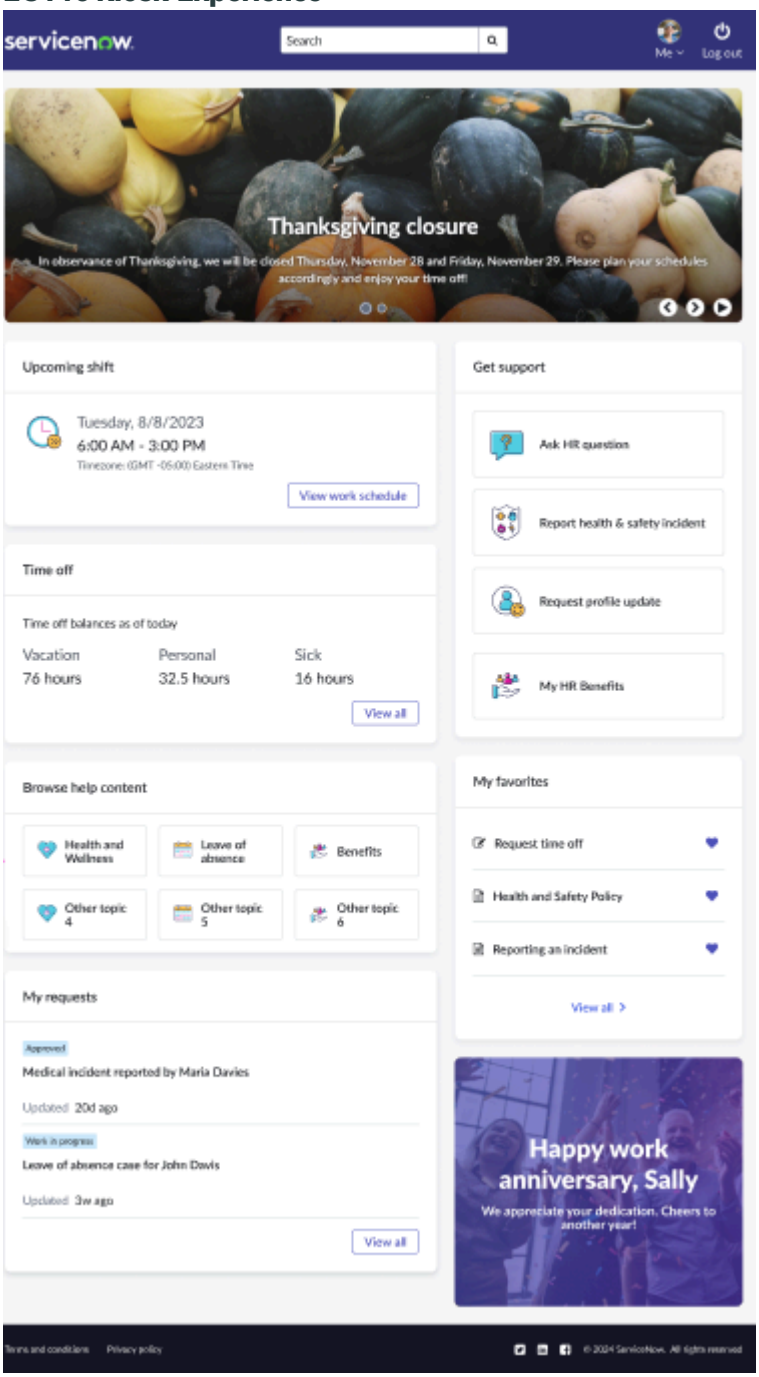
Nutzen Sie die Kiosk-Experience zur Selbstbedienung, um die Produktivität und betriebliche Effizienz zu verbessern.

Als EC Pro Kiosk-Benutzer (sn_ex_sp_pro_kiosk.user) können Sie einfach zu den Inhalten navigieren, die speziell für Ihre Arbeitsanforderungen organisiert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

EC Pro Kiosk-Experience



- Mehr Produktivität mit vereinfachter Authentifizierung und geführter Hilfe.
- Greifen Sie auf Informationen, Services und Technologien zu.
- Zeigen Sie die Schicht- und Auszeitinformationen an.
- Stellen Sie Anforderungen zu Integrität, Profilaktualisierungen und anderen Services.
- Senden Sie die erforderlichen Informationen als SMS oder E-Mail an sich selbst.

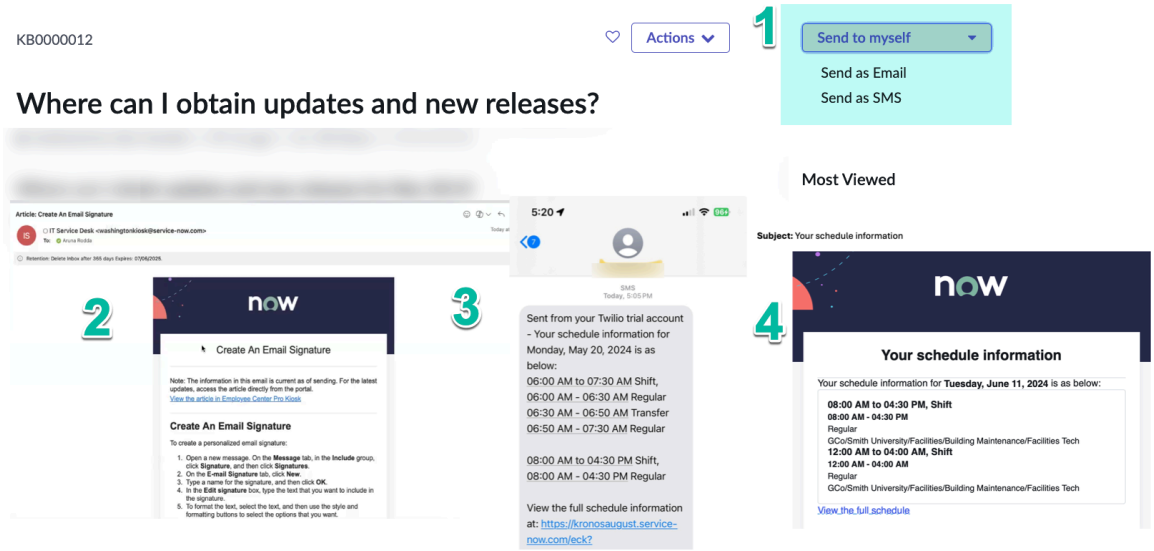
Funktionsweise von „An sich selbst senden“.

Sie können nützliche Informationen wie **Zeitplan** oder **Artikel** als E-Mail oder SMS an sich selbst senden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An sich selbst senden: E-Mail- und SMS-Vorlagen



1. Optionen zur Auswahl von **Als E-Mailsenden oder Als SMS senden**.
2. Beispiel-E-Mail-Vorlage für den erforderlichen Artikel.
3. Beispiel-SMS-Vorlage für die Zeitplaninformationen.
4. Beispiel-E-Mail-Vorlage für die Zeitplaninformationen.

Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center Pro Kiosk und Konfigurieren Sie den E-Mail- und SMS-Versand an sich selbst.

Verwenden Sie den geführten Self-Service

Nutzen Sie die geführte Self-Service-Experience für Selfservice, um die Produktivität und betriebliche Effizienz zu verbessern.

Mit einer kontextbezogenen visuellen Möglichkeit zur Navigation in komplexen Arbeitsszenarien können Sie die Produktivität und das Engagement verbessern und zur allgemeinen organisatorischen Effizienz beitragen.

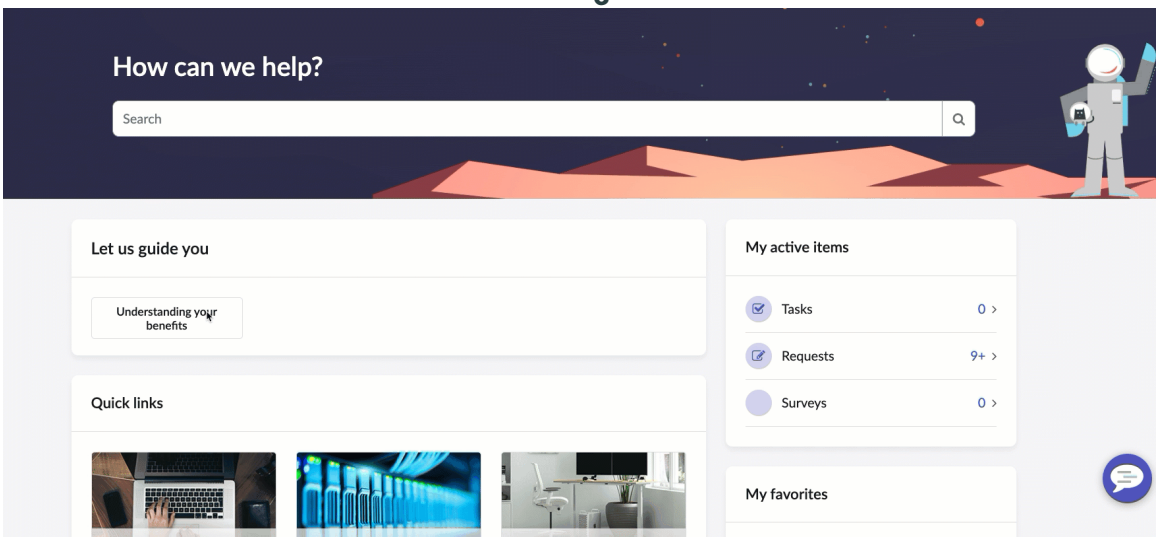
- Selfservice mit einfachem Zugriff auf Informationen, Prozesse und Lösungen für die tägliche Arbeit.
- Über eine visuelle QnA-Experience zum richtigen Artikel- oder Katalogformular navigieren.
- Greifen Sie intuitiv auf Informationen, Services und Technologien zu.

Hier ist der intuitive Schritt-für-Schritt-Flow für die Anwendungsfälle.

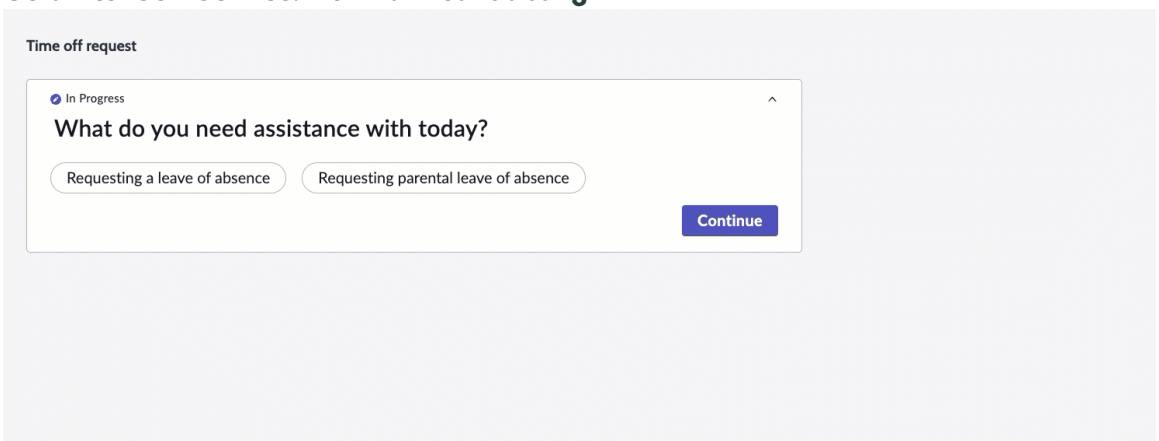
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geführter Self-Service: Den Flow Ihrer Leistungen kennen



Geführter Self-Service: Flow zur Beurlaubung



Weitere Informationen finden Sie unter Geführter Self-Service in Mitarbeiter-Center.

Mitarbeiter-Center – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten und Formularen im Mitarbeiter-Center.

Formular „Aktivitätskonfiguration“

Verwenden Sie das Formular „Aktivitätskonfiguration“ für eine Basiskonfiguration oder erweiterte Konfiguration für eine Aktivität.

Formular „Aktivitätskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Aktivitätsname	Name der Aktivität.
Aktivitätsnavigation	Interne oder externe Ressource, die Sie öffnen möchten, wenn Sie auf eine Aktivität klicken. Die Auswahlmöglichkeiten sind: • **Intern** • **Extern**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Aktivitätskonfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Aktivitätsportalseite	Interne Portalseite, die Sie öffnen möchten, wenn Sie auf eine Aktivität klicken. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Aktivitätsnavigation** die Option **Intern** ausgewählt wird.
Externe URL	URL der externen Website, die Sie öffnen möchten, wenn Sie auf eine Aktivität klicken. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Aktivitätsnavigation** die Option **Extern** ausgewählt wird.
Anwendung	Anwendung, für die Sie die Aktivität konfigurieren möchten.
Primär	Option zum Festlegen der Aktivität als primär. Sie können nur eine Aktivität als primär festlegen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivität zur Verwendung.
Sortieren nach	Art der Sortierung für die Aktivität. Dieses Feld ist standardmäßig auf **sys_created_on** festgelegt. Dieses Feld wird nur für eine Basiskonfiguration angezeigt, nachdem Sie die Option **Primär** ausgewählt haben.
Sortierreihenfolge	Reihenfolge, in der Sie die Aktivität sortieren möchten. Die Auswahlmöglichkeiten sind: • **Aufsteigend** • **Absteigend** Dieses Feld ist standardmäßig auf **Aufsteigend** gesetzt. Dieses Feld wird nur für eine Basiskonfiguration angezeigt, nachdem Sie die Option **Primär** ausgewählt haben.
Symbol	Wählen Sie ein geeignetes Symbol für das Feld Name der Aktivität aus der verfügbaren Liste aus.
Bestellung	Zur Angabe der Position der Aktivität in der Reihenfolge.
Erweitert	Option für eine erweiterte Konfiguration.
Zusammenfassungsansichts-Skript	Skript zum Lesen vorhandener Konfigurationen und zum Anzeigen der Anzahl der Aktivitäten in der Zusammenfassungsansicht des Widget „Meine aktiven Artikel“. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Erweitert** auswählen.
Listenansichts-Skript	Skript zum Lesen vorhandener Konfigurationen und zum Anzeigen von Aufgaben nur für die primäre Aktivität. Diese Aufgaben werden in der Listenansicht des Widget „Meine aktiven Artikel“ angezeigt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Erweitert** auswählen.

Formular „Aktivitätskonfigurationsdetail“

Verwenden Sie das Formular „Aktivitätskonfigurationsdetail“, um anzugeben, welche Datensätze aus einer Tabelle abgerufen werden sollen, wenn bestimmte Bedingungen für die Basiskonfiguration einer Aktivität erfüllt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Aktivitätskonfigurationsdetail“

Feld	Beschreibung
Aktivitätskonfiguration	Name der Aktivitätskonfiguration.
Zielseite	Seite, die geöffnet werden soll, wenn Sie im Widget „Meine aktiven Artikel“ auf eine Aktivität klicken.
Aktivitätskartenzuordnung	Abschnitt, in dem angegeben wird, welche Datensätze aus einer Tabelle abgerufen und wie diese Informationen angezeigt werden sollen. Die Auswahlmöglichkeiten sind: • **Basis** • **Geskriptet**
Tabelle	Tabelle, aus der Sie die Daten abrufen möchten.
Anwendung	Anwendung, für die Sie die Aktivitätskonfiguration erstellen möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktivitätskonfiguration.
Reihenfolge	Position, an der die Aktivitätskonfiguration in der Reihenfolge angezeigt werden soll.
Bedingung	Bedingungen, unter denen die Aktivitätskonfiguration gilt. Geben Sie Filterbedingungen für die ausgewählte Tabelle an. Eine Bedingung besteht aus einem Feld, einem Operator und einem Wert. Um Bedingungen hinzuzufügen, klicken Sie rechts neben den Feldern auf **UND** oder **ODER**. Löschen Sie Bedingungen, indem Sie auf die Schaltfläche „X“ neben der Bedingung klicken.
Standard-Kartenansicht	Abschnitt, in dem die Felder angezeigt werden, die der Tabelle entsprechen, die Sie im Feld **Tabelle** ausgewählt haben. Wählen Sie aus, wie das Widget „Meine Aktivität“ Informationen in der Listenansicht anzeigt, indem Sie die folgenden Felder ausfüllen: • **Sicherheitsausweis** • **Abzeichenfarbe** • **Bild** • **Titel** • **Beschreibung** • **Feld 1** • **Feld 2** • **Aktionsgruppe** Wenn Sie **Aktionsgruppe**auswählen, können Sie Aktionen direkt im Abschnitt „Meine aktiven Artikel“ ausführen. Weitere Informationen zu Aktionsgruppen finden Sie unter Aktions-Framework. Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn **Standard** im Feld **Aktivitätskartenzuordnung** ausgewählt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Aktivitätskonfigurationsdetail“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Erweiterte Kartenansicht	Fügen Sie im Abschnitt „Skript für Kartenzuordnung“ ein JSON-Skript hinzu, um Datensätze aus einer Tabelle basierend auf dem Bildschirmbeispiel abzurufen. Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn **Geskriptet** im Feld **Aktivitätskartenzuordnung** ausgewählt wurde.

Referenz für Genehmigungs-Experience

Verwenden Sie die folgenden Referenzinformationen für eine bessere Genehmigungs-Experience.

Standardmäßige Aufgabenkonfigurationen

Verwenden Sie die folgenden Standardaufgabenkonfigurationen, die für Genehmigungen verfügbar sind.

- Anforderung mit *`sysapproval`* als Referenzspalte und *`sc_request`* als Referenztabelle.
- Angefordertes Element mit *`sysapproval`* als Referenzspalte und *`sc_req_item`* als Referenztabelle.

Sie können die Aufgabenkonfigurationen entsprechend Ihren Anforderungen anpassen. Das Datenmodell ist eine Erweiterung der Mitarbeiter-Center **Aufgabenkonfiguration** als zugehörige Liste. Befolgen Sie die Anweisungen unter Aufgabenkonfiguration für Genehmigungen aktivieren zum Konfigurieren der Genehmigungs-Experience. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Genehmigungen finden Sie unter Konfigurierbare Genehmigungs-Experience

Genehmigungsaufgaben können nicht angezeigt werden

Stellen Sie sicher, dass Sie über die Rollen approver_user oder business_stakeholder verfügen, um die Genehmigungsaufgaben für die **Elemente sc_request** oder **sc_req_item anzuzeigen**. In der Methode *`_getClosureFunction()`* der Skripteinbindung todoPageUtils:

```
if (tableName == 'sysapproval_approver') {
 if (!(gs.getUser().hasRole('approver_user') || gs.getUser().hasRole('business_stakeholder'))) {
  var queryString =
 "sysapproval.sys_class_name!=sc_request^sysapproval.sys_class_name!=sc_req_item^NQsysa
pprovalISEMPTY";
  grTask.addEncodedQuery(queryString);
 }
}
```

Fallback auf Konfiguration der übergeordneten Tabelle

Wenn die untergeordnete Tabelle keine Aufgabenkonfiguration hat, befindet sich der Fallback eine Ebene über ihrer Hierarchie und wählt die Aufgabenkonfiguration der übergeordneten Tabelle aus. Wenn das übergeordnete Aufgabenelement nicht verfügbar ist, wird auf die Standardkonfiguration zurückgegriffen.

SAP Concur-Referenzinformationen

Verwenden Sie die folgenden Informationen für die SAP Concur-Integration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Alle Concur-Aktionen sind im Plugin „ **SAP Concur Spoke** “ (sn_sap_concur_spok) vorhanden.
- Die geplante Aufgabe „Concur- **Berichte** abrufen“ (sysauto_script) wird täglich ausgelöst. Diese geplante Aufgabe ruft intern den **Concur-Integrationsdatensatz** aus der Tabelle „ **Integrationsquelle** “ (sn_hr_integr_fw_source) des ESM-Frameworks auf.
- Die geplante Aufgabe wird ausgeführt und aktualisiert den Datensatz in der Tabelle „ **Concur-Synchronisierungsdetails** “ (sn_ex_cnc_concur_sync_details) mit dem aktuellen Zeitstempel.
- Concur-Berichte aus ServiceNow werden in der Tabelle für die **Concur** -Spesenabrechnung (sn_ex_cnc_concur_report_staging) synchronisiert.
- Berichte aus der Bereitstellungstabelle werden vom ESM-Framework in der **Concur** -Spesenabrechnungstabelle (sn_ex_cnc_concur_report) umgewandelt. Verwenden Sie die **Concur-Berichts-Transformationszuordnung** in der **Tabelle** „Tabellentransformationszuordnung“ (sys_transform_map).
- Der Genehmigungsdatensatz wird in der Tabelle „Abgerufene **Integrationsaufgaben** “ (sn_hr_integr_fw_todo_inbound) basierend auf dem Feld „Genehmiger“ in der **Concur** -Ausgabenabrechnungstabelle erstellt.

Workday Referenzinformationen

Verwenden Sie die folgenden Informationen für die Integration von Workday.

- Workday verwendet RAAS-Berichte, um Daten an ein externes System zu senden. Weitere Informationen zu RAAS und Informationen auf Feldebene zu Beurlaubungen, Zeitnachweisen, Vergütung, Stellenwechsel, Stellenausschreibung oder Beurlaubung finden Sie unter Workday HR Spoke .
- Auf der Seite „ **Meine Aufgaben** “ der Genehmiger werden nur die offenen Anforderungen angezeigt.
- Genehmigungs- und Ablehnungsaktionen werden mit einem *Integration System User (ISU)* durchgeführt. ISU ist ein virtueller Benutzer (und kein tatsächlicher Benutzer), was bei der sicheren Aufbewahrung der Anmeldeinformationen der Genehmiger hilft. Bei Verwendung von ISU schützen Genehmigungs- und Ablehnungsdatensätze die vertraulichen Daten gemäß Ihrer Konfiguration in Workday. Beispiel:
  - Bei John Doe gibt der Genehmiger „Zeitnachweis genehmigt“ als Kommentar ein, der als Kommentar angezeigt wird: John Doe(john.doe@acme.com): Zeitnachweis genehmigt.
  - Wenn Max Mustermann die Aktion Genehmigenausführt, wird in Workday der folgende Kommentar hinzugefügt: Max Mustermann (john.doe@acme.com): Aktion – Genehmigen.
  - Wenn John Doe die Aktion Ablehnenausführt, wird in Workday ein Kommentar als John Doe john.doe@acme.com): Aktion – Ablehnenhinzugefügt.
  - Wenn John Doe die Aktion Mit Kommentar ablehnen – Anforderung entspricht nicht der Unternehmensrichtlinieausführt, werden zwei Kommentare hinzugefügt John Doe (john.doe@acme.com): Action–Reject John Doe(john.doe@acme.com) : Die Anforderung entspricht nicht der Unternehmensrichtlinie.
- Genehmigungs- oder Ablehnungsaktionen sind für alle Anwendungsfälle sofort einsatzbereit.
- Wenn eine Genehmigung in Workday von einem Genehmiger an einen anderen delegiert wird Die Berichtsdatenquelle kann die Delegierungsänderung wie die delegierte Aufgabe und andere Delegierungsdetails nicht verarbeiten.
- Wenn eine Anforderung eine Genehmigung auf mehreren Ebenen erfordert und in Workday und ServiceNow auf Ebene 1 genehmigt wurde, werden möglicherweise zwei

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einträge für dieselbe Genehmigung angezeigt. Dies ist eine Einschränkung bei der Verwendung von ISU.

- Anhänge unterstützen eine maximale Größe von 12 MB. Stellen Sie sicher, dass die Anhangsgröße unter 12 MB liegt.
- Verwenden Sie die folgenden Skripts:
  - WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC: Ruft Datensätze für den Bereinigungsprozess in Workday-Genehmigungen ab.
  - WorkdayApprovalToDosHelperSNC: Enthält Konstanten im Zusammenhang mit Workday-Genehmigungen.
  - WorkdayApprovalToDosClientUtil: Erweitert WorkdayApprovalToDosClientUtilSNC und ermöglicht Benutzern das Definieren von anwenderdefiniertem Code.
  - WorkdayApprovalToDosHelperUtils: Erweitert WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC und ermöglicht Benutzern das Definieren von anwenderdefiniertem Code.
  - WorkdayApprovalToDosHelperUtilsSNC: Stellt Funktionen für Workday-Genehmigungen bereit.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die richtigen Anwendersteuerungen und Berechtigungen für die Anwendungsfälle „Änderung der Vergütung“ und „Ausgabenautorisierung“ konfigurieren. Nur die autorisierten Benutzer können die vertraulichen Datensätze und Daten aus Workday anzeigen.
- Verwenden Sie aus Datenschutzgründen die standardmäßige Löschrichtlinie, um Daten häufiger zu löschen. Standardmäßig erfolgt die Datenlöschung nach 30 Tagen.
- Stellen Sie sicher, dass nur der HR-Administrator [sn_hr_core.admin] Zugriff auf die vertraulichen Informationen hat, wie in HR-Administratorrolle vom IT-Systemadministrator entfernenerläutert.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Genehmigungen finden Sie unter Konfigurierbare Genehmigungs-Experience.

Genehmigungen auf Mobilgeräten

Nur Genehmigungen, die sich in der Tabelle **„sysapproval_approver“** befinden, werden mit der generischen Karte in Now Mobile angezeigt.

Um die Funktion zu deaktivieren, ändern Sie den Wert von sys_property: sn_me_todos.all_approvals_mobile_enabled in false.

Verwendung der OOTB-Aktionsgruppe

Verwenden Sie die sofort **einsatzbereite Aktionsgruppe Genehmigungen**, um Aktionen wie **Genehmigen** und **Ablehnen**anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktions-Framework.

Hinweis:

Damit Aktionen im Widget „My Items“ (Meine Artikel) angezeigt werden, können Sie die Aktionsgruppe OOTB- **Genehmigungen** aus hinzufügen **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Administration** > **Aufgabenkonfigurationen**, klicken Sie auf eine vorhandene Aufgabenkonfiguration, navigieren Sie zum Datensatz Aufgabenkonfigurationsdetails, und verwenden Sie die **OOTB** -Aktionsgruppe unter **Feldzuordnung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusätzliche Information

- Klicken Sie auf die URLs, um zusätzliche Informationen und Kontext zu erhalten.
- Ermöglichen Sie BUs, Nicht-Aufgabentabellen einfach der Liste in den Referenztabellen der Aufgaben- oder Aufgabenkonfiguration hinzuzufügen, indem Sie Nicht-Aufgabentabellen als Array in `Scripted Extension Points`übergeben. `sn_hr_sp.TodoNonTaskTables`und `sn_ex_sp.RefNonTaskTables`.

Formular „Blockinhalt“

Formular „Blockinhalt“

Felder von Blockinhalten

Felder	Beschreibung
Name	Name des Blockinhalts. Den Name wählen Sie, wenn Sie Blockinhalte für einen Community-Blog abrufen.
Personalisierung zulassen	Ermöglicht die Verwendung von Variablen, die aus dem HR-Profil oder aus den Tabellen der Sys-Benutzer übernommen werden, um Ihre Inhalte zu personalisieren. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen. Daraufhin wird die **Benutzerreferenztabelle** angezeigt.
Benutzerreferenztabelle	Bestimmt die Variablen, die Sie nutzen können, um Text für den Blockinhalt zu personalisieren. Wählen Sie **HR-Profil** aus, um Variablen aus der Tabelle „sn_hr_core_profile“ auszuwählen. Wählen Sie **Benutzer** aus, um Variablen aus der Tabelle „sys_user“ auszuwählen.
Variablen auswählen	Zeigt Variablen an, die von der in **Benutzerreferenztabelle** ausgewählten Tabelle abhängig sind. Variablen rufen Informationen aus der ausgewählten Tabelle ab, um die Blockinhalte zu personalisieren.
Rich-Text	Text, der den Blockinhalt umfasst. Wenn Sie Variablen hinzufügen möchten, positionieren Sie den Mauszeiger an der gewünschten Stelle und klicken Sie auf die Variable. Verwenden Sie die Formatierungstools, um Formatierungsoptionen wie fett, kursiv,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder von Blockinhalten (Fortsetzung)

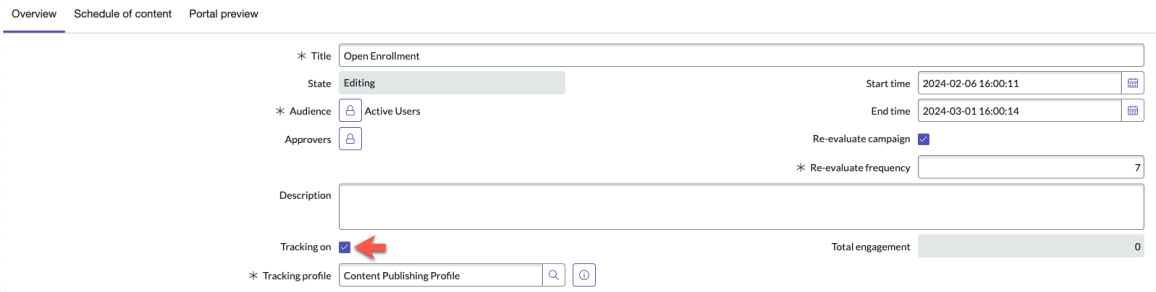
Felder	Beschreibung
	unterstrichen und Schriftartoptionen zu übernehmen.

Kampagnenübersicht und Kampagnen-Analytics-Dashboards

Content Analytics sammelt Daten zu Anwenderinteraktionen und generiert Visualisierungen, um Kampagnenmanager bei der Bestimmung der Effektivität von Kampagnen zu unterstützen.

Verwenden Sie Content Analytics, um die Effektivität einer Kampagne und der Inhalte zu messen, die Ihren Mitarbeitern bereitgestellt werden. Content Analytics ist eine von mehreren Ressourcen, mit denen Sie Ihre Kampagnen optimieren können. Weitere Informationen zu den anderen Ressourcen finden Sie unter Kampagnen auf Effektivität analysieren.

Wenn die Nachverfolgung für eine Kampagne aktiviert ist, generiert Content Analytics Datenvisualisierungen. Weitere Informationen zum Aktivieren der Nachverfolgung finden Sie unter Kampagnen



erstellen.

Hinweis:
Wir empfehlen, nach der Veröffentlichung mindestens 24 Stunden zu warten, bis die Daten in den Dashboards angezeigt werden.

Interaktionsnachverfolgung

Dashboards zeigen Datenvisualisierungen für bestimmte Parameter an, z. B. Benutzerinteraktionen mit Inhalten.

Hinweis:

- Eine Interaktion ist eine vom Benutzer ausgeführte Aktion, z. B. Download, Klicken auf einen Link, Abschluss einer Aufgabe oder Videowiedergabe.
- Eine Impression ist eine Instanz von Inhalt, der für einen Anwender angezeigt wird. Jedes Mal, wenn ein Benutzer den Inhalt anzeigt, wird dies als Interaktion gezählt.

Content Analytics verfolgt die folgenden Anwenderinteraktionen (je nach Inhaltstyp). Wenn Inhalte im Portal gerendert werden, zählt das System dies als Impression. Wenn ein Mitarbeiter auf einen Inhalt klickt, zählt das System dies (je nach Inhaltstyp) als Click-Through, Download oder Wiedergabe.

- Banner-Clickthrough
- Banner-Impression
- Download des Kalenders

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kalenderimpression
- E-Mail-Clickthrough
- Ereignis-Download
- Ereignis-Impression
- Bildbasierter Link-Clickthrough
- Bildbasierte Link-Impression
- Link-Clickthrough
- Rich Content-Click-Through
- Rich Content-Impression
- Aufgabenabschluss
- Aufgabenimpression
- Videoimpression
- Video abgespielt

Kampagnenübersichts-Dashboard

Das Dashboard „Kampagnenübersicht“ zeigt Leistungsmetriken nach Kampagne an, einschließlich geschlossener Aufgaben und Benutzeraktionen.

Metriken für Kampagnenleistung

Visualisierung	Beschreibung
Öffnen Sie Kampagnenaufgaben	Anzahl der Aufgaben in jedem Status nach Kampagne Der Wert in jeder Zelle ist mit einer Liste der Aufgaben in diesem Status und dieser Kampagne verknüpft.
Abschlüsse der Kampagnenaufgabe diese Woche	Gestapeltes Balkendiagramm, das die Anzahl der Aufgaben zeigt, die diese Woche geschlossen wurden. Bewegen Sie die Maus über einen Balken, um kampagnenspezifische Metriken anzuzeigen.
Ereignisaktivität im Laufe der Zeit	Gesamtzahl der Anwenderinteraktionen mit Inhalt.
Ereignisse im Laufe der Zeit nach Inhalten	Anzahl der Anwenderinteraktionen mit Inhalten, wobei jede Zeile einen Inhalt darstellt. Bewegen Sie die Maus über eine Zeile, um die für ein bestimmtes Inhaltselement spezifischen Metriken anzuzeigen.
Ereignisse im Laufe der Zeit nach Aktion	Anzahl der Anwenderinteraktionen mit Inhalten, wobei jede Zeile einen Interaktionstyp darstellt. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Zeile, um die für einen bestimmten Interaktionstyp spezifischen Metriken anzuzeigen.
Aktionsaktivität	Kreisdiagramm, das die Anteile der einzelnen Arten von Interaktionen und Impressions im Vergleich zur Gesamtzahl der Aktionen anzeigt.
Top-Inhalt	Balkendiagramm, das den am häufigsten aufgerufenen Inhalt anzeigt. Durch Klicken auf einen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Metriken für Kampagnenleistung (Fortsetzung)

Visualisierung	Beschreibung
	Balken werden Metriken für den jeweiligen Inhalt und die Aktion angezeigt.
Top-Benachrichtigungen	Balkendiagramm, das die am häufigsten angeklickten E-Mail-Benachrichtigungen während der Kampagne zeigt.

Kampagnen-Analytics-Dashboard

Das Dashboard „Kampagnen-Analytics“ zeigt Daten zu Kampagneninteraktionen, Aufgaben und Auswirkungen an. Verwenden Sie Filter, um die Metriken anzugeben, die in die Visualisierungen aufgenommen werden sollen. Wählen Sie aus **Kampagne** und **Kampagnenerfolgsziel**aus, und geben Sie dann die Kampagne bzw. das Kampagnenerfolgsziel an.

Registerkarte „Kampagneninteraktion“.

Visualisierung	Beschreibung
Kampagneninformationen	Zeigt Titel und Zielgruppe der Kampagne an
Tage ausgeführt	Start- und Enddatum einer Kampagne und die Gesamtanzahl der Tage, die die Kampagne bisher ausgeführt wurde
Gesamtengagement	Diese Metrik enthält Statistiken darüber, wie viele Mitarbeiter mit der Kampagne interagieren. Dies ist der Prozentsatz der Mitglieder der Kampagnenzielgruppe, die das Zielportal besucht und auf Inhalte geklickt oder diese angezeigt haben. Diese Kampagnenziele, die noch nie im Portal waren, sind in dieser Berechnung nicht enthalten. **Hinweis:** Gegenwärtig werden Klicks auf E-Mail-Verknüpfungen anonym verfolgt und haben keinen Einfluss auf die Interaktionspunktzahl der Kampagne.
Ereignisaktivität im Laufe der Zeit	Gesamtzahl der Anwenderinteraktionen mit Inhalt.
Ereignisse im Zeitverlauf nach Inhalt	Anzahl der Anwenderinteraktionen mit Inhalten, wobei jede Zeile einen Inhalt darstellt. Bewegen Sie die Maus über eine Zeile, um die für ein bestimmtes Inhaltselement spezifischen Metriken anzuzeigen.
Ereignisse im Zeitverlauf nach Aktion	Anzahl der Anwenderinteraktionen mit Inhalten, wobei jede Zeile einen Interaktionstyp darstellt. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Zeile, um die für einen bestimmten Interaktionstyp spezifischen Metriken anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Kampagneninteraktion“. (Fortsetzung)

Visualisierung	Beschreibung
Aktionsaktivität	Kreisdiagramm, das die Anteile der einzelnen Arten von Interaktionen und Impressions im Vergleich zur Gesamtzahl der Aktionen anzeigt.
Top-Inhalt	Balkendiagramm, das den am häufigsten aufgerufenen Inhalt anzeigt. Durch Klicken auf einen Balken werden Metriken für den jeweiligen Inhalt und die Aktion angezeigt.
Top-Benachrichtigungen	Balkendiagramm, das die am häufigsten während der Kampagne verteilten Benachrichtigungen zeigt.

Registerkarte „Aufgaben“.

Visualisierung	Beschreibung
Alle Kampagnenaufgaben	Zeigt Kampagnendaten in einem Balkendiagramm für die letzten 12 Monate für Aufgaben nach Status an. • Abgeschlossen • Geschlossen – unvollständig • Offen

Registerkarte „Kampagnenauswirkung“.

Visualisierung	Beschreibung
Auswirkung auf die Kampagne	Kampagnenauswirkung zeigt Daten im Zusammenhang mit Ihren festgelegten Kampagnenerfolgszielen an. Weitere Informationen zum Erstellen von -Kampagnenerfolgszielen finden Sie unter Kampagnenerfolgsziele erstellen. Wählen Sie ein Kampagnenerfolgsziel aus, um ein Diagramm anzuzeigen, das den Fortschritt Ihrer Kampagne zeigt. Das Diagramm für die Kampagnenauswirkung zeigt Folgendes: • Auswertungsanzahl: zeigt aktuelle Daten während der Kampagnendauer. Verwenden Sie diese Informationen zum Vergleich zwischen Ihrer Baseline und der Zielanzahl, sodass Sie erkennen, wie Ihre Kampagne leistungsmäßig abschneidet. • Baseline-Anzahl: Hier werden Verlaufsdaten basierend auf früheren, ähnlichen Kampagnen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Kampagnenauswirkung“. (Fortsetzung)

Visualisierung	Beschreibung
	• Zielanzahl: Diese Zahl möchten Sie erreichen, wenn keine Verlaufsdaten verfügbar sind. • Trend: hängt davon ab, wie Sie den Typ Ihres Kampagnenerfolgsziels festlegen. Wenn Sie „Abweisung“ auswählen, sollte Ihr Trend nach unten zeigen. Wenn Sie „Förderungsaktion“ auswählen, sollte Ihr Trend nach oben zeigen. • Auswertungsanzahl der Prognose: Dieser Wert zeigt, wie nah die Kampagne an der Zielanzahl liegt und wann diese erreicht werden könnte.

Mit Mitarbeiter-Center Pro installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Mitarbeiter-Center Pro-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Hinweis:
Das Plugin „Mitarbeiter-Center“ [com.sn_hr_service_portal] aktiviert die Systemeigenschaft „sn_hr_sp.min_admin_count“ [sys_properties.list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Mitarbeiter-Center-Admin-Benutzer löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) aktiver Benutzern für diese Rolle erforderlich ist.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Konfiguration des EC-Portals [sn_hr_sp_esc_portal_config]	Konfigurationstabelle für das EC-Portal.
Aufgabenkonfiguration [sn_hr_sp_todos_config]	Konfigurationstabelle Aufgaben.
Aufgaben-Widget-Zuordnung [sn_hr_sp_todos_widget_mapping]	Zuordnungstabelle Aufgaben-Widget.

Weitere Informationen zur Tabellenverwaltung und zur Verwaltung von Daten finden Sie unter Tabellenverwaltung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widgets installiert

Widget	ID	Beschreibung
App-Launcher	app-launcher	Wird auf der Homepage angezeigt und bietet mit einem Klick Zugriff auf zuletzt verwendete Anwendungen und Favoriten.
Organigramm (EC)	org_chart	Zeigt das Mitarbeiter-Organigramm, die Beziehungen zu anderen Mitarbeitern und vieles mehr an.
Webanwendungen	web_applications	Bietet Ein-Klick-Zugriff auf Anwendungen, die dem Benutzer zugewiesen sind.

Mit Content Engagement installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Content Engagement-Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Weitere Informationen zu Tabellen finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Interaktionsadministrator [sn_ce.admin]	Konfiguriert die Reaktionen	Keine

Mit Content Experiences installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „Content Experiences“ [sn_cd] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Weitere Informationen zu Tabellen finden Sie unter Tabellenverwaltung .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Das Plugin „Content Experiences“ [sn_cd] aktiviert die Systemeigenschaft sn_ca.min_admin_count [sys_properties.list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Administrator für Content Experiences löschen, indem Sie eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) aktiver Benutzer mit dieser Rolle erfordern.

Rollen

Die folgenden Rollen sind bei der Installation der Anwendung Mitarbeiter-Center (sn_ex_sp) enthalten:

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kampagnengenehmiger [sn_ca.campaign_approver]	Wenn konfiguriert, kann dieser Genehmiger Inhalte für eine Kampagne genehmigen. Vor der Veröffentlichung einer Kampagne ist eine Genehmigung erforderlich.	Inhaltsgenehmiger [sn_cd.content_approver]
Inhaltsadministrator [sn_ca.campaign_admin]	Gewährt Zugriff auf alle Informationen und Berechtigungen von Content Experiences. Kann Kampagnen erstellen, konfigurieren, verwalten und planen. Kann mit Lese- und Schreibzugriff auf Datensätze in den Content Experiences-Tabellen zugreifen. Kann ein Analyse-Nachverfolgungsprofil mit einer Kampagne verwenden. **Hinweis:** Erbt nicht die Rolle Content Delivery Analytics Administrator [sn_cda.analytics_admin], um Nachverfolgungsprofile einzurichten.	Content Experiences Manager [sn_ca.campaign_manager]
Inhaltsmanager [sn_ca.campaign_manager]	Bietet Zugriff auf alle Content Experiences-Inhalte. Dies umfasst: Inhalte für Mitarbeiter-Center und Kampagnen erstellen und planen.	• Kampagnengenehmiger [sn_ca.campaign_approver] • sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte geplante Aufgaben

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Content Experiences: Kampagneninhalte hinzufügen, die nicht im Portal angezeigt werden	Erstellt sn_ca_campaign_item_user_records für gesendete E-Mails. Das System sendet die E-Mail jedoch nicht. Wird standardmäßig alle vier Stunden ausgeführt.
Content Experiences: Kampagneninteraktionen berechnen	Berechnet die Gesamtzahl der aufgezeichneten umsetzbaren Interaktionen (angezeigte Videos, genutzte Links) geteilt durch die Gesamtanzahl der möglichen Interaktionen. Wird in einem festgelegten Wiederholungsintervall ausgeführt
Content Experiences: Kampagnenerfolgskriterien	Füllt die Basisanzahl und die Anzahl der Auswertungszeiträume aus. Führt die für eine Kampagne eingerichteten Bewertungskriterien aus. Verwendet die Erfolgsziele von veröffentlichten oder abgeschlossenen Kampagnen (Enddatum ist abgelaufen) und wertet sie aus, um Folgendes zu berechnen: • Baseline-Anzahl • Zielanzahl • Auswertungsanzahl Die Auswertungsanzahl wurde mit der Zielanzahl analysiert, um den Erfolg zu bestimmen. Wird täglich ausgeführt
Content Experiences: Aufgaben erstellen	Erstellt Aufgaben für die zugewiesene Zielgruppe für eine Kampagne. Wird standardmäßig stündlich ausgeführt.
Content Experiences: Kampagnenbenutzer deaktivieren	Deaktiviert Benutzer, die einer Kampagne zugewiesen sind. Wird standardmäßig alle sechs Stunden ausgeführt.
Content Experiences: Inhaltsstatus verwalten	Aktualisiert den Zustand des zielgerichteten Inhalts und kennzeichnet Inhalt als abgelaufen oder verfügbar. Beispiel: • Ein Datensatz mit gezieltem Inhalt wird am 1.12.2019 gestartet. • Heute ist der 27.11.2019. • Wenn der 1.12.2019 erreicht wird, ändert sich der Status des zielgerichteten Inhalts von „Ausstehend“ zu „Bereit“ oder „Verfügbar“. • Wenn der gleiche Inhalt nur bis zum 5.12.2019 verfügbar ist und heute der 6.12.2019 ist, ändert sich der Zustand des gezielten Inhalts in Abgeschlossen oder Unvollständig. Wird standardmäßig alle 65 Minuten ausgeführt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Content Experiences: SNC-Analysen verarbeiten	Verarbeitet mit einem ServiceNow-Tracker erfasste Analysen zur Aktualisierung von Kampagnenstatistiken Wird täglich ausgeführt **Hinweis:** Kann verwendet werden, wenn das SNC-Nachverfolgungsprofil nicht aktualisiert wird und nicht mit dem Flow Designer zusammenarbeiten kann
Content Experiences: Kampagnendaten löschen	Löscht Kampagnen und Anwender basierend auf den Einstellungen für Content Experiences-Konfigurationseigenschaften. Siehe auch Abschnitt Löschen in Mit Content Experiences installierte Eigenschaften. Wird standardmäßig stündlich ausgeführt.
Content Experiences-Profil	Funktioniert mit dem Auslöser, der dem Content Experiences-Profil zugeordnet ist. Verarbeitet Analytics, die vom Content Experiences-Profil-Tracker erfasst wurden, um Kampagnenstatistiken zu aktualisieren. Wird täglich ausgeführt
Content Experiences: E-Mail-Benachrichtigungen senden	Versendet die E-Mails für eine Kampagne. Wird standardmäßig stündlich ausgeführt.
Content Experiences: Push-Benachrichtigungen senden	Sendet SMS-Benachrichtigungen für eine Kampagne Wird in einem festgelegten Wiederholungsintervall ausgeführt
Content Experiences: Senden Sie MS Teams-Benachrichtigungen	Sendet eine MS Teams-Benachrichtigung für eine Kampagne Wird standardmäßig alle 90 Minuten ausgeführt.
Content Experiences: Zielgruppe der Kampagne aktualisieren	Die Zielgruppe für eine Kampagne wird neu bewertet, und es werden Mitarbeiter entfernt, die die Kriterien nicht mehr erfüllen. Fügt Benutzer, die den definierten Kriterien entsprechen, der Kampagne hinzu. Benutzer werden in der zugehörigen Liste Kampagnenziele für eine Kampagne angezeigt. Sie können die aktualisierte Zielgruppe über die Registerkarte „Kampagnenziele“ einer Kampagne anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnenziele anzeigen. Wird standardmäßig täglich ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kampagne [sn_ca_campaign]	Definiert allgemeine Informationen über eine Kampagne, einschließlich der Laufzeit und der Zielgruppe, die sie anzeigen kann.
Kampagnen-Bundle [sn_ca_campaign_bundle]	Gruppierungsmethode für Elemente, die denselben Auslösermechanismus und dieselbe Verfügbarkeit haben.
Kampagneninhalt [sn_ca_campaign_item]	Kampagneninhalt, der einem Bundle zugeordnet ist.
Gezielter Inhalt [sn_ca_campaign_item_user]	Kampagneninhalt, der für die Zielgruppe verfügbar ist. Nachdem eine Kampagne veröffentlicht wurde und Inhalte verfügbar sind, werden auf der Registerkarte „Kampagnenziel“ der Kampagne Benutzer angezeigt.
Kampagnenziel [sn_ca_campaign_user]	Gibt an, wer in Ihrem Unternehmen Teil einer Kampagne ist
Erstellungsstatus [sn_ca_creation_status]	Verfolgt, ob ein Kampagnenziel eine bestimmte Widget-Instanz besucht hat, die Teil der Kampagne ist

Mit Content Publishing installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins „Content Delivery“ [com.sn_content_delivery] werden mehrere Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und geplanten Aufgaben.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Hinweis:
Das Plugin „Content Publishing“ [com.sn_content_delivery] aktiviert die Systemeigenschaft „sn_cd.min_admin_count“ [sys_properties.list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Administrator für Content Publishing löschen, indem eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) aktiver Benutzern für diese Rolle erforderlich ist.

Installierte Rollen

Die folgenden Rollen sind bei der Installation der Anwendung Mitarbeiter-Center (sn_ex_sp) enthalten:

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Content Publishing-Administrator [sn_cd.content_admin]	Erteilt Zugriff auf alle Informationen und Berechtigungen in Content Publishing. Kann auf Datensätze zugreifen, sie lesen und sie	• Content Publishing-Manager [sn_cd.manager] • Vorlagenmanager [sn_cd.content_template_owner]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	in die Content Publishing-Tabellen einfügen. Kann den Inhaltstyp hinzufügen oder bearbeiten. Kann Inhaltsvorlagen erstellen oder bearbeiten. Kann Inhalte für Service Portal oder Mitarbeiter-Center planen.	
Content Publishing-Manager [sn_cd.content_manager]	Kann Inhalte für Content Publishing erstellen und planen.	Keine
Vorlagenmanager [sn_cd.content_template_owner]	Kann Inhaltsvorlagen für Nachrichtenartikel erstellen und anzeigen.	Keine
Kampagnenmanager [sn_ca.campaign_manager]	Bietet Zugriff auf alle Content Experiences-Inhalte. Dies umfasst: Inhalte für Mitarbeiter-Center und Kampagnen erstellen und planen.	• sn_esign.config_manager • sn_cda.analytics_reader • sn_cd.content_approver
Content Publishing-Analysenadministrator [sn_cda.analytics_admin]	Erforderlich, um ein Analytics-Profil einzurichten.	Keine
Content Publishing-Analysenleser [sn_cda.analytics_reader]	Kann auf Analyseberichte zugreifen und sie anzeigen.	Keine

Installierte geplante Aufgaben

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Content Publishing: Benachrichtigungen senden	Versendet eine E-Mail-Benachrichtigung an einem bestimmten Datum an eine angegebene Zielgruppe. Wird standardmäßig stündlich ausgeführt.
Content Publishing: Beiträge in Foren veröffentlichen	Postet Community-Inhalt in Community-Foren. Wird standardmäßig stündlich ausgeführt.
Content Publishing: Aufgaben im Prozess	Erstellt Aufgaben für zugewiesene Zielgruppe. Wird standardmäßig stündlich ausgeführt.
Content Publishing: Senden Sie MS Teams-Benachrichtigungen	Sendet eine geplante Benachrichtigung an Mitarbeiter in MS Teams

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
	Wird standardmäßig stündlich ausgeführt.

Installierte Tabellen

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Zielgruppe [sn_cd_audience]	Eine gezielte Gruppe von Benutzern.
Zielgruppendaten [sn_cd_audience_data]	Wird verwendet, wenn **Zielgruppentyp** auf **Datei hochladen** aus dem Formular „Zielgruppe“ festgelegt ist. Gibt an, wo Sie hochgeladene Benutzer speichern.
Blockinhalt [sn_cd_block]	Wiederverwendbare Inhalte für Benachrichtigungen, Rich-Text-Ankündigungen oder Community-Posts (wenn Sie Communitys installieren).
Community-Inhalt [sn_cd_content_community]	Inhalt, der in einem Thema oder in einem Forum einer Community veröffentlicht wurde. Community-Content ist beispielsweise Folgendes: • Blog • Event • Video • Post-Liste
Aufgabeninhalt [sn_cd_content_todo]	Definiert den Inhalt der Aufgabe. Aufgaben-Inhalte sind Aufgaben, die Mitarbeitern zugewiesen sind und die Teil einer Kampagne sein können. Aufgaben können ebenfalls zusätzliche Inhalte auslösen, nachdem die erste Aufgabe abgeschlossen wurde. Benutzer überprüfen den Abschluss der Aufgabe durch Folgendes: • Klicken auf Schaltfläche • Starten eines Videos • Klicken auf einen Link
Inhaltsaufgabe [sn_cd_task]	Erweitert die HR-Aufgabentabelle [sn_hr_core_task] und den Bereich, in dem Sie Mitarbeiter-Center-Aufgaben erstellen.
Organigrammkonfiguration [sn_cd_config_org_chart]	Welche Informationen im Organigramm angezeigt werden.
Benutzeranzeigekonfiguration [sn_cd_user_display_configuration]	Steuert, wann Benutzer auf der Organigrammseite und im Widget „HRI – Mein Team“ in Mitarbeiter-Center angezeigt werden.
Inhalt [sn_cd_content_base]	Die Basistabelle für Felder, die für alle Inhaltstabellen gleich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Nachrichteninhalt [sn_cd_content_news]	Unternehmensnachrichten und -ankündigungen, die über Widgets im Portal veröffentlicht werden.
Benachrichtigungsinhalt [sn_cd_content_notification]	Definiert eine E-Mail-Aktion für eine Ankündigung wichtiger Neuigkeiten mit Links, die den Benutzer an das Service Portal weiterleiten.
Portalinhalt [sn_cd_content_portal]	Inhalte oder Informationen, die Sie Ihren Mitarbeitern im Mitarbeiter-Center zur Verfügung stellen. Inhalt kann ein Banner, Kalender, Event, bildbasierter Link, Rich-Text-Element, URL oder Video sein.
Inhaltstyp [sn_cd_content_type]	Klassifiziert die Inhalte, die Sie im Mitarbeiter-Center anzeigen möchten. Beispiele sind: • Community-Inhalt • Portalinhalt • Benachrichtigungsinhalt • Aufgabeninhalt
Zeitplaninhalt [sn_cd_content_visibility]	Bestimmt, welche Inhalte im Mitarbeiter-Center wann für welche Zielgruppe angezeigt werden.
Linkinhalt [sn_cd_url_asset]	URL-Links zu Informationen, die im Mitarbeiter-Center angezeigt werden.

Widgets installiert

Widgets installiert

Widget	ID	Beschreibung
Ankündigungen (CD)	cd-announcements	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Rich-Text". Im Allgemeinen eine kurze Nachricht bzw. ein Karussell, wenn mehrere Einträge vorhanden sind.
Nachrichtenfeed der Kategorie	cd-news-feed-category	Zeigt Vorschauen von Nachrichtenartikeln für eine bestimmte Kategorie an.
Content Experience	cd-content-experience	Stellt gezielte, umsetzbare Kommunikation für Mitarbeiter bereit. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences.
Inhaltsaufgabe	cd-content-todo	Dieses Widget ist Teil des in Employee Service Center verwendeten Prozesses zum Abschließen von HR-Aufgaben, kann jedoch nicht als

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widgets installiert (Fortsetzung)

Widget	ID	Beschreibung
		eigenständiges Widget verwendet werden.
Event-Kalender (CD)	cd-event-calendar	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Kalender". Zeigt Zeitpläne an.
Ausgewählte Nachrichten	cd-news-featured	Zeigt hervorgehobene Artikel oben im Nachrichtencenter an.
Informationslinks (CD)	cd-information-links	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "URL". Zeigt Hyperlinks an.
Nachrichtenartikeldetail	cd-news-article-detail	Wird auf der Seite „Artikeldetails“ angezeigt und enthält den Artikelhauptteil, wie er im Rich-Content-Editor erstellt wurde.
Nachrichtendatenlader	cd-news-dataloader	Kann der Artikeldetailseite hinzugefügt werden, um die gemeinsame Nutzung von Daten zwischen den Widgets auf der Seite zu erleichtern und so die Ladezeit der Seite zu reduzieren.
Nachrichtenfeed	cd-news-feed	Wird auf der Homepage, im Nachrichtencenter und auf Artikeldetailseiten angezeigt und enthält Vorschauen von Nachrichtenartikeln.
Nachrichten-Header	cd-news-header	Wird auf der Seite „Artikeldetails“ angezeigt und enthält die Überschrift, die Unterüberschrift und die Bildminiaturansicht.
Nachrichteninfo	CD-Nachrichten-Info	Wird auf der Seite „Artikeldetails“ angezeigt und enthält das Veröffentlichungsdatum des Nachrichtenartikels und die Schaltfläche „Link kopieren“.
Organigramm (CD)	cd-orgchart	Zeigt ein Organigramm für einen Mitarbeiter an.
Vorschau für mobilen Inhalt (CD) anzeigen	cd-preview-mobile-content	Benachrichtigungen, die in der Mobile-Ansicht angezeigt werden.
Vorschau der Inhaltsaufgabe (CD)	preview_content_todos	Zeigt eine Vorschau zu erledigender Inhalte an.
Quick-Links (CD)	cd-quick-links	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Bildbasierter Link". Zeigt eine Zeile klickbarer Bilder an.
Rich Content (CD)	cd-RichContent	Ermöglicht es Ihnen, Rich Content wie einen Langform-Artikel in einem Widget im Portal (Seite oder Thema) zu veröffentlichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widgets installiert (Fortsetzung)

Widget	ID	Beschreibung
		Zeigt Vorschauen von drei Rich Content-Teilen an. Wird als Karussell angezeigt, wenn mehr als drei Rich Content-Elemente veröffentlicht wurden.
Formatierter Inhalt (CD)	cd-styled-content	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp „Formatierter Inhalt“. Zeigt informative Banner oder Text an. Sie können Farbe, Ausrichtung und andere Optionen für Text und Hintergrund konfigurieren. Wird in einem Karussell dargestellt, wenn mehrere Elemente vorhanden sind.
Bevorstehende Events (CD)	cd-upcoming-events	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Event". Zeigt bevorstehende Events an.
Video-Karussell (CD)	cd-video-carousel	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Video". Mehrere Videos werden in einem Karussell angezeigt. Mit diesem Widget können Sie eine Bildlaufliste für Videos anzeigen. **Hinweis:** Nur eingebettete Links von YouTube und Vimeo werden unterstützt.
Willkommensbanner (CD)	cd-banner	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Banner". Wird in der Regel verwendet, um informative Banner/Texte anzuzeigen. Wird in einem Karussell dargestellt, wenn mehrere Einträge vorhanden sind.

Hinweis:
Diese Widgets unterstützen das Content Experience-Widget. Sie sind nicht für die direkte Verwendung im Portal gedacht: CD-Vorschau-Widget, CE-Bannerinhalt, CE-Karusselllayout, CE-Listenlayout, CE-Stilisierter Inhalt und CE-Kachellayout.

Mit Content Governance installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „Content Governance“ [sn_cg] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Hinweis:
Das Plugin „Content Governance“ [sn_cg] aktiviert die Systemeigenschaft sn_cda.min_admin_count [sys_properties.list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Governance-Administratoranwender löschen, indem eine Mindestanzahl (Standard: zwei) von aktiven Anwendern mit dieser Rolle erforderlich ist.

Installierte Rollen

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Inhaltsanforderungsbenutzer [sn_cg.content_request_user]	Erteilt Lese- und Schreibzugriff auf Inhaltsanforderungsdatensätze. Diese Rolle wird automatisch den Rollen Content Publishing Content admin (sn_cd.content_admin) und Content Manager (sn_cd.content_manager) zugewiesen.	Keine
Anforderungsbenutzer für Inhaltselemente [sn_cg.content_request_item_user]	Erteilt Lese- und Schreibzugriff auf Datensätze von Inhaltselementen. Diese Rolle wird automatisch den Rollen Content Publishing Content admin (sn_cd.content_admin) und Content Manager (sn_cd.content_manager) zugewiesen.	Keine

Installierte Tabellen

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Inhaltsanforderungselement [sn_cg_content_request_item]	Inhalt, der über die Content Governance-Schnittstelle erstellt wird
Inhaltsanforderung [sn_cg_content_request]	Anforderung für von einem Mitarbeiter oder Manager erstellten Inhalten

Mit Content Analytics installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins „Content Analytics“ [sn_cda] werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Das Plugin „Content Analytics“ [sn_cda] aktiviert die Systemeigenschaft sn_cda.min_admin_count [sys_properties.list]. Diese Eigenschaft verhindert, dass Sie Ihren einzigen Administrator für Content Analytics löschen, indem Sie eine Mindestanzahl (Standardwert zwei) aktiver Benutzer mit dieser Rolle erfordern.

Installierte Rollen

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Analytics-Administrator [sn_cda.analytics_admin]	Erstellt Nachverfolgungsprofile, weist die Rollen „sn_cda.analytics_admin“ und „sn_cda.analytics_reader“ zu und kann die Dashboards anzeigen.	Keine
Analytics-Leser [sn_cda.analytics_reader]	Kann Nachverfolgungsprofile und Dashboards anzeigen.	Keine

Installierte geplante Aufgaben

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Content Experiences: Kampagneninteraktionen berechnen	Berechnet die Interaktionspunktzahl für jede veröffentlichte Kampagne mit aktivierter Nachverfolgung. Wird standardmäßig alle fünf Minuten ausgeführt.
Content Experiences: SNC-Analysen verarbeiten	Konvertiert Analysen aus der Tabelle „Nachverfolgtes Event“ [sn_cda_tracked_evt_agg] in die Tabelle „Analysestatistik“ [sn_ca_analytics_stat]. Dadurch werden Kampagnen-, Aktions- und Inhaltsreferenzen ausgefüllt. Wird standardmäßig täglich ausgeführt.

Hinweis:
Sie können über die Nachverfolgungsprofil-Liste eine regelmäßige Aufgabe für ein Nachverfolgungsprofil auslösen oder ausführen. Möglicherweise müssen Sie das Feld **Auslöser** hinzufügen, indem Sie die Funktion „Personalisierte Liste aktualisieren“ verwenden. Siehe Persönliche Listen .

Installierte Tabellen

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Analytics-Import [sn_cda_import]	Speichert Informationen zu Profilimporten.
Analytics-Protokoll [sn_cda_analytics_log]	Speichert Protokolle, die erstellt werden, wenn die Profilvalidierung oder der Import fehlschlägt.
Analytics – Besuchsstatistik [sn_cda_analytics_visit_stat]	Eine Zusammenfassung von Besuchsstatistiken auf Basis eines Tages und eines Profils.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Beispielsweise die Anzahl der Besucher und Seitenansichten pro Sitzung.
Browser [sn_cda_visit_browser]	Speichert eine eindeutige Liste von Browsern.
Browserstatistik [sn_cda_browser_stat]	Speichert Analysen, die sich auf Besuche basierend auf Browsern und Geräten beziehen.
Gerätestatistik [sn_cda_device_stat]	Speichert Analysen in Bezug auf Gerätetypen (z. B. Desktop, mobil).
Event-Statistik [sn_cda_event_stat]	Speichert Browser-Event-Analysen (z. B. Videowiedergabe, Schaltflächenklicks) aus allen Profilen.
Externes Nachverfolgungsprofil [sn_cda_external_tracking_profile]	Generische Tabelle, die externe Nachverfolgungsprofile enthält.
Seitenstatistik [sn_cda_page_stat]	Speichert Seitenansichtanalysen aus allen Profilen.
Profilauslöser [sn_cda_profile_trigger]	Speichert geplante Aufträge (einen pro Profil), die Daten für das Nachverfolgungsprofil importieren.
Eingeschränktes Land [sn_cda_m2m_prof_country]	Definiert, welche Länder Sie nicht nachverfolgen möchten. Nachverfolgen Sie keine Benutzer, die sich in dem definierten Land befinden.
ServiceNow-Nachverfolgungsprofil [sn_cda_snc_tracking_profile]	Speichert Profile, wenn sie mit ServiceNow nachverfolgt werden. Erweitert das Nachverfolgungsprofil [sn_cda_tracking_profile]
Nachverfolgtes Event [sn_cda_tracked_evt_agg]	Speichert Rohinformationen nachverfolgter Events für ServiceNow-Profile. Wird beim Import in die Tabelle „sn_cda_event_stat“ umgewandelt.
Nachverfolgter Feldwert [sn_cda_tracked_fld_value]	Hilfstabelle, die während der Nachverfolgung zum Speichern von Verweisen auf eindeutige Feld-Wert-Kombinationen verwendet wird. Ermöglicht Aufgliederungen von Analysen.
Nachverfolgte Seite [sn_cda_tracked_page_agg]	Speichert Rohinformationen zu Seitenansichts-Events für ServiceNow-Profile. Wird beim Import in die Tabelle „sn_cda_page_stat“ umgewandelt.
Nachverfolgungsprofil [sn_cda_tracking_profile]	Allgemeine Tabelle, die Analytik-Profile enthält.
Nachverfolgter Besuch [sn_cda_tracked_visit_agg]	Speichert Rohinformationen zu Besuchs-Events für ServiceNow-Profile. Wird beim Import in die Tabelle „sn_cda_visit_analytics_stat“ umgewandelt.
Besuchsempfehlung [sn_cda_visit_referral]	Speichert Analysen in Bezug auf Seitenverweise.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Content Experiences und Content Analytics installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Analytics-Statistik [sn_ca_analytics_stat]	Speichert zusammengefasste Analytik für Kampagnen, einschließlich Interaktionen mit einer Kampagne, einer Aktion und einem Inhalt
Archivierte Kampagnenstatistik [sn_ca_campaign_arch]	Speichert archivierte Kampagnenstatistiken.
Nachverfolgte Aktion [sn_ca_tracked_action]	Eindeutige Aktionen, die Sie mit einer Kampagne nachverfolgen möchten
Nachverfolgte Aktion für Kampagne [sn_ca_m2m_campaign_action]	Die m:n-Beziehungen zwischen Aktionen und einer Kampagne nachverfolgen. Verfolgen Sie nur Aktionen nach, die Teil einer Kampagne sind.
Konvertierungsaktion [sn_ca_m2m_action_content_type]	Viele-zu-viele-Beziehung zwischen Aktionen und Inhaltstypen. Definiert, welche Arten von Aktionen zur Interaktionspunktzahl einer Kampagne beitragen. Zum Beispiel soll eine Aktion „Banner Impression“ die Interaktionspunktzahl nicht steigern, ein Click-Through eines Banners sollte sie jedoch ändern.

Widgets installiert

Widgets installiert

Widget	ID	Beschreibung
Website-Tracker der Content Analytics	cda-site-analytics	Hilft bei der Analyse von Anwenderverhalten, Nutzungsmetriken und mehr über das Anwender-Experience-Dashboard.

Formular „Verbundener Inhalt“

Verwenden Sie das Formular für verbundene Inhalte, um Inhalte mit den Themen in Ihrer Taxonomie zu verknüpfen.

Formular „Verbundener Inhalt“

Feld	Beschreibung
Content Typ	Typ des Inhalts, den Sie einem Thema zuordnen möchten. Die Auswahlmöglichkeiten sind: • **Katalogelement** • **Wissen** • **Quick-Link**
Katalogelement	Katalogelement, das Sie dem Thema zuordnen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Inhaltstyp** die Option **Katalogelement** ausgewählt wird.
Knowledge	Wissensartikel, den Sie dem Thema zuordnen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Inhaltstyp** die Option **Wissen** ausgewählt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verbundener Inhalt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Quick-Link	Quick-Link, den Sie dem Thema zuordnen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Quick-Link** im Feld **Inhaltstyp** ausgewählt ist.
Thema	Thema, dem Sie Inhalte zuordnen möchten.

Content Analytics-Dashboards

Content Analytics zeigt Datenvisualisierungen für Portaldaten an, die im Standardprofil zur Nachverfolgung erfasst wurden.

Content Analytics-Dashboard

Das Content Analytics-Dashboard zeigt Portal-Interaktionsmetriken an, einschließlich eindeutiger Anwender, durchschnittlicher Zeit pro Seite und Bounce-Rate.

Dashboard-Widgets

Widget	Beschreibung
Adoption	Verfolgt täglich die Anzahl neuer und wiederkehrender (eindeutiger) Benutzer
Bounce-Rate	Prozentsatz der Benutzer, die das Portal verlassen, nachdem sie nur eine Seite ohne weitere Interaktion angezeigt haben
Durchschnittliche Sitzungsdauer	Durchschnittliche Anzahl der Minuten, die ein Benutzer in einer Sitzung verbringt Das System verfolgt eine Sitzung als entweder • 30 Minuten, nachdem ein Anwender eine Seite geöffnet hat • Bis der Anwender die Registerkarte schließt
Durchschnittliche Zeit pro Seite	Durchschnittliche Anzahl der Minuten, die ein Anwender mit Betrachten einer Seite verbringt
Engagementmetriken	Der Typ der Interaktion (Seitenaufrufe und Sitzung) nach Woche, dargestellt durch vertikale Balken, wobei eine Linie die durchschnittlichen wöchentlichen Seitenaufrufe darstellt
Besuche nach Browser	Anzahl der Ansichten nach Browsertyp
Besuche nach Gerät	Anzahl der Ansichten nach Gerätetyp
Eindeutige Anwender	Gesamtzahl der Anwender vom Vortag

Content Analytics – Grundlagen-Dashboard

Das Content Analytics-Dashboard zeigt Portalseitenbesuche und -ansichten an, einschließlich der Besuche pro Tag und der am häufigsten aufgerufenen Seiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Widgets

Widget	Beschreibung
Alle Besuche in den letzten 365 Tagen	Gesamtzahl der Besucher in den letzten 365 Tagen
Durchschnittliche Seitenansicht pro Sitzung ist	Durchschnittliche Seiten, die ein Anwender in einer Sitzung anzeigt. Das System verfolgt eine Sitzung als entweder • 30 Minuten, nachdem ein Anwender eine Seite geöffnet hat • Bis der Anwender die Registerkarte schließt
Top-Seiten dieser Woche	Balkendiagramm, das die am häufigsten aufgerufenen Seiten der letzten sieben Tage anzeigt
Seitenansichten pro Tag	Liniendiagramm, das die Anzahl der pro Tag angezeigten Seiten anzeigt
Besuche pro Tag	Liniendiagramm, das die Anzahl der Besucher im Portal pro Tag anzeigt
Gestrige Top-Seiten	Balkendiagramm, das die am häufigsten aufgerufenen Seiten des Vortags anzeigt

Content Engagement-Dashboard

Content Analytics zeigt Datenvisualisierungen von Interaktionsmetriken für Inhalte an, die im Portal oder in der mobilen App Now im Dashboard für Interaktionen veröffentlicht wurden.

Dashboard-Übersicht

Das Dashboard Content Engagement zeigt Metriken für die Benutzerinteraktion an, z. B. Inhaltsansichten, Klicks auf Reaktionssymbole, Kommentare und Antworten auf Kommentare. Weitere Informationen finden Sie unter Content Engagement

Visualisierungen von Inhaltsinteraktionen

Visualisierung	Beschreibung
Gesamtinteraktion für veröffentlichte Artikel	Anzahl der Reaktionen und Kommentare/Antworten pro Tag
Eindeutige Aufrufe	Anzahl der eindeutigen Ansichten pro Tag
Gemeldeter Inhalt	Listet Inhaltselemente mit gemeldeten Kommentaren auf.
Gemeldete Kommentare	Listet gemeldete Kommentare auf.

Dashboard „Übersicht über die Inhaltsbibliothek“.

Content Analytics zeigt Datenvisualisierungen von Leistungsmetriken für Inhalte, die im Portal oder in der mobilen App Now im Dashboard „Übersicht über die Inhaltsbibliothek“ veröffentlicht wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Übersicht

Das Dashboard „Übersicht über die Inhaltsbibliothek“ zeigt Metriken für Inhalte an, die über einen Zeitplan oder Veröffentlichungsplan veröffentlicht wurden. Dieses Dashboard zeigt keine Inhalte an, die über eine Kampagne bereitgestellt werden. Informationen zu Datenvisualisierungen für Kampagneninhalte finden Sie unter Kampagnenübersicht und Kampagnen-Analytics-Dashboards.

Visualisierungen der Inhaltsbibliothek

Visualisierung	Beschreibung
Öffnen Sie Inhaltsaufgaben	Anzahl der Aufgaben nach Status (z. B. offen oder abgeschlossen). Jeder Balken im Diagramm verweist auf eine Liste der Aufgaben mit diesem Status.
Kürzlich abgeschlossene Inhaltsaufgaben	Vertikales Balkendiagramm, das die Anzahl der Aufgaben anzeigt, die nach Zeitraum geschlossen wurden. Jeder Balken im Diagramm ist mit einer Liste von Aufgaben verknüpft, die innerhalb dieses Zeitrahmens geschlossen wurden
Ereignisaktivität im Laufe der Zeit	Gesamtzahl der Anwenderinteraktionen mit Inhalt.
Ereignisse im Laufe der Zeit nach Inhalten	Anzahl der Anwenderinteraktionen mit Inhalten, wobei jede Zeile einen Inhalt darstellt. Bewegen Sie die Maus über eine Zeile, um die für ein bestimmtes Inhaltselement spezifischen Metriken anzuzeigen.
Ereignisse im Laufe der Zeit nach Aktion	Anzahl der Anwenderinteraktionen mit Inhalten, wobei jede Zeile einen Interaktionstyp darstellt. Bewegen Sie den Mauszeiger über eine Zeile, um die für einen bestimmten Interaktionstyp spezifischen Metriken anzuzeigen.
Top-Inhalt	Balkendiagramm, das den am häufigsten aufgerufenen Inhalt anzeigt. Durch Klicken auf einen Balken werden Metriken für den jeweiligen Inhalt und die Aktion angezeigt.
Aktionsaktivität	Kreisdiagramm, das die Anteile der einzelnen Arten von Interaktionen und Impressions im Vergleich zur Gesamtzahl der Aktionen anzeigt.
Top-Benachrichtigungen	Balkendiagramm, das die am häufigsten angeklickten Benachrichtigungen für den angegebenen Zeitraum zeigt.

Interaktionsnachverfolgung

Dashboards zeigen Datenvisualisierungen für bestimmte Parameter an, z. B. Benutzerinteraktionen mit Inhalten.

Hinweis:

- Eine Interaktion ist eine vom Benutzer ausgeführte Aktion, z. B. Download, Klicken auf einen Link, Abschluss einer Aufgabe oder Videowiedergabe.
- Eine Impression ist eine Instanz von Inhalt, der für einen Anwender angezeigt wird. Jedes Mal, wenn ein Benutzer den Inhalt anzeigt, wird dies als Interaktion gezählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content Analytics verfolgt die folgenden Anwenderinteraktionen (je nach Inhaltstyp). Wenn Inhalte im Portal gerendert werden, zählt das System dies als Impression. Wenn ein Mitarbeiter auf einen Inhalt klickt, zählt das System dies (je nach Inhaltstyp) als Click-Through, Download oder Wiedergabe.

- Banner-Clickthrough
- Banner-Impression
- Download des Kalenders
- Kalenderimpression
- E-Mail-Clickthrough
- Ereignis-Download
- Ereignis-Impression
- Bildbasierter Link-Clickthrough
- Bildbasierte Link-Impression
- Link-Clickthrough
- Klick auf Registerkarte „Nachrichtenartikel“.
- Nachrichtenartikel-Click-Through
- Nachrichtenartikel-Impression
- Rich Content-Click-Through
- Rich Content-Click-Through
- Rich Content-Impression
- Aufgabenabschluss
- Aufgabenimpression
- Videoimpression
- Video abgespielt

Standard Mitarbeiterprofil Header-Konfigurationsdatensatz

Der standardmäßige Header-Konfigurationsdatensatz Mitarbeiterprofil enthält die folgenden Feldwerte.

Standard Mitarbeiterprofil Feldwerte für Headerkonfiguration

Feld	Wert
Name	Standard
Pronomen anzeigen	Ausgewählt
Bilder bearbeiten	Gelöscht
Links deaktivieren	Ausgewählt
Standard	Ausgewählt
Hintergrundbild	Ausgewählt
Aktionen	Mitarbeiterprofil Gruppe
Primäre Anwenderinformationen	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standard Mitarbeiterprofil Feldwerte für Headerkonfiguration (Fortsetzung)

Feld	Wert
Benutzernamensformat wählen	FirstName, LastName
Sekundäre Anwenderinformationen	
Felder	user.title, user.department, user.email
Informationen zur Anwenderpräsenz	
Kanal	Microsoft Teams
Anwesenheitsstatus anzeigen	Ausgewählt

Mitarbeiter-Center Widgets

Sie können Basissystem-Widgets in Mitarbeiter-Center unverändert verwenden oder sie klonen, um sie an Ihre geschäftlichen Anforderungen anzupassen.

Dieser Abschnitt bietet einen schnellen Überblick über die -Widgets. Um die vollständige Liste der Widgets anzuzeigen, können Sie zu navigieren **Alle** > **Service Portal** > **Widgets**.

Mitarbeiter-Center Widgets

Liste der Widgets

Widgets	Vorteile	Rollen/ Anwenderkriterien
Kuratierte Experiences	Bietet eine dynamische, mitarbeiterorientierte Such-Experience basierend auf einer einheitlichen Taxonomie für alle Inhaltstypen: • **Mitarbeitertaxonomie**: Die mitarbeiterorientierte Taxonomie des Basissystems, die Organisationen als Ausgangspunkt verwenden können. • **Mega-Menü-Widget**: Die obere Navigationsleiste, in der Mitarbeiter alle verfügbaren Themen durchsuchen können. • **Widget „Beliebte Themen“**: Die beliebtesten Themen in allen Organisationen hervorgehoben. • **Dynamische Themenseiten**: Die dedizierte und dynamisch erstellte Seite für den Zugriff auf alle Inhalte, die dem Thema zugeordnet sind.	Administrator
Mitarbeiterprofilseite	Stellt eine mitarbeiterorientierte Taxonomie bereit, die Unternehmen als Ausgangspunkt verwenden können.	sn_employee.admin
Favoritenseite	Bietet schnellen Zugriff auf alle Favoriten. Wird auf einer separaten Seite geöffnet, auf der Sie alle Ihre Lieblingsinhalte verwalten können.	Administrator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Widgets (Fortsetzung)

Widgets	Vorteile	Rollen/ Anwenderkriterien
Fußzeilen-Widget	Ermöglicht mehr Skalierbarkeit und Konfigurationsoptionen.	admin, sp_admin
Modernes Portal-Design	Sorgt für Konsistenz auf allen Portalseiten.	Administrator
Widget „Meine aktiven Artikel“	Bietet eine konsolidierte Ansicht aller dem Mitarbeiter zugewiesenen Aufgaben und Aufgaben. Es kann für zusätzliche Aufgaben konfiguriert und erweitert werden.	admin, sp_admin, esc_admin
Widget „Quick-Links“.	Bietet schnellen Zugriff auf alle wichtigen Inhalte und Seiten (intern und extern).	sp_admin, user_criteria_admin, Taxonomiemanager
Widget „Empfohlen für Sie“	Hebt die relevantesten Inhalte für den Mitarbeiter hervor. Sie basiert auf der Beliebtheit oder dem ML-Algorithmus (bei Berechtigung für Predictive Intelligence-Fähigkeiten), der nach Ähnlichkeit im Mitarbeiterprofil sucht, um beliebte Inhalte anzuzeigen.	admin, sp_admin

Mitarbeiter-Center Pro Widgets

Widget	ID	Beschreibung
App-Launcher	app-launcher	Wird auf der Homepage angezeigt und bietet mit einem Klick Zugriff auf zuletzt verwendete Anwendungen und Favoriten.
Organigramm (EC)	org_chart	Zeigt das Mitarbeiter-Organigramm, die Beziehungen zu anderen Mitarbeitern und vieles mehr an.
Webanwendungen	web_applications	Bietet Ein-Klick-Zugriff auf Anwendungen, die dem Benutzer zugewiesen sind.

Content Publishing-Widgets

Widget	ID	Beschreibung
Ankündigungen (CD)	cd-announcements	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Rich-Text". Im Allgemeinen eine kurze Nachricht bzw. ein Karussell, wenn mehrere Einträge vorhanden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget	ID	Beschreibung
Nachrichtenfeed der Kategorie	cd-news-feed-category	Zeigt Vorschauen von Nachrichtenartikeln für eine bestimmte Kategorie an.
Content Experience	cd-content-experience	Stellt gezielte, umsetzbare Kommunikation für Mitarbeiter bereit. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences.
Inhaltsaufgabe	cd-content-todo	Dieses Widget ist Teil des in Employee Service Center verwendeten Prozesses zum Abschließen von HR-Aufgaben, kann jedoch nicht als eigenständiges Widget verwendet werden.
Event-Kalender (CD)	cd-event-calendar	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Kalender". Zeigt Zeitpläne an.
Ausgewählte Nachrichten	cd-news-featured	Zeigt hervorgehobene Artikel oben im Nachrichtencenter an.
Informationslinks (CD)	cd-information-links	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "URL". Zeigt Hyperlinks an.
Nachrichtenartikeldetail	cd-news-article-detail	Wird auf der Seite „Artikeldetails“ angezeigt und enthält den Artikelhauptteil, wie er im Rich-Content-Editor erstellt wurde.
Nachrichtendatenlader	cd-news-dataloader	Kann der Artikeldetailseite hinzugefügt werden, um die gemeinsame Nutzung von Daten zwischen den Widgets auf der Seite zu erleichtern und so die Ladezeit der Seite zu reduzieren.
Nachrichtenfeed	cd-news-feed	Wird auf der Homepage, im Nachrichtencenter und auf Artikeldetailseiten angezeigt und enthält Vorschauen von Nachrichtenartikeln.
Nachrichten-Header	cd-news-header	Wird auf der Seite „Artikeldetails“ angezeigt und enthält die Überschrift, die Unterüberschrift und die Bildminiaturansicht.
Nachrichteninfo	CD-Nachrichten-Info	Wird auf der Seite „Artikeldetails“ angezeigt und enthält das Veröffentlichungsdatum des Nachrichtenartikels und die Schaltfläche „Link kopieren“.
Organigramm (CD)	cd-orgchart	Zeigt ein Organigramm für einen Mitarbeiter an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget	ID	Beschreibung
Vorschau für mobilen Inhalt (CD) anzeigen	cd-preview-mobile-content	Benachrichtigungen, die in der Mobile-Ansicht angezeigt werden.
Vorschau der Inhaltsaufgabe (CD)	preview_content_todos	Zeigt eine Vorschau zu erledigender Inhalte an.
Quick-Links (CD)	cd-quick-links	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Bildbasierter Link". Zeigt eine Zeile klickbarer Bilder an.
Rich Content (CD)	cd-RichContent	Ermöglicht es Ihnen, Rich Content wie einen Langform-Artikel in einem Widget im Portal (Seite oder Thema) zu veröffentlichen. Zeigt Vorschauen von drei Rich Content-Teilen an. Wird als Karussell angezeigt, wenn mehr als drei Rich Content-Elemente veröffentlicht wurden.
Formatierter Inhalt (CD)	cd-styled-content	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp „Formatierter Inhalt“. Zeigt informative Banner oder Text an. Sie können Farbe, Ausrichtung und andere Optionen für Text und Hintergrund konfigurieren. Wird in einem Karussell dargestellt, wenn mehrere Elemente vorhanden sind.
Bevorstehende Events (CD)	cd-upcoming-events	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Event". Zeigt bevorstehende Events an.
Video-Karussell (CD)	cd-video-carousel	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Video". Mehrere Videos werden in einem Karussell angezeigt. Mit diesem Widget können Sie eine Bildlaufliste für Videos anzeigen. **Hinweis:** Nur eingebettete Links von YouTube und Vimeo werden unterstützt.
Willkommensbanner (CD)	cd-banner	Zeigt Portalinhalt mit Inhaltstyp "Banner". Wird in der Regel verwendet, um informative Banner/Texte anzuzeigen. Wird in einem Karussell dargestellt, wenn mehrere Einträge vorhanden sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Widgets unterstützen das Content Experience-Widget. Sie sind nicht für die direkte Verwendung im Portal gedacht: CD-Vorschau-Widget, CE-Bannerinhalt, CE-Karusselllayout, CE-Listenlayout, CE-Stilisierter Inhalt und CE-Kachellayout.

Content Analytics-Widgets

Widget	ID	Beschreibung
Website-Tracker der Content Analytics	cda-site-analytics	Hilft bei der Analyse von Anwenderverhalten, Nutzungsmetriken und mehr über das Anwender-Experience-Dashboard.

Mitarbeiterprofil

Liste der Widgets für das Mitarbeiterprofil

Widget	ID	Beschreibung
Mitarbeiterprofildetails	employee_profile_details	Zeigt das grundlegende Profil und arbeitsbezogene Informationen eines Mitarbeiters an.
Mitarbeiterprofil – Header	employee_profile_header	Wird auf der Mitarbeiterprofilseite angezeigt
Mitarbeiterprofil – Mein Team	employee_profile_my_team	Zeigt Informationen zu meinem Team an.
Mitarbeiterprofil-Übersicht	Mitarbeiterprofil-Übersicht	Zeigt die Mitarbeiterprofil-Übersicht an.
Sichtbarkeit des öffentlichen Profils	public_profile_visibility	Zeigt die Sichtbarkeitseinstellung für das Profil an. Sie können die Sichtbarkeitseinstellungen an Ihre Bedürfnisse anpassen.

Weitere Informationen finden Sie unter Employee Profile.

Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Widgets

Liste der Widgets für EC Pro Kiosk

Widget	ID	Beschreibung
Kiosk-Header	eck-header	Wird im Kiosk-Portal angezeigt und bietet schnellen Zugriff auf Meine Anforderungen, Meine Favoriten, Mitarbeiterprofile usw.
Anmeldung beim Mitarbeiter-Center Pro Kiosk-Portal	ec-pro-kiosk-portal-login	Aktiviert die Anmeldung und den Zugriff auf das Kiosk-Portal.
Bevorstehende Schicht des Mitarbeiters	„employee-upcoming-shift“	Zeigt bevorstehende Events an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Widgets für EC Pro Kiosk (Fortsetzung)

Widget	ID	Beschreibung
Kumulierte Urlaubszeiten	Abwesenheitszeiten-Abgrenzungssaldo	Zeigt die Urlaubs- und Urlaubssalden an.
Kumulierte Urlaubszeiten – Homepage	timeoff-accountal-saldo-home-page	Zeigt die Homepage für arbeitsfreie Zeit und Urlaubssalden.
Einstellungen	Einstellungen	Zeigt die Anwendereinstellungen wie Barrierefreiheit und Sprache an.

Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Center Pro Kiosk.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Widgets finden Sie unter Passen Sie Mitarbeiter-Center mit Widgets an.

Mitarbeiterprofil -Formular

Eine Option in der Konfiguration Mitarbeiterprofil, die eine Liste von Mitarbeiterprofilfeldern bereitstellt.

Die folgende Liste konfigurierbarer Felder enthält die persönlichen, vertraulichen und Beschäftigungsinformationen.

- Personalnummer
- Beschäftigungsenddatum
- Beschäftigungsstartdatum
- Kurzname
- Offizieller Name
- Bevorzugtes Pronomen
- Kurzbiografie
- Mobiltelefon (beruflich)
- Telefon (beruflich)
- Standort
- Ortstyp
- Position
- Positionstyp
- Hintergrundbanner
- Erstellt von
- Erstellt
- Sys-ID
- Updates (Ganzzahl)
- Aktualisiert durch (Zeichenfolge)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktualisiert (Datum/Uhrzeit)
- Geschäftliche Telefonnummer des Anwenders

Informationen zur Konfiguration des HR-Profilfelds finden Sie unter Bearbeitbare Feldkonfiguration für HR-Profile.

Zugehörige Informationen

Employee Profile

Mitarbeiterprofil Formular „Headerkonfiguration".

Verwenden Sie das Formular Mitarbeiterprofil Headerkonfiguration, um einen Header für ein Profil zu erstellen.

Mitarbeiterprofil Formular „Headerkonfiguration".

Feld	Beschreibung
Name	Standardname oder ein beliebiger anderer Name.
Pronomen anzeigen	Option zum Anzeigen von Benutzerpronomen.
Bilder bearbeiten	Mit dieser Option können Mitarbeiter den Avatar und das Hintergrundbild bearbeiten.
Links deaktivieren	Option zum Deaktivieren von Links im Header.
Hintergrundbild	Option zum Aktivieren des Hintergrundbilds.
Aktionsgruppen	Datensatz der Aktionsgruppe, die im Header hinzugefügt werden soll.
Primäre Anwenderinformationen	
Benutzernamensformat wählen	Format, in dem die primären Anwenderinformationen angezeigt werden sollen. Verfügbare Optionen: • FirstName, LastName • LastName, FirstName • FirstName, MiddleName, LastName
Sekundäre Anwenderinformationen	
Felder	Liste der Felder, die aus der Liste der verfügbaren Optionen auszuwählen sind. Es können maximal drei Felder ausgewählt werden.
Informationen zur Anwenderpräsenz	
Kanal	Liste der verfügbaren Kanäle.
Anwesenheitsstatus anzeigen	Option zum Anzeigen des Anwenderpräsenzstatus für den ausgewählten Kanal.

Mitarbeiterprofil Formular „Portalkonfiguration".

Verwenden Sie das Formular Mitarbeiterprofil Portalkonfiguration, um das Profil für ein Serviceportal zu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterprofil Formular „Portalkonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Profilkonfiguration.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Profilkonfiguration.
Portal	Portal, auf das die Konfiguration angewendet wird.
Widget-Übersichtsbereich	Option zum Aktivieren des Übersichtsbereichs im Profil.
Bestellung	Ordnungszahl des Profils im Portal.
Headerkonfiguration	Header, der im Profil angezeigt werden soll.

Mitarbeiterprofil Upgrade-Szenarien

Nach dem Upgrade von Mitarbeiterprofil auf Version 11.0.3 werden die Profilseiten in allen Portalen basierend auf den folgenden Szenarien aktualisiert.

Upgrade-Szenarien für Mitarbeiterprofil

Portal	Upgrade-Szenario
Mitarbeiter-Center	• Alle aktiven Registerkarten sind mit der Profilseite verknüpft. • Der Widget-Übersichtsbereich ist sichtbar. **Hinweis:** Um den Widget-Übersichtsbereich zu deaktivieren, müssen Sie eine Profilportalkonfiguration erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Mitarbeiterprofil für ein -Portal. • Wenn kein Header-Konfigurationsdatensatz Mitarbeiterprofil vorhanden ist, wird der Standarddatensatz verwendet. • Wenn ein Header-Konfigurationsdatensatz Mitarbeiterprofil vorhanden ist, wird er mit den folgenden Feldern und Werten aktualisiert: ○ Aktionsgruppen: Wird über die Optionen der Widget-Instanz ausgefüllt ○ Hintergrundbild: Ausgewählt ○ Bilder bearbeiten: Ausgewählt ○ Links deaktivieren: Deaktiviert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Upgrade-Szenarien für Mitarbeiterprofil (Fortsetzung)

Portal	Upgrade-Szenario

Anwenderdefiniertes Portal	• Alle Registerkarten sind zugeordnet und auf der Profilseite sichtbar.
	• Der Widget-Übersichtsbereich ist sichtbar.
	• Wenn kein Header-Konfigurationsdatensatz Mitarbeiterprofil vorhanden ist, wird der Standarddatensatz verwendet.
	• Wenn ein Header-Konfigurationsdatensatz Mitarbeiterprofil vorhanden ist, wird er mit den folgenden Feldern und Werten aktualisiert:
	  ○ Aktionsgruppen: Wird über die Optionen der Widget-Instanz ausgefüllt
	  ○ Hintergrundbild: Ausgewählt
	  ○ Bilder bearbeiten: Ausgewählt
	  ○ Links deaktivieren: Deaktiviert

Formular „Externer Link“

Verwenden Sie das Formular „Externer Link“, um einen externen Link zu erstellen.

Formular „Externer Link“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel für den externen Link.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für den externen Link.
URL	URL des externen Links.

Formular „Vorgestellte Inhalte“

Verwenden Sie das Formular für vorgestellte Inhalte, um die zugehörigen verbundenen Inhalte als vorgestellte Inhalte für ein Thema zu markieren.

Formular „Vorgestellte Inhalte“

Feld	Beschreibung
Verbundener Inhalt	Verbundener Inhalt, der mit dem Thema verknüpft ist. Suchen Sie nach verbundenen Inhalten, die mit dem Thema verknüpft sind, und wählen Sie sie aus.
Thema	Thema, in dem der vorgestellte Inhalt angezeigt werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der vorgestellte Inhalt angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feedback Analytics-Dashboard

Verfolgen Sie alle Ihre Feedback-Antworten mit Feedback-Analytics für Portale, E-Mail, Virtual Agent, Kioske und Now Mobile®nach.

Mit Feedback-Analytics, zuvor Experience-Feedback-Dashboard genannt, können Sie alle Feedback-Antworten, die von Ihren Anwendern gesammelt wurden, an einem Ort nachverfolgen.

Das Feedback Analytics-Dashboard unterstützt das Next Experience-Design.

Die folgenden Rollen sind erforderlich, um auf das Dashboard zuzugreifen oder es anzuzeigen:

Rollen im Dashboard für Feedback-Analytics

Rolle	Beschreibung
assessment_admin	Diese Rolle hat Zugriff auf die Bewertungskomponenten.
esc_admin	Diese Rolle ist der Employee Service Center-Administrator
survey_reader	Diese Rolle kann den Inhalt des Dashboards anzeigen.

Hinweis:
Feedback Analytics ist ein schreibgeschütztes Dashboard. Sie müssen das Feedback Analytics-Dashboard klonen, um es anzupassen.

Deaktivieren Sie die **Filteroption Portal**, wenn Sie den Trend der Antworten unabhängig von den Kanälen anzeigen möchten.

Sie können die folgenden Trends im Dashboard anzeigen.

Durchschnittliche Bewertung (letzte 6 Monate): Zeigt die durchschnittliche Bewertung in den letzten 6 Monaten an.

Durchschnittliche Bewertung über Zeit: Zeigt die durchschnittliche Bewertung für einen Zeitraum an.

Teilnehmer nach Kanal: Zeigt die Anzahl der erhaltenen Antworten basierend auf dem Typ des Kanals an, über den die Antwort abgerufen wurde. Beispiel: Portal, Mobile, E-Mail, Kioske oder Virtual Agent Feedback.

Durchschnittliche Bewertung für Service-Feedback-Definitionen: Zeigt die durchschnittliche Bewertung für jede erstellte Feedback-Definition an. Zum Beispiel die durchschnittliche Bewertung für Themenseiten, die sich in verschiedenen Taxonomien befinden, oder die durchschnittliche Bewertung für Workflows.

Service-Feedback – Top-Seiten nach Antworten: Zeigt die Top-Auswahlmöglichkeiten auf den Seiten an, auf denen Feedback im Portal empfangen wird.

Experience-Feedback-Antworten: Zeigt die Anzahl der Antworten an, die über das Drawer-Widget oder im Modal im Portal empfangen wurden.

Experience-Feedback – Top-Seiten nach Antworten: Zeigt die Top-Auswahlmöglichkeiten auf Seiten an, auf denen Experience-Feedback verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard für Anwender-Experience

Über das User Experience-Dashboard erhalten Sie eine konsolidierte Ansicht der Feedback-Daten. Bietet eine schnelle Ansicht aller Arten von Feedback-Daten im Dashboard für User Experience Analytics.

Das User Experience-Dashboard zeigt Feedback-Daten, die von verschiedenen Anwendern gesammelt wurden, auf einen Blick. Stellt Daten aus Experience, Service und Umfrage-Feedback bereit.

Wenn Sie mit dem Dashboard für User Experience Analytics bereits vertraut sind, können Sie hier alle Ihre Feedbackdaten nachverfolgen.

Im Folgenden finden Sie die verschiedenen Komponenten der Experience und des Service-Feedbacks, die im Dashboard für die Anwender-Experience sichtbar sind.

Experience-Dashboard

Informationen zu Experience-Feedback-Daten finden Sie in den folgenden Analysen.

- **Seiten-**ID: Seiten-ID, auf der das Feedback bereitgestellt wird.
- **Bewertung**: Bewertet Gruppen in einer Infografik, um den Prozentsatz des positiven oder negativen Feedbacks zu verstehen.
- **Anwender-**ID: Anwender-ID des Feedbackgebers.

  Wenn der Feedbackgeber anonym bleibt, wird die Benutzer-ID als Gast angezeigt.
- **Kommentar**: Anwenderstimmungen, die gemäß den Bewertungen gesammelt wurden.

Service-Dashboard

Die Service-Feedback-Daten finden Sie in den folgenden Analysen.

- **Seiten-**ID: Seiten-ID, auf der das Feedback bereitgestellt wird.
- **Datensatz-ID**: Ein Workflow-Nachverfolgungssystem, das anzeigt, ob das Feedback von einem Portal oder einer E-Mail stammt.
- **Bewertung**: Bewertet Gruppen in einer Infografik, um die Prozentsätze des positiven oder negativen Feedbacks zu verstehen.
- **Anwender-**ID: Anwender-ID des Feedbackgebers.

  Wenn der Feedbackgeber anonym bleibt, wird die Benutzer-ID als Gast angezeigt.
- **Themenname**: Themenseite, auf der das Feedback bereitgestellt wird.
- **Kommentar**: Anwenderstimmungen, die gemäß den Bewertungen gesammelt wurden.

Feedback zur Umfrage

Feedbackdaten zur Umfrage finden Sie in den folgenden Analysen.

- **Seiten-**ID: Seiten-ID, auf der das Feedback bereitgestellt wird.
- **Umfragename**: Name der Umfrage.
- **Anwender-**ID: Anwender-ID des Feedbackgebers.

  Wenn der Feedbackgeber anonym bleibt, wird die Benutzer-ID als Gast angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Feedback-Konfiguration“.

Beschreibung der Felder des Feedback-Konfigurationsformulars zur Ausrichtung auf ein Portal für Feedback-Antworten.

Formular „Feedback-Konfiguration“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Tabellendatensatzes
Feedback-Portal	Zielportal für Feedback
Anonyme Antwort	• **Anwender-Opt-in**: Der Administrator erhält die Anwenderdetails aus dem Feedback. • **Anonym**: Anwenderdetails bleiben anonym.
Anwendung	Anwendungsbereich, in dem sich der Datensatz befindet.
Aktiv	Ausgewählt Option zum Aktivieren des Anwendungsbereichs.
Bestellung	Prioritätsreihenfolge für den Datensatz.
Grenzwert für Überlagerungssitzung	Anzahl der Neuladen des Feedback-Widgets.
Feedback-Titel	Einführungstext für die Feedback-Anforderung.
Bezeichnung der Feedback-Schaltfläche	Text, der auf der Schaltfläche des Feedback-Widgets sichtbar ist.
Datenschutzinformationen	• Link zum**Datenschutz für Anwender**: Link, der die Nutzungsbedingungen der Datenschutzrichtlinie des Unternehmens enthält. • **Datenschutztext für Anwender**: Eingabeaufforderungstext, um den Anwender über die Datenschutzrichtlinie zu benachrichtigen. • Hilfetext zum**Datenschutz für Anwender**: Hilfetext mit einer Kurzbeschreibung der Datenschutzrichtlinie.
Einstellungen für Erfolgsmeldungen	• **Erfolgssymbol: Symbol**, das mit der Erfolgsnachricht angezeigt werden soll. • **Erfolgstext**: Erfolgsnachricht, die dem Anwender nach dem Senden von Feedback angezeigt wird. • **Erfolgsbeschreibung**: Bestätigungsnachricht, die angezeigt wird, nachdem Sie Ihr Feedback gesendet haben.
Drawer-Optionen	• **Drawer-Text**: Willkommenstext im Feedback-Drawer-Widget. • **Seitenplatzierung**: Platzierung des Feedback-Drawers auf der Portalseite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Feedback-Konfiguration“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Ausrichtung**: Ausrichtung des Feedback-Drawers auf der Portalseite. • **Position von oben**: Position, an der der Drawer auf der Seite angezeigt wird.

Formular „Feedback-Definition“.

Beschreibung der Felder des Formulars für Feedbackdefinitionen zum Kuratieren der Experience- und Servicefeedback-Widgets auf den Portalseiten.

Formular „Feedback-Definition“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Feedback-Definition
Feedbacktyp	• **Experience:** Feedback über das Drawer-Widget, das im gesamten Portal oder über Virtual Agentsichtbar ist. • **Service – auf Seite:** Feedback nach Verwendung einer beliebigen Seite im Portal. • **Service – Themenseite:** Feedback für eine Themenseite unter einer Taxonomie. **Hinweis:** Der Administrator muss die Themenseite auswählen, auf der die Feedback-Aufforderung angezeigt wird. • **Service – Workflow:** Portal, Virtual Agent, oder E-Mail, wo Sie die Feedback-Experience einrichten möchten. **Hinweis:** • Sie können eine Seite im Portal manuell von allen Feedbacktypen außer **Servicethemenseite**ausschließen. • Sie können die **Umfrage** nur dann als Feedbacktyp anzeigen, wenn Sie eine **Umfrageinstanz** eingerichtet haben. Weitere Informationen zum Einrichten einer Umfrageinstanz finden Sie unter Configure a survey in the survey designer.
Widget-Modus	**Drawer:** Drawer-Widget wird auf den Portalseiten angezeigt. Dieser Widget-Modus ist sichtbar, wenn der Feedbacktyp **Experience**ist.
	Modal: Feedback-Widget sichtbar, es sei denn, es ist eine Überlagerungseinstellung vorhanden, um das Neuladen zu stoppen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Feedback-Definition“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: **Das Limit für Überlagerungssitzungen** kann im Feedback-Konfigurationsformular konfiguriert werden.
	Inline: Feedback-Widget, das inline auf der Portalseite sichtbar ist.
Kanal	**Portal**: Kanal, um Feedback von den Portalseiten zu erhalten.
	Mobil: Kanal, um Feedback von den MESP-Seiten zu erhalten.
	E-**Mail**: Kanal für den Empfang von Feedback per Outlook-E-Mail. Dieser Kanal ist nur sichtbar, wenn **Service-Workflow** oder **Umfrage** als **Feedback-Typ**ausgewählt wird.
	Virtual Agent: Kanal, um das Feedback über Virtual Agentzu erhalten. Dieser Kanal ist nur sichtbar, wenn **Service-Workflow** oder **Umfrage** als **Feedback-Typ**ausgewählt wird.
Aktiv	Ausgewählt Mit dieser Option wird festgelegt, dass der Feedback-Definitionsdatensatz aktiv bleibt.
Portale	Portal, in dem das Feedback angezeigt wird. Jede Feedback-Definition zielt auf ein Portal ab, das die Flexibilität bietet, separate Definitionen für verschiedene Portale zu erstellen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der **KanalPortal** oder **Mobil**ist.
Zielgruppe	Zielgruppe für das Feedback. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der **KanalPortal** oder **Mobil**ist.
Bestellung	Prioritätsreihenfolge für das Feedback. Je höher die Reihenfolge, desto höher ist die Priorität der Feedback-Definition.
Feedback-Inhalt	**Vorhandene Umfrage verwenden**: Option zum Aktivieren des Felds **Umfrage** zum Hinzufügen einer Umfrage zur Definition. Das Kontrollkästchen ist für den **Feedback-Typ** „ **Experience** “ und „ **Service – auf Seite**“ verfügbar.
	Frage: Frage, zu der Feedback gegeben werden soll und die für den Anwender sichtbar ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der **FeedbacktypService-in-Seite**, **Service-Themenseite**oder **Service-Workflow**ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Feedback-Definition“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Bewertung: Typ der für das Feedback ausgewählten Bewertung.
	Zusätzliche Informationen zulassen: Ausgewählt Option, um zusätzliches Feedback in schriftlicher Form bereitzustellen.
	Bezeichnung für zusätzliche Informationen: Textfeld zum Schreiben von zusätzlichem Feedback. Dieses Feld ist sichtbar, wenn das Kontrollkästchen **Zusätzliche Informationen zulassen** aktiviert ist.
	Umfrage: Vorhandene Umfrage, die dem **Feedback-Typ**hinzugefügt werden soll. Um eine Umfrage für den E- **Mail- Kanal**zu verwenden, muss Outlook Actionable Messages in der Umfragedefinition ausgewählt werden. Um eine Umfrage für den **Virtual Agent- Kanal**zu verwenden, muss **Chat-Umfrage** in der Umfragedefinition ausgewählt sein. Weitere Informationen zu Chatumfragen finden Sie unter Create chat surveys . Weitere Informationen zu Umfragedefinitionen finden Sie unter Modify a survey definition .
	Bewertungsmetriken für Umfrage: Fragetyp einer Umfrage, mit der die Kundenzufriedenheit gemessen wird. Es erfasst Feedback-Daten für das User Experience-Dashboard. Die Frage muss einen numerischen Antworttyp haben. Antworten vom Typ Text werden in diesem Feld nicht unterstützt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn in der Liste der Umfragen im Feld **Umfrage** eine **Umfrage** ausgewählt ist.
Seitenauswahl	**Alle Seiten:** Ausgewählt Option zum Auswählen aller Seiten für einen **Feedback-Typ**.
	Enthaltene Seiten: Seiten, auf denen der Feedbacktyp verfügbar ist. Dieses Feld ist sichtbar, wenn das Kontrollkästchen **Alle Seiten** deaktiviert ist.
	Ausgeschlossene Seiten: Seiten, für die der Feedback-Typ nicht hinzugefügt wird. Das Feld **Enthaltene Seiten** wird durch das Feld **Ausgeschlossene Seiten** ersetzt, wenn **Alle Seiten** aktiviert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Feedback-Definition“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Überlagerungseinstellungen	Überlagerungseinstellungen für das Feedback, um festzulegen, wie und wann es dem Anwender angezeigt wird. **Widget-Auslöser:** Auslösertyp für die Überlagerungseinstellungen. Im Folgenden finden Sie die verfügbaren Widget-Auslöser. **Manuell: Das** Feedback-Widget ist nur verfügbar, wenn es ausgewählt ist. Dieses Feld ist nur im **Widget-Modus Drawer**verfügbar. **Verzögerung:** Das Feedback-Widget ist nach einer zugewiesenen Verzögerung verfügbar. **Beim Scrollen: Das** Feedback-Widget ist beim Scrollen verfügbar. **Beim Laden**: Das Feedback-Widget ist beim Laden der Seite verfügbar. **Widget-Verzögerung**: Verzögerung beim Laden des Feedback-Widgets in Sekunden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Verzögerung** unter **Widget-Auslöser**ausgewählt ist.
Anwenderinteraktion	**Feedback-Ausschlusszeitraum**: Zeitraum, der als Puffer ausgewählt wird, wenn der Anwender nicht daran erinnert wird, Feedback zu geben, wenn er auf einer Seite endet.

Formular „Fußzeile“

Verwenden Sie das Formular „Fußzeile“, um eine neue Fußzeile zu erstellen, die in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro angezeigt werden soll.

Formular „Fußzeile“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Fußzeile.
Portal	Portal, dem Sie diese Fußzeile zuordnen möchten.
Logo	Logo Ihres Unternehmens, das in der Fußzeile angezeigt werden soll.
Organisationsinhalt	Informationen zu dem Unternehmen, die in der Fußzeile angezeigt werden sollen.
Copyright	Copyright-Informationen, die in der Fußzeile angezeigt werden sollen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Fußzeile.

Formular „Fußzeilenmenüs“

Verwenden Sie das Formular „Fußzeilenmenüs“, um ein neues Fußzeilenmenü zu erstellen, das in Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro angezeigt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Fußzeilenmenüs“

Feld	Beschreibung
Fußzeile	Name der Fußzeile, für die Sie Menüs erstellen möchten.
Menü	Hauptkategorie, unter der die Fußzeilenlinks angezeigt werden sollen.
Link-Typ	Art der Darstellung der Links im Menü in der Fußzeile von Mitarbeiter-Center. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: • **Navigationslinks**: Zeigt Links oben in der Fußzeile an. Sie können Links hinzufügen, mit denen Sie zu verschiedenen Informationsressourcen und -seiten navigieren können. • **Untere Links**: Zeigt Links unten in der Fußzeile an. Sie können Links zu Informationen wie Nutzungsbedingungen, Datenschutzerklärung usw. hinzufügen. • **Social Media-Symbole**: Zeigt Social Media-Symbole wie Twitter, Facebook und LinkedIn an.
Reihenfolge	Position, an der das Menü in der Reihenfolge der Fußzeile angezeigt werden soll.

Referenz für den geführten Self-Service

Verwenden Sie die folgenden Referenzinformationen für die Funktionalität des geführten Self-Service.

Geführter Self-Service: Was Sie sich merken sollten

Sie können den geführten Self-Service als Widget auf der Homepage oder als Quick-Link bzw. als Widget auf Themenseiten anzeigen. Merken Sie sich die folgenden Informationen:

- Stellen Sie sicher, dass der Anwender **sn_hr_sp.esc_admin** über die Rolle „playbook.write“ verfügt, um das **Playbook** -Design und die Rolle „ **playbook_experience.admin** “ zu bearbeiten, um eine Vorschau der geführten Experience anzuzeigen.
- Nur wenn sich das Playbook und der geführte Hilfeprozess im Status „Aktiv“ befinden, wird der geführte Hilfeprozess unter Mitarbeiter-Centerangezeigt.
- Der geführte Self-Service kann nicht direkt über die Playbook-Seite erstellt werden. Erstellen Sie den Prozess über das GSS-Formular (siehe Konfigurieren Sie den geführten Self-Service) .
- Der Flow für den geführten Self-Service ist ein einstufiger Flow.
- In der Tabelle „Aktivitätsdefinition“ [sys_pd_activity_definition] sind die Definitionen für die Aktivitäten aufgelistet, die Sie einem Playbook in **Workflow-Studio**hinzufügen können.

  Um auf die Aktivitätsdefinitionen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Prozessautomatisierung** > **Verwaltung der Prozessautomatisierung** > **Aktivitätsdefinitionen**
- Die Statusverwaltung Ihrer Auswahl in einer Aktivität wird nur 24 Stunden lang beibehalten.
- Wenn eine Guided Process-Aktivität teilweise abgeschlossen oder auf halbem Weg abgebrochen wird, können Sie den Prozess innerhalb von 24 Stunden fortsetzen und abschließen.
- Derzeit wird die Option, die Aktivität neu zu starten oder die Auswahl zu ändern, nach 24 Stunden nicht mehr unterstützt. Der Prozess wird neu gestartet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der abgeschlossene Selfservice wird nach 30 Tagen mit dem in sys_trigger_list verfügbaren Zeitplan für die automatische Leerung gelöscht.
- Die geplante Aufgabe „Playbook für unvollständige geführte Hilfe abbrechen “ für den automatischen Abbruch unvollständiger Anleitungen ist nur für Administratoren verfügbar.
- Durch das Löschen des GSS-Prozesses aus sn_ex_sp_gd_help_process wird der Prozess nicht aus sys_pd_process_definition gelöscht.

Zugehörige Informationen

Verwenden Sie den geführten Self-Service

Formular „Verknüpfungsinhalt“

Formular „Verknüpfungsinhalt“.

Verknüpfungsinhalt

Feld	Beschreibungen
Name	Der Name, der den Link zu einem Inhalt beschreibt.
URL	Der URL-Link zu Inhalten, der im Service Portal angezeigt wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie in der Liste **Typ** die Option **Video** oder **Link** auswählen.
Aufgabeninhalt	Der Aufgabeninhalt, auf den Sie Ihren Linkinhalt verweisen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie in der Liste **Typ** die Option **Aufgabe** auswählen. **Hinweis:** Verwenden Sie dieses Feld, um Ihren Aufgabeninhalt auf einen Link zu verweisen, der in einem Banner oder formatierten Inhalt verwendet werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgabeninhalte erstellen, die in Bannern oder formatierten Inhalten angezeigt werden.
Typ	Der Typ des Links zum Inhalt. • Video: Der Link führt zu einem Video. **Hinweis:** Es muss ein eingebetteter Link sein. • Link: Der Link führt zu Inhalt, Informationen, Bildern oder Dokumentationen. • Aufgabe: Link ist eine Aufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verknüpfungsinhalt (Fortsetzung)

Feld	Beschreibungen
	Hinweis: Verwenden Sie diese Option, wenn Sie einen Aufgabenlink in einem Banner oder formatierten Inhalt platzieren möchten. • Forenlink: Der Link führt zu einem Post in einem Communities-Forum. Wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Communities“ [com.sn_communities] installiert ist. **Hinweis:** Nachdem der Linkinhalt Portalinhalten zugeordnet wurde, kann **Typ** nicht mehr geändert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsbibliothek.
Link laden in	Sie können überschreiben, wie sich Ihre Links in Ihrem Portal öffnen. Zuvor wurden alle Linkinhalte auf einem neuen Tab geladen. Verwenden Sie dieses Feld, um Ihren Link in der aktuellen Portalseite zu laden. Neue Registerkarte: Standardwert, lädt Ihren Linkinhalt in einer neuen Registerkarte in Ihrem Portal. Aktuelle Seite: Wählen Sie dies aus, um Ihren Linkinhalt in Ihrem Portal und nicht als separate Registerkarte zu laden.
Forum	Das Forum in der Anwendung „Communities“, in der Sie den Link anzeigen und mit Mitgliedern des Forums teilen möchten. Wird nur angezeigt, wenn **Forenlink** für **Typ** ausgewählt ist und das Plugin „Communities“ [com.sn_communities] installiert ist. Informationen zu Communities finden Sie unter Communities.
Thema	Thema, in dem der Link angezeigt werden soll. Themen sind Unterkategorien in einem Forum. HR ist beispielsweise das Forum, und „Vorteile“ ist eine Unterkategorie von HR.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verknüpfungsinhalt (Fortsetzung)

Feld	Beschreibungen
	Wird nur angezeigt, wenn **Forenlink** für **Typ** ausgewählt ist und das Plugin „Communities“ [com.sn_communities] installiert ist.
Forumsbeitrag	Die Liste der Beiträge aus dem Thema oder Forum, in dem der Link angezeigt wird. Beispiel: • Forum: HR • Offene Registrierung: Vorteile • Forumsbeitrag: Wird nur angezeigt, wenn **Forenlink** für **Typ** ausgewählt ist und das Plugin „Communities“ [com.sn_communities] installiert ist.

Menüelementformular

Verwenden Sie das Formular „Menüelemente“, um die Elemente für das Menü **Mehr** im Mitarbeiter-Center-Header zu konfigurieren.

Formular „Weitere Elemente“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name, der für das Element im Menü angezeigt wird.
Übergeordnetes Menü	Dieses Feld sollte bereits den Namen des Menüs enthalten, zu dem Sie Elemente hinzufügen.
Reihenfolge	Wert, der bestimmt, wo das Element im Menü in Bezug auf andere Menüelemente angezeigt wird
Typ	Art der Seite, auf die das Element verweist. Sie können beispielsweise auf eine andere Seite im Portal oder auf eine externe URL verweisen. Formularfelder variieren je nach der Option, die Sie aus dieser Liste auswählen.
Anwendung	Anwendung für das Menüelement
Seite	Name der Portalseite, auf die das Element verweist.
Bedingung	Legt fest, welche Bedingungen notwendig sind, damit Menüelemente in der Kopfzeile angezeigt werden.
Glyphe	Symbol, das neben dem Menüelement angezeigt wird.

Sprachunterstützung für Content Experiences und Content Publishing

Content Experiences und Content Publishing unterstützen mehrere Sprachen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersetzungen werden für Portalinhalte unterstützt (derzeit mit Ausnahme des Kalenders). E-Mails, Blöcke und Aufgaben sind über die Tabelle für übersetzten Text übersetzbar. Weitere Informationen finden Sie unter Tabelle übersetzter Texte .

Content Experiences und Content Publishing verwenden UTF-8 für internationale Zeichen, wenn mindestens ein Sprach-Plugin aktiviert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützung der Sprachinternationalisierung .

Es gibt mehrere Möglichkeiten, die Sprache für eine Instanz zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderspezifische Sprache .

Sobald für eine Instanz eine Sprache konfiguriert wurde, wird bei der Anmeldung eines Benutzers eine Auswahl für **Sprache** angezeigt. Wählen Sie die bevorzugte Sprache aus. Daraufhin werden Portal- und Aufgabeninhalte in die Sprache übersetzt.

E-Mails verwenden immer die Sprache des Benutzers, die in der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] festgelegt ist. Weitere Informationen zu E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Erstellen Sie E-Mail-, SMS- oder Push-Benachrichtigungsinhalte und anwenderspezifische Sprache .

Hinweis:
Mehrere Sprachen werden für den Kalender derzeit nicht unterstützt.

Upgrade und Installation

Es sind einige Probleme zu berücksichtigen:

- Ab einer neuen Store-Installation von Content Publishing im Mai 2022 für einen beliebigen unterstützten Familien-Release (Rome oder höher) werden Übersetzungen unterstützt.
- Wenn Sie Xanadu oder neuer haben und ein Upgrade von einer älteren Version von Content Publishing auf die aktuelle Version durchführen, werden Übersetzungen unterstützt.
- Beim Upgrade Ihrer Version von Content Publishingerhalten Sie nicht automatisch Übersetzungsunterstützung für alle Felder. Die folgenden Tabellen werden nicht aktualisiert, es wird also kein übersetzter Text anstelle des ursprünglichen Felds angezeigt:
  - Portalinhalt (sn_cd_content_portal)
  - Blockinhalt (sn_cd_block)
  - Aufgabeninhalt (sn_cd_content_todo)
  - Benachrichtigungsinhalt (einschließlich E-Mails) (sn_cd_content_notification)

  Administratoren können die Änderungen an den Tabellen manuell aktivieren, sodass Übersetzungen verwendet werden. Wechseln Sie in die Tabellendefinitionen (sys_db_object) für jede Tabelle, und ändern Sie die Feldtypen in „Übersetzter Text“ oder „Übersetzte HTML“.

Warnung:
Bevor Sie die Feldtypen für eine Tabelle ändern, stellen Sie sicher, dass Sie ein Backup Ihrer Daten in eine andere Spalte durchführen oder die Daten zuerst exportieren. Dies ist ein sicherer Schutz gegen Datenverlust.

Folgende Tabellen und Felder müssen geändert werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen, in denen Übersetzungen manuell aktiviert werden müssen

Tabelle	Feld	Ursprünglicher Typ	Neuer Typ
Portalinhalt (sn_cd_content_portal)	button_text	Zeichenfolge	Übersetzter Text
Portalinhalt (sn_cd_content_portal)	link_text	Zeichenfolge	Übersetzter Text
Portalinhalt (sn_cd_content_portal)	rich_text	HTML-Skript	Übersetzte HTML
Rich Content-HTML (sn_cd_content_portal)	headline	HTML	Übersetzte HTML
Rich Content-HTML (sn_cd_content_portal)	Überschrift_Text	Zeichenfolge	Übersetzter Text
Blockinhalt (sn_cd_block)	rich_text	HTML	Übersetzte HTML
Blockinhalt (sn_cd_block)	rich_text_user_specific	HTML-Skript	Übersetzte HTML
Aufgabeninhalt (sn_cd_content_todo)	button_text	Zeichenfolge	Übersetzter Text
Nachrichteninhalt (sn_cd_content_news)	headline	Zeichenfolge	Übersetzter Text
Nachrichteninhalt (sn_cd_content_news)	Rich_Content_html	HTML	Übersetzte HTML
Nachrichteninhalt (sn_cd_content_news)	Titel	Zeichenfolge	Übersetzter Text
Benachrichtigungsinhalt (sn_cd_content_notification)	rich_text_plain_html	HTML	Übersetzte HTML
Benachrichtigungsinhalt (sn_cd_content_notification)	subject	Zeichenfolge	Übersetzter Text
Benachrichtigungsinhalt (sn_cd_content_notification)	Beschreibung	Zeichenfolge	Übersetzter Text

Integration mit Lokalisierungs-Framework

Erfüller von Sprachübersetzungen können durch die Integration mit Lokalisierungs-Framework schneller und effizienter Übersetzungen bereitstellen.

Inhaltsersteller können einen Übersetzungs-Workflow initiieren, um die Übersetzung ihrer Inhalte, einschließlich Portal-, Block-, Benachrichtigungs- und Aufgabeninhalte, über Content Publishing anzufordern.

Hinweis:
Es werden nur vorhandene übersetzbare Inhaltstypen unterstützt. Der Kalender wird nicht unterstützt.

Unterstützte Content Publishing-Tabellen können über Artefaktdatensätze und Skripts mit Lokalisierungs-Framework kommunizieren. Auf diese Weise können Sie festlegen, wie Ihre Inhalte übersetzt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu Lokalisierungs-Framework finden Sie unter Localization Framework .

Sprach-Plugin

Content Experiences und Content Publishing verwenden UTF-8 für internationale Zeichen, wenn mindestens ein Sprach-Plugin aktiviert wurde.

Das Lokalisierungs-Framework sollte automatisch installiert werden, wenn ein Sprach-Plugin installiert ist.

Weitere Informationen finden Sie unter Sprache aktivieren .

Aktivieren Lokalisierungs-Framework

Um das Lokalisierungs-Framework mit Content Publishing zu verwenden, aktivieren Sie die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_localization_framework_integration“. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften.

Wenn Sie die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_localization_framework_integration“ aktivieren, wird für erstellte Inhalte aus der Inhaltsbibliothek die Schaltfläche **Inhalt übersetzen** eingeblendet. Auf diese Weise können Sie die Übersetzung des Inhalts in die von Ihnen ausgewählte Sprache anfordern.

Hinweis:
Wenn die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_localization_framework_integration“ nicht angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass Lokalisierungs-Framework installiert ist und Sie über die Rolle „Inhaltsadministrator“ (sn_cd.content_admin) verfügen.

Workflows in Lokalisierungs-Framework

Sie können konfigurieren, wie Übersetzungen mit den im Lokalisierungs-Framework bereitgestellten Workflows behandelt werden. Sie können konfigurieren, wie Übersetzungen mithilfe von Workflows verarbeitet werden. Das reicht von einem manuellen Prozess bis hin zur automatischen Übersetzung und automatischen Veröffentlichung.

Weitere Informationen finden Sie unter Workflows im Lokalisierungs-Framework .

Übersetzungsmodi

Es gibt verschiedene Übersetzungsmodi, die Sie verwenden können, z. B. maschinelle Übersetzungen, Senden an ein Übersetzungsverwaltungssystem, Senden per E-Mail oder Exportieren/Importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Übersetzungsmodi .

Inhalt übersetzen

Inhaltsersteller können einen Übersetzungs-Workflow initiieren, um die Übersetzung ihrer Inhalte aus Content Publishing anzufordern.

Hinweis:
Der von Ihrem Unternehmen ausgewählte Übersetzungs-Workflow bestimmt, wie Übersetzungen ausgeführt werden. Im Folgenden finden Sie Anweisungen zur Funktionsweise des Prozesses im Basissystem.

- Erstellen oder wählen Sie vorhandene Inhalte aus der Inhaltsbibliothek oder **Blockinhalte** unter **Wiederverwendbare Komponenten**. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsbibliothek oder Blockinhalte hinzufügen oder ändern

  Wählen Sie auf der Registerkarte **Design** der **Inhaltsvorschau** die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**, um den von Ihrem Unternehmen konfigurierten Übersetzungs-Workflow zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Oder wählen Sie unter **Inhaltskategorien** eine Kategorie aus.
  - Erstellen Sie Inhalte, oder wählen Sie vorhandene Inhalte in der Liste aus, die Sie übersetzen möchten.
  - Wählen Sie die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**, um den von Ihrem Unternehmen konfigurierten Übersetzungs-Workflow auszulösen.
- Sie können auch **Verknüpfungsinhalt** oder **Blockinhalt** unter **Wiederverwendbare Komponenten** auswählen.
  - Wählen Sie den Inhalt für **Verknüpfungsinhalt** auf der Registerkarte **Portalinhalt** aus.
  - Wählen Sie die Schaltfläche **Inhalt übersetzen**, um den von Ihrem Unternehmen konfigurierten Übersetzungs-Workflow auszulösen.
  - Weitere Informationen finden Sie unter Wiederverwendbare Komponenten.
- Wählen Sie im angezeigten modalen Fenster **Inhalt übersetzen** die Sprache aus, in die Sie Ihre Inhalte übersetzen möchten.
- Wählen Sie **Absenden**. Daraufhin wird eine Übersetzungsanforderung versendet.
- Übersetzungsanforderungen werden in der Liste **Lokalisierung – angeforderte Elemente** unter **Meine angeforderten Artikel** im Lokalisierungs-Framework angezeigt.
  - Für jede ausgewählte Sprache ist ein Lokalisierungsanforderungselement (LRITM mit fortlaufender Nummer) vorhanden.
  - Die zugewiesene Lokalisierungsanforderungselemente sind unter **Meine angeforderten Artikel** unter **Localization Framework** verfügbar.
  - Um eine Liste aller Lokalisierungsanforderungselemente aus **Meine angeforderten Artikel** unter **Localization Framework** anzuzeigen, ändern Sie den Filter in **Alle**.
- Jedem Lokalisierungsanforderungselement ist auch eine Lokalisierungsaufgabe zugeordnet (LFTASK als Präfix mit laufender Nummer).
  - Alle Lokalisierungsaufgaben sind unter **Meine Aufgaben** unter **Localization Framework** verfügbar. Um eine Liste aller Lokalisierungsaufgaben anzuzeigen, ändern Sie den Filter in **Alle**.
  - Lokalisierungsaufgaben können Einzelpersonen oder einer Gruppe mit der Rolle „localization_fulfiller“ zugewiesen werden.
  - Einzelpersonen oder Gruppen, die Lokalisierungsaufgaben zugewiesen sind, können Übersetzungen über das Formular **Lokalisierungsaufgabe** und über die Schaltfläche **Übersetzen** bereitstellen.
  - Nachdem Sie die Übersetzung bereitgestellt haben, wählen Sie die Schaltfläche **Übersetzungen veröffentlichen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Durch Betätigung von **Übersetzungen veröffentlichen** wird der Inhalt nicht veröffentlicht, sondern die Übersetzung für den Inhalt erstellt. Um Ihre Inhalte mit den veröffentlichten Übersetzungen zu veröffentlichen, müssen Sie Ihre Inhalte planen und veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Veröffentlichungsplan für Ihre Inhalte.

- Weitere Informationen finden Sie unter Lokalisierungsaufgaben erfüllen.

Sprache für Content Publishing wechseln

Beim Erstellen von Inhalten aus der Inhaltsbibliothek haben Sie die Möglichkeit, zur Anzeige in Ihrer Sitzung eine andere Sprache auszuwählen, ähnlich wie beim Ändern Ihrer Sprache bei der Anmeldung.

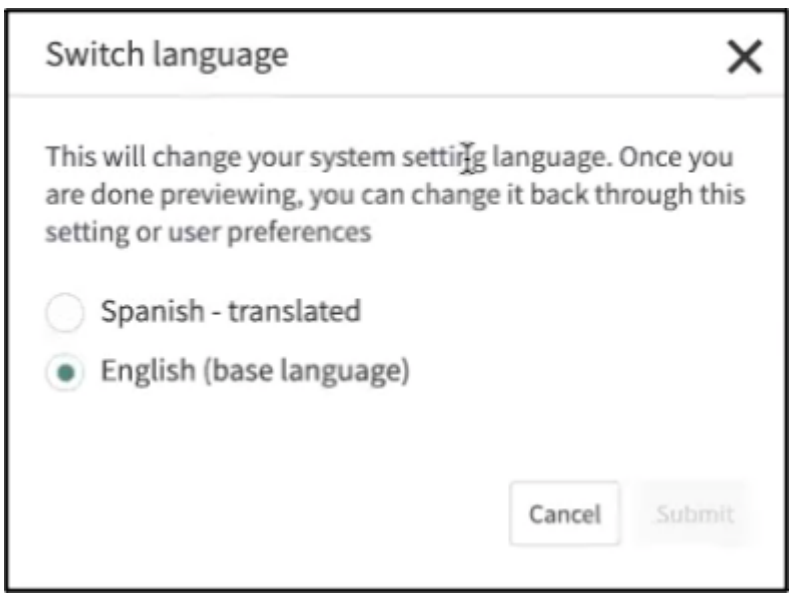
Weitere Informationen zur Verwendung einer bestimmten Sprache finden Sie unter Anwenderspezifische Sprache.

Hinweis:
Bevor Sie diese Funktion nutzen, müssen zusätzliche Sprachen installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Sprache aktivieren.

Aktivieren Sie die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_language_switching“, um diese Funktion zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Publishing installierte Eigenschaften und Inhaltsbibliothek.

Wenn Sie die Systemeigenschaft „sn_cd.enable_language_switching“ aktivieren, wird für erstellte Inhalte aus Ihrer Inhaltsbibliothek die Schaltfläche **Sprache wechseln** angezeigt. Auf diese Weise können Sie die Sprache der Systemeinstellungen auf eine andere Sprache umstellen. Die Felder im Inhaltsformular werden in die von Ihnen ausgewählte Sprache geändert, und die Einträge in jedem Feld werden geändert, wenn Übersetzungen verfügbar sind.

Wenn Sie zu einer anderen Sprache wechseln, können Sie auch sehen, ob Übersetzungen in dieser Sprache verfügbar sind. Zum Beispiel gibt **Spanisch - übersetzt** an, dass für den Inhalt aus der Inhaltsbibliothek, den Sie angezeigt haben, Übersetzungen in Spanisch verfügbar sind.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie eine andere Sprache auswählen und für den jeweiligen Inhalt Übersetzungen verfügbar sind, werden die Übersetzungen sowie der gesamte Text in der Sitzung angezeigt, in der Sie angemeldet sind.

Hinweis:
Sie können den in Ihren Inhalten angezeigten übersetzten Text auch bearbeiten.

Sie können eine Vorschau des übersetzten Texts anzeigen, bevor Sie Ihre Inhalte über die Schaltfläche **Vorschau auf Portal** veröffentlichen.

Wählen Sie nach der Überprüfung erneut die Schaltfläche **Sprache wechseln**, um zurück zur ursprünglichen Sprache zu wechseln.

Hinweis:
Die Funktion zum Wechseln der Sprache ist in den Listen- und Formularversionen für Portal-, Benachrichtigungs-, Mobile- und Aufgabeninhalte nicht verfügbar, die unter **Inhaltskategorien** verfügbar sind.

Formular „Benachrichtigungsinhalt“

Formular „Benachrichtigungsinhalt“

Formular „Benachrichtigungsinhalt“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel, der für die Push-Benachrichtigung angezeigt werden soll.
Von	Die E-Mail-Adresse der Person oder Organisation, von der die Benachrichtigung gesendet werden soll. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der **Inhaltstyp** E- **Mail**ist.
Antwort an	Im Feld **Antwort an** der E-Mail anzuzeigende E-Mail-Adresse.
Betreff	Betreff der E-Mail
Blockinhalt verwenden	Gibt an, dass Sie Blockinhalt als Benachrichtigung verwenden möchten.
Blockinhalt	Wird nur angezeigt, wenn Sie **Blockinhalt verwenden** aktivieren. Wählen Sie den Blockinhalt aus, der als Benachrichtigung angezeigt werden soll, oder wählen Sie **Neu**, um den Blockinhalt zu erstellen. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Blockinhalte hinzufügen oder ändern.
Textkörper	Wird nur angezeigt, wenn Sie **Blockinhalt verwenden** aktivieren. Geben Sie den Nachrichtentext für Ihre Benachrichtigung ein. **Hinweis:** Sie können die Rich-Text-Bearbeitung verwenden, um Ihre Benachrichtigung zu verbessern.
Beschreibung	Wird nur angezeigt, wenn Sie **Push** aus der Liste **Inhaltstyp** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Benachrichtigungsinhalt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Beschreibung für die Push-Benachrichtigung.
Inhaltstyp	Typ der zu sendenden Benachrichtigung. Legen Sie als Wert auf Push oder E-Mail fest.
Aktiv	Option zur Aktivierung der Push-Benachrichtigung zur Verwendung **Hinweis:** Ihr Inhalt muss aktiv sein, um ihn veröffentlichen zu können.

Formular „Übersichtsabschnitt“.

Mit dem Formular „Übersichtsabschnitt“ können Sie einen Abschnitt in der Anwenderoberfläche Mitarbeiterprofil konfigurieren.

Formular „Übersichtsabschnitt“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name, der den Abschnitt identifiziert. Zum Beispiel „Info“ oder „Persönliche Informationen“.
Layout	Das Layout bestimmt, wie der Inhalt eines Abschnitts angezeigt wird: • Single Column (Einspaltig): Zeigt den Inhalt in einem einspaltigen Layout an. • Zweispaltig: Zeigt den Inhalt in einem zweispaltigen Layout an.
Abschnittsname ausblenden	Anzeigeeinstellungen für den Abschnittsnamen.
Anwendung	Domäne, zu der der Abschnitt gehört.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der der Abschnitt angezeigt wird.
Aktiv	Option, die angibt, ob der Inhalt des Abschnitts aktiv ist oder nicht.
Abschnittssichtbarkeit	Sichtbarkeitseinstellungen für den Abschnitt: • Nur mobil • Nur Desktop • Desktop und mobil

Mit Content Experiences installierte Eigenschaften

Das Plugin „Content Experiences“ [sn_ca] fügt Eigenschaften hinzu, die bestimmen, wie eine Kampagne in Bezug auf geplante Aufgaben und Leistung ausgeführt wird.

Um auf die Eigenschaften von Content Experiences zuzugreifen, navigieren Sie zu **Content Experiences** > **Konfigurationen** > **Eigenschaften**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content Experience-Eigenschaften bestimmen, wie die regelmäßigen Aufgaben ausgeführt werden, und helfen dabei, sicherzustellen, dass die Leistung der Instanz so wenig wie möglich beeinträchtigt wird.

Hinweis:
Eigenschaften mit einem Sternchen (*) vor dem Namen weisen darauf hin, dass die Standardwerte Empfehlungen für eine Anzahl von 100.000 Zielbenutzern oder weniger sind. Wenn Ihre Zielgruppe aus mehr als 100.000 Personen besteht und die Ausführung der regelmäßigen Aufgaben länger als erwartet dauert, können Sie es mit höheren Werten versuchen.

Freigaben

Eigenschaft	Verwendung
Jeder Datensatz für Zeitplaninhalte muss von allen genehmigenden Personen genehmigt werden, um veröffentlicht zu werden.	Gibt an, dass alle Genehmiger geplante Inhalte genehmigen müssen, bevor sie veröffentlicht werden. Wenn Sie **Nein** aktivieren, ist nur ein Genehmiger zum Veröffentlichen einer Kampagne erforderlich.

Ownership für Content Management aktivieren

Eigenschaft	Verwendung
Ownership für Zielgruppen zulassen (sn_cd.activate_audience_delegation_controls)	Gibt an, dass Sie die Aktivierung von Zielgruppen-Ownership in Content Experiences ermöglichen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Eigentum am Inhalt.
Ownership für Inhaltselemente zulassen (sn_cd.activate_content_authoring_controls)	Gibt an, dass Sie die Aktivierung von Ownership für Inhalte in Content Experiences ermöglichen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Eigentum am Inhalt.
Ownership für Themen zulassen (sn_cd.activate_topic_ownership)	Gibt an, dass Sie die Aktivierung von Themen-Ownership in Content Experiences ermöglichen möchten. Ownership für ein Thema umfasst: • Die Möglichkeit, einzuschränken, welche Gruppen oder Benutzer Themeninhalte für eine Kampagne planen können. • Die Möglichkeit, Inhalte zu bearbeiten, die dem Thema zugewiesen sind. • Die Möglichkeit, eine Vorschau der Themeninhalte anzuzeigen. **Hinweis:** Andere Benutzer, die Zugriff auf den Inhalt haben, können die für das eingeschränkte Thema geplanten Inhalte anzeigen, aber nicht das Thema aus dem Zeitplan entfernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ownership für Content Management aktivieren (Fortsetzung)

Eigenschaft	Verwendung
	Weitere Informationen zu diesem Punkt und zu den erforderlichen Rollen finden Sie unter Eigentum am Inhalt.
Ownership für Portalseiten zulassen (sn_cd.activate_page_ownership)	Gibt an, dass Sie Gruppen oder nicht zutreffende Content Manager (bestimmte Benutzer) von der Zuweisung von Inhalten zu einer bestimmten Portalseite ausschließen möchten.

Benutzer hinzufügen

Eigenschaft	Verwendung
*Max. Ausführungszeit (in Sekunden) der regelmäßigen Aufgabe (Auftrag beendet Verarbeitung des aktuellen Elements nach Ablauf der Zeit) (sn_ca.add_users.max_run_time)	Maximaler Zeitraum (in Sekunden), während dem die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: Zielgruppe der Kampagnen aktualisieren“ ausgeführt wird. Schränkt die Länge der geplanten Aufgabe ein, schließt aber alle Aufgaben in Bearbeitung ab und nimmt keine neuen Arbeiten auf. Standardwert: 1.800 Sekunden
Die Anzahl der Sekunden, nach der Events zur Verarbeitung von Kampagnen gestaffelt werden sollen (sn_ca.add_users.event_stagger.campaign)	Die Menge der Zeit zwischen Kampagnen-Events, wenn eine geplante Aufgabe ausgeführt wird. Staffeln lässt Zeit für Events, die während der gestaffelten Zeit verarbeitet werden. Standardwert: 300 Sekunden
The number in seconds to stagger events to add user by (sn_ca.add_users. Ereignis _stagger.users) (Die Anzahl der Sekunden, nach denen Events zum Hinzufügen von Benutzern gestaffelt werden sollen)	Die Zeitdauer zwischen Kampagnen-Events zum Hinzufügen von Benutzern, wenn die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: Zielgruppe der Kampagnen aktualisieren“ ausgeführt wird. Staffeln lässt Zeit für Events, die während der gestaffelten Zeit verarbeitet werden. Standardwert: 3 Sekunden
Maximale Anzahl von Events zum Hinzufügen von Benutzern pro Kampagne (sn_ca.add_users.max_events)	Die maximale Anzahl von Events, denen für eine Kampagne Benutzer hinzugefügt werden können, wenn die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: Zielgruppe der Kampagnen aktualisieren“ ausgeführt wird. Standardwert: 1.000
Maximale Anzahl an Benutzern, die pro Event hinzuzufügen sind (sn_ca.add_users.max_users_per_event)	Die maximale Anzahl an Benutzern, die Sie einem einzigen Event hinzufügen können. Standardwert: 1.000

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nicht-Portalinhalt

Eigenschaft	Verwendung
*Max. Ausführungszeit (in Sekunden) der regelmäßigen Aufgabe (Auftrag beendet Verarbeitung des aktuellen Elements nach Ablauf der Zeit) (sn_ca.campaign.max_run_time)	Maximaler Zeitraum (in Sekunden), während dem die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: Kampagneninhalt hinzufügen, der nicht im Portal angezeigt wird“ ausgeführt wird. Mit der Eigenschaft wird die Länge der regelmäßigen Aufgabe „Content Experiences: E-Mail-Benachrichtigungen senden“ eingeschränkt, alle in Bearbeitung befindlichen Aufgaben werden jedoch abgeschlossen, aber es werden keine neue Arbeitsaufgaben mehr aufgenommen. Standardwert: 2.700 Sekunden
*Maximale Anzahl der Kampagnenziele, die pro Projekt verarbeitet werden sollen (sn_ca.campaign.max_records_process)	Die maximale Anzahl von Personen, die Eine Kampagne pro Ausführung einer geplanten Aufgabe ansprechen kann. Standardwert: 100.000
*Maximale Anzahl von Datensätzen, die pro Projekt erstellt werden sollen (sn_ca.campaign.max_records_create)	Die maximale Anzahl von Datensätzen, die pro ausgeführter Aufgabe erstellt werden. Standardwert: 100.000
Die Anzahl der Sekunden, nach der Events zur Verarbeitung von ausstehenden Inhalten gestaffelt werden sollen (sn_ca.campaign.pending.event_stagger)	Anzahl der Sekunden zwischen den Zeitpunkten, zu denen die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: Kampagneninhalt hinzufügen, der nicht im Portal angezeigt wird“ ausgeführt wird und versucht wird, nicht im Portal befindliche Inhalte zu senden. Standardwert: 3 Sekunden

Hinweis:
Diese Eigenschaften bestimmen Grenzen für Inhalte, die nicht im Portal angezeigt werden (E-Mails und SMS). Die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: E-Mail-Benachrichtigungen senden“ wird standardmäßig stündlich ausgeführt. Dabei wird versucht, nicht im Portal angezeigte Inhalte zu senden, die im ersten Durchgang nicht gesendet wurden. Kunden mit einer großen Datenbank sollten erwägen, den Wert dieser Eigenschaft zu erhöhen, nachdem sie die potenziellen Auswirkungen auf die Leistung getestet haben.

Aufgabeninhalt

Eigenschaft	Verwendung
Max. Ausführungszeit (in Sekunden) der regelmäßigen Aufgabe (Auftrag beendet Verarbeitung des aktuellen Elements nach Ablauf der Zeit) (sn_ca.task.max_run_time)	Maximaler Zeitraum (in Sekunden), während dem die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: Aufgaben erstellen“ ausgeführt wird. Schränkt die Länge der geplanten Aufgabe ein, schließt aber alle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabeninhalt (Fortsetzung)

Eigenschaft	Verwendung
	Aufgaben in Bearbeitung ab und nimmt keine neuen Arbeiten auf. Standardwert: 300 Sekunden
Maximale Anzahl von Datensätzen, die pro Projekt erstellt werden sollen (sn_ca.task.max_records_create)	Die maximale Anzahl von Datensätzen, die bei jeder Ausführung einer geplanten Aufgabe erstellt werden. Standardwert: 25.000

Notifications

Eigenschaft	Verwendung
Die maximale Anzahl von Anwendern, die pro Ereignis für SMS hinzuzufügen sind (sn_ca.sms_notification.max_users_per_event)	Die maximale Anzahl von Benutzern, die pro Event für eine SMS-Benachrichtigung hinzugefügt werden. Standardwert: 1.000
*Max. Ausführungszeit (in Sekunden) der regelmäßigen Aufgabe (Auftrag beendet Verarbeitung des aktuellen Elements nach Ablauf der Zeit) (sn_ca.notification.max_run_time)	Maximale Ausführungszeit (in Sekunden) der regelmäßigen Aufgaben „Content Experiences: E-Mail-Benachrichtigungen senden“, „Content Experiences: Send Push Notifications“ (Content Experiences: Push-Benachrichtigungen senden) und „Content Experiences: Send SMS Notifications“ (Content Experiences: SMS-Benachrichtigungen senden). Standardwert: 1.800 Sekunden
*Die maximale Anzahl von Ereignissen, die pro durchgeführter Aufgabe für SMS der Warteschlange hinzugefügt werden sollen (sn_ca.sms_notification.max_events)	Maximale Anzahl von Events, die für SMS-Nachrichten in die Warteschlange gestellt werden, wenn die regelmäßigen Aufgaben „Content Experiences: E-Mail-Benachrichtigungen senden“, „Content Experiences: Send Push Notifications“ (Content Experiences: Push-Benachrichtigungen senden) und „Content Experiences: Send SMS Notifications“ (Content Experiences: SMS-Benachrichtigungen senden) ausgeführt werden. Standardwert: 100 **Hinweis:** Das Plugin „Notify“ (com.snc.notify) muss aktiviert sein, damit diese Systemeigenschaft und die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: Send SMS Notifications“ (Content Experiences: SMS-Benachrichtigungen senden) angezeigt werden.
Die Anzahl der Sekunden, nach der Events gestaffelt werden sollen (sn_ca.notification.event_stagger)	Zeit zwischen Events, wenn die regelmäßigen Aufgaben „Content Experiences: E-Mail-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notifications (Fortsetzung)

Eigenschaft	Verwendung
	Benachrichtigungen senden“, „Content Experiences: Send Push Notifications“ (Content Experiences: Push-Benachrichtigungen senden) und „Content Experiences: Send SMS Notifications“ (Content Experiences: SMS-Benachrichtigungen senden) ausgeführt werden. Staffeln lässt Zeit für Events, die während der gestaffelten Zeit verarbeitet werden. Standardwert: 3 Sekunden
*Die maximale Anzahl von Ereignissen, die pro durchgeführter Aufgabe für E-Mail der Warteschlange hinzugefügt werden sollen (sn_ca.notification.max_events)	Maximale Anzahl von Events, die in die Warteschlange gestellt werden, wenn die regelmäßigen Aufgaben „Content Experiences: E-Mail-Benachrichtigungen senden“, „Content Experiences: Send Push Notifications“ (Content Experiences: Push-Benachrichtigungen senden) und „Content Experiences: Send SMS Notifications“ (Content Experiences: SMS-Benachrichtigungen senden) ausgeführt werden. Standardwert: 100
Die maximale Anzahl von Ereignissen, die pro durchgeführter Aufgabe für E-Mail der Warteschlange hinzugefügt werden sollen (sn_ca.notification.max_events)	Die maximale Anzahl von Events, die pro ausgeführter Aufgabe für E-Mail-Benachrichtigungen der Warteschlange hinzugefügt werden sollen. Standardwert: 100
Die maximale Anzahl von Anwendern, die pro Ereignis für E-Mail hinzuzufügen sind (sn_ca.notification.max_users_per_event)	Die maximale Anzahl von Benutzern, die pro Event für E-Mail-Benachrichtigungen hinzugefügt werden. Standardwert: 1.000

Statusmanagement

Eigenschaft	Verwendung
Die Anzahl der Sekunden, um das Event „sn_ca.campaign.published“ nach dem Start der Flow Designer-Aktionen „Aufgaben erstellen“ und „Benachrichtigungen senden“ zu staffeln. Der Standardwert ist 2700 Sekunden bzw. 45 Minuten. (sn_ca.campaign.published.event_stagger)	Bestimmt die Zeit, um die die Veröffentlichung einer Kampagne verzögert wird, nachdem die Flow Designer-Aktionen „Aufgaben erstellen“ und „Benachrichtigungen senden“ gestartet wurden. Diese Systemeigenschaft bestimmt, wann der Status einer Kampagne auf „Veröffentlicht“ zurückgesetzt wird, nachdem die anderen Status durchlaufen wurden. Der Status „Veröffentlicht“ ist erforderlich, damit die regelmäßigen Aufgaben für die zukünftige Verarbeitung abgerufen werden können. Standardwert: 2.700 Sekunden bzw. 45 Minuten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Statusmanagement (Fortsetzung)

Eigenschaft	Verwendung
Max. Ausführungszeit (in Sekunden) der regelmäßigen Aufgabe (Auftrag beendet Verarbeitung des aktuellen Elements nach Ablauf der Zeit) (sn_ca.state_management.max_run_time)	Die maximale Dauer (in Sekunden), in der die geplante Aufgabe „Content Experiences: Inhaltsstatus verwalten“ ausgeführt wird. Standardwert: 300 Sekunden
Wird verwendet, um zu verwalten, ob der Prozess zur Kampagnenveröffentlichung unmittelbar nach der Veröffentlichung der Kampagne ausgelöst werden soll. (sn_ca.publish.campaign.immediately)	Aktivieren Sie **Ja**, um anzugeben, dass eine Kampagne sofort nach dem Klicken auf die Schaltfläche „Veröffentlichen“ ausgelöst werden soll. Das Aktivieren von **Ja** wird für Kampagnen empfohlen, die auf weniger als 100.000 Benutzer ausgerichtet sind. **Hinweis:** Wenn Sie **Ja** aktivieren, werden die regelmäßigen Aufgaben umgangen und sind vom Startdatum und der Startuhrzeit abhängig.
Maximale Anzahl von Datensätzen, die pro Projekt aktualisiert werden sollen (sn_ca.state_management.max_records_update)	Die maximale Anzahl von Datensätzen, die pro ausgeführter Aufgabe aktualisiert werden. Standardwert: 25.000

Benutzerdeaktivierung

Eigenschaft	Verwendung
Max. Ausführungszeit (in Sekunden) der regelmäßigen Aufgabe (Auftrag beendet Verarbeitung des aktuellen Elements nach Ablauf der Zeit) (sn_ca.user_deactivation.max_run_time)	Die maximale Dauer (in Sekunden), in der die geplante Aufgabe „Content Experiences: Kampagnenanwender deaktivieren“ ausgeführt wird. Durch die regelmäßige Aufgabe werden gekennzeichnete Benutzer deaktiviert. Standardwert: 300 Sekunden
Max. Anzahl der pro Projekt zu deaktivierenden Benutzer (sn_ca.user_deactivation.max_users_per_job)	Die maximale Anzahl der pro ausgeführter Aufgabe zu deaktivierenden Benutzer. Die regelmäßige Aufgabe „Content Experiences: Kampagnenbenutzer deaktivieren“ wird standardmäßig alle sechs Stunden ausgeführt. Standardwert: 25.000 Benutzer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerdeaktivierung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Verwendung
Hinweis: Diese Eigenschaften bestimmen Grenzwerte für Content Experiences: Deaktivieren Sie die geplante Aufgabe „Kampagnenanwender“, um eine optimale Leistung zu erzielen. Kunden mit einer großen Datenbank sollten erwägen, den Wert dieser Eigenschaft zu erhöhen, nachdem sie die potenziellen Auswirkungen auf die Leistung getestet haben.	

Leeren

Eigenschaft	Verwendung
Max. Ausführungszeit (in Sekunden) der regelmäßigen Aufgabe (Auftrag beendet Verarbeitung des aktuellen Elements nach Ablauf der Zeit) (sn_ca.purging.max_run_time)	Die maximale Dauer (in Sekunden), in der die geplante Aufgabe „Content Experiences: Kampagnendaten löschen“ ausgeführt wird. Standardwert: 300 Sekunden
Max. Anzahl der pro Projekt zu löschenden Benutzer (sn_ca.purging.max_users_per_job)	Die maximale Anzahl der pro ausgeführter Aufgabe zu löschenden Benutzer. Standardwert: 25.000
Kampagnendaten nach Beendigung der Kampagne bereinigen (sn_ca.purging.purge_after_campaign_end)	Löschen Sie alle Kampagnen, wenn das Enddatum erreicht ist. Standardwert: Ja
Anzahl der Tage nach dem Ende der Kampagne bis zur Bereinigung der Kampagnendaten (sn_ca.purging.days_after_campaign_end)	Die Anzahl der Tage, die dem Enddatum der Kampagne hinzugefügt werden, bis Kampagnen gelöscht werden. Standardwert: 180 Tage
Anzahl der Tage nach dem Ende der Kampagne bis zur Bereinigung der Kampagnendaten (sn_ca.purging.purge_on_user_removed)	Gibt an, ob Kampagneninformationen für einen Benutzer gelöscht werden sollen, nachdem der Benutzer aus der Kampagne entfernt wurde. Standardwert: Ja
Anzahl der Tage, nachdem der Benutzer die Kampagne verlassen hat, bis zur Bereinigung der Kampagnendaten (sn_ca.purging.days_after_user_removed)	Die Anzahl der Tage, nachdem ein Benutzer aus einer Kampagne entfernt wurde, bis die Kampagneninformationen entfernt werden. Standardwert: 180 Tage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erneute Auswertung der Kampagne

Erneute Auswertung der Kampagne

Eigenschaft	Verwendung
Die Anzahl der Tage, nach denen die Zielgruppe der Kampagne neu ausgewertet werden soll (sn_ca.campaign.reevaluation_frequency)	Die Standardanzahl von Tagen, nach denen die Zielgruppe einer Kampagne erneut bewertet wird Sie können diesen Standardwert aus den Feldern **Kampagne erneut auswerten** und **Häufigkeit neu auswerten** im Kampagnenformular überschreiben. Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnenziele anzeigen. Standardwert: 7 Tage

Portalvorschau

Portalvorschau

Eigenschaft	Verwendung
Service Portal-URL-Suffix, das Sie für Portalvorschauen verwenden möchten (sn_cd.preview.portal_url_suffix)	Das URL-Suffix des Serviceportals oder von Mitarbeiter-Center (EC), das Ihr Unternehmen für Portalvorschauen verwendet. Sie können diese Systemeigenschaft ändern, wenn Sie eine Vorschau Ihrer Inhalte über verschiedene Portale anzeigen möchten. Standardwert: esc

Mit Content Governance installierte Eigenschaften

Das Plugin „Content Governance“ [sn_cg] fügt Eigenschaften hinzu, die bestimmen, wie viele Datensätze im Dashboard „Inhaltsvorgänge“ angezeigt werden.

Dashboard „Inhaltsvorgänge“.

Eigenschaft	Monatlich
Legen Sie fest, nach wie vielen Tagen der Kampagneninhalt abläuft	Legt die Anzahl der Tage für die Karte „Kampagneninhalt, der in x Tagen abläuft“ im Abschnitt „Inhaltsbibliothek und Kampagnen“ fest Standardwert: 7 Tage
Legen Sie fest, nach wie vielen Tagen Inhalte genehmigt werden müssen	Legt die Anzahl der Tage für die Karte „Inhaltsanforderungen, die innerhalb von x Tagen fällig sind“ im Abschnitt „Inhaltsanforderungen“ fest Standardwert: 7 Tage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard „Inhaltsvorgänge“. (Fortsetzung)

Eigenschaft	Monatlich
Legen Sie fest, nach wie vielen Tagen der Zeitplaninhalt abläuft	Legt die Anzahl der Tage für die Karte „Inhalt, der in x Tagen abläuft“ im Abschnitt „Inhaltsbibliothek und Kampagnen“ fest Standardwert: 7 Tage

Mit Content Publishing installierte Eigenschaften

Das Plugin „Content Publishing“ [com.sn_content_delivery] fügt die folgenden Eigenschaften hinzu, mit denen gesteuert wird, wie regelmäßige Aufgaben in Bezug auf Benachrichtigungen, Aufgaben und Communities funktionieren.

Um Content Publishing-Eigenschaften als Inhaltsadministrator [sn_cd.content_admin] zu ändern, navigieren Sie zu **Content Publishing** > **Erweitert** > **Eigenschaften**.

Content Publishing-Eigenschaften bestimmen, wie die regelmäßigen Aufgaben ausgeführt werden, und helfen dabei, sicherzustellen, dass die Leistung der Instanz so wenig wie möglich beeinträchtigt wird.

Freigaben

Eigenschaften	Beschreibung
sn_cd.all_must_approve	Gibt an, dass alle Genehmiger geplante Inhalte genehmigen müssen, bevor sie veröffentlicht werden. Wenn Sie Nein aktivieren, ist nur ein Genehmiger zum Veröffentlichen erforderlich.

Ownership für Content Management aktivieren

Eigenschaften	Beschreibung
Ownership für Zielgruppen zulassen (sn_cd.activate_audience_delegation_controls)	Gibt an, dass Sie die Aktivierung von Zielgruppen-Ownership in Content Publishing ermöglichen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Eigentum am Inhalt.
Ownership für Inhaltselemente zulassen (sn_cd.activate_content_authoring_controls)	Gibt an, dass Sie die Aktivierung von Ownership für Inhalte in Content Publishing ermöglichen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Eigentum am Inhalt.
Ownership für Themen zulassen (sn_cd.activate_topic_ownership)	Gibt an, dass Sie die Aktivierung von Themen-Ownership in Content Publishing ermöglichen möchten. Ownership für ein Thema umfasst:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ownership für Content Management aktivieren (Fortsetzung)

Eigenschaften	Beschreibung
	• Die Möglichkeit, einzuschränken, welche Gruppen oder Benutzer Inhalte für eine Veröffentlichung planen können. • Die Möglichkeit, Inhalte zu bearbeiten, die dem Thema zugewiesen sind. • Die Möglichkeit, eine Vorschau der Themeninhalte anzuzeigen. **Hinweis:** Andere Benutzer, die Zugriff auf den Inhalt haben, können die für das eingeschränkte Thema geplanten Inhalte anzeigen, aber nicht das Thema aus dem Zeitplan entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Eigentum am Inhalt.
Ownership für Portalseiten zulassen (sn_cd.activate_page_ownership)	Gibt an, dass Sie Gruppen oder nicht zutreffende Content Manager (bestimmte Benutzer) von der Zuweisung von Inhalten zu einer bestimmten Portalseite ausschließen möchten.

Inhaltsversionsverwaltung und Change-Historie aktivieren

Eigenschaften	Beschreibung
sn-cd.activate_content_snapshots	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Inhaltsversionsverwaltung für die Inhaltsbibliothek zu aktivieren. Siehe Inhaltsversionsverwaltung

Benachrichtigungen

Eigenschaften	Beschreibung
sn_cd.notification.max_run_time	Maximaler Zeitraum (in Sekunden), während dem die regelmäßige Aufgabe „Content Publishing: Benachrichtigungen senden“ ausgeführt wird. Schränkt die Länge der geplanten Aufgabe ein, schließt aber alle Aufgaben in Bearbeitung ab und nimmt keine neuen Arbeiten auf. Standardwert: 600
sn_cd.sms_notification.max_recipients	Maximale Anzahl von Personen, denen Sie eine SMS-Benachrichtigung senden können. Standardwert: 50.000

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungen (Fortsetzung)

Eigenschaften	Beschreibung
	Hinweis: Wenn das Maximum überschritten ist, wird die SMS nicht gesendet. Der **Benachrichtigungsstatus** im Formular „Zeitplaninhalt“ lautet **Max. überschritten**.
sn_cd.sms_notification.max_users_per_event	Die maximale Anzahl von Benutzern, die pro Event für eine SMS-Benachrichtigung hinzugefügt werden. Standardwert: 1.000
sn_cd.notification.event_stagger	Die Menge der Zeit zwischen Events, wenn eine geplante Aufgabe ausgeführt wird. Staffeln lässt Zeit für Events, die während der gestaffelten Zeit verarbeitet werden. Standardwert: 60 Sekunden
sn_cd.notification.max_events	Die maximale Anzahl von Kampagnen-Events, die in der geplanten Aufgabe verarbeitet werden. Standardwert: 50
sn_cd.notification.max_users_per_event	Die maximale Anzahl von Benutzern, die pro Event für eine E-Mail-Benachrichtigung hinzugefügt werden
sn_cd.notification.max_recipients	Die maximale Anzahl der pro E-Mail-Benachrichtigung zulässigen Empfänger

Aufgaben

Eigenschaften	Beschreibung
sn_cd.todo.max_run_time	Maximale Zeit in Sekunden für die regelmäßige Aufgabe „Content Publishing: Aufgaben erstellen“. Wenn die Aufgabe abgeschlossen wurde, werden alle aktuellen Elemente nach der verstrichenen Zeit noch verarbeitet.
sn_cd.todo.event_stagger	Die Anzahl der Sekunden zwischen Events.
sn_cd.todo.max_events	Die maximale Anzahl von Events, die pro geplanter Aufgabenausführung der Warteschlange hinzugefügt werden.
sn_cd.todo.max_users_per_event	Die maximale Anzahl an Benutzern, die pro Event hinzugefügt werden dürfen.
sn_cd.todo.max_assignees	Die maximale Anzahl von Personen, die Sie einer Aufgabe zuweisen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Foren

Eigenschaften	Beschreibung
sn_cd.content_community.max_posts	Maximal zulässige Anzahl der Einträge in einem Forum pro regelmäßiger Aufgabe „Content Publishing: Beiträge in Foren veröffentlichen“.

Übersetzungen und Sprachwechsel

Eigenschaften	Beschreibung
sn_cd.enable_language_switching	Ermöglicht das Ändern der Sprache der Systemeinstellungen in der Inhaltsbibliothek. Wenn Sie diese Systemeigenschaft aktivieren, wird nach dem Erstellen von Inhalten aus der Inhaltsbibliothek die Schaltfläche **Sprache wechseln** angezeigt. Wenn Sie auf die Schaltfläche **Sprache wechseln** klicken, können Sie die Sprache auswählen, in der die Felder im Formular angezeigt werden sollen. Sie können nach Überprüfung der Anzeige erneut auf die Schaltfläche klicken, um zur ursprünglichen Sprache zurückzukehren. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltsbibliothek.
sn_cd.enable_localization_framework_integration	Aktiviert die Integration mit Localization Framework. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Lokalisierungs-Framework.

Portalvorschau

Eigenschaften	Beschreibung
Service Portal-URL-Suffix, das Sie für Portalvorschauen verwenden möchten (sn_cd.preview.portal_url_suffix)	Das URL-Suffix des Serviceportals oder von Mitarbeiter-Center (EC), das Ihr Unternehmen für Portalvorschauen verwendet. Sie können diese Systemeigenschaft ändern, wenn Sie eine Vorschau Ihrer Inhalte in einem anderen Portal anzeigen möchten. Standardwert: esc

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachrichten

Eigenschaften	Beschreibung
Begrenzt, wie viele Nachrichtenartikel in den Nachrichten-Widgets angezeigt werden (sn_cd.content_page_limit)	Legt maximal Nachrichtenartikel fest, die in jedem Nachrichten-Widget angezeigt werden können, mit einem Systemmaximum von 500 Artikeln.
Seiten-ID, die Sie für das Nachrichtencenter verwenden möchten (sn_cd.news_center_page_id)	Definiert die Zielseite für Nachrichteninhalte Die Schaltfläche **Nachrichtencenter** in der Hauptnavigation sowie Breadcrumbs und die Schaltfläche Handlungsaufforderung in den Widgets führen auf diese Seite weiter.
Seiten-ID, in der Nachrichtenartikel angezeigt werden sollen (sn_cd.news_article_page_id)	Definiert die Seite, auf der ein vollständiger Nachrichtenartikel angezeigt wird. Wenn ein Benutzer in einem Nachrichten-Widget auf einen Nachrichtenartikel klickt, wird das Widget zu dieser Seite weitergeleitet.
Sys-ID (sys_id) aus der Tabelle „Datensatzabschnitt“ (sys_sg_item_section), wo Nachrichtenartikel in der mobilen App (sn_cd.mobile_record_section) angezeigt werden	Definiert den Abschnitt in der mobilen App, in dem der Nachrichtenartikel angezeigt wird.

Rich-Content-Editor

Eigenschaften	Beschreibung
Aktiviert die Möglichkeit, HTML und CSS in einem Rich Content-Design zu bearbeiten (sn_cd.activate_rce_edit_code)	Wählen Sie „ **Ja** “ aus, damit Inhaltsmanager Rich-Content-Quellcode bearbeiten können.

Inhaltsanbieter

Eigenschaften	Beschreibung
Die Anzahl der Sekunden, die gewartet werden soll, bevor bei einem Videoinhaltsanbieter-Subflow eine Zeitüberschreitung auftritt (sn_cd.provider_timeout)	Legt den Zeitraum fest, für den das Mitarbeiter-Center versucht, eine Verbindung zum Anbieter von Videoinhalten herzustellen. Siehe Framework für Video-Hosting-Integrationen

Content Engagement

Die Fähigkeiten von* Content Engagement *werden zwar über das Plugin* Content Engagement *bereitgestellt, die Eigenschaften werden jedoch in Content Publishing konfiguriert.

Eigenschaften	Beschreibung
Kommentare zulassen (sn_cd.allow_comments)	Zeigt ein Kontrollkästchen in den Formularen für neue Inhalte und Inhaltsvorlagen für Inhaltsmanager an, mit dem Mitarbeiter Nachrichtenartikel kommentieren können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Content Engagement

Die Fähigkeiten von* Content Engagement *werden zwar über das Plugin* Content Engagement *bereitgestellt, die Eigenschaften werden jedoch in Content Publishing konfiguriert.

(Fortsetzung)

Eigenschaften	Beschreibung
Antworten auf Kommentare zulassen (sn_cd.allow_replies_to_comments)	Zeigt ein Kontrollkästchen in den Formularen für neue Inhalte und Inhaltsvorlagen für Inhaltsmanager an, mit dem Mitarbeiter auf Kommentare zu Nachrichtenartikeln antworten können
Reaktionen zulassen (sn_cd.allow_reactions)	Zeigt ein Kontrollkästchen in den Formularen für neue Inhalte und Inhaltsvorlagen für Inhaltsmanager an, damit Mitarbeiter ein Reaktionssymbol auswählen können
Ansichtsanzahl anzeigen (sn_cd.show_views)	Zeigt die Anzahl der eindeutigen Ansichten für einen Nachrichtenartikel oben im Artikel an

Formular „Quick-Link“

Verwenden Sie das Quick-Link-Formular, um einen neuen Quick-Link zu erstellen und den Inhaltstyp für den Quick-Link anzugeben.

Formular „Quick-Link“

Feld	Beschreibung
Content Typ	Typ des Inhalts, den der Quick-Link anzeigen soll. Die Auswahlmöglichkeiten sind: • **Wissen** • **Katalogelement** • **Seite** • **Externer Link** • **Geführter Self-Service**
Name	Name des Quick-Links.
Knowledge	Wissensartikel, der geöffnet werden soll, wenn Sie auf den Quick-Link klicken. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Inhaltstyp** die Option **Wissen** ausgewählt wird.
Katalogelement	Katalogelement, das geöffnet werden soll, wenn Sie auf den Quick-Link klicken. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Inhaltstyp** die Option **Katalogelement** ausgewählt wird.
Seite	Seite, die geöffnet werden soll, wenn Sie auf den Quick-Link klicken. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Seite** im Feld **Inhaltstyp** ausgewählt ist.
Zusätzliche Abfrageparameter	Für die Seite, die Sie im Feld **Seite** ausgewählt haben, können Sie hier zusätzliche Abfrageparameter angeben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Seite** im Feld **Inhaltstyp** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Quick-Link“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Externer Link	Externer Link, der geöffnet werden soll, wenn Sie auf den Quick-Link klicken. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Inhaltstyp** die Option **Extern** ausgewählt wird.
Geführter Self-Service	Geführter Self-Service, den Sie öffnen möchten, wenn Sie auf den Quick-Link klicken. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Geführter Self-Service** im Feld **Inhaltstyp** ausgewählt wird.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Quick-Links.
Titel	Der Titel, den Sie in dieses Feld eingeben, überschreibt den Standardtitel des Quick-Links.
Kurzbeschreibung	Die Kurzbeschreibung, die Sie in dieses Feld eingeben, überschreibt die Standardkurzbeschreibung des Quick-Links.
Hintergrundbild	Hintergrundbild für den Quick-Link.
Symbol	Symbol für den Quick-Link.
Domäne	Der Anwendungsbereich, für den die Funktionalität ausgeführt wird.

Zugehörige Informationen

Quick-Links erstellen

Standardmäßige Banner- und Symbolgrößen

Verwenden Sie die folgenden Größen für Banner und Symbole für eine optimale Portalleistung.

Bilder und Größen

Bilder	Größen
Homepage	1440 x 400 Pixel Die Höhe beträgt 400 Pixel und die Breite ist reaktionsfähig. Für Desktop: 1440 Pixel breiter Viewport, 1440 x 400 Pixel **Hinweis:** Informationen zur Problembehandlung des Hintergrundbannerbilds für Mitarbeiter-Center in der mobilen Ansicht finden Sie unter KB1280740 und in anderen zugehörigen KBs.
Themenseite	1258 x 300 Pixel Höhe ist 300 Pixel und Breite ist reaktionsfähig. Für Desktop: 1440 Pixel mit Viewport, 1258 x 300 Pixel
Symbole	Themensymbol: 56 x 56 Pixel

Formular „Registerkarten-Widget-Zuordnung“.

Sie können das Formular „Registerkarten-Widget-Zuordnung“ verwenden, um Widgets auf einer Registerkarte anzuzeigen und ihre Sichtbarkeit zu steuern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Registerkarten-Widget-Zuordnung“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Widget-Zuordnungsdatensatzes, der in der Variablen **„WidgetTitle“** des Widget-Optionsobjekts verfügbar ist. Verwenden Sie diesen Variablenwert als Widget-Titel.
Anwendung	Anwendung der Registerkarte Sie können beispielsweise eine der Anwendungen wie **Employee Center Pro** oder **Employee Center Pro Kiosk**auswählen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Widgets auf der Registerkarte.
Bestellung	Reihenfolgenummer, in der das Widget auf der Registerkarte angezeigt werden soll.
Registerkarte	Eindeutiger Name der Registerkarte, die zugeordnet werden soll.
Zugriff durch	Benutzer, die die Widgets anzeigen können. • Nur Mitarbeiter • Nur Manager • Mitarbeiter und Manager • Jeder • Vorgesetzter und andere Vorgesetzte • Mitarbeiter, Manager und andere Manager • Anwenderkriterien: Gewähren Sie bestimmten Anwendern, Gruppen und Rollen mit den Anwenderkriterien Zugriff. Das Widget ist für Benutzer auf Grundlage der folgenden sichtbar: ○ Verfügbar für: Anwendergruppe, für die das Widget sichtbar ist. Definieren und wählen Sie die Benutzergruppe so aus, dass sie zu Ihren Geschäftsanforderungen passt. ○ Nicht verfügbar für: Anwendergruppe, für die das Widget nicht sichtbar ist. Definieren und wählen Sie die Benutzergruppe so aus, dass sie zu Ihren Geschäftsanforderungen passt. Werte, die in der Gruppe „Nicht verfügbar für“ definiert sind, haben Vorrang vor den in der Gruppe „Verfügbar für“ definierten Werten. Wenn beide nicht definiert sind, ist das Widget für alle Benutzer sichtbar. Weitere Informationen zur Sichtbarkeit von Widgets basierend auf Anwenderkriterien finden Sie unter Ausgabe der Anwenderkriterien. **Hinweis:** Verwenden Sie die Anwenderkriterien mit Vorsicht, da die Ladezeit der Profilseite je nach Ihren Kriterien länger dauern kann. Basierend auf Ihrer Auswahl wird die Profilsichtbarkeit entweder gesperrt oder dem Mitarbeiter zur Bearbeitung zur Verfügung gestellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Registerkarten-Widget-Zuordnung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Mitarbeitern erlauben, die Sichtbarkeit zu steuern	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine der Optionen Nur Mitarbeiter, Mitarbeiter und Manager oder Jeder auswählen. **Hinweis:** Um die Sichtbarkeitseinstellung anzuzeigen und zu ändern, betten Sie das Widget `Public Profile Visibility` in das konfigurierte Widget ein. Wenn Sie den Wert **true**auswählen, können Mitarbeiter die Bearbeitungsoption zum Ändern der Sichtbarkeitseinstellungen sehen. Die geänderte Sichtbarkeitseinstellung `(employee_profile.widget_visibility)` wird in der Tabelle mit den Benutzereinstellungen gespeichert. **Hinweis:** Einstellungen, die im Feld **Zulassen, dass der Mitarbeiter die Sichtbarkeit steuern** kann, haben Vorrang vor den Einstellungen, die im Feld **Zugänglich für** konfiguriert sind, um die Informationen anzuzeigen. Mitarbeiter können die Administratorkonfiguration ändern und bestimmen, wie viele der Profilinformationen für die Öffentlichkeit sichtbar sind. Hier sehen Sie einen Beispielcode zum Aufrufen des Widgets „Sichtbarkeit des öffentlichen Profils“. `data.publicProfileWidget = $sp.getWidget("public_profile_visibility", { tabWidgetMappingId: Optionen.tabWidgetMappingId ? Optionen.tabWidgetMappingId : "", isUserSelectionEnabled: Optionen.isUserSelectionEnabled ? Optionen.isUserSelectionEnabled : "", WidgetTitle: Optionen.widgetTitle ? Optionen.widgetTitle : „“ });`  Um es in Ihr Widget einzubetten, verwenden Sie die Direktive sp-widget. Beispiel:`<sp-widget widget="data.publicProfileWidget"></sp-widget>` Dieser Feldwert ist in der Variablen **„isUserSelectionEnabled“** des Widget-Optionsobjekts verfügbar.
Widget	Widget, das auf der Registerkarte angezeigt werden soll. **Hinweis:** Nur wenn Sie der Registerkarte ein Widget zuordnen, werden die Informationen innerhalb der Registerkarte auf der Mitarbeiterprofilseite angezeigt. Wenn das Widget in der Anwenderoberfläche sichtbar ist, legen Sie den Variablenwert `isVisible` im Serverskript-Datenobjekt auf „ **true** “ fest, um die Sichtbarkeit des Widgets anzugeben. Zum Beispiel `data.isVisible = true`.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Registerkarten-Widget-Zuordnung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Verwenden Sie für eine optimale Ladezeit von Registerkarten maximal sieben zugehörige Widgets, die 250 ms oder gleichwertig dauern können. **Hinweis:** Wenn der Widget-Typ Mitarbeiterprofil Übersicht ist, können Sie die Abschnitte auswählen, die unter diesem Widget angezeigt werden sollen.
Widget-Parameter	Kommagetrennte Liste von Widget-Parametern, die automatisch mit Standardwerten ausgefüllt werden. Damit das Widget „ **Mitarbeiterzeitplan** “ E-Mails oder SMS sendet, geben Sie für die Widget-Parameter `enable_send_email` und `enable_send_sms` Werte auf „true“ an. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den E-Mail- und SMS-Versand an sich selbst. Geben Sie für die Standardkalenderansicht den Wert für „`default_calendar_view`“ für Tag, Woche oder Monat an.

Zugehörige Informationen

Verwalten Sie Profilregisterkarten und die Sichtbarkeit von Profilen in Mitarbeiterprofil

Formular „Taxonomie“

Verwenden Sie das Taxonomieformular, um eine eigene Taxonomie für das Mitarbeiter-Center-Portal zu erstellen.

Formular „Taxonomie“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name, der die Taxonomie identifiziert.
Manager	Manager oder Managergruppe des Taxonomieinhalts.
Anwendung	Anwendungsbereich, zu dem die Taxonomie gehört. Beispiel: Mitarbeiter-Center Pro oder Mitarbeiter-Center Pro Kiosk.
Aktiv	Gibt an, ob der Taxonomieinhalt aktiv ist oder nicht.
Domäne	Domäne, zu der der Taxonomieinhalt gehört.
Beschreibung	Beschreibung des Taxonomieinhalts.

Zugehörige Informationen

Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center

Formular „Aufgabeninhalt“

Verwenden Sie das Formular „Aufgabeninhalt“, um Ihrer Portalseite Aufgaben hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Aufgabeninhalt“

Feld	Beschreibung
Titel	Name, der den Aufgabenlink identifiziert.
Content-Typ	Definiert die Art des Aufgabenlinks. • Schaltfläche „Abgeschlossen“: Ein Mitarbeiter klickt auf die Schaltfläche, um die Aufgabe abzuschließen. • Video wiedergeben: Mitarbeiter startet Video, um die Aufgabe abzuschließen. • Link anzeigen: Ein Mitarbeiter klickt auf den Link, um die Aufgabe abzuschließen. • E-Signatur: Erfordert eine E-Signatur, um die Aufgabe abzuschließen. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltstyp für Content Publishing hinzufügen oder bearbeiten.
Blockinhalt verwenden	Gibt an, dass Sie Blockinhalte in Ihren Aufgaben verwenden möchten.
Blockinhalt	Gibt den Blockinhalt für die Aufgabe an. Wird angezeigt, wenn Sie **Blockinhalt verwenden** aktivieren. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Blockinhalte hinzufügen oder ändern.
Aktiv	Gibt an, dass der Aufgabeninhalt aktiv und zur Verwendung verfügbar ist.
Schaltflächentext	Text, der die Schaltfläche beschreibt. Geben Sie beispielsweise „Registrierung vollständig“ ein, um anzugeben, dass die Registrierung für einen Vergütungsplan abgeschlossen wurde. Wird angezeigt, wenn „Abschluss per Schaltfläche“ für **Inhaltstyp** ausgewählt wurde.
E-Signatur-Vorlage	Gibt die für den Inhaltstyp der E-Signatur verwendende E-Signatur-Vorlage an. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter E-Signatur-Vorlage konfigurieren .
Video	Der Videolink, auf den Mitarbeiter klicken sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Aufgabeninhalt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wird angezeigt, wenn **Video wiedergeben** für **Inhaltstyp** ausgewählt wurde. Definieren Sie Videolinks in Linkinhalten. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Blockinhalte hinzufügen oder ändern.
Link	Der Link, auf den Mitarbeiter klicken sollen. Wird angezeigt, wenn **Link anzeigen** für **Inhaltstyp** ausgewählt wurde. Definieren Sie Links in Linkinhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Blockinhalte hinzufügen oder ändern. **Hinweis:** Abhängig von Ihren Konfigurationen oder Erweiterungen wird Ihr Link möglicherweise in einem neuen Fenster geöffnet.
Rich-Text	Bereich, in dem detaillierte Informationen über die Aufgabe bereitgestellt werden. Verwenden Sie die Bearbeitungstools, um die Darstellung des Textes zu verbessern. Wird angezeigt, wenn Sie **Blockinhalt verwenden** nicht aktivieren.

Formular „Thema“

Verwenden Sie das Themenformular, um Themen für die neue oder geklonte Taxonomie zu erstellen.

Formular „Thema“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Themas. **Hinweis:** Vermeiden Sie für eine bessere Themen-Discovery und Suchergebnisse das Sonderzeichen „/“, und indizieren Sie den Inhalt nach der Bearbeitung des Themennamens erneut.
Taxonomie	Taxonomie, der Sie das Thema zuordnen möchten.
Übergeordnetes Thema	Übergeordnetes Thema, dem Sie dieses Thema zuordnen möchten. Lassen Sie dieses Feld leer, wenn das von Ihnen erstellte Thema das übergeordnete Thema ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Thema“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie ein Thema klonen oder verschieben, wird auch der zugehörige geführte Self-Service entsprechend verschoben.
Anwendung	Dieses Feld ist standardmäßig auf „Employee Center“ gesetzt.
Aktiv	Option, um das Thema verfügbar zu machen.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der Sie das Thema anzeigen möchten.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Themas.
Symbol	Symbol, das Sie für das Thema anzeigen möchten. Klicken Sie auf die Option **Zum Hinzufügen klicken,** um ein Bild zu navigieren und auszuwählen, das Sie als Themensymbol festlegen möchten. Unterstützte Dateitypen sind .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico und .svg. Die empfohlene Größe für Symbole ist: • Themensymbol: 56 x 56 Pixel • Symbol für Unterthema: 28 x 28 Pixel
Banner-Bild	Banner, den Sie für das Thema anzeigen möchten. Klicken Sie auf **Hinzufügen...**, um ein Bild zu suchen und auszuwählen, das Sie als Themenbanner festlegen möchten. Unterstützte Dateitypen sind .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico und .svg. Die empfohlene Größe für Banner ist: • Homepage-Banner: 1440 x 400 Pixel • Themenseite: 1258 x 300 Pixel
Manager des Themas	Namen der Themenmanager mit Zugriff auf das Thema.
Beitragender zum Thema	Namen der Beitragenden am Thema, die Zugriff auf das Thema haben.
Vorlage	Name der Themenvorlage. Verfügbare Optionen sind **emp_taxonomy_topic** (für EC-Portal) und **eck_taxonomy_topic** (für Kiosk).
Vorlage auf untergeordnete Themen anwenden	Option zum Anwenden der übergeordneten Themenvorlage auf die untergeordneten Themen.

Zugehörige Informationen

Themen erstellen und verknüpfen

Formular „Benutzerkriterien“

Fügen Sie einen Benutzerkriteriendatensatz hinzu, um zu entscheiden, welche Benutzer, Rollen und Gruppen auf einen Quick-Link zugreifen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Benutzerkriterien“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benutzerkriterien.
Anwender	Benutzer, die auf den Quick-Link zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Anwendern, um Anwender auszuwählen. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“, um sich selbst als Benutzer hinzuzufügen. Klicken Sie auf das Symbol „E-Mail-Adresse hinzufügen“, um die E-Mail-Adresse eines Benutzers hinzuzufügen.
Gruppen	Gruppen, die auf den Quick-Link zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Gruppen, um die Gruppen auszuwählen. **Hinweis:** Verwenden Sie Gruppen anstelle der erweiterten Anwenderkriterien, damit Ihre Daten zwischengespeichert werden.
Rollen	Rollen, die auf den Quick-Link zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Rollen, um die Rollen auszuwählen.
Erweitert	Option zum Erstellen eines Skripts für die Anwenderkriterien **Hinweis:** Verwenden Sie Gruppen anstelle der erweiterten Anwenderkriterien, damit Ihre Daten zwischengespeichert werden.
Anwendung	Dieses Feld wird automatisch auf Mitarbeiter-Center gesetzt.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser Benutzerkriterien.
Unternehmen	Unternehmen, die auf den Quick-Link zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Unternehmen, um die Unternehmen auszuwählen.
Standorte	Standorte, die auf den Quick-Link zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Standorten, um die Standorte auszuwählen.
Abteilungen	Abteilungen, die auf den Quick-Link zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Freischalten von Abteilungen, um die Abteilungen auszuwählen.
Alle abgleichen	Option, über die jede Bedingung erforderlich gemacht werden kann, wenn die Benutzerkriterien angewendet werden. Die Bedingungen werden in den vorherigen Feldern wie Unternehmen, Standort, Abteilung usw. festgelegt.

Ausgabe der Anwenderkriterien

Ausgabe von Anwenderkriterien basierend auf den Werten „ **Verfügbar für“** und **„Nicht verfügbar für** “.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabe der Anwenderkriterien

Verfügbar für	Nicht verfügbar für	Ergebnis
Nicht definiert	Nicht definiert	Für alle Anwender zugänglich.
Nicht definiert	Definiert	Zugänglich für alle Anwender mit Ausnahme der Anwender, die unter das Kriterium „ **Nicht verfügbar für** “ fallen.
Definiert	Nicht definiert	Nur für Benutzer zugänglich, die unter die Kriterien für „ **Verfügbar für** “ fallen.
Definiert	Definiert	Nur für Benutzer zugänglich, die unter die Kriterien für „ **Verfügbar für** “ fallen.
Definiert	Definiert (einige Anwender fallen unter die Kriterien „ **Verfügbar für** “)	Zugänglich für alle Anwender, die unter die Kriterien „ **Verfügbar für** “ und nicht unter die Kriterien „ **Nicht verfügbar für** “ fallen.

Mitarbeiterentwicklung

Die ServiceNow® Mitarbeiterentwicklung -Anwendungen verwenden eine Suite von Produkten, um Mitarbeiter bei der Entwicklung, dem Wachstum und der Erzielung kritischer Geschäftsergebnisse zu unterstützen.

Eine Suite von Produkten und Anwendungen stellt die vollständige Funktionalität von ServiceNow Mitarbeiterentwicklungdar.



Mitarbeiterentwicklung – Core



Karrieregespräche

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

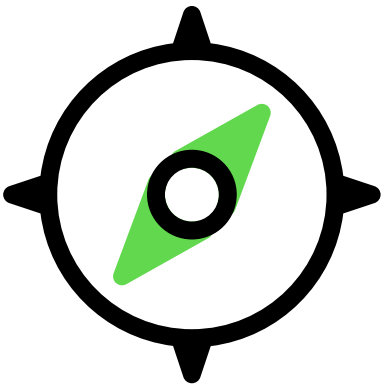
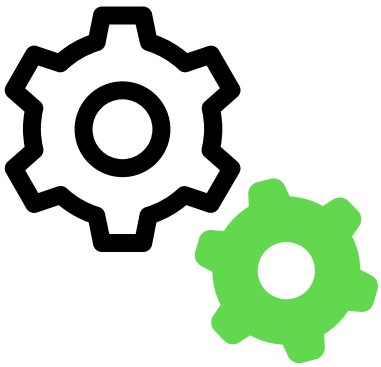
Zugehörige Anwendungen

Die Suite Mitarbeiterentwicklung enthält mehrere zugehörige ServiceNow Store-Anwendungen. Hier finden Sie eine Liste einiger zugehöriger Anwendungen. Wählen Sie einen Link, um mehr über diese Anwendungen zu erfahren.

Mitarbeiterentwicklung – Core

ServiceNow® Mitarbeiterentwicklung – Core unterstützt einen End-to-End-Prozess für Einzelpersonen und Manager, um die Kontrolle über ihre Pläne für die Karriereentwicklung und die Entwicklung zu übernehmen.

Hilft Mitarbeitern, Bereiche zur Fortbildung und Weiterentwicklung zu identifizieren, einen Plan zu erstellen und den Erfolg des Plans nachzuverfolgen.

Untersuchen	Installieren und konfigurieren Sie	Verwalten
		
Erfahren Sie, wie die App Talent Manager und Mitarbeiter dabei unterstützt, Karrierepläne zu identifizieren, zu erstellen und abzuschließen.	Administratoren installieren und konfigurieren die App Talent und zugehörige Funktionen.	Administratoren pflegen die App Talent und zugehörige Funktionen im Laufe der Zeit, wenn das Unternehmen größer wird und sich weiterentwickelt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Integration	Referenz
		
Von ServiceNow® Mitarbeiter-Centeraus arbeiten Manager und Mitarbeiter mit der App Talent und zugehörigen Funktionen zur Karriereentwicklung und -entwicklung.	Integrieren Sie in verschiedene Anwendungen, um die Fähigkeiten und die Effektivität der App Talent zu erweitern.	Referenzinformationen enthalten wichtige Details zur Funktionsweise der App Mitarbeiterentwicklung – Core.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Mitarbeiterentwicklung – Core erkunden

Die Anwendung Mitarbeiterentwicklung – Core bietet Mitarbeitern und Managern einen intuitiven und optimierten Prozess für die Verwaltung der Karriereentwicklung und -entwicklung.

Wenn Sie den Karriere-Hub über Mitarbeiter-Centeröffnen, wird eine Zusammenfassung Ihres Plans für die Karriereentwicklung angezeigt, die nur Ihre Informationen enthält.

Karriere-Hub – Übersicht

Die Registerkarte Karriere-Hub bietet eine Zusammenfassungsansicht Ihrer Wachstums- und Entwicklungspläne.

Karriere-Hub bietet eine vereinfachte und intuitive Möglichkeit, mit der Erstellung Ihrer Entwicklungspläne zu beginnen. Mit Karriere-Hub können Sie:

- Verschaffen Sie sich einen Überblick darüber, wo Sie sich mit Ihrem Wachstum und Ihrer Entwicklung befinden und wohin Sie gehen.
- Erstellen Sie Ziele, die Sie motivieren und inspirieren und in die richtige Richtung lenken.
- Zeigen Sie Karriereplanvorschläge an, die auf Ihren Entwicklungsplan zugeschnitten sind, und schließen Sie sie ab.
- Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen Aufgaben zur Karriereentwicklung an, z. B. Schulungen, Verbindungen mit Kollegen und Besprechungen mit Ihrem Vorgesetzten.
- Navigieren Sie zu Ihren laufenden Zielen, und finden Sie Anregungen, indem Sie Sie motivieren, inspirieren und in die richtige Richtung lenken.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie Ihr Profil an und geben Sie Beschäftigungs- und persönliche Details an. Zeigen Sie Details wie Ihren Vorgesetzten, Kollegen und persönliche Kontakte an, und aktualisieren Sie Ihre Karriere-Hub -Kompetenzen.
- Zeigen Sie Ihre Wachstumsplanaufgaben an, und bleiben Sie auf Kurs, indem Sie Aufgaben abschließen, die möglicherweise Ihre Aufmerksamkeit erfordern.
- Zeigen Sie Kurse in Lernen an, um Ihre Schulung abzuschließen, sich weiterzubilden und alle Ihre Lernerfolge zu präsentieren.
- Zeigen Sie Ihre aktuelle Lernentwicklung an, und bleiben Sie über Ihre zugewiesenen, gespeicherten und laufenden Kurse auf dem Laufenden.
- Nehmen Sie Kontakt mit Kollegen und Vorgesetzten auf, und zeigen Sie Ihre geplanten Konversationen an.
- Zeigen Sie Ihre letzten Konversationen an, und verwalten Sie Ihre Gesprächsthemen und Folgeaktionselemente.
- Erweitern Sie Ihr Netzwerk zur Karriereunterstützung, indem Sie neue Kontakte knüpfen.

Hinweis:
Sie können Ihrem Kreis auch Personen hinzufügen, wodurch die Personen hervorgehoben werden, die Sie auf Ihrem Karriereweg motivieren und inspirieren können. Wählen Sie **einfach Personen zu Ihrem Kreis** hinzufügen aus, um Personen hinzuzufügen, durchsuchen Sie das Verzeichnis und fügen Sie Mentoren, Kollegen und Personen hinzu, die Sie voranbringen.

Karriere-Hub Widgets-Übersicht

Widget	Beschreibung
Ziel erstellen	Lassen Sie sich motivieren, inspirieren und in die richtige Richtung lenken.
Wachstum mit Absicht	Zeigt Ihnen umsetzbare Elemente oder Vorschläge, die speziell auf Sie zugeschnitten sind.
Karrierewachstumsaufgaben	Zeigt Ihnen alle Ihre Aufgaben, z. B. zugewiesene Kurse und Schulungen, die zur Verwaltung Ihrer Karriereentwicklung beitragen.
Sehen Sie sich die Auswirkung an, die Sie erzielt haben.	Eine Zeitleiste, die Ihre Meilensteine widerspiegelt. Sie können einen Filter verwenden, um zu steuern, ob auf der Zeitleiste die folgenden Meilensteine angezeigt werden: • Ziele (in Bearbeitung oder abgeschlossen) • Wachstumspläne (in Bearbeitung oder abgeschlossen) • Lerninhalt (in Bearbeitung oder abgeschlossen) • Erworbene Kompetenzen • Rollenaktualisierungen
Ziele	Zeigt Ihnen bestimmte Kompetenzen und Rollen, die Sie bei der Erreichung laufender Ziele und bei der Suche nach neuen Zielen unterstützen.
Ihr Kompetenzbereich	Damit beginnen Sie das Hochladen eines Lebenslaufs und das Hinzufügen von Kompetenzen zu Ihrem Profil.
Wachstumsplanaufgaben	Hilft Ihnen, den Überblick zu behalten, indem bevorstehende, überfällige und bald fällige Aufgaben abgeschlossen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karriere-Hub Widgets-Übersicht (Fortsetzung)

Widget	Beschreibung
Möglichkeiten	Stellt Ihnen eine Empfehlung für interne Stellenangebote bereit. Die Stellenangebote in diesem Widget sind den Stellenangeboten in den folgenden Widgets zugeordnet, die im Modul Jobangebots-Marketplace angezeigt werden: • Jobangebote, die für Sie von Interesse sein könnten • Auf Basis Ihrer Kompetenzen
Antragsstatus	Hilft Ihnen, die internen Stellen nachzuverfolgen, für die Sie sich beworben haben. Zeigt Ihnen den aktuellen Status Ihrer Bewerbung an.
Letzter Erfolg	Zeigt alle Ihre Erfolge basierend auf Ihrem Lernfortschritt an. **Hinweis:** Da Erfolge ablaufen, können Sie nur Erfolge anzeigen, die noch nicht abgelaufen sind.
Aktuelle Lerninhalte	Wie Sie über Ihre zugewiesenen, gespeicherten und laufenden Kurse und Schulungen auf dem Laufenden bleiben.
Anstehende Konversationen	Zeigt alle Ihre geplanten und bevorstehenden Konversationen geordnet nach Woche an.
Kürzliche Konversationen	Hilft Ihnen, alle Ihre Gesprächsthemen und Folgeaktions-Konversationselemente zu verwalten.
Neue Kontakte knüpfen	Ermöglicht das Durchsuchen des Organigramms nach Kollegen, mit denen Sie Verbindungen herstellen können.

Übersicht über die Ziele

Erstellen und legen Sie Ihre Ziele fest, um Sie auf Ihrem Weg zur Karriereentwicklung und -entwicklung zu inspirieren und zu leiten.

Persönliche und berufliche Ziele erstellen und nachverfolgen.

Zieltypen

Eine allgemeine Kategorie, die verwendet wird, um Ihr Ziel zu fokussieren.

Interesse

„Interessen“ bietet Ihnen die Möglichkeit, zu einem bestimmten Interessengebiet beizutragen. Sie können ein Ziel für alle Themen festlegen, die Sie erkunden möchten.

Kompetenz

Eine Kompetenz bietet Ihnen die Möglichkeit, Spezialist in einem Bereich zu werden, in dem Sie bereits gut sind, oder etwas Neues in Angriff zu nehmen.

Rolle

Mit dieser Rolle erhalten Sie die Möglichkeit, einen neuen Titel in Ihrer aktuellen Laufbahn zu erwerben oder etwas in einem anderen Bereich auszuprobieren.

Allgemein

Wenn Ihr Ziel außerhalb der Interessen-, Kompetenz- und Rollenkategorien liegt, haben Sie unter „Allgemein“ die Möglichkeit, etwas von Grund auf neu zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über Wachstumspläne

Erstellen Sie Ihren Wachstumsplan, um Ihre Karriereziele zu organisieren und nachzuverfolgen.

Wachstumspläne sind eine vereinfachte und intuitive Möglichkeit, Wachstumspläne zu erstellen, die Ihren Karrierezielen Orientierung und Struktur geben. Sie werden für Folgendes verwendet:

- Erstellen Sie einen Wachstumsplan.
- Zeigen Sie Aufgaben an, die mit Ihrem Wachstumsplan verbunden sind, z. B. Schulungen oder Verbindungen mit Kollegen oder Managern.
- Zeigen Sie Wachstumsplanelemente und deren Status, Fortschritt und Statusaktualisierungen an.
- Zeigen Sie Details des Wachstumsplans an, z. B. Fälligkeitsdaten, Planaktivitäten und Planstatus, und bearbeiten Sie Ihre Plandetails.
- Zeigen Sie zusätzliche Planaktivitäten an, und fügen Sie sie hinzu.
- Erfahren Sie mehr darüber, wie Wachstumspläne Ihnen helfen können, neue Möglichkeiten zu entwickeln und zu entdecken.

Hinweis:
Erstellen Sie einen Wachstumsplan basierend auf Ihren Zielen und Konversationen, oder Sie können einen Wachstumsplan von Grund auf neu erstellen, basierend auf Kriterien, die bei der Erstellung Ihres Wachstumsplans ausgewählt wurden.

Wachstumspläne sind auf Ihre individuellen Bedürfnisse und Ambitionen zugeschnitten, um Ihnen eine Roadmap für Ihre Karriereziele zu bieten. Mit der Unterstützung Ihrer Kollegen und Ihres Vorgesetzten können Sie in Ihrer Karriere neue Erfolge erzielen.

Wachstumsplan-Startseite

Übersicht über die Funktionen von

Funktion	Beschreibung
Wachstumsplan erstellen (basierend auf Zielen und Konversationen)	Ein Wachstumsplan wird zunächst basierend auf Ihren Zielen oder Konversationen erstellt. Wachstumspläne können mit Ihrem Vorgesetzten geteilt werden, um die Karriereentwicklung klar, erreichbar und lohnend zu gestalten.
Wachstumsplan erstellen (von Grund auf neu)	Führt Sie durch die Schritte zur Erstellung eines neuen Wachstumsplans basierend auf Überprüfungsaktivitäten oder angesagten Lernkursen. Ein 1:1-Check-in mit Ihrem Manager ist erforderlich.
Detailseite zum Wachstumsplan	Zeigt die allgemeinen Wachstumsplandetails an, in denen Sie Details zu Ihrem Plan und zu den Achsen anzeigen können, bevor Sielhre Planaktivitäten ausfüllen. Sie können einen Wachstumsplan verwerfen, freigeben, starten und ein Fälligkeitsdatum für einen Wachstumsplan festlegen, Ihre Planaktivitäten anzeigen und Aktivitäten wie Lernen, Einchecken, Mentoring oder etwas anderes hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über die Funktionen von (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
Ihre nächsten Aufgaben	Zeigt Ihnen Aktivitäten, mit denen Sie auf Kurs bleiben, indem Sie einige Aufgaben abschließen, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern. Sie können jede in diesem Abschnitt aufgeführte Aktivität starten. Der Status eines Planelements kann wie folgt aufgelistet werden (bevorstehend, erforderlich, überfällig, bald fällig und als Nächstes).
Ihre Wachstumspläne	Zeigt Plandetails wie Planname, Status, Fortschritt und das Datum der letzten Aktualisierung an. Sie können Pläne sortieren und durchsuchen.
Vergangene Wachstumspläne	Zeigt Plandetails wie Planstatus (alle, abgeschlossen, storniert), Name, Status und Abschlussdatum an.

Im Folgenden finden Sie einige Beispiele für Entwicklungsmöglichkeiten, die mit Wachstumsplänen angeboten werden:

- Job-Shadowing- oder Mentoring-Programme
- Coaching- oder Karriereberatungsservices
- Programme zur beruflichen Weiterentwicklung oder Zertifizierungen
- Programme oder Kurse zur Entwicklung von Führungskräften
- Übungen zur Teambildung und Zusammenarbeit
- Konferenzen, Seminare oder Networking-Events
- Erstattung von Schulungskosten oder anderen Bildungsleistungen

Hinweis:
Setzen Sie sich mit Ihrem Vorgesetzten oder HR-Vertreter in Verbindung, um herauszufinden, welche Entwicklungsmöglichkeiten Ihnen zur Verfügung stehen, und erstellen Sie einen Entwicklungsplan, der Ihren Karrierezielen und den Prioritäten des Unternehmens entspricht.

Konversationsübersicht

Gespräche mit Managern, Kollegen und Mentoren sind ein entscheidender Teil Ihrer Karriereentwicklung. Identifizieren und verwalten Sie die wichtigen Konversationen, die Sie führen.

Sie müssen die App Karrieregespräche installiert haben, damit -Konversationen funktionieren.

Zugehörige Informationen

Karrieregespräche

Karrieregespräche installieren

Erstellen Sie ein Wachstumsgespräch

Aktualisieren Sie ein Wachstumsgespräch

Lernen – Übersicht

Identifizieren, verwalten und erreichen Sie alle Ihre Lernziele auf der Registerkarte „Lernen“ in Mitarbeiterentwicklung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Lernen hilft Ihnen, sich in allen Aspekten Ihrer Karriere mit Kursen und Schulungen weiterzubilden, die speziell auf Ihre Pläne zur beruflichen Entwicklung zugeschnitten sind. Es wird für Folgendes verwendet:

- Zeigen Sie Kurs- und Schulungserinnerungen an, mit denen Sie auf Kurs bleiben, Ihre zugewiesenen Lerninhalte abschließen und dort weitermachen, wo Sie aufgehört haben.
- Zeigen Sie Lernaufgaben, Ihre aktuellen Lernherausforderungen und Ihre neuesten Erfolge an, um Ihren Entwicklungsfortschritt und -erfolg anzuzeigen.
- Zeigen Sie aktuelle Lernaktivitäten an, z. B. zugewiesene Lerninhalte, gespeicherte Lerninhalte, von Ihnen freigegebene Lerninhalte und Lernverlauf.

Hinweis:
Lernen können Sie auch Herausforderungen festlegen, um Ihre Karriereentwicklung zu priorisieren. Sie entscheiden, welche Kurse Sie belegen und wann Sie sie abschließen möchten. Sie können auch die Häufigkeit des Abschlusses festlegen, wann Sie beginnen möchten, und nachverfolgen, wie viele Kurse Sie in einem bestimmten Zeitraum abschließen möchten.

Die Lerninhalte werden auf Ihre Kurs- und Schulungsziele zugeschnitten. Lernen können Sie Ihren Lernfortschritt und Ihre Erfolge anzeigen.

Lernen Widgets-Übersicht

Widget	Beschreibung
Schließen Sie diese Lerninhalte vor dem Fälligkeitsdatum ab.	Zeigt Ihre überfälligen Kurse und Schulungen an, damit Sie planen können, sie vor dem Fälligkeitsdatum abzuschließen.
Lernen Aufgaben	Zeigt Ihre Lernaufgaben an, die in Bearbeitung sind und zugewiesen sind, und zeigt den Fortschritt in den letzten 30 Tagen an.
Ihre aktuelle Herausforderung	Zeigt Ihnen die Herausforderungen, die Sie gestartet haben, die Anzahl der Tage, die bis zum Start der Herausforderungen verbleiben, und lässt Sie auch neue Dinge entdecken, die Sie lernen können.
Letzter Erfolg	Unter Letzter Erfolg werden alle Ihre erzielten Erfolge basierend auf Ihrem Lernfortschritt angezeigt.
An letzter Position fortsetzen	Zeigt Ihnen die Kurse oder Schulungen, die Sie begonnen, aber nie abgeschlossen haben, und gibt Ihnen die Möglichkeit, dort weiterzumachen, wo Sie aufgehört haben.
Neueste Aktivität	Zeigt Ihnen zugewiesene, gespeicherte, freigegebene Kurse und Schulungen und zeigt auch Ihren Lernverlauf an.
Jetzt im Trend	Zeigt Ihnen Kurse, Pfade oder Sammlungen, die gerade im Trend liegen, damit Sie neue Dinge entdecken können, die Sie lernen können.
Verfolgen Sie Ihren Lernprozess	Zeigt Ihre zugewiesenen, gespeicherten, freigegebenen mit, Verlaufs-, Herausforderungs- und abgeschlossenen Kurse an.
Erfolge	Zeigt Ihre Erfolge Lernen an. Wenn Sie etwas Neues lernen und einen Kurs abschließen, können Sie Erfolge erzielen und diese auf der Registerkarte „Lernen“ sehen.

Opportunity-Marktplatz – Übersicht

Opportunity-Marktplatz ist ein einzelner, einheitlicher Bereich, in dem Einzelpersonen und Organisationen Möglichkeiten teilen können, die für Mitarbeiter erkennbar sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zu den Möglichkeiten im Marketplace gehören interne Jobs, die für die Ziele der Mitarbeiter relevant sind und bei der Karriereplanung, dem Wachstum und der internen Mobilität helfen.

Nutzen Sie die folgenden Marktplatzfunktionen, um Ihre Karriere voranzutreiben:

- Suchen Sie nach verfügbaren Jobangeboten innerhalb der Organisation.
- Zeigen Sie Jobangebote an, die für Sie interessant sein könnten, basierend auf Rollen, die Ihren Kompetenzen, Ihrer Erfahrung und Ihren Ambitionen entsprechen.
- Zeigen Sie Jobangebote an, die für Sie freigegeben wurden, und teilen Sie Jobangebote mit anderen Kollegen.
- Zeigen Sie Jobangebote an, die von der Organisation empfohlen werden.
- Zeigen Sie Erfahrungsberichte von Ihren Kollegen an, die deren Erfolg hervorheben.
- Zeigen Sie empfohlene Jobangebote basierend auf Ihrer aktuellen Rolle, Ihren Zielen und Ihren Top-Kompetenzen an.

Hinweis:
Bei der Suche nach interessanten Jobangeboten können Sie Ihre Einstellungen für Ihren Arbeitsstil, Ihre Positionsebene und Ihren Jobstandort aktualisieren. Sie können auch Ihre Lieblingsstellen anzeigen, Jobangebote teilen und Ziele erstellen.

Die App Opportunity-Marktplatz hilft Ihnen, die nächsten Schritte auf Ihrem Karriereweg zu finden.

Übersicht über die Funktionen von

Funktion	Beschreibung
Verfügbare Jobangebote durchsuchen	Verwenden Sie das Suchfeld, um eine Liste potenzieller Stellen basierend auf Stellenbezeichnung, Standort oder Beschreibung auszufüllen. **Tipp:** Die App Opportunity-Marktplatz unterstützt die folgenden Suchmaschinen: • KI-Suche • Zing-Suche
Interner Auftrag (Liste der Möglichkeiten)	Eine interne Stellenliste zeigt die Stellenbezeichnung, den Stellenstandort, die Übereinstimmungsanalyse, die Schnellansicht, die Favoritenoption, das Erstellen eines Ziels und die Freigabe dieser Opportunity-Option an. **Hinweis:** Sie können die Auftragsliste auch filtern und sortieren.
Übereinstimmungsanalyse (Auftrag)	Zeigt, wie Ihre Kompetenzen mit einer bestimmten Opportunity übereinstimmen, indem die Kompetenzanforderungen, die benötigten Kompetenzen und die Einstellungen wie Arbeitsstil und Standort angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über die Funktionen von (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
Schnellansicht (Auftrag)	Zeigt Details zu Stellenstandort, Beschreibung und Bewerberkriterien an.
Ziel erstellen	Optionale Funktion, mit der Sie ein Ziel für einen bestimmten Auftrag erstellen können. Sie können einen Zielnamen auswählen, eine Beschreibung hinzufügen und den Zielentwurf speichern.
Dieses Jobangebot teilen	Optionale Funktion, mit der Sie ein Jobangebot mit einem anderen Kollegen teilen können. Sie können auswählen, mit wem Sie sie teilen möchten, eine persönliche Notiz hinzufügen und das Jobangebot teilen.
Jobangebote, die für Sie von Interesse sein könnten	Zeigt spezifische Jobangebote an, die für Sie basierend auf Ihren Profildetails, Ihrer aktuellen Rolle und Ihren Kompetenzen von Interesse sein könnten.
Mit Ihnen geteilte Jobangebote	Zeigt Möglichkeiten an, die von Kollegen innerhalb der Organisation für Sie freigegeben wurden. **Hinweis:** Sie können diese Möglichkeiten überprüfen und als Favoriten hinzufügen, ein Ziel erstellen und es für andere Kollegen freigeben.
Von Ihrem Unternehmen empfohlen	Zeigt Möglichkeiten an, die von Ihrem Unternehmen als potenziell interessant hervorgehoben wurden.
Erfahrungsberichte Ihrer Kollegen	Zeigt Erfahrungsberichte oder Kommentare von Kollegen an.

Interne Jobs

Funktion	Beschreibung
Interne Stelle (basierend auf Ihrer aktuellen Rolle)	Zeigt Empfehlungen basierend auf Ihrer aktuellen Rolle an. Interne Stellenangebote zeigen die Stellenbezeichnung, den Stellenstandort, die Übereinstimmungsanalyse, die Schnellansicht, die Favoritenoption, das Erstellen eines Ziels und die Freigabe dieser Opportunity-Option an. **Hinweis:** Sie können die Auftragsliste auch filtern und sortieren.
Interne Stelle (basierend auf Ihren Zielen)	Zeigt Empfehlungen basierend auf Ihren Zielen an. Interne Stellenangebote zeigen die Stellenbezeichnung, den Stellenstandort, die Übereinstimmungsanalyse, die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interne Jobs (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	Schnellansicht, die Favoritenoption, das Erstellen eines Ziels und die Freigabe dieser Opportunity-Option an. **Hinweis:** Sie können die Auftragsliste auch filtern und sortieren und Ziele anzeigen.
Interne Stelle (basierend auf Ihren Kompetenzen)	Zeigt Empfehlungen basierend auf Ihren Top-Kompetenzen an. Interne Stellenangebote zeigen die Stellenbezeichnung, den Stellenstandort, die Übereinstimmungsanalyse, die Schnellansicht, die Favoritenoption (Herz-Schaltfläche), das Erstellen eines Ziels und das Teilen dieser Opportunity-Option an. **Hinweis:** Sie können die Auftragsliste auch filtern und sortieren und ein Profil anzeigen.

Hinweis:
Während mobile Fähigkeiten für die Releases Vancouver und Xanadu unterstützt werden, werden mobile Fähigkeiten im Release Utah nicht unterstützt.

Core für Einstellungsprozesse

Hiring Core bietet ein Repository zum Speichern von Informationen für Ihre Einstellungsanforderungen. Aktivieren Sie das Plugin „Hiring Core“ (app-hiring-core), um es zu verwenden. Weitere Informationen zu den Tabellen für den Einstellungskern finden Sie unter Mit Mitarbeiterentwicklung – Core installierte Komponenten.

KI-Suche

Die in eine Suchmaschine eingebettete künstliche Intelligenz (KI) hilft Ihnen, mithilfe einer intelligenten, KI-gestützten Suche das Gesuchte zu finden. Die KI-Suche ist ein unterstützendes Technologietool, das durch seine Suchfunktionen die Barrierefreiheit erleichtert. Im Gegensatz zur Zing-Suche, der in früheren Versionen verwendeten Suchmaschine, ist die KI-Suche interaktiver, hilfreicher und schneller beim Finden der benötigten Antworten. Mitarbeiter und Opportunity-Besitzer können mit Funktionen wie der automatischen Vervollständigung von Suchabfragen, Unterstützung für natürliche Sprache und Tippfehlerbehandlung schnell und bequem Antworten finden.

Wenn die KI-Suche über die Anwendung ServiceNow ® KI-Suche aktiviert wird, kann die App Opportunity-Marktplatz die KI-Suche nutzen und ihre intelligenten Abfragefunktionen für alle Suchen im Marketplace verwenden. Wenn die KI-Suche aktiviert ist, erfasst die Suchmaschine des Portals Informationen über den Mitarbeiter, z. B. Rolle, Standort, Abteilung, Assets und Suchverlauf, und gibt relevante und personalisierte Suchergebnisse zurück. Die KI-Suche liefert auch Genius-Ergebnisse, mit denen Mitarbeiter direkt mit den Suchergebnissen interagieren können, die die beste Antwort für die Suchabfrage anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter und Opportunity-Besitzer profitieren von der Generierung differenzierterer Suchergebnisse, wenn sie die folgenden Suchfelder verwenden, um Möglichkeiten im Marketplace zu erkunden:

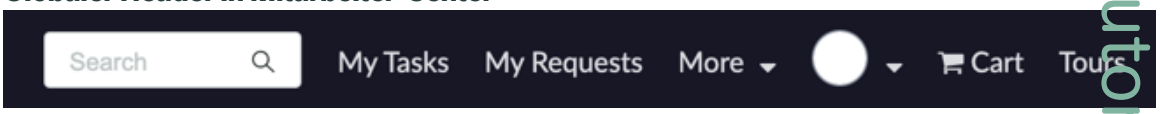
Opportunity-Marktplatz

- Das Suchfeld im Widget Willkommen beim Opportunity-Marktplatz. Dieses Widget wird angezeigt, wenn Sie auf die Homepage für Opportunity-Marktplatzzugreifen.
- Suchfeld im Widget „Verfügbare Jobangebote durchsuchen“. Dieses Widget wird angezeigt, wenn Sie auf die Seite „Interne Jobs“ zugreifen.

Mitarbeiter-Center

Die Suchleiste, die im globalen Header im Portal Mitarbeiter-Center angezeigt wird. Der globale Header ist die erste Zeile im Portal Mitarbeiter-Center. Diese Suchleiste ist von jeder Seite im Portal aus zugänglich, mit Ausnahme der Homepage.

Globaler Header in Mitarbeiter-Center



Weitere Informationen zu den Funktionen KI-Suche und Zing-Suche finden Sie in den folgenden Themen, damit Ihr Unternehmen bestimmen kann, welche Suchmaschine implementiert und verwendet werden soll:

- Exploring AI Search
- Features of Zing text indexing and search engine

Weitere Informationen zur KI-Suche und zu ihrer Aktivierung finden Sie unter AI Search .

Installieren und konfigurieren Sie die App Mitarbeiterentwicklung – Core .

Installieren und konfigurieren Sie die App Mitarbeiterentwicklung – Core. Mitarbeiterentwicklung – Core ist eine App in einer Suite von ServiceNow -Apps und -Funktionen, die einen Workflow für Mitarbeiter und Manager definieren, um die Kontrolle über ihre Karriereentwicklung und ihr Wachstum zu übernehmen.

Anwendung Mitarbeiterentwicklung – Core installieren

Installieren Sie die App Mitarbeiterentwicklung, damit Mitarbeiter und Manager Pläne für die Karriereentwicklung und -entwicklung identifizieren, erstellen und verwalten können.

Vorbereitungen

Abhängige Plugins und Apps für Mitarbeiterentwicklung:

- Manager-Hub
- Skills Intelligence

  Wenn die Skills Intelligence**-Eigenschaft sn_skills_int.enable_skills** auf „true“ festgelegt ist, wird die Verwendung von Skills Intelligence für alle Talent -Anwendungen aktiviert, die die Verwendung von Skills Intelligenceunterstützen. Weitere Informationen zu den Eigenschaften Skills IntelligenceSkills Intelligence konfigurieren finden Sie unter [].

- Mitarbeiter-Center Pro installieren

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein -Administrator die App Mitarbeiterentwicklung – Core aus dem Store ServiceNow] installiert, integriert sie Lerninhalte, Kompetenzidentifizierung, Ziele und Planung für einen persönlichen Plan für die Karriereentwicklung und -entwicklung.

Prozedur

1. Wechseln Sie zu ServiceNow Store, und suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Mitarbeiterentwicklung – Core.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

2. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Die App Mitarbeiterentwicklung – Core verwalten und warten

Für die Verwaltung und Wartung der App Mitarbeiterentwicklung – Core ist die Rolle eines ServiceNow -Administrators oder eines Talent -Administrators erforderlich.

Jeder, dem die Administratorrolle Mitarbeiterentwicklung – Core [sn_egd_core.admin] zugewiesen ist, kann die Funktionen und Konfigurationen für Wachstumspläne, Administration und Ziele verwalten.

Wachstumspläne

Ein Mitarbeiterentwicklung – Core**-Administrator**verwaltet die Core-Anwendung „Ergebnistypen des**Wachstumsplans**“, „Aktivitätstypen“, „ **Aktivitätskategorien“**, „ **Aktivitätsvorlagen“**und „ **Aktivitätsvorlagenempfehlungen“**.

Administration

Legen Sie **Eigenschaften** Mitarbeiterentwicklung – Core fest, einschließlich Kompetenzgenehmigungen durch Manager, Aktivitätseinstellungen beim Start und Verwendung der Anwendung Skills Intelligence.

Ziele

- **Ziele** werden erstellt, um Mitarbeitern zu helfen, persönliche und arbeitsbezogene Ziele zu identifizieren und zu verfolgen.
- Administratoren definieren **Zieltypen**, die auf der Anwenderoberfläche angezeigt werden. Mitarbeiter wählen verschiedene **Zieltypen** aus, die ihnen beim Erreichen von Zielen helfen.
- Erstellen Sie **Interessen**, die Mitarbeitern beim Erstellen eines Ziels auswählen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Mitarbeiterentwicklung Ergebnistypen

Als Talent -Administrator erstellen Sie Ergebnistypen, die in Wachstumsplänen verwendet werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_egd_core.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein **Ergebnistyp** wird verwendet, um Aktivitäten in logische Ergebnisse zu kategorisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Wachstumspläne** > **Ergebnistypen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular **Ergebnistypen** aus.
   Lesen Sie Details zu den verschiedenen Feldern in.Talent Referenz für Ergebnistypen
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie Aktivitätstypen für Mitarbeiterentwicklung .

Als Mitarbeiterentwicklung – Core -Administrator erstellen Sie **Aktivitätstypen**, die in Wachstumsplänen verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_egd_core.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktivitätstypen helfen bei der Identifizierung des Zwecks einer Aktivität.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Aktivitätstypen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „ **Aktivitätstyp“** aus.
   Details zu den verschiedenen Feldern finden Sie unter.Talent Referenz für Aktivitätstypen.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie Aktivitätskategorien Mitarbeiterentwicklung – Core .

Als Mitarbeiterentwicklung – Core -Administrator erstellen Sie **Aktivitätskategorien**, die in Wachstumsplänen verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_egd_core.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine **Aktivitätskategorie** hilft zu identifizieren, was eine Aktivität tun soll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Aktivitätskategorien**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular **„Aktivitätskategorien“** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lesen Sie Detailinformationen zu den verschiedenen Feldern in Talent Referenz für die Aktivitätskategorie.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie Aktivitätsvorlagen für Mitarbeiterentwicklung .

Als Mitarbeiterentwicklung – Core -Administrator erstellen Sie **Aktivitätsvorlagen**, die in Wachstumsplänen verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_egd_core.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine **Aktivitätsvorlage** gruppiert Aktivitäten logisch nach Namen und erfordert einen **Aktivitätstyp**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Aktivitätsvorlagen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular **„Aktivitätsvorlagen“** aus.
   Lesen Sie Detailinformationen zu den verschiedenen Feldern in Talent Aktivitätsvorlagenreferenz.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie Aktivitätsempfehlungen für Mitarbeiterentwicklung .

Als Talent -Administrator erstellen Sie **Aktivitätsvorlagenempfehlungen**, die in Wachstumsplänen verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_egd_core.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Steuert, ob die Aktivität für den Wachstumsplan **Erforderlich** oder **Empfohlen** ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Aktivitätsvorlagenempfehlung**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular **„Aktivitätsvorlagenempfehlung“** aus.
   Lesen Sie Detailinformationen zu den verschiedenen Feldern in Talent Formular „Aktivitätsvorlagenempfehlung“..
4. Wählen Sie **Absenden**.

Legen Sie die Mitarbeiterentwicklung -Eigenschaften fest

Legen Sie Eigenschaften fest, um Kompetenzgenehmigungen durch Manager und Flows für den Abschluss von Aktivitäten zu steuern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_egd_core.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Legen Sie die folgenden Eigenschaften Talent fest:

Talent Eigenschaften zur Steuerung von Kompetenzgenehmigungen durch Manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Nein**: Kompetenzgenehmigungen durch Manager werden übersprungen.
- **optional**: Kompetenzgenehmigungen durch Manager werden automatisch vorgeschlagen, sind aber nicht erforderlich.
- **erforderlich**: Manager-Kompetenzgenehmigungen werden automatisch erstellt.

Alle Aktivitäten auf „Bereit“ festlegen, wenn Wachstumspläne gestartet werden

Alle Aktivitäten auf „Bereit“ setzen, wenn **Wachstumspläneveröffentlicht**werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Wählen Sie die Eigenschaftseinstellungen aus.
   Weitere Informationen zu Eigenschaften von Talent finden Sie unter Talent Eigenschaftenreferenz.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie ein Mitarbeiterentwicklung – Core empfohlenes Wachstumselement

Verwenden Sie die Tabelle „Empfohlene Wachstumselemente“, um die Rollen, Kompetenzen und Möglichkeiten zu definieren, die im Widget „Empfohlen von Ihrem Unternehmen“ angezeigt werden. Dieses Widget kann verwendet werden, um wünschenswerte Karrieremöglichkeiten und Kompetenzen zu fördern, die das Wachstum und die Entwicklung von Mitarbeitern in Ihrer Organisation fördern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin [sn_egd_core.admin oder sn_egd_shared_lib.admin]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Administration** > **Empfohlene Wachstumselemente**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Typ** das Funktionswachstumselement an, das Sie heraufstufen möchten.
   Das Formular zeigt neue Felder an, die für die Option spezifisch sind, die Sie im Feld **Typ** ausgewählt haben.
4. Legen Sie die entsprechenden Felder, die im Formular angezeigt werden, abhängig von der Option fest, die Sie im Feld **Typ** ausgewählt haben.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Bild für die Verkaufschance hinzu, die Sie heraufstufen möchten, indem Sie im Feld **Bild** den Link **Zum Hinzufügen klicken** auswählen.
   Das Feld **Bild** wird nur angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf **Verkaufschance**festgelegt ist.
6. **Wahlweise:** Geben Sie die Reihenfolge an, in der das Funktionswachstumselement angezeigt wird, indem Sie einen numerischen Wert in das Feld **Reihenfolge** eingeben.
7. Machen Sie Ihr empfohlenes Wachstumselement für Mitarbeiter in Ihrer Organisation verfügbar, indem Sie das Kontrollkästchen für das Feld **Aktiv** aktivieren.
8. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Benutzerkriterien** die Mitarbeitergruppen an, für die das Funktionswachstumselement verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. **Wahlweise:** Geben Sie eine Beschreibung in das Feld **Beschreibung** ein, um weitere Details zu der Rolle, Kompetenz oder Möglichkeit anzugeben, die Sie heraufstufen möchten.
10. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das von Ihnen definierte Wachstumselement für die Funktion wird im Widget Von Ihrem Unternehmen empfohlen für die Mitarbeiter angezeigt, die Sie im Feld **Benutzerkriterien** angegeben haben.

Das Widget Von Ihrem Unternehmen empfohlen wird auf der Zielseite Ambitionen angezeigt.

Wichtig:
Nur Stellenbezeichnungen und Kompetenzen, die Sie mithilfe der Tabelle „Vorgestellte Wachstumselemente“ definieren, werden im Widget Von Ihrem Unternehmen empfohlen auf der Zielseite Ambitionen angezeigt. Die von Ihnen definierten Möglichkeiten werden im Widget Von Ihrem Unternehmen empfohlen auf der Zielseite Opportunity-Marktplatz angezeigt.

Fügen Sie dem zugehörigen Inhalt Mitarbeiterentwicklung Beispieltexte hinzu

Als Talent -Administrator können Sie **Beispieltext**hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_egd_core.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Administration** > **Beispieltexte**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular **Beispieltexte** aus.
   Lesen Sie Detailinformationen zu den verschiedenen Feldern in Talent Beispieltextreferenz.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Mitarbeiterentwicklung Ziele hinzufügen

Ein Talent -Administrator kann **Ziele** verwalten, die Mitarbeiter erstellen und freigeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_egd_core.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ziele werden von Mitarbeitern verwendet, um persönliche und berufliche Ziele zu identifizieren und zu verfolgen. Ein Mitarbeiter kann einen Wachstumsplan aus einer **Ambition**erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Ziele** > **Ziele**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular **„Neuer Datensatz** für Ziel“ aus.
   Lesen Sie Detailinformationen zu den verschiedenen Feldern in Talent Referenz für Ziele.
4. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Als Talent -Administrator können Sie Zieltypen erstellen und verwalten, siehe Fügen Sie Mitarbeiterentwicklung Zieltypen hinzu.

Fügen Sie Mitarbeiterentwicklung Zieltypen hinzu

Als Talent -Administrator können Sie **Zieltypen**hinzufügen oder verwalten, die zum Identifizieren von Mitarbeiterzielen verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_egd_core.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung** > **Ziele** > **Zieltypen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular **„Neuer Datensatz für** Zieltyp“ aus.
   Einzelheiten zu den verschiedenen Feldern finden Sie unter Talent Formular „Zieltypen“..
4. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie Mitarbeiterentwicklung Zinsen hinzu

Als Mitarbeiterentwicklung – Core -Administrator können Sie **Interessen** hinzufügen, die Mitarbeitern helfen, ein Ziel zu verstehen und zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_egd_core.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterentwicklung – Core** > **Ziele** > **Interessen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „ **Interessen** “ aus.
   Einzelheiten zu den verschiedenen Feldern finden Sie unter Talent Zinsformular.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Lizenzieren Sie Mitarbeiterentwicklung – Core Benutzer

Mitarbeiterentwicklung – Core verwendet die Lizenzierungsfunktion Mitarbeiterprofil, um Benutzer zu lizenzieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_employee.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Anwendungslizenzierung** > **Mitarbeiterlizenzierung**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular **„Zugriffskriterien für Mitarbeiteranwendung“** aus.
   Informationen zu den Feldern in diesem Formular finden Sie unter Referenz für Zugriffskriterien für Mitarbeiteranwendungen. Verwenden Sie eine Filterbedingung, die Ihre Kriterien dafür erfüllt, wer lizenziert werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Alle Bedingungen in einem Einzelkriterienformular müssen erfüllt werden. Ein Benutzer muss jedoch nicht alle für die Mitarbeiterlizenzierung aufgeführten Kriterien erfüllen, er muss nur die Kriterien für einen der Datensätze erfüllen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Sie können die Liste der lizenzierten Benutzer anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Anwendungslizenzierung** und einen Datensatz öffnen.

Zeigen Sie Mitarbeiterentwicklung – Core lizenzierte Profile an

Sie können eine Liste der Profile anzeigen, die für Mitarbeiterentwicklunglizenziert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_egd_core.admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das **Mitarbeiterprofil** lizenziert Anwender anhand der Mitarbeiterprofilnummer. Jede Nummer ist einem Benutzer zugeordnet. Sie können den Benutzernamen im Profil anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterprofil** > **Anwendungslizenzierung** > **Mitarbeiterlizenzierung**.
2. Öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.
   Wenn Sie keine Datensätze für **Zugriffskriterien für Mitarbeiteranwendungen** haben, können Sie einen Datensatz erstellen und die übereinstimmenden Profile anzeigen.
3. Wählen Sie in einem vorhandenen Datensatz für **Mitarbeiteranwendungs-Zugriffskriterien** den Link über dem Feld **Kriterien** aus.
   Der Link zeigt die Anzahl der Profile an, die der Bedingung entsprechen. Wenn Sie nur die Mitarbeiterprofilnummer sehen, wählen Sie das Zahnradsymbol, und fügen Sie der ausgewählten Spalte das Feld **Benutzer** hinzu.

Mit der Anwendung Mitarbeiterentwicklung – Core

Manager und Mitarbeiter können Karriereentwicklungs- und Wachstumspläne erstellen und nachverfolgen. Manager greifen auf Talent über die Menüs Mitarbeiter-Center**Ihre Karriereentwicklungspläne**zu, um die Mitarbeiterentwicklung**nachzuverfolgen**.

Wachstumsplan erstellen

Erstellen Sie einen Wachstumsplan, um Ihren Karrierezielen Orientierung und Struktur zu geben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wachstumspläne basieren auf Ihren individuellen Bedürfnissen und Ambitionen und helfen Ihnen, Ihr Potenzial optimal auszuschöpfen und Ihre Karriereziele zu erreichen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Ihre Karriere** die Option **Wachstumspläne**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

3. Wählen Sie die Schaltfläche **Wachstumsplan erstellen aus**.
4. Wählen Sie Erste **Schritte**, wenn Sie zum ersten Mal einen Wachstumsplan erstellen.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie offene Ziele oder aktuelle Konversationen haben, werden diese möglicherweise als potenzielle **Fokusbereiche** angezeigt. Wenn Sie keine offenen Ziele oder Konversationen haben, können Sie einen Plan von Grund auf neu erstellen, indem Sie die Option **Plan von Grund auf** neu erstellen auswählen.

5. Geben Sie unter **Wachstumsplanname**einen Plannamen ein.
6. **Wahlweise:** Geben Sie eine Beschreibung ein
7. Wählen Sie die Schaltfläche **Weiter** aus.

> **Tipp:**
> Beim Erstellen eines Plans wird die Verarbeitung gestartet, und einige Aktivitäten für Ihren Plan werden gefunden.

8. Wählen Sie die Schaltfläche **Weiter** aus.

> **Tipp:**
> Wenn Lerninhalte und Aktivitäten installiert sind, zeigt der Wachstumsplan möglicherweise einige vorgeschlagene Lerninhalte an, oder Sie können Lerninhalte suchen, um Ihrem Wachstumsplan Dinge hinzuzufügen.

9. Wählen **Sie Plan erstellen**

Ergebnisse
Der Entwurf des Wachstumsplans wird erstellt und für Ihren Vorgesetzten freigegeben, sobald der Plan gestartet wurde.

Nächste Maßnahme
- Starten Sie den Plan, damit er für Ihren Manager freigegeben werden kann.
- Überprüfen Sie Ihren Fortschritt.
- Bearbeiten Sie Ihren Wachstumsplan weiter.

Bearbeiten Sie einen Wachstumsplan

Bearbeiten Sie einen Wachstumsplan, legen Sie ein Fälligkeitsdatum fest, oder fügen Sie zusätzliche Aktivitäten hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wachstumspläne basieren auf Ihren individuellen Bedürfnissen und Ambitionen und können Ihnen helfen, Ihr Potenzial optimal auszuschöpfen und Ihre Karriereziele zu erreichen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Ihre Karriere** die Option **Wachstumspläne**aus.
3. Wählen Sie einen Wachstumsplanentwurf oder einen veröffentlichten aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie die Schaltfläche neben der Schaltfläche **Als abgeschlossen** markieren aus (wenn Sie einen veröffentlichten Wachstumsplan anzeigen).
5. Wählen Sie **Plan bearbeiten aus**.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie im Abschnitt **Über diesen Plan** den Link **Fälligkeitsdatum** festlegen aus, um Ihrem Wachstumsplan ein Fälligkeitsdatum zuzuweisen.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie die Schaltfläche **Aktivität** hinzufügen, um zusätzliche Aktivitäten hinzuzufügen.
8. Erstellen Sie die Aktivität, indem Sie den Flyout-Eingabeaufforderungen folgen.
9. Wählen Sie **Bearbeitung beenden** (bei Anzeige eines veröffentlichten Wachstumsplans).

Hinweis:
Abhängig von den Mitarbeiterentwicklung zugehörigen Plugin-Installationen und den Kompetenzen, auf die Sie sich konzentrieren möchten, sind möglicherweise verschiedene Optionen verfügbar. Die Option **Etwas anderes** ist immer verfügbar. Wenn Sie Kompetenzen für Ihren Wachstumsplan ausgewählt haben, ist die Option „Kompetenzvalidierung“ verfügbar und wird möglicherweise angezeigt, wenn Sie bereits **Kompetenzvalidierungsaufgaben** für alle Ihre **Fokuskompetenzen** haben. Die **Lern-** und **Check-in-** Optionen werden möglicherweise angezeigt, wenn **Lern-** und **Karrieregespräche** installiert sind.

Ergebnisse
Die Aktivität wird Ihrem Wachstumsplan hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
- Starten Sie den Plan, damit er für Ihren Manager freigegeben werden kann.
- Überprüfen Sie Ihren Fortschritt.
- Bearbeiten Sie Ihren Wachstumsplan weiter.

Erstellen Sie einen Wachstumsplan aus einer Ziel- oder Hauptkompetenz

Erstellen Sie einen Wachstumsplan basierend auf einer Ihrer Ziele oder Ihrer Hauptkompetenz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wachstumspläne basieren auf Ihren individuellen Bedürfnissen und Ambitionen und können Ihnen helfen, Ihre wichtigsten Kompetenzen zu entwickeln.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Ihre Karriere** die Option **Wachstumspläne**aus.
3. Wählen Sie die Schaltfläche **Wachstumsplan erstellen aus**.
4. Wählen Sie Erste **Schritte**, wenn Sie zum ersten Mal einen Wachstumsplan erstellen.
5. Wählen Sie das **kompetenzbasierte Ziel aus.**
6. Wählen Sie die Schaltfläche **Weiter**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn **Lernen** installiert ist, werden in Wachstumsplänen möglicherweise einige vorgeschlagene Lerninhalte angezeigt. Wenn die **Skills Intelligence** -Eigenschaft **sn_skills_int.enable_skills** auf **true**festgelegt ist, können Wachstumspläne ggf. Lernkurse anzeigen, die sich auf die Kompetenz beziehen, die Sie für Ihr Ziel ausgewählt haben. Sie können Lerninhalte durchsuchen, um Ihrem Wachstumsplan Kurse hinzuzufügen.

7. Wählen **Sie Plan erstellen**

Ergebnisse
Der Entwurf des Wachstumsplans wird erstellt und für Ihren Vorgesetzten freigegeben, sobald der Plan gestartet wurde.

Nächste Maßnahme
- Starten Sie den Plan, damit er für Ihren Manager freigegeben werden kann.
- Überprüfen Sie Ihren Fortschritt.
- Bearbeiten Sie Ihren Wachstumsplan weiter.

Erstellen Sie einen Wachstumsplan aus einer Ambition, um sich in eine neue Rolle zu bewegen

Erstellen Sie einen Wachstumsplan basierend auf einem Ihrer Ziele, um Sie beim Übergang zu einer neuen Rolle zu unterstützen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wachstumspläne basieren auf Ihren individuellen Bedürfnissen und Ambitionen und können Ihnen beim Übergang in eine neue Rolle helfen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Ihre Karriere** die Option **Wachstumspläne**aus.
3. Wählen Sie die Schaltfläche **Wachstumsplan erstellen aus**.
4. Wählen Sie Erste **Schritte**, wenn Sie zum ersten Mal einen Wachstumsplan erstellen.
5. Wählen Sie das rollenbasierte Ziel aus **.**
6. Wählen Sie die Schaltfläche **Weiter**aus.

Hinweis:
Wenn die **Skills Intelligence** -Eigenschaft **sn_skills_int.enable_skills** auf **true**festgelegt ist, bieten Ihnen Wachstumspläne die Möglichkeit, Kompetenzen auszuwählen, auf die Sie sich konzentrieren möchten und die mit der Rolle zusammenhängen.

7. Wählen Sie zusätzliche Aktivitäten für Ihren Wachstumsplan aus.

Hinweis:
Die zusätzlichen Aktivitäten können entweder erforderlich oder optional sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen **Sie Plan erstellen**

> **Hinweis:**
> Wenn **Lernen** installiert ist, werden in Wachstumsplänen möglicherweise einige vorgeschlagene Lerninhalte angezeigt. Wenn die **Skills Intelligence** -Eigenschaft **sn_skills_int.enable_skills** auf **true**festgelegt ist, können Wachstumspläne ggf. Lernkurse anzeigen, die sich auf die Kompetenz beziehen, die Sie für Ihr Ziel ausgewählt haben. Sie können Lerninhalte durchsuchen, um Ihrem Wachstumsplan Kurse hinzuzufügen.

Ergebnisse
Der Entwurf des Wachstumsplans wird erstellt und für Ihren Vorgesetzten freigegeben, sobald der Plan gestartet wurde.

Nächste Maßnahme
- Starten Sie den Plan, damit er für Ihren Manager freigegeben werden kann.
- Überprüfen Sie Ihren Fortschritt.
- Bearbeiten Sie Ihren Wachstumsplan weiter.

Erstellen Sie einen Wachstumsplan aus -Diskussionen oder anderen Zieltypen

Erstellen Sie einen Wachstumsplan basierend auf Ihren Diskussionen oder Zielen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wachstumspläne basieren auf Ihren individuellen Bedürfnissen und Ambitionen und können Ihnen helfen, Ihre wichtigsten Kompetenzen zu entwickeln.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Ihre Karriere** die Option **Wachstumspläne**aus.
3. Wählen Sie die Schaltfläche **Wachstumsplan erstellen aus**.
4. Wählen Sie Erste **Schritte**, wenn Sie zum ersten Mal einen Wachstumsplan erstellen.
5. Wählen Sie das **Ziel** oder die **Diskussion aus.**
6. Wählen Sie die Schaltfläche **Weiter**aus.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie einen Wachstumsplan für eine Diskussion erstellen, geben Sie den **Namen** und eine Beschreibung des Wachstumsplans an, und wählen Sie die Schaltfläche **Weiter**. Die nächsten Bildschirme zeigen Ihnen möglicherweise zusätzliche Aktivitäten, die Sie Ihrem Wachstumsplan hinzufügen können und die entweder erforderlich oder optional sind.

7. Wählen **Sie Plan erstellen**

> **Hinweis:**
> Wenn **Lernen** installiert ist, werden in Wachstumsplänen möglicherweise einige vorgeschlagene Lerninhalte angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Der Entwurf des Wachstumsplans wird erstellt und für Ihren Vorgesetzten freigegeben, sobald der Plan gestartet wurde.

Nächste Maßnahme
- Starten Sie den Plan, damit er für Ihren Manager freigegeben werden kann.
- Überprüfen Sie Ihren Fortschritt.
- Bearbeiten Sie Ihren Wachstumsplan weiter.

Wachstumspläne von Mitarbeitern anzeigen und bearbeiten

Überprüfen Sie die Wachstumspläne Ihrer Mitarbeiter, um ihren Fortschritt nachzuverfolgen und sie bei ihrer Karriereentwicklung zu unterstützen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mh.manager_hub_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wachstumspläne basieren auf den individuellen Bedürfnissen und Ambitionen von Mitarbeitern und können ihnen helfen, ihr Potenzial optimal auszuschöpfen und ihre Karriereziele zu erreichen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Ihre Karriere** die Option **Wachstumspläne**aus.
3. Wählen Sie die Abschnitte zum **Sortieren, Suchen und Filtern aus, und** verwenden Sie sie, um den gewünschten Wachstumsplan zu finden.
4. Wählen Sie die Schaltfläche neben der Schaltfläche **Als abgeschlossen** markieren aus (wenn Sie einen veröffentlichten Wachstumsplan anzeigen).

   Hinweis:
   Alle für Sie freigegebenen Wachstumspläne werden in der Liste angezeigt, einschließlich der **Entwürfe für Wachstumspläne**.

5. Wählen Sie den gewünschten **Wachstumsplan aus**.
6. Überprüfen Sie den Wachstumsplan und die Aktivitäten.
7. Wählen Sie **Plan bearbeiten aus**.

   Hinweis:
   Der Wachstumsplanentwurf kann bereits bearbeitet werden.

8. **Wahlweise:** Wählen Sie im Abschnitt **Über diesen Plan** den Link **Fälligkeitsdatum** festlegen aus, um Ihrem Wachstumsplan ein Fälligkeitsdatum zuzuweisen.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie die Schaltfläche **Aktivität** hinzufügen, um zusätzliche Aktivitäten hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Abhängig von den Mitarbeiterentwicklung zugehörigen Plugin-Installationen und den Kompetenzen, auf die Sie sich konzentrieren möchten, sind möglicherweise verschiedene Optionen verfügbar. Die Option **Etwas anderes** ist immer verfügbar. Wenn Sie Kompetenzen für Ihren Wachstumsplan ausgewählt haben, ist die Option „Kompetenzvalidierung“ verfügbar und wird möglicherweise angezeigt, wenn Sie bereits **Kompetenzvalidierungsaufgaben** für alle Ihre **Fokuskompetenzen** haben. Die **Lern-** und **Check-in-** Optionen werden möglicherweise angezeigt, wenn **Lern-** und **Karrieregespräche** installiert sind.

10. Wählen Sie **Bearbeitung beenden** (bei Anzeige des Wachstumsplans, der veröffentlicht wird).

Ergebnisse
Die Aktivität wird Ihrem Wachstumsplan hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
- Starten Sie den Plan, damit er für Ihren Manager freigegeben werden kann.
- Überprüfen Sie Ihren Fortschritt.
- Bearbeiten Sie Ihren Wachstumsplan weiter.

Erstellen Sie ein Mitarbeiterentwicklung -Ziel

Erstellen Sie Ziele, um berufliche und persönliche Interessen zu definieren und nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur
1. Navigieren Sie von Mitarbeiter-Centerzu **Ihre Karriere** > **Ziele**.
2. Wählen **Sie Neues Ziel erstellen aus**.
3. Wählen Sie aus den verfügbaren **Zieltypen**aus.
   Wenn Sie keinen Zieltyp sehen, der Ihrem Ziel entspricht, können Sie **Etwas anderes** auswählen, um ein anwenderdefiniertes Ziel zu erstellen.
4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Wählen Sie aus den verfügbaren **Interessen**aus.
   Wenn Sie **Etwas anderes**ausgewählt haben, wechseln Sie direkt zu einem Formular zum Erstellen Ihres **Ziels**.
6. Füllen Sie das Formular aus, um ein Ziel zu **erstellen**.
   Einige der Felder wurden mit Ihrer vorherigen Auswahl ausgefüllt. Füllen Sie leere oder auswählbare Felder aus.
7. Wählen Sie **Weiter**.
   Sie haben die Möglichkeit, **als Entwurf zu speichern,** damit Sie etwas Zeit haben, um über Ihr Ziel zu reflektieren, bevor Sie es absenden.
8. Wählen Sie aus, mit wem Sie Ihr Ziel teilen möchten.
9. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Sie können einen **Wachstumsplan** aus Ihrer **Ambition**erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Wachstumsplänen finden Sie unter Wachstumsplan erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integrieren Sie mit der Anwendung Mitarbeiterentwicklung – Core .

Integrationen ermöglichen die Erweiterung von Funktionen und Services in verfügbaren Apps.

Mitarbeiterentwicklung – Core Anwendungsreferenz

Administratoren verwenden Referenzinformationen, um Anwendungen und Funktionen zu konfigurieren und zu verwalten.

Talent Referenz für Wachstumsplan

Mitarbeiterwachstumspläne werden von Administratoren erstellt und von Managern und Mitarbeitern verwendet, um Wachstumspläne zu ermöglichen und nachzuverfolgen.

Referenz für Wachstumsplanfelder

Feld	Beschreibung
Tatsächlicher Start	Das Datum, an dem ein Mitarbeiter die Arbeit an einem Wachstumsplan beginnt
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Kommentare, die hinzugefügt werden können, damit Mitarbeiter und Manager den Zweck eines Wachstumsplans verstehen. Kommentare können Anweisungen oder konzeptionelle Informationen sein.
Zugewiesen an	Der Name des Mitarbeiters, dem der Wachstumsplan zugewiesen ist.
Beschreibung	Beschreibung des Wachstumsplans Die Beschreibung hilft Mitarbeitern und Managern zu verstehen, worauf sich der Wachstumsplan konzentriert.
Fälligkeitsdatum	Ein Datum, an dem der Wachstumsplan voraussichtlich abgeschlossen ist. Für Wachstumspläne sind keine Fälligkeitsdaten erforderlich.
Name	Anhand des Namens des Wachstumsplans können Manager und Mitarbeiter bestimmen, wofür der Wachstumsplan vorgesehen ist.
Ergebnistyp	Ein Ergebnistyp stellt die Absicht des Wachstums dar. Wachstumspläne können aufgabenbezogene oder persönliche Ziele enthalten. • **Anwenderdefinierte** Typen werden für persönliche **Wachstumspläne** oder Wachstumspläne verwendet, die nicht in die Typen „Stellenwachstum“ oder **„Kompetenzentwicklung“** passen. • **Stellenwachstumstypen** werden für Wachstumspläne verwendet, die zu den regulären Karrierezielen und der Entwicklung eines Mitarbeiters passen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz für Wachstumsplanfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Kompetenzentwicklungstypen** werden verwendet, um die konzentrierten Anstrengungen bei der Entwicklung einer Kompetenz nachzuverfolgen.
Rollenebene	Eine Rollenebene ist Kompetenzen zugeordnet, die unterschiedliche Leistungsniveaus aufweisen, z. B. Anfänger oder Experten.
Freigegeben für	Der Manager, für den der Wachstumsplan freigegeben wurde.
Status	Aktueller Rang des Wachstumsplans • Der Status „**Abgebrochen** “ bedeutet, dass der Wachstumsplan nicht mehr aktiv ist. • Der Status**„Abgeschlossen“** gibt an, dass alle Anforderungen des Wachstumsplans abgeschlossen sind. • Der Status „**Unvollständig geschlossen** “ gibt an, dass der Wachstumsplan nicht abgeschlossen wurde, aber geschlossen wurde. Der Status gibt an, dass der Wachstumsplan nicht mehr aktiv ist. • Der Status „**Veröffentlicht** “ gibt an, dass der Mitarbeiter den Wachstumsplan gestartet und für seinen Vorgesetzten freigegeben hat. • Der Status**Entwurf** bedeutet, dass der Mitarbeiter den Wachstumsplan noch bearbeitet und Aktivitäten hinzufügt, ihn aber noch nicht gestartet hat.

Talent Referenz für Ergebnistypen

Ergebnistypen werden von Administratoren erstellt.

Ein **Ergebnistyp** gibt das gewünschte Ergebnis eines Wachstumsplans an. Administratoren definieren Ergebnistypen, um Manager und Mitarbeiter bei der Erstellung sinnvoller Wachstumspläne zu unterstützen.

Referenz für Ergebnistypfelder

Feld	Beschreibung
Aktiv	Gibt an, ob dieser Ergebnistyp für die Verwendung in einem Wachstumsplan verfügbar ist.
Name	Der Name eines Ergebnistyps, der angibt, was das Leistungsziel für den Wachstumsplan ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz für Ergebnistypfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Ein numerischer Wert, der die Anzeigereihenfolge der Ergebnistypen auf der Anwenderoberfläche bestimmt.
Wert	Eine Zeichenfolge, die zum Nachverfolgen und Gruppieren von Ergebnistypen verwendet wird.

Talent Eigenschaftenreferenz

Eigenschaften steuern, wie Kompetenzgenehmigungen verwaltet werden und ob Skills Intelligence verwendet wird.

Eigenschaft zur Steuerung von Kompetenzgenehmigungen durch Manager in Wachstumspläne

- Wählen Sie „ **Nein** “ aus, um Genehmigungen zu überspringen.
- Wählen Sie „ **Optional** “ aus, um die Genehmigung zu empfehlen. Optionale Genehmigungen sind nicht erforderlich.
- Wählen Sie „ **Erforderlich** “ aus, um die erforderlichen Genehmigungen zu erstellen.

Alle Aktivitäten auf bereit festlegen, wenn Wachstumspläne gestartet werden

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Eigenschaft auf **Ja festzulegen**. Wenn die Eigenschaft auf „Ja“ festgelegt ist, werden alle Aktivitäten im Wachstumsplan automatisch in den Status „Bereit“ versetzt.

Talent Referenz für Aktivitätstypen

Administratoren erstellen Aktivitätstypen, die von Managern und Mitarbeitern verwendet werden.

Aktivitätstypfelder

Feld	Beschreibung
Aktiv	Wählen Sie **Aktiv** aus, um den Aktivitätstyp für die Verwendung in Wachstumspläneverfügbar zu machen.
Beschreibung	Beschreibung, die auf der Anwenderoberfläche (UI) für den Aktivitätstyp angezeigt wird.
Name	Der Name des Aktivitätstyps.
Reihenfolge	Ein numerischer Wert, mit dem die Anzeigereihenfolge von Aktivitätstypen bestimmt wird.
Wert	Der zur Nachverfolgung des Aktivitätstyps verwendete Wert.

Talent Referenz für die Aktivitätskategorie

Administratoren erstellen Aktivitätskategorien, die von Managern und Mitarbeitern verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivitätskategoriefelder

Feld	Beschreibung
Aktiv	Wählen Sie **Aktiv** aus, um die Aktivitätskategorie für die Verwendung in Wachstumspläneverfügbar zu machen.
Beschreibung	Beschreibung, die auf der Anwenderoberfläche (UI) für die Aktivitätskategorie angezeigt wird.
Bezeichnung	Der in der Anwenderoberfläche sichtbare Text für die Kategorie.
Name	Der Name der Aktivitätskategorie.
Reihenfolge	Ein numerischer Wert, mit dem die Anzeigereihenfolge von Aktivitätskategorien bestimmt wird.
Wert	Der Wert, der zum Nachverfolgen der Aktivitätskategorie verwendet wird.

Talent Referenz für Ziele

Administratoren verwalten Ziele, die von Managern und Mitarbeitern verwendet werden.

Feld	Beschreibung
Zieltyp	Wählen Sie für eine Liste der in Ihrer Organisation verfügbaren Ziele aus. Administratoren erstellen verschiedene **Zieltypen**. Im Folgenden finden Sie einige Beispiele für Arten von Zielen. • **Allgemein** • **Interesse** • **Position** • **Kompetenz**
Anmerkungen	Kommentare können von Ihnen oder von Personen hinzugefügt werden, mit denen Sie Ihr Ziel teilen.
Details	Details zum Ziel können dazu beitragen, Sie bei den Zielen, die Sie für das Ziel haben, auf Kurs zu halten.
Mitarbeiter	Die Mitarbeiterprofilnummer des Mitarbeiters, der das Ziel erstellt hat.
Name	Ein beschreibender Name Ihres Ziels.
Freigegeben mit	Wählen Sie aus der Liste der Personen in Ihrer Organisation aus, mit denen Sie Ihr Ziel teilen können.
Status	Verwenden Sie den Status, um die Phasen Ihres Ziels nachzuverfolgen. • **Entwurf** • **In Bearbeitung**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	• **Abgeschlossen** • **Archiviert**
Zeitrahmen	Eine allgemeine Orientierungszeit, innerhalb derer Sie Ihr Ziel erreichen möchten. • **Innerhalb der nächsten sechs Monate** • **Innerhalb des nächsten Jahres** • **Innerhalb der nächsten Jahre**

Talent Referenz für Wachstumselement der Funktion

Administratoren erstellen empfohlene Wachstumselemente, die von Managern und Mitarbeitern verwendet werden.

Hinweis:
Dieses Formular ist dynamisch. Die angezeigten Felder hängen von den Optionen ab, die Sie beim Ausfüllen des Formulars auswählen.

Referenz für empfohlene Wachstumselemente

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, um anzugeben, ob das Funktionswachstumselement für die Mitarbeiter verfügbar ist, die Sie im Feld **Benutzerkriterien** angeben.
Beschreibung	Beschreibung, die weitere Details zum Funktionswachstumselement enthält, das Sie definieren möchten.
Bild	Bild für die Verkaufschance, die Sie als Wachstumselement für die Funktion heraufstufen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf **Verkaufschance**festgelegt ist.
Jobanforderung	Nummer der Stellenausschreibung zur Identifizierung der Stellenrolle, die Sie als Funktions-Wachstumselement heraufstufen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Jobangebotstyp** auf **Interner Auftrag**festgelegt ist.
Jobangebotstyp	Art der Möglichkeit, die Sie als Wachstumselement für Funktionen für Mitarbeiter in Ihrer Organisation heraufstufen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf **Verkaufschance**festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz für empfohlene Wachstumselemente (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Ein numerischer Wert, der die Reihenfolge bestimmt, in der ein Funktionswachstumselement auf der Anwenderoberfläche angezeigt wird.
Rollenebene	Titel für die Rolle, die Sie als Wachstumselement für Funktionen für Mitarbeiter in Ihrer Organisation heraufstufen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf **Stellenbezeichnung**festgelegt ist.
Kompetenz	Kompetenz, die aus der Liste der verfügbaren Kompetenzen für Ihre Organisation ausgewählt werden kann. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf **Kompetenz**festgelegt ist.
Kompetenzniveau	Fachwissen in einer Kompetenz, das für das zu definierende Funktions-Wachstumselement erforderlich ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf **Kompetenz**festgelegt ist.
Typ	Typ des Wachstumselements für die Funktion. Die Optionen sind wie folgt: • Wählen Sie Stellenbezeichnung aus, um den **Titel** einer Stelle anzugeben, die Sie als Wachstumselement für die Funktion heraufstufen möchten. Die Stellenbezeichnung, die Sie heraufstufen möchten, wird im Feld **Rollenebene** angezeigt. • Wählen Sie **Kompetenz** aus, um eine Kompetenz als Wachstumselement hochzustufen, das Ihre Mitarbeiter erwerben können. • Wählen Sie **Verkaufschance** aus, um einen Verkaufschancentyp zu definieren, den Sie als Wachstumselement für die Funktion heraufstufen möchten.
Benutzerkriterien	Kriterien für die Ausrichtung auf bestimmte Gruppen von Mitarbeitern, denen das Funktionswachstumselement zur Verfügung steht. Von Administratoren erstellte Gruppen sind logische Container mit ähnlichen Anwendern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Talent Aktivitätsvorlagenreferenz

Aktivitätsvorlagen werden von Managern und Einzelpersonen verwendet, um Aktivitäten in einem Wachstumsplan zu erstellen. Aktivitätsvorlagen werden von Administratoren erstellt.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Wählen Sie **Aktiv** aus, um anzugeben, dass die Aktivitätsvorlage zur Verwendung verfügbar ist.
Aktivitätstyp	Wählen Sie aus der Liste der in Ihrer Organisation verfügbaren Aktivitätstypen aus.
Beauftragter	Die Rolle, für die diese Vorlage vorgesehen ist. • **Mitarbeiter** • **Manager**
Aktivitätskategorie	Eine Liste der verfügbaren Kategorien für Ihre Organisation, z. B.: • **Entwicklung** • **Sonstige** • **Überprüfen** • **Validierung**
Name	Geben Sie einen aussagekräftigen Text ein, den Manager und Mitarbeiter verstehen können.
Tabelle	Wählen Sie in der Liste der Tabellen eine Tabelle aus, die zum Nachverfolgen der Aktivität verwendet werden soll.
Vorlage	Der Standort der Aktivität.
Benutzerkriterien	Wählen Sie ein Kriterium für die Anwender aus, für die die Vorlage bestimmt ist.

Talent Beispieltextreferenz

Beispieltext ist Inhalt, der in verschiedenen Inhaltstypen in einem ausgewählten Dokument verwendet wird. Administratoren erstellen Beispieltextvorlagen.

Beispieltextformular

Felder	Beschreibung
Aktiv	Gibt an, ob dieser Beispieltext zur Verwendung verfügbar ist.
Verknüpfter Inhalt	Fügen Sie Links zu den Inhalten hinzu, die Sie dem Beispiel hinzufügen möchten.
Name	Ein beschreibender Name für das Inhaltsbeispiel. Der Name des Musters hilft Administratoren bei der Auswahl von Dokumenten, denen der Inhalt hinzugefügt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispieltextformular (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
Reihenfolge	Ein numerischer Wert, der die Anzeigereihenfolge des Beispieltexts auf der Anwenderoberfläche bestimmt.
Beispiel für	Wählen Sie eine Kündigung aus der Liste aus, in der der Beispieltext verwendet wird.
Beispieltext	Der Beispieltext, der im ausgewählten Dokument verwendet wird.
Tabelle	Die Tabelle, in der nachverfolgt wird, wo der Beispieltext verwendet wird.

Talent Formular „Zieltypen".

Administratoren erstellen Zieltypen, die von Mitarbeitern und Managern verwendet werden.

Formular „Zieltyp".

Feld	Beschreibung
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, ist der Zieltyp zur Verwendung verfügbar.
Anwendung	Die Anwendung, die diesem Zieltyp zugeordnet ist.
Beschreibung	Details zur Art des Ziels, die Sie beim Erreichen des entsprechenden Ziels unterstützen.
Symbol	Wählen Sie ein Symbol aus, das für jedes Ziel angezeigt wird. Sie sind dafür verantwortlich, alle Symboldateien für Ihre Instanz bereitzustellen.
Name	Ein beschreibender Name des Zieltyps, anhand dessen Mitarbeiter identifizieren können, welchen Typ sie verwenden möchten.
Reihenfolge	Ein numerischer Wert, der die Reihenfolge bestimmt, in der der **Zieltyp** auf der Anwenderoberfläche (UI) angezeigt wird.
Tipp	Text, der in der Anwenderoberfläche mit jedem aufgeführten Zieltyp angezeigt wird.
Titel	Der UI-Text, der für jeden aufgeführten Zieltyp sichtbar ist.

Talent Formular „Aktivitätsvorlagenempfehlung".

Administratoren erstellen Empfehlungsvorlagen für Aktivitätsvorlagen, die Mitarbeiter und Manager zum Erstellen von Karriereentwicklungsplänen verwenden.

Referenz für Aktivitätsvorlagenempfehlung

Felder	Beschreibung
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, kann die Aktivitätsvorlage in einer Konversation verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz für Aktivitätsvorlagenempfehlung (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung
Aktivitätsvorlage	Wählen Sie eine **Aktivitätsvorlage aus der Liste der für Ihre Organisation verfügbaren Vorlagen** aus.
Verfügbarkeit	• Wählen Sie **Empfohlen** aus, um die Aktivität als Option zur Verwendung verfügbar zu machen. Dies ist jedoch nicht erforderlich. • Wählen Sie **Erforderlich** aus, um die Aktivität als erforderlich für die Verwendung festzulegen.
Beschreibung	Detailliertere Informationen zur Aktivität. Detaillierte Informationen können Managern und Mitarbeitern bei der Entscheidung helfen, ob sie diese Aktivität verwenden möchten.
Name	Der Titel wird in der Anwenderoberfläche (UI) angezeigt. Ein hilfreicher Titel enthält Informationen, die Ihnen bei der Auswahl der Aktivität helfen.
Ergebnistyp	• Wählen Sie **Freiform aus,** wenn die Aktivitätsvorlage nicht in die Kategorien **Stellenwachstum** oder **Kompetenzentwicklung** passt. • Wählen Sie **Stellenwachstum aus,** wenn die Aktivität in direktem Zusammenhang mit dem Wachstum und der Entwicklung für Ihre Stelle steht. • Wählen Sie **Kompetenzentwicklung** für Schulungen aus, die sich auf eine Kompetenz beziehen, die Sie verbessern möchten. Die Kompetenzentwicklung kann berufsbezogen oder der persönlichen Entwicklung dienen.
Benutzerkriterien	Wählen Sie die Kriterien aus, die erfüllt sein müssen, um auf dieses Gesprächsthema zugreifen zu können.

Talent Zinsformular

Administratoren erstellen Interessen, anhand derer Mitarbeiter und Manager Pläne für die berufliche Weiterentwicklung erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zinsreferenz

Felder	Beschreibung
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, kann das Zielinteressen in einer Konversation verwendet werden.
Beschreibung	Detailliertere Informationen zum Zielinteressen. Detaillierte Informationen können Managern und Mitarbeitern bei der Entscheidung helfen, ob sie diese Aktivität verwenden möchten.
Name	Ein Name des Zielinteressens, der in der Anwenderoberfläche (UI) angezeigt wird.
Reihenfolge	Ein numerischer Wert, der verwendet wird, um die Anzeigereihenfolge der Zielinteressen zu bestimmen.
Zugehörige Kompetenzen	Wählen Sie aus der Liste der Kompetenzen aus, die sich auf Ihr Ziel beziehen.
Ressourcen-Link	Links zu zusätzlichen Ressourcen, die zur Erfüllung dieses Ziels beitragen können.
Titel	Ein beschreibender Name für das Interesse, anhand dessen Sie bestimmen können, ob dieses Interesse für Ihr Ziel geeignet ist.
Thema	Lernthemen, die in Ihrer Organisation verfügbar sind.

Mit Mitarbeiterentwicklung – Core installierte Komponenten

Mit Mitarbeiterentwicklung – Corewerden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Rollen und Tabellen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Anwendung	Rollentitel [Name]	Beschreibung
Mitarbeiterentwicklung – Core	Administrator [sn_egd_core.admin]	Die -Administratorrolle erteilt Benutzern die Berechtigung zum Aktualisieren und Verwalten von Mitarbeiterentwicklung – Core -Funktionen.
Mitarbeiterentwicklung – Core	Inhaltsmanager [sn_egd_core.content_manager]	Die Rolle „Inhaltsmanager“ erteilt Benutzern die Berechtigung zum Verwalten und Aktualisieren von Talent -bezogenen Inhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Tabellen werden verwendet, um Beziehungen zwischen verschiedenen ServiceNow -Anwendungen und -Funktionen zu verfolgen und zu verwalten.

Anwendung	Tabellenbezeichnung [name]
Mitarbeiterentwicklung – Core	Aktivitätsvorlagenempfehlung [sn_egd_core_activity_config]
Mitarbeiterentwicklung – Core	Aktivitätsvorlage [sn_egd_core_activity_template]
Mitarbeiterentwicklung – Core	Aktivitätstyp [sn_egd_core_activity_type]
Mitarbeiterentwicklung – Core	Ziel [sn_egd_core_aspiration]
Mitarbeiterentwicklung – Core	Zieltyp [sn_egd_core_aspiration_type]
Mitarbeiterentwicklung – Core	Karriere-Hub-Spotlight [sn_egd_core_career_hub_spotlight]
Mitarbeiterentwicklung – Core	Empfohlenes Wachstumselement [sn_egd_core_feature_growth_item]
Mitarbeiterentwicklung – Core	Zinsen [sn_egd_core_interest]
Mitarbeiterentwicklung – Core	Zielkompetenzen [sn_egd_core_m2m_aspiration_skill]
Mitarbeiterentwicklung – Core	Kontext [sn_egd_core_m2m_plan_context]
Mitarbeiterentwicklung – Core	Ergebnistyp [sn_egd_core_outcome_type]
Mitarbeiterentwicklung – Core	Peer-Konfiguration [sn_egd_core_peer]
Mitarbeiterentwicklung – Core	Wachstumsplan [sn_egd_core_plan]
Mitarbeiterentwicklung – Core	Wachstumsplanaktivität [sn_egd_core_plan_activity]
Mitarbeiterentwicklung – Core	Beispieltext [sn_egd_core_sample_text]

Core für Einstellungsprozesse

Hiring Core bietet ein Repository, in dem Sie Informationen speichern können, die Sie für Ihre Einstellungsanforderungen erstellt oder von einer beliebigen Drittpartei-Talentakquise-Plattform erhalten haben.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
sn_ta_hiring_core_job_application	Tabelle „Stellenbewerbung“.
sn_ta_hiring_core_job_applicant	Tabelle „Stellenbewerber“.
sn_ta_hiring_core_job_hiring_team	Stelleneinstellungsteam.
sn_ta_hiring_core_job_requisition	Tabelle „Stellenausschreibung“.
[sn_ta_hiring_core_recruitment_task]	Tabelle für Personalbeschaffungsaufgaben.

Hinweis:
Sie können die Datensatztabellen entsprechend Ihren Anforderungen verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz für Zugriffskriterien für Mitarbeiteranwendungen

Mitarbeiterentwicklung verwendet die **Mitarbeiterlizenzierungsfunktion** in der App Mitarbeiterprofil, um Benutzer zu lizenzieren.

Referenz für Zugriffskriterien

Feld	Beschreibung
Anwendung	Der Bereich für die Erstellung der Zugriffskriterien.
Kriterien	Die Kriterien, die ausgewertet werden, um Benutzer für die Anwendung zu lizenzieren. Benutzer müssen alle Bedingungen erfüllen, um lizenziert zu werden.
Mitarbeiterlizenzierte Anwendung	Die Anwendung, für die die Lizenzierung gilt.
Name	Ein beschreibender Name für die Zugriffskriterien.

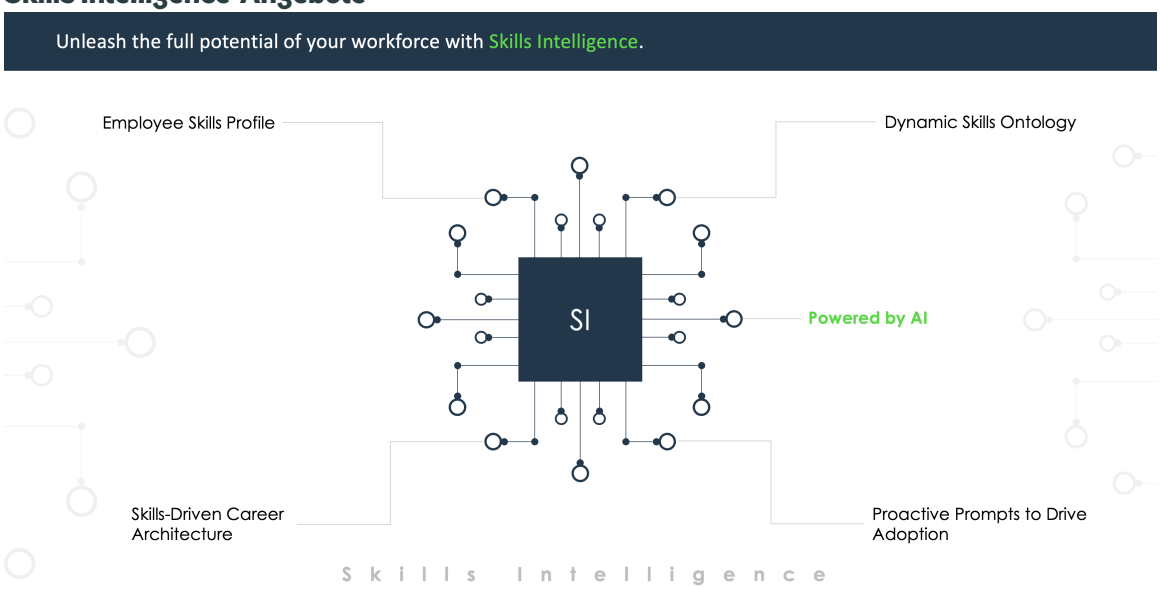
Skills Intelligence

Die Anwendung ServiceNow® Skills Intelligence ist eine KI-gesteuerte Plattform, die Sie in Ihrer Organisation verwenden können, um ein auf Kompetenzen basierendes Personal zu entwickeln.

Wichtig:
Skills Intelligence nutzt künstliche Intelligenz (KI), um Ihr Unternehmen bei der Nutzung von Kompetenzdaten für das Talentmanagement und die Mitarbeiterentwicklung zu unterstützen. Mit der Anwendung Kompetenzmanagement können Sie Kompetenzen und Kompetenzkategorien manuell erstellen und manuell Benutzern zuweisen. Durch die Aktivierung des Plugins Skills Intelligence (com.sn_skills_int) wird auch das Plugin Kompetenzmanagement] (com.snc.skills_management) aktiviert. Informationen zu Kompetenzmanagement finden Sie unter Skills Management .

Mit Mitarbeiterentwicklung und Skills Intelligencekönnen Sie Ihre Mitarbeiter unterstützen, indem Sie ihre grundlegenden Kompetenzen im Rahmen ihrer beruflichen Ambitionen verbessern.

Skills Intelligence-Angebote



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Schlüsselkomponenten der Anwendung Skills Intelligence sind eine dynamische KI-gesteuerte Kompetenzontologie, KI-Modelle, proaktive Hinweismeldungen zur Förderung der Akzeptanz und ein umfassendes Kompetenzprofil.

Dynamische KI-gestützte Kompetenzontologie

Eine dynamische KI-gestützte Kompetenzontologie kann Ihrem Unternehmen helfen, die Beziehungen zwischen Kompetenzen, Rollen und Mitarbeitern zu definieren und zu messen. Die Kompetenzontologie bietet umsetzbare Daten, die als Leitfaden für gelernte Entscheidungen dienen und Kompetenzlücken effektiv schließen. Mithilfe von KI lernt die Kompetenzontologie ständig, leitet sie ab, sammelt und verwaltet Informationen über die Kompetenzen, sodass Ihre Organisation die Daten nicht manuell aktualisieren muss. Sie können die Kompetenzontologie mit den internen Daten Ihrer Organisation ergänzen, um die Ontologie weiter zu bereichern.

Kompetenzbasierte Karrieredaten

Ordnen Sie die Karrieredaten Ihrer Organisation mit Kompetenzen ab, um die Entwicklung Ihrer Mitarbeiter zu verbessern, indem Sie die tatsächlichen Beschäftigungsbereiche an den relevanten Kompetenzen ausrichten. Sie können Ihre Mitarbeiter befähigen, sich in ihren aktuellen Rollen hervorzuheben, und gleichzeitig Möglichkeiten für zukünftiges Wachstum und berufliche Weiterentwicklung im Unternehmen fördern.

KI-Modelle

Die in die Kompetenzontologie eingebetteten KI-Modelle ermöglichen es Unternehmen, Verknüpfungen zwischen verschiedenen Kompetenzen herzustellen und die Kompetenzen mit Berufsbezeichnungen zu verknüpfen. KI-Algorithmen werden verwendet, um aggregierte Kompetenzdaten aus verschiedenen Datenquellen abzugleichen, zu erkennen und zu normalisieren und die Verbindungen innerhalb der Ontologie herzustellen. Diese Modelle helfen Unternehmen, die Ergebnisse von Kompetenzen zu erkennen, Kompetenzlücken zu identifizieren und ihren Mitarbeitern Kompetenz- und Lernempfehlungen zu geben. Ihre Organisation kann KI auch nutzen, um Empfehlungen zu senden und zu bestimmen, welche Kompetenzen einzelnen Mitarbeitern zugeordnet werden müssen.

Proaktive Hinweismeldungen um die Akzeptanz zu fördern

Fördern Sie die Einführung von in Ihrem Unternehmen, indem Sie Ihren Mitarbeitern und Managern proaktiv Aufforderungen senden, damit sie die spezifischen Aufgaben in ihrem natürlichen Arbeitsablauf ausführen. Beispielsweise können Aufforderungen verwendet werden, um einen Mitarbeiter aufzufordern, seine Kompetenzen zu aktualisieren, oder einen Manager, um die Kompetenzen seines Teams zu validieren. Sie können Proaktive Hinweismeldungen in mehreren Interaktionskanälen wie Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoomund in den Short Messaging Services (SMS) verwenden. Ihre Mitarbeiter können ihre Kompetenzen einfach aktualisieren.

Kompetenzprofil des Mitarbeiters

Entwickeln Sie ein vollständiges Verständnis Ihrer Talente mit einem umfassenden Überblick über ihre Kompetenzen. Ihre Mitarbeiter können ihre Kompetenzprofile regelmäßig überwachen und aktualisieren, um sich das Wissen und die Fähigkeiten anzueignen, die sie benötigen, um in dynamischen Geschäftsumgebungen erfolgreich zu sein. Ihre Mitarbeiter können ihre Kompetenzprofile problemlos aus Lebensläufen oder LinkedIn-Profilen importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie, wie die Anwendung Skills Intelligence Kunden auf ihrer Journey zu Mitarbeiterentwicklung unterstützt.

Installieren und konfigurieren Sie

Installieren und konfigurieren Sie die App Skills Intelligence und die zugehörigen Funktionen.

Verwenden

Erfahren Sie, wie Sie Ihr Kompetenzprofil anzeigen und verwalten.

Referenz

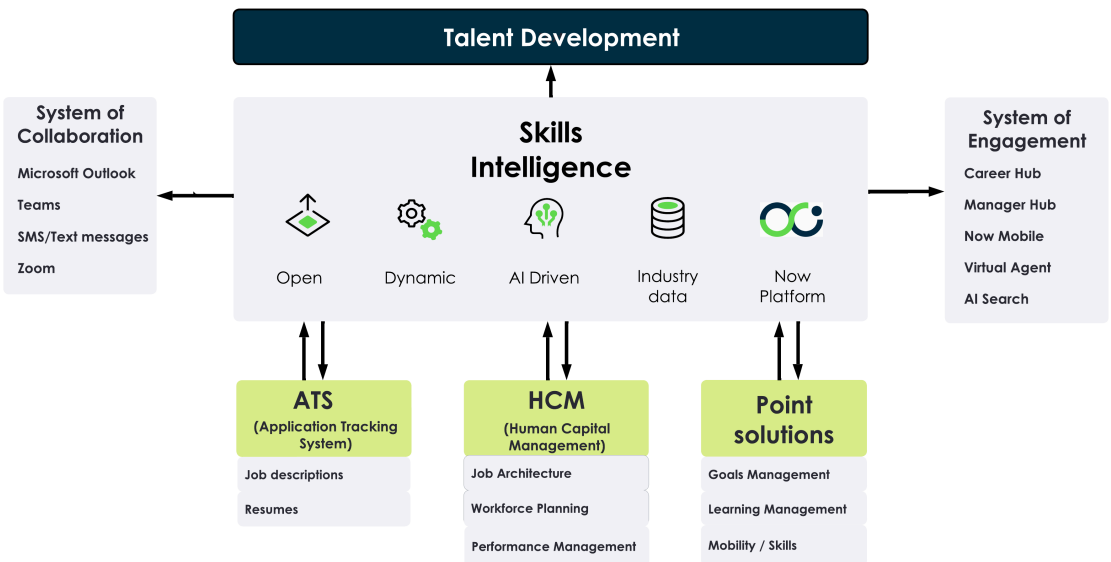
Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Skills Intelligence erkunden

Die Plattform Skills Intelligence verwendet KI, um externe Branchendaten zu verarbeiten und Informationen über Kompetenzen und Berufsbezeichnungen zu extrahieren. Erfahren Sie, wie Skills Intelligence bei der Transformation Ihres Unternehmens helfen kann, um ein auf Kompetenzen basierendes Personal aufzubauen.

Übersicht über Skills Intelligence

Die Kernfähigkeit der Plattform ist die zugrunde liegende Technologie, die in der Engine Skills Intelligence enthalten ist. Die Anwendung Skills Intelligence ist mit Basissystemdaten ausgestattet, die einen umfangreichen Bestand von über 6000 Kompetenzen enthalten. Durch den Zugriff auf diese umfangreichen Kompetenzdaten können Sie Ihr Personal basierend auf diesen umfassenden Kompetenzeinblicken aufbauen und optimieren.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skills Intelligence für Mitarbeiterentwicklung

Die Engine Skills Intelligence fungiert als grundlegende Schicht, die alle Fähigkeiten in Mitarbeiterentwicklungunterstützt . Mitarbeiterentwicklung -Anwendungen nutzen im Kern Kompetenzen, um Manager und Mitarbeiter durch ihre Karrierepläne zu führen. Dieser Ansatz unterstützt nicht nur die individuelle Entwicklung, sondern trägt auch zur Erzielung besserer Geschäftsergebnisse bei. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterentwicklung.

Hinweis:
Skills Intelligence ist nur in Mitarbeiterentwicklung -Anwendungen integriert.

Kompetenzvalidierung in Manager-Hub

Nachdem Ihre Mitarbeiter ihre Kompetenzkenntnisse im Abschnitt „Erforderliche Kompetenzen“ ihres Kompetenzprofils aktualisiert haben, können Sie diese Kompetenzen überprüfen und validieren, indem Sie die mit Ihren Mitarbeitern geplanten Konversationen öffnen. In -Konversationen gibt es einen eigenen Abschnitt mit Details zu Kompetenzen, die validiert werden müssen. Weitere Informationen finden Sie unter Validieren Sie Kompetenzen in Manager-Hub.

Kompetenzorientierte Lernen Empfehlungen

Mitarbeiterentwicklung verwendet Skills Intelligence, um Lernempfehlungen für Mitarbeiter und ihre Manager bereitzustellen, damit sie beschäftigt und produktiv bleiben. Weitere Informationen finden Sie unter Lernen – Übersicht. Die Anwendung Skills Intelligence ist in Lernen integriert, um Suchergebnisse für kompetenzorientiertes Lernen einzuführen, mit denen Ihre Manager Kurse empfehlen können, die auf den Kompetenzen Ihrer Mitarbeiter basieren. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Skills Intelligence in Lernen.

Proaktive Hinweismeldungen integriert in Skills Intelligence

Proaktive Hinweismeldungen Ermöglichen Sie Ihren Managern und Mitarbeitern eine kontextbezogene und proaktive Einbindung, indem Sie umsetzbare Einblicke als Eingabeaufforderungen in ihren Arbeitsablauf integrieren. Sie können diese Aufforderungen in mehreren Interaktionskanälen verwenden, z. B. Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoomund im Short Messaging Service (SMS). Weitere Informationen finden Sie unter Proaktive Hinweismeldungen für Skills Intelligence.

Mehrsprachigkeitsfunktionen in Skills Intelligence

Übersetzen Sie die Kompetenznamen und ihre Beschreibungen in Ihre bevorzugte Sprache Skills Intelligence, indem Sie die mehrsprachigen Funktionen der Plattform nutzen.

Einstellungskern für Skills Intelligence

Hiring Core bietet ein Repository zum Speichern von Informationen für Ihre Einstellungsanforderungen. Aktivieren Sie das Plugin „Hiring Core“ (app-hiring-core), um es zu verwenden. Skills Intelligence führt Vorhersagen für die Daten in den Tabellen für die Einstellungskerne aus und bietet Kompetenzempfehlungen für Rollengruppen. Weitere Informationen finden Sie unter Core für Einstellungsprozesse.

Hauptvorteile

Verbinden Sie Kompetenzen mit Aktionen bei der Transformation Ihres Personals, und beschleunigen Sie Geschäftsergebnisse mithilfe der Anwendung Skills Intelligence.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skills Intelligence – Vorteile

Funktionen	Vorteile
Kompetenzprofil des Mitarbeiters	Bietet einen umfassenden Überblick über die Kompetenzen Ihrer Mitarbeiter.
Führen Sie ein Pre-Seeding der Mitarbeiterkompetenzen durch	Identifiziert die wesentlichen Kompetenzen eines Mitarbeiters durch Analyse der externen Daten und der von Mitarbeitern bereitgestellten Daten zu Kompetenzen und Titeln. Fordern Sie die Mitarbeiter auf, ihre Kompetenzen basierend auf diesen Informationen zu aktualisieren.
Über die Stellenarchitektur	Ordnet die Karrieredaten Ihrer Organisation Kompetenzen zu.
Proaktive Hinweismeldungen für Skills Intelligence	Ermöglicht Ihren Managern und Mitarbeitern eine kontextbezogene und proaktive Einbindung, indem umsetzbare Einblicke als Eingabeaufforderungen in ihren Arbeitsablauf einbezogen werden.
Importieren Sie Kompetenzen aus Ihrem Lebenslauf oder Ihrem LinkedIn-Profil	Importiert Kompetenzen aus Lebensläufen und LinkedIn-Profilen von Mitarbeitern.
Validierte Kompetenzen	Manager validieren im Manager-Hub die Kompetenz-Kenntnisstufe von Mitarbeitern, und Mitarbeiter können diese validierten Kompetenzen in ihrem Kompetenzprofil sehen.
Fügen Sie Kompetenzen mithilfe der Kompetenzempfehlung hinzu	Ermöglicht Ihren Mitarbeitern, nach Kompetenzen zu suchen, die sie entwickeln oder verbessern möchten, um sie dann ihrem Kompetenzprofil hinzuzufügen.

Arbeitsbereich für Skills Intelligence

Mit Arbeitsbereich für Skills Intelligencekönnen Sie Kompetenzen und Daten zur Stellenarchitektur von einem zentralen Ort aus aktualisieren und pflegen.

Workspace-Benutzer

Der Zugriff auf Arbeitsbereich für Skills Intelligence erfordert die Rolle sn_skills_int_ws.workspace_user oder eine andere Rolle, die diese Rolle enthält. Weitere Informationen zu Rollen in Skills Intelligencefinden Sie unter Mit Skills Intelligence installierte Komponenten.

Homepage

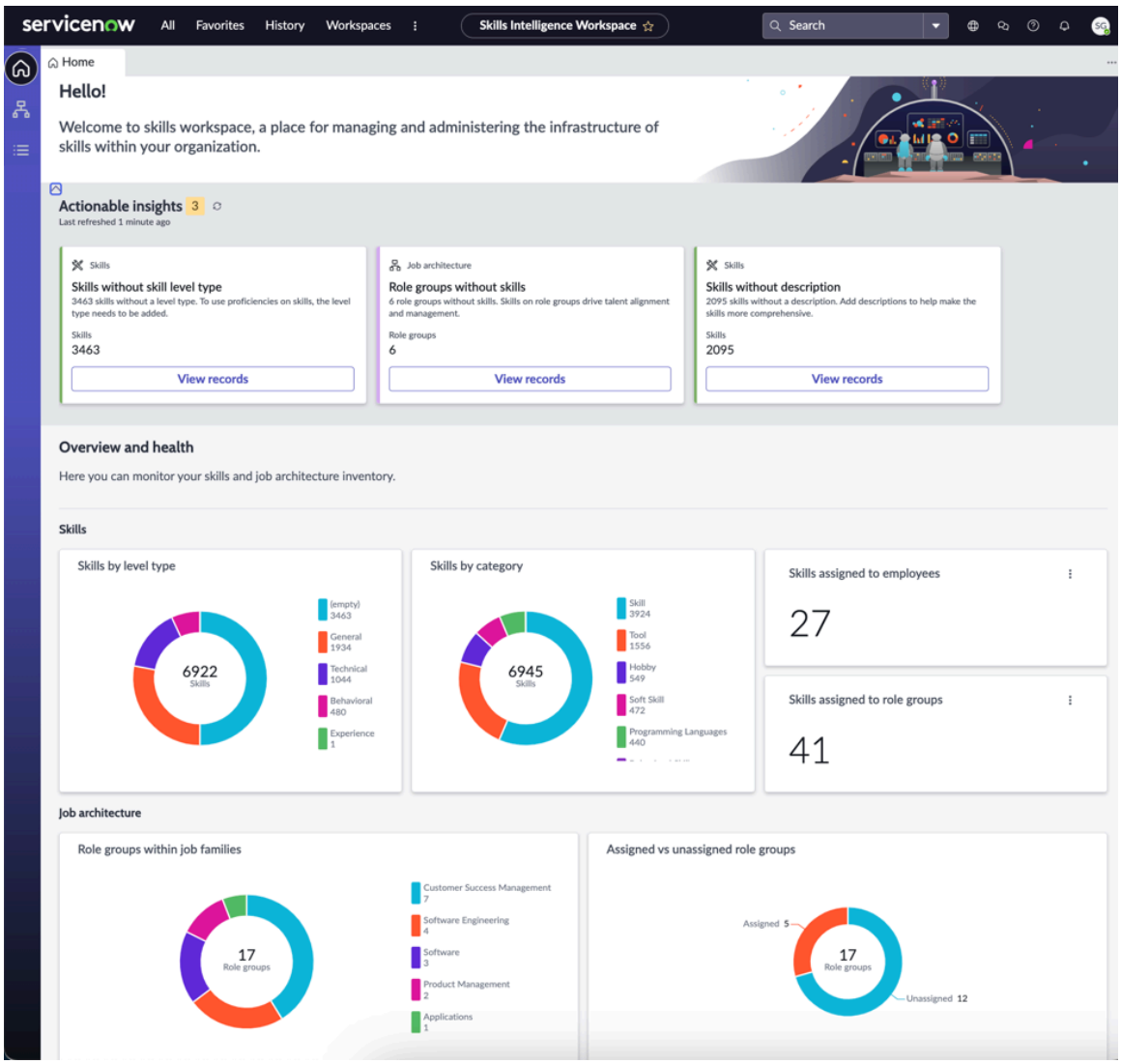
Greifen Sie auf der Homepage Skills Intelligence auf die folgenden Informationen zu, um kompetenzbezogene Aufgaben zu verwalten:

- Übersicht über Skills Intelligence-Daten.
- Kritische Informationslücken, die Ihre sofortige Aufmerksamkeit erfordern, z. B. Rollengruppen ohne Rollenebene, Kompetenzen ohne Kompetenzniveautyp oder Rollengruppen ohne Kompetenzen.
- Umsetzbare Einblicke – Benachrichtigungen über verschiedene Systemprüfungen als Vorschläge für die Anwender, auf deren Grundlage sie reagieren können, um ihre

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenzen oder Daten zur Stellenarchitektur zu verbessern. Mit der Option **Datensätze** anzeigen können Sie die detaillierte Listenansicht der Datensätze anzeigen.

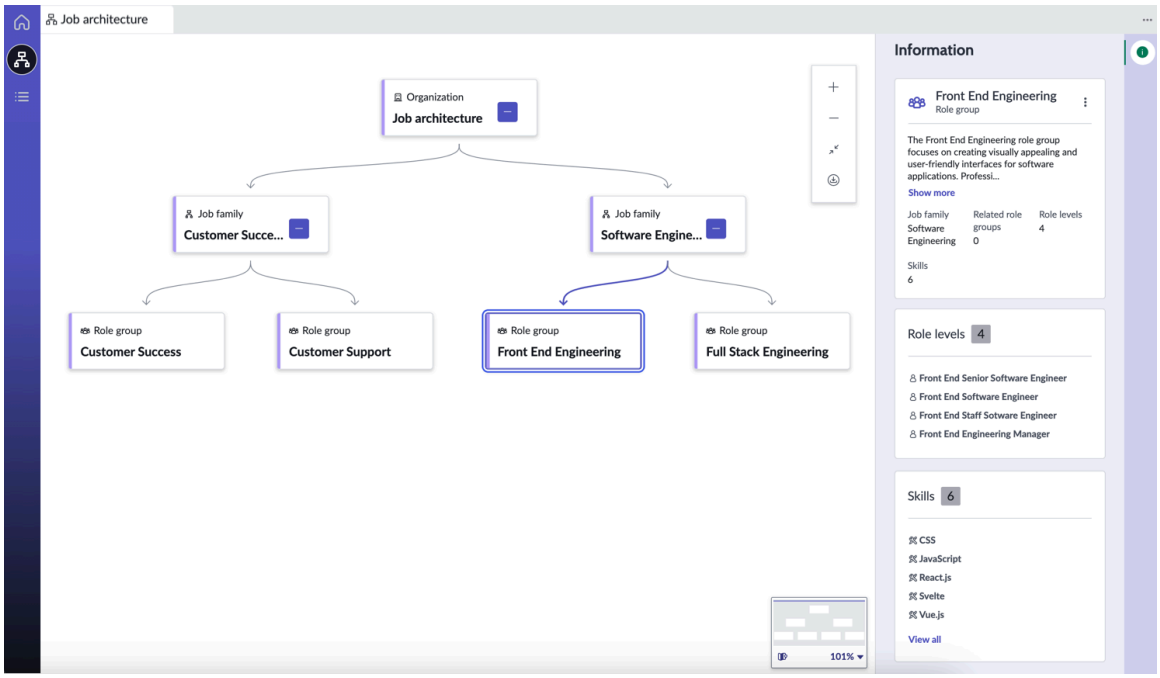
- Übersicht und Integrität – Diagramme, mit denen Sie Daten zur Stellenarchitektur und den Kompetenzbestand überwachen können.



Ansicht „Stellenarchitektur“

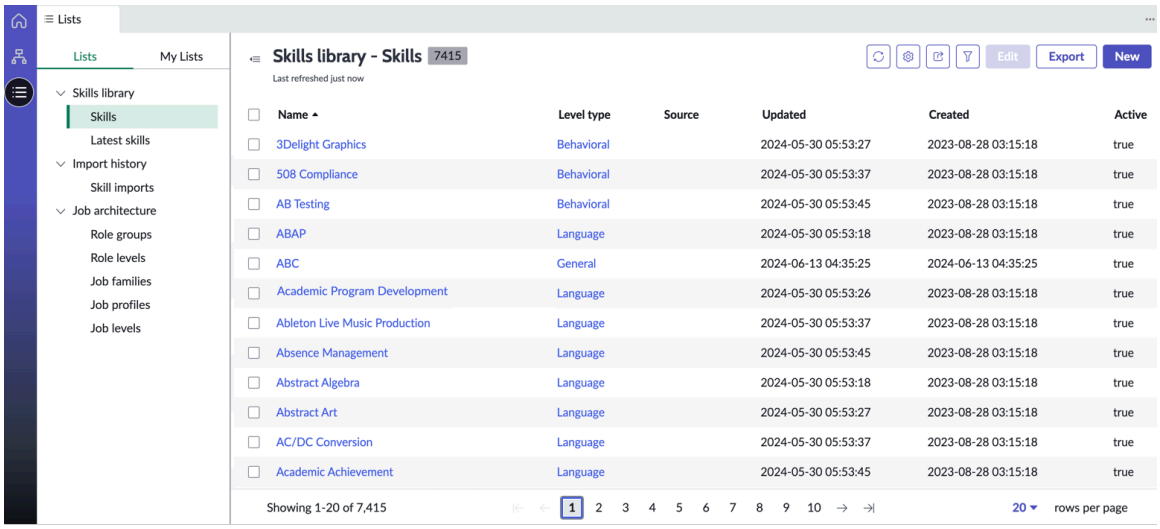
Verschaffen Sie sich eine visuelle und hierarchische Übersicht über die Stellenarchitekturdaten, die geladen und erstellt werden, um ein strukturiertes Verständnis der Stellenfamilien und der zugehörigen Rollengruppen und Kompetenzen zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Listenansicht

Greifen Sie mithilfe der Listenansicht schnell auf Informationen zur Kompetenzbibliothek, zum Kompetenzimportverlauf und zu Stellenarchitekturdaten zu.



Kompetenzen über Kompetenzimport einbinden

Importieren Sie die für Ihre Organisation spezifischen Kompetenzen über [Skills Intelligence in Ihre Anwendung Arbeitsbereich für Skills Intelligence.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Skills Intelligence-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Auswahlvorgang **Importverlauf** > **Kompetenzimporte**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Kompetenzimporte zeigen alle Importe in verschiedenen Phasen an. Sie können einen Import im Status Entwurf, In Bearbeitung, Abgeschlossen oder Abgebrochen haben. Sie können an einem bestimmten Punkt nur einen einzelnen Import im Status „Entwurf“/„In Bearbeitung“ haben. Der aktuelle Import muss abgebrochen oder abgeschlossen werden, um einen anderen Import zu starten.

4. Wählen Sie **Importieren**.
5. Geben Sie im Fenster Neuen Kompetenzimport erstellen im Abschnitt Erste Schritte im Feld Importbeschreibung eine Beschreibung für den Import ein.
6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Greifen Sie im Abschnitt Quelle auswählen auf die vordefinierte Vorlage für Kompetenzimport zu, damit Sie Ihre Daten im erforderlichen Format importieren können.

   a. Wählen Sie **Vorlage herunterladen aus**.

   b. Öffnen Sie die Kompetenzimportvorlage (XLSX-Datei) auf Ihrem lokalen System.

   c. Geben Sie die Kompetenzinformationen in die entsprechenden Spalten ein.
   Die Felder in der Vorlage sind **Name**, **Ebenentyp**, **Beschreibung**und **Quelle** (nicht obligatorische Felder).

   d. Speichern Sie die Excel-Datei.

8. Wählen Sie **Datei anhängen** aus, um die Datei zum Hochladen im Excel- oder CSV-Format auszuwählen.
   a. Wählen Sie Ihre Excel-Datendatei aus.
   b. Wählen Sie **Öffnen**.
   Nachdem die Datei angehängt wurde, können Sie sie herunterladen, umbenennen oder die angehängte Datei löschen.
9. Wählen Sie **Weiter**.
10. Überprüfen Sie im Abschnitt „Upload überprüfen“ die hochgeladenen Kompetenzen, die in verschiedenen Kategorien angezeigt werden.
    Sie sehen die Zusammenfassung der hochgeladenen Kompetenzen, Fehler in den Kompetenzen, unvollständige Kompetenzen und doppelte Kompetenzen. Sie können in dieser Phase die unvollständigen Kompetenzen, doppelte Kompetenzen oder Kompetenzen mit Fehlern bearbeiten und vor dem eigentlichen Upload korrigieren.
11. Wählen Sie **Kompetenzen hochladen aus**.

    Hinweis:
    Die Kompetenzen mit Fehlern werden nicht hochgeladen.

    Der Upload-Vorgang dauert je nach Anzahl der importierten Kompetenzen einige Zeit. Das Hochladen von 1.000 Kompetenzen dauert beispielsweise etwa fünf Minuten.
12. Überprüfen Sie im Abschnitt Kompetenzen überprüfen die hochgeladenen Kompetenzen.
    Die hochgeladenen Kompetenzen werden vom Algorithmus für maschinelles Lernen (ML) analysiert und je nach Status in die folgenden Kategorien verschoben.

Kompetenzkategorien überprüfen	Beschreibung
Benötigt Überprüfung	Überprüfen Sie die Kompetenzen manuell, um sie zu normalisieren und mögliche Duplikate zu identifizieren. Der ML-Algorithmus bietet mögliche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenzkategorien überprüfen	Beschreibung
	Übereinstimmungen, indem er die hochgeladenen Kompetenzdatensätze verarbeitet. Bewerten Sie die möglichen Übereinstimmungen, um neue Kompetenzen zu kennzeichnen, indem **Sie Als neu erstellen**auswählen, oder markieren Sie als Duplikat, wenn es sich um doppelte Kompetenzen handelt. Sie können mehrere Kompetenzen auswählen und diese Aktionen ausführen. Wenn Sie eine einzelne Kompetenz auswählen, wird ein Popup-Fenster geöffnet, in dem Sie eine mögliche Übereinstimmung für die Duplizierung auswählen können.
In Bibliothek importiert	Kompetenzen, die der Kompetenztabelle [cmn_skills] erfolgreich hinzugefügt wurden.
Als Duplikat markiert	Kompetenzen, die identifiziert und als Duplikat markiert wurden.
Verworfen	Kompetenzen, die abgelehnt werden.

Hinweis:
Sie können den Import jederzeit abbrechen, indem Sie auf die Schaltfläche **Import** abbrechen klicken.

13. Nachdem alle Kompetenzen in der Liste Benötigt Überprüfung überprüft wurden, wählen Sie **Als abgeschlossen** markieren, um den Importvorgang erfolgreich abzuschließen.

Ergebnisse
Auf der Registerkarte Kompetenzen dieses Imports können Sie alle importierten Kompetenzen überprüfen. Alle Kompetenzen sind schreibgeschützt, nachdem der Import als abgeschlossen markiert wurde.

Überprüfen Sie die importierten Kompetenzen

Verifizieren Sie hochgeladene Kompetenzdaten in Arbeitsbereich für Skills Intelligence, um doppelte Kompetenzen zu entfernen, die Kompetenzen zu normalisieren, um eine umfassende Kompetenzdatenbank zu erstellen, und trainieren Sie das Predictive Intelligence-Modell, um in Zukunft Duplikate zu erkennen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Kompetenzen mit dem Status „Als Duplikat markiert“ oder „Archiviert“ können nicht geändert werden. Sie müssen den Status der Kompetenz zurück in „Bereit zur Überprüfung“ ändern, um sie zu ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Skills Intelligence-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Gehe zu **Kompetenzimport** > **Bereit für Prüfung**.
4. Wenn die Spalte **Mögliche Übereinstimmung** leer ist, wählen **Sie Kompetenz erstellen**, um die Kompetenzen der Tabelle „Kompetenzen“ [cmn_skills] hinzuzufügen.
5. Wenn Sie keine Zeit haben, die vorgeschlagenen Übereinstimmungen in der Spalte „ **Mögliche Übereinstimmung** “ zu überprüfen, wählen Sie **Archivieren**, um die Überprüfung zu verschieben und sie später noch einmal aufzurufen.
6. **Als Duplikat markieren**.
7. **Mögliche Übereinstimmungsspalte**.

Hinweis:
Das Predictive Intelligence-Modell gibt eine mögliche Übereinstimmung mit einem Konfidenzprozentsatz an, um Sie zu entscheiden, ob eine Kompetenz neu oder ein mögliches Duplikat ist.

8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Die markierten Kompetenzen werden in den Kompetenzlisten Als Duplikat markiert, Archivierte Kompetenzen und Erstellt unter Kompetenzimport angezeigt.

Arbeiten mit der Stellenarchitektur

Erstellen, aktualisieren oder ändern Sie Kompetenzen und Daten zur Stellenarchitektur von einem zentralen Ort aus in Arbeitsbereich für Skills Intelligence.

Erstellen einer neuen Rollengruppe über das Arbeitsbereich für Skills Intelligence

Fügen Sie eine neue Rollengruppe in Arbeitsbereich für Skills Intelligence hinzu, um eine Kategorie von Rollen in Ihrer Organisation zu erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wählen Sie nach jedem Schritt **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_skills_int.job_arch_admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Skills Intelligence-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Gehe zu **Stellenarchitektur** > **Rollengruppen**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Erstellen Sie Ihre Rollengruppe entweder manuell, oder indem Sie Daten aus einer vorhandenen Gruppe kopieren.
6. Geben Sie auf der Seite „Rollenebenen hinzufügen“ einen Stellenprofilnamen, einen Titel und eine Stellenebene für jede Rollenebene in der Rollengruppe an

   Mit Rollenebenen können Sie eine hierarchische Struktur erstellen, um Rollen basierend auf Kompetenzen und Kenntnissen in Ihrer Organisation zu klassifizieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Ebenen hinzu, indem **Sie Ebene hinzufügen**wählen.
8. Fügen Sie relevante Kompetenzen für die Rollen in dieser Gruppe hinzu.
   Kompetenzen stellen die Ausrichtung zwischen erforderlichen und wünschenswerten Fähigkeiten sicher.

   a. Wählen Sie in der **Dropdown** -Liste Kompetenz einen Kompetenznamen aus.

   b. Bestimmen Sie die Relevanz der Kompetenzen, indem Sie in der Dropdown-Liste **KompetenzrelevanzHoch**, **Mittel** oder **Niedrig** auswählen.

   c. Wenn die Kompetenz erforderlich ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erforderlich**.

   d. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Kompetenzen hinzu, indem Sie Kompetenzen direkt oder aus vorgeschlagenen Kompetenzen auswählen.
      - Um eine Kompetenz direkt hinzuzufügen, wählen **Sie Kompetenzen** hinzufügen, und geben Sie Details zur Kompetenz an.
      - Um eine Kompetenz aus den Vorschlägen hinzuzufügen, wählen Sie das Symbol für Empfehlungen ( ) und dann **Hinzufügen** für die Kompetenz.

9. Fügen Sie zugehörige Rollengruppen hinzu, um die Karriereentwicklung zu verbessern, und machen Sie Vorschläge für Mitarbeiterziele für diese Rollengruppe.

   a. Wählen Sie eine Rollengruppe im Feld **Rollengruppe** aus.

   b. Legen Sie den Typ der Beziehung zwischen den Rollengruppen fest, indem Sie einen Wert im Feld **Beziehungstyp** auswählen.
      - Bidirektional (zwischen Rollengruppen)
      - Unidirektional (aus neu erstellter Rollengruppe)
      - Unidirektional (zu neu erstellter Rollengruppe)

   c. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Rollengruppen hinzu, indem Sie die Rollengruppe direkt oder aus vorgeschlagenen Rollengruppen auswählen.
      - Um eine Rollengruppe direkt hinzuzufügen, wählen **Sie Gruppe** hinzufügen, und geben Sie Details zur Rollengruppe an.
      - Um eine Rollengruppe aus Vorschlägen hinzuzufügen, wählen Sie das Symbol für Empfehlungen ( ) und dann **Hinzufügen** in der Rollengruppe.

10. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Eine neue Rollengruppe mit allen Daten wird erstellt.

Ergebnisse

Die neue Rollengruppe wird in der Formularansicht geöffnet, beginnend mit der Kompetenzmatrix. Sie können alle Kompetenzen und Rollenebenen anzeigen, die sich auf die Rollengruppe beziehen. Sie können der Rollengruppe nach der Erstellung bei Bedarf weitere Kompetenzen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Rollengruppe weitere Kompetenzen hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einer Rollengruppe weitere Kompetenzen hinzu

Fügen Sie auf jeder Rollenebene in einer Rollengruppe neue Kompetenzen hinzu, die beim Erstellen der Rollengruppe mithilfe der Kompetenzmatrix im Arbeitsbereich für Skills Intelligencenicht hinzugefügt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_skills_int.job_arch_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Skills Intelligence-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Gehe zu **Stellenarchitektur** > **Rollengruppen**.
4. Wählen Sie eine Rollengruppe aus, für die Sie neue Kompetenzen hinzufügen möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Kompetenzmatrix**.
6. Wählen **Sie Kompetenzen hinzufügen**.
7. Wählen Sie im Popup-Fenster Kompetenzen hinzufügen die **Kompetenz** aus.
8. Wählen Sie die Eignungsstufe der Kompetenz aus, indem Sie im Feld Kompetenzrelevanz **Hoch**, **Mittel**oder **Niedrigauswählen**.
9. Wenn die Kompetenz für diese Rollenebene erforderlich ist, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erforderlich**.
10. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Kompetenzen hinzu, indem **Sie** Kompetenz hinzufügen auswählen und die Kompetenzinformationen angeben.
11. Wählen Sie **Hinzufügen**.
12. **Wahlweise:** Fügen Sie relevante Kompetenzen direkt hinzu, indem Sie das Symbol für Empfehlungen ( ) und dann **Hinzufügen** für die Kompetenz wählen.
13. Wählen Sie **Speichern**.

Bearbeiten Sie Kompetenzen und Kenntnisse in der Kompetenzmatrix

Bearbeiten Sie Kompetenzdaten und ihre Kenntnisstufen, um den Fortschritt auf jeder Rollenebene in einer Rollengruppe mithilfe der Kompetenzmatrix in Arbeitsbereich für Skills Intelligencezu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Skills Intelligence-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Gehe zu **Stellenarchitektur** > **Rollengruppen**.
4. Wählen Sie eine Rollengruppe aus, für die Sie die Kompetenzdaten bearbeiten möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte**Kompetenzmatrix**.
6. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den zu bearbeitenden Kompetenzen.
7. Wählen Sie die Schaltfläche **Bearbeiten**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. **Wahlweise:** Fügen Sie Kenntnisstufen für die Kompetenz aus der Tabelle „Kompetenzen“ [cmn_skills] ein, indem **Sie Kenntnisstufen automatisch ausfüllen**auswählen.
   - Um nur die fehlenden Kenntnisstufen zu aktualisieren, wählen Sie **Nur leere Felder**aktualisieren aus
   - Um alle Kenntnisstufen zu aktualisieren und vorhandene Informationen zu überschreiben, wählen Sie **Aktualisieren, und ersetzen Sie alle vorhandenen Felder**
9. **Wahlweise:** Ändern Sie die obligatorische oder optionale Einstellung einer Kompetenz, indem Sie **Erforderlichen Status** aktualisieren auswählen und den entsprechenden Wert auswählen.
10. **Wahlweise:** Entfernen Sie die ausgewählten Kompetenzen, indem **Sie Kompetenzen entfernen**auswählen.
11. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie zugehörige Rollengruppen

Erstellen Sie eine Verbindung zwischen zwei verschiedenen Rollengruppen in Arbeitsbereich für Skills Intelligence, um einen Übergangspfad zu ermöglichen, über den Mitarbeiter zwischen verschiedenen Rollengruppen wechseln können.

Vorbereitungen

Durch das Erstellen eines zugehörigen Rollengruppendatensatzes wird eine Konfiguration für den Fortschritt von einer Positionsebene zu einer anderen Positionsebene über die Rollengruppen hinweg erstellt. Diese Konfiguration wird von Mitarbeiterentwicklung verwendet, um Mitarbeiter bei der Auswahl ihrer Karriereentwicklung zu unterstützen. Zum Beispiel sind Front-End-Engineering und Back-End-Engineering zwei verschiedene Rollengruppen. Durch Erstellen einer gegenseitigen Beziehung zwischen diesen beiden Rollengruppen kann ein Associate Front-End-Ingenieur (IC1) in die Rolle eines Associate Back-End-Ingenieurs (IC1) wechseln und umgekehrt.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Skills Intelligence-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol () aus.
3. Gehe zu **Stellenarchitektur** > **Rollengruppen**.
4. Wählen Sie eine Rollengruppe aus, um sie zu öffnen.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Zugehörige** Rollengruppen aus.
6. Erstellen Sie Ihre zugehörige Rollengruppe entweder manuell oder durch Auswahl aus den Empfehlungen.
7. Wenn Sie den ausgewählten Rollengruppen Positionsebenen zuordnen möchten, wählen Sie sie in den Feldern **Ab** Positionsebene und **Bis** Positionsebene aus.
   Die Feldwerte werden mit den Positionsebenen gefüllt, die in der Tabelle Stellenebenen [sn_skills_int_job_level] definiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie in den Feldern **Ab** Positionsebene und **Bis** Positionsebene keinen Wert auswählen, werden die anfänglichen Positionsebenen der Rollengruppe (wie in Positionsebenen unter Stellenarchitektur definiert) automatisch berücksichtigt.

8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Eine neue Beziehung zwischen zwei Rollengruppen wird erstellt.

Registerkarte „Karriere“ in Mitarbeiterprofil

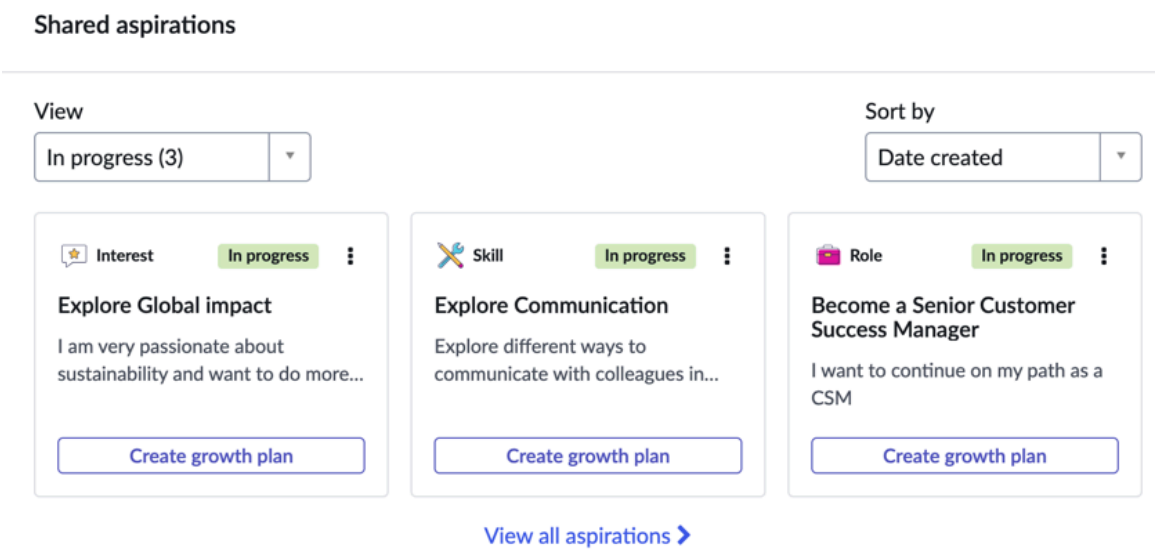
Auf der Registerkarte „ **Karriere** “ in Mitarbeiterprofilkönnen Sie alle Aspekte Ihrer Karriere anzeigen, aktualisieren und verwalten.

Die Registerkarte „ **Karriere** “ enthält verschiedene Widgets zum Verwalten Ihrer Arbeitsdaten wie Erfahrung, Ziele und Kompetenzen in Ihrem Profil.

Hinweis:
Die Registerkarte „ **Karriere** “ und die Widgets werden mit der Installation der Anwendung Skills Intelligence aktiviert, die durch die Eigenschaft sn_skills_int.enable_skills gesteuert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie die Registerkarte Karriere hinzu, und aktivieren Sie das Kompetenz-Widget im Mitarbeiterprofil.

Gemeinsame Ambitionen

Zeigen Sie Ziele an, die es Ihnen ermöglichen, sich in Ihrer Karriere hervorzuheben, und die das Wachstum Ihres Unternehmens fördern. Ziele können auf Ihren Interessen, Fähigkeiten oder Ihrer Rolle basieren. Weitere Informationen zu Zielen finden Sie unter Erstellen Sie ein Mitarbeiterentwicklung -Ziel.



Lebenslauf/LinkedIn-Profil hochladen

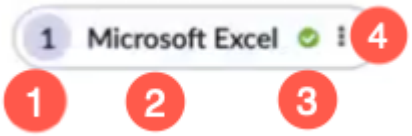
Rufen Sie Ihre vorhandenen Kompetenzen schnell auf, indem Sie Ihren Lebenslauf oder Ihr LinkedIn-Profil über die Schaltfläche „ **Lebenslauf oder LinkedIn-Profil** hochladen“ in Mitarbeiterprofil hochladen. Weitere Informationen zum Importvorgang finden Sie unter Importieren Sie Kompetenzen aus Ihrem Lebenslauf oder Ihrem LinkedIn-Profil.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kompetenzen

Verwalten Sie Ihre Kompetenzdaten durch Hinzufügen von Kompetenzen, Entfernen von Kompetenzen, Hinzufügen von Kompetenzen über eine Rollenebene und Aktualisieren der Kenntnisse der Kompetenzen. Verwenden Sie das Kompetenzprofil, um Ihre Kompetenzlücken zu verstehen und neue Kompetenzen zu erlernen, um für Ihre Rolle in Ihrem Unternehmen relevant zu bleiben. Eine Kompetenz in Ihrem Profil wird als einzelne UI-Komponente namens Kompetenzpille angezeigt.

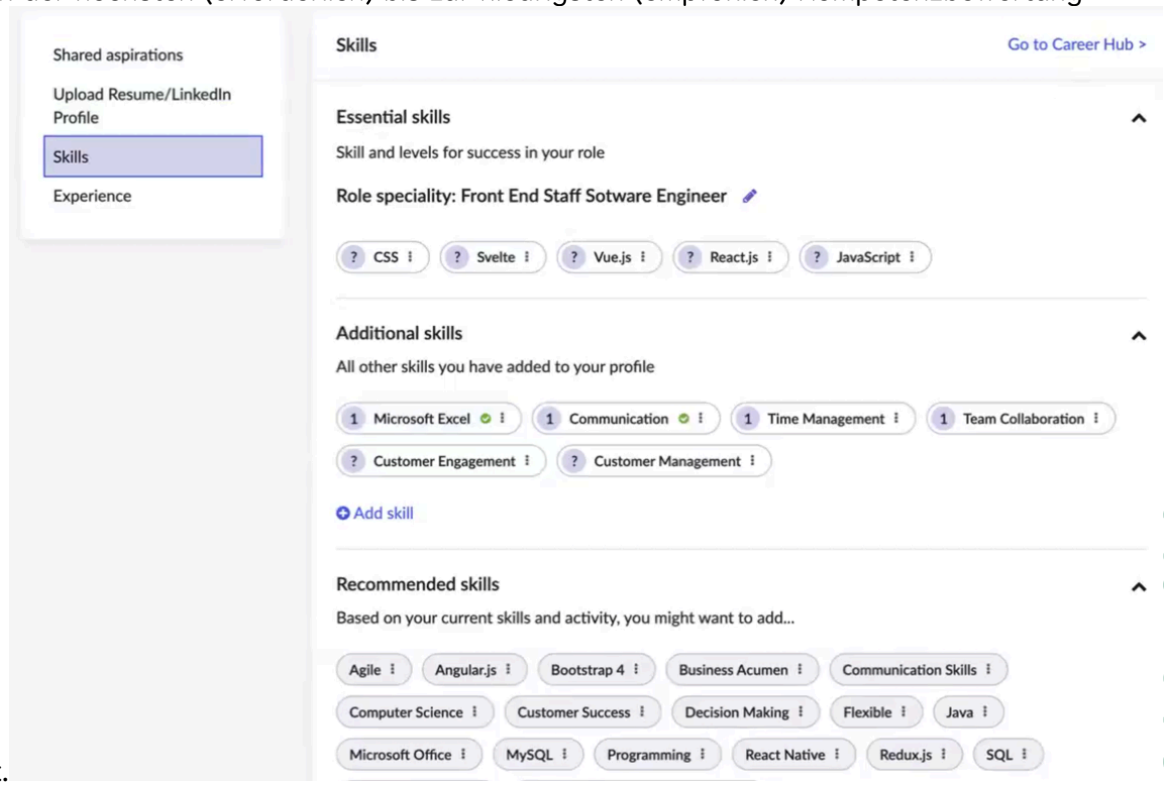


Kompetenzpillenelemente

UI-Elemente	Beschreibung
1	Eine numerische Angabe Ihrer Kenntnisstufe in dieser Kompetenz.
2	Kompetenzname.
3	Ein grünes Häkchen neben der Kompetenz zeigt an, dass die Kompetenz von Ihrem Manager validiert wurde. Dies legt nahe, dass Ihr Manager Ihnen zustimmt, dass Sie diese Kompetenz besitzen. Nachdem eine Kompetenz validiert wurde, können Sie nur die Kenntnisstufe einer Kompetenz erhöhen. Sie können sie nicht verringern oder die Kompetenz aus dem Profil löschen. Weitere Informationen zum Validieren einer Kompetenz finden Sie unter Validieren Sie Kompetenzen in Manager-Hub.
4	Menü für den Zugriff auf die Kenntnisstufe oder zum Löschen von Optionen. Die Kompetenz-Kenntnisstufe gibt Ihre Kompetenzstufe in dieser Kompetenz an. Informationen zum Ändern einer Kompetenz-Kenntnisstufe finden Sie unter Aktualisieren Sie Ihre Kompetenz-Kenntnisstufe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Kompetenz-Widget enthält drei Abschnitte. Alle Kompetenzen in diesen Abschnitten sind von der höchsten (erforderlich) bis zur niedrigsten (empfohlen) Kompetenzbewertung sortiert.



Grundlegende Kompetenzen

In diesem Abschnitt werden die Kompetenzen angezeigt, die basierend auf Ihrer aktuellen Position von der Ihnen zugeordneten Rollengruppe abgeleitet sind. Im Abschnitt „Grundlegende Kompetenzen“ können Sie die für die Rolle erforderlichen Kompetenzen bestimmen und die empfohlenen Lernangebote anzeigen, um Kompetenzlücken zu schließen. Sie können sich auch darauf konzentrieren, in den Kompetenzen hervorzustechen und Wachstumschancen zu verfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Durch Auswahl einer Rollenspezialisierung.

Zusätzliche Kompetenzen

Kompetenzen in Ihrem Profil, die nicht Teil Ihrer Rollenebene sind, werden im Abschnitt „Zusätzliche Kompetenzen“ angezeigt. Die Kompetenzen, die aus Ihrem Lebenslauf abgeleitet oder manuell mit der Option **Kompetenz** hinzufügen hinzugefügt wurden, sind ebenfalls Teil der zusätzlichen Kompetenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Kompetenzen mithilfe der Kompetenzempfehlung hinzu.

Empfohlene Kompetenzen

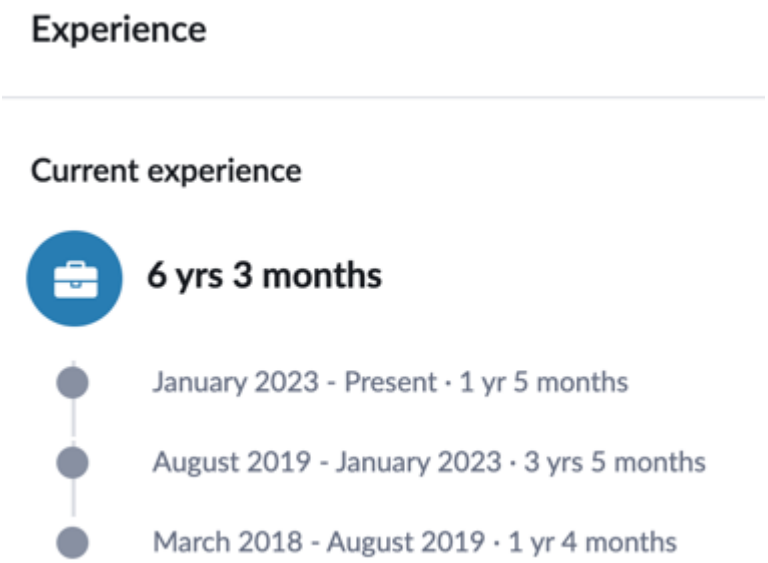
Im Abschnitt Empfohlene Kompetenzen werden die zusätzlichen Kompetenzen angezeigt, die sich auf Ihr Profil beziehen. Diese Details basieren auf Ihrer Rolle und Ihrem vorhandenen Profil.

Experience

Zeigt die Experience Journey in Ihrer Organisation mit den Rollen, die Sie übernommen haben, der Dauer in jeder Rolle sowie den Start- und Endmonaten an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Durch Auswahl einer Rollenspezialisierung

Aktualisieren Sie Ihr Kompetenzprofil, indem Sie eine Rollenebene als Ihre Rollenspezialisierung auswählen, um personalisierte Kompetenzempfehlungen basierend auf Ihrer Stellenfamilie und Ihrem Stellenprofil zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_skills_int.emp

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Mitarbeiter-Center*.
2. Navigieren Sie in *Mitarbeiter-Center* zur Registerkarte **Profil** > **Karriere**.
3. Wählen Sie das Widget Kompetenzen aus.
4. Wählen Sie die Schaltfläche **Meine Rollenspezialisierung** auswählen aus.

> **Hinweis:**
> Um die Rollenspezialisierung zu aktualisieren, wählen Sie das Bleistiftsymbol ( ).

5. Wählen Sie im Popup-Fenster Ihre Rollenspezialisierung auswählen Ihre Rollenebene aus.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Die ausgewählte Rollenebene und die Kompetenz der Rollenebene werden im Kompetenz-Widget unter Grundlegende Kompetenzen angezeigt. Sie können die Kenntnis der Kompetenzen entsprechend Ihrer Kompetenzstufe ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie Ihre Kompetenz-Kenntnisstufe.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Sie können eine Rollenspezialisierung nicht löschen, sondern nur hinzufügen oder ändern. Wenn Sie die Rollenspezialisierung ändern, werden die Kompetenzen in Ihrem Profil basierend auf der ausgewählten Rollenebene geändert. Wenn Sie eine Kompetenz haben, die validiert ist, oder wenn Sie ihre Kenntnisse aktualisiert haben, wird diese Kompetenz in den Abschnitt Zusätzliche Kompetenzen verschoben. Wenn die Kompetenzen nicht validiert werden oder die Kenntnis unverändert bleibt, wird diese Kompetenz entfernt.
- Wenn Sie keine Vorschläge für die Rollenspezialisierung sehen, wenden Sie sich an Ihren Administrator, um die Daten der Stellenarchitektur zu konfigurieren, indem Sie eine Rollenebene erstellen, die Ihrer Stellenfamilie und Ihrem Stellenprofil entspricht. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen von Rollengruppen und Rollenebenen für die Kompetenzverwaltung.

Lösen Sie die Herausforderung der Einführung mit Proaktive Hinweismeldungen

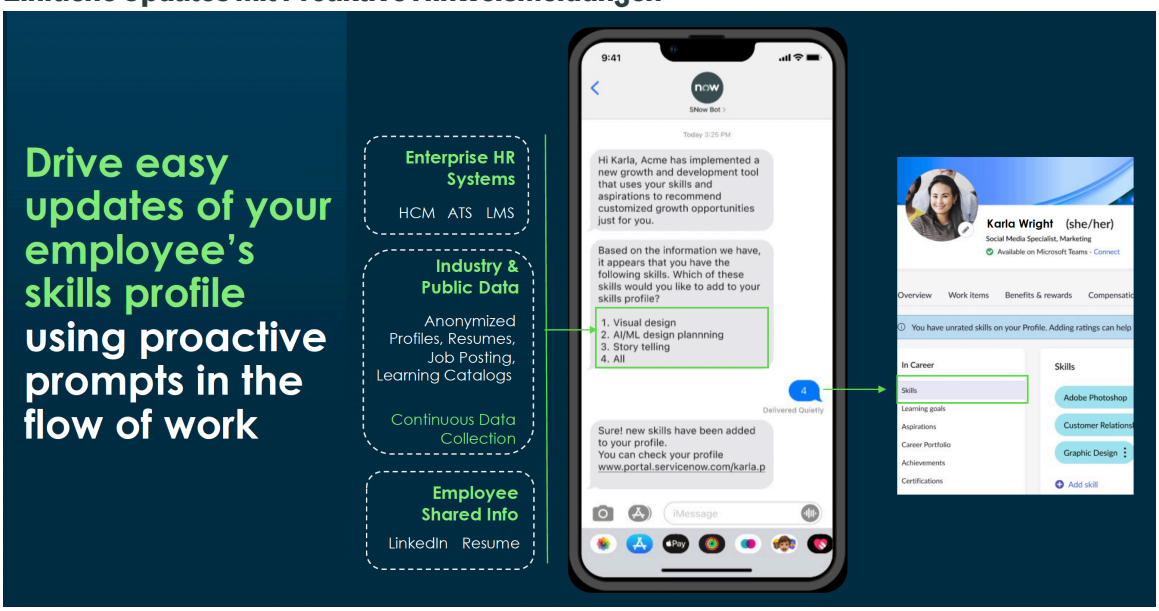
Mit Proaktive Hinweismeldungen für die Anwendung Skills Intelligence können Ihre Manager und Mitarbeiter proaktiv umsetzbare Einblicke als Eingabeaufforderungen in ihren Arbeitsablauf einbringen.

Proaktive Hinweismeldungen für Skills Intelligence

Eine der größten Herausforderungen für Unternehmen besteht darin, die Mitarbeiter dazu zu bringen, ihre Kompetenzprofile zu aktualisieren. Mit der Anwendung Proaktive Hinweismeldungen für Skills Intelligence können Sie diese Herausforderung einfach lösen, da Sie die Hinweismeldungen in mehreren Interaktionskanälen verwenden können, z. B. Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Zoomund den Short Messaging Service (SMS).

Das folgende Beispiel zeigt, wie proaktive Hinweismeldungen dazu dienen, Mitarbeiter in ihrem Arbeitsablauf einfach zu aktualisieren.

Einfache Updates mit Proaktive Hinweismeldungen



Wie Sie im Beispiel sehen können, wird der Mitarbeiter aufgefordert, die von der Anwendung Skills Intelligence erkannten Vorschläge zu aktualisieren. Die an den Mitarbeiter gesendete Aufforderung kommuniziert die Informationen eindeutig. Der Mitarbeiter muss nur eine Schaltfläche auswählen, um seinem Kompetenzprofil die vorgeschlagenen Kompetenzen hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dieser Funktion müssen die Manager in Ihrer Organisation ihre Mitarbeiter nicht nachfragen oder ihre Mitarbeiter dazu bewegen, zum richtigen Zeitpunkt Maßnahmen zu ergreifen. Kompetenzempfehlungen können Ihren Mitarbeitern helfen, ihre Kompetenzprofile auf dem neuesten Stand zu halten, ohne dass ihre Manager sie ständig daran erinnern müssen. Weitere Informationen finden Sie unter Proaktive Hinweismeldungen für Skills Intelligence.

Vorab-Seeding der Mitarbeiterkompetenzen

Die Anwendung Skills Intelligence kann Kompetenzlücken automatisch erkennen und Mitarbeiter auffordern, ihren Profilen vordefinierte oder erforderliche Kompetenzen hinzuzufügen. Auf diese Weise wird das Mitarbeiterprofil immer auf dem neuesten Stand gehalten.

Übersicht

Pre-Seeding bezieht sich auf die automatisierte Einbeziehung wesentlicher Kompetenzen, die für eine bestimmte Rolle erforderlich sind, ohne dass Mitarbeiter sie manuell auflisten müssen. Die Anwendung Skills Intelligence nutzt NLP-Techniken (Natural Language Processing), um diese Kompetenzen aus Lebensläufen oder LinkedIn-Profilen zu extrahieren und zu kategorisieren. Diese erforderlichen Kompetenzen werden automatisch vom System erkannt und dem Mitarbeiter beim Onboarding mithilfe von Proaktive Hinweismeldungenmitgeteilt.

Funktionsweise von Pre-Seeding

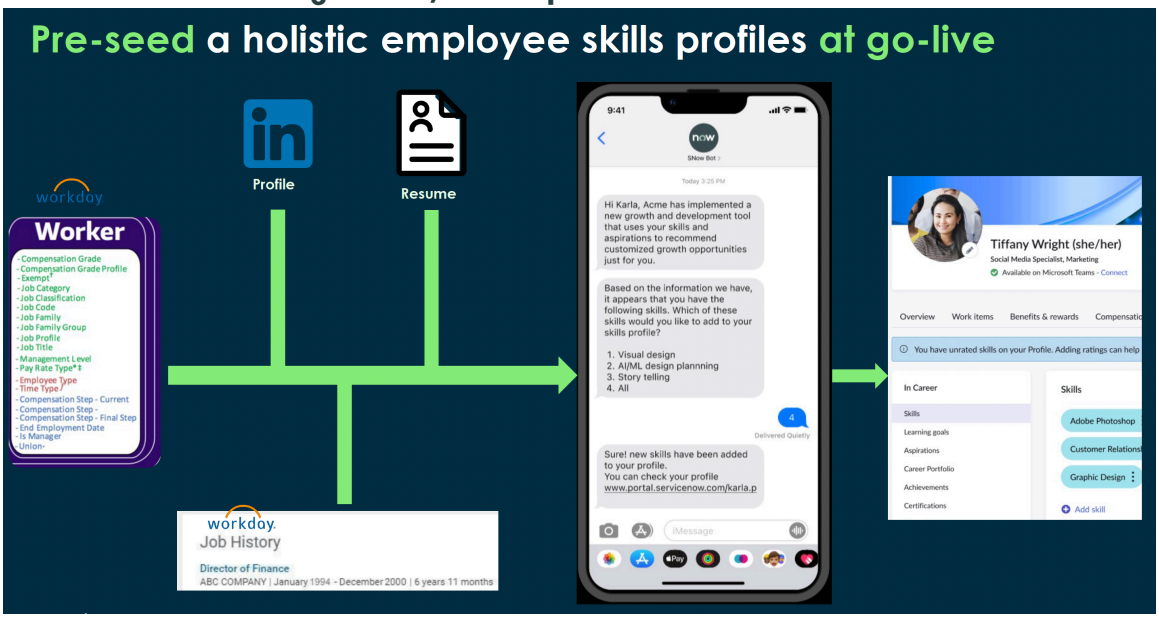
Die Anwendung analysiert ständig anonyme Profile oder Lebensläufe mit ausgewählten Jobportalen. Es extrahiert die Kompetenzen und verfolgt die Titel, die Personen in ihren Lebensläufen verwenden. Die Anwendung kann auch weitere Informationen extrahieren, um anpassbare Lösungen bereitzustellen, die speziell auf Ihre Anforderungen zugeschnitten sind.

Die Anwendung entspricht den Informationen, die der Mitarbeiter in Form von Lebensläufen oder LinkedIn-Profilen angegeben hat. Mithilfe von KI-Modellen analysiert die Anwendung diese Informationen und erkennt, dass dieser Mitarbeiter über bestimmte grundlegende Kompetenzen verfügen sollte, die in seinem Profil anscheinend fehlen. Diese Eingabeaufforderung mit den vordefinierten Kompetenzen hilft Ihren Mitarbeitern, ihre Kompetenzen zu aktualisieren.

Das folgende Beispiel zeigt, wie ein Mitarbeiter eine Eingabeaufforderung mit vordefinierten Kompetenzen erhält.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Mitarbeiter wird aufgefordert, die Kompetenzinformationen zu aktualisieren



Im Beispiel hat der Mitarbeiter eine Benachrichtigung erhalten, die darauf basiert, was die Anwendung über ihn weiß. Die Anwendung erkennt, dass in ihrem Profil eine Kompetenzlücke besteht, und fordert den Mitarbeiter dann auf, dem Profil die erforderlichen Informationen hinzuzufügen, um die Kompetenzlücke zu schließen.

Skills Intelligence konfigurieren

Fügen Sie als Administrator Kompetenzen hinzu, und importieren Sie Daten in Stellenarchitekturtabellen in Ihrer Instanz ServiceNow, um Skills Intelligence in Ihrer Organisation zu verwenden.

Plugin-Abhängigkeiten

- Skills Management (com.snc.skills_management)
- Datenservices-Basisclient (com.glide.data_services.base)
- Kompetenzbibliotheksdaten für Kompetenzmanagement (com.snc.skills_management.seed_data)

App-Abhängigkeiten

Mitarbeiterprofil (sn_employee) Version 8.0.2

Andere Anforderungen

- Für den Zugriff auf Mehrkanal-Eingabeaufforderungen muss Proaktive Hinweismeldungen (com.sn_pp) Version 2.0.0 installiert sein.
- Mitarbeiterprofile müssen vorhanden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Employee Profile.

Setup-Prozess

Im folgenden Verfahren werden die Schritte beschrieben, um Skills Intelligenceerfolgreich zu installieren, die erforderlichen Daten hochzuladen oder zu erstellen und Skills Intelligence in Ihrer Organisation zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Installieren Sie das Plugin Skills Intelligence [com.sn_skills_int].
2. Installieren Sie das Plugin „Kompetenzbibliotheksdaten für Kompetenzmanagement“ (com.snc.skills_management.seed_data).
3. Installieren Sie das Plugin Proaktive Hinweismeldungen, das Zugriff auf Mehrkanal-Hinweismeldungen bietet. Weitere Informationen finden Sie unter Proaktive Hinweismeldungen installieren.
4. Laden Sie die Branchenkompetenzdaten herunter. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie standardmäßige Branchenkompetenzdaten herunter.
5. Laden Sie anwenderdefinierte Kompetenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie Ihre anwenderdefinierten Kompetenzen in Skills Intelligence.
6. Laden Sie Daten zur Stellenarchitektur hoch. Weitere Informationen finden Sie unter Über die Stellenarchitektur.
7. Erstellen Sie einen Fortschritt auf Positionsebene von einer Positionsebene zu einer höheren Positionsebene, um den Wachstumspfad für Mitarbeiter in Ihrer Organisation anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen eines Fortschritts auf Positionsebene.

   Hinweis:
   Obwohl dieser Schritt optional ist, können Sie durch das Erstellen von Fortschritten auf Positionsebene kompetenzbasierte Vorschläge für den Karriereschritt von Mitarbeitern im Rahmen der Mitarbeiterwachstums- und -entwicklung erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterentwicklung – Core.

8. Erstellen Sie eine Konfiguration, die die Kenntnis für Kompetenzen auf allen Rollenebenen basierend auf dem Kompetenzniveautyp und der Rollengruppe automatisch festlegt. Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie die Stellen-Kenntnisstufe automatisch ein.
9. Erstellen Sie Rollengruppen und Rollenebenen basierend auf dem Typ der Rollen in Ihrer Organisation. Weitere Informationen finden Sie unter Hinzufügen von Rollengruppen und Rollenebenen für die Kompetenzverwaltung.
10. Erstellen Sie eine Zuordnung auf Rollenebene zu Branchentiteln. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Branchentitel den Rollenebenen zu.
11. Weisen Sie einem Mitarbeiter mit Proaktive Hinweismeldungen oder manuell eine Rollenebene zu. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie dem Mitarbeiterprofil manuell eine Rollenebene zu.
12. Weisen Sie Anwender Rollen zu, damit sie Aufgaben in Skills Intelligenceausführen können. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Skills Intelligence installierte Komponenten.
13. Stellen Sie Zugriff auf das Kompetenz-Widget bereit, in dem Mitarbeiter Kompetenzen in ihrem Profil in Employee Portal anzeigen und bearbeiten können, indem Sie die Systemeigenschaft `sn_skills_int.enable_skills` auf true setzen.

Geführtes Setup

Installieren und richten Sie Skills Intelligence und die Stellenarchitektur des Unternehmens mithilfe der Schritt-für-Schritt-Anweisungen für das geführte Setup sicher ein.

Das geführte Setup für Skills Intelligence bietet folgende Vorteile:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Über eine einzige Schnittstelle können Sie an einem Ort auf alle Informationen zugreifen, die für die Installation erforderlich sind, z. B. das Laden von Daten und das Erstellen von Rollen.
- Enthält Anleitungen zur Planung der Einführung der Anwendung und zur Durchführung der Basiskonfiguration.
- Konfigurationsaktivitäten sind für einen effizienteren Zugriff in Kategorien organisiert.
- Ermöglicht Ihnen, Ihren Implementierungsfortschritt nachzuverfolgen.

Um auf das geführte Setup zuzugreifen, navigieren Sie zu Skills Intelligence und Administration, und wählen Sie dann das geführte Setup aus. Wählen Sie auf der Willkommensseite die Schaltfläche Fortfahren, um die Konfiguration zu starten. Sie sehen eine Liste mit verschiedenen Setup-Kategorien. Wählen Sie unter jeder Kategorie die Schaltfläche Start aus, um die Konfiguration zu starten. Weitere Informationen zum geführten Setup finden Sie unter Geführtes Setup verwenden.

Skills Intelligence installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Skills Intelligence (com.sn_skills_int) installieren.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern.
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste für Skills Intelligence in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Skills Intelligence installiert:

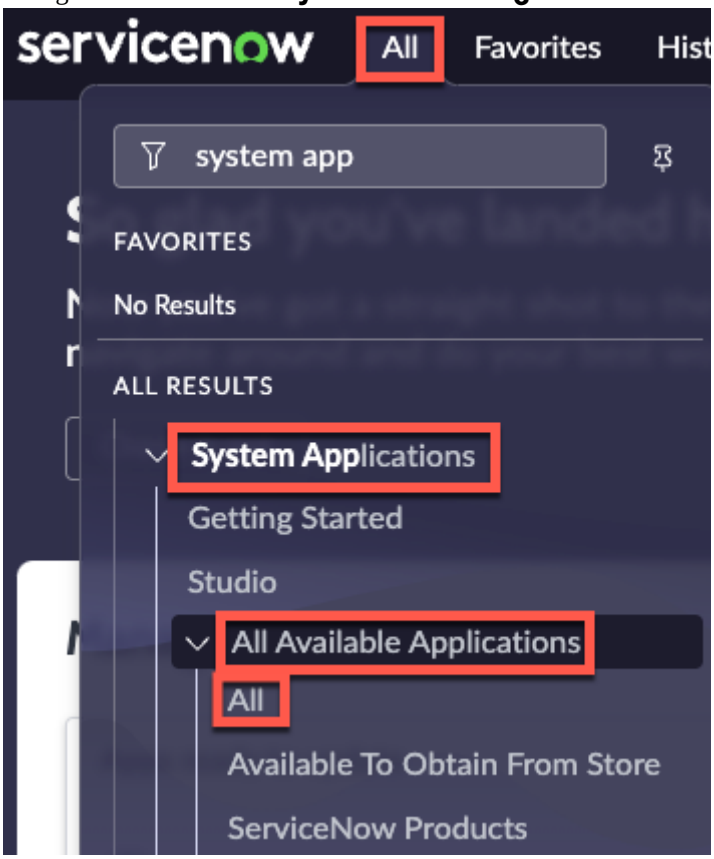
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Skills Intelligence installierte Komponenten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Skills Intelligence (com.sn_skills_int).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Laden Sie standardmäßige Branchenkompetenzdaten herunter

Fügen Sie die Standardkompetenzdaten der Branche in Ihre Instanz ServiceNow ein, bevor Sie die Daten Ihres Unternehmens importieren, damit Sie über die Kompetenzen verfügen, bevor Sie die Anwendung Skills Intelligence verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Suchen Sie nach der geplanten Aufgabe **Branchenkompetenzdaten herunterladen**, und wählen Sie sie aus.
   Wenn Sie eine Meldung zum Ändern des Anwendungsbereichs sehen, um den Datensatz zu bearbeiten, wählen Sie **hier aus**.
3. Wählen Sie **Jetzt** ausführen aus, um die Aufgabe auszuführen.
   Das Herunterladen der gesamten Kompetenzdaten der Branche und das Zusammenführen der Daten in Kerntabellen dauert etwa 180 Minuten.
4. Suchen Sie nach dem Auftrag „Bereitstellungsdaten für **Kompetenzen in Kerntabellen verschieben“**, um die neuen Kompetenzen einzubeziehen, die der Branche hinzugefügt werden, und wählen Sie sie aus.
   Eine automatisch geplante Aufgabe lädt die Daten wöchentlich in die Bereitstellungstabellen der Branchenkompetenzen herunter. Dieser Auftrag führt die inkrementellen Daten aus den Bereitstellungstabellen mit den Kerntabellen der Stellenarchitektur zusammen.
5. Wählen Sie **Jetzt** ausführen aus, um die Aufgabe auszuführen.

Ergebnisse

Die Branchenkompetenzdaten werden Ihrer Instanz ServiceNow hinzugefügt.

Laden Sie Ihre anwenderdefinierten Kompetenzen in Skills Intelligence

Laden Sie die für Ihre Organisation oder Human Resources-Managementpraktiken spezifischen Kompetenzen in Ihre Instanz ServiceNow hoch.

Vorbereitungen

Informationen zum Format zum Hinzufügen und Hochladen der anwenderdefinierten Kompetenzen in Ihrer Organisation finden Sie unter Beispieldaten für anwenderdefinierte Kompetenzen .

Erforderliche Rolle: import_admin, sn_skills_int.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Daten laden**.
2. **Wählen** Sie im Feld Importsatztabelle die **Option Vorhandene Tabelle**aus.
3. Wählen Sie die Tabelle Kompetenzbereitstellung [sn_skills_int_skills_staging] aus der Dropdown-Liste aus.

   Hinweis:
   Wenn in der Tabelle keine Werte für die Niveautypen und Kenntnisse für eine Kompetenz angezeigt werden, wird die Kompetenz ohne diese Informationen erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Define a skill level type .

4. Wählen Sie im Feld **Importquelle** die Option **Datei**.
5. Wählen Sie die Quelle der CSV-Datei aus, indem **Sie Datei wählen**auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Transformieren Sie die Daten vom Format der Bereitstellungstabelle in das Format der Stellenarchitekturtabelle, indem **Sie Transformation**ausführen auswählen.
8. Wählen Sie **Umwandeln**.

Ergebnisse

Die anwenderdefinierten Kompetenzen werden den vorhandenen Kompetenzen in der Tabelle „Kompetenzen“ [cmn_skills] hinzugefügt.

Über die Stellenarchitektur

Mit Daten zur Stellenarchitektur des Unternehmens können Sie die Karriereentwicklung und die Entwicklung von Mitarbeitern optimieren, indem Sie erforderliche, empfohlene und zusätzliche Kompetenzen für Mitarbeiterrollen identifizieren.

Bewerten Sie die Kompetenzen des Mitarbeiters, und schlagen Sie Lerninhalte vor, um neue Kompetenzen zu erwerben. Förderung des Talentmanagements über Manager-Hub oder über das Kompetenzprofil in Employee Portal. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Karriere“ in Mitarbeiterprofil.

Bereiten Sie Daten zur Stellenarchitektur des Unternehmens von einer beliebigen HCM-Plattform (Human Kapital Management) im CSV-Format vor, und importieren Sie sie in Ihre Instanz ServiceNow®. Nach der Transformation werden die Daten in relevante Tabellen wie Stellenfamilie, Rollengruppe und Stellenprofile übertragen. Weitere Informationen zum Transformationsprozess finden Sie unter Laden Sie Daten zur Stellenarchitektur in Ihre Instanz ServiceNow ..

Hinweis:
Sie müssen Daten zur Stellenarchitektur Ihres Unternehmens importieren, bevor Sie das Onboarding von Stellenprofilen für Mitarbeiter in Ihrer Instanz ServiceNow durchführen können.

Die Daten werden aus der Tabelle „Bereitstellung der Stellenarchitektur des Unternehmens“ [sn_skills_int_company_job_arch_staging] in die folgenden Tabellen gefüllt:

- Tabelle „Stellenfamilie“ [sn_skills_int_job_family]: Gruppiert ähnliche Stellen. Beispiel: Softwareentwicklung, Anwendungsentwicklung, Finanzwesen und Einkauf, Human Resources usw.
- Tabelle „Stellenprofile“ [sn_skills_int_job_profile]: Stellt einen Informationsdatensatz zu einer Stelle bereit, der eine Zusammenfassung und eine Beschreibung enthält. Zum Beispiel Sr. Softwareentwickler, Projektmanager usw.
- Tabelle „Stellenebenen [sn_skills_int_job_level]“: Die Ebene des Stellenprofils. Zum Beispiel IC1 und IC2.
- Tabelle „Rollengruppen“ [sn_skills_int_role_group]: Enthält Rollen mit ähnlichen Kompetenzen. Beispiel: Front-End, Back-End, Full-Stack usw.
- Tabelle „Rollenebenen“ [sn_skills_int_role_level]: Die Bezeichnung der Rolle in einer Rollengruppe, wobei der Name die Ebene angibt (IC1, IC2). Beispiel: Associate Software Engineer – Back-End – IC1 – JavaScript L1.
- Tabelle „Rollengruppenkompetenzen“ [sn_skills_int_role_group_skill]: Die Zuordnung von Rollengruppen und ihren Kompetenzen.
- Tabelle „Rollenebenen-Kompetenzen“ [sn_skills_int_role_level_skill]: Die Zuordnung von Rollenebene und Kompetenzen zum Kenntnisstand für die Rollenebene.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Tabellen in der Anwendung Skills Intelligence finden Sie unter Mit Skills Intelligence installierte Komponenten.

Hinweis:

Sie können diesen Tabellen auch manuell Daten hinzufügen, die für Ihre Organisation spezifisch sind.

Nachdem die Daten importiert wurden, verbinden Sie die Daten der Stellenarchitektur mit dem Mitarbeiterprofil. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie dem Mitarbeiterprofil manuell eine Rollenebene zu.

Laden Sie Daten zur Stellenarchitektur in Ihre Instanz ServiceNow .

Laden Sie die vorhandenen Daten zur Stellenarchitektur Ihres Unternehmens, um eine anwenderdefinierte Karrierearchitektur in Ihrer Instanz ServiceNow zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: import_admin, sn_skills_int.job_arch_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Daten laden**.
2. **Wählen** Sie im Feld Importsatztabelle die **Option Vorhandene Tabelle**aus.
3. Wählen Sie die Tabelle Bereitstellung der Stellenarchitektur des Unternehmens [sn_skills_int_company_job_arch_staging] in der Dropdownliste aus.
4. Wählen Sie im Feld **Importquelle** die Option **Datei**.
5. Wählen **Sie Datei** wählen aus, und wählen Sie die CSV-Quelldatei aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Daten werden in die Bereitstellungstabelle der Stellenarchitektur importiert.
7. **Wahlweise:** Validieren Sie die importierten Daten.

   a. Wählen Sie die zugehörige Liste Geladene Daten aus.
   Die neu importierten Daten in der Bereitstellungstabelle werden angezeigt.

   b. Wählen Sie den zugehörigen Link **Aktuellen Importsatz validieren** aus.
   Es wird ein Bericht mit einem Balkendiagramm generiert, das die Einblicke zu fehlenden Daten in der Bereitstellungstabelle zeigt. Mögliche Fehler:
   - Leerer Auftragscode und leere Stellenbezeichnung
   - Leere Auftragsfamilie und Rollengruppe
   - Kompetenz fehlt
   - Kompetenz inaktiv
   - Kompetenzniveautyp fehlt
   - Kenntniskonflikt

   c. Wählen Sie die Balken im Diagramm aus, um zur Bereitstellungstabelle zu wechseln und die fehlenden Daten zu bearbeiten.

8. Wählen **Sie Transformation** ausführen aus, um die Daten aus der Bereitstellungstabelle in die Stellenarchitektur-Tabellen umzuwandeln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der ausgewählte Importsatz wird angezeigt.

9. Wählen Sie **Umwandeln**.
   Nach der Transformation wird die Meldung Transformation abgeschlossen angezeigt. Die extrahierten und transformierten Daten werden in die entsprechenden Tabellen geladen: Stellenfamilie, Stellenprofil, Rollengruppe und Rollenebene.

Erstellen eines Fortschritts auf Positionsebene

Erstellen Sie einen Fortschritt von einer Positionsebene zur nächsten, um den Wachstumspfad in Ihrer Organisation zu identifizieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_skills_int.job_arch_admin, sn_skills_int.job_arch_editor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Stellenarchitektur** > **Rollengruppen**.
2. Wählen Sie **Fortschritt auf Positionsebene aus**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Legen Sie den Beginn und das Ende des Fortschritts auf Positionsebene fest.

   Warnung:
   Stellen Sie sicher, dass Sie nicht mehr als einen vertikalen Fortschritt auf derselben Startpositionsebene erstellen. Wenn beispielsweise eine vertikale Progression von X nach Y vorhanden ist, ist eine vertikale Progression von X nach Z nicht zulässig. Erstellen Sie auch nicht mehr als einen vertikalen Fortschritt auf derselben Zielpositionsebene. Wenn beispielsweise eine X-nach-Z-Progression vorhanden ist, ist eine Y-nach-Z-Progression nicht zulässig.

   a. Legen Sie den Beginn des Fortschritts auf Positionsebene fest, indem Sie eine Positionsebene im Feld **Ab Positionsebene** auswählen.
   b. Legen Sie das Ende des Fortschritts auf Positionsebene fest, indem Sie eine Positionsebene im Feld **Bis Positionsebene** auswählen.

   Hinweis:
   Ein Fortschritt auf Positionsebene für dieselbe Ebene ist ebenfalls möglich, z. B. IC1 zu IC1, wobei beide IC1s verschiedenen Rollengruppen angehören.

5. Markieren Sie die Richtung des Fortschritts im Feld **Typ**.
   - **Vertikal** : Der Fortschritt für einen Mitarbeiter befindet sich innerhalb derselben Rollengruppe
   - **Seitlich** : Der Fortschritt für einen Mitarbeiter findet entweder innerhalb derselben Rollengruppe oder verwandter Rollengruppen (sn_skills_int_related_role_group) statt.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Ein Fortschrittsdatensatz auf Positionsebene wird erstellt.

Stellen Sie die Stellen-Kenntnisstufe automatisch ein

Legen Sie die Kenntnisstufe für die stelleübergreifenden Kompetenzen automatisch basierend auf dem Kompetenzniveautyp und der Rollengruppe fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Der Fortschritt auf Positionsebene muss definiert worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen eines Fortschritts auf Positionsebene.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Wenn für die Kenntnisstufe keine Konfiguration erstellt wird, wird die Standardkonfiguration auf alle Fortschritte angewendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Stellenarchitektur** > **Rollengruppen**.
2. Wählen **Sie Konfiguration des automatischen Ausfüllens von Kenntnis aus**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Kenntnis automatisch ausfüllen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Konfigurationsformular zum automatischen Ausfüllen der Kenntnisstufe.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Führen Sie das automatische Ausfüllen der **Rollenebenen** für Kompetenzkenntnisse in der geplanten Aufgabe aus, um die Kenntnisse automatisch auszufüllen.

Hinzufügen von Rollengruppen und Rollenebenen für die Kompetenzverwaltung

Erstellen Sie zusätzliche Rollengruppen und Rollenebenen basierend auf den verschiedenen Rollen in Ihrer Organisation, und erstellen Sie eine umfassende rollenbasierte Struktur, um verschiedene Mitarbeiterrollen in Ihrer Organisation zu berücksichtigen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Rollengruppen und Rollenebenen hinzufügen, indem Sie sie über den Datenimport der Stellenarchitektur importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie Daten zur Stellenarchitektur in Ihre Instanz ServiceNow ..

Dieses Verfahren beschreibt, wie Sie den Tabellen „Rollengruppen“ [sn_skills_int_role_group] und „Rollenebenen“ [sn_skills_int_role_level] manuell Rollengruppen und Rollenebenen hinzufügen, nachdem die Stellenarchitekturdaten importiert wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_skills_int.job_arch_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Stellenarchitektur** > **Rollengruppen**.
2. Erstellen Sie eine Rollengruppe.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Rollengruppe ein.
   c. **Wählen** Sie im Feld Stellenfamilie eine relevante Stellenfamilie für die Rollengruppe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. **Wahlweise:** Geben Sie an, dass diese Rollengruppe ein Zusatz zur vorhandenen Rollengruppe ist, indem Sie **Ist ergänzend**auswählen.

e. Wählen Sie **Absenden**.

3. Erstellen Sie neue Rollenebenen für die Rollengruppe.

a. Wählen Sie die neu erstellte Rollengruppe aus.

b. Wählen Sie die Registerkarte **Rollenebenen** aus.

c. Wählen Sie **Neu**.

d. Geben Sie einen Titel und eine Beschreibung für die Rollenebene ein.

e. Das Feld **„Rollengruppe“** ist bereits mit der neu erstellten Rollengruppe vorausgewählt.

Hinweis:
Sie können auch eine andere Rollengruppe für die Rollenebene auswählen. Wenn Sie die Rollengruppe der vorhandenen Rollenebene ändern, werden die Kompetenzen entfernt, die zur vorherigen Rollengruppe gehören. Alle Kompetenzen, die der Rollenebene explizit hinzugefügt wurden, bleiben jedoch erhalten.

f. **Wahlweise:** Wählen Sie ein **Stellenprofil** aus, zu dem die Rollenebene gehören soll.

g. **Wahlweise:** Aktivieren Sie die Rollenebene, indem Sie **Aktiv**auswählen.

h. Wählen Sie **Absenden**.

4. Fügen Sie den Rollengruppen und Rollenebenen Kompetenzen hinzu.

Hinweis:

- Wenn eine Kompetenz auf Rollengruppenebene als erforderlich markiert ist, wird die Einstellung auf alle Rollenebenen dieser Rollengruppe auf diese Kompetenz angewendet. Sie können das Feld nicht auf Rollenebene bearbeiten.
- Die Einstellung für eine Kompetenzrelevanz als hoch, mittel oder niedrig auf Rollengruppenebene wird auch auf diese Kompetenz in allen Rollenebenen dieser Rollengruppe angewendet. Sie können die Relevanz auf Rollenebene nicht ändern.
- Die Kompetenzen in Rollengruppen werden automatisch den Rollenebenen zugeordnet.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Übergänge mit den zugehörigen Listen „ **Von Rollengruppen“** und „ **Bis Rollengruppen“**. Zugehörige Rollengruppen haben ähnliche Kompetenzen und können verwendet werden, um die nächstmöglichen Seitenrollen für einen Mitarbeiter in anderen Rollengruppen vorzuschlagen. Durch Hinzufügen einer Rollengruppe zur Liste „An Rollengruppen“ wird die Liste „Von Rollengruppen“ anderer Rollengruppen aktualisiert.

Ordnen Sie dem Mitarbeiterprofil manuell eine Rollenebene zu

Dem Mitarbeiter eine Rollenebene zuzuordnen, ist ein kritischer Schritt, der die Daten der Stellenarchitektur mit den Mitarbeiterdaten in Ihrer Organisation verknüpft, damit Sie die Kompetenzen des Mitarbeiters nachverfolgen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Standardmethode zum Zuweisen einer Rollenebene besteht in der Erstellung einer Konfiguration Proaktive Hinweismeldungen, die beim Laden der Stellenarchitekturtabellen ausgelöst wird und überprüft, ob Mitarbeiter basierend auf Mitarbeiterprofilen und Stellenprofilen eine oder mehrere relevante Rollenebenen haben.

- Wenn ein Mitarbeiter mehr als eine Rollenebene hat, wird eine Eingabeaufforderung mit einer Liste relevanter Rollen an den Mitarbeiter gesendet. Der Mitarbeiter wählt geeignete Rollenebenen aus der Liste aus, die dann dem Mitarbeiterprofil hinzugefügt werden.
- Wenn ein Mitarbeiter nur eine relevante Rolle hat, wird in festgelegten Intervallen eine geplante Aufgabe ausgelöst, die nach Mitarbeitern sucht, denen keine primäre Rolle zugewiesen ist, und dem Mitarbeiterprofil automatisch die primäre Rolle anhängt.

In diesem Verfahren wird beschrieben, wie diese geplante Aufgabe bei Bedarf ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Suchen Sie nach der geplanten Aufgabe *`Attach unique role levels to employees`*, und wählen Sie sie aus.
3. Wählen Sie die Schaltfläche **Jetzt** ausführen aus, um die Aufgabe auszuführen.

Ergebnisse

Die primäre Rolle von Mitarbeitern mit einer einzelnen Rollenebene wird automatisch in ihren Profilen aktualisiert.

Ordnen Sie Branchentitel den Rollenebenen zu

Stellen Sie eine Verbindung zwischen gängigen Stellenbezeichnungen in Ihrer Branche und den Rollenebenen in Ihrer Organisation her, um relevante Kompetenzempfehlungen auf Rollengruppenebene bereitzustellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Branchentitel müssen in die Tabelle „Branchentitel“ [sn_skills_data_title] geladen worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie standardmäßige Branchenkompetenzdaten herunter.
- Rollenebenen für Mitarbeiter müssen entweder in die Tabelle „Rollenebene“ [sn_skills_int_role_level] importiert oder manuell hinzugefügt werden. Weitere Informationen zum Importvorgang finden Sie unter Laden Sie Daten zur Stellenarchitektur in Ihre Instanz ServiceNow ..

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Suchen Sie nach der geplanten Aufgabe **„Titelklassifizierung trainieren“**, und wählen Sie sie aus.
3. Wählen Sie **Jetzt** ausführen aus, um die Aufgabe auszuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Aktivieren Sie die Lösung zur Titelklassifizierung für Stellenarchitektur.
   a. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filternavigator ml_solution.list ein.
   b. In der Dropdown-Liste der **Suche**
5. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
6. Suchen Sie nach der geplanten Aufgabe **Klassifizierung Titel vorhersagen**, und wählen Sie sie aus.
7. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

Ergebnisse

Die Zuordnung wird in der Tabelle „M2M-Branchentitel der Rollenebene“ [sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title] erstellt. Für jede Rollenebene wird maximal ein Branchentitel abgerufen.

Hinzufügen einer Kompetenz in Skills Intelligence

Fügen Sie die in Ihrer Organisation erforderlichen Kompetenzen hinzu, indem Sie die Kompetenzen identifizieren, die Sie derzeit haben und möglicherweise benötigen. Diese Kompetenzen können mit Personen und Rollen verknüpft werden, um die Mitarbeiterentwicklung zu fördern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder skill_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Skills Intelligence* > **Kompetenzen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Kompetenz ein.
4. **Wählen** Sie im Feld Niveautyp einen geeigneten Kompetenzniveautyp aus.

   Verfügbare Optionen:

   - Verhaltensweisend
   - Experience
   - Allgemein
   - Sprache
   - Technisch

   Weitere Informationen zum Definieren von Kompetenzniveautypen finden Sie unter Kompetenzniveautypen definieren .
5. Aktivieren Sie die Kompetenz, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** aktivieren.
   Das Quellfeld gibt an, ob die Kompetenzen von Skills Intelligence oder vom Administrator verwaltet werden.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Fügen Sie die Registerkarte Karriere hinzu, und aktivieren Sie das Kompetenz-Widget im Mitarbeiterprofil

Fügen Sie die Registerkarte **Karriere** hinzu, und aktivieren Sie das Kompetenz-Widget auf der Registerkarte Karriere, um Ihren Lebenslauf/das LinkedIn-Profil hochzuladen und mit kompetenzbezogenen Daten in Ihrem Mitarbeiterprofilzu arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_skills_int.admin, sn_skills_int.emp

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Mitarbeiterprofil* > **Mitarbeiterdefinitionen**.
   a. Wählen Sie sys_user Mitarbeiterdefinition aus.

      Hinweis:
      Wenn keine Mitarbeiterdefinition angezeigt wird, erstellen Sie eine, indem Sie **Neu** auswählen und speichern.

   b. Wählen **Sie Mitarbeiterprofile generieren aus**.
2. Navigieren zu **Alle** > *Mitarbeiterprofil* > **Einrichtung**.
   a. Wählen Sie **„Aktivieren" aus**, um Mitarbeiterprofile auszuwählen.
3. Um das Kompetenz-Widget auf der Registerkarte **Karriere** zu aktivieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**.
   a. Durchsuchen Sie die Spalte Name mit `*skill`.
   b. Wählen Sie die Eigenschaft sn_skills_int.enable_skills aus.
   c. Legen Sie das Feld Wert auf **true fest**.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass Sie über die entsprechenden Lese- und Schreibrollen verfügen, wie in der Eigenschaft angezeigt.

Ergebnisse
Die Registerkarte „Karriere" und das Widget „Kompetenzen" werden Ihrem Profil unter Mitarbeiter-Centerhinzugefügt.

Verwenden Sie eine anwenderdefinierte Registerkarte für die Registerkarte „Karriere" in Skills Intelligence

Verwenden Sie eine anwenderdefinierte Registerkarte als Ersatz für die Registerkarte „ **Karriere** " in Mitarbeiterprofil, indem Sie die Registerkarten-ID aktualisieren, damit Mitarbeiter zu dieser anwenderdefinierten Registerkarte weitergeleitet werden.

Vorbereitungen
Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Registerkarte, um kompetenzbezogene Inhalte im Mitarbeiterprofil anzuzeigen. Weitere Informationen zum Erstellen von Registerkarten finden Sie unter Verwalten Sie Profilregisterkarten und die Sichtbarkeit von Profilen in Mitarbeiterprofil.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Greifen Sie auf die sys_id der anwenderdefinierten Registerkarte zu.
   a. Navigieren zu **Alle** > *Mitarbeiterprofil* > **Profilregisterkarten**.
   b. Wählen Sie die Registerkarte, die Sie anstelle der Registerkarte **Karriere** verwenden möchten.
   c. Wählen Sie das Symbol „Zusätzliche Aktionen" (Symbol „ ☰ ") und **anschließend sys_id kopieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Greifen Sie auf die Systemeigenschaft sn_skills_int-tab_id zu.
   a. Wählen Sie **Alle**aus.
   b. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   c. Suchen Sie im Feld **Name** nach `*skill`.
   d. Wählen Sie sn_skills_int.tab_id aus.
   e. Ersetzen Sie im Feld **Wert** den vorhandenen Wert durch die sys_id der anwenderdefinierten Registerkarte.
   f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Der Mitarbeiter wird zur anwenderdefinierten Registerkarte weitergeleitet, um die Kompetenzen in *Mitarbeiterprofil*anzuzeigen und zu ändern.

Skills Intelligence verwenden

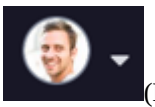
Mit der Anwendung Skills Intelligence kann Ihre Organisation die Kompetenzen identifizieren, die ein Mitarbeiter benötigt, die Kompetenzlücken innerhalb einer Rolle ermitteln und die Lernangebote empfehlen, die der Mitarbeiter nutzen kann, um diese Lücken zu schließen.

Mitarbeiter können mit dem Kompetenzprofil Kompetenzen hinzufügen, löschen und aktualisieren. Weitere Informationen zu Kompetenzprofilen finden Sie unter Registerkarte „Karriere“ in Mitarbeiterprofil.

Importieren Sie Kompetenzen aus Ihrem Lebenslauf oder Ihrem LinkedIn-Profil

Importieren Sie die Kompetenzen, die in Ihrem Lebenslauf oder LinkedIn-Profil enthalten sind, und fügen Sie sie Ihrem Mitarbeiterprofil im *Mitarbeiter-Center* hinzu, damit Sie alle Ihre Kompetenzen an einem Ort haben und sich auf Ihre Karriereentwicklung im Unternehmen konzentrieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_skills_int.emp

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie auf der Homepage Mitarbeiter-Center das Dropdown-Menü  (Menü für Benutzeroptionen).
3. Wählen Sie **Profil**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Karriere** aus.
5. Wählen Sie die Schaltfläche **Lebenslauf oder LinkedIn-Profil** hochladen aus.
6. Wählen Sie **Dateien durchsuchen**, um die Datei auf Ihrem lokalen Computer auszuwählen. Folgende Dateiformate werden unterstützt:
   - PDF-Datei
   - .Text
   - DOCX
   - .zip (für LinkedIn)
7. Wählen Sie **Öffnen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle in Ihrem Lebenslauf oder Ihrem LinkedIn-Profil erworbenen Kompetenzen werden angezeigt.

8. Deaktivieren Sie die Kompetenzen, die Sie nicht zu Mitarbeiterprofilhinzufügen möchten.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie die Kenntnisstufe für die Kompetenzen aus, indem Sie den horizontalen Schieberegler an der Kompetenz ziehen.
10. Wählen **Sie Ihrem Profil hinzufügen**.

Ergebnisse

Die Kompetenzen werden dem Abschnitt „Zusätzliche Kompetenzen“ im Kompetenz-Widget hinzugefügt.

Fügen Sie Kompetenzen als Teil Ihrer Onboarding-Journey hinzu

Laden Sie Ihren Lebenslauf oder Ihr LinkedIn-Profil als Teil Ihrer Onboarding-Journey hoch, und fügen Sie Ihrem Profil in *Mitarbeiter-Center* Kompetenzen hinzu, damit Sie sich auf das Wachstum und die Karriereentwicklung in der Organisation konzentrieren können.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können Ihren Lebenslauf oder Ihr LinkedIn-Profil hochladen, nachdem Sie Ihr Mitarbeiterprofil in *Mitarbeiter-Center* erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Kompetenzen aus Ihrem Lebenslauf oder Ihrem LinkedIn-Profil.

Vorbereitungen

Um die Aufzeichnung von Kompetenzen zu ermöglichen, wenn Sie der Organisation beitreten, wird im Rahmen des Aktivitätensatzes für Woche 1 Ihrer Onboarding-Journey das Aktivitätselement „ **Lebenslauf/LinkedIn-Dateien hochladen, um Kompetenzen zu Profil hinzuzufügen** “ erstellt. Stellen Sie sicher, dass Sie nach dem Aktivitätselement suchen, und befolgen Sie das Verfahren zum Hinzufügen von Kompetenzen. Wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, wenn das Aktivitätselement nicht angezeigt wird.

Erforderliche Rolle: sn_skills_int.emp

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > *Mitarbeiter-Center*.
2. Wählen Sie auf der Startseite des Mitarbeiter-Centers **Meine Aufgaben**aus.
3. Wählen Sie die Aufgabe **Lebenslauf/LinkedIn-Dateien hochladen, um dem Profil Kompetenzen hinzuzufügen**.
4. Wählen **Sie Hier klicken**, um die Datei hochzuladen.
   In *Mitarbeiter-Center* wird eine neue Seite zum Durchsuchen von Dateien geöffnet.
5. Wählen Sie **Datei durchsuchen** aus, um die Datei auf Ihrem lokalen Computer auszuwählen.
6. Wählen Sie **Öffnen**.
   Alle in Ihrem Lebenslauf oder Ihrem LinkedIn-Profil erworbenen Kompetenzen werden angezeigt.
7. Wählen Sie die Kompetenzen aus, die Sie Ihrem Profil in *Mitarbeiter-Center*hinzufügen möchten.
8. Wählen Sie die Kenntnisstufe für die von Ihnen ausgewählten Kompetenzen aus.
9. Wählen **Sie Kompetenzen zu Profil hinzufügen aus**.
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt, nachdem die Kompetenzen erfolgreich hinzugefügt wurden.
10. **Wahlweise:** Wählen Sie **Profil** anzeigen aus, um zu überprüfen, ob die Kompetenzen hinzugefügt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktualisieren Sie Ihre Kompetenz-Kenntnisstufe

Aktualisieren und verfolgen Sie Ihre Kenntnisstufe für jede Kompetenz, die Sie in Ihrem Kompetenzprofil auflisten, mithilfe der Anwendung Skills Intelligence.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_skills_int.emp

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Navigieren Sie in Mitarbeiter-Centerzu **Profil** > **Laufbahn**.
3. Wählen Sie im Kompetenz-Widget das Menüsymbol Menüsymbol für der in der Kompetenzpille enthalten ist, und wählen Sie dann **Kompetenzkenntnisse ändern**aus.
4. Passen Sie den Schieberegler an Ihre Fähigkeiten an.
   Mit dem horizontalen Schieberegler können Sie Ihre Kompetenz-Kenntnisstufe anpassen. Durch Verschieben des Schiebereglers nach rechts wird die Kenntnisstufe erhöht. Durch Verschieben nach links verringert sich die Kenntnisstufe.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Ihre Kompetenz-Kenntnisstufe wurde in Ihrem Kompetenzprofil erfolgreich aktualisiert.

Fügen Sie Kompetenzen mithilfe der Kompetenzempfehlung hinzu

Suchen Sie nach den Kompetenzen, die Sie entwickeln oder verbessern möchten, und fügen Sie sie dann Ihrem Kompetenzprofil hinzu, indem Sie die Kompetenzempfehlung in der Anwendung Skills Intelligence verwenden.

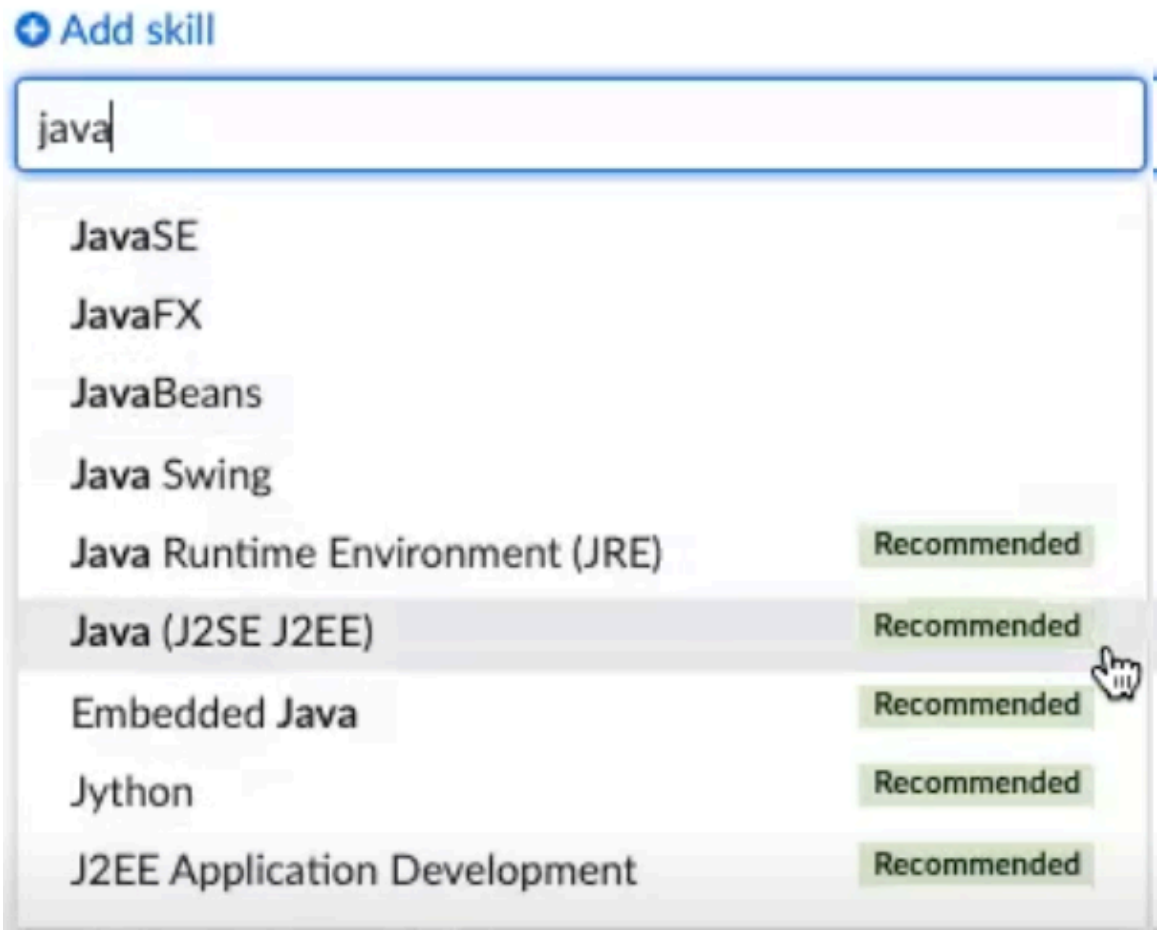
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_skills_int.emp

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Hinzufügen von Kompetenzen zu Ihrem Profil können Sie alle diese Details an einem Ort nachverfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Navigieren Sie in Mitarbeiter-Centerzu **Profil** > **Laufbahn**.
3. Wählen Sie im Kompetenz-Widget die Add skill Schaltfläche.
4. Suchen Sie in der Suchleiste nach dem Namen der Kompetenz, die Sie hinzufügen möchten (siehe folgendes Beispiel).
   Suchergebnisse werden alphabetisch sortiert, wobei die besten Ergebnisse zuerst angezeigt werden. Unten in den Suchergebnissen werden die empfohlenen Kompetenzen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Wenn die Kompetenzempfehlungen nicht angezeigt werden, weist dies darauf hin, dass das Setup der ML-Empfehlungen fehlerhaft ist. Leeren Sie Ihren Instanzcache, indem Sie in Ihrem Browser server_url/cache.do eingeben. Wenn das Problem weiterhin besteht, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator, um die Konfiguration des ML-Vorhersageservice (ml_prediction_service) zu überprüfen.

5. Wählen Sie aus der Liste der Empfehlungen die Kompetenz aus, die Sie Ihrem Profil hinzufügen möchten.

Ergebnisse
Die Kompetenz wird Ihrem Abschnitt „Zusätzliche Kompetenzen“ hinzugefügt.

Löschen Sie Kompetenzen aus dem Kompetenzprofil

Mitarbeiter können Kompetenzen aus dem Abschnitt „Zusätzliche Kompetenzen“ in ihrem Kompetenzprofil löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_skills_int.emp

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Navigieren Sie im **Mitarbeiter-Center**zu **Profil** > **Laufbahn**.
3. Wählen Sie im Kompetenz-Widget das **Menüsymbol**in der Kompetenzpille und dann Kompetenz löschen aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Nachdem eine Kompetenz validiert wurde, kann der Mitarbeiter sie nicht aus dem Abschnitt „Zusätzliche Kompetenzen“ seines Kompetenzprofils löschen.

4. Wählen Sie **Ja, Kompetenz löschen aus, um die Kompetenz** zu löschen.

Proaktive Hinweismeldungen für Skills Intelligence

Empfehlen Sie Mitarbeitern Rollen, Kompetenzen und fehlende Kenntnisse, und holen Sie mit Proaktive Hinweismeldungendie Genehmigung von Managern in ihrem Arbeitsablauf ein.

Stellen Sie sicher, dass die Signale konfiguriert und geplant sind, um die Hinweismeldungen zu übermitteln. Eingabeaufforderungen werden in Employee Portal und Virtual Agentangezeigt.

Fordert Manager und Mitarbeiter auf

Aufforderungen	Beschreibung
Aufforderung zur Auswahl der Mitarbeiterrolle an Manager	Signalkonfiguration zum Auslösen von Aufforderungen für Mitarbeiter, ihrem Mitarbeiterprofil eine primäre Rolle zuzuordnen.
Erinnerungsaufforderung zur Kompetenzaktualisierung an Manager	Signalkonfiguration, um eine Aufforderung an Manager auszulösen, dass ihre Mitarbeiter ihre Kompetenzen längere Zeit nicht aktualisiert haben, und sie daran zu erinnern, diese zu aktualisieren.
Aufforderung zur Auswahl der Mitarbeiterrolle an Mitarbeiter	Signalkonfiguration, um eine Aufforderung für Mitarbeiter auszulösen, der primären Rolle in ihrem Profil Kompetenzen zuzuordnen.
Aufforderung zur Auswahl der Mitarbeiterkompetenzen an Mitarbeiter	Signalkonfiguration, um eine Aufforderung für Mitarbeiter auszulösen, ihrem Profil entsprechende Kompetenzen hinzuzufügen.
Aufforderung zur Aktualisierung von Kompetenzkenntnissen an Mitarbeiter	Signalkonfiguration, um eine Aufforderung an Mitarbeiter auszulösen, die Kenntnis für die Kompetenzen in ihrem Profil zu aktualisieren.
Aufforderung zur Kompetenzaktualisierung für Mitarbeiter	Signalkonfiguration, um eine Aufforderung an Mitarbeiter auszulösen, entweder neue Kompetenzen hinzuzufügen oder die Kenntnisse für die vorhandenen Kompetenzen zu aktualisieren.

Validieren Sie Kompetenzen in Manager-Hub

Bestätigen Sie die Kompetenzen, die Ihr Mitarbeiter von sich beansprucht, indem Sie sie in Manager-Hubüberprüfen und validieren.

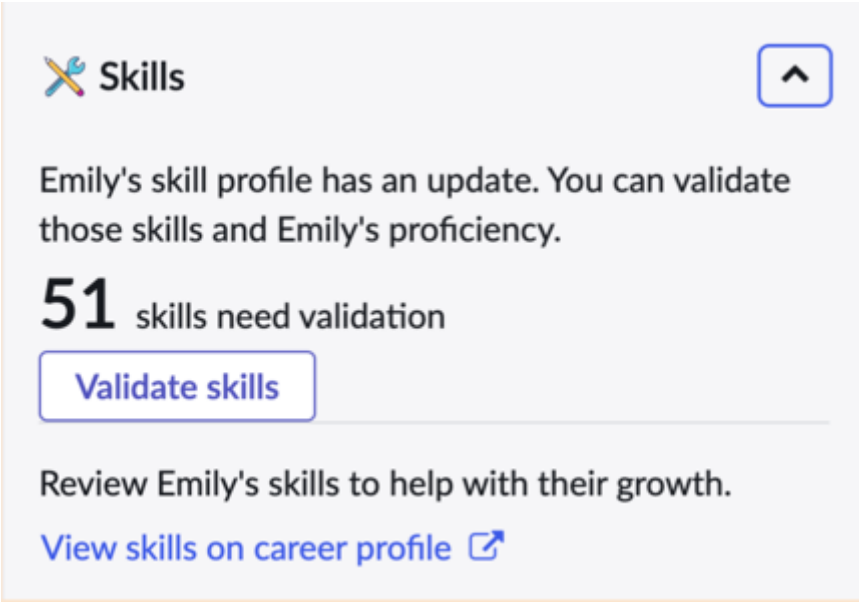
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_skills_int.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Navigieren Sie auf der Homepage Mitarbeiter-Center zu **Profil** > **Mein Team** > **Manager-Hub** > **Konversationen**.
3. Öffnen Sie die Konversation, die mit Ihrem Mitarbeiter geplant ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Mitarbeiterdetails** die Registerkarte **Kompetenzen**.



5. Wählen Sie die Schaltfläche, und wählen Sie dann die Kompetenzen aus, die Sie validieren möchten. Im Fenster für validierte Kompetenzen werden die Kompetenztypen angezeigt, z. B. die erforderlichen Kompetenzen und alle anderen hinzugefügten Kompetenzen, über die Ihr Mitarbeiter verfügt.
6. Wählen Sie **Ausgewählte Kompetenzen validieren aus**.

Ergebnisse

Die validierten Kompetenzen sind im Mitarbeiterkompetenzprofil mit einem grünen Häkchen markiert. Dies zeigt an, dass Sie die Kompetenzen Ihres Mitarbeiters validiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Registerkarte „Karriere“ in Mitarbeiterprofil.

Skills Intelligence-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den -Eigenschaften und -Tabellen.

Mit Skills Intelligence installierte Komponenten

Mit der Aktivierung der Anwendung Skills Intelligence werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Skills Intelligence Rollen

Rollen in Skills Intelligence

Rollenname	Vorgänge	Rollen
Skills Intelligence-Manager	Kann Kompetenzen eines Mitarbeiters anzeigen und validieren	sn_skills_int.manager
Skills Intelligence-Administrator	Kann Systemeinstellungen mit vollständigem Zugriff auf alle Features und Funktionen im Zusammenhang mit dem Mitarbeiter konfigurieren.	sn_skills_int.admin
Skills Intelligence Mitarbeiter	Kann das Kompetenzprofil anzeigen und aktualisieren	sn_skills_int.emp

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Skills Intelligence (Fortsetzung)

Rollenname	Vorgänge	Rollen
Skills Intelligence-Leser	Lesen Sie die Skills Intelligence -Datensätze.	sn_skills_int.reader
Skills Intelligence Editor für Stellenarchitektur	Zeigen Sie die Stellenarchitektur und die erforderlichen Status an, und aktualisieren Sie sie.	sn_skills_int.job_arch_editor
Skills Intelligence Stellenarchitekturadministrator	Sie können die Stellenarchitektur anzeigen, erstellen, aktualisieren, entfernen und konfigurieren.	sn_skills_int.job_arch_admin

Sie können diese Rollen den entsprechenden Rollen, Gruppen oder Benutzern in Ihrer Anwendung zuweisen.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle an eine andere Rolle finden Sie unter Einer vorhandenen Rolle eine Rolle hinzufügen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .
- Informationen zum Zuweisen von Rollen zu Benutzern finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .

Installierte Tabellen

Tabellen in Skills Intelligence

Tabelle	Beschreibung
cmn_skills	Speichert die Daten im Zusammenhang mit Kompetenzen.
sn_skills_int_job_family_m2m_job_profile	Speichert die Beziehung zwischen Stellenprofilen und Stellenfamilien.
sn_skills_int_job_family	Speichert die Stellenfamilie, die die Stellen basierend auf ähnlichen Anforderungen grob klassifiziert.
sn_skills_int_company_job_arch_staging	Speichert die Bereitstellungsdaten der Stellenarchitektur.
sn_skills_int_job_profile	Speichert die Stellenprofile, die sich auf die Stellen in Ihrer Organisation beziehen.
sn_skills_int_job_level	Speichert die Positionsebenen in Ihrer Organisation.
sn_skills_int_job_level_to_level_config	Speichert den Fortschritt zwischen den Positionsebenen.
sn_skills_int_related_role_group	Speichert die Daten von Rollengruppen, die miteinander verknüpft sind.
sn_skills_int_role_group	Speichert die Rollengruppen, die die Rollen in Ihrer Organisation klassifizieren.
sn_skills_int_role_group_skill	Speichert die Kompetenzdaten in den Rollengruppen.
sn_skills_int_role_level	Speichert die Daten der Rollenebene in Ihrer Organisation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen in Skills Intelligence (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
sn_skills_int_role_level_m2m_ind_title	Speichert die Daten, die sich auf die in Ihre Instanz ServiceNow importierten Branchentitel beziehen.
sn_skills_int_employee_role_level_m2m	Speichert die Beziehung, in der ein Mitarbeiter einer Rollenebene zugeordnet wird und ob es sich um eine primäre Rolle handelt.
sn_skills_int_role_level_skill	Speichert Kompetenzen auf Rollenebene.
sn_skills_int_profience_autofill_config	Speichert die Konfiguration für das automatische Ausfüllen der Kenntnis. Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie die Stellen-Kenntnisstufe automatisch ein.
sn_skills_int_extracted_skill	Speichert Kompetenzen, die aus einem Lebenslauf-Upload extrahiert wurden.
sn_skills_int_skill_onboarding_prediction	Speichert die Vorhersagen von Übereinstimmungen/Duplikaten von Kompetenzen aus den importierten anwenderdefinierten Kompetenzen.
sn_skills_int_skill_onboarding	Speichert die importierten anwenderdefinierten Kompetenzen.
sn_skills_int_skill_validation	Speichert die Validierungsinformationen der Anwenderkompetenzen.
sn_skills_int_user_managed_skill	Speichert Anwenderkompetenzen, die dem Kompetenzprofil hinzugefügt wurden.

Core für Einstellungsprozesse

Hiring Core bietet ein Repository, in dem Sie Informationen speichern können, die Sie für Ihre Einstellungsanforderungen erstellt oder von einer beliebigen Drittpartei-Talentakquise-Plattform erhalten haben.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
sn_ta_hiring_core_job_application	Tabelle „Stellenbewerbung“.
sn_ta_hiring_core_job_applicant	Tabelle „Stellenbewerber“.
sn_ta_hiring_core_job_hiring_team	Stelleneinstellungsteam.
sn_ta_hiring_core_job_requisition	Tabelle „Stellenausschreibung“.
[sn_ta_hiring_core_recruitment_task]	Tabelle für Personalbeschaffungsaufgaben.

Hinweis:
Sie können die Datensatztabellen entsprechend Ihren Anforderungen verwenden.

Konfigurationsformular zum automatischen Ausfüllen der Kenntnisstufe

Formular zum Erstellen einer Konfiguration zum automatischen Ausfüllen der Kenntnis für eine Kompetenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kompetenzniveautyp	Der Kompetenzniveautyp für die Konfiguration.
Rollengruppe	Die für die Konfiguration geltende Rollengruppe. **Hinweis:** Die Konfiguration wird nur auf die ausgewählte Rollengruppe angewendet. Um eine globale Konfiguration anzugeben, die auf alle Rollengruppen angewendet wird, lassen Sie das Feld leer.
Anfängliche Positionsebene	Die anfängliche Positionsebene für die Konfiguration.
Anfängliche Kenntnis	Die Anfangsstufe der Kenntnis für die erste Positionsebene.
Aktiv	Option zum Markieren der Konfiguration als aktiv.
Bestellung	Die Reihenfolge, in der die Konfiguration angewendet werden soll. Beispielsweise wird eine Reihenfolge von 100 zuerst und eine Reihenfolge von 200 als Nächstes angewendet.
Fortschritt	Der Fortschritt von einer Ebene zur nächsten. Die Optionen sind: • Keine – Es wird kein Fortschritt angewendet. • Inkrementell: Aufsteigende Reihenfolge des Fortschritts. • Dekrementell: Absteigende Reihenfolge des Fortschritts. • Fest: Feste Reihenfolge des Fortschritts.
Fortschrittstyp	Die Art des Fortschritts basierend auf der im Feld **Fortschritt** ausgewählten Option. Die Optionen sind: • Schritt: Der Fortschritt nimmt auf allen Positionsebenen um einen Schritt zu oder ab. • Verteilung: Der Fortschritt wird gleichmäßig über die Positionsebenen verteilt.

Karrieregespräche

Unterstützt einen End-to-End-Prozess für Einzelpersonen und Manager zum Erstellen und Verwalten von Konversationen zur Karriereentwicklung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen	Installieren und konfigurieren Sie	Verwalten
Jetzt lernen Karrieregespräche hilft Managern und Mitarbeitern, wichtige Gespräche zu führen.	ServiceNow -Administratoren installieren und konfigurieren die App Karrieregespräche und zugehörige Funktionen.	Administratoren pflegen die App Karrieregespräche und zugehörige Funktionen im Laufe der Zeit, wenn das Unternehmen größer wird und sich weiterentwickelt.
Verwenden		**Referenz**
Von Mitarbeiter-Center aus können Manager und Mitarbeiter die App Karrieregespräche verwenden, um Gespräche über Karriereentwicklung und -entwicklung zu führen.		Referenzinformationen für Karrieregespräche.

Erkunden Sie die Anwendung Karrieregespräche .

Die App Karrieregespräche bietet Mitarbeitern und Managern die Möglichkeit, Konversationen zwischen Managern und Mitarbeitern zu erstellen und nachzuverfolgen.

Karrieregespräche ist eine eng mit Mitarbeiterentwicklung – Coreintegrierte Anwendung. Es wird verwendet, um Konversationen zwischen Mitarbeitern und Managern zu verwalten. Es interagiert auch mit Mitarbeiterentwicklung – Core Anwendung um eine vollständige Lösung für das Karrierewachstum und die berufliche Entwicklung zu bieten.

Erkennen und beziehen Sie Apps im Store

Besuchen Sie die Website des ServiceNow Store , um die neuen Apps, Lösungen und Integrationen zu entdecken, die Sie erhalten können.

Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Karrieregespräche

Die Anwendung Karrieregespräche unterstützt den Dialog zwischen Mitarbeitern und Führungskräften. Diese Anwendung ermöglicht Ihren Mitarbeitern, sinnvolle Konversationen zu führen, die sich auf die Weiterentwicklung und Weiterentwicklung des Mitarbeiters konzentrieren.

Wenn die App Karrieregespräche installiert ist, können Sie sie verwenden, um -Konversationen in Mitarbeiter-Centerzu erstellen und nachzuverfolgen. Wachstum und Entwicklung eines Mitarbeiters werden maßgeblich durch die Konversationen beeinflusst, die in Einzelgesprächen mit den Vorgesetzten geführt werden. Diese Gespräche sind für den Aufbau guter Beziehungen am Arbeitsplatz unerlässlich. Die Effektivität wird optimiert,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wenn sich der Dialog um die Ziele und Wachstumspläne des Mitarbeiters bewegt. Die App Karrieregespräche erleichtert die Verwaltung von Einzelgesprächen zwischen Führungskräften und untergeordneten Mitarbeitern. Gleichzeitig verbessert sich die Effektivität der Kommunikation, da Sie die Möglichkeit haben, die Themen der Diskussion festzulegen.

Vorteile der App Karrieregespräche .

Die App Karrieregespräche bietet Ihren Mitarbeitern, Managern und Ihrer Organisation die folgenden Vorteile:

Mitarbeiter und Manager

- Ermöglicht Mitarbeitern und Managern, einmalige oder wiederkehrende Konversationen miteinander zu beginnen, um die Weiterentwicklung des Mitarbeiters in Ihrer Organisation zu besprechen.
- Fügen Sie vorgeschlagene oder anwenderdefinierte Gesprächsthemen hinzu, damit Mitarbeiter und Manager relevante Diskussionsthemen im Zusammenhang mit den Wachstumsplänen und Zielen des Mitarbeiters angeben können. Bei Gesprächsthemen kann es um Ziele oder Wachstumspläne gehen, die Mitarbeiter mit ihren Managern teilen.
- Erstellen Sie Aktionselemente, um diskrete Aufgaben anzugeben, die vom Mitarbeiter oder Manager ausgeführt werden müssen, um die unterstellten Mitarbeiter bei ihren Zielen und Ambitionen zu unterstützen.
- Verfassen Sie versteckte Notizen für jede Konversation, die ein Mitarbeiter und ein Manager miteinander führen.

Organisation

- Fördert eine Umgebung, die die interne Mobilität fördert und erhöht
- Verringert die Fluktuation aufgrund von Mitarbeiterunzufriedenheit.
- Kosteneinsparungen durch Mitarbeiterbindung steigern

Integration mit Microsoft Outlook

Die App Karrieregespräche bietet eine Integration mit Microsoft® Outlook®, sodass Sie Konversationen mit Ihren Mitarbeitern oder Managern bequem über Mitarbeiter-Centerplanen können. Mit dieser Integration können Sie den Kalender Ihrer Mitarbeiter oder Manager so anzeigen, wie er in Microsoft Outlook angezeigt wird, sodass Sie während des Konversationserstellungsprozesses effektiv Besprechungen für jede Konversation planen können. Durch die Integration mit Microsoft Outlook können Ihre Mitarbeiter und Manager Besprechungen über eine einzige Oberfläche planen und so einen nahtlosen Prozess für die Erstellung von Konversationen entwickeln. Dieser optimierte Prozess vereinfacht die Schritte zum Erstellen und Planen einer Konversation und trägt so dazu bei, die Akzeptanz der App Karrieregespräche in Ihrer Organisation zu fördern.

Konversationstypen

Die App Karrieregespräche unterstützt drei Arten von Konversationen, mit denen Sie -Diskussionen zwischen Mitarbeitern und Führungskräften vereinfachen können. Um den Dialog für die dynamischen Beziehungen innerhalb einer Organisation zu berücksichtigen, unterstützt diese Anwendung die folgenden Konversationstypen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feldwerte für den Konversationstyp im Formular „Diskussionsreihe“.

Konversationstyp	Beschreibung
Wachstumsgespräche	Eine einmalige oder wiederkehrende Konversation, um die Weiterentwicklung und Weiterentwicklung eines Mitarbeiters in Ihrer Organisation zu besprechen. Dieser Konversationstyp ist für die Mitarbeiter-Manager-Beziehung vorgesehen.
Check-ins für Wachstumspläne	Ein einmaliges Check-in-Gespräch, um einen Wachstumsplan für den beruflichen Fortschritt zu besprechen, den ein Mitarbeiter mit seinem Vorgesetzten teilt. Dieser Konversationstyp ist für die Mitarbeiter-Manager-Beziehung vorgesehen.
Mentoring-Gespräche	Ein einmaliges Gespräch, um Themen zu besprechen, von denen der Mentee am meisten profitieren kann, und um Ratschläge zur Karriereentwicklung zu geben. Dieser Konversationstyp ist für die Mentee-Mentor-Beziehung vorgesehen.

Komponenten der App Karrieregespräche .

Abhängig von Ihrer Rolle in Ihrer Organisation zeigt die App Karrieregespräche die folgenden Widgets an, wenn Sie über das Portal Mitarbeiter-Center auf die Startseite für Konversationen zugreifen:

Rollen und entsprechende Widgets auf der Konversations-Homepage

Rolle	Widget
Mitarbeiter	Ihre Konversationen
Manager	• Die Konversation Ihres Teams • Demnächst verfügbar **Tipp:** Dieses Widget spiegelt Konversationen wider, die innerhalb einer Woche nach dem Systemdatum stattfinden sollen.

Nachdem eine Konversation zwischen einem Mitarbeiter und einem Manager erstellt wurde, zeigt die App Karrieregespräche die Agendaseite an. Diese Seite enthält die folgenden Komponenten, die Sie zur Verbesserung Ihrer Konversation verwenden können:

Ihr Programmabschnitt

Dieser Abschnitt enthält vier Widgets, mit denen Sie Ihre Konversation verwalten, erleichtern und navigieren können. Der Abschnitt „Ihr Programm“ enthält die folgenden Widgets:

- Vorgeschlagene Gesprächsthemen
- Gesprächsthemen
- Aktionselemente
- Ihre Notizen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontextbezogener Seitenbereich

Dieser Seitenbereich spiegelt den Namen und die Berufsbezeichnung Ihres Mitarbeiters in Ihrer Organisation wider. Der kontextbezogene Seitenbereich enthält auch eine Liste mit Details, die für den Mitarbeiter spezifisch sind, den die Konversation betrifft. Eine Beschreibung für jedes Mitarbeiterdetail wird auf einem Akkordeon angezeigt. Wenn Sie ein Akkordeon erweitern, werden weitere Informationen zu den entsprechenden Mitarbeiterdetails angezeigt. Der kontextbezogene Seitenbereich bietet für jeden Mitarbeiter, mit dem Sie eine Konversation erstellen, die folgenden Akkordeons:

- Ziele
- Wachstumspläne
- Feedback
- Kompetenzen
- Ziele

Der Name des kontextbezogenen Seitenbereichs ändert sich je nachdem, ob ein Manager oder Mitarbeiter auf die Konversation zugegriffen hat. In der App Karrieregespräche werden abhängig von Ihrer Rolle in Ihrer Organisation die folgenden Namen für den kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt:

Rollen und entsprechende Namen für den kontextbezogenen Seitenbereich

Rolle	Name des kontextbezogenen Seitenbereichs
Mitarbeiter	Ihre Details
Manager	Mitarbeiterdetails

Der kontextbezogene Seitenbereich wird nicht angezeigt, wenn die entsprechende -Konversation als Mentoring-Konversation definiert ist.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie ein Wachstumsgespräch

Planen Sie ein Gespräch über Wachstum

Aktualisieren Sie ein Wachstumsgespräch

Planen Sie eine Check-in-Konversation für den Wachstumsplan

Planen Sie ein Mentoring-Gespräch

Karrieregespräche installieren und konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie die Funktionen und Komponenten für die Anwendung Karrieregespräche.

Karrieregespräche installieren

Installieren Sie die App Karrieregespräche, damit Mitarbeiter und Manager Konversationen erstellen, verwalten und nachverfolgen können.

Vorbereitungen

Abhängige Plugins und Apps für Karrieregespräche

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Manager-Hub 3.0.0
- Mitarbeiterentwicklung – Core
- Weitere Informationen finden Sie unter Anwendung Mitarbeiterentwicklung – Core installieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Sie müssen die App Mitarbeiterentwicklung – Core installieren, bevor Sie Karrieregesprächeinstallieren.

Karrieregespräche ist abhängig von Funktionen in Mitarbeiterentwicklung – Core.

Prozedur

1. Wechseln Sie zu ServiceNow Store, und suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Mitarbeiterentwicklung – Core.

   Unter der Schaltfläche **Installation anfordern** im Abschnitt **Version** wird eine Liste der verfügbaren Versionen angezeigt.

   Hinweis:
   Wählen Sie **Andere App-Versionen** aus, um eine Liste aller verfügbaren Versionen einer Anwendung anzuzeigen.

2. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

   Demodaten enthalten Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Verwalten und warten Karrieregespräche

Für die Verwaltung und Wartung der App Mitarbeiterentwicklung ist die Rolle eines Karrieregespräche -Systemadministrators oder eines Mitarbeiterentwicklung -Aktivitätsadministrators erforderlich.

Gesprächsthemen hinzufügen und verwalten

Als Karrieregespräche -Administrator können Sie Gesprächsthemen hinzufügen oder aktualisieren, die von Managern verwendet werden, um eine Konversation mit einem Mitarbeiter zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_egd_act.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrieregespräche** > **Vorgeschlagenes Gesprächsthema**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular **„Vorgeschlagenes Gesprächsthema – Neuer Datensatz** “ aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Konversationen hinzufügen

Als Karrieregespräche -Administrator können Sie Konversationen hinzufügen oder verwalten, die Mitarbeitern im Namen von Managern zugewiesen wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_egd_act.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrieregespräche** > **Konversationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „Diskussionsreihe“ aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Aktivieren oder deaktivieren Sie das automatische Schließen vergangener Konversationen

Verwenden Sie eine Systemeigenschaft, um zu definieren, ob ein Batch-Auftrag abgelaufene Konversationen automatisch schließen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin [sn_egd_act.admin]

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Menü und geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Geben Sie im Suchfeld, das unter der Namensspalte angezeigt wird, `*egd` ein**.**
   Eine Liste der Systemeigenschaften, die der Anwendungssuite Mitarbeiterentwicklungzugeordnet sind, wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Eigenschaft *`sn_egd_act.automatic_close`* aus.
4. Geben Sie im Feld **Wert** die Option an, die das automatische Schließen vergangener Konversationen durch einen Batch-Auftrag aktiviert oder deaktiviert.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Legen Sie die Systemeigenschaften für die Microsoft Outlook-Integration mit der App Karrieregespräche fest

Verwenden Sie Systemeigenschaften, um die Integration zwischen Karrieregespräche und Microsoft® Outlook® zu aktivieren, damit Sie Konversationen mit der App Karrieregespräche gleichzeitig erstellen und planen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin [sn_egd_act.admin]

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Menü, und geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Geben Sie im **Suchfeld**, das unter der Spalte Anwendung angezeigt wird, Karrieregesprächeein.
   Eine Liste der Systemeigenschaften, die der App Karrieregespräche zugeordnet sind, wird angezeigt.
3. Wählen Sie die folgenden Systemeigenschaften aus, und definieren Sie die entsprechenden Werte.

> **Wichtig:**
> Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Werte zu speichern, die Sie für jede der zuvor genannten Systemeigenschaften definiert haben.

Mit der Anwendung Karrieregespräche

MitKarrieregespräche können Manager und Mitarbeiter Konversationen über Mitarbeiter-Centererstellen und nachverfolgen.

Erstellen Sie ein Wachstumsgespräch

Verwenden Sie die App Karrieregespräche, um eine einmalige oder wiederkehrende Konversation mit einem Mitarbeiter zu erstellen. Besprechen Sie das Wachstum und die Entwicklung des Mitarbeiters als Fachkraft in Ihrer Organisation.

Vorbereitungen
Sie müssen die Anwendung Karrieregespräche installieren, um über [Mitarbeiter-Centerdarauf zugreifen zu können.

Sie müssen Ihren Mitarbeitern eine Lizenz zur Verfügung stellen, um den Zugriff auf die App Karrieregespräche zu ermöglichen. Weitere Informationen zur Mitarbeiterlizenzierung finden Sie unter Lizenzieren Sie Mitarbeiterentwicklung – Core Benutzer.

Erforderliche Rolle: Mitarbeiter [sn_egd_act.employee] oder Manager [sn_egd_act.manager]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die in dieser Aufgabe beschriebenen Funktionen gelten für Organisationen, die die Anwendung Karrieregespräche ohne Microsoft® Outlook-® Integration verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Verwenden Sie den Navigationspfad, der Ihrer Rolle in Ihrer Organisation entspricht, um auf die App Karrieregespräche zuzugreifen.
3. Wählen Sie die Schaltfläche **Konversation erstellen** aus.
   Der Bereich Konversation erstellen wird angezeigt.
4. Legen Sie im -Bereich die folgenden Felder fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Konversationsbereich

Feld	Beschreibung
Diese Konversation führen mit	Der Mitarbeiter oder Manager, mit dem Sie kommunizieren möchten. Bei Mitarbeitern wird dieses Feld automatisch auf den Namen des Managers festgelegt, dem sie unterstellt sind. Alternativ können Manager einen bestimmten Mitarbeiter auswählen, der ihnen unterstellt ist.
Konversationstitel	Name der Konversation. Abhängig von Ihrer Rolle in Ihrer Organisation wird dieses Feld automatisch auf eine der folgenden Optionen festgelegt: ○ **Konversation mit<employee first name>** ○ **Konversation mit<manager first name>** Sie können den Wert ändern.
Datum	Datum der Konversation. Das -Format ist<YYYY-MM-DD>
Wiederholt sich	Die Häufigkeit, mit der die Konversation stattfindet.

5. Wählen **Sie Konversation erstellen aus**.

Ergebnisse
Eine Benachrichtigung wird per E-Mail an den Mitarbeiter oder Manager gesendet, mit dem Sie eine Konversation erstellt haben.

Nächste Maßnahme
Aktualisieren Sie die Agenda für Ihre bevorstehende Konversation, indem Sie eine Option verwenden, die Ihrer Rolle in Ihrer Organisation entspricht:

Mitarbeiter

Verwenden Sie das Widget „Ihre Konversationen“, um auf die von Ihnen erstellte Konversation zuzugreifen.

Manager

- Verwenden Sie das Widget Konversationen Ihres Teams, um auf die von Ihnen erstellte Konversation zuzugreifen.
- Verwenden Sie das Widget Demnächst verfügbar, um auf die von Ihnen erstellte Konversation zuzugreifen, wenn sie innerhalb einer Woche nach dem Systemdatum endet.

Planen Sie ein Gespräch über Wachstum

Verwenden Sie die App Karrieregespräche, um eine einmalige oder wiederkehrende Konversation mit Ihrem Mitarbeiter oder Manager gleichzeitig zu erstellen und zu planen. Besprechen Sie bei jeder von Ihnen geplanten Konversation die Weiterentwicklung des Mitarbeiters als Fachkraft in Ihrer Organisation.

Vorbereitungen
Sie müssen die Anwendung Karrieregespräche installieren, um über [Mitarbeiter-Centerdarauf zugreifen zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie müssen Ihren Mitarbeitern eine Lizenz zur Verfügung stellen, um den Zugriff auf die App Karrieregespräche zu ermöglichen. Weitere Informationen zur Mitarbeiterlizenzierung finden Sie unter Lizenzieren Sie Mitarbeiterentwicklung – Core Benutzer.

Sie müssen die Integration zwischen der Anwendung Karrieregespräche und Microsoft® Outlook®konfigurieren. Mit dieser Integration können Sie den Kalender Ihres Mitarbeiters oder Managers so anzeigen, wie er in Microsoft Outlook angezeigt wird, sodass Sie während des Konversationserstellungsprozesses eine Besprechung für Ihre Konversation planen können. Weitere Informationen zum Integrationsprozess mit Microsoft Outlook finden Sie unter Integrating with Microsoft Outlook .

Sie müssen die Systemeigenschaften aktualisieren, um die Integration zwischen der Anwendung Karrieregespräche und Microsoft Outlook zu aktivieren. Weitere Informationen zum Aktualisieren der erforderlichen Systemeigenschaften finden Sie unter Legen Sie die Systemeigenschaften für die Microsoft Outlook-Integration mit der App Karrieregespräche fest.

Erforderliche Rolle: Mitarbeiter [sn_egd_act.employee] oder Manager [sn_egd_act.manager]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Verwenden Sie den Navigationspfad, der Ihrer Rolle in Ihrer Organisation entspricht, um auf die App Karrieregespräche zuzugreifen.
3. Wählen Sie die Schaltfläche **Konversation** planen aus.
   Der Bereich Konversation planen wird angezeigt.
4. Legen Sie im -Bereich die folgenden Felder fest.

Im Bereich „Konversation planen“

Feld	Beschreibung
Diese Konversation führen mit	Der Mitarbeiter oder Manager, mit dem Sie kommunizieren möchten.
Konversationstitel	Name der Konversation. Abhängig von Ihrer Rolle in Ihrer Organisation wird dieses Feld automatisch auf eine der folgenden Optionen festgelegt: ○ **Konversation mit<employee first name>** ○ **Konversation mit<manager first name>** Sie können den Wert ändern.
Datum	Datum der Konversation. Das -Format ist<YYYY-MM-DD> . Sie können das Symbol **Kalender für Datum** anzeigen verwenden, um ein Datum auszuwählen.
Start	Der Zeitpunkt, zu dem das Meeting beginnt. Sie können den Kalender in diesem Bereich verwenden, um die Verfügbarkeit für das Datum zu bestimmen, das Sie im Feld **Datum** angegeben haben.
Ende	Der Zeitpunkt, zu dem das Meeting endet. Sie können den Kalender in diesem Bereich verwenden,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	um die Verfügbarkeit für das Datum zu bestimmen, das Sie im Feld **Datum** angegeben haben.
Wiederholt sich	Die Häufigkeit, mit der die Konversation stattfindet.

5. Wählen **Sie Einladung senden aus**.

Ergebnisse
Eine Besprechung für eine Konversation wird sowohl in Ihrem Kalender als auch im Kalender des Empfängers in Microsoft Outlook geplant.

Nächste Maßnahme
Aktualisieren Sie die Agenda für Ihre bevorstehende Konversation, indem Sie eine Option verwenden, die Ihrer Rolle in Ihrer Organisation entspricht:

Mitarbeiter

Verwenden Sie das Widget „Ihre Konversationen“, um auf die von Ihnen erstellte Konversation zuzugreifen.

Manager

- Verwenden Sie das Widget Konversationen Ihres Teams, um auf die von Ihnen erstellte Konversation zuzugreifen.
- Verwenden Sie das Widget Demnächst verfügbar, um auf die von Ihnen erstellte Konversation zuzugreifen, wenn sie innerhalb einer Woche stattfindet.

Mitarbeiter und Manager

Verwenden Sie den Link in der E-Mail mit der Besprechungseinladung.

Planen Sie ein Mentoring-Gespräch

Verwenden Sie die App Karrieregespräche, um eine Konversation mit Ihrem Mentee oder Mentor zu planen. Besprechen Sie bei jeder von Ihnen geplanten Konversation die Themen, von denen der Mentee durch das Mentoring-Programm am meisten profitieren kann.

Vorbereitungen
Sie müssen die Anwendung Karrieregespräche installieren, um über [Mitarbeiter-Centerdarauf zugreifen zu können.

Sie müssen Ihren Mitarbeitern eine Lizenz zur Verfügung stellen, um den Zugriff auf die App Karrieregespräche zu ermöglichen. Weitere Informationen zur Mitarbeiterlizenzierung finden Sie unter Lizenzieren Sie Mitarbeiterentwicklung – Core Benutzer.

Sie müssen die Integration zwischen der Anwendung Karrieregespräche und Microsoft® Outlook®konfigurieren. Mit dieser Integration können Sie den Kalender Ihres Mentees oder Mentors so anzeigen, wie er in Microsoft Outlook angezeigt wird, sodass Sie während des Konversationserstellungsprozesses ein Meeting für Ihre Konversation planen können. Weitere Informationen zum Integrationsprozess mit Microsoft Outlook finden Sie unter Integrating with Microsoft Outlook .

Sie müssen die Systemeigenschaften aktualisieren, um die Integration zwischen der Anwendung Karrieregespräche und Microsoft Outlook zu aktivieren. Weitere Informationen zum Aktualisieren der erforderlichen Systemeigenschaften finden Sie unter Legen Sie die Systemeigenschaften für die Microsoft Outlook-Integration mit der App Karrieregespräche fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Mentor muss die Mentoring-Anforderung von einem Mentee annehmen.

Erforderliche Rolle: Mitarbeiter [sn_egd_act.employee] oder Manager [sn_egd_act.manager]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Ihre Karriere die Option **Mentoring**aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Sie Mentorings**.
4. Wählen Sie im Widget Laufende Mentorings das Symbol **Weitere Mentoring-Beziehungsaktionen** (vertikale Ellipse) aus, das dem Namen Ihres Mentees oder Mentors zugeordnet ist.
5. Wählen **Sie Konversation erstellen aus**.
   Der Bereich Konversation erstellen wird angezeigt.
6. **Wahlweise:** Überarbeiten Sie den Namen der Konversation im Feld **Konversationstitel**, wenn Sie den Standard nicht akzeptieren möchten.

   Tipp:
   Dieses Feld wird automatisch auf **Konversation mit**festgelegt<mentee first name> .
7. Wählen **Sie Konversation erstellen aus**.
   Ein Datensatz für die von Ihnen erstellte Konversation wird unter dem Namen Ihres Mentees oder Mentors angezeigt, wenn Sie das entsprechende Akkordeon erweitern.
8. Wählen Sie den von Ihnen erstellten Konversationsdatensatz aus.
   Der Bereich Konversationsdetails wird angezeigt.
9. Wählen Sie **Konversation planen aus**.
   Der Bereich Konversation planen wird angezeigt.
10. Legen Sie im -Bereich die folgenden Felder fest.

Im Bereich „Konversation planen“

Feld	Beschreibung
Datum	Datum der Konversation. Das -Format ist<YYYY-MM-DD> . Sie können das Symbol **Kalender für Datum** anzeigen verwenden, um ein Datum auszuwählen.
Start	Der Zeitpunkt, zu dem das Meeting beginnt. Sie können den Kalender in diesem Bereich verwenden, um die Verfügbarkeit für das Datum zu bestimmen, das Sie im Feld **Datum** angegeben haben.
Ende	Der Zeitpunkt, zu dem das Meeting endet. Sie können den Kalender in diesem Bereich verwenden, um die Verfügbarkeit für das Datum zu bestimmen, das Sie im Feld **Datum** angegeben haben.

11. Wählen **Sie Einladung senden aus**.

Ergebnisse

Eine Besprechung für eine Konversation wird sowohl in Ihrem Kalender als auch im Kalender des Empfängers in Microsoft Outlook geplant.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Verwenden Sie den Link in der E-Mail mit der Besprechungseinladung, um die Tagesordnung zu aktualisieren.

Planen Sie eine Check-in-Konversation für den Wachstumsplan

Verwenden Sie die App Karrieregespräche, um ein Check-in-Gespräch mit Ihrem Mitarbeiter oder Manager über einen Wachstumsplan zu planen, der sich explizit auf die berufliche Weiterentwicklung des Mitarbeiters in Ihrer Organisation bezieht.

Vorbereitungen
Sie müssen die Anwendung Karrieregespräche installieren, um über [Mitarbeiter-Centerdarauf zugreifen zu können.

Sie müssen Ihren Mitarbeitern eine Lizenz zur Verfügung stellen, um den Zugriff auf die App Karrieregespräche zu ermöglichen. Weitere Informationen zur Mitarbeiterlizenzierung finden Sie unter Lizenzieren Sie Mitarbeiterentwicklung – Core Benutzer.

Sie müssen die Integration zwischen der Anwendung Karrieregespräche und Microsoft® Outlook®konfigurieren. Mit dieser Integration können Sie den Kalender Ihres Mitarbeiters oder Managers so anzeigen, wie er in Microsoft Outlook angezeigt wird, sodass Sie während des Konversationserstellungsprozesses eine Besprechung für Ihre Konversation planen können. Weitere Informationen zum Integrationsprozess mit Microsoft Outlook finden Sie unter Integrating with Microsoft Outlook .

Sie müssen die Systemeigenschaften aktualisieren, um die Integration zwischen der Anwendung Karrieregespräche und Microsoft Outlook zu aktivieren. Weitere Informationen zum Aktualisieren der erforderlichen Systemeigenschaften finden Sie unter Legen Sie die Systemeigenschaften für die Microsoft Outlook-Integration mit der App Karrieregespräche fest.

Ein Mitarbeiter muss einen Wachstumsplan erstellen und für seinen Vorgesetzten freigeben.

Erforderliche Rolle: Mitarbeiter [sn_egd_act.employee] oder Manager [sn_egd_act.manager]

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Verwenden Sie den Navigationspfad, der Ihrer Rolle in Ihrer Organisation entspricht, um auf das Modul „Wachstumspläne“ zuzugreifen.
3. Verwenden Sie das Widget, das Ihrer Rolle in Ihrer Organisation entspricht, um den Wachstumsplan auszuwählen, für den Sie eine Konversation erstellen möchten.
4. Wählen Sie im Themen-Header-Widget das Symbol **Weitere Wachstumsplanaktionen** (vertikale Ellipse) aus.

   Tipp:
   Das Themen-Header-Widget ist das Widget, das den Namen des Wachstumsplans widerspiegelt.
5. Wählen Sie **Plan bearbeiten aus**.
6. Wählen Sie im Widget Aktivitäten planen die Dropdown-Liste Aktivität hinzufügen aus.
7. Wählen **Sie Check-in aus**.
   Der Bereich „Check-in-Aktivität hinzufügen“ wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Im Widget „Aktivitäten planen“ wird für eine Check-in-Konversation eine neue Aktivität angezeigt.
9. Wählen Sie die Aktivität für die von Ihnen erstellte Check-in-Konversation aus.
   Der Bereich Aktivitätsdetails wird angezeigt.
10. Wählen Sie **Konversation planen aus**.
    Der Bereich Konversation planen wird angezeigt.
11. Legen Sie im -Bereich die folgenden Felder fest.

Im Bereich „Konversation planen“

Feld	Beschreibung
Konversationstitel	Name der Konversation. Dieses Feld wird automatisch auf **Check in festgelegt, und überprüfen Sie Ihren Fortschritt mit Ihrem Manager**. Sie können den Wert ändern.
Datum	Datum der Konversation. Das -Format ist<YYYY-MM-DD> . Sie können das Symbol **Kalender für Datum** anzeigen verwenden, um ein Datum auszuwählen.
Start	Der Zeitpunkt, zu dem das Meeting beginnt. Sie können den Kalender in diesem Bereich verwenden, um die Verfügbarkeit für das Datum zu bestimmen, das Sie im Feld **Datum** angegeben haben.
Ende	Der Zeitpunkt, zu dem das Meeting endet. Sie können den Kalender in diesem Bereich verwenden, um die Verfügbarkeit für das Datum zu bestimmen, das Sie im Feld **Datum** angegeben haben.

12. Wählen **Sie Einladung senden aus**.

Ergebnisse
Eine Besprechung für eine Konversation wird sowohl in Ihrem Kalender als auch im Kalender des Empfängers in Microsoft Outlook geplant.

Nächste Maßnahme
Aktualisieren Sie die Agenda für Ihre bevorstehende Konversation über den Link in der E-Mail mit der Besprechungseinladung.

Aktualisieren Sie ein Wachstumsgespräch

Verwenden Sie die App Karrieregespräche, um die Agenda für eine bevorstehende Konversation mit Ihrem Mitarbeiter oder Manager zu aktualisieren. Konzentrieren Sie den Fokus der Diskussion auf die Wachstum und Entwicklung des Mitarbeiters als Fachkraft in Ihrer Organisation.

Vorbereitungen
Sie müssen Ihren Mitarbeitern eine Lizenz zur Verfügung stellen, um den Zugriff auf die App Karrieregespräche zu ermöglichen. Weitere Informationen zur Mitarbeiterlizenzierung finden Sie unter Lizenzieren Sie Mitarbeiterentwicklung – Core Benutzer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Mitarbeiter [sn_egd_act.employee] oder Manager [sn_egd_act.manager]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Verwenden Sie den Navigationspfad, der Ihrer Rolle in Ihrer Organisation entspricht, um auf die App Karrieregespräche zuzugreifen.
3. Verwenden Sie das Widget, das Ihrer Rolle in Ihrer Organisation entspricht, um die Konversation auszuwählen, die Sie aktualisieren möchten.

   Tipp:
   Mitarbeiter und Manager können über den Link in der E-Mail mit der Besprechungseinladung auf die Agenda einer Konversation zugreifen, die in ihrem Microsoft® Outlook® -Kalender geplant ist.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie die Schaltfläche **Details bearbeiten** aus, wenn Sie Ihre Konversation neu planen müssen.

   Tipp:
   Die App Karrieregespräche zeigt denselben Bereich an, der während des Konversationserstellungsprozesses angezeigt wird, wenn Sie diese Schaltfläche wählen.

5. Fügen Sie im Widget Vorgeschlagene Gesprächsthemen ein vorgeschlagenes Gesprächsthema hinzu, das relevant ist, indem Sie die Schaltfläche **+ Hinzufügen** wählen.

   Tipp:
   Ein vorgeschlagenes Gesprächsthema muss von einem Administrator definiert werden, damit das Widget „Vorgeschlagene Gesprächsthemen“ angezeigt wird.

6. Wählen Sie im Widget „Gesprächsthemen“ die **Option Gesprächsthema hinzufügen aus**, und geben Sie ein Diskussionsthema an, das für die Konversation gilt, die Sie mit Ihrem Mitarbeiter oder Manager führen möchten.

   Tipp:
   Bei Gesprächsthemen kann es um Ziele oder Wachstumspläne gehen, die Mitarbeiter mit ihren Managern teilen. Diese Ziele und Wachstumspläne werden im entsprechenden Akkordeon im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt. Mitarbeiter und Manager können Gesprächsthemen verwenden, um die Konversation zu leiten.

   Nachdem Sie die Konversation über ein Gesprächsthema beendet haben, können Sie das entsprechende Kontrollkästchen aktivieren, um anzugeben, dass die Konversation stattgefunden hat.

7. Wählen Sie im Widget Aktionselemente die **Option Aktionselement hinzufügen** aus, und geben Sie Aufgaben an, die von Ihnen ausgeführt werden müssen.

   Tipp:
   Nachdem das Aktionselement abgeschlossen wurde, können Sie das entsprechende Kontrollkästchen aktivieren, um den Abschluss der Aufgabe anzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie im Widget Ihre Notizen Notizen **hinzufügen**, und geben Sie Kommentare zu der Konversation ein, die Sie mit Ihrem Mitarbeiter oder Manager geführt haben.

Tipp:
Sie können dieses Widget verwenden, um Ideen zu reflektieren, die als Ergebnis Ihrer Konversation aufgetaucht sind, oder um Erinnerungen für sich selbst zu erstellen. Die Informationen, die Sie in dieses Widget eingeben, sind nur für Sie sichtbar.

Nächste Maßnahme

Manager können eine Konversation manuell schließen, indem sie angeben, ob die Konversation abgebrochen oder abgeschlossen ist. Um anzuzeigen, ob eine Konversation abgebrochen oder abgeschlossen ist, muss ein Manager das entsprechende Symbol mit den vertikalen Auslassungspunkten auswählen. Dieses Symbol wird an folgenden Stellen angezeigt:

- Rechts neben der Schaltfläche **Details bearbeiten**, wenn Sie die Agenda für eine Konversation anzeigen.
- Rechts neben der Spalte Status im Widget Konversationen Ihres Teams.

Manager können eine Zusammenfassung bereitstellen, um die Details einer Konversation widerzuspiegeln, die sich ergeben hat, wenn sie die Option zum Abschließen einer Konversation auswählen. An den Mitarbeiter wird eine Benachrichtigung per E-Mail gesendet, dass die Konversation abgeschlossen ist. Wenn der Manager eine Zusammenfassung bereitgestellt hat, ist diese in der E-Mail enthalten, die der Mitarbeiter erhält.

Karrieregespräche – Referenz

Administratoren verwenden Referenzinformationen, um Anwendungen und Funktionen zu konfigurieren und zu verwalten.

Karrieregespräche Konversationsreferenz

Karrieregespräche -Administratoren erstellen Konversationen, die von Managern und Mitarbeitern verwendet werden.

Konversationen werden von Managern erstellt, um Wachstums- und Entwicklungspläne mit Mitarbeitern zu ermöglichen. Wachstumspläne können aus einer Konvertierung erstellt werden.

Formular „Diskussionsreihe“.

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Wählen Sie aus der Liste der Anwender in Ihrer Organisation aus. Dieses Feld ersetzt das Feld **Mentee**, wenn das Feld **Konversationstyp** auf **Wachstumsgespräche** oder **Wachstumsplan-Check-ins**festgelegt ist.
Manager	Wählen Sie aus der Liste der Manager in Ihrer Organisation aus. Dieses Feld ersetzt das Feld **Mentor**, wenn das Feld **Konversationstyp**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Diskussionsreihe“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	auf **Wachstumsgespräche** oder **Wachstumsplan-Check-ins**festgelegt ist.
Mentee	Wählen Sie aus der Liste der Anwender in Ihrer Organisation aus. Dieses Feld ersetzt das Feld **Mitarbeiter**, wenn das Feld **Konversationstyp** auf **Mentoring-Konversationen**festgelegt ist.
Mentor	Wählen Sie aus der Liste der Anwender in Ihrer Organisation aus. Dieses Feld ersetzt das Feld **Manager**, wenn das Feld **Konversationstyp** auf **Mentoring-Konversationen**festgelegt ist.
Kadenz	Wählen Sie aus, wie häufig die Konversation stattfindet.
Konversationstyp	Wählen Sie aus der Liste der in Ihrer Organisation verfügbaren Konversationen aus.
Titel	Der Titel der Konversation. Diese Informationen sind für Anwender sichtbar.
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Konversation veröffentlicht und ist für Benutzer sichtbar.
Tabellenname	Wählen Sie die Tabelle mit den zu verwendenden Daten aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Konversationstyp** auf **Mentoring-Konversationen**festgelegt ist.
Zugehöriger Datensatz	Wählen Sie den Datensatz, den Sie verwenden möchten, aus der **Tabelle** aus, die Sie im Feld Tabellenname angegeben haben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Konversationstyp** auf **Mentoring-Konversationen**festgelegt ist.

Referenz für vorgeschlagene Gesprächsthemen erstellen

Karrieregespräche -Administratoren erstellen vorgeschlagene Gesprächsthemen, mit denen während einer Konversation Gesprächsthemen identifiziert werden.

Das Formular, das angezeigt wird, wenn Sie in der Tabelle „Vorgeschlagene Gesprächsthemen“ einen Datensatz erstellen, enthält die folgenden Felder:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Vorgeschlagenes Gesprächsthema“.

Feld	Beschreibung
Startdatum	Ein Datum, an dem das Gesprächsthema zum ersten Mal verfügbar ist.
Enddatum	Ein Datum, an dem der Gesprächsthema nicht mehr verfügbar ist.
Titel	Der sichtbare Titel für das Gesprächsthema, das in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.
Benutzerkriterien	Wählen Sie die Kriterien aus, die erfüllt sein müssen, um auf dieses Gesprächsthema zugreifen zu können.
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Gesprächsthema veröffentlicht und kann in einer Konversation verwendet werden.
Konversationstyp	Die Arten von Konversationen, für die Ihr vorgeschlagenes Gesprächsthema gilt.

Tabelle „Vorgeschlagene Gesprächsthemen“.

Karrieregespräche -Administratoren können Konversationen verwalten, die von Managern und Mitarbeitern verwendet werden.

Das Formular, das angezeigt wird, wenn Sie in der Tabelle „Vorgeschlagene Gesprächsthemen“ einen Datensatz auswählen, enthält die folgenden Felder:

Referenz des vorgeschlagenen Gesprächsthemas

Feld	Beschreibung
Aktiv	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Gesprächsthema veröffentlicht und kann in einer Konversation verwendet werden.
Enddatum	Ein Datum, an dem der Gesprächsthema nicht mehr verfügbar ist.
Startdatum	Ein Datum, an dem das Gesprächsthema zum ersten Mal verfügbar ist.
Titel	Der sichtbare Titel für das Gesprächsthema, das in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.
Benutzerkriterien	Wählen Sie die Kriterien aus, die erfüllt sein müssen, um auf dieses Gesprächsthema zugreifen zu können.
Konversationstyp	Die Arten von Konversationen, für die Ihr vorgeschlagenes Gesprächsthema gilt.

Mit Karrieregespräche installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Karrieregesprächeinstalliert, einschließlich Rollen und Tabellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Anwendung	Rollentitel [Name]	Beschreibung
Karrieregespräche	Administrator [sn_egd_act.admin]	Enthält Talent Managerrolle [sn_egd_act.manager].
Karrieregespräche	Mitarbeiter [sn_egd_act.employee]	Enthält keine anderen Rollen.
Karrieregespräche	-Manager [sn_egd_act.manager]	Enthält Talent Mitarbeiterrolle [sn_egd_act.employee].

Tabellen

Tabellen werden verwendet, um Beziehungen zwischen verschiedenen ServiceNow -Anwendungen und -Funktionen zu verfolgen und zu verwalten.

Anwendung	Tabellenbezeichnung [name]
Karrieregespräche	Aktionselement [sn_egd_act_action_item]
Karrieregespräche	Diskussion [sn_egd_act_discussion]
Karrieregespräche	Diskussionsreihe [sn_egd_act_discussion_series]
Karrieregespräche	Vorgeschlagenes Gesprächsthema [sn_egd_act_suggested_talking_point]
Karrieregespräche	Gesprächsthema [sn_egd_act_talking_point]

Lernen

Mit der Anwendung Lernen können Sie Inhalte zur Karriereentwicklung erkennen, verwalten und mit ihnen interagieren. Benutzer können Lernkataloge konfigurieren, die Kurselemente aus internen und externen Lernsystemen enthalten.

Lernen enthält die folgenden Schlüsselfunktionen:

Konzentrieren Sie sich auf Ihre Lerninhalte

„Meine Lerninhalte“ ist ein neuer und moderner zentraler Bereich zur Verwaltung Ihrer Lerninhalte. Mit diesem Lernportal erhalten Sie einen klaren Überblick über Ihre laufenden und zugewiesenen Kursarbeiten, sodass Sie sich auf das Lernen konzentrieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Mein(e) Lernen.

Verwalten Sie Ihre Aktivitäten

Zeigen Sie Inhaltsaktivitäten und -verlauf an, und verwalten Sie sie. Lernadministratoren können mit der richtigen Governance sinnvolle Lerninhalte für Lernende erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfolgen Sie Ihre Erfolge

Verfolgen Sie Ihre Lerninhalte mit der Funktion für Erfolge. Erfolge bieten Abzeichen und Zertifizierungen für Gamification.

Teilen Sie Ihre Lerninhalte

Teilen Sie Lerninhalte mithilfe von Funktionslisten mit allen Inhalten, mit denen Sie seit Beginn des Lerninhalts interagiert haben. Mit persönlichen Sammlungen können Sie Inhalte in anwenderdefinierten Ordnern speichern, um sie einfach wiederzuverwenden und freizugeben.

Nutzung Skills Intelligence

Skills Intelligence [] ist in Lernen integriert , um Suchergebnisse für kompetenzorientiertes Lernen einzuführen. Skills Intelligence empfiehlt und schlägt Kurse basierend auf Ihren Kompetenzen vor.

Erste Schritte

Untersuchen Detaillierte Informationen zu Lernen	Konfigurieren Konfigurieren Sie die Anwendung, um zu beginnen	Verwenden Erfahren Sie, wie Sie die Experience Lernen verwalten und verwenden
Berichte Messen Sie den Erfolg von Lerninhalten durch gezielte Berichte	Referenz Rufen Sie Details zu Anwenderrollen, Tabellen und Standardkonfigurationen in ab Lernen	

Lernen erkunden

Erfahren Sie, wie Sie Lerneneinrichten und verwenden.

Anwendung wird aktiviert

Sie können LernenServiceNow im Store [] aktivieren. Diese Anwendung enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Hinweis:
Lernen ist mit der Anwendung Mitarbeiter-Center] verfügbar. Einige der Funktionen von Lernen funktionieren nur, wenn die Anwendungen 'HR-Servicebereitstellung und Management der Mitarbeiter-Journey aktiviert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Lizenzierung

Lernen nutzt das neue Lizenzierungsmodul Mitarbeiterentwicklung. Mit dieser Lizenzierungsfunktion können registrierte Anwendungen ServiceNow Benutzern Lizenzen für die Apps basierend auf dem Mitarbeiterprofil und anderen zusätzlichen Kriterien gewähren.

Daten werden konfiguriert

Lernen enthält optionale Demodaten.

Weitere Informationen finden Sie unter Lernen installieren und konfigurieren und Lernen – Referenz.

Lernen in Mitarbeiter-Center verwenden

Verwenden Sie Lernen, um Ihre Lerninhalte besser zu verstehen. Reagieren Sie auf Punkte, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und halten Sie sich über bevorstehende Inhalte, Kurse usw. auf dem Laufenden.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden von My Lernen.

Integration von Lernen in Skills Intelligence

Lernen integriert Skills Intelligence in kompetenzbasierte Empfehlungen für einen Lernenden. Lernadministratoren können einem Lernkurs Kompetenzen hinzufügen, indem sie mit dem intelligenten Kompetenz-Widget nach Kompetenzen suchen und diese auswählen.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden von My Lernen.

Mein(e) Lernen

Mein Lernen ist ein neues und modernes Benutzerportal, über das Sie Kurse absolvieren können, die Sie in allen Aspekten Ihrer Karriere voranbringen.

Das Portal Lernen bietet Ihnen eine Übersicht über alle Ihre Lerninhalte, Kurse und Erfolge.

Übersicht

Die Übersichtsseite ist die erste Seite, die angezeigt wird, wenn Sie über Mitarbeiter-Centerauf Meine Lerninhalte zugreifen. Verwenden Sie diese Seite, um schnell Lerninhalte zu identifizieren, bei denen Handlungsbedarf besteht, visualisieren Sie den neuesten Fortschritt und Erfolge, zeigen Sie alle aktuellen Aktivitäten an, und setzen Sie alle laufenden Kurse fort.

Erkannt

Verwenden Sie die Registerkarte Erkennen, um angesagte Kurse in Ihrer Organisation zu finden. Sie können durch hervorgehobene Inhalte, die vom Lernerteam beworben werden, durch beliebte lernbezogene Suchvorgänge und empfohlene Inhalte basierend auf Ihnen ähnlichen Lernenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivität

Verwenden Sie die Registerkarte Aktivität, um Ihre gesamte Inhaltsaktivität und Ihren Verlauf anzuzeigen. Sie können die Funktionslisten aller Inhalte nutzen, mit denen Sie von Beginn Ihres Lerninhalts an interagiert haben. Persönliche Sammlungen ermöglichen es Lernenden, Inhalte in Ordnern zu speichern, um sie einfach zu Rate zu ziehen und zu teilen.

Erfolge

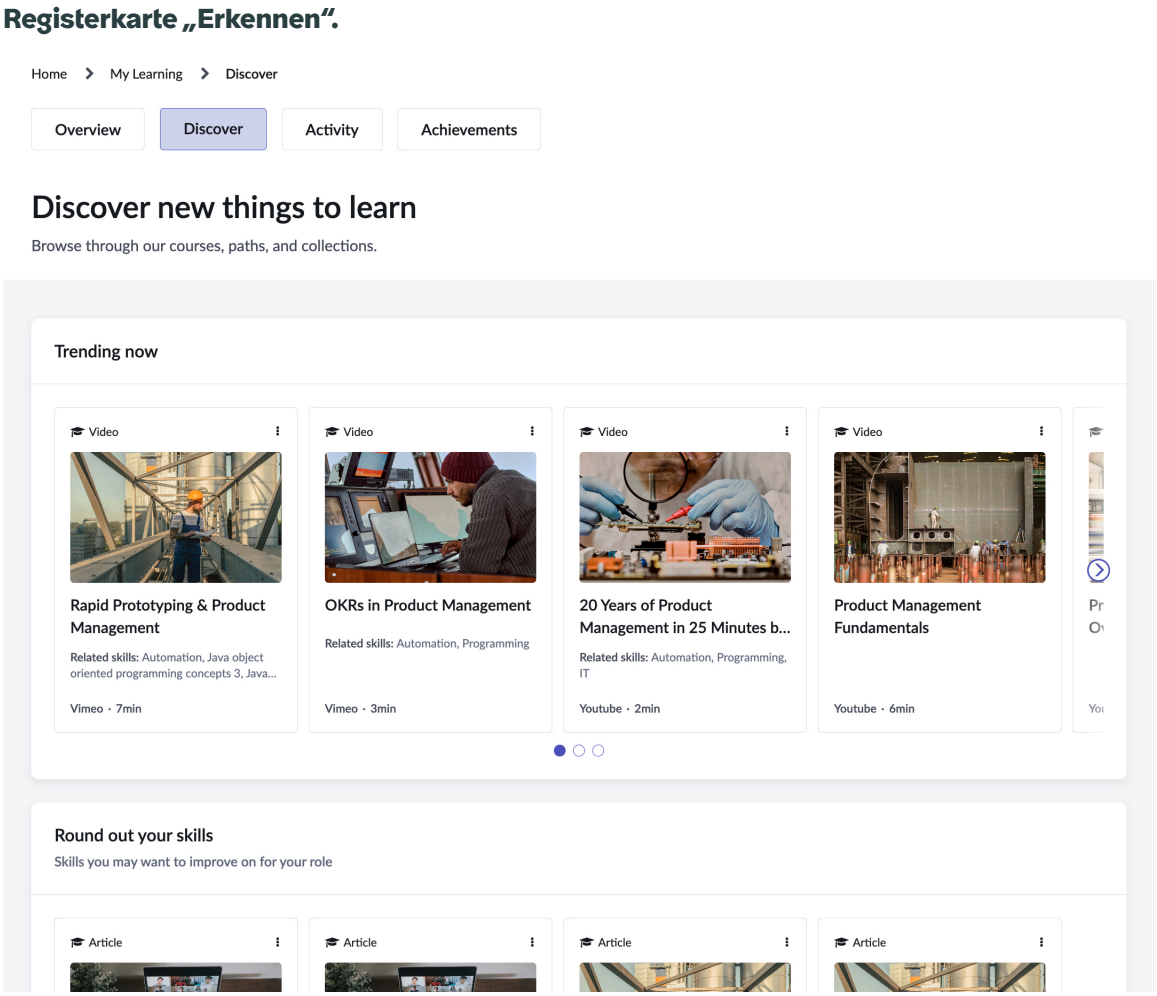
Verwenden Sie die Registerkarte „Erfolge“, um die Abzeichen für Erfolge zu überprüfen, die Sie verdient haben. Sie können detaillierte Erfolgsinformationen anzeigen. Alle Erfolgsregeln und -kriterien werden im Back-End mit Lernenerstellt und verwaltet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Erfolgsdefinition.

Erkannt

Die **Registerkarte** Erkennen in Mein Lernen bietet verschiedene Widgets, mit denen Sie Kurse, Pfade und Sammlungen durchsuchen können.

Die **Registerkarte** Erkennen enthält die folgenden Widgets, die Ihnen bei einer nahtlosen Lern-Experience helfen:

Registerkarte „Erkennen“.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erkannt

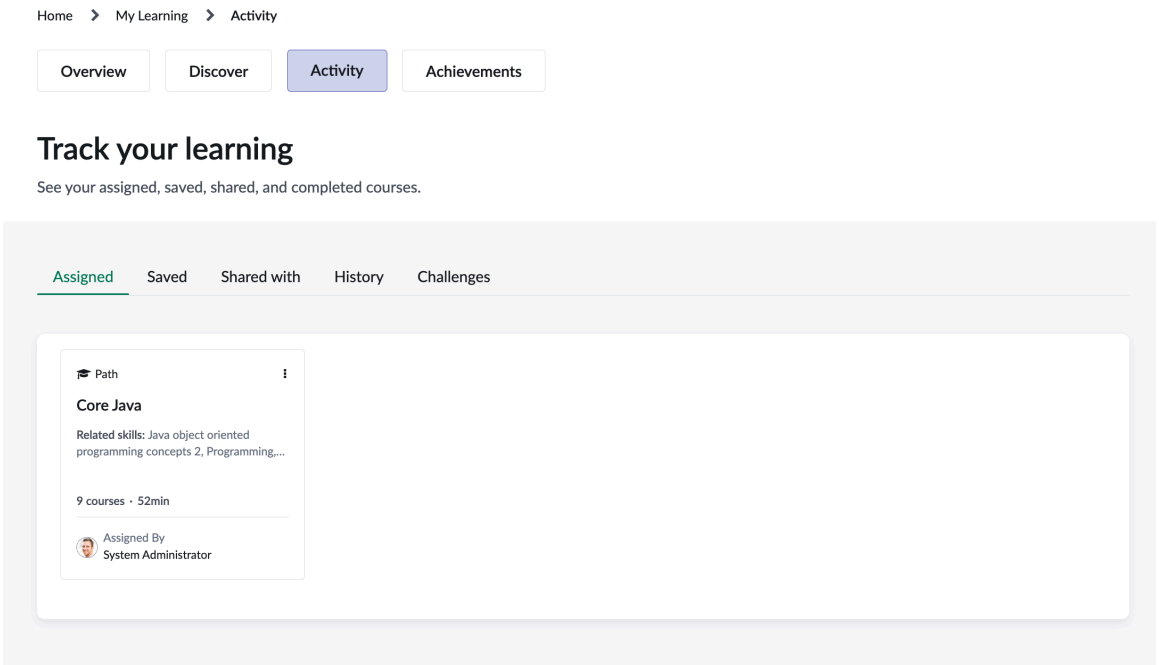
Widget	Beschreibung
Jetzt im Trend	Zeigt Ihnen Kurse, Pfade oder Sammlungen, die gerade im Trend liegen, damit Sie neue Dinge entdecken und lernen können.
Vervollständigen Sie Ihre Kompetenzen	Empfiehlt Kurse basierend auf den Kompetenzen, die Sie für Ihre Rolle verbessern möchten.
Suchen	Ermöglicht die Suche in Lernen nach einem Kurs.

Aktivität

Die Registerkarte **Aktivität** in Mein Lernen bietet verschiedene Widgets, mit denen Sie Ihre zugewiesenen, gespeicherten, freigegebenen und abgeschlossenen Kurse anzeigen können.

Die Registerkarte „Aktivität“ enthält die folgenden Widgets, die Ihnen bei einer nahtlosen Lern-Experience helfen:

Registerkarte „Aktivität“



- Zugewiesen: Zeigen Sie Kurse an, die Ihnen derzeit zugewiesen sind.
- Gespeichert: Zeigen Sie Ihre gespeicherten Sammlungen an.
- Freigegeben für: Zeigen Sie für Sie freigegebene Kurse und Sammlungen an.
- Verlauf: Zeigen Sie alle Kurse an, die Sie abgeschlossen haben.
- Herausforderungen: Zeigen Sie Lernherausforderungen an, die Sie sich selbst gestellt haben.

Übersicht

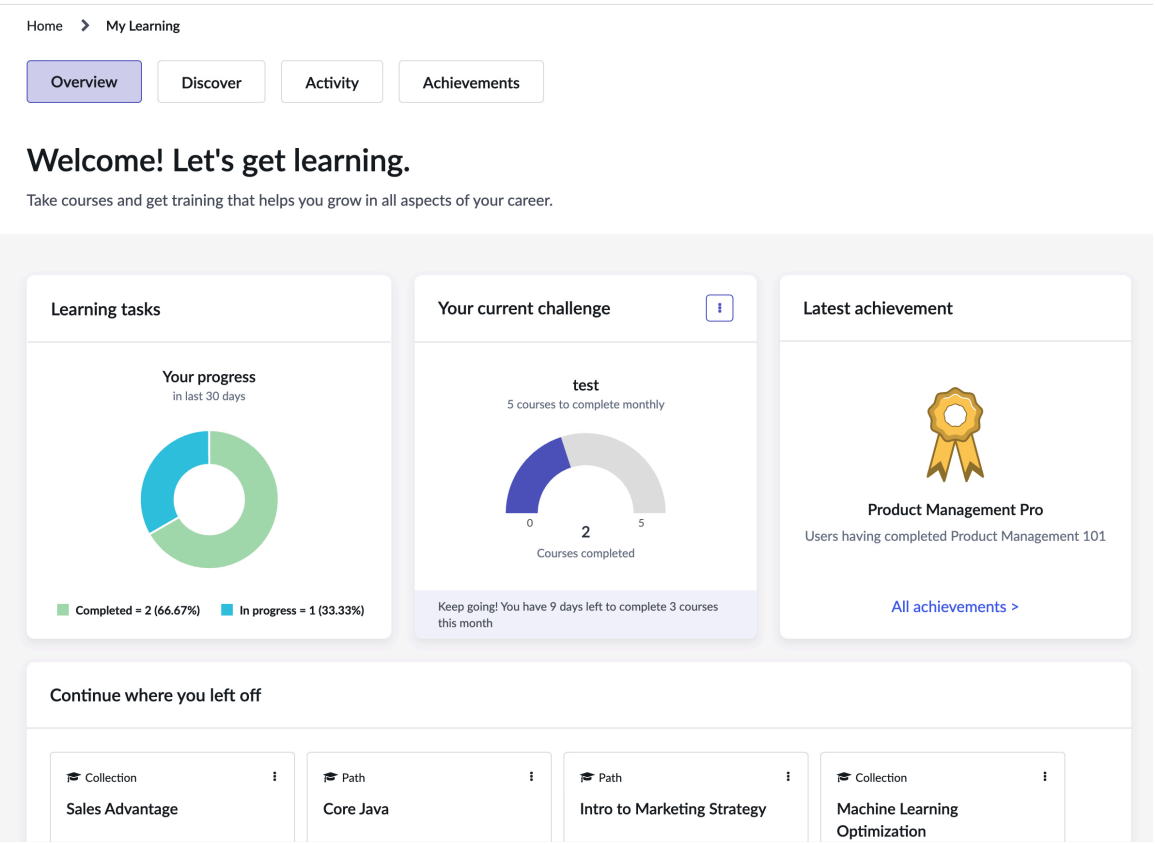
Die Registerkarte „ **Übersicht** “ in „Mein Lernen “ bietet verschiedene Widgets, mit denen Sie unter anderem Kurse nachverfolgen, Ihren Fortschritt anzeigen und Erfolge anzeigen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Registerkarte „Übersicht“ enthält die folgenden Widgets, die Ihnen bei einer nahtlosen Lern-Experience helfen:

Registerkarte „Übersicht“



Übersicht

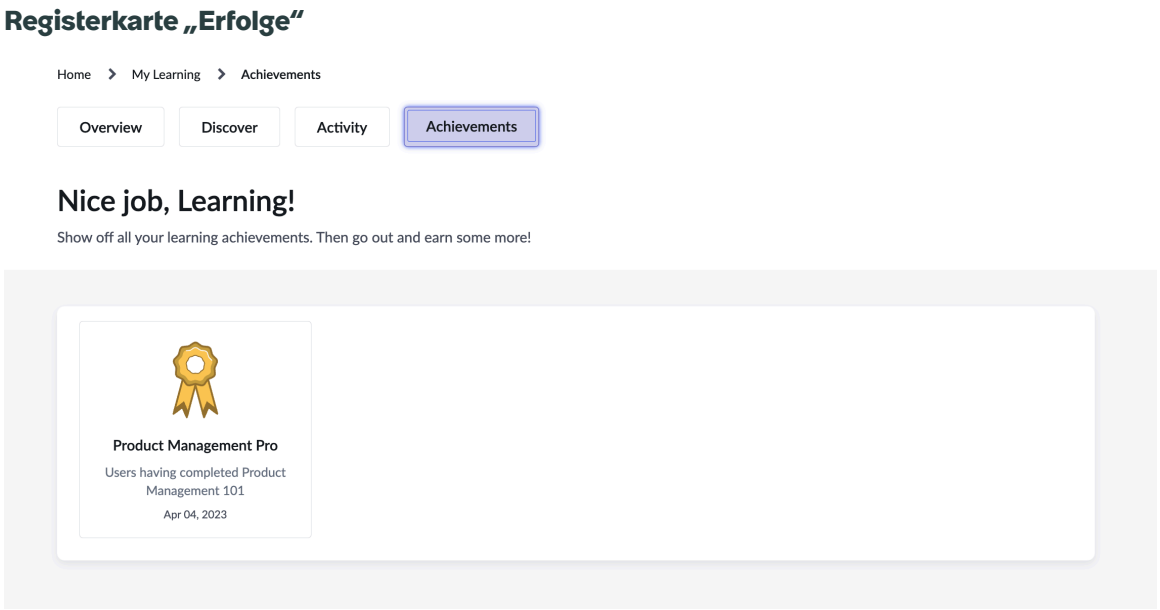
Widget	Beschreibung
Schließen Sie diese Lerninhalte vor dem Fälligkeitsdatum ab.	Zeigt überfällige Kurse und Schulungen an, damit Sie planen können, sie vor ihrem Fälligkeitsdatum abzuschließen.
Lernaufgaben	Zeigt Lernaufgaben an, die in Bearbeitung sind und zugewiesen sind, und zeigt den Fortschritt in den letzten 30 Tagen an.
Ihre aktuelle Herausforderung	Zeigt Ihnen die von Ihnen gestarteten Herausforderungen und die verbleibenden Tage bis zum Start an und lässt Sie auch neue Dinge entdecken, die Sie lernen können.
Letzter Erfolg	Unter Letzter Erfolg werden alle Ihre erzielten Erfolge basierend auf Ihrem Lernfortschritt angezeigt.
An letzter Position fortsetzen	Zeigt Ihnen die Kurse oder Schulungen, die Sie begonnen, aber nie abgeschlossen haben, und gibt Ihnen die Möglichkeit, dort weiterzumachen, wo Sie aufgehört haben.
Neueste Aktivität	Zeigt Ihnen zugewiesene, gespeicherte, freigegebene Kurse und Schulungen und zeigt auch Ihren Lernverlauf an.

Erfolge

Auf der Registerkarte „ **Erfolge** “ in „Meine Lernen “ werden alle Ihre Lernerfolge angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erfolge

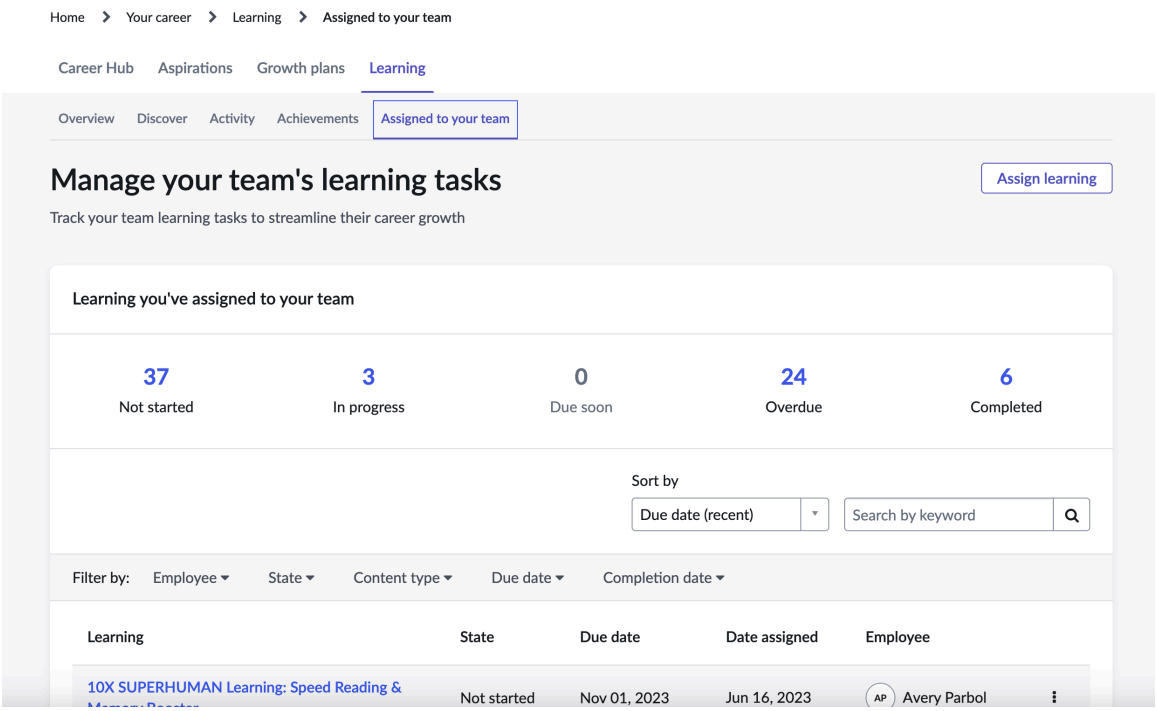
Widget	Beschreibung
Erfolge	Zeigt Ihre Lernerfolge an. Wenn Sie etwas Neues lernen und einen Kurs abschließen, können Sie Erfolge erzielen und sie hier anzeigen.

Ihrem Team zugewiesen

Verfolgen Sie die Lernaufgaben Ihres Teams, um seine Karriereentwicklung zu optimieren.

Verwalten Sie die Lernaufgaben Ihres Teams.

Die Registerkarte Assigned to your team (Ihrem Team zuweisen) enthält die folgenden Informationen, anhand derer Sie den Lernfortschritt Ihres Teams nachvollziehen können.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Lerninhalte, die Sie Ihrem Team zugewiesen haben: Zeigen Sie den Status der Lerninhalte an, die Ihrem Team zugewiesen sind.
  - Nicht gestartet
  - In Bearbeitung
  - Bald fällig
  - Überfällig
  - Abgeschlossen.
- Filter: Verwenden Sie die Filter Mitarbeiter, Status, Inhaltstyp, Fälligkeitsdatum und Abschlussdatum, um die Lerninhalte Ihres Teams zu sortieren.
- Lerninhalte zuweisen: Weisen Sie als -Manager Ihren Teammitgliedern Lernen zu, um ihre Kompetenzen zu verbessern.

Integration von Skills Intelligence in Lernen

Skills Intelligence [] ist in Lernen integriert , um Ergebnisse für kompetenzorientiertes Lernen einzuführen. empfiehlt und schlägt Kurse basierend auf den Kompetenzen eines Lernenden vor.

Lernen [] ist in Skills Intelligence integriert , um die Lern-Experience eines Benutzers zu verbessern.

Wenn die Skills Intelligence -Eigenschaft sn_skills_int.enable_skills auf „true“ festgelegt ist, kann von für Lernenverwendet werden. Weitere Informationen zu den Eigenschaften Skills IntelligenceSkills Intelligence konfigurieren finden Sie unter [].

Kompetenzen, die Lerninhalten zugeordnet sind

- Schreibgeschützte Liste von Zielen, die einem Lernkurs, einer Sammlung oder einem Pfad zugeordnet sind.
- Abschnitt „Zugehörige Kompetenzen“ auf der Detailseite.
- Suchergebnisse für kompetenzorientiertes Lernen.

Einem Lernkurs Kompetenzen hinzufügen

- Intelligentes Kompetenz-Widget für die Suche nach ausgewählten Kompetenzen.
- Durch die Integration mit Skills Intelligencekönnen Sie Fügen Sie zugeordnete Kompetenzen hinzu zu Lerninhalten hinzufügen.

Kompetenzbasierte KI-Suche

- Ergebnisse basierend auf der Relevanz des Kurstitels und der zugehörigen Kompetenzen.
- Keine angrenzenden Kompetenzen enthalten.
- Direkte Textübereinstimmungssuche nach Kompetenzbegriff.

Kompetenzbasierte Lernempfehlungen

- Mit „Meine Lerninhalte“ präsentierte Lernempfehlungen
- Empfehlung basierend auf Kompetenzlücken zwischen den Kompetenzen des Mitarbeiters und den für die aktuelle Aufgabe als erforderlich identifizierten Kompetenzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lernen installieren und konfigurieren

Konfigurieren Sie Lernen, indem Sie die folgenden Abhängigkeiten einrichten.

Vorbereitungen

Abhängige Plugins und Apps für Lernen:

- Manager-Hub
- Skills Intelligence

  Wenn die Skills Intelligence**-Eigenschaft sn_skills_int.enable_skills** auf „true“ festgelegt ist, kann Skills Intelligence für alle Lernenverwendet werden. Weitere Informationen zu den Eigenschaften Skills IntelligenceSkills Intelligence konfigurieren finden Sie unter [].

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein -Administrator die App Lernen aus dem Store ServiceNow] installiert, integriert sie Lerninhalte, Kompetenzidentifizierung, Ziele und Planung für einen persönlichen Plan für die Karriereentwicklung und -entwicklung.

Prozedur

1. Wechseln Sie zu ServiceNow Store, und suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

2. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

RCAs zulassen

Nach der Installation von Lernen werden möglicherweise Genehmigungsmeldungen für den eingeschränkten Anruferzugriff (Restricted Caller Access, RCA) angezeigt, die eine Aktualisierung der Zugriffsanforderung anfordern. Lassen Sie die folgenden RCAs zu:

- Ziel Human Resources Core
- Ziel-Journey-Accelerator
- Target Journey Designer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängigkeiten

Die Anwendung Lernen hängt von anderen Anwendungen wie Learning Core und Mitarbeiterprofilab.

Verwenden von My Lernen

Verwenden Sie „Mein Lernen “ in Mitarbeiter-Center, um auf Ihre Lerninhalte und Erfolge zuzugreifen.

Registrieren Sie sich bei einer Kurssammlung auf My Lernen

Registrieren Sie sich für eine Kurssammlung, um Kurse zu absolvieren, mit denen Sie Ihre Kompetenzen verbessern können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Learning.user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Lerninhalte** > **Erkannt**.
2. Wählen Sie eine Kurssammlung oder einen Pfad aus, den bzw. den Sie verfolgen möchten.

   Hinweis:
   Die Option zur Registrierung ist nur innerhalb einer Kurssammlung oder eines Pfads verfügbar.

3. Wählen Sie **Registrieren**.
4. Wählen Sie **Start** aus, um mit dem Lernen zu beginnen.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie Innerhalb einer Kurssammlung **überspringen** und mit dem nächsten Kurs fortfahren.
6. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Umschalter **Abgeschlossene** anzeigen, um die von Ihnen abgeschlossenen Kurse anzuzeigen und die übersprungenen zu ignorieren.

Hinweis:

- Obwohl bestimmte Kurse in einer Kurssammlung oder einem Pfad übersprungen werden können, müssen sie in der Reihenfolge abgeschlossen oder übersprungen werden, in der sie angezeigt werden.
- Der Umschalter Abgeschlossene anzeigen ist nur für Inhalte verfügbar, die innerhalb einer Kurssammlung oder eines Pfads übersprungen werden.

Setzen Sie einen Kurs fort

Mit diesem Widget können Sie ganz einfach auf einen Kurs zugreifen und ihn fortsetzen, den Sie auf halbem Weg verlassen haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Lerninhalte**.
2. Wählen Sie auf der Übersichtsseite den Kurs, die Kurssammlung oder den Pfad aus, den Sie im Widget „Fortsetzen, wo Sie aufgehört haben“ fortsetzen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Dieses Widget ist nur verfügbar, wenn Sie Kurse haben, die sich im Status „In Bearbeitung“ befinden.

3. Wählen Sie **Fortsetzen**.

Erstellt eine persönliche Kurssammlung

Erstellen Sie persönliche Sammlungen mit Kursen und Pfaden, auf die Sie problemlos zugreifen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Lerninhalte**.
2. Wählen Sie das Kontextmenüsymbol in jedem Kurs, der auf dem Bildschirm angezeigt wird.
3. Wählen **Sie In Sammlung speichern**.
4. Wählen Sie **Neu erstellen**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neue Sammlung erstellen“.

Feld	Beschreibung
Sammlungsname	Name der neuen persönlichen Sammlung.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der persönlichen Sammlung.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Speichern Sie Kurse in Ihrer persönlichen Sammlung

Speichern Sie interessante Kurse in Ihrer persönlichen Sammlung, um den Zugriff zu erleichtern und Ihre Lerninhalte zu planen.

Vorbereitungen
Erstellt eine persönliche Kurssammlung. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt eine persönliche Kurssammlung.

Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Lerninhalte**.
2. Wählen Sie das Kontextmenüsymbol Symbol für jeden auf dem Bildschirm angezeigten Kurs.
3. Wählen Sie die Sammlung aus, in der Sie den Kurs speichern möchten.
4. Wählen Sie **Übernehmen**.

Hinweis:
Wenn Sie noch keine persönliche Sammlung erstellt haben, finden Sie weitere Informationen unter Erstellt eine persönliche Kurssammlung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Lernen -Herausforderung

Erstellen Sie eine Herausforderung Lernen, um sich selbst herauszufordern, eine bestimmte Anzahl von Kursen innerhalb eines von Ihnen gewählten Zeitrahmens abzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Lernen „Herausforderung“ ist ein neues Widget auf der Registerkarte „Übersicht“, das Ihnen einen schnellen Überblick über alle Herausforderungen gibt, die Sie zur Nachverfolgung Ihres Lernfortschritts erstellt haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Lerninhalte**.
2. Wählen Sie auf der Homepage „Meine Lerninhalte“ Lernherausforderung **starten**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Legen Sie ein Formular für die Lernherausforderung fest

Feld	Beschreibung
Geben Sie Ihrer Herausforderung einen Titel.	Titel für Ihre Herausforderung.
Wie oft möchten Sie Ihren Kursabschluss verfolgen?	Geeignete Häufigkeit, um den Status des Kursabschlusses nachzuverfolgen. Die verfügbaren Häufigkeiten sind: ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ Vierteljährlich ○ Jährlich
Wann möchten Sie beginnen?	Monat, in dem Sie mit der Herausforderung beginnen möchten.
Wie viele Kurse möchten Sie in jedem Nachverfolgungszeitraum abschließen?	Anzahl der Kurse, die Sie für jeden Nachverfolgungszeitraum abschließen möchten.

4. Wählen Sie **Änderungen speichern**.

Ergebnisse
Die Herausforderung Lernen wird zusammen mit einem neuen Widget auf der Registerkarte „Übersicht“ erstellt, um Ihren Fortschritt nachzuverfolgen.

Schließen Sie eine Lernherausforderung ab

Schließen Sie eine Lernherausforderung ab, wann immer Sie bereit sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine Rolle erforderlich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Lerninhalte**.
2. Klicken Sie im Widget für Lernherausforderungen auf das ⋮ Symbol.

   Hinweis:
   Abhängig von Ihrem aktuellen Status bei der Herausforderung werden im Widget möglicherweise unterschiedliche Bezeichnungen angezeigt. Wenn Sie die Herausforderung gestartet haben, wird Ihre aktuelle Herausforderung angezeigt.

3. Wählen Sie **Herausforderung abschließen aus**.
4. Klicken Sie **auf Ja, ich bin fertig**.

Ergebnisse
Die aktuelle Herausforderung wird abgeschlossen, Sie können sie jedoch jederzeit auf der Registerkarte „ **Aktivität** “ erneut aufrufen.

Starten Sie eine Lernherausforderung neu

Starten Sie eine Herausforderung neu, wenn Sie Ihren Fortschritt bei der Herausforderung zurücksetzen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Lerninhalte**.
2. Wählen Sie im Widget für die Lernherausforderung das ⋮ Symbol.

   Hinweis:
   Abhängig von Ihrem aktuellen Status bei der Herausforderung werden im Widget möglicherweise unterschiedliche Bezeichnungen angezeigt. Wenn Sie die Herausforderung gestartet haben, wird Ihre aktuelle Herausforderung angezeigt.

3. Wählen **Sie erneut Starten aus**.
4. Klicken Sie im Popup- **Fenster Möchten Sie diese Abfrage neu starten** auf **Ja, ich bin fertig**.

Zeigen Sie die letzte Aktivität an

Überprüfen Sie Ihre neuesten Lernaktivitäten mit einfachem Zugriff auf die Registerkarten „Zugewiesen“, „Gespeichert“, „Freigegeben für“ und „Verlauf“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Learning.user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Lerninhalte**.
2. Zeigen Sie Ihre zugewiesenen, gespeicherten, für Sie freigegebenen und den Verlauf der abgeschlossenen Kurse auf den folgenden Registerkarten an, die unter der Registerkarte **Aktivität** in Meine Lerninhalte verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zugewiesen: Zeigen Sie hier Kurse an, die Ihnen zugewiesen sind.
- Gespeichert: Zeigen Sie hier Kurse an, die in Ihrer persönlichen Sammlung gespeichert wurden.
- Freigegeben für: Zeigen Sie hier Kurse an, die von anderen für Sie freigegeben wurden.
- Verlauf: Zeigen Sie hier Informationen zu Ihren abgeschlossenen Kursen an.

Weisen Sie Ihrem Team Lernen zu

Wenn Sie -Manager sind, weisen Sie Ihren Teammitgliedern Lernen zu, um ihre Kompetenzen zu verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Lerninhalte** > **Ihrem Team zugewiesen**.
2. Wählen Sie **Lerninhalt zuweisen aus**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Zuweisen Lernen“.

Feld	Beschreibung
Weisen Sie diesen Lernen zu	Lernender, dem der Lerninhalt zugewiesen ist.
Zugewiesenes Material	Lernen Material, das dem Beauftragten zugewiesen werden soll.
Beschreibung der Zuweisung	Grund für die Zuweisung von Lernen an den Lernenden.
Fällig am	Datum, an dem Lernen fällig ist.

4. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

Verwalten Lernen

Mit Lernenkönnen Lernadministratoren Benutzeraktivitäten verwalten. Um Anwender auf ihrer Lern-Journey zu unterstützen, können Lernadministratoren Erfolge erstellen, Erfolgsregeln definieren und die allgemeine Lernaktivität eines Anwenders überwachen.

Inhaltssammlung erstellen

Erstellen Sie eine Inhaltssammlung in Lernen, um Lernen -Inhalte, die mehrere interne und externe Kurse enthalten, dynamisch zu gruppieren.

Vorbereitungen
Jede Sammlung muss Teil eines Kurskatalogs sein. Erstellen Sie einen Kurskatalog, bevor Sie eine Sammlung erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Kurskatalog erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Sammlung**.
2. Wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Sammlung“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Sammlung“.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Zugehörige Informationen

Formular „Sammlung“

Kurselemente zu Sammlung hinzufügen

Lernkursabschnitte hinzufügen

Kurselemente zu Sammlung hinzufügen

Nachdem Sie eine Sammlung erstellt haben, fügen Sie Kurselemente als innerhalb von ServiceNow® orchestrierte Gruppierungen von Kursen hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Erstellen Sie eine Inhaltssammlung. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltssammlung erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Sammlung**.
2. Wählen Sie die Sammlung aus, der Sie Kurselemente hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Kurssammlungselemente** die Option **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kurssammlungselemente

Feld	Beschreibung
Sammlung	Zugehörige Kurssammlung.
Kurs	Kurselement, das der ausgewählten Sammlung hinzugefügt werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolgenwert, der den Beginn eines neuen Abschnitts definiert. Alle Lernkurse, deren Reihenfolgewert größer als dieser Wert ist, werden in diesem Abschnitt angezeigt.
Obligatorisch	Gibt an, ob das Kurselement der Sammlung hinzugefügt werden muss.

Benutzerzugriff auf Kurse innerhalb von Sammlungen definieren

Definieren Sie den Benutzerzugriff auf die Sammlung, um festzulegen, wer Lesezugriff darauf hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Erstellen Sie eine Sammlung. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltssammlung erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Sammlung**.
2. Öffnen Sie die Sammlung, für die Sie Benutzerzugriff festlegen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kann lesen“ **Bearbeiten**aus.
4. Fügen Sie Benutzer hinzu, die Zugriff auf den Kurskatalog haben sollen.
5. Wählen Sie unter „Lesen nicht möglich“ **Bearbeiten**aus.
6. Fügen Sie Benutzer hinzu, die keinen Zugriff auf den Kurskatalog haben sollen.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer in den zugehörigen Listen „Kann lesen“ und „Kann nicht lesen“ vorhanden ist, hat „Kann nicht lesen“ Vorrang, und der Benutzer darf keinen Lesezugriff auf diesen Kurskatalog haben.

Lernkursabschnitte hinzufügen

Fügen Sie Sammlungen Lernkursabschnitte hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin

Erstellen Sie eine Sammlung. Weitere Informationen finden Sie unter Inhaltssammlung erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Sammlung**.
2. Öffnen Sie die Sammlung, der Sie Lernkursabschnitte hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Lernkursabschnitte **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Lernkursabschnitt

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Lernkursabschnitts.
Kurselement	Zugehöriges Kurselement.
Reihenfolge	Reihenfolgewert für das Lernkurselement innerhalb der Sammlung.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Lernkurselements.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Weisen Sie einer Sammlung Themen zu

Fügen Sie Sammlungen zugewiesene Themen hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhalt** > **Sammlung**.
2. Öffnen Sie die Sammlung, der Sie zugewiesene Themen hinzufügen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Zugewiesene Themen **Hinzufügen**.
4. Wählen Sie ein Thema aus, das der Sammlung als verbundener Inhalt hinzugefügt werden soll.

Erstellen Sie interne Lernen Inhalte

Erstellen Sie interne Kurse Lernen, damit Mitarbeiter neue Inhalte erlernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Interner Inhalt**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Lernen Formular „Interner Inhalt“.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie externen Lerninhalten in Lernenzugehörige Kompetenzen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Inhalt Fügen Sie zugeordnete Kompetenzen hinzu bis Lernen.

Zugehörige Informationen

Lernen Formular „Interner Inhalt“

Definieren Sie den Benutzerzugriff auf Kurse innerhalb interner Lerninhalte

Definieren Sie Benutzerzugriff, um zu definieren, wer Lesezugriff auf interne Lerninhalte hat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Erstellen Sie interne Lerninhalte. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie interne Lernen Inhalte.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Interner Inhalt**.
2. Öffnen Sie den internen Lernkurs, für den Sie Benutzerzugriff definieren möchten.
3. Wählen Sie **Bearbeiten**in der zugehörigen Liste Kann lesen aus.
4. Fügen Sie Anwender hinzu, die Zugriff auf den internen Lernkurs haben sollen.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Lesen nicht möglich “ **Bearbeiten**aus.
6. Fügen Sie Anwender hinzu, die keinen Zugriff auf den internen Lernkurs haben sollen.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer in den zugehörigen Listen „Kann lesen“ und „Kann nicht lesen“ vorhanden ist, hat „Kann nicht lesen“ Vorrang, und der Benutzer darf keinen Lesezugriff auf diesen internen Lernkurs haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weisen Sie internen Inhalten Themen zu

Fügen Sie internen Lerninhalten zugewiesene Themen hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhalt** > **Interner Inhalt**.
2. Öffnen Sie den internen Lernkurs, dem Sie zugewiesene Themen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Zugewiesene Themen**Hinzufügen**aus.
4. Wählen Sie ein Thema aus, das dem internen Lernkurs als verbundener Inhalt hinzugefügt werden soll.

Zeigen Sie externen Lernen -Inhalt an

Zeigen Sie die Details aller Kurselemente an, die aus externen Quellen in die Anwendung Lernen abgerufen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sb_lc.learning_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Externer Inhalt**.
2. Wählen Sie das Kurselement aus, das Sie anzeigen möchten.
3. Zeigen Sie im Formular „Externe Lerninhalte“ die Felder an.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Lernen Formular „Externer Inhalt“..

Definieren Sie den Benutzerzugriff auf Kurse innerhalb externer Lerninhalte

Definieren Sie Anwenderzugriff, um zu konfigurieren, wer Lesezugriff auf externe Lerninhalte hat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Externer Inhalt**.
2. Öffnen Sie den externen Lernkurs, für den Sie Benutzerzugriff definieren möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Kann lesen die Option **Bearbeiten**aus.
4. Fügen Sie Anwender hinzu, die Zugriff auf den externen Lernkurs haben sollen.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte Kann nicht lesen die Option **Bearbeiten**aus.
6. Fügen Sie Anwender hinzu, die keinen Zugriff auf den externen Lernkurs haben sollen.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer in den zugehörigen Listen „Kann lesen“ und „Kann nicht lesen“ vorhanden ist, hat „Kann nicht lesen“ Vorrang, und der Benutzer darf keinen Lesezugriff auf diesen externen Lernkurs haben.

Weisen Sie externen Inhalten Themen zu

Weisen Sie externen Lerninhalten in LernenThemen zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lc.learning_course_catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhalt** > **Externer Inhalt**.
2. Öffnen Sie den externen Lernkurs, dem Sie zugewiesene Themen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Zugewiesene Themen die Option **Hinzufügen**aus.
4. Wählen Sie ein Thema aus, das dem externen Lernkurs als verbundener Inhalt hinzugefügt werden soll.

Fügen Sie zugeordnete Kompetenzen hinzu

Fügen Sie externen Lerninhalten in Lernenzugehörige Kompetenzen hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Inhalt** > **Externer Inhalt**.
2. Öffnen Sie den externen Lernkurs, dem Sie zugewiesene Themen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Zugeordnete **Kompetenzen** die Option **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kompetenzformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Kompetenz.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Kompetenz.
Ebenentyp	Ebenentyp, zu dem die Kompetenz gehört.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Kompetenz.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wählen Sie **Bearbeiten** auf der Registerkarte Zugeordnete **Kompetenzen**.
7. Fügen Sie Anwender hinzu, die Zugriff auf Kompetenzen für externe Lerninhalte haben sollen.

Lernbibliotheken erstellen

Erstellen Sie eine Lernbibliothek, die Lerninhalte aus internen und externen Inhalts-Repositorys enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.catalog_manager, sn_lc.catalog_group_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Lernbibliotheken**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Lernbibliothek“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Lernbibliothek“.

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Zugehörige Informationen

Formular „Lernbibliothek“

Kurselemente zu Lernbibliothek hinzufügen

Benutzer zu Lernbibliotheken hinzufügen

Kurselemente zu Lernbibliothek hinzufügen

Fügen Sie dem Katalog Kurselemente hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Erstellen Sie eine Lernbibliothek. Weitere Informationen finden Sie unter Lernbibliotheken erstellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Lernbibliothek**.
2. Wählen Sie die Lernbibliothek aus, der Sie Kurselemente hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Inhalt“ **Hinzufügen**aus.
4. Wählen Sie im Fenster „Inhalt auswählen“ Kurse aus, und klicken Sie auf **Ausgewähltes hinzufügen**.

Benutzer zu Lernbibliotheken hinzufügen

Sie können Lernbibliotheken geeignete Benutzer hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Erstellen Sie eine Lernbibliothek. Weitere Informationen finden Sie unter Lernbibliotheken erstellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Lernbibliothek**.
2. Wählen Sie die Lernbibliothek aus, der Sie Kurselemente hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie **Bearbeiten**in der zugehörigen Liste Anwendbare Benutzer.
4. Wählen Sie im Fenster „Mitglieder bearbeiten“ Kurse aus, und klicken Sie auf **Speichern**.

Lernaufgaben erstellen

Weisen Sie einem Mitarbeiter eine Lernaufgabe zu, die über die Seite „Aufgaben“ im Mitarbeiter-Center absolviert werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.task_creator

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Aufgaben** > **Lernaufgaben**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Lernaufgaben“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Lernaufgabe“.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Zugehörige Informationen

Formular „Lernaufgabe“

Erstellen Sie eine Erfolgsdefinition

Erstellen Sie Definitionen für Erfolge, um das Endziel zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lep.achivement_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Erfolge** > **Erfolgsdefinitionen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Erfolg“..

Definieren Sie Anwenderzugriff für Erfolge

Definieren Sie den Anwenderzugriff auf die Sammlung, um zu konfigurieren, wer Lesezugriff auf die Erfolge hat und wer nicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin, sn_lep.achivement_manager

Erstellen Sie einen Erfolg. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Erfolgsdefinition.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Erfolge** > **Erfolgsdefinitionen**.
2. Öffnen Sie den Erfolg, für den Sie Anwenderzugriff definieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kann lesen“ **Bearbeiten**aus.
4. Fügen Sie Anwender hinzu, die Zugriff auf den Erfolg haben sollen.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Lesen nicht möglich“ **Bearbeiten**aus.
6. Fügen Sie Anwender hinzu, die keinen Zugriff auf den Erfolg haben sollen.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer sowohl in „Kann lesen“ als auch in „Kann nicht lesen“ vorhanden ist, hat „Kann nicht lesen“ Vorrang, und der Zugriff des Benutzers auf diesen Erfolg wird eingeschränkt.

Fügen Sie einem Erfolg zugeordnete Kompetenzen hinzu

Fügen Sie zugehörige Kompetenzen hinzu, um den Umfang eines Erfolgs zu definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lep.achivement_manager

Erstellen Sie einen Erfolg. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Erfolgsdefinition.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Erfolge** > **Erfolgsdefinitionen**.
2. Wählen Sie den Erfolg aus, dem Sie zugehörige Kompetenzen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zugeordnete Kompetenzen“ **Bearbeiten**aus.
4. Fügen Sie die erforderlichen Kompetenzen aus der Sammlung der zugehörigen Kompetenzliste hinzu.
5. Wählen **Sie Speichern** und **Erfolgsdefinition** aktualisieren aus.

Erstellen Sie Anwendererfolge

Erstellen Sie Anwendererfolge, um die Erfolge von Kursteilnehmern in Mein Lernenzu prognostizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lep.achivement_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolge** > **Anwendererfolge**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Anwendererfolg

Feld	Beschreibung
Anwender	Anwender, dessen Erfolge prognostiziert werden.
Erfolg	Zugehörige Erfolgsdefinition.
Status	Status des Erfolgs: **current**, **gefährdet**oder**abgelaufen**.
Erfüllt am	Datum, an dem der Erfolg erreicht wird.
Ablaufdatum	Datum, an dem der Erfolg ablaufen muss.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie eine Erfolgsregel

Erstellen Sie Erfolgsregeln, um die Kriterien zu definieren, die zum Abschließen eines Erfolgs erfüllt sein müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lep.achivement_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Erfolge** > **Erfolgsregeln**.
2. Wählen Sie **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Erfolgsregel“..
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Erstellen Sie ein Erfolgsregelelement

Erstellen Sie ein Erfolgsregelelement, um zu definieren, ob alle oder eine Anzahl von Elementen abgeschlossen werden muss, um einen Erfolg zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lep.achivement_manager

Erstellen Sie eine Erfolgsregel. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Erfolgsregel.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erfolge** > **Erfolgsregeln**.
2. Öffnen Sie die Erfolgsregel, der Sie ein Erfolgsregelelement hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Erfolgsregelelement“ **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Anwendererfolg

Feld	Beschreibung
Name	Name des Anwenders, dessen Erfolge prognostiziert werden.
Typ	Status des Erfolgs. Ob sie aktuell, gefährdet oder abgelaufen ist.
Erfolgsregel	Die zugeordnete Erfolgsregel.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass das Erfolgsregelelement zur Verwendung verfügbar ist.
Inhalt	Inhalt, der dem Erfolg zugeordnet ist.
Bestellung	Reihenfolge, in der das Erfolgsregelelement angezeigt wird.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Berichterstellungslösungen für Lernen

Lernen enthält die folgenden Dashboards, die zielgerichtete Berichte projizieren, um konsolidierte Daten zu allen Benutzeraktivitäten bereitzustellen, mit denen der Erfolg von Lerninhalten gemessen werden kann.

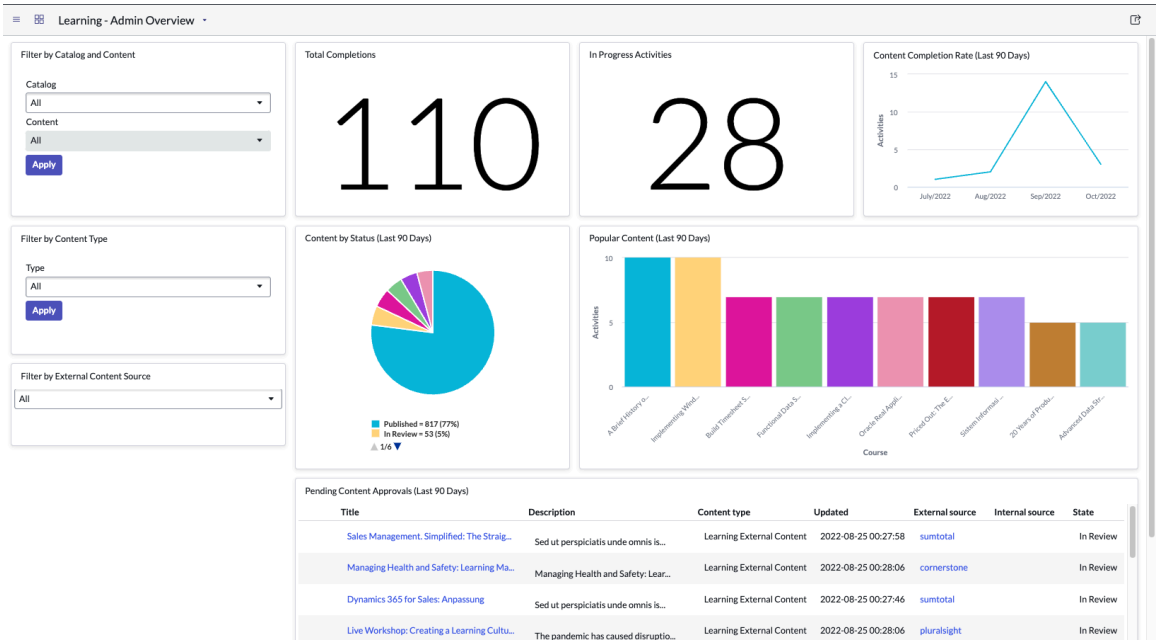
Lernen – Administrator-Übersichts-Dashboard

Das Übersichts-Dashboard für Lernadministratoren bietet Lernadministratoren einen konsolidierten Bericht zu den Kursaktivitäten der Anwender.

Das Dashboard „Lernadministratorübersicht“ bietet dem Lernadministrator (sn_lc.learning_admin) hilfreiche Informationen zur Gesamtaktivität in der Anwendung Lernen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lernen – Administratorübersicht

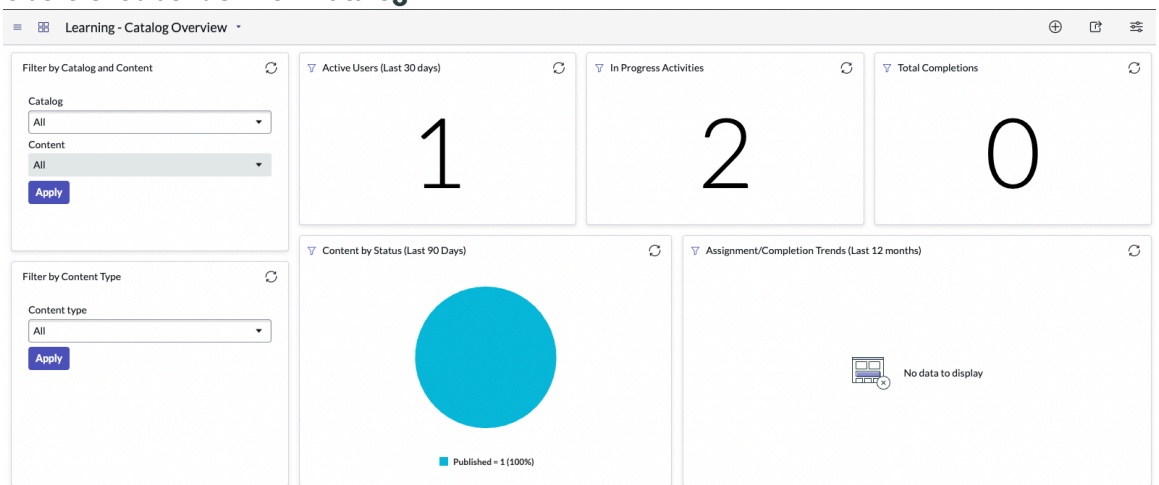


Übersicht über den Lernkatalog

Das Lernkatalog-Übersichts-Dashboard bietet dem Lernkatalog-Manager eine detaillierte Ansicht der Benutzeraktivitäten.

Das Übersichts-Dashboard für den Lernkatalog ermöglicht dem Katalogmanager eine Übersicht über alle Lernaktivitäten der Benutzer.

Übersicht über den Lernkatalog



Dashboard mit Übersicht über die Autoren von Lerninhalten

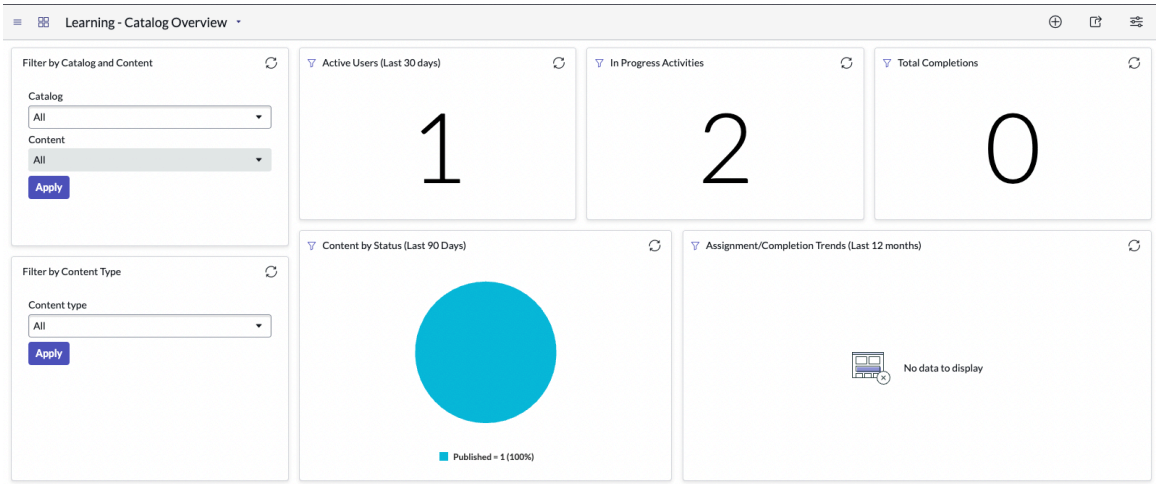
Das Dashboard mit der Übersicht über die Autoren von Lerninhalten bietet dem Autor einen detaillierten Bericht über Benutzeraktivitäten.

Das Dashboard zum Erstellen von Lerninhalten wird auch für den Lernadministrator freigegeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Autoren-Dashboard für Lerninhalte



Lernen – Referenz

Alle Informationen zu den mit der Lern-Experience installierten Systemeigenschaften und Tabellen sind hier aufgelistet.

Formular „Sammlung“

Verwenden Sie das Formular „Sammlung“, um eine Inhaltssammlung in Learning Core zu erstellen, um Lernen -Inhalte, die mehrere interne und externe Kurse enthalten, dynamisch zu gruppieren.

Formular „Sammlung“

Feld	Beschreibung
Titel	Name der Sammlung
Kurskatalog	Kurskatalog, der der Sammlung zugeordnet ist.
Ebene	Der Schwierigkeitsgrad des Inhalts in der Sammlung. • **Anfänger** • **Zwischen** • **Erweitert**
Kurstyp	Der Inhaltstyp in der Sammlung. • **Sammlung** • **Pfad**
Status	Aktueller Status der Sammlung.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Sammlung. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, können Anwender auf die Sammlung zugreifen.
Bild	Bild, das der Sammlung zugeordnet ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Sammlung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Geschätzte Dauer	Geschätzte Dauer der Sammlung in Tagen, Stunden, Minuten und Sekunden.
Details	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Sammlung.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Sammlung.
Genehmigung	Genehmigungsstatus der Sammlung.
Zielgruppe	
Nicht ermittelbar	Option für die Sichtbarkeit der Sammlung. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Sammlung nicht in den Suchergebnissen im Portal Lernen angezeigt. Jede Sammlung ist standardmäßig erkennbar.
Metriken	
Durchschnittliche Bewertung	Durchschnittliche Bewertung von Inhalten in der Sammlung.
Release-Lebenszyklus	
Veröffentlicht	Veröffentlichungsdatum der Sammlung.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Geplantes Veröffentlichungsdatum der Sammlung.
Gültig bis	Datum der Deaktivierung der Sammlung.

Lernen Formular „Interner Inhalt“

Verwenden Sie das Formular für interne Inhalte Lernen, um interne Kurse Lernen zu erstellen, damit Mitarbeiter neue Inhalte erlernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

Lernen Formular „Interner Inhalt“.

Feld	Beschreibung
Interne Quelle	Typ des Lernen -Inhalts, der erstellt wird. • **Wissensartikel** • **URL** • **Freiform** • **Quiz**
Wissensartikel	Wissen Artikel, der in denLernen -Inhalt aufgenommen werden soll. Dies Feld ist nur verfügbar, wenn **Wissensartikel** im Feld **Interne Quelle** ausgewählt ist.
URL-Domäne	Link, der in den internen Inhalt Lernen aufgenommen werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lernen Formular „Interner Inhalt“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Youtube** • **Vimeo** • **Sonstige** Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **URL** im Feld **Interne Quelle** ausgewählt ist.
URL	URL für die ausgewählte Domäne. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **URL** im Feld **Interne Quelle** ausgewählt ist.
Titel	Titel des Lernen -Inhalts.
Kurskatalog	Kurskatalog, der dem internen KursLernen zugeordnet ist.
Ebene	Komplexitätsgrad des Lernen -Inhalts.
Status	Aktueller Status des internen Kurses Lernen.
Autor	Name des Anwenders, der den Inhalt Lernen erstellt hat.
Tage bis zum Ablauf	Anzahl der Tage, bis die Gültigkeit des Inhalts abläuft.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Inhalte genutzt werden können.
Geschätzte Dauer	Gesamtdauer der Kursinhalte in Tagen und Stunden. Bei einem Video ist dies beispielsweise die Dauer des Videos. Bei einem Wissensartikel wird die Dauer basierend auf der Länge des Artikels geschätzt.
Bild	Bild, das dem internen Kurs Lernen zugeordnet ist.
Details	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des internen Inhalts.
Beschreibung	Vollständige Beschreibung des internen Inhalts.
Ziel	Endziel des erstellten internen Inhalts.
Zielgruppe	
Nicht ermittelbar	Bestimmt, ob der Kurs von der Zielgruppe erkannt werden kann. Wenn ein Kurs nicht gefunden werden kann, kann er nicht zugewiesen werden und wird nicht in den Suchergebnissen im Portal angezeigt.
Metriken	
Durchschnittliche Bewertung	Bewertung, die dem Inhalt gegeben wurde.
Release-Lebenszyklus	
Veröffentlicht	Veröffentlichungsdatum des internen Inhalts.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum, an dem der interne Inhalt zur Veröffentlichung ansteht.
Gültig bis	Datum, bis wann der interne Inhalt gültig ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lernen Formular „Externer Inhalt“.

Beschreibung der Feldwerte im Formular Lernen Externer Inhalt.

Formular „Externe Lerninhalte“.

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des Inhalts, der aus einem Lernsystem einer Drittpartei abgerufen wird.
Zuordnungs-ID	Eindeutiger Bezeichner für das Kurselement, der aus einem externen System generiert wird.
Externe Quelle	Name des externen Lernsystems, aus dem das Kurselement abgerufen wird.
Aktiv	Option, die angibt, dass das Kurselement aktiv ist und verwendet werden kann.
Mobiler Deeplink	Deeplink, der aus einem externen System generiert wird. Mit einem Deeplink können Sie aus einer nativen Anwendung zu einem Kurs navigieren.
URL	URL, die zum Öffnen des Kurselements in einem externen System verwendet wird.
Beschreibung	Beschreibung des Kurselements, das aus einem externen Lernsystem abgerufen wird.
Typ	Servicetyp (On-Demand-Push oder Geplanter Abruf), der mit einem externen Lernsystem interagiert.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Kurselements.
Geschätzte Dauer	Schätzung der Gesamtzeit, die zum Abschließen des Kurselements benötigt wird.

Formular „Lernbibliothek“

Verwenden Sie das Formular „Lernbibliothek“, um eine Lernbibliothek zu erstellen.

Formular „Lernbibliothek“

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Katalogs.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Katalog zur Verwendung verfügbar ist.
Applicable to groups (Auf Gruppen anwendbar)	Option zum Aktivieren der Zuweisung von Kursen zu Gruppen. **Hinweis:** Dieses Feld gilt nur für die Anwendung WFO/Coaching.
Beschreibung	Beschreibung des Katalogs.
Managerzugriff beschränkt auf	Mitarbeiter, für die der Katalog sichtbar ist, oder Mitarbeiter, die die Elemente im Katalog kuratieren können. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Restrict Type** (Typ beschränken) die Option **Benutzerkriterien** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Lernaufgabe“

Weisen Sie einem Mitarbeiter eine Lernaufgabe zu, die über die Seite „Aufgaben“ im Mitarbeiter-Center absolviert werden kann.

Formular „Lernaufgabe“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutiger Bezeichner der Lernaufgabe.
Zugewiesen an	Benutzer, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
Lernbibliothek	Name der Lernbibliothek, die über die Lernaufgabe zugewiesen wird.
Kurselement	Name des Kurses, der über die Lernaufgabe zugewiesen wird.
Optional	Option, die diese Lernaufgabe nicht obligatorisch macht.
Status	Aktueller Status der Aufgabe.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem der Beauftragte die Lernaufgabe abschließen muss.
Geöffnet von	Name des Benutzers, der die Lernaufgabe erstellt hat.
Kurzbeschreibung	Zusätzliche Details der Lernaufgabe.

Formular „Erfolg“.

Erstellen Sie Erfolgsdefinitionen, um sie Kursen zuzuordnen.

Formular „Erfolg“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Erfolgsdefinition.
Bild	Relevante Bilder, die Sie anhängen, um den Erfolg zu unterstützen.
Kurskatalog	Zugehöriger Kurskatalog für die Erfolgsdefinition.
Typ	Der Typ der Erfolgsdefinition. • **Zertifizierung** • **Sicherheitsausweis**
Läuft ab	Der Erfolg läuft nach einem bestimmten Zeitraum ab.
Beschreibung	Beschreibung des erzielten Erfolgs.

Formular „Erfolgsregel“.

Erstellen Sie Erfolgsregeln, um die Kriterien zu definieren, die zum Abschließen eines Erfolgs erfüllt sein müssen.

Formular „Erfolgsregel“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Erfolgsregel.
Erfolg	Zugeordneter Erfolg der Erfolgsregel.
Aktiv	Gibt an, ob die Erfolgsregel aktiv ist oder nicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Erfolgsregel“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Bestellung	Reihenfolge, in der der Erfolg angezeigt wird.
Abschlussanforderung	Abschluss eines Erfolgs. Ob alle Artikel oder die Anzahl der Artikel erforderlich ist.
Elementanzahl	Anzahl der Elemente, die abgeschlossen werden müssen, um einen Erfolg zu erzielen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Anzahl der Elemente** im Feld **Abschlussanforderung** ausgewählt wird.
Beschreibung	Beschreibung der Erfolgsregel.

Formular „Lernkurskatalog“.

Verwenden Sie das Formular „Kurskatalog“, um einen neuen Lernkurskatalog zu erstellen.

Formular „Lernkurskatalog“.

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Katalogs.
Besitzer	Besitzer des Kurskatalogs.
Flow zum Veröffentlichen	Flow zum Veröffentlichen des Kurses. Verwenden Sie den **Flow zum sofortigen Veröffentlichen** für die sofortige Veröffentlichung von Kurskatalogen.
Flow zum Stilllegen	Flow zum Veröffentlichen des Kurses. Verwenden Sie den **Flow zum sofortigen Stilllegen** für die sofortige Stilllegung von Kurskatalogen.
Beschreibung	Beschreibung des Katalogs.
Management	
Administratoren	Geeignete Administratorrolle für den Kurskatalog.
Inhaltseigenschaften	
Verlängerungsdauer (Tage)	Anzahl der Tage, bis zu denen ein Kurs im Katalog verlängert werden kann.
Dauer der ausstehenden Stilllegung (Tage)	Anzahl der verbleibenden Tage bis zur Stilllegung des Kurses.

Lebenszyklusphasen einer Inhaltssammlung in Learning Core

Der Statusübergang einer Sammlung führt Sie durch die Phasen des Lebenszyklus.

Lebenszyklusphasen von Sammlungen

Status der Lebenszyklusphase	Beschreibung
Entwurf	Standardwert für eine neue Sammlung.
Wird überprüft	Sammlung, deren Überprüfung aussteht.
Geplant für Veröffentlichung	Sammlung, deren Veröffentlichung geplant ist.
Veröffentlicht	Sammlung, die veröffentlicht ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklusphasen von Sammlungen (Fortsetzung)

Status der Lebenszyklusphase	Beschreibung
Ausstehende Stilllegung	Sammlung, deren Stilllegung ansteht.
Deaktiviert	Sammlung, die stillgelegt ist.

Mit Lernen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von Lernen werden mehrere Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen, Benutzerrollen und regelmäßige Aufgaben.

Installierte Rollen

Rollen in Lernen

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_lc.learning_admin	Richtet Lernen -Anwendungskonfigurationen ein. Führt alle Aktionen in der Anwendung aus. Verfügt über CRUD-Zugriff für alle Tabellen.	sn_lc.learning_admin
sn_lc.catalog_group_manager	Verwaltet Kataloge und Kataloggruppen in der Anwendung Lernen.	sn_lc.catalog_group_manager
sn_lc.learning_manager	Richtet Lernen -Anwendungskonfigurationen ein. Führt alle Aktionen in der Anwendung aus. Verfügt über CRUD-Zugriff für alle Tabellen.	sn_lc.learning_manager
sn_lc.catalog_manager	Verwaltet Kataloge in der Anwendung Lernen.	sn_lc.catalog_manager
sn_lc.task_creator	Verantwortlich für die Erstellung von Lernaufgaben in der Anwendung Lernen.	sn_lc.task_creator
sn_lep.achivement_manager	Erstellt und verwaltet Erfolge in der Anwendung Lernen.	sn_lep.achivement_manager

Installierte Tabellen

Mit Lernen installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Erfolg [sn_lep_chievement]	Speichert Details aller auf Lernenkonfigurierten Erfolge.
Anwendererfolg [sn_lep_user_chievement]	Speichert Informationen aller Anwendererfolge für Lernen.
Erfolgsregel [sn_lep_chievement_rule]	Definiert die Regeln zum Definieren von Erfolgen für Lernen.
Erfolgsregelelement [sn_lep_chievement_rule_item]	Speichert Informationen aller Erfolgsregeln in Lernen.
Kompetenz für Erfolg [sn_lep_m2m_chievement_skill]	Ordnet die Erfolge der zugehörigen Kompetenz zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Karrierebewertung

Die Anwendung Karrierebewertung fungiert als Prüfungs-Engine, mit der Prüfungen erstellt werden können, die beim beruflichen Fortkommen helfen und das Wissen der Lernenden über ein bestimmtes Thema testen.

Karrierebewertung ist eine Anwendung für Tests, die die Lern-Experience von Benutzern in Karrierebewertungverbessert. Karrierebewertung bietet eine einzigartige Anwender-Experience. Im Back-End erstellen Lernadministratoren Prüfungen und Lernpfade mit Karrierebewertung, um angepasste Lern-Journeys für Benutzer zu erstellen.

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Karrierebewertung den beruflichen Fortschritt erleichtert

Konfigurieren



Karrierebewertung konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
 Erfahren Sie, wie Sie verwenden Karrierebewertung	 Rufen Sie Details zu Komponenten wie Rollen, Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Karrierebewertung erkunden

Machen Sie sich mit den Funktionen von Karrierebewertungvertraut.

Anwendung wird aktiviert

Sie können KarrierebewertungServiceNow im Store [] aktivieren. Diese Anwendung enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Hinweis:
Karrierebewertung ist mit der Anwendung Mitarbeiter-Center] verfügbar. Einige der Funktionen von Lernen funktionieren nur, wenn die Anwendungen 'HR-Servicebereitstellung und Management der Mitarbeiter-Journey aktiviert sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lizenzierung

Karrierebewertung nutzt das neue Lizenzierungsmodul Mitarbeiterentwicklung. Mit dieser Lizenzierungsfunktion können registrierte Anwendungen ServiceNow Benutzern Lizenzen für die Apps basierend auf dem Mitarbeiterprofil und anderen zusätzlichen Kriterien gewähren.

Daten werden konfiguriert

Karrierebewertung enthält optionale Demodaten.

Weitere Informationen finden Sie unter Karrierebewertung konfigurieren und Karrierebewertung – Referenz.

Karrierebewertung in Mitarbeiter-Center verwenden

Verwenden Sie Karrierebewertung, um Ihre Lerninhalte besser zu verstehen. Reagieren Sie bei Elementen, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und halten Sie sich über bevorstehende Inhaltselemente und Bewertungen auf dem Laufenden.

Weitere Informationen finden Sie unter Karrierebewertung verwenden.

Integration von Lernen in Karrierebewertung

Karrierebewertung [] ist in Lernen integriert , um das bewertungsbasierte Lernen zu verbessern. Lernende können ihre Lerninhalte nachverfolgen und ihr Wissen mithilfe der Quiz bewerten, die für verschiedene Kurse verfügbar sind, die sie in „Meine Lerninhalte“ belegen.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden von My Lernen.

Karrierebewertung konfigurieren

Konfigurieren Sie Karrierebewertung, indem Sie Folgendes einrichten.

RCAs zulassen

Nach der Installation von Karrierebewertungwerden möglicherweise RCA-Genehmigungsmeldungen (Restricted Caller Access) angezeigt, in denen eine Aktualisierung der Zugriffsanforderung angefordert wird. Lassen Sie die folgenden RCAs zu:

- Ziel Human Resources Core
- Ziel-Journey-Accelerator
- Target Journey Designer

Abhängigkeiten

Die Anwendung Karrierebewertung hängt von anderen Anwendungen wie Karrierebewertung, Karrierebewertung und Karrierebewertungab.

Karrierebewertung verwenden

Verwenden Sie Karrierebewertung, um Prüfungen zu erstellen.

Erstellen Sie Prüfungskataloge

Erstellen Sie Prüfungskataloge, um Prüfungen nach Kategorien trennen zu können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_exam.catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrierebewertung** > **Prüfungskataloge** > **Neu erstellen:**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Prüfungskatalogformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Prüfungskatalogs.
Administratoren	Option zur Auswahl von Administratoren für den Prüfungskatalog.
Besitzer	Person, die Besitzer des Prüfungskatalogs ist.
Beschreibung	Beschreibung des Inhalts des Prüfungskatalogs.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie den Benutzerzugriff für einen Prüfungskatalog

Nach dem Erstellen eines Prüfungskatalogs definieren Sie Anwenderzugriffskriterien auf Prüfungskatalogebene.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_exam.catalog_admin

Anwender, die als Teil der Administratorliste konfiguriert sind, können Anwenderkriterien beitragen, oder der Besitzer des zugehörigen Katalogs kann den Anwenderzugriff für den Katalog definieren.

Erstellt einen Prüfungskatalog. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Prüfungskataloge.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrierebewertung** > **Prüfungskataloge** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den Prüfungskatalog, für den Sie Benutzerzugriff definieren möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Kann lesen die Option **Bearbeiten**aus.
4. Fügen Sie Anwender hinzu, die Zugriff auf den Prüfungskatalog haben sollen.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte Kann nicht lesen die Option **Bearbeiten**aus.
6. Fügen Sie Benutzer hinzu, die keinen Zugriff auf den Prüfungskatalog haben sollen.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer in den zugehörigen Listen „Kann lesen“ und „Kann nicht lesen“ vorhanden ist, hat „Kann nicht lesen“ Vorrang, und der Benutzer darf keinen Lesezugriff auf diesen Prüfungskatalog haben.

7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wählen Sie auf der Registerkarte Kann mitwirken die Option **Bearbeiten**aus.
9. Fügen Sie Anwender hinzu, die zum Prüfungskatalog beitragen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Wählen Sie **Speichern**.
11. Wählen Sie auf der Registerkarte Kann nicht mitwirken die Option **Bearbeiten**aus.
12. Fügen Sie Benutzer hinzu, die nicht zum Prüfungskatalog beitragen können.
13. Wählen Sie **Speichern**.

Fügen Sie einem Katalog Prüfungen hinzu

Fügen Sie einem Prüfungskatalog in KarrierebewertungPrüfungen hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_exam.catalog_admin

Erstellt einen Prüfungskatalog. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Prüfungskataloge.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrierebewertung** > **Prüfungskataloge** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den Prüfungskatalog, dem Sie Prüfungen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Prüfungen die Option **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Prüfungsformular.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.

Erstellen Sie eine Prüfung

Erstellen Sie eine Prüfung am Karrierebewertung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_exam.catalog_admin

Anwender, die als Teil der Administratorliste konfiguriert sind, können Anwenderkriterien beitragen, oder der Besitzer des zugehörigen Katalogs kann Prüfungen erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrierebewertung** > **Prüfungen** > **Neu erstellen:**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Prüfungsformular.
3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die Prüfung wird im Status Entwurf erstellt.

Hinweis:
Die Prüfung kann nur veröffentlicht werden, wenn sie mindestens eine Frage und zwei Optionen enthält, wobei die erforderliche Anzahl von Optionen als richtig markiert ist.

Nächste Maßnahme

Fügt einer Prüfung Fragen hinzu. Siehe Fügt einer Prüfung Fragen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügt einer Prüfung Fragen hinzu

Fügen Sie Fragen für eine Prüfung in Karrierebewertunghinzu .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_exam.catalog_admin

Anwender, die als Teil der Administratorliste konfiguriert sind, können Anwenderkriterien beitragen, oder der Besitzer des zugehörigen Katalogs kann Fragen für eine Prüfung hinzufügen.

Erstellen Sie eine Prüfung. Siehe Erstellen Sie eine Prüfung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrierebewertung** > **Prüfungen** > **Alle**.
2. Wählen Sie die Prüfung aus, der Sie Fragen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie In **Bearbeitung verschieben,** wenn sich die Prüfung im Status Veröffentlicht befindet.
4. Klicken Sie im Fragenabschnitt auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Frageformular.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie einer Frage Optionen hinzu. Siehe Fügen Sie einer Frage Optionen hinzu.

Fügen Sie einer Frage Optionen hinzu

Fügen Sie Optionen für eine Frage zu Karrierebewertunghinzu .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_exam.catalog_admin

Anwender, die als Teil der Administratorliste konfiguriert sind, können Anwenderkriterien beitragen, oder der Besitzer des zugehörigen Katalogs kann Optionen für Fragen in einer Prüfung hinzufügen.

Erstellen Sie eine Prüfung. Siehe Erstellen Sie eine Prüfung.

Erstellen Sie eine Frage. Siehe Fügt einer Prüfung Fragen hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrierebewertung** > **Prüfungen** > **Alle**.
2. Wählen Sie die Prüfung aus, der Sie Fragen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie In **Bearbeitung verschieben,** wenn sich die Prüfung im Status Veröffentlicht befindet.
4. Wählen Sie die Frage aus, der Sie Optionen hinzufügen möchten.
5. Wählen Sie im Abschnitt mit den Fragenoptionen **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Frageoptionen“..
7. Wählen Sie **Absenden** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einem Lernpfad Prüfungen hinzu Karrierebewertung

Erstellen Sie interne Lerninhalte, um Prüfungen als Inhaltselemente innerhalb eines Lernpfads ab Karrierebewertunghinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lernen** > **Inhalt** > **Interner Inhalt**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Interner Lerninhalt“.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Zugehörige Informationen

Formular „Interner Lerninhalt“

Zeigen Sie eine Prüfungsinstanz an

Zeigen Sie eine Prüfungsinstanz an, um die Anzahl der Versuche, die Punktzahlen und den Abschlussstatus einer Prüfung zu überprüfen, die einem Benutzer zugewiesen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_exam.admin, sn_exam.catalog_admin, user

Nur ein Anwender mit der Rolle sn_exam.catalog_admin, der als Teil der Administratorliste konfiguriert oder Besitzer des Katalogs ist, kann eine Prüfungsinstanz innerhalb des zugehörigen Katalogs anzeigen. Benutzer, die der Prüfung zugewiesen sind, können auch zugehörige Prüfungsinstanzen anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrierebewertung** > **Prüfungen** > **Prüfungsinstanzen**.
   Die folgenden Module sind basierend auf dem Status der Instanzen verfügbar.
   - **Alle**: Zeigt Prüfungsinstanzen in allen Status an.
   - **Zugewiesen**: Zeigt Prüfungsinstanzen an, die noch nicht abgelegt wurden.
   - **In**Bearbeitung: Zeigt Prüfungsinstanzen an, die in Bearbeitung sind.
   - **Abgeschlossen**: Zeigt Prüfungsinstanzen an, die abgeschlossen sind.
2. Wählen Sie die Nummer der Prüfungsinstanz, die Sie im erforderlichen Modul anzeigen möchten.
3. Überprüfen Sie die Felder des Formulars.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Prüfungsinstanzformular.

Zeigen Sie die Anzahl der Prüfungsinstanzversuche an

Zeigen Sie die Anzahl der Prüfungsinstanzversuche durch einen Anwender an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_exam.admin, sn_exam.catalog_admin, user

Nur ein Anwender mit der Rolle sn_exam.catalog_admin, der als Teil der Administratorliste konfiguriert oder Besitzer des Katalogs ist, kann eine Prüfungsinstanz innerhalb des

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zugehörigen Katalogs anzeigen. Benutzer, die der Prüfung zugewiesen sind, können auch zugehörige Prüfungsinstanzversuche anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Karrierebewertung** > **Prüfungen** > **Prüfungsinstanzen**.
   Die folgenden Module sind basierend auf dem Status der Instanzen verfügbar.
   - **Alle**: Zeigt Prüfungsinstanzen in allen Status an.
   - **Zugewiesen**: Zeigt Prüfungsinstanzen an, die noch nicht abgelegt wurden.
   - **In**Bearbeitung: Zeigt Prüfungsinstanzen an, die in Bearbeitung sind.
   - **Abgeschlossen**: Zeigt Prüfungsinstanzen an, die abgeschlossen sind.
2. Wählen Sie die Nummer der Prüfungsinstanz, die Sie im erforderlichen Modul anzeigen möchten.
3. Wählen Sie die Nummer des Prüfungsinstanzversuchs aus, die Sie anzeigen möchten.
4. Überprüfen Sie die Felder des Formulars.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular für den Prüfungsinstanzversuch.

Karrierebewertung – Referenz

Alle Informationen zu den mit Karrierebewertung installierten Systemeigenschaften und -tabellen sind hier aufgelistet.

Mit Karrierebewertung installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von Karrierebewertung werden mehrere Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen, Benutzerrollen und regelmäßige Aufgaben.

Systemeigenschaften

Karrierebewertung-Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_lep.show_exam_guidelines	Eigenschaft, um das Popup mit den Prüfungsrichtlinien anzuzeigen, bevor der Anwender das Quiz startet.

Installierte Rollen

Mit Karrierebewertung installierte Rollen

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_exam.admin	Richtet Karrierebewertung -Anwendungskonfigurationen ein.	sn_exam.admin
sn_exam.catalog_admin	Erstellt und verwaltet Kataloge in Karrierebewertung.	sn_exam.catalog_admin

Installierte Tabellen

Mit Karrierebewertung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Prüfungskatalog [sn_exam_catalog]	Speichert alle in Karrierebewertungerstellten Kataloge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Karrierebewertung installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Prüfung [sn_exam_exam]	Speichert Informationen zu allen Prüfungen für Karrierebewertung.
Prüfungsinstanz [sn_exam_instance]	Speichert alle Prüfungsinstanzen unter Karrierebewertung.
Prüfungsinstanzversuch [sn_exam_instance_attempt]	Speichert alle Prüfungsinstanzversuche unter Karrierebewertung.
Prüfungskatalog kann nicht beitragen [sn_exam_m2m_catalog_cannot_contribute]	Liste der Benutzer, die keine Prüfungen zu einem Prüfungskatalog auf Karrierebewertunghinzufügen können.
Prüfungskatalog kann nicht belegt werden [sn_exam_m2m_catalog_cannot_take]	Liste der Benutzer, die keine Prüfungen in einem Prüfungskatalog auf Karrierebewertungablegen können.
Prüfungskatalog kann beitragen [sn_exam_m2m_catalog_can_contribute]	Liste der Benutzer, die einem Prüfungskatalog auf KarrierebewertungPrüfungen hinzufügen können.
Prüfungskataloge können belegt werden [sn_exam_m2m_catalog_can_take]	Liste der Benutzer, die in einem Prüfungskatalog auf KarrierebewertungPrüfungen ablegen können.
Frage [sn_exam_question]	Speichert Fragen in einer Prüfung unter Karrierebewertung.
Fragenoption [sn_exam_question_option]	Speichert Optionen für Fragen in einer Prüfung unter Karrierebewertung.
Antwort auf Prüfungsfrage [sn_exam_question_response]	Speichert Antworten auf Fragen in einer Prüfung unter Karrierebewertung.

Prüfungsformular

Verwenden Sie das Prüfungsformular, um eine Prüfung zu erstellen.

Prüfungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Prüfung.
Katalog	Zugehöriger Prüfungskatalog.
Dauer	Geschätzte Dauer der Prüfung.
Wartezeit für erneuten Versuch	Wartezeit, bis ein Benutzer die Prüfung wiederholen kann.
Status	Aktueller Status der Prüfung.
Besitzer	Person, die Besitzer der Prüfung ist.
Aktiv	Option zur Sicherstellung der Verwendung der Prüfung.
Beschreibung	Beschreibung der Prüfungsinhalte.
Inhalte	
Anweisungen	Schritte, die Sie bei der Teilnahme an der Prüfung befolgen müssen.
Nachricht, wenn bestanden	Meldung, die nach erfolgreichem Abschluss der Prüfung angezeigt wird.
Nachricht, wenn nicht bestanden	Nachricht, die angezeigt wird, wenn der Teilnehmer die Mindestpunktzahl zum Bestehen der Prüfung nicht erreicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prüfungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Ergebnisse	
Prozentsatz zum Bestehen	Mindestprozentsatz, der zum Bestehen der Prüfung erforderlich ist.
Zufällige Fragen	Option, um zuzulassen, dass Fragen in zufälliger Reihenfolge angezeigt werden.

Frageformular

Beschreibung der Feldwerte im Fragenformular.

Frageformular

Feld	Beschreibung
Frage	Die in der Prüfung angezeigte Frage.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Frage. Wenn die Option „Aktiv“ ausgewählt ist, ist die Frage für Benutzer sichtbar, die an der Prüfung teilnehmen.
Prüfung	Prüfung, die der Frage zugeordnet ist.
Weitere Informationen	
Typ	Format der Optionen für die Frage. • **Auswahl** • **Mehrfachauswahl**
Punktzahl	Anzahl der Punktzahlen, die der Frage zugewiesen wurden.
Bestellung	Die Position, an der die Frage in der Fragensequenz angezeigt wird.

Formular „Frageoptionen“.

Beschreibung der Feldwerte im Formular „Frageoption“.

Formular „Frageoptionen“.

Feld	Beschreibung
Name	Die für die Frage angezeigte Option.
Bestellung	Die Position, an der die Option in der Optionssequenz angezeigt wird.
Frage	Frage, die der Option zugeordnet ist.
Richtige Antwort	Gewünschte Antwort für eine Frage. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Option als richtige Antwort für eine bewertete Frage registriert.
Aktiv	Aktiviert die Verwendung der Option.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Frageoptionen“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, kann die Option von Benutzern angezeigt werden.

Formular „Interner Lerninhalt“

Verwenden Sie das Formular „Interner Lerninhalt“, um Prüfungen als Inhaltselemente in einem Lernpfad von Karrierebewertunghinzuzufügen.

Formular „Interner Lerninhalt“

Feld	Beschreibung
Interne Quelle	Typ des erstellten Lerninhalts. Wählen Sie **Quiz** aus, um dem Lernpfad eine Prüfung hinzuzufügen.
Quiz	Prüfung, die dem Lernpfad hinzugefügt werden soll. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Quiz** im Feld **Interne Quelle** ausgewählt wird.
Titel	Titel des Lerninhalts.
Kurskatalog	Kurskatalog, der dem internen Lernkurs zugeordnet ist.
Ebene	Komplexitätsgrad des Lerninhalts.
Status	Aktueller Status des internen Lernkurses.
Autor	Name des Benutzers, der den Lerninhalt erstellt hat.
Tage bis zum Ablauf	Anzahl der Tage, bis die Gültigkeit des Inhalts abläuft.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Inhalte genutzt werden können.
Geschätzte Dauer	Gesamtdauer der Kursinhalte in Tagen und Stunden. Bei einem Video ist dies beispielsweise die Dauer des Videos. Bei einem Wissensartikel wird die Dauer basierend auf der Länge des Artikels geschätzt.
Bild	Bild, das dem internen Lernkurs zugeordnet ist.
Details	
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des internen Inhalts
Beschreibung	Vollständige Beschreibung des internen Inhalts.
Ziel	Endziel des erstellten internen Inhalts.
Zielgruppe	
Nicht ermittelbar	Bestimmt, ob der Kurs von der Zielgruppe erkannt werden kann. Wenn ein Kurs nicht erkennbar ist, kann er nicht zugewiesen werden und wird nicht in den Suchergebnissen im Portal angezeigt.
Metriken	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Interner Lerninhalt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Durchschnittliche Bewertung	Bewertung, die dem Inhalt gegeben wurde.
Release-Lebenszyklus	
Veröffentlicht	Datum der Veröffentlichung des Inhalts.
Geplantes Veröffentlichungsdatum	Datum, an dem der interne Inhalt zur Veröffentlichung ansteht.
Gültig bis	Anzahl der Tage, bis der Inhalt gültig ist.

Prüfungsinstanzformular

Beschreibung der Feldwerte im Formular „Prüfungsinstanz“.

Formular „Prüfungsinstanz“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Prüfungsinstanznummer.
Zugewiesen an	Name des Anwenders, der der Prüfungsinstanz zugewiesen ist.
Punktzahl	Neueste vom Anwender erhaltene Markierungen.
Punktzahl in Prozent	Prozentsatz der letzten vom Anwender erhaltenen Markierungen.
Prüfung	Name der Prüfung, die der Prüfungsinstanz zugeordnet ist.
Status	Aktueller Status der Prüfungsinstanz.
Ergebnis	Status „Bestanden“ oder „Nicht bestanden“ der Prüfungsinstanz.
Aktuelle abgeschlossene Versuche	Anzahl der derzeit abgeschlossenen Versuche.
Zeit für erneuten Versuch	Wartezeit bis zum nächsten Versuch.

Formular für den Prüfungsinstanzversuch

Beschreibung der Feldwerte im Formular „Prüfungsinstanzversuch“.

Formular für den Prüfungsinstanzversuch

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Prüfungsinstanzversuch.
Anzahl Versuche	Aktuelle Versuchsnummer der Prüfung.
Gesamtanzahl der Fragen	Gesamtzahl der Fragen in der Prüfung.
Richtige Fragen	Gesamtzahl der vom Anwender richtig beantworteten Fragen.
Punktzahl	Neueste vom Anwender erhaltene Markierungen.
Punktzahl in Prozent	Prozentsatz der letzten vom Anwender erhaltenen Markierungen.
Prüfungsinstanz	Prüfungsinstanznummer, die dem Prüfungsinstanzversuch zugeordnet ist.
Status	Aktueller Status des Prüfungsinstanzversuchs.
Ergebnis	Status „Bestanden“ oder „Nicht bestanden“ des Prüfungsinstanzversuchs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für den Prüfungsinstanzversuch (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Startzeit	Startzeit des Prüfungsinstanzversuchs.
Endzeit	Endzeit des Prüfungsinstanzversuchs.
Aktuelle Position	Position, in der sich der Benutzer vor dem Beenden des Versuchs der Prüfungsinstanz befand. • Fragenreihenfolge • **Prüfung** • **Punktzahl**

Mentoring

Die Anwendung ServiceNow® Mentoring ist eine Plattform, die Personen, die Mentoring suchen, mit erfahrenen Mentoren verbindet. Bietet eine nahtlose Experience für Mentees und Mentoren.



Mentoring weist die folgenden Funktionen auf:

Registrierung

Mitarbeiter können sich entweder als Mentee/Mentor oder als beide Rollen anmelden, indem sie ihre Registrierungseinstellungen angeben – Kompetenzen, Schwerpunkte und andere Einstellungen für das Mentoring. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich als Mentor oder Mentee an.

Kompetenzeinstellungen

Mentees können Kompetenzen gemäß einer ihrer Mentoring-Registrierungseinstellungen auswählen. Mentoren können Kompetenzen auswählen, die sie beim Mentoring unterstützen können. Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach Kompetenzen, und fügen Sie sie hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorgeschlagene Mentoren

Registrierte Mentees können Mentorenvorschläge basierend auf ihren Registrierungseinstellungen sofort anzeigen und sehen außerdem zusätzliche Übereinstimmungseinblicke und Mentorenkompetenz, um einen geeigneten Mentor auswählen zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie vorgeschlagene Mentoren an.

Mentorensuche

Mitarbeiter können anhand des Namens oder Stellenprofils nach Mentoren suchen. Sie können auch zusätzliche Filter verwenden, um in der Liste der Mentoren zu suchen.

Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach einem Mentor.

Karte mit Einblicken abgleichen

Mitarbeiter – sowohl Mentees als auch Mentoren – können die Übereinstimmungseinblicke basierend auf der Übereinstimmungspunktzahl anzeigen, die auf Grundlage der von ihnen festgelegten Kompetenzen und Einstellungen berechnet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmende Einblicke anzeigen.

Erste Schritte

Mentoring erkunden Erkunden  Detaillierte Informationen zu Mentoring	Mentoring konfigurieren Konfigurieren 	Mentoring verwenden Verwenden 
Mentoring verwenden Verwenden 	Mentoring – Referenz Referenz 	

Mentoring erkunden

Mentoring ist eine neue und moderne Plattform, die Mitarbeitern die Möglichkeit bietet, sinnvolle Mentoring-Beziehungen zu finden und aufzubauen, um die Mitarbeiterentwicklung und -einbindung zu fördern.

Mentoring erkunden

Erfahren Sie, wie Sie Mentoringeinrichten und verwenden.

Anwendung wird aktiviert

Sie können MentoringServiceNow im Store [] aktivieren. Diese Anwendung enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Mentoring ist mit der Anwendung Mitarbeiter-Center] verfügbar. Einige der -Funktionen von Mentoring funktionieren nur, wenn die Anwendung Karrieregespräche aktiviert ist.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Lizenzierung

Mentoring nutzt das neue Lizenzierungsmodul Mitarbeiterentwicklung. Mit dieser Lizenzierungsfunktion können registrierte Anwendungen ServiceNow Benutzern Lizenzen für die Apps basierend auf dem Mitarbeiterprofil und anderen zusätzlichen Kriterien gewähren.

Daten werden konfiguriert

Mentoring enthält optionale Demodaten.

Weitere Informationen finden Sie unter Mentoring konfigurieren und Mentoring – Referenz.

Mentoring verwenden

Verwenden Sie Mentoring, um Ihre Lerninhalte besser zu verstehen. Reagieren Sie auf Punkte, die sofortige Aufmerksamkeit erfordern, und halten Sie sich über bevorstehende Inhalte, Kurse usw. auf dem Laufenden.

Weitere Informationen finden Sie unter Mentoring verwenden.

Integration von Mentoring in Skills Intelligence

Mentoring integriert Skills Intelligence in kompetenzbasierte Empfehlungen für einen Mentor/ Mentee.

Mentoring-Homepage

Mentoring Auf der Homepage erhalten Sie einen Überblick über alle Ihre Mentoring-Beziehungen, Anforderungen und Programme.

Übersicht

Die Registerkarte Übersicht ist das Erste, was Sie sehen, wenn Sie auf Mentoring zugreifen, nachdem Sie von Mitarbeiter-Center] aus navigiert sind. Verwenden Sie diese Registerkarte, um Ihre aktuellen Mentorings, Mentoring-Anforderungen und vorgeschlagenen Mentoren anzuzeigen und mehr über Mentoring zu erfahren.

Ihre Mentorings

Verwenden Sie die Registerkarte **Ihre Mentorings**, um angesagte Kurse in Ihrer Organisation zu finden. Sie können durch hervorgehobene Inhalte, die vom Lernerteam beworben werden, durch beliebte lernbezogene Suchvorgänge und empfohlene Inhalte basierend auf Ihnen ähnlichen Lernenden.

Mentoring konfigurieren

Mentoringkonfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Installieren Sie abhängige Plugins und Apps für Mentoring.

Erforderliche Rolle: sn_ecn.mentoring_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein -Administrator die App Mentoring aus dem Store ServiceNow] installiert, integriert sie Lerninhalte, Kompetenzidentifizierung, Ziele und Planung für einen persönlichen Plan für die Karriereentwicklung und -entwicklung.

Prozedur

1. Wechseln Sie zu ServiceNow Store, und suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

2. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme
RCAs zulassen

Nach der Installation von Mentoring werden möglicherweise Genehmigungsmeldungen für den eingeschränkten Anruferzugriff (Restricted Caller Access, RCA) angezeigt, die eine Aktualisierung der Zugriffsanforderung anfordern. Lassen Sie die folgenden RCAs zu:

- Ziel Human Resources Core
- Ziel-Journey-Accelerator
- Target Journey Designer

Abhängigkeiten

Die Anwendung Mentoring hängt von anderen Anwendungen wie Karrieregespräche und Mitarbeiterprofilab.

Erstellen Sie ein Mentoring -Programm

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes Mentoring-Programm, das von einem Mentee übernommen werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ecn.mentoring_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mentoring** > **Programme**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Mentoring-Programme“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Programms.
Mindestdauer	Mindestdauer des Programms in Monaten.
Standarddauer	Standarddauer des Programms in Monaten.
Status	Status des Programms.
Maximale Dauer	Maximale Dauer des Programms in Monaten.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Fügen Sie einen neuen Mentoring Teilnehmer hinzu

Fügen Sie als Manager Mitglieder aus Ihrem Team hinzu, entweder als Mentoren oder Mentees, um am Mentoring-Programm teilzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ecn.mentoring_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mentoring** > **Teilnehmer**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Mentoring-Teilnehmer“.

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Name des Mitarbeiters, den Sie als Teilnehmer hinzufügen möchten.
Programm	Name des Programms, dem Sie den Teilnehmer hinzufügen möchten.
Typ	Typ des Teilnehmers ○ **Mentor** ○ **Mentee**
Status	Status des Teilnehmers. ○ **Entwurf** ○ **Registriert** ○ **Nicht verfügbar**

4. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Mentoring -Beziehung

Erstellen Sie als Manager eine Mentoring-Beziehung zwischen zwei Ihrer Mitarbeiter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ecn.mentoring_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mentoring** > **Beziehungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Mentoring-Beziehung“ aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Mentoring Beziehungsformular.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Mentoring verwenden

Verwenden Sie Mentoring in Mitarbeiter-Center, um auf Ihre Lerninhalte und Erfolge zuzugreifen.

Melden Sie sich als Mentor oder Mentee an

Melden Sie sich als Mentor oder Mentee an, um auf neue Weise von Ihren Kollegen zu lernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Ihre Laufbahn** > **Mentoring**.
2. Wählen Sie **Erste Schritte**.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - Ich möchte ein Mentee sein
   - Ich möchte ein Mentor sein

   Hinweis:
   Sie können beides tun, müssen sich dann jedoch separat als Mentee und Mentor registrieren.
4. Wählen Sie **Weiter** aus und beantworten Sie die Fragen im Assistenten.

Fügen Sie Mentee-Einstellungen hinzu

Fügen Sie als Mentee Ihre Einstellungen hinzu, um den richtigen Mentor zu finden, der Sie durch Ihre Karriere führt.

Vorbereitungen
Registrieren Sie sich als Mentee. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich als Mentor oder Mentee an

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Beantworten Sie im Assistenten für Mentee-Einstellungen die erforderlichen Fragen.
2. Verwenden Sie die Option **Kompetenzen** durchsuchen, um Kompetenzen hinzuzufügen, bei denen Ihnen ein Mentor helfen kann.
   Informationen zum Hinzufügen von Kompetenzen finden Sie unter Suchen Sie nach Kompetenzen, und fügen Sie sie hinzu.
3. Wählen Sie **Weiter**.
4. Im **Feld „Was erwarten Sie von Ihrem Mentor?“** Frage legen Sie Einstellungen fest, die Ihnen bei der Suche nach dem richtigen Mentor helfen.

Hinweis:
Wählen Sie mindestens eine Einstellung aus.

Einstellungen für Mentorenbeziehungen

Einstellungen	Beschreibung
Über welche Branchenkompetenz soll Ihr Mentor verfügen?	Verfügbare Optionen: ○ Luft- und Raumfahrt ○ Künstliche Intelligenz ○ Kostenrechnung ○ Finanzdienstleistungen ○ Verbrauchsgüter ○ Gesundheitswesen ○ Telekommunikation ○ Regierungsverwaltung
Auf welche interessanten Themen möchten Sie sich mit Ihrem Mentor konzentrieren?	Verfügbare Optionen: ○ Entwicklung des Karrierepfads ○ Führungskräfteentwicklung ○ Problemlösung ○ Feedback nutzen ○ Entscheidungsfindung ○ Netzwerk
An welchen Communities soll Ihr Mentor beteiligt sein?	Verfügbare Optionen: ○ Frauen im Arbeitsbereich ○ BIPOC-Mitarbeiterressourcengruppe ○ Ressourcengruppe für Transgender-Mitarbeiter ○ Veteranen ○ Arbeitende Eltern ○ Karriereanfänge

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Fügen Sie bei der Frage „ **Was sind einige Ihrer anderen Mentoreneinstellungen** “ Optionen nach Ihrer Wahl hinzu oder entfernen Sie sie.

Zusätzliche Einstellungen für Mentorenbeziehungen

Andere Einstellungen	
Aus welcher Abteilung soll Ihr Mentor kommen?	Option zum Hinzufügen der Abteilung, aus der Ihr Mentor stammen soll.
Welche Rollen suchen Sie nach Ihrem Mentor?	Option zur Suche nach Mentoren in bestimmten Rollen.
Welche Zeitzonen passen am besten zu Ihnen?	Option zum Hinzufügen entsprechender Zeitzonen.
Welche Standorte eignen sich am besten für Sie?	Option zum Hinzufügen eines geeigneten Standorts für das Meeting mit Ihrem Mentor
In welchen Sprachen kommunizieren Sie?	Option zum Auswählen bevorzugter Sprachen.

7. Wählen Sie **Registrieren**.

Hinweis:
Sie können Ihre Einstellungen auch speichern, indem **Sie Als Entwurf**speichern wählen, wenn Sie noch nicht bereit sind, sich als Mentee zu registrieren.

Suchen Sie nach Kompetenzen, und fügen Sie sie hinzu

Suchen Sie als Mentee nach einem Kompetenznamen oder einem Stichwort, um einen Mentor zu finden, der sich auf diese Kompetenz spezialisiert hat.

Vorbereitungen

Registrieren Sie sich als Mentee. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich als Mentor oder Mentee an

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Beantworten Sie im Assistenten für Mentee-Einstellungen die erforderlichen Fragen.
2. Verwenden Sie die Option **Kompetenzen** durchsuchen, um Kompetenzen hinzuzufügen, bei denen Ihnen ein Mentor helfen kann.
3. Geben Sie im Assistenten Nach **weiteren Kompetenzen suchen** mithilfe des Schiebereglers eine der folgenden Kenntnisstufen an.
   - Nicht bewertet
   - Anfänger
   - Mittelstufe
   - Erweitert
   - Experte
4. Wählen **Sie Kompetenzen hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Ausgewählte Kompetenzen werden den aktuellen Kompetenzeinstellungen hinzugefügt. Sie können den Assistenten für Mentee-Einstellungen abschließen, nachdem Sie Kompetenzen hinzugefügt haben.

Fügen Sie Mentoreneinstellungen hinzu

Fügen Sie als Mentor Ihre Einstellungen hinzu, damit Ihre Mentees herausfinden können, ob Sie zu ihnen passen

Vorbereitungen
Registrieren Sie sich als Mentee. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich als Mentor oder Mentee an

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur
1. Beantworten Sie im Assistenten für Mentoreneinstellungen die erforderlichen Fragen.
2. Wählen Sie **Weiter**.
3. Im **Feld „Was erwarten Sie von Ihrem Mentor?“** Frage legen Sie Einstellungen fest, die Ihnen bei der Suche nach dem richtigen Mentor helfen.

Hinweis:
Wählen Sie mindestens eine Einstellung aus.

Einstellungen für Mentorenbeziehungen

Einstellungen	Beschreibung
Über welche Branchenkompetenz soll Ihr Mentor verfügen?	Verfügbare Optionen: ○ Luft- und Raumfahrt ○ Künstliche Intelligenz ○ Kostenrechnung ○ Finanzdienstleistungen ○ Verbrauchsgüter ○ Gesundheitswesen ○ Telekommunikation ○ Regierungsverwaltung
Auf welche interessanten Themen möchten Sie sich mit Ihrem Mentor konzentrieren?	Verfügbare Optionen: ○ Entwicklung des Karrierepfads ○ Führungskräfteentwicklung ○ Problemlösung ○ Feedback nutzen ○ Entscheidungsfindung ○ Netzwerk
An welchen Communities soll Ihr Mentor beteiligt sein?	Verfügbare Optionen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungen	Beschreibung
	○ Frauen im Arbeitsbereich ○ BIPOC-Mitarbeiterressourcengruppe ○ Ressourcengruppe für Transgender-Mitarbeiter ○ Veteranen ○ Arbeitende Eltern ○ Karriereanfänge

4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Fügen Sie bei der Frage „ **Was sind einige Ihrer anderen Mentoreneinstellungen** “ Optionen nach Ihrer Wahl hinzu oder entfernen Sie sie.

Zusätzliche Einstellungen für Mentorenbeziehungen

Andere Einstellungen	
Welche Zeitzonen passen am besten zu Ihnen?	Option zum Hinzufügen entsprechender Zeitzonen.
Welche Standorte eignen sich am besten für Sie?	Option zum Hinzufügen eines geeigneten Orts für das Meeting mit Ihrem Mentee.
In welchen Sprachen kommunizieren Sie?	Option zum Auswählen bevorzugter Sprachen.
Wie viele Mentees möchten Sie gleichzeitig übernehmen?	Option zur Auswahl zwischen 1 oder 2 Mentees.

6. Wählen Sie **Registrieren**.

Hinweis:
Sie können Ihre Einstellungen auch speichern, indem **Sie Als Entwurf**speichern wählen, wenn Sie noch nicht bereit sind, sich als Mentee zu registrieren.

Suchen Sie nach einem Mentor

Suchen Sie nach Mentoren anhand des Namens, des Stellenprofils oder eines anderen gewünschten Kriteriums. Sie können auch zusätzliche Filter verwenden, um in der Liste der Mentoren zu suchen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Ihre Laufbahn** > **Mentoring** > **Übersicht**.
2. Wählen Sie im Profil eines Mentors im Abschnitt „Vorgeschlagene Mentoren“ Mentoren **suchen**aus.

Hinweis:
Vorgeschlagene Mentoren werden erst angezeigt, nachdem Sie Ihre Einstellungen festgelegt haben.

3. Auf der Seite „ **Verfügbare Mentoren erkunden** “ sehen Sie eine Liste der Mentoren, mit denen Sie sich verbinden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Verwenden Sie das Feld **Nach Name oder Stichwort** suchen, um einen bestimmten Mentor zu finden.
5. Wählen Sie **Filter** aus, und füllen Sie das Formular aus, um Kompetenzen oder andere Anforderungen hinzuzufügen.

Formular „Alle Filter“.

Feld	Beschreibung
Stellenfamilie	Geschäftsbereich oder Funktion des Mentors.
Stellenbezeichnung	Rollen- oder Berufsbezeichnung des Mentors
Hierarchiestufe im Job	Rollenebene des Mentors.
Besitz	Bereich der Anstellungsdauer des Mentors.
Mentoring-Beziehung	Bereich der Dauer des Mentorings.

6. Wählen Sie **Übernehmen**.
7. Suchen Sie einen Mentor Ihrer Wahl, und wählen Sie **Verbinden**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie eine Verbindung an

Mentee-Einstellungen bearbeiten

Bearbeiten Sie als Mentee Ihre Einstellungen basierend auf Ihren Kompetenzen, Schwerpunktbereichen und Interessenthemen, die Sie mit Ihrem Mentor besprechen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Ihre Laufbahn** > **Mentoring** > **Übersicht**.
2. Wählen Sie in der Liste „Einstellungen bearbeiten“ die **Option Mentee-Einstellungen bearbeiten aus**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Mentee-Einstellungen bearbeiten“ aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Mentee-Einstellungen bearbeiten“..
4. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Mentoren-Einstellungen bearbeiten

Bearbeiten Sie als Mentor Ihre Einstellungen basierend auf Ihren Kompetenzen, Fokusbereichen und Interessenthemen, die Sie mit Ihrem Mentor besprechen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Ihre Laufbahn** > **Mentoring** > **Übersicht**.
2. Wählen Sie in der Liste Einstellungen **bearbeiten die Option Einstellungen für Mentoren bearbeiten**aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Mentor-Einstellungen“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Mentor-Einstellungen“..

4. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Fordern Sie eine Verbindung an

Fordern Sie eine Verbindung zu einem Mentor an, der für Sie geeignet scheint.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Ihre Laufbahn** > **Mentoring** > **Übersicht**.
2. Wählen Sie im Profil eines Mentors im Abschnitt „Vorgeschlagene Mentoren“ **Verbinden**aus.

Hinweis:
Vorgeschlagene Mentoren werden erst angezeigt, nachdem Sie Ihre Einstellungen festgelegt haben.

3. Wählen Sie in der Liste Mentoring-Dauer die Dauer aus.
4. Fügen Sie im Feld **Nachricht** eine Anforderungsnachricht hinzu.
5. Wählen Sie **Senden**.

Zeigen Sie vorgeschlagene Mentoren an

Registrierte Mentees können Mentorenvorschläge basierend auf ihren Registrierungseinstellungen sofort anzeigen und sehen außerdem zusätzliche Einblicke in Übereinstimmungen und Mentorenkompetenzen, um einen geeigneten Mentor auswählen zu können.

Vorbereitungen
Registrieren Sie sich als Mentee. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich als Mentor oder Mentee an.

Fügen Sie Mentee-Einstellungen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Mentee-Einstellungen hinzu.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Ihre Laufbahn** > **Mentoring** > **Übersicht**.
2. Zeigen Sie im Abschnitt „ **Vorgeschlagene Mentoren** “ eine Liste der relevanten Übereinstimmungen basierend auf Ihren Einstellungen an.
3. Sie können sich entweder mit einem vorgeschlagenen Mentor verbinden oder die Suchoption verwenden, um nach anderen Mentoren zu suchen.

Übereinstimmende Einblicke anzeigen

Zeigen Sie die Punktzahl für Übereinstimmungseinblicke an, die basierend auf der Übereinstimmungspunktzahl der Einstellungen berechnet wird.

Vorbereitungen
Registrieren Sie sich als Mentee. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich als Mentor oder Mentee an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie Mentee-Einstellungen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Mentee-Einstellungen hinzu.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Ihre Laufbahn** > **Mentoring** > **Übersicht**.
2. Klicken Sie unter **Vorgeschlagene Mentoren**auf das Hamburger-Menü für einen vorgeschlagenen Mentor.
3. Wählen Sie **Übereinstimmungseinblicke** anzeigen aus, und zeigen Sie die folgenden Übereinstimmungsinformationen zum vorgeschlagenen Mentoren oder Mentee an.
   - Fokusbereiche
   - Kompetenzen
   - Sprache
4. Wählen Sie **Schließen** aus, um die Kartenansicht für Übereinstimmungseinblicke zu schließen.

Zeigen Sie Mentoring-Anforderungen an

Verfolgen Sie alle Mentoring-Anforderungen, die Sie gesendet oder von anderen erhalten haben.

Vorbereitungen

Melden Sie sich als Mentee oder Mentor an. Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich als Mentor oder Mentee an.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Ihre Laufbahn** > **Mentoring** > **Übersicht**.
2. Im Abschnitt „ **Mentoring-Anforderungen** “ können Sie aus den folgenden Informationen Informationen auswählen.

Hinweis:
Sie können die Anforderungslisten auch nach **Neuestem** und **Ältestem**sortieren.

Mentoring – Referenz

Mentoring-Referenz Mitarbeiterentwicklung .

Mentoring Beziehungsformular

Verwenden Sie das Formular „Mentoring-Beziehung“, um eine neue Beziehung zwischen einem Mentee und einem Mentor zu erstellen.

Formular „Mentoring-Beziehung“.

Feld	Beschreibung
Mentee	Name des Mentees.
Mentor	Name des Mentors

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Mentoring-Beziehung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Dauer	Standarddauer des Programms in Monaten.
Status	Status des Programms.
Startdatum	Datum, an dem die Beziehung beginnt.
Enddatum	Datum, an dem die Beziehung enden soll.
Details der Anforderung	
Anforderungsdatum	Datum, an dem die Beziehung angefordert wird.
Widerrufsdatum	Datum, an dem die Beziehung zurückgezogen werden muss.
Anforderungsnotiz	Details zur Beziehungsanforderung.
Details zur Ablehnung	
Ablehnungsgrund	Grund für das Ablehnen der Beziehung.
Ablehnungsdatum	Datum der Ablehnung der Beziehung.
Ablehnungsnotiz	Details dazu, warum die Beziehung abgelehnt wurde.

Formular „Mentee-Einstellungen bearbeiten“.

Verwenden Sie dieses Formular, um Ihre Einstellungen als Mentee aufzuzeichnen.

Formular „Mentee-Einstellungen bearbeiten“.

Feld	Beschreibung
Andere Kompetenz suchen	Suchfeld, das zum Suchen einer Kompetenz anhand eines Kompetenznamens oder Stichworts verwendet wird. Suchen Sie nach Kompetenzen, und fügen Sie sie hinzu
Mentoring-Schwerpunktbereiche	
Über welche Branchenkompetenz soll Ihr Mentor verfügen?	Verfügbare Optionen: • Luft- und Raumfahrt • Künstliche Intelligenz • Kostenrechnung • Finanzdienstleistungen • Verbrauchsgüter • Gesundheitswesen • Telekommunikation • Regierungsverwaltung
Auf welche interessanten Themen möchten Sie sich mit Ihrem Mentor konzentrieren?	Verfügbare Optionen: • Entwicklung des Karrierepfads • Führungskräfteentwicklung • Problemlösung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Mentee-Einstellungen bearbeiten“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Feedback nutzen • Entscheidungsfindung • Netzwerk
An welchen Communities soll Ihr Mentor beteiligt sein?	Verfügbare Optionen: • Frauen im Arbeitsbereich • BIPOC-Mitarbeiterressourcengruppe • Ressourcengruppe für Transgender-Mitarbeiter • Veteranen • Arbeitende Eltern • Karriereanfänge
Andere Einstellungen	
Aus welcher Abteilung soll Ihr Mentor kommen?	Option zum Hinzufügen der Abteilung, aus der Ihr Mentor stammen soll.
Welche Rollen suchen Sie nach Ihrem Mentor?	Option zur Suche nach Mentoren in bestimmten Rollen.
Welche Zeitzonen passen am besten zu Ihnen?	Option zum Hinzufügen entsprechender Zeitzonen.
Welche Standorte eignen sich am besten für Sie?	Option zum Hinzufügen eines geeigneten Standorts für das Meeting mit Ihrem Mentor
In welchen Sprachen kommunizieren Sie?	Option zum Auswählen bevorzugter Sprachen.

Formular „Mentor-Einstellungen“.

Verwenden Sie dieses Formular, um Ihre Einstellungen als Mentor aufzuzeichnen.

Formular „Mentor-Einstellungen“ bearbeiten

Feld	Beschreibung
Mentorenprofil	Option, um Ihr Profil für andere sichtbar zu machen.
Kompetenzstärken	Liste aller Ihrer Kompetenzen und Stärken als Mentor.
Mentoring-Schwerpunktbereiche	
Welche Branchenkompetenz können Sie mit Ihrem Mentee teilen?	Verfügbare Optionen: • Luft- und Raumfahrt • Künstliche Intelligenz • Kostenrechnung • Finanzdienstleistungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Mentor-Einstellungen“ bearbeiten (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Verbrauchsgüter • Gesundheitswesen • Telekommunikation • Regierungsverwaltung
Über welche interessanten Themen könnten Sie mit Ihrem Mentee sprechen?	Verfügbare Optionen: • Entwicklung des Karrierepfads • Führungskräfteentwicklung • Problemlösung • Feedback nutzen • Entscheidungsfindung • Netzwerk
In welchen Communities möchten Sie Ihrem Mentee helfen, mehr zu erfahren?	Verfügbare Optionen: • Frauen im Arbeitsbereich • BIPOC-Mitarbeiterressourcengruppe • Ressourcengruppe für Transgender-Mitarbeiter • Veteranen • Arbeitende Eltern • Karriereanfänge
Andere Einstellungen	
Welche Zeitzonen passen am besten zu Ihnen?	Option zum Hinzufügen entsprechender Zeitzonen.
Welche Standorte eignen sich am besten für Sie?	Option zum Hinzufügen eines geeigneten Standorts für das Meeting mit Ihrem Mentor
In welchen Sprachen kommunizieren Sie?	Option zum Auswählen bevorzugter Sprachen.
Wie viele Mentees möchten Sie gleichzeitig übernehmen?	Option zur Auswahl von 1 oder 2 Mentees.

Mitarbeiterziele

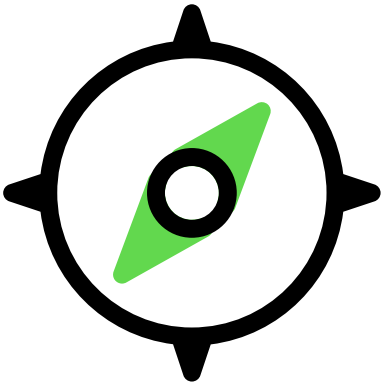
Mit der Anwendung ServiceNow® Mitarbeiterziele können Mitarbeiter ihre Karriereziele in der Anwendung Mitarbeiter-Center] anzeigen und nachverfolgen. Diese Anwendung ist ein Tool, mit dem sich Mitarbeiter konzentrieren und an den strategischen Zielen Ihres Unternehmens ausgerichtet bleiben können, was zu einer verbesserten Gesamtleistung der Organisation führt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

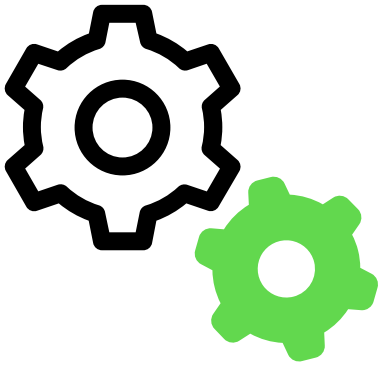
Erste Schritte

Untersuchen



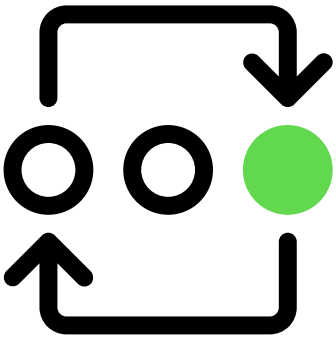
Erfahren Sie, wie Mitarbeiter und Manager Mitarbeiterziele verwenden.

Installieren und konfigurieren Sie



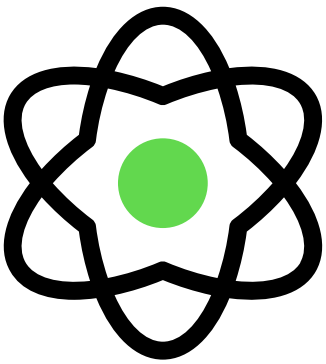
Installieren Sie die App Mitarbeiterziele aus dem ServiceNow Store. Als Administrator können Sie Anwendungsfunktionen konfigurieren, wenn Konfigurationsoptionen verfügbar sind.

integrieren



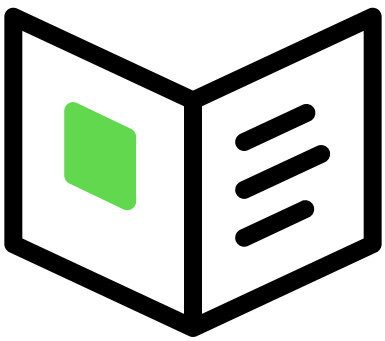
Erweitern Sie die Fähigkeiten der App Mitarbeiterziele durch Integration in HCM-Software.

Arbeiten mit



Zeigen Sie Ihre Ziele an und überarbeiten Sie sie, um die individuellen Maßnahmen an den Unternehmenszielen auszurichten.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Automatische Übersetzung

Mitarbeiterziele erkunden

Die Anwendung Mitarbeiterziele bietet Mitarbeitern und Managern Einblick in die von Ihrer Organisation festgelegten Geschäftsziele und in die persönlichen Ziele, die für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

einen Mitarbeiter spezifisch sind. Diese Anwendung hilft Mitarbeitern, ihre Ziele in Wachstumspläne zu integrieren, um die Talente in Ihrer Organisation zu fördern.

Die App Mitarbeiterziele ist eng mit den folgenden Apps in der Suite Mitarbeiterentwicklung integriert:

- Mitarbeiterentwicklung – Core
  - Karriereprofil
  - Wachstumspläne
- Karrieregespräche

Es bietet auch eine Integration mit den folgenden HCM-Systemen, die in verschiedenen Organisationen häufig für das Zielmanagement verwendet werden:

- Oracle Cloud HCM
- SAP SuccessFactors
- Workday

Diese Integrationen bieten Mitarbeitern und Managern einen nahtlosen Prozess, um ihre Ziele über Mitarbeiter-Centeranzuzeigen und zu verfolgen.

Mitarbeiterziele – Übersicht

Die Anwendung Mitarbeiterziele ist in die Anwendungssuite Mitarbeiterentwicklung] integriert, um die berufliche Entwicklung der Mitarbeiter in Ihrer Organisation zu fördern. Mit dieser Anwendung können Mitarbeiter über bestimmte Anwendungen in der Suite Mitarbeiterentwicklung auf ihre Karriereziele zugreifen und sie überwachen.

Wenn die App Mitarbeiterziele installiert ist, können Sie bestimmte Anwendungen in der Suite Mitarbeiterentwicklung verwenden, um Ziele von Mitarbeiter-Centeranzuzeigen und zu verfolgen. Mitarbeiter suchen kontinuierlich nach Weiterentwicklung in ihrer Karriere, und die Entwicklung beginnt häufig mit dem Ziel, ihre beruflichen Aktivitäten zu unterstützen. Ziele geben Mitarbeitern einen Sinn für Orientierung und Fokus und halten die Mitarbeiter motivieren, indem sie eine Kultur der Verantwortlichkeit fördern. Die App Mitarbeiterziele verbessert die Experience von Mitarbeitern und Managern, die mit der Verwendung der App-Suite Mitarbeiterentwicklung verbunden sind, indem Ziele in den Karrierepfad des Mitarbeiters integriert werden. Die Funktionen von bieten die folgenden Vorteile, von denen Ihre Mitarbeiter und Ihr Unternehmen erheblich profitieren können:

- Legt die Priorisierung der Arbeit fest.
- Unterstützt Mitarbeiter bei der Verbesserung ihrer Entscheidungskompetenzen.
- Fördert eine Umgebung, die Teamarbeit fördert
- Hilft beim Messen des Erfolgs.

Integration von Human Resources Management (HCM).

HCM-Software ist eine integrierte Suite von Technologien, mit der Unternehmen ihre Mitarbeiter vom Onboarding bis zum Ruhestand verwalten können. Ein vollständiges HCM-System bietet aussagekräftige Einblicke in die Integrität Ihres Personals. Zur Förderung der Geschäftsergebnisse werden die Experience und die berufliche Entwicklung der Mitarbeiter priorisiert. Es unterstützt auch strategische Prozesse und Aufgaben, z. B. das Zielmanagement, damit ein Unternehmen mit dem Wachstum seiner Mitarbeiter funktionieren und sich weiterentwickeln kann. Zur Bereitstellung einer Integration mit unterschiedlichen HCM-Systemen verwendet die App Mitarbeiterziele Spokes, um

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Verbindung zu erleichtern. Mit dieser Integration können Sie Ihre Ziele über eine einzige Oberfläche anzeigen und nachverfolgen und so einen nahtlosen Prozess für das Zielmanagement schaffen. Dieser optimierte Prozess vereinfacht die Schritte zum Anzeigen und Nachverfolgen Ihrer Ziele und trägt so zur Förderung der Akzeptanz der App Mitarbeiterziele in Ihrer Organisation bei.

Die App Mitarbeiterziele bietet eine Integration mit den folgenden HCM-Systemen:

- Oracle Cloud HCM
- SAP SuccessFactors
- Workday

Integration „Mitarbeiterentwicklung“

Die App Mitarbeiterziele importiert die Daten aus Ihrem HCM-System in die Tabelle Mitarbeiterziele [sn_egd_goals_employee_goal]. Sobald die Zieldaten importiert sind, können Sie das entsprechende Ziel unter Mitarbeiter-Centeranzeigen. Mit den folgenden Anwendungen in der Suite Talent können Sie auf Ihre Ziele zugreifen:

Karriereprofil

Mitarbeiter können ihre Ziele anzeigen, indem sie auf ihr Karriereprofil zugreifen. Das Karriereprofil enthält das Widget „Ziele“, das eine Karte für jedes Ziel anzeigt, das aus dem HCM-System Ihrer Organisation importiert wurde. Das Widget „Ziele“ enthält die folgenden Registerkarten, auf denen Ihre Ziele in Kategorien gefiltert werden. So können Sie schnell und bequem auf die anzuzeigenden Ziele zugreifen:

- **Aktiv**
- **Abgeschlossen**
- **Archiviert**

Sie können den Link **Details** anzeigen auswählen, der einem Ziel zugeordnet ist und im Widget „Ziele“ angezeigt wird, um weitere Informationen zu einem bestimmten Ziel abzurufen. Wenn Sie den Link **Details** anzeigen wählen, wird der Bereich Zieldetails angezeigt. In diesem Bereich werden für jedes Ziel die folgenden Informationen angezeigt:

- Status (On-Track, Gefährdet, Abgeschlossen)
- Titel
- Typ des Ziels (geschäftlich, persönlich)
- Beschreibung
- Erstellungsdatum
- Fälligkeitsdatum
- Startdatum

Karrieregespräche

Mitarbeiter können ihre Ziele in der App „Karrieregespräche“ anzeigen. Die App „Karrieregespräche“ bietet im kontextbezogenen Seitenbereich, der während eines Wachstumsgesprächs angezeigt wird, ein Akkordeon für Ziele. Wenn Sie das Akkordeon „Ziele“ erweitern, wird für jedes Ziel eine Karte angezeigt.

Wenn ein Mitarbeiter ein Ziel mit seinem Manager teilt, kann der Manager das entsprechende Ziel während eines Wachstumsgesprächs im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen. Die Ziele, die in der App „Karrieregespräche“ angezeigt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

werden, helfen dem Mitarbeiter und dem Vorgesetzten, eine Konversation zu beginnen, die auf einem Ziel basiert, das der Mitarbeiter seinem Vorgesetzten mitteilen möchte. Diese Integration bietet Mitarbeitern und Managern Komfort, indem sie es ihnen ermöglichen, in Einzelgesprächen, in denen es um die Weiterentwicklung und Entwicklung von Mitarbeitern geht, Ziele über eine einzige Oberfläche anzuzeigen und zu referenzieren.

Wachstumspläne

Mitarbeiter können einen Wachstumsplan basierend auf einem aktiven Ziel erstellen. Die App „Wachstumspläne“ zeigt die drei neuesten Ziele an, wenn ein Mitarbeiter den Prozess zur Erstellung eines Wachstumsplans initiiert. Ähnlich wie bei der Erstellung eines Wachstumsplans, der aus einer Ambition oder Konversation hervorgeht, können Mitarbeiter ein Ziel auswählen, das sie zu einem Wachstumsplan entwickeln möchten. Mit der App Mitarbeiterziele können Mitarbeiter ein Ziel als Kontext verwenden, um einen Wachstumsplan zu starten.

Installieren und konfigurieren Sie Mitarbeiterziele

Installieren Sie die Anwendung Mitarbeiterziele, um die in Ihrem Human Resources Management-System (HCM) gespeicherten Zielmanagementdaten in Now Platform® zu importieren. Wenn Konfigurationsoptionen verfügbar sind, können Administratoren Komponenten der Anwendung so konfigurieren, dass sie den Spezifikationen Ihrer Organisation entsprechen.

Nachdem Zieldaten aus Ihrem HCM-System in Now Platformimportiert wurden, können Mitarbeiter über Mitarbeiter-Center bequem auf ihre Ziele zugreifen.

Anwendung Mitarbeiterziele installieren

Installieren Sie die Anwendung Mitarbeiterziele, um Ziele als Tool zur Entwicklung Ihres organisatorischen Talents zu integrieren. Mit der App Mitarbeiterziele können Mitarbeiter über Mitarbeiter-Center auf ihre Ziele zugreifen.

Vorbereitungen

Die App Mitarbeiterziele ist von den folgenden Anwendungen abhängig:

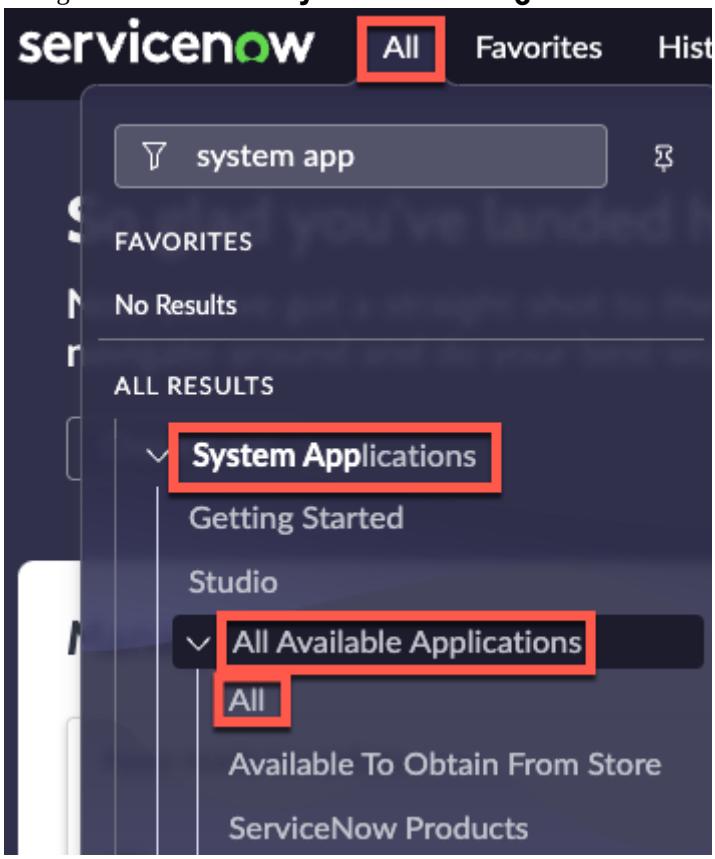
- Karrieregespräche
- Mitarbeiterentwicklung – Core
- Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Integrationen für Mitarbeiterziele

Erweitern Sie die Fähigkeiten der Anwendung Mitarbeiterziele durch die Integration in das Human Resources Management-System (HCM) Ihrer Organisation, um Mitarbeiterziele bei Verwendung der Anwendungssuite Mitarbeiterentwicklung zugänglich zu machen.

Durch diese Integration kann die App Mitarbeiterziele] Zielmanagementdaten aus Ihrem HCM-System in die Tabelle Mitarbeiterziele [sn_egd_goals_employee_goal] importieren. Sobald die Zieldaten importiert sind, können Mitarbeiter in Ihrer Organisation ihre Ziele unter Mitarbeiter-Centeranzeigen und nachverfolgen.

Die App Mitarbeiterziele bietet eine Integration mit den folgenden HCM-Systemen:

Oracle Cloud HCM

Integrieren Sie Oracle Cloud HCM mit der App Mitarbeiterziele, um nahtlos über Mitarbeiter-Centerauf Ziele zuzugreifen. Weitere Informationen zum Integrationsprozess mit Oracle Cloud HCM finden Sie unter Oracle HCM Cloud Spoke .

SAP SuccessFactors

Integrieren Sie SAP SuccessFactors mit der App Mitarbeiterziele, um nahtlos über Mitarbeiter-Centerauf Ziele zuzugreifen. Weitere Informationen zum Integrationsprozess mit SAP SuccessFactorsfinden Sie unter SuccessFactors Spoke .

Workday

Integrieren Sie Workday mit der App Mitarbeiterziele, um nahtlos über Mitarbeiter-Centerauf Ziele zuzugreifen. Weitere Informationen zum Integrationsprozess mit Workdayfinden Sie unter Workday HR Spoke .

Mitarbeiterziele verwenden

Verwenden Sie die App Mitarbeiterziele, um in mehreren Anwendungen der Suite Mitarbeiterentwicklung] auf Zielmanagementdaten zuzugreifen.

Zeigen Sie Ihre Mitarbeiterziele an

Zeigen Sie Ihre Ziele an, indem Sie auf Ihr Karriereprofil zugreifen. Ihre Ziele, die im Widget „Ziele“ angezeigt werden, sind in die folgenden Kategorien gefiltert: aktiv, abgeschlossen, archivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: employee [sn_egd_act.employee]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Benutzeroptionen die Option **Profil**aus.

Tipp:
Die Dropdown-Liste Benutzeroptionen ist ein Symbol, das das Profilbild Ihres Benutzers enthält.

Das Mitarbeiterprofil wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie die Registerkarte **Karriere** aus.
   Das Karriereprofil wird angezeigt.
4. Wählen Sie im Navigationsmenü **Ziele** aus, um direkt zum Widget „Ziele“ zu navigieren.
5. Wählen Sie im Widget „Ziele“ die Registerkarten **Aktiv**, **Abgeschlossen**oder **Archiviert** aus, um Ihre Ziele nach der Kategorie anzuzeigen, in der sie gefiltert wurden.

Mitarbeiterziele – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Komponenten und Formularen, die der Anwendung Mitarbeiterziele zugeordnet sind.

Mitarbeiterziele Tabelle

Die Datensätze in der Tabelle Mitarbeiterziele enthalten Zielmanagementdaten. Jeder Datensatz wird erstellt, wenn die Anwendung Mitarbeiterziele die entsprechenden Zieldaten aus dem Human Resources Management-System (HCM) Ihrer Organisation importiert.

Das Formular, das angezeigt wird, wenn Sie einen Datensatz in der Tabelle Mitarbeiterziele auswählen, enthält die folgenden Felder:

Formular „Mitarbeiterziel“.

Feld	Beschreibung
Name	Ein Name für das vom Mitarbeiter festgelegte Ziel
Eigentümer	Der Mitarbeiter, zu dem das Ziel gehört.
Status	Eine der folgenden Optionen, um den Status des Ziels hinsichtlich seines Fortschritts zu beschreiben: • **Entwurf** • **In Bearbeitung** • **Genehmigt** • **Abgeschlossen** • **Ausstehend** • **Erreicht** • **Nicht erreicht**
Aktiv	Ein Kontrollkästchen, das angibt, ob das Ziel aktiv ist.
Archiviert	Ein Kontrollkästchen, das angibt, ob das Ziel archiviert ist.
Startdatum	Das Datum, an dem das Ziel beginnt.
Enddatum	Das Datum, an dem das Ziel endet.
Für Vorgesetzten freigeben	Kontrollkästchen, um anzugeben, ob der Mitarbeiter sein Ziel mit seinem Vorgesetzten geteilt hat.
Beschreibung	Freiform-Text zur detaillierten Beschreibung des Ziels.
Typ	Eine der folgenden Optionen zur Angabe des Zieltyps:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Mitarbeiterziel“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Keine** • **Geschäftsziel** • **Persönliches Ziel**
Status	Eine der folgenden Farben, um den Status des Ziels darzustellen: • **Keine** • **Grün** • **Gelb** • **Rot**
Domäne	Die Domäne, die dem im Feld **Besitzer** angegebenen Mitarbeiter zugeordnet ist

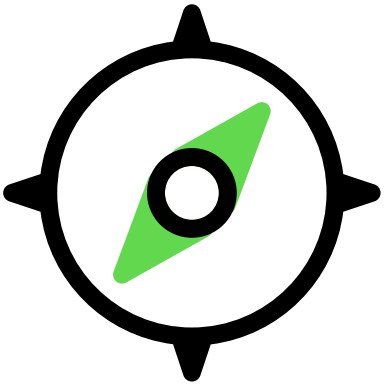
Leiter-Hub

Mit dem Leiter-Hub können Führungskräfte die Stärken ihrer Teams nachvollziehen, Kompetenzlücken identifizieren und Changes erleichtern, die gleichzeitig ihrer Belegschaft zugute kommen und die gewünschten Geschäftsergebnisse erzielen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

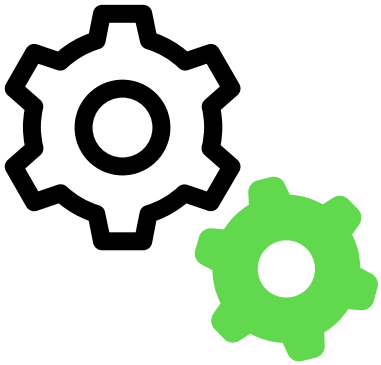
Erste Schritte

Untersuchen



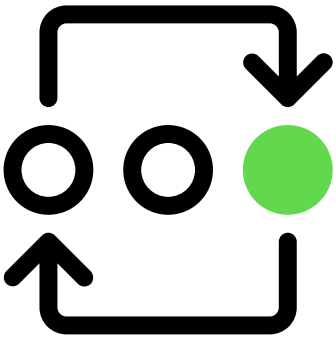
Erfahren Sie, wie Führungskräfte und Unterstützer das Leiter-Hubverwenden.

Installieren und konfigurieren Sie



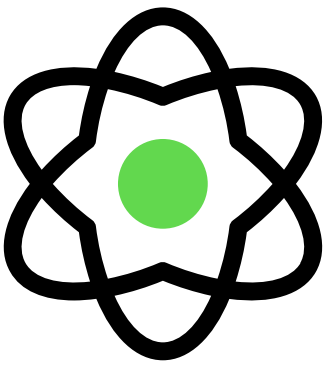
Installieren Sie die App Leiter-Hub aus ServiceNow Store. Als Administrator können Sie Anwendungsfunktionen basierend auf den von Ihrer Organisation festgelegten Spezifikationen konfigurieren.

integrieren



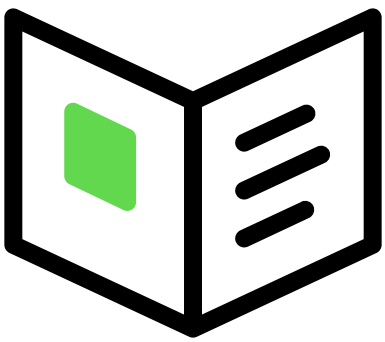
Erweitern Sie die Fähigkeiten der App „ Leader Hub “ durch die Integration mit -Anwendungen in der Suite Mitarbeiterentwicklung.

Arbeiten mit



Zeigen Sie Daten über die Talente Ihres Unternehmens an, und analysieren Sie sie, um die Leistung zu steigern und das Wachstum zu fördern.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Leiter-Hub in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Leiter-Hub erkunden

Die App „ Leader Hub “ bietet Organisations- und HR-Führungskräften Einblick in die Talente ihrer Organisation, um die Landschaft ihrer Belegschaft umfassend zu verstehen. Diese Anwendung hilft Führungskräften, die Stärken und Defizite ihres Teams zu messen, um sicherzustellen, dass ihre Mitarbeiter über die entsprechenden Kompetenzen und das entsprechende Fachwissen verfügen, um in der Vergangenheit und Zukunft erfolgreich zu sein.

Leiter-Hub – Übersicht

Mit demLeiter-Hub können Führungskräfte die Fähigkeiten ihrer Teams nachvollziehen, Kompetenzlücken identifizieren und Changes erleichtern, die gleichzeitig ihrer Belegschaft zugute kommen und die gewünschten Geschäftsergebnisse erzielen.

Leiter-Hub- Benutzer

Anwender

Anwender	Beschreibung
Organisations- oder HR-Führungskräfte	Organisations- und HR-Führungskräfte verwenden Leiter-Hub, um Daten zu analysieren, die den Talenten ihrer Organisation zugeordnet sind. Mit diesen Daten können sie fundierte Entscheidungen treffen, die sich positiv auf die Unternehmenskultur, die Produktivität und den Gesamterfolg des Unternehmens auswirken.
Organisatorischer Unterstützer	Organisationsunterstützer, denen Aufgaben und Verantwortlichkeiten anvertraut sind, verwenden Leiter-Hub, um die Organisation ihrer designierten Führungskraft anzuzeigen. Mit Zugriff auf Leiter-Hubkönnen sie die für den Erfolg des Unternehmens erforderliche Unterstützung bieten.

Vorteile vonLeiter-Hub

Vorteile vonLeiter-Hub

Vorteil	Funktion	Anwender
Erhalten Sie schnellen Zugriff auf eine umfassende Übersicht über die Talente Ihrer Organisation. Diese gekapselten Daten umfassen Metriken für die Kompetenzkompetenz in verschiedenen Teams, die Identifizierung erheblicher Kompetenzlücken und die Interaktion der Mitarbeiter mit den Wachstumstools, die in der Anwendungssuite Mitarbeiterentwicklung bereitgestellt werden.	Auf einen Blick	Organisations- oder HR-Führungskräfte
Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Kompetenzen und die Talentzusammensetzung jedes	Organisationstalent	Organisations- oder HR-Führungskräfte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteile vonLeiter-Hub (Fortsetzung)

Vorteil	Funktion	Anwender
Teams in Ihrer Organisation. Zeigen Sie Talentdaten auf jeder Granularitätsebene über ein Organigramm an, das die Berichtsbeziehungen zwischen den verschiedenen Teams in Ihrem Unternehmen veranschaulicht.		
Verschaffen Sie sich eine ganzheitliche Ansicht der Kompetenzzusammensetzung, die Ihrer Organisation zugeordnet ist. Zeigen Sie Kompetenzen, die für Ihre Organisation relevant sind, und Metriken an, mit denen Sie kritische Kompetenzlücken identifizieren können. Diese Daten können verwendet werden, um Manager für die Entwicklung von Talenten in ihren Teams verantwortlich zu machen.	Organisationskompetenzen	Organisations- oder HR-Führungskräfte
Gewähren Sie Unterstützern der Organisation, an die die Führungskraft Verantwortlichkeiten delegiert hat, Zugriff auf den Leiter-Hub. Unterstützer können die Organisation des jeweiligen Leiters anzeigen und entsprechende Unterstützung leisten.	Von Ihnen unterstützte Organisationen	Organisatorischer Unterstützer

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von Leiter-Hubfinden Sie unter:

- Leiter-Hubinstallieren und konfigurieren
- Leiter-Hub verwenden
- Referenzfür Leiter-Hub

Leiter-Hubinstallieren und konfigurieren

Installieren Sie die Anwendung „ Leader Hub “, um Führungskräften und ihren Unterstützern Zugriff auf Ressourcen zu gewähren, die ihnen helfen, Teams in ihrer Organisation zu führen, zu beeinflussen und zu motivieren. Administratoren können Komponenten der -Anwendung so konfigurieren, dass sie den Spezifikationen Ihrer Organisation entsprechen.

Übersicht über Installation und Konfiguration

1. Installieren Sie die Anwendung Leiter-Hub
2. Metriken für Mitarbeitereinbindung konfigurieren
3. Weisen Sie einem Benutzerdatensatz eine Führungskraft oder Unterstützerrolle zu
4. Erstellen Sie Supportbeziehungen

Installieren Sie die Anwendung Leiter-Hub

Installieren Sie die Anwendung „ Leader Hub “, um Ihre Organisations- und HR-Führungskräfte mit den erforderlichen Tools auszustatten, um Wachstum zu fördern, Talente zu entwickeln und kritische Entscheidungen zu treffen, die ihre Organisation zu langfristigem Erfolg führen. Mit der App „ Leader Hub “ können Führungskräfte über Mitarbeiter-Centerauf Daten zu den Talenten ihrer Organisation zugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

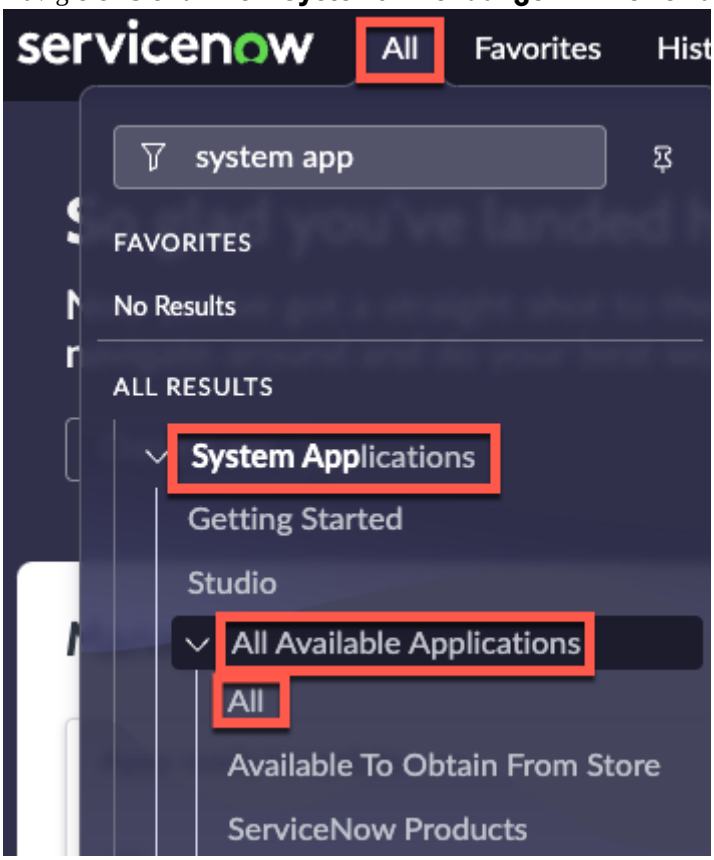
Die App „Leader Hub “ ist von den folgenden Anwendungen abhängig:

- Mitarbeiterentwicklung – Core
- Skills Intelligence
- Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Metriken für Mitarbeitereinbindung konfigurieren

Verwenden Sie die Tabelle „Metrikkonfigurationen für Leiter-Hub“, um Metriken für die Mitarbeiterinteraktion mit bestimmten Anwendungen in der Suite Mitarbeiterentwicklung zu konfigurieren. Die konfigurierbaren Optionen gelten für die Metriken, die im Widget „Wachstumsinteraktion“ und auf den Mitarbeiterkarten auf der Talentseite der Organisation angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin [sn_egd_lh.admin oder sn_egd_shared_lib.admin]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Leiter-Hub** > **Metrikkonfiguration für Leiter-Hub**.
2. Wählen Sie einen Datensatz in der Liste aus, um eine vorhandene Konfiguration zu überarbeiten, oder wählen Sie **Neu**, um eine Konfiguration zu erstellen.
3. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Anwendung an, für die Sie Metriken erstellen.

   Tipp:
   Sehen Sie sich die Optionen im Feld **Metrik** an, um die Anwendung zu bestimmen, für die Sie Metriken erstellen möchten.

4. Stellen Sie Führungskräften Ihre Metrik zur Mitarbeitereinbindung zur Verfügung, indem Sie das Kontrollkästchen aktivieren, das dem Feld **Aktiv** zugeordnet ist.
5. Geben Sie die Reihenfolge an, in der Ihre Metrik zur Mitarbeitereinbindung angezeigt wird, indem Sie einen numerischen Wert in das Feld **Reihenfolge** eingeben.

   Tipp:
   Die Metrik zur Mitarbeitereinbindung, die Sie für die Anwendung konfigurieren, die Sie im Feld **Metrik** angeben, wird im Widget für Wachstumsinteraktion in der folgenden Reihenfolge angezeigt: vom niedrigsten Wert im Feld **Reihenfolge** zum höchsten.

6. Fügen Sie ein Bild für die Metrik zur Mitarbeitereinbindung hinzu, die Sie erstellen, indem Sie das Symbol „ **Nachschlagen mit Liste** “ im Feld Symbol **auswählen**.
7. Wählen Sie in der Dropdown-Liste, die dem Feld **Metrik** zugeordnet ist, eine Anwendung aus, die der Anwendung entspricht, die Sie im Feld **Name** angegeben haben.
8. Wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste aus, die dem Feld „Basis der Metrikberechnung“ zugeordnet ist, um die Basis für die **Metrikberechnung** anzugeben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung ein, um die Metrik zu beschreiben, die Sie für die Anwendung konfigurieren, die Sie im Feld **Metrik** angegeben haben.

   Tipp:
   <personnel>stellt die Rolle dar, die Sie im Feld „ **Metrikberechnungsbasis** “ angegeben haben (z. B. Mitarbeiter, Manager oder einzelner Beitragender). Die von Ihnen eingegebene Beschreibung wird unter dem Prozentsatz angezeigt, der für die von Ihnen erstellte Metrik zur Mitarbeitereinbindung berechnet wird. Wenn man die Beschreibung verwendet, die für die App „Ziele“ bereitgestellt wurde, zeigt das Widget „Wachstumsinteraktion“ die folgende Meldung an:<percentage> von<personnel> haben aktive Ziele.

10. Geben Sie einen alternativen Text in das Feld **Tooltip** ein, um weitere Details zur zu konfigurierenden Metrik zur Mitarbeitereinbindung bereitzustellen.

    Tipp:
    Verwenden Sie den Tooltip, um Text zur Berechnung für die Metrik anzuzeigen, die Sie konfigurieren. Wenn Sie beispielsweise Metriken für die App „Ziele“ konfigurieren und Metriken basierend auf der Anzahl der Mitarbeiter mit mindestens einem laufenden Ziel berechnet werden, geben Sie im Feld **Tooltip**Mitarbeiter mit mindestens einem laufenden Ziel ein . Dieser Text wird angezeigt, wenn Sie den Mauszeiger über das Symbol am Ende der Beschreibung bewegen.

11. now/leader-hub-analytics/ eingeben <UIB page> im Feld **Analytics-URL**.

    Tipp:
    <UIB page>stellt den Namen der UIB-Seite (User Interface Builder) dar. Der Name der Anwendung, für die Sie Metriken konfigurieren, ist standardmäßig der UIB-Seitenname. Wenn Sie beispielsweise Metriken für die App „Ziele“ konfigurieren und die UIB-Standardseite verwenden, geben Sie now/leader-hub-analytics/aspirationsein.

12. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für das Feld **Talenttransparenz aktivieren**, um Ihre Mitarbeitereinbindungsmetrik auf der Talentseite der Organisation sichtbar zu machen, wenn Sie eine Karte anzeigen, die Informationen zu einem Mitarbeiter enthält.
13. Geben Sie im Feld Domäne die **Domäne** an, in der Ihre Metrikkonfigurationsdaten verfügbar sind.

Ergebnisse
Die von Ihnen konfigurierte Metrik für Mitarbeitereinbindung wird im Widget für Wachstumsinteraktion angezeigt. Das Widget für Wachstumsinteraktionen wird auf der Seite Auf einen Blick angezeigt.

Weisen Sie einem Benutzerdatensatz eine Führungskraft oder Unterstützerrolle zu

Gewähren Sie Organisationsleitern und Unterstützern Zugriff auf Leiter-Hub, indem Sie ihren Benutzerdatensätzen die erforderlichen Rollen zuweisen.

Vorbereitungen
Sie müssen eine aktive Mitarbeiterdefinition erstellen, um Mitarbeiterprofile zu generieren. Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter Aktive Mitarbeiterdefinitionen erstellen.

Sie müssen Mitarbeitern Ihrer Organisation eine Lizenz zur Verfügung stellen, um den Zugriff auf Leiter-Hubzu ermöglichen. Weitere Informationen zur Mitarbeiterlizenzierung finden Sie unter Lizenzieren Sie Mitarbeiterentwicklung – Core Benutzer.

Erforderliche Rolle: admin [sn_egd_lh.admin oder sn_egd_shared_lib.admin]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**.
   Die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] wird angezeigt.
2. Wählen Sie einen Datensatz in der Liste aus, der einem Mitarbeiter zugeordnet ist, der Organisationsleiter oder Unterstützer ist.
   Das Formular für einen Benutzerdatensatz wird angezeigt.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Rollen** die Option **Bearbeiten**aus.
4. Geben Sie im Feld **Sammlung** den Wert `sn_egd` ein.
   Eine Liste der Rollen, die mit „sn_egd“ beginnen, wird angezeigt.
5. Doppelklicken Sie auf die Rolle, die dem Beruf des Mitarbeiters in Ihrer Organisation entspricht.
   Die Rolle wird in der Rollenliste angezeigt.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Führungskräften und Unterstützern der Organisation ist ihrem Benutzerdatensatz die erforderliche Rolle zugewiesen, um auf den Leiter-Hubzuzugreifen. Verwenden Sie den Navigationspfad, der der Rolle des Mitarbeiters entspricht, um eine Liste der Mitarbeiter anzuzeigen, die ihrem Benutzerdatensatz die Rolle „Leiter“ oder „Unterstützer“ zugewiesen haben:

Auswahltabelle

Rolle	Pfad
Organisationsleiter	**Alle** > **Leiter-Hub** > **Führungskräfte**
Organisatorischer Unterstützer	**Alle** > **Leiter-Hub** > **Unterstützer**

Erstellen Sie Supportbeziehungen

Verwenden Sie die Tabelle „Org.-Supportbeziehungen“, um eine Beziehung zwischen einem Organisationsleiter und einem Organisationsunterstützer zu erstellen. Nachdem die -Beziehung hergestellt wurde, können Unterstützer im Leiter-Hub die Organisation des jeweiligen Leiters anzeigen und entsprechende Unterstützung leisten.

Vorbereitungen

Ein Organisationsleiter kann Unterstützung von mehreren Organisationsunterstützern erhalten, und ein Organisationsunterstützer kann mehrere Organisationsleiter unterstützen. Sie müssen für jede Organisationsbeziehung einen separaten Datensatz erstellen.

Erforderliche Rolle: admin [sn_egd_lh.admin oder sn_egd_shared_lib.admin]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Leiter-Hub** > **Beziehungen zur Organisationsunterstützung**.
   Die Tabelle „Beziehungen zur Unterstützung von Organisationen“ wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Leiter** den Namen eines Organisationsleiters ein.
4. Geben Sie im Feld **Unterstützer den Namen eines organisatorischen Unterstützers** ein.
5. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Der organisatorische Unterstützer, den Sie im Feld **Unterstützer** angegeben haben, kann die Organisation anzeigen, die der Führungskraft zugeordnet ist, die Sie im Feld **Leiter** angegeben haben, wenn sie auf Leiter-Hub zugreift.

Integrationen für Leiter-Hub

Erweitern Sie die Fähigkeiten der Anwendung „ Leader Hub “, indem Sie sie in die Anwendungssuite Mitarbeiterentwicklung integrieren, um relevante Daten über die Talente in Ihrer Organisation zu erfassen.

DerLeiter-Hub ist in bestimmte Anwendungen in der Suite Mitarbeiterentwicklung integriert, um Metriken für die Mitarbeitereinbindung zu generieren. Organisationsleiter verwenden die von Leiter-Hub generierten Daten, um die Leistung effektiv zu steigern, das Wachstum zu fördern und das Potenzial ihrer Teams zu nutzen. Führungskräfte können die Daten, die den Talenten ihrer Organisation zugeordnet sind, im Mitarbeiter-Centeranzeigen und analysieren.

Leiter-Hub bietet eine Integration mit den folgenden Anwendungen:

Mitarbeiterentwicklung – Core

Mitarbeiterentwicklung – Core (sn_egd_core) enthält das Plugin „Skills Intelligence“ (sn_skills_int), das für die Verwendung des Leiter-Hubsaktiviert sein muss. Mitarbeiterentwicklung – Core bietet auch die folgenden Module, bei denen es sich um Wachstumstools handelt, die in den Metriken verwendet werden, die Leiter-Hub zur Messung der Mitarbeitereinbindung generiert:

- Ziele
- Wachstumspläne

Skills Intelligence

Leiter-Hub verwendet die Kompetenzdaten von Skills Intelligence in den Metriken, die für Kompetenzkompetenzpunktzahlen und kritische Kompetenzlücken erstellt werden.

Karrieregespräche

Wenn Sie das Plugin Karrieregespräche (sn_egd_act) optional installieren, generiert Leiter-Hub Metriken für die Mitarbeiterinteraktion mit der App Karrieregespräche, z. B. den Prozentsatz der Manager in Ihrer Organisation, die in den letzten 30 Tagen Konversationen mit ihren Mitarbeitern geführt haben.

Mentoring

Wenn Sie das Plugin „Employee Connections“ (sn_ecn) installieren, generiert Leiter-Hub Metriken für die Interaktion von Mitarbeitern mit der App Mentoring, z. B. den Prozentsatz der Mitarbeiter in Ihrer Organisation, die derzeit an Mentoring-Projekten beteiligt sind.

Lernen

Wenn Sie optional das Plugin Lernen (sn_lep) installieren, generiert Leiter-Hub Metriken für die Mitarbeiterinteraktion mit der App Lernen, z. B. den Prozentsatz der Mitarbeiter in Ihrer Organisation, die in den letzten 30 Tagen Kurse abgeschlossen haben.

Leiter-Hub verwenden

Verwenden Sie die App „ Leader Hub “, um auf relevante Daten über die Talente in Ihrer Organisation zuzugreifen. So können Sie die Mitarbeitereinbindung verbessern, sich an geänderte Umstände anpassen und datengesteuerte Entscheidungen treffen, die Ihre Organisation zum Erfolg führen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie North Star- und Drilldown-Metriken an

Zeigen Sie die North Star- und Drilldown-Metriken an, die im Widget „Wachstumsinteraktion“ angezeigt werden. Verwenden Sie diese Daten, um den Grad der Mitarbeiterinteraktion mit den Wachstumstools zu messen, die in der Anwendungssuite Mitarbeiterentwicklung bereitgestellt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Organisationsleiter [sn_egd_lh.leader]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Leiter-Hub die Option **Auf einen Blick**aus.
3. Wählen Sie im Widget für Wachstumsinteraktionen eine North-Stern-Metrik aus, die einer -Anwendung in der Suite Mitarbeiterentwicklung zugeordnet ist, die Sie anzeigen und analysieren möchten.

   Tipp:
   Die North-Stern-Metriken zeigen einen Prozentsatz an, der für die Interaktion von Mitarbeitern mit bestimmten Anwendungen in der Suite Mitarbeiterentwicklung berechnet wird. Die North Star-Metriken sind die erste Zeile von Metriken, die im Widget „Wachstumsinteraktion“ angezeigt werden.

   Die Drilldown-Metriken für die ausgewählte Anwendung werden angezeigt.
4. Zeigen Sie die Daten in den Drilldown-Metriken an, um weitere Informationen zur Interaktion der Mitarbeiter mit der ausgewählten Anwendung zu erhalten.

   Tipp:
   Die Drilldown-Metriken sind Diagramme, die weitere Details zur entsprechenden North Star-Metrik anzeigen. Die Drilldown-Metriken werden unter den North Star-Metriken angezeigt.

Teamdetails anzeigen

Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Kompetenzen und die Talentzusammensetzung jedes Teams in Ihrer Organisation. Verwenden Sie diese Daten, um die Stärken und Defizite der einzelnen Teams zu bestimmen, damit Sie Änderungen vornehmen können, die Ihre Mitarbeiter zum Erfolg führen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Organisationsleiter [sn_egd_lh.leader]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Leiter-Hub die Option **Org.-Talent**aus.
   Die Talentseite Organisation wird angezeigt.
3. Verwenden Sie das Organigramm oder das Feld Nach Mitarbeitern in Ihrer Organisation **suchen**, um einen Mitarbeiter auszuwählen, der ein Team in Ihrer Organisation leitet.

   Tipp:
   Auf der Karte für jeden Mitarbeiter wird angegeben, ob es Personen gibt, die ihm unterstellt sind. Sie können bestimmen, ob ein Mitarbeiter ein Team leitet, indem Sie die Anzahl der direkt geleiteten Mitarbeiter und die Gesamtzahl der unterstellten Mitarbeiter in der Mitarbeiterkarte anzeigen.
4. Wählen Sie auf der Karte für den von Ihnen ausgewählten Mitarbeiter **Teamdetails** anzeigen.
   Die Seite Teamdetails wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Zeigen Sie die Daten auf der Seite „Teamdetails“ an, um das Wachstum und die Entwicklung Ihres Teams zu messen.

Tipp:
Die Seite „Teamdetails“ enthält die folgenden Informationen für das von Ihnen ausgewählte Team:

- Kompetenzpunktzahl des Teams
- Kompetenzen, die am meisten verbessert werden müssen
- Interaktion der Mitarbeiter mit den in bereitgestellten Wachstumstools Mitarbeiterentwicklung

Kompetenzdetails anzeigen

Zeigen Sie Kompetenzen, die für Ihre Organisation relevant sind, und Metriken an, mit denen Sie kritische Kompetenzlücken identifizieren können. Diese Daten können verwendet werden, um Manager für die Entwicklung von Talenten in ihren Teams verantwortlich zu machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Organisationsleiter [sn_egd_lh.leader]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Leiter-Hub die Option **Org.-Kompetenzen**aus.
   Die Seite „Org.-Kompetenzen“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie im Widget Kompetenzanforderungen und -lücken eine Kompetenz aus, die Sie überprüfen möchten.

Tipp:
Verwenden Sie die Daten in diesem Widget, um kritische Kompetenzlücken zu identifizieren. Kompetenzen werden von der niedrigsten zur höchsten Kompetenzpunktzahl aufgelistet.

4. Zeigen Sie die Daten auf der Seite Kompetenzdetails an, um weitere Informationen zur ausgewählten Kompetenz zu erhalten.

Tipp:
Die Seite „Kompetenzdetails“ enthält die folgenden Informationen zu der von Ihnen ausgewählten Kompetenz:

- Kompetenzbeschreibung
- Kompetenztyp
- Trend im Unternehmen (Anstieg oder Rückgang)
- Rollen, die die Kompetenz erfordern
- Kompetenzpunktzahl
- Kompetenz-Compliance-Verhältnis
- Relevanz der Kompetenzen für die Organisation (niedrig, mittel oder hoch)
- Durchschnittliche Kenntnisstufe
- Teams mit der niedrigsten und höchsten Kompetenzpunktzahl
- Top-Experten (Personen mit der höchsten Kenntnisstufe)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie Organisationen an, die Sie unterstützen

Zeigen Sie die Organisation Ihres designierten Leiters an, damit Sie Unterstützung in der für den Erfolg des Unternehmens erforderlichen Kapazität bereitstellen können. Unterstützer, an die die Führungskraft Aufgaben und Verantwortlichkeiten delegiert hat, können auf den Leiter-Hub zugreifen, um entsprechende Unterstützung zu leisten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: organisatorischer Unterstützer [sn_egd_lh.supporter]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. **Wählen Sie im Mega-Menü Unterstützende Organisationen aus**.
   Die Seite Von Ihnen unterstützte Organisationen wird angezeigt.
3. Wählen Sie im Widget Unterstützende Organisationen die Führungskraft aus, für die Sie Unterstützung leisten.
4. **Wählen** Sie die Registerkarte Organisationstalent aus.
5. Verwenden Sie das Organigramm oder das Feld **Nach Mitarbeitern in Ihrer Organisation suchen**, um einen Mitarbeiter auszuwählen, an den Sie sich im Namen Ihrer Führungskraft wenden müssen.
6. Wählen Sie das **Menüsymbol Ansicht** auf der Karte für den ausgewählten Mitarbeiter.
7. Wählen **Sie E-Mail** senden aus, um eine Nachricht an den Mitarbeiter zu senden, der Kontakt aufnehmen soll.

Referenzfür Leiter-Hub

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwalten von Leiter-Hubverwenden.

Tabelle „Metrikkonfigurationen für Leiter-Hub“.

Über das Formular, das einem Datensatz in der Tabelle „Metrikkonfigurationen für Leiter-Hub“ zugeordnet ist, können Sie Metriken für die Mitarbeiterinteraktion mit bestimmten -Anwendungen in der Suite Mitarbeiterentwicklung konfigurieren. Die konfigurierbaren Optionen gelten für die Metriken, die im Widget „Wachstumsinteraktion“ und auf den Mitarbeiterkarten angezeigt werden, die auf der Talentseite der Organisation angezeigt werden.

Das Formular, das angezeigt wird, wenn Sie in der Tabelle „Metrikkonfigurationen für Leiter-Hub“ einen Datensatz erstellen, enthält die folgenden Felder:

Formular „Metrikkonfiguration für Leiter-Hub“.

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Anwendung, für die Sie Metriken erstellen. Dieser Feldwert muss mit dem Wert übereinstimmen, den Sie im Feld **Metrik** auswählen.
Analytics-URL	Die URL für die Seite des Anwenderoberflächengenerators (UIB), die die Diagramme für die Anwendung enthält, die Sie im Feld **Metrik** auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Metrikkonfiguration für Leiter-Hub“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Metrikberechnungsbasis	Die Basis für die Metrikberechnung für die Anwendung, die Sie im Feld **Metrik** auswählen. Die Optionen sind wie folgt: • Wählen Sie **Mitarbeiteranzahl**, damit Metriken basierend auf der Anzahl der Mitarbeiter berechnet werden, die die im Feld **Metrik** angegebene Anwendung verwenden. • Wählen Sie **Manageranzahl**, damit Metriken basierend auf der Anzahl der Manager berechnet werden, die die im Feld **Metrik** angegebene Anwendung verwenden. • Wählen Sie **ICs** -Anzahl aus, um Metriken basierend auf der Anzahl der einzelnen Beitragenden berechnen zu lassen, die die im Feld **Metrik** angegebene Anwendung verwenden.
Tooltip	Alternativer Text, um weitere Details zur Metrik zur Mitarbeitereinbindung bereitzustellen, die Sie konfigurieren.
Symbol	Bild für die von Ihnen erstellte Metrik zur Mitarbeitereinbindung. Dieses Bild ist der Anwendung zugeordnet, die Sie im Feld **Metrik** auswählen.
Anwendung	Der Feldwert ist standardmäßig auf **Leiter-Hub** festgelegt.
Domäne	Die Domäne, in der Ihre Metrikkonfigurationsdaten verfügbar sind.
Beschreibung	Eine Beschreibung zur Beschreibung der Metrik, die Sie für die Anwendung konfigurieren, die Sie im Feld **Metrik** ausgewählt haben.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Metrik zur Mitarbeitereinbindung für Führungskräfte verfügbar ist, wenn sie auf den Leiter-Hubzugreifen.
Talenttransparenz aktivieren	Option, um anzugeben, ob die Metrik zur Mitarbeitereinbindung auf der Talentseite der Organisation sichtbar ist, wenn Sie eine Karte anzeigen, die Informationen zu einem Mitarbeiter enthält.
Metrik	Eine Anwendung im Mitarbeiterentwicklung, für die Sie Metriken konfigurieren möchten. Die Optionen sind wie folgt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Metrikkonfiguration für Leiter-Hub“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Ziele** • **Konversationen** • **Wachstumspläne** • **Lernen** • **Mentoring**
Reihenfolge	Die sequenzielle Reihenfolge, in der Ihre Metrik zur Mitarbeitereinbindung im Widget für Wachstumsinteraktion angezeigt wird.

Tabelle „Beziehungen zur Organisationsunterstützung“.

Mit dem Formular, das einem Datensatz in der Tabelle „Beziehungen zum Organisationssupport“ zugeordnet ist, können Sie eine Beziehung zwischen einem Organisationsleiter und einem Organisationsunterstützer erstellen. Nachdem die -Beziehung hergestellt wurde, können Unterstützer im Leiter-Hub die Organisation des jeweiligen Leiters anzeigen und entsprechende Unterstützung leisten.

Das Formular, das angezeigt wird, wenn Sie einen Datensatz in der Tabelle „Beziehungen zur Organisationsunterstützung“ erstellen, enthält die folgenden Felder:

Formular „Beziehung zur Unterstützung der Organisation“.

Feld	Beschreibung
Führungskraft	Wählen Sie eine Führungskraft aus der Liste der Anwender in Ihrer Organisation aus.
Unterstützer	Wählen Sie einen organisatorischen Unterstützer aus der Liste der Anwender in Ihrer Organisation aus.

Opportunity-Marktplatz

Opportunity-Marktplatz verbessert die berufliche Mobilität. Sie bietet Mitarbeitern eine intuitive Experience, um Karrieremöglichkeiten zu erkunden. Anpassbare Übereinstimmungseinstellungen sind nahtlos in Ihr Bewerbernachverfolgungssystem (ATS) integriert, um die Mitarbeitereinbindung durch eine transparente und effiziente Karriereentwicklung zu verbessern.

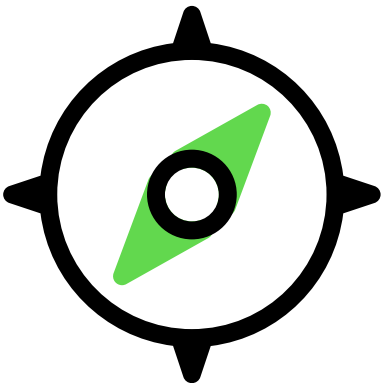
Opportunity-Marktplatz ermöglicht die Erstellung, Veröffentlichung und Nachverfolgung verschiedener Arten von Jobangeboten. Möglichkeiten im Basissystem:

- **Interne Jobs**
- **Projekte**
- **Gigs**
- **Freiwilliger**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

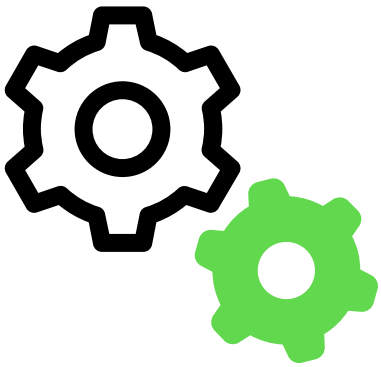
Sie können auch anwenderdefinierte Opportunities erstellen. Weitere Informationen zu anwenderdefinierten Jobangeboten finden Sie unter Erstellen von anwenderdefinierten Opportunity-Typen in Opportunity-Marktplatz.

Untersuchen



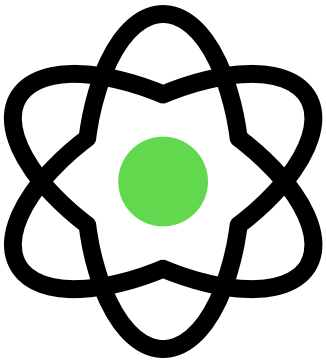
Erfahren Sie mehr über Opportunity-Marktplatz

Installieren und konfigurieren Sie



Installieren Sie die App Opportunity-Marktplatz (OPM) aus ServiceNow Store. Als Administrator können Sie die Funktionen von OPM konfigurieren.

Arbeiten mit



Mitarbeiterentwicklung

Benutzerzugriff

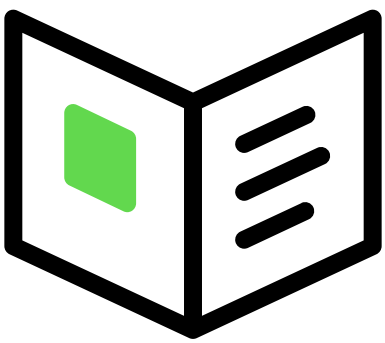
OPM

aus dem

Mitarbeiter-Center

-Portal zum Anzeigen, Verwalten und Nachverfolgen von Stellenangeboten.

Referenz



Zeigen Sie technische Details der installierten Tabellen und Rollen und andere zugehörige Opportunity-Marktplatz technische Informationen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Opportunity-Marktplatz erkunden (OPM)

Verwalten Sie Möglichkeiten für lang- oder kurzfristige Projekte, die in Ihrem Unternehmen verfügbar sind. Mitarbeiter können Jobangebote finden und nachverfolgen, während Manager Jobangebote, Jobangebote, Möglichkeiten für Freiwilligenarbeit und interne Stellen veröffentlichen können.

Anwenderkriterien, die von Besitzern zu Jobangeboten hinzugefügt werden, steuern die Sichtbarkeit des Jobangebots für potenzielle Bewerber.

Verkaufschancen, deren Besitzer Sie in sind Opportunity-Marktplatz

Auf der Seite mit den Jobangeboten in Ihrem Besitz in Opportunity-Marktplatz können Sie Jobangebote erstellen, verwalten und überwachen. Anwenderkriterien ermöglichen den Zugriff zum Erstellen und Aktualisieren von Jobangeboten.

Wählen Sie eine Kategorie aus, um eine Liste mit Jobangeboten und Bewerbern anzuzeigen. Verfeinern Sie die Liste der Jobangebote weiter, indem Sie nach **Jobangebotstyp**, **Status**oder **Sortieren nach** filtern und die Textsuche unterstützen.

Alle Jobangebote

Wählen Sie **Alle Jobangebote** aus, um eine Liste aller Jobangebote anzuzeigen, die Sie besitzen. Der **Titel** der Verkaufschance ist mit der Detailseite für die Verkaufschance verknüpft.

Neue Bewerber

Wählen Sie **Neue Bewerber** aus, um Jobangebote mit neuen Bewerbungen anzuzeigen, die noch nicht überprüft wurden.

Aufnahme von Bewerbern

Wählen Sie **Bewerbungen** werden angenommen aus, um eine Liste der aktiven Jobangebote anzuzeigen, auf die sich Mitarbeiter bewerben können.

GIG-Möglichkeiten

Gigs haben eine einzelne Rolle mit einer oder mehreren offenen Stellen. GIGs und andere Opportunity-Typen werden von ServiceNow -Administratoren im Formular „Konfiguration des Opportunity-Typs“ konfiguriert.

Gigs beziehen sich auf temporäre Aufträge, die genau definierte Aufgaben oder Projekte beinhalten. Gigs sind flexible Möglichkeiten, die kurz- oder langfristige Arbeitsverträge sein können. GIGs ermöglichen es Unternehmen, spezialisierte Kompetenzen zu finden oder ihr Personal entsprechend den Projektanforderungen zu skalieren, ohne langfristige Ressourcenverpflichtungen eingehen zu müssen. Weitere Informationen zu Opportunity-Typen finden Sie unter Verwalten und erstellen Sie Opportunity-Typen in Opportunity-Marktplatz.

Projekt-Opportunity

Projekte erleichtern das Erstellen eines Teams, das aus mehreren Rollen besteht, die von mehreren Personen besetzt werden. Projekte können einen breiten Umfang haben und lang- oder kurzfristig sein. Projekte und andere Opportunity-Typen werden von ServiceNow -Administratoren im Formular „Konfiguration des Opportunity-Typs“ konfiguriert.

Projekte sind vorübergehende Möglichkeiten, können jedoch entweder langfristig oder kurzfristig sein. Projekte ermöglichen Bereiche der Karriereentwicklung und -entwicklung,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Mitarbeitern helfen können, Transparenz zu gewinnen und Erfahrungen zu sammeln. Projekte können an Ihre Bedürfnisse angepasst werden.

- Kompetenzen demonstrieren
- Erneuern Sie Prozesse und Ergebnisse
- Lösen Sie komplexe Probleme
- Demonstrieren Sie die Fähigkeit, mit Verantwortung umzugehen
- Lead-Teams

Projekte ermöglichen es Managern, schnell aus einem verfügbaren Pool von Ressourcen und Kompetenzen abzurufen. Weitere Informationen zu Opportunity-Typen finden Sie unter Verwalten und erstellen Sie Opportunity-Typen in Opportunity-Marktplatz.

Möglichkeiten für Freiwilligenarbeit

Möglichkeiten zur ehrenamtlichen Tätigkeit können mehrere Rollen und Kompetenzen für mehrere Personen beinhalten, die sich ehrenamtlich für Aktivitäten im Zusammenhang mit der Möglichkeit einsetzen. Umfang und Dauer können langfristig oder kurzfristig sein. Opportunity-Möglichkeiten und andere Opportunity-Typen werden von ServiceNow -Administratoren im Formular „Konfiguration der Opportunity-Typen“ konfiguriert.

Möglichkeiten für Freiwilligenarbeit sind Positionen oder Rollen, für die Personen ihre Zeit und Kompetenzen anbieten, ohne eine Vergütung zu erwarten. Möglichkeiten zur Freiwilligenarbeit haben viele Vorteile.

- Zu einer Community beitragen (Zurückgeben!)
- Erfahrung sammeln
- Entwickeln Sie persönliche und berufliche Kompetenzen

Möglichkeiten für Freiwilligenarbeit finden sich häufig in Non-Prozeiten-Organisationen, Community-Gruppen und anderen serviceorientierten Organisationen. Es kann sich auch um Beschäftigungsmöglichkeiten handeln, die außerhalb des normalen Aktivitätsbereichs einer Person liegen.

Durch ehrenamtliche Arbeit können Einzelpersonen einen Beitrag zur Gemeinschaft leisten, Erfahrungen sammeln und persönliche und berufliche Kompetenzen entwickeln. Die Möglichkeiten für Freiwilligenarbeit können sehr unterschiedlich sein, von kurzfristigen Veranstaltungen bis zu langfristigen Verpflichtungen, und bieten häufig eine Plattform für Networking, Lernen und persönliche Entwicklung. Weitere Informationen zu Opportunity-Typen finden Sie unter Verwalten und erstellen Sie Opportunity-Typen in Opportunity-Marktplatz.

Opportunity-Marktplatz Empfehlungen für die am besten geeignete Lösung

Basierend auf Ihren aktuellen Rollen, Zielen und Kompetenzen empfiehlt Opportunity-Marktplatz (OPM) Möglichkeiten für Sie.

Auf Basis Ihrer aktuellen Rolle

OPM untersucht Ihre aktuelle Rolle und Ihre Kompetenzen und vergleicht sie dann mit den verfügbaren veröffentlichten Jobangeboten.

Innerhalb einer Opportunity können Sie weitere Informationen zu Ihrer Rolle und dazu sehen, was bei der Abgabe der Empfehlung verwendet wird. **Wählen** Sie Übereinstimmungsanalyse aus, um Details dazu anzuzeigen, wie Sie mit der Opportunity abgeglichen wurden. Wählen Sie **Details** anzeigen aus, um Informationen zur Opportunity anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Auf Basis Ihrer Ziele

OPM überprüft alle Ziele, die Sie in Mitarbeiterentwicklung erstellt haben, und identifiziert potenzielle Jobangebote, die Ihren Zielen entsprechen.

Auf Basis Ihrer Kompetenzen

Die Empfehlung OPM berücksichtigt die Kompetenzen in Ihrem Profil, um Ihre Kompetenzen zu vergleichen, die für die Opportunities erforderlich sind.

Weitere Informationen zu Empfehlungen und Übereinstimmungsanalysen finden Sie in den folgenden Themen:

- Zeigen Sie eine Übereinstimmungsanalyse für Verkaufschance an

  Opportunity-Marktplatz (OPM) generiert Übereinstimmungsanalysen basierend auf Ihrer aktuellen Rolle, Ihren Zielen und Kompetenzen. Die Übereinstimmungsanalyse basiert auf Ihren Kompetenzen und Einstellungen.

- Legen Sie Opportunity-Einstellungen fest

  Opportunity-Einstellungen werden verwendet, um zu bewerten, welche Opportunities für Sie am besten geeignet sind.

- Registerkarte „Karriere“ in Mitarbeiterprofil

  Auf der Registerkarte „Karriere“ im Mitarbeiterprofil können Sie alle Aspekte Ihrer Karriere anzeigen, aktualisieren und verwalten. Opportunity-Marktplatz berücksichtigt Kompetenzen, um Möglichkeiten für Sie zu identifizieren.

Opportunity-Marktplatz verwenden

Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen verwenden Opportunity-Marktplatz, um Jobangebote zu finden, sich auf Rollen in den Jobangeboten zu bewerben und den Bewerbungsprozess zu verfolgen. Einige Mitarbeiter erstellen und veröffentlichen Möglichkeiten, um Ressourcen für Aufträge, Projekte und Möglichkeiten für Freiwilligenarbeit zu sammeln und zu bewerten.

Um auf Opportunity-Marktplatz zuzugreifen und es zu verwenden, müssen Sie ein lizenzierter Opportunity-Marktplatz -Benutzer sein.

Der Zugriff auf Möglichkeiten wird durch Anwenderkriterien gesteuert, die in der Möglichkeit definiert sind. Nur Jobangebote, deren Anwenderkriterien Sie erfüllen, sind sichtbar.

Geben Sie ein internes Stellenangebot frei

Teilen Sie interne Stellenangebote mit Ihren Kollegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Hinweis:
Der Zugriff basiert auf Anwenderkriterien.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Freigabe interner Aufträge können Sie mit Kollegen innerhalb des Unternehmens in Kontakt treten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Opportunity-Besitzer können internen Jobs Kompetenzen hinzufügen, die erfüllt sein müssen, damit Benutzer auf eine Opportunity zugreifen können.

Prozedur

1. Aus dem Mitarbeiter-Center **Jobangebots-Marketplace** > **Interne Jobs**.
2. Suchen Sie eine beliebige **interne Stellenausschreibung**.

Hinweis:
Interne Stellenausschreibungen sind von mehreren Standorten aus verfügbar.

3. Füllen Sie eine Liste mit Namen aus, indem Sie Nach Namen **suchen**auswählen.
4. Wählen Sie den Namen der Person aus, mit der Sie dieses Jobangebot teilen möchten.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie eine persönliche Notiz hinzu.
6. Wählen Sie **Opportunity teilen aus**.

Ergebnisse
Das Jobangebot wird an den Kollegen gesendet, mit dem Sie es geteilt haben.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie ein Jobangebot mit einem Kollegen teilen, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, dass der Auftrag geteilt wurde.

Aktualisieren Sie die Auftragseinstellungen

Nehmen Sie Aktualisierungen Ihrer Jobpräferenzen vor, damit Sie sich auf Stellenangebote bewerben können. Ihre Auftragseinstellungen werden von Opportunity-Marktplatz verwendet, um eine Übereinstimmungsanalyse mit Rollen durchzuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Hinweis:
Der Zugriff basiert auf Anwenderkriterien. Sie müssen ein OPM lizenzierter Benutzersein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ihre Jobpräferenzen werden verwendet, um genaue Empfehlungen für Sie zu machen. Mit Opportunity-Marktplatz können Sie Ihre internen Jobeinstellungen für verschiedene Rollen innerhalb der Organisation aktualisieren.

Durch die Aktualisierung Ihrer internen Stelleneinstellungen können Sie sich auf Rollen bewerben, die Ihren Einstellungen entsprechen.

Prozedur

1. Wechseln Sie von Mitarbeiter-Center zu **Jobangebots-Marketplace** > **Interne Jobs**.

Hinweis:
Interne Jobs werden als Beispiel für diese Aufgabe verwendet. Sie können die Jobangebotseinstellungen auch unter **Andere Jobangebote**aktualisieren.

2. Wählen Sie **Einstellungen bearbeiten aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verkaufschanceneinstellungen werden vom Administrator Ihrer Organisation konfiguriert. Je nach Möglichkeit und wie Ihre Organisation die Möglichkeit konfiguriert, können Sie unterschiedliche Einstellungen anzeigen.

Opportunity-Einstellungen

Feld	Beschreibung
Welchen Arbeitsstil bevorzugen Sie?	Arbeitsstile werden für den Opportunity-Typ konfiguriert. Ihre Organisation kann über verschiedene Opportunity-Typen verfügen.
Wie viele Reisen sind für Sie akzeptabel?	In diesem Feld werden Sie aufgefordert, einen Zeitanteil anzugeben, den Sie bereit sind, für diese Opportunity zu reisen. Dieses Feld wird im **Opportunity-Typ** von einem Administrator konfiguriert. Ihre Organisation hat möglicherweise andere Einstellungen.
Für welche Positionsebenen interessieren Sie sich?	Positionsebenen werden vom Administrator Ihrer Organisation konfiguriert. Positionsebenen können spezifisch für Ihre Organisation sein.
Welche Arbeitsstandorte bevorzugen Sie?	Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren Auftragsstandorte aus. Auftragsstandorte werden als Teil des **Jobangebotstyps**konfiguriert. Standorte hängen davon ab, wie Ihre Organisation den Opportunity-Typ konfiguriert hat.

3. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Nächste Maßnahme

Bewerben Sie sich basierend auf Ihren aktualisierten Einstellungen weiterhin auf Stellen.

Erstellen Sie weitere Jobangebote in Opportunity-Marktplatz

Opportunity-Besitzer erstellen Gigs, Projekte und Möglichkeiten für Freiwillige. Diese Jobangebote unterscheiden sich von internen Jobs. Mit OPM können Sie alle von Ihnen erstellten Jobangebote verwalten und Bewerbungen nachverfolgen. Die Möglichkeit zum Erstellen von Möglichkeiten basiert auf Benutzerkriterien.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Hinweis:
Der Zugriff basiert auf Anwenderkriterien.

Prozedur

1. Wechseln Sie von Mitarbeiter-Centerzu **Jobangebots-Marketplace** > **Ihre Jobangebote**.
   Alle vorhandenen Jobangebote, deren Besitzer Sie sind, werden aufgelistet. Beim ersten von Ihnen erstellten Jobangebot wird die Meldung **Noch keine Jobangebote angezeigt**.
2. Wählen **Sie Opportunity erstellen aus**.
   Das Widget **Opportunity erstellen** wird gestartet. Mit dem Basissystem werden 3 Verkaufschancenvorlagen bereitgestellt. Wenn Sie einen anderen Opportunity-Typ benötigen, können Sie Ihre eigenen anwenderdefinierten Opportunity-Typen erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Der Zugriff auf die Erstellung anwenderdefinierter Jobangebote wird durch Anwenderkriterien gesteuert, die in der Tabelle „Jobangebotstyp“ [sn_pp_market_opportunity_type] verwaltet werden.

Das Erstellen und Bearbeiten von Datensätzen für Verkaufschancen-, Positions- oder Anwendungstabellen aus Listen und Formularen kann zu unerwünschtem Verhalten führen. Listen und Formulare sollten über das -Portal Mitarbeiter-Center aktualisiert werden.

- Gig: Weitere Informationen zu Gigs finden Sie unter GIG-Möglichkeiten.
- Projekt: Einzelheiten dazu, was ein Projekt ist, finden Sie unter Projekt-Opportunity
- Freiwilliger: Weitere Informationen zu einem Jobangebot für Freiwilligenarbeit finden Sie unter Möglichkeiten für Freiwilligenarbeit

Tipp:

Wenn Sie einen anderen Opportunity-Typ benötigen, können Sie anwenderdefinierte Opportunity-Typen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von anwenderdefinierten Opportunity-Typen in Opportunity-Marktplatz.

3. Wählen Sie eine Vorlage und dann **Weiter**aus.
4. Füllen Sie das Formular mit den Details für das ausgewählte Jobangebot aus.

   a. Wählen Sie in der Liste der **Opportunity-Besitzer** Miteigentümer für eine Opportunity aus, um die Verwaltung der Opportunity zu aktivieren.
   Der Benutzer, der das Jobangebot erstellt, ist standardmäßig der Besitzer des Jobangebots. Sie können zusätzliche Besitzer hinzufügen, indem Sie Benutzer aus der Liste auswählen.

   b. Über **Wer kann dieses Jobangebot anzeigen?** Wählen Sie in der Liste eine Gruppe von Anwendern aus, damit sie dieses Jobangebot anzeigen können.
   Benutzerkriterien steuern den Zugriff der Benutzer, die die Möglichkeiten sehen können. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, kann jeder in Ihrer Organisation das Jobangebot sehen.

   Weitere Informationen zu den Opportunity-Formularen und -Feldern finden Sie unter Formularfelder zum Erstellen von Jobangeboten in Opportunity-Marktplatz.

5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Wählen **Sie Rolle hinzufügen**.

Hinweis:

Da ein Gig nur eine Rolle enthalten kann, können für GIG-Möglichkeiten keine zusätzlichen Rollen hinzugefügt werden.

7. Füllen Sie das Formular mit den Rollendetails aus.
   Weitere Informationen zum Rollenformular und zu den Feldern finden Sie unter Formularfelder zum Erstellen von Jobangeboten in Opportunity-Marktplatz.
8. Überprüfen Sie die Details Ihres Jobangebots.
   Wählen Sie das Symbol „ **Bearbeiten** “, wenn Sie Details ändern müssen.
9. Wenn Sie mit dem Jobangebot zufrieden sind, wählen Sie **Veröffentlichen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legen Sie Opportunity-Einstellungen fest

Legen Sie Ihre Einstellungen für Jobangebote so fest, dass Ihre Einstellungen allen Jobangeboten entsprechen, an denen Sie interessiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Hinweis:
Der Zugriff basiert auf Anwenderkriterien.

Prozedur

1. Wechseln Sie von Mitarbeiter-Center zu **Jobangebots-Marketplace** > **Weitere Jobangebote**.
2. Wählen Sie **Einstellungen bearbeiten aus**.

Einstellungen für Jobangebotsvoreinstellungen

Feld	Beschreibung
Welchen Arbeitsstil bevorzugen Sie?	Wählen Sie Ihren bevorzugten Arbeitsstil aus. Sie können mehr als einen Arbeitsstil auswählen. Wenn Sie keinen Arbeitsstil auswählen, bedeutet dies, dass Sie für alle Arbeitsstile offen sind. ○ **Vor Ort** ○ **Telearbeit** ○ **Hybrid**
Wie viele Stunden pro Woche möchten Sie einplanen?	Geben Sie die Anzahl der Stunden ein, die Sie bereit sind, für ein Jobangebot zu arbeiten. Der Wert für dieses Feld bezieht sich auf eine gesamte Arbeitswoche.
Für welche Positionsebenen interessieren Sie sich?	Wählen Sie alle Positionsebenen aus, an denen Sie interessiert sind. Sie können sowohl die Positionsebenen für einzelnen Beitragenden (IC) als auch für Manager (M) auswählen. ○ **IC1 bis IC4** ○ **M1 - M2**
Welche Arbeitsstandorte bevorzugen Sie?	Wählen Sie das Feld und dann einen aufgeführten Standort aus. Sie können mehr als einen Ort auswählen.
Speichern und schließen	Speichern und schließen Sie das Einstellungsformular, damit Ihre Einstellungen sofort verfügbar sind.

3. Wählen **Sie Speichern und schließen** aus, um Ihre Auswahl zu speichern und sofort für Jobangebote verfügbar zu machen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie eine Übereinstimmungsanalyse für Verkaufschance an

Opportunity-Marktplatz (OPM) generiert Übereinstimmungsanalysen basierend auf Ihrer aktuellen Rolle, Ihren Zielen und Kompetenzen. Die Übereinstimmungsanalyse basiert auf Ihren Kompetenzen und Einstellungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Hinweis:
Der Zugriff basiert auf Anwenderkriterien.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nur Möglichkeiten, die den Anwenderkriterien der Möglichkeit entsprechen und veröffentlicht wurden, werden für die Übereinstimmungsanalyse ausgewertet.

OPM bietet hilfreiche Analysen und Empfehlungen für verfügbare Opportunities und ermöglicht es Ihnen, die Details für die empfohlenen Opportunities anzuzeigen.

Prozedur

1. Wechseln Sie von Mitarbeiter-Center zu **Jobangebots-Marketplace** > **Weitere Jobangebote**.
2. Wählen Sie auf einer Verkaufschancenkarte Übereinstimmungsanalyse aus, um **Details** zur Übereinstimmung anzuzeigen.

   Die Übereinstimmungsanalyse basiert auf übereinstimmenden Kompetenzen und Einstellungen. 80 % der Übereinstimmungsanalyse beruht auf Kompetenzen, und 20 % ergeben sich aus Ihren Einstellungen. Es ist wichtig, dass Sie Ihre Einstellungen und Kompetenzen auf dem neuesten Stand halten, damit die Übereinstimmungsanalyse relevante Möglichkeiten findet. Weitere Informationen zu Kompetenzen finden Sie unter Skills Intelligence verwenden.

   In den verschiedenen Abschnitten der Analyse werden Informationen zur Übereinstimmung angezeigt.

   - **Wie Ihre Kompetenzen mit diesem Jobangebot übereinstimmen,** zeigt Kompetenzen, die den Anforderungen des Jobangebots entsprechen, und gibt Ihnen Empfehlungen für Kompetenzen, an denen Sie arbeiten können, um Ihre Übereinstimmung mit dem Jobangebot zu verbessern.
   - **Wie Ihre Präferenzen mit dieser Opportunity übereinstimmen,** zeigt die Einstellungen, die in Ihren OPM -Einstellungen konfiguriert sind.
3. Wählen Sie auf einer **Verkaufschancenkarte Details** der empfohlenen Verkaufschance anzeigen. Über das Jobangebot können Sie Ihre **Übereinstimmungsanalyse** anzeigen und **sich** für das Jobangebot anmelden.

Für ein Jobangebot registrieren (bewerben).

Über die Seite mit den Jobangebots-Details auf ein Jobangebot bewerben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Hinweis:
Der Zugriff basiert auf Anwenderkriterien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sobald Sie ein Jobangebot gefunden haben, an dem Sie interessiert sind, müssen Sie sich dafür anmelden und bewerben.

Prozedur

1. Wechseln Sie von Mitarbeiter-Center zu **Jobangebots-Marketplace** > **Weitere Jobangebote**. Schauen Sie sich die Jobangebote auf der Seite **Weitere Jobangebote** an, um die Jobangebotsrolle zu finden, auf die Sie sich bewerben möchten.

   Tipp:
   Wählen Sie das Herz neben den vertikalen Ellipsen, um die Opportunity zur Registerkarte **Ihre Favoriten** im im Portal Mitarbeiter-Center hinzuzufügen.

2. Wählen Sie **Details** für die Opportunity-Rolle anzeigen aus, für die Sie sich bewerben möchten. Bei Verkaufschancen mit mehreren Rollen wird die Schaltfläche **Details** anzeigen nicht angezeigt. Sie müssen die Opportunity öffnen und für eine Rolle in der Opportunity **Details anzeigen** wählen.
3. Wählen Sie auf der Seite mit Rollendetails die Option **Registrieren aus**.
4. Füllen Sie das Formular aus, um sich auf die Opportunity-Rolle zu bewerben.

Formular zur Bewerbung für eine Rolle

Feld	Beschreibung
Erstellen Sie eine Notiz	Schreiben Sie eine Notiz, die an den Besitzer des Jobangebots gesendet wird.
Ihre Kompetenzen	Ihre verfügbaren Kompetenzen werden dem Jobangebot automatisch hinzugefügt. Wenn keine Kompetenzen aufgeführt sind, können Sie Ihrem Profil Kompetenzen hinzufügen, bevor Sie die Bewerbung absenden.
Ihre Experience	In diesem Abschnitt können Sie weitere relevante Details zu Ihrer Experience hinzufügen, indem Sie der Anwendung Dateien und Links hinzufügen. ○ Anhänge hinzufügen ○ Fügen Sie Links hinzu

5. Wählen **Sie Registrieren und anwenden** aus, um Ihre Bewerbung an die Opportunity-Besitzer zu übermitteln.

Rollen und Tabellen der Referenz Opportunity-Marktplatz .

Mit Rollen können Sie den Zugriff auf Funktionen steuern. Tabellen werden zum Speichern von Anwendungsdaten verwendet, die von den Funktionen Opportunity-Marktplatz (OPM) und der Interaktion mit anderen Anwendungen verwendet werden.

Zugehörige Anwendungsreferenzthemen

Referenzinformationen enthalten zusätzliche Informationen zu einigen der technischen Details im Zusammenhang mit der Anwendung. Im Folgenden finden Sie einige Referenzthemen für Anwendungen im Zusammenhang mit OPM.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mitarbeiterentwicklung – Core Anwendungsreferenz
- Skills Intelligence-Referenz
- Karrieregespräche – Referenz
- Lernen – Referenz
- Mentoring – Referenz
- Mitarbeiterziele – Referenz

Opportunity-Marktplatz Referenzthemen

Diese Themen enthalten Informationen zu den Funktionen von OPM und zu technischen Details.

Opportunity-Marktplatz (OPM) verwendet diese Komponenten, Tabellen und Rollen

Erfahren Sie mehr über die mit Opportunity-Marktplatzverwendeten Komponenten.

Opportunity-Marktplatz installierte Rollen

Anwendung	Rollentitel [Name]	Beschreibung
Opportunity-Marktplatz	Administrator [sn_pp_market.admin]	Die -Administratorrolle OPM ermöglicht den Zugriff auf die administrativen Module der App. Die Administratorrolle OPM enthält die folgenden Rollen. • sn_egd_shared_lib.admin • flow_designer • user_criteria_admin

Opportunity-Marktplatz installierte Tabellen

Anwendung	Tabellenbezeichnung [name]
Opportunity-Marktplatz	Verkaufschance [sn_pp_market_opportunity]
Opportunity-Marktplatz	Standortzuordnung des Jobangebots [sn_pp_market_m2m_pp_location]
Opportunity-Marktplatz	Position der Opportunity [sn_pp_market_opportunity_position]
Opportunity-Marktplatz	Anwender-Opportunity-Präferenz [sn_pp_market_user_opportunity_preference]
Opportunity-Marktplatz	Konfiguration der Jobangebotspräferenz [sn_pp_market_opportunity_preference_config]
Opportunity-Marktplatz	Opportunity-Typ [sn_pp_market_opportunity_type]
Opportunity-Marktplatz	Positionsanwendung [sn_pp_market_position_application]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Opportunity-Marktplatz installierte Tabellen (Fortsetzung)

Anwendung	Tabellenbezeichnung [name]
Opportunity-Marktplatz	Positionsbewerbungskompetenz [sn_pp_market_position_application_skill]
Opportunity-Marktplatz	Positionskompetenz [sn_pp_market_opportunity_position_skill]
Opportunity-Marktplatz	Bewerbungs-Quick-Link [sn_pp_market_quick_link]
Opportunity-Marktplatz	Geteiltes Jobangebot [sn_pp_market_shared_op]

Skills Intelligence Datenextraktion für Opportunity-Marktplatz interne Auftragsdaten

Opportunity-Marktplatz (OPM) Daten – Interne Auftragsdaten werden von der Skills Intelligence API extrahiert.

Übersicht über die Extraktion interner Auftragsdaten

Es gibt Interaktionen zwischen verschiedenen Mitarbeiterentwicklung (OPM) zugehörigen Apps, die Daten extrahieren, Tabellen füllen und interne Jobkompetenzen anzeigen. Der Prozess ist automatisch. Bei Bedarf können Administratoren den Prozess und zugehörige Komponenten ändern. Der Prozess und die zugehörige Komponente werden hier behandelt.

Zugehörige Anwendungsanforderungen

Die folgenden Apps sind erforderlich.

- Stellen Sie sicher, dass die aktuelle Version von Hiring Core [sn_ta_hiring_core] installiert ist. Hiring Core ist ein Repository für Skills Intelligence für die Talentakquise von Drittparteien, die Sie für Einstellungsanforderungen verwenden. Siehe Skills Intelligence installieren.
- Stellen Sie sicher, dass die Demodaten für OPM und Skills Intelligenceinstalliert sind.

Zugehörige Planeraufträge und -tabellen

Verwenden Sie das geführte Setup Skills Intelligence, um zugehörige Tabellen und Komponenten hinzuzufügen und zu konfigurieren. Zugehörige Informationen finden Sie hier Laden Sie standardmäßige Branchenkompetenzdaten herunter.

Zugehörige Tabellen Skills Intelligence. Sie können die Daten Skills Intelligence in diesen Tabellen anzeigen.

- Stellenfamilie [**sn_skills_int_job_family**]
- **Stellenebene** [sn_skills_int_job_level]
- **Stellenprofil** [sn_skills_int_job_profile]
- **M2M** -Stellenprofil der Stellenfamilie [sn_skills_int_employee_role_level_m2m]
- **Von Anwendern verwaltete Kompetenz** [sn_skills_int_user_managed]
- **Benutzerkompetenz** [sys_user_has_skill]

Aus diesen Tabellen heruntergeladene Kompetenzen und Titel anzeigen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Kompetenzen** [cmn_skill]
- **Branchentitel** [sn_skills_data_title]

Hinweis:
Geben Sie im Suchfeld **Alle** den Wert table_name.list (sn_skills_data_title.list) ein, um eine Liste der Elemente in einer Tabelle anzuzeigen.

Konfiguration des Jobangebotstyps für Opportunity-Marktplatz

Opportunity-Marktplatz (OPM) unterstützt verschiedene Arten von Möglichkeiten, die für eindeutige Arten von Möglichkeiten und Rollen konzipiert sind.

Administratoren können Opportunity-Typen erstellen. Es gibt drei Opportunity-Typen, die automatisch mit OPMgeliefert werden. Administratoren können andere Opportunity-Typen erstellen.

Opportunity-Typen für Basisanwendungen

Jobangebotstyp	Beschreibung
GIG	Ein GIG ist eine Opportunity, die aus nur einer Rolle besteht, die eine oder mehrere Stellen haben kann.
Projekt	Ein Projekt ist eine Opportunity, die die Beschaffung eines Teams ermöglichen soll, das aus mehreren Rollen mit einer oder mehreren offenen Stellen besteht, je nach Rolle.
Freiwilliger	Ein Freiwilliger ist eine Opportunity, die aus mehreren Rollen mit einer oder mehreren offenen Stellen je nach Rolle für ehrenamtliche Aktivitäten besteht.

Opportunity-Typ-Datensatzfelder

Feldname	Beschreibung
Titel	Ein Titel für die Verkaufschance, der unter Opportunity-Marktplatz im Mitarbeiter-Centersichtbar ist.
Rollenanzeige	Steuert die Anzahl der Rollen, die einer Opportunity hinzugefügt werden können. • **Eingebettet in Jobangebot (nur 1 Position)** • **Von Jobangebot trennen (1 oder mehr Positionen)**
Möglichkeit – Details	Eine Liste der verfügbaren Opportunity-Beschreibungen. Die **Verkaufschancen-Details** werden in der Verkaufschance angezeigt. Verkaufschancen-**Details** werden in der Tabelle „Details zur Erstellung von Projekt-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Opportunity-Typ-Datensatzfelder (Fortsetzung)

Feldname	Beschreibung
	Opportunity“ [sn_pp_market_opportunity] gespeichert. Verkaufschancendetails sowie Rollen und Anforderungen sind Datensatzersteller-Datensätze in der Tabelle „Katalogelement“ [sc_cat_item]. Der Datensatzersteller ist eine Konfiguration des Layouts, für das Felder angezeigt werden. Das Basissystem enthält 3 Arten von Jobangeboten („Gigs“, „Projekt“ und „Freiwillige“). Klonen Sie einen der Basis-Opportunity-Typen, um einen anwenderdefinierten **Opportunity-Typ**zu erstellen.
Rollen und Anforderungen	Eine Liste der verfügbaren Opportunity-Rollen und -Anforderungen. Opportunity-Marktplatz Rollen und Anforderungen werden in der Tabelle „Position der Verkaufschance“ [sn_pp_market_opportunity_position] gespeichert. Opportunity-Marktplatz -Rollen sind die Beschäftigungsbereiche oder Positionen für die Opportunity.
Beschreibung	Der Text für die Beschreibung der Verkaufschance, der in Opportunity-Marktplatz im Mitarbeiter-Centerangezeigt wird.
Flow für Einstellungsgenehmigung	Eine Liste der verfügbaren Genehmigungs-Flows zum Verwalten des Einstellungsprozesses für ein Jobangebot.
Aktiv	Auswählen, um den Datensatz zu aktivieren.
Benutzerkriterien	Kriterien zum Einschränken des Zugriffs auf den Verkaufschancendatensatz. Die im Opportunity-Typ definierten Anwenderkriterien bestimmen, wer einen Opportunity-Typ erstellen kann.
Symbol	Sie können ein Symbol zu Opportunity-Typen hinzufügen oder die Symbole für vorhandene Opportunity-Typen anzeigen.
Hilfe-Link-Bezeichnung	Der Text, der für Anwender als Link zur Hilfe sichtbar ist. Fügen Sie die Bezeichnung von der Seite mit dem Opportunity-Typ hinzu. Der Link wird unten auf der Seite **Jobangebot erstellen** in Mitarbeiter-Centerangezeigt.
Hilfe-Link-URL	Die URL, die der **Hilfe-Link-Bezeichnung**zugeordnet ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verkaufschancendetails und -beschreibungen in Opportunity-Marktplatz

Administratoren können detaillierte Informationen zu Jobangeboten anzeigen.

Hier ist eine Liste der Spalten, die vom Basissystem für Möglichkeiten angezeigt werden. Sie können ändern, welche Spalten angezeigt werden und in welcher Reihenfolge sie angezeigt werden, indem Sie das Zahnradsymbol auswählen.

Möglichkeit – Details

Feld	Beschreibung
Titel	Ein Name, der der Opportunity vom Besitzer der Opportunity gegeben wurde.
Jobangebotstyp	Der Opportunity-Typ des Basissystems: • GIG • Projekt • Freiwilliger Sie können anwenderdefinierte Opportunity-Typen mit Namen hinzufügen, die Ihren Anforderungen entsprechen.
Status	Der **Status** der Möglichkeit spiegelt die Phase im Prozess wider, in der sich die Möglichkeit befindet.
Besitzer	Ein oder mehrere Besitzer einer Opportunity können Aktualisierungen vornehmen und Opportunities entfernen.
Benutzerkriterien	Anwenderkriterien gewähren Gruppen von Anwendern Zugriff für eine Opportunity.
Startdatum	Das Datum, an dem das Jobangebot veröffentlicht wird.
Enddatum	Das Datum, an dem die Opportunity geschlossen wird.

Sie können einige der Felder aktualisieren. Doppelklicken Sie darauf (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um festzustellen, ob sie bearbeitet werden kann.

Bewerber für die Rolle Opportunity-Marktplatz

Administratoren können einige der Informationen zu Bewerbern für ein Jobangebot anzeigen und aktualisieren.

Felder und Beschreibungen von Positionsanwendungen

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Der Name des Mitarbeiters, der sich auf die Opportunity bewirbt. Es ist mit dem **Mitarbeiterprofil**des Bewerbers verknüpft.
Position	Der Name der Position der Verkaufschance. Verweist auf den **Positionsdatensatz** der Verkaufschance.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder und Beschreibungen von Positionsanwendungen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Status	Anhand des **Statuswerts** können Sie nachverfolgen, wo sich der Bewerber im Prozess für die aufgeführte Opportunity befindet.
Einreichungsnachricht	Eine vom Bewerber für das Jobangebot bereitgestellte Nachricht.

Formularfelder zum Erstellen von Jobangeboten in Opportunity-Marktplatz

Gigs, Projekte und Möglichkeiten für Freiwillige haben 2 Formulare mit mehreren Feldern.

Formularfelder zum Erstellen einer Opportunity

Feld	Beschreibung
Opportunity-Besitzer	Sie werden als Besitzer der von Ihnen erstellten Jobangebote aufgeführt. Sie können weitere Mitbesitzer aus der Liste hinzufügen. Dieses Feld befindet sich in der Tabelle „Verkaufschance“ [**sn_pp_market_opportunity**].
Jobangebotstitel **Hinweis:** Der Name für dieses Feld variiert je nach Opportunity-Typ.	Ein Jobangebotstitel ist für Anwender sichtbar und wird verwendet, um bei der Suche nach verfügbaren Jobangeboten zu helfen. Dieses Feld befindet sich in der Tabelle „Verkaufschance“ [**sn_pp_market_opportunity**].
Beschreibung des Jobangebots **Hinweis:** Der Name für dieses Feld variiert je nach Opportunity-Typ.	Geben Sie alle relevanten Details für eine Opportunity an. Fügen Sie die Details zu Jobangeboten hinzu, damit potenzielle Bewerber entscheiden können, ob sie sich auf das Jobangebot bewerben möchten. Dieses Feld befindet sich in der Tabelle „Verkaufschance“ [**sn_pp_market_opportunity**].
Startdatum	Das Startdatum für die Rolle. Dieses Feld befindet sich in der Tabelle „Verkaufschance“ [**sn_pp_market_opportunity**].
Enddatum	Das Enddatum für das Jobangebot. Dieses Feld befindet sich in der Tabelle „Verkaufschance“ [**sn_pp_market_opportunity**].
Wer kann dieses Jobangebot anzeigen?	Wählen Sie aus der Liste aus, um das Jobangebot für eine bestimmte Gruppe von Bewerbern sichtbar zu machen. Wenn Sie das Feld leer lassen, wird die Verkaufschance für alle sichtbar.
Zusätzliche Details	Fügen Sie zusätzliche Details hinzu, die ein Bewerber erfahren oder verstehen möchte.
Anhänge hinzufügen	Anhänge können zugehörige Informationen enthalten, z. B. Abteilungsdetails des Teams, mit denen ein Bewerber arbeiten würde, oder ausführlichere Details zu Aufträgen, Projekten oder Möglichkeiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder zum Erstellen einer Opportunity (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	für Freiwilligenarbeit. Anhänge werden an den entsprechenden Verkaufschancendatensatz angehängt.

Formularfelder zum Hinzufügen von Rollen zu Ihren Jobangeboten

Feld	Beschreibung
Wie viele offene Stellen sind für diese Rolle verfügbar?	Die Anzahl der offenen Stellen für diese Rolle.
Wie hoch ist der geschätzte Zeitaufwand für diese Rolle?	Eine Schätzung der Zeit, die für diese Rolle voraussichtlich für einen Commit erforderlich ist.
Bewerbungsschluss	Der letzte Tag, an dem Bewerbungen für diese Rolle akzeptiert werden.
Rollenstandort • **Persönliche Opportunity** • **Hybride Opportunity** • **Remote-Opportunity**	Von wo aus Sie für diese Rolle voraussichtlich arbeiten werden.
Standort	Der physische Bürostandort für diese Rolle.
Erforderliche Kompetenzen • **Aktionen zum** Bearbeiten oder Löschen. • **Kompetenz**: Liste der verfügbaren Kompetenzen. • **Kenntnisstufe**: Stufe der Kenntnis, die der Kompetenz zugeordnet ist.	Es gibt 3 Steuerelemente für **Erforderliche Kompetenzen**. Die Kompetenz und die Kenntnisstufe helfen dabei, die Erwartungen an die Art der für diese Rolle erwarteten Arbeit festzulegen. Die Mindestkompetenzen, die der Opportunity-Besitzer für erforderlich hält.
Kompetenzen aus einer Stellenbezeichnung hinzufügen	Wählen Sie eine Stellenbezeichnung aus, um Kompetenzen hinzuzufügen, die für eine bestimmte Stelle relevant sind.
Bevorzugte Kompetenzen • **Aktionen zum** Bearbeiten oder Löschen • **Kompetenz**: Liste der verfügbaren Kompetenzen. • **Kenntnisstufe**: Stufe der Kenntnis, die der Kompetenz zugeordnet ist.	Es gibt 3 Steuerelemente für **Bevorzugte Kompetenzen**. Die Kompetenzen und Kenntnisstufen helfen dabei, die Erwartungen an die Art der für diese Rolle erwarteten Arbeit festzulegen. Bevorzugte Kompetenzen zu haben, erhöht die Chancen, für die Rolle akzeptiert zu werden.
Mitarbeiterebene	Im Basissystem OPM sind 4 Ebenen für einzelne Beitragende und 2 Managementebenen enthalten. Die **Mitarbeiterebene** ist in der Skills Intelligence-Stellenebenentabelle [sn_skills_int_job_level_list] enthalten. Weitere Informationen zu Kompetenzen, Positionsebenen und Rollen finden Sie unter Arbeiten mit der Stellenarchitektur.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder zum Hinzufügen von Rollen zu Ihren Jobangeboten (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anhänge hinzufügen	Anhänge enthalten weitere Details zu Kompetenzen und Rollen für die Opportunity.

Opportunity-Marktplatz installieren und konfigurieren

Administratoren installieren und konfigurieren die Anwendung Opportunity-Marktplatz (OPM) und konfigurieren -Funktionen.

Ein Administrator muss die Anwendung Opportunity-Marktplatz aus dem Store ServiceNow] installieren. Wenn Sie die Rolle [sn_pp_market.admin] innehaben, können Sie die Funktionen [OPM konfigurieren und verwalten.

In diesen Themen finden Sie Installations- und Konfigurationsaufgaben und Informationen.

Opportunity-Marktplatz installieren

Opportunity-Marktplatz (OPM) ist eine Schlüsselanwendung, die als Teil der Anwendungssuite Mitarbeiterentwicklung ausgeführt wird. OPM verbessert die Mitarbeitereinbindung und -bindung durch interne Mobilität.

Vorbereitungen

Erforderliche Plugins und Produkte:

- Mitarbeiterentwicklung – Core
- Core für Einstellungsprozesse

Hinweis:
Opportunity-Marktplatz erfordert Funktionen aus der gemeinsamen Bibliothek für Mitarbeiterentwicklung [app-egd-shared-library].

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wechseln Sie zu ServiceNow Store, und suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Opportunity-Marktplatz [sn_pp_market].
2. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.
3. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten und erstellen Sie Opportunity-Typen in Opportunity-Marktplatz

Als Opportunity-Marktplatz -Administrator [sn_pp_market.admin] können Sie mit dem Basissystem bereitgestellte Opportunity-Typen verwalten oder anwenderdefinierte Opportunity-Typen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Opportunity-Marktplatz admin [sn_pp_market.admin]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die vom Basissystem bereitgestellten Opportunity-Typen umfassen Gig-Möglichkeiten, Projektchancen und Möglichkeiten für Freiwillige. Wenn Sie besondere Anforderungen für eine Opportunity haben, können Sie anwenderdefinierte Opportunity-Typen für Ihr Unternehmen hinzufügen.

Hinweis:

Wenn ein Opportunity-Marktplatz -Administrator eines dieser Felder im Formular „ **Datensatzersteller** “ für eine Opportunity ändert oder entfernt, kann dies eine unbeabsichtigte Auswirkung auf die Übereinstimmungspunktzahl für eine Opportunity haben.

- **Jobangebotstitel**
- **Opportunity-Besitzer**
- **Start- oder Enddatum**

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Jobangebots-Marketplace** > **Konfiguration des Jobangebotstyps**.
2. Um einen anwenderdefinierten Opportunity-Typ zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular **„Neuer Datensatz“** für den Verkaufschancentyp aus.

Anwenderdefinierte Felder und Beschreibungen des Opportunity-Typs

Feld	Beschreibung
Titel	Dieses Feld ist für Anwender sichtbar. Der Titel eines Opportunity-Typs sollte beschreibend sein, damit die Besitzer und Antragsteller von Opportunities den Zweck des Opportunity-Typs verstehen.
Rollenanzeige	○ **Eingebettet in Jobangebot (nur 1 Rolle)** Wählen Sie diese Option für eine Opportunity aus, die nur eine einzige Rolle benötigt. ○ **Eingebettet in Jobangebot (1 oder mehr Rollen)** Wählen Sie diese Option aus, um mehrere Rollen in eine Opportunity einzubetten.
Benutzerkriterien	Wählen Sie in der Liste der verfügbaren Anwenderkriterien aus. **Benutzerkriteriendatensätze** werden in erstellt und verwaltet **Alle** > **Change** > **Administration**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	> **Anwenderkriterien**, siehe Create a user criteria record for Change Management .
Möglichkeit – Details	Verkaufschancendetails werden vom Administrator OPM erstellt und verwaltet. Die Verkaufschancendetails werden in Servicekatalog als Datensatzersteller-Element unter gespeichert **Alle** > **Servicekatalog** > **Datensatzersteller** mit festgelegtem Anwendungsbereich auf Opportunity-Marktplatz.
Rollen und Anforderungen	Eine Liste vorhandener Opportunity-Typen, die Sie auswählen können, um die Rollen und Anforderungen eines Opportunity-Typs zu definieren.
Beschreibung	Die Informationen in diesem Feld sind für Bewerber und Opportunity-Besitzer sichtbar. Die Beschreibung hilft Opportunity-Besitzern und Antragstellern bei der Art der Opportunity und ihrem Umfang.
Aktiv	Wählen Sie **Aktiv** aus, damit der Opportunity-Typ von anderen verwendet werden kann.
Symbol	Fügen Sie ein Symbol hinzu, das den Typ der Opportunity darstellt.
Hilfe-Link-Bezeichnung	Der Text, der Verkaufschancenbesitzern als Link zur Hilfe für dieses Formular angezeigt wird.
Hilfe-Link-URL	Eine URL mit einem Link zur Hilfe für dieses Formular.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Zeigen Sie die in erstellten Jobangebote an, und verwalten Sie sie Opportunity-Marktplatz

Opportunities werden erstellt, um Einzelpersonen zu werben, sich auf Rollen innerhalb der Opportunity zu bewerben. Als Opportunity-Marktplatz -Administrator [sn_pp_market.admin] können Sie Verkaufschancendatensätze anzeigen und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Opportunity-Marktplatz admin [sn_pp_market.admin]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt Zeiten, in denen Opportunities von einer anderen Person als dem Opportunity-Besitzer aktualisiert werden müssen. Mit der Rolle Opportunity-Marktplatz admin [sn_pp_market.admin] können Sie Verkaufschancen aktualisieren, ohne der Besitzer der Verkaufschance zu sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Jobangebots-Marketplace** > **Möglichkeiten**.
   Verkaufschancendatensätze enthalten mehrere Felder. Im Folgenden sind einige der Felder aufgeführt, mit denen Sie Möglichkeiten identifizieren können. Einige der aufgelisteten Felder sind mit ihren jeweiligen Datensätzen für den Antragsteller verknüpft.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtige Felder und Beschreibungen des Rollenbewerbers

Feld	Beschreibung
Titel	Der Titel des Jobangebots, das Bewerber und Besitzer von Jobangeboten sehen, wenn sie nach Jobangeboten suchen.
Jobangebotstyp	Das Basissystem enthält 3 Opportunity-Typen. ○ **GIG** ○ **Projekt** ○ **Freiwilliger** Als Administrator können Sie anwenderdefinierte Opportunity-Typen hinzufügen, siehe Verwalten und erstellen Sie Opportunity-Typen in Opportunity-Marktplatz.
Status	Der **Status** einer Möglichkeit gibt an, wo sich eine Möglichkeit im Genehmigungsprozess befindet. ○ **Abgebrochen** ○ **Geschlossen** ○ **Abgeschlossen** ○ **Entwurf** ○ **Bearbeitet** ○ **Veröffentlicht**
Veröffentlichungsdatum	Das Datum, an dem das Jobangebot für Bewerber verfügbar ist.

2. Wählen Sie ein Jobangebot aus.
3. Aktualisieren Sie alle Felder, die geändert werden müssen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zeigen Sie Bewerber für eine Rolle an, und verwalten Sie sie aus Opportunity-Marktplatz

Rollenbewerber sind Mitarbeiter, die sich auf eine Rolle beworben haben, die Teil einer Opportunity ist. Als Opportunity-Marktplatz [sn_pp_market.admon] können Sie Datensätze für Stellenbewerber anzeigen und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Jobangebots-Marketplace** > **Bewerber für die Rolle**.
   Die Datensätze des Stellenbewerbers enthalten mehrere Felder. Im Folgenden sind einige der Felder aufgeführt, anhand derer Sie einen Bewerber für eine Rolle identifizieren können. Die aufgelisteten Felder sind mit ihren jeweiligen Datensätzen für den Antragsteller verknüpft.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtige Felder und Beschreibungen des Rollenbewerbers

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Die Namen der Bewerber sind mit ihrem **Mitarbeiterprofil**verknüpft, siehe Tabelle „Employee Profile”.
Rolle	Eine Rolle, die in einem Jobangebot aufgeführt ist. Opportunities können je nach Opportunity-Typ eine oder mehrere Rollen haben.
Status	Der **Status** eines Bewerbers für die Rolle zeigt den Fortschritt des Bewerbers im Prozess an. ○ **Neuer Bewerber**: Ein Bewerber, der vom Besitzer des Jobangebots nicht geprüft wurde. ○ **Ausstehende Überprüfung** Ein Antragsteller, der den ersten Überprüfungsprozess bestanden hat und derzeit in Betracht gezogen wird. ○ **Akzeptiert** Ein Bewerber, der für die Rolle in einem Jobangebot akzeptiert wurde. ○ **Abgelehnt** Ein Bewerber, der für eine Rolle abgelehnt wurde. ○ **Abgebrochen** Ein Bewerber, der nicht mehr Teil des Prozesses zur Überprüfung der Jobangebotsrolle ist.

2. Wählen Sie das Feld aus, das Sie aktualisieren möchten.
3. Wählen Sie das grüne Häkchen aus, um Ihre Änderungen anzuwenden und zu speichern.

Fügen Sie einen Rollenbewerber einer Opportunity-Rolle hinzu

Rollenbewerber sind Mitarbeiter, die sich auf eine Rolle beworben haben, die Teil einer Opportunity ist. Als Opportunity-Marktplatz -Administrator [sn_pp_market.admin] können Sie Bewerber für eine Rolle einer Opportunity-Rolle hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Opportunity-Marktplatz [sn_pp_market.admin]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Jobangebots-Marketplace** > **Bewerber für die Rolle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
   - **Mitarbeiter**
   - **Rolle**
   - **Status**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Einreichungsnachricht**
- **Arbeitsnotizen**

3. Wählen Sie den **Mitarbeiter** aus einer Liste von Mitarbeitern mit aktiven Profilen aus.
4. Wählen Sie die **Rolle** aus einer Liste von Rollen aus, die für Bewerber verfügbar sind.
5. Wählen Sie das entsprechende **Bundesland** für den Antragsteller aus.
6. Geben Sie eine **Übermittlungsnachricht** im Namen des Antragstellers ein.
7. Fügen Sie **Arbeitsnotizen** hinzu, wenn Sie möchten, dass die Besitzer der Jobangebote zusätzliche Informationen über den Bewerber erhalten.
8. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen von anwenderdefinierten Opportunity-Typen in Opportunity-Marktplatz

Opportunity-Marktplatz verfügt über 3 Basissystem- **Opportunity-Typen**. Wenn Sie einen anderen Opportunity-Typ benötigen, können Sie anwenderdefinierte Opportunity-Typen erstellen, um die Anforderungen Ihrer Organisation zu erfüllen. Sie können auch anwenderdefinierte Benutzerkriterien, Verkaufschancendetails sowie Rollen und Anforderungen erstellen.

Es gibt mehrere Felder, aus denen ein Datensatz **vom Typ** „Verkaufschance“ besteht. Weitere Informationen zu **Opportunity-** Feldern finden Sie unter Konfiguration des Jobangebotstyps für Opportunity-Marktplatz.

2 der Felder sind in der Tabelle „ **Datensatzersteller** der **Servicekatalog-Katalogdefinitionen “** enthalten.

- **Rollen und Anforderungen**
- **Möglichkeit – Details**

Am schnellsten können Sie anwenderdefinierte Versionen dieser Tabellen erstellen, indem Sie einen vorhandenen Datensatz kopieren und Aktualisierungen vornehmen, um ihn an Ihre Anforderungen anzupassen.

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Opportunity-Typ

Opportunity-Marktplatz enthält einige Basissystem-Opportunity-Typen. Sie können einen anwenderdefinierten Opportunity-Typ erstellen, der den Anforderungen Ihrer Organisation entspricht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere Bereiche für einen Opportunity-Typ anpassen oder vorhandene Datensätze verwenden. Wenn Sie anwenderdefinierte **Anwenderkriterien**, **Verkaufschancendetails**oder **Rollen und Anforderungen**erstellen möchten, sollten Sie diese erstellen, bevor Sie Ihren anwenderdefinierten **Verkaufschancentyp**erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Jobangebots-Marketplace** > **Konfiguration des Jobangebotstyps**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Titel** einen Namen für Ihren **Opportunity-Typ**ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wählen** Sie in der Liste Rollenanzeige aus, wie Sie Rollen in den Opportunity-Typ einbetten möchten.
   - **Eingebettet in Jobangebot (nur 1 Position)**
   - **Von Jobangebot trennen (1 oder mehr Positionen)**
5. Wählen Sie einen **Anwenderkriteriendatensatz** aus, um den Zugriff auf eine Gruppe von Personen zu beschränken, die diese Anwenderkriterien erfüllen.
   Lassen Sie das Feld leer, wenn Sie allen lizenzierten Opportunity-Marktplatz -Benutzern Zugriff gewähren möchten. Informationen zum Erstellen anwenderdefinierter Anwenderkriterien finden Sie unter Anwenderkriteriendatensatz in Servicekatalog erstellen .
6. Wählen Sie einen vorhandenen Verkaufschancen- **Detaildatensatz** aus.
   Wenn Sie einen **anwenderdefinierten** Datensatz mit Verkaufschancendetails wünschen, lesen Sie unter Erstellen Sie Datensätze mit anwenderdefinierten Verkaufschancendetails in Opportunity-Marktplatznach .
7. Wählen Sie vorhandene **Rollen und Anforderungen aus**.
   Wenn Sie einen anwenderdefinierten Datensatz **für Rollen und Anforderungen** wünschen, lesen Sie unter Erstellen Sie anwenderdefinierte Rollen und Anforderungen in Opportunity-Marktplatznach.
8. Fügen Sie eine Beschreibung für Ihren **Verkaufschancentyp hinzu**.
9. Wenn für Ihren **Opportunity-Typ**ein Symbol angezeigt werden soll, wählen **Sie Zum Hinzufügen klicken**.
   Sie können auch Links zu Hilfethemen hinzufügen. Die Hilfe wird unten auf der Seite „ **Jobangebot erstellen** “ in Mitarbeiter-Center unter **Ihr**Besitzer von Jobangeboten angezeigt.
10. Wählen Sie **Absenden**.

Wählen oder erstellen Sie Anwenderkriterien

Opportunity-Marktplatz -Benutzerkriterien werden im Servicekatalog unter „Katalogdefinitionen“ verwaltet. Es stehen mehrere Anwenderkriteriendatensätze zur Auswahl, oder Sie können eigene Anwenderkriterien erstellen.

Benutzerkriteriendatensätze sind in der Tabelle „Verkaufschance“ [**sn_pp_market_opportunity**] enthalten. Informationen zum Erstellen anwenderdefinierter Anwenderkriterien finden Sie unter Anwenderkriteriendatensatz in Servicekatalog erstellen .

Hinweis:
Wenn Sie Benutzerkriteriendatensätze aus einer Anwendung erstellen, wird im Feld **Anwendung** die zugehörige App angezeigt.

Erstellen Sie Datensätze mit anwenderdefinierten Verkaufschancendetails in Opportunity-Marktplatz

Sie können die Details für einen Opportunity-Typ in Opportunity-Marktplatzanpassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Jobangebots-Marketplace** > **Konfiguration des Jobangebotstyps**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen **Verkaufschancentyp aus**.
3. Öffnen Sie einen vorhandenen Verkaufschancen- **Detaildatensatz**.
   a. Wählen Sie das Informationssymbol neben dem Feld **Verkaufschancendetails**, um eine Vorschau des Datensatzes anzuzeigen.
   b. Wählen Sie **Datensatz öffnen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie gelangen zum **Datensatz „** Datensatzersteller“ für die Rollen und Anforderungen der Opportunity.

4. Wählen Sie **Kopieren**.
   Eine Kopie des Datensatzes wird erstellt. Das Kopieren dieses Datensatzes kann einige Zeit dauern.
5. Wenn eine Kopie des Datensatzes verfügbar ist, aktualisieren Sie die folgenden Felder.
   - **Name**
   - **Kurzbeschreibung**
6. Überprüfen und aktualisieren Sie alle anderen Felder, die Sie ändern möchten.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Der kopierte (geklonte) Opportunity-Detail-Datensatz steht für die Auswahl durch Opportunity-Besitzer zur Verfügung.

Erstellen Sie anwenderdefinierte Rollen und Anforderungen in Opportunity-Marktplatz

Erstellen Sie anwenderdefinierte Rollen und Anforderungen, um die Anforderungen Ihrer Organisation zu erfüllen. Rollen und Anforderungen werden als Datensätze in der Tabelle „ **Opportunity-Rolle** “ [sn_pp_market_opportunity_position] verwaltet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Jobangebots-Marketplace** > **Konfiguration des Jobangebotstyps**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen **Verkaufschancentyp aus**.
3. Öffnen Sie einen vorhandenen Opportunity-Rollen- und Anforderungsdatensatz.
   a. Wählen Sie das Informationssymbol neben dem Feld **Rollen und Anforderungen** aus, um eine Vorschau des Datensatzes anzuzeigen.
   b. Wählen Sie **Datensatz öffnen** aus.
   Sie gelangen zum **Datensatz „** Datensatzersteller“ für die Rollen und Anforderungen der Opportunity.
4. Wählen Sie **Kopieren**.
   Eine Kopie des Datensatzes wird erstellt. Das Kopieren dieses Datensatzes kann einige Zeit dauern.
5. Wenn eine Kopie des Datensatzes verfügbar ist, aktualisieren Sie die folgenden Felder.
   - **Name**
   - **Kurzbeschreibung**
6. Überprüfen und aktualisieren Sie alle anderen Felder, die Sie ändern möchten.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Granulare Delegierung

Mit der granularen Delegierung können Mitarbeiter ihre Aufgaben für bestimmte Datums- und Uhrzeitabschnitte basierend auf Delegierungsregeln an andere Mitarbeiter delegieren.

Die granulare Delegierung bietet die Möglichkeit, bestimmte Datensätze nach Tabelle und Bedingung zu delegieren. Außerdem können Administratoren Genehmigungen und/oder Aufgabenzuweisungen für von ihnen verwaltete Aufgabentabellen delegieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Aufgabe wird delegiert, wenn sie den für eine Delegierung angegebenen Delegierungsregeln entspricht. Beispielsweise kann William Kate als Delegierte für Genehmigungen oder Aufgaben zuweisen, wenn die Priorität auf Hoch festgelegt ist.

Service-Delegierungsoptionen sind verfügbar, z. B. die Beschränkung einer Delegierung auf bestimmte Datensatztypen. Beispiel:

- Datensätze einschränken, die einer Filterbedingung entsprechen.
- Datensätze auf Genehmigungen einschränken.
- Datensätze auf Aufgabenzuweisungen einschränken.

Hinweis:
Die granulare Delegierung ist für Mitarbeiterbenutzer gedacht, nicht für Erfüller oder Service Desk-Mitarbeiter, z. B. in ITSM. Je nach Anwendungsfällen lässt sich die Delegierung von Erfüllern und Service Desk-Mitarbeitern besser über Advanced Work Assignment verwalten.

Bedingungen

Die folgenden Begriffe werden verwendet:

- Delegierungsadministrator: Mitarbeiter, der die für Delegierungsregeln verwendeten Tabellen definiert, Delegierungsregeln definiert und Delegierte für Mitarbeiter zuweisen kann.
- Delegierer: Mitarbeiter, der seine Aufgaben über einen Delegierungsdatensatz an einen anderen Mitarbeiter delegiert und dabei den delegierten Benutzer, den Zeitrahmen und die Delegierungsregeln angibt.
- Delegierter: Mitarbeiter, an den Aufgaben delegiert werden, die einem anderen Mitarbeiter zugewiesen sind. Der Delegierte erhält auch vom Delegierer zugewiesene Aufgaben. Außerdem erhält der Delegierte Benachrichtigungen über diese Zuweisungen und den Zeitrahmen, für den die Delegierung gilt.

Granulare Delegierung mit 'HR-Servicebereitstellung

Die granulare Delegierung mit dem 'HR-Servicebereitstellung-Basissystem unterstützt die HR-Aufgabentabelle (sn_hr_core_task). Zusammen mit Filterbedingungen können Sie Delegierungen für Delegierer und Delegierte filtern.

Weitere Informationen dazu, wie Sie Delegierungen für Delegierer und Delegierte mit Benutzerkriterien filtern, finden Sie unter Delegierungsregeln erstellen.

Informationen zu HR-Kriterien und Benutzerkriterien finden Sie unter:

- HR-Kriterien
- Benutzerkriterien für Service Portal

Zugriffssteuerungsregeln (ACLs)

Zugriffssteuerungsregeln (ACLs) wurden in 'HR-Servicebereitstellung geändert, um die Suche nach der zugewiesenen Person einer HR-Aufgabe zu ermöglichen. Um die granulare Delegierung in anderen Domänen verwenden zu können, müssen dort zur Nutzung dieser Funktion die ACLs geändert werden. Weitere Informationen zu ACLs finden Sie unter Regeln für Zugriffssteuerungslisten .

Regelbasierte und Ad-hoc-Delegierungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Regelbasiert: Der delegation_admin konfiguriert Delegierungsregeln, die Aufgaben automatisch bestimmten Mitarbeitern neu zuweisen.
- Ad-hoc: Ein -Mitarbeiter, der als Delegierer definiert ist, kann seine Aufgaben über das Widget **Meine Delegierte** in Mitarbeiter-Centerdelegieren.

Hinweis:
„delegation_admin“ muss eine Delegierungsregeltabelle, Delegierungsregeln und Delegierte definieren. Weitere Informationen zum Definieren einer Delegierungsregeltabelle finden Sie unter Delegierungsregeltabellen hinzufügen. Weitere Informationen zum Definieren einer Delegierungsregel finden Sie unter Delegierungsregeln erstellen. Weitere Informationen zum Definieren von Delegierern und Delegierten finden Sie unter Delegierte erstellen.

Granulare Delegierung erkunden

Verwenden Sie die granulare Delegierung, sodass Ihre Mitarbeiter ihre Aufgaben an andere Mitarbeiter delegieren können.

Das Basissystem bietet Ihren Mitarbeitern die Möglichkeit, ihre Aufgaben an andere Mitarbeiter zu delegieren. Diese Funktion bietet Ihren Mitarbeitern in den folgenden Fällen Flexibilität:

- Außerhalb des Büros
- Aufgaben, die dem falschen Mitarbeiter zugewiesen sind
- Zugewiesene Aufgaben, die eine Eskalation erfordern

Tabellen

Mit der granularen Delegierung werden zwei neue Tabellen eingeführt:

Granularer Delegierter [sys_granular_delegate]

Diese Tabelle gibt Folgendes an:

- Wer der Servicedelegierte ist
- Wann die Servicedelegierung erfolgt
- Welche Benachrichtigungen an den Delegierten gesendet werden sollen

Delegierungsregel [sys_delegation_rule]

Diese Tabelle gibt die Bedingung an, für die Aufgabendatensätze delegiert werden, wenn die Regel in einer Delegierung verwendet wird.

Applikationsmenü

Über das Anwendungsmenü **Granulare Delegierung** können Benutzer auf die Tabellen der granularen Delegierung zugreifen.

Delegierungsregeln

Link zur Tabelle „Delegierungsregel“ [sys_delegation_rule].

Delegierungsregeltabellen

Link zur Delegierungsregelstabelle [sys_delegation_rule_table].

Meine Delegierten

Link zur Tabelle der Delegierten [sys_granular_delegate] mit Datensätzen, in denen der aktuelle Benutzer Aufgaben an einen anderen Benutzer delegiert hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An mich delegiert

Link zur Tabelle der Delegierten [sys_granular_delegate] mit Datensätzen, in denen der aktuelle Benutzer der Delegierte ist.

Genehmigungen und Zuweisungen

Mit der granularen Delegierung können Sie Genehmigungen und Zuweisungen separat delegieren. Aufgabendatensätze umfassen Erweiterungen der Aufgabentabelle wie Change-, Incident- und Problemdatensätze. Verwenden Sie eine Delegierungsregel, um einem Delegierten eine Genehmigungs- oder Zuweisungsberechtigung zu erteilen.

Hinweis:
In Flows und Workflows werden Delegierungsregeln ignoriert. Wenn Sie zum Verwalten von Aufgabengenehmigungen oder -zuweisungen Flows oder Workflows verwenden, müssen Sie daher die verfügbaren Funktionen zur Servicedelegierung verwenden.

Freigaben

Die Berechtigung zum Genehmigungen ermöglicht einem Delegierten, Genehmigungsanforderungen zu genehmigen oder abzulehnen. Fügen Sie Bedingungen für Delegierungsregeln hinzu, um anzugeben, welche Datensätze Ihr Delegierter genehmigen kann. In der Liste der Genehmigungen des Delegierten werden nur Datensätze angezeigt, die der Bedingung entsprechen.

Zuweisungen

Durch die Berechtigung zum Zuweisen erhält ein Delegierter Zugriff auf die von der Delegierung zugewiesenen Aufgabendatensätze. Fügen Sie Bedingungen für Delegierungsregeln hinzu, um anzugeben, auf welche Datensätze Ihr Delegierter zum Arbeiten zugreifen kann. In der Liste der Aufgabenzuweisungen des Delegierten werden nur Datensätze angezeigt, die der Bedingung entsprechen.

Die granulare Delegierung ändert nicht den Zugriff eines Delegierten auf Datensätze. Um auf Datensätze zugreifen zu können, muss ein Delegierter bereits über die erforderlichen Rollen verfügen. Um beispielsweise Aufgabendatensätze zu delegieren, muss ein Delegierter eine Rolle wie itil haben, um auf die Aufgabentabelle und ihre Erweiterungen zuzugreifen.

Einige HR-Datensätze gewähren Delegierten explizit Zugriff.

Notifications

Jedes Mal, wenn Sie einen Delegierten autorisieren, erhält der Delegierte diese Benachrichtigungen.

Beginn der Delegierung

Der Delegierte erhält zu Beginn des Delegierungszeitraums eine Benachrichtigung.

Zuweisung durch Delegierung

Der Delegierte erhält jedes Mal eine Benachrichtigung, wenn eine Genehmigung oder Aufgabe zugewiesen wird.

Sie können auch zusätzliche Benachrichtigungsoptionen angeben.

Alle Benachrichtigungen

Option zum Senden einer Kopie aller Benachrichtigungen, die Sie während des Delegierungszeitraums erhalten, an den Delegierten. Wählen Sie diese Option aus, wenn der Delegierte die Delegierungsbenachrichtigung erhalten soll. Sie möchten beispielsweise, dass der Delegierte Benachrichtigungen über den Aktivitätenstrom oder Datensatzaktualisierungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erhält. Sie ist standardmäßig auf „falsch“ festgelegt, um Bedenken hinsichtlich des Erhalts von Benachrichtigungen mit kritischen und vertraulichen Daten zu vermeiden.

In der Tabelle „Delegierter – detailliert“ [sys_granular-delegate] sind alle Spalten enthalten.

Hinweis:
Benachrichtigungen mit aktivierter Option **Delegierte** ausschließen überschreiben die Einstellung Wahr dieser Option. Verwenden Sie die Option **Delegierte ausschließen**, um zu verhindern, dass Delegierte vertrauliche oder geschützte Informationen zu sehen bekommen.

Besprechungseinladungen

Option zum Weiterleiten von Besprechungseinladungen an Delegierte. Wählen Sie diese Option aus, um alle Besprechungseinladungen an Delegierte weiterzuleiten, die die Instanz für Sie generiert oder empfängt. Sie ist standardmäßig auf False festgelegt.

Systemeigenschaft

Über die Systemeigenschaft „glide.approval.delegation.version“ können Administratoren angeben, welche Versionen der Servicedelegierung unterstützt werden sollen.

Die Systemeigenschaft „glide.approval.delegation.version“ gibt die zu unterstützenden Servicedelegierungsfunktionen an. Zur Auswahl stehen `v1`, `v2` und `v3`.

Geben Sie `v1` ein, um nur die früheren Funktionen der Servicedelegierung zu unterstützen. Mit diesem Wert wird die Unterstützung der Funktionen der granularen Delegierung deaktiviert.

Geben Sie `v2` ein, um nur die Funktion der granularen Delegierung zu unterstützen. Mit diesem Wert wird die Unterstützung der bestehenden Funktionen der Servicedelegierung deaktiviert.

Geben Sie `v3` ein, um sowohl die Funktion der granularen Delegierung als auch die vorhandene Funktion der Servicedelegierung zu unterstützen.

- Typ: Zeichenfolge
- Standardwert: v3
- Auswahlmöglichkeiten: v1, v2, v3
- Speicherort: Systemeigenschaften

Regelmäßige Aufgaben

Die folgenden regelmäßigen Aufgaben werden bereitgestellt:

- Neue Delegierte benachrichtigen
- Datensätze der granularen Delegierung bereinigen

Unterstützung der elektronischen Signatur

Die granulare Delegierung unterstützt Approvals mit E-Signatur (com.glide.e_signature_approvals). Wenn diese Option aktiviert ist, müssen Delegierte ihre Anmeldeinformationen eingeben, um eine Genehmigung zu erfüllen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Granulare Delegierung einrichten

Richten Sie die granulare Delegierung ein, sodass Ihre Mitarbeiter ihre Aufgaben an andere Mitarbeiter delegieren können.

Aktivieren Sie das Plugin Granular Delegierung (com.glide.granular_service_delegation) für Now Platform, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Weitere Informationen finden Sie unter Granulare Delegierung aktivieren.

Die granulare Delegierung verfügt über separate Datensätze, um einen Delegierten festzulegen und um anzugeben, auf welchen Inhalt der Delegierte zugreifen kann. Sie erstellen jedes Mal einen Delegiertendatensatz, wenn Sie Ihre Serviceaufgaben an einen anderen Benutzer delegieren möchten.

Administratoren erstellen Delegierungsregeln, um die Delegierung bestimmter Datensätze zu ermöglichen. Zugriffssteuerungsregeln (Access Control Rules, ACLs) bestimmen, ob ein Delegierter auf die Datensätze zugreifen kann, die den ihm zugewiesenen Delegierungsregeln entsprechen. Zum Erstellen von Delegierungsregeln muss ein Administrator mit dem Datenmodell der delegierten Services vertraut sein.

Installierte Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Delegierungsadministrator [delegation_admin]	Verwaltet die granulare Delegierung und richtet Delegierungsregeln ein.	N/V

Benutzerkriterien (user_criteria)

Für die granulare Delegierung kann die Tabelle „Benutzerkriterien“ (user_criteria) verwendet werden, um zu bestimmen, wer Delegierter oder Delegierer sein kann. Weitere Informationen finden Sie unter Delegierungsregeln erstellen.

Systemeigenschaften

Die Systemeigenschaft **com.glide.delegation.default_days_since_update** bestimmt, wie viele Tage inaktive Delegierungsdatensätze für Benutzer oder Delegierte aufbewahrt werden sollen. Der Standardwert ist sieben (7) Tage und kann auf maximal 30 Tage geändert werden.

Alle Delegiertendatensätze, die vor dem Startdatum erstellt wurden und in den letzten sieben Tagen nicht aktualisiert wurden (oder der in der Eigenschaft sys eingegebene Wert), werden erst nach der Aktualisierung des Delegiertendatensatzes einem Delegierten zugewiesen. Beispielsweise sind Genehmigungsaufgaben, die vor der in der Eigenschaft sys angegebenen Anzahl von Tagen erstellt wurden, für den zugewiesenen Benutzer nicht sichtbar. Sie können eine Arbeitsnotiz erstellen, um den Delegiertendatensatz zu aktualisieren und die Genehmigung für den zugewiesenen Benutzer sichtbar zu machen.

Hinweis:
Das Ändern des Werts in der Eigenschaft sys wirkt sich nicht auf Delegiertendatensätze aus, die vor dem eingegebenen ursprünglichen Wert erstellt wurden.

Regelmäßige Aufgaben

Die regelmäßige Aufgabe **Granulare Delegierungsdatensätze bereinigen** wird täglich ausgeführt und löscht inaktive Delegierungsdatensätze abhängig vom Wert der Systemeigenschaft **com.glide.delegation.default_days_since_update**.

Die regelmäßige Aufgabe **Neue Delegierte benachrichtigen** wird alle 10 Minuten ausgeführt und löst eine Benachrichtigung für Delegierte darüber aus, dass ihr Delegierungszeitraum beginnt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Granulare Delegierung aktivieren

Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin „Granular Delegation“ (com.glide.granular_service_delegation) für Now Platform aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Wenn das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) aktiviert ist, ist auch Employee Center enthalten. Bedarfsgesteuerte Delegierungen können mit Mitarbeiter-Center oder ServiceNow® Mobile durchgeführt werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Granular Delegation“ (com.glide.granular_service_delegation) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Delegierungsregeltabellen hinzufügen

Zum Erstellen von Delegierungsregeln müssen Sie den **Delegierungsregeltabellen** eine Aufgabentabelle hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: delegation_admin

Hinweis:
Durch das Hinzufügen einer Tabelle zu einer Delegierungsregeltabelle wird die Delegierung nicht automatisch unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Granulare Delegierung** > **Delegierungsregeltabellen**.
2. Wählen Sie **Neu**.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass Sie sich im richtigen Bereich befinden, für den Sie Delegierungsregeln erstellen möchten. Es werden nur Tabellen für den Bereich angezeigt, in dem Sie sich befinden.
3. Wählen Sie in der Liste **Tabelle** eine Aufgabentabelle aus Ihrem aktuellen Bereich aus, die Delegierung unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie die Option **Aktiv**.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Als Nächstes erstellen Sie eine Delegierungsregel, um die Datensätze anzugeben, die für Mitarbeiter zum Delegieren verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter Delegierungsregeln erstellen.

Delegierungsregeln erstellen

Geben Sie an, welche Datensätze für die Servicedelegierung verfügbar sind. Sie können Datensätze anhand von verschiedenen Kriterien angeben: nach Tabellenname, nach einer Bedingung und danach, ob es sich um eine Genehmigung oder eine Zuweisung handelt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: delegation_admin

Wenn Sie dies noch nicht getan haben, erstellen Sie eine Delegierungsregeltabelle. Weitere Informationen finden Sie unter Delegierungsregeltabellen hinzufügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren erstellen Delegierungsregeln, um die Delegierung bestimmter Datensätze zu ermöglichen. Zugriffssteuerungsregeln (Access Control Rules, ACLs) bestimmen, ob ein Delegierter auf die Datensätze zugreifen kann, die den ihm zugewiesenen Delegierungsregeln entsprechen. Zum Erstellen von Delegierungsregeln muss ein Administrator mit dem Datenmodell der delegierten Services vertraut sein.

Wichtig:
Die granulare Delegierung ändert nicht den Zugriff eines Delegierten auf Datensätze. Um auf Datensätze zugreifen zu können, muss ein Delegierter bereits über die erforderlichen Rollen verfügen. Um beispielsweise Aufgabendatensätze zu delegieren, muss ein Delegierter eine Rolle wie itil haben, um auf die Aufgabentabelle und ihre Erweiterungen zuzugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Granulare Delegierung** > **Delegierungsregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „Delegierungsregel“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichnung für die Delegierungsregel.
Applikation	Anwendung, die der Delegierungsregel zugeordnet ist. Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden und zeigt die Anwendung des richtigen Bereichs an.
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung der Delegierungsregel. Geben Sie genügend Details an, damit Benutzer bestimmen können, wann die Regel ausgewählt werden soll.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren einer Delegierungsregel.
Tabelle	Typ der Datensätze, auf die Ihr Delegierter zugreifen soll. Jede Delegierungsregel gilt nur für eine Tabelle und nicht für Tabellenerweiterungen. Erstellen Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	eine Delegierungsregel für jede Tabelle, auf die Sie einem Delegierten Zugriff gewähren möchten.
Bedingungen	Filter, der auf Datensätze in der Tabelle angewendet wird. Delegierte können nur auf Datensätze zugreifen, die diesen Bedingungen entsprechen. **Hinweis:** Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global .
Genehmigungen	Option zum Delegieren von Genehmigungen. Die Berechtigung zum Genehmigungen ermöglicht einem Delegierten, Genehmigungsanforderungen zu genehmigen oder abzulehnen.
Zuweisungen	Option zum Delegieren von Zuweisungen.

4. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.
   Die Liste **Delegierungsregel** wird erneut angezeigt mit den Registerkarten **Delegierte**, **Benutzerkriterien des Delegierers**und **Benutzerkriterien des Delegierten**.

   Hinweis:
   Wenn Delegierte die Regel verwenden, können Sie sie nicht löschen und nur die Felder **Name** und **Kurzbeschreibung** bearbeiten.

   Das Widget **Meine Delegierten** wird im Mitarbeiter-Center nur angezeigt, wenn eine aktive Delegierungsregel vorhanden ist.

5. Wählen Sie die Registerkarte **Delegierte** aus.
   Administratoren sehen eine Liste aller Delegierten. Sie können einen Delegierten aus der Liste auswählen und Start- und Enddatum, Benachrichtigungen sowie aktuelle Delegierungsregeln bearbeiten.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Benutzerkriterien des Delegierers** aus, um weiter zu definieren, wer ein Delegierer sein kann.
7. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.
8. Verwenden Sie Bedingungsfilter, und wählen Sie Benutzertypen aus, die Delegierer für die Delegierungsregel sein können.
   Sie können beispielsweise **Aktiv ist „wahr“** auswählen und **Manager** aus der Spalte **Sammlung** in die Liste auf der rechten Seite verschieben. Diese Bedingung bestimmt, dass nur aktive Manager Delegierer sein dürfen.
9. Wählen Sie **Speichern**.
10. Wählen Sie die Registerkarte **Benutzerkriterien des Delegierten** aus, um weiter zu definieren, wer ein Delegierten sein kann.
11. Wählen Sie **Bearbeiten** aus.
12. Verwenden Sie Bedingungsfilter, um die Benutzertypen auszuwählen, die Delegierte für die Delegierungsregel sein können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können beispielsweise **Aktiv ist „wahr“** auswählen und **Benutzer mit der Rolle sn_hr_core.case_writer** aus der Spalte **Sammlung** in die Liste auf der rechten Seite verschieben. Diese Bedingung bestimmt, dass nur Benutzer mit der Rolle „HR-Fallautor“ Delegierte sein können.

13. Wählen Sie Speichern.
    Das Formular **Delegierungsregel** wird wieder angezeigt.
14. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Organisieren Sie die Delegierungsregeln in Kategorien, um die Delegierung großer Aufgabenmengen für Ihre Mitarbeiter einfach und effizient zu gestalten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Delegierungsregelkategorien.

Delegieren Sie zugewiesene Aufgaben für einen bestimmten Zeitraum. Weitere Informationen finden Sie unter Delegierte erstellen.

Mitarbeiter können jetzt die ihnen zugewiesenen Aufgaben an andere Mitarbeiter delegieren. Weitere Informationen finden Sie unter Bedarfsabhängige Aufgaben delegieren.

Erstellen Sie Delegierungsregelkategorien

Erstellen Sie Kategorien oder Sätze von granularen Delegierungsregeln, die das Delegieren großer Aufgaben-Batches für Ihre Mitarbeiter einfach und effizient machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Granulare Delegierung** > **Delegierungsregelkategorien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „Kategorie Delegierungsregel“ aus.

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichnung für die Kategorie der Delegierungsregel.
Anwendung	Anwendung, die der Delegierungsregel zugeordnet ist. Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden und zeigt die Anwendung des richtigen Bereichs an.
Aktiv	Option zum Aktivieren oder Deaktivieren einer Kategorie von Delegierungsregeln.

4. Wählen Sie **Speichern** oder **Absenden**.
   Wenn Sie **Absenden**auswählen, klicken Sie auf die Kategorie der Delegierungsregel, um sie zu bearbeiten.
5. Erstellen Sie Delegierungsregeln, oder weisen Sie der Delegierungsregelkategorie bestehende Delegierungsregeln zu:
   - Klicken Sie unter der Registerkarte Delegierungsregel auf **Neu**. Führen Sie die Schritte bis Delegierungsregeln erstellenaus.
   - Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um eine Auswahl aus vorhandenen Delegierungsregeln zu treffen.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Delegieren Sie zugewiesene Aufgaben für einen bestimmten Zeitraum. Weitere Informationen finden Sie unter Delegierte erstellen.

Mitarbeiter können jetzt die ihnen zugewiesenen Aufgaben an andere Mitarbeiter delegieren. Weitere Informationen finden Sie unter Bedarfsabhängige Aufgaben delegieren.

Delegierte erstellen

Delegierungsadministratoren (delegation_admin) können im Formular **Delegierter – detailliert** Aufgaben eines Mitarbeiters an einen anderen delegieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: delegation_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Granulare Delegierung** > **Neuen Delegierten erstellen**.
2. Füllen Sie das Formular aus.

Delegierter – detailliert

Feld	Beschreibung
Anwender	Benutzer (Delegierer), der Serviceaufgaben an einen Delegierten delegiert.
Start	Datum, an dem die Servicedelegierung beginnt.
Delegierter	Benutzer, der als Delegierter autorisiert ist.
Ende	Datum, an dem die Servicedelegierung endet.
Alle Benachrichtigungen	Option zum Senden einer Kopie aller Benachrichtigungen, die Sie während des Delegierungszeitraums erhalten, an den Delegierten. Wählen Sie diese Option aus, wenn der Delegierte die Delegierungsbenachrichtigung erhalten soll. Sie möchten beispielsweise, dass der Delegierte Benachrichtigungen über den Aktivitätenstrom oder Datensatzaktualisierungen erhält. Sie ist standardmäßig auf „falsch“ festgelegt, um Bedenken hinsichtlich des Erhalts von Benachrichtigungen mit kritischen und vertraulichen Daten zu vermeiden. **Hinweis:** Benachrichtigungen mit aktivierter Option **Delegierte** ausschließen überschreiben die Einstellung Wahr dieser Option. Verwenden Sie die Option **Delegierte ausschließen**, um zu verhindern, dass Delegierte vertrauliche oder geschützte Informationen zu sehen bekommen.
Besprechungseinladungen	Option zum Weiterleiten von Besprechungseinladungen an Delegierte. Wählen Sie diese Option aus, um alle Besprechungseinladungen an Delegierte weiterzuleiten, die die Instanz für Sie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	generiert oder empfängt. Sie ist standardmäßig auf False festgelegt.

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörige Liste **Delegierungsregeln** wird angezeigt.
4. Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um einem Delegierten Delegierungsregeln zuzuweisen.
   Sie können Bedingungsfilter verwenden, um nach Delegierungsregeln zu suchen.
5. Wählen Sie Delegierungsregeln unter der Spalte **Sammlung** aus, die Sie einem Delegierten zuweisen möchten, und verschieben Sie sie in die Liste der **Delegierungsregeln**.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Formular **Delegierter – detailliert** wird wieder angezeigt.

Granulare Delegierung verwenden

Mit der granularen Delegierung können Mitarbeiter ihre Aufgaben an andere qualifizierte Mitarbeiter delegieren.

Bedarfsabhängige Aufgaben delegieren

Sie können eine zugewiesene Aufgabe in Ihrem Mitarbeiter-Center an einen anderen Mitarbeiter delegieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Sie können eine zugewiesene Aufgabe auch über ServiceNow® Mobile delegieren. Weitere Informationen finden Sie unter Granulare Delegierung in ServiceNow Mobile verwenden.

Hinweis:
Bevor Sie bedarfsabhängige Aufgaben delegieren können, müssen Sie Delegierungsregeln erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Delegierungsregeln erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie Ihren Anmeldenamen oder Ihr Bild oben rechts.
3. Wählen Sie **Profil**.
4. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt **Meine Delegierten**, und wählen Sie **Delegierten hinzufügen**.
5. Füllen Sie das Formular aus.

Delegierten und Aufgabe auswählen

Feld	Beschreibung
Delegierter	Name der Person, an die Sie Ihre Aufgaben delegieren.
Startdatum	Klicken Sie auf das Symbol **Kalender anzeigen** ( ), und wählen Sie das Datum aus, an dem die Delegierungen beginnen sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Enddatum	Klicken Sie auf das Symbol **Kalender anzeigen** ( ), und wählen Sie das Datum aus, an dem die Delegierungen enden sollen.
Verpflichtungen	Wählen Sie die Aufgaben aus, die Sie für den ausgewählten Zeitraum delegieren möchten. Wenn Ihr Administrator die Verpflichtungen in Kategorien eingeteilt hat, werden die Kategorien vor den einzelnen Verpflichtungen aufgeführt. Wenn Sie eine Kategorie auswählen, werden alle Verpflichtungen in dieser Kategorie ausgewählt.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:
Sie können auch zu navigieren **Granulare Delegierung** > **Meine Delegierten** und wählen Sie **Neu**oder **Granulare Delegierung** > **Neuen Delegierten erstellen** um Ihre Aufgaben einem anderen Mitarbeiter zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Meine Delegierten anzeigen.

7. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol und dann **Delegierten** entfernen aus, um den Delegierten zu entfernen
8. Wählen Sie den Abwärtspfeil [anzuzeigen, um eine Liste der Delegierten anzuzeigen, denen Sie Ihre Aufgaben zugewiesen haben.
9. Wenn Sie mehrere Delegierte haben, wählen Sie das Bearbeitungssymbol, um Delegierte zu entfernen.

Meine Delegierten anzeigen

Verwenden Sie die Liste **Delegierte – detailliert**, um eine Liste der Mitarbeiter anzuzeigen, an die Sie Ihre Aufgaben delegiert haben. Sie können Ihre Aufgaben auch an einen anderen Mitarbeiter delegieren, anstatt das Employee Center zu verwenden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: jede Rolle mit Zugriff auf Aufgabentabellen wie HR-Aufgabe [sn_hr_core_task]
- Einen oder mehrere Delegierungsregel-Datensätze erstellen
- Stellen Sie sicher, dass Ihr Delegierter Zugriff auf die in Ihren Delegierungsregeln angegebenen Datensätze hat.

Hinweis:
Administratoren können das Formular **Neuen Delegierten erstellen** verwenden, um einem Delegierten Aufgaben von einem Delegierer zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Delegierte erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Granulare Delegierung** > **Meine Delegierten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular „Delegierter“ aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwender	Benutzer (Delegierer), der Serviceaufgaben an einen Delegierten delegiert.
Delegierter	Benutzer, an den Sie Aufgaben delegieren möchten.
Start	Datum, an dem die Servicedelegierung beginnt.
Ende	Datum, an dem die Servicedelegierung endet.
Alle Benachrichtigungen	Option zum Senden einer Kopie aller Benachrichtigungen, die Sie während des Delegierungszeitraums erhalten, an den Delegierten. Wählen Sie diese Option aus, wenn der Delegierte die Delegierungsbenachrichtigung erhalten soll. Sie möchten beispielsweise, dass der Delegierte Benachrichtigungen über den Aktivitätenstrom oder Datensatzaktualisierungen erhält. Sie ist standardmäßig auf „falsch“ festgelegt, um Bedenken hinsichtlich des Erhalts von Benachrichtigungen mit kritischen und vertraulichen Daten zu vermeiden. **Hinweis:** Benachrichtigungen mit aktivierter Option **Delegierte** ausschließen überschreiben die Einstellung Wahr dieser Option. Verwenden Sie die Option **Delegierte ausschließen**, um zu verhindern, dass Delegierte vertrauliche oder geschützte Informationen zu sehen bekommen.
Besprechungseinladungen	Option zum Weiterleiten von Besprechungseinladungen an Delegierte. Wählen Sie diese Option aus, um alle Besprechungseinladungen an Delegierte weiterzuleiten, die die Instanz für Sie generiert oder empfängt. Sie ist standardmäßig auf False festgelegt.

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. In der zugehörigen Liste **Delegierungsregeln** wählen Sie **Bearbeiten**.
6. Wählen Sie die Delegierungsregel-Datensätze aus, für die Sie diesen Delegierten autorisieren möchten.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Formular **Delegierter – detailliert** wird wieder angezeigt.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Mir zugewiesene Delegierungen anzeigen

Verwenden Sie die Liste **Delegierte – detailliert**, um detaillierte Delegiertendatensätze für den angemeldeten Benutzer oder für Mitarbeiter anzuzeigen, die Aufgaben an Sie delegiert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: jede Rolle mit Zugriff auf Aufgabentabellen wie HR-Aufgabe [sn_hr_core_task]
- Einen oder mehrere Delegierungsregel-Datensätze erstellen
- Stellen Sie sicher, dass Ihr Delegierter Zugriff auf die in Ihren Delegierungsregeln angegebenen Datensätze hat.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Granulare Delegierung** > **An mich delegiert**.
   Eine Liste der Ihnen zugewiesenen Delegierungsdatensätze wird angezeigt.
2. Um einen Delegierungsdatensatz anzuzeigen, klicken Sie in der Spalte **Beginnt** auf den Datumslink.
3. Um den Benutzerdatensatz des Delegierers anzuzeigen, klicken Sie auf den Benutzerlink in der Spalte **Benutzer**.
4. Um eine neue Delegierung zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie das Formular aus.

Delegierter – detailliert

Feld	Beschreibung
Anwender	Angemeldeter Benutzer (Delegierer), der Serviceaufgaben an einen Delegierten delegiert.
Start	Datum, an dem die Servicedelegierung beginnt. Standardmäßig das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit.
Delegierter	Benutzer, an den Sie Aufgaben delegieren möchten. **Hinweis:** Standardmäßig der angemeldete Benutzer. Diesen müssen Sie durch den Benutzer ersetzen, an den Sie Aufgaben delegieren.
Ende	Datum, an dem die Servicedelegierung endet.
Alle Benachrichtigungen	Option zum Senden einer Kopie aller Benachrichtigungen, die Sie während des Delegierungszeitraums erhalten, an den Delegierten. Wählen Sie diese Option aus, wenn der Delegierte die Delegierungsbenachrichtigung erhalten soll. Sie möchten beispielsweise, dass der Delegierte Benachrichtigungen über den Aktivitätenstrom oder Datensatzaktualisierungen erhält. Sie ist standardmäßig auf „falsch“ festgelegt, um Bedenken hinsichtlich des Erhalts von Benachrichtigungen mit kritischen und vertraulichen Daten zu vermeiden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Benachrichtigungen mit aktivierter Option **Delegierte** ausschließen überschreiben die Einstellung Wahr dieser Option. Verwenden Sie die Option **Delegierte ausschließen**, um zu verhindern, dass Delegierte vertrauliche oder geschützte Informationen zu sehen bekommen.
Besprechungseinladungen	Option zum Weiterleiten von Besprechungseinladungen an Delegierte. Wählen Sie diese Option aus, um alle Besprechungseinladungen an Delegierte weiterzuleiten, die die Instanz für Sie generiert oder empfängt. Sie ist standardmäßig auf False festgelegt.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die zugehörige Liste **Delegierungsregeln** wird angezeigt.
7. Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um einem Delegierten Delegierungsregeln zuzuweisen.
   Sie können Bedingungsfilter verwenden, um nach Delegierungsregeln zu suchen.
8. Wählen Sie Delegierungsregeln unter der Spalte **Sammlung** aus, die Sie einem Delegierten zuweisen möchten, und verschieben Sie sie in die Liste der **Delegierungsregeln**.
9. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Formular **Delegierter – detailliert** wird wieder angezeigt.

Granulare Delegierung in ServiceNow® Mobile verwenden

Sie können die granulare Delegierung verwenden, um Aufgaben aus ServiceNow® Mobile zu delegieren.

So delegieren Sie Aufgaben mit ServiceNow® Mobile:

- Wählen Sie Ihr HR-Profil aus.
- Fügen Sie einen Delegierten hinzu.
- Fügen Sie der Delegierung Details hinzu.
- Übermitteln Sie die Delegierung.

Weitere Informationen zur mobilen Anwendung ServiceNow® finden Sie unter ServiceNow Mobile .

Aufgaben mit ServiceNow® Mobile delegieren

In ServiceNow® Mobile können Sie Aufgaben an andere berechtigte Benutzer delegieren.

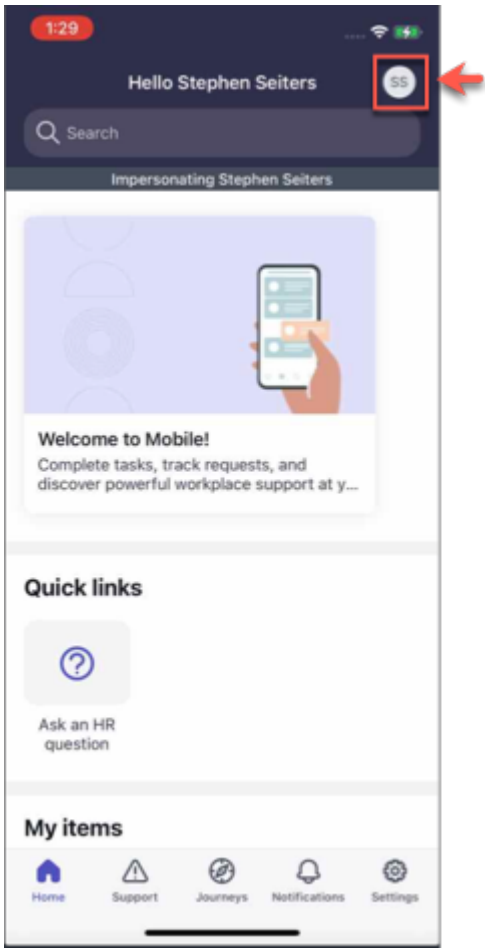
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

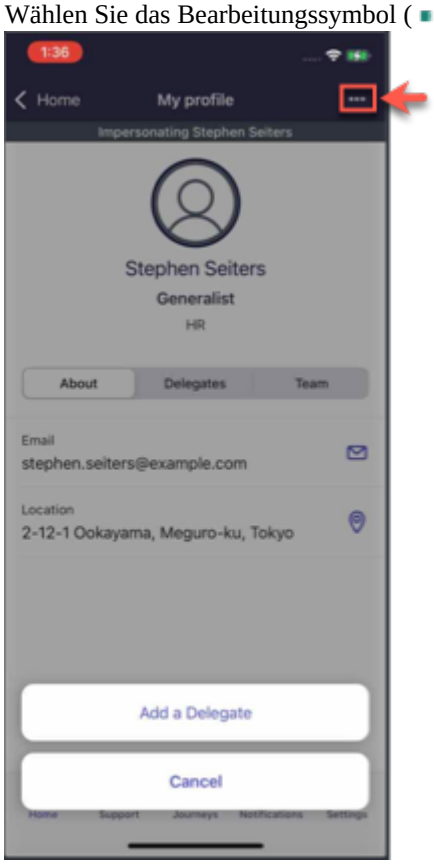
Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Mobile Startseite von ServiceNow**.
2. Wählen Sie das HR-Profilsymbol in der oberen rechten Ecke.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol (▪▪▪).



4. Wählen Sie **Delegierten hinzufügen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Füllen Sie das Formular aus.

Mobiles Formular für granulare Delegierung

Feld	Beschreibung
Delegierter	Person, die als Delegierter autorisiert ist. Wählen Sie eine Person aus, an die Sie Ihre Aufgaben delegieren möchten.
Startdatum	Datum, an dem die Servicedelegierung beginnt.
Enddatum	Datum, an dem die Servicedelegierung endet.
Verpflichtungen	Aufgaben, die Sie delegieren möchten. Nachdem Sie **Aufgaben** gewählt haben, wird eine Liste mit Aufgaben angezeigt. Wählen Sie die Aufgaben aus, die Sie delegieren möchten. Daraufhin wird ein Häkchen neben der Aufgabe angezeigt.

6. Wählen Sie **Absenden** aus.
   Ihr Mitarbeiterprofil wird angezeigt. Um eine Liste der Personen anzuzeigen, an die Sie Aufgaben delegiert haben, wählen Sie die Registerkarte **Delegierte** aus.

In ServiceNow® Mobile Aufgaben anzeigen, die an Sie delegiert wurden

In ServiceNow® Mobile können Sie Aufgaben anzeigen, die an Sie delegiert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_core.case_writer

Benachrichtigungen über delegierte Aufgaben werden an Ihre E-Mail-Adresse gesendet, wenn Ihr HR-Profil diese Informationen enthält. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Profil.

Hinweis:
Wenn Ihr Unternehmen Connect verwendet, können Sie auswählen, welche Benachrichtigungen Sie erhalten. Weitere Informationen zu Benachrichtigungen finden Sie unter Connect-Benachrichtigungen global aktivieren oder deaktivieren .

Prozedur

Navigieren Sie zum Mobile **Alle** > **Homepage** > **Meine Aufgaben**.
Eine Liste der an Sie delegierten Aufgaben wird angezeigt.

Arbeitsschutz

ServiceNow Arbeitsschutz ermöglicht es Unternehmen, sichere und gesunde Arbeitsbedingungen für ihre Mitarbeiter zu gewährleisten.

Um die ESG-Ziele (Environmental, Social und Governance) zu erreichen, müssen Unternehmen Incidents im Zusammenhang mit dem Arbeitsschutz von Mitarbeitern korrekt erfassen, nachverfolgen und melden. ServiceNow Mit dem Arbeitsschutz können Sie sofort

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aufwarten, z. B. das Melden von Incidents oder das Beobachten und Einreichen von Jobsicherheitsanalysen (JSA, Job Safety Analysis).

Darüber hinaus bietet es die Tools, um Safety Incidents zu reduzieren, die Kosten niedrig zu halten sowie Risiken zu bewerten und zu verwalten.

Incident-Management für den Arbeitsschutz



Arbeitsschutz Anwendungen

Arbeitsschutz umfasst die folgenden Anwendungen:

Incident-Management für den Arbeitsschutz

Die Anwendung ServiceNow® Incident-Management für den Arbeitsschutz ist eine Lösung in Arbeitsschutz, mit der Unternehmen arbeitsschutzbezogene Incidents und Beobachtungen von Mitarbeitern erfassen, nachverfolgen und melden können. Darüber hinaus bietet es Funktionen zum Untersuchen und Reduzieren von Incidents.

Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket

Mit der Anwendung ServiceNow® Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket können Sie OSHA-Formulare für Verletzungen und Krankheiten, die in einer Einrichtung unter Ihrer Organisation aufgetreten sind, automatisch ausfüllen und exportieren.

Fallverwaltung für den Arbeitsschutz

Die Anwendung ServiceNow® Fallverwaltung für den Arbeitsschutz bietet Funktionen zur Unterstützung bei Anfragen zum Arbeitsschutz und bei der Rückkehr an den Arbeitsplatz nach einer Verletzung oder Krankheit.

Risikomanagement im Arbeitsschutz

Die Anwendung ServiceNow® Risikomanagement im Arbeitsschutz bietet Funktionen, mit denen Mitarbeiter, Vorgesetzte und Sicherheitspersonal sicher arbeiten und die Wahrscheinlichkeit von Verletzungen reduzieren können, die durch Risiken oder Gefahren verursacht werden.

Mobile Experience für Arbeitsschutz

Sie können ServiceNow® Now Mobile-App verwenden, um mit den Arbeitsschutz -Anwendungen zu arbeiten.

Weitere Informationen finden Sie unter Mobile Experience für Arbeitsschutz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung für Arbeitsschutz-Anwendungen

Die Arbeitsschutz -Anwendungen unterstützen die Domänentrennung auf grundlegender Ebene. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und Incident-Management für den Arbeitsschutz und Domänentrennung und Risikomanagement im Arbeitsschutz. Ausführlichere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für Domain Separation .

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Health and Safety Incident Management

Die Anwendung ServiceNow® Incident-Management für den Arbeitsschutz ist eine Lösung in Arbeitsschutz, mit der Unternehmen arbeitsschutzbezogene Incidents und Beobachtungen von Mitarbeitern erfassen, nachverfolgen und melden können. Darüber hinaus bietet es Funktionen zum Untersuchen und Reduzieren von Incidents.

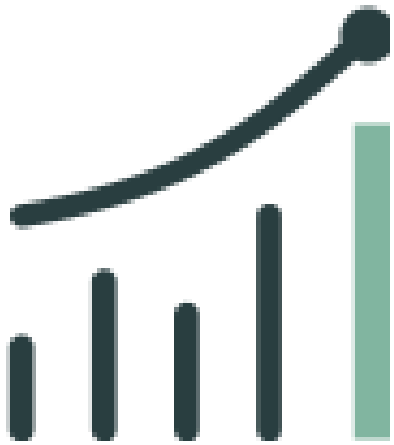
Diese Lösung automatisiert Prozesse, die die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit erleichtern und es jedem ermöglichen, den Status von Incidents zu überwachen und nachzuverfolgen, von der Initiierung über die Lösung bis hin zu den Berichtsanforderungen.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Untersuchen	Einrichten	Übermitteln Sie Incidents
		
Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Sicherheitsmanager und Service Desk-Mitarbeiter Incident-Management für Health and Safety verwenden.	Richten Sie das Incident-Management für den Arbeitsschutz ein.	Übermitteln und verfolgen Sie Security Incidents und Beobachtungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie Incidents	Berichterstellung	Referenz
		
Verwalten Sie Safety Incidents und Beobachtungen, um sie zu untersuchen und zu lösen.	Füllen Sie Meldeformulare für Verletzungen und Krankheiten in Ihrer Organisation aus, und exportieren Sie sie.	Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Incident-Management für den Arbeitsschutz erkunden

Incident-Management für den Arbeitsschutz ermöglicht es der Sicherheitsabteilung, Incidents und Beobachtungen zu erhalten und detaillierte rechtliche Untersuchungen durchzuführen, indem sie Befragungen durchführt, Beweise sammelt und Abschlussberichte und empfohlene Maßnahmen vorbereitet.

Funktionen

- Gibt allen Mitarbeitern Sicherheit in die Hand
  - Melden Sie Incidents und Beobachtungen
  - Auf Arbeitsschutz Wissensartikel zugreifen
- Bietet dem Sicherheitsteam leistungsstarke Tools zur Untersuchung von Incidents und Beobachtungen, z. B.:
  - Protokollierung von Verletzung und Krankheit
  - Playbook für Incidents
- Mit den folgenden Methoden können Sie Incidents lösen und verhindern, dass sie in Zukunft erneut auftreten:
  - Ursachenanalysen
  - Zuweisung von Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen
- Bietet Berichterstellungsfunktionen
  - Sie können Berichte für Safety Incidents sowie Verletzungen und Krankheiten automatisch ausfüllen und exportieren
  - Einrichtungsliste und gespeicherte Jahresberichte pro Einrichtung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personas

Incident-Management für den Arbeitsschutz richtet sich an die folgenden Personas:

Benutzerpersonas für Incident-Management für den Arbeitsschutz

Persona	Beschreibung
Administrator	Sicherheitsadministrator, der für die Konfiguration der Anwendung verantwortlich ist.
Endanwender (anfordernde Personen)	Anfordernde Personen, die Security Incidents und Beobachtungen melden. Die folgenden Benutzer können Incidents und Beobachtungen übermitteln: • Mitarbeiter (über Mitarbeiter-Servicecenter und Now Mobile-App) • Safety-Mitarbeiter (kann einen Safety Incident direkt vom Arbeitsbereich aus erstellen) • Sicherheitsbetriebsleiter wie Vorgesetzter oder Vorgesetzter (über den Arbeitsbereich)
Erfüller	Sicherheitsteam, das für die Bearbeitung von Sicherheitsaufgaben wie Incidents und Beobachtungen verantwortlich ist, die beim Sicherheitsteam auftreten. Die folgenden Service Desk-Mitarbeiter arbeiten an Sicherheitsaufgaben: • Sicherheitsbeauftragter • Sicherheitsmanager • Safety Operations Manager
Berichterstellung	Compliance-Manager, der auf die Generierung von Berichten wie OSHA 300-Protokoll, 300A-Zusammenfassung und 301-Berichte zu Verletzungs- und Krankheits-Incidents zugreift und diese verwaltet.
Führungskräfte	Führungskräfte, die auf die Zielseite Arbeitsschutz für Führungskräfte zugreifen, um Sicherheitsmetriken anzuzeigen und Einblicke in die Leistung des Sicherheitsteams und des Unternehmens in Bezug auf Sicherheit zu erhalten.

Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz

Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz bietet Sicherheitsmanagern und -mitarbeitern einen zentralen Ort, um Security Incidents und Beobachtungen zu verarbeiten. Service Desk-Mitarbeiter können damit auf Incidents reagieren, den vollständigen Kontext eines incident anzeigen und relevante Empfehlungen und Aktionen zu deren Lösung geben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich – Anwender

Die folgenden Anwender können Arbeitsbereich für den Arbeitsschutzverwenden. Der Arbeitsbereich für ist für verschiedene Rollen personalisiert.

Workspace-Benutzer

Anwender	Beschreibung
Sicherheitsmanager	Verfolgt die Sicherheitshäufigkeitsraten und weist Sicherheitsaufgaben Sicherheitsaufgaben zu.
Sicherheitsbeauftragter	Bearbeitet Incidents, Beobachtungen, Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen und führt Untersuchungen durch.
Safety Operations Manager	Greift auf die Zielseite des Betriebs Arbeitsschutz zu, um Security Incidents und Beobachtungen zu melden.
Sicherheits-Compliance-Manager	Verwaltet die Einrichtungsliste und die Generierung von Berichten wie OSHA-Formularen.
Geschäftsführung	Ruft die Zielseite von Arbeitsschutz für Führungskräfte auf, um Einblicke in die Sicherheitsmetriken des Unternehmens zu erhalten.
Anwendungsadministrator	Konfiguriert den Arbeitsbereich gemäß den Geschäftsanforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter diesen Links: • Konfigurieren Sie einen Arbeitsbereich im Arbeitsbereich-Generator • Next Experience UI Builder

Der Zugriff auf den -Arbeitsbereich

Um den Arbeitsbereich zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.

Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz wird in einer neuen Registerkarte des Browserfensters geöffnet.

Zielseite

Verschaffen Sie sich auf der Zielseite des Arbeitsbereichs einen schnellen Überblick über die Sicherheitsmetriken, Incidents und Beobachtungen, an denen Sie und Ihr Team arbeiten. Sie können den Status überwachen und Detailinformationen für jede Komponente anzeigen, um die Liste hinter der Punktzahl anzuzeigen. Die Widgets helfen Ihnen und Ihrem Team auch, Ihre Arbeitsauslastung zu überwachen, sich auf Elemente mit hoher Priorität zu konzentrieren und einfach zwischen Ihren Zuständigkeiten zu navigieren.

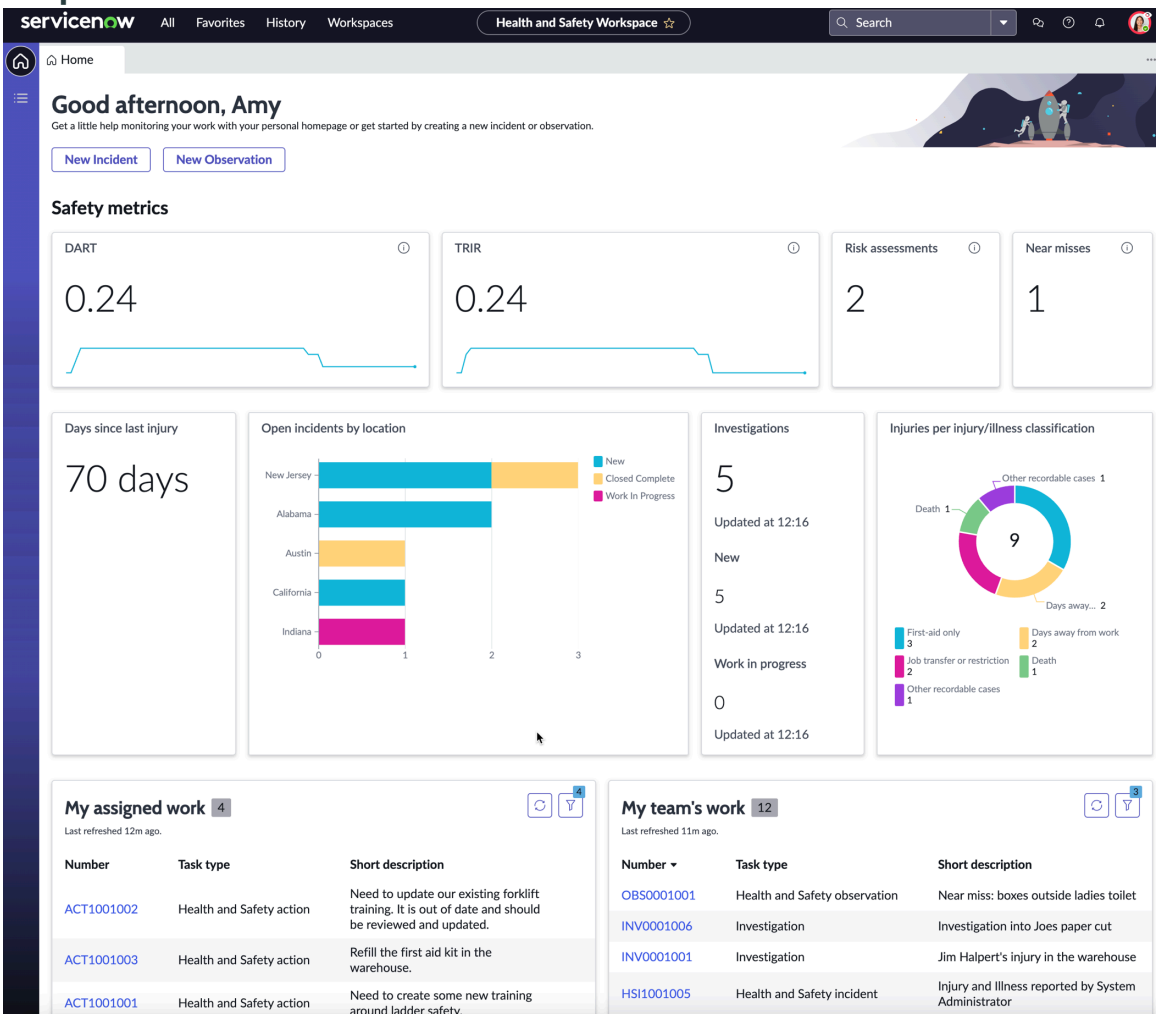
Hinweis:
Die Widgets und die Daten, die in den Widgets angezeigt werden, hängen von Ihrer Rolle ab.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die Zielseite des -Arbeitsbereichs für die Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel der Zielseite für Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz



Listenansicht

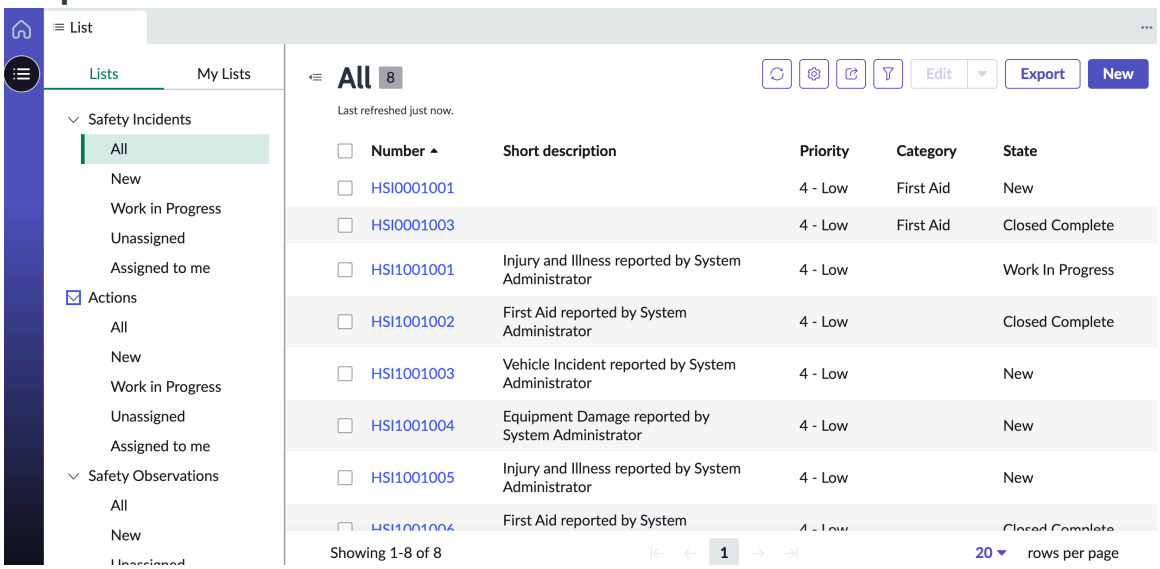
Im Listenbereich können Sie schnell auf Incidents, Beobachtungen und Aktionen zugreifen, indem Sie die gefilterten Listen unter verschiedenen Kategorien verwenden. Die angezeigten Listen hängen von Ihrer Rolle ab.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die Listenansicht des Arbeitsbereichs für die Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für die Listenansicht in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz

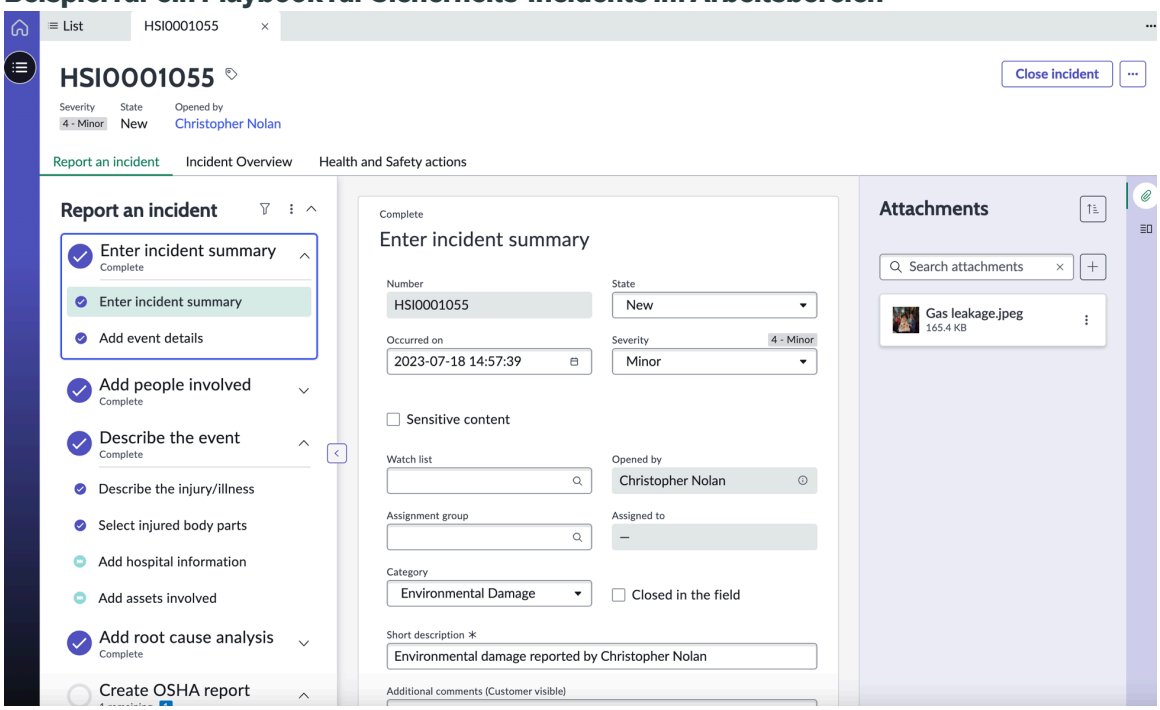


Safety Incidents und Beobachtungen

Im Arbeitsbereich können Sie mit dem Incident-Playbook und dem Beobachtungsformular Ihre Safety Incidents bzw. Beobachtungen überprüfen und bearbeiten. Als Sicherheitsmitarbeiter können Sie Incidents und Beobachtungen, die Ihnen zugewiesen sind, untersuchen, selektieren und lösen.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für ein Incident-Playbook in der Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz.

Beispiel für ein Playbook für Sicherheits-Incidents im Arbeitsbereich



Incident-Management für den Arbeitsschutz Workflow-Beispiel

Der mit Incident-Management für den Arbeitsschutz verfügbare Workflow für Sicherheits-Incidents verbindet Mitarbeiter, Sicherheitsabteilung und Service Desk-Mitarbeiter, um schnell

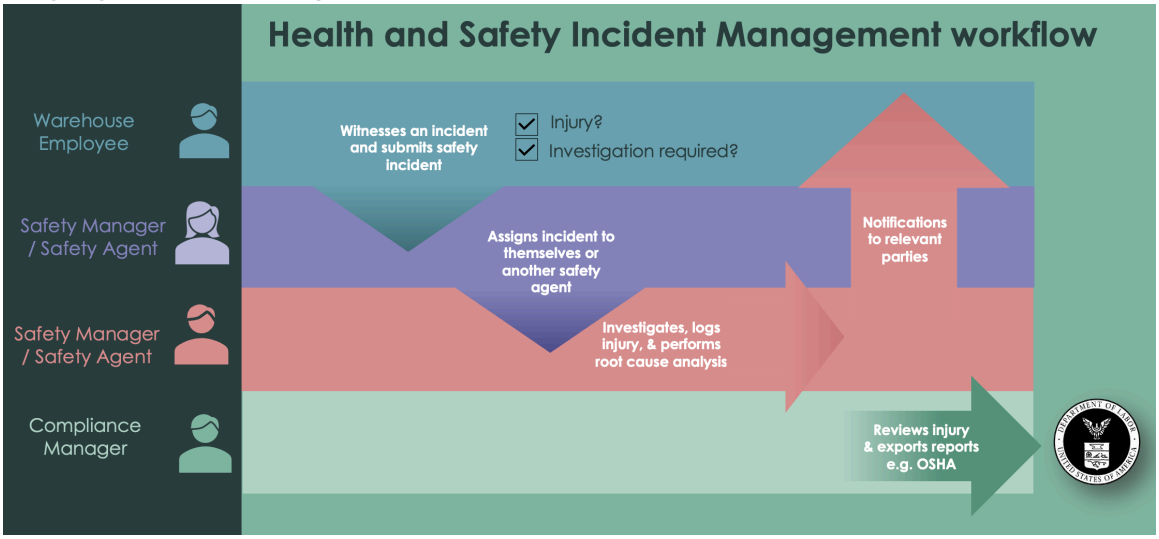
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sicherheits-Incidents und Beobachtungen in Ihrer Organisation zu initiieren, zu untersuchen und zu lösen.

Die folgende Grafik zeigt ein vereinfachtes Beispiel für den Workflow zur Meldung von Sicherheits-Incidents in Incident-Management für den Arbeitsschutz. Es zeigt allgemein das End-to-End-Szenario, was passiert, wenn in ServiceNow Incident-Management für den Arbeitsschutzein Lagerunfall gemeldet wird.

Incident-Management für den Arbeitsschutz Beispiel für einen Workflow im Umgang mit einem Safety Incident



Wenn ein Security Incident erstellt wird, initiiert der Workflow **„Incident** melden“ ein Playbook, das für Safety Incidents konfiguriert wird. Sicherheitsmitarbeiter melden sich bei Arbeitsbereich für den Arbeitsschutzan, führen die ihnen zugewiesenen Aufgaben aus und aktualisieren den Incident-Status während des gesamten Workflows. Das Incident-Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch die Schritte, die zur Lösung des Problems erforderlich sind.

Als Mitarbeiter, Betriebsleiter oder Sicherheitsmanager

Ein Lagermitarbeiter sieht, wie ein Kollege bei einem Unfall am Arbeitsplatz verletzt wird. Der Mitarbeiter übermittelt einen Incident in Mitarbeiter-Center mit einer Beschreibung des Vorfalls.

Der Mitarbeiter kann auch einen Safety Operations Manager (z. B. einen Linienmanager) oder einen Sicherheitsmanager benachrichtigen, der dann im Namen der verletzten Person einen Security Incident erstellen kann.

Als Sicherheitsmanager oder Sicherheitsmitarbeiter

1. Ein Sicherheitsmanager oder -mitarbeiter öffnet den Incident aus der Incident-Liste, weist ihn sich selbst oder einem anderen Sicherheitsmitarbeiter zu und aktualisiert die Details im Incident-Playbook.

   Der Incident-Workflow wird automatisch ausgelöst.

2. Der Sicherheitsmanager oder -mitarbeiter startet die Untersuchung mithilfe der Playbook-Aktivitäten für Incidents. Diese können Folgendes umfassen:
   - Sammeln von Informationen und Aktualisieren der Incident-Details
   - Hinzufügen von Personen, die am Incident beteiligt sind, z. B. verletzte Person, Zeugen usw.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Protokollierung eines Verletzungs- und Krankheitsberichts für die verletzte Person und Hinzufügen der beteiligten Assets
- Es wird eine Ursachenanalyse für den Incident durchgeführt

3. Der Manager oder Service Desk-Mitarbeiter empfiehlt auch Aktionen, um einen solchen Incident in Zukunft zu vermeiden.

Als Sicherheits-Compliance-Manager

Im Incident-Playbook überprüft ein Compliance-Manager die Verletzung und generiert Berichtsformulare, z. B. ein OSHA 301-Formular.

Incident-Management für den Arbeitsschutz einrichten

Sie können Ihre Implementierung für die Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz einrichten, indem Sie die Anwendung installieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Incident-Management für den Arbeitsschutz installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz (sn_ohs_im) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfung des folgenden Elements: Incident-Management für den Arbeitsschutz Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Wichtig:
Bei der Anwendungsinstallation werden die Standort-Demodaten für das Standortmodell Workplace Core nicht installiert. Die Standortauswahl in Incident- und Beobachtungsformularen ist obligatorisch, sodass Anwender diese Formulare nur einreichen können, wenn sie mit Standorten ausgefüllt sind. Um dieses Problem zu umgehen, reparieren Sie das Plugin Workplace Core mit der Option **Demodaten** laden.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Incident-Management für den Arbeitsschutz installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Incident-Management für den Arbeitsschutz installierte Komponenten.

Diese Tabelle listet die optionalen Anwendungen auf, die für zusätzliche Funktionen installiert werden können:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionale Anwendungen für zusätzliche Funktionen in Incident-Management für den Arbeitsschutz

Anwendung	Beschreibung
Besuchermanagement für Arbeitsstätten sn_wsd_visitor	Installiert die Tabelle „Besucher“ [sn_wsd_visitor_visitor], um Informationen über alle Besucher zu speichern, die besucht haben. Diese Tabelle ist erforderlich, um die betroffenen Besucher den Berichten über Sicherheitsvorfälle und Verletzungen und Krankheitsfälle hinzuzufügen. **Wichtig:** Wenn Sie auch die Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core in Ihrer Instanz installiert haben, synchronisieren Sie die Daten zwischen der Tabelle sn_imt_core_visitor in Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core und der Tabelle sn_wsd_visitor_visitor in Besuchermanagement für Arbeitsstätten. Diese Synchronisierung trägt dazu bei, konsistente Daten zu Besuchern zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Besucher mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten synchronisieren.
Fallverwaltung für den Arbeitsschutz [sn_hs_cm]	Installiert die Fallverwaltungsfunktion für Incident-Management für den Arbeitsschutz. Weitere Informationen finden Sie unter Fallverwaltung für den Arbeitsschutz installieren.
Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]	Installiert Case and Knowledge Management zum Erstellen von HR-Fällen aus Verletzungs- und Krankheitsdatensätzen. Weitere Informationen finden Sie unter Case and Knowledge Management aktivieren. **Hinweis:** Zum Erstellen von HR-Fällen aus Verletzungs- und Krankheitsdatensätzen muss dieses Plugin zusammen mit der Anwendung Fallverwaltung für den Arbeitsschutz (sn_hs_cm) aktiviert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt einen HR-Fall aus einer Verletzung oder Krankheit.
Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket [com.snc.sn_hs_im_osha]	Installiert die OSHA-Berichterstellungsfunktion für Incident-Management für den Arbeitsschutz.

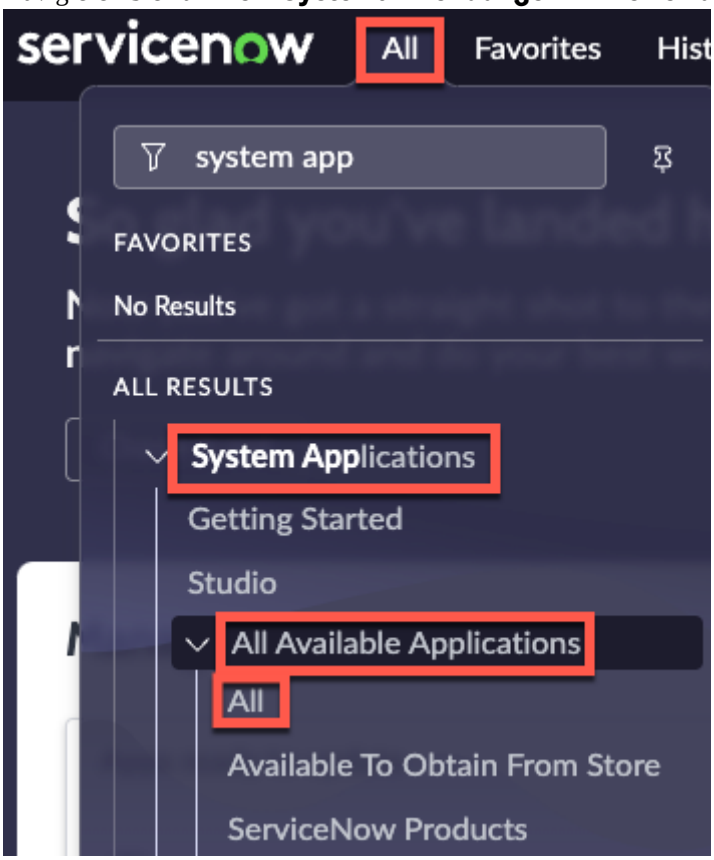
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Optionale Anwendungen für zusätzliche Funktionen in Incident-Management für den Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Anwendung	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket installieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz (sn_ohs_im).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Richten Sie Daten für Ihren Arbeitsplatzstandort ein

Richten Sie in der Anwendung Workplace Core Daten für Ihre Arbeitsplatzstandorte ein, damit Sie einen Standort für Security Incidents und Beobachtungen auswählen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Prozedur

Konfigurieren Sie die Arbeitsplatzstandorte.
Weitere Informationen dazu, was Sie konfigurieren können, finden Sie unter Arbeitsplatzdaten bereitstellen.

Ergebnisse
Das Feld **Standort** in den Formularen für Security Incidents und Beobachtungen zeigt die konfigurierten Arbeitsplatzstandorte an.

Konfigurieren Sie Gruppen für Arbeitsschutz

Konfigurieren Sie Anwendergruppen für Arbeitsschutz für die Zuweisung von Security Incidents, Beobachtungen und Aktionen. Sie können Gruppen Rollen zuweisen, um allen Gruppenmitgliedern Zugriff zu gewähren, oder einzelnen Benutzern Rollen zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.admin und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Benutzergruppen werden bei den meisten Prozessen in Now Platform für die Zuweisung von Arbeit an Teams und das Anfordern von Genehmigungen verwendet.

Jede auf eine Gruppe angewendete Regel wird Gruppenmitgliedern automatisch zugewiesen. Beispielsweise werden Rollen und Zuweisungsregeln, die auf eine Gruppe angewendet werden, automatisch Gruppenmitgliedern zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
2. Erstellen Sie eine Gruppe, oder ändern Sie eine vorhandene Gruppe.
   - Um eine Gruppe zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um eine vorhandene Gruppe zu überprüfen, öffnen Sie die Gruppe, die Sie konfigurieren möchten.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Detaillierte Anweisungen und Feldbeschreibungen finden Sie unter Benutzergruppen erstellen .

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Nächste Maßnahme

- Weisen Sie der Gruppe Rollen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .
- Fügen Sie der Gruppe Anwender hinzu.

Konfigurieren Sie die Eigenschaft, um die geleisteten Mitarbeiterstunden festzulegen

Konfigurieren Sie die Eigenschaft, die die Gesamtzahl der für Ihre Organisation in den letzten 12 Monaten gearbeiteten Mitarbeiterstunden festlegt. Diese Stunden gelten für die gesamte Organisation und werden nicht nach Einrichtungen aufgeschlüsselt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Eigenschaft ist erforderlich, um die Sicherheitshäufigkeitsratenmetriken auf der Zielseite Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz zu generieren.

Der Eigenschaftswert wird auch verwendet, um die Gesamtzahl der Arbeitsstunden beim Exportieren eines Verletzungs- und Krankheitsberichts (z. B. OSHA 300A-Formular) automatisch auszufüllen, wenn für die Einrichtung keine jährlichen Informationen verfügbar sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Administration** > **Eigenschaften**.
2. Geben Sie in der Eigenschaft *`Total Hours Worked`*die Gesamtzahl der für Ihre Organisation in den letzten 12 Monaten gearbeiteten Mitarbeiterstunden ein.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Geplante Aufgabe zum Generieren von Häufigkeitsraten konfigurieren

Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe, um die Sicherheitshäufigkeitsraten zu laden und sicherzustellen, dass die Sicherheitsmetriken auf der Zielseite Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz aktuell sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Incident-Management für den Arbeitsschutz PA Content Pack als Anwendungsbereich ausgewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Performance Analytics** > **Aufträge**.
2. Suchen und öffnen Sie die geplante Aufgabe *`[OHS] Safety Metrics`*.
3. Legen Sie im Feld **Ausführen** die Häufigkeit der geplanten Aufgabe fest.
4. Um die geplante Aufgabe zu aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

> **Hinweis:**
> Um die geplante Aufgabe auszuführen und bei Bedarf Abgleichsaufgaben zu generieren, wählen Sie **Jetzt**ausführen aus.

Deaktivieren Sie das Playbook für Sicherheits-Incidents

Wenn Sie eine Registerkarten-basierte Experience für Safety Incidents in Ihrer -Instanz aktivieren müssen, konfigurieren Sie die Eigenschaft, die das Playbook **„Incident** melden“ deaktiviert.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Incident-Management für den Arbeitsschutzals Anwendungsbereich ausgewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Administration** > **Eigenschaften**.
2. Wählen Sie in der Eigenschaft `Flag to disable the playbook for Health and Safety Incidents` die Option **Ja**aus.

Ergebnisse

Die folgenden Änderungen treten auf, wenn das Playbook für Sicherheits-Incidents deaktiviert wird:

- Aktiviert eine Registerkarten-basierte Experience für Safety Incidents. Sie können die Incident-bezogenen Informationen auf den folgenden Registerkarten aufzeichnen:
  - Beteiligte Personen
  - Verletzung und Krankheit
  - Assets
  - Ursachenanalyse
  - Arbeitsschutz-Aktionen
- Ermöglicht die Zuordnung mehrerer Verletzungen und Krankheiten zu einem einzelnen Incident

Erstellen Sie eine Feldzuordnung für den Sicherheitsbericht

Erstellen Sie eine Feldzuordnung für den Sicherheitsbericht, um die Felder in Ihrer PDF-Berichtsvorlage den entsprechenden Feldern in den Arbeitsschutz -Datensätzen zuzuordnen.

Vorbereitungen

Die importierte PDF-Berichtsvorlage, für die Sie die Zuordnung erstellen möchten, muss ausfüllbar sein.

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.report_mapping_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Berichtsfeldzuordnung können Sie:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Importieren Sie Ihre eigenen PDF-Vorlagen, die Sie für die Berichterstellung verwenden müssen, z. B. für regionale Konformität oder branchenspezifische Anforderungen.
- Ordnen Sie die Felder in Ihrer PDF-Berichtsvorlage den Feldern in Sicherheitsdatensätzen zu, z. B. Incident, Beobachtung oder Verletzung und Krankheit.
- Mit der PDF-Vorlage können Sie Berichte aus Sicherheitsdatensätzen mit automatisch ausgefüllten Feldern generieren, um den Berichterstellungsprozess effizienter zu gestalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ).
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfiguration** die Option **Berichtsfeldzuordnungen** und dann **Alle**aus.
4. Erstellen Sie eine Berichtsfeldzuordnung, oder ändern Sie eine vorhandene.
   - Um eine Berichtsfeldzuordnung zu erstellen, wählen Sie **Neu**aus.
   - Um ein vorhandenes zu überprüfen, öffnen Sie das, das Sie konfigurieren möchten.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Berichtsfeldzuordnungsdetails

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für die Berichtsfeldzuordnung
Standort	Standort, für den diese Berichtsfeldzuordnung gilt.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Berichtsfeldzuordnung.
Status	Status der Berichtsfeldzuordnung. ○ **Entwurf**: Wählen Sie diese Option, um Zuordnungen auf der Registerkarte Formularfeldzuordnung durchzuführen. ○ **Veröffentlicht**: Wählen Sie diese Option aus, um diese Zuordnung zu veröffentlichen und zur Verwendung als verfügbar zu markieren. Während der Berichterstellung können nur die veröffentlichten Zuordnungen ausgewählt werden. ○ **Veraltet**: Auswählen, um diese Zuordnung als veraltet zu kennzeichnen.
Zuordnungstabelle	Arbeitsschutz Tabelle zum Zuordnen von PDF-Feldern, z. B. Arbeitsschutz-Incident [sn_ohs_im_incident], Arbeitsschutz-Beobachtung [sn_ohs_im_observation] oder Verletzung und Krankheit [sn_ohs_im_injury_illness].
PDF-Dokument	PDF-Vorlage, die Sie für die Berichterstellung verwenden und der Sie die Sicherheitsdatensatzfelder zuordnen müssen. Wählen Sie **Datei anhängen** aus, um die PDF-Berichtsvorlage zu importieren.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Registerkarte **Formularfeldzuordnung wird** angezeigt. Im Abschnitt „ **Feldzuordnungen** “ werden alle aus der importierten PDF-Datei extrahierten Felder angezeigt. Neben den **Feldzuordnungen**ist eine Vorschau der angehängten PDF-Datei verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Ordnen Sie im Abschnitt „ **Feldzuordnungen** “ jedem aus der PDF-Datei extrahierten Feld das Feld Arbeitsschutz zu.

   Tipp:
   Wählen Sie in der PDF-Vorschau ein ausfüllbares Feld aus, um das entsprechende Feld in der Liste der Feldzuordnungen hervorzuheben. Alternativ können Sie ein Feld in der Liste „Feldzuordnungen“ auswählen, und es wird in der PDF-Vorschau hervorgehoben.

8. Überprüfen Sie, ob die Feldzuordnungen aktiv sind.
   Um eine Feldzuordnung zu deaktivieren, wählen Sie neben der Feldzuordnung das Symbol für weitere Optionen (Symbol für ⋮) und dann **Deaktivieren**.
9. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

- Die Felder in der importierten PDF-Berichtsvorlage werden den Feldern im ausgewählten Sicherheitsdatensatz zugeordnet.
- Die veröffentlichte Feldzuordnung kann während der Berichterstellung ausgewählt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie einen Bericht für einen Safety Incident, eine Beobachtung oder eine Verletzung.

Übermitteln von Security Incidents und Beobachtungen

Das Sicherheitsteam kann den Untersuchungsprozess beginnen, indem es Incidents und Beobachtungen basierend auf den Berichten von Mitarbeitern erstellt. Mitarbeiter können Incidents und Beobachtungen auch direkt über das Mitarbeiter-Center-Portal übermitteln. Sie können einen Berichtstyp auswählen, das erforderliche Formular ausfüllen und den Bericht dann übermitteln.

Übermitteln Sie als Mitarbeiter einen Security Incident

Übermitteln Sie einen Security Incident über Mitarbeiter-Center, um ihn der Sicherheitsabteilung zur Untersuchung zu melden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.requestor

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei einem Notfall können Sie mithilfe des Wissensartikels Arbeitsschutzkontakte auf die Notfallkontaktliste zugreifen. Dieser Wissensartikel enthält die Kontaktnummern der lokalen Arbeitsschutzteams, Notfallnummern oder andere Kontakte, die Mitarbeiter bei Arbeitsschutz-Incidents oder Notfall kontaktieren können.

Um den Wissensartikel zu Notfallkontakten aus dem Mitarbeiter-Centerzu öffnen, navigieren Sie zu **Arbeitsschutz** > **Richtlinien und Verfahren** > **Arbeitsschutz-Kontakte**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie in Mitarbeiter-Centerdas Menü **Arbeitsschutz** und dann **Arbeitsschutz-Incidents**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie **Arbeitsschutz-Incident melden – Standard**, um einen Incident mit grundlegenden Informationen zu melden.
- Wählen Sie **Arbeitsschutz-Incident melden – Erweitert** aus, um einen Incident zu melden, der detaillierte Informationen enthält, z. B. verletzte Personen, Details zu Verletzungen, Gefahren und Assets, die am Incident beteiligt waren.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:
Das Feld **Beteiligte Besucher** wird nur angezeigt, wenn die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten (com.sn_wsd_visitor) in Ihrer Instanz installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen im Arbeitsschutz.

4. Wenn Sie das Formular **Arbeitsschutz-Incident melden – Erweitert** ausgewählt haben, fügen Sie **im Abschnitt Ereignis beschreiben** weitere Details zum Incident hinzu.

Beschreiben Sie die Ereignisfelder

Feld	Beschreibung
Gibt es eine verletzte Person?	Option, um anzugeben, ob bei dem Incident eine Person verletzt wurde. Der Abschnitt **Verletzte Personen** wird angezeigt, wenn in diesem Feld **Ja** ausgewählt ist.
Verletzte Personen	Name und Verletzungsdetails der während des Incident verletzten Person. **a.** Wählen **Sie Verletzte Personen auswählen aus**. **b. Fügen Sie im Abschnitt „Verletzte Person** hinzufügen“ die Person hinzu, die verletzt wurde, sowie die Art der Verletzung. **c. Fügen Sie im Abschnitt Verletzte Körperteile** hinzufügen Verletzungsdetails für jedes Körperteil hinzu, das während des Incidents verletzt wurde. Wählen Sie in der Auswahl visueller Verletzungen ein Körperteil, dann **Schweregrad** und **Betroffener Körperteil**aus, und fügen Sie eine **Beschreibung** der Verletzung hinzu. **d.** Wählen Sie **Speichern**. Wenn von diesem Incident mehr als eine betroffene Person betroffen ist, fügen Sie jede einzelne Person hinzu.
Andere beteiligte Personen	Personen, die direkt oder indirekt mit dem Incident in Verbindung stehen, z. B. verletzte Personen, Mitarbeitende, Zeugen und andere relevante

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Personen. Diese Personen können von innerhalb oder außerhalb Ihrer Organisation sein. Wenn weitere Personen an dem Incident beteiligt sind, fügen Sie deren Namen hinzu. Wählen **Sie Beteiligte Personen** hinzufügen aus, um sie hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Beteiligte Personen“.. Wenn mehr als eine Person an dem Incident beteiligt ist, fügen Sie alle Personen hinzu.
Gefahren auswählen	Wenn während dieses Incidents eine Gefahr identifiziert wurde, fügen Sie sie mithilfe der Schaltfläche **Gefahren** auswählen hinzu. Wählen Sie alle für diesen Incident identifizierten Gefahren aus. Wenn andere Gefahren identifiziert werden, die im Fenster **Gefahren** auswählen nicht verfügbar sind, geben Sie sie manuell im Feld **Andere Gefahren** ein.
Assets hinzufügen	Wenn ein Asset an diesem Incident beteiligt war, fügen Sie es über die Schaltfläche **Assets** auswählen hinzu. Fügen Sie alle Assets hinzu, die an diesem Incident beteiligt sind.

5. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf ein Bild des Incidents über das Symbol zum Hinzufügen von Anhängen (Symbol zum Hinzufügen von) hinzu.
6. Wählen Sie **Absenden**.
7. **Wahlweise:** Um den Status und die Aktualisierungen für Ihren Security Incident zu verfolgen, navigieren Sie zur Liste **Meine Anforderungen** und öffnen Sie den Datensatz.

Ergebnisse

- Basierend auf der ausgewählten Kategorie wird ein Security Incident im Status Neu übermittelt, der in der Liste **Meine Anforderungen** in Mitarbeiter-Centerverfügbar ist.

  Hinweis:
  Wenn Sie die Option **Keine Untersuchung erforderlich** für Incidents der Kategorien „ **Gefährliches Auftreten** “ und „ **Erste Hilfe** “ ausgewählt haben, ist keine Untersuchung erforderlich.

- Der betroffene Mitarbeiter erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über die Incident-Übermittlung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Wenn Ihnen als Sicherheitsmanager oder -mitarbeiter der Incident nicht zugewiesen ist, können Sie ihn sich selbst zuweisen und mit der Bearbeitung beginnen. Sie können ihn auch einem anderen Sicherheitsmitarbeiter zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einen Security Incident oder eine Beobachtung zu.

Übermitteln Sie eine Sicherheitsbeobachtung als Mitarbeiter

Übermitteln Sie eine Sicherheitsbeobachtung über Mitarbeiter-Center, um sie der Sicherheitsabteilung zur Untersuchung zu melden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.requestor

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie in Mitarbeiter-Centerim Menü **Arbeitsschutz** die Option **Arbeitsschutz-Beobachtungen** und dann **Arbeitsschutz-Beobachtung melden**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Hinweis:
   Das Feld **Beteiligte Besucher** wird nur angezeigt, wenn die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten (com.sn_wsd_visitor) in Ihrer Instanz installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen im Arbeitsschutz.

4. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf ein Bild der Beobachtung über das Symbol zum Hinzufügen von Anhängen (Symbol zum Hinzufügen von) hinzu.
5. Wählen Sie **Absenden**.
6. **Wahlweise:** Um den Status und Aktualisierungen Ihrer Sicherheitsbeobachtung zu verfolgen, navigieren Sie zur Liste **Meine Anforderungen**, und öffnen Sie den Datensatz.

Ergebnisse

- Basierend auf der ausgewählten Kategorie wird eine Sicherheitsbeobachtung im Status Neu übermittelt und ist in der Liste **Meine Anforderungen** in Mitarbeiter-Centerverfügbar.
- Die betroffene Person erhält eine vorkonfigurierte E-Mail-Benachrichtigung über die Übermittlung der Beobachtung.

Nächste Maßnahme

Wenn Ihnen als Sicherheitsmanager oder -mitarbeiter die Beobachtung nicht zugewiesen ist, können Sie sie sich selbst zuweisen und mit der Bearbeitung beginnen. Sie können ihn auch einem anderen Sicherheitsmitarbeiter zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einen Security Incident oder eine Beobachtung zu.

Erstellen Sie als Sicherheitsbeauftragter oder Vorgesetztereinen Security Incident oder eine Beobachtung

Beginnen Sie die Untersuchung für einen Security Incident oder eine Beobachtung, indem Sie sie im Namen eines Mitarbeiters melden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.operations_manager, sn_ohs_im.manager oder sn_ohs_im.agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Erstellen Sie auf der Zielseite Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz oder in der Listenansicht einen Security Incident oder eine Beobachtung.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   - Füllen Sie für einen Security Incident die Felder in der Aktivität **Incident-Zusammenfassung** eingeben auf der Registerkarte **Incident** melden aus.
   - Füllen Sie für eine Sicherheitsbeobachtung die Felder auf der Registerkarte „ **Details** “ aus.

   Hinweis:
   Das Feld **Beteiligte Besucher** wird nur angezeigt, wenn die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten (com.sn_wsd_visitor) in Ihrer Instanz installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen im Arbeitsschutz.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf im Abschnitt „Anhänge“ ein Bild zum Incident oder zur Beobachtung hinzu.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Basierend auf der ausgewählten Kategorie wird im Status Neu ein Safety Incident oder eine Beobachtung erstellt.

Nächste Maßnahme
Als Sicherheitsmanager oder -mitarbeiter können Sie sich den Incident oder die Beobachtung selbst zuweisen und mit der Bearbeitung beginnen. Sie können ihn auch einem anderen Sicherheitsmitarbeiter zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einen Security Incident oder eine Beobachtung zu.

Verwaltung von Arbeitsschutz Incidents und Beobachtungen

Arbeiten Sie als Mitglied der Sicherheitsabteilung an den übermittelten Security Incidents und Beobachtungen, um sie zu lösen, und schlagen Sie Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen vor.

Damit Security Incidents und Beobachtungen effektiv gelöst werden können, können die Sicherheitserfüller den gemeldeten Incident detailliert bewerten, um Informationsquellen zu identifizieren, beteiligte Personen hinzufügen oder ändern, Fragen befragen, um wichtige Details zu sammeln, und ergänzende und relevante Dokumentation anhängen.

Verwenden Sie Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz, um diese Aktivitäten mit Tools wie Incident Playbook, Protokollierung von Verletzungen und Krankheiten, Ursachenanalyse sowie Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen durchzuführen.

Weisen Sie einen Security Incident oder eine Beobachtung zu

Weisen Sie sich selbst oder einem anderen Sicherheitsbeauftragten einen Security Incident oder eine Beobachtung zu, damit Sie mit der Bearbeitung beginnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.manager oder sn_ohs_im.agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** die Liste der Security Incidents oder Beobachtungen.
   - Wählen Sie in der Liste der **Safety Incidents Safety Incidents** und dann **Nicht zugewiesen**aus.
   - Wählen Sie in der Liste der Sicherheitsbeobachtungen **Sicherheitsbeobachtungen** und dann **Nicht zugewiesen**aus.
4. Wählen Sie in der Liste einen Datensatz aus, um ihn zu öffnen.
5. Navigieren Sie zum Feld **Zuweisungsgruppe**.
   - Wählen Sie für die Security **Incidents** die Registerkarte Incident melden und dann die Playbook-Aktivität „ **Incident-Zusammenfassung** eingeben“ aus.
   - Wählen Sie für die Liste der Sicherheitsbeobachtungen die Registerkarte **Details**.
6. Wählen Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** die Sicherheitsgruppe aus.
   Weitere Informationen zu Sicherheitsgruppen finden Sie unter Arbeitsschutz-Gruppen.
7. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** Ihren Namen aus.
   Um die Zuweisung an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter vorzunehmen, wählen Sie den Benutzer aus.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Der Incident oder die Beobachtung wird Ihnen oder dem ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Nächste Maßnahme

Der zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter kann mit der Bearbeitung beginnen, um das Problem zu lösen.

An einem Security Incident arbeiten

Arbeiten Sie an einem Ihnen zugewiesenen Security Incident, um Incident-Informationen zu sammeln, sicherzustellen, dass ausstehende Aufgaben abgeschlossen werden, und lösen Sie den Incident.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent oder sn_ohs_im.operations_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie das mit Incident-Management für den Arbeitsschutz verfügbare Playbook **Incident melden**, um Safety Incidents zu verwalten und zu lösen. Sie können auf die Registerkarte **Incident-** Playbook melden zugreifen, wenn Ihnen ein Safety Incident zugewiesen ist.

Weitere Informationen zur Interaktion mit einem Playbook finden Sie unter Playbooks .

Hinweis:
Um in einer Registerkarten-basierten Experience für Safety Incidents zu arbeiten, kann Ihr Administrator das Playbook über die Eigenschaften von Arbeitsschutz deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Deaktivieren Sie das Playbook für Sicherheits-Incidents.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ().
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Listen** die Option **Safety Incidents** und dann **Alle**aus.
4. Wählen Sie in der Liste den Incident aus, an dem Sie arbeiten möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Incident** melden aus.
   Dieses Playbook führt Sie durch die einzelnen Schritte zur Lösung eines incident.
6. Erfassen Sie die Informationen im Zusammenhang mit dem Incident mithilfe der Playbook-Aktivitäten und -Aufgaben.

   Wenn Sie Als **abgeschlossen markieren auswählen, wird eine Aktivität als abgeschlossen** markiert und die nächste Aktivität oder Phase im Playbook verfügbar gemacht. Sie können jedoch auch **Überspringen** auswählen, um zur nächsten Aktivität zu wechseln. Sie können zu vorherigen Aktivitäten zurückkehren und sie später aktualisieren.

   - **Ereignisdetails**hinzufügen, um den Ort des Ereignisses und die Reihenfolge der Ereignisse hinzuzufügen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Reihenfolge der Ereignisse protokollieren.
   - **Fügen Sie beteiligte Personen**hinzu, um am Incident beteiligte Personen hinzuzufügen, z. B. verletzte Personen, Zeugen und Mitarbeitende. Weitere Informationen finden Sie unter Beteiligte Personen hinzufügen oder ändern.
   - **Fügen Sie Verletzung und Krankheit**hinzu, um für jede betroffene Person während des incident einen Verletzungs- und Krankheitsbericht zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Protokollieren Sie eine Verletzung und Krankheit
   - **Fügen Sie beteiligte Assets hinzu**, wenn ein Asset an diesem Incident beteiligt war. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Assets dem Incident zuordnen.
   - **Fügen Sie Ursachenanalyse hinzu**, um Ursachenanalyse für den Incident durchzuführen. Weitere Informationen finden Sie unter Ursachenanalyse durchführen.
7. Fügen Sie Aktionen basierend auf Ihrer Ursachenanalyse hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktion für einen Safety Incident oder eine Beobachtung hinzu.
8. Notieren Sie die Ergebnisse, die Sie zu dem Incident gesammelt haben.
   Sie können diese Abschnitte verwenden, um Ihre Ergebnisse hinzuzufügen:
   - Abschnitt „**Anhänge** “ zum Anhängen von Ergebnissen in Form von Bildern, Videos und Dokumentationen, z. B. einer unterzeichneten Zeugenaussage.
   - Abschnitt „**Aktivität** “ zum Hinzufügen von Ergebnissen in Form von Freitext. Sie können diesen Abschnitt auch verwenden, um Links zu zugehörigen Knowledge Base-Artikeln hinzuzufügen.
9. **Wahlweise:** Generieren Sie bei Bedarf einen Bericht für den Security Incident.
   Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie einen Bericht für einen Safety Incident, eine Beobachtung oder eine Verletzung.
10. **Wahlweise:** Schließen Sie den Security Incident, nachdem alle Aktivitäten abgeschlossen sind.
    Der Incident wechselt in den Status Geschlossen – vollständig.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie Gefahren hinzu und protokollieren Sie die Reihenfolge der Ereignisse für einen Security Incident

Fügen Sie Gefahren hinzu, und protokollieren Sie eine Reihe von Ereignissen für einen Security Incident als Teil der Untersuchung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent oder sn_ohs_im.operations_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ).
3. Öffnen Sie in der Liste **Safety Incidents** einen Ihnen zugewiesenen Security Incident, für den Sie die Reihenfolge der Ereignisse hinzufügen möchten.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Incident** melden aus.
   Das Incident-Playbook wird geöffnet.
5. Fügen Sie in der Phase **„Incident-Zusammenfassung** eingeben“ unter der Aktivität **Add Event Details** (Ereignisdetails hinzufügen) die folgenden Informationen hinzu.
   a. Standort, an dem dieser Incident stattgefunden hat.
   b. Fügen Sie Gefahren hinzu, die während dieses Incidents identifiziert wurden.
   c. Protokollieren Sie die Reihenfolge der Ereignisse, wie Sie sie derzeit kennen.
      Sie können den Text mit den verfügbaren Formatierungstools formatieren.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. **Wahlweise:** Um diese Aktivität als abgeschlossen zu markieren, wählen Sie Als **abgeschlossen**markieren aus.
   Die nächste Aktivität oder Phase wird im Playbook verfügbar.
8. **Wahlweise:** Überarbeiten Sie bei Bedarf die Reihenfolge der Ereignisse mithilfe des Bearbeitungssymbols im Abschnitt.

Ergebnisse
Die protokollierten Ereignisse werden im Abschnitt „Sequenz der Ereignisse“ auf der Registerkarte **Incident-Übersicht** angezeigt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie Personen hinzu, die am Incident beteiligt sind, z. B. verletzte Personen, Zeugen und Mitarbeitende.

Verwalten Sie Personen, die an einem Security Incident beteiligt sind

Fügen Sie eine beteiligte Person hinzu, oder ändern Sie die Informationen einer vorhandenen Person, die an einem Security Incident beteiligt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent oder sn_ohs_im.operations_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beteiligte Personen sind Personen, die direkt oder indirekt mit einem Incident verbunden sind, z. B. verletzte Personen, zur Beobachtungsliste hinzugefügte Mitarbeiter, Zeugen und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

andere relevante Personen. Diese Personen können von innerhalb oder außerhalb Ihrer Organisation sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie einen Ihnen zugewiesenen Security Incident, in dem Sie beteiligte Personen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Incident** melden aus.
   Das Incident-Playbook wird geöffnet.
4. **Fügen Sie in der Aktivität Beteiligte Personen** hinzufügen eine beteiligte Person hinzu, oder ändern Sie sie.
   - Um eine beteiligte Person hinzuzufügen, füllen Sie die Felder im Abschnitt „ **Beteiligte Personen** hinzufügen“ aus.
   - Um den Datensatz einer vorhandenen beteiligten Person zu ändern, wählen Sie die Person in der Liste **Beteiligte** Personen aus, um sie zu öffnen.

   Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Beteiligte Personen“..
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. **Wahlweise:** Um diese Aktivität als abgeschlossen zu markieren, wählen Sie Als **abgeschlossen**markieren aus.
   Die nächste Aktivität oder Phase wird im Playbook verfügbar.

Ergebnisse
Die beteiligte Person wird im Abschnitt Beteiligte Personen der Aktivität aufgeführt. Die Karte der beteiligten Person wird auch im Abschnitt Beteiligte Personen auf der Registerkarte **Incident-Übersicht** angezeigt.

Nächste Maßnahme
Wenn an diesem Incident mehr als eine Person beteiligt ist, erstellen Sie für jede Person einen Datensatz.

Protokollieren Sie eine Verletzung und Krankheit

Protokollieren Sie eine Verletzung und Krankheit, die aus einem Arbeitsschutz-Incident resultiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent oder sn_ohs_im.operations_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie für jede betroffene Person während des incident einen Verletzungs- und Krankheitsdatensatz hinzu.

Hinweis:
Wenn Ihr Administrator das Playbook deaktiviert hat und Sie eine Registerkarten-basierte Experience für Safety Incidents verwenden, können Sie einem einzelnen Incident mehrere Verletzungen und Krankheiten zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Deaktivieren Sie das Playbook für Sicherheits-Incidents.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ), und navigieren Sie zur Registerkarte **Listen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Öffnen Sie einen Ihnen zugewiesenen Security Incident, um die Verletzung hinzuzufügen.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Incident** melden aus.
   Das Incident-Playbook wird geöffnet.
5. **Fügen Sie in der Aktivität Verletzung und Krankheit** hinzufügen die Verletzung und Krankheit hinzu.

   a. Wählen Sie **Neu**.

   b. Füllen Sie im Formular die Felder in den Abschnitten **Person**, **Healthcare**und **Verletzungs- und Krankheitsdetails** aus.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Verletzungs- und Krankheitsfelder.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Abschnitt „Verletzungsauswahl“ ist aktiviert, in dem Sie Verletzungen an einem menschlichen Körper hinzufügen können.
7. Im **Feld Was war die Verletzung?** Fügen Sie im Abschnitt die Verletzung hinzu.

   a. Wählen Sie in der Auswahl visueller menschlicher Körperteile das verletzte Körperteil aus.

   b. Füllen Sie die Felder aus, und wählen **Sie Speichern**.

Verletzungsdetails

Feld	Beschreibung
Schweregrad	Schwere der Verletzung.
Betroffenes Körperteil	Verletztes Körperteil.
Beschreibung	Details der Verletzung.

   c. **Wahlweise:** Wenn mehr als eine Verletzung vorliegt, wählen Sie die anderen verletzten Körperteile aus, und fügen Sie ihre Details wie im vorherigen Schritt hinzu.

   - Die ausgewählten Körperteile werden in der Verletzungsauswahl basierend auf dem Schweregrad der Verletzung hervorgehoben. Beispielsweise stellt eine rote Region am Körper eine schwere Verletzung dar.
   - Die Farbe auf einer Verletzungsdetailkarte stimmt mit der hervorgehobenen Farbe des zugehörigen Körperteils überein.

8. Wählen Sie **Speichern**.
9. **Wahlweise:** Erstellen **Sie** bei Bedarf mit der Schaltfläche HR-Fall erstellen einen HR-Fall für die Verletzung oder Krankheit.

Hinweis:
Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die AnwendungFallverwaltung für den Arbeitsschutz (sn_hs_cm) und das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) sind in Ihrer Instanz ServiceNow installiert.
- Ihnen zugewiesene Rolle „Sicherheitsfallmanager“ [sn_hs_cm.case_manager].
- **Mitarbeiter** ist im Feld **Personentyp** ausgewählt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt einen HR-Fall aus einer Verletzung oder Krankheit.

10. **Wahlweise:** Erstellen Sie bei Bedarf mit der Schaltfläche **RTW-Fall** erstellen einen Fall für die Rückkehr zur Arbeit für die an dieser Verletzung oder Krankheit beteiligte Person.

Hinweis:
Diese Schaltfläche wird nur angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die AnwendungFallverwaltung für den Arbeitsschutz (sn_hs_cm) ist in Ihrer Instanz ServiceNow installiert.
- Ihnen zugewiesene Rolle „Sicherheitsfallmanager“ [sn_hs_cm.case_manager].
- **Mitarbeiter** ist im Feld **Personentyp** ausgewählt.

Die Schaltfläche wird jedoch nicht angezeigt, wenn auch das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) in der Instanz installiert ist.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Fall für die Rückkehr zur Arbeit nach einer Verletzung oder Krankheit.

Ergebnisse

- Die Verletzung wird im Abschnitt Verletzung und Krankheit der Aktivität aufgeführt. Die Verletzungskarte wird auch im Abschnitt „Verletzungen und Krankheiten“ auf der Registerkarte **Incident-Übersicht** angezeigt.
- Die Schaltfläche **OSHA 301-Formular generieren wird** basierend auf den folgenden Bedingungen angezeigt:
  - Die Anwendung „Health and Safety Incident Management OSHA Content Pack“ (com.snc.sn_hs_im_osha) ist in Ihrer Instanz ServiceNow installiert.
  - Im Verletzungs- und Krankheitsbericht ist die Option **Erfassbar** ausgewählt.
  - Die Rolle „Sicherheits-Compliance-Manager“ [sn_ohs_im.compliance_manager] ist Ihnen zugewiesen.

Nächste Maßnahme
Wenn ein Asset an dieser Verletzung beteiligt war, fügen Sie es in der nächsten Playbook-Aktivität hinzu.

Ordnen Sie ein Asset einem Safety Incident zu

Ordnen Sie ein Enterprise-Asset einem Security Incident zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent oder sn_ohs_im.operations_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie alle Assets hinzu, die an einem Incident beteiligt sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Incident-Management-Symbol ( ), und navigieren Sie zur Registerkarte **Listen**.
3. Öffnen Sie in der Liste der **Safety Incidents** einen Ihnen zugewiesenen Security Incident, dem Sie das Asset zuordnen möchten.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Incident** melden aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Incident-Playbook wird geöffnet.

5. Navigieren Sie zur Phase **Assets** hinzufügen und dann zur Aktivität **Beteiligte Assets** hinzufügen.
6. Füllen Sie im Abschnitt „Beteiligtes Asset hinzufügen“ die Felder aus.

   a. Wählen Sie im Feld **Asset** das beteiligte Asset aus.
   Die Felder, die sich auf das ausgewählte Asset beziehen, werden automatisch aus dem Asset-Datensatz gefüllt.

   b. Geben Sie im Feld **Asset-Beteiligung** die Art der Beteiligung ein.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf weitere Assets hinzu, die an diesem Incident beteiligt sind.

Ergebnisse
Das ausgewählte Asset wird im Abschnitt Beteiligte Assets der Aktivität aufgeführt. Er wird auch im Abschnitt „Beteiligte Assets“ auf der Registerkarte **Incident-Übersicht** angezeigt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie eine Ursachenanalyse hinzu, um eine Ursachenanalyse für diesen Incident durchzuführen.

Führen Sie eine Ursachenanalyse für einen Security Incident durch

Führen Sie für einen Security Incident eine Ursachenanalyse durch, während Sie die Untersuchung durchlaufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent oder sn_ohs_im.operations_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung enthält die „Fünf Gründe“-Technik der Ursachenanalyse. Sie können einem Incident so viele Ursachenanalysen hinzufügen, wie Sie benötigen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie einen Ihnen zugewiesenen Security Incident, um die Ursache hinzuzufügen.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Incident** melden aus.
   Das Incident-Playbook wird geöffnet.
4. Füllen Sie in der Aktivität **Ursachenanalyse** hinzufügen die Felder im Abschnitt „Ursachenanalyse hinzufügen“ aus.
5. Geben Sie im Feld **Problem** die Kurzbeschreibung des Problems ein.
6. Um den genauen zugrunde liegenden Grund zu identifizieren, fragen Sie bei jeder der nachfolgenden Antworten nach dem Grund, und geben Sie im **Feld Warum?** Felder.
7. **Geben Sie im Feld Ursache** die Antwort auf das letzte Warum ein.
8. Wählen Sie **Speichern**.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf weitere Ursachenanalysen für diesen Incident hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die Ursachenanalyse wird im Abschnitt „Ursachenanalyse“ der Aktivität aufgeführt. Die Ursachenkarte wird auch im Abschnitt „Ursachenanalyse“ auf der Registerkarte **Incident-Übersicht** angezeigt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie basierend auf Ihrer Ursachenanalyse eine Korrektur- oder Vorbeugemaßnahme hinzu.

Arbeiten Sie an einer Sicherheitsbeobachtung

Arbeiten Sie an einer Ihnen zugewiesenen Sicherheitsbeobachtung, um sie zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent oder sn_ohs_im.operations_manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ).
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Listen** die Option **Sicherheitsbeobachtungen** und dann **Alle**aus.
4. Öffnen Sie die Sicherheitsbeobachtung, an der Sie arbeiten möchten, und ändern Sie den Status in In Arbeit.
5. Notieren Sie die folgenden Informationen im Zusammenhang mit der Beobachtung.
   Sie können diese Informationen in beliebiger Reihenfolge nach Bedarf aufzeichnen.

   a. Wählen Sie auf der Registerkarte **AssetsNeu**, um der Beobachtung ein Asset zuzuordnen.
   Die Felder, die sich auf das ausgewählte Asset beziehen, werden automatisch aus dem Asset-Datensatz gefüllt.

   b. Wählen Sie auf der Registerkarte **Beteiligte Personen die** Option **Neu** aus, um an der Beobachtung beteiligte Personen wie Zeugen und Mitarbeitende hinzuzufügen.
      - Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Beteiligte Personen“..
      - Wenn an einer Beobachtung mehr als eine Person beteiligt ist, fügen Sie für jede Person einen Datensatz hinzu.
      - Um den Datensatz einer vorhandenen beteiligten Person zu ändern, wählen Sie sie in der Liste aus, um sie zu öffnen und zu aktualisieren.

   c. Wählen Sie auf der Registerkarte **Ursachenanalyse** die Option **Neu** aus, um die Ursachenanalyse für die Beobachtung durchzuführen.
   Die Anwendung enthält die „Fünf Gründe“-Technik der Ursachenanalyse. Sie können einer Beobachtung so viele Ursachenanalysen hinzufügen, wie Sie benötigen.

6. Fügen Sie eine Aktion basierend auf Ihrer Ursachenanalyse hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktion für einen Safety Incident oder eine Beobachtung hinzu.
7. Notieren Sie die Ergebnisse, die Sie zu dieser Beobachtung gesammelt haben.
   Sie können diese Abschnitte verwenden, um Ihre Ergebnisse hinzuzufügen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Abschnitt „**Anhänge** “ zum Anhängen von Ergebnissen in Form von Bildern, Videos und Dokumentationen, z. B. einer unterzeichneten Zeugenaussage.
- Abschnitt „**Aktivität** “ zum Hinzufügen von Ergebnissen in Form von Freitext. Sie können diesen Abschnitt auch verwenden, um Links zu zugehörigen Knowledge Base-Artikeln hinzuzufügen.

8. **Wahlweise:** Generieren Sie bei Bedarf einen Bericht für die Sicherheitsbeobachtung.
   Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie einen Bericht für einen Safety Incident, eine Beobachtung oder eine Verletzung.
9. **Wahlweise:** Schließen Sie die Sicherheitsbeobachtung, nachdem alle Aktivitäten abgeschlossen sind.

Ergebnisse
Die Beobachtung wird in den Status Geschlossen – vollständig versetzt.

Erstellt einen HR-Fall aus einer Verletzung oder Krankheit

Erstellen Sie einen HR-Fall für einen Mitarbeiter, der aufgrund einer Verletzung oder Krankheit beurlaubt ist oder andere Hilfe von der HR-Abteilung benötigt.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Anwendung Fallverwaltung für den Arbeitsschutz (sn_hs_cm) wird in Ihrer Instanz ServiceNow installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Fallverwaltung für den Arbeitsschutz installieren.
- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist in Ihrer Instanz installiert. Weitere Informationen zur Aktivierung finden Sie unter Case and Knowledge Management aktivieren.
- Die HR-Service-Eigenschaft zum Erstellen eines HR-Falls für eine Verletzung ist konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den HR-Service für die Erstellung eines HR-Falls für eine Verletzung.
- **Mitarbeiter** ist im Feld **Personentyp** im Verletzungs- und Krankheitsdatensatz ausgewählt. Weitere Informationen finden Sie unter Verletzungs- und Krankheitsfelder.

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent oder sn_ohs_im.operations_manager und sn_hs_cm.case_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol (), und navigieren Sie zur Registerkarte **Listen**.
3. Öffnen Sie einen Verletzungs- und Krankheitsdatensatz, dem Sie den HR-Fall hinzufügen möchten.
4. Wählen **Sie HR-Fall erstellen** und dann **Bestätigen**aus.

Ergebnisse
Der HR-Fall wird erstellt und dem Feld **„HRSD-Falldatensatz“** im Verletzungsformular hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Verletzungs- und Krankheitsfelder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Fall für die Rückkehr zur Arbeit nach einer Verletzung oder Krankheit

Wenn ein Mitarbeiter nach einer Verletzung oder Krankheit an den Arbeitsplatz zurückkehrt, erstellen Sie einen Fall für die Rückkehr zur Arbeit, um die Arbeitsfähigkeit des Mitarbeiters vor der Rückkehr zu bewerten.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Anwendung Fallverwaltung für den Arbeitsschutz (sn_hs_cm) wird in Ihrer Instanz ServiceNow installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Fallverwaltung für den Arbeitsschutz installieren.
- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist in Ihrer Instanz nicht installiert. Weitere Informationen zur Aktivierung finden Sie unter Case and Knowledge Management aktivieren.
- **Mitarbeiter** ist im Feld **Personentyp** im Verletzungs- und Krankheitsdatensatz ausgewählt. Weitere Informationen finden Sie unter Verletzungs- und Krankheitsfelder.

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent oder sn_ohs_im.operations_manager und sn_hs_cm.case_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ), und navigieren Sie zur Registerkarte **Listen**.
3. Öffnen Sie einen Verletzungs- und Krankheitsdatensatz, um den Fall „Rückkehr zur Arbeit“ zu hinzuzufügen.
4. Wählen **Sie RTW-Fall erstellen** und dann **Bestätigen**aus.

Ergebnisse

- Der Fall „Rückkehr zur Arbeit“ wird erstellt und dem Feld **„RTW-Falldatensatz“** im Verletzungsformular hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Verletzungs- und Krankheitsfelder.
- Der Verletzungs- und Krankheitsdatensatz wird auf der Registerkarte **Verletzung und Krankheit** des Falls „Rückkehr zur Arbeit“ automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsschutzfall.

Fügen Sie eine Aktion für einen Safety Incident oder eine Beobachtung hinzu

Fügen Sie eine Aktion hinzu, um die Ursachen des gemeldeten Security Incidents oder der gemeldeten Beobachtung zu beheben. Sie können mehrere Aktionen für den Incident oder die Beobachtung hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.manager oder sn_ohs_im.agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können sowohl Korrektur- als auch Präventivmaßnahmen erstellen, um die Ursachen des Security Incidents oder der Beobachtung zu beseitigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** die Liste der Security Incidents oder Beobachtungen.
   - Wählen Sie in der Liste der **Safety Incidents Safety Incidents** und dann **Alle**aus.
   - Wählen Sie in der Liste der Sicherheitsbeobachtungen **Sicherheitsbeobachtungen** und dann **Alle**aus.
3. Öffnen Sie in der Liste einen Security Incident oder eine Beobachtung, der die Aktion hinzugefügt werden soll.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Arbeitsschutz-Aktionen** die Option **Neu**aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
6. Wählen Sie im Feld **Typ** den Typ der Aktion aus.
   - **Korrigierend**: Eine Aktion, die ergriffen wird, um die Ursachen für Nichtkonformitäten oder unerwünschte Situationen zu beseitigen, um zu verhindern, dass sie erneut auftreten.
   - **Präventiv**: Eine Aktion, die ergriffen wird, um das Auftreten solcher Nichtkonformitäten zu verhindern.
7. Wählen Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** die Gruppe aus.
   Einem Aktionsdatensatz kann nur eine Arbeitsschutz-Gruppe zugewiesen werden. Weitere Informationen zu Gruppen finden Sie unter Arbeitsschutz-Gruppen.
8. Wählen Sie **Speichern**.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf weitere Aktionen für den Incident oder die Beobachtung hinzu.

Ergebnisse

Die Aktion wird in der Liste der Aktionen auf der Registerkarte **Arbeitsschutz-Aktionen** des Incidents oder der Beobachtung angezeigt. Die Aktion ist auch in der Liste **Aktionen** unter Arbeitsbereich für den Arbeitsschutzaufgeführt.

Nächste Maßnahme

- Sie können sich selbst oder einem anderen Mitglied des Sicherheitsteams die Aktion zuweisen, damit Sie mit der Bearbeitung beginnen können.
- Sie können die Aktion unabhängig vom Incident für andere Gruppen oder Service Desk-Mitarbeiter freigeben, damit sie verhindern können, dass der gleiche Incident an einem ihrer Standorte auftritt. Um eine Aktion freizugeben, wählen Sie **Aktion kopieren**aus. Weitere Informationen finden Sie unter Geben Sie eine Aktion für andere Teams frei.

Geben Sie eine Aktion für andere Teams frei

Teilen Sie eine Aktion, unabhängig vom Incident oder Risiko, mit anderen Gruppen oder Service Desk-Mitarbeitern an einem anderen Standort, damit diese verhindern können, dass an einem ihrer Standorte ein ähnliches Problem auftritt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.manager oder sn_ohs_im.agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** die Liste der Security Incidents oder Beobachtungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie in der Liste der **Safety Incidents Safety Incidents** und dann **Alle**aus.
- Wählen Sie in der Liste der Sicherheitsbeobachtungen **Sicherheitsbeobachtungen** und dann **Alle**aus.

3. Öffnen Sie in der Liste einen Safety Incident oder eine Beobachtung, aus der Sie die Aktion kopieren möchten.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Arbeitsschutz-Aktionen** die Aktion aus, die Sie für andere Gruppen freigeben möchten.
5. Wählen Sie **die Aktion Kopieren aus**.
   Die Aktion ist dupliziert.
6. Geben Sie die Aktion über das Feld **Zuweisungsgruppe** oder **Zugewiesen an frei**, und wählen **Sie Speichern**aus.

Ergebnisse

- Die Aktion wird in der Liste **Meine Aufgaben** des zugewiesenen Benutzers im Mitarbeiter-Centerangezeigt.
- Die Aktion ist auch in der Liste **Aktionen** unter Arbeitsbereich für den Arbeitsschutzaufgeführt.

Generieren Sie einen Bericht für einen Safety Incident, eine Beobachtung oder eine Verletzung

Generieren Sie einen Bericht für einen Security Incident, eine Beobachtung oder eine Verletzung, die Sie gemäß Ihren regionalen oder branchenspezifischen Anforderungen exportieren möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.manager, sn_ohs_im.agent oder sn_ohs_im.operations_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der Berichtgenerierung wird eine Berichtsfeldzuordnung für Ihre PDF-Berichtsvorlage verwendet. Eine Berichtsfeldzuordnung umfasst Zuordnungen von Feldern aus dem Sicherheitsdatensatz (z. B. Incident oder Beobachtung) zu den Feldern in der PDF-Berichtsvorlage. Beim Generieren eines Berichts füllt die exportierte PDF-Datei Informationen aus dem ausgewählten Sicherheitsdatensatz durch zugeordnete Felder. Diese Feldzuordnung beschleunigt daher das Ausfüllen von Berichten für Incidents, Beobachtungen oder Verletzungs- und Krankheitsdatensätze. Weitere Informationen zur Zuordnung von Berichtsfeldern finden Sie unter Erstellen Sie eine Feldzuordnung für den Sicherheitsbericht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ().
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** die Liste Security Incident, Beobachtung oder Verletzung und Krankheit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie in der Liste der **Safety Incidents Safety Incidents** und dann **Alle**aus.
- Wählen Sie in der Liste der Sicherheitsbeobachtungen **Sicherheitsbeobachtungen** und dann **Alle**aus.
- Wählen Sie für die Liste „Verletzung und Krankheit“ **Verletzung/Krankheiten** und dann **Alle**aus.

4. Öffnen Sie in der Liste einen Sicherheitsdatensatz, für den ein Bericht generiert werden soll.
5. Wählen **Sie Bericht generieren aus**.
6. **Wählen** Sie im Dialogfeld „ **Bericht generieren** “ im Feld Bericht auswählen eine Berichtszuordnung aus.
   Im Feld **Bericht** auswählen können nur die veröffentlichten Berichtszuordnungsformulare ausgewählt werden.
7. Wählen **Sie Generieren aus**.

Ergebnisse

- Der Bericht wird basierend auf der ausgewählten Berichtszuordnung und der zugehörigen PDF-Vorlage generiert.
- Die PDF-Vorlage wird automatisch mit den Werten aus dem ausgewählten Sicherheitsdatensatz gefüllt.
- Der generierte Bericht ist im Abschnitt **Anhänge** des Sicherheitsdatensatzes verfügbar, z. B. Security Incident.

Schließen Sie einen Safety Incident oder eine Beobachtung

Schließen Sie einen Ihnen zugewiesenen Security Incident oder eine Ihnen zugewiesene Beobachtung, wenn Sie alle Aktivitäten zur Lösung abgeschlossen haben.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie alle zugehörigen Aktivitäten abgeschlossen haben, bevor Sie den Security Incident oder die Beobachtung schließen.

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.manager oder sn_ohs_im.agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol (), und navigieren Sie zur Registerkarte **Listen**.
3. Öffnen Sie einen Security Incident oder eine Beobachtung, um ihn zu schließen.
   - Wählen Sie in der Liste der **Safety Incidents Safety Incidents** und dann **Mir zugewiesen aus**.
   - Wählen Sie in der Liste der Sicherheitsbeobachtungen **Sicherheitsbeobachtungen** und dann **Mir zugewiesen aus**.
4. Wählen Sie den Security Incident oder die Beobachtung aus, die Sie schließen möchten.
5. Schließen Sie den Incident oder die Beobachtung.
   - Wählen Sie bei einem Security Incident **Incident schließen** und dann **Lösen**aus.
   - Wählen Sie für eine Beobachtung **Beobachtung schließen** und dann **Bestätigen**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Der Incident oder die Beobachtung wird in den Status Geschlossen – vollständig versetzt.

Öffnen Sie einen Safety Incident oder eine Beobachtung erneut

Wenn ein Safety Incident oder eine Beobachtung nach dem Schließen oder Abbrechen weitere Untersuchungen erfordert, können Sie sie erneut öffnen, um erneut daran zu arbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** die Liste der Security Incidents oder Beobachtungen.
   - Wählen Sie in der Liste der **Safety Incidents Safety Incidents** und dann **Alle**aus.
   - Wählen Sie in der Liste der Sicherheitsbeobachtungen **Sicherheitsbeobachtungen** und dann **Alle**aus.
4. Öffnen Sie den Security Incident oder die Beobachtung, um sie erneut zu öffnen, und ändern Sie den Status in **In Arbeit**.

Ergebnisse
Der Security Incident oder die Beobachtung wird erneut geöffnet.

Nächste Maßnahme
Arbeiten Sie an dem Security Incident oder der Beobachtung, um ihn abzuschließen.

Incident-Management für den Arbeitsschutz-Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store Apps, die installiert werden, wenn Sie die Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz installieren.

Mit Incident-Management für den Arbeitsschutz installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben. Die Anwendung installiert auch zugehörige Plugins und Store-Anwendungen, falls sie nicht bereits installiert sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Plugins

Mit installierte Plugins Incident-Management für den Arbeitsschutz

Plugin	Beschreibung
Playbook-Experience Core	Aktiviert das Playbook für Incidents Arbeitsschutz.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Plugins Incident-Management für den Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
[com.glide.playbook_experience.config]	

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Store-Apps Incident-Management für den Arbeitsschutz

Store-Anwendung	Beschreibung
Arbeitsschutz-Komponenten	Seismische Komponente, die die Auswahl visueller Verletzungen und Krankheiten in der Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz aktiviert. Die Komponente wird von Sicherheitsteams verwendet, um Verletzungen, die einem Verletzungs- und Krankheitsbericht zugeordnet sind, zu protokollieren und schnell die Art und den Schweregrad der Verletzungen zu erkennen☒
Incident Management PA Content Pack	Generiert die Sicherheitshäufigkeitsratenmetriken auf der Zielseite Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.
Workplace Core sn_wsd_core	Aktiviert Arbeitsplatzstandorte für Incident-Management für den Arbeitsschutz. **Wichtig:** Bei der Anwendungsinstallation werden die Standort-Demodaten für das Standortmodell Workplace Core nicht installiert. Um dieses Problem zu umgehen, reparieren Sie das Plugin Workplace Core mit der Option **Demodaten** laden.
Erweitertes Modell und Assetklassen sn_ent	Ermöglicht die Nachverfolgung und Verwaltung von Enterprise-Assets, die den Security Incidents und Beobachtungen zugeordnet sind.

Installierte Rollen

Rollen in Incident-Management für den Arbeitsschutz

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Sicherheitsadministrator [sn_ohs_im.admin]	Als Administrator für Arbeitsschutz -Anwendungen hat er folgende Möglichkeiten: • Konfigurieren Sie die Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz .	• template_read_global • agent_workspace_user • sn_ohs_im.manager • workspace_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Incident-Management für den Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Hat Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf Arbeitsschutzdaten • Gewähren Sie Incident-Management für den Arbeitsschutz Rollen	
Sicherheitsbeauftragter sn_ohs_im.agent]	Service Desk-Mitarbeiter für Arbeitsschutz Teams, die: • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Safety Incidents und Beobachtungen an • Arbeiten Sie an Security Incidents und Beobachtungen, um sie zu lösen • Erstellen Sie Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	• sn_ohs_im.incident_writer_restric • workspace_user • sn_ohs_im.report_mapping_read • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.incident_reader • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_hs_cm.case_reporter • sn_ohs_im.observation_writer_re • sn_ohs_im.reporter • sn_ohs_im.action_reader • sn_ohs_im.action_writer_restricte • sn_ohs_im.observation_reader • sn_hs_cm.case_writer
Sicherheits-Compliance-Manager sn_ohs_im.compliance_manager]	Welche Möglichkeiten hat der Administrator für Arbeitsschutz berichtsbezogene Aufgaben? • Verwalten Sie die Liste der Einrichtungen • Überprüfen und bestimmen Sie, welche Verletzungen und Krankheiten erfassbar sind • Greifen Sie auf die Generierung von Berichten wie OSHA 300-Protokoll, 300A-Zusammenfassung und 301-Incident-Berichte zu, und verwalten Sie diese.	• sn_ohs_im.establishment_writer • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_ohs_im.report_mapping_mana

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Incident-Management für den Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsschutz Verletzungs- und Krankheitsberichte.	
Sicherheitsbeauftragter sn_ohs_im.executive	Führungskraft, die: • Greifen Sie auf die Zielseite Arbeitsschutz für Führungskräfte zu • Zeigen Sie Sicherheitsmetriken an, um Einblicke in die Leistung des Sicherheitsteams und des Unternehmens in Bezug auf Sicherheit zu erhalten • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Safety Incidents und Beobachtungen an • Detailinformationen anzeigen	• workspace_user • sn_ohs_im.report_mapping_read • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.incident_reader • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_ohs_im.reporter • sn_ohs_im.action_reader • sn_ohs_im.observation_reader
Sicherheitsberichterstatter [sn_ohs_im.reporter]	Kann Arbeitsschutz Incidents, Beobachtungen und Fragen von Mitarbeiter-Center und Now Mobile-Appübermitteln	• sn_wsd_core.workplace_user • sn_ohs_im.incident_reporter • sn_hs_cm.case_reporter • sn_ohs_im.observation_reporter
Sicherheitsmanager sn_ohs_im.manager	Arbeitsschutz-Teammanager, der: • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Safety Incidents und Beobachtungen an • Weisen Sie Sicherheitsmitarbeitern Safety Incidents und Beobachtungen zu • Arbeiten Sie an Security Incidents und Beobachtungen, um sie zu lösen	• sn_ohs_im.observation_manager • workspace_user • sn_ohs_im.action_manager • sn_ohs_im.incident_manager • sn_ohs_im.report_mapping_read • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_hs_cm.case_reporter • sn_ohs_im.reporter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Incident-Management für den Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_ohs_im.action_writer_restricte • sn_hs_cm.case_manager
Safety Operations Manager [sn_ohs_im.operations_manager]	Linienmanager oder Vorgesetzter, der: • Zeigen Sie die Zielseite des Betriebs Arbeitsschutz an • Zeigen Sie den Gesamtstatus von Safety Incidents und Beobachtungen an • Melden Sie Security Incidents und Beobachtungen aus Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Arbeiten Sie an Security Incidents und Beobachtungen	• sn_ohs_im.requestor • sn_wsd_core.location_reader • workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.incident_writer_restric • workspace_user • sn_ohs_im.report_mapping_reade • sn_wsd_core.location_reader • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.incident_reader • canvas_user • sn_ohs_im.establishment_reader • sn_ohs_im.observation_writer_re • sn_ohs_im.reporter • sn_ohs_im.action_reader • sn_ohs_im.action_writer_restricte • sn_ohs_im.observation_reader
Benutzer mit sensiblen Inhalten [sn_ohs_im.sensitive_content_user]	Kann vertrauliche Inhalte wie Incidents und Verletzungen anzeigen, die als vertraulich markiert sind.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Incident-Management für den Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Hinweis: Wenn ein Bericht generiert wird (z. B. OSHA 300 oder 300A), enthält er alle Incidents, einschließlich derer, die gemäß der Vorlage als vertraulich markiert sind. Vertrauliche Informationen werden jedoch nicht im Bericht offengelegt, da keine Incident-Details enthalten sind.	
Benutzer des Sicherheits-Arbeitsbereichs [sn_ohs_im.workspace_user]	Kann auf Arbeitsbereich für den Arbeitsschutzzugreifen.	workspace_user
Sicherheitsberichtmanager sn_ohs_im.report_manager	Sicherheitsberichtmanager, der: • Erstellen und verwalten Sie Berichtsfeldzuordnungen in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Feldzuordnungen für Skriptbericht	• canvas_user • sn_ohs_im.report_mapping_mana
Berichtszuordnungsmanager [sn_ohs_im.report_mapping_manager]	Kann Berichtsfeldzuordnungen erstellen, lesen, aktualisieren und löschen	• sn_ohs_im.report_mapping_read • sn_ohs_im.workspace_user • sn_ohs_im.report_mapping_write • sn_ohs_im.report_mapping_scrip
Berichtzuordnungsleser sn_ohs_im.report_mapping_reader]	Kann Berichtsfeldzuordnungen anzeigen	Keine
Skripting für Berichtzuordnung [sn_ohs_im.report_mapping_scripting]	Kann Skripts für Berichtsfeldzuordnungen erstellen, aktualisieren und löschen	Keine
Berichtzuordnungsautor [sn_ohs_im.report_mapping_writer]	Kann Berichtsfeldzuordnungen erstellen, lesen und aktualisieren	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Incident-Management für den Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Sicherheitsaktionsmanager sn_ohs_im.action_manager	Kann alle Vorgänge im Zusammenhang mit Arbeitsschutz -Aktionen ausführen	• sn_ohs_im.action_writer • sn_ohs_im.action_reader
Autor von Sicherheitsaktionen [sn_ohs_im.action_writer]	Kann Arbeitsschutz -Aktionen erstellen und aktualisieren	sn_wsd_core.location_reader
Sicherheitsaktionsleser sn_ohs_im.action_reader	Kann Arbeitsschutz -Aktionen anzeigen	Keine
Autor von Sicherheitsaktionen eingeschränkt sn_ohs_im.action_writer_restricted]	Kann Arbeitsschutz -Aktionen erstellen und aktualisieren, wenn alle Einschränkungen erfüllt wurden	sn_wsd_core.location_reader
Einrichtungsautor [sn_ohs_im.establishment_writer]	Kann Einrichtungsdatensätze in erstellen und aktualisieren Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz	Keine
Einrichtungsleser [sn_ohs_im.establishment_reader]	Kann Datensätze in anzeigen Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz	Keine
Safety Incident Manager [sn_ohs_im.incident_manager]	Kann alle Vorgänge im Zusammenhang mit Incidents Arbeitsschutz ausführen	• sn_ohs_im.incident_writer • sn_ohs_im.incident_reader
Autor von Safety Incidents [sn_ohs_im.incident_writer]	Kann Arbeitsschutz Incidents erstellen und aktualisieren	sn_wsd_core.location_reader
Reader für Sicherheits-Incidents [sn_ohs_im.incident_reader]	Kann Arbeitsschutz Incidents anzeigen	• sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.template_reader
Berichterstatter für Safety Incidents [sn_ohs_im.incident_reporter]	Kann Arbeitsschutz Incidents übermitteln	• sn_hs_rm.risk_category_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_wsd_core.location_reader
Autor des Safety Incidents eingeschränkt	Kann Arbeitsschutz Incidents erstellen und aktualisieren, wenn	sn_wsd_core.location_reader

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Incident-Management für den Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_ohs_im.incident_writer_restricted]	alle Einschränkungen erfüllt wurden	
Sicherheitsbeobachtungsmanager sn_ohs_im.observation_manager	Kann alle Vorgänge im Zusammenhang mit Arbeitsschutz Beobachtungen ausführen	• sn_ohs_im.observation_writer • sn_ohs_im.observation_reader
Autor von Sicherheitsbeobachtungen [sn_ohs_im.observation_writer]	Kann Arbeitsschutz Beobachtungen erstellen und aktualisieren	sn_wsd_core.location_reader
Berichterstatter für Sicherheitsbeobachtung [sn_ohs_im.observation_reporter]	Kann Arbeitsschutz Beobachtungen übermitteln	sn_wsd_core.location_reader
Sicherheitsbeobachtungsleser sn_ohs_im.observation_reader	Kann Beobachtungen von Arbeitsschutz anzeigen	Keine
Autor für Sicherheitsbeobachtung eingeschränkt [sn_ohs_im.observation_writer_restricted]	Kann Arbeitsschutz Beobachtungen erstellen und aktualisieren, wenn alle Einschränkungen erfüllt wurden	sn_wsd_core.location_reader

Installierte Tabellen

Mit Incident-Management für den Arbeitsschutz installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsschutz-Aktion sn_ohs_im_action	Speichert alle umsetzbaren Ausgaben von allen Security Incidents, Beobachtungen und Ursachenanalysen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle für Arbeitsschutz-Aufgaben [sn_ohs_im_task].
Jährliche Informationen sn_ohs_im_annual_information	Speichert jährliche Informationen für eine Einrichtung.
Arbeitsschutz-Einrichtung [sn_ohs_im_establishment]	Speichert Einrichtungsinformationen für eine Organisation . Die Einrichtungsdatensätze werden zum Gruppieren von Verletzungs- und Krankheitsdatensätzen für das automatische Ausfüllen von Berichten wie OSHA 300-, 300A- und 301-Formularen verwendet.
Arbeitsschutz-Incident	Speichert alle Datensätze zu Security Incidents, die von Mitarbeitern gemeldet wurden und sich am Arbeitsplatz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Incident-Management für den Arbeitsschutz installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
sn_ohs_im_incident	ereignet haben. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Arbeitsschutz-Aufgabe“ [sn_ohs_im_task].
Verletzung sn_ohs_im_injury	Speichert alle protokollierten Verletzungen, die allen Verletzungs- und Krankheitsberichten zugeordnet sind. Zum Protokollieren von Verletzungen ist eine anwenderdefinierte seismische Komponente verfügbar.
Verletzung und Krankheit [sn_ohs_im_injury_illness]	Speichert alle protokollierten Verletzungs- und Krankheitsdatensätze. Die in dieser Tabelle verfolgten Informationen können zum Generieren von Berichten wie OSHA-Formularen verwendet werden.
Regionale Details [sn_ohs_im_injury_region_data]	Speichert alle regionsspezifischen Informationen.
Beteiligte Personen [sn_ohs_im_involved_party]	Speichert alle protokollierten Personen, die an Untersuchungen beteiligt sind. Personen können vorhandene [sys_users] oder externe Personen sein, z. B. Verträge und Besucher vor Ort.
Asset [sn_ohs_im_m2m_task_sn_ent_asset]	Ordnet die Arbeitsschutz-Aufgabe [sn_ohs_im_task] dem Unternehmens-Asset zu, um Assets nachzuverfolgen, die an Incidents und Beobachtungen beteiligt sind.
Arbeitsschutz-Beobachtung sn_ohs_im_observation]	Speichert alle Sicherheitsbeobachtungsdatensätze, die von Mitarbeitern an ihrem Arbeitsplatz gemeldet wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Arbeitsschutz-Aufgabe“ [sn_ohs_im_task].
5 Gründe – Analyse der zugrunde liegende Ursache [sn_ohs_im_rca_5_whys]	Instanz einer Ursachenanalyse, die vom Sicherheitsteam verwendet wird, um die Ursache von Sicherheitsaufgaben zu identifizieren, z. B. Arbeitsschutz-Incident [sn_ohs_im_incident].
Ursachenanalyse sn_ohs_im_rca	Verweisen Sie auf die Basisaufgabe für Arbeitsschutz [sn_ohs_im_task], sodass sie mit jeder Tabelle verknüpft werden kann, die die Arbeitsschutzaufgabe erweitert, z. B. Arbeitsschutz-Incident [sn_ohs_im_incident]. Diese Tabelle ist die Basistabelle, die um alle RCA-Typen erweitert wird.
ICAM-Ursachenanalyse sn_ohs_im_rca_icam]	Instanz einer Ursachenanalyse [sn_ohs_im_rca], die vom Sicherheitsteam verwendet wird, um die Ursache der Ergebnisse der Sicherheitsprüfung zu identifizieren.
Berichtsfeldzuordnung sn_ohs_im_report_field_mapping]	Speichert alle erstellten Berichtsfeldzuordnungen. Mit diesen Zuordnungen können Sie Ihre PDF-Berichtsvorlagen importieren und ihre Felder Sicherheitsdatensatzfeldern zuordnen.
Formularfeldzuordnung	Speichert alle Formularfeldzuordnungen, die zwischen den Feldern Ihrer PDF-Berichtsvorlagen und den Feldern der Sicherheitsdatensätze erstellt wurden. Diese

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Incident-Management für den Arbeitsschutz installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_ohs_im_report_form_field_mapping]	Zuordnungen helfen beim Generieren von Berichten aus Sicherheitsdatensätzen mit automatisch ausgefüllten Feldern in Ihrer PDF-Vorlage.
Arbeitsschutz-Aufgabe sn_ohs_im_task	Erweitert die Kernaufgabentabelle. Mehrere Tabellen Arbeitsschutz erweitern diese Tabelle um gemeinsam genutzte Felder, z. B. WSD Standort [sn_wsd_core_workplace_location].

Verletzungs- und Krankheitsfelder

Sicherheitsmanager und -mitarbeiter können das Formular „Verletzung und Krankheit“ verwenden, um Verletzungen oder Krankheiten zu melden. Ein Sicherheits-Compliance-Manager kann auf einen Verletzungs- und Krankheitsbericht zugreifen und ihn zu Berichterstellungszwecken als erfassbar markieren. Sie können damit auch Verletzungs- und Krankheitsberichte generieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Protokollieren Sie eine Verletzung und Krankheit.

Formular „Verletzung und Krankheit“.

Feld	Beschreibung
Person	
Personentyp	Typ der verletzten oder kranken Person. • **Mitarbeiter**: Ein Mitarbeiter der Organisation, bei der sich diese Verletzung ereignet hat. • **Besucher**: Eine Person außerhalb der Organisation, die als Besucher an die Website kam. **Hinweis:** Die Option **Besucher** wird nur angezeigt, wenn die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten (com.sn_wsd_visitor) in Ihrer Instanz installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen im Arbeitsschutz.
Mitarbeiter	Name des Mitarbeiters, der verletzt oder erkrankt ist Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Mitarbeiter** als **Personentyp**ausgewählt wird. **Tipp:** Wenn ein Incident mehr als eine Person betrifft, müssen Sie für jede Person einen Verletzungs- und einen Krankheitsbericht erstellen.
Besucher	Name des Besuchers, der verletzt oder erkrankt ist Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Besucher** als **Personentyp**ausgewählt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verletzung und Krankheit“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Namen schwärzen	Option zum Schwärzen des Namens des Mitarbeiters aus dem Datensatz, wenn Datenschutzbedenken bestehen. Durch das Schwärzen wird die Privatsphäre des betroffenen Mitarbeiters geschützt. Wenn diese Option für eine erfassbare Verletzung oder Krankheit ausgewählt ist, wird der Name des Mitarbeiters in allen generierten Berichten geschwärzt, z. B. in einem OSHA-Formular. Ihr Name wird in den generierten Berichten durch den **Fall für Datenschutzbedenken** ersetzt.
Vertraulicher Inhalt	Option, die angibt, dass der Incident vertrauliche Informationen enthält. Nur ein Anwender mit der Anwenderrolle „Vertraulicher Inhalt“ kann einen als vertraulich markierten Bericht anzeigen. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Mit Incident-Management für den Arbeitsschutz installierte Komponenten. **Hinweis:** Wenn Sie einen Bericht generieren (z. B. OSHA 300 oder 300A), enthält er alle Incidents, einschließlich der gemäß Vorlage als vertraulich markierten. Vertrauliche Informationen werden jedoch nicht im Bericht offengelegt, da keine Incident-Details enthalten sind.
Einrichtung	Name der Einrichtung, in der sich diese Verletzung oder Krankheit ereignet hat. Wenn ein Sicherheits-Compliance-Manager einen Bericht generiert, z. B. ein OSHA-Formular, werden nur Datensätze mit einer zugewiesenen Einrichtung berücksichtigt.
Gesundheitswesen	
Behandlung extern durchgeführt	Option zur Angabe, ob die Behandlung der Verletzung oder Krankheit außerhalb des Arbeitsplatzes erfolgt. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden alle anderen Felder im Abschnitt „ **Gesundheit** “ verfügbar.
Name des Arztes oder sonstigen medizinischen Fachpersonals	Name des behandelnden Arztes oder der medizinischen Fachkraft.
Facility	Name des Krankenhauses, in dem die Behandlung durchgeführt wird.
Adresse der Facility	Adresse des Krankenhauses, in dem die Behandlung durchgeführt wird.
In Notaufnahme behandelt	Option, um anzugeben, dass die Behandlung in einer Notaufnahme erfolgt.
Über Nacht im Krankenhaus	Option, um anzugeben, ob der Mitarbeiter die Nacht im Krankenhaus verbracht hat.
Details zu Verletzung und Krankheit	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verletzung und Krankheit“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Stellen Sie sicher, dass dieser Abschnitt keine personenbezogenen Informationen enthält, die den betroffenen Mitarbeiter identifizieren können.	
Nummer	Automatisch generierte Nummer für den Verletzungs- und Krankheitsdatensatz.
Incident	Mit dieser Verletzung und Krankheit verbundener Safety Incident. Dieses Feld wird automatisch mit der Nummer des Security Incident ausgefüllt, aus der der Verletzungs- und Krankheitsbericht erstellt wird.
Klassifizierung	Klassifizierung für diese Verletzung und Krankheit.
OSHA Verletzungstyp	Art der Verletzung oder Krankheit. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket (com.snc.sn_hs_im_osha) in Ihrer Instanz ServiceNow installiert ist.
Datum und Uhrzeit des Arbeitsbeginns des Mitarbeiters	Zeitpunkt, zu dem der Mitarbeiter vor dieser Verletzung oder Krankheit mit der Arbeit begonnen hat.
Datum und Uhrzeit der Verletzung oder Krankheit	Datum und Uhrzeit des Auftretens dieser Verletzung oder Krankheit.
Abwesenheitstage	Anzahl der Tage, die der verletzte Mitarbeiter von der Arbeit war.
Tage für Arbeitsübertragung oder -einschränkung	Anzahl der Tage, an denen der verletzte Mitarbeiter bei der Ausführung seiner Aufgaben eingeschränkt oder an einen anderen Arbeitsplatz mit geringeren Auswirkungen versetzt wird (z. B. bis er zur Rückkehr an seinen ursprünglichen Arbeitsplatz bereit ist).
Erfassbar	Option, die angibt, dass diese Verletzung oder Krankheit für jeden Berichterstellungszweck erfasst werden kann. Nur ein Sicherheits-Compliance-Manager kann dieses Feld bearbeiten. Nur Datensätze, die als erfassbar markiert sind, werden beim Generieren eines Berichts berücksichtigt, z. B. eines OSHA-Formulars. Beispiel: Siehe Voraussetzungen für die Generierung von OSHA-Formularen.
Zeit unklar	Option, um anzugeben, dass die Zeit dieser Verletzung oder Krankheit nicht verfügbar ist.
HRSD-Falldatensatz	HR-Fall im Zusammenhang mit dieser Verletzung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind: • Die AnwendungFallverwaltung für den Arbeitsschutz (sn_hs_cm) und das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) sind in Ihrer Instanz ServiceNow installiert. • Ihnen zugewiesene Rolle „Sicherheitsfallmanager“ [sn_hs_cm.case_manager]. • **Mitarbeiter** ist im Feld **Personentyp** ausgewählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Verletzung und Krankheit“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt einen HR-Fall aus einer Verletzung oder Krankheit.
RTW-Falldatensatz	Rückkehr zur Arbeit – Fall im Zusammenhang mit dieser Verletzung. Der Verletzungsdatensatz wird auf der Registerkarte **Verletzung und Krankheit** des ausgewählten Falls automatisch gefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsschutzfall. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind: • Die AnwendungFallverwaltung für den Arbeitsschutz (sn_hs_cm) ist in Ihrer Instanz ServiceNow installiert. • Ihnen zugewiesene Rolle „Sicherheitsfallmanager“ [sn_hs_cm.case_manager]. • **Mitarbeiter** ist im Feld **Personentyp** ausgewählt. Das Feld wird jedoch nicht angezeigt, wenn auch das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) in der Instanz installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Fall für die Rückkehr zur Arbeit nach einer Verletzung oder Krankheit.
Verletzungstyp	Art der Verletzung oder Krankheit.
Was war die Verletzung?	
Was war die Verletzung?	Abschnitt, in dem Sie verletzte Körperteile auswählen und deren Details hinzufügen können. Dieses Feld ist erst verfügbar, nachdem Sie im Datensatz auf **Speichern** geklickt haben.
Vorderseite	Visuelle Verletzungsauswahl, mit der Sie Verletzungen an den Vorderseiten eines menschlichen Körper hinzufügen können. Wählen Sie ein Körperteil aus, wählen Sie **Schweregrad** und **Betroffener Körperteil**aus, und fügen Sie eine **Beschreibung** zur Verletzung oder Krankheit hinzu.
Zurück	Visuelle Verletzungsauswahl, mit der Sie Verletzungen an den hinteren Teilen eines menschlichen Körper hinzufügen können. Wählen Sie ein Körperteil aus, wählen Sie **Schweregrad** und **Betroffener Körperteil**aus, und fügen Sie eine **Beschreibung** zur Verletzung oder Krankheit hinzu.
Anhänge	
Anhänge	Abschnitt, in dem Sie Anhänge zu dieser Verletzung oder Krankheit hinzufügen können. Wenn diese Verletzung und Krankheit als erfassbar markiert ist, sind alle dafür generierten Berichte (z. B. das OSHA 301-Formular) in diesem Bereich verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie ein OSHA 301-Formular.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Beteiligte Personen“.

Sicherheitsmanager und -mitarbeiter können das Formular „Beteiligte Personen“ verwenden, um eine beteiligte Person in einem ihnen zugewiesenen Security Incident oder einer Beobachtung hinzuzufügen oder zu ändern.

Formular „Beteiligte Personen“.

Feld	Beschreibung
Personentyp	Typ der Person, die an dem Security Incident oder der Beobachtung beteiligt ist. Wenn ein Incident oder eine Beobachtung mehr als eine Person betrifft, müssen Sie für jede Person einen Datensatz hinzufügen. • **Mitarbeiter**: Ein Mitarbeiter der Organisation, bei der der Security Incident oder die Beobachtung stattgefunden hat. • **Besucher**: Eine Person außerhalb der Organisation, die als Besucher an die Website kam. • **Öffentlich**: Eine Person aus der Öffentlichkeit, die am Ort des Security Incidents oder der Beobachtung anwesend war. **Hinweis:** Die Option **Besucher** wird nur angezeigt, wenn die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten (com.sn_wsd_visitor) in Ihrer Instanz installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Funktionen im Arbeitsschutz.
Mitarbeiter	Name des beteiligten Mitarbeiters. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Mitarbeiter** als **Personentyp**ausgewählt wird.
Besucher	E-Mail-ID des beteiligten Besuchers Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Besucher** als **Personentyp**ausgewählt wird.
Zuordnung	Typ der Beteiligung der Person. • **Zeuge**: Eine Person, die bei dem beschriebenen Security Incident oder der beschriebenen Beobachtung anwesend war. • **Verletzte Partei**: Eine Person, die bei dem Incident verletzt wurde. Diese Option wird nur für den Personentyp „Mitarbeiter“ und „Besucher“ angezeigt. • **Sicherheitsteam**: Eine Person des Sicherheitsteams, die die Untersuchung des Incidents bearbeitet. • **Mitarbeitender**: Eine Person, die an der Untersuchung dieses Incidents oder dieser Beobachtung mitarbeitet. • **Beteiligt**: Eine Person, die in anderer Weise an diesem Incident oder dieser Beobachtung beteiligt ist.
Name	Name der beteiligten Person.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Beteiligte Personen“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Geben Sie den Namen einer öffentlichen Person ein. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Öffentlich** ausgewählt ist. Bei einem Besucher wird der Name automatisch aus dem Besucherprofil übernommen.
Telefon	Telefonnummer der beteiligten Person. Geben Sie die Telefonnummer einer öffentlichen Person ein. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Öffentlich** ausgewählt ist. Für einen Mitarbeiter oder Besucher wird die Telefonnummer automatisch aus dem Anwender- oder Besucherprofil übernommen.
E-Mail	E-Mail-ID der beteiligten Person Geben Sie für eine öffentliche Person die E-Mail-ID ein. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Öffentlich** ausgewählt ist. Für einen Mitarbeiter oder Besucher wird die E-Mail-ID automatisch aus dem Anwender- oder Besucherprofil übernommen.
Bevorzugte Kontaktmethode	Methode zur Kontaktaufnahme mit der beteiligten Person, z. B. E-Mail oder Telefonnummer.

Domänentrennung und Incident-Management für den Arbeitsschutz

Domänentrennung wird für Incident-Management für den Arbeitsschutz unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht

Alle Tabellen in Incident-Management für den Arbeitsschutz können domänengetrennt sein und enthalten das erforderliche Feld für Domain Separation.

So funktioniert Domain Separation in Incident-Management für den Arbeitsschutz

- Jede Tabelle in Incident-Management für den Arbeitsschutz enthält die Domain Separation-Felder **Domäne** und **Domänenpfad**.
- Der Kunde kann diese Felder verwenden, um Domain Separation in seiner -Implementierung von Incident-Management für den Arbeitsschutzzu konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Arbeitsschutz Verletzungs- und Krankheitsberichte

Als Compliance-Manager müssen Sie Incidents von Mitarbeitern im Zusammenhang mit dem Arbeitsschutz melden. Mit Incident-Management für den Arbeitsschutzkönnen Sie Berichte für Safety Incidents sowie über Verletzungen und Krankheiten exportieren, die in Ihrer Organisation aufgetreten sind.

Um diese Berichterstellungsfunktion für Incident-Management für den Arbeitsschutzzu aktivieren, müssen Sie zusätzlich die entsprechende Berichterstellungsanwendung installieren. Um beispielsweise die Berichterstellung durch die Occupational Safety and Health Administration (OSHA) zu aktivieren, müssen Sie die Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket (com.snc.sn_hs_im_osha) installieren.

Sie können auch einen Bericht für eine Verletzung oder Krankheit mit Ihren eigenen PDF-Vorlagen für Ihre regionalen oder branchenspezifischen Anforderungen generieren.

Sie können auch einen Bericht für eine Verletzung oder Krankheit generieren, indem Sie Ihre regionalen oder branchenspezifischen PDF-Berichtsvorlagen direkt in die Anwendung hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Feldzuordnung für den Sicherheitsbericht und Generieren Sie einen Bericht für einen Safety Incident, eine Beobachtung oder eine Verletzung.

Verwalten Sie die Liste der Einrichtungen

Verwalten Sie die Einrichtungsliste für Ihre Organisation Die erfassbaren Verletzungs- und Krankheitsdatensätze werden anhand dieser Einrichtungsinformationen gruppiert, um Berichte wie OSHA 300- und 300A-Formulare automatisch einzureichen und zu exportieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.compliance_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die exportierten Berichte für eine Einrichtung anzeigen, z. B. OSHA 300- und 300A-Formulare, indem Sie zum Einrichtungsdatensatz in der Liste navigieren. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie ein gespeichertes OSHA 300- und 300A-Formular an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ().
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Listen** unter der Liste **Einrichtungen** die Option **Alle**aus.
   - Um einen Einrichtungsdatensatz hinzuzufügen, wählen Sie **Neu**.
   - Um einen vorhandenen Einrichtungsdatensatz zu bearbeiten, wählen Sie die Einrichtung aus, und wählen Sie **Bearbeiten**.
4. Füllen Sie im Formular auf der Registerkarte **Details** die Felder aus.

Arbeitsschutz-Einrichtung

Feld	Beschreibung
Branchencode	Code, der die Branche angibt, zu der eine Einrichtung aufgrund ihrer Geschäftsaktivitäten gehört. Beispiel: ○ SIC-Codes (Standard Industrial Classification), die Einrichtungen von der Regierung der Vereinigten Staaten zugewiesen wurden ○ Codes des North American Industry Classification System (NAICS) für Niederlassungen in Kanada, den USA und Mexiko
Branchenbeschreibung	Kurze Beschreibung der primären Geschäfts- und Geschäftsaktivitäten einer Einrichtung.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Registerkarte **Jährliche Informationen** wird angezeigt.
6. Fügen Sie auf der Registerkarte „ **Jährliche Informationen** “ die Gesamtstundenzahl hinzu, die jährlich für diese Einrichtung gearbeitet wird.
   - Um ein Jahr und die zugehörigen Jahresgesamtstunden hinzuzufügen, wählen Sie **Neu**.
   - Um die Stunden für ein vorhandenes Jahr zu aktualisieren, wählen Sie das Jahr aus, und bearbeiten Sie die Gesamtzahl der gearbeitete Stunden.

   Die jährlichen Informationen werden für die automatische Einreichung der Gesamtarbeitsstunden von Mitarbeitern in einem Jahr verwendet, wenn die Verletzungs- und Krankheitsberichte für eine Einrichtung exportiert werden (z. B. das OSHA 300A-Formular). Wenn für ein Jahr auf der Registerkarte **Jährliche Informationen** keine Informationen über die Gesamtstundenzahl verfügbar sind, verwendet das System den Standardwert aus der Systemeigenschaft `Total hours worked` im exportierten Bericht. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaft zum Festlegen der geleisteten Mitarbeiterstunden.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Diese Einrichtung ist in der Liste des Felds „ **Einrichtung** “ in einem Verletzungs- und Krankheitsbericht verfügbar.

Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket

Mit der Anwendung ServiceNow® Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket können Sie OSHA-Formulare für Verletzungen und Krankheiten, die in einer Einrichtung unter Ihrer Organisation aufgetreten sind, automatisch ausfüllen und exportieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Arbeitssicherheits- und Gesundheitsbehörde (Occupational Safety and Health Administration, OSHA) ist Teil des Arbeitsschutzes der Vereinigten Staaten, das Standards für Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz festlegt und durchsetzt.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Voraussetzungen für die Generierung von OSHA-Formularen

Bevor Sie die OSHA-Formulargenerierung starten, müssen Sie die folgenden Aufgaben ausführen.

- Einrichten Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket.
- Überprüfen und legen Sie die folgenden Felder in den Verletzungs- und Krankheitsberichten fest, für die die OSHA-Formulare generiert werden sollen.
  - **Erfassbar**: Wenn Sie ein OSHA-Formular generieren, werden nur die erfassbaren Incidents einbezogen.
  - **Einrichtung**: Stellen Sie sicher, dass dieses Feld mit dem Einrichtungsnamen ausgefüllt ist.
- Stellen Sie sicher, dass Ihnen die Rolle „Sicherheits-Compliance-Manager“ [sn_ohs_im.compliance_manager] zugewiesen ist.

Einrichten des OSHA-Inhaltspakets

Richten Sie die Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket ein, um die Generierung von OSHA-Formularen zu ermöglichen.

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die erforderlichen Konfigurationsaufgaben.

Aufgaben zum Konfigurieren von OSHA-Formularen

Aufgabe	Beschreibung
Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket installieren	Installieren Sie die Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket in Ihrer Instanz ServiceNow, die über Incident-Management für den Arbeitsschutzverfügt.
Verwalten Sie die Einrichtungsliste	Aktualisieren Sie die Einrichtungsliste für Ihre Organisation. Die in OSHA erfassbaren Verletzungs- und Krankheitsdatensätze werden anhand dieser Einrichtungsinformationen gruppiert.
Aktualisiert gespeicherte PDF-Vorlagen für OSHA-Formulare	Überprüfen Sie, ob die gespeicherten PDF-Vorlagen für die OSHA 300-, 300A- und 301-Formulare aktualisiert wurden. Die Anwendung enthält vorkonfigurierte PDF-Vorlagen und ihre sys_ids für OSHA-Formulare und kann angepasst werden, wenn Änderungen an den PDF-Dateien des OSHA-Formulars erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben zum Konfigurieren von OSHA-Formularen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie die OSHA-Systemeigenschaften	Ändern Sie bei Bedarf die OSHA-Basissystemeigenschaften, um PDF-Vorlagen für OSHA-Formulare zu konfigurieren.

Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket (com.snc.sn_hs_im_osha) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfung des folgenden Elements: Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket installiert:

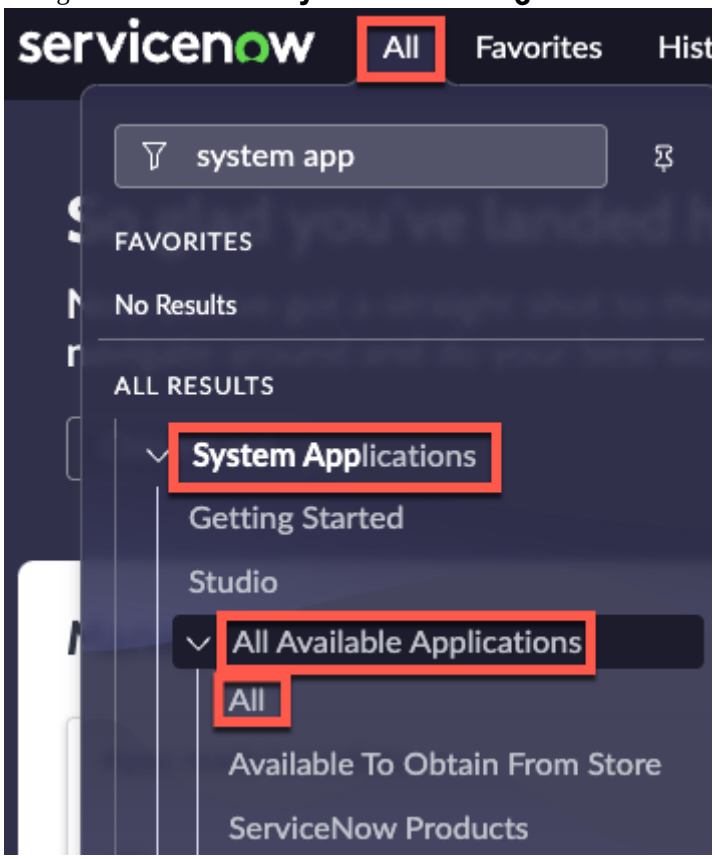
- Tabellen
- Systemeigenschaften

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket installierte Komponenten und Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket -Eigenschaften.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket (com.snc.sn_hs_im_osha).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Aktualisiert eine PDF-Vorlage für ein OSHA-Formular

Aktualisiert eine gespeicherte OSHA-Formular-PDF-Vorlage, wenn Änderungen an einer OSHA-Formular-PDF-Datei erforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.admin oder sn_ohs_im.agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
PDF-Vorlagen für OSHA-Formulare sind erforderlich, um OSHA-Formulare für Safety Incidents und die Verletzungen und Krankheiten, die in Ihrer Organisation aufgetreten sind, auszufüllen und zu exportieren.

Das OSHA-Inhaltspaket für Incident-Management für den Arbeitsschutz enthält vorkonfigurierte PDF-Vorlagen und zugehörige sys_ids für OSHA 300-, 300A- und 301-Formulare. Wenn jedoch Änderungen an den PDF-Dateien des OSHA-Formulars erforderlich sind, können sie aktualisiert werden.

Prozedur

1. Laden Sie die neue PDF-Vorlagendatei für das OSHA-Formular hoch.
   a. Wählen Sie **Alle**aus.
   b. Geben Sie im Navigationsfilter `sn_hs_im_osha_template.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
   Die Tabelle der HS OSHA-PDF-Vorlagen [sn_hs_im_osha_template] wird geöffnet, und eine Liste aller verfügbaren PDF-Vorlagen für OSHA-Formulare wird angezeigt.
   c. Wählen Sie die Vorlage aus, die Sie aktualisieren möchten.
   d. Wählen Sie **Anhänge verwalten**, löschen Sie die alte PDF-Vorlagendatei, und laden Sie die neue PDF-Vorlagendatei hoch.
   Weitere Informationen zum Verwalten von Anhängen finden Sie unter Anhänge verwalten .
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.
2. Aktivieren Sie die hochgeladene PDF-Vorlagendatei für das OSHA-Formular, und kopieren Sie ihre sys_id.
   a. Wählen Sie **Alle**aus.
   b. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_attachment.list` ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
   c. Wählen Sie in der Liste den PDF-Vorlagendateianhang aus, den Sie in Schritt 1 hochgeladen haben.
   d. Legen Sie den **Statuswert** als Verfügbar fest.
   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Dateianhang der PDF-Vorlage, und wählen **Sie sys_id kopieren aus**.
3. Aktualisieren Sie die sys_id der PDF-Vorlagendatei des OSHA-Formulars in der entsprechenden Systemeigenschaft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Administration** > **Eigenschaften**.

b. Wählen Sie die entsprechende Systemeigenschaft für die PDF-Vorlage des OSHA-Formulars aus, die Sie aktualisiert haben.
Informationen zu den Systemeigenschaften für PDF-Vorlagen für OSHA-Formulare finden Sie unter Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket -Eigenschaften.

c. Aktualisieren Sie die sys_id, die Sie in Schritt 2 kopiert haben.

d. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Die neue PDF-Vorlage für das OSHA-Formular ist verfügbar und wird beim Exportieren des entsprechenden OSHA-Formulars verwendet.

Generieren Sie ein OSHA 301-Formular

Generieren Sie ein OSHA 301-Formular für eine Verletzung oder Krankheit, die mit einem Security Incident verbunden ist.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Die Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket (com.snc.sn_hs_im_osha) wird in Ihrer Instanz ServiceNow installiert.
- Im Verletzungs- und Krankheitsbericht ist die Option **Erfassbar** ausgewählt.

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.compliance_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz wird in einer neuen Registerkarte des Browserfensters geöffnet.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol (), und navigieren Sie zur Registerkarte **Listen**.
3. Öffnen Sie den Verletzungs- und Krankheitsbericht aus einem Security Incident oder aus der Liste der Verletzungen und Krankheiten.
4. Überprüfen Sie den Verletzungs- und Krankheitsbericht, und wählen Sie die Option **Erfassbar** aus.
Weitere Informationen finden Sie unter Verletzungs- und Krankheitsfelder.
5. Wählen **Sie OSHA 301-Formular generieren aus**.

Ergebnisse

- Das OSHA 301-Formular wird mit der gespeicherten PDF-Vorlage für das OSHA 301-Formular generiert und ist im Abschnitt „ **Anhänge** “ des incident verfügbar.
- Die OSHA 301-PDF-Vorlage wird automatisch mit den Informationen ausgefüllt, die im Verletzungs- und Krankheitsbericht verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Generieren Sie ein jährliches OSHA 300- oder 300A-Formular

Generieren Sie ein jährliches OSHA-Formular 300 oder 300 für alle OSHA-erfassbaren Verletzungen und Krankheiten, die in einer Einrichtung zwischen dem 1. Januar und dem 31. Dezember eines Kalenderjahres aufgetreten sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Bedingungen erfüllt sind.

- Die Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket (com.snc.sn_hs_im_osha) wird in Ihrer Instanz ServiceNow installiert.
- Die folgenden Felder werden in den Verletzungs- und Krankheitsberichten der Incidents festgelegt, die in das OSHA-Formular aufgenommen werden müssen.
  - Die Option **Erfassbar** ist ausgewählt. Wenn Sie ein OSHA-Formular generieren, werden nur die erfassbaren Incidents einbezogen.
  - Das Feld **Einrichtung** enthält den Namen der Einrichtung.

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.compliance_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die OSHA 300- und 300A-Formulare werden pro Einrichtung und Jahr generiert.

Das System verwendet die gespeicherten PDF-Vorlagen für OSHA 300- und 300A-Formulare und füllt sie mit den Werten aus den erfassbaren Verletzungs- und Krankheitsberichten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ), und navigieren Sie zur Registerkarte **Listen**.
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** unter der Liste **Verletzungen/Krankheiten** eine Berichtsliste.
   - Wählen Sie für als erfassbar markierte Berichte die Option **Erfassbar**aus.
   - Wählen Sie für alle Berichte **Alle**aus.
4. Überprüfen Sie für die Verletzungs- und Krankheitsberichte die Spalte **Erfassbar**.
5. Wählen **Sie OSHA-Formulare generieren aus**.
6. Füllen Sie im Dialogfeld „OSHA-Formular generieren“ die Felder aus.

Dialogfeld „OSHA-Formular generieren“.

Feld	Beschreibung
Formulartyp	Typ des OSHA-Formulars. ○ **300**: Protokoll aller arbeitsbezogenen Verletzungen und Krankheiten. ○ **300a**: Zusammenfassung aller arbeitsbedingten Verletzungen und Krankheiten.
Einrichtung	Einrichtung, für die das Formular generiert werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Das Formular enthält alle OSHA-erfassbaren Verletzungen und Krankheiten, die in der ausgewählten Einrichtung aufgetreten sind. **Hinweis:** Im OSHA 300A-Formular werden die Gesamtarbeitsstunden von Mitarbeitern automatisch aus den jährlichen Informationen der Einrichtung ausgefüllt. Wenn jedoch für das ausgewählte Jahr für diese Einrichtung keine Informationen zur Gesamtstundenzahl verfügbar sind, verwendet das System den Standardwert aus der Systemeigenschaft Geleistete Stunden insgesamt im Bericht. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie die Liste der Einrichtungen.
Jahr	Kalenderjahr, für das das Formular generiert werden soll. Das Formular enthält alle erfassbaren OSHA-Verletzungen und -Krankheiten, die zwischen dem 1. Januar und dem 31. Dezember des ausgewählten Kalenderjahrs aufgetreten sind.

7. Wählen **Sie Generieren aus**.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie im Dialogfeld „OSHA-Formular generieren“ den Namenslink des OSHA-Formulars aus, um die PDF-Datei herunterzuladen.

Ergebnisse

- Das OSHA-Formular wird basierend auf dem ausgewählten Formulartyp und der gespeicherten PDF-Vorlage für 300- und 300A-OSHA-Formulare generiert.
- Die PDF-Vorlage wird automatisch mit den Werten aus den erfassbaren Verletzungs- und Krankheitsberichten gefüllt.
- Der generierte OSHA-Bericht enthält alle Incidents, einschließlich der Incidents, die gemäß OSHA-Vorlage als vertraulich markiert sind. Vertrauliche Informationen werden jedoch nicht im Formular offengelegt, da keine Incident-Details enthalten sind.
- Das ausgefüllte OSHA-Formular wird in der ausgewählten Einrichtung gespeichert.

Nächste Maßnahme

Sie können das gespeicherte OSHA-Formular anzeigen, indem Sie zur Liste **Einrichtungen** navigieren. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie ein gespeichertes OSHA 300- und 300A-Formular an.

Zeigen Sie ein gespeichertes OSHA 300- und 300A-Formular an

Zeigen Sie ein gespeichertes OSHA 300- und 300A-Formular für eine Einrichtung an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.compliance_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
   Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz wird in einer neuen Registerkarte des Browserfensters geöffnet.
2. Wählen Sie das Incident-Management-Symbol ( ).
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Listen** unter der Liste **Einrichtungen** die Option **Alle**aus.
4. Wählen Sie einen Einrichtungsdatensatz aus, um ihn zu öffnen.
5. Wählen Sie im Abschnitt „ **Anhänge** “ die erforderliche OSHA-Formular-PDF-Datei aus, um sie zu öffnen.

Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket – Referenz

Erfahren Sie mehr über die Komponenten, z. B. die Tabellen und Systemeigenschaften, die installiert werden, wenn Sie die Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket installieren.

Mit Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Systemeigenschaften.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Tabellen

Mit dem OSHA-Inhaltspaket installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
HS OSHA-PDF-Vorlage [sn_hs_im_osha_template]	Speichert PDF-Vorlagendatensätze für OSHA-Formulare, die für die OSHA-Formulargenerierung erforderlich sind. Die PDF-Vorlagen werden installiert und vorkonfiguriert, wenn Sie die Anwendung installieren.

Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket -Eigenschaften

Eigenschaften, die Sie zum Konfigurieren von PDF-Vorlagen für OSHA-Formulare verwenden können.

Diese Eigenschaften sind für die Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz – OSHA-Inhaltspaket verfügbar und wurden für die mit dieser Anwendung verfügbaren OSHA-Formular-PDF-Vorlagen vorkonfiguriert. Wenn Sie jedoch die PDF-Vorlagen aktualisiert haben, müssen Sie deren sys_ids in den entsprechenden Systemeigenschaften aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisiert eine PDF-Vorlage für ein OSHA-Formular.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften des OSHA-Inhaltspakets für das Incident-Management für den Arbeitsschutz

Eigenschaft	Beschreibung
sn_hs_im_osha.osha_300a_form_pdf_template_sys_id	Diese Eigenschaft enthält die sys_id der PDF-Vorlage des OSHA 300A-Formulars. Wenn Sie die PDF-Vorlage für das OSHA 300A-Formular aktualisiert haben, müssen Sie die sys_id im Feld „**Wert**“ in dieser Eigenschaft aktualisieren. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: fad3312c77920110dffcf2babc5a99c3 • Standort: **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Administration** > **Eigenschaften**
sn_hs_im_osha.osha_300_form_pdf_template_sys_id	Diese Eigenschaft enthält die sys_id der PDF-Vorlage des OSHA 300-Formulars. Wenn Sie die PDF-Vorlage für das OSHA 300-Formular aktualisiert haben, müssen Sie die sys_id im Feld „**Wert**“ in dieser Eigenschaft aktualisieren. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: edf1d554772b1110173cf2babc5a9902 • Standort: **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Administration** > **Eigenschaften**
sn_hs_im_osha.osha_301_form_pdf_template_sys_id	Diese Eigenschaft enthält die sys_id der PDF-Vorlage des OSHA 301-Formulars. Wenn Sie die PDF-Vorlage für das OSHA 301-Formular aktualisiert haben, müssen Sie die sys_id im Feld „**Wert**“ in dieser Eigenschaft aktualisieren. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 4a384fe977660110dffcf2babc5a999e • Standort: **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Administration** > **Eigenschaften**

Fallverwaltung für den Arbeitsschutz

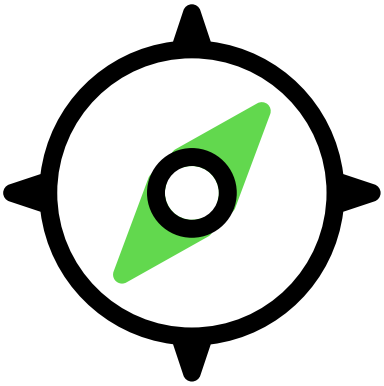
Die Anwendung ServiceNow® Fallverwaltung für den Arbeitsschutz bietet Funktionen zur Unterstützung bei Anfragen zum Arbeitsschutz und bei der Rückkehr an den Arbeitsplatz nach einer Verletzung oder Krankheit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

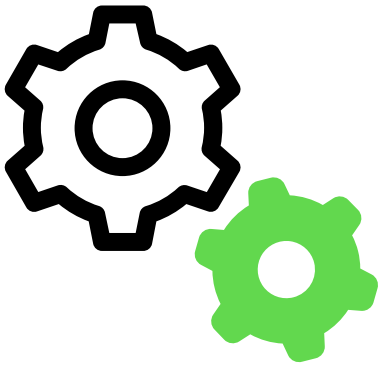
Untersuchen



Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Vorgesetzte und Sicherheitspersonal verwenden Fallverwaltung für den Arbeitsschutz

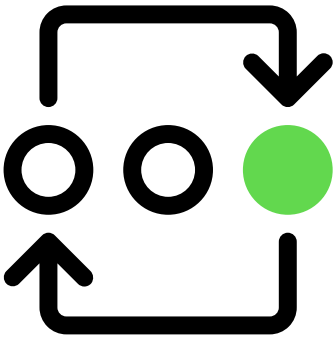
.

Konfigurieren



Setup von Fallverwaltung für den Arbeitsschutz.

Sicherheitsfrage stellen



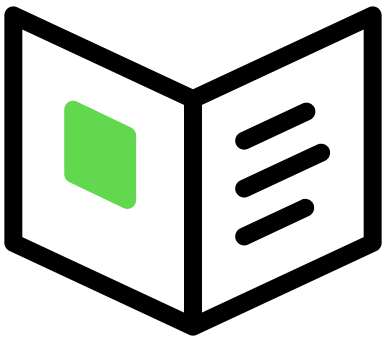
Arbeitsschutzbezogene Fragen an das Sicherheitsteam übermitteln.

Lösen Sie Fälle



Verwalten Sie Arbeitsschutzfälle.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen und Store Apps ab.

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Fallverwaltung für den Arbeitsschutz in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fallverwaltung für den Arbeitsschutz erkunden

Erfahren Sie mehr über Fallverwaltung für den Arbeitsschutz, und sehen Sie sich die Vorteile an, die es für verschiedene Anwender in Ihrer Organisation bieten kann.

Fallverwaltung für den Arbeitsschutz – Übersicht

Mit Fallverwaltung für den Arbeitsschutzkönnen Mitarbeiter Fragen zum Arbeitsschutz stellen, Vorgesetzte können planen, wie Mitarbeiter nach einer Verletzung oder Krankheit an den Arbeitsplatz zurückkehren, und das Sicherheitsteam kann an diesen Arbeitsschutzfällen arbeiten, um sie zu lösen.

Fallverwaltung für den Arbeitsschutz – Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Mitarbeiter	Stellen Sie Anfragen zum Arbeitsschutz, z. B. Beurlaubungen aufgrund von Security Incidents oder zu Arbeitsschutzverfahren der Organisation.
Linienmanager	Übermitteln Sie Fälle im Zusammenhang mit der Rückkehr eines Mitarbeiters zur Arbeit.
Sicherheitsteam	An Sicherheitsfällen und den damit verbundenen Security Incidents oder Verletzungen arbeiten

Fallverwaltung für den Arbeitsschutz – Workflow

1. Arbeitsschutzfälle werden auf eine der folgenden Arten an das Sicherheitsteam übermittelt:
   - Mitarbeiter übermitteln Fragen zum Arbeitsschutz über Mitarbeiter-Center.
   - Der Sicherheitsfallmanager erstellt Fälle basierend auf Fragen, die von Mitarbeitern oder deren Vorgesetzten gestellt werden.
   - Der Sicherheitsbeauftragte (mit RTW-Fallmanagerrolle), der an Safety Incidents oder Verletzungen arbeitet, erstellt Fälle für die Rückkehr an den Arbeitsplatz für Mitarbeiter, die nach einer Verletzung oder Krankheit an den Arbeitsplatz zurückkehren. Sie können auch HR-Fälle zur Unterstützung durch die HR-Abteilung erstellen.
2. Der Sicherheitsfallmanager arbeitet an Sicherheitsfällen, um Informationen bereitzustellen und Fragen der Mitarbeiter im Zusammenhang mit dem Arbeitsschutz zu beantworten. Wenn es sich um einen Fall der Rückkehr zur Arbeit handelt, können sie die Arbeitsfähigkeit des Mitarbeiters bewerten, bevor er nach seiner Verletzung oder Krankheit zurückkehrt.

Fallverwaltung für den Arbeitsschutz – Vorteile

Schlüsselfunktionen von Fallverwaltung für den Arbeitsschutz und ihre Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Unterstützen Sie Mitarbeiter bei Fragen zum Arbeitsschutz.	Fragen zum Arbeitsschutz	Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfunktionen von Fallverwaltung für den Arbeitsschutz und ihre Vorteile (Fortsetzung)

Vorteil	Funktion	Anwender
Unterstützung für Mitarbeiter, die aus der Beurlaubung aufgrund einer Verletzung oder Krankheit zurückkehren. • Zeit, zur Arbeit zurückzukehren • Erfolgreiche Rückkehr zur Arbeit	Zur Arbeit zurückkehren	• Linienmanager • Mitarbeiter
Ermöglicht die Erstellung von HR-Fällen aus den Safety Incidents, um die Kommunikation mit der HR-Abteilung abzuwickeln.	HR-Fall für eine Verletzung	• Sicherheitsteam • Human Resources-Team
Ermöglicht die Erstellung von Fällen der Rückkehr zur Arbeit aus den Safety Incidents, um den Prozess der Rückkehr zur Arbeit für die verletzte Person abzuwickeln.	Rückkehr zur Arbeit nach einer Verletzung	• Linienmanager • Sicherheitsteam
Ermöglichen Sie dem Sicherheitsteam, Fälle zu erstellen, um interne Workflows zu behandeln und sie gleichzeitig dem Mitarbeiter für Aufzeichnungen und Kommunikation zuzuordnen.	Arbeitsschutzfall	Sicherheitsteam

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Fallverwaltung für den Arbeitsschutz finden Sie unter:

- Fallverwaltung für den Arbeitsschutz konfigurieren
- Arbeitsschutz Fälle werden übermittelt
- Bearbeiten Sie einen Arbeitsschutz -Fall
- Fallverwaltung für den Arbeitsschutz – Referenz

Fallverwaltung für den Arbeitsschutz konfigurieren

Richten Sie Ihre -Implementierung für Fallverwaltung für den Arbeitsschutz ein, indem Sie die Anwendung installieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Konfiguration – Übersicht

Fallverwaltung für den Arbeitsschutz installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Fallverwaltung für den Arbeitsschutz (sn_hs_cm) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfung des folgenden Elements: Fallverwaltung für den Arbeitsschutz Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Fallverwaltung für den Arbeitsschutz installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Fallverwaltung für den Arbeitsschutz installierte Komponenten.

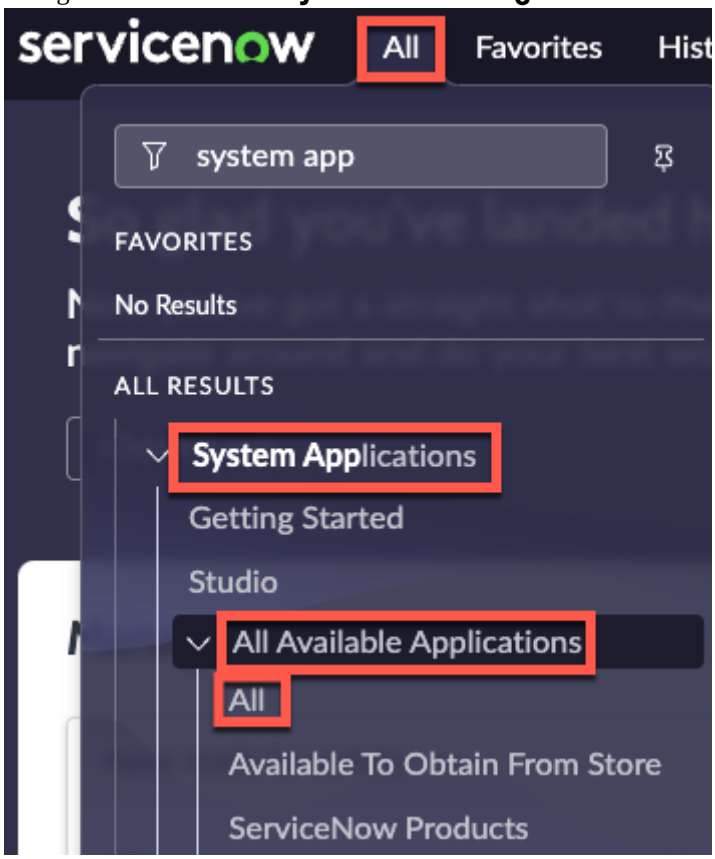
Optionale Anwendungen für zusätzliche Funktionen in Fallverwaltung für den Arbeitsschutz

Anwendung	Beschreibung
Scoped App für Human Resources: Core [com.sn_hr_core]	Installiert Case and Knowledge Management zum Erstellen von HR-Fällen aus Verletzungs- und Krankheitsdatensätzen in Incident-Management für den Arbeitsschutz. • Weitere Informationen zur Aktivierung finden Sie unter Case and Knowledge Management aktivieren. • Informationen zum Erstellen von HR-Fällen aus Verletzungs- und Krankheitsdatensätzen finden Sie unter Erstellt einen HR-Fall aus einer Verletzung oder Krankheit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Fallverwaltung für den Arbeitsschutz (sn_hs_cm).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie den HR-Service für die Erstellung eines HR-Falls für eine Verletzung

Konfigurieren Sie den HR-Service, den Sie zum Erstellen von HR-Fällen für Verletzungen und Krankheiten verwenden möchten.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Human Resources Scoped App: Core“ (com.sn_hr_core) ist in Ihrer Instanz ServiceNow installiert. Weitere Informationen zur Aktivierung finden Sie unter Case and Knowledge Management aktivieren.
- Der Anwendungsbereich ist Fallverwaltung für den Arbeitsschutzausgewählt. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: sn_hs_cm.case_manager und sn_hr_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Informationen zu HR-Services und was Sie konfigurieren können, finden Sie unter HR-Services.

Prozedur

1. Kopieren Sie die sys_id des HR-Service.
   a. Navigieren zu **Alle** > **HR-Verwaltung** > **HR Services** > **HR Service-Konfiguration**.
   b. Wählen Sie in der Liste den HR-Service aus, den Sie zum Erstellen von HR-Fällen aus Verletzungs- und Krankheitsdatensätzen verwenden möchten.
   c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den HR-Service, und wählen **Sie sys_id kopieren aus**.
2. Aktualisieren Sie die sys_id des HR-Service in der Systemeigenschaft.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Administration** > **Eigenschaften**.
   b. Aktualisieren Sie in der Eigenschaft sys_id (`sn_hs_cm.hr_service_sys_id`) des **HR-Service** die in Schritt 1 kopierte sys_id.
   c. Wählen Sie **Speichern**.

Arbeitsschutz Fälle werden übermittelt

Sicherheitsfallmanager können den Lösungsprozess beginnen, indem sie Fälle basierend auf Fragen von Mitarbeitern erstellen. Mitarbeiter können auch direkt von Mitarbeiter-Centeraus Fragen zum Arbeitsschutz stellen. Sie können das Fragenformular Arbeitsschutz ausfüllen, eine entsprechende Kategorie für ihre Frage auswählen und sie dann übermitteln.

- Arbeitsschutz -Frage von Mitarbeiter-Centerstellen

  Stellen Sie als Mitarbeiter der Sicherheitsabteilung eine Frage zum Arbeitsschutz, um Informationen wie Arbeitsschutzverfahren, Schulungen oder Rückkehr an den Arbeitsplatz anzufordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie einen Sicherheitsfall über Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz

  Erstellen Sie als Sicherheitsfallmanager einen Fall basierend auf Fragen, die von Mitarbeitern oder deren Vorgesetzten gestellt wurden.

- Erstellen Sie einen Fall für die Rückkehr zur Arbeit nach einer Verletzung oder Krankheit

  Erstellen Sie als Sicherheitsbeauftragter, der an einem Security Incident oder einer Verletzung arbeitet, einen Fall für die Rückkehr an den Arbeitsplatz für einen Mitarbeiter, der nach einer Verletzung oder Krankheit an den Arbeitsplatz zurückkehrt.

- Erstellt einen HR-Fall aus einer Verletzung oder Krankheit

  Erstellen Sie als Sicherheitsbeauftragter, der an einem Security Incident oder einer Verletzung arbeitet, einen HR-Fall für einen Mitarbeiter, der aufgrund einer Verletzung oder Krankheit beurlaubt ist oder andere Hilfe von der HR-Abteilung benötigt.

Arbeitsschutz -Frage von Mitarbeiter-Centerstellen

Stellen Sie der Sicherheitsabteilung eine Frage zum Arbeitsschutz, um Informationen wie Arbeitsschutzverfahren, Schulungen oder Rückkehr an den Arbeitsplatz anzufordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_cm.case_reporter

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie in Mitarbeiter-Centerdas Menü **Arbeitsschutz** und dann **Frage zum Arbeitsschutz stellen aus**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   a. Wählen Sie eine entsprechende Kategorie für Ihre Frage aus, z. B. **Allgemeine Anfrage** und **Urlaub im Zusammenhang mit Verletzungen/Incidents**.
   b. Fügen Sie ggf. einen zugehörigen Security Incident hinzu.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf ein Bild zu Ihrer Frage über das Symbol zum Hinzufügen von Anhängen (Symbol zum Hinzufügen von) hinzu.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

- Basierend auf der ausgewählten Kategorie Ihrer Frage wird ein Sicherheitsfall im Status „Offen“ übermittelt. Um die Aktualisierungen Ihrer Frage anzuzeigen und nachzuverfolgen, navigieren Sie zur Liste **Meine Anforderungen** in Mitarbeiter-Center, und öffnen Sie den Datensatz.

  Hinweis:
  Wenn Sie im Feld **Angefordert für** eine andere Person ausgewählt haben, an die diese Frage übermittelt werden soll, wird der Fall nicht in der Liste **Meine Anforderungen** angezeigt. Stattdessen wird sie in der Liste **Meine Anforderungen** der Person angezeigt, die Sie ausgewählt haben.

- Der Sicherheitsfall wird auch in der Fallliste auf Arbeitsbereich für den Arbeitsschutzaufgeführt. Ein Sicherheitsfallmanager [sn_hs_cm.case_manager] kann alle eingereichten Fragen und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen anzeigen, indem er zu Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz navigiert und das Fallsymbol (Symbol für) auswählt. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen Arbeitsschutz -Fall.

Erstellen Sie einen Sicherheitsfall über Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz

Starten Sie den Lösungsprozess, indem Sie Fälle basierend auf Fragen von Mitarbeitern erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_cm.case_manager, sn_hs_cm.case_writer oder sn_hs_cm.rtw_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Fallsymbol (Symbol für), um die Registerkarte **Fälle** zu öffnen.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Listen** die Option **Fälle** und dann **Alle**aus.
4. Wählen Sie **Neu** aus, um einen Sicherheitsfall zu erstellen.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Informationen zu Formularfeldern für Sicherheitsnachweise finden Sie unter Arbeitsschutz Fallformular.
6. Wenn es sich um einen Fall der Rückkehr zur Arbeit handelt, geben Sie im Abschnitt „Details zur **Rückkehr zur Arbeit“ Details** zur Rückkehr des Mitarbeiters an den Arbeitsplatz nach einer Verletzung oder Krankheit ein.
   Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn unter **Zur Arbeit zurückkehren die** Option **Ja**ausgewählt ist.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf ein Bild im Zusammenhang mit der Frage des Mitarbeiters über das Symbol zum Hinzufügen von Anhängen (Symbol zum Hinzufügen von) hinzu.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

- Basierend auf der ausgewählten Kategorie wird ein Sicherheitsnachweis im Status „Offen“ erstellt.
- Wenn es sich um einen Fall der Rückkehr zur Arbeit handelt, werden in diesem Fall die Registerkarten „ **Beurlaubung** “ und „ **Verletzung und Krankheit** “ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Als Sicherheitsfallmanager können Sie sich den Fall selbst zuweisen und mit der Bearbeitung beginnen. Sie können ihn auch einem anderen Sicherheitsmitarbeiter zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie einen Arbeitsschutz -Fall.

Bearbeiten Sie einen Arbeitsschutz -Fall

Arbeiten Sie an einem Sicherheitsfall, um Informationen bereitzustellen, sicherzustellen, dass alle ausstehenden Aufgaben abgeschlossen werden, und beantworten Sie die Fragen des Mitarbeiters im Zusammenhang mit dem Arbeitsschutz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_cm.case_manager, sn_hs_cm.case_writer oder sn_hs_cm.rtw_writer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Mitarbeiter eine Frage zum Arbeitsschutz einreicht, wird ein Sicherheitsfall erstellt und dem Sicherheitsteam zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Fallsymbol (Symbol ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Fälle**die Fallliste.
   - Wählen Sie für die Ihnen zugewiesenen Fälle **Mir zugewiesen aus**.
   - Wählen Sie für alle Sicherheitsfälle **Alle**aus.
4. Wählen Sie in der Liste den Fall aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Um an einem Fall zu arbeiten, der Ihnen noch nicht zugewiesen ist, weisen Sie ihn sich mithilfe des Felds **Zugewiesen an** im Formular „Sicherheitsfall“ selbst zu.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Informationen zu Formularfeldern für Sicherheitsnachweise finden Sie unter Arbeitsschutz Fallformular.
6. Geben Sie die in diesem Fall angeforderten Informationen an.
   Sie können diese Abschnitte verwenden, um Informationen bereitzustellen und den Fall zu lösen:
   - Abschnitt „**Anhänge** “ zum Anhängen von Informationen wie Dokumenten.
   - Abschnitt „**Verfassen** “ zum Hinzufügen von Informationen in Form von Freitext. Sie können diesen Abschnitt auch verwenden, um Links zu zugehörigen Knowledge Base-Artikeln hinzuzufügen.
7. Wenn der Fall als **Rückkehr zur Arbeit**festgelegt ist, bewerten Sie die Arbeitsfähigkeit des Mitarbeiters, bevor er nach seiner Verletzung oder Krankheit zurückkehrt.

   a. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „ **Zurück zur Arbeit“-Details** aus.

   b. **Wählen** Sie auf der Registerkarte Urlaub die Option **Neu** aus, um die Urlaubsdetails des Mitarbeiters einzugeben.

   c. Überprüfen Sie auf der Registerkarte Verletzung und **Krankheit** alle Verletzungen und Krankheiten, die diesem Fall zugeordnet sind.
   Der Verletzungsdatensatz wird auf der Registerkarte **Verletzung und Krankheit** automatisch ausgefüllt, wenn:
   - Dieser Fall wird dem **Datensatzfeld „RTW-Fall** “ im Verletzungs- und Krankheitsbericht des zugehörigen Safety Incident hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Verletzungs- und Krankheitsfelder.
   - oder, dieser Fall wurde aus dem zugehörigen Verletzungs- und Krankheitsdatensatz erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Fall für die Rückkehr zur Arbeit nach einer Verletzung oder Krankheit.
8. Wählen Sie **Fall** schließen aus, um den Sicherheitsnachweis zu schließen, nachdem alle Aktivitäten abgeschlossen sind.

Ergebnisse

Der Sicherheitsfall wechselt in den Status Geschlossen – vollständig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fallverwaltung für den Arbeitsschutz – Referenz

Erfahren Sie anhand der Referenzthemen mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store Apps, die installiert werden, wenn Sie die Anwendung Fallverwaltung für den Arbeitsschutz installieren.

Mit Fallverwaltung für den Arbeitsschutz installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Fallverwaltung für den Arbeitsschutz werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben. Die Anwendung installiert auch zugehörige Store Apps, falls sie noch nicht installiert sind.

Installierte Rollen

Rollen in Fallverwaltung für den Arbeitsschutz

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Sicherheitsfallmanager [sn_hs_cm.case_manager]	Manager für Arbeitsschutzfälle, der bzw. das kann • Zeigen Sie Arbeitsschutzfälle und die zugehörigen Datensätze in an Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Erstellen, aktualisieren und löschen Sie diese aus Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz ○ Arbeitsschutzfälle ○ Fälle „Rückkehr zur Arbeit“	• sn_hs_cm.case_reporter • sn_hs_cm.rtw_writer • sn_hs_cm.case_writer
Berichterstatter für Sicherheitsfall [sn_hs_cm.case_reporter]	• Zeigen Sie Fälle an, die für die gestellten Fragen zum Arbeitsschutz erstellt wurden • Senden Sie Fragen zum Arbeitsschutz über Mitarbeiter-Center	Keine
Sicherheitsfallleser [sn_hs_cm.case_reader]	• Kann Arbeitsschutzfälle in anzeigen Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Kann Safety Incidents und Beobachtungen anzeigen, die Arbeitsschutzfällen zugeordnet sind	• sn_ohs_im.incident_reader • sn_ohs_im.observation_reader

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Fallverwaltung für den Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Autor eines Sicherheitsfalles [sn_hs_cm.case_writer]	• Erstellen und aktualisieren Sie Arbeitsschutzfälle in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Kann zugehörige Safety Incidents und Beobachtungen Arbeitsschutzfällen zuordnen	• sn_ohs_im.incident_writer • sn_ohs_im.observation_writer • sn_hs_cm.case_reader
Fallleser für die Rückkehr zur Arbeit [sn_hs_cm.rtw_reader]	Kann in Fälle für die Rückkehr zur Arbeit anzeigen Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz	Keine
Fallautor für die Rückkehr zur Arbeit [sn_hs_cm.rtw_writer]	Sicherheitsfallautor, der in Fälle für die Rückkehr zur Arbeit erstellen und aktualisieren kann Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz	• sn_hs_cm.case_writer • sn_hs_cm.rtw_reader

Installierte Tabellen

Tabellen in Fallverwaltung für den Arbeitsschutz

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsschutzfall [sn_hs_cm_case]	Speichert alle Datensätze von Arbeitsschutz Fällen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Arbeitsschutz-Aufgabe“ [sn_ohs_im_task].
Verlassen sn_hs_cm_leave]	Speichert Arbeitsschutz Fälle vom Typ Verletzung und Krankheitsbedingte Beurlaubung.

Arbeitsschutz Fallformular

Sicherheitsfallmanager können das Sicherheitsfallformular verwenden, um Fragen zum Arbeitsschutz zu beantworten, die sie von Mitarbeitern erhalten.

Wenn eine Frage zum Arbeitsschutz übermittelt wird, wird ein Sicherheitsfall erstellt. Einige der Felder im Fallformular werden anhand der Anforderung ausgefüllt, aus der es erstellt wurde.

Nachdem der Fall zugewiesen wurde, füllt ein Beschwerde-Mitarbeiter die Felder im Fall aus, wenn er an den Playbook-Aktivitäten im Fall arbeitet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsschutz Fallformular

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für den Fall.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Anforderung
Angefordert für	Person, für die die Informationen angefordert werden.
Kategorie	Typ des Falls oder der Mitarbeiterfrage. • **Arbeitsschutz-Verfahren**: Abfragen, die sich auf die Arbeitsschutz-Verfahren der Organisation beziehen. • **Schulung**: Abfragen im Zusammenhang mit Arbeitsschutzschulungen. • **Geräte**: Abfragen zu Arbeitsschutzgeräten. • Beurlaubung aufgrund von Verletzung**/Incident: Abfragen im Zusammenhang mit Beurlaubungen**aufgrund von Verletzungen oder Incidents und den damit verbundenen Überlegungen zur Rückkehr an den Arbeitsplatz. • **Allgemeine Anfrage**: Alle anderen allgemeinen Fragen zum Arbeitsschutz.
Zugehörige Incidents/Beobachtungen	Security Incident oder Beobachtung, auf die sich dieser Fall bezieht. Weitere Informationen finden Sie unter Health and Safety Incident Management.
Fall „Rückkehr zur Arbeit“	Option, ob dieser Fall sich auf die Rückkehr eines Mitarbeiters nach einer Verletzung oder Krankheit bezieht. Nur Benutzer mit der Rolle „Fallautor für die Rückkehr zur Arbeit“ [sn_hs_cm.rtw_writer] können dieses Feld bearbeiten. Ein Fall „Rückkehr zur Arbeit“ wird normalerweise im Zusammenhang mit einem Incident geöffnet, bei dem ein Mitarbeiter verletzt wurde und zur Genesung eine Auszeit benötigt. Der Abschnitt „ **Zurück zur Arbeit“-Details** wird angezeigt, wenn in diesem Feld **Ja** ausgewählt ist. Die folgenden Elemente werden angezeigt, wenn in diesem Feld „ **Ja“** ausgewählt ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsschutz Fallformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Detailabschnitt „**Zurück zur Arbeit** “ im Fallformular. • Registerkarten „**Abwesenheit“** und **„Verletzung und Krankheit** “ für diesen Fall.
Übergeordneter Fall	Übergeordnete Fall-ID-Nummer Arbeitsschutz, auf die sich dieser Fall bezieht.
Status	Status des Falls.
Zuweisungsgruppe	Sicherheitszuweisungsgruppe, der der Fall zugewiesen ist. Wenn der Fall noch keinem Benutzer zugewiesen ist, kann jedes Mitglied dieser Gruppe an dem Fall arbeiten.
Zugewiesen an	Anwender, der diesem Fall zugewiesen ist.
Kontakttyp	Methode zur Kontaktaufnahme mit der Person, für die diese Informationen angefordert werden, z. B. E-Mail oder Telefonnummer.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Falls.

Details der Rückkehr zur Arbeit

Der Detailabschnitt „ **Zurück zur Arbeit** “ im Formular „Fall Arbeitsschutz “ wird nur angezeigt, wenn unter „ **Zurück zur Arbeit** “ **Ja**ausgewählt ist. Mit den Feldern können Sie die Arbeitsfähigkeit des Mitarbeiters bewerten, bevor er nach einer Verletzung oder Krankheit zurückkehrt.

Nur Benutzer mit der Rolle „Fallautor für die Rückkehr zur Arbeit“ [sn_hs_cm.rtw_writer] können die Felder in diesem Abschnitt bearbeiten.

Kehren Sie zu den Detailfeldern für die Arbeit zurück

Feld	Beschreibung
Kategorie verlassen	Grund für Abwesenheit des Mitarbeiters bei der Arbeit
Erwartetes Rückkehrdatum	Datum der Rückkehr des Mitarbeiters zur Arbeit.
Medizinische Freigabe erhalten	Option, um anzugeben, ob eine medizinische Freigabe für den Mitarbeiter vorliegt, bevor er nach einer Verletzung oder Krankheit an den Arbeitsplatz zurückkehrt.
Unterkünfte benötigt	Changes, die erforderlich sind, um dem Mitarbeiter bei der Rückkehr zur Arbeit zu helfen.
Arbeitsbeschränkungen	Einschränkungen, die während der Planung der Rückkehr zur Arbeit für den Mitarbeiter identifiziert wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domänentrennung und Fallverwaltung für den Arbeitsschutz

Domänentrennung wird für Fallverwaltung für den Arbeitsschutz unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Alle Tabellen in Fallverwaltung für den Arbeitsschutz können domänengetrennt sein und enthalten das erforderliche Feld für Domain Separation.

So funktioniert Domain Separation in Fallverwaltung für den Arbeitsschutz

- Jede Tabelle in Fallverwaltung für den Arbeitsschutz enthält die Domain Separation-Felder **Domäne** und **Domänenpfad**.
- Kunden können diese Felder verwenden, um Domain Separation in ihrer -Implementierung von Fallverwaltung für den Arbeitsschutzzu konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

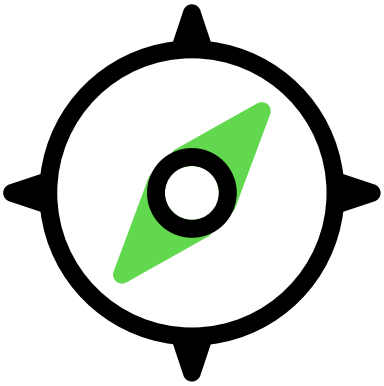
Risikomanagement im Arbeitsschutz

Die Anwendung ServiceNow® Risikomanagement im Arbeitsschutz bietet Funktionen, mit denen Mitarbeiter, Vorgesetzte und Sicherheitspersonal sicher arbeiten und die Wahrscheinlichkeit von Verletzungen reduzieren können, die durch Risiken oder Gefahren verursacht werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

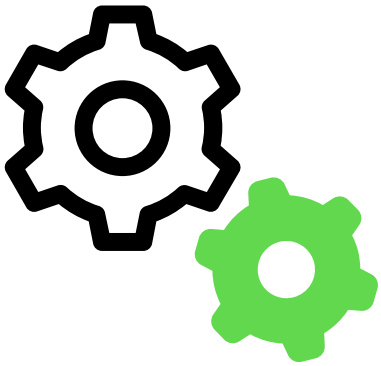
Erste Schritte

Untersuchen



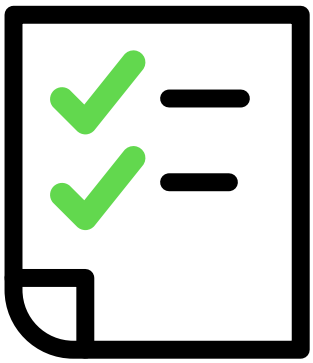
Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Vorgesetzte und Sicherheitspersonal Risikomanagement im Arbeitsschutz verwenden.

Konfigurieren



Richten Sie das Arbeitsschutz-Risikomanagement ein.

Auftragssicherheitsanalyse (JSA) übermitteln



Übermitteln Sie JSAs für Aufträge und Aufgaben mit hohem Risiko an Ihrem Arbeitsplatz.

Risikobewertung durchführen



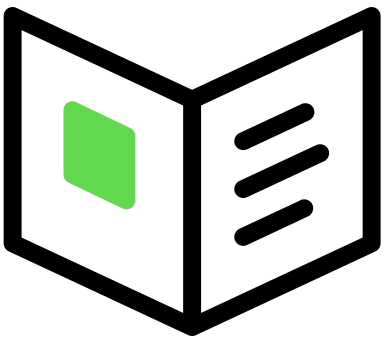
Führen Sie Sicherheitsrisikobewertungen mit anwenderdefinierten Risikomatrizen durch.

Führen Sie Sicherheitsinspektionen durch



Sicherheitsinspektionen am Arbeitsplatz planen, zuweisen und durchführen.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen und Store Apps ab.

Automatische Übersetzung

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Risikomanagement im Arbeitsschutz erkunden

Erfahren Sie mehr über Risikomanagement im Arbeitsschutz, und sehen Sie sich die Vorteile an, die es für verschiedene Anwender in Ihrer Organisation bieten kann.

Risikomanagement im Arbeitsschutz – Übersicht

Risikomanagement im Arbeitsschutz bietet Funktionen zur Verhinderung von Security Incidents in Form von Tools wie Risikobewertung, Auftragssicherheitsanalyse (JSA), Sicherheitsregister und Inspektionen.

- Die Sicherheitsrisikobewertung ermöglicht es Sicherheitsteams, Risikorisikobewertungen durchzuführen und das Risiko vor und nach dem Anwenden der Steuerungen mithilfe von anwenderdefinierten Risikomatrizen zu bewerten. Risikobewertungen helfen Unternehmen, die Sicherheit am Arbeitsplatz zu erhöhen, Incidents zu verhindern und eine sicherheitsorientierte Unternehmenskultur zu fördern, indem sie proaktiv Risiken verwalten, die auf ihre Arbeitsplatzumgebungen und Branchen zugeschnitten sind.
- Mit der Analyse der Auftragssicherheit können Mitarbeiter (und Vorgesetzte) aufgabenspezifische Gefahren analysieren und die relevanten Kontrollmaßnahmen für risikoreiche Aufträge an ihrem Arbeitsplatz identifizieren. JSAs sollen das Gefahrenbewusstsein von Mitarbeitern fördern und verhindern, dass Gefahren Verletzungen verursachen. Sicherheitsteams können auch die eingereichten JSAs anzeigen und bewerten, um Risikobewertungen durchzuführen.
- Das Sicherheitsregister hilft Sicherheitsteams und Vorgesetzten, Gefahrgüter wie Chemikalien und Asbest nachzuverfolgen und Sicherheitsdatenblätter (SDS) anzuhängen, auf die Mitarbeiter problemlos zugreifen können.
- Sicherheitsinspektionen ermöglichen es Sicherheitsteams, Sicherheitsinspektionen zu erstellen und zu verwalten. Inspektionen tragen zur Einhaltung von gesetzlichen Standards bei und reduzieren gleichzeitig das Risiko von Arbeitsunfällen und den damit verbundenen Kosten.

Risikomanagement im Arbeitsschutz – Workflow

Sicherheitsrisikobewertung

Zur Durchführung von Risikobewertungen führt das Sicherheitsteam über Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz die folgenden Aktivitäten aus.

- Erstellt Risikomatrizen, um Risikostufen mithilfe von Wahrscheinlichkeit und Schweregrad sowie Risikotoleranzen zu definieren
- Führt Risikobewertungen anhand der vordefinierten Risikomatrizen durch. Die ausgewählte Matrix bewertet die Risikostufe für eine Risikobewertung.
- Bewertet Risiken mithilfe von Risikobewertungen an seinem Arbeitsplatz, sowohl vor als auch nach Kontrollmaßnahmen. In einer Risikobewertung können mehrere Risiken mit jeweils eigenen Steuerungen identifiziert werden. Das Gesamtrisiko vor und nach den Steuerungen basiert auf dem höchsten identifizierten Risiko in der Liste der Risiken und Steuerungen.
- Die Risikobewertung identifiziert auch gefährdete Personen und Personen, die für die Kontrolle des Risikos verantwortlich sind.
- Wenn eine Risikobewertung abgeschlossen ist, weist einen Überprüfer und einen Genehmiger zu und erstellt bei Bedarf empfohlene Aktionen.

Analyse der Auftragssicherheit

Sie umfasst folgende Aktivitäten:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Sicherheitsteam verwaltet die Gefahren- und Steuerungslisten im Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.
- Das Sicherheitsteam verwaltet auch das Aufgabenregister im Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz, das Gefahren und Kontrollen für Aufgaben in seiner Organisation vorab identifiziert.
- Mitarbeiter übermitteln JSAs in Mitarbeiter-Center oder auf Now Mobile-App. Sie können eine Aufgabe oder einen Aufgabenschritt auswählen, um Gefahren und Steuerungen vorab auszufüllen, oder sie können von Grund auf mit einer leeren JSA beginnen.

Sicherheitsregister

- Das Sicherheitsteam verwaltet Sicherheitsregister wie Chemikalien und Asbest im Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz. Das Sicherheitsteam fügt den Sicherheitsregisterdatensätzen auch Sicherheitsdatenblätter (SDS) bei.
- Mitarbeiter können diese Sicherheitsdatensätze im Mitarbeiter-Center oder unter Now Mobile-Appsuchen und darauf zugreifen.

Sicherheitsinspektionen

Mitglieder des Sicherheitsteams führen in ihren Einrichtungen Sicherheitsinspektionen durch, die folgende Aktivitäten umfassen:

- Der Inspektionsmanager erstellt Inspektionen mit dem Umfragedesigner vor und plant Sicherheitsinspektionen in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz.
- Der Sicherheitsinspektor geht durch den Mitarbeiter-Center oder auf Now Mobile-Appund führt Inspektionsumfragen durch.

  Sie können Inspektionsumfragen auch offline in der App Mobile Agent durchführen. Offline abgeschlossene Umfragen werden synchronisiert, sobald eine Internetverbindung hergestellt wird.
- Der Inspektionsmanager überprüft die abgeschlossene Inspektion, bearbeitet die Inspektionsergebnisse und entwirft Aktionen.

Risikomanagement im Arbeitsschutz – Vorteile

Leistungen und Benutzerpersonas

Vorteil	Funktion	Anwender
Greifen Sie auf das auf Mitarbeiter-Center und Now Mobile-App basierende Tool zu, mit dem jeder Mitarbeiter einfach eine Analyse der Auftragssicherheit (JSA) übermitteln kann. Mitarbeiter können ihre Arbeitsplatzsicherheit zum Zeitpunkt der Arbeit analysieren, indem sie eine JSA von Grund auf neu erstellen oder mit einem vordefinierten Jobbeginnen.	Analyse der Auftragssicherheit (JSA)	• Mitarbeiter • Linienmanager
Ermöglichen Sie Mitarbeitern, die vordefinierten Aufgaben zu verwenden und schnell für ihre JSAs zu beginnen, indem Sie Gefahren und Steuerungen für ihre Aufgaben automatisch ausfüllen.	Auftragsregister	Risiko-Manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistungen und Benutzerpersonas (Fortsetzung)

Vorteil	Funktion	Anwender
Greifen Sie im Arbeitsbereich auf das Tool zur Bewertung von Sicherheitsrisiken zu, um Risiken zu bewerten und effektive Strategien zur Risikominderung zu implementieren.	Sicherheitsrisikobewertung	• Linienvorgesetzter • Sicherheitsmanager
Erstellen und verwalten Sie Ihre visuellen Risikomatrizen, die lokalen Vorschriften entsprechen oder unterschiedliche Anforderungen in jeder Niederlassung in Ihrer Organisation erfüllen.	Risikomatrizen	• Sicherheitsmanager • Risiko-Manager
Verwalten Sie Ihre Gefahren- und Steuerungslisten, und erstellen und verwalten Sie das Auftragsregister. Steuerungsmaßnahmen werden dynamisch verbessert, je häufiger Sie sie verwenden.	Risikokonfiguration	• Sicherheitsmanager • Risiko-Manager
Protokollieren, wo Gefahrstoffe verwendet werden, zusammen mit Sicherheitsdatenblättern (SDS).	Sicherheitsregister	• Sicherheitsmanager • Linienvorgesetzter
Unterstützen Sie das Sicherheitsbewusstsein für Chemikalien über Mitarbeiter-Center mit durchsuchbaren Sicherheitsdatenblättern (Security Data Sheets, SDS) für alle Mitarbeiter.	Sicherheitsdatenblätter (SDS) für den Zugriff	• Mitarbeiter • Linienmanager
Ermöglichen Sie eine proaktive und konforme Sicherheitspraxis durch geplante und Ad-hoc-Inspektionen von Assets, Standorten und mehr.	Sicherheitsinspektion	• Sicherheitsteam • Auditor • Sicherheitsinspektor
Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, Inspektionsumfragen offline auszufüllen, die mit der -Instanz synchronisiert werden, sobald eine Internetverbindung wiederhergestellt ist.	Offline-Inspektionen auf Mobilgeräten	Sicherheitsinspektor

Risikomanagement im Arbeitsschutz einrichten

Richten Sie Ihre -Implementierung für Risikomanagement im Arbeitsschutz ein, indem Sie die Anwendung installieren und die mit der Anwendung installierten Komponenten überprüfen und konfigurieren.

Risikomanagement im Arbeitsschutz installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Risikomanagement im Arbeitsschutz (sn_hs_rm) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfung des folgenden Elements: Risikomanagement im Arbeitsschutz Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

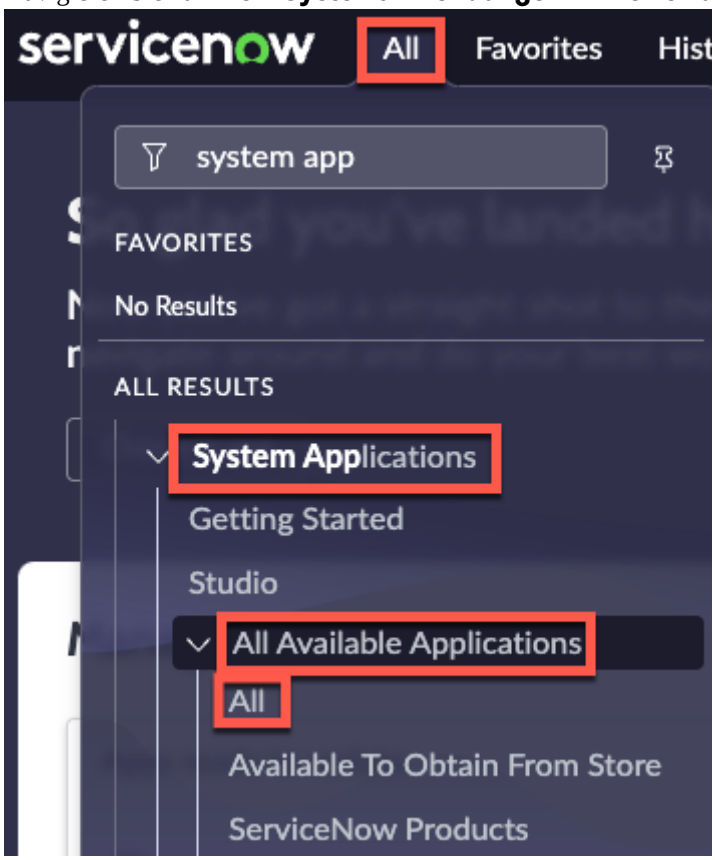
Die folgenden Elemente werden mit Risikomanagement im Arbeitsschutz installiert:

- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Risikomanagement im Arbeitsschutz installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Risikomanagement im Arbeitsschutz (sn_hs_rm).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erstellen Sie eine Sicherheitsrisikokategorie

Erstellen oder ändern Sie eine Risikokategorie, um die Gefahren am Arbeitsplatz in logische Kategorien zu gruppieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.risk_category_manager oder sn_hs_rm.risk_category_writer

Prozedur

1. Wählen Sie **Alle**aus.
2. Geben Sie im Navigationsfilter des Anwendungsnavigators den folgenden Befehl ein:
   `sn_hs_rm_risk_category.list`
   Die Liste der Risikokategorien wird angezeigt.
3. Erstellen Sie eine Risikokategorie, oder aktualisieren Sie eine vorhandene.
   - Um eine Risikokategorie zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um eine vorhandene Risikokategorie zu ändern, öffnen Sie sie in der Liste.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Risikokategoriedetails

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für die Risikokategorie.
Name	Name der Risikokategorie.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Risikokategorie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bestellung	Reihenfolge, in der diese Risikokategorie im Formular „Gefahren auswählen“ beim Senden einer Auftragssicherheitsanalyse (JSA) aufgeführt wird.
Aktiv	Option zum Markieren dieser Risikokategorie als verfügbar zur Verwendung. Eine Risikokategorie muss aktiv sein, um verwendet werden zu können.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

- Die Risikokategorie wird erstellt und in der Tabelle Risikokategorie [sn_hs_rm_risk_category] gespeichert.
- Die Kategorie wird im Feld **Risikokategorie** im Formular „Gefahrendetails“ aufgeführt.
- Sie wird auch im Formular „Gefahren auswählen“ angezeigt, wenn Sie eine Auftragssicherheitsanalyse (JSA) übermitteln. Eine Risikokategorie ohne zugeordnete Gefahren wird jedoch nicht im Formular „Gefahren auswählen“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie zugehörige Gefahren der Risikokategorie zu. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie Arbeitsschutz Gefahren.

Definieren Sie Arbeitsschutz Gefahren

Identifizieren und definieren Sie potenzielle Gefahren am Arbeitsplatz im Zusammenhang mit einem Auftrags- oder Aufgabentyp. Verwalten Sie eine Liste aller Gefahren für alle Auftragstypen in Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.jsa_manager oder sn_hs_rm.risk_data_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen und aktualisieren Sie Ihre Gefahrenliste regelmäßig, um sicherzustellen, dass sie weiterhin gültig ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ).
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfiguration** die Option **Gefahren** und dann **Alle**aus.
4. Erstellen Sie eine Gefahr, oder ändern Sie eine vorhandene.
   - Um eine Gefahr zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um eine vorhandene Gefahr zu überprüfen, öffnen Sie die zu konfigurierende Gefahr.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Gefahrendetails

Feld	Beschreibung
Risikokategorie	Name der Risikokategorie, unter der diese Gefahr organisiert ist. Die Liste in diesem Feld zeigt Elemente aus der Tabelle Risikokategorie [sn_hs_rm_risk_category] an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Stellenstandort	Stellen- oder Aufgabenstandort, an dem diese Stelle und die zugehörigen Risiken auftreten können oder vorhanden sind.
Aktiv	Option zum Markieren dieser Gefahr als verfügbar zur Verwendung. Eine Gefahr muss aktiv sein, um verwendet werden zu können.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Fügen Sie alle Gefahren hinzu, die für einen Auftrag und einen Standort möglich sind.

Ergebnisse

- Die Gefahr wird in der **Gefahrenliste** unter **Konfiguration** aufgeführt und in der Gefahrentabelle [sn_hs_rm_hazard] gespeichert.
- Die Gefahr kann in den folgenden Feldern ausgewählt werden:
  - Feld „Gefahr“ im Formular „**Gefahren** und Steuerungen“ beim Definieren eines Auftrags im Auftragsregister.
  - Fenster**„Gefahren** “ in einem JSA-Formular hinzufügen.
  - **Gefahrenfeld** im Formular „Risiko und Steuerungen“ bei Risikobewertung.

Erstellen Sie eine Sicherheitskontrollmaßnahmenkategorie

Erstellen oder ändern Sie eine Kontrollmaßnahmenkategorie, um Ihre Sicherheitskontrollen in logische Kategorien zu gruppieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manager oder sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer

Prozedur

1. Wählen Sie **Alle**aus.
2. Geben Sie im Navigationsfilter des Anwendungsnavigators den folgenden Befehl ein:
   `sn_hs_rm_hierarchy_of_controls.list`
   Die Liste Hierarchie der Steuerungen wird angezeigt.
3. Erstellen Sie eine Kontrollmaßnahmenkategorie, oder aktualisieren Sie eine vorhandene.
   - Um eine Kategorie zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um ein vorhandenes zu ändern, öffnen Sie es in der Liste.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hierarchie der Steuerungsdetails

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für die Kontrollmaßnahmenkategorie.
Name	Name der Kategorie.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Kategorie.
Bestellung	Reihenfolge, in der diese Kategorie im Formular „Steuerungsmaßnahmen auswählen“ aufgeführt wird, wenn eine Auftragssicherheitsanalyse (JSA) übermittelt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Markieren der Kategorie als verfügbar zur Verwendung. Eine Kontrollmaßnahmenkategorie muss aktiv sein, um verwendet werden zu können.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

- Die Kontrollmaßnahmenkategorie wird erstellt und in der Tabelle „Hierarchie der Steuerungen“ [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls] gespeichert.
- Die Kategorie wird im Feld **Kontrollmaßnahmenkategorie** im Formular „Kontrollmaßnahme“ aufgeführt.
- Sie wird auch im Formular „Steuerungsmaßnahmen auswählen“ angezeigt, wenn Sie eine Auftragssicherheitsanalyse (JSA) übermitteln. Eine Kategorie ohne zugeordnete Kontrollmaßnahmen wird jedoch nicht im Formular „Steuerungsmaßnahmen auswählen“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie der Kategorie zugehörige Kontrollmaßnahmen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheitskontrollmaßnahmen.

Definieren Sie Arbeitsschutz Kontrollmaßnahmen

Definieren Sie wirksame Kontrollmaßnahmen, um die mit jeder Gefahr am Arbeitsplatz verbundenen Risiken zu beseitigen oder zu minimieren, um Unfälle und Verletzungen am Arbeitsplatz zu vermeiden. Führen Sie eine Liste aller Kontrollen, die in Ihrer Organisation für jede Art von Auftrag und die damit verbundenen Risiken vorhanden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.jsa_manager oder sn_hs_rm.risk_data_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen und aktualisieren Sie Ihre Liste der Kontrollmaßnahmen regelmäßig, um sicherzustellen, dass sie weiterhin effektiv ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ).
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfiguration** die Option **Kontrollmaßnahmen** und dann **Alle**aus.
4. Erstellen Sie ein Steuerelement, oder ändern Sie ein vorhandenes.
   - Um ein Steuerelement zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um ein vorhandenes Steuerelement zu überprüfen, öffnen Sie das, das Sie konfigurieren möchten.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kontrollmaßnahmendetails

Feld	Beschreibung
Kontrollmaßnahmenkategorie	Kategorie, unter der diese Kontrollmaßnahme organisiert ist. Die Liste in diesem Feld zeigt Elemente aus der Tabelle „Hierarchie der Steuerungen“ [sn_hs_rm_hierarchy_of_controls] an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen zu Kontrollmaßnahmenkategorien finden Sie unter Erstellen Sie eine Sicherheitskontrollmaßnahmenkategorie.
Stellenstandort	Stellen- oder Aufgabenstandort, an dem diese Kontrollmaßnahme für ein Risiko angewendet werden sollte.
Aktiv	Option zum Markieren dieser Kontrollmaßnahme als verfügbar zur Verwendung. Eine Kontrollmaßnahme muss aktiv sein, um verwendet werden zu können.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Fügen Sie alle Kontrollmaßnahmen hinzu, die für ein Risiko möglich sind.

Ergebnisse

- Die Kontrollmaßnahme wird in der Liste **Kontrollmaßnahmen** unter **Konfiguration** aufgeführt und in der Tabelle Kontrollmaßnahme [sn_hs_rm_control_measure] gespeichert.
- Die Kontrollmaßnahme kann in den folgenden Feldern ausgewählt werden:
  - Feld „Gefahr“ im Formular „**Gefahren** und Steuerungen“ beim Definieren eines Auftrags im Auftragsregister.
  - Fenster**„Steuerungsmaßnahmen** hinzufügen“ in einem JSA-Formular.
  - Feld**Kontrollmaßnahmen** im Formular „Risiko und Steuerungen“ bei der Durchführung einer Risikobewertung.

Konfigurieren Sie eine Sicherheitsrisikomatrix

Konfigurieren Sie eine Sicherheitsrisikomatrix, um Risikostufen mithilfe von Wahrscheinlichkeit und Schweregrad zu definieren und um Risikotoleranzen zu definieren. Sie können die mit der Anwendung verfügbaren Risikomatrizen überprüfen und ändern oder neue für Ihre Organisation hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.jsa_manager oder sn_hs_rm.risk_data_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die vordefinierten Risikomatrizen können von Mitgliedern des Sicherheitsteams verwendet werden, um Risikobewertungen im Arbeitsbereich für den Arbeitsschutzzu erstellen und durchzuführen. Die ausgewählte Matrix wird von der Risikobewertung verwendet, um das Risikoniveau zu bewerten. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie eine Sicherheitsrisikobewertung durch.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ).
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfiguration** die Option **Risikomatrizen** und dann **Alle**aus.
4. Erstellen Sie eine Risikomatrix, oder ändern Sie eine vorhandene.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um eine Risikomatrix zu erstellen, wählen Sie **Neu**aus.
- Um eine vorhandene Risikomatrix zu überprüfen, öffnen Sie die zu konfigurierende. Wenn jedoch bereits eine Risikomatrix in einer Risikobewertung verwendet wird, kann sie nicht geändert werden.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   a. Beschreiben Sie Ihre Risikomatrix, und wählen Sie die Art des zu verwendenden Rasters aus.
   b. Definieren Sie Ihre anwenderdefinierten Beschreibungen für Wahrscheinlichkeit und Schweregrad.
   c. Konfigurieren Sie Ihre Risikotoleranzstufen.
   Weitere Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Risikomatrix“..
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. **Zeigen Sie** im Abschnitt Vorschau auf Risikomatrix eine Vorschau der Risikomatrix an.

Ergebnisse

- Die Risikomatrix wird in der Liste **Risikomatrizen** unter **Konfiguration** aufgeführt und in der Tabelle „Risikomatrix“ [sn_hs_rm_risk_matrix] gespeichert.
- Die Matrix kann im Formular Risikobewertung ausgewählt werden, wenn Sie eine Risikobewertung durchführen.

Definieren Sie einen Auftrag im Auftragsregister

Definieren Sie Aufträge und deren Schritte (falls vorhanden) im Auftragsregister, um Gefahren und Steuerungen für jeden Auftragstyp in Ihrer Organisation vorab festzulegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.risk_manager oder sn_hs_rm.risk_data_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Auftragsregister ist eine Liste, die Sicherheitsmanager und Linienmanager verwenden können, um Aufträge zusammen mit ihren Schritten (falls vorhanden) für ihre Organisation hinzuzufügen. Je nach Komplexität kann ein Auftrag ein- oder mehrstufig ausgeführt werden.

Jeder Auftrag und jeder Auftragsschritt kann zugehörige Gefahren und Steuerungen haben. Aufträge mit vordefinierten Gefahren und Steuerungen für jeden Schritt ermöglichen es Ihnen:

- schnell Jobsicherheitsanalysen (JSAs) übermitteln und
- Risikobewertungen durchführen.

Daher vereinfachen diese vordefinierten Aufgaben den Prozess der Übermittlung von JSAs und der Durchführung von Risikobewertungen, indem Gefahren und Steuerungen automatisch ausgefüllt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ).
3. Wählen Sie auf der **RegisterkarteKonfiguration** die Option Auftragsregister und dann **Alle**aus.
4. Erstellen Sie einen Auftrag.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Auftragsdetails

Feld	Beschreibung
Name	Name dieses Auftrags
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Auftrags.
Stellenstandort	Standort, für den dieser Auftrag oder diese Aufgabe gilt.
Aktiv	Option, um den Auftrag zur Verwendung verfügbar zu machen. Ein Auftrag muss aktiv sein, um verwendet werden zu können.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wenn es sich um einen Mehrschrittauftrag handelt, fügen Sie Auftragsschritte hinzu.

Hinweis:
Erstellen Sie einen Auftragsschritt für jede Aufgabe, die an dem Auftrag beteiligt ist.

a. **Wählen** Sie auf der Registerkarte Auftragsschritte die Option **Neu**aus.
Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn beim Erstellen des Auftrags **Mehrstufig** ausgewählt wird.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

c. Wählen Sie im Feld **Reihenfolge** aus, in welcher Reihenfolge der Auftragsschritt angezeigt wird.
Der Wert in diesem Feld bestimmt die Reihenfolge, in der Auftragsschritte angezeigt werden, wenn eine JSA von Mitarbeiter-Centerübermittelt wird.

d. Wählen Sie **Speichern**.

8. Ordnen Sie der Aufgabe Gefahren und Steuerungen zu.

a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Gefahrendetails

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für die Gefahr und ihre Steuerungen für die Aufgabe oder den Aufgabenschritt.
Gefahr	Dem Auftrag oder Auftragsschritt zugeordnete Gefahr. Die Gefahren in diesem Feld zeigen Elemente aus der Gefahrentabelle [sn_hs_rm_hazard] an.
Verfügbare Kontrollmaßnahmen	Alle aktiven Kontrollmaßnahmen, die vorhanden sind und für die ausgewählte Gefahr hinzugefügt werden können. Die Steuerungen in diesem Feld zeigen Elemente aus der Tabelle Kontrollmaßnahme [sn_hs_rm_control_measure] an. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für eine Kontrollmaßnahme, um sie der Liste **Ausgewählte Kontrollmaßnahme** hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ausgewählte Kontrollmaßnahmen	Steuerungen, die zum Hinzufügen für die Gefahr ausgewählt sind.

b. Wählen Sie **Speichern**.

Wenn ein Auftrag oder ein Auftragsschritt mehr als eine Gefahr enthält, erstellen Sie für jede Gefahr einen Gefahren- und Steuerungsdatensatz.

9. Wählen Sie auf der Registerkarte **DokumentlinksNeu**, um alle mit dem Auftrag verbundenen Dokumentlinks hinzuzufügen.

10. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

- Der Auftrag ist in der **Auftragsregisterliste** unter **Konfiguration** im Arbeitsbereich für den Arbeitsschutzaufgeführt. Der Auftrag wird in der Tabelle „Auftrag“ [sn_hs_rm_job] gespeichert, und Auftragsschritte werden in der Tabelle „Auftragsschritt“ [sn_hs_rm_job_step] gespeichert.
- Die Aufgabe steht in den folgenden Formularen zur Auswahl:
  - JSA-Formular beim Senden einer JSA. Weitere Informationen finden Sie unter JSA-Formular übermitteln.
  - Formular „Risiken und Steuerungen“, wenn Sie eine Risikobewertung durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein Risiko und seine Kontrollmaßnahmen für eine Sicherheitsrisikobewertung hinzu.
- Die Aufgabe ist auch verfügbar, um Gefahren und Steuerungen aus zu importieren, wenn eine Risikobewertung durchgeführt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Gefahren und Steuerungen aus einem Auftrag.

Konfigurieren Sie eine Sicherheitsinspektionsumfrage

Überprüfen Sie die mit der Anwendung Risikomanagement im Arbeitsschutz verfügbare Umfrage. Ändern Sie die Umfrage, oder erstellen Sie eine oder mehrere Umfragen, um sie für andere Arbeitsplätze zu verwenden oder um andere Problembereiche zu überprüfen.

Vorbereitungen

- Umfragen werden mit dem Umfragedesigner ServiceNow® erstellt. Machen Sie sich also mit Survey administration vertraut.
- Stellen Sie sicher, dass Risikomanagement im Arbeitsschutzals Anwendungsbereich ausgewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Anwendungsauswahl .

Erforderliche Rolle: Safety_Inspektions_Manager, Umfrage_Ersteller oder Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfragen** > **Umfragen anzeigen**.

2. Erstellen Sie eine neue Umfrage, oder ändern Sie eine vorhandene.

- Um eine Umfrage zu erstellen, klicken Sie auf **Neu** oder **Umfragedesigner**.
- Um eine vordefinierte zu ändern, filtern Sie die Liste, um die Umfragen für die Anwendung anzuzeigen, und öffnen Sie die gewünschte Umfrage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Informationen zum Erstellen und Aktualisieren von Umfragen finden Sie unter Survey designer .

- **Tipp:**
  Bei Zuweisung zu einem Benutzer sind alle über ServiceNow® Bewertungen und Umfragen erstellten Umfragen unter **Meine Bewertungen und Umfragen** in Mitarbeiter-Center] verfügbar. Daher ist es möglicherweise eine gute Idee, dass Ihre Umfrage und Ihr Inspektionsdatensatz denselben Namen haben. Dies hilft dabei, die Inspektionsumfrage in der Liste der anderen Bewertungen und Umfragen, die dem Benutzer zugewiesen wurden, schnell zu identifizieren.

3. Wählen Sie im Feld Quelltabelle die **Tabelle** Inspektion [sn_hs_rm_inscription] aus.

Wichtig:
Durch Auswahl dieser Tabelle wird sichergestellt, dass diese Umfrage für die Auswahl im Feld **Inspektionsumfrage** in Sicherheitsinspektionsdatensätzen verfügbar ist.

Ergebnisse
Die Umfrage steht in den Sicherheitsinspektionsdatensätzen zur Auswahl.

Nächste Maßnahme
Ordnen Sie die Umfrage Sicherheitsinspektionen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Inspektionsformularfelder. Sie können jede Ihrer vorgefertigten Umfragen mit Inspektionsdatensätzen in Risikomanagement im Arbeitsschutzverknüpfen.

Risikomanagement im Arbeitsschutz verwenden

Erfahren Sie, wie Mitarbeiter und Risikoteams die Anwendung Risikomanagement im Arbeitsschutz verwenden, um Analysen der Arbeitssicherheit durchzuführen, Risikobewertungen durchzuführen, Sicherheitsregister zu führen und Sicherheitsinspektionen für ihren Arbeitsplatz durchzuführen.

Analyse der Auftragssicherheit

Die Auftragssicherheitsanalyse (JSA) ist ein systematischer Prozess zur Identifizierung potenzieller Gefahren am Arbeitsplatz eines Mitarbeiters. Ziel ist es, das Risikobewusstsein zu schärfen und effiziente Kontrollen zu implementieren, um Unfälle und Verletzungen am Arbeitsplatz zu vermeiden.

Jeder Mitarbeiter in einem Unternehmen, der an Aktivitäten mit hohem Risiko arbeitet, kann JSAs abschließen. In der Regel schließen sie vor Beginn der risikoreichen Aktivität eine JSA ab, um Gefahren zu identifizieren und vor Beginn der Aufgabe angemessene Kontrollen sicherzustellen. Sie können neue Gefahren oder Steuerungen identifizieren oder bereits für ihre Aufgabe identifizierte. Da es sich bei JSA um eine Point-of-Work-Bewertung handelt, wird sie normalerweise auf einem Mobilgerät durchgeführt.

JSA bietet die folgenden Fähigkeiten:

- Mitarbeiter können Risiken an ihrem Arbeitsplatz und die für sie verfügbaren Kontrollmaßnahmen bewerten.
- Vordefinierte Aufgaben im Aufgabenregister, mit denen Mitarbeiter JSAs schnell einreichen können.
- Kontrollmaßnahmen, die sich dynamisch verbessern, je häufiger Sie sie verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Senden Sie eine JSA aus Mitarbeiter-Center

Senden Sie eine Jobsicherheitsanalyse (JSA), um potenzielle Gefahren und Kontrollmaßnahmen im Zusammenhang mit diesen Gefahren an Ihrem Arbeitsplatz zu identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.jsa_reporter

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mitarbeiter können JSAs auch mit ServiceNow® Now Mobile-Appvon ihrem Mobilgerät aus übermitteln. Weitere Informationen finden Sie unter Übermitteln Sie eine JSA über den Now Mobile-App.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie das Menü **Arbeitsschutz** aus.
3. Erstellen Sie eine JSA.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   a. Geben Sie Details zu dem Auftrag oder der Aufgabe ein, die bzw. den Sie starten möchten.
   b. Fügen Sie alle identifizierten Gefahren hinzu.
   c. Fügen Sie alle vorhandenen Kontrollmaßnahmen hinzu.

      Tipp:
      Wählen Sie einen Auftrag im Feld Auftrag auswählen aus, um vordefinierte Gefahren und Steuerungen für Ihren Auftragstyp automatisch auszufüllen und Ihre JSA schnell zu übermitteln. Weitere Informationen zu vordefinierten Aufgaben finden Sie unter Aufgabenregister.

   d. Fügen Sie alle Mitarbeiter hinzu, die zusammen mit Ihren Kommentaren oder Anhängen informiert wurden.

   Weitere Informationen zu JSA-Feldbeschreibungen finden Sie unter JSA-Formular.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

- Die JSA wird für Ihren Auftrag oder Ihre Aufgabe übermittelt. Um Ihre übermittelten JSAs anzuzeigen, navigieren Sie in Mitarbeiter-Center zum Menü „ **Arbeitsschutz** “ und dann zum Quick-Link **Meine JSAs anzeigen**.
- Die JSA wird auch in der JSA-Liste unter Arbeitsbereich für den Arbeitsschutzaufgeführt. Ein Risikomanager [sn_hs_rm.jsa_manager] kann alle JSAs im Feld anzeigen, indem er zu Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz navigiert und das JSAs-Symbol ( ) auswählt.

Zeigen Sie übermittelte JSAs im -Arbeitsbereich an

Alle übermittelten JSAs in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutzanzeigen. Alle JSAs, die Mitarbeiter über Mitarbeiter-Center oder ServiceNow® Now Mobile-App übermittelt haben, können im -Arbeitsbereich angezeigt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.jsa_manager oder sn_hs_rm.job_safety_anasys_reader

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das JSAs-Symbol ().
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **JSAs** unter **JSAs**die JSA-Liste.
   - Wählen Sie für aktive JSAs **Aktiv**aus.
   - Wählen Sie für alle JSAs, einschließlich aktiver und abgelaufener, **Alle**aus.
4. Wählen Sie in der Liste den anzuzeigenden Datensatz aus.

Sicherheitsrisikobewertung

Die Risikobewertung ist ein Prozess zur Identifizierung und Bewertung potenzieller Gefahren und Risiken, die mit einem Prozess, einem System, einem Produkt oder einer Aktivität verbunden sind, und zur Implementierung von Maßnahmen, die helfen, diese Risiken zu verhindern oder zu mindern. Die Funktion ermöglicht die Sicherheit von Personen und reduziert proaktiv die Raten von Safety Incidents.

Zur Durchführung von Risikobewertungen führt das Sicherheitsteam über Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz die folgenden Aktivitäten aus.

- Identifizieren und pflegen Sie eine Liste potenzieller Gefahren, die mit jedem Auftragstyp verbunden sind. Außerdem entwickeln und implementieren sie wirksame Kontrollmaßnahmen, um die mit jeder Gefahr verbundenen Risiken zu eliminieren oder zu minimieren.
- Erstellt Risikomatrizen, um Risikostufen für identifizierte Gefahren zu definieren.
- Erstellt und verwaltet Risikobewertungen, um Risiken anhand vordefinierter Risikomatrizen zu bewerten.
- Empfiehlt ggf. Aktionen für Risikobewertungen
- Wenn eine Überprüfung und Genehmigung erforderlich sind, weist die Bewertung den entsprechenden Benutzern zu.
- Zugewiesene Benutzer überprüfen und genehmigen die Bewertungen über Mitarbeiter-Center.

Führen Sie eine Sicherheitsrisikobewertung durch

Führen Sie eine Sicherheitsrisikobewertung durch, um potenzielle Gefahren und Risiken zu identifizieren und zu managen und die Sicherheit Ihrer Mitarbeiter und der Öffentlichkeit zu gewährleisten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.risk_assessment_manager oder sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Risikobewertungssymbol ().
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Risikobewertung** die Option **Risikobewertungen** und dann **Alle**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Neu** aus, um eine Risikobewertung zu starten.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Geben Sie Details ein, z. B. wer gefährdet ist, wer für die Kontrollen verantwortlich ist, wer prüft und wer diese Risikobewertung genehmigt.

   Weitere Informationen zu Risikofeldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Risikobewertung“..
6. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf ein Bild des Risikos über das Symbol zum Hinzufügen von Anhängen (Symbol zum Hinzufügen von) hinzu.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Für diese Risikobewertung werden die Registerkarten **Risiken und Steuerungen** und **Risikoaktionen** angezeigt.
8. Listen Sie alle identifizierten Gefahren auf, und wählen Sie deren Steuerungen auf der Registerkarte **Risiken und Steuerungen**.
   Erstellen Sie für jede identifizierte Gefahr einen Risiko- und Steuerungsdatensatz. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein Risiko und seine Kontrollmaßnahmen für eine Sicherheitsrisikobewertung hinzu.
9. Weisen Sie gegebenenfalls Aktionen auf der Registerkarte **Risikoaktionen zu**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktion für ein Sicherheitsrisiko hinzu.

Ergebnisse
Das Gesamtrisiko vor und nach den Steuerungen basiert auf dem Schweregrad und der Wahrscheinlichkeit jeder Gefahr, die auf der Registerkarte **Risiken und Steuerungen** aufgeführt ist. Sie wird basierend auf dem höchsten identifizierten Risiko aus der Liste der Risiken und Steuerungen bestimmt. Die berechneten Risikostufen werden in den Feldern **Risiko vor Steuerungen** und **Risiko nach Steuerungen** im Formularheader der Risikobewertung angezeigt.

Nächste Maßnahme
Wenn die Risikobewertung abgeschlossen ist, weisen Sie ihr bei Bedarf einen Überprüfer und einen Genehmiger zu. Nur Benutzer mit der Rolle „Risikobewertungsgenehmiger“ [sn_hs_rm.risk_assessment_approver] können als Genehmiger zugewiesen werden.

Fügen Sie ein Risiko und seine Kontrollmaßnahmen für eine Sicherheitsrisikobewertung hinzu

Fügen Sie für eine Risikobewertung ein identifiziertes Risiko hinzu, und wählen Sie Kontrollmaßnahmen aus, um zu bewerten, wie sie sich auf das Risiko auswirken und es mindern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.risk_assessment_manager oder sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Risikobewertungssymbol ( ), und öffnen Sie die Risikobewertung, der das Risiko und die Steuerung hinzugefügt werden sollen.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Risiken und SteuerungenNeu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie eine Gefahr aus, um ihre Bewertung durchzuführen, und wählen Sie den Schweregrad und die Wahrscheinlichkeit dieser Gefahr.

b. **Wahlweise:** Wenn diese Risikobewertung für eine vordefinierte Aufgabe im Stellenregister gilt, wählen Sie die Aufgabe und den entsprechenden Aufgabenschritt aus.
Weitere Informationen zum Auftragsregister finden Sie unter Aufträge im Auftragsregister.

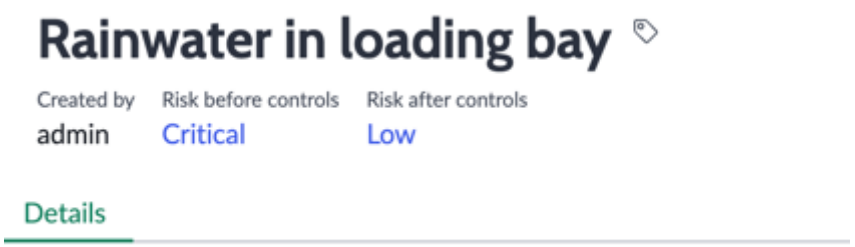
c. Identifizieren Sie, welche Auswirkungen diese Gefahr haben könnte, z. B. durch Verbrennungen, und geben Sie ein, welche Kontrollmaßnahmen zur Vermeidung dieser Gefahr ergriffen werden könnten.

d. Wählen Sie den Schweregrad und die Wahrscheinlichkeit dieser Gefahr aus, nachdem diese Steuerungen eingerichtet wurden.

5. Wählen Sie **Gefahren und Steuerungen** importieren aus, um Gefahren und Steuerungen aus einem vordefinierten Auftrag zu importieren und ihre Risikostufen zu bewerten.
Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Gefahren und Steuerungen aus einem Auftrag.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

- Die Risikomatrix der zugeordneten Risikobewertung bewertet die Risikostufe für die Gefahr.
  - Schweregrad und Wahrscheinlichkeit der Gefahr vor Steuerungen werden ausgewertet, um die Risikostufe der Gefahr im Feld **Risiko vor Steuerungen** im Formular-Header anzuzeigen.
  - Schweregrad und Wahrscheinlichkeit der Gefahr nach Steuerungen werden ausgewertet, um die Risikostufe der Gefahr im Feld **Risiko nach Steuerungen** im Formular-Header anzuzeigen. Nach den Steuerungen sollte die Risikostufe reduziert werden.



Weitere Informationen zur Berechnung der Risikostufe finden Sie unter Formular „Risikomatrix“..

- Der Risiko- und Steuerungsdatensatz wird auf der Registerkarte **Risiken und Steuerungen** der Bewertung aufgeführt.

Nächste Maßnahme

Wenn eine Risikobewertung mehr als eine Gefahr enthält, erstellen Sie für jede Gefahr einen Risiko- und Steuerungsdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Importieren Sie Gefahren und Steuerungen aus einem Auftrag

Importieren Sie Gefahren und Steuerungen aus einem vordefinierten Auftrag im Auftragsregister in eine Risikobewertung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.risk_assessment_manager oder sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Risikobewertung für die Aufträge in Ihrer Organisation durchführen, um die zugehörigen Gefahren zu identifizieren und jeder Auftragsgefährdung eine Risikobewertung zuweisen. Informationen zu vordefinierten Aufgaben finden Sie unter Aufgaben im Aufgabenregister.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Risikobewertungssymbol ( ) und öffnen Sie die Risikobewertung, um die Gefahren und Steuerungen in zu importieren.
3. Wählen Sie **Gefahren und Steuerungen importieren aus**.
4. **Wählen Sie im Feld Aufträge auswählen, aus denen Gefahren und Steuerungen importiert** werden sollen den Auftrag aus.
5. Wählen Sie **Importieren**.
   Alle Gefahren und Steuerungen aus dem ausgewählten Auftrag werden importiert.
6. Überprüfen Sie die importierten Gefahren und ihre Steuerungen, um ihre Risikostufen zu bewerten.
   Weitere Informationen dazu, wie die Risikostufe für eine Gefahr bewertet wird, finden Sie unter Fügen Sie ein Risiko und seine Kontrollmaßnahmen für eine Sicherheitsrisikobewertung hinzu.

Ergebnisse
Alle Gefahren und Steuerungen aus dem ausgewählten Auftrag werden importiert und auf der Registerkarte **Risiken und Steuerungen** der Risikobewertung aufgeführt.

Fügen Sie eine Aktion für ein Sicherheitsrisiko hinzu

Fügen Sie eine Aktion hinzu, um ein identifiziertes Risiko zu beheben, oder implementieren Sie Kontrollmaßnahmen, die zur Verbesserung der Sicherheit am Arbeitsplatz erforderlich sind. Sie können mehrere Aktionen für eine Gefahr oder Kontrollmaßnahme hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.risk_assessment_manager oder sn_hs_rm.risk_assessment_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können sowohl korrigierende als auch vorbeugende Maßnahmen erstellen, um eine Gefahr zu beseitigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Risikobewertungssymbol ( ), um die Registerkarte **Risikobewertung** zu öffnen.
3. Erstellen Sie eine Aktion aus einem Risikobewertungsdatensatz oder der Liste Risikoaktionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
5. Wählen Sie im Feld **Typ** den Typ der Aktion aus.
   - **Korrigierend**: Eine Aktion, die ergriffen wird, um die Gefahr oder die unerwünschte Situation zu beseitigen, um zu verhindern, dass sie erneut auftritt.
   - **Präventiv**: Eine Aktion, die ergriffen wird, um das Auftreten solcher Gefahren zu verhindern.
6. Wählen Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** die Gruppe aus.
   Einem Aktionsdatensatz kann nur eine Arbeitsschutz-Gruppe zugewiesen werden. Weitere Informationen zu Gruppen finden Sie unter Arbeitsschutz-Gruppen.
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf weitere Aktionen für die Gefahren- oder Kontrollmaßnahme hinzu.

Ergebnisse

- Wenn die Aktion mit einer Risikobewertung verknüpft ist, wird sie in der Liste der Aktionen auf der Registerkarte **Risikoaktionen** dieser Bewertung angezeigt.
- Die Aktion ist auch in der Liste der **Risikoaktionen** unter Arbeitsbereich für den Arbeitsschutzaufgeführt.

Nächste Maßnahme

- Sie können sich selbst oder einem anderen Mitglied des Sicherheitsteams die Aktion zuweisen, damit Sie mit der Bearbeitung beginnen können.
- Sie können die Aktion unabhängig vom Risiko für andere Gruppen oder Service Desk-Mitarbeiter freigeben, damit diese verhindern können, dass an einem ihrer Standorte eine ähnliche Gefahr auftritt. Um eine Aktion freizugeben, wählen Sie **Aktion kopieren**aus.
  - Die Aktion ist dupliziert und wird in der Liste **Meine Aufgaben** des zugewiesenen Benutzers in Mitarbeiter-Centerangezeigt.
  - Die Aktion ist auch in der Liste **Aktionen** unter Arbeitsbereich für den Arbeitsschutzaufgeführt.

Sicherheitsinspektionen

Mit Risikomanagement im Arbeitsschutzkönnen Sicherheitsteams Arbeitssicherheitsinspektionen bestimmter Aktivitäten, Prozesse oder Bereiche in ihren Betrieben planen, zuweisen und durchführen.

Sicherheitsinspektionen in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz verbessern die Effizienz, Genauigkeit und Konsistenz von Sicherheitsinspektionen in Ihrer Organisation. Ziel ist es, die Einhaltung gesetzlicher Standards zu unterstützen und gleichzeitig das Risiko von Arbeitsunfällen zu reduzieren.

Die Sicherheitsinspektion basiert auf ServiceNow® Bewertungen und Umfragen und bietet die folgenden Funktionen:

- Erstellen und verwalten Sie Sicherheitsinspektionen. Verwenden Sie mit der Anwendung verfügbare Umfragen, oder erstellen Sie mit dem Umfragedesigner neue. Weitere Informationen finden Sie unter Survey designer .
- Planen Sie mit dem Inspektionsplaner regelmäßige Inspektionen.
- Führen Sie Inspektionsumfragen bis zum Mitarbeiter-Center oder am Now Mobile-Appdurch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Füllen Sie Inspektionsumfragen offline über die App Mobile Agent aus. Offline abgeschlossene Umfragen werden synchronisiert, sobald eine Internetverbindung hergestellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Füllen Sie im Offline-Modus eine Sicherheitsinspektionsumfrage aus.

Richten Sie einen Sicherheitsinspektionsplan ein

Richten Sie einen Inspektionszeitplan ein, um eine Sicherheitsinspektion zu einem späteren Zeitpunkt zu erstellen oder um wiederkehrende Sicherheitsinspektionen zu planen, z. B. täglich oder wöchentlich oder monatlich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.safety_inscription_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol für).
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Sicherheitsinspektionen** die Option **Inspektionszeitpläne** und dann **Alle**aus.
4. Wählen Sie **Neu** aus, um einen Inspektionszeitplan zu erstellen.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Geben Sie die Inspektionsdetails und die Dauer ein. Weitere Informationen zu Inspektionsfeldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Inspektionsplan“.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

- Basierend auf der Dauer und der ausgewählten Häufigkeit des Inspektionszeitplans werden die Inspektionsdatensätze nacheinander am Startdatum erstellt.
- Alle Inspektionsdatensätze für einen Inspektionsplan werden auf der **Registerkarte** Inspektionsdatensätze generiert. Diese Inspektionsdatensätze sind auch unter verfügbar **Inspektionen** > **Alle**.
- Alle Pflichtfelder werden aus dem Inspektionszeitplan in die Inspektionsdatensätze kopiert.
- Der zugewiesene Benutzer erhält eine Benachrichtigung über die Inspektionsumfrage. Wenn das Inspektionsformat auf digital festgelegt ist, enthält die Benachrichtigung den Umfragelink, den sie im Mitarbeiter-Center oder auf dem Now Mobile-Appdurchführen können.

Erstellen und verwalten Sie eine Sicherheitsinspektion

Erstellen Sie eine Sicherheitsinspektion, um die Arbeitsplatzinspektion einer bestimmten Aktivität, eines bestimmten Prozesses oder eines bestimmten Bereichs zu verwalten. Überprüfen Sie die Umfrageergebnisse, und fügen Sie Ergebnisse, Ursachenanalysen (RCA) und Aktionen für die Inspektion hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.safety_inscription_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auch einen Inspektionszeitplan einrichten, um Sicherheitsinspektionen zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie einen Sicherheitsinspektionsplan ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol für).
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Sicherheitsinspektionen** die Option **Inspektionen** und dann **Alle**aus.
4. Wählen Sie **Neu** aus, um eine Inspektion zu erstellen.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Geben Sie Details wie das Inspektionsformat, die für diese Inspektion zu verwendende Umfrage und ein Fälligkeitsdatum für den Abschluss der Umfrageinspektion ein.

   Weitere Informationen zu Inspektionsfeldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Inspektionsplan“.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   - Für diese Inspektion werden die Registerkarten **Ergebnisse**der Inspektionsumfrage, Ergebnisse **und RCA**sowie **Inspektionsaktionen** angezeigt.
   - Die zugehörige Inspektionsumfrage wird zur Bearbeitung zugewiesen und in Mitarbeiter-Center und Now Mobile-App des zugewiesenen Benutzers angezeigt. Der zugewiesene Benutzer erhält eine Benachrichtigung über die Inspektionsumfrage. Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheitsinspektionsumfragen abschließen.
7. **Wahlweise:** Schließen Sie bei Bedarf die Inspektionsumfrage im Inspektionsdatensatz ab, indem Sie **Inspektionsumfrage öffnen**wählen.
   Die Schaltfläche **Inspektionsumfrage öffnen** wird nur angezeigt, wenn das **Inspektionsformat** auf **Digital**festgelegt ist.
8. Überprüfen Sie auf der Registerkarte **Ergebnisse der Inspektionsumfrage** die Umfrageantworten.
   Nach Abschluss sind die Umfrageergebnisse für diese Inspektion auf der Registerkarte Ergebnisse der **Inspektionsumfrage** verfügbar.
9. Bearbeiten Sie auf der Registerkarte **Ergebnisse und RCA** die Inspektionsergebnisse, und führen Sie eine RCA für diese Inspektion durch.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie ein Ergebnis und eine Ursachenanalyse für eine Sicherheitsinspektion hinzu.
10. Fügen Sie gegebenenfalls Aktionen für Ergebnisse auf der Registerkarte **Inspektionsaktionen** hinzu.
    Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktion für eine Sicherheitsinspektion hinzu.
11. **Wahlweise:** Legen Sie auf der Registerkarte **Details** den Status auf Geschlossen – vollständig fest, nachdem alle Inspektionsaktivitäten abgeschlossen sind, und wählen **Sie Speichern**aus.
    Die Inspektion wechselt in den Status Geschlossen – vollständig.

Füllen Sie eine Sicherheitsinspektionsumfrage über aus Mitarbeiter-Center

Füllen Sie eine Ihnen über Mitarbeiter-Centerzugewiesene Sicherheitsinspektionsumfrage aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Sie können auch eine Inspektionsumfrage in Now Mobile-App durchführen, indem Sie das Applet-Startprogramm **Meine Bewertungen und Umfragen** verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Umfragen im Now Mobile-App .
- Sie können eine Inspektionsumfrage auch offline über die App Mobile Agent abschließen. Offline abgeschlossene Umfragen werden synchronisiert, sobald eine Internetverbindung hergestellt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Füllen Sie im Offline-Modus eine Sicherheitsinspektionsumfrage aus.
- Ein Inspektionsmanager kann eine Inspektionsumfrage auch in der Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz abschließen, indem er im Inspektionsdatensatz die Option **Inspektionsumfrage öffnen** auswählt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie in Mitarbeiter-Centerunter **Meine aktiven Artikel** die Option **Umfragen**aus.
3. Wählen Sie unter **Meine Bewertungen und Umfragen**die Inspektionsumfrage aus, an der Sie teilnehmen möchten.
4. Führen Sie einen Safety Walk für die Inspektion durch, füllen Sie die Umfrage aus, und wählen Sie **Absenden**aus.

Ergebnisse

Die Umfrageergebnisse werden mit dem Inspektionsdatensatz verknüpft, aus dem sie initiiert wurde. Die abgeschlossene Umfrage ist auf der Registerkarte **Ergebnisse** der Inspektionsumfrage der Inspektion in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutzverfügbar.

Fügen Sie ein Ergebnis und eine Ursachenanalyse für eine Sicherheitsinspektion hinzu

Erfassen Sie ein Ergebnis basierend auf den Umfrageergebnissen für eine Sicherheitsinspektion, und führen Sie eine Ursachenanalyse (RCA) dafür durch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.safety_inscription_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol für).
3. Öffnen Sie in der Liste **Inspektionen** einen Inspektionsdatensatz, dem ein Ergebnis hinzugefügt werden soll.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Ergebnisse und RCA** die Option **Neu**aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   a. **Wählen** Sie im Feld Gefahr ein Risiko für das Ergebnis aus, um das vorhandene Risiko zu definieren.
   b. Definieren Sie in den Feldern **Potenzielle Konsequenz** und **Potenzielle Wahrscheinlichkeit** eine Konsequenz und Wahrscheinlichkeit des Ergebnisses, um dessen Auswirkungen zu verstehen.
   c. Wählen Sie im Feld **Incident** den zugehörigen Security Incident aus, wenn durch dieses Ergebnis ein Incident verursacht wird.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Registerkarten **5Warum RCA** und **ICAM-RCA** werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Wahlweise:** **Wählen Sie auf der Registerkarte 5-Warum-RCA** die Option **Neu** aus, um eine RCA mit der Fünf-Warum-Technik der Ursachenanalyse durchzuführen.
   a. Geben Sie im Feld **Problem** die Kurzbeschreibung des Problems ein.
   b. Um den genauen zugrunde liegenden Grund zu identifizieren, fragen Sie bei jeder der nachfolgenden Antworten nach dem Grund, und geben Sie im **Feld Warum?** Felder.
   c. **Geben Sie im Feld Ursache** die Antwort auf das letzte Warum ein.
   d. Wählen Sie **Speichern**.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Registerkarte **ICAM-RCA** die Option **Neu** aus, um eine RCA mit der ICAM-Ursachenanalysetechnik (Incident Ursachenanalyse) durchzuführen.
   a. Bestimmen Sie anhand der Fragen des Formulars, welche Faktoren zum Ergebnis beitragen.
   b. Identifizieren Sie im Feld **Wichtige Erkenntnisse (Identifizieren Sie die Ursache)** die zugrunde liegenden Ursachen, die zu dem Ergebnis geführt haben.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf weitere Ergebnisse für die Sicherheitsinspektion hinzu.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie Aktionen für jedes Ergebnis hinzu, um sicherzustellen, dass Probleme verhindert oder korrigiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktion für eine Sicherheitsinspektion hinzu.

Fügen Sie eine Aktion für eine Sicherheitsinspektion hinzu

Fügen Sie für jedes Ergebnis eine Aktion hinzu, um Probleme zu beheben oder Maßnahmen zu implementieren, die zur Verbesserung der Sicherheit am Arbeitsplatz erforderlich sind. Sie können mehrere Aktionen für ein Inspektionsergebnis hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.safety_inscription_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können sowohl Korrektur- als auch Vorbeugemaßnahmen für eine Sicherheitsinspektion erstellen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Symbol für  (Symbol für Sicherheitsinspektionen), um die Registerkarte **Sicherheitsinspektionen** zu öffnen.
3. Erstellen Sie eine Aktion aus einem Inspektionsdatensatz oder der Aktionsliste.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
5. Wählen Sie im Feld **Typ** den Typ der Aktion aus.
   - **Korrektiv**: Eine Aktion, die ergriffen wird, um die unerwünschte Situation zu beseitigen und zu verhindern, dass sie erneut auftritt.
   - **Präventiv**: Eine Aktion, die ergriffen wird, um das Auftreten einer solchen Situation zu verhindern.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie bei Bedarf weitere Aktionen für die Sicherheitsinspektion hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

- Wenn die Aktion mit einer Sicherheitsinspektion verknüpft ist, wird sie in der Liste der Aktionen auf der Registerkarte **Inspektionsaktionen** der Inspektion angezeigt.
- Die Aktion wird auch in der Liste **Aktionen** auf der Registerkarte **Sicherheitsinspektionen** aufgeführt.

Nächste Maßnahme

Sie können sich selbst oder einem anderen Mitglied des Sicherheitsteams die Aktion zuweisen, damit Sie mit der Bearbeitung beginnen können.

- Sie können sich selbst oder einem anderen Mitglied des Sicherheitsteams die Aktion zuweisen, damit Sie mit der Bearbeitung beginnen können.
- Sie können die Aktion unabhängig von der Inspektion für andere Gruppen oder Service Desk-Mitarbeiter freigeben, damit diese verhindern können, dass an einem ihrer Standorte eine ähnliche Situation auftritt. Um eine Aktion freizugeben, wählen Sie **Aktion kopieren**aus.
  - Die Aktion ist dupliziert und wird in der Liste **Meine Aufgaben** des zugewiesenen Benutzers in Mitarbeiter-Centerangezeigt.
  - Die Aktion ist auch in der Liste **Aktionen** unter Arbeitsbereich für den Arbeitsschutzaufgeführt.

Sicherheitsregister

Sicherheitsregister helfen Sicherheitsteams und Vorgesetzten, Gefahrgüter wie Chemikalien und Asbest nachzuverfolgen und Sicherheitsdatenblätter (SDS) anzuhängen, auf die Mitarbeiter problemlos zugreifen können.

- Das Sicherheitsteam verwaltet Sicherheitsregister wie Chemikalien und Asbest im Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz. Das Sicherheitsteam fügt den Sicherheitsregisterdatensätzen auch Sicherheitsdatenblätter (SDS) bei.
- Mitarbeiter können diese Sicherheitsdatensätze im Mitarbeiter-Center oder unter Now Mobile-Appsuchen und darauf zugreifen.

Verwalten Sie Ihre Sicherheitsregister

Verwalten Sie Ihre Sicherheitsregister, um die in Ihrer Organisation verwendeten Gefahrgüter zusammen mit Sicherheitsdatenblättern (SDS) zu protokollieren und nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.safety_register_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutz** > **Arbeitsschutz-Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Konfigurationssymbol ( ).
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfiguration** die Option **Sicherheitsregister** und dann das gewünschte Register aus.
   - Wählen Sie für Chemikalien **Chemikalien** und dann **Alle**aus.
   - Wählen Sie für Asbest **Asbest** und dann **Alle**aus.
   - Für jedes andere Gefahrgut wählen Sie **Andere** und dann **Alle**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Erstellen Sie ein Sicherheitsregister, oder ändern Sie ein vorhandenes.
   - Um ein Register zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um ein vorhandenes zu überprüfen, öffnen Sie das, das Sie aktualisieren möchten.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
6. Wählen Sie im Feld **Sicherheitsdatenblatt** die **Option Datei** anhängen aus, um Dokumente anzuhängen, z. B. ein Sicherheitsdatenblatt (SDS) für dieses Material.
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Fügen Sie Sicherheitsregister für alle in Ihrer Organisation verwendeten Gefahrgüter hinzu.

Ergebnisse

Je nach ausgewähltem Registertyp ist das **Sicherheitsregister** im Register „Chemikalien“, „Asbest“ oder „Andere“ in der Liste Sicherheitsregister verfügbar.

Nächste Maßnahme

Mitarbeiter können über Mitarbeiter-Centerauf das angehängte Sicherheitsregisterdokument (z. B. Sicherheitsdatenblatt) zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Greift auf ein Sicherheitsregisterdokument im Mitarbeiter-Center zu.

Greift auf ein Sicherheitsregisterdokument im Mitarbeiter-Center zu

Über Mitarbeiter-Centerkönnen Sie auf Sicherheitsregisterdokumente für Chemikalien und Asbest zugreifen und sie anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Sicherheitsdatenblätter (SDS), die den Sicherheitsregistern über Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz hinzugefügt werden, können in Mitarbeiter-Center oder unter Now Mobile-Appangezeigt werden. Mitarbeiter können zu ihrer Sicherheit auf diese Sicherheitsdatensätze zugreifen, wenn sie mit potenziell gefährlichen Materialien arbeiten. Weitere Informationen zu Sicherheitsregistern finden Sie unter Verwalten Sie Ihre Sicherheitsregister.

Informationen zum Anzeigen dieser Sicherheitsdatensätze über Now Mobile-Appfinden Sie unter Zeigen Sie ein Sicherheitsregisterdokument in an Now Mobile-App.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie in Mitarbeiter-Centerdas Menü **Arbeitsschutz** aus.
3. Wählen Sie unter **Quick-Links**die **Option Sicherheitsregisterdokumente anzeigen**aus.
4. Wählen Sie in der Liste die Chemikalien aus, um das zugehörige Sicherheitsdatenblatt anzuzeigen.

   Tipp:
   Sie können die Liste mithilfe der Filter mit der Liste eingrenzen. Sie können das erforderliche SDS auch über das in der Liste verfügbare Suchfeld durchsuchen.

5. **Wahlweise:** Bei Bedarf können Sie das Sicherheitsdatenblatt herunterladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Risikomanagement im Arbeitsschutz – Referenz

Erfahren Sie anhand der Referenzthemen mehr über die Komponenten, z. B. die Rollen, Tabellen, Plugins und Store Apps, die installiert werden, wenn Sie die Anwendung Risikomanagement im Arbeitsschutz installieren. Referenzthemen enthalten auch zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren und Verwenden von Risikomanagement im Arbeitsschutzverwenden.

Mit Risikomanagement im Arbeitsschutz installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Risikomanagement im Arbeitsschutz werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplanten Aufgaben. Die Anwendung installiert auch zugehörige Store Apps, falls sie noch nicht installiert sind.

Installierte Store-Anwendungen

Mit installierte Store-Apps Risikomanagement im Arbeitsschutz

Store-Anwendung	Beschreibung
Incident-Management für den Arbeitsschutz	Ermöglicht die Aufzeichnung, Nachverfolgung und Meldung von sicherheitsbezogenen Incidents und Beobachtungen von Mitarbeitern. Weitere Informationen finden Sie unter Health and Safety Incident Management.
Workplace Core sn_wsd_core	Aktiviert Arbeitsplatzstandorte für Arbeitsschutz -Anwendungen. **Wichtig:** Bei der Anwendungsinstallation werden die Standort-Demodaten für das Standortmodell Workplace Core nicht installiert. Um dieses Problem zu umgehen, reparieren Sie das Plugin Workplace Core mit der Option **Demodaten** laden.

Installierte Rollen

Rollen in Risikomanagement im Arbeitsschutz

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Hierarchie des Steuerungenmanagers [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_manager]	Kontrollmaßnahmenkategorien erstellen, aktualisieren und löschen	sn_hs_rm.hierarchy_of_control
Hierarchie des Steuerungsautors [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_writer]	Kontrollmaßnahmenkategorien erstellen und aktualisieren	sn_hs_rm.hierarchy_of_control

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Risikomanagement im Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Autor von Auftragssicherheitsanalysen [sn_hs_rm.job_safety_analyse_writer]	• Analysen zur Auftragssicherheit (JSAs) erstellen und aktualisieren • Zeigen Sie abgelegte JSA-Datensätze an	• sn_hs_rm.risk_category_read • sn_hs_rm.job_safety_analyse • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.hierarchy_of_contr • sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.control_measure_r
Risikomanager [sn_hs_rm.risk_manager]	Manager für Risikoteam, der • Zeigen Sie Datensätze für die Analyse der Auftragssicherheit (JSA) in an Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Erstellen und aktualisieren Sie Auftragssicherheitsanalysen (JSAs) aus Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Erstellen, aktualisieren und löschen: ◦ Gefahren ◦ Kontrollmaßnahmen ◦ Aufträge im Auftragsregister ◦ Risikomatrizen einschließlich Risikoschweregrad, Wahrscheinlichkeit und Toleranz	• sn_hs_rm.job_safety_analyse • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_hs_rm.risk_data_manager
Berichterstatter für die Analyse der Auftragssicherheit sn_hs_rm.jsa_reporter	• Zeigen Sie abgelegte JSA-Datensätze an • JSAs von Mitarbeiter-Center und Now Mobile-Appübermitteln • Verwenden Sie vordefinierte Aufträge aus dem Auftragsregister, wenn Sie JSAs übermitteln	• sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.job_safety_analyse • sn_hs_rm.template_reader

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Risikomanagement im Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Risikobewertungsgenehmiger [sn_hs_rm.risk_assessment_approver]	• Überarbeiten Sie an Genehmigungsaufgaben Mitarbeiter-Center • Überprüfen und genehmigen Sie Risikobewertungen	sn_hs_rm.risk_assessment_rea
Risikobewertungsmanager [sn_hs_rm.risk_assessment_manager]	Risikobewertungsmanager, der: • Erstellen Sie Risikomatrizen • Risikobewertungen durchführen • Weisen Sie dem Genehmiger Risikobewertungen zu	• sn_hs_rm.risk_assessment_w • sn_hs_rm.risk_assessment_a
Risikobewertungsautor [sn_hs_rm.risk_assessment_writer]	Risikobewertungen erstellen und aktualisieren	• sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.risk_assessment_r • sn_ohs_im.action_writer
Risikokategoriemanager [sn_hs_rm.risk_category_manager]	Risikokategorien erstellen, aktualisieren und löschen	sn_hs_rm.risk_category_writer
Risikokategorieautor [sn_hs_rm.risk_category_writer]	Risikokategorien erstellen und aktualisieren	sn_hs_rm.risk_category_reade
Risikodatenmanager [sn_hs_rm.risk_data_manager]	Erstellen, Aktualisieren und Löschen • Gefahren • Kontrollmaßnahmen • Aufträge im Auftragsregister • Risikomatrizen einschließlich Risikoschweregrad, Wahrscheinlichkeit und Toleranz	sn_hs_rm.risk_data_writer
Risikodatenautor [sn_hs_rm.risk_data_writer]	Erstellen und aktualisieren: • Gefahren • Kontrollmaßnahmen	• sn_hs_rm.risk_category_read • sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.hazard_reader

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Risikomanagement im Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Aufträge im Auftragsregister • Risikomatrizen einschließlich Risikoschweregrad, Wahrscheinlichkeit und Toleranz	• sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_hs_rm.template_reader • sn_hs_rm.hierarchy_of_contr • sn_wsd_core.location_reader • sn_hs_rm.control_measure_r
Autor von Inspektionsplänen [sn_hs_rm.inspektion_schedule_writer]	Zur Erstellung und Aktualisierung von Inspektionszeitplänen	sn_hs_rm.inspektion_schedule_
Sicherheitsinspektionsmanager [sn_hs_rm.safety_inscription_manager]	Inspektionsmanager, der • Erstellen Sie Inspektionsumfragen mit dem Umfragedesigner • Erstellen und verwalten Sie Sicherheitsinspektionen in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Planen Sie Sicherheitsinspektionen Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz • Schließen Sie Inspektionsumfragen ab • Erstellen, aktualisieren und löschen Sie Inspektionsergebnisse, RCAs und Aktionen	• sn_hs_rm.inspektion_schedu • sn_ohs_im.action_manager • sn_hs_rm.safety_inscription_ • survey_creator
Autor von Sicherheitsinspektionen [sn_hs_rm.safety_inscription_writer]	Erstellen und aktualisieren Sie Sicherheitsinspektionen und zugehörige Datensätze	• sn_ohs_im.workspace_user • sn_hs_rm.safety_inscription_ • canvas_user • sn_ohs_im.action_writer • survey_reader
Sicherheitsregistermanager [sn_hs_rm.safety_register_manager]	Sicherheitsregister erstellen, aktualisieren und löschen	sn_hs_rm.safety_register_writ

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Risikomanagement im Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Safety_register_writer [sn_hs_rm.safety_register_writer]	Sicherheitsregister erstellen und aktualisieren	• sn_wsd_core.location_reade • sn_hs_rm.safety_register_re • sn_ohs_im.action_writer
Risikomatrixleser [sn_hs_rm.risk_matrix_reader]	Kann Risikomatrizen anzeigen	Keine
Auftragsleser sn_hs_rm.job_reader	Kann im Auftragsregister definierte Aufträge anzeigen	Keine
JSA-Vorlagenleser [sn_hs_rm.template_reader]	Kann Vorlagen für die Analyse der Auftragssicherheit anzeigen	Keine
Kontrollmaßleser [sn_hs_rm.control_measure_reader]	Kann Steuerungsmaßnahmen anzeigen	Keine
Gefahrenleser [sn_hs_rm.hazard_reader]	Kann Gefahren anzeigen	Keine
Hierarchie von Steuerungen – Leser [sn_hs_rm.hierarchy_of_controls_reader]	Kann Kontrollmaßnahmenkategorien anzeigen	Keine
Inspektionszeitplanleser [sn_hs_rm.inspektion_schedule_reader]	Kann Inspektionszeitpläne anzeigen	Keine
Sicherheitsinspektionsleser [sn_hs_rm.safety_inscription_reader]	Kann Sicherheitsinspektionen und die zugehörigen Datensätze und Felder anzeigen	• sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_wsd_core.location_reade • sn_ohs_im.incident_reader • sn_ohs_im.action_reader
Leser für die Analyse der Auftragssicherheit	Kann Analysen der Auftragssicherheit anzeigen	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen in Risikomanagement im Arbeitsschutz (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_hs_rm.job_safety_analyse_reader]		
Risikobewertungsleser [sn_hs_rm.risk_assessment_reader]	Kann Risikobewertungen und zugehörige Datensätze wie Risikoaktionen anzeigen	• sn_hs_rm.job_reader • sn_hs_rm.hazard_reader • sn_hs_rm.risk_matrix_reader • sn_wsd_core.location_reade • sn_hs_rm.control_measure_r • sn_ohs_im.workspace_user • canvas_user • sn_ohs_im.action_reader
Risikokategorieleser [sn_hs_rm.risk_category_reader]	Kann Risikokategorien anzeigen	Keine
Sicherheitsregisterleser [sn_hs_rm.safety_register_reader]	Kann Sicherheitsregister anzeigen	Keine

Installierte Tabellen

Mit Risikomanagement im Arbeitsschutz installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kontrollmaßnahme [sn_hs_rm_control_measure]	Speichert alle Kontrollmaßnahmen, die vorhanden sind, um Gefahren in Ihrer Organisation zu verhindern oder zu mindern.
Link zum Dokument [sn_hs_rm_document_link]	Speichert alle Dokument-Links für im Auftragsregister erstellte Aufträge.
Ergebnis sn_hs_rm_finding]	Speichert alle Datensätze von Ergebnissen, die für Sicherheitsinspektionen erstellt wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Arbeitsschutz-Aufgabe“ [sn_ohs_im_task].
Gefahr [sn_hs_rm_hazard]	Speichert alle identifizierten und potenziellen Gefahren am Arbeitsplatz, die sich auf alle Aufträge und Aufgabentypen in Ihrer Organisation beziehen.
Hierarchie der Steuerungen	Speichert alle Kategorien für Kontrollmaßnahmen in Ihrer Organisation. Alle Kontrollen, die sich auf Gefahren in

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Risikomanagement im Arbeitsschutz installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_hs_rm_hierarchy_of_controls]	Ihrer Organisation beziehen, sind unter diesen Kategorien angeordnet.
Informierte Personen [sn_hs_rm_informed_persons]	Speichert die Namen aller Mitarbeiter, die bei der Übermittlung von JSAs über ihre Beschäftigungsrisiken informiert werden.
Inspektion sn_hs_rm_inscription	Speichert alle Sicherheitsinspektionsdatensätze, die sowohl eigenständig erstellt als auch aus Inspektionszeitplänen generiert wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Arbeitsschutz-Aufgabe“ [sn_ohs_im_task].
Inspektionszeitplan sn_hs_rm_inspektion_schedule	Speichert alle für Sicherheitsinspektionen erstellten Inspektionszeitpläne. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Arbeitsschutz-Aufgabe“ [sn_ohs_im_task].
Auftrag sn_hs_rm_job	Speichert alle im Auftragsregister erstellten Aufträge mit vordefinierten Gefahren und Steuerungen. Diese Aufträge können verwendet werden, um JSAs schnell zu übermitteln und Risikobewertungen durchzuführen.
Gefahren und Steuerungen sn_hs_rm_job_hazard]	Speichert Gefahren und Steuerungen, die allen im Aufgabenregister definierten Aufgaben zugeordnet sind.
Analyse der Auftragssicherheit [sn_hs_rm_job_safety_anasys]	Speichert alle Analysen der Auftragssicherheit (JSAs), die von Mitarbeitern über Mitarbeiter-Center und Now Mobile-Appübermittelt wurden.
Auftragsschritt sn_hs_rm_job_step	Speichert alle Auftragsschritte für die im Auftragsregister definierten mehrstufigen Aufträge.
JSA-Schritt sn_hs_rm_jsa_step	Speichert alle Auftragsschritte, die beim Übermitteln von JSAs für Aufträge mit mehreren Schritten hinzugefügt werden.
Risikobewertung sn_hs_rm_risk_assessment]	Speichert alle Datensätze der durchgeführten Risikobewertungen. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Arbeitsschutz-Aufgabe“ [sn_ohs_im_task].
Risikokategorie [sn_hs_rm_risk_category]	Speichert alle Risikokategorien für Gefahren in Ihrer Organisation. Alle Gefahren am Arbeitsplatz, die sich auf alle Auftragstypen in Ihrer Organisation beziehen, sind in diesen Risikokategorien angeordnet.
Risiken und Steuerungen sn_hs_rm_risk_controls]	Speichert alle Risiken und Kontrolldatensätze, die allen Risikobewertungen zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Risikomanagement im Arbeitsschutz installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Risikomatrix [sn_hs_rm_risk_matrix]	Speichert alle für Ihre Organisation erstellten Risikomatrizen.
Risikotoleranz [sn_hs_rm_risk_tolerance]	Speichert alle Risikotoleranzdatensätze, die allen erstellten Risikomatrizen zugeordnet sind.
Sicherheitsregister [sn_hs_rm_safety_register]	Speichert alle Sicherheitsregister, die für das in Ihrer Organisation verwendete Gefahrgut erstellt wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Arbeitsschutz-Aufgabe“ [sn_ohs_im_task].
Asbest-Sicherheitsregister [sn_hs_rm_safety_register_asbest]	Speichert alle Sicherheitsregister, die für das in Ihrer Organisation verwendete Asbest-Material erstellt wurden. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Sicherheitsregister“ [sn_hs_rm_safety_register].
Sicherheitsregister für Chemikalien [sn_hs_rm_safety_register_chemikalien]	Speichert alle für Chemikalien erstellten Sicherheitsregister. Diese Tabelle erweitert die Tabelle „Sicherheitsregister“ [sn_hs_rm_safety_register].
Vorlage sn_hs_rm_template	Speichert alle JSA-Vorlagen mit vordefinierten Gefahren und Steuerungen für jeden Auftragstyp in Ihrer Organisation.

JSA-Formular übermitteln

Mitarbeiter können das Formular „JSA übermitteln“ verwenden, um die Arbeitssicherheit an ihrem Arbeitsplatz zu analysieren und eine JSA zu erstellen.

Weitere Informationen zum Senden einer JSA finden Sie unter Senden Sie eine JSA aus Mitarbeiter-Center.

JSA-Formular übermitteln

Feld	Beschreibung
Auftragsdetails eingeben	
Auftragsstandort auswählen	Stellen- oder Aufgabenstandort, an dem diese Stelle und die zugehörigen Risiken auftreten können oder vorhanden sind.
Auftragsstandort manuell eingeben	Stellen- oder Aufgabenstandort. Wenn Ihr Stellenstandort nicht im System verfügbar ist, geben Sie ihn manuell ein.
Einen Namen für JSA eingeben	Name dieser JSA
Auftrag auswählen	Auftrag mit vordefinierten Gefahren und Steuerungen für Ihren Auftragstyp. Wenn Sie einen Auftrag auswählen, werden alle Gefahren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JSA-Formular übermitteln (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	und Steuerungsmaßnahmen für Ihren Auftragstyp automatisch aus diesem vordefinierten Auftrag übernommen. In dieser Liste sind nur die aktiven Aufträge aus der Tabelle „Auftrag“ [sn_hs_rm_job] verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie einen Auftrag im Auftragsregister.
Startdatum und -zeit des Auftrags	Datum und Uhrzeit des Beginns des Auftrags.
JSA-Ablaufdatum und -zeit	Datum und Uhrzeit, an dem bzw. zu der diese JSA für Ihren Auftrag abläuft.
Gefahren und Steuerungsmaßnahmen auswählen	
Möchten Sie einen Mehrschrittauftrag erstellen?	Option, um anzugeben, ob diese JSA für einen Einzelschritt- oder Mehrschrittauftrag vorgesehen ist. Wenn Sie im Feld **Auftrag auswählen** einen Auftrag ausgewählt haben, wird dieses Feld automatisch abhängig vom Typ des von Ihnen ausgewählten Auftrags festgelegt und ist schreibgeschützt.
Auftragsschritte und deren Gefahren und Steuerungen hinzufügen	Auftragsschritte und die zugehörigen Gefahren und Kontrollmaßnahmen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn es **sich um einen Mehrschrittauftrag handelt und Möchten Sie einen Mehrschrittauftrag erstellen?** ist auf **Ja**festgelegt. Wenn Sie im Feld **Auftrag** auswählen einen mehrstufigen Auftrag ausgewählt haben, werden alle zugehörigen Auftragsschritte und die zugehörigen Gefahren und Steuerungen automatisch in diesem Feld ausgefüllt. • Sie können Auftragsschritte jedoch nach Bedarf hinzufügen oder entfernen. Um einen für Ihren Auftrag nicht relevanten Auftragsschritt zu entfernen, wählen Sie in der **Spalte Aktionen** das Symbol zum ✖ zum Entfernen) aus. Um alle Auftragsschritte zu entfernen, wählen **Sie Alle entfernen**aus. • Sie können auch Gefahren und Steuerungen für jeden Aufgabenschritt hinzufügen oder entfernen. Um

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JSA-Formular übermitteln (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	sie zu überprüfen, wählen Sie das Bearbeitungssymbol ( ) in der **Spalte Aktionen** für den Auftragsschritt.
Auftragsschritt hinzufügen	Option zum Hinzufügen eines Auftragsschritts, wenn es sich um einen Auftrag mit mehreren Schritten handelt.
Gefahren und Steuerungen hinzufügen	Gefahren und die verfügbaren Kontrollmaßnahmen, die einer Aufgabe zugeordnet sind. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn es sich um einen Einzelschrittauftrag handelt und **Möchten Sie einen Mehrschrittauftrag erstellen?** ist auf **Nein**festgelegt. Wenn Sie im Feld **Auftrag** auswählen einen Einzelschritt-Auftrag ausgewählt haben, werden alle Gefahren und Kontrollmaßnahmen für Ihren Auftragstyp automatisch aus diesem vordefinierten Auftrag übernommen. Sie können sie jedoch nach Bedarf hinzufügen oder entfernen. • Um eine Gefahr und Steuerung zu entfernen, die für Ihren Auftrag nicht relevant sind, wählen Sie in der **Spalte Aktionen** das Symbol zum zum Entfernen) aus. Um alle zu entfernen, wählen **Sie Alle entfernen**aus. • Um sie zu überprüfen und zu ändern, wählen Sie das Bearbeitungssymbol ( ) in der **Spalte Aktionen**.
Gefahren hinzufügen	Potenzielle Gefahren, die für den Auftrag oder den Auftragsschritt auftreten oder bestehen können. Wählen Sie alle potenziellen Gefahren für Ihren Auftragstyp aus, indem Sie auf **den Schritt „Auftrag hinzufügen** “ oder die Schaltfläche „ **Gefahren und Steuerungen** hinzufügen“ klicken. Wenn Sie im Feld **Auftrag** auswählen einen Auftrag ausgewählt haben, werden alle Gefahren automatisch aus diesem vordefinierten Auftrag übernommen. Sie können jedoch bei Bedarf Gefahren hinzufügen oder entfernen.
Zusätzliche Gefahren hinzufügen	Alle anderen Gefahren, die identifiziert wurden, aber im Fenster **„Gefahren** hinzufügen“ nicht verfügbar sind. Geben Sie es manuell ein, um hinzuzufügen.
Steuerungsmaßnahmen hinzufügen	Kontrollmaßnahmen, die für die ausgewählten Gefahren verfügbar sind. Wählen Sie alle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

JSA-Formular übermitteln (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Steuerungen aus, die in Ihrer Organisation vorhanden sind. Wenn Sie im Feld **Auftrag** auswählen einen Auftrag ausgewählt haben, werden alle Kontrollmaßnahmen automatisch aus diesem vordefinierten Auftrag gefüllt. Sie können jedoch nach Bedarf Steuerungen hinzufügen oder entfernen.
Zusätzliche Steuerungsmaßnahmen hinzufügen	Alle anderen Kontrollmaßnahmen, die vorhanden sein sollten und nicht im Fenster „ **Steuerungsmaßnahmen hinzufügen** “ verfügbar sind. Geben Sie es manuell ein, um hinzuzufügen.
Links zu nützlichen Dokumenten	Dokumentiert Links im Zusammenhang mit dem Auftrag. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld Auftrag **auswählen** einen Auftrag ausgewählt haben und dieser Auftrag über verknüpfte Dokumentlinks verfügt. Die Dokumentlinks aus dem ausgewählten Auftrag werden in diesem Feld automatisch ausgefüllt.
Zusätzliche Details hinzufügen	
Wählen Sie Mitarbeiter aus, die informiert wurden	Mitarbeiter und alle anderen Mitarbeiter, die über die Risiken und Kontrollen im Zusammenhang mit dieser Aufgabe an Ihrem Arbeitsplatz informiert wurden. Sie sind in der Regel die Personen, die von dieser JSA betroffen sein können und sich dessen bewusst sein müssen. Fügen Sie sie mit einer Bestätigung über die Schaltfläche „ **Mitarbeiter** hinzufügen“ hinzu.
Anmerkungen hinzufügen	Alle Kommentare, die sich auf Ihren Job oder diese JSA beziehen.
Anhänge hinzufügen	Anhänge wie Bild, Video oder Dokument im Zusammenhang mit diesem Auftrag oder JSA.

Formular „Risikomatrix“.

Sicherheitsteams können die Risikomatrizen verwenden, um Risikobewertungen in Arbeitsbereich für den Arbeitsschutzzu erstellen und durchzuführen.

Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie eine Sicherheitsrisikobewertung durch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

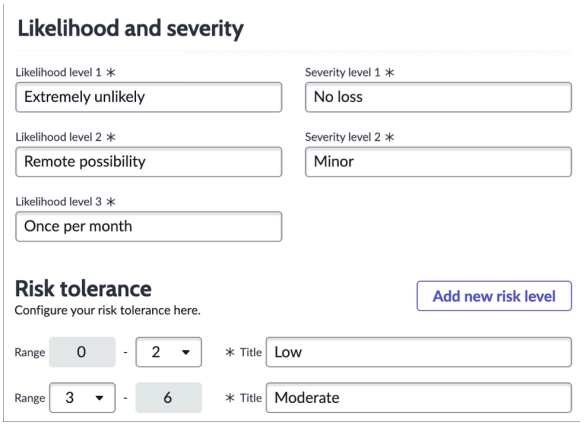
Risikomatrixdetails

Feld	Beschreibung
Risikomatrixdetails	
Nummer	Vom System generierte eindeutige Nummer für die Risikomatrix
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Risikomatrix.
Matrixraster	Größe des zu verwendenden Rasters, z. B. 4*4 und 5*5.
Aktiv	Option, um die Matrix zur Verwendung verfügbar zu machen. Eine Risikomatrix muss aktiv sein, um verwendet werden zu können.
Wahrscheinlichkeit und Schweregrad	
Wahrscheinlichkeitsstufe	Beschreibung der Wahrscheinlichkeitsstufe. Diese Beschreibungen werden verwendet, um die Wahrscheinlichkeitsoptionen für Risikobewertungen zu füllen, bei denen diese Matrix verwendet wird. Die Anzahl der Wahrscheinlichkeitsstufen basiert auf der ausgewählten Rastergröße. Für ein Matrixraster der Größe 5*2 gibt es beispielsweise fünf Wahrscheinlichkeitsstufen.
Schweregrad	Beschreibung des Schweregrads. Diese Beschreibungen werden verwendet, um die Schweregradoptionen für Risikobewertungen zu füllen, in denen diese Matrix verwendet wird. Die Anzahl der Schweregradstufen hängt von der ausgewählten Rastergröße ab. Für ein Matrixraster der Größe 5*2 gibt es beispielsweise zwei Schweregradstufen.
Risikotoleranz	
Risikotoleranz	Bereich und Beschreibung der Risikostufe. Wählen Sie einen Bereich aus, und geben Sie einen Titel dafür ein. Dieser Risikotoleranzbereich und Titel berechnen die Risikostufe für eine Gefahr im Header des Risikobewertungsformulars. Weitere Informationen finden Sie unter Risiko und Steuerungen für Sicherheitsrisikobewertungen. Der Wert des Bereichs wird bestimmt, indem die Wahrscheinlichkeitsstufe mit dem Schweregrad multipliziert wird. Gemäß dem Raster in der folgenden Abbildung hat beispielsweise eine Gefahr mit einer Wahrscheinlichkeit der Stufe 3 (Einmal pro

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Risikomatrixdetails (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Monat) und einem Schweregrad der Stufe 2 (Gering) eine Risikotoleranz von 3*2 = 6. Die Risikostufe für diese Gefahr liegt im Bereich von 3 bis 6, daher wird die Risikostufe als Mittel angezeigt. 

Formular „Risikobewertung“.

Risikobewertungsmanager können das Risikobewertungsformular verwenden, um ihre Risikobewertungen durchzuführen.

Informationen zur Durchführung von Risikobewertungen finden Sie unter Führen Sie eine Sicherheitsrisikobewertung durch.

Risikobewertungsdetails

Feld	Beschreibung
Name	Name der Risikobewertung.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung dieser Risikobewertung.
Status	Status der Risikobewertung.
Genehmigung	Genehmigungsstatus dieser Risikobewertung.
Standort	Standort, für den diese Risikobewertung gilt.
Risikomatrix auswählen	Risikomatrix, die in der Risikobewertung verwendet wird, um die Risikostufen für ausgewählte Gefahren zu bewerten. Die Matrix bestimmt die Risikostufe vor und nach Steuerungen basierend auf dem Schweregrad und der Wahrscheinlichkeit der Gefahr. Die Elemente in diesem Feld zeigen aktive Matrizen aus der Tabelle „Risikomatrix“ [sn_hs_rm_risk_matrix] an. Wenn nur eine aktive Matrix vorhanden ist, ist sie standardmäßig ausgewählt.
Gefährdete Personen	Namen der Mitarbeiter, Benutzergruppen oder anderer gefährdeter Personen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Risikobewertungsdetails (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Für die Kontrolle verantwortliche Personen	Namen der Mitarbeiter oder Benutzergruppen, die für die Implementierung von Steuerungsmaßnahmen verantwortlich sind.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung zu dieser Risikobewertung.
Dem Überprüfer zuweisen	Überprüfer für die Risikobewertung. Wählen Sie bei Bedarf einen Überprüfer aus, nachdem die Risikobewertung abgeschlossen ist.
Dem Genehmiger zuweisen	Genehmiger für die Risikobewertung. Wählen Sie einen Genehmiger aus, nachdem die Risikobewertung abgeschlossen ist. Nur Benutzer mit der Rolle „Risikobewertungsgenehmiger“ [sn_hs_rm.risk_assessment_a können als Genehmiger zugewiesen werden. **Hinweis:** Nur Benutzer mit der Rolle „Risikobewertungsmanager“ [sn_hs_rm.risk_assessment_manager] können einem Genehmiger eine Risikobewertung zuweisen.
Zusätzliche Anmerkungen	Alle Kommentare im Zusammenhang mit der Bewertung.

Formular „Inspektionsplan“

Der Sicherheitsinspektionsmanager kann das Formular „Inspektionsplan“ verwenden, um eine wiederkehrende Sicherheitsinspektion am Arbeitsplatz einzurichten.

Informationen zum Einrichten eines Inspektionszeitplans finden Sie unter Richten Sie einen Sicherheitsinspektionsplan ein.

Inspektionsdetails

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung dieser Sicherheitsinspektion.
Aktiv	Option zum Markieren des Inspektionszeitplans als verfügbar zur Verwendung. Ein Inspektionszeitplan muss aktiv sein, um verwendet werden zu können.
Inspektionsformat	Format, in dem diese Inspektion durchgeführt wird. • **Digital**: Löst die im Feld **Inspektionsumfrage ausgewählte Umfrage** aus. • **Papier**: Die zugewiesene Person schließt die Umfrage auf Papier ab

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Inspektionsdetails (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	und lädt ein Foto oder Dokument der abgeschlossenen Inspektion als Anhang in den Inspektionsdatensatz hoch.
Inspektionsumfrage	Inspektionsumfrage, die für diese Inspektion abgeschlossen werden soll. Wählen Sie die zu verwendende Umfrage aus. In dieser Liste sind nur die Umfragen verfügbar, bei denen das Feld **Quelltabelle** auf Inspektionstabelle [sn_hs_rm_inscription] festgelegt ist. Verwenden Sie mit der Anwendung verfügbare Umfragen, oder erstellen Sie mit dem Umfragedesigner neue. Sie können auch beliebige Ihrer vorgefertigten Umfragen mit Inspektionsdatensätzen in Risikomanagement im Arbeitsschutzverknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Sicherheitsinspektionsumfrage. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das **Inspektionsformat** auf **Digital**festgelegt ist.
Zuweisungsgruppe	Anwendergruppe, der diese Inspektionsumfrage zugewiesen ist. Nur Mitglieder dieser Gruppe können diese Umfrage anzeigen und daran teilnehmen.
Zugewiesen an	Anwender, dem diese Inspektionsumfrage zugewiesen ist.
Standort	Standort, für den diese Sicherheitsinspektion gilt.
Assets	Assets, auf die sich diese Inspektion bezieht. Beispielsweise muss die Inspektion für diese Assets durchgeführt werden.

Details zur Dauer

Feld	Beschreibung
Startdatum	Datum, an dem ein Inspektionsdatensatz zum ersten Mal für diesen Zeitplan erstellt wurde.
Enddatum	Datum, an dem der letzte Inspektionsdatensatz für diesen Zeitplan erstellt wurde.
Häufigkeit	Häufigkeit zwischen Start- und Enddatum, mit der das System einen Inspektionsdatensatz generiert, z. B. täglich, wöchentlich oder monatlich.
Zu generierende Monate	Monate, in denen die wiederkehrenden Inspektionsdatensätze generiert werden sollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details zur Dauer (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie einen Datumsbereich eingeben, der ein ganzes Jahr mit einer monatlichen Häufigkeit abdeckt, können Sie auswählen, für welche Monate Inspektionsdatensätze generiert werden sollen. Die Inspektion muss nicht jeden Monat stattfinden. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die **Häufigkeit** auf **Monatlich**festgelegt ist.
Ablaufzeitraum für Umfrage	Anzahl der Tage, bis die Umfrage nach dem Startdatum abläuft.

Domänentrennung und Risikomanagement im Arbeitsschutz

Domänentrennung wird für Risikomanagement im Arbeitsschutz unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Alle Tabellen in Risikomanagement im Arbeitsschutz können domänengetrennt sein und enthalten das erforderliche Feld für Domain Separation.

So funktioniert Domain Separation in Risikomanagement im Arbeitsschutz

- Jede Tabelle in Risikomanagement im Arbeitsschutz enthält die Domain Separation-Felder **Domäne** und **Domänenpfad**.
- Kunden können diese Felder verwenden, um Domain Separation in ihrer -Implementierung von Risikomanagement im Arbeitsschutzzu konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Mobile Experience für Arbeitsschutz

Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, auf ihrem Mobilgerät mit den mobilen Anwendungen ServiceNow Incidents und Beobachtungen zum Arbeitsschutz zu übermitteln, Auftragssicherheitsanalysen (JSAs) durchzuführen, auf die Sicherheits-Knowledge Base zuzugreifen und vieles mehr.

Mitarbeiter können mit Now Mobile-App jederzeit auf ihrem Mobilgerät die folgenden Aufgaben ausführen:

- Übermitteln Sie Security Incidents und Beobachtungen
- Übermitteln Sie Analysen der Auftragssicherheit
- Nehmen Sie an Umfragen zu Sicherheitsinspektionen teil
- Sicherheitsregisterdokumente wie Sicherheitsdatenblätter (SDS) anzeigen
- Greifen Sie auf die Knowledge Base zum Arbeitsschutz des Unternehmens zu

Sicherheitsinspektoren können mit der App Mobile Agent Inspektionsumfragen offline durchführen.

Diese Apps werden auf der ServiceNow Mobile Platform ausgeführt. Sie können diese mobilen Apps für die Plattform iOS aus dem App Store Apple oder für die Plattform Android aus dem Play Store Google herunterladen.

Offline-Modus für Mobile Agent

Verwenden Sie den Offline-Modus der App Mobile Agent, um in Bereichen ohne Internetverbindung zu arbeiten. Sie können den Offline-Modus aktivieren und die Ihnen zugewiesenen Inspektionsumfragen abschließen. Sobald Sie online gehen, werden die Änderungen automatisch synchronisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Offline mode .

Um den Offline-Modus zu aktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

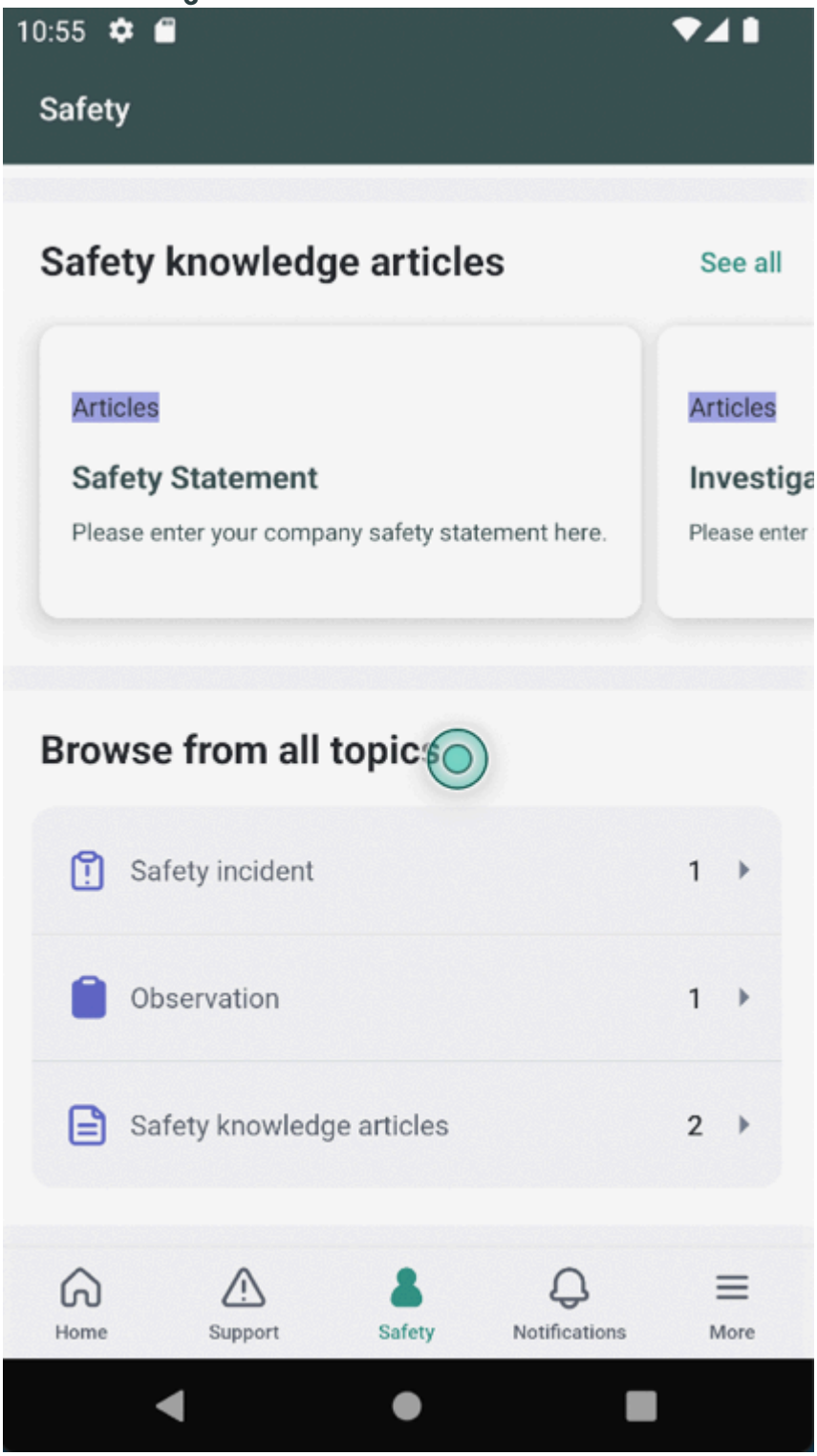
- Navigieren Sie zu **Einstellungen**.
- Tippen Sie auf **Download-Cache**.
- Aktivieren Sie die Option **Offline-Modus**.

Tipp:
Um einen regelmäßigen Download des Cache zu planen, konfigurieren Sie die Systemeigenschaft `glide.sg.offline.scheduled_download.enabled` in Ihrer Instanz. Weitere Informationen finden Sie unter Configure offline mode behavior .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Incident-Management für den Arbeitsschutz auf einem Android-Gerät



Automatische Übersetzung

Mobile Apps für den Zugriff auf Arbeitsschutz -Anwendungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die mobilen [ServiceNow -Apps für den Zugriff auf Arbeitsschutz -Anwendungen für die Übermittlung von Safety Incidents, Beobachtungen und Analysen der Auftragssicherheit (JSAs).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass auf der Instanz ServiceNow], die in der Now Mobile-App Mobile Agent App konfiguriert werden soll, die folgenden Anwendungen mit den Demodaten installiert sind:

- Incident-Management für den Arbeitsschutz für die Übermittlung von Security Incidents und Beobachtungen.

  Hinweis:
  Die Demodaten für Incident-Management für den Arbeitsschutz enthalten das Startprogramm, das zum Öffnen von in Now Mobile-Apperforderlich ist.

- Risikomanagement im Arbeitsschutz um JSAs zu übermitteln, Sicherheitsregister anzuzeigen und Inspektionsumfragen durchzuführen.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Laden Sie die folgenden mobilen Apps für die Plattform iOS aus dem App Store Apple oder für die Plattform GoogleAndroid aus dem Play Store herunter.
   - Now Mobile-App zum Übermitteln von Security Incidents, Beobachtungen und JSAs und zum Anzeigen von Sicherheitsregisterdokumenten.

     Weitere Informationen zur Verwendung dieser mobilen App finden Sie unter Now Mobile -App.

   - ServiceNow Agent Mobile App für die Offline-Durchführung von Inspektionsumfragen.

     Weitere Informationen zur Verwendung dieser mobilen App finden Sie in der App Mobile Agent app .
2. Öffnen Sie die Now Mobile-App App oder Mobile Agent, und tippen Sie auf das Plus-Symbol (**+**).
3. Fügen Sie Ihre ServiceNow-Instanz hinzu, indem Sie die Instanzadresse eingeben.
4. **Wahlweise:** **Geben Sie im Feld Kurznamen** eingeben einen Alias ein, um die Instanz schnell zu identifizieren.
5. Tippen Sie auf **Save and login** (Speichern und anmelden).
6. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz an.

Ergebnisse

- Bei einer Instanz mit der Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz wird die Option **Sicherheit** in der Navigationsleiste von Now Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät angezeigt. Mit dieser Option können Sie über das Mobilgerät auf die Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz zugreifen.

  Hinweis:
  Die Option **Sicherheit** wird nur angezeigt, wenn die Demodaten mit Incident-Management für den Arbeitsschutz in der konfigurierten Instanz ServiceNow installiert sind.

- Für eine Instanz mit der Anwendung Risikomanagement im Arbeitsschutz wird der Quick-Link **Analyse der Auftragssicherheit erstellen** auf der **Registerkarte** Start von Now Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie der Konfiguration Arbeitsschutz die Startprogramm-Registerkarte Now Mobile-App hinzu

Fügen Sie Ihrer Now Mobile-AppArbeitsschutz -Konfiguration eine Startbildschirm-Registerkarte [] hinzu. Mit dieser Startprogramm-Registerkarte können Ihre Mitarbeiter die Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz in Now Mobile-App auf ihrem Mobilgerät öffnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.admin und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Verwenden Sie dieses Verfahren nur, wenn die Demodaten nicht in der Anwendung Incident-Management für den Arbeitsschutz in Ihrer Instanz ServiceNow [] enthalten sind, sondern in der Anwendung Now Mobile-Appkonfiguriert werden müssen.

  Die Demodaten für diese Anwendung enthalten das Startprogramm, das zum Öffnen der Anwendung im Now Mobile-Apperforderlich ist.

- Now Mobile-App wird mit ServiceNow Mobile App Builder erstellt. Stellen Sie daher sicher, dass Sie mit den Grundlagen von Mobile App Builder vertraut sind.

Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Registerkarte in der Navigationsleiste von Now Mobile-Appfinden Sie unter Configure the navigation bar and navigation tabs .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Mobile App Builder**.
2. Wählen Sie im Auswahlbildschirm für den Anwendungsbereich **Incident-Management für Health and Safety**als Anwendungsbereich aus.
3. Wählen Sie im linken Menü **Alle Mobile-Datensätze**.
4. Wählen Sie aus der Liste von Datensatztypen **Startprogramm-Registerkarte [sys_sg_applet_launcher_tab]** und dann **Neu**.
   Der neue Startprogramm-Registerkartenbildschirm wird angezeigt, in dem Sie eine Registerkarte für Arbeitsschutzerstellen können.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Startprogramm-Registerkarte“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Name, der für Ihre Navigationsleisten-Registerkarte angezeigt wird. Geben Sie für ArbeitsschutzSicherheitein.
Aktiv	Umschalter, der festlegt, ob die Navigationsleisten-Registerkarte aktiv ist. Inaktive Navigationsleisten-Registerkarten sind nicht sichtbar.
Startprogramm	Startprogramm-Bildschirm, der angezeigt wird, wenn Sie auf die Registerkarte tippen. Klicken **Sie auf** Auswählen, und wählen Sie **OHS-Startprogramm**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Symbol	Symbol, das für Ihre Navigationsregisterkarte angezeigt wird.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Übermitteln Sie Security Incidents oder Beobachtungen über den Now Mobile-App

Übermitteln Sie einen Security Incident oder eine Beobachtung, um ihn bzw. sie der Sicherheitsabteilung Ihrer Organisation zu melden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.requestor

Prozedur

1. Öffnen Sie Now Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Sicherheit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt „In **allen Themen** suchen“ auf ein Thema, um Kategorieelemente zu öffnen.
   - Um einen Incident zu melden, tippen Sie auf **Safety Incident** und dann auf **Arbeitsschutz**-Incident melden .
   - Um eine Beobachtung zu melden, tippen Sie auf **Beobachtungen** und dann auf **Arbeitsschutz-Beobachtung**melden .
4. Füllen Sie die Felder aus.
5. Tippen Sie auf **Absenden**.
   Auf dem Bildschirm wird eine Bestätigungsmeldung mit der Incident- oder Beobachtungsnummer angezeigt.
6. **Wahlweise:** Tippen Sie auf die Nummer des Incidents oder der Beobachtung, um sie zu überprüfen oder Felder zu aktualisieren.
7. Tippen Sie auf **Schließen**, um zur Liste der Sicherheitsthemen zurückzukehren.

Greifen Sie über auf Sicherheits-Wissensartikel zu Now Mobile-App

Greifen Sie auf Ihrem Mobilgerät mit ServiceNow Now Mobile-Appauf die Knowledge Base zum Arbeitsschutz Ihres Unternehmens zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ohs_im.requestor

Prozedur

1. Öffnen Sie Now Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Sicherheit**.
3. Öffnen Sie den erforderlichen Wissensartikel aus einem dieser Bereiche auf der Seite.
   - Tippen Sie im Abschnitt **Durch alle Themen** durchsuchen auf der Seite auf **Sicherheits-Wissensartikel,** und tippen Sie dann auf den gewünschten Wissensartikel.
   - Tippen Sie im Abschnitt **Sicherheits-Wissensartikel** auf den gewünschten Wissensartikel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übermitteln Sie eine JSA über den Now Mobile-App

Senden Sie eine Jobsicherheitsanalyse (JSA), um Gefahren im Zusammenhang mit Ihrem Job und Kontrollmaßnahmen zu identifizieren, die an Ihrem Arbeitsplatz vorhanden sein sollten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hs_rm.jsa_reporter

Prozedur

1. Öffnen Sie Now Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. Erstellen Sie eine JSA.
3. Füllen Sie die Felder aus.
   Weitere Informationen zu JSA-Feldbeschreibungen finden Sie unter JSA-Formular.
4. Tippen Sie auf **Absenden**.
   Eine Bestätigungsmeldung mit einem Link zum Öffnen der JSA wird auf dem Bildschirm angezeigt.
5. **Wahlweise:** Tippen Sie auf den Link, um die JSA zu öffnen und zu überprüfen.

Ergebnisse

- Die JSA wird für Ihren Auftrag oder Ihre Aufgabe übermittelt. Um Ihre übermittelten JSAs anzuzeigen, navigieren Sie auf der **Homepage** zum Abschnitt **Meine Elemente**, tippen Sie auf **Meine Analysen**der Auftragssicherheit und dann auf das gewünschte JSA.
- Die JSA wird auch in der JSA-Liste unter Arbeitsbereich für den Arbeitsschutzaufgeführt. Ein Risikomanager [sn_hs_rm.jsa_manager] kann alle JSAs im Feld anzeigen, indem er zu Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz navigiert und das JSAs-Symbol ( ) auswählt.

Zeigen Sie ein Sicherheitsregisterdokument in an Now Mobile-App

Zeigen Sie auf Ihrem Mobilgerät mit ServiceNow Now Mobile-AppSicherheitsregisterdokumente für Gefahrgut an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Alle Sicherheitsdatenblätter (SDS), die den Sicherheitsregistern über Arbeitsbereich für den Arbeitsschutz hinzugefügt werden, können in Now Mobile-Appangezeigt werden. Mitarbeiter können zu ihrer Sicherheit auf diese Sicherheitsdatensätze zugreifen, wenn sie mit potenziell gefährlichen Materialien arbeiten.

Prozedur

1. Öffnen Sie Now Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. **Tippen Sie**in der Navigationsleiste auf Start.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Quick-Links** auf der Seite auf **Sicherheitsregisterdokumente**.
4. Tippen Sie in der Liste auf das Material, um das zugehörige Sicherheitsdatenblatt anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tipp:
Sie können die Liste mit den Filtern **Registrierungstyp** und **Ort** eingrenzen. Alternativ können Sie den Namen der Chemikalien in die Suchleiste eingeben.

Ein Sicherheitsadministrator kann die Suchkriterien in Now Mobile-App konfigurieren, um die Informationen schnell zu finden. Weitere Informationen finden Sie unter Configure search criteria.

Das dem Gefahrgut zugeordnete Sicherheitsregisterdokument wird angezeigt.

5. Tippen Sie auf das Sicherheitsregisterdokument, um es zu öffnen.

Füllen Sie im Offline-Modus eine Sicherheitsinspektionsumfrage aus

Füllen Sie eine Ihnen zugewiesene Sicherheitsinspektionsumfrage im Offline-Modus – ohne Internetverbindung – über die App Mobile Agent aus.

Vorbereitungen
Überprüfen Sie die folgenden Bedingungen:

- Die Systemeigenschaften für das Verhalten der mobilen Anwendung im Offline-Modus werden konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Configure offline mode behavior.
- Der Offline-Modus für die App Mobile Agent auf Ihrem Mobilgerät ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Offline-Modus für Mobile Agent.
- Die Systemeigenschaft `glide.sg.offline.scheduled_download.enabled` für das geplante Offline-Caching ist festgelegt. Wenn die Eigenschaft nicht festgelegt ist, aktualisieren Sie den Cache manuell, bevor Sie offline gehen. Um den Cache zu aktualisieren, navigieren Sie zu **Einstellungen**, und tippen Sie auf **Cache**aktualisieren. Dadurch wird sichergestellt, dass die Umfrage heruntergeladen wird und Sie sie ausfüllen können.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Offline abgeschlossene Umfragen werden synchronisiert, sobald eine Internetverbindung hergestellt wird.

Weitere Informationen zur Funktionsweise des Offline-Modus in der mobilen App finden Sie unter Offline mode for mobile.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Mobile Agent-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. **Tippen Sie**in der Navigationsleiste auf Start.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aktionen** auf der Seite auf **Meine Bewertungen und Umfragen**. Alle Umfragen, die heruntergeladen wurden, bevor Sie offline waren, sind aufgelistet.
4. Tippen Sie in der Liste auf die Inspektionsumfrage, die Sie abschließen möchten.
5. Führen Sie einen Safety Walk für die Inspektion durch, füllen Sie die Umfrage aus, und tippen Sie auf **Absenden**.
6. Tippen Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

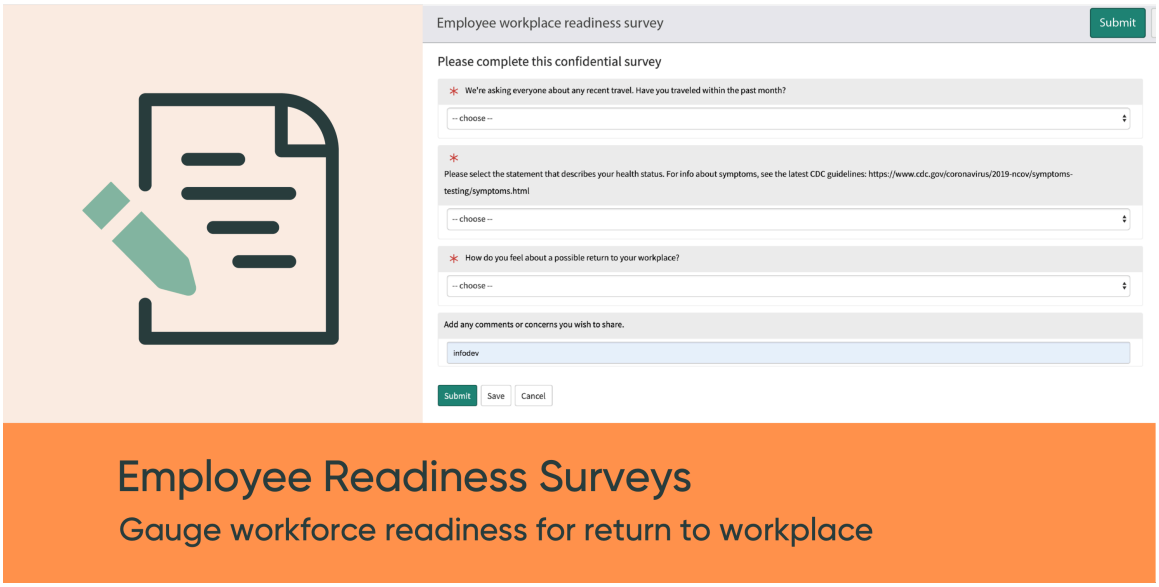
Sicherheit am Arbeitsplatz

ServiceNow® Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen helfen Ihnen bei der Wiedereröffnung Ihrer Arbeitsplätze und unterstützen die Gesundheit und Sicherheit Ihrer Mitarbeiter nach Notfällen und Pandemien wie COVID-19.

Bereitschaft des Personals

Mit den folgenden Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen helfen Sie Mitarbeitern, zum Arbeitsplatz zurückzukehren, wenn sie gesund und bereit sind.

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus

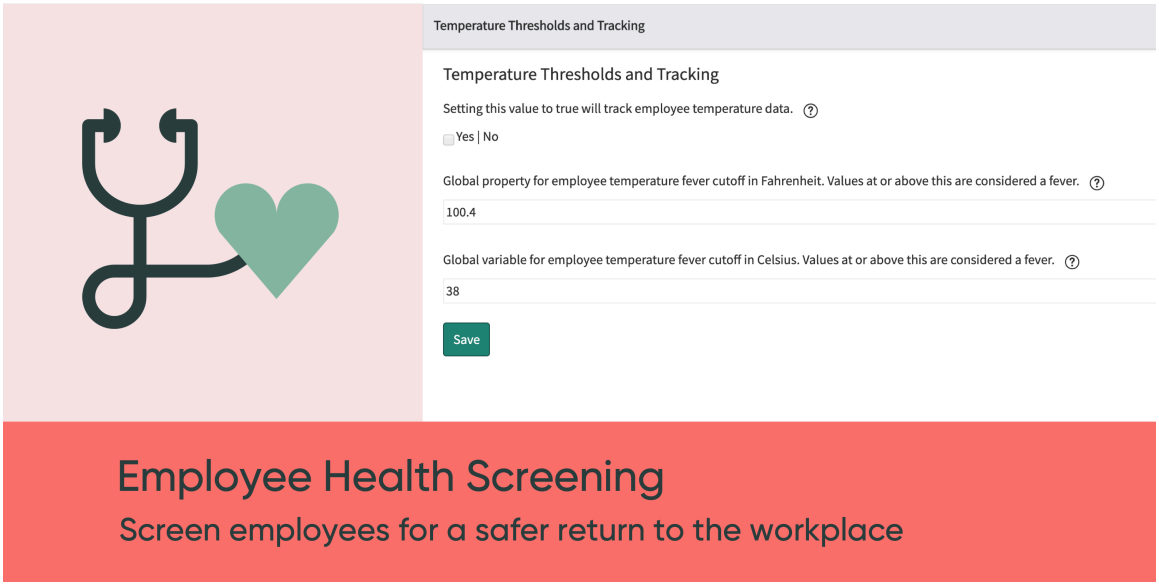


Senden Sie mit der Anwendung ServiceNow® Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Umfragen, um zu beurteilen, ob Benutzer bereit sind, an Arbeitsplatz zurückzukehren. Stellen Sie Fragen, um herauszufinden, wie sich Benutzer bei dem Gedanken fühlen, an ihren Arbeitsplatz zurückkehren, wie ihr aktueller Gesundheitszustand ist und welche grundlegenden Bedenken sie haben, etwa in Bezug auf die persönliche Gesundheit, familiäre Verpflichtungen und etwaige Ängste hinsichtlich der Sicherheit am Arbeitsplatz. Anhand der Antworten können Sie die erforderlichen Schritte ermitteln und festlegen, damit sich die Benutzer nach ihrer Rückkehr sicher und geschützt fühlen.

Gesundheits-Screening von Mitarbeitern

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

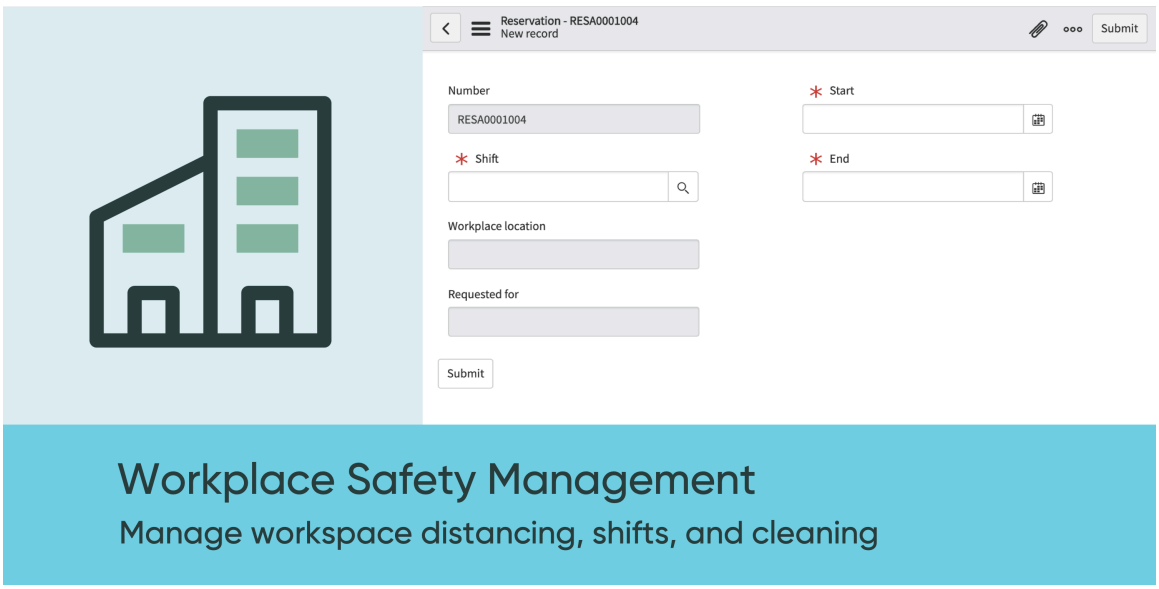


Die Anwendung ServiceNow® Gesundheits-Screening von Mitarbeitern ermöglicht es Organisationen, Benutzer vor dem Betreten des Arbeitsplatzes zu überprüfen, um sicherzustellen, dass sie die Zutrittsanforderungen der Organisation erfüllen, z. B. Temperaturmessung und persönliche Schutzausrüstung (PPE). Basierend auf eigenen Kriterien können Unternehmen bestimmen, ob der Benutzer den Arbeitsplatz sicher betreten kann. Unternehmen können ein Dashboard für die Berichterstellung verwenden, um Trends nach Standorten anzuzeigen und die Rückkehr von Benutzern in ihre Einrichtungen aufzuzeichnen.

Bereitschaft des Arbeitsplatzes

Bereiten Sie Ihren Arbeitsplatz mit den folgenden Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen auf die Rückkehr von Mitarbeitern vor.

Workplace Core



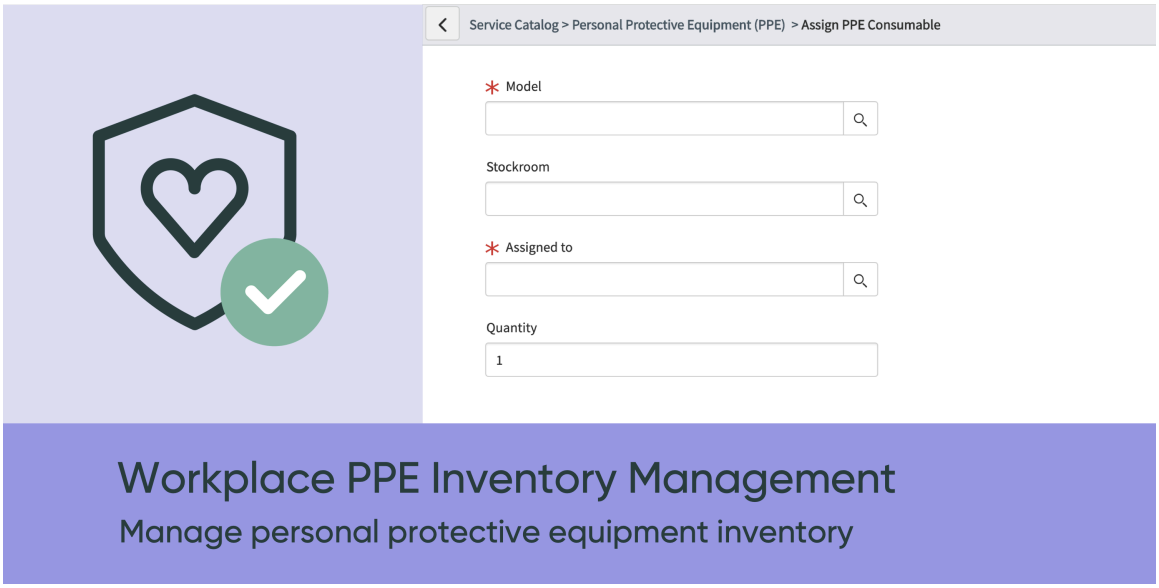
Mit der Anwendung ServiceNow® Workplace Core können Sie schnell bereinigte Arbeitsbereiche mit Sicherheitsabstand für zurückkehrende Benutzer konfigurieren. Zusammen mit Abteilungsleitern können Arbeitsplatz-Servicemanager verfügbare Arbeitsbereiche für Benutzer in Schichten reservieren. Arbeitsbereiche können vor und nach diesen Schichten für die Desinfektion geplant werden. Mit Berichten und Dashboards können Arbeitsplatzmanager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

anzeigen, wie viele der verfügbaren Arbeitsbereiche reserviert wurden. Arbeitsplatzmanager haben auch eine Echtzeitansicht aller Reinigungsaufgabenstatus, einschließlich eines vollständigen Audit-Trail-Verlaufs.

Bestandsmanagement für persönliche Schutzausrüstung am Arbeitsplatz

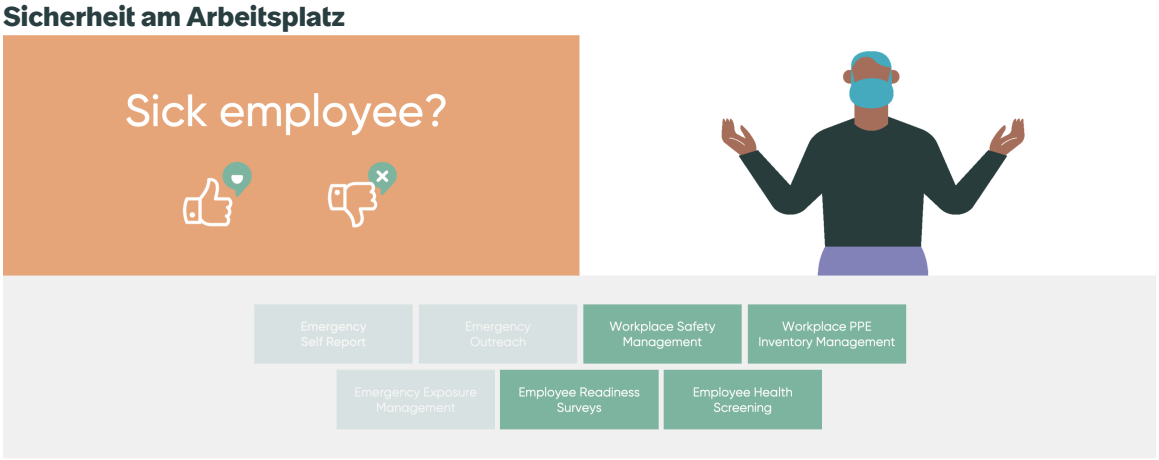


Die Anwendung ServiceNow® Bestandsmanagement für persönliche Schutzausrüstung am Arbeitsplatz hilft Ihnen, den Arbeitsplatzbedarf an Sicherheitsausrüstung für Ihre Mitarbeiter zu verwalten und zu überwachen. Ein Dashboard bietet einen umfassenden Überblick über den Bestand jeder Einrichtung, einen Gesamtumfang des gesamten Arbeitsplatzes und historische Daten darüber, wie sich der Ausstattungsgrad im Laufe der Zeit verändert hat. Sie können die aktuellen Bestände täglich aktualisieren, um eine genaue Bestandsverwaltung in Echtzeit zu ermöglichen.

Verwenden Sie die Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen gemeinsam zur Automatisierung von Workflows zur Bestimmung der Bereitschaft und der Anforderungen Ihrer Mitarbeiter für die Rückkehr an den Arbeitsplatz, zur Vorbereitung von hygienisch sauberen und für Social Distancing vorbereiteten Arbeitsbereichen und zur Verwaltung des Bestands an Sicherheitsausrüstung für Ihre Belegschaft.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Verwenden Sie das geführte Setup, um Safe Workplace Suite -Apps zu implementieren

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um das geführte Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz zu öffnen, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus

Mit der Anwendung ServiceNow® Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus können Sie die Bereitschaft des Personals zur Rückkehr an den Arbeitsplatz bewerten, indem Sie die Benutzer bitten, eine Umfrage auszufüllen.

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus ist eine Anwendung, die Sie zur Verwendung mit Notfall-Kontaktaufnahme installieren. Weitere Informationen zu Notfall-Kontaktaufnahme und zum Senden von Umfragen über Outreach-Benachrichtigungen finden Sie unter Emergency Outreach.



Nach der Installation der Anwendung kann der Check-in-Administrator für Notfall-Kontaktaufnahme die Fragen der Umfrage anzeigen und sie Ihren Anforderungen entsprechend bearbeiten. Neue Umfragen können z. B. hinzugefügt werden, um Benutzer in verschiedenen Regionen zu bewerten oder andere Bedenken auszuräumen.

Der Check-in-Administrator sendet die Umfragen mithilfe der Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungsmethoden an Zielgruppen.

Verwenden Sie das geführte Setup, um Safe Workplace Suite -Apps zu implementieren

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um das geführte Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz zu öffnen, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie mit anderen Safe Workplace Suite -Anwendungen

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus ist Teil einer Suite von ServiceNow® Safe Workplace Suite -Anwendungen. Verwenden Sie sie zusammen mit diesen anderen Anwendungen, um Ihr Unternehmen bei der Vorbereitung der Mitarbeiter und Arbeitsplätze auf die Wiederaufnahme des Betriebs nach Notfällen und Pandemien wie COVID-19 zu unterstützen.

- Bevor Benutzer die Arbeitsbereiche wieder betreten, verwenden Sie die Anwendung Employee Health Screening, um ein Screening der Benutzer durchzuführen und die Compliance Ihrer Zugangsvoraussetzungen zu gewährleisten, z. B. eine Temperaturüberprüfung und persönliche Schutzausrüstung (PSA).
- Bereiten Sie sich mit der Anwendung Workplace Core erkunden auf die Rückkehr von Benutzern vor, indem Sie saubere und von Social Distancing getrennte Arbeitsbereiche konfigurieren und pflegen, in denen sie von Anwendern verwendet werden können.
- Die Anwendung Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management unterstützt Sie bei der Verwaltung des Bestands an Sicherheitsausrüstung am Arbeitsplatz, die Ihren Mitarbeitern zur Verfügung gestellt wird.

Alle Safe Workplace Suite -Anwendungen sind im ServiceNow Store verfügbar.

Safe Workplace Suite für behördliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Für die Verwendung von Safe Workplace Suite -Anwendungen in Produktionsinstanzen sind -Lizenzen erforderlich. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Domänentrennung in der Anwendung Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus

Umfragen werden über die Anwendung Umfragemanagement auf Ihrer ServiceNow-Instanz konfiguriert und verwaltet. Informationen zur Unterstützung der Domänentrennung finden Sie unter Domänentrennung für Umfragemanagement .

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus installieren

Sie können Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Durch das Installieren von Umfragen zum Mitarbeiter-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereitschaftsstatus werden Benachrichtigungsoptionen und eine standardmäßige Gesundheitsbereitschaftsumfrage zur Notfall-Kontaktaufnahme-App hinzugefügt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Notfallmaßnahmen-Management für Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Formular "Outreach senden" in Notfall-Kontaktaufnahme bietet die Option, eine Umfrage anstelle einer Gesundheitsstatusanforderung zu senden. Nutzer mit Administratorrolle sn_imt_checkin.checkin_admin werden Eigentümer der beispielhaften Gesundheitsbereitschaftsumfrage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie nach Employee Readiness Surveys.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.
4. **Wahlweise:** Laden Sie die Demodaten, indem Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden** aktivieren.

   (Optional) Informationen dazu, wie Sie Demodaten nach der Erstinstallation installieren oder neu installieren, finden Sie im Artikel Work around to install demo data if application is already installed (Workaround zum Installieren von Demodaten bei bereits installierter Anwendung) [KB0722909] in der Now Support Knowledge Base.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, wählen Sie **Schließen**.

Ergebnisse

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus wurde in Ihrer Instanz installiert. Verwenden Sie die Anwendung, indem Sie zur Notfall-Kontaktaufnahme-App navigieren.

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus-Benachrichtigungen konfigurieren

Der Administrator kann Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus-Benachrichtigungen hinzufügen oder ändern. Benutzer mit der Rolle „sn_imt_checkin.checkin_admin“ oder „survey_admin“ können die Basissystemumfrage anzeigen lassen und kopieren, um Änderungen vorzunehmen, oder eine neue Umfrage hinzufügen.

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus-Benachrichtigung ändern

Ändern Sie E-Mail-Benachrichtigungen des Basissystems von Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Details zur Planung, Erstellung und Änderung von Systembenachrichtigungen, indem Sie mit E-Mail-Benachrichtigungen erstellen beginnen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Outreach senden**, und wählen Sie dann die Registerkarte Inhaltskonfiguration aus.
2. Wählen Sie im Feld **Antwortmodus Umfrage** aus.
   Das Feld **Umfrage** wird angezeigt, und der Eintrag im Feld **Benachrichtigung** ändert sich in **Outreach-Umfragen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie das Vorschausymbol ( ) neben dem Feld **Benachrichtigung** und klicken Sie dann auf **Datensatz öffnen**.
4. Ändern Sie im Benachrichtigungsformular für diese Outreach-Umfragebenachrichtigung die Details nach Bedarf.
   Behalten Sie den Standardtabellenwert Assessment-Instanz [asmt_assessment_instance] bei.
5. Wählen Sie **Benachrichtigungsvorschau** und überprüfen Sie Ihre Änderungen.
6. Klicken Sie abschließend auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die geänderte Benachrichtigung wird für zukünftige Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus-Benachrichtigungen verwendet.

E-Mail-Benachrichtigung von Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus hinzufügen

Fügen Sie eine neue Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus-E-Mail-Benachrichtigung zur Verwendung in Notfall-Kontaktaufnahme hinzu, die zum Senden des Umfragelinks verwendet werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

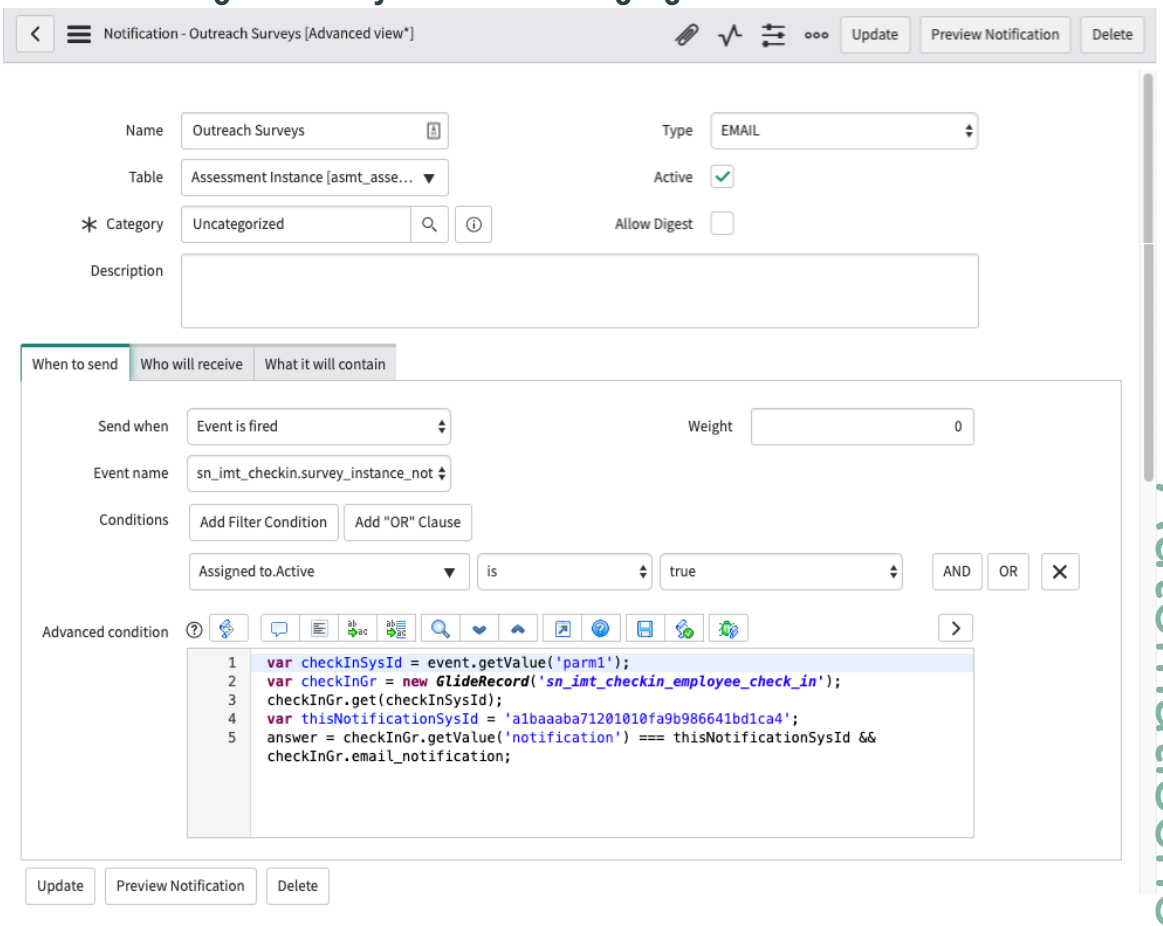
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Überprüfen Sie die vorhandene E-Mail-Benachrichtigung für **Outreach-Umfragen**, um sich mit den Skripts und anderen Einstellungen vertraut zu machen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Outreach-Umfragen – Basissystembenachrichtigung



3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle „Outreach-Umfragen“ [sn_imt_checkin_employee_check_in] aus.
5. Legen Sie auf der Registerkarte „Absendezeitpunkt“ die Bedingungen fest.
   - Legen Sie die Kriterien für die **Bedingungen** fest, wie im Bild der Basissystembenachrichtigung dargestellt.
   - Geben Sie das Skript für die *erweiterte Bedingung* mit der folgenden Änderung ein.

     Zeile: `var thisNotificationSysId = 'a1baaaba71201010fa9b986641bd1ca4';`

     Ersetzen Sie die sys_id durch die sys_id der Benachrichtigung, die Sie hinzufügen. Um die sys_id abzurufen, öffnen Sie das Menü „Zusätzliche Aktionen“ und wählen Sie dann **sys_id kopieren** aus.
6. Öffnen Sie auf der Registerkarte „Empfänger“ **Benutzer/Gruppen in Feldern**, und wählen Sie **Zugewiesen an**.
7. Füllen Sie die verbleibenden Informationen auf der Registerkarte „Enthalten“ aus.
8. Wählen Sie **Absenden** aus.
9. Öffnen Sie in der Benachrichtigungsliste die von Ihnen hinzugefügte Benachrichtigung und klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**.
10. Überprüfen Sie die Benachrichtigung, und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen vor.
11. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus konfigurieren

Überprüfen Sie die standardmäßige Umfrage zur Arbeitsplatzbereitschaft von Mitarbeitern, die mit der Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus-App installiert wurde. Ändern Sie die Umfrage, oder erstellen Sie mindestens eine Umfrage, die basierend auf den Bereitschaftsbedenken, die Sie ansprechen möchten, und allen gesetzlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze, verwendet werden soll.

Vorbereitungen

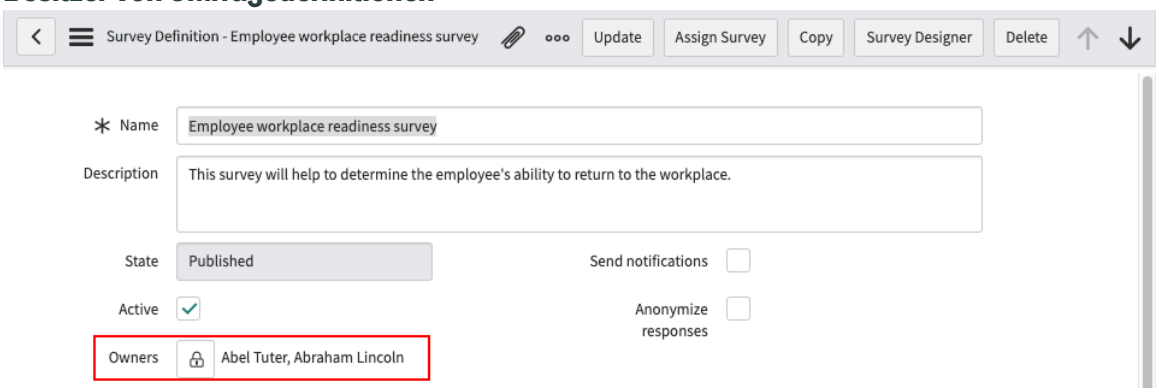
Machen Sie sich mit der Umfrageverwaltung vertraut. Treffen Sie sich dann mit anderen Stakeholdern des Reaktionsteams, um die Änderungen an der Umfrage zu planen. Entscheiden Sie, ob Sie die vorhandene Umfrage bearbeiten möchten, bevor Sie sie an Mitarbeiter senden, oder ob Sie eine oder mehrere neue Umfragen erstellen möchten.

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit der Rolle „sn_imt_checkin.checkin_admin“ haben die Rolle „survey_creator“ und werden zu Besitzern der Standardbereitschaftsumfrage. Benutzer mit der Rolle „survey_creator“ können die Standardumfrage bearbeiten oder kopieren. Diese Benutzer können auch eine weitere Bereitschaftsumfrage hinzufügen und andere Benutzer als Besitzer hinzufügen, um mit ihnen zusammenzuarbeiten.

Besitzer von Umfragedefinitionen

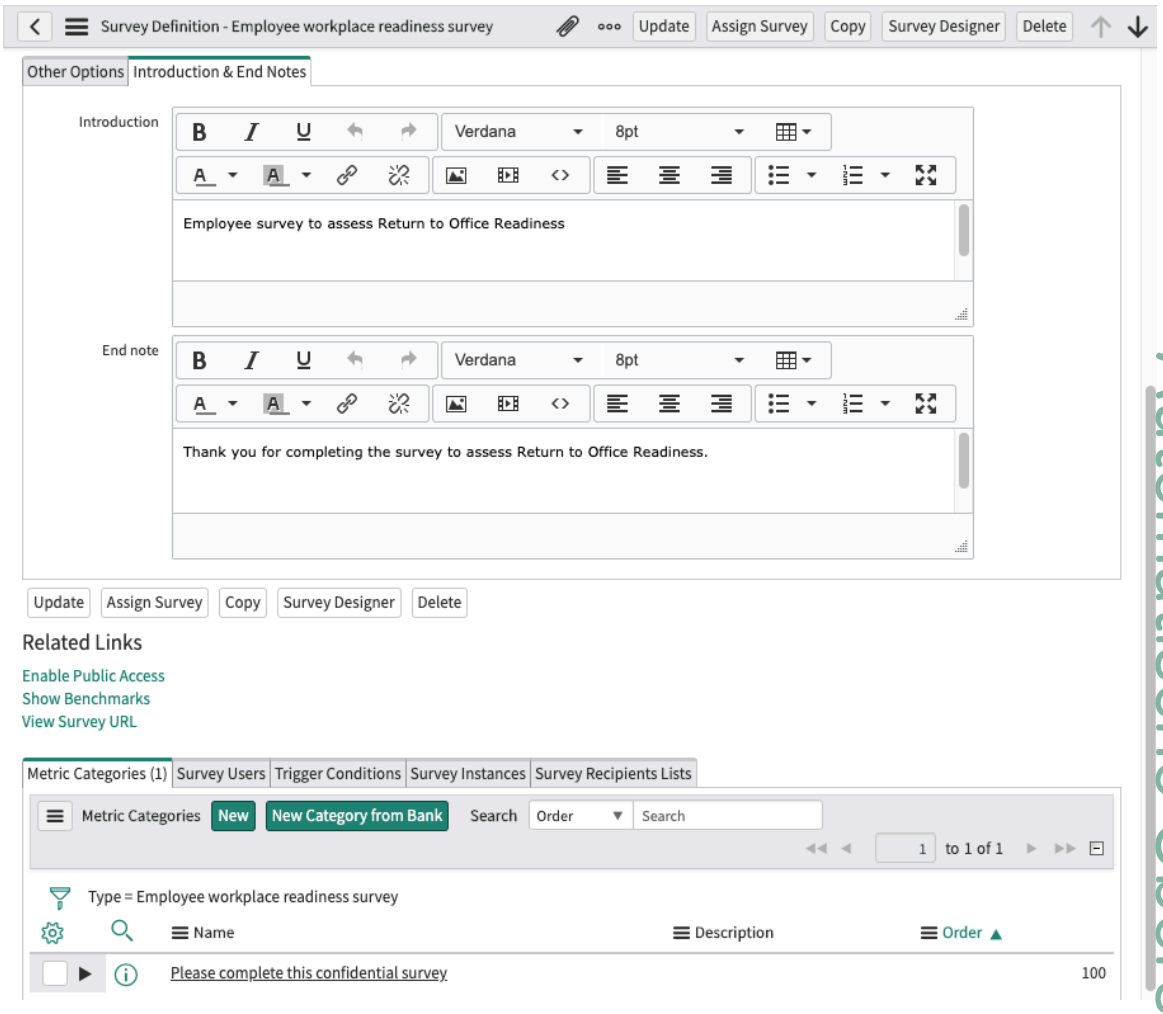


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfragen** > **Umfragen anzeigen** und öffnen Sie die **Mitarbeiterumfrage zur Arbeitsplatzbereitschaft**.



2. Aktualisieren Sie mithilfe des Plans, den Sie zum Ändern der Umfrage erstellt haben, eines der folgenden Umfrageelemente.

3. Schließen Sie alle anderen Änderungen an den Umfrageoptionen ab und wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die geänderte Umfrage wird für zukünftige Outreach-Umfragen verwendet.

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus hinzufügen

Erstellen Sie mindestens eine weitere Umfrage, die für verschiedene Arbeitsplätze oder andere Problembereiche verwendet werden soll. Planen Sie zunächst sorgfältig die Umfragen, um die besten Daten für Ihre Bewertung der Bereitschaft zur Rückkehr an den Arbeitsplatz zu sammeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überlegen Sie, wie Sie mit der Wiedereröffnung Ihres Arbeitsplatzes beginnen möchten und was Sie über die Mitarbeiter erfahren müssen, bevor Sie beginnen können. Arbeiten Sie mit einem Benutzer mit der Rolle „survey_admin“ in Ihrem Unternehmen, um die Arten von Fragen und Antworten für die Umfrage zu planen. Informationen zum Hinzufügen von Umfragen finden Sie unter Umfrageverwaltung und Umfragedesigner.

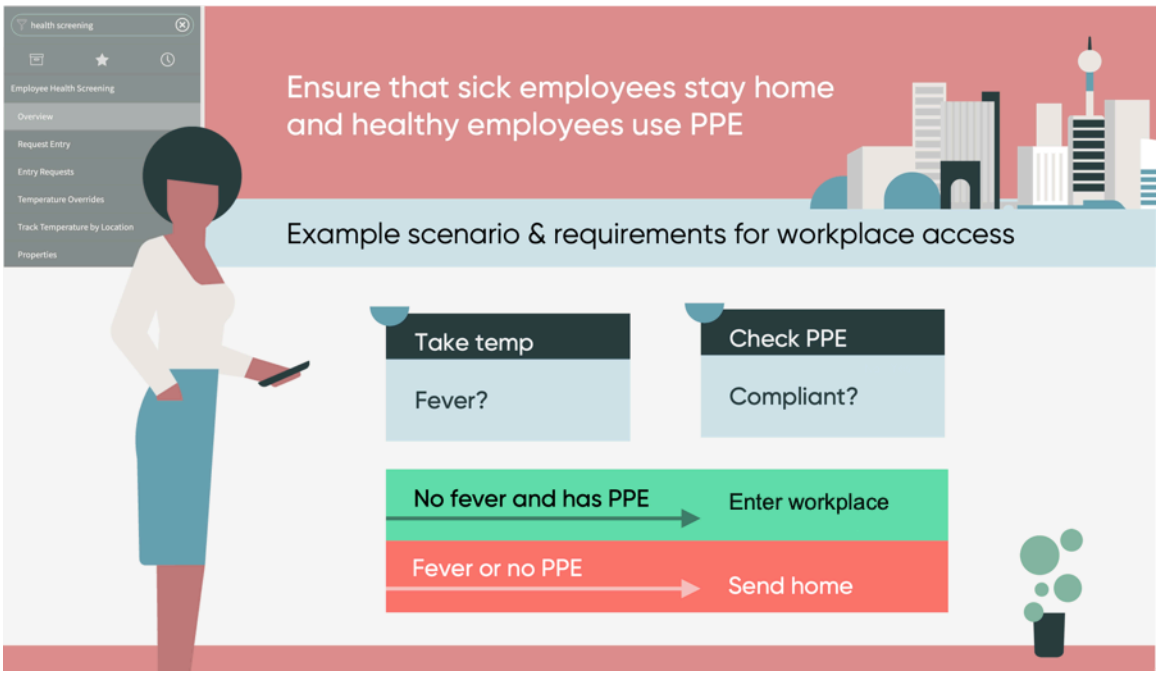
Prozedur

- Um eine Umfrage zu erstellen, navigieren Sie zu **Umfragen** > **Umfragen anzeigen**.
- Wählen Sie **Neu** oder **Umfragedesigner** aus, und geben Sie die Informationen ein, um die Umfrage aus dem von Ihnen erstellten Plan abzuschließen.
  Entscheiden Sie sich für eine Namenskonvention, die für Umfragen verwendet werden soll, damit ein Benutzer mit der Rolle „Sn_imt_checkin.checkin_admin“ weiß, welche beim Senden von Outreach-Umfragen ausgewählt werden soll. Beispiele: **Bereitschaftsumfrage für Indien** oder **Bereitschaft von Mitarbeitern im Kundenservice zur Rückkehr**.

Gesundheits-Screening von Mitarbeitern

Überprüfen Sie Benutzer vor dem Betreten des Arbeitsplatzes, um sicherzustellen, dass sie die Zutrittsbestimmungen des Unternehmens erfüllen, z. B. Temperaturüberprüfung und PSA. Fordern Sie Anwender auf, die Arbeitsschutzrichtlinien einzuhalten, bevor sie an den Arbeitsplatz zurückkehren.

Die Anwendung ServiceNow® Gesundheits-Screening von Mitarbeitern ermöglicht es Organisationen, Benutzer vor dem Betreten des Arbeitsplatzes zu überprüfen, um sicherzustellen, dass sie die Zutrittsanforderungen der Organisation erfüllen, z. B. Temperaturmessung und persönliche Schutzausrüstung (PPE). Basierend auf eigenen Kriterien können Unternehmen bestimmen, ob der Benutzer den Arbeitsplatz sicher betreten kann. Unternehmen können ein Dashboard für die Berichterstellung verwenden, um Trends nach Standorten anzuzeigen und die Rückkehr von Benutzern in ihre Einrichtungen aufzuzeichnen.



Verwenden Sie das geführte Setup, um Safe Workplace Suite -Apps zu implementieren

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um das geführte Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz zu öffnen, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für Sicherheit am Arbeitsplatz. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Mit Kundenservice-Management integrieren

Verwenden Sie ServiceNow® Kundenservice-Management und Gesundheits-Screening von Mitarbeitern zusammen, um Verbrauchern und Kontakten Zugriff auf ein Gesundheitserklärungsformular auf Ihren Verbraucher- oder Kundenserviceportalen zu gewähren. Führen Sie Gesundheitsscreenings für Verbraucher und Kontakte durch, bevor ihnen der Zutritt zu einem Standort gewährt wird. Weitere Informationen zur Verwendung von Kundenservice-Management mit Gesundheits-Screening von Mitarbeiternfinden Sie unter Customer Service Management mit Safe Workplace-Anwendungen integrieren .

Verwenden Sie mit anderen Safe Workplace Suite -Anwendungen

Gesundheits-Screening von Mitarbeitern ist Teil einer Suite von ServiceNow® Safe Workplace Suite -Anwendungen. Verwenden Sie sie zusammen mit diesen anderen Anwendungen, um Ihr Unternehmen bei der Vorbereitung der Mitarbeiter und Arbeitsplätze auf die Wiederaufnahme des Betriebs nach Notfällen und Pandemien wie COVID-19 zu unterstützen.

- Mit der Anwendung Employee Readiness Surveys bewerten Sie die Bereitschaft der Benutzer, zum Arbeitsplatz zurückzukehren, indem Sie sie bitten, einen Fragebogen auszufüllen.
- Benachrichtigen Sie Mitarbeiter mit der Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme über wichtige Informationen zu erwarteten oder auftretenden Notfallsituationen. Senden Sie eine Outreach-Benachrichtigung per E-Mail, Mobile-Push oder SMS, um eine Mitarbeiterantwort anzufordern. Sie können auch andere bevorzugte Kommunikationskanäle konfigurieren.
- Bereiten Sie sich mit der Anwendung Workplace Core erkunden auf die Rückkehr von Benutzern vor, indem Sie saubere und von Social Distancing getrennte Arbeitsbereiche konfigurieren und pflegen, in denen sie von Anwendern verwendet werden können.
- Die Anwendung Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management unterstützt Sie bei der Verwaltung des Bestands an Sicherheitsausrüstung am Arbeitsplatz, die Ihren Mitarbeitern zur Verfügung gestellt wird.

Alle Safe Workplace Suite -Anwendungen sind im ServiceNow Store verfügbar.

Safe Workplace Suite für behördliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Für die Verwendung von Safe Workplace Suite -Anwendungen in Produktionsinstanzen sind -Lizenzen erforderlich. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
	Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Gesundheits-Screening von Mitarbeitern installieren

Sie können die Anwendung Gesundheits-Screening von Mitarbeitern installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Diese Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Notfallmaßnahmen-Management für Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und das Suchfeld.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die ServiceNow Store auf der Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Versionshinweise zum Versionsverlauf .
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Wenn Ihre Anwendung andere Anwendungen erfordert, installieren Sie diese zuerst, falls dies noch nicht geschehen ist.

   Im Rahmen der Installation der Anwendung werden auch die abhängigen Anwendungen oder Plugins automatisch installiert, wenn sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Einige Anwendungen enthalten Demodaten. Es handelt sich dabei um Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Demodaten für eine Store-Anwendung nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Mit Gesundheits-Screening von Mitarbeitern installierte Komponenten

Rollen und Tabellen werden mit der Anwendung Gesundheits-Screening von Mitarbeitern installiert.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Gesundheitsüberwachung [sn_imt_monitoring.monitoring_user]	Auf der Seite zum Gesundheits-Screening können Sie Details zu wiederkehrenden Mitarbeitern aufzeichnen. Zeigen Sie den Arbeitsschutzstatus von Mitarbeitern an.	• report_user • sn_imt_core.reader
Gesundheitsüberwachungsadministrator [sn_imt_monitoring.monitoring_admin]	Konfigurieren Sie Eigenschaften und Temperaturüberschreibungen, und zeigen Sie das Dashboard an.	• report_user • sn_imt_monitoring.monitoring_user

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Zutrittsanforderung [sn_imt_monitoring_request_for_entry]	Ergebnisse der Events im Zusammenhang mit dem Gesundheits-Screening für Mitarbeiter. Wenn die Eigenschaft *sn_imt_monitoring.auto_create_request* aktiviert ist, enthält die Tabelle auch Ergebnisse von Personen, die für die Gesundheitsüberwachung zuständig sind, die den Arbeitsschutzstatus von Mitarbeitern ermitteln. Für Ergebnisse von Gesundheitsscreenings wird das Feld **Quelle** auf

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	Gesundheitsscreening gesetzt. Für Ergebnisse aus Statussuchen wird das Feld **Quelle** auf **Auto-checkin (Automatischer Check-in)** gesetzt.
Standortüberschreibung [sn_imt_monitoring_temperature_override]	Standorte, an denen sich die Temperaturschwellenwerte von Mitarbeitern vom Schwellenwert aus den Systemeigenschaften unterscheiden.
Gesundheitserklärung für Mitarbeiter [sn_imt_monitoring_health_verification]	Alle Gesundheitsüberprüfungen, die von Mitarbeitern übermittelt wurden
Zutrittsanforderung für Besucher [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry]	Ergebnisse der Ereignisse im Zusammenhang mit dem Gesundheitsscreening für Besucher
Standortüberschreibung für Besucher [sn_imt_monitoring_visitor_temperature_override]	Standorte, an denen sich die Temperaturschwellenwerte von Besuchern vom Schwellenwert aus den Systemeigenschaften unterscheiden
Informationsnachrichten [sn_imt_monitoring_information_message]	Nachrichten, die bestimmten Benutzertypen (je nach Zielgruppe) bereitgestellt werden, wenn sie versuchen, einen Standort zu betreten.

Gesundheits-Screening von Mitarbeitern konfigurieren

Legen Sie Eigenschaften fest, um die globalen Schwellenwerte für die maximalen Temperatur in Fahrenheit und Celsius anzugeben. Die während eines Gesundheits-Screenings gemessenen Temperaturen werden mit dem globalen Temperaturschwellenwert verglichen, der vom Unternehmen als Kriterium dafür festgelegt wird, ob der Zutritt erlaubt oder verweigert wird.

Eine weitere Eigenschaft lässt Sie entscheiden, ob QR-Codes generiert werden, wenn eine Gesundheitsüberprüfung übermittelt wird. Sie können auch festlegen, ob Temperaturmesswerte in der Anwendung gespeichert werden sollen und Sie können Überschreibungen nach Ort festlegen.

Fügen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung hinzu und konfigurieren Sie eine Outreach-Benachrichtigung für die tägliche Gesundheitsverifizierung. Senden Sie die Outreach-Benachrichtigung bei Bedarf oder wie geplant an Mitarbeiter, bevor sie zum Arbeitsplatz zurückkehren. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen für die tägliche Gesundheitsverifizierung senden.

Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Eigenschaften einrichten

Entscheiden Sie, ob Sie während der Screening-Events aufgezeichnete Temperaturen speichern möchten. Legen Sie außerdem die maximale Temperaturschwelle fest, anhand derer bestimmt wird, ob es für oder Besucher sicher ist, den Arbeitsplatz zu betreten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_monitoring.monitoring_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arbeitgeber sind allein verantwortlich für die Einhaltung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze zur Erfassung, Verwendung, Offenlegung und Aufbewahrung personenbezogener Daten, und sollten alle in der Anwendung verfügbaren Funktionen aktivieren, nicht aktivieren oder anpassen, um die spezifischen Anforderungen des jeweiligen Arbeitgebers zu erfüllen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheits-Screening von Mitarbeitern** > **Eigenschaften**.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaftswerte fest.

Eigenschaft	Beschreibung
Gesundheitsüberprüfung täglich löschen sn_imt_monitoring.clear_health_verification_daily	Wenn das Kontrollkästchen **Ja/N** aktiviert ist, wird das Feld **Antwo** Datensätzen zur Gesundheitsüberp jeden Tag zur angegebenen Zeit au zurückgesetzt. Wenn die Anforder Gesundheitserklärung für Mitarbe wird der Anforderungsstatus des M auf **Not Cleared** zurückgesetzt. Diese Eigenschaft ist standa nicht aktiviert.
Zeit zum Zurücksetzen von Gesundheitsüberprüfungen sn_imt_monitoring.time_to_reset_health_verifications	Legt die Zeit fest, zu der die Antw auf Gesundheitsüberprüfungen jed auf **Nein** zurückgesetzt werden. B Zurücksetzen wird die Ortszeit für Benutzer verwendet. Wenn Sie be 17:00:00 eingeben, wird die Über eines Benutzers in Seattle um 17:0 (Pacific Time) und eines Benutzer um 17:00 Uhr (Eastern Time) zurü Die Standardzeit ist Mittern
Beschränken Sie die Übermittlungen der Gesundheitsverifizierung auf einmal pro Tag. [sn_imt_monitoring.limit_health_verification_submission]	Wenn das Kontrollkästchen **Ja/N** aktiviert ist, kann jeder Mitarbeite Gesundheitsverifizierung einmal p übermitteln. Wenn das Kontrollkä **Ja/Nein** deaktiviert ist, gibt es ke Beschränkung dafür, wie oft ein M die Gesundheitsverifizierung pro T übermitteln kann.
Status „Freigegeben“ als Bedingung für Gesundheitsscreening durchsetzen. [sn_imt_monitoring.enforce_cleared_status_on_screen]	Wenn das Feld **Ja/Nein** aktiviert ist, benötigen Mitarbeiter den Stat **Freigegeben**, um Zutritt zu eine zu erhalten. Wenn das Feld **Ja/N** deaktiviert ist, wird dem Benutzer aufgrund seines Arbeitsschutzstatu automatisch verweigert.
Wenn Sie diesen Wert auf „true“ setzen, wird die Temperatur der Mitarbeiter nachverfolgt. [sn_imt_monitoring.track_temperature]	Wenn das Kontrollkästchen **Ja/N** deaktiviert ist, werden die eingege Temperaturschwellenwerte nur ve um zu bestimmen, ob der Mitarbei Zutritt erhält. Diese Informationen nicht gespeichert. Standardmäßig Aufzeichnen und Speichern von T deaktiviert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Temperaturprüfung für geimpfte Mitarbeiter deaktivieren. [sn_imt_monitoring.disable_temperature_check_for_vaccinated_employees]	Wenn das Feld **Ja/Nein** aktiviert ist für geimpfte Mitarbeiter währe Gesundheitsprüfung keine Temper notwendig. **Hinweis:** Das Feld **Temperatur** ist w der Gesundheitsprüfung für g Mitarbeiter ausgeblendet.
Wenn Sie diesen Wert auf „true“ setzen, werden die PSA-Daten der Mitarbeiter nachverfolgt. [sn_imt_monitoring.track_ppe]	Wenn das Kontrollkästchen **Ja/N** deaktiviert ist, werden die eingege Werte nur verwendet, um zu besti ob der Mitarbeiter Zutritt erhält. D Informationen werden nicht gespe
Globale Eigenschaft für den Schwellenwert für die Mitarbeiter-Temperatur (Fieber) in Fahrenheit. Werte bei oder über dieser Temperatur gelten als Fieber. [sn_imt_monitoring.temperature_threshold_fahrenheit]	Legen Sie diesen Grenzwert basie der Ihrer Meinung nach sicheren T in Fahrenheit fest, um die Wiederk Mitarbeitern am Arbeitsplatz zu er
Globale Eigenschaft für den Schwellenwert für die Mitarbeiter-Temperatur (Fieber) in Celsius. Werte bei oder über dieser Temperatur gelten als Fieber. [sn_imt_monitoring.temperature_threshold_celsius]	Legen Sie diesen Schwellenwert f wie im vorherigen Eintrag beschri
Wenn Sie diesen Wert auf „true“ setzen, werden die Temperaturdaten der Besucher nachverfolgt. [sn_imt_monitoring.track_visitor_temperature]	Wenn das Kontrollkästchen **Ja/N** deaktiviert ist, werden die eingege Temperaturschwellenwerte nur ve zu bestimmen, ob der Besucher Zu Diese Informationen werden nicht Standardmäßig ist das Aufzeichne Speichern von Temperaturen deak
Wenn Sie diesen Wert auf „true“ setzen, werden die PSA-Daten der Besucher nachverfolgt. [sn_imt_monitoring.track_visitor_ppe]	Wenn das Kontrollkästchen **Ja/N** deaktiviert ist, werden die eingege Werte nur verwendet, um zu besti ob der Besucher Zutritt erhält. Die Informationen werden nicht gespe
Globale Eigenschaft für den Schwellenwert für die Besuchertemperatur (Fieber) in Fahrenheit. Werte bei oder über dieser Temperatur gelten als Fieber. [sn_imt_monitoring.visitor_temperature_threshold_fahrenheit]	Legen Sie diesen Schwellenwert b der Ihrer Meinung nach sicheren T in Fahrenheit fest, um den Zutritt Besuchern zum Arbeitsplatz zu er
Globale Eigenschaft für den Schwellenwert für die Besuchertemperatur (Fieber) in Celsius. Werte bei oder über dieser Temperatur gelten als Fieber. [sn_imt_monitoring.visitor_temperature_threshold_celsius]	Legen Sie diesen Schwellenwert f wie im vorherigen Eintrag beschri
Wenn Sie diese Eigenschaft auf „true“ festlegen, wird der QR-Code für den Zutritt angezeigt. [sn_imt_monitoring.show_qr_code]	Wenn das Kontrollkästchen **Ja/N** aktiviert ist, wird ein QR-Code angezeigt, wenn ein Mitarbeiter de Gesundheitsüberprüfungsformular Eine Gesundheitsüberwachung an Einstiegspunkt scannt den Code, u

Automatisch übersetzt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Status der Gesundheitsanforderung Mitarbeiters zu überprüfen. **Hinweis:** Anforderungen werden in der Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core erste Weitere Informationen finden Arbeitsschutzstatus des Mitar Der QR-Code kann über die Mobile-App gedruckt oder au Mobilgerät angezeigt werde
Erstellen Sie einen Datensatz für die Zutrittsanforderung, wenn der Gesundheitsprüfer einen Datensatz für den Gesundheitsstatus anzeigt. sn_imt_monitoring.auto_create_request	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, wird in der Tabe „Zutrittsanforderung“ [sn_im jedes Mal ein Datensatz erst wenn ein Benutzer mit der R sn_imt_monitoring.monitorin den Arbeitsschutzstatus eines Mitarbeiters durch Scannen de Codes oder manuelle Sucheanzei den Mitarbeiter . Wenn der Arbeitsschutzstatus des Mit **Freigegeben** lautet, wird das **Zugriff gewährt** auf **true** fest andernfalls auf **false**. Diese Eigenschaft ist standa nicht aktiviert.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Maximale Temperatur nach Standort überschreiben

Definieren Sie Überschreibungen des Schwellenwertes für die maximale Temperatur, der in den Eigenschaften für bestimmte Standorte angegeben ist. Beispielsweise gilt für einen Arbeitsplatz in Mexiko möglicherweise eine höhere Einstellung, da das Klima wärmer ist. Überschreiben Sie auch die Eigenschaft, ob QR-Codes generiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_monitoring.monitoring_admin oder admin

Prozedur

1. Um Überschreibungen für Mitarbeiter zu definieren, navigieren Sie zu **Gesundheits-Screening von Mitarbeitern** > **Standortüberschreibungen**. Um Überschreibungen für Besucher zu definieren, navigieren Sie zu **Gesundheits-Screening von Mitarbeitern** > **Überschreibungen des Besucherstandorts**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatisierte Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Überschreibung des “.

Feld	Beschreibung
Standort	Der Ort, für den ein anderer Schwellenwert für die maximale Temperatur festgelegt werden soll.
Temperatur nachverfolgen	Option, die angibt, ob die Temperaturdaten bei der Überprüfung an diesem Standort gespeichert werden.
PSA nachverfolgen	Option, die angibt, ob die PSA-Compliance bei der Überprüfung an diesem Standort gespeichert wird.
QR-Code anzeigen **Hinweis:** Dieses Feld wird für Besucher nicht verwendet.	Option, die angibt, ob ein QR-Code generiert wird, wenn eine Gesundheitsüberprüfung übermittelt wird.
Einheit	Maßeinheit für die Temperatur.
Temperatur	Mitarbeiter oder Besucher dürfen den Arbeitsplatz nur dann betreten, wenn sie höchstens diese Temperatur erreichen oder sie unterschreiten.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Seite der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter ändern

Die Anwendung Gesundheits-Screening von Mitarbeitern bietet eine sofort einsetzbare Gesundheitserklärung für Mitarbeiter. Sie können die Erklärung jedoch ändern, wenn Sie die Kriterien ändern möchten, denen Mitarbeiter zustimmen müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**.
2. Klicken Sie auf das Katalogelement „Verifizierung der Gesundheit“.
3. Im Feld **Beschreibung** aktualisieren Sie die Kriterien, denen Mitarbeiter zustimmen müssen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Benachrichtigungs-E-Mails für Besucher ändern

Die Anwendung Gesundheits-Screening von Mitarbeitern stellt gebrauchsfertige Besucherbenachrichtigungen bereit. Sie können die Benachrichtigungen jedoch ändern, wenn Sie sie für Ihr Unternehmen anpassen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Anwendung Gesundheits-Screening von Mitarbeitern werden die folgenden Besucherbenachrichtigungen verwendet.

Besucherbenachrichtigungen

Benachrichtigung	Beschreibung
Benachrichtigung über geplanten Besuch	Ist die Eigenschaft `sn_imt_core.send_email_to_visitor` aktiviert, so wird diese E-Mail an den Besucher gesendet, wenn er von einem Mitarbeiter an den Arbeitsplatz eingeladen wird. Die E-Mail wird gesendet, sobald der Mitarbeiter die Einladung absendet. Die E-Mail enthält eine kurze Bestätigung des geplanten Besuchs mit Angabe des Datums und des Namens des Mitarbeiters, der die Einladung gesendet hat. Diese Benachrichtigung wird mit der Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installiert.
E- werden Gesundheitsdaten vom Besucher anfordern	Diese E-Mail wird vor dem geplanten Besuch an den Besucher gesendet. Die Eigenschaft `sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data` legt fest, wann die E-Mail gesendet wird. Die E-Mail enthält Informationen zu Sicherheitsanforderungen und -richtlinien, denen der Besucher zustimmen muss. Der Besucher muss mit Ja auf die E-Mail antworten, um die Anforderungen der Besuchereinladung von Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters auszufüllen. **Hinweis:** Um sicherzustellen, dass der Anforderungsstatus eines Besuchers aktualisiert wird, wenn der Besucher auf diese E-Mail antwortet, legen Sie die Eigenschaft `glide.user.trusted_domain` auf den Standardwert (*) fest. Weitere Informationen finden Sie unter **Hinweis:** Konfiguration eingehender E-Mails . Wenn Sie eingehende E-Mails filtern müssen, finden Sie weitere Informationen unter E -Mail-Filter . Diese Benachrichtigung wird mit der Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installiert.
Besuchereinladungskriterien erfüllt	Diese E-Mail wird an den Besucher und an den Mitarbeiter, der ihn eingeladen hat, sowie an alle Personen auf der Beobachtungsliste der Einladung gesendet. Sie wird gesendet, nachdem der Besucher auf die -E-Mail zu Gesundheitsdaten mit Ja geantwortet hat. Mit dieser E-Mail wird der bevorstehende Besuch bestätigt.
Besuchereinladungskriterien nicht erfüllt	Diese E-Mail wird an den Besucher und an den Mitarbeiter, der ihn eingeladen hat, sowie an alle Personen auf der Beobachtungsliste der Einladung gesendet. Sie wird gesendet, nachdem der Besucher auf die -E-Mail mit Gesundheitsdaten mit Nein geantwortet hat. In dieser E-Mail wird der Besucher aufgefordert, seinen Besuch neu zu planen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu den Eigenschaften, die für die Konfiguration von E-Mail-Benachrichtigungen verwendeten werden, finden Sie unter Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters-Eigenschaften einrichten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf die Besucherbenachrichtigung, die Sie aktualisieren möchten.
3. Bearbeiten Sie im Formularabschnitt für den Inhalt das Feld **Nachrichten-HTML**, um die Benachrichtigungs-E-Mail anzupassen.
4. Klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**, um Ihre Änderungen zu überprüfen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nachrichten für Benutzer bei der Gesundheitsprüfung hinzufügen

Fügen Sie eine optionale benutzerdefinierte Nachricht mit zusätzlichen Informationen oder Richtlinien hinzu, die Personen während ihrer Gesundheitsprüfung lesen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheits-Screening von Mitarbeitern** > **Informationsnachricht**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Nachricht ein.
4. Wählen Sie im Feld **Zielgruppe** die Benutzer aus, die die Nachricht erhalten sollen.

   Example
   Beispielsweise könnten Sie eine Nachricht oder Richtlinien speziell für Benutzer eingeben, die in der IT-Abteilung arbeiten.
5. Geben Sie im Feld **Nachricht** den Text der Nachricht ein.

   Example
   Beispielsweise möchten Sie Benutzern empfehlen, an einem bestimmten Ort im Gebäude zu bleiben.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Benutzer in der ausgewählten Zielgruppe sehen diese Nachricht, wenn sie ihre Gesundheitsprüfung abschließen.

E-Mail-Benachrichtigung für „Tägliche Gesundheitsverifizierung“ hinzufügen

Fügen Sie eine Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus-E-Mail-Benachrichtigung hinzu, die zum Senden des Umfragelinks verwendet werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Überprüfen Sie die vorhandene E-Mail-Benachrichtigung für **Tägliche Gesundheitsverifizierung**, um sich mit den Skripts und anderen Einstellungen vertraut zu machen.

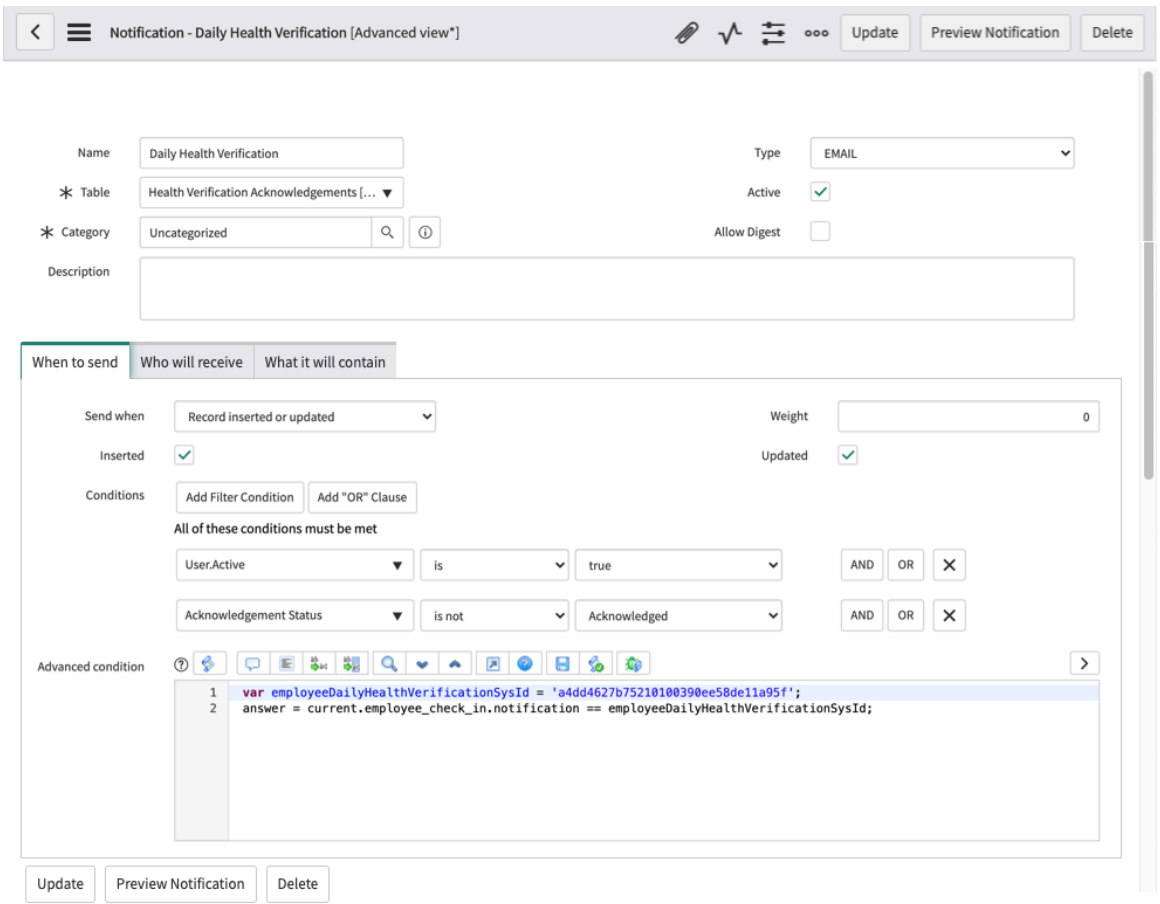
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle „Bestätigungen der Gesundheitsverifizierung“ [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement] aus.
5. Legen Sie auf der Registerkarte „Absendezeitpunkt“ die Bedingungen fest.
   - Wählen Sie im Feld **Absenden wenn** die Option **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** in der Dropdown-Liste aus.
   - Legen Sie die Kriterien **Bedingungen** auf **[User.Active][ist][true]** und **[Status der Bestätigung][ist nicht][Bestätigt]** fest.
   - Geben Sie im Skript *`Erweiterte Bedingung`* den folgenden Code ein.

     ```
     var employeeDailyHealthVerificationSysId = <your-sys_id>
     answer = current.employee_check_in.notification = employeeDailyHealthVerificationSysId;
     ```

     Ersetzen Sie die Variable <your-sys_id> durch die Benachrichtigung „sys_id“, die Sie hinzufügen, indem Sie das Menü für zusätzliche Aktionen öffnen, **sys_id kopieren** auswählen und die sys_id in die Codezeile einfügen.

   Die folgende Abbildung zeigt Beispieleinstellungen für die Basissystembenachrichtigung für „Tägliche Gesundheitsverifizierung“.



6. Öffnen Sie auf der Registerkarte „Empfänger“ **Benutzer/Gruppen in Feldern**, und wählen Sie **Zugewiesen an**.
7. Füllen Sie die verbleibenden Informationen auf der Registerkarte „Enthalten“ aus.
8. Wählen Sie **Absenden** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Öffnen Sie in der Benachrichtigungsliste die von Ihnen hinzugefügte Benachrichtigung und klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**.
10. Überprüfen Sie die Benachrichtigung, und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen vor.
11. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Gesundheitsstatus und Compliance überprüfen

Sie müssen bestätigen, dass Sie die Sicherheitsanforderungen und -richtlinien Ihres Unternehmens verstehen und einhalten, bevor Ihnen der Zutritt zum Standort gewährt werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Normalerweise erhalten Sie von Ihrem Unternehmen eine E-Mail oder eine Benachrichtigung per Mobilgerät mit einem Link zum Gesundheitserklärungsformular.

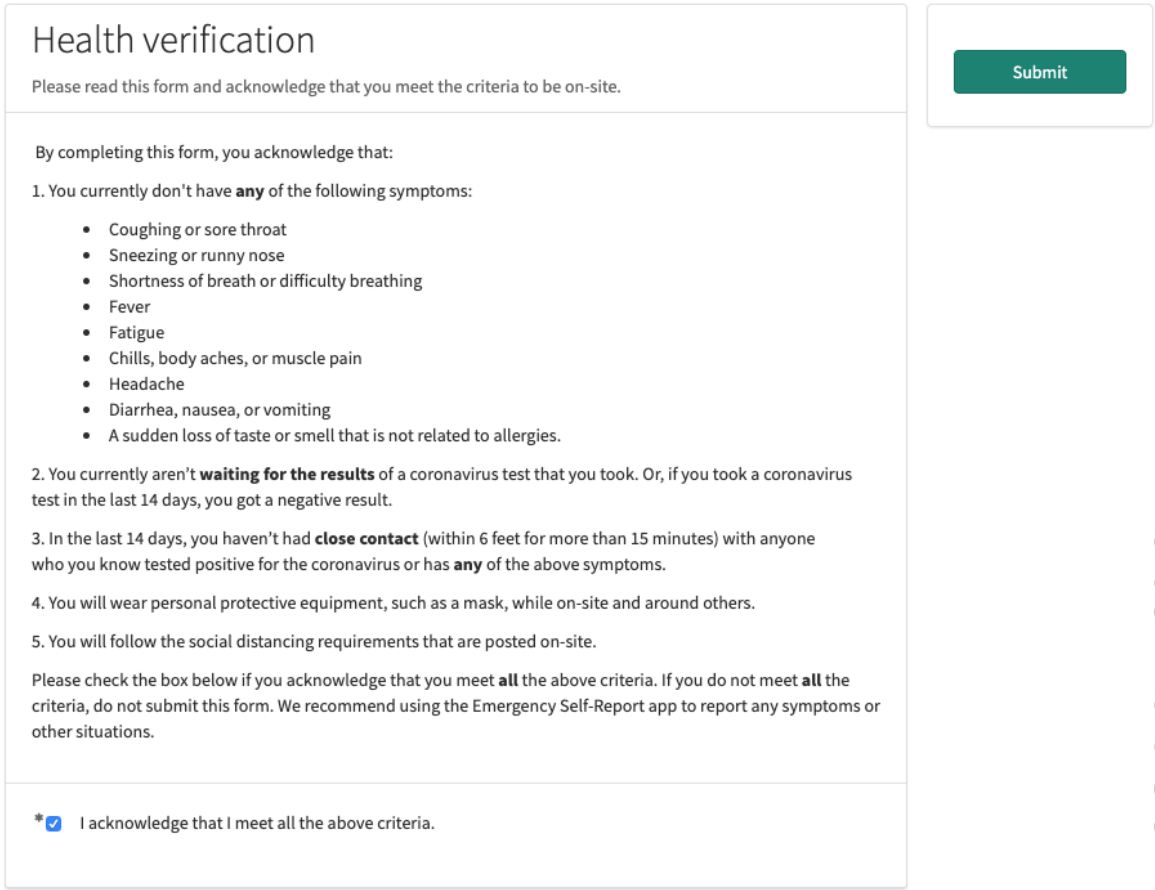
Hinweis:
Wenn die Anwendung ServiceNow® Kundenservice-Management aktiviert ist, können Verbraucher und Kontakte auf das Gesundheitserklärungsformular im Verbraucher- oder Kundenserviceportal zugreifen. Um das Gesundheitserklärungsformular in den Portalen einzurichten, gewähren Sie externen Anwendern Zugriff auf das Katalogelement „Gesundheitsüberprüfung“ (KB0856301) . Weitere Informationen zur Verwendung von Kundenservice-Management mit Gesundheits-Screening von Mitarbeiternfinden Sie unter Customer Service Management mit Safe Workplace-Anwendungen integrieren .

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Gesundheitserklärungsformular.
   - Klicken Sie auf den von Ihrem Unternehmen bereitgestellten Link.
   - Navigieren Sie in der Instanz ServiceNow Ihrer Organisation zu **Gesundheits-Screening von Mitarbeitern** > **Gesundheitsverifizierung**.
   - Navigieren Sie in der App Now Mobile zu **Gesundheitswesen** > **Sicherheitsmaßnahmen befolgen** > **Meine Gesundheit verifizieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesundheitserklärungsformular



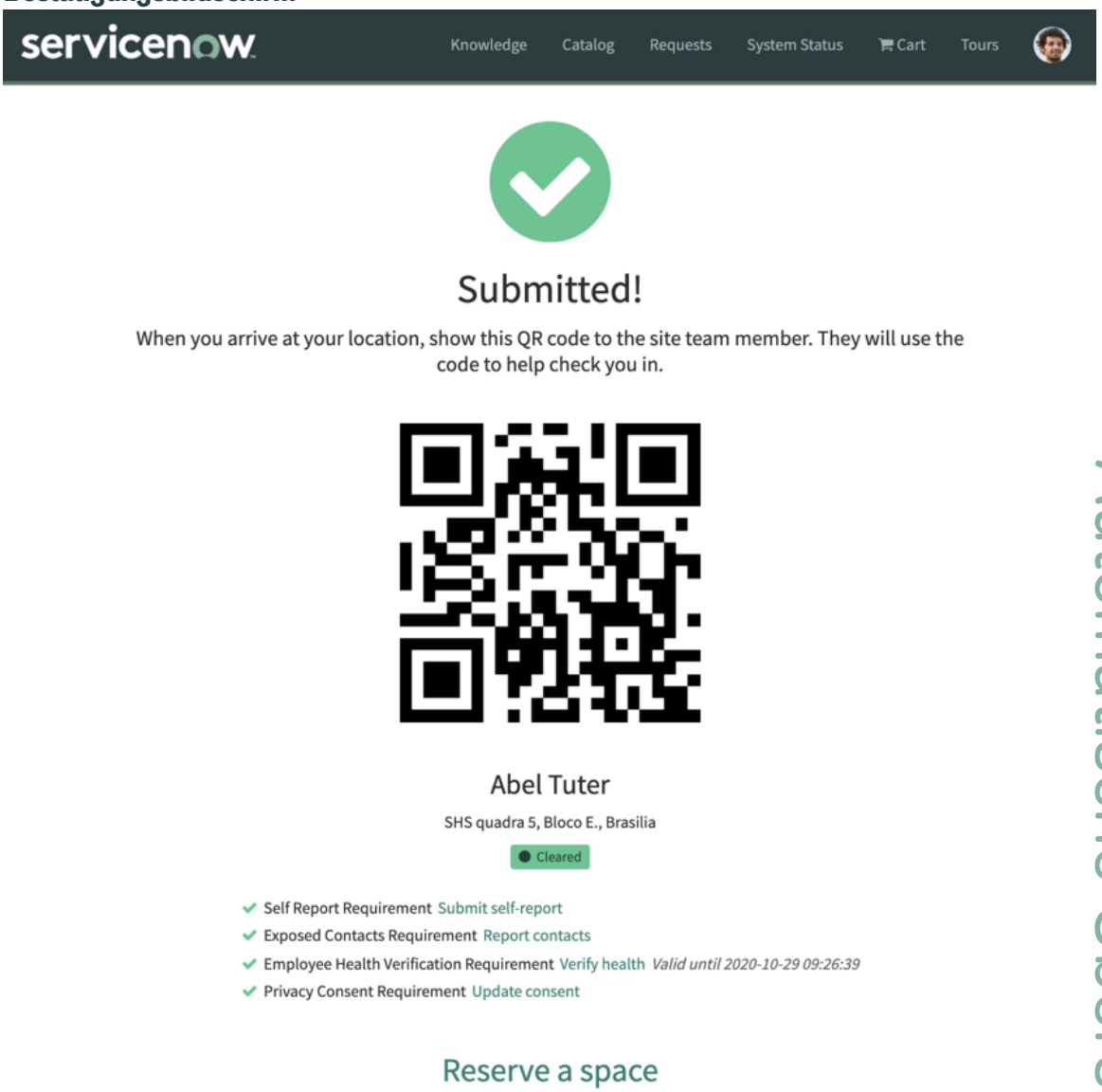
2. Lesen Sie das Formular sorgfältig durch, und prüfen Sie, ob Sie ehrlich erklären können, dass Sie zustimmen.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Wenn Sie allen Aussagen zustimmen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich bestätige, dass ich alle oben genannten Kriterien erfülle**.
Wenn Sie einer oder mehreren Aussagen nicht zustimmen können	Schließen Sie das Formular, ohne es zu übermitteln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bestätigungsbildschirm



Der Bestätigungsbildschirm zeigt Ihren Status für alle Zutrittsanforderungen Ihrer Organisation. Ein großes grünes Häkchen oben auf der Seite zeigt an, dass Sie alle Anforderungen erfüllt haben. Klicken Sie auf den Link neben der Anforderung, um nicht erfüllte Anforderungen abzuschließen. Einige Anforderungen verfügen möglicherweise nicht über einen Link. Wenn Sie Hilfe bei der Erfüllung der Anforderungen benötigen, wenden Sie sich an Ihre Organisation.

Hinweis:
Wenn Ihr Unternehmen keine QR-Codes verwendet, werden auf dem Bestätigungsbildschirm keine Anweisungen oder QR-Codes angezeigt.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie in ein Büro zurückkehren und einen Arbeitsplatz reservieren müssen, klicken Sie auf **Platz**reservieren .
Über den Link können Sie einen Platz für einen bestimmten Tag reservieren. Wenn Sie einen Platz für einen längeren Zeitraum reservieren möchten, müssen Sie ihn separat anfordern und die Genehmigung der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung abwarten. Weitere Informationen zum Reservieren eines Arbeitsbereichs finden Sie unter Arbeitsplatzreservierungen vornehmen.

Hinweis:
Für die Reservierung eines Arbeitsbereichs ist die Rolle „sn_wsd_core.workplace_user“ erforderlich. Wenn der Link zum Reservieren eines Arbeitsplatzes nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an Ihren Systemadministrator.

Nächste Maßnahme
Ihr Unternehmen hat möglicherweise Personen für die Gesundheitsüberwachung an den Eingängen positioniert, um zu überprüfen, ob Sie die Zugangsanforderungen erfüllt haben, oder um vor dem Zutritt ein Gesundheitsscreening durchzuführen. Wenn Sie beim Senden des Gesundheitsnachweises einen QR-Code erhalten haben, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Auf Ankunft vorbereiten** > **Mein Bürozutrittscode** in der App Now Mobile, um der Gesundheitsüberwachung Ihren QR-Code zu zeigen, wenn Sie am Standort ankommen.

Zugehörige Informationen

E-Mail-Benachrichtigung für „Tägliche Gesundheitsverifizierung“ hinzufügen

Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungen konfigurieren

Bestätigungen der täglichen Gesundheitsverifizierungen überprüfen

Führen Sie einen Gesundheitsbildschirm für die Eingabe durch.

Verwenden Sie ein Gesundheitsscreening, um den Status der Rückkehranforderung einer Person zu verifizieren und zu erkennen, ob die Person den Standort betreten kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_monitoring.monitoring_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Führen Sie Gesundheitsscreenings durch, bevor Personen einen Standort betreten, z. B. Mitarbeiter, die zum Arbeitsplatz zurückkehren, oder Studenten, die auf den Campus zurückkehren. Überprüfen Sie den Status der Rückkehranforderung der Person auf Ihrem Smartphone, Tablet oder Computer. Füllen Sie dann ein Gesundheitsüberprüfungsformular aus, um zu bestimmen, ob die Person den Standort betreten kann, und übermitteln Sie es.

Das folgende Verfahren umfasst die Schritte, die in Ihrem Unternehmen im Rahmen einer Gesundheitsüberprüfung durchgeführt werden können. Einige der Schritte gelten möglicherweise nicht für Ihren Standort.

Hinweis:
Wenn die Anwendung ServiceNow® Kundenservice-Management (CSM) aktiviert ist, kann das Gesundheitsscreening für CSM-Verbraucher und -Kontakte durchgeführt werden. Die Rollen Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent] und Verbraucherservice-Mitarbeiter [sn_customerservice.consumer_agent] können Gesundheitsprüfern optional zugewiesen werden, damit sie zusätzliche CSM-Informationen auf dem Gesundheitsprüfungsformular anzeigen können. Diese Rollen sind für das Überprüfen von Verbrauchern und Kontakten jedoch nicht erforderlich. Weitere Informationen zur Verwendung von Kundenservice-Management mit Gesundheits-Screening von Mitarbeiternfinden Sie unter Customer Service Management mit Safe Workplace-Anwendungen integrieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

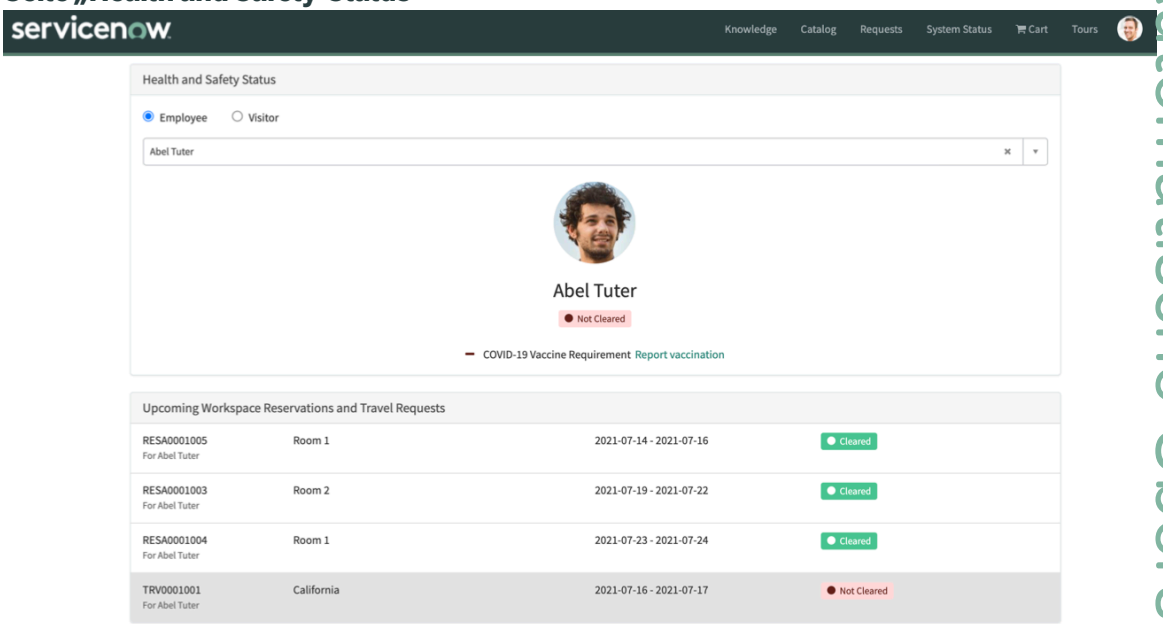
1. Öffnen Sie die Seite zum Scannen des QR-Codes oder die Statusseite der Anforderung basierend auf dem Gerätetyp, den Sie verwenden.

2. Überprüfen Sie den Anforderungsstatus, um sicherzustellen, dass die Person für den Zutritt freigegeben ist.

   Hinweis:
   Anforderungen werden in der Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters.

   Wenn der Status **Nicht freigegeben** lautet und Ihre Unternehmensrichtlinie vorsieht, den Zugang an diesem Kontrollpunkt zu verweigern, teilen Sie der Person die nächsten Schritte auf Grundlage Ihrer Unternehmensrichtlinie mit. Wenden Sie sich dann der nächsten Person in der Schlange zu.

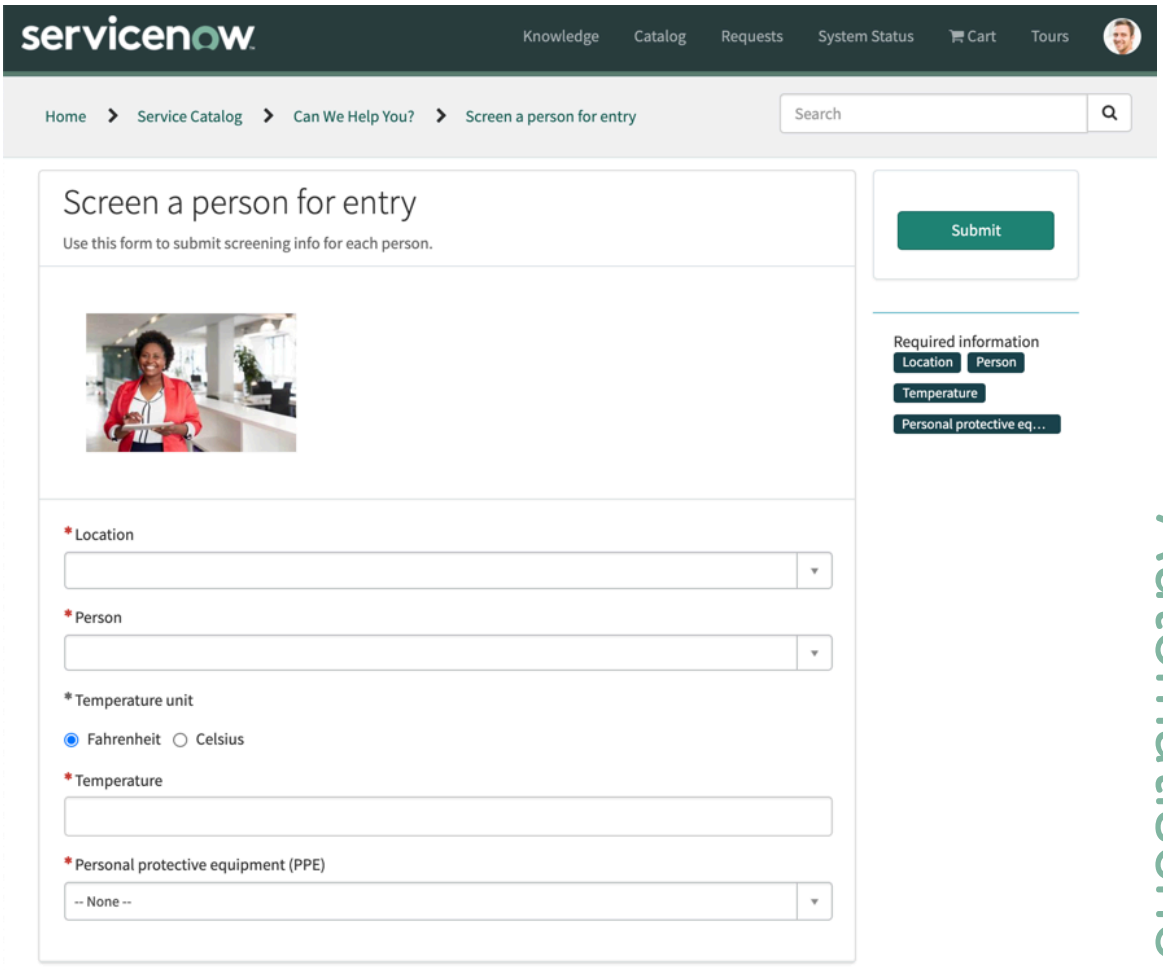
   Seite „Health and Safety-Status“



3. Führen Sie das Gesundheitsscreening durch.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Messen Sie die Temperatur der Person, und füllen Sie das Screening-Formular aus.

Eine Person für das Zutrittsformular screenen

Feld	Beschreibung
Standort	Standort des Gesundheitsscreenings, z. B. Adresse eines Arbeitsplatzes oder Campus
Person –	Die Person, die Sie screenen.
Account	Der Account für den Kontakt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Anwendung Kundenservice-Management aktiviert und ein Kontakt aus dem Feld **Person** ausgewählt ist. Sie müssen über die Rolle Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent] verfügen, um dieses Feld anzuzeigen.
Suffix	Das Suffix für den Verbraucher. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Anwendung Kundenservice-Management aktiviert sowie im Feld **Person** ein Verbraucher ausgewählt ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sie müssen über die Rolle Verbraucherservice-Mitarbeiter [sn_customerservice.consumer_agent] verfügen, um dieses Feld anzuzeigen.
Temperatureinheit	Temperatureinheit, die diesem Standort zugewiesen ist.
Temperatur	Der numerische Wert der Temperatur der Person
Persönliche Schutzausrüstung (PSA)	Gibt an, ob die Person PSA trägt. Mögliche Werte: **Ja** oder **Nein**.

5. Tippen oder klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Sie erhalten eine Meldung mit der Angabe, ob die Person eintreten darf. Wenn die Person das Gesundheitsscreening nicht besteht, informieren Sie sie über die nächsten Schritte basierend auf Ihrer Unternehmensrichtlinie.

Einen Besucher für den Zutritt zum Arbeitsplatz überprüfen

Überprüfen Sie den Status der Zutrittsanforderungen des Besuchers auf Ihrem Smartphone, Tablet oder Computer. Füllen Sie dann das Gesundheitsüberprüfungsformular aus, um zu bestimmen, ob der Besucher den Arbeitsplatz betreten kann, und übermitteln Sie es.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_monitoring.monitoring_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Besucher muss eingeladen werden, bevor er auf den Zutritt überprüft werden kann. Wenn ein nicht eingeladener Besucher Zutritt benötigt, kann ein Gesundheitsprüfer den Einladungsprozess abschließen und dann mit der Überprüfung beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Besucher zum Arbeitsplatz einladen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Seite „Anforderungsstatus“ basierend auf dem Gerätetyp, den Sie verwenden.
2. Überprüfen Sie den Status, um sicherzustellen, dass der Besucher für den Zutritt freigegeben ist. Wenn der Status **Nicht freigegeben** lautet und Ihre Unternehmensrichtlinie vorsieht, den Zugang an diesem Kontrollpunkt zu verweigern, teilen Sie dem Mitarbeiter die nächsten Schritte auf der Grundlage Ihrer Firmenpolitik mit. Unterstützen Sie den nächsten Besucher in der Reihe.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um die Gesundheitsprüfung durchzuführen.
4. Messen Sie die Temperatur des Besuchers, und füllen Sie das Screening-Formular aus.

Formular zum Überprüfen eines Besuchers für den Zutritt

Feld	Beschreibung
Besuchersuche	Besucher-ID, in der Regel Vorname.Nachname. Bei Auswahl des Benutzers wird das Formular automatisch mit Informationen über

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	den Besucher ausgefüllt, z. B. Name, Unternehmen und einladender Mitarbeiter. **Hinweis:** Wenn Sie den Besucher nicht aus der Liste auswählen können, wurde der Besucher nicht zum Arbeitsplatz eingeladen. Sie müssen den Besucher einladen, bevor Sie ihn für den Zutritt überprüfen können.
Vorname des Besuchers	Vorname des Besuchers. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, wenn das Feld **Besuchersuche** ausgewählt wird.
Zweiter Vorname des Besuchers	Zweiter Vorname des Besuchers. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, wenn das Feld **Besuchersuche** ausgewählt wird.
Nachname des Besuchers	Nachname des Besuchers. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, wenn das Feld **Besuchersuche** ausgewählt wird.
Unternehmen des Besuchers	Das Unternehmen, für das der Besucher arbeitet. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, wenn das Feld **Besuchersuche** ausgewählt wird.
Einladender Mitarbeiter	Der Mitarbeiter, der den Besucher eingeladen hat. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, wenn das Feld **Besuchersuche** ausgewählt wird.
Datum der Einladungseinrichtung	Das Datum, an dem der einladende Mitarbeiter die Besuchereinladung übermittelt hat. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, wenn das Feld **Besuchersuche** ausgewählt wird.
Besucherkriterien	Gibt an, ob der Besucher die Anforderungen der Besuchereinladung abgeschlossen hat, indem er sich damit einverstanden erklärt hat, die Sicherheitsanforderungen und -richtlinien zu befolgen. Dieses Feld wird automatisch gefüllt, wenn das Feld **Besuchersuche** ausgewählt wird.
Standort	Ihr Standort. Dies kann die Adresse des Arbeitsplatzes sein.
Temperatureinheit	Temperatureinheit, die diesem Standort zugewiesen ist. Ändern Sie die Einstellung bei Bedarf.
Temperatur	Der numerische Wert der Temperatur des Besuchers
Persönliche Schutzausrüstung (PSA)	Die Auswahl zwischen **Ja** und **Nein** in der Liste, um zu erfassen, ob der Besucher PSA trägt.

5. Tippen oder klicken Sie auf **Absenden**.
   Sie erhalten eine Meldung mit der Angabe, ob der Besucher eintreten darf. ServiceNow

Fortschritt mit dem Dashboard „Employee Health Screening - Überblick“ überwachen

Zeigen Sie das Dashboard an, um die Zutrittsanforderungen zu überwachen und zu bewerten, wie die Rückkehr an den Arbeitsplatz voranschreitet. Bewerten Sie die Anzahl der Zutrittsanforderungen, wie viele Anforderungen abgelehnt wurden und aus welchen Gründen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Navigieren zu **Gesundheits-Screening von Mitarbeitern** > **Übersicht**.
Das Dashboard „Employee Health Screening - Überblick“ wird auf einer neuen Browserregisterkarte geöffnet.



Klicken Sie auf einen beliebigen Bereich eines Diagramms, um die entsprechenden Datensätze anzuzeigen.

Zutrittsanforderungen anzeigen

Filtern Sie die Liste der abgeschlossenen Zutrittsanforderungen, um verschiedene Bereiche Ihrer Rückkehr zum Arbeitsfortschritt zu bewerten. Zutrittsanforderungen sind die Datensätze, die vom Gesundheitsprüfer für jeden Mitarbeiter übermittelt werden, der vor dem Zutritt geprüft wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_monitoring.monitoring_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beispielsweise können Sie Datensätze für Mitarbeiter in San Diego anzeigen, denen kein Zugriff gewährt wurde, und die Gründe für diese Ablehnungen vergleichen. Der Grund

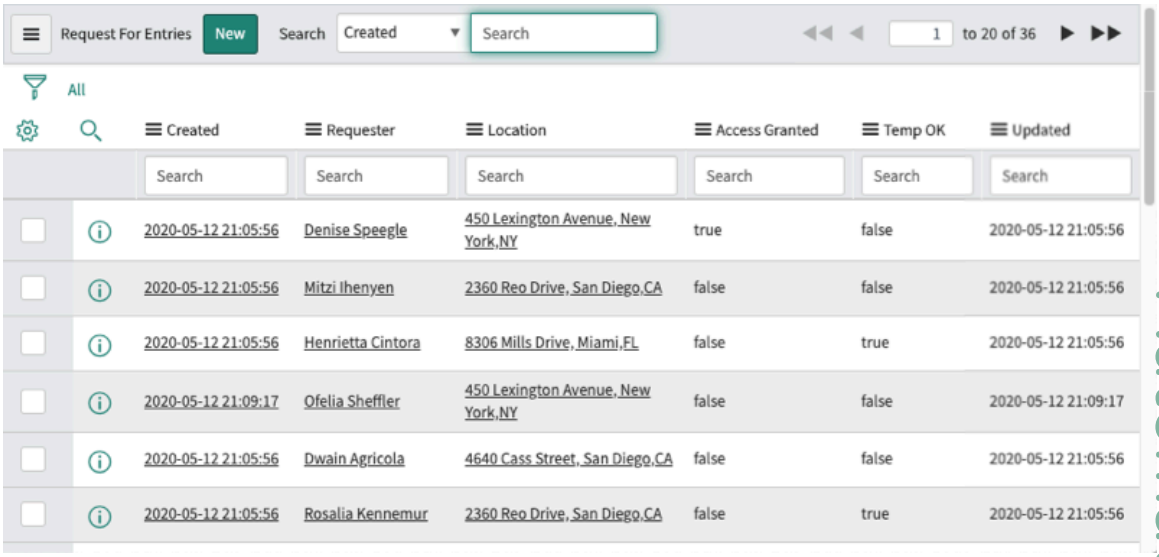
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für die Ablehnung ist entweder keine persönliche Schutzausrüstung (PSA) oder hohe Temperaturen.

Prozedur

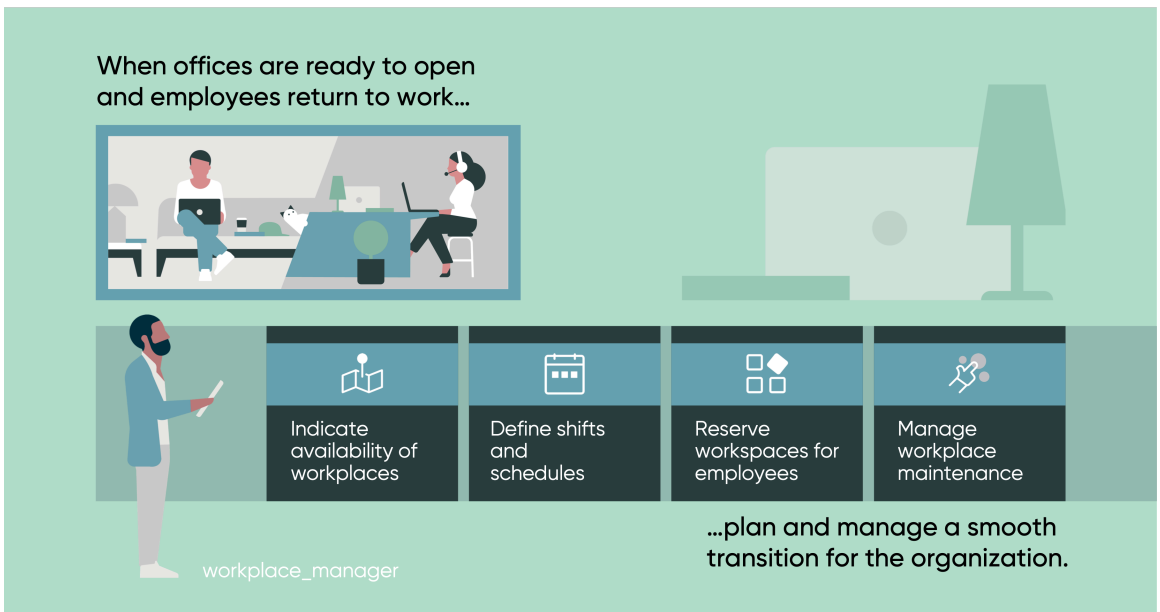
1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheits-Screening von Mitarbeitern** > **Zutrittsanforderungen**.



2. Um die Zutrittsanforderungsdaten auszuwerten, erstellen Sie eine Abfrage oder sortieren und gruppieren Sie die Liste nach den entsprechenden Spalten.

Workplace Core

Mit der Anwendung ServiceNow® Workplace Core können Sie sicherere, verwaltete Prozesse für die Rückkehr von Mitarbeitern an den Arbeitsplatz und für das Aufrechterhalten der Betriebstätigkeit schaffen. Richten Sie Distanzierungspläne, Schichtzuweisungen und Hygienezeitpläne ein, und verwalten Sie die Arbeitsbereichszuteilung schrittweise. Workplace Core ist auch als Kernanwendung in der Workplace Service Delivery-Suite verfügbar.



Platzverwaltung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzadministratoren Ihres Unternehmens können Details für alle Arbeitsplatzstandorte hinzufügen, z. B.:

- Bereiche wie Mitarbeiterarbeitsplätze, Konferenzräume und Cafeterias
- Bürogebäude und Campus
- Regionen aller Standorte

Durch die Nachverfolgung der Verfügbarkeit von Arbeitsbereichen können Arbeitsplatzmanager eine schrittweise Rückkehr von Mitarbeitern zum Arbeitsplatz planen und implementieren. Nach der COVID-19-Pandemie könnte Ihr Unternehmen dabei z. B. einen bestimmten Prozentsatz (z. B. 20 %) des gesamten Personals an jedem Bürostandort auf der Grundlage der Bürokonfiguration, der örtlichen Gesundheitsempfehlungen und anderer Faktoren zu einem bestimmten Zeitpunkt zurückkehren lassen. Arbeitsplatzmanager können die Verfügbarkeit des Arbeitsbereichs angeben, sodass Platz für die räumliche Distanzierung bleibt. Sie können die Situation regelmäßig bewerten und mehr Arbeitsbereiche zur Verfügung stellen, wenn sich die Bedingungen verbessern.

Als Arbeitsplatzmanager können Sie Stockwerkspläne Ihres Unternehmens hochladen, damit Mitarbeiter verfügbare Flächen leichter anzeigen und auswählen können, wenn sie Arbeitsbereichsreservierungen anfordern.

Vermeiden Sie große Menschenansammlungen oder lange Warteschlangen in der Umgebung Ihres Arbeitsplatzes, z. B. Cafeteria, Fitnessstudio sowie Ein- und Ausgangsbereiche, indem Sie Ankunftsintervalle festlegen und Mitarbeiter ihre Ankunft planen lassen.

Schichtverwaltung

Arbeitsplatzmanager können Schichten für Mitarbeiter erstellen und sie für bestimmte Zeiten und Tage planen. Sie können diese Daten verwenden, um mit der Planung der Belegung der Arbeitsplätze zu beginnen, indem sie Mitarbeiter und verfügbare Arbeitsbereiche bestimmten Schichten zuweisen.

Beispielsweise können Arbeitsplatzmanager einen Zeitplan für die Vormittagsschicht mit Arbeitszeiten von 08:00 bis 13:00 Uhr erstellen. Sie können dieser Schicht dann basierend auf Organisationsrichtlinien verfügbare Arbeitsbereiche zuweisen. Diese zugewiesenen Arbeitsbereiche können dann für Mitarbeiter reserviert werden, die während dieser Schicht im Büro arbeiten.

Schichtbesitzer können die Details der Schichten, die sie besitzen, überprüfen und ändern. Sie können auch Arbeitsbereichsreservierungen und -anforderungen anzeigen, die für die Schichten gelten, die sie besitzen.

Arbeitsbereichsreservierungen

Anhand der Informationen über verfügbare Mitarbeiter und Arbeitsbereiche können Arbeitsplatzmanager Arbeitsbereiche und -plätze für Mitarbeiter reservieren. Arbeitsplatzmanager können auch Reservierungen für mehrere Mitarbeiter gleichzeitig generieren. Sowohl der Mitarbeiter als auch der Arbeitsplatzmanager werden per E-Mail über Reservierungen benachrichtigt.

Mitarbeiter können Arbeitsbereichsreservierungen anfordern, wenn sie bereit sind, ins Büro zurückzukehren. Mithilfe interaktiver Stockwerkspläne können sie Arbeitsbereiche für einen bestimmten Datumsbereich, einen einzelnen Tag oder einige Stunden reservieren. Abhängig von Ihren organisatorischen Richtlinien erfordern Reservierungsanfragen dabei möglicherweise eine Genehmigung für eine Bestätigung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Arbeitsplatzprofile aller Mitarbeiter eingerichtet sind, weist die Anwendung den Mitarbeitern verfügbare Arbeitsbereiche automatisch abhängig von ihrer Datum- und Zeitauswahl beim Erstellen einer Reservierung zu.

Für erweiterte Optionen der Arbeitsplatzreservierung verwenden Sie Management von Arbeitsplatz-Reservierungen in der Workplace Service Delivery Suite. Weitere Informationen finden Sie unter Workplace Reservation Management.

Arbeitsplatzaufgaben

Arbeitsplatzmanager können Wartungsaktivitäten, die am Arbeitsplatz für jede Schicht geplant sind, überwachen. Sie können auch Zeitpläne für geplante oder bedarfsgesteuerte Wartungsaufgaben erstellen und Berichte generieren, um den Fortschritt dieser Aktivitäten nachzuverfolgen.

Arbeitsplatz-Dashboard

Mithilfe von Datenvisualisierungen können Sie die Verfügbarkeit von Arbeitsbereichen und den Belegungsgrad Ihrer Bürostandorte auswerten und den Fortschritt von Arbeitsplatzaufgaben auf dem Arbeitsplatz-Dashboard überwachen.

Verwenden Sie das geführte Setup, um Safe Workplace Suite -Apps zu implementieren

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um das geführte Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz zu öffnen, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Verwenden Sie mit anderen Safe Workplace Suite -Anwendungen

Workplace Core ist Teil einer Suite von ServiceNow® Safe Workplace Suite -Anwendungen. Verwenden Sie sie zusammen mit diesen anderen Anwendungen, um Ihr Unternehmen bei der Vorbereitung der Mitarbeiter und Arbeitsplätze auf die Wiederaufnahme des Betriebs nach Notfällen und Pandemien wie COVID-19 zu unterstützen.

- Mit der Anwendung Employee Readiness Surveys bewerten Sie die Bereitschaft der Benutzer, zum Arbeitsplatz zurückzukehren, indem Sie sie bitten, einen Fragebogen auszufüllen.
- Bevor Benutzer die Arbeitsbereiche wieder betreten, verwenden Sie die Anwendung Employee Health Screening, um ein Screening der Benutzer durchzuführen und die Compliance Ihrer Zugangsvoraussetzungen zu gewährleisten, z. B. eine Temperaturüberprüfung und persönliche Schutzausrüstung (PSA).
- Die Anwendung Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management unterstützt Sie bei der Verwaltung des Bestands an Sicherheitsausrüstung am Arbeitsplatz, die Ihren Mitarbeitern zur Verfügung gestellt wird.

Alle Safe Workplace Suite -Anwendungen sind im ServiceNow Store verfügbar.

Safe Workplace Suite für behördliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Für die Verwendung von Safe Workplace Suite -Anwendungen in Produktionsinstanzen sind -Lizenzen erforderlich. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Workplace Core installieren

Sie können die Anwendung Workplace Core installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Diese Anwendung enthält optionale Demodaten.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Notfallmaßnahmen-Management für Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Komponenten werden mit der Installation der Anwendung Workplace Core installiert:

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Workplace Core installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die ServiceNow Store auf der Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Versionshinweise zum Versionsverlauf .
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Wenn Ihre Anwendung andere Anwendungen erfordert, installieren Sie diese zuerst, falls dies noch nicht geschehen ist.

   Im Rahmen der Installation der Anwendung werden auch die abhängigen Anwendungen oder Plugins automatisch installiert, wenn sie nicht bereits installiert sind.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Einige Anwendungen enthalten Demodaten. Es handelt sich dabei um Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie die Demodaten für eine Store-Anwendung während der Installation nicht laden, ist ein späteres Laden nicht möglich.

6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Mit Workplace Core installierte Komponenten

Bei der Installation der Anwendung Workplace Core werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Benutzerrollen, geplante Aufgaben, Tabellen und Geschäftsregeln.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Mit Workplace Core installierte Rollen

Mit Workplace Core installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Arbeitsplatzadministrator [sn_wsd_core.admin]	• Richtet Daten zum Arbeitsplatz ein. • Hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	sn_wsd_core.workplace_manage
Arbeitsplatzmanager [sn_wsd_core.workplace_manager]	• Reserviert Bereiche am Arbeitsplatz. • Verknüpft Mitarbeiter und Schichten mit Bereichen. • Verwaltet vorbeugende Wartungsaufgaben.	• sn_wsd_core.workplace_e • schedule_admin • template_editor_global
Analyst Arbeitsplatzgefahrenpotenzial [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	Identifiziert potenziell exponierte Mitarbeiter in der Anwendung ServiceNow® Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr anhand von Arbeitsbereichreservierungen.	Keine
Besitzer der Arbeitsplatzschicht [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• Hat Bearbeitungszugriff auf die Schichten, deren Eigentümer er ist. • Verfügt über Bearbeitungszugriff auf Details wie Schichtpläne, zugeordnete Benutzer	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	und Schichtbereiche von Mitarbeitern. • Hat schreibgeschützten Zugriff auf Arbeitsplatzaufgaben und Schichten von Mitarbeitern • Kann Arbeitsbereichsanforderungen und Reservierungen für Schichten von Mitarbeitern anzeigen.	
Arbeitsplatzbenutzer [sn_wsd_core.workplace_user]	• Fordert Bereichs- oder Arbeitsbereichsreservierungen über das Workplace-Serviceportal oder die Now® Mobile-App an. • Plant die Ankunft am Arbeitsplatz über das Workplace-Serviceportal oder die Now® Mobile-App. **Hinweis:** Ab Workplace Core v1.3.2 ist diese Rolle erforderlich, damit Mitarbeiter Reservierungen von Workplace-Serviceportal anfordern können.	Keine
Workplace Core Writer [sn_wsd_core.task_writer]	• Arbeitsplatzaufgaben erstellen, lesen, aktualisieren und löschen • Aufgaben-Vorlagen erstellen, lesen, aktualisieren und löschen	sn_wsd_core.task_reader
Workplace Core Reader [sn_wsd_core.task_reader]	Verfügt über die Berechtigung zum Lesen aller Arbeitsplatzaufgaben	Keine
Workplace-Knowledge Base-Autor [sn_wsd_core.kb_writer]	• Kann Knowledge Base-Artikel erstellen, anzeigen, veröffentlichen und aktualisieren • Knowledge Base-Artikel außer Kraft setzen und erneut veröffentlichen	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte geplante Aufgaben

Mit Workplace Core installierte geplante Aufgaben

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Regelmäßig nach bevorstehenden Reservierungen suchen	Sucht nach bevorstehenden Arbeitsbereichsreservierungen zwischen 4 und 8 Stunden nach der Ausführung dieses Auftrags und sendet E-Mail-Benachrichtigungen an die Mitarbeiter mit Reservierungen. Standardmäßig ist dieser Auftrag so konfiguriert, dass er alle 4 Stunden ausgeführt wird.
Reservierung einchecken und auschecken	Es werden die folgenden Schritte ausgeführt. • Benachrichtigt Mitarbeiter per E-Mail, um eine Reservierung einzuchecken • Benachrichtigt Mitarbeiter per E-Mail, um eine Reservierung auszuchecken • Storniert automatisch eine Reservierung, wenn sie nicht innerhalb von 30 Minuten nach Benachrichtigung des Mitarbeiters eingecheckt wird • Checkt eine Reservierung automatisch aus, wenn sie eine Stunde nach Ende der Reservierungsdauer nicht ausgecheckt wurde

Mit Workplace Core installierte Tabellen

Mit Workplace Core installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Bereich [sn_wsd_core_area]	Speichert die Liste der Bereiche in den Bürostockwerken.
Ankunftseingang [sn_wsd_core_arrival_entry]	Speichert die Liste der Einträge für die geplante Ankunft der Mitarbeiter.
Ankunftszeitplan [sn_wsd_core_arrival_schedule]	Speichern Sie die vom Arbeitsplatzmanager erstellte Liste der geplanten Ankunftsintervalle.
Gebäude [sn_wsd_core_building]	Speichert die Liste der Bürogebäude.
Campus	Speichert die Liste der Büro-Campus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_wsd_core_campus]	
Stockwerk [sn_wsd_core_floor]	Speichert die Liste der Bürostockwerke.
HTML-Signaturvorlage [sn_wsd_core_html_signing_template]	Speichert die Vorlagen, um eine geplante Aufgabe abzuzeichnen und eine PDF-Datei zu generieren.
Schichtstandort [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	Speichert die Beziehung zwischen Schichten und Arbeitsbereichsstandorten.
Definition der geplanten Aufgabe [sn_wsd_core_planned_task_def]	Speichert die Definitionen geplanter Aufgaben, die von Arbeitsplatzmanagern für Arbeitsplatzaufgaben erstellt werden.
Region [sn_wsd_core_region]	Speichert die Liste der Regionen von Arbeitsplatzstandorten.
Reservierung [sn_wsd_core_reservation]	Speichert die Beziehung zwischen Schichten, Mitarbeitern und Arbeitsbereichen.
Schicht [sn_wsd_core_shift]	Speichert die Liste der Schichten.
Site [sn_wsd_core_site]	Speichert die Liste der Standorte des Unternehmens.
Platz [sn_wsd_core_space]	Speichert die Liste der Arbeitsbereiche des Unternehmens.
Platztyp [sn_wsd_core_space_type]	Speichert die vom Arbeitsplatzmanager erstellte Liste der Platztyp-Konfiguration
Platzbereitstellung [sn_wsd_core_space_staging]	Dient als temporäre Platzhaltertabelle für importierte Daten zu Bereichen.
Anwenderschicht [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	Speichert die Beziehung zwischen Schichten und Mitarbeitern. Vorhandene Benutzer, die ein Upgrade von der ersten Version der App durchführen, müssen das Feld **Benutzer** als Anzeigewert verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Felder als Tabellenanzeigewert auswählen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsplatzprofil des Anwenders [sn_wsd_core_workplace_profile]	Speichert die Beziehung zwischen Mitarbeitern und ihren zugewiesenen Arbeitsbereichen
Regel für Arbeitsplatz-Clientrollen [sn_wsd_core_client_role_rule]	Speichert die Zuweisungsregeln für Arbeitsplatz-Clientrollen, die für Mitarbeiter erstellt wurden.
Arbeitsplatzstandort [sn_wsd_core_workplace_location]	Übergeordnete Tabelle für alle Arbeitsbereich-Entitätstabellen wie Regionen, Standorte, Campus, Gebäude, Stockwerke, Bereiche und Flächen.
Arbeitsplatzanforderung [sn_wsd_core_workplace_request]	Speichert die von Mitarbeitern erstellten Arbeitsplatzreservierungsanforderungen
Arbeitsplatzaufgabe [sn_wsd_core_workplace_task]	Speichert alle Arbeitsplatzaufgaben, die für Schichten erstellt wurden Wenn Sie ein Upgrade von Version 1.1.1 oder früher der App durchführen, stellen Sie sicher, dass das Feld **Standardwert** für die Spalte „workplace_task_type“ dieser Tabelle leer ist. Weitere Informationen dazu, wie Sie den Standardanzeigewert einer Tabellenspalte ändern, finden Sie unter Standardfeldwerte angeben .
Arbeitsplatzräume [sn_wsd_core_room]	Erweitert die Raumtabelle [sn_wsd_core_space]. Enthält die reservierbaren Elemente eines Raums, die für die Reservierung verfügbar sind.

Mit Workplace Core installierte Eigenschaften

Passen Sie die mit Workplace Core verfügbaren Eigenschaften an.

Diese Eigenschaften sind für Workplace Core verfügbar.

Hinweis:
Alle diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie sys_properties.list in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für Workplace Core

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION	Aktiviert die automatische Zuweisung von Arbeitsbereichen, wenn Mitarbeiter Arbeitsbereichsreservierungen anfordern • Typ: true|false • Standardwert: false

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Sobald diese Funktion aktiviert ist, werden die Felder, die mit den Arbeitsplatzstandorten zusammenhängen, wie **Bereich**, **Platzpräferenz** und **Platz**, im Arbeitsbereichsreservierungs-Formular nicht angezeigt. Aktivieren Sie diese Funktion nur, wenn für alle Mitarbeiter ein fester Arbeitsbereich in ihren Benutzerprofilen in der Tabelle „Arbeitsplatzprofil des Anwenders“ [sn_wsd_core_workplace_profile] festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitern feste Arbeitsbereiche zuordnen.
sn_wsd_core.CANCEL_RES_BUILDING	Legt basierend auf dem Wert im Feld **Ist reservierbar** fest, ob Reservierungen für Arbeitsbereiche storniert werden sollen. • Typ: true|false • Standardwert: false Wenn diese Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, storniert die Anwendung alle Arbeitsbereichsreservierungen, die für die Bereiche und Plätze der Gebäude oder Stockwerke vorgenommen wurden, für die der Wert des Felds **Reservierbar** auf **false** festgelegt ist.
sn_wsd_core.CLEANING_TASK_MAX_DURATION	Bestimmt die Dauer (in Tagen), bis zu der die Aufgaben vor und nach der Reinigung ausgeführt werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_non_reservables	Bestimmt, ob nicht reservierbare Arbeitsbereiche auf dem Stockwerksplan im Workplace-Serviceportal in Grau angezeigt werden. • Typ: true|false • Standardwert: false **Hinweis:** Das Ändern dieses Werts in „true“ kann die Leistung beeinträchtigen.
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details	Bestimmt, ob Reservierungsdetails angezeigt werden, wenn Benutzer mit dem Mauszeiger auf

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	gebuchte Bereiche auf dem Stockwerksplan im Workplace-Serviceportal zeigen. • Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.REQUEST_MAX_DURATION	Legt die maximale Anzahl von Tagen fest, für die ein Mitarbeiter gleichzeitig eine Bereichsreservierung anfordern kann. Diese Eigenschaft gilt, wenn ein Mitarbeiter eine Bereichsreservierung für mehrere Tage anfordert. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7
sn_wsd_core.show_book_uber	Bestimmt die Sichtbarkeit der Schaltfläche **Uber buchen** in der Now® Mobile-App. Wenn diese Eigenschaft auf **wahr** festgelegt ist, können Mitarbeiter **Uber buchen** aus ihren bestätigten Reservierungen auf ihren Mobilgeräten auswählen. Die Benutzer werden dann zur mobilen Uber-App weitergeleitet. • Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	Sucht nach E-Mails, die für die Anwendungen ServiceNow® Workplace Service Delivery und Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange empfangen wurden. Diese Eigenschaft wurde in Workplace Case Management Version 1.0.1 gegenüber der Eigenschaft *sn_wsd_case.wsd_inbound_email* umbenannt. Diese Eigenschaft ist nur für Workplace Safety Management 2.0.3 oder höher verfügbar. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: askwsd@example.com • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_wsd_core.floor_transform_map	Hiermit können Sie benutzerdefinierte Transformationszuordnungen konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	Aktiviert das Ein- und Auschecken von Reservierungen per E-Mail. Wenn diese Eigenschaft auf **„true“** festgelegt ist, können Mitarbeiter eine Reservierung ein- und auschecken. • Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_floors	Mit dieser Eigenschaft können Sie die maximale Anzahl von Stockwerken festlegen, die jederzeit für einen Entitäts-Cache erstellt werden können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	Hiermit können Sie alle zukünftigen Reservierungen auf Standortebene stornieren. Legen Sie das Feld **Ist reservierbar** für den Standort auf **false** fest. • Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING	Der Benutzer kann nur dann schichtbasierte Reservierungen erstellen, wenn er Teil dieser Schicht ist. • Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING	Zeigt nur die verfügbaren Gebäude und Stockwerke in den Datensatzerstellern für Reservierungen an. • Typ: true|false • Standardwert: false **Hinweis:** Wenn die Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, dauert das Laden der ausgewählten Arbeitsplatzstandorte länger.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	Zeigt nur die verfügbaren Bereiche und Plätze in den Datensatzerstellern für Mehrtagesreservierungen an. • Typ: true|false • Standardwert: false **Hinweis:** Wenn die Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, dauert das Laden der ausgewählten Arbeitsplatzstandorte länger.
ARRIVAL_REQUEST_MAX_FUTURE_DAYS	Ermöglicht Ihnen, die maximale Anzahl von Tagen bis zu dem Zeitpunkt in der Zukunft anzugeben, bis zu dem die Mitarbeiter ihre Ankunft planen können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7

Arbeitsplatzdaten bereitstellen

Geben Sie in der Anwendung Workplace Core Daten zu Ihrem Arbeitsplatz an, damit Sie Mitarbeitern effizient Schichten zuweisen und Arbeitsbereiche für diese Schichten festlegen können.

Arbeitsbereich-Datensatz

Die für jeden Arbeitsbereichsdatensatz verfügbaren Informationen sind:

- Region
- Site
- Campus
- Gebäude
- Stockwerk
- Bereich
- Platz

Jede Bezeichnung muss einen eindeutigen Bezeichner verwenden. Wenn Sie beispielsweise das vierte Stockwerk in Gebäude 7 angeben, würden Sie das Stockwerk „7–4“ und nicht nur „4“ nennen.

Daten für mehrere Arbeitsstandorte eingeben

Wenn Sie eine große Organisation haben, sollten Sie eine Tabelle verwenden, die die globalen Datensatzinformationen wie Regionen, Gebäude und Standorte enthält, damit Sie keine sich wiederholenden Informationen für jeden Arbeitsbereichsdatensatz manuell eingeben müssen. Sie können die Informationen, die Sie bereits in die Anwendung eingegeben haben, entweder in eine Tabelle exportieren oder in einer vorhandenen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereichstabelle verwenden. Anschließend importieren Sie die Tabelle mit den vollständigen Daten des Arbeitsbereichs in Massenform in die Anwendung.

- Wenn Sie über eine bereits vorhandene Tabelle verfügen, müssen Sie zuerst die Spalten-Header und Daten der globalen Informationen so konvertieren, dass sie den ServiceNow-Datensatznamen und Bezeichnernummern entsprechen. Sie führen dann einen Massenimport dieser Daten in die Anwendung Workplace Core durch, um Arbeitsbereiche zuzuweisen.

  Beispiel: Die Tabelle Ihrer Organisation verwendet den Namen „Standort“ für Standorte oder „Geb. 1“ für jedes Gebäude 1 an jedem Standort. Sie müssen den Spalten-Header der Tabelle „Standort“ in „Standorte“ ändern und jedes „Geb. 1“ in den eindeutigen Bezeichner aus den Anwendungsdatensätzen von Workplace Core ändern.

- Wenn Sie keine vorhandene Tabelle haben, geben Sie die sich wiederholenden globalen Informationen ein, die Sie nicht für jeden Bereich manuell eingeben möchten. Die Daten für jedes Feld müssen einen eindeutigen Bezeichner haben. Anschließend exportieren Sie die Informationen aus der Anwendung in eine Tabelle, in der Sie nur die Flächeninformationen manuell eingeben müssen.

Stockwerkspläne

Die Now Platform unterstützt für Stockwerkspläne Dateien im Drawing eXchange Format (.dxf). Sie können die Layer auswählen, die Sie für Endbenutzer-Stockwerkspläne benötigen, und die Attribute (Tags) konfigurieren, die Feldern zugewiesen werden sollen. Informationen zum Exportieren einer AutoCAD-Datei (.dwg) in eine Datei im Drawing eXchange-Format (.dxf) finden Sie in der Dokumentation Ihrer AutoCAD-Version.

Stellen Sie vor dem Hochladen einer .dxf-Datei mit Ihren AutoCAD-Designern Folgendes sicher:

- Die Datei verwendet Blockreferenzen und keinen ein- oder mehrzeiligen Text für Flächenbeschriftungen.
- Die Blockattribute besitzen verständliche Tags.
- Für die Blockreferenzen sind entsprechende Attributwerte festgelegt.

Hinweis:
Es wird dringend empfohlen, Blöcke zu verwenden. Verwenden Sie keine Textobjekte.

Mit dem Hochladen eines Stockwerksplans wird ein Stockwerksdatensatz erstellt. Alle Arbeitsbereiche des Stockwerks werden automatisch der zugehörigen Liste „Flächen“ des Stockwerks-Datensatzes hinzugefügt.

Datensätze für Arbeitsplatzdaten erstellen

Erstellen Sie individuelle Datensätze für Ihre Arbeitsbereiche, Stockwerke, Bürogebäude und Arbeitsplatzstandorte in der Anwendung Workplace Core. Fügen Sie entweder neue Daten ein, oder fügen Sie den vorhandenen Arbeitsplatzdaten Datensätze hinzu.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Details verfügen:

- Arbeitsplatzdaten für Ihr Unternehmen
- Daten von Arbeitsbereichen, die als verfügbar markiert werden können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
In der Suite Workplace Service Delivery ab Version 2.5.3 von Workplace Core wird das Auswahlfeld **Platztyp (space_type)** nicht mehr unterstützt. Nach dem Upgrade werden Platztypen in der **Platztyp-Konfiguration** konfiguriert. Das Feld **Platztyp (space_type)** wird als Feld **Platztyp (location_type)** in die Platztabelle [sn_wsd_core_space] migriert. Kunden mit Anpassungen am nicht mehr unterstützten Feld **Platztyp (space_type)** wird empfohlen, ihren Flow manuell zu migrieren und das neue Feld **Platztyp (location_type)** zu verwenden. Das neue Behebungsskript **Standorttyp aus Platztyp aktualisieren** wird dazu eingeführt, die geplante Aufgabe **Populate location_type from space_type** für die Platztabelle [sn_wsd_core_space] auszuführen und so den nicht mehr unterstützten Feldwert **Platztyp (space_type)** zum neuen Feld **Platztyp (location_type)** zu migrieren.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei einer kleinen Anzahl von Arbeitsbereichen können Sie die Informationen für jeden Arbeitsbereich bis hinunter zur Ebene „Flächen” einzeln eingeben.

Wenn Sie über viele Arbeitsstandorte verfügen, möchten Sie möglicherweise Folgendes tun:

1. Ein Gerüst wiederholter globaler Informationen erstellen.
2. Informationen zu den einzelnen Bereichen in einer Tabelle hinzufügen.
3. Die Tabelle in die Anwendung importieren.

   Weitere Informationen zum Importieren finden Sie unter Tabelle für den Import von Arbeitsplatzdaten konfigurieren.

Wenn Sie Stockwerkspläne haben, können Sie Datensätze bis zur Gebäudeebene erstellen. Beim Hochladen der Stockwerkspläne werden die Daten der Stockwerke und der mit diesen Stockwerken verbundenen Plätze geladen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung**.
2. Wählen Sie das entsprechende Modul aus.
   Erstellen Sie die Datensätze in der folgenden Reihenfolge:
   - Regionen
   - Sites
   - Campusse
   - Gebäude
   - Stockwerke
   - Bereiche
   - Flächen

   Wenn Sie beispielsweise Standorte Ihrer Büros festlegen möchten, wählen Sie **Sites**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Hinweis:
- Die Sichtbarkeit einiger der folgenden Felder hängt vom ausgewählten Modul ab.
- Sie können Felder, die für Ihr Unternehmen nicht zutreffen, leer lassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Felder im Formular unterscheiden sich je nachdem, welches Modul Sie ausgewählt haben. Das folgende Formular kann beispielsweise für Gebäude verwendet werden.

Formular „Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Arbeitsbereichs. Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen Namen eingeben. Wenn z. B. das Feld **Gebäude** auf **1C** und das Feld **Platz** auf **WST 1C 1601** festgelegt sind, lautet ein geeigneter Wert für das Feld **Name** folgendermaßen: 1C-16. **Hinweis:** Verwenden Sie keine Arbeitsplatzstandorte mit gleichem Namen, da dies den Reservierungsprozess beeinflusst.
Region	Region, in der sich das Büro befindet. Wenn sich Ihre Organisation in mehreren Regionen befindet, wählen Sie die Region aus, in der sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Site	Standort des Bürocampus. Wenn sich in einer Region mehrere Standorte befinden, wählen Sie den Standort aus, an dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Campus	Name des Campus, von dem aus das Büro operiert. Wenn sich an einem Standort mehrere Campus befinden, wählen Sie den Campus aus, auf dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Gebäude	Name des Bürogebäudes für diesen Arbeitsbereich. Wenn sich mehrere Gebäude in einer Region befinden, wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Stockwerk	Name oder Nummer des Stockwerks, in dem sich dieser Arbeitsbereich befindet.
Bereich	Name des Bereichs auf dem Bürostockwerk.
Platztyp	Typ der Bürofläche. Informationen zum Konfigurieren eines neuen Platztyps finden Sie unter Platztyp-Konfigurationen hinzufügen.
Aktiv	Option, die angibt, ob diese Fläche aktiv ist.
Ist reservierbar	Option, die angibt, ob die Flächen für diese Arbeitsplatzeinheit zur Reservierung verfügbar sind. Wenn Sie z. B. ein Gebäude nicht als reservierbar markieren, wären die Stockwerke, Bereiche und Räume dieses Gebäudes nicht für eine Reservierung verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Breitengrad	Breitengrad eines Campus oder Gebäudes. Der Breitengrad wird in der Karte des Workplace-Serviceportal-Standortverzeichnisses angezeigt.
Längengrad	Längengrad eines Campus oder Gebäudes. Der Längengrad wird in der Karte des Workplace-Serviceportal-Standortverzeichnisses angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

- Wenn Sie Stockwerkspläne für Ihren Arbeitsplatz haben, können Sie sie hochladen, um Stockwerks- und Arbeitsbereichsdaten zu erstellen und anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatz-Stockwerksplan hochladen.
- Wenn Sie Massendaten für Arbeitsbereiche mithilfe einer Tabelle eingeben und importieren, finden Sie weitere Informationen unter Tabelle für den Import von Arbeitsplatzdaten konfigurieren.
- Wenn Sie alle Arbeitsplatzdaten hinzugefügt haben, können Sie Mitarbeiterschichten definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Schichten für den Arbeitsplatz definieren.

Arbeitsplatz-Stockwerksplan hochladen

Laden Sie Dateien im Drawing eXchange-Format (.dxf) der Stockwerkspläne hoch, die Sie konfigurieren und zum Reservieren von Platz für Ihre Mitarbeiter verwenden können.

Vorbereitungen

Verwenden Sie Arbeitsplatz-Stockwerkspläne, um einen Platz in Workplace Core zu finden und zu reservieren. Um die Karten im Standortverzeichnis und in Management von Arbeitsplatz-Reservierungen anzuzeigen, verwenden Sie Mappedin und Indoor Mapping. Weitere Informationen zur Verwendung von Stockwerksplänen finden Sie unter Workplace Space Mapping.

Um Probleme beim Rendern Ihres Stockwerksplans zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass die Größe des Anhangs dxf.json maximal 5 MB beträgt. Zum Anzeigen der Größe laden Sie die Datei dxf.json herunter, und zeigen Sie die Dateieigenschaften an. Wenn die Datei größer als 5 MB ist, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Arbeiten Sie mit Ihren AutoCAD-Designern zusammen, um sicherzustellen, dass Flächen als Blöcke (nicht ein- oder mehrzeiliger Text) dargestellt werden.
- Stellen Sie sicher, dass die Blockreferenzattribute ordnungsgemäß festgelegt sind, und versuchen Sie erneut, die Datei dxf.json zu importieren.
- Legen Sie für die Eigenschaft `com.glide.attachment.max_get_size` einen Wert größer oder gleich der Dateigröße von dxf.json fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anhänge verwalten .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Laden Sie den Stockwerksplan hoch**.

   In Workplace Core Version 2.19.0 und höher ist der Navigationspfad zum **Hochladen des Stockwerksplans** in der Suche des Anwendungskontextmenüs nicht verfügbar **Alle** > **Workplace Core**.

   In Workplace Core Version 2.18.11 und höher ist der Navigationspfad in der Suche über das Kontextmenü der Anwendung verfügbar **Alle** > **Workplace Core** > **Stockwerkplan hochladen**.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Arbeitsplatz-Stockwerk verwalten“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine eindeutige Zahl, die automatisch von der Anwendung generiert wird und den Stockwerksplan identifiziert
Name	Name des Stockwerksplans. **Hinweis:** Seien Sie spezifisch, und achten Sie bei der Benennung Ihrer Stockwerkspläne auf eine einheitliche Namenskonvention.
Region	Geografische Lage des Gebäudes, das durch den Stockwerksplan dargestellt wird. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste“, um eine Liste der Regionen anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Site	Der Standort des Büros oder des Campus in einer Region. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste“, um eine Liste der Standorte anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Campus	Name des Campus, wenn an einem Standort mehrere Gebäude vorhanden sind
Gebäude	Name eines bestimmten Gebäudes, wenn an einem Campus mehrere Gebäude vorhanden sind.
Aktiv	Option zum Angeben, dass aktiv ist.
Ist reservierbar	Option, die angibt, ob der Flächenmanager diesen Plan für die Verwendung durch Mitarbeiter reservieren kann.
Verwaltet von Gruppe	Die Gruppe, die die Flächenreservierung für den Stockwerksplan verwaltet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste” , um eine Liste der Gruppen anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Verwaltet von	Der Arbeitsplatzmanager der Gruppe, der die Flächenreservierung für den Stockwerksplan verwaltet. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste” , um eine Liste der Gruppenmanager anzuzeigen, die Sie auswählen können.

3. Wählen Sie das Anhangssymbol , und laden Sie die Datei im Drawing eXchange-Format (.dxf) hoch. Nachdem Sie Ihre .dxf-Datei angehängt und den Stockwerksplan importiert haben, wird die .dfx-Datei in Ihren Anhängen in eine dxf.json-Datei konvertiert. Entfernen Sie keine dieser Dateien, da andernfalls Ihr Grundriss nicht angezeigt wird. Außerdem darf die Dateigröße von dxf.json maximal 5 MB betragen. Versuchen Sie, während des Importvorgangs weniger Ebenen in der .dxf-Datei auszuwählen.
4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Wählen Sie in der Spalte „Ebenen auswählen” auf der rechten Seite die Ebenen aus, die auf dem Plan angezeigt werden sollen.
   Beispiel: Sie möchten nicht, dass Elektroräume, Küchen, Lagerräume oder andere Elemente beim Rendern im Stockwerksplan angezeigt werden.
6. Wählen Sie **Rendern** aus.
   Der Stockwerksplan erscheint auf der Registerkarte **Vorschau**. Verwenden Sie Ihren Cursor, um den Stockwerksplan zu vergrößern oder zu verkleinern.
7. Wählen Sie **Weiter**.
8. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Tags an Felder zuweisen

Feld	Beschreibung
AutoCAD-Tag	Das Tag, das Sie den Flächenfeldern zuordnen möchten. Tags identifizieren Flächen im Stockwerksplan und stammen aus der hochgeladenen .dxf-Datei. Die angezeigten Tags stammen von dem, was Sie in der Spalte **Ebenen auswählen** ausgewählt haben. **Hinweis:** Wenn keine AutoCAD-Tags angezeigt werden, können Sie mit der AutoCAD-Software Text oder Textobjekte in Blockreferenzen umwandeln.
Flächenfeld	Das Feld in der Tabelle „Fläche” [sn_wsd_core_space], dem Sie das Tag

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	zuordnen möchten Beispielsweise können Sie ein Attribut namens „ROOM_NAME“ mit dem Feld **Name** verknüpfen und ihm eine höhere Rangfolge geben, sodass es der zweite Teil des Namens ist. Das Flächenfeld stellt einen bestimmten Standort auf dem Stockwerksplan dar, den Sie einem Mitarbeiter zuweisen können.
Reihenfolge	Bestimmt die Verarbeitungsreihenfolge für die Zuordnung des AutoCAD-Tags zum Flächenfeld. **Hinweis:** Niedrigere Zahlen werden zuerst verarbeitet.

9. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse
Ein neuer Stockwerksdatensatz wird mit dem zugehörigen Stockwerksplan erstellt. Die zugehörige Liste „Flächen“ wird mit allen Arbeitsbereichen auf diesem Stockwerk ausgefüllt.

Arbeitsplatz-Stockwerksplan aktualisieren

Aktualisieren Sie einen Arbeitsplatz-Stockwerksplan, indem Sie einen neuen Plan hochladen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Stockwerke**.
2. Wählen Sie das Stockwerk, das Sie aktualisieren möchten.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Update floor plan** (Stockwerksplan aktualisieren).
4. Wählen Sie **Anhänge verwalten**, löschen Sie die aktuelle Stockwerksplandatei und hängen Sie die neue Stockwerksplandatei an.
   Sie können jeweils nur eine .dxf-Datei hochladen.
5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Wählen Sie in der Spalte „Ebenen auswählen” die Ebenen aus, die auf dem Stockwerksplan angezeigt werden sollen.
   Beispiel: Sie möchten nicht, dass Elektroräume, Küchen, Lagerräume oder andere Elemente beim Rendern im Stockwerksplan angezeigt werden.
7. Wählen Sie **Rendern** aus.
   Der Stockwerksplan erscheint auf der Registerkarte **Vorschau**. Verwenden Sie Ihre Maus, um den Stockwerksplan zu vergrößern oder zu verkleinern.
8. Wählen Sie **Weiter**.
9. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tags an Felder zuweisen

Feld	Beschreibung
AutoCAD-Tag	Tags aus der hochgeladenen .dxf-Datei identifizieren Flächen im Stockwerksplan. Die angezeigten Tags stammen von dem, was Sie in der Spalte **Ebenen auswählen** ausgewählt haben. **Hinweis:** Wenn keine AutoCAD-Tags angezeigt werden, können Sie mit der AutoCAD-Software Text oder Textobjekte in Blockreferenzen umwandeln.
Flächenfeld	Das Feld in der Tabelle „Fläche" [sn_wsd_core_space], dem Sie das Tag zuordnen möchten Beispielsweise können Sie ein Attribut namens „ROOM_NAME" mit dem Feld **Name** verknüpfen und ihm eine höhere Rangfolge geben, sodass es der zweite Teil des Namens wird.
Reihenfolge	Bestimmt die Verarbeitungsreihenfolge für die Zuordnung des AutoCAD-Tags zum Flächenfeld. **Hinweis:** Niedrigere Zahlen werden zuerst verarbeitet.

10. Wählen Sie **Vorschau der Änderungen** und überprüfen Sie auf der Registerkarte **Vorschau der Änderungen** die Änderungen, die Sie vornehmen möchten, bevor Sie sie bestätigen.
11. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse
Folgende Änderungen finden statt:

- Zuordnungswerte werden ausgefüllt.
- Vorhandene Flächen, die nicht mehr übereinstimmen, werden gelöscht.
- Wenn alte Flächen umbenannt wurden, ersetzen die neuen die alten.
- Alle Reservierungen werden gelöscht.

Ein ursprünglicher Stockwerksdatensatz wird mit dem zugehörigen Stockwerksplan aktualisiert. Die zugehörige Liste „Flächen" wird ebenfalls aktualisiert. Um Ihre Änderungen anzuzeigen, wechseln Sie zu **Aktualisierungsprotokoll des Stockwerksplans**.

Aktualisierungsprotokolle für Arbeitsplatz-Stockwerksplan anzeigen

Nach der Aktualisierung Ihres Arbeitsplatz-Stockwerksplan können Sie alle vorgenommenen Änderungen anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Administration** > **Aktualisierungsprotokolle für Stockwerksplan**.
   Für jeden Stockwerksplan wird ein Protokoll mit aktualisiertem Datums- und Zeitstempel angezeigt.
2. Wählen Sie den Link **Erstellungsdatum**, um den Protokolldatensatz anzuzeigen.
3. Wählen Sie den Link **Stockwerk**, um den Stockwerksdatensatz anzuzeigen.

Tabelle für den Import von Arbeitsplatzdaten konfigurieren

Durch einen Massenimport der Daten aller Arbeitsbereiche in die Anwendung Workplace Core über eine Tabelle können Sie die manuelle Eingabe redundanter Daten für jeden Arbeitsbereich vermeiden, was Zeit und Aufwand spart.

Mithilfe einer Tabelle, die die globalen Informationen für Ihre Arbeitsstandorte enthält, können Sie nur die charakteristischen Flächeninformationen eingeben, anstatt Informationen wie Region, Standort, Gebäude und Stockwerk von Hand wiederholt eingeben zu müssen. Sie können entweder eine Excel-Tabelle aus den Daten erstellen, die Sie in die Anwendung Workplace Core eingegeben haben, oder eine vorhandene Arbeitsplatztabelle ändern.

Vorhandene Arbeitsbereichstabelle konfigurieren

Passen Sie die Informationen in der vorhandenen Arbeitsbereichstabelle Ihres Unternehmens an, um zu vermeiden, dass Sie sich wiederholende Informationen für jeden Arbeitsbereich manuell eingeben müssen. Anschließend können Sie die Daten in Ihre ServiceNow-Instanz importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Tabelle mit den Arbeitsbereichsdaten Ihres Unternehmens haben, müssen Sie diese an die Datensatzinformationen in Ihrer ServiceNow-Instanz anpassen.

Dieses Beispiel beschreibt, wie Sie die Stockwerksinformationen für Ihre Arbeitsbereichsdaten ändern. Wiederholen Sie diese Anweisungen, um die Felder für Gebäude, Campus, Standort und Region entsprechend zu ersetzen.

Prozedur

1. Ändern Sie die Daten in der Tabelle so, dass sie mit den Datensatzinformationen in Ihrer ServiceNow-Instanz übereinstimmen.

   a. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung** > **Stockwerke**.

   b. Suchen Sie den gewünschten Stockwerksdatensatz, und öffnen Sie ihn.

   c. Kopieren Sie den Feldwert von **Nummer**.

   d. Fügen Sie den Wert anstelle von „Stockwerk 1“ in die Excel-Tabelle ein.

      Im Beispiel wird der folgende Beispieleintrag für Arbeitsbereiche verwendet, die zu Stockwerk 1 von Gebäude 1 auf dem Campus 2 in Florida, USA gehören:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- FLOR0001694 steht für Stockwerk 1
- BLDG0001028 steht für Gebäude 1
- CMPS0001013 steht für Florida Campus 2
- SITE0001007 steht für Florida
- RGIN0001002 steht für USA

Hinweis:
Sie können die Spalte **Bereich** ausschließen, da sie nicht zwingend erforderlich ist. Geben Sie einen Dummy-Wert in die Spalte ein, statt sie leer zu lassen.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. Fügen Sie in der Arbeitsbereichstabelle in der Spalte **Name** einzelne Arbeitsbereichsinformationen hinzu.
3. Speichern Sie die Tabelle.

Arbeitsplatzdaten-Tabelle erstellen

Erstellen Sie eine Microsoft Excel-Tabelle aus den Daten, die Sie in Workplace Core eingegeben haben, damit Sie keine globalen Informationen wie den Standort oder die Gebäudenamen für jeden Arbeitsbereich manuell eingeben müssen. Anschließend können Sie die Daten in Ihre ServiceNow-Instanz importieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei einer großen Anzahl von Arbeitsstandorten empfiehlt es sich, eine Tabelle zu erstellen, die Sie dann in Ihre ServiceNow-Instanz importieren können, damit Sie nicht globale Informationen wie die Standort- oder Gebäudenamen für jeden Arbeitsbereich von Hand eingeben müssen.

Hinweis:
Wenn Sie bereits eine Arbeitsbereichstabelle für Ihr Unternehmen haben, befolgen Sie die Anweisungen in Vorhandene Arbeitsbereichstabelle konfigurieren, um sie für den Export der Daten anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung**.
2. Wählen Sie das Modul für die kleinste Einheit aus, für die Sie die Daten wiederholen möchten.

   Wenn Sie Datensätze z. B. für globale Informationen für Regionen, Standorte, Gebäude und Stockwerke erstellt haben, wählen Sie **Stockwerke**.

3. **Wahlweise:** Passen Sie die anzuzeigenden Spalten an.
   Beispielsweise können Sie die Spalte **Campus** ausblenden, wenn Ihr Unternehmen keinen Campus hat, indem Sie einen Dummy-Wert eingeben, statt die Spalte leer zu lassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Exportieren Sie die Daten, indem Sie eine beliebige Spalte auswählen und halten oder mit der rechten Maustaste auf sie klicken. Wählen Sie anschließend **Exportieren** und **Excel (.xlsx)** aus.
   Die Daten werden aus der Anwendung exportiert, sodass Sie sie als Excel-Datei herunterladen können.
5. Wählen Sie **Herunterladen** aus.
6. Fügen Sie in der Arbeitsbereichstabelle in der Spalte **Name** einzelne Arbeitsbereichsinformationen hinzu.
7. Speichern Sie die Tabelle.

Nächste Maßnahme

Arbeitsbereichsdaten aus einer Excel-Tabelle importieren

Arbeitsbereichsdaten aus einer Excel-Tabelle importieren

Importieren Sie Ihre Arbeitsbereichsdaten aus einer Excel-Tabelle in die Anwendung Workplace Core.

Vorbereitungen

Schließen Sie Tabelle für den Import von Arbeitsplatzdaten konfigurieren ab.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Daten laden**.
2. Wählen Sie **Vorhandene Tabelle**.
3. Wählen Sie im Feld **Importsatztabelle Platzbereitstellung [sn_wsd_core_space_staging]**.
4. Wählen Sie im Feld **Importquelle** die Option **Datei**.
5. Wählen Sie **Datei wählen** und wählen Sie die Excel-Quelltabelle aus.
6. **Wahlweise:** Geben Sie in das Feld **Blattnummer** die Arbeitsblattnummer und in das Feld **Headerzeile** die Header-Zeilennummer ein.
7. Wählen Sie **Absenden** aus.
   Die importierten Daten sind jetzt in der neuen Importsatztabelle verfügbar.
8. Wählen Sie **Umwandlung ausführen**.

> **Wichtig:**
> Vergewissern Sie sich, dass im Feld „Importsatz“ „sn_wsd_core_space_staging“ angezeigt wird und die Zuordnung „Space Transform map -sn_wsd_core_space“ ausgewählt wurde.

9. Wählen Sie **Umwandeln**.
10. **Wahlweise:** Stellen Sie sicher, dass die Datensätze in die Tabelle „Spaces“ importiert wurden, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung** > **Flächen**

Zugehörige Informationen

Import ausführen

Eine Transform Map erstellen

Platztyp-Konfigurationen hinzufügen

Konfigurieren Sie die verschiedenen Platztypen, die an Ihrem Arbeitsplatz verfügbar sind. Sie können Plätze basierend auf verschiedenen Platztypen hinzufügen. Mit den Platztypen können Mitarbeiter die verschiedenen Arten von Plätzen identifizieren, die auf einer Etage in einer Mappedin-Stockwerkskarte verfügbar sind

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Administration** > **Platztyp-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Platztyp-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name des Platztyps
Code	Code für den Platztyp. Der Code kann auch ein Name sein.
Tabelle	Tabelle des Platztyps. Das Feld wird automatisch auf **Platz [sn_wsd_core_space]** festgelegt. Wenn der Platztyp ein Raum ist, wählen Sie **Raum [sn_wsd_core_room]**.
Anwendung	Anwendung des Platztyps. Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Vergewissern Sie sich, dass **Workplace Safety Management** ausgewählt ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Platztyps
Verfügbar für	Option zum Festlegen des Benutzertyps, für den der Platztyp verfügbar ist

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse

Der Platztyp ist konfiguriert. Sie können diesen Platztyp auswählen, während Sie einen Platz oder eine Typzuordnung erstellen.

Mitarbeitern feste Arbeitsbereiche zuordnen

Ordnen Sie Ihre Mitarbeiter in Workplace Core fest zugewiesenen Arbeitsplätzen zu, um dieses Detail in Reservierungsanforderungen automatisch zu füllen und die automatische Zuweisung von Arbeitsbereichen zu nutzen, wenn diese Funktion aktiviert wurde.

Erstellen Sie für Mitarbeiter, die vor Beginn der Remote-Arbeit einen festen Arbeitsbereich hatten, eine Zuordnung zwischen dem Benutzerprofil und den Details des festen Arbeitsbereichs. Durch diese Zuordnung werden die Arbeitsplatzdetails im Reservierungsanforderungsformular automatisch gefüllt, damit sie nicht manuell angegeben werden müssen.

Wenn Ihr Systemadministrator die automatische Zuweisungsfunktion aktiviert hat, bedeutet die Zuordnung von Arbeitsbereichen für alle Mitarbeiter auch, dass bestimmte Arbeitsbereiche automatisch zugewiesen werden, wenn Mitarbeiter eine Reservierungsanforderung stellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Daten aus der Tabelle „Arbeitsplatzprofil des Anwenders“ [sn_wsd_core_workplace_profile] werden verwendet, um dem Mitarbeiter den festen Arbeitsbereich automatisch zuzuweisen.

- Wenn der feste Arbeitsbereich des Benutzers verfügbar ist, wird dieser Arbeitsbereich für den Mitarbeiter reserviert.
- Wenn der feste Arbeitsbereich für das angeforderte Datum oder die angeforderte Zeit nicht verfügbar ist, sucht die Anwendung nach einem verfügbaren Arbeitsbereich am Arbeitsplatz des Mitarbeiters in der Reihenfolge Bereich > Stockwerk > Gebäude > Campus > Standort > Region und reserviert ihn.

  Beispiel: Wenn im festgelegten Arbeitsbereich des Mitarbeiters keine Bereiche verfügbar sind, findet die Anwendung einen verfügbaren Platz auf der Etage dieses Bereichs und reserviert ihn.

Benutzerprofilen feste Arbeitsbereiche zuweisen

Ordnen Sie Benutzerprofilen bestimmte Arbeitsbereiche in Workplace Core zu. Diese Zuordnung wird verwendet, um Arbeitsbereiche für Mitarbeiter automatisch zuzuteilen, damit sie bei der Anforderung einer Reservierung keinen Arbeitsbereich manuell auswählen müssen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Ihr Arbeitsplatzadministrator die Einrichtung Ihrer Arbeitsplatzdaten abgeschlossen hat. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzdaten bereitstellen.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie für alle Mitarbeiter im Besitz der Informationen zum festen Arbeitsplatz sind.
- Sie können auch zur Tabelle „Arbeitsplatzprofile des Anwenders“ [sn_wsd_core_workplace_profile] navigieren, indem Sie `sn_wsd_core_workplace_profile.list` in den Navigationsfilter eingeben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine Zuordnung für alle Mitarbeiter und ihre festen Arbeitsplätze. Sie können auch einen einfachen Import Ihrer Mitarbeiterarbeitsplatz-Daten durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter Easy Import .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Administration** > **Arbeitsplatzprofile**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Arbeitsplatzprofil des Anwenders – Formular

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Mitarbeiter, für den Sie eine Arbeitsplatzzuordnung erstellen möchten
Arbeitsplatzstandort	Fester Arbeitsplatz des Mitarbeiters
Aktiv	Option zur Angabe, dass diese Arbeitsplatzzuordnung aktiv ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Datenschutz für Mitarbeiterstandort aktivieren	Option zum Festlegen der Datenschutzeinstellung des Standorts für das Arbeitsplatzprofil. Beachten Sie Folgendes: ○ Legen Sie diese Option nur fest, wenn Sie ein anderes Datenschutz-Setup für das Arbeitsplatzprofil wünschen. ○ Standardmäßig wird die Datenschutzeinstellung für den Standort des Gebäudes berücksichtigt, dem das Arbeitsplatzprofil zugewiesen ist. ○ Falls für das Gebäude keine Datenschutzeinstellung für den Standort festgelegt ist, wird die in der Systemeigenschaft *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* von Arbeitsplatz-Reservierungen festgelegte Einstellung berücksichtigt. ○ Standardmäßig ist das Feld auf **Keine** festgelegt. Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Datenschutzeinstellungen für den Standort und ihre Auswirkungen

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wiederholen Sie den Vorgang für alle Mitarbeiter des von Ihnen verwalteten Arbeitsplatzes.

Ergebnisse
Die Tabelle „Arbeitsplatzprofile des Anwenders” [sn_wsd_core_workplace_profile] wird mit allen neuen Profilen ausgefüllt.

Mitarbeitern die Arbeitsplatz-Benutzerrolle zuweisen

Legen Sie Regeln in Workplace Core fest, um die Arbeitsplatz-Benutzerrolle nur Mitarbeitern in den bestimmten Ländern zuzuweisen, in denen Sie mit der Wiederaufnahme des Bürobetriebs beginnen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die Benutzerprofile Ihrer Mitarbeiter die erforderlichen Angaben enthalten. Sie können die Anwenderprofile der Mitarbeiter überprüfen, indem Sie zu navigieren **Anwenderadministration** > **Anwender**.

Erforderliche Rolle: admin oder sn_wsd_core.admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Administration**.
2. Wählen Sie **Zuweisungsregeln für Client-Rolle**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regel für Arbeitsplatz-Clientrollen – Formular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Zuweisungsregel
Rolle	Dieser Wert wird automatisch mit der Arbeitsplatz-Benutzerrolle (sn_wsd_core.workplace_user) generiert.
Aktiv	Option, die angibt, ob diese Zuweisungsregel aktiv ist
Bedingung	Option zum Hinzufügen von Filterbedingungen, die ein Benutzerprofil erfüllen muss. Zum Hinzufügen einer Bedingung wählen Sie **Filterbedingung hinzufügen**. Zum Hinzufügen einer OR-Klausel wählen Sie **„OR" -Klausel hinzufügen**.
Tabelle	Tabelle, für die die Bedingungen erstellt werden müssen. Im Feld wird automatisch `sys_user` ausgewählt.

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse

Die Arbeitsplatz-Benutzerrollen werden zugewiesen. Beim Erstellen oder Aktualisieren eines Datensatzes in dieser Tabelle wird im Hintergrund ein Rollenzuweisungsprozess ausgelöst.

Schichten für den Arbeitsplatz konfigurieren

Konfigurieren Sie Schichten für Ihr Unternehmen in der Anwendung Workplace Core, damit Sie Ihren Arbeitsplatz effizient planen und verwalten können, indem Sie Zeitplänen Mitarbeiter und Arbeitsbereiche zuweisen.

Schichten für den Arbeitsplatz definieren

Definieren Sie in Workplace Core Schichten mit bestimmten Zeitplänen, damit Sie Arbeitsbereiche oder einen Arbeitsplatz festlegen und Mitarbeiter für jede Schicht zuweisen können.

Vorbereitungen

- Arbeitsplatzdaten bereitstellen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über folgende Informationen verfügen:
  - Entsprechende Schichtpläne
  - Daten aller Mitarbeiter, die in dieser Schicht im Büro arbeiten würden
  - Daten der Arbeitsplätze, die für diese Schicht zur Verfügung gestellt werden sollen

Wichtig:
Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Arbeitsplatzmanager können später für Mitarbeiter gemäß ihren zugewiesenen Schichten Arbeitsplätze reservieren.

Wenn Ihr Unternehmen Arbeit nicht in Schichten organisiert, können Sie den allgemeinen Schichtzeitplan verwenden, der standardmäßig mit der Anwendung verfügbar ist.

Sie können auch auf das Schichtformular zugreifen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Neu erstellen:**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Serviceportal für Arbeitsplatz** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.

   Hinweis:
   Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der -Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Workplace** und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

      Hinweis:
      Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Sicherheit am Standort**.

3. Wählen Sie **Schicht hinzufügen** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Schichtformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Schicht, z. B. „Morgenschicht“.
Zeitplan	Der Zeitplan für die Schicht. Für einen allgemeinen Schichtzeitplan wählen Sie **Allgemeine Schicht**. Weitere Informationen zum Erstellen eines Schichtzeitplans finden Sie unter Zeitpläne definieren.
Besitzer	Der Schichtbesitzer, der während dieser Schicht Aktivitäten überwacht.
Status	Status der Schicht. Wählen Sie einen der folgenden Werte aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Entwurf**: Gibt an, dass die Schichtdetails unvollständig sind. ○ **Bereit**: Gibt an, dass die Schicht bereit für Zuweisungen ist. ○ **Abgebrochen**: Gibt an, dass die Schicht storniert wurde.
Start	Datum, ab dem diese Schicht aktiv ist.
Ende	Datum, bis zu dem diese Schicht aktiv ist.
Region	Region des Arbeitsplatzstandorts.
Site	Standort des Bürocampus.
Campus	Name des Campus, auf dem sich das Bürogebäude befindet.
Gebäude	Name des Gebäudes, in dem sich das Bürostockwerk befindet.
Stockwerk	Name oder Nummer des Stockwerks, in der sich der Bereich befindet.
Bereich	Bereich, der während dieser Schicht für Betrieb und Verwendung aktiv ist.
Anwender	Mitarbeiter, die dieser Schicht zugewiesen sind. Dieses Feld wird nur im Workplace-Serviceportal angezeigt.
Standorte	Arbeitsplätze, die während dieser Schicht reserviert werden können. Dieses Feld wird nur im Workplace-Serviceportal angezeigt.

Hinweis:

- Wenn diese Schicht für alle Bürogebäude auf Ihrem Campus gilt, können Sie die Felder **Gebäude**, **Stockwerk** und **Bereich** leer lassen. Die Schicht und ihre Zeitpläne werden automatisch auf alle Datensätze der Gebäude, Stockwerke und Bereiche angewendet, die dem Campus zugewiesen sind.
- Wenn ein Mitarbeiter eine Reservierung mit Schichten anfordert, werden im Reservierungsformular nur Schichten angezeigt, die an den Daten aktiv sind, die der Mitarbeiter ausgewählt hat.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Wenn Sie über das Workplace-Serviceportal auf das Schichtformular zugegriffen haben, können Sie auf der Überprüfungsseite eine andere Schicht definieren oder alle vorhandenen Schichten anzeigen.

Ergebnisse

Die Schicht wird der Liste aller Schichten hinzugefügt, die Sie anzeigen können, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie eine Schicht löschen möchten, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle** und wählen Sie die Schicht aus, die Sie löschen möchten.
- Klicken Sie im Formular auf **Löschen**.
- Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Löschen**.

Die Schicht wird gelöscht.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Schicht über das Workplace-Serviceportal erstellt haben, können Sie Arbeitsplatzreservierungen direkt erstellen.

Sie können später weitere Informationen wie Mitarbeiter, Arbeitsplätze und Wartungsaufgaben konfigurieren, die dieser Schicht zugeordnet sind.

- Weisen Sie einer Schicht weitere Mitarbeiter zu.
- Weisen Sie einer Schicht mehr Arbeitsplätze zu.
- Ordnen Sie einer Schicht Aufgaben zu.

Mitarbeiter einer Schicht zuweisen

Ordnen Sie in Workplace Core einer Schicht Mitarbeiter zu, damit sie vom Büro aus nur in den Schichten arbeiten, denen sie zugewiesen sind. Arbeitsplatzmanager können später für diese Mitarbeiter gemäß ihrer zugewiesenen Schichten Arbeitsbereiche reservieren.

Vorbereitungen

- Schichten für den Arbeitsplatz definieren.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie die Daten der Mitarbeiter haben, die in dieser Schicht im Büro arbeiten werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle**.
2. Öffnen Sie eine Schicht, der Mitarbeiter hinzugefügt werden sollen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Benutzer“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie alle Mitarbeiter hinzu, die in dieser Schicht im Büro arbeiten sollen.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Eine vorkonfigurierte E-Mail mit den Schichtdetails wird an alle Mitarbeiter gesendet, die dieser Schicht zugewiesen sind.

Nächste Maßnahme

Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zuordnen.

Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zuordnen

Ordnen Sie in Workplace Core Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zu, sodass sie nur für diese Schicht verfügbar sind. Arbeitsplatzmanager können später diese Arbeitsplätze für Mitarbeiter reservieren, die während dieser Schicht arbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Schichten für den Arbeitsplatz definierenan.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie die Daten für die Arbeitsplätze haben, die für diese Schicht zur Verfügung gestellt werden sollen.
- Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft „glide.ui.list.allow_extended_fields“ auf **true** festgelegt ist, damit die Filterkriterien beim Hinzufügen von Bereichen oder Plätzen richtig angezeigt werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle**.
2. Öffnen Sie eine Schicht, der Mitarbeiter hinzugefügt werden sollen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Standorte“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie alle Arbeitsbereiche und -plätze hinzu, die für diese Schicht zur Verfügung gestellt werden sollen.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Arbeitsplatzreservierungen für einen Mitarbeiter erstellen.

Arbeitsplatzschichten verwalten, die Sie besitzen

Überprüfen Sie die Arbeitsplatzschichten, deren Besitzer Sie sind, in Workplace Core, und aktualisieren Sie die Schichtdetails bei Bedarf. Sie können auch die Reservierungen und Anforderungen überwachen, die für die diesen Schichten zugeordneten Arbeitsbereiche vorgenommen wurden.

Details der Schichten aktualisieren, die Sie besitzen

Überprüfen und ändern Sie die Details der Arbeitsplatzschichten, deren Besitzer Sie sind, in Workplace Core. Sie können die allgemeinen Schichtdetails ändern und der Schicht zugeordnete Mitarbeiter oder Arbeitsplätze hinzufügen oder entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung**.
2. Wählen Sie **In meinem Besitz** aus.
3. Öffnen Sie die Schicht, für die Sie die Details anzeigen möchten.
4. **Wahlweise:** Ändern Sie die Schichtdetails.

   a. Bearbeiten Sie die Details im Schichtformular.

Schichtformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Schicht
Zeitplan	Der Zeitplan für die Schicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	(Optional) Für einen allgemeinen Schichtzeitplan wählen Sie **Allgemeine Schicht**.
Besitzer	Der Schichtbesitzer, der während dieser Schicht Aktivitäten überwacht. (Optional) Wenn Sie einen anderen Benutzer auswählen, verlieren Sie den Zugriff auf diese Schicht.
Status	Status der Schicht. Wählen Sie einen der folgenden Werte aus: ▪ **Entwurf**: Gibt an, dass die Schichtdetails unvollständig sind. ▪ **Bereit**: Gibt an, dass die Schicht bereit für Zuweisungen ist. ▪ **Abgebrochen**: Gibt an, dass die Schicht storniert wurde.
Region	Region des Arbeitsplatzstandorts.
Site	Standort des Bürocampus.
Campus	Name des Campus, auf dem sich das Bürogebäude befindet.
Gebäude	Name des Gebäudes, in dem sich das Bürostockwerk befindet.
Stockwerk	Name oder Nummer des Stockwerks, in der sich der Bereich befindet.
Bereich	Bereich, der während dieser Schicht für Betrieb und Verwendung aktiv ist.

Hinweis:
Wenn diese Schicht für alle Bürogebäude auf Ihrem Campus gilt, können Sie die Felder **Gebäude**, **Stockwerk** und **Bereich** leer lassen. Die Schicht und ihre Zeitpläne werden automatisch auf alle Datensätze der Gebäude, Stockwerke und Bereiche angewendet, die dem Campus zugewiesen sind.

b. Wählen Sie **Aktualisieren**.

5. **Wahlweise:** Ändern Sie die Liste der dieser Schicht zugewiesenen Mitarbeiter.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Benutzer“ auf **Bearbeiten**.
   b. Fügen Sie Benutzer hinzu, oder entfernen Sie Benutzer.
6. **Wahlweise:** Ändern Sie die Liste der Arbeitsbereiche, die dieser Schicht zugeordnet sind.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Standorte“ auf **Bearbeiten**.
   b. Fügen Sie Bereiche und Plätze hinzu, oder entfernen Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzreservierungen für Schichten überprüfen, die Sie besitzen

Überprüfen Sie die Arbeitsplatzreservierungen und Reservierungsanforderungen für die Schichten, die Sie besitzen, in Workplace Core. Sie können ausstehende Anforderungen identifizieren und mit Ihrem Arbeitsplatzmanager zusammenarbeiten, um sie zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Prozedur

1. Navigieren Sie zu den Reservierungsanforderungen von Mitarbeitern oder Arbeitsplatzreservierungen durch den Arbeitsplatzmanager.
2. Überprüfen Sie alle angeforderten oder vorgenommenen Reservierungen für Ihre Schicht.
3. **Wahlweise:** Öffnen Sie einen Reservierungsdatensatz, um seine Details anzuzeigen.

   (Optional) Wenn Sie Änderungen an der Reservierung vornehmen möchten, z. B. dem Mitarbeiter einen anderen Arbeitsbereich zuweisen, oder das Datum der Reservierung ändern möchten, wenden Sie sich an den Arbeitsplatzmanager, um diese Änderungen anzufordern.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie Mitarbeiteranforderungen anzeigen, notieren Sie alle Anforderungen im Status **Ausstehend**, damit Sie mit Ihrem Arbeitsplatzmanager zusammenarbeiten können, um sie zu lösen.

Arbeitsplatzreservierungen für Mitarbeiter verwalten

Reservieren Sie verfügbare Arbeitsbereiche für Ihre Mitarbeiter, und prüfen Sie ausstehende Reservierungsanfragen von Mitarbeitern in Workplace Core, damit Sie Maßnahmen zum Physical Distancing sicherstellen können, wenn die Mitarbeiter an ihren Arbeitsplatz zurückkehren. Wenn Sie Reservierungen vorgenommen haben, werden die Mitarbeiter über die Bereiche benachrichtigt, zu denen sie Zugang haben. Workplace Service Delivery bietet auch erweiterte Optionen für die Arbeitsplatzreservierung in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen.

Arbeitsplatzreservierungen für Mitarbeiter erstellen

Arbeitsplatzbereiche reservieren

Als Arbeitsplatzmanager können Sie Reservierungen für Mitarbeiter für die Stockwerke Ihrer Bürogebäude vornehmen. Wenn Mitarbeiter ins Büro zurückkehren, können sie von einem beliebigen Bereich des reservierten Bereichs aus arbeiten. Die Anzahl der Mitarbeiterreservierungen, die Sie für einen Bereich Ihres Arbeitsplatzes vornehmen können, hängt von der für diesen Bereich definierten Kapazität ab. Wenn das Feld **Kapazität** eines Bereichs auf **0** festgelegt oder leer gelassen wird, können für diesen Bereich keine Reservierungen vorgenommen werden.

Einzelne Arbeitsplatzreservierung erstellen

Mithilfe der von Ihnen definierten Schichten können Sie eine Arbeitsplatzreservierung für einen Mitarbeiter für einen oder mehrere Tage erstellen.

Massenarbeitsplatzreservierungen erstellen

Generieren Sie automatisch Massenarbeitsplatzreservierungen für alle Mitarbeiter, die einer Schicht für einen Tag oder mehrere Tage zugewiesen sind. Beispielsweise können Sie mit dieser Funktion Reservierungen für

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter einer bestimmten Abteilung erstellen, die alle der gleichen Schicht zugewiesen würden.

Untergeordnete Reservierungsdatensätze für Mitarbeiterarbeitsplatzreservierungen

Wenn Sie einen Arbeitsplatz für einen Mitarbeiter reservieren, werden durch die Reservierung untergeordnete Reservierungsdatensätze für jeden entsprechenden Arbeitstag des angegebenen Zeitraums generiert. Die zutreffenden Tage werden durch den Schichtplan bestimmt, den Sie für diese Reservierung auswählen. Die von Ihnen erstellte Reservierung fungiert als übergeordneter Reservierungsdatensatz.

Wenn eine untergeordnete Reservierung für einen Tag im angegebenen Zeitraum mit einer bestehenden Reservierung in Konflikt steht, wird die untergeordnete Reservierung für diesen Tag nicht erstellt. Sie können manuell eine Reservierung für einen anderen Arbeitsplatz für diesen Tag erstellen.

Beispiel: Sie haben in der Nachmittagsschicht vom 01.06.2020 bis zum 10.06.2020 eine Reservierung für den Arbeitsplatz 2CN1612 für Mark Andrews erstellt. Für die einzelnen Arbeitstage zwischen dem 01.06.2020 und dem 10.06.2020 werden acht untergeordnete Reservierungsdatensätze für Mark Andrews für den Arbeitsplatz 2CN1612 erstellt. Wenn jedoch eine Reservierung für 2CN1612 am 08.06.2020 für eine andere Mitarbeiterin, Jane Doe, vorhanden ist, wird die untergeordnete Reservierung für Mark Andrews am 08.06.2020 nicht erstellt. Sie können manuell eine Reservierung für Mark Andrews für einen anderen Arbeitsplatz für den 08.06.2020 erstellen.

Wenn Sie die Details einer übergeordneten Reservierung später aktualisieren, werden alle untergeordneten Reservierungen, mit Ausnahme derer mit Daten in der Vergangenheit, entsprechend aktualisiert.

Bereichsreservierungsanforderungen von Mitarbeitern bearbeiten

Nachdem ein Mitarbeiter einen Arbeitsplatz für einen bestimmten Datumsbereich angefordert und der Manager die Anforderung genehmigt hat, wird von der Anwendung die Verfügbarkeit des angeforderten Platzes überprüft. Wenn der Arbeitsplatz für einen oder alle Tage des angegebenen Zeitraums nicht verfügbar ist, wird die Anforderung in den Status „Ausstehend“ versetzt. Als Arbeitsplatzmanager können Sie diese ausstehenden Reservierungsanforderungen überprüfen und dem Mitarbeiter einen anderen Arbeitsplatz zuweisen, um die Anforderung abzuschließen.

Kapazität von Arbeitsplatzbereichen definieren

Legen Sie in Workplace Core die Kapazität für Bereiche Ihres Arbeitsplatzes fest, um Reservierungen für den Bereich zu ermöglichen. Die Kapazität stellt eine Begrenzung der Arbeitsplatzreservierungen für diese Bereiche sicher, sodass Sie Sicherheitsrichtlinien gewährleisten können.

Vorbereitungen

- Fügen Sie Ihre Arbeitsplatzdaten hinzu.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die Details der maximalen Kapazität für die Bereiche Ihres Arbeitsplatzes verfügen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung** > **Bereiche**.
2. Öffnen Sie einen Bereich, dem Sie die Kapazität hinzufügen möchten.
3. Geben Sie im Bereichsformular einen Wert für das Feld **Kapazität** ein.
   Beispiel: Wenn in diesem Bereich gemäß den Physical-Distancing-Richtlinien maximal 8 Personen sicher Platz finden, legen Sie den Wert auf 8 fest.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Arbeitsplatzreservierungen für einen Mitarbeiter erstellen

Erstellen Sie in der Anwendung Workplace Core mithilfe der von Ihnen definierten Schichten und Schichtpläne Arbeitsplatzreservierungen für einen Mitarbeiter.

Vorbereitungen

- Schichten für den Arbeitsplatz definieren.
- Mitarbeiter einer Schicht zuweisen.
- Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zuordnen.
- Kapazität von Arbeitsplatzbereichen definierenan.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie über die Daten verfügen, die die Zuordnung von Mitarbeitern und Arbeitsplätzen an Ihrem Arbeitsplatz zeigen.

Wichtig:
Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reservieren Sie einen Arbeitsplatz für einen Mitarbeiter entsprechend der zugewiesenen Schicht für einen Tag oder mehrere Tage.

Sie können das Reservierungsformular auch aufrufen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzreservierungen** > **Neu erstellen:**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Serviceportal für Arbeitsplatz** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.

   Hinweis:
   Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der -Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Workplace** und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie **Katalog**.

b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

> **Hinweis:**
> Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Sicherheit am Standort**.

3. Wählen Sie **Platz reservieren** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Reservierungsformular

Feld	Beschreibung
Schicht	Schicht, für die diese Reservierung vorgenommen wird.
Standort	Bereich oder Platz, für den diese Reservierung vorgenommen wird
Angefordert für	Mitarbeiter, für den diese Reservierung vorgenommen wird.
Startdatum	Datum und Uhrzeit, ab denen die Reservierung aktiv ist.
Enddatum	Datum und Uhrzeit, bis zu denen die Reservierung aktiv bleibt.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Wenn Sie über das Workplace-Serviceportal auf das Reservierungsformular zugegriffen haben, können Sie auf der Überprüfungsseite eine andere Reservierung erstellen oder alle vorhandenen Reservierungen anzeigen.

Ergebnisse

- Wenn Sie einen Platz reserviert haben, werden untergeordnete Reservierungsdatensätze für jedes zutreffende Vorkommen des angegebenen Zeitraums generiert.
- Eine vorkonfigurierte E-Mail mit den Reservierungsdetails wird an den Schichtbesitzer und den Mitarbeiter gesendet, für den Sie den Arbeitsplatz reserviert haben.
- Die Reservierung wird der Liste aller Reservierungen hinzugefügt, die Sie anzeigen können, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzreservierungen** > **Alle Reservierungen**.

Arbeitsplatzreservierungen für mehrere Mitarbeiter erstellen

Generieren Sie automatisch Massenarbeitsplatzreservierungen für alle Mitarbeiter, die einer Schicht für einen oder mehrere Tage zugewiesen sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Schichten für den Arbeitsplatz definieren.
- Mitarbeiter einer Schicht zuweisen.
- Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zuordnen.
- Vergewissern Sie sich, dass die Anzahl der der Schicht zugeordneten Arbeitsplätze größer ist als die Anzahl der der Schicht zugewiesenen Mitarbeiter.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle**.
2. Öffnen Sie eine Schicht, für die Sie Massenreservierungen generieren möchten.
3. Wählen Sie **Massenreservierung generieren**.
4. Wählen Sie einen Datumsbereich aus den Feldern **Startdatum** und **Enddatum** aus.
   Wenn Sie die Massenreservierung für einen einzelnen Tag erstellen möchten, können Sie das Start- und Enddatum auf denselben Tag festlegen. Legen Sie andernfalls einen Datumsbereich fest.
5. Wählen Sie **OK** aus.

Ergebnisse

Reservierungen für die Mitarbeiter in dieser Schicht werden für die Standorte erstellt, die der Schicht für die angegebenen Termine zugeordnet sind. Sie können diese Reservierungen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzreservierungen** > **Alle Reservierungen**.

Ausstehende Anforderungen von Arbeitsplatzreservierungen überprüfen

Überprüfen Sie in Workplace Core ausstehende Anforderungen für Arbeitsplatzreservierungen von Mitarbeitern, und weisen Sie verfügbare Arbeitsplätze zu, um diese Anforderungen abzuschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzanforderungen** > **Ausstehend**.
2. Öffnen Sie eine ausstehende Anforderung, die Sie bearbeiten möchten.
3. Öffnen Sie den zugehörigen Reservierungsdatensatz, der die übergeordnete Reservierung ist:
   a. Wählen Sie das Info-Symbol ( ) neben dem Feld **Reservierung**.
   b. Klicken Sie für die gewünschte Anforderung auf **Datensatz öffnen**.
4. Überprüfen Sie auf dem Reservierungsformular die Reservierungsdetails, z. B. den angeforderten Arbeitsplatzstandort, das Start- und Enddatum sowie die Anzahl der für diesen Zeitraum bestätigten Reservierungen.
   Anhand dieser Details können Sie die Anzahl der Tage mit ihren Datumsangaben überprüfen, an denen eine Reservierung für den Mitarbeiter für den gewünschten Standort fehlt.
5. Wenn für den gewünschten Ort Datumsangaben fehlen, passen Sie die ausstehende Anfrage so an, dass für alle fehlenden Wunschtermine ein Arbeitsplatz zugewiesen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ändern Sie den Arbeitsplatzstandort in der übergeordneten Reservierung in einen Arbeitsplatz, der für alle Datumsangaben verfügbar ist. Dadurch wird auch der Standort für alle entsprechenden zukünftigen untergeordneten Reservierungen aktualisiert.

  a. Wählen Sie im Feld **Arbeitsplatzstandort** einen anderen Standort aus.

  b. Wählen Sie **Aktualisieren**.

- Erstellen Sie eine untergeordnete Reservierung für einen neuen Arbeitsplatz für diesen Mitarbeiter für bestimmte Datumsangaben, bei denen eine Reservierung fehlt.

  a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Reservierungen" die Option **Neu**.

  b. Wählen Sie die Start- und Endtermine in den Feldern **Start** und **Ende**.

  c. Wählen Sie im Feld **Arbeitsplatzstandort** einen Standort aus.

  Die Liste der Bereiche zeigt die Standorte an, die für die angeforderten Termine verfügbar sind.

  d. Wählen Sie **Absenden** aus.

6. Nachdem alle Tage, für die eine Reservierung fehlte, bearbeitet wurden, aktualisieren Sie den Status der ausstehenden Arbeitsplatzaufgabe auf **Geschlossen – vollständig**.
7. **Wahlweise:** Wiederholen Sie diesen Vorgang für alle ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen, die Sie bearbeiten möchten.

Ergebnisse

Sobald der Status der Arbeitsplatzanforderung auf **Geschlossen – vollständig** aktualisiert wurde, werden die Reservierungsinformationen im Feld **Hinweise** der Arbeitsplatzanforderung ausgefüllt.

Ankünfte am Arbeitsplatz festlegen und nachverfolgen

Arbeitsplatzmanager können in Workplace Core Ankunftsintervalle für verschiedene Standorte am Arbeitsplatz mit definierten Kapazitäten festlegen, um die gestaffelte Ankunft von Mitarbeitern im Büro zu erleichtern. Mitarbeiter können dann aus den definierten Ankunftszeitfenstern auswählen.

Arbeitsplatzmanager können Ankunftszeiten und -kapazitäten für verschiedene Bereiche am Standort des Arbeitsplatzes definieren, z. B. Ein- und Ausgangsbereiche, Aufzüge, Fitnessstudios und Cafeterien. Mitarbeiter können dann ihre Ankunft an diesen Standorten in einem verfügbaren Zeitfenster planen.

Angenommen, Sie legen die Ankunftszeiten für die Cafeteria auf 12:00 Uhr, 13:00 Uhr, 14:00 Uhr und 15:00 Uhr sowie eine Kapazität von maximal 15 Personen pro Zeitfenster fest. Somit können an jedem Tag maximal 15 Mitarbeiter ihre Ankunft in der Cafeteria in einem dieser Zeitfenster planen.

Indem Sie Ankunftsintervalle für Ihren Arbeitsplatz festlegen, können Sie Mitarbeiteraktionen wie Betreten und Verlassen des Büros, Nutzung des Aufzugs, Abholung des Mittagessens, Nutzung des Fitnessstudios usw. vereinfachen, ohne dass Mitarbeiter in langen Warteschlangen warten oder große Menschenansammlungen an Standorten entstehen.

Wichtig:
Ab Workplace Core Version 2.3 werden Zeitzonen in der Anwendung eingeführt. Alle Ankunftszeitpläne, die in Workplace Core Version 2.2 und früher erstellt wurden, werden nach dem Upgrade deaktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ankunftszeitpläne für Mitarbeiter am Arbeitsplatz erstellen

Definieren Sie in Workplace Core Ankunftszeitfenster für verschiedene Bereiche des Arbeitsplatzes, und geben Sie die Kapazität für die einzelnen Zeitfenster an. Das Einrichten von Ankunftszeitplänen ermöglicht die sichere gestaffelte Ankunft von Mitarbeitern in diesen Bereichen.

Vorbereitungen

- Fügen Sie Ihre Arbeitsplatzdaten hinzu.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die Daten für Ankunftszeitpläne der Bereiche Ihres Arbeitsplatzes verfügen.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Zeitzone auf die Zeitzone des Gebäudes festgelegt ist, das für die Ankunft vorgesehen ist.

Wichtig:
Ab Workplace Core Version 2.3 werden Zeitzonen in der Anwendung eingeführt. Alle Ankunftszeitpläne, die in Workplace Core Version 2.2 und früher erstellt wurden, werden nach dem Upgrade deaktiviert. Sowohl bestehende Kunden als auch Neukunden müssen die folgenden Aktionen an vorhandenen Ankunftszeitplänen ausführen, um sie als aktiv festzulegen:

1. Legen Sie die Zeitzone des Gebäudes fest, in dem Sie den Ankunftszeitplan erstellen oder aktualisieren.

   Hinweis:
   Wenn Sie den Ankunftszeitplan für ein Stockwerk, einen Bereich oder einen Platz erstellen oder aktualisieren, wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich das Stockwerk, der Bereich oder der Platz befindet.

   a. Gehe zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung**.
   b. Wählen Sie **Gebäude**, **Stockwerke**, **Bereiche** oder **Plätze** aus, je nachdem, wo Sie ein Ankunftszeitfenster planen möchten.
   c. Wählen Sie das Gebäude, das Stockwerk, den Bereich oder den Platz aus, für das bzw. den Sie die Zeitzone festlegen möchten.
   d. Legen Sie die Zeitzone des Gebäudes fest.
      - Wenn Sie ein Gebäude ausgewählt haben, legen Sie die Zeitzone im Feld **Zeitzone** fest.
      - Wenn Sie ein Stockwerk, einen Bereich oder einen Platz ausgewählt haben, wählen Sie im Formular das Vorschausymbol (ⓘ) neben dem Feld **Gebäude** aus.
        - Wählen Sie im Dialogfeld **Datensatz öffnen** aus.
        - Legen Sie im Formular „Gebäude“ die Zeitzone im Feld **Zeitzone** fest.
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

      Hinweis:
      Alle aktiven Ankunftszeitpläne, die für dieses Gebäude und die zugehörigen Stockwerke, Bereiche oder Plätze erstellt wurden, werden deaktiviert. Alle zukünftigen Ankunftsanforderungen, die sich auf diesen Zeitplan beziehen, werden storniert.

   f. Klicken Sie in der daraufhin angezeigten Warnung auf **OK**.
2. Ändern Sie die Zeitzone Ihrer Sitzung in die Zeitzone des Gebäudes.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass die Rolle „sn_wsd_core.workplace_manager“ in der Eigenschaft **glide.timezone_changer.roles** enthalten ist. Wenn sie nicht enthalten ist, bitten Sie Ihren Systemadministrator, die Rolle darin aufzunehmen, damit Sie die Zeitzone ändern können.

a. Wählen Sie das Einstellungssymbol () im Instanzheader aus.

b. Legen Sie das Feld **Zeitzone** auf die Zeitzone des Gebäudes fest, in dem Sie den Ankunftszeitplan erstellen oder aktualisieren.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatz-Ankunftsplanung**.
2. Wählen Sie **Create Arrival Schedules** (Ankunftszeitpläne erstellen).
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Ankunftszeitplan“

Feld	Beschreibung
Arbeitsplatzstandort	Wählen Sie ein Gebäude, ein Stockwerk, einen Bereich oder einen Platz aus, für das bzw. den Sie die Ankunftszeiten planen möchten.
Ankunftszeitplanzeit	Zeit (in Stunden, Minuten und Sekunden), zu der die Ankunft von Mitarbeitern an diesem Standort beginnen kann, z. B. 12:30:00.
Aktiv	Option, die angibt, ob diese Zeitplanzeit aktiv ist. Wenn als aktiv markiert, wird diese Zeitplanzeit täglich in der Liste der verfügbaren Zeitfenster angezeigt.
Kapazität	Maximale Anzahl von Mitarbeitern, die ihre Ankunft in diesem Zeitfenster planen können

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse
Für diesen Arbeitsplatzstandort wird ein Ankunftszeitplan für die angegebene Zeit und Kapazität erstellt. Sie können Ankunftszeitpläne anzeigen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatz-Ankunftsplanung** > **Ankunftszeitpläne**.

Ankunftszeit an einem Arbeitsplatz planen

Planen Sie in Workplace Core Ihre Ankunft an Standorten an Ihrem Arbeitsplatz, um lange Warteschlangen zu vermeiden und den Standort sicher zu betreten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Um eine Ankunft mit Ihrem Mobilgerät zu planen, benötigen Sie Now® Mobile App.

Wichtig:
Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im ServiceNow® Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Serviceportal für Arbeitsplatz** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.

   Hinweis:
   Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der -Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Workplace** und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

      Hinweis:
      Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Sicherheit am Standort**.

3. Wählen Sie **Planen Ihrer Ankunft**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular zur Planung Ihrer Ankunft

Feld	Beschreibung
Eingabepunkt	Standort, für den Sie Ihre Ankunft planen möchten
Zeitzone des Gebäudes	Zeitzone für das Gebäude des ausgewählten Zutrittspunkts.
Datum	Datum Ihrer Ankunft.
Ankunftszeit	Uhrzeit Ihrer Ankunft. Die Zeit wird im 24-Stunden-Format angezeigt.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse

Die Ankunftsanforderung wird erstellt. Die Webseite oder der Bildschirm des Mobilgeräts wird aktualisiert und zeigt die Details Ihrer Ankunftsanforderung an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Sie können die Details Ihres Ankunftszeitplans jederzeit überprüfen.

1. Führen Sie je nach Plattform eine der folgenden Aktionen aus, um Ihre Anforderungen anzuzeigen:
   - Aktivieren Sie im Workplace-Serviceportal die Registerkarte **Anforderungen**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
   - Tippen Sie in der Now Mobile-Navigationsleiste auf **Für mich**, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Meine Anforderung“, um Ihre Anforderungen anzuzeigen.
2. Wenn Sie Ihre Ankunft stornieren möchten, wählen Sie die Ankunftsanforderung aus, und wählen Sie **Ankunft stornieren**.

Aktualisierung der Ankunftszeitpläne am Arbeitsplatz

Definieren Sie Gebäudezeitzonen, ändern Sie die Kapazität eines Ankunftszeitplans, und legen Sie den Zeitplan als aktiv oder inaktiv fest.

Vorbereitungen

- Fügen Sie Ihre Arbeitsplatzdaten hinzu.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die Daten für die Ankunftszeitpläne Ihrer Arbeitsplatzstandorte verfügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Stellen Sie sicher, dass Ihre Zeitzone auf die Zeitzone des Gebäudes festgelegt ist, das für die Ankunft vorgesehen ist.

Wichtig:
Ab Workplace Core Version 2.3 werden Zeitzonen in der Anwendung eingeführt. Alle Ankunftszeitpläne, die in Workplace Core Version 2.2 und früher erstellt wurden, werden nach dem Upgrade deaktiviert. Sowohl bestehende Kunden als auch Neukunden müssen die folgenden Aktionen an vorhandenen Ankunftszeitplänen ausführen, um sie als aktiv festzulegen:

1. Legen Sie die Zeitzone des Gebäudes fest, in dem Sie den Ankunftszeitplan erstellen oder aktualisieren.

   Hinweis:
   Wenn Sie den Ankunftszeitplan für ein Stockwerk, einen Bereich oder einen Platz erstellen oder aktualisieren, wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich das Stockwerk, der Bereich oder der Platz befindet.

   a. Wenn Sie den Ankunftszeitplan aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:
      i. Wählen Sie das Symbol für Informationen zum Arbeitsplatzstandort (ⓘ) neben dem Feld **Arbeitsplatzstandort** aus.
      ii. Wählen Sie im Dialogfeld **Datensatz öffnen** aus.
      iii. Wenn als Wert für das Feld **Arbeitsplatzstandort** ein Stockwerk, Bereich oder Platz angegeben ist, wählen Sie das Symbol für Informationen zum Arbeitsplatzstandort (ⓘ) neben dem Feld **Gebäude** aus.
   b. Legen Sie im Formular „Gebäude“ die Zeitzone im Feld **Zeitzone** fest.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

      Hinweis:
      Alle aktiven Ankunftszeitpläne, die für dieses Gebäude und die zugehörigen Stockwerke, Bereiche oder Plätze erstellt wurden, werden deaktiviert. Alle zukünftigen Ankunftsanforderungen, die sich auf diesen Zeitplan beziehen, werden storniert.

   d. Klicken Sie in der daraufhin angezeigten Warnung auf **OK**.
2. Ändern Sie die Zeitzone Ihrer Sitzung in die Zeitzone des Gebäudes.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass die Rolle „sn_wsd_core.workplace_manager“ in der Eigenschaft **glide.timezone_changer.roles** enthalten ist. Wenn sie nicht enthalten ist, bitten Sie Ihren Systemadministrator, die Rolle darin aufzunehmen, damit Sie die Zeitzone ändern können.

   a. Wählen Sie das Einstellungssymbol (⚙) im Instanzheader aus.
   b. Legen Sie das Feld **Zeitzone** auf die Zeitzone des Gebäudes fest, in dem Sie den Ankunftszeitplan erstellen oder aktualisieren.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatz-Ankunftsplanung**.
2. Wählen Sie **Ankunftszeitpläne** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie den Ankunftszeitplan aus, den Sie aktualisieren möchten.

> **Hinweis:**
> Sie können die Felder **Arbeitsplatzstandort** oder **Ankunftszeitplanzeit** eines Ankunftszeitplans nicht aktualisieren, wenn Ankunftsanforderungen mit ihm verknüpft sind. Sie müssen einen neuen Ankunftszeitplan für die geänderten Felder **Arbeitsplatzstandort** oder **Ankunftszeitplanzeit** erstellen.

4. Zum Aktivieren des Zeitplans wählen Sie die Option **Aktiv** aus.
5. Zum Ändern der Kapazität bearbeiten Sie das Feld **Kapazität**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Der Ankunftszeitplan wird aktualisiert.

Arbeitsplatzreservierungen vornehmen

Nehmen Sie Arbeitsplatzreservierungen in Workplace Core vor, wenn Sie bereit sind, ins Büro zurückzukehren. Sie können einen Arbeitsplatz für einen Tag oder weniger direkt reservieren oder einen Arbeitsplatz für einen bestimmten Zeitraum anfordern. Sobald eine Reservierungsanforderung genehmigt und bestätigt wurde, werden Sie über die Reservierungsdetails benachrichtigt.

> **Wichtig:**
> Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Arbeitsplatz reservieren

Als Mitarbeiter können Sie mit Workplace-Serviceportal oder der Now® Mobile-App eine Arbeitsplatzreservierung anfordern.

Bei der Reservierung können Sie einen verfügbaren Bereich auswählen, zu dem Sie Zugang wünschen, oder einen verfügbaren Bereich auswählen. Wenn Sie einen Bereich reserviert haben, können Sie nach der Rückkehr ins Büro von jedem verfügbaren Bereich aus in diesem Bereich arbeiten.

Sie können eine Schicht Ihrer Wahl aus den von Ihrer Organisation definierten Schichtplänen auswählen. Wenn Ihre Organisation keine Schichten verwendet, können Sie einen benutzerdefinierten Zeitraum auswählen. Entsprechend Ihren organisatorischen Richtlinien kann dabei eine Genehmigung Ihrer Reservierungsanforderung erforderlich sein.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie einen Arbeitsplatz nur für einen Tag oder weniger benötigen, können Sie ihn direkt reservieren und müssen weder einen Antrag stellen noch eine Genehmigung einholen.

Sie können den Status und die Details aller Ihrer Reservierungsanforderungen in Workplace-Serviceportal oder durch die Now Mobile-App überprüfen.

Status der Platzreservierungsanforderung

Sobald Sie eine Platzreservierungsanforderung übermittelt haben, ändert sich ihr Status in Abhängigkeit von der Aktion, die Ihr genehmigender Vorgesetzter oder der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzmanager für sie durchgeführt hat. Sie erhalten E-Mail-Benachrichtigungen über diese Änderungen.

Wenn Sie die Now® Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät installieren, erhalten Sie auch Push-Benachrichtigungen zu Ihren Reservierungsanforderungen.

- Wenn Ihr Manager auf Ihre Anforderung keine Maßnahmen ergriffen hat, bleibt der Status der Anforderung auf „Warten auf Genehmigung“.
- Wenn Ihr Manager Ihre Anforderung genehmigt und die Verfügbarkeit des Platzes bestätigt wird, ändert sich der Status der Anforderung in „Geschlossen”.
- Wenn Ihr Manager Ihre Anforderung ablehnt, ändert sich der Status der Anforderung in „Unvollständig geschlossen“.
- Wenn Ihr Manager Ihre Anforderung genehmigt, der von Ihnen angeforderte Platz jedoch nicht ganz oder teilweise verfügbar ist, ändert sich der Status der Anforderung in „Ausstehend“.

  Sie können sich an Ihren Arbeitsplatzmanager wenden, um sich einen neuen Platz zuweisen zu lassen und Ihre ausstehende Platzanforderung zu lösen.
- Wenn Sie Ihre Anforderung stornieren, ändert sich der Status der Anforderung in „Abgebrochen“.

Arbeitsplatzreservierung für mehrere Tage anfordern

Fordern Sie mit Workplace Core eine Arbeitsplatzreservierung für die Tage an, an denen Sie ins Büro zurückkehren möchten.

Vorbereitungen
Um eine Arbeitsplatzreservierung mit Ihrem Mobilgerät anzufordern, muss installiert sein Now® Mobile App.

Wichtig:
Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fordern Sie eine Arbeitsplatzreservierung entweder in einem definierten Schichtzeitplan oder für eine benutzerdefinierte Zeit für einen bestimmten Datumsbereich an, in dem Sie im Büro arbeiten möchten.

Sie können das Reservierungsformular auch über Ihr Mobilgerät aufrufen. Navigieren Sie in der App Now Mobile zu **Services** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** und wählen Sie entweder **Kurzfristige Schicht und Platz** anfordern oder **Kurzfristigen**Platz anfordern aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Serviceportal für Arbeitsplatz** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.

   Hinweis:
   Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der -Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Workplace** und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

      Hinweis:
      Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Sicherheit am Standort**.

3. Reservieren Sie einen Platz für eine vordefinierte Schicht oder eine benutzerdefinierte Zeit.

   - Um einen Platz für einen definierten Schichtzeitplan zu reservieren, wählen Sie **Kurzzeitige Schicht und Platz anfordern**.
   - Um einen Platz für eine benutzerdefinierte Zeit zu reservieren, wählen Sie **Kurzzeitigen Platz anfordern**.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

   Hinweis:
   Die Sichtbarkeit einiger der folgenden Felder hängt von den Anwendungseinstellungen ab, die Ihr Administrator vorgenommen hat.

Formular Kurzzeit-Arbeitsbereichreservierung

Feld	Beschreibung
Region	Region Ihres Bürostandorts.
Site	Standort Ihres Büros.
Campus	Campus Ihres Bürogebäudes.
Gebäude	Bürogebäude, zu dem Sie zurückkehren möchten.
Startdatum	Datum, ab dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten
Enddatum	Datum, bis zu dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten
Schicht	Schichtplan, innerhalb dessen Sie ins Büro möchten. Nur die für den ausgewählten Standort und den Datumsbereich verfügbaren Schichten werden angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Nur die Schichten, zu denen Sie gehören, werden angezeigt. Dies hängt von den Systemeigenschaften ab, die von Ihrem Unternehmen konfiguriert wurden.
Schichtdetail	Details zu der von Ihnen ausgewählten Schicht. Die Schichtdetails werden basierend auf Ihrer Schichtauswahl automatisch ausgefüllt.
Startzeit für jeden Tag	Zeitpunkt, ab dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten. Dieses Feld ist sichtbar, wenn Sie **Kurzzeitigen Platz anfordern** ausgewählt haben.
Endzeit für jeden Tag	Zeitpunkt, bis zu dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten. Dieses Feld ist sichtbar, wenn Sie **Kurzzeitigen Platz anfordern** ausgewählt haben.
Stockwerk	Stockwerk, in dem sich der von Ihnen gewünschte Arbeitsbereich oder Platz befindet.

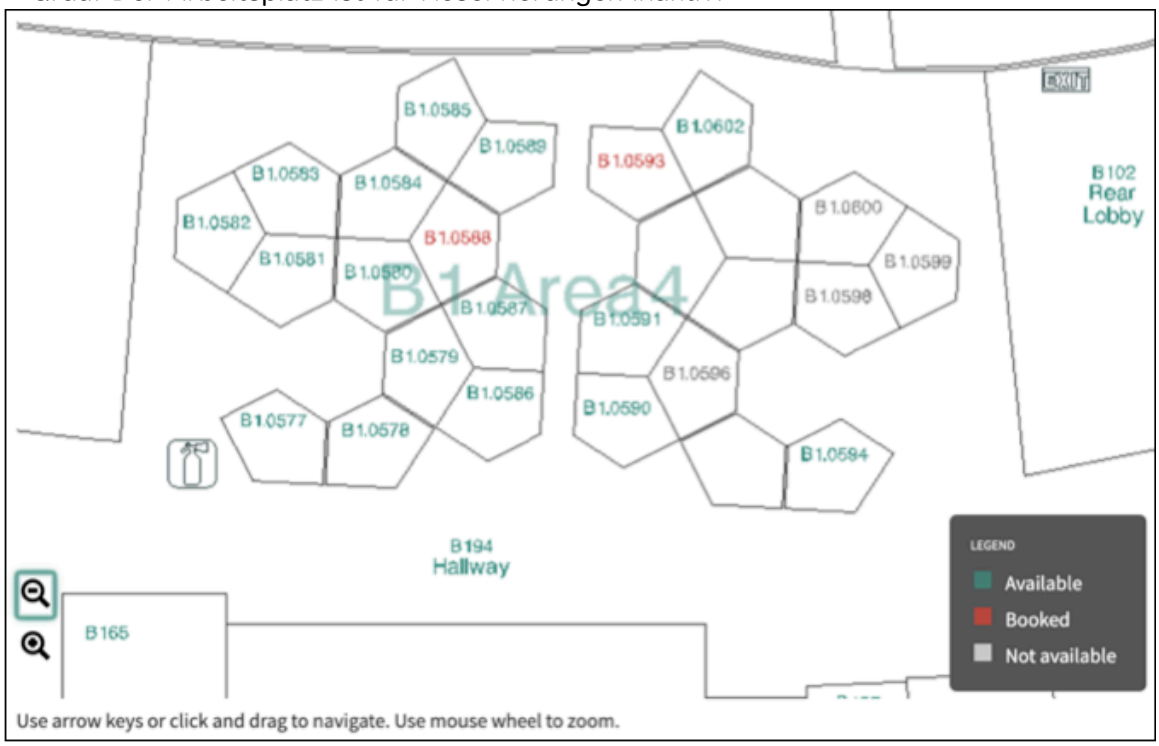
5. Wenn die Felder **Bereich** und **Platzpräferenz** verfügbar sind, wählen Sie den Bereich oder Platz aus, den Sie reservieren möchten.
   - Wenn Sie das Workplace-Serviceportal oder die Now Mobile-App verwenden und wissen, welchen Arbeitsplatz Sie auswählen möchten, wählen Sie einen Bereich oder Platz aus den Feldern **Bereich** oder **Platz** aus.
   - Wenn Sie Workplace-Serviceportal verwenden und Grundrisse für Ihren Arbeitsplatz hochgeladen wurden, können Sie den Platz oder Bereich auch aus dem interaktiven Grundriss auswählen, der unten im Formular angezeigt wird. Die Animation () im Header Workplace-Serviceportal gibt an, dass die Karte gerendert wird. Warten Sie, bis die Karte vollständig dargestellt wurde.

     Die Kennzeichnungsfarben der Arbeitsplätze geben ihre Verfügbarkeit an.
     - Grün: Der Arbeitsplatz ist für die Reservierung aktiv und steht für das von Ihnen ausgewählte Datum und die Uhrzeit zur Verfügung.
     - Rot: Der Arbeitsplatz ist für die Reservierung aktiv, steht jedoch für das von Ihnen ausgewählte Datum und die Uhrzeit nicht zur Verfügung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können sehen, wer die Reservierung hat, indem Sie den Mauszeiger über einen reservierten Bereich bewegen, wenn Ihr Systemadministrator diese Einstellung aktiviert hat.

- Grau: Der Arbeitsplatz ist für Reservierungen inaktiv.



6. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse

Die Webseite oder der Bildschirm des Mobilgeräts wird aktualisiert, sodass Ihre übermittelte Reservierungsanforderung angezeigt wird. Für den Status Ihrer Anforderung wird „Warten auf Genehmigung“ festgelegt. Dies gibt an, dass die Anforderung zur Genehmigung an Ihren Manager gesendet wurde.

Nächste Maßnahme

Sie können den Status Ihrer Reservierungsanforderung überprüfen oder Ihre Anforderung mit Workplace-Serviceportal oder der Now Mobile-App stornieren.

- Wechseln Sie am Workplace-Serviceportalzur **Registerkarte Anforderungen**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
- Tippen Sie in der Navigationsleiste der Now Mobile-App auf **Für mich**, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt **Meine Anforderung**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
- Um eine Reservierung zu stornieren, wechseln Sie zur Seite **Anforderungen** im Workplace-Serviceportal oder zur Seite **Meine Anforderung** in Now Mobile:
  - Zum Stornieren der Reservierungsanforderung wählen Sie **Anforderung abbrechen**.
  - Zum Stornieren einer einzelnen Reservierung in der Reservierungsanforderung wählen Sie **Reservierungsdetails**. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie stornieren möchten, und wählen Sie **Reservierung stornieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatz für einen Tag reservieren

Reservieren Sie mithilfe von Workplace Core Arbeitsplätze für einen Tag, an dem Sie wieder ins Büro zurückkehren möchten.

Vorbereitungen

Um mit Ihrem Mobilgerät einen Arbeitsplatz zu reservieren, benötigen Sie Now® Mobile App.

Wichtig:
Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reservieren Sie an dem Tag, an dem Sie vom Büro aus arbeiten möchten, Plätze für einen Zeitraum von höchstens 24 Stunden. Reservieren Sie Bereiche in einem definierten Schichtplan oder in Ihren benutzerdefinierten Zeiten.

Sie können das Reservierungsformular auch über die App Now Mobile aufrufen. Navigieren Sie zu **Services** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** und wählen Sie eine unter **Schicht und Platz für einen Tagreservieren oder Platz für einen Tag reservieren aus**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.

   Hinweis:
   Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der -Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Workplace** und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

      Hinweis:
      Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Sicherheit am Standort**.

3. Reservieren Sie einen Platz entweder für eine definierte Tagesschicht oder ein benutzerdefiniertes Datum.

   - Um einen Platz für einen definierten Schichtzeitplan zu reservieren, wählen Sie **Schicht und Platz für einen Tag reservieren**.
   - Um einen Platz für einen benutzerdefinierten Zeitraum zu reservieren, wählen Sie **Platz für einen Tag reservieren**.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Sichtbarkeit einiger der folgenden Felder hängt von den Anwendungseinstellungen ab, die Ihr Administrator vorgenommen hat.

Formular Arbeitsbereichreservierung

Feld	Beschreibung
Region	Region Ihres Bürostandorts.
Site	Standort Ihres Büros.
Campus	Campus Ihres Bürogebäudes.
Gebäude	Bürogebäude, zu dem Sie zurückkehren möchten.
Vor-Ort-Datum	Datum, an dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten
Schicht	Schichtplan, innerhalb dessen Sie ins Büro möchten. Nur die für den ausgewählten Standort und den Datumsbereich verfügbaren Schichten werden angezeigt. Nur die Schichten, zu denen Sie gehören, werden angezeigt. Dies hängt von den Systemeigenschaften ab, die von Ihrem Unternehmen konfiguriert wurden.
Schichtdetail	Details zu der von Ihnen ausgewählten Schicht. Die Schichtdetails werden basierend auf Ihrer Schichtauswahl automatisch ausgefüllt.
Startdatum/-zeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), ab dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten. Dieses Feld ist sichtbar, wenn Sie **Platz für einen Tag reservieren** ausgewählt haben.
Enddatum/-zeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), bis zu dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten. Dieses Feld ist sichtbar, wenn Sie **Platz für einen Tag reservieren** ausgewählt haben.
Stockwerk	Stockwerk, in dem sich der von Ihnen gewünschte Arbeitsbereich oder Platz befindet.

5. Wenn die Felder **Bereich** und **Platz** verfügbar sind, wählen Sie den Bereich oder Platz aus, den Sie reservieren möchten.

Automatische Übersetzung

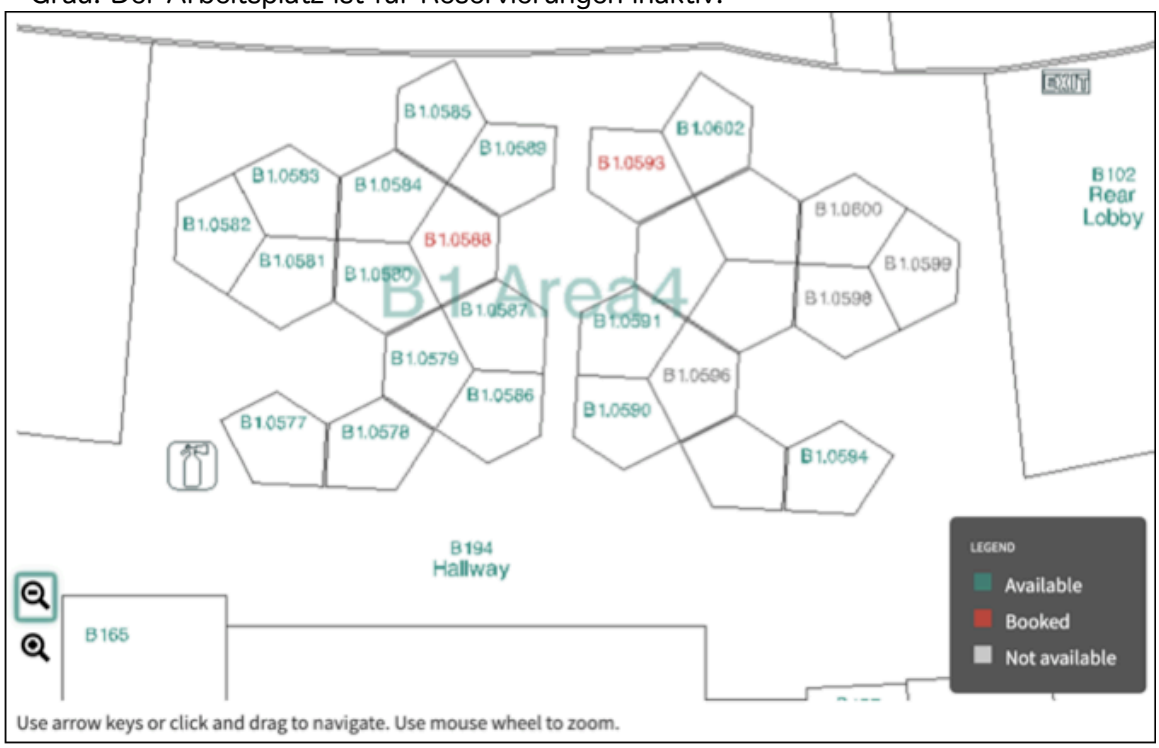
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie das Workplace-Serviceportal oder die Now Mobile-App verwenden und wissen, welchen Arbeitsplatz Sie auswählen möchten, wählen Sie einen Bereich oder Platz aus den Feldern **Bereich** oder **Platz** aus.
- Wenn Sie Workplace-Serviceportal verwenden und Grundrisse für Ihren Arbeitsplatz hochgeladen wurden, können Sie den Platz oder Bereich auch aus dem interaktiven Grundriss auswählen, der unten im Formular angezeigt wird. Die Animation ( ) im Header Workplace-Serviceportal gibt an, dass die Karte gerendert wird. Warten Sie, bis die Karte vollständig dargestellt wurde.

  Die Kennzeichnungsfarben der Arbeitsplätze geben ihre Verfügbarkeit an.

  - Grün: Der Arbeitsplatz ist für die Reservierung aktiv und steht für das von Ihnen ausgewählte Datum und die Uhrzeit zur Verfügung.
  - Rot: Der Arbeitsplatz ist für die Reservierung aktiv, steht jedoch für das von Ihnen ausgewählte Datum und die Uhrzeit nicht zur Verfügung.

    Sie können sehen, wer die Reservierung hat, indem Sie den Mauszeiger über einen reservierten Bereich bewegen, wenn Ihr Systemadministrator diese Einstellung aktiviert hat.
  - Grau: Der Arbeitsplatz ist für Reservierungen inaktiv.



6. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse

Die Webseite oder der Bildschirm des Mobilgeräts wird aktualisiert und zeigt Ihre Reservierungsdetails an.

Nächste Maßnahme

Sie können die Details Ihrer Reservierung überprüfen oder sie jederzeit über Workplace-Serviceportal oder die Now Mobile-App stornieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie im Workplace-Serviceportal die Registerkarte **Anforderungen**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
- Tippen Sie in der Navigationsleiste der Now Mobile-App auf **Für mich**, und scrollen Sie zum Abschnitt „Meine Anforderung“, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.

  Wenn Ihr Unternehmen die Funktion „Uber buchen“ über das Mobilgerät aktiviert hat, wird auf Ihrem Reservierungsdetailbildschirm in Now Mobile die Option **Uber buchen** angezeigt. Wenn Sie darauf tippen, werden Sie zur mobilen Uber-App weitergeleitet, wenn Sie die App auf Ihrem Mobilgerät installiert haben.

Sie erhalten 15 Minuten vor der Reservierung eine E-Mail-Benachrichtigung zum Einchecken und 30 Minuten vor dem Ende der Reservierung eine weitere E-Mail-Benachrichtigung zum Auschecken.

- Wählen Sie in der Check-in-E-Mail eine der folgenden Aktionen aus.
  - **Einchecken**: Checken Sie Ihre Reservierung ein.
  - **Diese Reservierung stornieren**: Stornieren Sie, wenn die Reservierung nicht mehr erforderlich ist.
  - (Optional) **Auschecken**: Checken Sie frühzeitig vor Ablauf der Reservierungszeit aus.

Hinweis:
Sie müssen innerhalb von 30 Minuten nach der Startzeit der Reservierung einchecken, andernfalls wird die Reservierung storniert.

- Wählen Sie in der Check-out-E-Mail, die Sie vor Ablauf der Reservierungszeit erhalten haben, die Option **Auschecken** aus, um die Reservierung auszuchecken.

Hinweis:
Sie müssen innerhalb einer Stunde nach Ablauf der Reservierungszeit auschecken. Andernfalls wird die Reservierung automatisch ausgecheckt.

Anforderungen für Arbeitsplatzreservierungen für Mitarbeiter genehmigen

Überprüfen Sie in Workplace Core die Bereichs- und Platzreservierungsanforderungen von Mitarbeitern, und genehmigen Sie sie, oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen

Um eine Arbeitsplatzanforderung mit Ihrem Mobilgerät zu genehmigen oder abzulehnen, benötigen Sie Now® Mobile App.

Wichtig:
Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Reservierungsgenehmigungsaufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Details der Anforderung.
3. Genehmigen Sie die Anforderung, oder lehnen Sie sie ab, indem Sie **Genehmigen** oder **Ablehnen** auswählen.

Arbeitsplatzaufgaben verwalten

Mithilfe von Arbeitsplatzaufgaben in Workplace Core können Arbeitsplatzmanager Arbeitsplatzaktivitäten überwachen, die am Arbeitsplatz für jede Schicht erstellt und geplant werden. Sie können auch geplante oder bedarfsgesteuerte Wartungsaufgaben planen und Berichte generieren, um den Fortschritt dieser Aktivitäten nachzuverfolgen.

Erstellung von Arbeitsplatzaufgaben

Sie können für verschiedene Situationen Arbeitsplatzaufgaben in der Anwendung Workplace Core erstellen.

Automatisch erstellte Aufgaben vor und nach der Reinigung

Arbeitsplatzmanager können Schichten erstellen und der Schicht Mitarbeiter und Bereiche zuordnen. Wenn einer Schicht Arbeitsbereiche zugewiesen wurden und der Status der Schicht auf „Bereit“ festgelegt ist, werden vom System automatisch Aufgaben vor und nach der Reinigung für diese Schicht erstellt. Diese Aufgaben werden mithilfe der entsprechenden Vorlagen generiert, die in der Anwendung verfügbar sind.

Hinweis:
Wenn einer Schicht kein Bereich zugeordnet ist, werden die Aufgaben vor und nach der Reinigung nicht automatisch generiert.

Geplante Aufgaben

Von Schichten unabhängige Aufgaben für wiederkehrende geplante Aktivitäten.

Ad-hoc-Aufgaben

Ad-hoc-Aufgaben, wenn eine Reinigung bei Bedarf erforderlich ist.

Aufgabenzuweisung

Zuweisungen für Aufgaben hängen vom Aufgabentyp ab:

- Aufgaben vor und nach der Reinigung werden automatisch anhand ihrer Vorlagen zugewiesen.
- Geplante Aufgaben werden automatisch basierend auf der Definition der geplanten Aufgabe zugewiesen, die zum Generieren dieser Aufgaben verwendet wird.
- Ad-hoc-Aufgaben können von Arbeitsplatzmanagern beim Erstellen dieser Aufgaben manuell zugewiesen werden.

Signatur des Abschlusses

Für Audit und Compliance von Arbeitsplatzaktivitäten können Arbeitsplatzmanager die abgeschlossenen Arbeitsplatzaufgaben elektronisch signieren. Bei dieser Aktion wird ein PDF des unterzeichneten Formulars generiert und an die Aufgabe angehängt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlage für Arbeitsplatzaufgaben konfigurieren

Konfigurieren Sie in Workplace Core Vorlagen, die zum Erstellen von Arbeitsplatzaufgaben verwendet werden können. Sie können vordefinierte Arbeitsplatzaufgabenvorlagen ändern oder eigene Vorlagen erstellen und Arbeitsplatzaufgaben zuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vorlagen vereinfachen den Vorgang, Aufgaben in Workplace Core zu erstellen, indem Felder automatisch ausgefüllt werden. Die folgenden vordefinierten Vorlagen sind mit der Anwendung verfügbar:

- Vorreinigung
- Nach der Bereinigung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Vorlagen für Arbeitsplatzaufgaben**.
2. Erstellen Sie eine neue Vorlage, oder ändern Sie eine vorhandene Vorlage.
   - Wenn Sie eine neue Vorlage erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Wenn Sie eine vorhandene Vorlage ändern, öffnen Sie die gewünschte Vorlage.

   Informationen zu den Vorlagenformularfeldern finden Sie unter Vorlagen erstellen.
3. Wählen Sie die Tabelle **Arbeitsplatzaufgabe [sn_wsd_core_workplace_task]** im Feld **Tabelle** aus.
4. **Wahlweise:** Wenden Sie die Vorlage auf den erforderlichen Arbeitsplatzaufgabentyp an.
   a. Wählen Sie im Abschnitt **Vorlage** in der linken Spalte das Feld **Arbeitsplatzaufgabe** aus.
   b. Wählen Sie den erforderlichen Aufgabentyp in der rechten Spalte aus.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Fügen Sie der Vorlage eine Prüfliste hinzu.
   Schritte zum Hinzufügen einer Prüfliste finden Sie unter Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben erstellen.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben erstellen

Sie können in Workplace Core eine individuelle Prüfliste für jede Vorlage für Arbeitsplatzaufgaben erstellen. Sie können auch schnell eine Prüfliste aus einer vorhandenen Prüflistenvorlage erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vergewissern Sie sich, dass Sie über Folgendes verfügen:

- Eine in der Anwendung bereits erstellte Arbeitsplatzaufgabenvorlage, wenn Sie eine Prüfliste für eine Arbeitsplatzaufgabenvorlage hinzufügen.
- Eine in der Anwendung bereits erstellte Arbeitsplatzaufgabe, wenn Sie eine Prüfliste für eine Arbeitsplatzaufgabe hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können auch Prüflisten für einzelne Aufgabendatensätze am Arbeitsplatz erstellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie mithilfe derselben Vorlage eine Prüfliste, die allen Aufgaben beigefügt werden soll, oder fügen Sie eine Prüfliste zu einer bestimmten Aufgabe hinzu.

2. Klicken Sie im Abschnitt **Prüfliste** neben dem **Prüflisten**-Formatierer auf den Pfeil nach unten ( ).
3. Fügen Sie eine Prüfliste hinzu.
   - Wenn Sie eine neue Prüfliste erstellen, wählen Sie **Neu erstellen**.
   - Wenn Sie eine vorhandene Prüflistenvorlage verwenden, wählen Sie **Aus Vorlage erstellen** und wählen Sie eine Vorlage aus.
4. Fügen Sie ein Prüflistenelement hinzu.
   a. Klicken Sie auf das Symbol „Element hinzufügen” ( ) und geben Sie Text für das Prüflistenelement ein.
   b. Drücken Sie die Eingabetaste, um das Checklisten-Element hinzuzufügen.
   Erstellen Sie beliebig viele weitere Prüflistenelemente.
5. **Wahlweise:** Löschen Sie unerwünschte Prüflistenelemente, indem Sie auf das Symbol zum Löschen von Elementen ( ) klicken.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie das Symbol zum Ziehen ( ) und ziehen Sie das Element an eine andere Position in der Liste, um die Reihenfolge der Prüflistenelemente zu ändern.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

- Wenn Sie die Prüfliste für eine Arbeitsplatzaufgabenvorlage erstellt haben, enthält jede mit dieser Arbeitsplatzvorlage erstellte Aufgabe auch diese Prüfliste.
- Wenn Sie die Prüfliste in einem Arbeitsplatzaufgabenformular erstellt haben, ist die Prüfliste nur Teil dieser Aufgabe.

Nächste Maßnahme

Bei Bedarf können Sie die Prüfliste zur einfachen Wiederverwendung als Vorlage speichern.

Prüflisten für Arbeitsplatzaufgaben als Vorlage speichern

Sie können eine Workplace Core-Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben zur einfachen Wiederverwendung als Vorlage speichern. Eine Vorlage spart Zeit, indem Prüflistenelemente automatisch zu einem Datensatz hinzugefügt werden, wo Sie sie verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einem Datensatz eine Prüflistenvorlage hinzufügen, können Sie dem Datensatz Prüflistenelemente hinzufügen, sie bearbeiten oder entfernen, ohne dass dies Auswirkungen auf die Vorlage hat.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Datensatz, der eine von Ihnen erstellte Prüfliste enthält.
   Informationen zum Zugriff auf den Datensatz finden Sie unter Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Klicken Sie im Abschnitt **Prüfliste** neben dem **Prüflisten**-Formatierer auf den Pfeil nach unten ( ).
3. Wählen Sie **Als Vorlage speichern**.
4. Geben Sie einen Namen für die Prüflistenvorlage ein.
5. Wählen Sie in der Liste **Benutzergruppe** eine Gruppe aus, um zu beschränken, wer die Prüflistenvorlage verwenden kann.

   Nur Mitglieder der ausgewählten Gruppe und der Benutzer, der die Prüfliste erstellt hat, können die Prüfliste als Vorlage verwenden. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, kann nur der Ersteller der Vorlage die Prüflistenvorlage verwenden.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Vorlage für das Signieren von Arbeitsplatzaufgaben konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Signaturvorlage, die Sie für das Signieren der abgeschlossenen Workplace Core-Arbeitsplatzaufgaben bereitstellen möchten. Sie können die in der Anwendung verfügbare Standard-Signaturvorlage konfigurieren oder eine neue Vorlage erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Arbeitsplatzmanager eine abgeschlossene Aufgabe signiert, wird unter Verwendung einer Signaturvorlage ein E-Signatur-PDF-Dokument erzeugt und an die Aufgabe angehängt. Informationen zum Signieren einer Arbeitsplatzaufgabe finden Sie unter Abgeschlossene Arbeitsplatzaufgabe signieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Administration** > **HTML-Signaturvorlagen**.
2. Wählen Sie **Neu** oder öffnen Sie eine vorhandene Signaturvorlage, um diese zu bearbeiten.
   Die Anwendung stellt eine Standardvorlage mit der Bezeichnung **Vorlage für das Signieren von Aufgaben** bereit.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, oder ändern Sie die Einträge.

Formular „HTML-Signaturvorlage“

Feld	Beschreibung
Bestätigungstext	Text, der die Bedeutung der Signatur erläutert. Beispiel: „Ich bestätige, dass diese Informationen der Wahrheit entsprechen“.
Name	Name der Signaturvorlage.
Aktiv	Option zur Verfügbarmachung der Vorlage zur Verwendung. Eine Vorlage muss aktiv sein, um verwendbar zu sein.
Domäne	Domäne, die der Vorlage zugewiesen wurde. Wählen Sie **Global**, damit jeder Benutzer, der auf Vorlagen zugreifen kann, diese Vorlage anzeigen und anwenden kann.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die der Vorlage zugeordnet ist. Die ausgewählte Tabelle bestimmt die verfügbaren Variablen im Feld **Variablen auswählen**.
Textkörper	Ein Platzhalter für HTML-Text und Variablen. Die Variablen werden bei der Generierung der PDF-Datei aufgelöst.
Variablen auswählen	Liste von Variablen, die im Textkörper der Vorlage verwendet werden können. Variablen rufen Informationen aus der ausgewählten Tabelle ab, um die Vorlage anzupassen.

4. Passen Sie den Textkörper der Signaturvorlage im Feld **Textkörper** an.

a. Geben Sie den Text ein und formatieren Sie ihn, um den Textkörper der Vorlage zu gestalten.

Verwenden Sie die Formatierungstools, um Formatierungsoptionen wie fett, kursiv, unterstrichen oder Schriftartoptionen zu übernehmen.

b. Fügen Sie Variablen ein, indem Sie den Cursor an die gewünschte Stelle setzen und die Variable unter **Felder**auswählen.

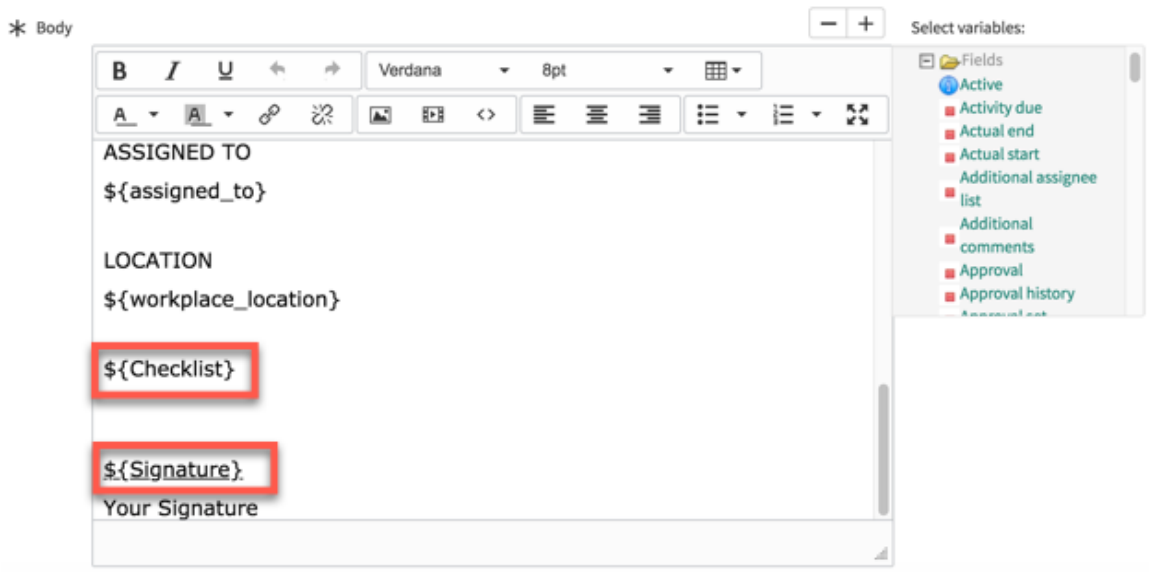
Um beispielsweise anzugeben, welcher Standort gereinigt werden soll, können Sie den Text Reinigung für den Arbeitsplatzstandort abgeschlossen: einfügen und nach einem Leerzeichen unter **Variablen auswählen** auf **Arbeitsplatzort** klicken. Die Variable im Feldtext **Textkörper** würde wie folgt aussehen:

```
Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
```

Beim Generieren der PDF-Datei wird die Variable durch den tatsächlichen Standort ersetzt.

5. Geben Sie an der gewünschten Stelle im Feld **Textkörper** die folgenden Variablen ein:

- ${Prüfliste }: Fügt die Prüflistenvariable hinzu.
- ${Signatur}: Fügt die Signaturvariable hinzu.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im signierten PDF-Dokument werden die Signatur und die Prüfliste an derselben Stelle eingebettet, an der Sie diese Variablen in den Vorlagentext eingegeben haben.

6. Wählen Sie **Absenden** aus.

7. **Wahlweise:** Überprüfen Sie das Aussehen des PDF-Dokuments, indem Sie die Identität eines Arbeitsplatzmanagers annehmen und eine abgeschlossene Aufgabe signieren.

Definitionen geplanter Aufgaben erstellen

Erstellen Sie Definitionen für geplante Aufgaben in Workplace Core, um Arbeitsplatzmanagern zu helfen, häufig wiederkehrende und schichtunabhängige Aufgaben zu erstellen, wie zum Beispiel die Reinigung von Verkaufsautomaten oder die Reinigung der Böden Sie können schnell die Aufgabendetails und die Häufigkeit festlegen, mit der die Aufgabe ausgeführt werden soll.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: „sn_wsd_core.admin“ oder „sn_wsd_core.workplace_manager“

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch auf das Formular zur Definition der geplanten Aufgabe zugreifen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Definitionen geplanter Aufgaben** und wählen Sie **Neu**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.

   Hinweis:
   Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der -Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Workplace** und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

      Hinweis:
      Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Sicherheit am Standort**.

3. Klicken Sie auf **Geplante Aufgabendefinition hinzufügen**.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zur Definition der geplanten Aufgabe

Feld	Beschreibung
Name	Name der Definition der geplanten Aufgabe. Beispiel: „Konferenzräume reinigen“ für die Aktivität zur Reinigung von Konferenzräumen.
Zeitplan	Arbeitsplan, der für geplante Aufgaben verwendet wird.
Vorlage für Arbeitsplatzaufgabe	Vorlage, die für die generierten geplanten Aufgaben verwendet wird. Durch die Auswahl einer Vorlage werden bestimmte Felder wie **zugewiesen an**, **Kurzbeschreibung** und **Typ der Arbeitsplatzaufgabe** in den generierten Aufgaben automatisch ausgefüllt. Informationen zu den Vorlagen für Arbeitsplatzaufgaben finden Sie unter Vorlage für Arbeitsplatzaufgaben konfigurieren.
Verarbeitungszeit (Stunden)	Zeitaufwand für die Durchführung einer geplanten Aufgabe.
Geplante Endzeit	Datum und Uhrzeit für den Abschluss der Aufgabe.
Geplante Startzeit	Datum und Uhrzeit, wann die Aufgabe beginnen soll.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Wenn Sie über das Workplace-Serviceportal auf das Formular zugegriffen haben, können Sie auf der Überprüfungsseite eine weitere Definition für geplante Aufgaben erstellen oder aus dieser Definition sofort geplante Aufgaben generieren.

Hinweis:
Sie können diese Definition auch verwenden, um später geplante Aufgaben zu generieren. Weitere Informationen finden Sie im Thema Geplante Aufgaben generieren.

Ergebnisse

- Die Definition der geplanten Aufgabe wird der Liste aller Definitionen der geplanten Aufgabe hinzugefügt, die Sie anzeigen können, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Definitionen geplanter Aufgaben**.
- Wenn Sie geplante Aufgaben aus dieser Definition erstellt haben, werden sie der Liste aller geplanten Aufgaben hinzugefügt. Sie können diese Aufgaben anzeigen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Geplante Aufgaben**.

Geplante Arbeitsplatzaufgaben generieren

Erstellen Sie mithilfe der Definitionen für geplante Aufgaben in Workplace Core geplante Aufgaben für wiederkehrende und schichtunabhängige Aktivitäten. Beispielsweise können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie für eine bestimmte Anzahl von Tagen Aufgaben für die tägliche Reinigung aller Stockwerke und Gebäude um Mitternacht generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch eine einzelne geplante Aufgabe mithilfe der Option **Aufgabe hinzufügen** im Workplace-Serviceportal erstellen. In diesem Fall wird jedoch anstelle mehrerer geplanter Aufgaben für alle Daten zwischen **Geplante Startzeit** und **Geplante Endzeit** in der ausgewählten Definition der geplanten Aufgabe nur eine geplante Aufgabe erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Definitionen geplanter Aufgaben**.
2. Öffnen Sie in der Liste die Definition der geplanten Aufgabe.
   Sie können geplante Aufgaben auch sofort erstellen, wenn Sie eine neue Definition einer geplanten Aufgabe erstellen.
3. Wählen Sie **Geplante Startzeit** und **Geplante Endzeit** basierend auf den Tagen und der Uhrzeit, an denen diese Aufgaben ausgeführt werden müssen.
4. Wählen Sie **Jetzt generieren** aus.

Ergebnisse

- Basierend auf der geplanten Start- und Endzeit werden geplante Aufgaben für alle geplanten Termine erstellt und in der zugehörigen Liste der **Arbeitsplatzaufgaben** angezeigt.
- **Erwartete Startzeit** in jeder generierten geplanten Aufgabe wird wie folgt automatisch aus den Werten für die geplante Endzeit und die Verarbeitungszeit in den jeweiligen Aufgaben berechnet:

  `Geplante Startzeit = geplante Endzeit – Verarbeitungszeit`

Sie können alle geplanten Aufgaben anzeigen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Geplante Aufgaben**.

Ad-hoc-Arbeitsplatzaufgabe erstellen

Erstellen Sie in Workplace Core eine Ad-hoc-Aufgabe für ungeplante Aktivitäten. Wenn Sie beispielsweise feststellen, dass in einem Bereich etwas nicht sauber ist, oder wenn Sie möchten, dass der Bereich erneut gereinigt wird, können Sie eine Ad-hoc-Arbeitsplatzaufgabe erstellen, um die Reinigung sofort durchführen zu lassen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: „sn_wsd_core.admin“ oder „sn_wsd_core.workplace_manager“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch auf das Arbeitsplatzaufgabenformular zugreifen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Neu erstellen:**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.

   Hinweis:
   Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der -Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Workplace** und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

      Hinweis:
      Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Sicherheit am Standort**.

3. Wählen Sie **Aufgabe hinzufügen** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular für Arbeitsplatzaufgabe

Feld		Beschreibung
Typ der Arbeitsplatzaufgabe		Typ der Arbeitsplatzaufgabe. Wählen Sie **Ad-hoc-Aufgabe** aus.
Arbeitsplatzstandort		Arbeitsplatz, an dem die Aufgabe ausgeführt werden soll.
Signaturvorlage		Vorlage zum Signieren von Aufgaben, die zum Abzeichnen dieser Aufgabe nach Abschluss verwendet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Abgeschlossene Arbeitsplatzaufgabe signieren.
Status		Status der Aufgabe
Zuweisungsgruppe		Benutzergruppe, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an		Benutzer, der der Aufgabe zugewiesen ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld		Beschreibung
Lieferant		Lieferant, dessen Mitarbeiter die Aufgabe ausführen sollen.
Kurzbeschreibung		Kurze Beschreibung der Ad-hoc-Aufgabe.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Wenn Sie über das Workplace-Serviceportal auf das Formular zugegriffen haben, können Sie auf der Überprüfungsseite eine weitere Aufgabe erstellen oder diesen Aufgabendatensatz in einer Liste anzeigen.
7. Fügen Sie der Aufgabe eine Prüfliste hinzu, um die für den Abschluss erforderlichen Aktionen nachzuverfolgen.
   Um die Prüfliste hinzuzufügen, öffnen Sie die Aufgabe, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Alle**. Weitere Informationen finden Sie unter Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben erstellen.

Ergebnisse
Die Ad-hoc-Aufgabe wird der Liste aller Aufgaben hinzugefügt, die Sie anzeigen können, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Alle**.

Abgeschlossene Arbeitsplatzaufgabe signieren

Signieren Sie als Arbeitsplatzmanager für einen Bereich die Arbeitsplatzaufgaben Workplace Core für abgeschlossene und geschlossene Aktivitäten. Durch das Signieren einer Aufgabe wird ein PDF-Dokument für die Aktivität am Arbeitsplatz erzeugt, das für die Compliance-Verfahren nützlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Geschlossen**.
2. Klicken Sie in der Liste auf die zu signierende Arbeitsplatzaufgabe, um sie zu öffnen.
3. Überprüfen Sie im Feld **Signaturvorlage** die für die Aufgabe ausgewählte Signaturvorlage.
   Weitere Informationen finden Sie unter Vorlage für das Signieren von Arbeitsplatzaufgaben konfigurieren.
4. Wählen Sie **Aufgabe signieren** aus.

   Hinweis:
   Die Schaltfläche **Aufgabe signieren** wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Signaturvorlage** eine Vorlage ausgewählt haben.

5. Signieren Sie das Formular **Aufgabe signieren** auf eine der folgenden Arten:
   - Geben Sie auf der Registerkarte **Signaturtyp** in das Feld **Vollständiger Name** Ihren Namen ein.
   - Signieren Sie auf der Registerkarte **Signatur zeichnen**, indem Sie mit der Maus Ihre Signatur per Hand zeichnen.
6. Wählen Sie **Akzeptieren und abschließen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Ein PDF-Dokument des signierten Formulars wird basierend auf der Signaturvorlage, die der Aufgabe zugeordnet ist, generiert und an die Aufgabe angehängt.

Knowledge Management am Arbeitsplatz

Als Arbeitsplatzadministrator können Sie Knowledge Base-Artikel für Mitarbeiter erstellen. Stellen Sie Ihren Mitarbeitern in den Artikeln Informationen über Arbeitsplatzservices zur Verfügung, z. B. Arbeitsplatz-Updates, Selbsthilfe, Problembehandlung und andere.

Mit der Anwendung Workplace Service Delivery können Sie Knowledge Base-Artikel erstellen und als Wiki-Seiten oder HTML-Seiten anzeigen. Workplace Service Delivery Wissensmanagement ist mit Now Platform Wissensmanagement] identisch, weitere Informationen finden Sie unter Configuring Knowledge Management .

Sie können die folgenden Aktionen für einen Knowledge Base-Artikel ausführen:

- Veröffentlichen Sie den Artikel, um ihn Mitarbeitern verfügbar zu machen.
- Bei Bedarf können Sie den Artikel jederzeit aktualisieren.
- Artikel löschen, wenn er nicht mehr benötigt wird.
- Veröffentlichen Sie einen ausgesonderten Artikel bei Bedarf erneut.
- Löscht einen Artikel.

Ein Knowledge Base-Artikel durchläuft bei der Erstellung den folgenden Workflow:

- Entwurf
- Prüfung
- Veröffentlicht
- Ausstehende Außerbetriebnahme
- Stillgelegt

Sie können Anhänge hinzufügen und Mitarbeitern ermöglichen, die Anhänge einzeln anzuzeigen. Wenn ein Knowledge Base-Artikel nur für eine kurze Dauer relevant ist, können Sie für diesen ein Enddatum angeben.

Sie können die Knowledge Base-Artikel jederzeit anzeigen und aktualisieren. Sie können veröffentlichte Artikel, nicht veröffentlichte Artikel und außerkraftgesetzte Artikel separat anzeigen. Sie können Artikel bei Bedarf auch erneut veröffentlichen.

Workplace Service Delivery bietet standardmäßig die folgenden Knowledge Base-Artikel in Workplace-Serviceportal.

- Cafeteria-Services
- Parkrichtlinie für Besucher

Einen Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel erstellen

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern Informationen durch Knowledge Base-Artikel zur Verfügung. Erstellen Sie Knowledge Base-Artikel mit Informationen über Arbeitsplatz-Updates, Selbsthilfe, Schritte zur Problembehandlung und andere Themen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.kb_writer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen Knowledge Base-Artikel, um Mitarbeiter zu benachrichtigen oder ihnen wichtige Informationen zu geben, die sie wissen müssen. Nachdem Sie einen Knowledge Base-Artikel erstellt haben, veröffentlichen Sie den Artikel, um ihn den Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.

Sie können die folgenden Aktionen für einen Knowledge Base-Artikel ausführen:

- Veröffentlichen Sie den Artikel, um ihn Mitarbeitern verfügbar zu machen.
- Bei Bedarf können Sie den Artikel jederzeit aktualisieren.
- Artikel löschen, wenn er nicht mehr benötigt wird.
- Veröffentlichen Sie einen ausgesonderten Artikel bei Bedarf erneut.
- Löscht einen Artikel.

Ein Knowledge Base-Artikel durchläuft bei der Erstellung den folgenden Workflow:

- Entwurf
- Prüfung
- Veröffentlicht
- Ausstehende Außerbetriebnahme
- Stillgelegt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Wissensmanagement** > **Neuen Artikel erstellen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Knowledge Base	Name der Knowledge Base. Wählen Sie die Knowledge Base **Arbeitsplatz-Services** aus.
Kategorie	Relevante Kategorie für den Knowledge Base-Artikel. Wählen Sie eine vorhandene Kategorie aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hinzufügen einer Kategorie (Symbol zum Hinzufügen von ⊕), um eine neue Kategorie hinzuzufügen. Sie können auch eine Unterkategorie auswählen oder hinzufügen.
Gültig bis	Datum, bis zu dem der Knowledge Base-Artikel gültig ist. Das Datum wird automatisch auf 2100-01-01 festgelegt.
Artikeltyp	Typ des Artikels, den Sie erstellen möchten. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Wählen Sie **Wiki** aus, um eine Wiki-Seite zu erstellen. ○ Wählen Sie **HTML** aus, um eine HTML-Webseite zu erstellen.
Workflow	Dieses Feld wird automatisch als **Entwurf**festgelegt. Abhängig vom Fortschritt ändert sich der Workflow des Knowledge Base-Artikels in die folgenden Status: ○ Prüfen ○ Veröffentlicht ○ Ausstehende Außerbetriebnahme ○ Stillgelegt
Link zu Anhang	Option zur Bereitstellung eines Knowledge Base-Artikels mit Anhang.
Anhänge anzeigen	Option zum einzelnen Anzeigen der Anhänge
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Knowledge Base-Artikels. Die Kurzbeschreibung wird als Titel des Artikels angezeigt.
Artikeltext	Informationen, die im Knowledge Base-Artikel angezeigt werden. Verwenden Sie die Formatierungsoptionen, um den Stil des Inhalts zu ändern. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **HTML** im Feld **Artikeltyp** ausgewählt wird.
Wiki	Informationen, die im Knowledge Base-Artikel als Wiki angezeigt werden. Wählen Sie die Option **Wikitext** aus, um eine Vorschau des Texts anzuzeigen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Wiki** im Feld **Artikeltyp** ausgewählt wird.

4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Nach doppelten Einträgen suchen**, um vorhandene Artikel nach doppelten Inhalten zu durchsuchen.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse
Der Knowledge Base-Artikel wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Veröffentlichen Sie den Knowledge Base-Artikel. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel veröffentlichen.

Einen Knowledge Base-Artikel veröffentlichen

Nachdem Sie einen Knowledge Base-Artikel erstellt haben, veröffentlichen Sie den Artikel im Arbeitsplatz-Serviceportal, um ihn für Mitarbeiter verfügbar zu machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.kb_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie vor der Veröffentlichung einen Knowledge Base-Artikel. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Wissensmanagement** > **Nicht veröffentlichte Artikel**.
2. Wählen Sie den Knowledge Base-Artikel aus, den Sie veröffentlichen möchten.
3. Klicken Sie im Wissensformular auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Der Knowledge Base-Artikel wird veröffentlicht und steht Mitarbeitern damit zur Verfügung.
Weitere Informationen zum Anzeigen des veröffentlichten Knowledge Base-Artikels finden Sie unter Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel anzeigen.

Weitere Informationen zur Bearbeitung des veröffentlichten Knowledge Base-Artikels finden Sie unter Einen Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel ändern.

Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel anzeigen

Zeigen Sie arbeitsplatzbezogene Updates, Prozesse und andere Informationen in den Knowledge Base-Artikeln an, die Ihr Team erstellt hat. Bewerten Sie Artikel, die Sie hilfreich finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.
2. Öffnen Sie die Seite für Knowledge Bases.
   - Wählen Sie die Registerkarte **Wissen** aus.
   - Wählen Sie die Option **Knowledge Base**.
3. Wählen Sie in der Liste der KB-Kategorien die Kategorie des Knowledge Base-Artikels aus.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie sich bezüglich der Kategorie nicht sicher sind, suchen Sie nach dem Artikel.
5. Wählen Sie aus der Liste der veröffentlichten Knowledge Base-Artikel den Artikel aus, den Sie anzeigen möchten.
6. **Wahlweise:** Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - **Bewerten Sie den Artikel** mit maximal 5 Punkten.
   - Wenn Sie den Artikel hilfreich fanden, wählen Sie **Ja**. Wenn nicht, wählen Sie **Nein**.
   - Hinterlassen Sie einen Kommentar zum Artikel und wählen Sie **Absenden**. Sie können auch Dateien anhängen.

Einen Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel ändern

Sie können einen Knowledge Base-Artikel jederzeit aktualisieren. Setzen Sie einen veröffentlichten Artikel außer Kraft, oder veröffentlichen Sie einen außerkraftgesetzten Artikel erneut.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.kb_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die folgenden Aktionen für einen Knowledge Base-Artikel ausführen:

- Veröffentlichen Sie den Artikel, um ihn Mitarbeitern verfügbar zu machen.
- Bei Bedarf können Sie den Artikel jederzeit aktualisieren.
- Artikel löschen, wenn er nicht mehr benötigt wird.
- Veröffentlichen Sie einen ausgesonderten Artikel bei Bedarf erneut.
- Löscht einen Artikel.

Ein Knowledge Base-Artikel durchläuft bei der Erstellung den folgenden Workflow:

- Entwurf
- Prüfung
- Veröffentlicht
- Ausstehende Außerbetriebnahme
- Stillgelegt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Wissensmanagement**.
2. Wählen Sie **Alle Artikel**.
   Für die Suche nach einem Knowledge Base-Artikel können Sie auch eine der folgenden Optionen auswählen.
   - **Veröffentlichte Artikel**
   - **Nicht veröffentlichte Artikel**
   - **Ausgesonderte Artikel**
3. Wählen Sie den Knowledge Base-Artikel aus, den Sie ändern möchten.
4. Bearbeiten Sie die Felder, die Sie ändern möchten, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.
5. Um den Knowledge Base-Artikel zu deaktivieren, erneut zu veröffentlichen oder zu löschen, wählen Sie eine der folgenden Optionen rechts oben oder am Ende des Formulars aus.

Ergebnisse

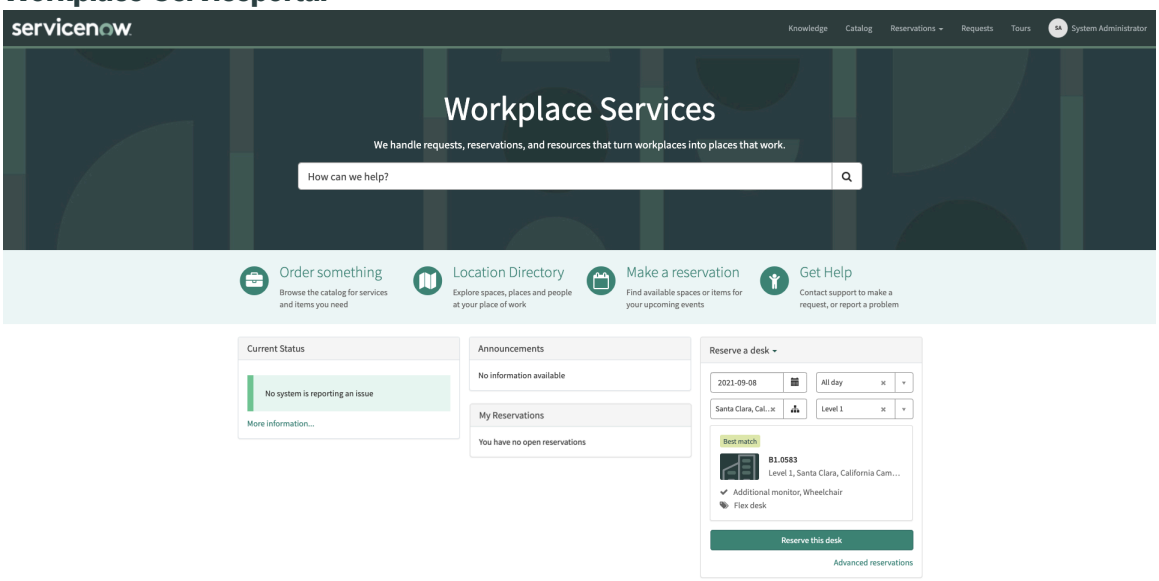
Die Änderungen des Knowledge Base-Artikels werden übernommen.

Workplace-Serviceportal

Das Workplace-Serviceportal ist ein Selfserviceportal für Mitarbeiter, das Arbeitsplatzservices von einem zentralen Standort aus bereitstellt. Mitarbeiter können Reservierungen vornehmen, Knowledge Base-Artikel anzeigen, Anforderungen übermitteln und überprüfen und Hilfe über den Chat-Support von Virtual Agent erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace-Serviceportal



Im Workplace-Serviceportal haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Öffnen Sie das Reservierungsportal, und nehmen Sie Reservierungen für Besprechungsräume, Schreibtische oder andere reservierbare Arbeitsplatzelemente vor.
- Registrieren Sie Besucher im Voraus, und planen Sie deren Besuch. Sie können einen Gast oder einen externen Kollegen für eine bestimmte Zeitdauer oder für einen ganzen Tag registrieren.
- Zeigen Sie die am besten bewerteten Knowledge Base-Artikel an, und durchsuchen Sie sie, um die Informationen zu finden. Während der Eingabe werden im Suchfeld Vorschläge basierend auf Stichwörtern angezeigt.
- Zeigen Sie Ihre Anforderungen und Genehmigungen an (wenn Sie ein Genehmiger sind).
- Senden Sie Anforderungen bezüglich allgemeiner Anfragen, der Registrierung von Besuchern, schichtbasierten Reservierungen und andere Anforderungen.
- Chatten Sie mit einem Virtual Agent, um Anforderungen zu übermitteln und eingereichte Anforderungen anzuzeigen.
- Senden Sie eine allgemeine Hilfeanforderung, indem Sie aus einer Liste von Servicekatalogelementen auswählen.

Arbeitsplatz-Dashboards

Verwenden Sie das Arbeitsplatz-Dashboard in Workplace Core, um eine konsolidierte Darstellung mehrerer arbeitsplatzbezogener Metriken zu erhalten, sodass Sie die Flächennutzung schnell überprüfen und den Fortschritt von Arbeitsplatzaufgaben überwachen können. Echtzeitinformationen bieten Einblicke, um Entscheidungen zu treffen, z. B. wie viele Mitarbeiter zu einem bestimmten Zeitpunkt in die Büroräume gelassen werden können.

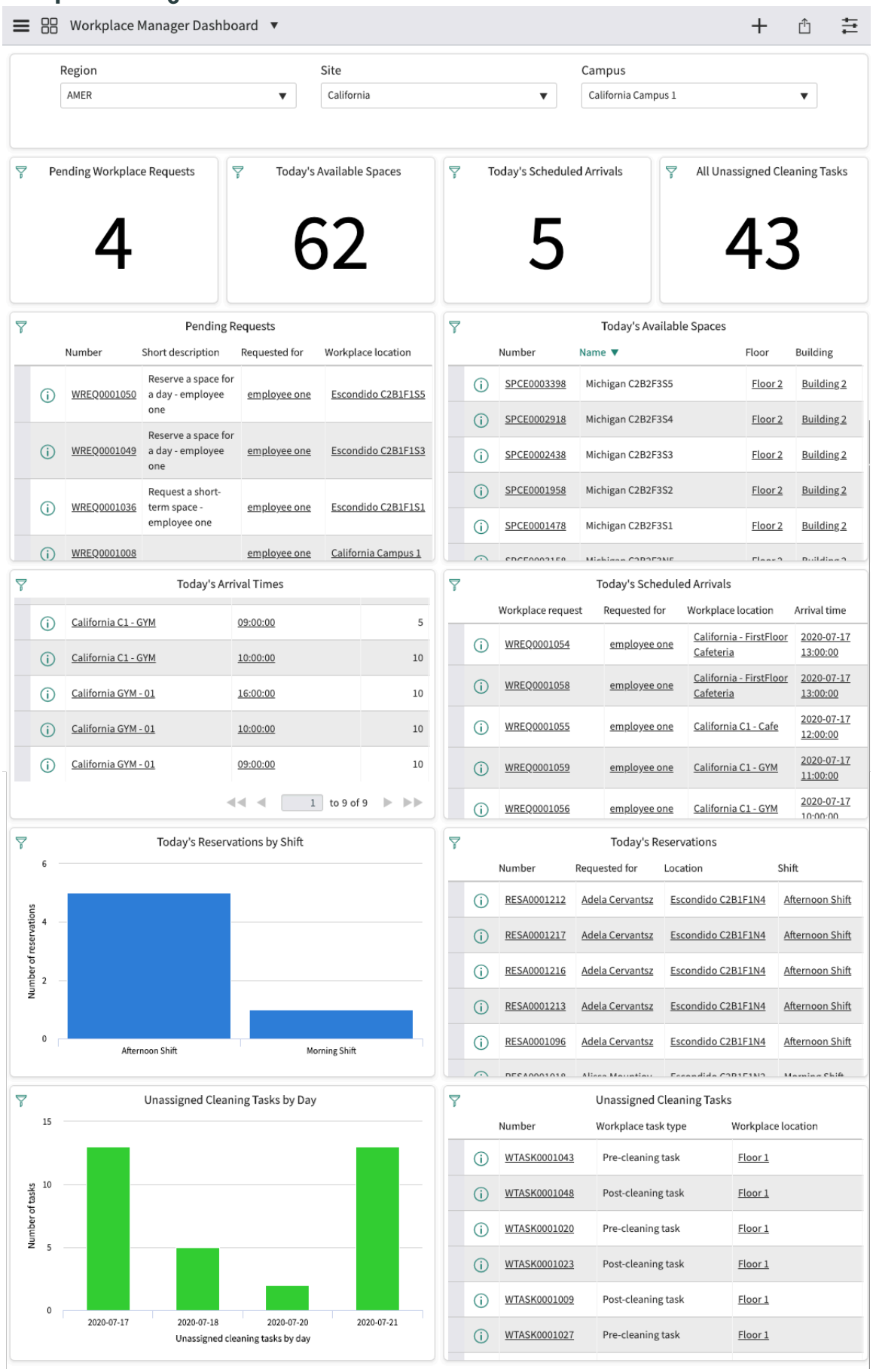
Workplace Manager-Dashboard

Verwenden Sie das Arbeitsplatz-Manager-Dashboard, um die Platzzuteilung und Arbeitsplatzwartungsaktivitäten auf Ihrem Bürocampus zu überwachen. Für jeden bestimmten Tag können Sie die Details für verfügbare Bereiche, Platzreservierungen, ausstehende Arbeitsplatzanforderungen, Ankunftszeiten für verschiedene Standorte, Ankunft von Mitarbeitern und Wartungsaufgaben anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Manager-Dashboard



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf das Arbeitsplatz-Manager-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards**.

Wenn Sie im Arbeitsplatzbericht-Filter oben im Dashboard eine Region, einen Standort und einen Campus auswählen, werden Berichte für diesen Campus angezeigt.

Endanwender und Rollen

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Workplace Manager: Benötigt Einblicke in den Echtzeitstatus der Arbeitsplatzverfügbarkeit, geplanten Ankünfte und Arbeitsplatzwartung.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Ausstehende Arbeitsplatzanforderungen prüfen • Von Mitarbeitern erstellte Arbeitsplatzreservierungsanforderungen überwachen • Ankunftszeiten überwachen • Mitarbeiteransammlungen an gemeinsamen Arbeitsplatzstandorten anhand geplanter Ankünfte schätzen • Fortschritt von Aufgaben am Arbeitsplatz überwachen

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Ausstehende Arbeitsplatzanforderungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen
Heute verfügbare Flächen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der heute für Reservierungen verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche
Heute geplante Ankünfte	Einzelne Punktzahl	Anzahl der für heute geplanten Mitarbeiterankünfte an verschiedenen Standorten auf dem Campus
Alle nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben	Einzelne Punktzahl	Anzahl der aktiven Arbeitsplatzaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Ausstehende Anforderungen	Liste	Liste des ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen für diesen Campus
Heute verfügbare Flächen	Liste	Liste der heute für Reservierungen verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche
Heutige Ankunftszeiten	Liste	Liste der für heute geplanten Ankunftszeiten an verschiedenen Standorten auf dem Campus
Heute geplante Ankünfte	Liste	Liste der für heute geplanten Mitarbeiterankünfte für verschiedene Standorte auf dem Campus
Heutige Reservierungen nach Schicht	Balken	Anzahl der Arbeitsplatzreservierungen für heute, gruppiert nach Schicht
Heutige Reservierungen	Liste	Anzahl der Arbeitsplatzreservierungen für heute
Nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben nach Tag	Trend	Trend der Anzahl der aktiven Reinigungsaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden. Die Reinigungsaufgaben in diesem Bericht haben ein Fälligkeitsdatum zwischen heute und den nächsten sieben Tagen und umfassen alle Aufgabentypen wie Geplant, Ungeplant und Ad-hoc.
Nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben	Liste	Liste der aktiven Arbeitsplatzaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden

Automatische Übersetzung

Arbeitsplatz-Dashboard im Workplace Service Portal

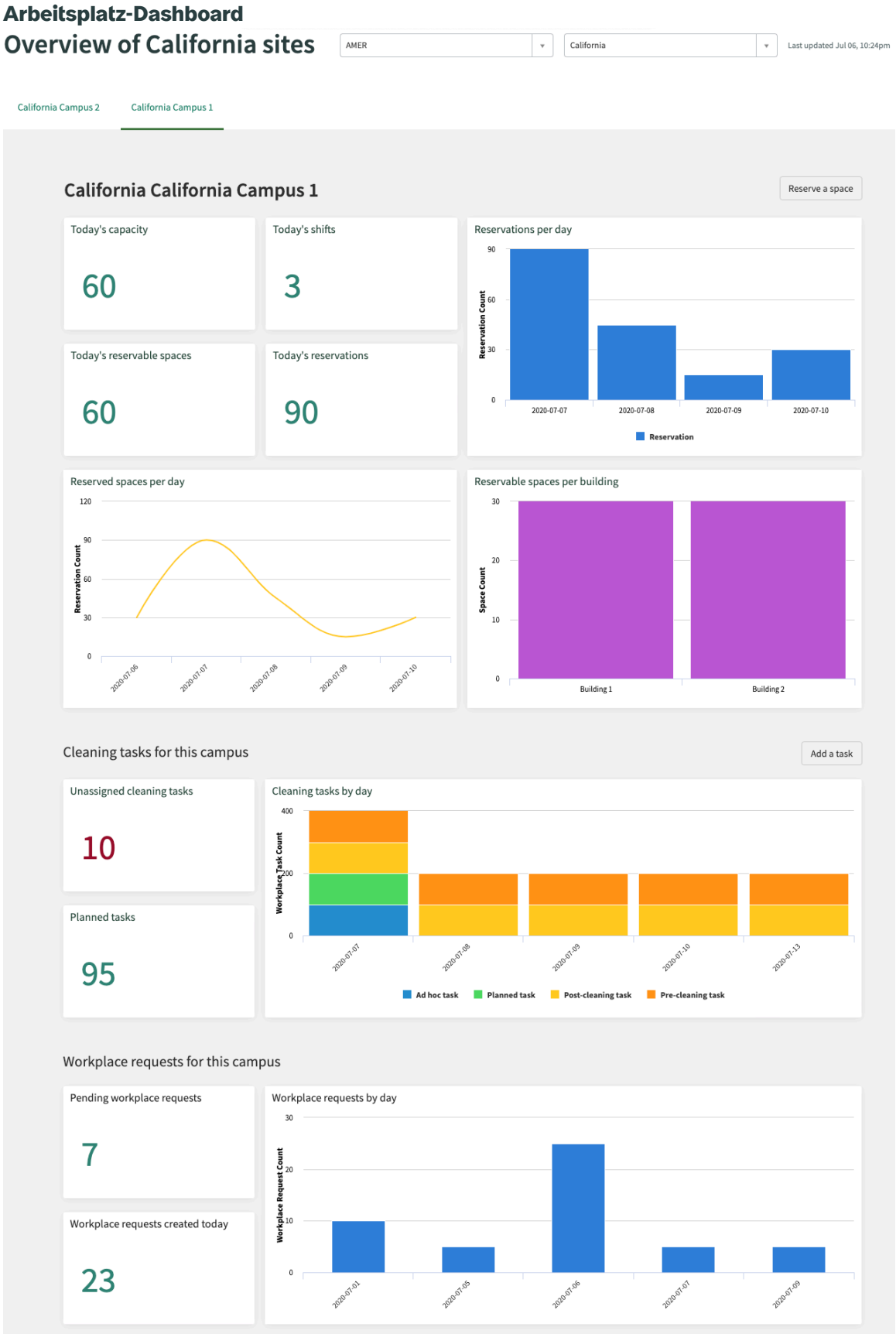
Verwenden Sie das Arbeitsplatz-Dashboard im Workplace-Serviceportal, um die verfügbare Arbeitsbereichskapazität, Bereichsanforderungstrends und Reservierungen visuell zu analysieren und die Wartungsaufgaben Ihres Arbeitsplatzes zu überwachen. Sie können auch direkt auf dieser Workplace-Serviceportal-Seite einen Bereich für einen Mitarbeiter reservieren oder eine Arbeitsplatzwartungsaufgabe erstellen.

Um das Arbeitsplatz-Dashboard auf Workplace-Serviceportalzu öffnen, navigieren Sie zu **Workplace Core** > **Dashboard**.

Durch Auswahl einer Region und eines Standorts im Filter im oberen Bereich werden Berichte für verfügbare Campusse auf separaten Registerkarten angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Für Neukunden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.2 wird das **Dashboard** aus dem Workplace-Serviceportal und dem Serviceportal entfernt. Kunden, die Workplace Core Version 2.1 und niedriger verwenden, können nach einem Upgrade weiterhin auf das Dashboard zugreifen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen

Rolle basierend auf Ziel erforderlich

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Arbeitsplatzmanager: Benötigt klare Transparenz für den Echtzeitstatus der Arbeitsplatznutzung und Reinigungsaktivitäten für Schichten.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Kann die schrittweise Rückkehr von Mitarbeitern an den Arbeitsplatz nach einer Notfallsituation planen • Kann den Fortschritt von Arbeitsplatzaufgaben für verschiedene Bürostandorte überwachen

Datenvisualisierungen

Die in Visualisierungen angezeigten Daten entsprechen dem ausgewählten Campus.

Dashboard-Daten

Titel	Typ	Beschreibung
Heutige Kapazität	Einzelne Punktzahl	Anzahl der heute verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche.
Heutige Schichten	Einzelne Punktzahl	Anzahl der in heutigen Reservierungen verwendeten Schichten.
Heute reservierbare Bereiche	Einzelne Punktzahl	Anzahl der für eine Reservierung verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche.
Heutige Reservierungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der heute aktiven Reservierungen.
Reservierungen pro Tag	Trend	Trend der Anzahl der aktiven Reservierungen pro Tag in den letzten sieben Tagen, deren Enddatum heute oder später ist.
Reservierte Bereiche pro Tag	Spline	Trend der Anzahl der reservierten Arbeitsbereiche pro Tag für alle Reservierungen, die in den letzten sieben Tagen erstellt wurden und deren Enddatum heute oder später ist.
Reservierbare Bereiche pro Gebäude	Balken	Aufgliederung der aktiven Arbeitsbereiche, die für jedes Gebäude auf dem Campus reserviert werden können.
Bereinigungsaufgaben für diesen Campus		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Daten (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben	Einzelne Punktzahl	Anzahl der aktiven Arbeitsplatzaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden.
Geplante Aufgaben	Einzelne Punktzahl	Anzahl der aktiven geplanten Arbeitsplatzaufgaben, die noch nicht geschlossen sind.
Reinigungsaufgaben nach Tag	Trend	Trend der Anzahl der aktiven Reinigungsaufgaben pro Tag, für die das Fälligkeitsdatum zwischen heute und den nächsten sieben Tagen liegt oder für die kein Fälligkeitsdatum definiert ist. Die Aufgaben in diesem Bericht sind nach dem Arbeitsplatzaufgabentyp gruppiert.
Arbeitsplatzanforderungen für diesen Campus		
Ausstehende Arbeitsplatzanforderungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen
Heute erstellte Arbeitsplatzanforderungen	Einzelne Punktzahl	Gesamtzahl der heute von Mitarbeitern erstellten Arbeitsplatzreservierungsanforderungen
Arbeitsplatzanforderungen nach Tag	Trend	Trend der Anzahl der pro Tag angeforderten Arbeitsplatzreservierungen

Zugehörige Informationen

Arbeitsplatzreservierungen für einen Mitarbeiter erstellen

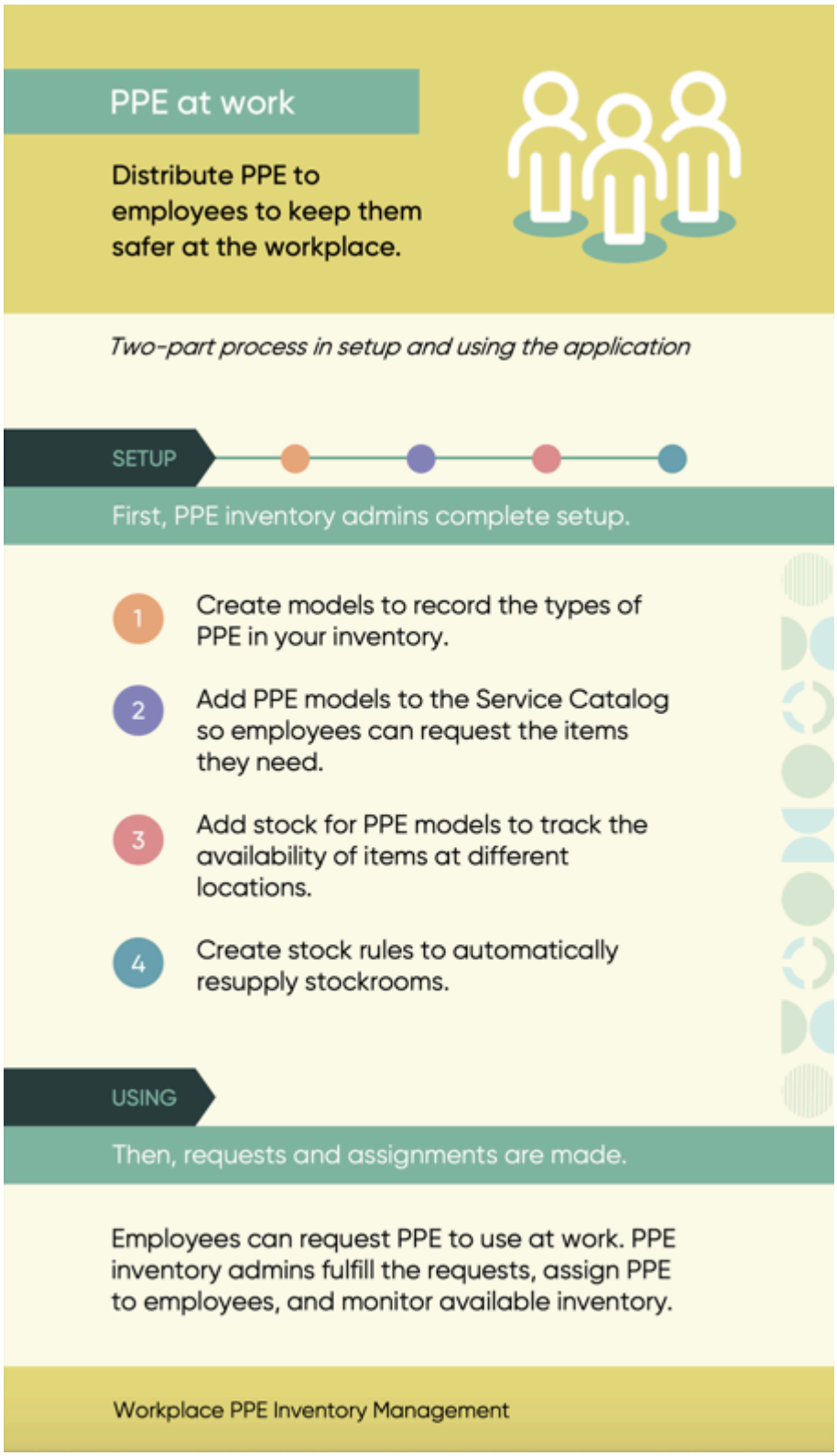
Ad-hoc-Arbeitsplatzaufgabe erstellen

Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz

Verwalten Sie den PSA-Bestand mit der Anwendung ServiceNow® Bestandsmanagement für persönliche Schutzausrüstung am Arbeitsplatz, um die physische Sicherheit Ihrer Mitarbeiter zu schützen. Überwachen Sie die Verfügbarkeit von PSA an verschiedenen Standorten, erfüllen Sie Mitarbeiteranforderungen für PSA, und führen Sie eine Nachverfolgung der den Mitarbeitern zugewiesenen PSA.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



PSA-Artikel können einfach über das Selfserviceportal per Handy oder Desktop bestellt werden.☒ Ein Dashboard bietet einen umfassenden Überblick über den Bestand nach Einrichtung, einen zusammenfassenden Blick auf den gesamten Arbeitsplatz und historische Daten darüber, wie sich der Ausstattungsgrad im Laufe der Zeit verändert hat.☒ie Bestandsmengen können täglich aktualisiert werden, um eine genaue Bestandsverwaltung in Echtzeit zu ermöglichen.

Verwenden Sie das geführte Setup, um Safe Workplace Suite -Apps zu implementieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um das geführte Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz zu öffnen, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Verwenden Sie mit anderen Safe Workplace Suite -Anwendungen

Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz ist Teil einer Suite von ServiceNow® Safe Workplace Suite -Anwendungen. Verwenden Sie sie zusammen mit diesen anderen Anwendungen, um Ihr Unternehmen bei der Vorbereitung der Mitarbeiter und Arbeitsplätze auf die Wiederaufnahme des Betriebs nach Notfällen und Pandemien wie COVID-19 zu unterstützen.

- Mit der Anwendung Employee Readiness Surveys bewerten Sie die Bereitschaft der Benutzer, zum Arbeitsplatz zurückzukehren, indem Sie sie bitten, einen Fragebogen auszufüllen.
- Bevor Benutzer die Arbeitsbereiche wieder betreten, verwenden Sie die Anwendung Employee Health Screening, um ein Screening der Benutzer durchzuführen und die Compliance Ihrer Zugangsvoraussetzungen zu gewährleisten, z. B. eine Temperaturüberprüfung und persönliche Schutzausrüstung (PSA).
- Bereiten Sie sich mit der Anwendung Workplace Core erkunden auf die Rückkehr von Benutzern vor, indem Sie saubere und von Social Distancing getrennte Arbeitsbereiche konfigurieren und pflegen, in denen sie von Anwendern verwendet werden können.

Alle Safe Workplace Suite -Anwendungen sind im ServiceNow Store verfügbar.

Safe Workplace Suite für behördliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Für die Verwendung von Safe Workplace Suite -Anwendungen in Produktionsinstanzen sind -Lizenzen erforderlich. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz installieren

Sie können Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz erfordert das Plugin Asset-Management (com.snc.asset_management). Asset-Management ist standardmäßig aktiv.

Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Notfallmaßnahmen-Management für Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie nach PPE Inventory Management.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.
4. **Wahlweise:** Laden Sie die Demodaten, indem Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden** aktivieren.

   (Optional) Informationen dazu, wie Sie Demodaten nach der Erstinstallation installieren oder neu installieren, finden Sie im Artikel Work around to install demo data if application is already installed (Workaround zum Installieren von Demodaten bei bereits installierter Anwendung) [KB0722909] in der Now Support Knowledge Base.
5. Klicken Sie auf **Installieren**.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.

Mit Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz installierte Komponenten

Zusammen mit Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
PPE Inventory Management-Administrator [sn_imt_ppe.ppe_admin]	Kann PSA-Modelle erstellen, PSA-Bestand verwalten und Mitarbeitern PSA zuweisen.	• Asset • inventory_admin

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
PSA-Modell [sn_imt_ppe_ppe_model]	Enthält alle PSA-Modelle.
PSA-Bestandsprotokoll [sn_imt_ppe_ppe_stock_log]	Enthält ein Protokoll der Zugänge von PSA-Beständen im Laufe der Zeit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
PSA-Anforderung [sn_imt_ppe_ppe_request]	Enthält alle Mitarbeiteranforderungen für PSA.
PSA-Zuweisungsprotokoll [sn_imt_ppe_ppe_assignment_log]	Enthält ein Protokoll der PSA-Zuweisungen im Laufe der Zeit.

Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz einrichten

Schließen Sie Setupaufgaben ab, um Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz zu verwenden. Erstellen Sie Modelle für PSA-Artikel, fügen Sie Ihrem Service Catalog PSA-Artikel hinzu, fügen Sie PSA-Bestand hinzu und erstellen Sie Lagerhaltungsregeln.

Modelle für PSA-Artikel erstellen

Erstellen Sie Modelle, um die Arten von PSA in Ihrem Bestand aufzuzeichnen.

Vorbereitungen

Gebrauchsfertige Modelle werden mit Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz installiert. Erstellen Sie Modelle für alle PSA-Artikel, für die kein Modell vorhanden ist. Zeigen Sie alle Modelle an, indem Sie zu navigieren **PPE-Bestandsmanagement** > **Modelle** > **Alle**.

Erforderliche Rolle: sn_imt_ppe.ppe_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Modell stellt einen bestimmten Typ von PSA-Artikel dar. Verwenden Sie beispielsweise ein Modell, um alle Ihre N95-Masken nachzuverfolgen, und ein anderes Modell, um alle Ihre Nitrilhandschuhe nachzuverfolgen.

Prozedur

1. Navigieren zu **PPE-Bestandsmanagement** > **Modelle** > **Modell hinzufügen**.

   Hinweis:
   Um ein Modell in der App Now Mobile zu erstellen, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Verwalten Sie den PSA-Bestand** > **Modell hinzufügen**.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „PSA-Modell hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie für Einweg-PSA wie Masken oder Handschuhe **Verbrauchsmaterial** aus. Wählen Sie **Hardware** für PSA, die nicht zum einmaligen Gebrauch bestimmt ist und neu zugeordnet werden könnte, wie z. B. ein Beatmungsgerät.
Name	Name für das Modell.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für das Modell.
Hersteller	Hersteller des Artikels.
Modellnummer	Die spezifische Modellnummer, die dem Artikel vom Hersteller zugewiesen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Besitzer	Die Person, die für das Modell verantwortlich ist.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

PSA-Modelle zu Servicekatalog hinzufügen

Fügen Sie über Servicekatalog PSA-Modelle hinzu, damit Mitarbeiter die benötigten Artikel anfordern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**.
2. Filtern Sie die Kategorie nach persönlicher Schutzausrüstung (PSA).
3. Klicken Sie auf einen der Datensatzersteller.
   Jeder Datensatzersteller in der Kategorie „Persönliche Schutzausrüstung (PSA)" kann verwendet werden.
4. Klicken Sie auf **Kopieren**.
5. Aktualisieren Sie die Felder **Name**, **Modell**, **Beschreibung** und **Bild** für den Artikel.
6. Ersetzen Sie im Feld **Skript** den sys_id-Wert durch die sys_id für das PSA-Modell, das Sie Ihrem Service Catalog hinzufügen.
   Die sys_id ist ein eindeutiger alphanumerischer Code. Um die sys_id für ein PSA-Modell abzurufen, navigieren Sie zum Datensatz des PSA-Modells, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie **Sys_id kopieren** aus.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Ihrem Service Catalog die Kategorie „Persönliche Schutzausrüstung (PSA)" hinzu, damit Mitarbeiter die Artikel sehen können. Um die Kategorie hinzuzufügen, navigieren Sie zu **Self-Service** > **Servicekatalog** und klicken Sie auf das Plus-Symbol (+) oben rechts.

PSA-Bestand hinzufügen

Fügen Sie Bestand für ein PSA-Modell hinzu, um die Verfügbarkeit des Artikels an verschiedenen Standorten nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie Lager für die PSA. Um ein Lager zu erstellen, navigieren Sie zu **PPE-Bestandsmanagement** > **Inventar** > **Lager**. Weitere Informationen finden Sie unter Lager .

Erforderliche Rolle: sn_imt_ppe.ppe_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **PPE-Bestandsmanagement** > **Inventar** und wählen **Sie Verbrauchsgüterbestand hinzufügen** oder **Hardwarebestand hinzufügen**aus.

Hinweis:
Um in der App Now Mobile einen PSA-Bestand hinzuzufügen, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Verwalten Sie den PSA-Bestand** und wählen **Sie Verbrauchsgüterbestand hinzufügen** oder **Hardwarebestand hinzufügen**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „PSA-Bestand hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Modell	Das Modell, für das Bestand hinzugefügt werden soll.
Lager	Das Lager, in dem sich die PSA befindet. **Hinweis:** Nur die Lager, in denen das Modell vorrätig ist, werden angezeigt.
Menge	Die Anzahl der Artikel auf Lager. **Hinweis:** Für Hardwareartikel muss die Menge 1 sein, damit jeder Artikel mit einem eindeutigen Asset-Tag und einer eindeutigen Seriennummer nachverfolgt wird. Sie können nur einen Betrag eingeben, der gleich oder kleiner als der Lagerbestand ist.
Asset-Tag	Das Asset-Tag für den Artikel. Dieses Feld ist nur für Hardwaremodelle sichtbar.
Seriennummer	Die Seriennummer für den Artikel. Dieses Feld ist nur für Hardwaremodelle verfügbar.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
Das Lagerprotokoll wird mit dem von Ihnen hinzugefügten PSA-Bestand aktualisiert. Um das Lagerhaltungsprotokoll anzuzeigen, navigieren Sie zu **PPE-Bestandsmanagement** > **Inventar** > **Lagerprotokoll**.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie den PSA-Bestand hinzugefügt haben, können Sie alle Ihre verfügbaren PSA anzeigen, indem Sie zu navigieren **PPE-Bestandsmanagement** > **Inventar** und Auswahl von **Verbrauchsgüter auf Lager** oder **Verfügbare Hardware**.

Hinweis:
Auf den Seiten **Verbrauchsmaterial auf Lager** und **Verfügbare Hardware** befindet sich die Schaltfläche **Neu**. Fügen Sie keinen PSA-Bestand über die Schaltfläche **Neu** hinzu. Mit dieser Schaltfläche wird das Lagerprotokoll nicht aktualisiert.

PSA-Bestand reduzieren

Reduzieren Sie den Lagerbestand für ein Modell der persönlichen Schutzausrüstung (PSA), um den genauen Bestand an verschiedenen Standorten widerzuspiegeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_ppe.ppe_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **PPE-Bestandsmanagement** > **Inventar** und wählen Sie **Verbrauchsgüterbestand** reduzieren oder **Hardwarebestand reduzieren**.

   Hinweis:
   Um den PPE-Bestand in der App Now Mobile zu reduzieren, navigieren Sie zu **Mehr** > **PSA-Bestand** und wählen Sie **Verbrauchsgüterbestand** reduzieren oder **Hardwarebestand reduzieren**.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Verbrauchsartikelbestand reduzieren“

Feld	Beschreibung
Modell	Das Modell, für das Bestand reduziert werden soll.
Lager	Das Lager, in dem sich die PSA befindet.
Menge	Die Anzahl der Artikel, die aus dem Bestand entfernt werden sollen. **Hinweis:** Dieses Feld ist für Hardwareartikel nicht verfügbar. Die Menge muss 1 sein, damit jeder Artikel mit einem eindeutigen Asset-Tag und einer eindeutigen Seriennummer nachverfolgt werden kann.
Asset-Tag	Das Asset-Tag für den Artikel. Dieses Feld ist nur für Hardwaremodelle sichtbar. **Hinweis:** Wenn Sie ein Asset-Tag eingeben, werden nur die Lager angezeigt, die das Asset enthalten.
Seriennummer	Die Seriennummer für den Artikel. Dieses Feld ist nur für Hardwaremodelle verfügbar. **Hinweis:** Wenn Sie eine Seriennummer eingeben, werden nur die Lager angezeigt, die die Seriennummer enthalten.
Kommentare	Der Grund, warum Sie den Bestand reduzieren

Hardwarebestand

Wenn beim Reduzieren für Hardwaremodelle das Asset-Tag und die Modellnummer nicht eingegeben werden, wird der Bestand aus dem zuerst aufgeführten Lager entfernt und der Betrag wird auf null (0) gesetzt.

Wenn ein Modell und ein Asset-Tag eingegeben werden oder wenn Modell- und Seriennummer eingegeben werden, wird der Hardwarebestand abgeglichen und der Betrag wird auf null (0) gesetzt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbrauchsartikel

Wenn Sie versuchen, eine Menge einzugeben, die größer ist als die Menge, die auf Lager ist, können Sie nicht fortfahren.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Lagerprotokoll wird mit dem von Ihnen entfernten PSA-Bestand aktualisiert. Um das Lagerhaltungsprotokoll anzuzeigen, navigieren Sie zu **PPE-Bestandsmanagement** > **Inventar** > **Lagerprotokoll**.

Lagerhaltungsregeln für PSA erstellen

Erstellen Sie eine Lagerhaltungsregel, um ein Lager automatisch mit einem Artikel wieder aufzustocken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_ppe.ppe_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Artikel die angegebene Menge unterschreitet, erstellt die Lagerhaltungsregel automatisch einen Transferauftrag. Der Transferauftrag beliefert das Lager erneut, indem die erforderlichen Artikel aus einem anderen Lager übertragen werden. Weitere Informationen zu Transferaufträgen finden Sie unter Transferaufträge .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **PPE-Bestandsmanagement** > **Inventar** > **Lagerungsregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular Lagerhaltungsregeln

Feld	Beschreibung
Modell	Das Produktmodell für die Regel.
Schwellenwert	Die Artikelmenge, die eine Wiederbeschaffung auslöst. Geben Sie beispielsweise einen Schwellenwert von 150 für Masken ein, die wiederbeschafft werden sollen, wenn der Lagerbestand im angegebenen Lager unter 150 fällt.
Wiederbeschaffungs-Option	Lager. Dieser Wert wird automatisch ausgefüllt.
Übergeordnetes Lager	Das Lager, aus dem die neuen Artikel übertragen werden.
Aktiv	Bei Auswahl ist die Regel aktiv, und die Artikel werden automatisch wieder aufgefüllt. Bei Deaktivierung ist die Regel nicht aktiv, und die Artikel werden nicht automatisch wieder aufgefüllt.
Lager	Das Lager, das durch die Regel automatisch aufgefüllt werden soll.
Bestellgröße	Die Anzahl der neuen Artikel, die für das Lager bestellt werden müssen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

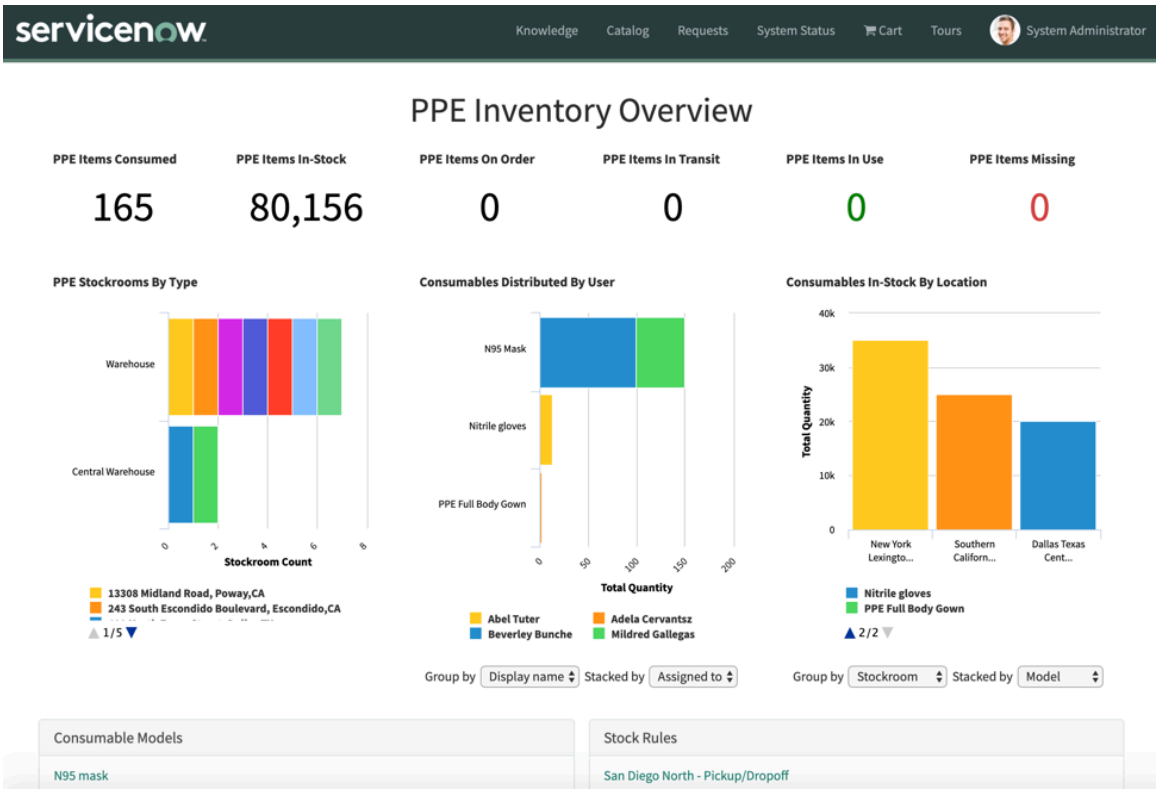
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard Übersicht PSA-Bestand

Verwenden Sie das Dashboard „Übersicht PSA-Bestand“, um PSA-Elemente nachzuverfolgen, die auf Lager sind, bestellt oder Mitarbeitern zugewiesen sind.

Um das Dashboard anzuzeigen, navigieren Sie zu **PPE-Bestandsmanagement** > **Übersichts-Dashboard**.

Dashboard Übersicht PSA-Bestand



Endbenutzer und Rollen

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
PPE Inventory Management-Admin: Nachverfolgung von PSA auf Lager und im Laufe der Zeit zugewiesener PSA. Planen Sie im Voraus, um den Bedarf an PSA zu antizipieren und sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter Zugriff auf die entsprechende PSA haben.	sn_imt_ppe.ppe_admin

Berichte

Titel	Beschreibung
Verbrauchte PSA-Artikel	Anzahl der PSA-Verbrauchsmaterialien die Mitarbeitern zugewiesen sind.
PSA-Artikel auf Lager	Anzahl der PSA-Artikel auf Lager.
PSA-Artikel bestellt	Anzahl der bestellten PSA-Artikel.
PSA-Artikel unterwegs	Anzahl der PSA-Artikel, die unterwegs sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Beschreibung
Verwendete PSA-Artikel	Anzahl der PSA-Hardwareartikel, die Mitarbeitern zugewiesen sind.
PSA-Artikel fehlen	Anzahl der fehlenden PSA-Artikel.
PSA-Lager nach Typ	Anzahl des jeweiligen Lagertyps, der PSA lagert.
Verbrauchsmaterialien nach Benutzer verteilt	Anzahl der PSA-Verbrauchsmaterialien die jedem Mitarbeiter zugewiesen sind.
Verbrauchsmaterial auf Lager nach Standort	Anzahl der PSA-Verbrauchsmaterialien auf Lager an jedem Standort.
Verbrauchsgüter Modelle	Alle Modelle für Verbrauchsmaterial-PSA.
Lagerungsregeln	Alle Lagerhaltungsregeln für PSA.

PSA anfordern

Mit Servicekatalog können Sie persönliche Schutzausrüstung (PSA) anfordern, die Sie an Ihrem Arbeitsplatz verwenden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_ppe.ppe_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Servicekatalog** und klicken Sie auf **Persönliche Schutzausrüstung (PPE)**.

   Hinweis:
   Um in der App Now Mobile PSA anzufordern, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Befolgen Sie diese Sicherheitspraktiken** > **PSA anfordern**.

2. Klicken Sie auf den Artikel, den Sie bestellen möchten.
3. Wählen Sie eine Menge für den Artikel aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Zeigen Sie den Status Ihrer Anforderung an, indem Sie zu navigieren **PPE-Bestandsmanagement** > **Meine Anforderungen**.

Anforderung für PSA erfüllen

Zeigen Sie Mitarbeiteranforderungen für persönliche Schutzausrüstung (PSA) an. Erfüllen Sie die Anforderungen, um sicherzustellen, dass Mitarbeiter die PSA erhalten, die sie benötigen, um am Arbeitsplatz sicher zu sein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_ppe.ppe_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **PPE-Bestandsmanagement** > **Anforderungen**.
2. Klicken Sie auf die Anforderung, an der Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie im Feld **Status** die Option **In Arbeit**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie im Feld **Lager** das Lager aus, aus dem die Artikel stammen sollen.
   Wenn Sie ein Lager auswählen, wird in das Feld **Manager** automatisch der Manager für dieses Lager eingetragen. Wenn Sie die Anforderung aktualisieren, wird in das Feld **zugewiesen an** auch automatisch dieser Manager eingetragen, sofern Sie keinen anderen Benutzer angeben.
5. Geben Sie im Feld **Menge** die Anzahl der Artikel ein, die dem Mitarbeiter zugewiesen werden sollen. Dieser Wert kann sich dabei von der angeforderten Menge unterscheiden, wenn der Mitarbeiter zu viele Artikel angefordert hat oder wenn das Lager nicht über genügend Bestand verfügt, um die Anforderung zu erfüllen. Wenn der Lagerbestand nicht ausreicht, wird beim Aktualisieren der Anforderung eine Fehlermeldung angezeigt, so dass Sie nicht mehr Artikel zuweisen, als Sie vorrätig haben.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Wenn der Mitarbeiter seine PSA erhält, aktualisieren Sie den Anforderungsstatus auf **Geschlossen**. Ein Datensatz wird dem Zuweisungsprotokoll hinzugefügt, und der Status des Verbrauchsmaterials ändert sich in „Verbraucht“.

Wenn die Anforderung nicht erfüllt wird, aktualisieren Sie den Status auf **Geschlossen - unvollständig**.

Mitarbeitern PSA zuweisen

Sie können einem Mitarbeiter PSA direkt zuweisen, ohne dass er eine Anforderung übermittelt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_ppe.ppe_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Mitarbeiter eine Anforderung für PSA einreicht, führen Sie stattdessen die Schritte für Anforderung für PSA erfüllen aus.

Wenn Sie einem Mitarbeiter Hardware-PSA zuweisen, ändert sich der Status von **Auf Lager** in **In Gebrauch**. Der Status kann aktualisiert werden, und der Artikel kann einem anderen Mitarbeiter zugewiesen werden.

Wenn Sie einem Mitarbeiter PSA-Verbrauchsartikel zuweisen, wird ein Verbrauchsartikel-Datensatz mit der dem Mitarbeiter zugeordneten Menge erstellt. Als Status wird **Verbraucht** festgelegt, und dieser Eintrag ist schreibgeschützt. PSA-Verbrauchsartikel können keinem anderen Mitarbeiter erneut zugewiesen werden.

Hinweis:
Verwenden Sie nicht die Schaltfläche **Verbrauchen** für Verbrauchsartikel-Datensätze, um PSA zuzuweisen. Führen Sie stattdessen die folgenden Schritte aus.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **PPE Inventory Management**, und wählen Sie **Verbrauchsartikel zuweisen** oder **Hardware zuweisen**.

   Hinweis:
   Um PSA in der App Now Mobile zuzuweisen, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Verwalten Sie den PSA-Bestand** und wählen Sie **Verbrauchsgut zuweisen** oder **Hardware zuweisen aus**.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „PSA zuweisen“

Feld	Beschreibung
Modell	Das zuzuweisende Modell.
Ausgabelager	Das Lager, in dem sich die PSA befindet.
Zugewiesen an	Der Mitarbeiter, dem Sie die PSA zuweisen.
Menge	Die Anzahl der zuzuweisenden Artikel. Dieses Feld ist nur für Verbrauchsartikel-Modelle verfügbar.
Hardware	Der konkrete Artikel, der zugewiesen werden soll, mit einem eindeutigen Asset-Tag oder einer Seriennummer. Dieses Feld ist nur für Hardwaremodelle verfügbar.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Zuweisungsprotokoll wird mit der von Ihnen zugewiesenen PSA aktualisiert. Um das Zuweisungsprotokoll anzuzeigen, navigieren Sie zu **PPE-Bestandsmanagement** > **Zuweisungsprotokoll**.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Mitarbeitern PSA zugewiesen haben, können Sie alle zugewiesenen PSA anzeigen, indem Sie zu navigieren **PPE-Bestandsmanagement** > **Inventar** und Auswahl von **Zugewiesene Hardware** oder **Verbraucht**.

Hinweis:
Auf den Seiten **Zugewiesene Hardware** und **Verbraucht** befindet sich die Schaltfläche **Neu**. Weisen Sie keine PSA über die Schaltfläche **Neu** zu. Mit dieser Schaltfläche wird das Zuweisungsprotokoll nicht aktualisiert.

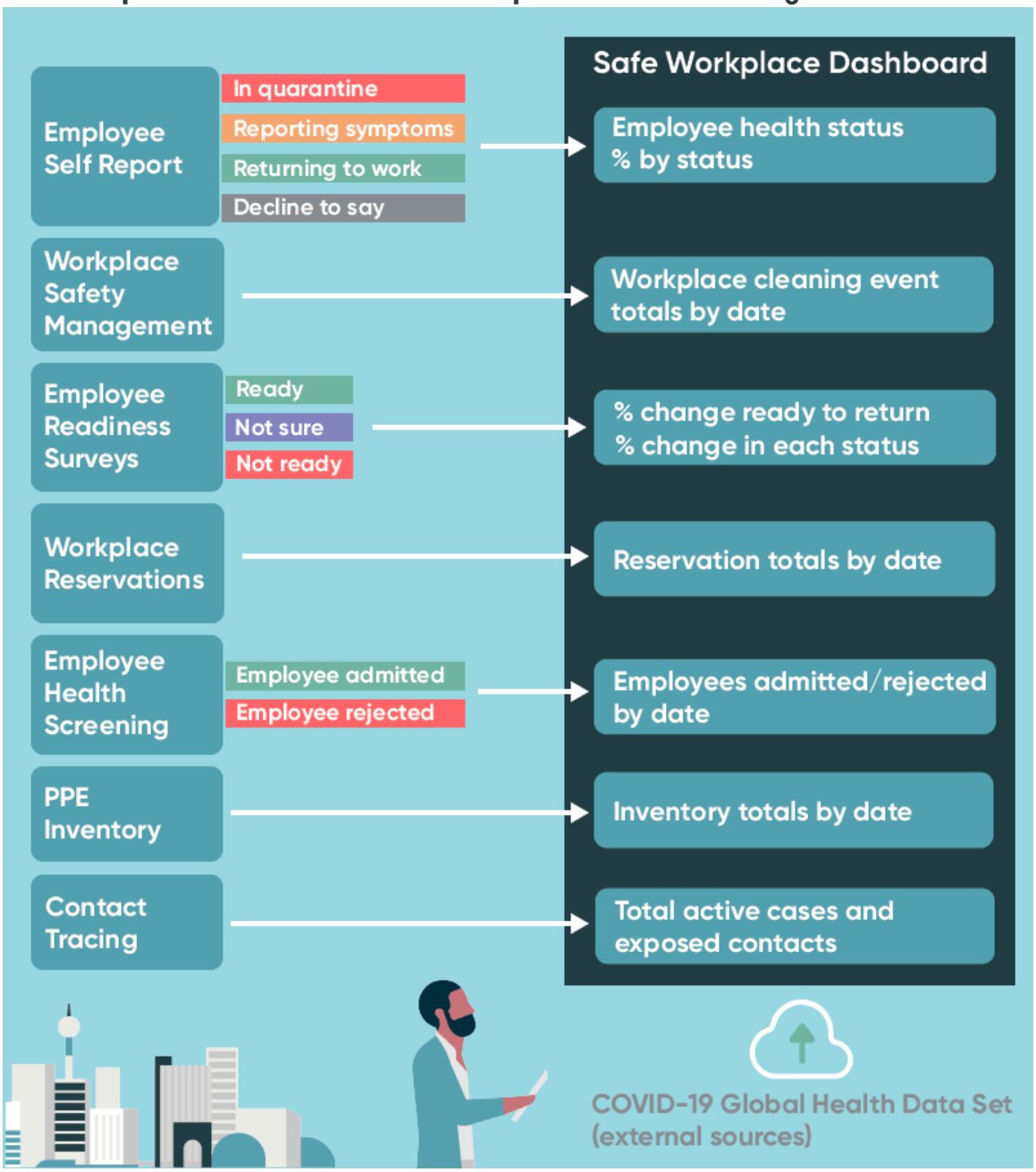
Safe Workplace-Dashboard

Das ServiceNow® Safe Workplace-Dashboard bietet Führungskräften in den Bereichen HR, Workplace Services sowie Gesundheit und Sicherheit eine vollständige Übersicht über den Betrieb. Führungskräfte haben visuellen Einblick in den Status von Arbeitsstandorten und Benutzern, um zu bestimmen, ob ein Standort bereit ist, den sicheren Betrieb wieder aufzunehmen.

Safe Workplace-Dashboard nutzt die Premium-Funktionen von ServiceNow® Performance Analytics, um Daten auszuwerten und anzuzeigen, die aus anderen Safe Workplace Suite -Anwendungen und COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatzstammen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Safe Workplace-Dashboard - und Safe Workplace Suite -Anwendungen



Automatische Übersetzung

Installieren und konfigurieren Sie die aufgeführten Anwendungen Safe Workplace Suite und Notfallmaßnahmen-Management. Befolgen Sie die Konfigurationsanweisungen, um sicherzustellen, dass die Daten erfolgreich an das Dashboard übermittelt werden.

Hinweis:
Safe Workplace-Dashboard unterstützt keine Domain Separation.

Verwenden Sie das geführte Setup, um Safe Workplace Suite -Apps zu implementieren

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um das geführte Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz zu öffnen, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Safe Workplace Suite für behördliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Für die Verwendung von Safe Workplace Suite -Anwendungen in Produktionsinstanzen sind -Lizenzen erforderlich. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Safe Workplace-Dashboard installieren

Installieren Sie die Anwendung Safe Workplace-Dashboard. Sie können diese Anwendung installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .

Das Korrekturskript *Vorhandenen Campus zu Standorten zuordnen* erstellt die ersten Zuordnungseinträge zwischen den Tabellen „Campus“ [sn_wsd_core_campus] und „Standort“ [cmn_location].

Hinweis:
Stellen Sie vor dem Ausführen dieses Skripts sicher, dass für alle vorhandenen Campus der Standort und die Region angegeben sind.

Verwenden Sie die Standardeinstellung **active = false**, um falsche Zuordnungen in der Tabelle „Campus“ [sn_wsd_core_campus] zu vermeiden.

Führen Sie dieses Skript aus, nachdem Sie das Plugin „Safe Workplace Dashboard“ (sn_imt_dashboard) aktiviert und sichergestellt haben, dass für Ihre vorhandenen Campus der Standort und die Region jeweils angegeben sind.

Überprüfen Sie nach Ausführung des Korrekturskripts *Vorhandenen Campus zu Standorten zuordnen*, dass alle Campus und Standorte korrekt sind. Entfernen Sie für ungenaue Daten die Einträge. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Standort und Campus manuell zuordnen.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Für die Anwendung Safe Workplace-Dashboard ist die Anwendung ServiceNow® Performance Analytics – Premium erforderlich. Wenn Sie Performance Analytics – Premium noch nicht abonniert haben, müssen Sie es vor der Installation von Safe Workplace-Dashboard installieren.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Notfallmaßnahmen-Management für Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und das Suchfeld.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die ServiceNow Store auf der Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Versionshinweise zum Versionsverlauf .
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Wenn Ihre Anwendung andere Anwendungen erfordert, installieren Sie diese zuerst, falls dies noch nicht geschehen ist.

   Im Rahmen der Installation der Anwendung werden auch die abhängigen Anwendungen oder Plugins automatisch installiert, wenn sie nicht bereits installiert sind.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Einige Anwendungen enthalten Demodaten. Es handelt sich dabei um Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Demodaten für eine Store-Anwendung nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Klicken Sie auf **Installieren**.
7. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.

Mit dem Safe Workplace-Dashboard installierte Komponenten

Zu den Komponenten, die zusammen mit dem Safe Workplace-Dashboard installiert werden, gehören Benutzerrollen, geplante Aufgaben und Tabellen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien" sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Safe Workplace-Dashboard-Benutzer [sn_imt_dashboard.user]	Zeigen Sie die Dashboard-Informationen sowie Detailinformationen für Standorte an.	pa_viewer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Safe Workplace-Dashboard Administrator [sn_imt_dashboard.admin]	Verwalten Sie Warnungstypen, und legen Sie Systemeigenschaften fest.	sn_imt_dashboard.user

Installierte regelmäßige Safe Workplace-Dashboard-Datensammlungsaufträge

Die mit Safe Workplace-Dashboard installierten Datensammlungsaufträge werden täglich ausgeführt und erfassen Daten zur Verwendung im Dashboard und seinen Widgets.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
[PA Workplace Service Delivery] Tägliche Datensammlung	Sammelt Metriken aus Safe Workplace Suite -Apps vom Vortag bis zum aktuellen Tag. Ein Benutzer mit der Rolle pa_data_collector kann die Parameter bei Bedarf ändern.
Campus-Statusdaten zusammenfassen	Sammelt Daten aus Check-ins und Campus-Status, um die Tabelle „Anzahl der Check-ins bei erneuter Öffnung“ [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count] zu füllen. Wird täglich um 23:00 Uhr ausgeführt.

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Warnungen [sn_imt_dashboard_alerts]	Warnungen nach Campus, generiert aus aktiven Warnungstypen
Warntypen [sn_imt_dashboard_alert_types]	Warnungstypen sind PA-Schwellenwerte, unterhalb derer ein Alarm generiert und im Safe Workplace-Dashboard angezeigt wird.
Alle Zeitwerte aufschlüsseln [sn_imt_dashboard_campus_all_time_values]	PA-Aufgliederungswerte, nach Campus gespeichert
Phasendefinitionen [sn_sw_planner_phase]	Definitionen von Phasen und ihren zugewiesenen Standorten. Wird verwendet, um zu kategorisieren, in welcher Phase der Wiedereröffnung ein Standort ist. Ein Standort kann sich jeweils nur in einer Phase befinden. Eine Phase hat einen Namen, einen Standort, eine Beschreibung und einen während der Phase zulässigen Höchstbelegungsprozentsatz. Phasendefinitionen sind erforderlich, damit die Widgets auf der Safe Workplace-Dashboard-Seite „Erneute Öffnung“ mit Informationen gefüllt werden können.
Campus-Status [sn_sw_planner_campus_status]	Primäre Tabelle mit Daten, die den aktuellen Status jedes Standorts auf der Seite

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	„Erneute Öffnung“ und in Widgets von Safe Workplace-Dashboard bestimmen.
Check-in-Zielgruppe bei erneuter Öffnung [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_audience]	Tabelle mit Check-in-Zielgruppen und ihren Kriterien basierend auf den Konfigurationen der Organisation. Administratoren können Check-In-Zielgruppen mit dem Bedingungsgenerator erstellen, um Benutzer zu generieren. Benutzer werden in Tabellen separat gezählt, auch wenn sie dieselbe Benutzer-ID haben. Check-in-Zielgruppen sind erforderlich, damit die Widgets auf der Safe Workplace-Dashboard-Seite „Erneute Öffnung“ mit Informationen gefüllt werden können.
Anzahl der Check-ins bei erneuter Öffnung [sn_imt_dashboard_reopening_checkin_count]	Die regelmäßige Aufgabe „Campus-Statusdaten zusammenfassen“ füllt die Tabelle automatisch mit den Daten und Standorten aller Check-ins.
Campus-Statusprotokoll [sn_imt_dashboard_reopening_campus_status_log]	Verfolgt den aktuellen Campus-Status sowie die Statusänderungen eines Standorts in jeder Phase.

Safe Workplace-Dashboard Eigenschaften

Richten Sie Safe Workplace-Dashboard-Eigenschaften ein, um Ihr Mapbox-API-Token hinzuzufügen, und konfigurieren Sie, wie Indikatoren über Zeitzonen hinweg angezeigt werden.

Sie können ein Token von Mapbox abrufen, um der Safe Workplace-Dashboard-Karte Funktionen hinzuzufügen. Die Basissystemzuordnung stammt von OpenStreetMap, einer kollaborativen Open-Source-Kartenanwendung.

Mapbox erfordert ein Abonnement, und auf der Dokumentationswebsite wird beschrieben, wie Sie ein API-Token erhalten, um die zusätzlichen Funktionen hinzuzufügen. Für weitere Informationen öffnen Sie die Mapbox -Website, und wählen Sie im Header **Documentation** (Dokumentation) aus.

Um Eigenschaften festzulegen, navigieren Sie zu **Safe Workplace-Dashboard** > **Eigenschaften**.

Safe Workplace-Dashboard -Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Geben Sie Ihr Mapbox-API-Token ein, um zusätzliche Mapbox-Funktionen zu aktivieren. Rufen Sie ein API-Token von https://www.mapbox.com/ ab. [sn_imt_dashboard.Mapbox Token]	Rufen Sie ein Mapbox-Token ab, um dem Safe Workplace-Dashboard Anzeigefunktionen hinzuzufügen. Diese Einstellung ist optional. • Typ: **Text** • Standardwert: **keiner** • Standort: **Safe Workplace-Dashboard** > **Eigenschaften** • Weitere Informationen: Lesen Sie die Dokumentation auf der Mapbox-Website.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Safe Workplace-Dashboard -Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Zeitzone des PA-Auftrags des Indikators verwenden [sn_imt_dashboard.Use Indicator Job Timezone]	Wenn diese Funktion aktiviert ist, wird zum Anzeigen der Performance Analytics (PA)-Indikatoren in Safe Workplace-Dashboard die Zeitzone des Datensammlungsauftrags des Indikators verwendet. Wenn die Indikatorauftragszeitzone nicht festgelegt ist, wird stattdessen die Zeitzone der Instanz verwendet. Die Indikatoren werden für alle Benutzer, die das Dashboard anzeigen, unabhängig von der Zeitzone des Benutzers identisch angezeigt. Wenn nicht aktiviert, werden die PA-Indikatoren basierend auf der Zeitzone des Benutzers angezeigt. Die Indikatoren können Benutzern in verschiedenen Zeitzonen unterschiedliche tägliche Daten anzeigen. Beispiel: Ein Event tritt am Abend in Seattle auf, das ist der Morgen des nächsten Tages in Berlin. Ein Anwender in Seattle sieht das Event in den Daten für den 5. Oktober, während ein Anwender in Berlin das Event in den Daten für den 6. Oktober sieht.

Safe Workplace-Dashboard Widgets

Das Safe Workplace-Dashboard umfasst ServiceNow® Serviceportal-Widgets, die von Performance Analytics-Widgets ausgefüllt werden.

Serviceportal-Widgets im Safe Workplace-Dashboard

- Aktive Contact Tracing-Fälle
- Safe Workplace-Dashboard Ankündigung
- Safe Workplace-Dashboard Stimmungsumfrage
- Safe Workplace-Dashboard Favorit Standort
- Safe Workplace-Dashboard Filter
- Safe Workplace-Dashboard Mitarbeitergesundheit
- Safe Workplace-Dashboard Haupt Zusammenfassung
- Safe Workplace-Dashboard Site-Details
- Safe Workplace-Dashboard Haupt
- Safe Workplace Dashboard Übersichtskarten
- Safe Workplace-Dashboard Site-Details Balken
- Safe Workplace-Dashboard PA
- Safe Workplace-Dashboard Umfrage Ring
- Safe Workplace-Dashboard Warnungen
- Safe Workplace-Dashboard Menü
- Safe Workplace-Dashboard-Widget „Impfung“

Informationen zum Anpassen von Serviceportal -Widgets finden Sie unter Serviceportal-Widgets und im Widget-Entwicklerhandbuch .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Performance Analytics Widgets

- Aktive Fälle
- Anzahl der am Arbeitsplatz reservierbaren Plätze
- Abgelehnte Mitarbeiter im Vergleich zum Vortag in Prozent
- Anzahl der Mitarbeiter, die zur Rückkehr bereit sind
- Anzahl der Mitarbeiter, die nicht zur Rückkehr bereit sind
- Anzahl der abgelehnten Mitarbeiter
- % der Mitarbeiter, die zur Arbeit zurückkehren möchten
- Reservierte Plätze
- Anzahl der Mitarbeiter, die zur Rückkehrbereitschaft befragt wurden
- PSA-Bestand (Zeitreihen)
- PSA-Bestand (Bewertung)
- Anzahl der Arbeitsplätze
- Reservierbare gegenüber reservierten Plätze
- Anzahl der zugelassenen Mitarbeiter für Arbeitsplatzreservierungen
- Reservierbare Plätze
- Zugelassene Mitarbeiter
- Gesundheitsüberwachung bei Zutritt des Mitarbeiters
- Abgelehnte Mitarbeiter
- Anzahl der am Arbeitsplatz reservierten Plätze
- PSA-Bestand im Vergleich zum Vortag in Prozent

Informationen zur Verwendung von Performance Analyticsfinden Sie unter Performance Analytics .

Campus erstellen, der im Safe Workplace-Dashboard angezeigt wird

Sie können einen Campus aus vorhandenen Standorten erstellen, der dann im Safe Workplace-Dashboard angezeigt wird.

Leiten Sie die folgenden Informationen an das Safe Workplace-Dashboard weiter, und zeigen Sie sie nach Campus an:

- Gesundheit der Benutzer und Bereitschaft zur Rückkehr an den Arbeitsplatz.
- Bereitschaft des Gebäudes
- Bestand an persönlicher Schutzausrüstung
- Aktive Fälle der Kontaktnachverfolgung
- Potenziell exponierte Kontakte, die untersucht werden

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Anwendungen für das Safe Workplace-Dashboard installieren und verwenden. Jede Anwendung weist einen Verweis auf einen Standort auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- ServiceNow® Notfall-Eigenmeldung verweist auf den Standort im Profil des Benutzers.
- ServiceNow® Notfall-Kontaktaufnahme mit Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus installiert. Diese Anwendungen verweisen auf den Standort im Profil des Benutzers.
- ServiceNow® Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz hat definierte Lager, und der Standort ist ein Pflichtfeld für ein Lager.
- ServiceNow® Gesundheits-Screening von Mitarbeitern besitzt ein Formular, um einen Standort und einen Benutzer für die Übermittlung von Compliancewerten auszuwählen.
- Das Platzverwaltungsmodul von ServiceNow Workplace Core ist der Bereich, in dem die Einrichtungen der Organisation definiert werden. Innerhalb eines Gebäudes werden Stockwerke, Bereiche und Arbeitsbereiche definiert. Diese Definitionen ermöglichen die Umgebungsüberprüfung, Reinigungszuweisungen und Arbeitsbereichreservierungen.

  Einem Campus ist mindestens ein Gebäude zugewiesen. Die in der Safe Workplace-Dashboard-Übersicht angezeigten Standortsymbole zeigen den Campus und alle zugehörigen Gebäude an, wenn Sie auf ein Symbol zeigen.

- ServiceNow Kontaktverfolgung verweist auf den Campus der betroffenen Person aus einem Fall. Wenn keine Campusinformationen verfügbar sind, verweist Kontaktverfolgung auf den Standort im Benutzerprofil der betroffenen Person.

Hinweis:
Wählen Sie bei der Auswahl von Standorten für Benutzer, Lager und Zutrittsanforderungen einen Unternehmensstandort aus, der vor der Installation von Workplace Core vorhanden war. Wählen Sie keine Site, keinen Campus und kein Gebäude aus, die in der Anwendung Workplace Core erstellt wurden.

Für Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz, Gesundheits-Screening von Mitarbeitern und andere Anwendungen muss der Ort an einen Workplace Core-Campus oder ein Gebäude gebunden sein, damit die Lage im Safe Workplace-Dashboard angezeigt wird.

Safe Workplace-Dashboard-Karte mit Standortsymbolen



Die für das Unternehmen definierten Standorte [cmn_location] sind die Referenz, mit denen in Performance Analytics Warnungen generiert werden. Konfigurieren Sie die Gebäudedefinitionen in Workplace Core mit einem übergeordneten Standort und dem entsprechenden Breiten- und Längengrad.

Um Standorte mit Infektionskrankheiten wie COVID-19-Daten aus dem COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz zu verknüpfen, stellen Sie sicher, dass alle Standorte einem Bundesstaat oder Land zugeordnet sind.

Campus erstellen, der im Safe Workplace-Dashboard angezeigt wird

Es gibt mehrere Methoden, mit denen Sie einen Campus erstellen können, der im Safe Workplace-Dashboard angezeigt wird.

- Einen Standort automatisch zuordnen und einen Campus erstellen
- Einen Standort manuell zuordnen und einen Campus erstellen
- Einen Standort manuell einem Campus zuordnen (Workplace Core)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mehrere Standorte automatisch zuordnen und Campus erstellen

Sie können mehrere Campus mit entsprechenden Breiten- und Längengradkoordinaten und eine Site automatisch erstellen, indem Sie mehrere Standorte auswählen.

Die Campus werden im Safe Workplace-Dashboard angezeigt.

Einen Standort manuell einem Campus zuordnen

Sie können einen vorhandenen Campus manuell einem vorhandenen Standort zuordnen und ihn im Safe Workplace-Dashboard anzeigen lassen.

Einen Standort manuell einem Campus zuordnen (Workplace Core)

Alternativ können Sie Workplace Core verwenden, um einen Campus manuell zu erstellen und im Safe Workplace-Dashboard anzuzeigen .

Einen Standort automatisch zuordnen und einen Campus erstellen

Erstellen Sie automatisch mehrere Campus, indem Sie sie von Standorten aus zuordnen, sodass sie im Safe Workplace-Dashboard angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_dashboard.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Safe Workplace-Dashboard** > **Campusstandorte**.
2. Klicken Sie auf **Generate Campuses (Campus generieren)**.
   Das Popup-Fenster „Standorte hinzufügen“ wird angezeigt.
3. Wählen Sie alle Standorte aus, bei denen es sich um einen Campus handeln soll.
   Die geplante Aufgabe `Populate OpenStreetMap data` wird alle fünf (5) Minuten ausgeführt und fragt die Tabelle „Campusstandorte“ [sn_imt_dashboard_locations] ab. Wenn Längen- und Breitengrad fehlen, wird eine offene Straßen-API aufgerufen, um die Koordinaten abzurufen und die Campus-Tabelle [sn_wsd_core_campus] zu aktualisieren, indem die Postleitzahl und der Ländername übergeben werden.
4. Klicken **Sie auf Standorte zu Dashboard hinzufügen**.

Ergebnisse

Eine Site wird basierend auf dem übergeordneten Namen erstellt. Der übergeordnete Name basiert auf dem Standortnamen. Wenn keine Region vorhanden ist, wird eine Region erstellt.

Einen Standort und Campus manuell zuordnen

Ordnen Sie einen vorhandenen Standort mithilfe von Campusstandorten manuell einem vorhandenen Campus und einer Site zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_dashboard.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Safe Workplace-Dashboard** > **Campusstandorte**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Campusstandorte-Formular

Feld	Beschreibung
Standort	Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ (), und wählen Sie den Standort aus, den Sie einem Campus und einer Site zuordnen möchten.
Campus	Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ (), und wählen Sie den Campus aus, den Sie einem Standort und einer Site zuordnen möchten.
Site	Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ (), und wählen Sie die Site aus, die Sie einem Standort und einem Campus zuordnen möchten.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Einen Standort manuell einem Campus zuordnen (Workplace Core)

Verwenden Sie Workplace Core als Alternative zum Safe Workplace-Dashboard, um einen Standort manuell einem Campus zuzuordnen, sodass er in Ihrem Safe Workplace-Dashboard angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Campusse** > und klicken Sie auf **Neu**.
2. Folgen Sie den Schritten unter Formularlayout konfigurieren, um dem Formular „ Campus“ die Felder **Übergeordnet**, **Breitengrad**und **Längengrad** hinzuzufügen.
3. Öffnen Sie in der Liste der Campusse einen Datensatz, und führen Sie die folgenden Schritte aus.

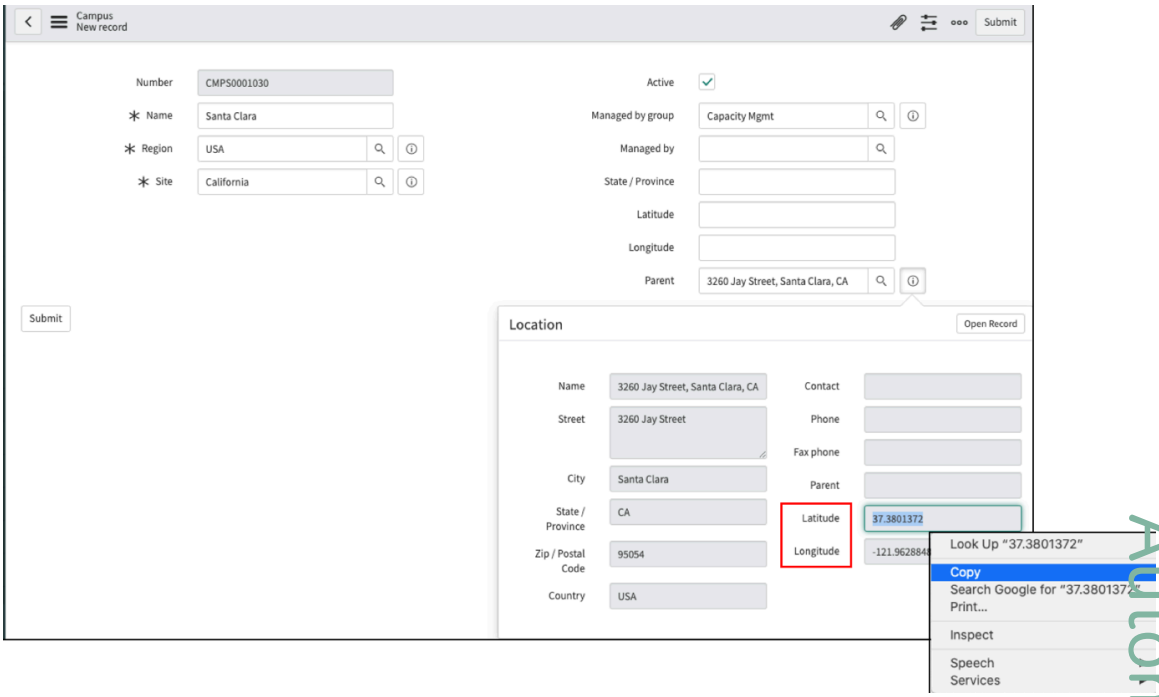
   a. Wählen Sie einen übergeordneten Standort für den Campus aus.
   Wählen Sie keine Standorte, Campusse oder anderen Gebäude aus, die Sie in Workplace Core eingerichtet haben. Wählen Sie einen Standort aus bereits vorher bestehenden Datensätzen aus.

   b. Klicken Sie auf das Vorschausymbol () neben dem übergeordneten Standort.

   c. Kopieren Sie die Werte für Breitengrad und Längengrad aus dem Vorschaufenster, und fügen Sie sie in die entsprechenden Campus-Formularfelder ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

4. Setzen Sie die Aktualisierung der Campusdatensätze fort, bis alle einen übergeordneten Standort und die entsprechenden Werte für Breiten- und Längengrad aufweisen.

Mit dem Safe Workplace-Dashboard verwendete Warnungstypen

Warnungstypen definieren die Schwellenwerte für ServiceNow® Performance Analytics (PA), die zum Generieren von Warnungen für Safe Workplace-Dashboardverwendet werden. Warnungen werden einmal täglich aus Anwendungsdaten generiert.

Warnungstypen im Basissystem

Warnungstyp	Beschreibung
Mitarbeiter möchten zurückkehren	Verwendet Antworten aus Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus, um die Anzahl der Personen zu berechnen, die bereit oder weitgehend bereit sind, sowie die Anzahl der Personen, die sich nicht sicher sind oder nicht zur Rückkehr bereit sind.
PSA ist niedrig	Verwendet die Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz-Anzahl der PSA-Ressourcen, um zu identifizieren, wenn die verfügbare Bestandsmenge einen Schwellenwert unterschreitet
Screening-Ablehnungen niedrig	Verwendet Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Zutrittsanforderungen, um die Anzahl der Personen zu berechnen, denen der Zutritt verweigert wird.
Aktive Kontaktverfolgung-Fälle	Verwendet Kontaktverfolgung-Fälle zum Bestimmen, wann die Anzahl der aktiven Fälle den Schwellenwert überschreitet

Ein Benutzer mit der Rolle pa_admin kann zusätzliche Warnungstypen definieren. Informationen zur Verwendung von Performance Analyticsfinden Sie unter Performance Analytics .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Safe Workplace-Dashboard verwenden

Mithilfe einer Zuordnung können Sie den Status Ihres Unternehmens hinsichtlich der Bereitschaft von Mitarbeitern und Einrichtungen zur erneuten Öffnung überprüfen.

Konzentrieren Sie sich auf Warnungsinformationen in Bezug auf die Benutzerbereitschaft, Bestandsmengen persönlicher Schutzausrüstung (PSA), Ergebnisse der Gesundheitsüberwachung und aktiven Contact-Tracing-Fälle, die für betroffene Benutzer erstellt wurden. Rufen Sie Statusdaten nach Einrichtung auf, um die Wiedereröffnung der Einrichtung vorzubereiten, und senden Sie Benutzern Einladungen zur Rückkehr.

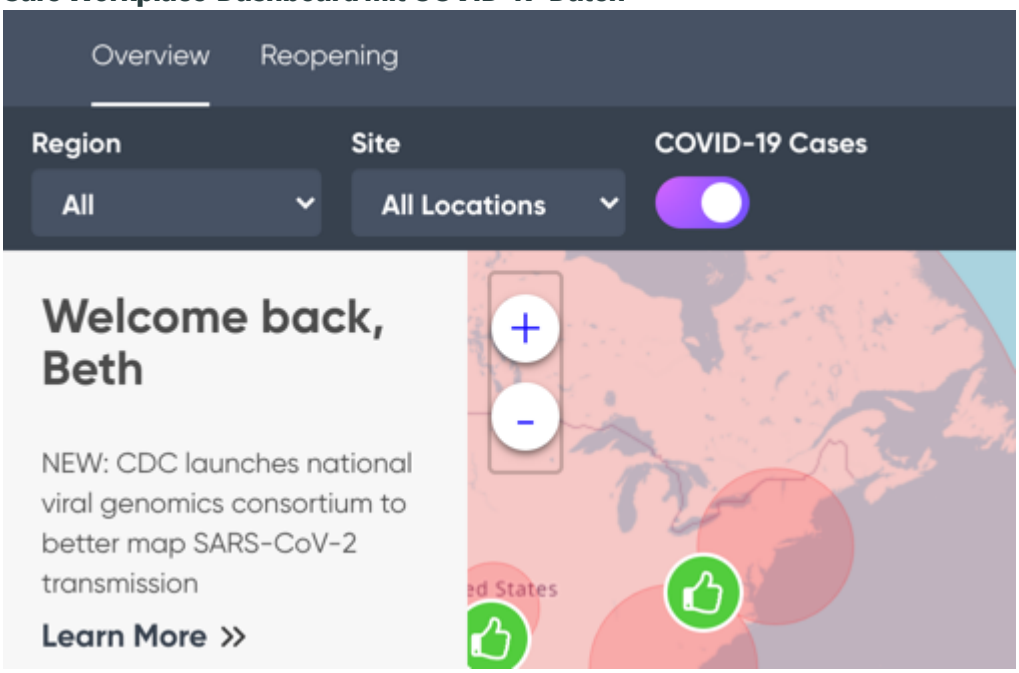
Safe Workplace-Dashboard stellt Daten dar, wenn die zugehörigen Anwendungen Safe Workplace Suite , ServiceNow® Kontaktverfolgungund ServiceNow® Notfallmaßnahmen-Management installiert sind. Stellen Sie sicher, dass die Konfiguration abgeschlossen ist, damit die Anwendungsdaten bei der Ausführung der ServiceNow® Performance Analytics-Datensammlungsaufträge einbezogen werden.

Hinweis:
Weisen Sie Safe Workplace-Dashboard-Benutzern die Rolle pa_viewer zu. Diese Rolle ist erforderlich, um den Dashboard-Inhalt anzuzeigen.

COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz

Sie können die Anwendung COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz ohne Zusatzkosten verwenden. COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz wird zusammen mit Safe Workplace-Dashboard installiert. Es wird als Anwendung im Navigationsmenü der Instanz angezeigt und zeigt globale COVID-19-Informationen auf Anforderung im Safe Workplace-Dashboard an.

Safe Workplace-Dashboard mit COVID-19-Daten



Navigieren Sie zu **COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz**, um die gesammelten Daten nach Datumsbereichen, Standorten, Bundesländern und Ländern anzuzeigen. Erstellen Sie Berichte oder exportieren Sie die Daten für Ihre eigene Analyse.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz-Quellen

Datenquelle	Beschreibung
Europäisches Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten (ECDC)	COVID-19-Metriken für die Europäische Union und den Europäischen Wirtschaftsraum vom Europäischen Zentrum für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten. Weitere Informationen zu dieser Datenquelle finden Sie auf der Website des Europäischen Zentrums für die Prävention und die Kontrolle von Krankheiten .
Government of Canada Public Health Infobase	COVID-19-Metriken für Kanada von der kanadischen Regierung. Weitere Informationen zu dieser Datenquelle finden Sie auf der Website Government of Canada Public Health Infobase .
Our World in Data (OWID)	Weltweite COVID-19-Metriken aus „Our World in Data“. Weitere Informationen zu dieser Datenquelle finden Sie unter OWID GitHub -Repository.
USA Facts	COVID-19-Metriken für die USA aus USA Facts. Weitere Informationen zu dieser Datenquelle finden Sie auf der Website USA Facts .

Safe Workplace-Dashboard verwenden

Navigieren zu **Safe Workplace-Dashboard** > **Safe Workplace-Dashboard** um das Dashboard in einem neuen Browserfenster zu öffnen.

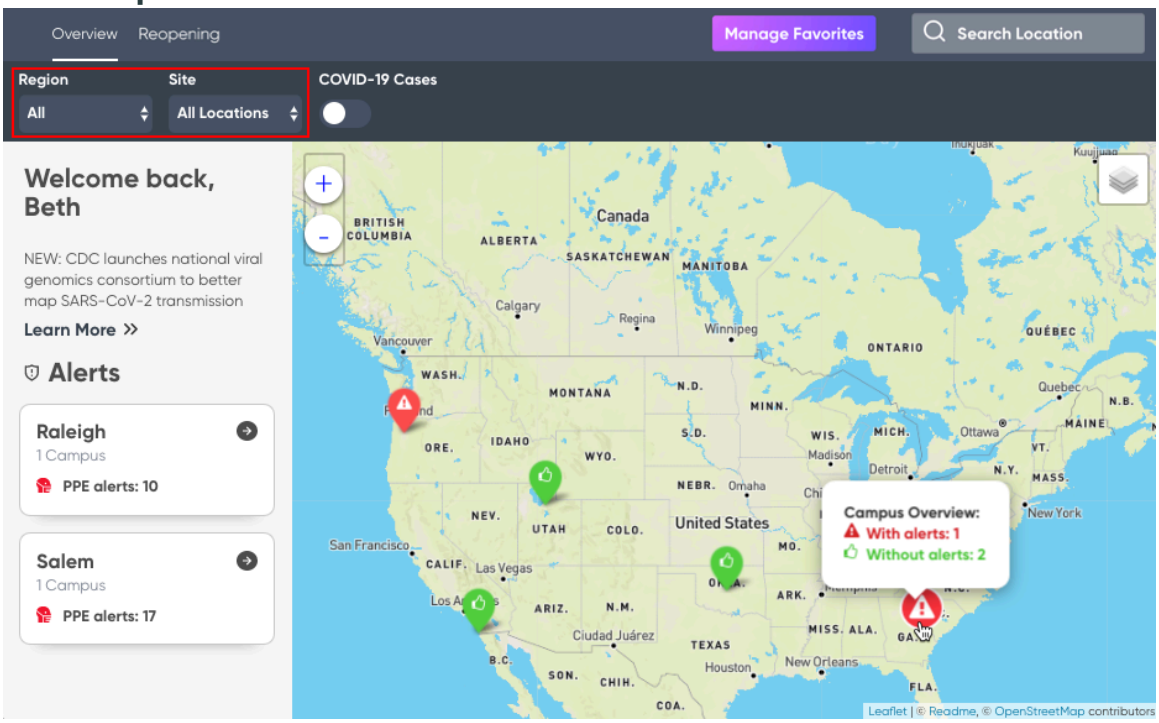
Standorte mit Warnungen werden auf der linken Seite aufgelistet. Klicken Sie auf den Pfeil auf der Karte oder auf das Standortsymbol, um den Standort und seine Warnungen zu vergrößern. Verwenden Sie die Regions- und Standortlisten oben links, um bestimmte Regionen und Standorte zur Überprüfung auszuwählen.

Zum Hinzufügen eines bevorzugten Standorts klicken Sie auf **Favoriten verwalten**, und suchen Sie nach dem Standort. Nach der Auswahl wird der Standortname im Header angezeigt (**R1 S1** in Beispielbild). Klicken Sie auf den Standort, um ihn direkt zu öffnen. Zum Entfernen eines Standorts aus den Favoriten klicken Sie erneut auf **Favoriten verwalten**, und klicken Sie für den zu entfernenden Standort auf **(x)**.

Hinweis:
Im Safe Workplace-Dashboard werden nur PSA-Bestands- und Gesundheitsscreeningdaten angezeigt, die einem Workplace Core-Campus oder -Gebäude zugeordnet sind. Für PSA-Lager und Gesundheitsscreenings muss ein Workplace Core-Campus oder ein Gebäude im Feld **Standort** ausgewählt sein, um im Dashboard angezeigt zu werden. Weitere Informationen zum Erstellen von Workplace Core-Campus und -Gebäuden finden Sie unter Arbeitsplatzdaten bereitstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Safe Workplace-Dashboard-Übersichtsseite

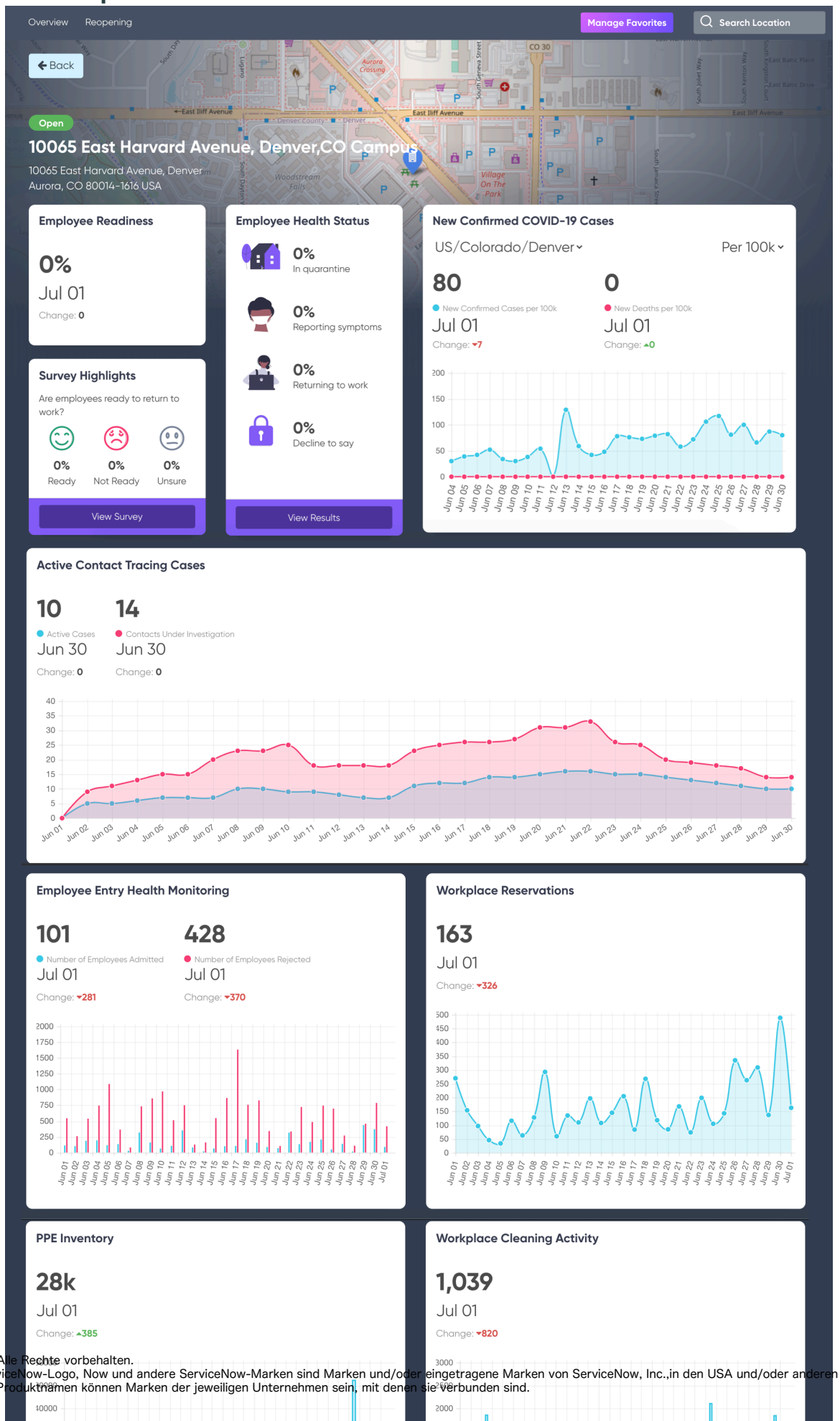


Rufen Sie die Details zu einer Einrichtung auf, um ihren aktuellen Status anzuzeigen. Das Widget „Neue bestätigte COVID-19-Fälle“ stellt Daten aus COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz bereit. Es zeigt die Anzahl der neuen Fälle und Todesfälle für den Standort an und kann auch die Anzahl der neuen Fälle und Todesfälle pro 100.000 Personen anzeigen, wenn Bevölkerungsdaten für den Standort verfügbar sind. Für Standorte in den USA kann das Widget „Neue bestätigte COVID-19-Fälle“ gefiltert werden, um Daten auf Bundesstaat- oder Landkreisebene anzuzeigen. Die geplante Aufgabe *`Populate OpenStreetMap data`* ruft Landkreisdaten für Campus ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Safe Workplace-Dashboard



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie die Informationen, um die Wiedereröffnung der Einrichtung zu organisieren und die Übertragung von Infektionskrankheiten wie COVID-19 am Arbeitsplatz zu reduzieren.

- Bestellen Sie PSA-Bestandsmaterialien, wenn der Vorrat zu gering ist.
- Senden Sie eine Outreach-Umfrage, um die Bereitschaft der Benutzer zur Rückkehr erneut zu bewerten.
- Stellen Sie sicher, dass der Reinigungszeitplan für den Arbeitsplatz für die sichere Wiedereröffnung bereit ist.
- Ermutigen Sie Manager, die Benutzer aufzufordern, Arbeitsbereichreservierungen für die Rückkehr vorzunehmen.
- Erstellen Sie Fälle für betroffene Benutzer und Aufgaben für die Folgeinterviews mit potenziell betroffenen Benutzern.

Safe Workplace-Dashboard-Seite „Erneute Eröffnung“ anzeigen

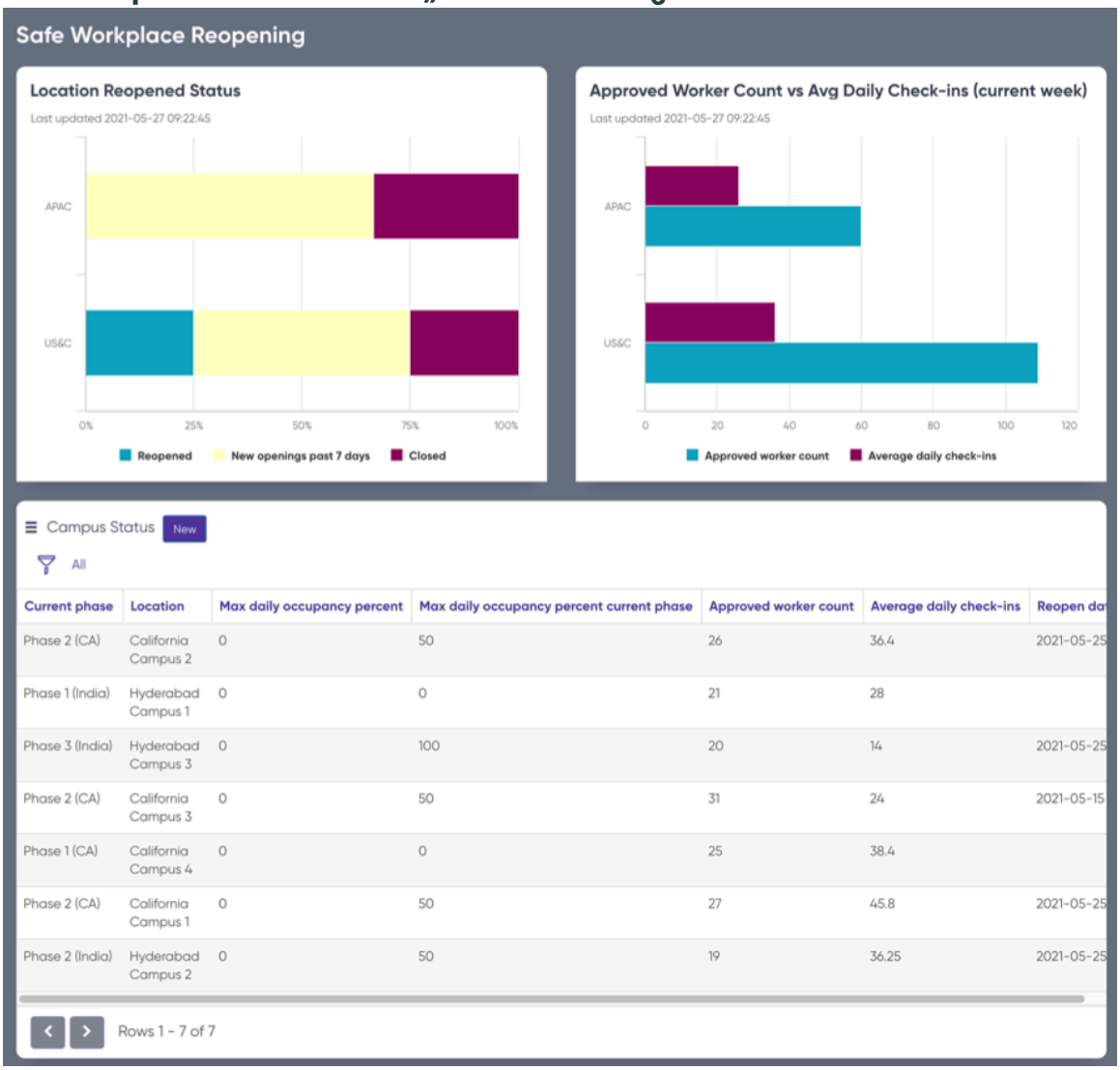
Zeigen Sie die Seite „Erneute Öffnung von Safe Workplace-Dashboard“ an, indem Sie auf **Erneute Öffnung** klicken, um in drei Widgets Daten rund um die Wiedereröffnung anzuzeigen:

- Der Status „Standort erneut geöffnet“ zeigt an, welche Regionen geöffnet sind und wie viele in der Regionen offen sind.
- „Anzahl der genehmigten Mitarbeiter vs. tägliche Check-ins“ bietet Informationen, anhand derer ermittelt werden kann, ob für die aktuelle Woche zu wenige oder zu viele Personen eingecheckt werden.
- Das Widget „Campus-Status“ ist eine filterbare Ansicht mit einer Übersicht über Campus-Standorte und -Metriken wie die aktuelle Phase, die maximale tägliche Belegung in Prozent und die Anzahl der genehmigten Mitarbeiter. Sie können Standorte manuell hinzufügen oder bearbeiten, indem Sie den Campus auswählen oder auf **Neu** klicken.

Hinweis:
Ein Standort kann nicht mehr als einen Campus-Status gleichzeitig haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Safe Workplace-Dashboard-Seite „Erneute Eröffnung“



Um die Safe Workplace-Dashboard-Seite auszufüllen, erstellen Sie Phasendefinitionen, um Standorte durch ihre verschiedenen Phasen nachzuverfolgen. Andernfalls werden keine Daten angezeigt. Aktualisierungen werden täglich um 23:00 Uhr Instanzzeit durchgeführt, unabhängig von der Anzahl der Campusse in Ihrer Organisation und ihrem geografischen Standort.

Navigieren Sie für jede Phase zu **Safe Workplace-Dashboard** > **Phasendefinitionen** und klicken Sie auf **Neu**, um anwenderdefinierte Phasen für Ihre Organisation zu erstellen. Sie können ihre Phasen mit den folgenden Informationen definieren:

- Namen für die Phasen, z. B. Phasen 1, 2 und 3 oder rot, gelb und grün (**Name**)
- Standort, für den die Phase gilt (**Standort**)
- Maximaler Prozentsatz der täglichen Belegung (**Max. tägliche Auslastung in Prozent**)
- Beschreibung der Phase

Sie können Ihre eigenen Kriterien für den Check-in festlegen. Navigieren zu **Safe Workplace-Dashboard** > **Check-in-Zielgruppe bei erneuter Öffnung** und klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu öffnen. Administratoren können den Bedingungsgenerator verwenden, um die Tabellen und Felder zu definieren, die einem Check-in hinzugefügt werden sollen, und die Check-in-Zielgruppe als aktiv markieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

COVID-19-Impfmetriken im Safe Workplace-Dashboard anzeigen

Organisationen mit der Anwendung Vaccination Status können Daten aus der Anwendung und öffentliche Daten aus COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz verwenden, um COVID-19-Impfmetriken in den USA und weltweit anzuzeigen. Organisationen können dann ihre Impfzahlen mit öffentlichen Zahlen vergleichen, um ein besseres Verständnis der Impfbemühungen ihrer Organisation zu erhalten.

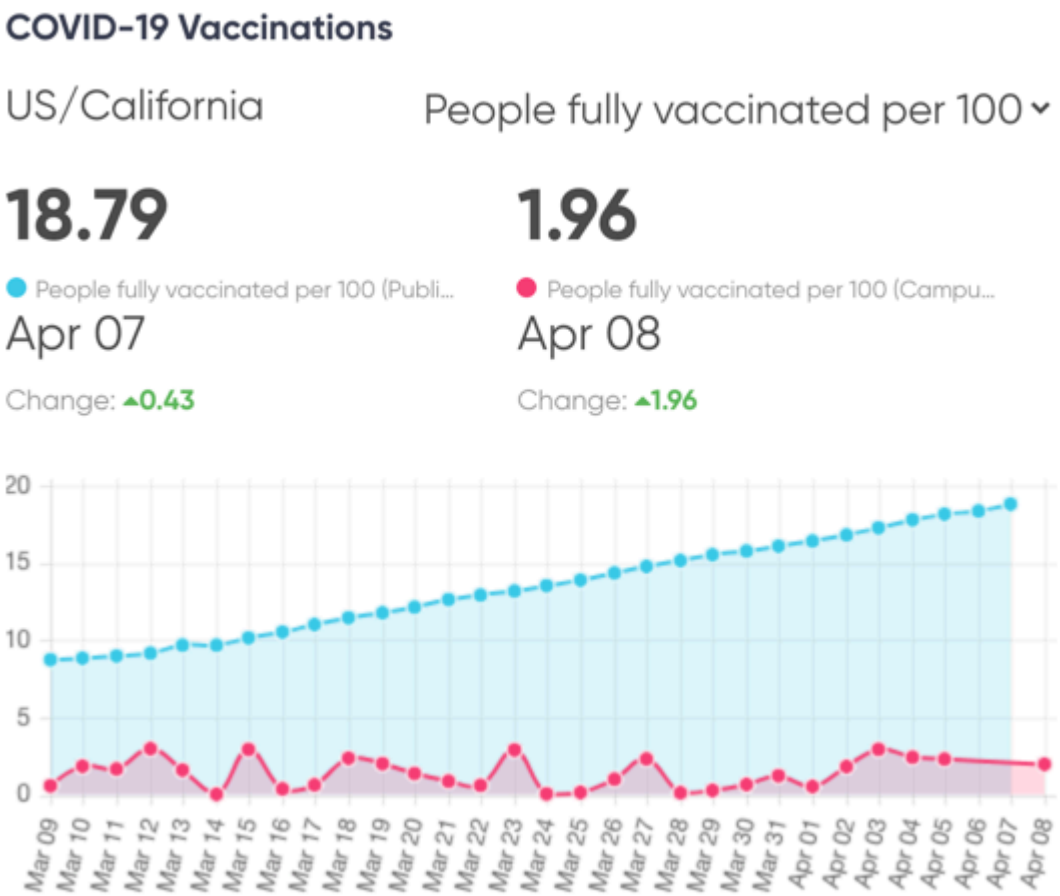
Diese Daten werden über das Safe Workplace-Dashboard-Widget „Impfung“ zur Verfügung gestellt. Die folgenden Metriken sind im Safe Workplace-Dashboard-Widget „Impfung“ verfügbar:

- Anzahl der Personen, die pro 100 Personen vollständig geimpft wurden
- Anzahl der Personen, die pro 100 Personen geimpft wurden
- Anzahl der Gesamtimpfdosen pro 100

Benutzer mit Administratorrolle können das Safe Workplace-Dashboard-Widget „Impfung“ der Safe Workplace-Dashboard-Standortansicht hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Impfungs-Widget zum Safe Workplace-Dashboard hinzufügen.

Wichtig:
Benutzer müssen über die Rollen sn_imt_dashboard.user und sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader verfügen, um Impfdaten im Dashboard anzuzeigen.

Safe Workplace-Dashboard-Widget „Impfung“



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Impfdaten werden aus den letzten 30 Tagen abgerufen und umfassen Campus-Daten basierend auf den Impfstoffreaktionen pro Standort aus der Anwendung **Vaccination Status**. Das Widget wird automatisch aktualisiert, sobald COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz und **Vaccination Status** installiert sind. Aktualisierungen werden täglich um Mitternacht (00:00) Instanzzeit durchgeführt, unabhängig von der Anzahl der Campusse in Ihrer Organisation und ihrem geografischen Standort.

Hinweis:
Wenn Daten nicht verfügbar sind oder fehlen, zeigt das Widget bis zum nächsten Tag, an dem die regelmäßigen Aufgaben erfolgreich ausgeführt werden, keine Daten für diesen Tag an (auch wenn sie verfügbar sind).

Impfungs-Widget zum Safe Workplace-Dashboard hinzufügen

Fügen Sie als Administrator der Safe Workplace-Dashboard-Standortansicht-Portalseite das Safe Workplace-Dashboard-Widget „Impfung“ hinzu.

Vorbereitungen
Um das Safe Workplace-Dashboard-Widget „Impfung“ erfolgreich hinzuzufügen und mit Daten zu füllen, beachten Sie die folgenden Anforderungen:

- Die Anwendung Vaccination Status muss installiert und konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Impfstatus.
- Die Anwendung Safe Workplace-Dashboard muss installiert und konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Safe Workplace-Dashboard.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Safe Workplace-Dashboard** > **Safe Workplace-Dashboard.**
2. Navigieren Sie zu einem Campus, und wählen Sie **Details anzeigen** aus.
3. Drücken Sie Strg, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Widget-Instanz, und wählen Sie **Seite in Designer** aus.
4. Suchen Sie nach dem SWD-Impfdiagramm.
5. Wählen Sie **SWD-Impfdiagramm** aus, und ziehen Sie es auf die Seite.
6. Ändern Sie den Diagrammtyp in **Linie**.
   a. Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol.
   b. Ändern Sie den **Diagrammtyp** in **Linie**.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Das Safe Workplace-Dashboard-Widget „Impfung“ wird im Safe Workplace-Dashboard angezeigt.

Kontaktverfolgung

Die Anwendung ServiceNow® Kontaktverfolgung hilft Unternehmen, die Übertragung von Infektionskrankheiten wie COVID-19 am Arbeitsplatz zu reduzieren, indem Benutzer vor Ort identifiziert werden, die möglicherweise Kontakt mit einem betroffenen Benutzer hatten. Der Benutzer erhält Updates über die Anzahl der gemeldeten Fälle oder Symptome am Standort. Eine Liste potenziell gefährdeter Benutzer wird aus verschiedenen Dateneingaben erstellt, z. B. Abzeichen-Scans, WLAN-Zugriffsprotokolle und tägliche Kontaktprotokolle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen

In Kontaktverfolgung Version 1.29.4. und höher ist der Navigationspfad im Kontextmenü der Anwendungssuche nicht verfügbar (**Alle** > **Kontaktverfolgung**) für Azure und Devvio. Der Navigationspfad ist verfügbar, wenn Sie Kontaktverfolgung 1.29.2 und höher verwenden.

- Identifizieren Sie Benutzer vor Ort, die möglicherweise Kontakt mit einem potenziell infizierten Benutzer hatten.
- Fassen Sie Kontaktverfolgungsinformationen über den gesamten Arbeitsplatz, alle Arbeitsschichten und Reservierungen, Abzeichen-Scans, WLAN-Zugriffsprotokolle und Selbstauskunftsprotokolle hinweg zusammen, um die Suchkriterien zu verbessern.
- Identifizieren Sie potenzielle Benutzerinteraktionen mit einem Benutzer, indem Sie mithilfe der WLAN-Zugriffsdaten korrelieren, wer über Laptops, Mobilgeräte oder Bluetooth LE-Geräte mit demselben WLAN verbunden war. Sie können WLAN-Zugangsdaten manuell importieren oder Daten durch Integration mit Mist Systems oder Cisco DNA Spaces abrufen.
- Rufen Sie die Contact Tracing-Daten von Benutzern ab, die am Arbeitsplatz Handgeräte oder Wearables verwenden. Sie können den Kontaktverfolgungsbericht vom Zebra MotionWorks-Portal importieren.
- Überwachen Sie die Risikopunktzahlen von Benutzern, die am Arbeitsplatz Wearable-Geräte verwenden. Sie können Risikopunktzahlberichte mit der Devvio-Integration importieren.
- Erstellen Sie Outreach-Fälle und -Aufgaben für die Folgeinterviews mit potenziell betroffenen Benutzern.
- Bewerten Sie den Status potenziell exponierter Kontakte und ihre nächste beiden potenziellen Risikolevel innerhalb eines Falls mithilfe einer Visualisierung.
- Wahren Sie den Datenschutz von Benutzern im Kontext des Contact Tracing, indem Sie ihre Zustimmung einholen.
- Verwenden Sie die Einstellungen für die Datenaufbewahrung, um festzulegen, wann die für das Contact Tracing erfassten Daten automatisch aus dem System gelöscht werden.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie das geführte Setup, um Safe Workplace Suite -Apps zu implementieren

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um das geführte Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz zu öffnen, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Verwendung mit anderen ServiceNow® Safe Workplace Suite - und -Anwendungen

Die Anwendung Kontaktverfolgung bietet erweiterte Funktionen und zusätzliche Funktionen für andere Safe Workplace Suite -Anwendungen.

- Notfall-Kontaktaufnahme: Konfigurieren und senden Sie E-Mail- und Mobile-Benachrichtigungen an Benutzer, in denen diese aufgefordert werden, tägliche Kontaktprotokolle einzureichen und ihre Datenschutzeinwilligung abzugeben.
- Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr: Führen Sie einen Diagnosebericht über betroffene Benutzer aus, um potenziell exponierte Benutzer zu identifizieren, die mit dem betroffenen Benutzer möglicherweise interagiert haben. Sie können mehrere Datenquellen verwenden, um die Abdeckung einer möglichen Gefährdung zu erweitern. Überprüfen Sie, ob die Nachverfolgungssysteme für die von Kontaktverfolgung bereitgestellten Datenquellen Ihren Geschäftsanforderungen entsprechen. Sie können diese Nachverfolgungssysteme ändern oder für Ihre Datenquelle ein neues Nachverfolgungssystem einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Nachverfolgungssystem für eine Datenquelle einer möglichen Gefährdung einrichten.
- Safe Workplace-Dashboard: Sie können den Trend aktiver Fälle und potenziell exponierter Kontakte für einen bestimmten Zeitraum für einen Campus oder Standort anzeigen. Sie können auch Warnungen erhalten, um zu bestimmen, wann die Anzahl der aktiven Fälle den Schwellenwert eines bestimmten Campus/Standorts überschreitet.
- Notfall-Eigenmeldung: Für einen Benutzer, von dem gemeldet wird, dass er sich in Quarantäne befindet, wird automatisch ein Fall erstellt, wenn für den Benutzer zum Zeitpunkt der Meldung kein aktiver Fall vorhanden ist.
- Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core:
  - Der Status der Arbeitsschutzanforderungen eines Benutzers wird automatisch hinzugefügt oder aktualisiert, wenn ein Benutzer in einem Fall als potenziell exponierter Kontakt identifiziert wird. Diese aktuellen Informationen helfen Ihnen, die Bereitschaft potenziell exponierter Benutzer zur Rückkehr an den Arbeitsplatz zu bewerten.
  - Der Status der Datenschutzeinwilligungsanforderung eines Benutzers wird automatisch hinzugefügt oder aktualisiert, wenn ein Benutzer auf die Datenschutzeinwilligungsanforderung antwortet. Diese aktuellen Informationen helfen Ihnen sicherzustellen, dass die Benutzer vor dem Betreten des Arbeitsplatzes die Datenschutzeinwilligung bestätigen, um die Nachverfolgung von Kontakten nach Bedarf zu erleichtern.
- Vaccination Status: Überprüfen Sie den Impfstatus eines potenziell gefährdeten Kontakts in der Visualisierung der Kontaktnachverfolgung.

Domänentrennung in der Anwendung Kontaktverfolgung

Die Anwendung Kontaktverfolgung unterstützt Domänentrennung auf der Standardebene*. Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation und Kontaktverfolgung. Ausführlichere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für Domain Separation .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Kontaktverfolgung installieren

Sie können Kontaktverfolgung installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen
Die folgenden Anwendungen werden auch installiert, wenn Sie die Anwendung Kontaktverfolgung installieren:

- ServiceNow® Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr
- ServiceNow® Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core

Sie können auch die folgenden Anwendungen installieren und aktivieren, um alle Kontaktverfolgung-Funktionen zu nutzen:

- ServiceNow® Notfall-Kontaktaufnahme
- ServiceNow® Notfall-Eigenmeldung
- ServiceNow® Safe Workplace-Dashboard

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Für die Anwendung Kontaktverfolgung ist die Anwendung ServiceNow® Performance Analytics – Premium erforderlich. Wenn Sie Performance Analytics – Premium noch nicht abonniert haben, müssen Sie es vor der Installation von Kontaktverfolgung installieren.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Notfallmaßnahmen-Management für Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie nach Contact Tracing.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ auf **Installieren**.
5. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.
6. **Wahlweise:** Steuern Sie den Zugriff auf die Anwendung, indem Sie eine Gruppe erstellen und der Gruppe oder einzelnen Benutzern Rollen zuweisen.

   (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Rollen .

Mit Kontaktverfolgung installierte Komponenten

Zusammen mit Kontaktverfolgung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Contact Tracing-Administrator [sn_imt_tracing.admin]	Anwendungsspezifischer Administrator für Kontaktverfolgung und verfügt über Administratorrechte	• sn_imt_tracing.case_manager • sn_imt_tracing.badge_admin • sn_imt_tracing.contact_tracing_user
Contact Tracing-Benutzer [sn_imt_tracing.contact_tracing_user]	Kann das tägliche Kontaktprotokoll und die Voreinstellung für die Datenschutzeinwilligung übermitteln und auf Contact Tracing-Fälle zugreifen, wenn sie der Fallbeobachtungsliste hinzugefügt werden.	• sn_imt_checkin.dailylog_user • sn_imt_tracing.privacy_consent_user
Abzeichen-Administrator [sn_imt_tracing.badge_admin]	Kann Abzeichendaten erstellen, aktualisieren, löschen und importieren	sn_imt_tracing.badge_manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Abzeichenmanager [sn_imt_tracing.badge_manager]	Kann Abzeichendaten erstellen, aktualisieren und importieren	• sn_imt_tracing.badge_reader • import_admin
Abzeichenleser [sn_imt_tracing.badge_reader]	Kann Abzeichenzugriffsregister-Daten anzeigen	Keine
Fallmanager [sn_imt_tracing.case_manager]	Kann Outreach-Fälle erstellen und verwalten und Diagnoseanforderungen ausführen, um potenziell risikogefährdete Kontakte zu identifizieren. Kann Aufgaben erstellen, zuweisen und überwachen	• sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin • sn_imt_tracing.contact_tracer
Kontaktnachverfolgung [sn_imt_tracing.contact_tracer]	Kann gemäß den vordefinierten Anweisungen an zugewiesenen Fallaufgaben zur Nachverfolgung des Gesundheitsstatus potenziell risikogefährdeter Kontakte arbeiten	• task_editor • survey_reader
Benutzer Datenschutzeinwilligung [sn_imt_tracing.privacy_consent_user]	Kann die Einwilligung zur Benutzerrichtlinie selbst übermitteln und aktualisieren	Keine
Nachverfolgungsbenutzer [sn_imt_tracing.dailylog_user]	Kann das Protokoll der täglichen Kontakte ausfüllen, um eine Liste von Benutzern zu übermitteln, mit denen sie am Arbeitsplatz interagiert haben	Keine
WLAN-Administrator [sn_imt_tracing.wifi_admin]	Kann WLAN-Zugriffsprotokolle erstellen, aktualisieren, löschen und importieren	sn_imt_tracing.wifi_manager
WLAN-Manager [sn_imt_tracing.wifi_manager]	Kann WLAN-Zugriffsprotokolle erstellen, aktualisieren und importieren	• import_admin • sn_imt_tracing.wifi_reader
WLAN-Leser [sn_imt_tracing.wifi_reader]	Kann WLAN-Zugriffsprotokolle anzeigen	Keine
Wearable-Administrator [sn_imt_tracing.wearable_admin]	Kann Zugriffsprotokolle für Handgeräte und Wearables erstellen, aktualisieren, löschen und importieren.	sn_imt_tracing.wearable_manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Wearable-Manager [sn_imt_tracing.wearable_manager]	Kann Zugriffsprotokolle für Handgeräte und Wearables erstellen, aktualisieren und importieren.	sn_imt_tracing.wearable_reader
Wearable-Leser [sn_imt_tracing.wearable_reader]	Kann Zugriffsprotokolle für Handgeräte und Wearables anzeigen.	Keine

Regelmäßige Aufgaben installiert

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Datenaufbewahrungsaufgabe für Contact Tracing	Löscht die Kontaktverfolgungsdaten, nachdem der Aufbewahrungszeitraum für das letzte Aktualisierungsdatum der Kontaktverfolgungsdatensätze abgelaufen ist. Zu diesen Daten gehören Abzeichen-Swipe-Datensätze, WLAN-Zugriffsregisterdaten, tägliche Kontaktprotokolle von Mitarbeitern, tägliche Protokollnotizen und tägliche Protokollbestätigungen, Fälle und zugehörige Fallaufgaben, exponierte Kontakte, Diagnoseanforderungen, Diagnoseaufgaben und Arbeitsplatzreservierungen. **Hinweis:** Die Datenaufbewahrungsrichtlinie gilt nicht für Datenschutzeinwilligungsdaten.
Devvio Integration	Wird täglich um 00:00:00 Uhr Instanzzeit ausgeführt und füllt den Devvio-Anwenderrisikobericht für Unternehmen aus, die Devvio-Wearables und die DevvTrace-Plattform verwenden
Mist Systems laden	Wird täglich um 00:00:00 Uhr ausgeführt und füllt die Websites der Unternehmen, die WLAN-Protokolle von Mist Systems verwenden

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Zugriffsregister für Abzeichen [sn_imt_tracing_badge_access_register]	Abzeichen-Swipe-Datensätze aller Benutzer
Zugriffsregisterphase für Abzeichen [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage]	Die Import-Set-Tabelle zum Importieren der Abzeichenzugriffsdaten aus einer Excel-Tabelle. Wenn Sie Daten aus der Excel-Datei in die Anwendung laden, werden die importierten Datensätze zuerst in dieser Import-Set-Tabelle gespeichert. Nachdem Sie die Transformation oder das geplante Importskript ausgeführt haben, werden die Datensätze aus dieser Tabelle in die Abzeichenzugriffsregister-Tabelle kopiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Abzeichenleser [sn_imt_tracing_badge_reader]	An einem Standort installierte Lesegeräte für Benutzer-ID-Abzeichen
Anwenderabzeichen [sn_imt_tracing_user_badge]	Benutzer und ihre ID-Abzeicheninformationen
Fall [sn_imt_tracing_case]	Outreach-Fälle für betroffene Benutzer, damit die potenzielle Exposition für andere minimiert werden kann
Fallaufgabe [sn_imt_tracing_case_task]	Fallaufgaben in Outreach-Fällen zur Nachverfolgung der potenziell exponierten Benutzer zur Nachverfolgung des Gesundheitsstatus
Risikogefährdete Kontakte [sn_imt_tracing_exposed_contact]	Potenziell exponierte Benutzer, die möglicherweise mit einem Benutzer gesprochen haben, bei dem eine Infektionskrankheit diagnostiziert wurde. Die Datensätze in dieser Tabelle werden gespeichert, wenn der Fallmanager alle betroffenen Benutzer dem Fall hinzufügt. Betroffene Benutzer werden über die Diagnoseanforderung mithilfe mehrerer Dateneingaben identifiziert.
Tägliche Kontaktprotokolle [sn_imt_tracing_daily_contact_log]	Benutzernamen, die mithilfe von täglichen Kontaktprotokollen von einem anderen Benutzer übermittelt wurden
Bestätigungen des täglichen Protokolls [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement]	Bestätigungsstatus zum Kennzeichnen, welche Benutzer auf die Benachrichtigung zur Übermittlung des täglichen Kontaktprotokolls geantwortet haben
Tägliche Protokollnotizen [sn_imt_tracing_daily_log_note]	Namen von externen Benutzern wie beispielsweise Besuchern und Auftragnehmern, die mithilfe von täglichen Kontaktprotokollen von einem anderen Benutzer übermittelt wurden
Devvio-Anwenderrisikobericht [sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report]	Devvio-Benutzer und ihre von Devvio-Wearables erfassten Risikopunktzahlen. Die Datensätze in dieser Tabelle werden von der DevvTrace-Plattform importiert und täglich aktualisiert.
Standort-Datenschutzkonfiguration [sn_imt_tracing_location_privacy_config]	Konfiguration für die standortbasierte Datenschutzrichtlinie, z. B. die Datenschutzerklärung für einen Standort und ob ein bestimmter Standort eine Datenschutzeinwilligung erfordert
Datenschutzeinwilligungsvorlage [sn_imt_tracing_privacy_consent_template]	Vorlage zum Speichern der Datenschutzerklärung für einen Standort; wird in der Datenschutzkonfiguration des Standorts verwendet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Datenschutzerklärung und Einwilligungen des Benutzers [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	Antworten von Benutzern auf die Datenschutzeinwilligung
Sites [sn_imt_tracing_site]	Standorte im Gebäude Ihres Unternehmens. Jede Etage wird als Standort betrachtet. Jeder Standort kann weiter in Zonen unterteilt werden. In jeder Zone können mehrere WLAN-Router installiert sein, die als WLAN-Zugriffspunkte bezeichnet werden.
WLAN-Diagnoseeinstellungen [sn_imt_tracing_wifi_diagnostic_preference]	Typ der für die Kontaktverfolgung verwendeten WLAN-Daten. Beispiel: Sie verfügen über Echtzeitdaten für einen Standort, die durch die Integration mit einem Netzwerksystem wie Mist Systems erfasst werden. Für andere Standorte können Sie Daten manuell aus einer Tabelle hochladen.
WLAN-Zugriffsregister [sn_imt_tracing_wifi_access_register]	Zeitdatensätze über Zutritt und Verlassen von Benutzern, die eine Verbindung mit den WLAN-Zugangspunkten im Büro hergestellt haben oder BLE-fähige Geräte verwenden
Zugriffsregister für Wearables [sn_imt_tracing_wearable_access_register]	Mit den Näherungssensoren der Handgeräte und Wearables erfasste Interaktionsdatensätze von Benutzern, die sich länger als die zulässige Zeit in unmittelbarer Nähe zueinander aufhalten

Kontaktverfolgung einrichten

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, regelmäßige Aufgaben, Skripteinbindungen, die Integration von WLAN-Zugriffsprotokollen und Outreach-Benachrichtigungen, um die Kontaktverfolgungsdaten aus verschiedenen Datenquellen zusammenzufassen.

In Kontaktverfolgung Version 1.29.4. und höher ist der Navigationspfad in der Kontextmenüsuche der Anwendung nicht verfügbar (**Alle** > **Kontaktverfolgung**) für Zebra MotionWorks und Devvio. Die folgenden Anwendungsmodule sind im Kontextmenü der Anwendungssuche Kontaktverfolgung Version 1.29.4 nicht verfügbar:

- Zugriffsverwaltung für Handhelds/Wearables (Trennzeichen)
- Zugriffsregister für Wearables
- Devvio (Trennzeichen)
- Devvio-Anwenderrisikobericht
- Devvio Importsatz für Risikobericht für Anwender

Der Navigationspfad ist verfügbar, wenn Sie Kontaktverfolgung 1.29.2 und höher verwenden.

Rufen Sie Kontaktverfolgungsdaten aus verschiedenen Datenquellen wie zum Beispiel Arbeitsplatzstandorte, Arbeitsschichten und Reservierungen, Abzeichen-Scans, WLAN-Zugriffsprotokolle und Selbstauskunftsprotokolle ab. Mit diesen Datenquellen können Sie die Benutzer mit potenziellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Risikokontakten ermitteln, indem Sie die Diagnoseanforderung in der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr ausführen.

Benutzer mit potenziellen Risikokontakten mithilfe von Nachverfolgungssystemen identifizieren.

Für jede Kontaktverfolgungsdatenquelle wird ein Nachverfolgungssystem konfiguriert. Überprüfen Sie, ob die Nachverfolgungssysteme für Datenquellen Ihren Geschäftsbedürfnissen entsprechen. Sie können diese Nachverfolgungssysteme ändern oder für Ihre Datenquelle ein neues Nachverfolgungssystem einrichten.

Weitere Informationen finden Sie unter Ein Nachverfolgungssystem für eine Datenquelle einer möglichen Gefährdung einrichten.

Kontaktverfolgung-Eigenschaften einrichten

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, um anzupassen, wie Kontaktverfolgungsdaten verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arbeitgeber sind allein verantwortlich für die Einhaltung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze zur Erfassung, Verwendung, Offenlegung und Aufbewahrung personenbezogener Daten, und sollten alle in der Anwendung verfügbaren Funktionen aktivieren, nicht aktivieren oder anpassen, um die spezifischen Anforderungen des jeweiligen Arbeitgebers zu erfüllen.

Hinweis:
Die Systemeigenschaften, die Nachverfolgungssystemen zugeordnet sind, finden Sie unter Systemeigenschaften für Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr..

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaftswerte fest.

Eigenschaften für Kontaktverfolgung

Eigenschaft	Beschreibung
sn_imt_tracing.data_retention_period	Anzahl der Tage, nach denen die für das Contact Tracing erfassten Daten automatisch aus dem System gelöscht werden. Der Aufbewahrungszeitraum wird ab dem Datum der letzten Aktualisierung der Daten berechnet. Die Aufbewahrungsrichtlinie gilt für die folgenden Contact Tracing-Daten: ○ Abzeichen-Swipe-Daten ○ Tägliche Kontaktprotokolle, tägliche Protokollnotizen und tägliche Protokollbestätigungsdaten von Benutzern. ○ Alle geschlossenen und stornierten Fälle sowie die zugehörigen potenziell exponierten Kontakte, Fallaufgaben,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Diagnoseanforderungen und die zugrunde liegenden Quelldaten sowie Diagnoseereignisse. **Hinweis:** Eine Umfrage, die Fällen zugeordnet ist, die nach dem Aufbewahrungszeitraum gelöscht werden können, wird nicht gelöscht, da Umfragen einen eigenen Aufbewahrungszeitraum haben. Weitere Informationen finden Sie unter Bewertungsdaten bereinigen . ○ WLAN-Zugriffsregisterdaten Der Standardwert ist 90.
`sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks`	Aktiviert oder deaktiviert die automatische Erstellung einer Fallaufgabe, wenn ein Fallmanager einem Kontaktverfolgungsfall einen potenziell exponierten Kontakt hinzufügt. Wenn der Eigenschaftswert auf *Ja* festgelegt ist, löst der Basissystem-Workflow **Fallaufgaben für verfügbar gemachte Kontakte erstellen** die Erstellung einer Fallaufgabe aus, wenn einem Fall ein potenziell exponierter Kontakt hinzugefügt wird. Der Standardwert lautet *Ja*.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Domain Separation und Kontaktverfolgung

Die Anwendung ServiceNow® Kontaktverfolgung bietet Unterstützung für Domain Separation. Die Anwendung hilft Unternehmen, die Übertragung von Infektionskrankheiten wie COVID-19 am Arbeitsplatz zu reduzieren, indem Personen vor Ort identifiziert werden, die möglicherweise Kontakt mit einer betroffenen Person hatten.

Support-Stufe: Standard*

Die Supportstufe ist „Standard“, weist jedoch einige Ausnahmen oder besondere Bedingungen auf.

- Umfasst die **Basis**-Stufe
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter zu konfigurieren. Diese Konfiguration erfolgt für jeden Mandanten einzeln, wie es den Erwartungen bei der betreffenden Anwendung entspricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Kontaktverfolgung und Domain Separation – Übersicht

Service Provider müssen in der Lage sein, mehrere Kunden in einer einzigen Instanz zu verwalten, um ihre Services über Kontaktverfolgung in der Safe Workplace -Suite bereitzustellen. Beginnend mit dem Paris-Release wurde mit geplanten Aufgaben die Unterstützung für Domain Separation auf Standardebene eingeführt.

Administratoren müssen das Plugin „Domain Separation “ installieren, bevor sie mit den Kontaktverfolgung -Tabellen arbeiten können.

Unter Domain Separation und Safe Workplace Suite erfahren Sie, wie Sie Contact Tracing mit Domain Separation einrichten.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Geplante Datenimportaufgabe für ändern.

Als Administrator können Sie geplante Datenimportaufgaben überprüfen und ändern, die für den Import von Abzeichenzugriffsdaten und WLAN-Zugriffsdaten aus einer Excel-Datei in die Anwendung Kontaktverfolgung verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Anwendung Kontaktverfolgung werden die folgenden regelmäßigen Aufgaben installiert.

- `Badge Access Register Scheduled Import`
- `Wi-Fi Access Register Scheduled Import`

Diese Aufgaben werden zur manuellen Ausführung eingerichtet, um die Abzeichenzugriffsdaten oder WLAN-Zugriffsdaten aus einer Excel-Datei zu importieren. Sie können die Einstellungen ändern, je nachdem, wann und wie Sie die Daten importieren möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Administration** > **Datenimportaufträge**.
2. Öffnen Sie einen Datensatz „Geplanter Import“.
3. Überprüfen und ändern Sie die Einstellungen nach Bedarf.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren eines geplanten Datenimports finden Sie unter Datenimport planen .
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Daten mit Import Sets importieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitzoneneinstellung für Abzeichendaten und tägliche Protokolldaten konfigurieren

Fügen Sie im globalen Umfang ein Skript Include hinzu, um die Zeitzone des betroffenen Anwenders zu berücksichtigen, wenn Sie eine Diagnoseanforderung mit dem Abzeichenleser oder der Datenquelle der täglichen Protokolle des Benutzers ausführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Skripteinbindungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie in das Feld **Name** TimeZoneUtils ein.
4. Wählen Sie aus der Liste „Zugänglich von“ die Option **Alle Anwendungsbereiche** aus.
5. Kopieren Sie das folgende Skript in das Feld **Skript**.

```
var TimeZoneUtils = Class.create();
TimeZoneUtils.prototype = {
 initialize: function() {
 },
 getTimeZone: function(timeZoneString) {
  return Packages.java.util.TimeZone.getTimeZone(timeZoneString);
 },
 getTimeZoneOffSet: function(timeZoneString, gdt) {
  var timeZoneObj = this.getTimeZone(timeZoneString);
  var dateTime = new GlideDateTime();
  if (gdt) {
   dateTime.setValue(gdt);
  }
  dateTime.setTZ(timeZoneObj);
  return dateTime.getTZOffset();
 },
 getBoundaryDates: function(timeZoneString, offset, dateTime) {
  var tz = this.getTimeZone(timeZoneString);
  var gd = new GlideDateTime();
  gd.setValue(dateTime);
  gd.add(offset);
  var startTime = '00:00:00';
  var endTime = '23:59:59';
  var actualDate = new GlideDate();
  actualDate.setValue(gd.getValue());
  var startDateTime = new GlideDateTime();
  startDateTime.setTZ(tz);
  startDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + startTime);
  var endDateTime = new GlideDateTime();
  endDateTime.setTZ(tz);
  endDateTime.setDisplayValueInternal(actualDate + ' ' + endTime);
  return {
   startDateTime: startDateTime,
   endDateTime: endDateTime
  };
 },
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
type: 'TimeZoneUtils'
};
```

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Das Skript wird verwendet, wenn Sie die Diagnoseanforderung mit dem Abzeichenleser oder der Datenquelle der täglichen Protokolle des Benutzers ausführen. Mit diesen Datenquellen werden die potenziell exponierten Benutzer identifiziert, die möglicherweise mit einem betroffenen Benutzer in Kontakt gekommen sind. Mit dem Skript werden Datum und Uhrzeit anhand der Swipe-Daten des Mitarbeiterabzeichens oder der täglichen Protokolldaten unter Berücksichtigung der Zeitzone des betroffenen Anwenders berechnet.

E-Mail-Benachrichtigung für das tägliche Kontaktprotokoll konfigurieren.

Konfigurieren Sie eine benutzerdefinierte E-Mail-Benachrichtigung für die Verwendung mit Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungen, um Benutzer aufzufordern, eine Liste anderer Benutzer einzureichen, mit denen sie während des Arbeitstags Kontakt hatten.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die vorhandenen E-Mail-Benachrichtigungen für **Tägliche Protokollwarnung für Mitarbeiter** und **Benachrichtigung für tägliches Kontaktprotokoll**, um sich mit dem Basisskripts und anderen Einstellungen vertraut zu machen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine E-Mail-Benachrichtigung als tägliches Kontaktprotokoll konfigurieren, erstellen Sie eine benutzerdefinierte E-Mail-Benachrichtigung für die Kontaktnachverfolgung. **Tägliche Protokollwarnung für Mitarbeiter** und **Benachrichtigung für tägliches Kontaktprotokoll** sind E-Mail-Benachrichtigungen, die Sie überprüfen können, um besser zu verstehen, wie ähnliche Benachrichtigungen wie die von Ihnen erstellten konfiguriert sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Name** einen beschreibenden Namen für die Benachrichtigung ein.
4. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle für Bestätigungen des täglichen Protokolls [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement] aus.
5. Legen Sie auf der Registerkarte **Absendezeitpunkt** die Bedingungen fest.
   - Geben Sie im Bedingungsgenerator Bedingungen ein, um zu definieren, wann Benutzer die E-Mail-Benachrichtigung erhalten.
   - Kopieren Sie das folgende Beispielskript in das Feld **Erweiterte Bedingung** und nehmen Sie diese Änderungen vor.
     - Geben Sie der Variablen einen anderen Namen, z. B. *`employeeCheckInAcmeSysId`*.
     - Geben Sie die sys_id der neuen Benachrichtigung als Wert ein.
     - Geben Sie den Variablennamen ein, den Sie am Ende der zweiten Zeile deklariert haben.

Example

Beispiel eines Skripts für eine erweiterte Bedingung:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
```

6. Legen Sie auf der Registerkarte **Empfänger** unter **Benutzer** und **Gruppen** fest, wer die Benachrichtigung erhalten soll.
7. Füllen Sie die verbleibenden Informationen auf der Registerkarte **Enthalten** aus.

Registerkarte „Darin enthalten“

Feld	Aktion
E-Mail-Vorlage	Wählen Sie die E-Mail-Vorlage aus, die zur Bestimmung vorkonfigurierter Inhalte in der Betreffzeile und im Nachrichtentext verwendet wird.
Betreff	Erstellen Sie die Betreffzeile, die Benutzer sehen, wenn sie die E-Mail erhalten.
Nachrichten-HTML	Im Feld **Nachrichten-HTML** können Sie den Text oder Quellcode der Nachricht hinzufügen und an die Anforderungen Ihrer Organisation anpassen. **Hinweis:** Achten Sie bei der Eingabe des E-Mail-Inhalts im Feld **Nachrichten-HTML** darauf, dass Sie den Link zum Formular „Tägliches Kontaktprotokoll“ hinzufügen.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Öffnen Sie in der Liste der Benachrichtigungen die von Ihnen hinzugefügte Benachrichtigung und klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**.
10. Überprüfen Sie die Benachrichtigung und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen vor.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Sie haben eine benutzerdefinierte E-Mail-Benachrichtigung erstellt, die als tägliches Kontaktprotokoll mit Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungen verwendet werden soll. Wenn Sie eine Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung ändern oder erstellen, können Sie diese Benachrichtigung für das tägliche Kontaktprotokoll oder benutzerdefinierte Outreaches auswählen.

Nächste Maßnahme

Informationen zur Verwendung dieser E-Mail-Benachrichtigung als tägliches Kontaktprotokoll finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung für das tägliche Kontaktprotokoll konfigurieren..

Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung für das tägliche Kontaktprotokoll konfigurieren.

Als Administrator erstellen oder konfigurieren Sie die Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung, um E-Mails und mobile Push-Benachrichtigungen an Mitarbeiter zu senden und sie aufzufordern, eine Liste von Kollegen zu übermitteln, mit denen sie an einem bestimmten Tag interagiert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme installiert haben. Details finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme installieren.

Mitarbeiter müssen die Now® Mobile-App auf ihren Telefonen installiert haben, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie in der App Now Mobile.

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Administration** > **Tägliche Protokollwarnungen**.
2. Bearbeiten Sie die vorhandene Benachrichtigung, indem Sie den Outreach-Datensatz **Tägliches Kontaktprotokoll** öffnen oder klicken Sie auf **Neu**, um einen zu erstellen.
3. Geben Sie den Namen der Outreach-Benachrichtigung in das Feld **Eventname** ein.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Tägliche Kontaktprotokollwarnung für Mitarbeiter**. Die Option **Tägliches Kontaktprotokoll** wird im Feld **Antwortmodus** auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** ausgewählt. Sie können diesen Wert nicht ändern, wenn das Kontrollkästchen **Tägliche Kontaktprotokollwarnung für Mitarbeiter** aktiviert ist.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zielgruppe auswählen** die Zielgruppe für die Benachrichtigung aus und klicken Sie auf **Speichern**.
   - Sie können aus Benutzerlisten, Gruppen, Abteilungen, Standorten oder anderen Suchfiltern wie Gebäude, Kostenstelle oder Ländercode auswählen.
   - Wenn Sie die Anwendung ServiceNow® Gesundheits-Screening von Mitarbeitern installiert haben, ist die Option **Employee Health Screening-Daten verwenden** verfügbar. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um alle Mitarbeiter einzubeziehen, die das Gesundheits-Screening bestanden haben und die Räumlichkeiten somit betreten dürfen. Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheits-Screening von Mitarbeitern.
   - Wenn Sie die Anwendung ServiceNow® Workplace Core installiert haben, ist die Option **Reservierungsdaten des Mitarbeiterarbeitsplatzes** verfügbar. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um alle Mitarbeiter mit bestätigten oder genehmigten Reservierungen für diesen Tag einzubeziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Workplace Core.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** eine Benachrichtigung im Feld **Benachrichtigung** und wählen Sie aus, wie die Benachrichtigung gesendet werden soll.
   - Um die Benachrichtigung per E-Mail zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung** und geben Sie die Betreffzeile und den Nachrichtentext ein.
   - Um eine Push-Benachrichtigung an ein Mobilgerät zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Now Mobile Push-Benachrichtigung** und geben Sie die Push-Benachrichtigung und eine detaillierte Push-Benachrichtigung ein oder ändern Sie sie.

     Diese Option ist nur verfügbar, wenn das Plugin „ServiceNow NowMobile App Screens and Applet Launcher“ (com.glide.mobile-employee) aktiviert ist.

     Für Push-Benachrichtigungen wird das Benachrichtigungsgerät „ServiceNow Request Application“ verwendet. Wenn Benutzer ihre mobile Anwendung bei einer Instanz registrieren, wird dieses Benachrichtigungsgerät automatisch in ihren Benachrichtigungseinstellungen erstellt. Stellen Sie sicher, dass dieses Gerät für die Benutzer aktiv ist, die die Push-Benachrichtigung erhalten sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um einen benutzerdefinierten Benachrichtigungskanal zu verwenden, klicken Sie auf die zugehörige Liste „Zusätzliche Kanäle“, klicken Sie auf **Bearbeiten** und verschieben Sie den Kanal in die Liste „Zusätzliche Kanäle“. Klicken Sie auf **Speichern**.

  Stellen Sie sicher, dass die Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung** und **Now Mobile-Push-Benachrichtigung** nicht aktiviert sind. Ansonsten werden Benachrichtigungen auch über diese Kanäle gesendet.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Änderungen an der Zielgruppe und der Inhaltskonfiguration werden gespeichert.
8. Klicken Sie auf **Zeitplan**.
9. Konfigurieren Sie im Popup-Fenster „Geplantes Skript“ eine geplante Aufgabe für die Benachrichtigung. Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Aufgaben konfigurieren .
10. Klicken Sie auf **Absenden**.
    Ein Skript wird der geplanten Aufgabe hinzugefügt. Der Auftrag wird der Outreach-Benachrichtigung zugeordnet.

Ergebnisse
Eine Outreach-Benachrichtigung mit einer geplanten Aufgabe wird erstellt. Der Auftrag sendet Benachrichtigungen gemäß dem festgelegten Zeitplan an die Zielgruppe.

Nächste Maßnahme
Ein Benutzer mit der Rolle „sn_imt_checkin.checkin_admin“ kann die Outreach-Benachrichtigung bei Bedarf senden.

Ein Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „sn_imt_checkin.checkin_admin“ kann die geplante Aufgabe anhalten, um die Benachrichtigungen automatisch zu senden. Klicken Sie dazu auf **Zeitplan** und deaktivieren Sie im Dialogfeld das Kontrollkästchen **Aktiv** und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

Einstellungen für die Datenaufbewahrung in Kontaktverfolgung konfigurieren.

Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Aufbewahrung der für die Kontaktnachverfolgung erfassten Daten, z. B. Abzeichen-Swipe-Daten, tägliche Kontaktprotokolle von Mitarbeitern und Fälle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Arbeitgeber sind allein verantwortlich für die Einhaltung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze zur Erfassung, Verwendung, Offenlegung und Aufbewahrung personenbezogener Daten, und sollten alle in der Anwendung verfügbaren Funktionen aktivieren, nicht aktivieren oder anpassen, um die spezifischen Anforderungen des jeweiligen Arbeitgebers zu erfüllen.

Eine Systemeigenschaft und eine geplante Aufgabe steuern die Aufbewahrungsrichtlinie für Kontaktnachverfolgungsdaten.

- Die Systemeigenschaft `sn_imt_tracing.data_retention_period` bestimmt, wie viele Tage die Contact-Tracing-Daten im System verfügbar sind, bevor sie automatisch gelöscht werden.
- Mit dieser geplanten Aufgabe von `Data Retention Job For Contact Tracing` wird nach Datensätzen gesucht, deren Aktualisierungsdatum nach dem angegebenen Aufbewahrungszeitraum liegt. Diese Datensätze werden gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Richtlinie zur Datenspeicherung gilt für die folgenden Contact-Tracing-Daten:

Abzeichen-Swipe-Daten

Betroffene Tabelle: Zugriffsregister für Abzeichen [sn_imt_tracing_badge_access_register].

Geschlossene und stornierte Fälle sowie zugehörige Datensätze

Betroffene Tabellen: Fall [sn_imt_tracing_case], Fallaufgabe [sn_imt_tracing_case_task], Exponierte Kontakte [sn_imt_tracing_exposed_contact], Diagnoseanforderung [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request], Diagnoseereignisse [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event] und Potenzielle Gefährdung am Arbeitsplatz [sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure].

Die Tabellen „Diagnoseanforderung“ und „Diagnoseereignisse“ werden mit der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installiert.

Hinweis:
Eine Umfrage, die Fällen zugeordnet ist, die nach dem Aufbewahrungszeitraum gelöscht werden können, wird nicht gelöscht, da Umfragen einen eigenen Aufbewahrungszeitraum haben. Weitere Informationen finden Sie unter Bewertungsdaten bereinigen .

Tägliche Kontaktprotokolle für Mitarbeiter

Betroffene Tabellen: Tägliche Kontaktprotokolle [sn_imt_tracing_daily_contact_log], Tägliche Protokollbestätigungen [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement] und Tägliche Protokollnotizen [sn_imt_tracing_daily_log_note]

WLAN-Zugriffsdaten

Betroffene Tabellen: WLAN-Zugriffsregister [sn_imt_tracing_wifi_access_register]und WLAN-Zugriffsregisterauftrag [sn_imt_tracing_wifi_access_register_job].

- Die geplante Aufgabe von *`Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)`* entfernt alle gelöschten Datensätze der Kontaktverfolgung aus der Tabelle „Gelöschter Audit-Datensatz“ [sys_audit_delete]. Alle gelöschten Datensätze mit einem Aktualisierungsdatum nach dem definierten Aufbewahrungszeitraum werden entfernt.

Prozedur

1. Legen Sie den Zeitraum fest, für den Sie die Contact-Tracing-Daten aufbewahren möchten.
   a. Navigieren zu **Kontaktverfolgung** > **Administration** > **Eigenschaften**.
   b. Geben Sie einen Wert in die Eigenschaft **Contact Tracing data retention period (in days)** (Aufbewahrungsdauer für Contact-Tracing-Daten (in Tagen)) ein.
   Der Standardwert ist 90 Tage.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
2. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe, um zu bestimmen, wann der Auftrag ausgeführt wird, mit dem die Contact-Tracing-Daten gesucht und gelöscht werden.
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
   b. Öffnen Sie die regelmäßige Aufgabe *`Data Retention Job For Contact Tracing`*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Konfigurieren Sie die Auftragseinstellungen und klicken Sie auf **Speichern**.
Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Aufgaben konfigurieren .

3. Laden Sie die geplante Aufgabe von *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)* im globalen Bereich herunter, importieren Sie sie und konfigurieren Sie sie, um gelöschte Datensätze zu entfernen.

   a. Laden Sie die XML-Datei Gelöschte Datensätze der Kontaktverfolgung entfernen (Datenspeicherung) von der Kontaktverfolgung-Anwendungsseite im ServiceNow® Store herunter.

   b. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.

   c. Importieren Sie die heruntergeladene XML-Datei in die Tabelle „Geplante Aufgabe“ [sysauto].
   Weitere Informationen zum Importieren von finden Sie unter Datensatz aus Vorlage importieren.

   d. Suchen Sie den *Purge Contact Tracing Deleted Records (Data Retention)*-Datensatz und öffnen Sie ihn.

   e. Wählen Sie **Aktiv** aus, um die Aufgabe zu aktivieren.

   f. Legen Sie im Feld **Ausführen** den Zeitplan für die Ausführung des Auftrags fest.

   g. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anforderung für die Rückkehr potenziell exponierter Kontakte zur Arbeit erstellen.

Erstellen Sie eine Anforderung, die potenziell exponierte Mitarbeiter erfüllen müssen, um sicherzustellen, dass sie zur Rückkehr an den Arbeitsplatz berechtigt sind.

Vorbereitungen

- Arbeitsschutzanforderungen sind in der Anwendung ServiceNow® Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core verfügbar, die installiert werden muss.
- Arbeitsschutzanforderungen werden mit ServiceNow® Workflow-Studioerstellt. Stellen Sie daher sicher, dass Sie mit den Grundlagen von Flow Designer vertraut sind.

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Definieren Sie Sicherheits- und Gesundheitsanforderungen für Mitarbeiter, die zur Arbeit zurückkehren. Mitarbeiter dürfen nicht Gegenstand einer Untersuchung potenziell exponierter Kontakte eines Falls sein. Wenn sie Gegenstand einer aktiven Falluntersuchung sind, muss ihr Status auf „Gelöscht“ gesetzt werden, damit sie an den Arbeitsplatz zurückkehren können. Weitere Informationen finden Sie unter Nachverfolgung potenziell exponierter Kontakte.

Hinweis:

Dieses Verfahren beschreibt am Beispiel des Basissystems „Anforderung für risikogefährdete Kontakte“, wie eine Anforderung erstellt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie in Workflow-Studio eine Aktion zum Hinzufügen oder Aktualisieren des Anforderungsstatus für einen Mitarbeiter, der der Liste potenziell exponierter Kontakte eines Falls hinzugefügt wurde.

   a. Erstellen Sie eine Aktion und speichern Sie sie in der Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core.

   b. Erstellen Sie im Abschnitt „Eingaben" der Aktionsgliederung eine Eingabe für den Typ des zu verwendenden Datensatzes, mit dem Sie überprüfen, ob der Mitarbeiter die Anforderung erfüllt.

   Beispiel: Um die „Anforderung für risikogefährdete Kontakte" zu erfüllen, müssen Mitarbeiter einen Datensatz in der Tabelle „Risikogefährdete Kontakte" [sn_imt_tracing_exposed_contact] haben.

Bezeichnung	Name	Typ	Obligatorisch
Risikogefährdeter Kontakt	exposed_contact	Reference.Exposed Contacts [sn_imt_tracing_exposed_contact]	Ja

   c. Fügen Sie der Aktionsgliederung einen **Skript-Schritt** hinzu.

   d. Wählen Sie im Feld **Erforderliche Laufzeit** die Option **Instanz** aus.

   e. Erstellen Sie eine Eingabevariable, indem Sie die für die Aktion erstellte Eingabe als Wert verwenden.

   Mit dieser Variable können Sie die Eingabe für die Aktion in einem Skript verwenden.

   Eingabevariablen

Name	Wert
exposed_contact	Die Eingabe **Risikogefährdete Kontakte**, die Sie im Abschnitt „Eingaben" erstellt haben.

   f. Fügen Sie im Feld **Skript** ein Skript hinzu, um die Bedingungen zu definieren, unter denen der Anforderungsstatus eines Mitarbeiters `cleared` oder `not_cleared` lautet.

   Für die „Anforderung für risikogefährdete Kontakte" lautet die Anforderung für einen Mitarbeiter `Not Cleared`, wenn der Status im als exponiert gelisteten Kontakt für den Mitarbeiter `under_investigation` oder `Infiziert` sowie für alle anderen Antworten `Freigegeben` ist.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 outputs.requirement_status = 'cleared';
 if (!inputs.exposed_contact.is_primary_exposed_contact) {
  var now_GR = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
  now_GR.addQuery('exposure_case.active',true);
  now_GR.addQuery('is_primary_exposed_contact',true);
  now_GR.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
  now_GR.setLimit(1);
  now_GR.query();
  if (now_GR.next()) {
   if(now_GR.status == 'under_investigation' || now_GR.status == 'infected'){
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
   }else{
    outputs.requirement_status = 'cleared';
   }
   }else{
    var gr2 = new GlideRecord('sn_imt_tracing_exposed_contact');
    gr2.addQuery('exposure_case.active',true);
    gr2.addQuery('user',inputs.exposed_contact.user);
    gr2.query();
    while(gr2.next()){
     if(gr2.status == 'under_investigation' || gr2.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
        break;
     }
    }
   }
  }else{
   if(inputs.exposed_contact.status == 'under_investigation' ||
 inputs.exposed_contact.status == 'infected'){
    outputs.requirement_status = 'not_cleared';
   }else{
    outputs.requirement_status = 'cleared';
   }
  }
})(inputs, outputs);
```

g. Erstellen Sie eine Ausgabevariable für den Anforderungsstatus.

Dies definiert die Variable *`requirement_status`*, die Sie im Skript verwendet haben.

Ausgabevariablen

Bezeichnung	Name	Typ	Obligatorisch	Auswahl (Erweiterte Optionen)
requirement_status	requirement_status	Auswahl	Ja	Dropdownliste mit --Keine--

h. Erstellen Sie im Abschnitt „Ausgaben” der Aktionsgliederung eine Ausgabe für den Anforderungsstatus.

Wenn Sie diese Ausgabe erstellen, können Sie die Ausgabevariable *`requirement_status`* aus dem Skript als Ausgabe verwenden, die von der Aktion zurückgegeben wird.

Ausgabevariablen

Bezeichnung	Name	Typ	Obligatorisch	Auswahl (Erweiterte Optionen)
Anforderungsstatus	requirement_status	Auswahl	Nein	Dropdownliste mit --Keine--

i. Weisen Sie der Ausgabe den Wert von *`requirement_status`* zu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Bezeichnung	Wert
Anforderungsstatus	Ausgabevariable *requirement_status* aus dem Skript-Schritt.

Die Aktion gibt den Wert von *requirement_status* für den Mitarbeiter (cleared oder not_cleared) als Ausgabe zurück.

j. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

2. Erstellen Sie eine Anforderung für risikogefährdete Kontakte.

a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Health and Safety-Anforderungen**.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Der Abschnitt „Bisherige relevante Datensätze einschließen“ definiert eine Reihe von Datensätzen, die bereits erstellt wurden, aber dennoch den Anforderungs-Flow auslösen sollen. Durch Einbeziehen vorheriger Datensätze wird sichergestellt, dass der Anforderungsstatus von Mitarbeitern, die die Anforderung ausfüllen, bevor sie aktiviert wurde, auf „Not Cleared“ gesetzt wird.

Formular „Health and Safety-Anforderung“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Anforderung. Beispiel: Anforderung für risikogefährdete Kontakte.
Anforderungsflow	Flow, um den Anforderungsstatus eines potenziell exponierten Mitarbeiters zu aktualisieren. Lassen Sie dieses Feld leer. Sie kehren zum Anforderungsdatensatz zurück und füllen dieses Feld aus, nachdem Sie den Flow erstellt haben.
Aktiv	Dieses Feld ist schreibgeschützt. Sobald Sie alle Felder für die Anforderung aktualisiert haben, können Sie die Anforderung mithilfe der Schaltfläche **Aktivieren** aktivieren.
Standardstatus	Der Standardstatus, der Mitarbeitern zugewiesen wird, die sich nicht in der Liste potenziell exponierter Kontakte befinden, um die Sicherheits- und Gesundheitsanforderungen zu erfüllen. Die Optionen sind „Freigegeben“ und „Nicht freigegeben“. Beispielsweise wird Mitarbeitern, die keinen Datensatz „Risikogefährdeter Kontakt“ haben, für die „Anforderung für risikogefährdete Kontakte“ der Standardstatus „Not Cleared“ zugewiesen.
Verwendungsdauer	Option zum Festlegen eines Zeitlimits für die Gültigkeit des Anforderungsstatus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie dieses Feld nicht aus, da der Status des Mitarbeiters automatisch aktualisiert wird, wenn der Status der Aufgabe „Risikogefährdeter Kontakt“ für den Mitarbeiter aktualisiert wird.
Bisherige relevante Datensätze einschließen	
Tabelle	Tabelle für die Suche nach zuvor erstellten Datensätzen, die den Anforderungs-Flow auslösen. Beispiel: Die „Anforderung für risikogefährdete Kontakte“ verwendet die Tabelle „Risikogefährdete Kontakte“ [sn_imt_tracing_exposed_contact].
Bedingung	Bedingungen, um die Datensätze aus der Tabelle zu filtern, die den Flow auslösen

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Erstellen Sie in Workflow-Studio einen Flow, um den Anforderungsstatus eines Mitarbeiters zu aktualisieren.

a. Erstellen Sie einen Flow und speichern Sie ihn in der Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core.

b. Fügen Sie einen Auslöser hinzu, damit der Flow immer dann ausgeführt wird, wenn der Typ des Datensatzes, mit dem Sie den Anforderungsstatus überprüfen, erstellt oder aktualisiert wird.

Beispielsweise wird der Flow für die „Anforderung für risikogefährdete Kontakte“ immer dann ausgeführt, wenn ein Datensatz exponierter Kontakte in einem Fall erstellt oder aktualisiert wird.

Wiederholung

Auslöser	Tabelle	Bedingung	Auslöser ausführen
Erstellt oder aktualisiert	Risikogefährdete Kontakte [sn_imt_tracing_exposed_contact]	Keine.	Einmal

c. Fügen Sie dem Flow die von Ihnen erstellte Aktion hinzu, wobei der Datensatz des Auslösers als Eingabe verwendet wird.
Fügen Sie beispielsweise für die Eingabe „Risikogefährdete Kontakte“ den Datensatz „Risikogefährdete Kontakte“ hinzu, der im Auslöser-Event erstellt oder aktualisiert wurde.

d. Fügen Sie die in Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core bereitgestellte Aktion „Benutzeranforderung aktualisieren” in den Flow ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingaben für die Benutzeranforderung aktualisieren.

Benutzer [User]	Arbeitsschutzanforderu [Health and Safety Requirement]	Anforderungsstatus	DateTime für Auslöser
Feld **Mitarbeiter** oder **Benutzer** aus dem Auslöser-Datensatz. Beispielsweise das Feld **Benutzer** aus dem Datensatz „Risikogefährdete Kontakte“.	Arbeitsschutzanforderunge die Sie für die potenziell exponierten Kontakte erstellt haben.	requirement_status, der von der von Ihnen erstellten Aktion zurückgegeben wird	Wählen Sie **Datum/ Uhrzeit** aus.

e. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

4. Schließen Sie die Arbeitsschutzanforderung ab.

a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Health and Safety-Anforderungen**.

b. Klicken Sie auf die Anforderung.

c. Fügen Sie im Feld **Anforderungsflow** den Flow hinzu, den Sie zum Aktualisieren des Anforderungsstatus für Mitarbeiter erstellt haben.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie müssen die Anforderung aktivieren, bevor Sie verfolgen können, ob die Mitarbeiter sie erfüllen. Anweisungen dazu finden Sie unter Arbeitsschutzanforderung aktivieren..

Anforderung für Mitarbeiter zur Bestätigung der Datenschutzeinwilligungsanforderung erstellen.

Erstellen Sie die Anforderung für Ihre Mitarbeiter, vor dem Betreten des Arbeitsplatzes die Datenschutzeinwilligungsanforderung zu beantworten, um die Verwendung ihrer Daten für die Kontaktverfolgung zu erleichtern.

Vorbereitungen

- Anforderungen sind in der Anwendung ServiceNow® Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core verfügbar, die installiert sein muss.
- Die Anforderung „Datenschutzeinwilligung“ wird mit ServiceNow® Workflow-Studioerstellt. Stellen Sie daher sicher, dass Sie mit den Grundlagen von Flow Designer vertraut sind.

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Definieren Sie die Datenschutzeinwilligungsanforderung für Mitarbeiter für die Rückkehr zur Arbeit. Mitarbeiter, die der Verwendung ihrer Daten für die Kontaktnachverfolgung zustimmen, erfüllen die Datenschutzeinwilligungsanforderung und sind berechtigt, an den Arbeitsplatz zurückzukehren. Mitarbeiter, die nicht zustimmen, erfüllen die Datenschutzeinwilligungsanforderung nicht und sind nicht berechtigt, an den Arbeitsplatz zurückzukehren. Weitere Informationen finden Sie unter Antworten Sie auf eine Anforderung einer Datenschutzeinwilligung in Kontaktverfolgung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Dieses Verfahren beschreibt am Beispiel des Basissystems „Anforderung der Datenschutzeinwilligung“, wie eine Anforderung erstellt wird.

Prozedur

1. Erstellen Sie in Workflow-Studio eine Aktion zum Hinzufügen oder Aktualisieren des Anforderungsstatus für einen Mitarbeiter, der auf die Datenschutzeinwilligungsanforderung antwortet.

   a. Erstellen Sie eine Aktion und speichern Sie sie in der Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core.

   b. Erstellen Sie im Abschnitt „Eingaben” der Aktionsgliederung eine Eingabe für den Typ des zu verwendenden Datensatzes, mit dem Sie überprüfen, ob der Mitarbeiter die Anforderung erfüllt.

Bezeichnung	Name	Typ	Obligatorisch
Voreinstellung	Voreinstellung	Zeichenfolge	Ja

   c. Fügen Sie der Aktionsgliederung einen **Skript-Schritt** hinzu.

   d. Wählen Sie im Feld **Erforderliche Laufzeit** die Option **Instanz** aus.

   e. Erstellen Sie eine Eingabevariable, indem Sie die für die Aktion erstellte Eingabe als Wert verwenden.

      Mit dieser Variable können Sie die Eingabe für die Aktion in einem Skript verwenden.

      Eingabevariablen

Name	Wert
Voreinstellung	Die Eingabe **Voreinstellung**, die Sie im Abschnitt „Eingaben“ erstellt haben.

   f. Fügen Sie im Feld **Skript** ein Skript hinzu, um die Bedingungen zu definieren, unter denen der Anforderungsstatus eines Mitarbeiters `cleared` oder `not_cleared` lautet.

      Für die Anforderung der Datenschutzeinwilligung gilt, dass die Anforderung für einen Mitarbeiter den Status `not_cleared` aufweist, wenn der Mitarbeiter der Datenschutzeinwilligungsanforderung nicht zustimmt und `cleared`, wenn der Mitarbeiter zustimmt.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   if (inputs.preferences == "agree") {
      outputs.requirement_status = "cleared";
   } else if (inputs.preferences == "withdraw_consent") {
      outputs.requirement_status = "not_cleared";
   }

})(inputs, outputs);
```

   g. Erstellen Sie eine Ausgabevariable für den Anforderungsstatus.

      Diese Ausgabevariable definiert die Variable *`requirement_status`*, die Sie im Skript verwendet haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ausgabevariablen

Bezeichnung	Name	Typ	Obligatorisch	Auswahl (Erweiterte Optionen)
requirement_status	requirement_status	Auswahl	Ja	Dropdownliste mit --Keine--

h. Erstellen Sie im Abschnitt „Ausgaben" der Aktionsgliederung eine Ausgabe für den Anforderungsstatus.

Wenn Sie diese Ausgabe erstellen, können Sie die Ausgabevariable `requirement_status` aus dem Skript als Ausgabe verwenden, die von der Aktion zurückgegeben wird.

Ausgabevariablen

Bezeichnung	Name	Typ	Obligatorisch	Auswahl (Erweiterte Optionen)
Anforderungsstatus	requirement_status	Auswahl	Nein	Dropdownliste mit --Keine--

i. Weisen Sie der Ausgabe den Wert von `requirement_status` zu.

Ausgabevariablen

Bezeichnung	Wert
Anforderungsstatus	Ausgabevariable `requirement_status` aus dem Skript-Schritt.

Die Aktion gibt den Wert von `requirement_status` für den Mitarbeiter (`cleared` oder `not_cleared`) als Ausgabe zurück.

j. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

2. Erstellen Sie eine Datenschutzeinwilligungsanforderung.

a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Health and Safety-Anforderungen**.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Der Abschnitt „Bisherige relevante Datensätze einschließen" definiert eine Reihe von Datensätzen, die bereits erstellt wurden, aber dennoch den Anforderungs-Flow auslösen sollen. Durch Einbeziehen vorheriger Datensätze wird sichergestellt, dass der Anforderungsstatus von Mitarbeitern, die die Anforderung abgeschlossen haben, bevor sie aktiviert wurde, auf Freigegeben gesetzt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Health and Safety-Anforderung“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Anforderung.
Anforderungsflow	Flow zum Aktualisieren des Anforderungsstatus für Mitarbeiter. Lassen Sie dieses Feld leer. Sie kehren zum Anforderungsdatensatz zurück und füllen dieses Feld aus, nachdem Sie den Flow erstellt haben.
Aktiv	Dieses Feld ist schreibgeschützt. Sobald Sie alle Felder für die Anforderung aktualisiert haben, können Sie die Anforderung mithilfe der Schaltfläche **Aktivieren** aktivieren.
Standardstatus	Der Standardstatus, der Mitarbeitern zugewiesen wird, die keine Aktivität in Bezug auf das Abschließen der Anforderung aufweisen. Die Optionen sind „Freigegeben“ und „Nicht freigegeben“. Beispielsweise wird Mitarbeitern, die in der Tabelle „Anwender-Datenschutzerklärung und -einwilligungen“ [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] über keinen Datensatz verfügen, der Standardstatus „Not Cleared“ für die Datenschutzeinwilligungsanforderung zugewiesen.
Verwendungsdauer	Option zum Festlegen eines Zeitlimits für die Gültigkeit des Anforderungsstatus. Wählen Sie dieses Feld nicht aus, da der Status des Mitarbeiters automatisch aktualisiert wird, wenn der Mitarbeiter auf die Datenschutzeinwilligungsanforderung antwortet.
Bisherige relevante Datensätze einschließen	
Tabelle	Tabelle für die Suche nach zuvor erstellten Datensätzen, die den Anforderungs-Flow auslösen. Beispielsweise wird für Datenschutzeinwilligungsanforderungen die Tabelle „Anwender-Datenschutzerklärung und -einwilligungen“ verwendet.
Bedingung	Bedingungen, um die Datensätze aus der Tabelle zu filtern, die den Flow auslösen

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Erstellen Sie in Workflow-Studio einen Flow, um den Anforderungsstatus eines Mitarbeiters zu aktualisieren.

a. Erstellen Sie einen Flow und speichern Sie ihn in der Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core.

b. Fügen Sie einen Auslöser hinzu, damit der Flow immer dann ausgeführt wird, wenn ein Datensatz, mit dem Sie den Anforderungsstatus überprüfen, erstellt oder aktualisiert wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielsweise wird der Flow für die Datenschutzeinwilligungsanforderung immer dann ausgeführt, wenn ein Datensatz für eine Benutzer-Datenschutzerklärung und -einwilligung erstellt oder aktualisiert wird.

Wiederholung

Auslöser	Tabelle	Bedingung	Auslöser ausführen
Erstellt oder aktualisiert	Benutzer-Datenschutzerklärung und -einwilligungen [sn_imt_tracing_user_privacy_consent]	[Voreinstellungen] [ändert sich zu] [Ich stimme zu] ODER [Voreinstellungen] [ändert sich zu] [Einwilligung zurückziehen].	Nur wenn derzeit keine Ausführung erfolgt

c. Fügen Sie dem Flow die von Ihnen erstellte Aktion hinzu, wobei der Datensatz des Auslösers als Eingabe verwendet wird.
Fügen Sie beispielsweise für die Voreinstellungseingabe den Datensatz „Benutzer-Datenschutzerklärung und -einwilligung“ hinzu, der im Auslöser-Event erstellt oder aktualisiert wurde.

d. Fügen Sie die in Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core bereitgestellte Aktion „Benutzeranforderung aktualisieren” in den Flow ein.

Eingaben für die Benutzeranforderung aktualisieren.

Benutzer [User]	Arbeitsschutzanforderu [Health and Safety Requirement]	Anforderungsstatus	DateTime für Auslöser
Feld **Benutzer** aus dem Auslöser-Datensatz. Beispielsweise das Feld **Benutzer** aus dem Datensatz „Benutzer-Datenschutzerklärung und -einwilligung“.	Die von Ihnen für die Datenschutzeinwilligung erstellte Arbeitsschutzanforderung	requirement_status, der von der von Ihnen erstellten Aktion zurückgegeben wird	Lassen Sie das Feld leer.

e. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

4. Schließen Sie die Arbeitsschutzanforderung ab.

a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Health and Safety-Anforderungen**.

b. Öffnen Sie den Datensatz „Anforderung der Datenschutzeinwilligung“.

c. Fügen Sie im Feld **Anforderungsflow** den Flow hinzu, den Sie zum Aktualisieren des Anforderungsstatus für Mitarbeiter erstellt haben.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Sie müssen die Anforderung aktivieren, bevor Sie verfolgen können, ob die Mitarbeiter sie erfüllen. Anweisungen dazu finden Sie unter Arbeitsschutzanforderung aktivieren..

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Benachrichtigung für eine Risikobenachrichtigung konfigurieren

Konfigurieren Sie eine E-Mail-Benachrichtigung für die Verwendung in Notfall-Kontaktaufnahme, um sie an potenziell exponierte Kontakte in einem Risikofall zu senden, um sie über die potenzielle Exposition durch einen betroffenen Mitarbeiter zu benachrichtigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Überprüfen Sie die vorhandene E-Mail-Benachrichtigung für **Notify Exposed Contact (Risikogefährdeten Kontakt benachrichtigen)**, um sich mit dem Skript und anderen Einstellungen vertraut zu machen.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle „Risikobenachrichtigung“ [sn_imt_tracing_exposure_notice] aus.
5. Nehmen Sie auf der Registerkarte **Absendezeitpunkt** die folgenden Einstellungen vor.
   a. Wählen Sie im Feld **Absenden wenn** die Option **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** aus.
   b. Legen Sie die Kriterien für die **Bedingungen** auf **[User.Active][is][true]** und **[Notification count][changes]** fest.
   c. Geben Sie im Feld **Erweiterte Bedingung** den folgenden Code ein:

```
var exposedContactNotificationSysId = '<your-sys_id>';
answer = current.outreach.notification == exposedContactNotificationSysId;
```

   Ersetzen Sie die Variable <your-sys_id> durch die sys_id der Benachrichtigung, die Sie hinzufügen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf den Header klicken, **sys_id kopieren** auswählen und die sys_id in die Codezeile einfügen.
6. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Empfänger Benutzer/Gruppen in Feldern** und wählen Sie **Zugewiesen an** aus.
7. Füllen Sie die verbleibenden Informationen auf der Registerkarte **Enthalten** aus.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Öffnen Sie in der Liste der Benachrichtigungen die von Ihnen hinzugefügte Benachrichtigung und klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**.
10. Überprüfen Sie die Benachrichtigung und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen vor.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung für eine Risikobenachrichtigung konfigurieren.

Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung für eine Risikobenachrichtigung konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung, um potenziell exponierten Mitarbeitern in einem Kontaktfall E-Mail- und Push-Benachrichtigungen an mobile Geräte zu senden, um sie über potenzielle Risiken durch einen betroffenen Mitarbeiter zu benachrichtigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme installiert haben. Details finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme installieren.

Mitarbeiter müssen die Now® Mobile-App auf ihren Telefonen installiert haben, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie in der App Now Mobile.

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überprüfen Sie die vorhandene Outreach-Benachrichtigung für **Notify Exposed Contact (Risikogefährdeten Kontakt benachrichtigen)**, um sich mit der Konfiguration vertraut zu machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach an**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie den Namen der Outreach-Benachrichtigung in das Feld **Eventname** ein.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** im Feld **Antwortmodus** die Option **Exposure Notice (Risikobenachrichtigung)** aus.
5. **Wahlweise:** Überprüfen und bearbeiten Sie die einleitende Nachricht, indem Sie Betreff und Text in den Feldern **E-Mail-Betreff** bzw. **E-Mail-Text** ändern.
6. Geben Sie an, wie die Outreach-Benachrichtigung gesendet werden soll.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Konfigurationseinstellungen für Inhalte werden gespeichert.

Ergebnisse

Es wird eine Outreach-Risikobenachrichtigung erstellt. Diese Outreach-Risikobenachrichtigungen können ausgewählt werden, wenn ein Fallmanager Benachrichtigungen an potenziell risikogefährdete Kontakte in einem Fall senden möchte.

Nächste Maßnahme

Ein Fallmanager kann die Outreach-Benachrichtigung an die potenziell risikogefährdeten Kontakte in einem Fall senden.

Visualisierung der Kontaktnachverfolgung zur Anzeige des Impfstatus konfigurieren.

Konfigurieren Sie Kontaktverfolgung, damit Fallmanager den Impfstatus potenziell gefährdeter Kontakte in der Visualisierung der Kontaktnachverfolgung anzeigen können.

Vorbereitungen

Die Anwendung Vaccination Status muss installiert und konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Impfstatus.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Eigenschaften**.
2. Legen Sie die Eigenschaft `sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status` auf **Ja** fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieser Schritt ermöglicht die Anzeige des Impfstatus in der Visualisierung der Kontaktnachverfolgung.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Weisen Sie jedem Fallmanager die Anwendung Vaccination Status und die Rolle „sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader“ zu.
   Der Impfstatus und die Spalte **Geimpft** in **Risikogefährdete Kontakte** sind ausgeblendet, bis Sie diese Rolle innehaben.

> **Hinweis:**
> Wenn die Eigenschaft `sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status` auf **Nein** festgelegt ist, können Fallmanager mit der Rolle „sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader“ die Spalte **Geimpft** zwar sehen, aber sie ist leer.

Ergebnisse

Fallmanager können den Impfstatus von Benutzern im Fallformular sowohl in der Visualisierung der Kontaktnachverfolgung als auch in der Liste **Risikogefährdete Kontakte** anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Fälle durch Contact-Tracing-Visualisierung bearbeiten.

Trouble?

Wenn ein Fallmanager keine Impfstatus sehen kann, obwohl die Eigenschaft `sn_imt_tracing.show_contact_vaccination_status` auf **Ja** festgelegt ist, prüfen Sie, ob der Fallmanager über die Rolle „sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader“ verfügt.

Einstellungen für Kontaktverfolgung die Datenschutzeinwilligung für einrichten

Als Administrator können Sie in Kontaktverfolgung Datenschutzvorlagen, standortbasierte Datenschutzkonfigurationen, E-Mail-Benachrichtigungen und Outreach-Benachrichtigungen für das Senden von Warnungen zu Datenschutzeinwilligungen konfigurieren.

In Kontaktverfolgung können Sie Benachrichtigungen zur Datenschutzeinwilligung konfigurieren und senden, in denen Mitarbeiter aufgefordert werden, der Verwendung ihrer Daten für Contact-Tracing-Zwecke zuzustimmen.

Die Datenschutzbestimmungen für Benutzer variieren von Land zu Land. In einigen Ländern ist die Einwilligung der Mitarbeiter zur Verwendung ihrer Daten nicht erforderlich, in anderen ist sie zwingend vorgeschrieben. Sie können unterschiedliche Datenschutzrichtlinien für verschiedene Standorte und Unternehmensstrukturen festlegen. Einige Unternehmen pflegen eine separate Datenschutzrichtlinie für jeden Standort, während andere eine einzige Datenschutzrichtlinie für alle Standorte verwenden.

Ändern oder fügen Sie eine Datenschutzeinwilligungsvorlage für Kontaktverfolgung hinzu

Ändern Sie eine Datenschutzeinwilligungsvorlage zur Verwendung in der Datenschutzkonfiguration des Standorts oder fügen Sie eine hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.admin

Prozedur

1. **Kontaktverfolgung** > **Datenschutz** > **Vorlagen für die Zustimmung zum Datenschutz**.
2. Öffnen Sie einen **Standardvorlagen**-Datensatz, um ihn zu ändern oder klicken Sie auf **Neu**, um einen zu erstellen.
3. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Vorlage in das Feld **Name** ein.
4. Geben Sie die Datenschutzerklärung im Feld **Datenschutzerklärung** ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Datenschutzrichtlinie für verschiedene Standorte unterschiedlich ist, erstellen Sie eine Vorlage für jeden Standort und geben Sie die Datenschutzerklärung an.

Wenn Ihr Unternehmen über eine einzige Richtlinie für alle Standorte weltweit verfügt, aktualisieren Sie die Standardvorlage.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Vorlage für die Datenschutzeinwilligung, um die Datenschutzerklärung in den Datenschutzkonfigurationen des jeweiligen Standorts zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie standortbasierte Datenschutzkonfigurationen für Kontaktverfolgung.

Generieren Sie standortbasierte Datenschutzkonfigurationen für Kontaktverfolgung

Als Administrator generieren Sie die Datenschutzkonfiguration für Standorte, die in Ihrer Instanz eingerichtet sind.

Vorbereitungen

Die Datenschutzerklärung in der Standardvorlage wird in die Datenschutzkonfiguration jedes Standorts kopiert. Stellen Sie sicher, dass Sie die Datenschutzerklärung in der Standardeinwilligungsvorlage überprüft und bei Bedarf geändert haben.
Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine standortbasierte Standard-Datenschutzkonfiguration für jedes Land generieren, das in der Tabelle „Standorte“ [cmn_location] verfügbar ist. Sie können für jeden Standort angeben, ob die Datenschutzeinwilligung erforderlich ist, sowie die Datenschutzerklärung aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Datenschutz** > **Datenschutzkonfiguration für den Standort**.
2. Klicken Sie auf **Generate Location Configurations (Standortkonfigurationen generieren)**. Die Standardkonfiguration wird für jedes Land erstellt und in der Liste für Standort-Datenschutzkonfigurationen angezeigt.
3. Öffnen Sie einen Standort, um seine Konfiguration zu überprüfen und bei Bedarf zu ändern.
4. Konfigurieren Sie ggf. den Text der Datenschutzeinwilligung.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die standortbezogene Datenschutzkonfiguration ist eingerichtet.

Nächste Maßnahme

E-Mail-Benachrichtigungen für eine Datenschutzeinwilligungsanforderung konfigurieren..

Einen benutzerdefinierten Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungskanal erstellen.

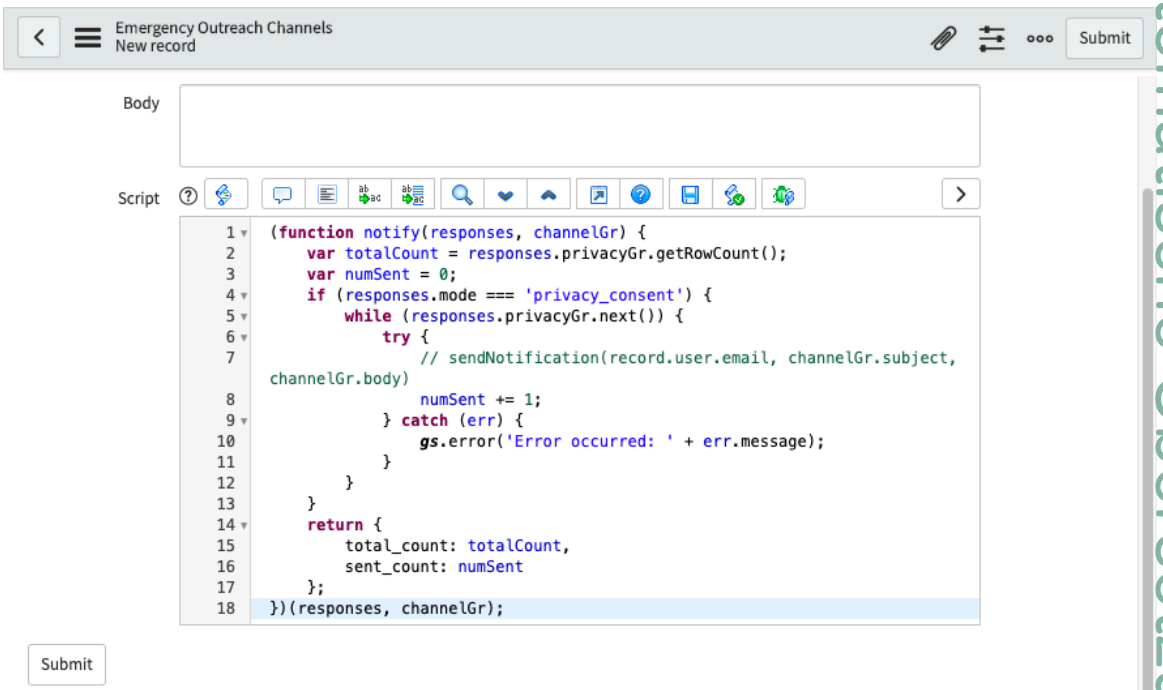
Erstellen Sie einen benutzerdefinierten Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungskanal, um Datenschutzeinwilligungsanforderungen mithilfe der bevorzugten Kommunikationsmethode Ihres Unternehmens zu senden, z. B. mit den Kollaborationsplattformen Slack oder Microsoft Teams. Erstellen Sie den Benachrichtigungskanal mithilfe eines Skripts oder eines Subflows.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie einen Benachrichtigungskanal erstellt haben, können Sie ihn auswählen, wenn Sie eine Benachrichtigung senden. Über den Kanal werden mit dem angegebenen Betreff und Text Benachrichtigungen an die Benutzer gesendet, die Sie beim Senden der Datenschutzeinwilligungsanforderung auswählen.
Wenn die IT-Netzwerkgruppe Ihres Unternehmens beispielsweise über einen Slack-Kanal verfügt, den sie genauer überwacht als E-Mails, könnten Sie einen Slack-Benachrichtigungskanal erstellen. Um mit Mitgliedern der IT-Netzwerkgruppe zu kommunizieren, wählen Sie die Gruppe als Zielgruppe und den Slack-Benachrichtigungskanal aus.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Kanäle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.



3. Geben Sie den Namen Ihres Benachrichtigungskanals ein.
   Verwenden Sie einen kurzen Namen, um die Kommunikationsmethode anzugeben und es der anfordernden Person zu erleichtern, den richtigen Kanal auszuwählen.
4. Geben Sie im Feld **Betreff** den Betreff Ihrer Benachrichtigungskanalnachricht ein.
5. Geben Sie im Feld **Text** die Textnachricht ein.
6. Erstellen Sie ein Skript für den Benachrichtigungskanal.
   a. Behalten Sie im Feld **Benachrichtigungstyp** den Standardbenachrichtigungstyp **Skript** bei.
   b. Ersetzen Sie im Feld **Skript** den Code im Kommentar durch das Skript, um eine Verbindung mit dem Kanal herzustellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example

```
{
        // sendNotification(responses.privacyGr.user.email,
channelGr.subject, channelGr.body);
    }
```

Informationen zu JavaScript-APIs für GlideRecord finden Sie unter GlideRecord – Bereichsbezogen .

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example

Das folgende Beispiel enthält Code zum Zählen der Anzahl der Datenschutzeinwilligungsanforderungen, die beim Senden der Benachrichtigung generiert wurden. Angezeigt wird die Anzahl der erfolgreich gesendeten Datenschutzeinwilligungsanforderungen. Verwenden Sie diese Informationen, um Fehler zu überprüfen und zu beheben, die in der zugehörigen Liste „Lieferprotokoll“ im Outreach-Datensatz angezeigt werden.

```
(function notify(responses, channelGr) {
 var totalCount = responses.privacyGr.getRowCount();
   var numSent = 0;
   if (responses.mode === 'privacy_consent') {
      while (responses.privacyGr.next()) {
         try {
            // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
            numSent += 1;
         } catch (err) {
            gs.error('Error occurred: ' + err.message);
         }
      }
   }
   return {
      total_count: totalCount,
      sent_count: numSent
   };
})(responses, channelGr);
```

7. Erstellen Sie einen Subflow-Benachrichtigungskanal.

a. Erstellen Sie einen Subflow, der in der Benachrichtigung verwendet werden soll.
Informationen zum Erstellen, Veröffentlichen und Testen von Subflows finden Sie unter Subflows .

Verwenden Sie in dem von Ihnen erstellten Subflow die folgenden Eingaben:

- *mode* (Zeichenfolge)
- *Datenschutzeinwilligung* (Datensätze von „sn_imt_tracing_user_privacy_consent“)

  Wenn der Modus *Datenschutzeinwilligung* lautet, wird „acknowledgements“ auf einen gültigen GlideRecord festgelegt und *survey_instances* ist null.

- *channel* (sn_imt_checkin_channels-Referenz)

Die folgenden Ausgaben sind optional:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- `total_count` (Ganzzahl)
- `sent_count` (Ganzzahl)

Um diese Ausgaben zu überprüfen, geben Sie die Gesamtzahl der Datenschutzeinwilligungsanforderungen im Vergleich zu den erfolgreich gesendeten Datenschutzeinwilligungsanforderungen an.

b. Wählen Sie als Benachrichtigungstyp **Subflow** aus.
Der Skriptabschnitt ändert sich in Flow und das Referenzfeld **Subflow** wird angezeigt.

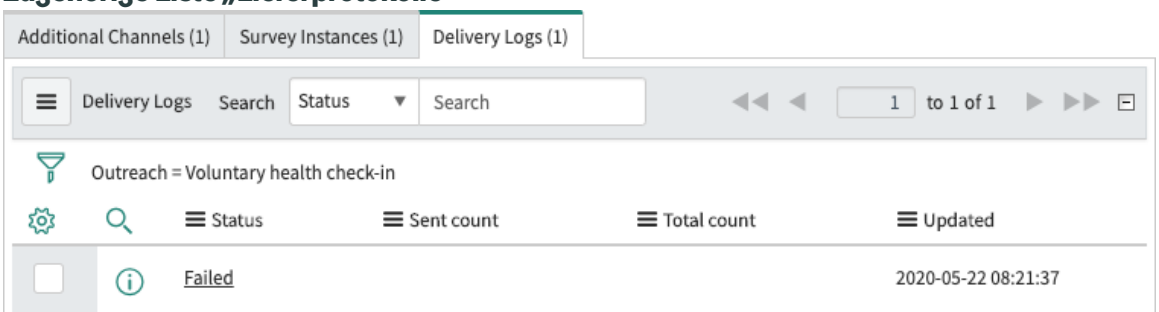
c. Wählen Sie den von Ihnen erstellten Subflow aus.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Trouble?

Wenn eine Benachrichtigung über einen benutzerdefinierten Benachrichtigungskanal gesendet wird, wird in der Outreach-Nachricht eine zugehörige Liste mit Lieferprotokollen angezeigt.

Zugehörige Liste „Lieferprotokolle“



1. Testen Sie den Benachrichtigungskanal auf eine Outreach-Nachricht.
2. Öffnen Sie alle fehlerhaften Kanaldatensätze, um die Fehlermeldungen zu überprüfen und Fehler zu beheben, die zum Fehlschlagen der Benachrichtigung geführt haben.
3. Setzen Sie den Test des Benachrichtigungskanals fort, bis keine Fehler mehr auftreten.

E-Mail-Benachrichtigungen für eine Datenschutzeinwilligungsanforderung konfigurieren.

Konfigurieren Sie eine E-Mail-Benachrichtigung zur Verwendung in der Notfall-Kontaktaufnahme-App, um Mitarbeiter aufzufordern, die Datenschutzrichtlinie des Unternehmens zu lesen und ihre Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten für das Contact Tracing zu erteilen.

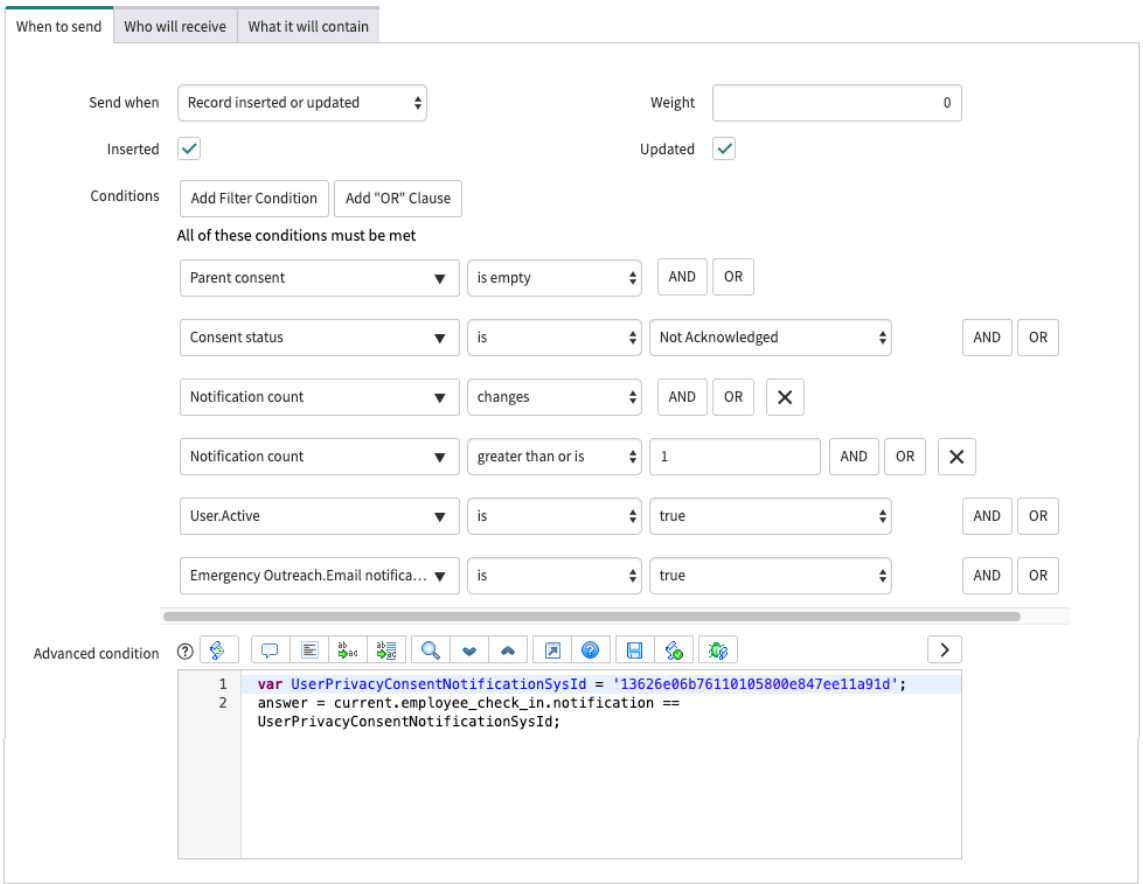
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Überprüfen Sie die vorhandene E-Mail-Benachrichtigung für **Datenschutzeinwilligungen**, um sich mit dem Skript und anderen Einstellungen vertraut zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Basissystembenachrichtigung über die Einwilligung zum Datenschutz.



3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle für die Anwender-Datenschutzerklärung und -einwilligungen [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] aus.
5. Legen Sie auf der Registerkarte **Absendezeitpunkt** die Bedingungen fest.

   a. Legen Sie im Feld **Bedingungen** die Kriterien fest, wie im Bild der Basissystembenachrichtigung dargestellt.

   b. Kopieren Sie das folgende Beispielskript in das Feld **Erweiterte Bedingung**.

   ```
   var employeeCheckInAcmeSysId = '<replace with this notification sys_id';
   answer = current.employee_check_in.notification == employeeCheckInAcmeSysId
   ```

   c. Nehmen Sie die folgenden Änderungen am Beispielskript vor:

   - Geben Sie der Variablen einen anderen Namen, z. B. *`employeeCheckInAcmeSysId`*.
   - Geben Sie die sys_id der neuen Benachrichtigung als Wert ein.
   - Geben Sie den Variablennamen ein, den Sie am Ende der zweiten Zeile deklariert haben.

6. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Empfänger Benutzer/Gruppen in Feldern** und wählen Sie **Zugewiesen an** aus.
7. Füllen Sie die verbleibenden Informationen auf der Registerkarte **Enthalten** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Achten Sie bei der Eingabe des E-Mail-Inhalts im Feld **Nachrichten-HTML** darauf, dass Sie den Link zum Formular der Datenschutzeinwilligung hinzufügen.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Öffnen Sie in der Liste der Benachrichtigungen die von Ihnen hinzugefügte Benachrichtigung und klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**.
10. Überprüfen Sie die Benachrichtigung und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen vor.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie eine Notfall-Kontaktaufnahme -Benachrichtigung für Kontaktverfolgung - Datenschutzeinwilligungen

Als Administrator erstellen oder konfigurieren Sie eine Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung, um E-Mails und mobile Push-Benachrichtigungen an Mitarbeiter zu senden und sie aufzufordern, die Datenschutzrichtlinie anzuzeigen und ihre Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten für das Contact Tracing zu erteilen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme installiert haben. Details finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme installieren.

Sie müssen die standortbasierten Datenschutzkonfigurationen generiert haben.

Mitarbeiter müssen die Now® Mobile-App auf ihren Telefonen installiert haben, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie in der App Now Mobile.

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach an**.
2. Überprüfen und bearbeiten Sie den vorhandenen Outreach-Datensatz **Benutzer-Datenschutzeinwilligung** oder klicken Sie auf **Neu**, um einen zu erstellen.
3. Geben Sie den Namen der Outreach-Benachrichtigung in das Feld **Eventname** ein.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zielgruppe auswählen** die Zielgruppe für die Benachrichtigung aus und klicken Sie auf **Speichern**.
   Sie können aus Benutzerlisten, Gruppen, Abteilungen, Standorten oder anderen Suchfiltern wie Gebäude, Kostenstelle oder Ländercode auswählen.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration Datenschutzeinwilligung** im Feld **Antwortmodus** aus.
6. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Outreach, um standortspezifische Datenschutzeinwilligungen bereitzustellen, indem Sie das Kontrollkästchen **Land verwenden** auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** aktivieren.

   (Optional) Wenn diese Option aktiviert ist, hat der Text der Datenschutzerklärung in der Standort-Datenschutzkonfiguration Vorrang vor dem Text in den Datenschutzeinwilligungsvorlagen. Dieser Text wird für den Outreach, die Systembenachrichtigungs-E-Mail und die Push-Benachrichtigung verwendet. Wenn Sie den Text aktualisieren müssen, den Benutzer erhalten, müssen Sie die Datenschutzerklärung des Standorts ändern.

   Weitere Informationen zum Aktualisieren der Datenschutzerklärung eines Standorts finden Sie unter Standortbasierte Datenschutzkonfigurationen generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie die Benachrichtigung **User Privacy Consent (Benutzer-Datenschutzeinwilligung)** im Feld **Benachrichtigung** aus und wählen Sie aus, wie die Benachrichtigung gesendet werden soll.
   - Um die Benachrichtigung per E-Mail zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung** und geben Sie die Betreffzeile und den Nachrichtentext ein.
   - Um eine Push-Benachrichtigung an ein Mobilgerät zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Now Mobile Push-Benachrichtigung** und geben Sie die Push-Benachrichtigung und eine detaillierte Push-Benachrichtigung ein.

     Diese Option ist nur verfügbar, wenn das Plugin „ServiceNow NowMobile App Screens and Applet Launcher“ (com.glide.mobile-employee) aktiviert ist.
   - Um einen benutzerdefinierten Benachrichtigungskanal zu verwenden, klicken Sie auf die zugehörige Liste „Zusätzliche Kanäle“, klicken Sie auf **Bearbeiten** und verschieben Sie den Kanal in die Liste „Zusätzliche Kanäle“. Klicken Sie auf **Speichern**.

     Stellen Sie sicher, dass die Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung** und **Now Mobile-Push-Benachrichtigung** nicht aktiviert sind. Ansonsten werden Benachrichtigungen auch über diese Kanäle gesendet.

     Für Push-Benachrichtigungen wird das Benachrichtigungsgerät „ServiceNow Request Application“ verwendet. Wenn Benutzer ihre mobile Anwendung bei einer Instanz registrieren, wird dieses Benachrichtigungsgerät automatisch in ihren Benachrichtigungseinstellungen erstellt. Stellen Sie sicher, dass dieses Gerät für die Benutzer aktiv ist, die die Push-Benachrichtigung erhalten sollen.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Änderungen an der Zielgruppe und der Inhaltskonfiguration werden gespeichert.
9. Klicken Sie auf **Zeitplan**.
10. Konfigurieren Sie im Popup-Fenster „Geplantes Skript“ eine geplante Aufgabe für die Benachrichtigung. Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Aufgaben konfigurieren.
11. Klicken Sie auf **Absenden**.
    Ein Skript wird der geplanten Aufgabe hinzugefügt. Der Auftrag wird der Outreach-Benachrichtigung zugeordnet.

Ergebnisse

Eine Outreach-Benachrichtigung mit einer geplanten Aufgabe wird erstellt. Der Auftrag sendet Benachrichtigungen gemäß dem festgelegten Zeitplan an die Zielgruppe.

Hinweis:
Die Outreach-Benachrichtigung wird nicht an Benutzer in der ausgewählten Zielgruppe gesendet, wenn für die Benutzer kein Standort in ihrem Benutzerprofil festgelegt ist oder die Datenschutzeinwilligung in der Datenschutzkonfiguration des Standorts deaktiviert ist. Die Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigung wird nur einmal an einen Benutzer gesendet, auch wenn sich der Benutzer in der Zielgruppe mehrerer Datenschutzbenachrichtigungen befindet.

Nächste Maßnahme

Ein Benutzer mit der Rolle „sn_imt_checkin.checkin_admin“ kann die Outreach-Benachrichtigung bei Bedarf senden.

Ein Benutzer mit der Rolle „admin“ oder „sn_imt_checkin.checkin_admin“ kann die geplante Aufgabe anhalten, um die Benachrichtigungen automatisch zu senden. Klicken Sie dazu auf **Zeitplan** und deaktivieren Sie im Dialogfeld das Kontrollkästchen **Aktiv** und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ordnen Sie Mitarbeitern Handgeräte zu

Ordnen Sie Handgeräte, die Mitarbeitern zugewiesen sind und auf denen Zebra MotionWorks-Software ausgeführt wird, so zu, dass mit diesen Geräten Proximitätsprotokolle für die Kontaktverfolgung aufgezeichnet werden.

Vorbereitungen

Die Daten des Handgeräts werden in der Tabelle „Handgerät“ [cmdb_ci_handheld_computing] gespeichert. Die Tabelle wird mit der CMDB CI Class Models-Anwendung installiert, die im ServiceNow Store verfügbar ist. Vergewissern Sie sich, dass Sie die Anwendung installiert und aktiviert haben. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-CI-Klassenmodelle.

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.wearable_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Daten Ihrer Handgeräte auch aus einer Excel-Tabelle importieren, die Sie zusammen mit der Zebra MotionWorks-Software verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Einfacher Import von Daten aus einer Liste .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **WLAN-Zugriffsverwaltung** > **Handgeräte**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie in dem Formular die folgenden für die Kontaktverfolgung erforderlichen Felder aus.

Formular Handgerät

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Handgeräts
Asset-Tag	Eindeutige ID zur Identifizierung des Handgeräts.
Seriennummer	Eindeutige Seriennummer des Handgeräts.
Zugewiesen an	Name des Mitarbeiters, der über das Handgerät verfügt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Eine Zuordnung des Handgeräts und des Mitarbeiters, dem das Gerät zugewiesen ist, wird erstellt.

KINEXON-Integration konfigurieren

Konfigurieren Sie Kontaktverfolgung und aktivieren Sie das Nachverfolgungssystem KINEXON SafeZone, um Daten von tragbaren KINEXON-Geräten in Diagnoseanforderungen zu verwenden. Diese Daten ermöglichen die Identifizierung potenziell exponierter Kontakte basierend auf den Interaktionen und der Nähe von Benutzern mit tragbaren KINEXON-Geräten.

Vorbereitungen

Um das Nachverfolgungssystem KINEXON SafeZone erfolgreich zu aktivieren, beachten Sie die folgenden Anforderungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Emergency Outreach installieren.
- Die Einstellungen für die Datenschutzeinwilligung für Kontaktverfolgung müssen konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Einstellungen für Kontaktverfolgung die Datenschutzeinwilligung für einrichten.
- Benutzer müssen über tragbare KINEXON-Geräte verfügen, die mit KINEXON SafeZone verwaltet werden.
- Benutzer müssen in der Software KINEXON SafeZone in der Spalte **Name** über eine E-Mail-Adresse verfügen. E-Mail-Adressen werden dazu verwendet, Benutzer von KINEXON mit Benutzern in Kontaktverfolgung abzugleichen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Eigenschaften**.
2. Legen Sie die mit der KINEXON SafeZone-Integration verbundenen Kontaktverfolgung-Eigenschaftswerte fest.

Kontaktverfolgung-Eigenschaften für die KINEXON SafeZone-Integration

Eigenschaft	Beschreibung
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	API-Endpunkt für die Anmeldung bei der KINEXON SafeZone-Instanz und den Zugriff auf KINEXON-Daten. Dieser API-Endpunkt wird auch zum Abrufen der für Kontaktverfolgung erforderlichen Informationen verwendet. Ersetzen Sie den Standardendpunkt durch den Endpunkt Ihrer Instanz.
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON Anwendername des Administrators.
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON Administratorpasswort.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	Die Mindestkontaktdauer (in Sekunden) zwischen zwei KINEXON-Sensoren, die erforderlich ist, damit bestimmt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	werden kann, ob ein Benutzer ein potenziell exponierter Kontakt ist. Bei der Abfrage werden alle Datensätze mit Werten unter dieser Dauer ausgelassen. Der Standardwert ist 300.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	Die minimale Gesamtdauer (in Sekunden) aller Kontakte zwischen zwei KINEXON -Sensoren innerhalb des abgefragten Datumsbereichs. Wenn die Gesamtdauer kürzer als dieser Wert ist, werden in der Abfrage alle Kontaktdatensätze zwischen dem Sensorpaar ausgelassen. Der Standardwert ist 300.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	Der maximale Abstand (in Zählern) zwischen zwei KINEXON -Sensoren, der bestimmt, ob Anwender Kontakt haben. Bei der Abfrage werden alle Kontaktinstanzen jenseits dieser Entfernung ausgelassen. Der Standardwert lautet 2.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	Bestimmt die Zeit (in Sekunden), die zwischen zwei aufeinanderfolgenden Kontaktinstanzen vergehen kann, bevor die potenzielle Gefährdung als zwei potenzielle Gefährdungen betrachtet wird. Der Standardwert lautet 15.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Navigieren zu **Emergency Exposure Management** > **Nachverfolgungssysteme** und klicken Sie auf **Kinexon SafeZone**.
4. Aktivieren Sie das Nachverfolgungssystem.
   a. Wählen Sie **Aktiv** aus.
   b. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Fügen Sie alle Benutzer mit tragbaren KINEXON-Geräten in Ihrem Unternehmen der Zielgruppe für die Datenschutzeinwilligung hinzu.
   a. Navigieren zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Safe Workplace-Zielgruppe** und klicken Sie auf **datenschutzrelevante Zielgruppe**.
   b. Fügen Sie der Zielgruppe Benutzer hinzu.
   Ausführliche Anweisungen zum Hinzufügen von Anwendern zu einer Zielgruppe finden Sie unter Eine Safe Workplace-Zielgruppehinzufügen
   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Weisen Sie die Benutzerrolle sn_imt_core.privacy_consent_user KINEXON-Benutzern zu, damit diese auf die Datenschutzeinwilligung zugreifen und diese abschließen können.
7. Senden Sie die Kontaktaufnahme für die Datenschutzeinwilligung Ihres Unternehmens an KINEXON-Benutzer.
   Benutzer an einem Standort, für den eine Datenschutzeinwilligung erforderlich ist, müssen der Datenschutzrichtlinie zustimmen, um Datensätze für exponierte Kontakte zu erstellen. Benutzer, die keinen zugewiesenen Standort haben oder sich an einem Standort befinden, für den keine Datenschutzeinwilligung erforderlich ist, müssen keine Datenschutzeinwilligung einreichen.

Ergebnisse

Sie können jetzt das Nachverfolgungssystem KINEXON SafeZone in Diagnoseanforderungen verwenden. Weitere Informationen zum Identifizieren potenziell exponierter Kontakte mithilfe von Diagnoseanforderungen finden Sie unter Potenziell exponierte Kontakte identifizieren.

Virtual Agent-Konversationen für Kontaktverfolgung

Kontaktverfolgung bietet eine Virtual Agent-Konversation, damit der Zustand potenziell exponierter Kontakte per SMS bewertet werden kann.

Kontaktverfolgung Übersicht

Ein Virtual Agent-Konversationsthema ermöglicht einen Dialog zwischen dem Virtual Agent (Chatbot) und einem Benutzer, damit ein bestimmtes Ziel erreicht werden kann. Das bereitgestellte Konversationsthema „Risiko“ für Kontaktverfolgung enthält Fragen, die potenziell exponierten Kontakten basierend auf der Fallaufgabenumfrage zu Risiko gestellt werden. Kontaktnachverfolger verwenden die Antworten, um den Gesundheitszustand eines potenziell exponierten Kontakts zu bewerten.

Von Kontaktverfolgung wird eine SMS-Outreach dazu verwendet, die Virtual Agent-Konversation zu initiieren und die Umfrage zu starten. Der Outreach der Fallaufgabenumfrage zu Risiko kann automatisch gesendet werden, wenn Benutzer als exponierte Kontakte zu Fallaufgaben hinzugefügt werden. Alternativ dazu können Kontaktnachverfolger die Umfrage während der Arbeit an einer Fallaufgabe manuell senden, indem Sie auf die Schaltfläche **SMS-Umfrage senden** klicken. Benutzer, die die Umfrage erhalten, können per SMS antworten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unternehmen können das Konversationsthema „Risiko“ und die Fallaufgabenumfrage zu Risiko wie bereitgestellt verwenden oder anpassen. Sie können beispielsweise einer oder mehreren Fragen die Antwortoption „Keine Angabe“ hinzufügen.

Hinweis:
Um die Anpassung abzuschließen, müssen Sie Changes auf das Konversationsthema Risiko in anwenden **Virtual Agent** > **Designer** und die Risiko-Fallaufgabenumfrage in **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**. Wenn Änderungen nur auf das Konversationsthema oder die Umfrage angewendet werden, werden das Thema und die Umfrage nicht aktualisiert.

- Weitere Informationen zum Aktualisieren von Konversationsthemen finden Sie unter Virtual Agent-Designer .
- Weitere Informationen zum Aktualisieren von Umfragen finden Sie unter Umfragedesigner .

Installations- und Setupanforderungen

Beachten Sie die folgenden Anforderungen, um Virtual Agent mit SMS zu verwenden:

- Ein Twilio-Konto und eine Telefonnummer.
- Die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme.

  Einzelheiten hierzu finden Sie unter Emergency Outreach installieren.
- Das Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot).
- Die Anwendung Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio).

  Weitere Informationen finden Sie unter Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio einrichten .

Beachten Sie die folgenden Anforderungen, die erfüllt sein müssen, damit Benutzer die Fallaufgabenumfrage zu Risiko per SMS ausfüllen können:

- Das Unternehmen muss Virtual Agent für die Verwendung mit SMS installieren und einrichten.
- Um SMS-Nachrichten für Kontaktverfolgung zu erhalten, müssen Benutzer eine Mobiltelefonnummer in ihrem Benutzerdatensatz [sys_user] haben. Mobiltelefonnummern müssen im E.164-Format vorliegen, z. B. +18585551212.
- Die Datenschutzeinwilligung für Kontaktverfolgung muss konfiguriert werden, bevor Benutzer auf SMS-Nachrichten antworten können. Weitere Informationen und Anweisungen finden Sie unter Einstellungen für Kontaktverfolgung die Datenschutzeinwilligung für einrichten.
- Benutzer müssen der Datenschutzeinwilligung zustimmen, bevor sie auf die Umfrage antworten können.

Fallaufgabenumfragen zu Risiko automatisch per SMS senden.

Als Administrator können Sie Kontaktverfolgung so konfigurieren, dass Fallaufgabenumfragen zu Risiko automatisch per SMS gesendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Installations- und Setupanforderungen zum Aktivieren von Virtual Agent-Konversationen für Kontaktverfolgung erfüllt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Konversationen für Kontaktverfolgung.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie die Eigenschaft *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey*, sodass Fallaufgabenumfragen zu Risiko automatisch gesendet werden können, wenn Benutzer zu exponierten Kontakten hinzugefügt werden. Potenziell exponierte Kontakte können per SMS auf die Umfragen antworten, sodass Kontaktnachverfolger ihren Gesundheitszustand bewerten können.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Eigenschaft *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey*.
   a. Navigieren zu **Kontaktverfolgung** > **Administration** > **Eigenschaften**.
   b. Legen Sie die Eigenschaft *sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey* auf **Ja** fest.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
2. **Wahlweise:** Ändern Sie die Fragen und Antworten der Umfrage, die an potenziell exponierte Kontakte gesendet werden.

   Example
   Sie können beispielsweise einer oder mehreren Fragen die Antwortoption „Keine Angabe“ hinzufügen.

   a. Aktualisieren Sie das Konversationsthema Risiko Virtual Agent in **Virtual Agent** > **Designer**. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Konversationsthemen finden Sie unter Virtual Agent-Designer .

   b. Aktualisiert die Risiko-Fallaufgabenumfrage in **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Umfragen finden Sie unter Umfragedesigner .

   Trouble?

   (Optional) Um die Anpassung abzuschließen, müssen Sie Changes auf das Konversationsthema Risiko in anwenden **Virtual Agent** > **Designer** und die Risiko-Fallaufgabenumfrage in **Umfrage** > **Umfragen anzeigen**. Wenn Änderungen nur auf das Konversationsthema oder die Umfrage angewendet werden, werden das Thema und die Umfrage nicht aktualisiert.

Ergebnisse

Beim Hinzufügen von Benutzern zu potenziell exponierten Kontakten in Fallaufgaben:

- Werden potenziell exponierte Kontakte automatisch der Zielgruppe der Fallaufgabenumfragen zu Risiko hinzugefügt.
- Wird mittels Outreach der Fallaufgabenumfrage zu Risiko die SMS-Benachrichtigung an die Zielgruppe gesendet und vom Virtual Agent werden die Antworten verarbeitet, wobei die Umfrage als SMS-Konversation ausgeführt wird.
- Werden Umfrageergebnisse in der Tabelle [asmt_metric_result] gespeichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wahrung des Datenschutzes der Benutzer in Kontaktverfolgung

Die Anwendung Kontaktverfolgung ermöglicht es Ihrem Unternehmen, den Datenschutz aller Benutzer zu wahren, da die Daten während des Prozesses äußerst zur Kontaktverfolgung vertraulich behandelt werden.

Die folgenden Kontaktverfolgung-Funktionen können Ihrem Unternehmen dabei helfen, den Datenschutz für Ihre Benutzer durchzusetzen:

Benutzer-Datenschutzeinwilligung

Stellen Sie den Benutzern die Datenschutzrichtlinie Ihres Unternehmens zur Verfügung und ermöglichen Sie ihnen, der Verwendung ihrer Daten für die Kontaktverfolgung zuzustimmen oder nicht. Verwenden Sie die Datenschutzeinwilligungsanforderung, um sicherzustellen, dass Ihre Benutzer die Datenschutzeinwilligungsanforderung bestätigen, bevor sie den Arbeitsplatz betreten.

Vertrauliche Fälle

Ermöglichen Sie es Fallmanagern, Fälle als vertraulich zu kennzeichnen, wenn sie für betroffene Benutzer erstellt wurden, die vollständigen Datenschutz benötigen. Auf vertrauliche Fälle können nur der Fallmanager und Benutzer auf der Beobachtungsliste zugreifen.

Datenaufbewahrung

Legen Sie einen Zeitrahmen fest, damit die Daten nicht länger als erforderlich gespeichert werden.

Organisationen sind allein verantwortlich für die Einhaltung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze zur Erfassung, Verwendung, Offenlegung und Aufbewahrung personenbezogener Daten und sollten alle in der Anwendung verfügbaren Funktionen aktivieren, nicht aktivieren oder anpassen, um die spezifischen Anforderungen der Organisation zu erfüllen.

Benutzer-Datenschutzeinwilligung für Kontaktverfolgung

Die Anwendung Kontaktverfolgung ermöglicht Ihnen das Senden von Benachrichtigungen an Benutzer, deren Einwilligung für die Kontaktverfolgung eingeholt werden soll Sie können Benutzerdaten für die Kontaktverfolgung basierend auf der für einen Standort festgelegten Datenschutzkonfiguration und der Antwort des Benutzers auf die Datenschutzeinwilligungsanforderung verwenden.

Sie können festlegen, ob für bestimmte Standorte Datenschutzeinwilligungen erforderlich sind. Wenn für einen Standort keine Datenschutzeinwilligung erforderlich ist, können die Benutzerdaten dieses Standorts automatisch für die Kontaktverfolgung berücksichtigt werden.

Wenn für einen Standort Datenschutzeinwilligungen erforderlich sind und ein Benutzer der Verwendung der Daten nicht zugestimmt hat, wird dieser Benutzer gekennzeichnet, was folgende Auswirkungen auf die Kontaktverfolgung hat:

- Sie können einen Fall für diese Benutzer erstellen, aber keine Diagnoseanforderung für sie ausführen.
- Sie können keine Diagnoseanforderung erstellen, um potenziell betroffene Benutzer für diese Benutzer zu identifizieren.
- Wenn eine Diagnoseanforderung für den Benutzer erstellt wurde, bevor der Benutzer die Einwilligung abgelehnt hat, können Sie die Diagnoseanforderung nicht ausführen.
- In einer Diagnoseanforderung für einen anderen betroffenen Benutzer werden nicht zustimmende Benutzer aus der Liste der betroffenen Benutzer ausgeschlossen. Sie können den betroffenen Benutzern jedoch manuell hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Datenschutzeinwilligungsanforderungen stellen sicher, dass Ihre Benutzer eine Datenschutzeinwilligung ausfüllen, bevor sie den Arbeitsplatz betreten, um die Verwendung ihrer Daten für die Kontaktverfolgung zu erleichtern.

- Für Benutzer, die der Verwendung ihrer Daten für die Kontaktverfolgung zustimmen, wird der Status ihrer Datenschutzeinwilligungsanforderung in „Freigegeben“ geändert. Das Erfüllen der Datenschutzeinwilligungsanforderung berechtigt diese Benutzer zum Betreten des Arbeitsplatzes.
- Für Benutzer, die der Verwendung ihrer Daten für die Kontaktverfolgung nicht zustimmen, wird der Status ihrer Datenschutzeinwilligungsanforderung in „Nicht Freigegeben“ geändert. Das Erfüllen der Datenschutzeinwilligungsanforderung berechtigt diese Benutzer zum Betreten des Arbeitsplatzes.

Wichtig:
Alle Daten, die für die Kontaktverfolgung gesammelt wurden, bevor ein Benutzer die Einwilligung widerruft, bleiben im System. Die Daten werden abhängig von Ihren Einstellungen für die Datenspeicherung aus dem System gelöscht.

Datenschutzeinwilligungen Kontaktverfolgung einrichten

Als Administrator müssen Sie die folgenden Einstellungen konfigurieren, um Datenschutzeinwilligungen mit Kontaktverfolgung zu verwenden:

1. Ändern oder fügen Sie eine Datenschutzeinwilligungsvorlage für Kontaktverfolgung hinzu
2. Generieren Sie standortbasierte Datenschutzkonfigurationen für Kontaktverfolgung
3. Einen benutzerdefinierten Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungskanal erstellen.
4. E-Mail-Benachrichtigungen für eine Datenschutzeinwilligungsanforderung konfigurieren.
5. Konfigurieren Sie eine Notfall-Kontaktaufnahme -Benachrichtigung für Kontaktverfolgung -Datenschutzeinwilligungen

Notfall-Kontaktaufnahme -Benachrichtigung für Datenschutzzustimmungen von Mitarbeitern in Kontaktverfolgung senden

Senden Sie bei Bedarf eine Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung an Mitarbeiter, um die Datenschutzrichtlinie bereitzustellen und ihre Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten für das Contact Tracing einzuholen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme installiert haben. Details finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme installieren.

Mitarbeiter müssen die Now® Mobile-App auf ihren Telefonen installiert haben, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie in der App Now Mobile.

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Die Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigung wird nur einmal an einen Benutzer gesendet, auch wenn sich der Benutzer in der Zielgruppe mehrerer Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigungen befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach an**.
2. Öffnen Sie den Outreach-Datensatz **User Privacy Consent (Benutzer-Datenschutzeinwilligung)**.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Safe Workplace-Zielgruppe** die Zielgruppe aus der Liste aus und klicken Sie auf **Speichern**.
   Wenn Sie keine Zielgruppe definiert haben, klicken Sie auf **Neu** und definieren Sie eine Zielgruppe aus Benutzerlisten, Gruppen, Abteilungen, Standorten usw. Nachdem Sie die Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppe gespeichert haben, können Sie damit eine Outreach-Nachricht senden. Weitere Informationen finden Sie unter Safe Workplace-Zielgruppe hinzufügen.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration Datenschutzeinwilligung** im Feld **Antwortmodus** aus.
5. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Outreach, um standortspezifische Datenschutzeinwilligungen bereitzustellen, indem Sie das Kontrollkästchen **Land verwenden** auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** aktivieren.

   (Optional) Wenn diese Option aktiviert ist, hat der Text der Datenschutzerklärung in der Standort-Datenschutzkonfiguration Vorrang vor dem Text in den Datenschutzeinwilligungsvorlagen. Dieser Text wird für den Outreach, die Systembenachrichtigungs-E-Mail und die Push-Benachrichtigung verwendet. Wenn Sie den Text aktualisieren müssen, den Benutzer erhalten, müssen Sie die Datenschutzerklärung des Standorts ändern.

   Weitere Informationen zum Aktualisieren der Datenschutzerklärung eines Standorts finden Sie unter Standortbasierte Datenschutzkonfigurationen generieren.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** eine Benachrichtigung im Feld **Benachrichtigung** und wählen Sie aus, wie die Benachrichtigung gesendet werden soll.
   - Um die Benachrichtigung per E-Mail zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung**.
   - Um eine Push-Benachrichtigung an ein Mobilgerät zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Now Mobile Push-Benachrichtigung**.

     Diese Option ist nur verfügbar, wenn das Plugin „ServiceNow NowMobile App Screens and Applet Launcher“ (com.glide.mobile-employee) aktiviert ist.

     Für Push-Benachrichtigungen wird das Benachrichtigungsgerät „ServiceNow Request Application“ verwendet. Wenn ein Benutzer seine mobile Anwendung bei einer Instanz registriert, wird dieses Benachrichtigungsgerät automatisch in seinen Benachrichtigungseinstellungen erstellt. Stellen Sie sicher, dass dieses Gerät für die Benutzer aktiv ist, die die Push-Benachrichtigung erhalten sollen.
7. Überprüfen Sie den Nachrichteninhalt.
   - Überprüfen Sie bei E-Mail-Benachrichtigungen den E-Mail-Betreff und den E-Mail-Text und ändern Sie sie bei Bedarf.
   - Überprüfen Sie bei Push-Nachrichten die Nachrichtendetails.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Änderungen an der Zielgruppe und der Inhaltskonfiguration werden gespeichert.
9. Klicken Sie auf **Zeitplan**, um eine Benachrichtigung zu senden.
10. Klicken Sie im Popup-Fenster „Geplantes Skript” auf **Jetzt ausführen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die Benachrichtigung wird an die Zielgruppe gesendet.

Hinweis:
Die Outreach-Benachrichtigung wird nicht an Benutzer in der ausgewählten Zielgruppe gesendet, für die kein Standort in ihrem Benutzerprofil festgelegt ist oder deren Datenschutzeinwilligung in der Datenschutzkonfiguration des Standorts deaktiviert ist.

Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie die Datenschutzeinwilligungen der Anwender in Kontaktverfolgung zum Anzeigen, wer auf die Benachrichtigung geantwortet hat.

Antworten Sie auf eine Anforderung einer Datenschutzeinwilligung in Kontaktverfolgung

Wenn Sie eine Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigung per E-Mail oder auf ein Mobilgerät erhalten, lesen Sie die Datenschutzrichtlinie und übermitteln Sie eine Antwort, in der angegeben ist, ob Sie der Verwendung Ihrer Daten für das Contact Tracing zustimmen.

Vorbereitungen
Sie müssen eine Push-Benachrichtigung per E-Mail oder auf ein Mobilgerät erhalten haben, um Ihre Antwort auf die Datenschutzeinwilligungsanforderung senden zu können.
Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.privacy_consent_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auch auf den in der Benachrichtigung enthaltenen Link klicken, um Ihre Antwort zu senden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Datenschutz** > **Meine Datenschutzeinwilligung**.
2. Lesen Sie die Datenschutzerklärung im Feld – **Datenschutzerklärung**.
3. Wählen Sie Ihre Antwort aus und klicken Sie auf **Absenden**.
   - Wenn Sie der Datenschutzrichtlinie und der Verwendung Ihrer Daten zustimmen, wählen Sie **Ich stimme zu**.
   - Wenn Sie nicht möchten, dass das Unternehmen Ihre Daten verwendet, wählen Sie **Stimme nicht zu**.

Hinweis:
Wenn Sie der Datenschutzeinwilligung zuvor zugestimmt haben, ist die Option **Einwilligung zurückziehen** verfügbar. Sie können Ihre Antwort ändern, um Ihre Einwilligung zu widerrufen, indem Sie **Einwilligung zurückziehen** wählen und auf **Absenden** klicken.

Ergebnisse
Ihre aktuelle Entscheidung bezüglich der Datenschutzeinwilligung wird aktualisiert.
Der Status der Benachrichtigung wird auf „Bestätigt“ aktualisiert.

Wenn die Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installiert und eine Arbeitsschutzanforderung für die Datenschutzeinwilligung aktiviert ist, wird ein Datensatz mit dem Anforderungsstatus erstellt:

- Wenn Sie der Datenschutzrichtlinie und der Verwendung Ihrer Daten zugestimmt haben, wird der Anforderungsstatus in „Freigegeben“ geändert.
- Wenn Sie der Einwilligung nicht zugestimmt oder sie widerrufen haben, wird der Anforderungsstatus auf „Nicht freigegeben“ aktualisiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Senden Sie eine Datenschutzeinwilligung für Kontaktverfolgung von einem Mobiltelefon aus

Wenn Sie eine Push-Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigung auf ein Mobilgerät erhalten, lesen Sie die Datenschutzrichtlinie und geben Sie an, ob Sie der Verwendung Ihrer Daten für das Contact Tracing zustimmen.

Vorbereitungen

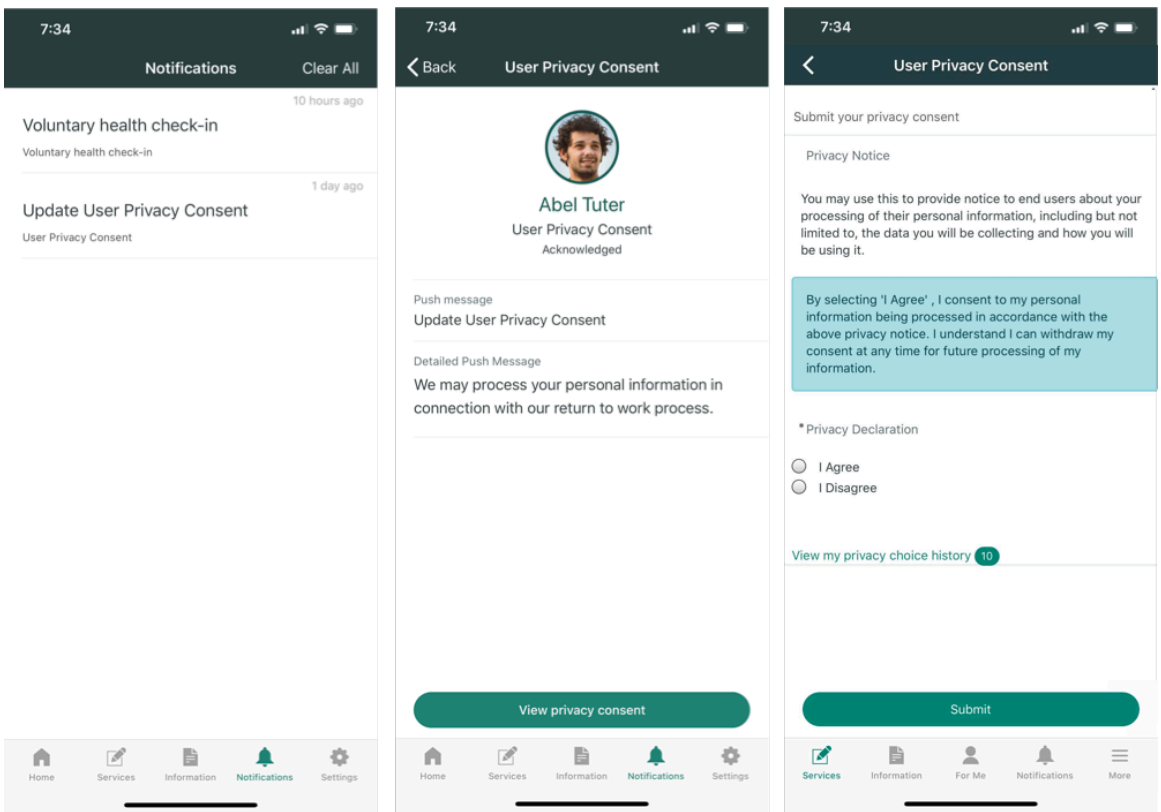
Um Mobile-Push-Benachrichtigungen zu erhalten, benötigen Sie Now® Mobile App.

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.privacy_consent_user

Prozedur

1. Tippen Sie auf die Benachrichtigung, um die Nachricht zu öffnen.
2. Tippen Sie in der Nachricht auf **View privacy consent (Datenschutzeinwilligung anzeigen)**.
3. Lesen Sie die Datenschutzerklärung im Feld – **Datenschutzerklärung**.
4. Wählen Sie Ihre Antwort aus und klicken Sie auf **Absenden**.
   - Wenn Sie der Datenschutzrichtlinie und der Verwendung Ihrer Daten zustimmen, wählen Sie **Ich stimme zu**.
   - Wenn Sie nicht möchten, dass das Unternehmen Ihre Daten verwendet, wählen Sie **Stimme nicht zu**.

Hinweis:
Wenn Sie der Datenschutzeinwilligung zuvor zugestimmt haben, ist die Option **Einwilligung zurückziehen** verfügbar. Sie können Ihre Antwort ändern, um Ihre Einwilligung zu widerrufen, indem Sie **Einwilligung zurückziehen** wählen und auf **Absenden** klicken.



Ergebnisse

Ihre aktuelle Entscheidung bezüglich der Datenschutzeinwilligung wird aktualisiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Status der Benachrichtigung wird auf „Bestätigt“ aktualisiert.

Wenn die Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installiert und eine Arbeitsschutzanforderung für die Datenschutzeinwilligung aktiviert ist, wird ein Datensatz mit dem Anforderungsstatus erstellt.

- Wenn Sie der Datenschutzrichtlinie und der Verwendung Ihrer Daten zugestimmt haben, wird der Anforderungsstatus in „Freigegeben“ geändert.
- Wenn Sie der Einwilligung nicht zugestimmt oder sie widerrufen haben, wird der Anforderungsstatus auf „Nicht freigegeben“ aktualisiert.

Überprüfen Sie die Datenschutzeinwilligungen der Anwender in Kontaktverfolgung

Überprüfen Sie die Benutzer-Datenschutzeinwilligungen von Mitarbeitern, die eine Benachrichtigung erhalten haben, in der sie aufgefordert wurden, ihre Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten für das Contact Tracing zu erteilen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Datenschutz** > **Datenschutzeinwilligungen der Anwender**.
2. Klicken Sie auf den Status in der Spalte **Einwilligungsstatus**, um den Einwilligungsdatensatz des Mitarbeiters zu öffnen.
3. Überprüfen Sie die Antworten des Mitarbeiters in der zugehörigen Liste des Einwilligungsverlaufs.
   - Wenn Mitarbeiter geantwortet und der Verwendung ihrer Daten zugestimmt haben, lautet die Einstellung für den **Ich stimme** zu.
   - Wenn Mitarbeiter geantwortet haben, der Verwendung ihrer Daten jedoch nicht zugestimmt haben, lautet die Einstellung für den **I Disabled** (Ist nicht einverstanden).
   - Wenn Mitarbeiter der Verwendung ihrer Daten zugestimmt haben, die , lautet die Einstellung für den Einwilligungsstatus Einwilligung **widerrufen**.
   - Wenn Mitarbeiter noch nicht geantwortet haben, lautet die Einstellung für den **Warten auf Antwort**.

Hinweis:
Der Datensatz des Einwilligungsverlaufs mit dem Datum der Übermittlung der letzten Einstellung ist die letzte Antwort des Mitarbeiters.

Sie können die Benachrichtigung erneut an Mitarbeiter senden, die noch nicht geantwortet haben.

Abzeichendaten von Benutzern erfassen

Sie verwalten in der Anwendung Kontaktverfolgung Daten für Benutzerabzeichen und Abzeichenleser. Identifizieren Sie potenziell exponierte Benutzer, die möglicherweise mit betroffenen Benutzern in Kontakt gekommen sind, indem Sie ihre Abzeichen-Swipe-Daten in die Anwendung importieren.

Verwenden Sie die Swipe-Daten des Abzeichens, wenn die Diagnoseanforderungen in der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr ausgeführt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abzeichenleserdetails hinzufügen

Erstellen Sie Einträge für alle an Ihrem Arbeitsplatz installierten Abzeichenleser, um den Zugang von Mitarbeitern zu Gebäuden, Stockwerken und Arbeitsbereichen zu steuern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.badge_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Ihre Abzeichenleserdaten auch aus einer Excel-Tabelle importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einfacher Import von Daten aus einer Liste .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Abzeichenverwaltung** > **Abzeichenleser**.
2. Um Details eines neuen Abzeichenlesers hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu** oder wählen Sie einen vorhandenen Abzeichenleser aus, um die Details zu bearbeiten.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Abzeichenleser-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Geräts. Verwenden Sie einen Namen, der die Identifizierung des Geräts erleichtert.
Aktiv	Option zur Kennzeichnung des Funktions- oder Verfügbarkeitsstatus des Geräts. Wenn ein Abzeichenleser nicht funktioniert oder entfernt wird, deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Status	Status des Geräts. Wenn das Gerät repariert wird oder ein Problem aufweist, können Sie den Status in dieses Feld eingeben.
Gerät-Identifier	Eindeutige ID des Geräts. Dieser Wert kann die Hardware-ID oder Seriennummer des Geräts sein.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Geräts
Stockwerkname	Standort, an dem das Gerät in den Räumlichkeiten installiert ist.
Typ	Typ, durch den bestimmt wird, ob das Gerät am Ein- oder Ausgangspunkt des Arbeitsbereichs, Stockwerks, eingeschränkten Bereichs oder an den Ein- oder Ausgangstoren von Gebäuden installiert ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Anwenderabzeichen hinzufügen

Fügen Sie Anwenderabzeichen hinzu, die den Mitarbeitern zur Verwendung mit Abzeichenlesern zugewiesen werden, wenn sie die kontrollierten Zugangsorte am Arbeitsplatz betreten oder verlassen. Diese Abzeichen können mit Abzeichenlesern für Gebäudeeingänge, Ausgangstore oder Stockwerke verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.badge_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Ihre Anwenderabzeichendaten auch aus einer Excel-Tabelle importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einfacher Import von Daten aus einer Liste .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Abzeichenverwaltung** > **Anwenderabzeichen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um Details eines neuen Anwenderabzeichens hinzuzufügen oderwählen Sie ein vorhandenes Anwenderabzeichen zur Bearbeitung aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Anwenderabzeichen-Formular

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zur Kennzeichnung des Anwenderabzeichens als aktiv. Nur aktive Anwenderabzeichen können durch den Abzeichenleser gezogen werden.
Abzeichennummer	Eindeutige Abzeichennummer
Anwender	Name des Mitarbeiters, der das Abzeichen besitzt
Facility-Code	Code, der den ursprünglichen Standort des Mitarbeiters und des Abzeichens identifiziert

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Abzeichenleserdaten aus Excel-Tabelle importieren

Importieren Sie die Daten des Abzeichenlesers aus einer Excel-Tabelle in die Tabelle des Abzeichenzugriffsregisters.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie alle Daten Ihres Anwenderabzeichens und Abzeichenlesers hinzugefügt haben.

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.badge_manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Abzeichenverwaltung** > **Zugriffsregister für Abzeichen**.
2. Klicken Sie auf **Abzeichendaten importieren**.
3. Öffnen Sie in der Liste „Geplante Datenimporte” **Abzeichenzugriffsregister – Geplanter Import**.
4. Hängen Sie die Excel-Datei an und laden Sie Daten in die Tabelle „Import Set”.
   a. Klicken Sie auf das Vorschausymbol ( ) neben dem Feld **Datenquelle** und klicken Sie dann auf **Datensatz öffnen**.
   b. Klicken Sie im Formular „Datenquelle” auf das Symbol „Anhänge verwalten” ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie auf **Datei wählen** und wählen Sie die Excel-Quelldatei aus.

d. Klicken Sie auf **Alle herunterladen**.
Die Excel-Datei wird dem Datenquellen-Datensatz angefügt.

e. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Alle Datensätze laden**, um die Excel-Daten zu laden.
Die importierten Daten sind in der neuen Import-Set-Tabelle verfügbar, Stufe des Abzeichenzugriffsregisters [sn_imt_tracing_badge_access_register_stage].

5. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.
Der Prozess wird im Hintergrund ausgeführt, sodass Daten aus der Tabelle für die Stufe des Abzeichenzugriffsregisters in die Abzeichenzugriffsregister-Tabelle geladen werden.

Hinweis:
Je nach Anzahl der Datensätze in der Excel-Quelldatei kann es länger dauern, bis die importierten Daten in der Abzeichenzugriffsregister-Tabelle verfügbar sind.

6. **Wahlweise:** Vergewissern Sie sich, dass die Datensätze in die Tabelle „Badgezugangsregister“ importiert wurden, indem Sie zu navigieren **Kontaktverfolgung** > **Abzeichenverwaltung** > **Zugriffsregister für Abzeichen**.

Zugehörige Informationen

Daten mit Import Sets importieren

Datenimport planen

Risikopunktzahlen in Kontaktverfolgung erfassen

Identifizieren Sie gefährdete und potenziell exponierte Benutzer, indem Sie Risikopunktzahlen von ihren Wearable-Geräten und externen Systemen importieren und überwachen.

Verwenden Sie Risikopunktzahlen, um gefährdete und potenziell exponierte Benutzer durch die Integration der Devvio DevvTrace-Plattform zu identifizieren. Erstellen Sie Fälle, um potenziell gefährdete oder infizierte Benutzer auf Grundlage ihrer Punktzahlen zu untersuchen.

Die Devvio DevvTrace-Plattform sammelt Daten von unterstützten Wearable-Geräten und generiert eine Risikopunktzahl. Verwenden Sie Kontaktverfolgung und die Devvio-API, um Daten in die Tabelle „Devvio-Anwenderrisikoberichte“ [sn_imt_tracing_devvio_users_risk_report] zu importieren. Sie können diese Daten wie folgt verwenden:

- Aktualisieren Sie die Tabelle „Devvio-Anwenderrisikoberichte“ täglich mit der regelmäßigen Aufgabe für die Devvio-Integration.
- Erstellen Sie automatisch Fälle und Arbeitsnotizen, wenn eine Risikopunktzahl gleich oder größer als ein Risikoschwellenwert ist.
- Überprüfen Sie den Bericht „Tägliche Risikopunktzahlen für Devvio-Anwender“, um tägliche Trends zu analysieren. Die Indikatorquelle für die Verwendung in Performance Analytics lautet „Devvio.Users.Risk.Report“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Devvio-Integration konfigurieren

Konfigurieren Sie Kontaktverfolgung-Eigenschaften, um Risikopunktzahlen von der DevvTrace-Plattform mithilfe der Devvio-API zu importieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie einen Benutzernamen und ein Passwort für den Devvio-Administrator haben.

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.wearable_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow Kontaktverfolgung wird in die DevvTrace-Plattform integriert, um Benutzerrisikopunktzahlen basierend auf Interaktionen am Arbeitsplatz zu erfassen. Zur Nutzung der Risikopunktzahlen von DevvTrace müssen Ihre Mitarbeiter unterstützte Wearables verwenden und Sie müssen über Zugriffspunkte für Devvio verfügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Legen Sie die mit der Devvio-Integration verbundenen Kontaktverfolgung-Eigenschaftswerte fest.

Kontaktverfolgungs-Eigenschaften für die Devvio-Integration

Eigenschaft	Beschreibung
sn_imt_tracing.devvio.login.api.endpoint	API-Endpunkt für die Anmeldung bei der Devvio-Instanz und den Zugriff auf DevvTrace-Daten
sn_imt_tracing.devvio.integration.username	Devvio-Administrator-Benutzername
sn_imt_tracing.devvio.integration.password	Devvio-Administrator-Passwort
sn_imt_tracing.devvio.risk.report.api.endpoint	Endpunkt der Devvio-Risikobericht-API zum Abrufen von Risikoberichten und Punktzahlen
sn_imt_tracing.devvio.risk.threshold	Der Risikoschwellenwert für die Erstellung eines Devvio-Falls. Der Standardwert ist 90. ○ Wenn die Risikopunktzahl größer oder gleich diesem Wert, aber kleiner als 100 ist, wird der Gesundheitszustand auf **Wird untersucht** festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	○ Wenn die Risikopunktzahl 100 beträgt, wird der Gesundheitszustand unabhängig von diesem Wert auf **Infiziert** festgelegt.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Der Devvio-Anwenderrisikobericht wird täglich um Mitternacht (00:00) aktualisiert. Neue Fälle werden erstellt, wenn Risikopunktzahlen die Erstellung von Devvio-Fällen auslösen. In diesen Fällen wird die Meldequelle auf **Wearable** festgelegt. Wenn ein Benutzer einen offenen Fall hat und seine Risikopunktzahl größer oder gleich dem Risikoschwellenwert ist, wird der Fall aktualisiert und eine Arbeitsnotiz wird hinzugefügt.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer mit einem offenen Fall einen anderen Gesundheitszustand als **Freigegeben** hat, wird eine Arbeitsnotiz hinzugefügt, die Quelle bleibt jedoch unverändert. Wenn ein Benutzer mit einem offenen Fall den Gesundheitszustand **Freigegeben** hat, wird sein Gesundheitszustand auf **Wird untersucht** oder **Infiziert** aktualisiert und eine Arbeitsnotiz wird hinzugefügt. Die Quelle für den Fall bleibt unverändert.

Protokolldaten für den WLAN-Zugriff abrufen

Kontaktverfolgung bietet die folgenden Optionen:

- Daten manuell aus einer Microsoft Excel-Tabelle hochladen, indem Sie die Option zum Importieren von WLAN-Zugriffsprotokollen verwenden
- WLAN-Zugriffsprotokolle automatisch mithilfe der Integrationsoption aus externen Systemen abrufen

Eine Integration mit folgenden Systemen ist verfügbar:

Integration mit Mist Systems

Verwenden Sie die Mist Systems-API, um die WLAN-Zugriffsprotokolldaten automatisch in die WLAN-Zugriffsregistertabelle zu importieren.

Integration mit Cisco DNA Spaces

Importieren Sie die WLAN-Zugriffsdaten von Cisco DNA Spaces in die WLAN-Zugriffsregistertabelle [sn_imt_tracing_wifi_access_register], indem Sie entweder einen Proximitätsbericht erstellen oder die Zugriffsdaten in eine Tabelle herunterladen und dann hochladen.

- Microsoft Excel-Tabelle: Laden Sie den Proximitätsbericht von Cisco DNA Spaces herunter und hängen Sie die Datei in der Diagnoseanforderungsaufgabe an.
- Proximitätsbericht: Melden Sie sich beim Cisco DNA Spaces-Portal an und generieren Sie den Proximitätsbericht, indem Sie die Aufgabennummer der Diagnoseanforderung angeben. Der Proximitätsbericht mit den WLAN-Zugriffsprotokollen wird in der WLAN-Zugriffsregistertabelle veröffentlicht.

  Weitere Informationen finden Sie unter Daten potenziell exponierter Benutzer aus einer Datenquelle abrufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- WLAN-Zugriffsdatendateien: Importieren Sie WLAN-Zugriffsdaten aus den Dateien von einem gesicherten FTP-Server in die WLAN-Zugriffsregistertabelle. Das Cisco DNS Spaces-System lädt diese Rohdatendateien, die die WLAN-Zugriffsdaten enthalten, täglich zu einem geplanten Zeitpunkt hoch. Die Daten werden aus diesen Dateien importiert, wenn Sie die Diagnoseanforderung ausführen, um potenziell exponierte Mitarbeiter zu identifizieren.

Hinweis:
Die Datei vom SFTP-Server für einen bestimmten Tag wird nur einmal in die WLAN-Zugriffsregistertabelle importiert. Alle nachfolgenden Diagnoseanforderungen verwenden die Daten in der Tabelle, um die Liste potenziell risikogefährdeter Mitarbeiter zu generieren.

Tragbare Geräte hinzufügen, die Mitarbeitern zugewiesen sind.

Fügen Sie tragbare Geräte wie Bluetooth LE-fähige Geräte hinzu, die Mitarbeitern zugewiesen sind, damit sie sich mit dem WLAN an Ihrem Arbeitsplatz verbinden können.

Vorbereitungen

Die Daten der tragbaren Geräte sind in der Tabelle „Wearable-Technologie“ [cmdb_ci_wearable] gespeichert. Die Tabelle wird mit der CMDB CI Class Models-Anwendung installiert, die im ServiceNow Store verfügbar ist. Stellen Sie sicher, dass die CMDB CI Class Models-Anwendung installiert und aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-CI-Klassenmodelle.

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.wifi_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Daten der tragbaren Geräte auch aus einer Excel-Tabelle importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Einfacher Import von Daten aus einer Liste.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **WLAN-Zugriffsverwaltung** > **Wearables**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um Details eines neuen Geräts hinzuzufügen oder wählen Sie ein vorhandenes Gerät zur Bearbeitung aus.
3. Füllen Sie in dem Formular die folgenden für die Kontaktverfolgung erforderlichen Felder aus.

Formular „Wearable-Technologie“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des tragbaren Geräts
Asset-Tag	Eindeutige ID zur Identifizierung des tragbaren Geräts
Zugewiesen an	Name des Mitarbeiters, der über das Gerät verfügt
Kategorie	Kategorie des Geräts
MAC-Adresse	MAC-Adresse des Geräts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Führen Sie die Schritte unter Formularlayout konfigurieren aus, um dieses Feld dem Formular „Wearables“ hinzuzufügen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Organisation erstellen und Standorte laden

Erstellen Sie eine Organisation, für die Sie die WLAN-Zugriffsprotokolle mithilfe von Mist Systems erfassen. Nachdem Sie eine Organisation erstellt haben, laden Sie Standorte mithilfe einer regelmäßigen Aufgabe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.wifi_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jede Etage in der Organisation kann als Standort betrachtet werden. Jeder Standort kann weiter in Zonen unterteilt werden. In jeder Zone können sich mehrere WLAN-Router befinden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Mist Systems** > **Organisationen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Organisation“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Organisation.
Organisations-ID	Eindeutige ID der Organisation. Um die Organisations-ID zu erhalten, benötigen Sie die Netzwerkadministratorrolle. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation über Mist Systems.
Aktiv	Option zur Kennzeichnung des Verfügbarkeitsstatus der Organisation. Wenn die Organisation entfernt wird, deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Lieferant	Mist Systems
API-Token	API-Token, das für die Organisation generiert wird. Um das API-Token zu erhalten, benötigen Sie die Netzwerkadministratorrolle. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation über Mist Systems.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Klicken Sie auf **Sites laden**.
   Die Standorte der Organisation werden automatisch aus Mist Systems abgerufen und in der zugehörigen Liste **Sites** angezeigt. Später wird ein geplanter Auftrag – **Mist Sites laden** – zur geplanten Zeit ausgeführt und aktualisiert die Sites-Liste für jede konfigurierte Organisation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Option **BLE aktiviert** auswählen, können Sie potenziell infizierte Mitarbeiter in den WLAN-Zugriffsprotokollen identifizieren, indem Sie alle korrelieren, die über Bluetooth LE-Geräte mit dem WLAN verbunden waren. Wenn eine Site BLE-fähig ist, wird das Kontrollkästchen **BLE aktiviert** im Sites-Formular aktiviert.

Cisco DNA Spaces-Einstellungen für WLAN-Zugriffsprotokolle konfigurieren

Richten Sie die Cisco DNA Spaces-Integration für WLAN-Zugriffsprotokolle ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Integration von Cisco DNS Spaces bietet zwei Optionen zum Abrufen der WLAN-Zugriffsdaten von Cisco DNA Spaces in Ihre ServiceNow-Instanz.

- Durch Generieren und Herunterladen des Proximitätsberichts aus dem Cisco DNA Spaces-Portal oder durch einen manuellen Import.
- Durch Importieren von WLAN-Rohdatendateien von einem gesicherten FTP -Server (SFTP). Diese Dateien werden täglich zu festgelegten Zeiten von Cisco DNA Spaces hochgeladen.

Um anzugeben, welche Option verwendet werden soll, konfigurieren Sie die Systemeigenschaft *sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier*. Für jede Option müssen Sie auch zusätzliche Einstellungen vornehmen.

Prozedur

1. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um WLAN-Zugriffsdaten aus dem Proximitätsbericht zu verwenden.

   a. Erstellen Sie einen OAuth-Anwendungsendpunkt für Cisco DNA Spaces und geben Sie die Client-ID und das Client-Secret für Cisco frei, um die Integration auf ihrer Seite abzuschließen.

   Geben Sie im Formular „Anwendungsregistrierungen“ die folgende Rückruf-URL im Feld **Umleitungs-URL** basierend auf der Region ein:

   - Region USA: https://dnaspaces.io/integrations/servicenow
   - Region Europa: https://dnaspaces.eu/integrations/servicenow

   Weitere Informationen zum Erstellen des OAuth-Anwendungsendpunkts und Beschreibungen anderer Felder im Formular finden Sie unter Endpunkte für Clients für den Zugriff auf die Instanz erstellen .

   b. Melden Sie sich beim Cisco DNA Spaces-Portal an, um die Anwendung zu registrieren und zu authentifizieren und die Integration abzuschließen.

   c. Legen Sie den Grad der Nähe in der Systemeigenschaft *sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference* fest, bei dem die Interaktion des Mitarbeiters mit einem betroffenen Mitarbeiter als potenzielles Risiko betrachtet wird.
   Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften für Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr..

   d. Überprüfen Sie das Script Include *DiagnosticTaskImportUtil* des Basissystems.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Script Include `DiagnosticTaskImportUtil` erstellt eine Datenquelle aus dem Anhang in einer Diagnoseanforderungsaufgabe und importiert die Daten in die WLAN-Zugriffsregistertabelle [sn_imt_tracing_wifi_access_register].

Weitere Informationen finden Sie unter Skripteinbindungen .

2. Legen Sie Systemeigenschaften fest, die vom SFTP-Server in die WLAN-Zugriffsregistertabelle importierten WLAN-Zugriffsdatendateien zu verwenden.

   a. Navigieren zu **Kontaktverfolgung** > **Administration** > **Eigenschaften**.

   b. Konfigurieren Sie die folgenden Systemeigenschaften:

   - `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server`
   - `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port`
   - `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path`
   - `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time`
   - `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username`
   - `sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password`

   Weitere Informationen zu diesen Eigenschaften finden Sie unter Systemeigenschaften für Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr..

3. Konfigurieren Sie Bürostandorte mit Cisco-WLAN-Geräten.

   a. Navigieren zu **Kontaktverfolgung** > **WLAN-Zugriffsverwaltung** > **WLAN-Diagnoseeinstellungen**.

   b. Klicken Sie auf **Standorteinstellungen generieren**.

   c. Wählen Sie im Fenster „Standorteinstellungen generieren“ in der Liste die Option **Cisco DNA Spaces verwenden** aus.

   d. Klicken Sie auf **OK**.
   Alle Standorte mit der Einstellung **Cisco DNA Spaces verwenden** verwenden die WLAN-Zugriffsdaten von Cisco DNA Spaces.

Nächste Maßnahme

Führen Sie die Diagnoseanforderung mithilfe der WLAN-Zugriffsprotokolle für einen Mitarbeiter aus, der für eine Bedingung (z. B. COVID-19) als positiv klassifiziert ist und sich an einem Standort mit einem Cisco WLAN-Netzwerk befindet. Die WLAN-Zugriffsprotokolle bieten eine Liste potenziell betroffener Mitarbeiter, die dasselbe WLAN-Netzwerk wie der betroffene Mitarbeiter verwendet haben. Weitere Informationen zum Ausführen einer Diagnoseanforderung finden Sie unter Potenziell exponierte Benutzer identifizieren.

Tabellen mit WLAN-Zugriffsprotokollen importieren

Importieren Sie WLAN-Zugriffsprotokolle mithilfe einer Excel-Tabelle in die WLAN-Zugriffsregistertabelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.wifi_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **WLAN-Zugriffsverwaltung** > **WLAN-Zugriffsregister**.
2. Klicken Sie auf **WLAN-Zugriffsdaten importieren**.
3. Öffnen Sie in der Liste „Geplante Datenimporte” **WLAN-Zugriffsregister Geplanter Import**.
4. Öffnen Sie im Feld **Datenquelle** den Datensatz **WLAN-Zugriffsregister Datenquelle**.
   a. Klicken Sie auf das Symbol „Anhänge verwalten” ( ).
   b. Klicken Sie auf **Datei wählen** und wählen Sie die Excel-Quelldatei aus.
   c. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Alle Datensätze laden**, um die Excel-Daten zu laden.
5. Navigieren Sie zum Datensatz des geplanten Imports.
6. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.
   Der Prozess wird im Hintergrund ausgeführt, sodass Daten aus der Tabelle für die Phase des WLAN-Zugriffsregisters in die Tabelle für WLAN-Zugriffsregister geladen werden.

   Hinweis:
   Die Anzahl der Datensätze in der Excel-Quelldatei beeinflusst die erforderliche Zeit, bis die importierten Daten in der Tabelle für WLAN-Zugriffsregister verfügbar sind.

7. **Wahlweise:** Stellen Sie sicher, dass die Datensätze in die Tabelle „WLAN-Zugriffsregister“ importiert wurden, indem Sie zu navigieren **Kontaktverfolgung** > **WLAN-Zugriffsverwaltung** > **WLAN-Zugriffsregister**.

WLAN-Zugriffsprotokolle aus Mist Systems verwenden

Identifizieren Sie potenziell exponierte Mitarbeiter mithilfe von WLAN-Zugriffsprotokollen aus Mist Systems.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.wifi_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow Kontaktverfolgung lässt sich in die externe Anwendung Mist Systems integrieren, um WLAN-Zugriffsprotokolle für Unternehmen zu erfassen und zu verarbeiten. Um Zugriffsprotokolle aus Mist Systems zu nutzen, müssen an Ihrem Arbeitsplatz Mist-Zugriffspunkte installiert sein.

Prozedur

1. Richten Sie die WLAN-Eigenschaften für Kontaktverfolgung ein.
   - Standardmäßig sind die Asset-Daten in der Computertabelle [cmdb_ci_computer] verfügbar. Wenn Sie eine andere Tabelle verwenden, geben Sie sie mit der Eigenschaft `sn_imt_tracing.wifi_client_table` an.
   - Stellen Sie sicher, dass die MAC-Adresse im Feld **mac_address** in der Tabelle mit den Asset-Daten eingetragen ist.

   Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften für Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr..
2. Kontaktverfolgung-BLE-Eigenschaften einrichten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Standardmäßig sind die Asset-Daten in der Tabelle „Wearable-Technologie“ [cmdb_ci_wearable] verfügbar. Wenn Sie eine andere Tabelle verwenden, geben Sie sie mit der Eigenschaft *sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table* an.
- Stellen Sie sicher, dass die MAC-Adresse im Feld **mac_address** in der Tabelle mit den Asset-Daten eingetragen ist.

Hinweis:
Die Tabelle „Wearable-Technologie“ [cmdb_ci_wearable] wird mit der CMDB CI Class Models-Anwendung installiert, die im ServiceNow Store verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter CMDB-CI-Klassenmodelle.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von BLE-fähigen Geräten oder anderen tragbaren Geräten finden Sie unter Tragbare Geräte hinzufügen, die Mitarbeitern zugewiesen sind..

3. Richten Sie eine Organisation ein und laden Sie die Standorte.
   Weitere Informationen finden Sie unter Organisation einrichten und Standorte laden.
4. Geben Sie an, dass der Zugriff auf die Diagnosedaten über Mist Systems erfolgen soll.
   a. Navigieren zu **Kontaktverfolgung** > **WLAN-Zugriffsverwaltung** > **WLAN-Diagnoseeinstellungen**.
   b. Klicken Sie auf **Standorteinstellungen generieren**.
   c. Wählen Sie im Fenster „Standorteinstellungen generieren“ die Option **Mist-Integration verwenden** aus der Liste aus.
   d. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Zugriffsprotokolldaten für alle Standorte werden den Mist Systems-Zugriffsprotokolldateien entnommen.
5. Wenn Sie für einen bestimmten Standort manuell geladene Zugriffsprotokolle anstelle von Mist Systems-Protokollen verwenden möchten, erstellen Sie eine separate Standortzuweisung.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Geben Sie den Standort an, für den Sie die Diagnoseeinstellung festlegen möchten.
   c. Setzen Sie den Wert **Voreinstellung** auf **Manuelles Laden verwenden**.
   d. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Führen Sie die Diagnoseanforderung aus.
   a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **WLAN-Zugriffsprotokoll verwenden**.
   b. Geben Sie das Start- und Enddatum an.
   c. Klicken Sie auf **Diagnosen ausführen**.
   Weitere Informationen darüber, wie Sie eine Diagnoseanforderung ausführen, finden Sie unter Diagnoseanforderung ausführen.

Ergebnisse

Mist Systems identifiziert die MAC-Adressen des betroffenen Anwenders für das angegebene Start- und Enddatum. Die MAC-Adressen identifizieren die vom betroffenen Mitarbeiter besuchten Bereiche. Potenziell exponierte Mitarbeiter, die diese Bereiche besucht haben, werden identifiziert und in der zugehörigen Liste der Diagnoseanforderung angezeigt.

Importierte WLAN-Zugriffsprotokolle verwenden

Identifizieren Sie potenziell exponierte Mitarbeiter, indem Sie WLAN-Zugriffsprotokolle manuell in die Tabelle „WLAN-Zugriffsregister“ importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.wifi_admin

Prozedur

1. Richten Sie die WLAN-Eigenschaften für Kontaktverfolgung ein.
   Standardmäßig sind die Asset-Daten in der Computertabelle [cmdb_ci_computer] verfügbar. Wenn Sie eine andere Tabelle verwenden, geben Sie sie mit der Eigenschaft *sn_imt_tracing.wifi_client_table* an.

   Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften für Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr..

2. Geben Sie an, dass der Zugriff auf die Diagnosedaten über die manuell geladenen Zugriffsprotokolle erfolgen soll.
   a. Navigieren zu **Kontaktverfolgung** > **WLAN-Zugriffsverwaltung** > **WLAN-Diagnoseeinstellungen**.
   b. Klicken Sie auf **Standorteinstellungen generieren**.
   c. Wählen Sie im Fenster „Standorteinstellungen generieren“ in der Liste die Option **Manuelles Laden verwenden** aus.
   d. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Zugriffsprotokolldaten für alle Standorte werden den manuell geladenen Zugriffsprotokolldateien entnommen.
3. Wenn Sie für einen bestimmten Standort Mist Systems-Protokolle anstelle von manuell geladenen Zugriffsprotokollen verwenden möchten, erstellen Sie eine separate Standortzuweisung.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Geben Sie den Standort an, für den Sie die Diagnoseeinstellung festlegen möchten.
   c. Setzen Sie den Wert **Voreinstellung** auf **Mist-Integration verwenden**.
   d. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Importieren Sie WLAN-Zugriffsprotokolle mithilfe einer Excel-Tabelle in die WLAN-Zugriffsregistertabelle [sn_imt_tracing_wifi_access_register].
   Weitere Informationen finden Sie unter Tabellen mit WLAN-Zugriffsprotokollen importieren.
5. Führen Sie die Diagnoseanforderung aus.
   a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **WLAN-Zugriffsprotokoll verwenden**.
   b. Geben Sie das Start- und Enddatum an.
   c. Klicken Sie auf **Diagnosen ausführen**.
   Weitere Informationen darüber, wie Sie eine Diagnoseanforderung ausführen, finden Sie unter Diagnoseanforderung ausführen.

Ergebnisse

Potenziell exponierte Mitarbeiter werden in der zugehörigen Liste der Diagnoseanforderung angezeigt.

Kontakte von Mitarbeitern mit täglichen Protokollen nachverfolgen

Nachdem die Mitarbeiter an ihren Arbeitsplatz zurückgekehrt sind, unterstützen Sie die Gesundheit und Sicherheit all Ihrer Mitarbeiter durch die täglichen Kontaktprotokolle. Lassen Sie eine Liste mit Personen übermitteln, mit denen sie im Laufe des Tages in Kontakt kommen. Senden Sie Mobil- und E-Mail-Push-Benachrichtigungen an Mitarbeiter, damit diese ihr Kontaktprotokoll für den Tag einreichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfolgen Sie die Mitarbeiter, die in den täglichen Kontaktprotokollantworten reagiert haben. Sie können Benachrichtigungen an Mitarbeiter, die nicht geantwortet haben, erneut senden, um sie an das Übermitteln ihres täglichen Kontaktprotokolls zu erinnern.

Das tägliche Kontaktprotokoll für Mitarbeiter in der Anwendung Kontaktverfolgung funktioniert zusammen mit der Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme. Weitere Informationen finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme.

Ein Benutzer mit der Rolle „sn_imt_checkin.checkin_admin“ für Notfall-Kontaktaufnahme kann die Outreach-Benachrichtigung in Bezug auf das tägliche Kontaktprotokoll überprüfen und ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung für das tägliche Kontaktprotokoll konfigurieren..

Ein Benutzer mit Administratorrolle kann den der Outreach-Benachrichtigung zugeordneten Zeitplan ändern, um festzulegen, wann Benachrichtigungen an Mitarbeiter gesendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Aufgaben konfigurieren .

Hinweis:
Wenn Sie Service Portal mit einem anderen URL-Suffix als `/sp` (Standard) verwenden, aktualisieren Sie dies im Formular „Tägliches Protokoll“, damit es ordnungsgemäß funktioniert. Sie müssen das Formular mit dem Service Catalog verknüpfen. Weitere Informationen zum Serviceportal finden Sie unter Portal erstellen . Informationen zur Navigation auf der Serviceportal-Seite finden Sie unter Seitennavigation nach URL .

Outreach-Benachrichtigung für das tägliche Kontaktprotokoll senden.

Senden Sie bei Bedarf eine Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung an Mitarbeiter, um sie aufzufordern, eine Liste der Kollegen einzureichen, mit denen sie an einem bestimmten Tag interagiert haben.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass Sie die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme installiert haben. Details finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme installieren.

Mitarbeiter müssen die Now® Mobile-App auf ihren Telefonen installiert haben, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie in der App Now Mobile.

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Administration** > **Tägliche Protokollwarnungen**und klicken Sie dann auf **Neu**.
2. Sie auf der Registerkarte Zielgruppe auswählen **Safe Workplace** -Zielgruppe die Zielgruppe für die Benachrichtigung aus, und klicken Sie auf **Speichern**.
   - Wenn Sie keine Zielgruppe definiert haben, klicken Sie auf **Neu** und definieren Sie eine Zielgruppe aus Benutzerlisten, Gruppen, Abteilungen, Standorten usw. Weitere Informationen finden Sie unter Safe Workplace-Zielgruppe hinzufügen.
   - Wenn Sie die Anwendung Gesundheits-Screening von Mitarbeitern installiert haben, ist die Option **Employee Health Screening-Daten verwenden** verfügbar. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um alle Mitarbeiter einzubeziehen, die das Gesundheits-Screening bestanden haben und die Räumlichkeiten somit betreten dürfen. Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheits-Screening von Mitarbeitern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie die Anwendung Workplace Core installiert haben, ist die Option **Reservierungsdaten des Mitarbeiterarbeitsplatzes** verfügbar. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um alle Mitarbeiter mit bestätigten oder genehmigten Reservierungen für diesen Tag einzubeziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Workplace Core.

3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** eine Benachrichtigung im Feld **Benachrichtigung** und wählen Sie aus, wie die Benachrichtigung gesendet werden soll.
   - Um die Benachrichtigung per E-Mail zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung**.
   - Um eine Push-Benachrichtigung an ein Mobilgerät zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Now Mobile Push-Benachrichtigung**.

     Dieses Kontrollkästchen ist aktiv, wenn das Plugin „ServiceNow NowMobile App Screens and Applet Launcher“ [com.glide.mobile-employee] aktiviert ist. Der Inhalt der Push-Benachrichtigung wird angezeigt, wenn das Kontrollkästchen aktiv ist und Sie können ihn ändern.

     Für Push-Benachrichtigungen wird das Benachrichtigungsgerät „ServiceNow Request Application“ verwendet. Wenn ein Benutzer seine mobile Anwendung bei einer Instanz registriert, wird dieses Benachrichtigungsgerät automatisch in seinen Benachrichtigungseinstellungen erstellt. Stellen Sie sicher, dass dieses Gerät für die Benutzer aktiv ist, die die Push-Benachrichtigung erhalten sollen.
4. Überprüfen Sie den Nachrichteninhalt.
   - Überprüfen Sie bei E-Mail-Benachrichtigungen den E-Mail-Betreff und den E-Mail-Text und ändern Sie sie bei Bedarf.
   - Überprüfen Sie bei Push-Nachrichten die Nachrichtendetails.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Änderungen an der Zielgruppe und der Inhaltskonfiguration werden gespeichert.
6. Um die Benachrichtigung zu senden, klicken Sie auf **für Ausführung**.
7. Behalten Sie den Standardmodus **Keine** bei und klicken Sie auf **Benachrichtigung senden**.

Ergebnisse
Die Benachrichtigung wird an die ausgewählte Zielgruppe gesendet.

Nächste Maßnahme
Antworten in Bezug auf das tägliche Protokoll überprüfen zum Anzeigen, wer auf die Benachrichtigung geantwortet hat.

Senden Sie eine Liste von Kontakten, mit denen Sie am Arbeitsplatz haben

Senden Sie eine Liste von , mit denen Sie am Arbeitsplatz Kontakt hatten, damit Ihr Unternehmen die Mitarbeiter vor Ort identifizieren kann, die möglicherweise Kontakt mit einem potenziell gefährdeten Kollegen hatten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.dailylog_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie zu den gehören, die an ihren Arbeitsplatz zurückgekehrt sind, erhalten Sie Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräten oder E-Mails und werden aufgefordert, eine Liste von Personen zu übermitteln, mit denen Sie am Arbeitsplatz Kontakt hatten. Sie können auf den in der Benachrichtigung verfügbaren Link klicken, um das tägliche Kontaktprotokoll zu übermitteln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Tägliches Kontaktprotokoll** > **Meine täglichen Kontakte**.
2. Suchen Sie im Feld **Liste von Personen** nach den Mitarbeitern, mit denen Sie interagiert haben und wählen Sie diese aus.
   Die Liste **Kontaktdetails** wird angezeigt und enthält die Namen der Mitarbeiter und ihre E-Mail-IDs, während Sie sie auswählen.
3. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Zusätzliche Personen (einschließlich Besucher, Auftragnehmer usw.) und Interaktionen** die Namen anderer Personen ein, mit denen Sie im Laufe des Tages interagiert haben.
4. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Mitarbeiter, die Sie in der Liste der **Kontaktdetails** hinzugefügt haben. Es könnte viele Mitarbeiter mit demselben Namen geben, aber diese Mitarbeiter haben jeweils eine eindeutige E-Mail-ID.
5. Um eine falsche Auswahl zu entfernen, klicken Sie im Feld **Liste der Personen** auf das x neben dem Mitarbeiternamen.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Tägliches Kontaktprotokoll von einem Mobiltelefon aus übermitteln

Wenn Sie eine Mobile-Push-Benachrichtigung erhalten, in der Sie aufgefordert werden, das tägliche Kontaktprotokoll zu übermitteln, können Sie eine Liste von übermitteln , mit denen Sie an einem Tag interagiert haben.

Vorbereitungen

Um Mobile-Push-Benachrichtigungen zu erhalten, benötigen Sie Now® Mobile App.

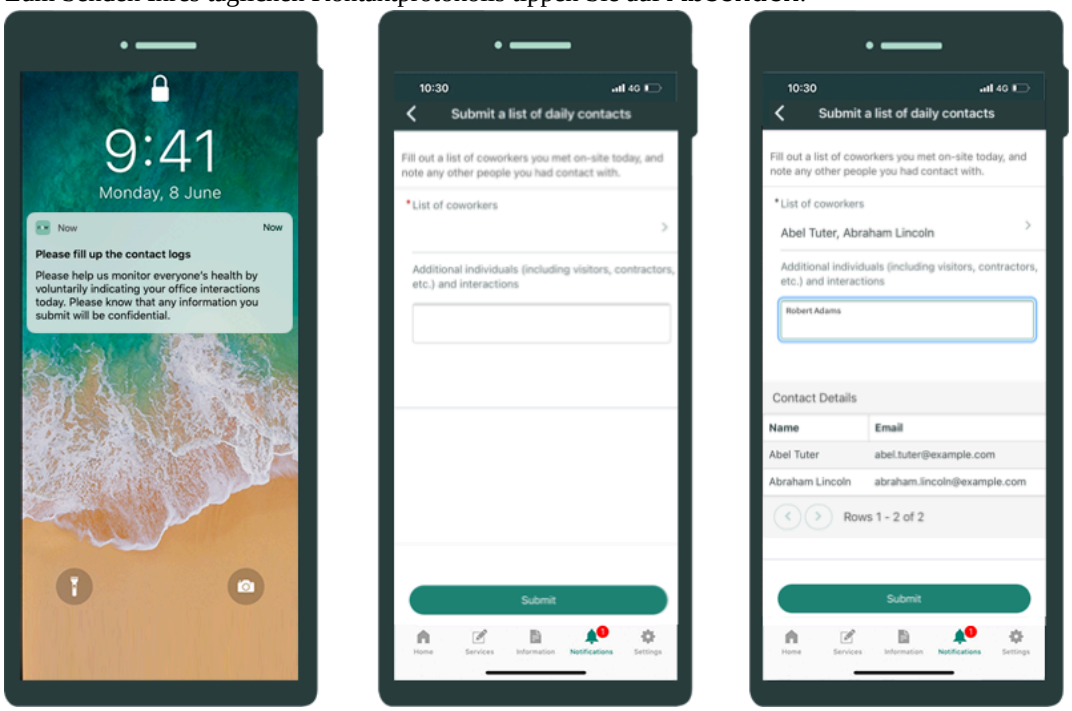
Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.dailylog_user

Prozedur

1. Tippen Sie auf die Benachrichtigung, um die Nachricht zu öffnen.
2. Tippen Sie in der Nachricht auf **Von Ihnen getroffene Personen auswählen**.
3. Suchen Sie im Feld **Liste von Personen** nach den Mitarbeitern und wählen Sie diese aus.
   Die Liste „Kontaktdetails” wird angezeigt und enthält die Namen der Mitarbeiter und ihre E-Mail-IDs, während Sie sie auswählen.
4. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Zusätzliche Personen (einschließlich Besucher, Auftragnehmer usw.) und Interaktionen** die Namen anderer Personen ein, mit denen Sie im Laufe des Tages interagiert haben.
5. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Mitarbeiter, die Sie der Liste der **Kontaktdetails** hinzugefügt haben. Es könnte viele Mitarbeiter mit demselben Namen geben, aber diese Mitarbeiter haben jeweils eine eindeutige E-Mail-ID.
6. Um eine falsche Auswahl zu entfernen, klicken Sie im Feld **Liste der Personen** auf das x neben dem Mitarbeiternamen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Zum Senden Ihres täglichen Kontaktprotokolls tippen Sie auf **Absenden**.



Ergebnisse

Nachdem Sie auf die Benachrichtigung geantwortet haben, wird der Datensatz für Ihre Antwort aktualisiert. Ihre personenbezogenen Daten sind sicher. Nur die Mitarbeiter, die die täglichen Kontaktprotokolle verwalten, haben Zugriff auf Ihre Antwort.

Antworten in Bezug auf das tägliche Protokoll überprüfen

Überprüfen Sie die Antworten in Bezug auf das tägliche Kontaktprotokoll für Mitarbeiter, die eine Push-Benachrichtigung mit der Aufforderung erhalten haben, eine Liste von Kontakten zu übermitteln, mit denen sie am Arbeitsplatz interagiert haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder sn_imt_tracing.admin

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Tägliches Kontaktprotokoll** > **Kontaktprotokolle**. Antworten auf Benachrichtigungen werden in der Liste für Bestätigungen des täglichen Protokolls aufgeführt. Da Mitarbeiter auf die Benachrichtigung reagieren, indem sie ihr tägliches Kontaktprotokoll übermitteln, werden ihre Datensätze mit ihrem Bestätigungsstatus aktualisiert.

- Wenn Mitarbeiter geantwortet haben, lautet der Status **Bestätigt**.
- Wenn Mitarbeiter nicht geantwortet haben, lautet der Status **Nicht bestätigt**.

Das Feld **Anzahl der Benachrichtigungen** zeigt an, wie oft die Benachrichtigung an die Mitarbeiter gesendet wird, die noch nicht geantwortet haben. Sie können die Benachrichtigung nur erneut an Mitarbeiter senden, die noch nicht geantwortet haben.

Fälle zur Nachverfolgung potenziell exponierter Kontakte verwalten

Wenn ein Mitarbeiter, der an den Arbeitsplatz zurückkehrt, in Bezug auf eine Erkrankung wie COVID-19 als positiv eingestuft wird, erstellt der Fallmanager einen Fall, um potenziell exponierte Kontakte zu identifizieren und nachzuverfolgen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diagnoseanforderung zum Identifizieren potenziell exponierter Kontakte ausführen

Die Diagnoseanforderung hilft Ihnen, einen Bericht über alle Mitarbeiter am Standort zu erstellen, die möglicherweise Kontakt mit einem betroffenen Mitarbeiter hatten.

Wenn bestätigt wird, dass ein Mitarbeiter an einer Infektionskrankheit leidet, können Sie seinen Namen an den Fallmanager senden, um einen Fall zu erstellen.

Hinweis:
Zum Schutz der Privatsphäre des betroffenen Mitarbeiters können Sie einen Fall als vertraulich markieren.

Fallverwaltungsprozess

Der Fallmanager erstellt einen Fall für Mitarbeiter, die Kontakt mit einer infizierten Person gehabt haben könnten.

1. Erstellen Sie einen Fall für einen betroffenen Mitarbeiter.
2. Führen Sie eine Diagnoseanforderung aus, um alle potenziell exponierten Kontakte anhand verschiedener Nachverfolgungssysteme zu identifizieren, z. B. Arbeitsplatzstandort, Arbeitsschichten und Reservierungen, Besprechungen, Abzeichen-Swipe-Daten des Mitarbeiters oder WLAN-Zugriffsdaten. Weitere Informationen finden Sie unter Potenziell exponierte Benutzer identifizieren.
3. Senden Sie eine Outreach-Benachrichtigung an potenziell exponierte Kontakte, um sie über potenzielle Risiken durch einen betroffenen Mitarbeiter zu benachrichtigen.
4. Erstellen Sie Fallaufgaben, um diese potenziell exponierten Kontakte zu kontaktieren und ihren Gesundheitsstatus mithilfe vordefinierter Fragebögen zu bewerten.

Automatisierte Fallerstellung

Damit die automatisierte Fallerstellung funktioniert, muss die Anwendung Notfall-Eigenmeldung installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Notfall-Eigenmeldung einrichten.

Wenn über die Option zur Selbstmeldung in der Anwendung Notfall-Eigenmeldung gemeldet wird, dass sich ein Mitarbeiter in Quarantäne befindet, wird automatisch ein Fall für den Mitarbeiter erstellt. Der Fall wird nur automatisch erstellt, wenn der Mitarbeiter zum Zeitpunkt der Selbstmeldung keinen aktiven Fall hat.

Wenn der Mitarbeiter einen aktiven Fall hat, wird dem Fall eine Arbeitsnotiz hinzugefügt, damit der Fallmanager bei Bedarf die entsprechenden Maßnahmen ergreift.

Der Flow **Automatisierte Fallerstellung aus Mitarbeiter-Selbstmeldung** wird mit Kontaktverfolgung installiert. Der Kontaktverfolgungsadministrator kann den Basissystem-Flow mit Flow Designer überprüfen und konfigurieren.

Automatisierte Erstellung von Fallaufgaben beim Hinzufügen eines potenziell exponierten Kontakts

Wenn ein Fallmanager einem Fall einen potenziell exponierten Kontakt hinzufügt, wird automatisch eine Fallaufgabe erstellt. Standardmäßig werden diese Fallaufgaben dem Fallmanager zugewiesen und der Fallmanager kann sie einem Kontaktverfolger zuweisen, der die Nachverfolgung beim Mitarbeiter übernimmt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Erstellung von Fallaufgaben erfolgt nur dann automatisch, wenn die Eigenschaft `sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks` auf die Standardeinstellung **Ja** festgelegt ist.

Der Workflow **Fallaufgaben für exponierte Kontakte erstellen** wird mit Kontaktverfolgung installiert. Der Contact Tracing-Administrator kann den Basissystem-Flow mit Flow Designer überprüfen und konfigurieren.

Automatisierte SMS-Outreach-Bereitstellung an potenziell exponierte Kontakte.

Um die automatische SMS-Outreach-Bereitstellung nutzen können, müssen Sie Virtual Agent installiert und für die Verwendung mit SMS und Twilio eingerichtet haben. Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Virtual Agent-Konversationen für Kontaktverfolgung.

Wenn ein Benutzer einer Fallaufgabe als potenziell exponierter Kontakt hinzugefügt wird, erhält er automatisch eine SMS-Benachrichtigung, um Fragen für die Umfrage zu einer Expositionsfallaufgabe zu beantworten.

Hinweis:
SMS-Benachrichtigungen werden nur dann automatisch gesendet, wenn `sn_imt_tracing.enable_sms_exposure_survey` auf **Ja** festgelegt ist. Wenn diese Option deaktiviert ist (Standardeinstellung), können Sie eine SMS-Umfrage senden, während Sie eine Fallaufgabe bearbeiten, indem Sie auf die Schaltfläche **SMS-Umfrage senden** klicken.

Visualisierung potenziell exponierter Kontakte

Kontaktverfolgung bietet eine interaktive Visualisierung zum Anzeigen von potenziell exponierten Kontakten in einem Fall. Die Visualisierung ermöglicht es Fallmanagern, die Contact-Tracing-Daten auf einer einzelnen Seite schnell auszuwerten. Die Visualisierung potenziell exponierter Kontakte umfasst die folgenden Optionen:

- Potenziell exponierte Kontakte mit Risikoquelle grafisch darstellen
- Detailinformationen zum nächsten Risikolevel anzeigen, damit der Schweregrad des Risikos seitens des betroffenen Mitarbeiters schnell identifiziert werden kann
- Fälle und Aufgaben potenziell exponierter Kontakte erstellen und anzeigen
- Status der Untersuchung potenziell exponierter Kontakte ändern
- Ansicht nach Status oder Risikoquelle (oder beidem) filtern

Fallmetriken im ServiceNow Safe Workplace-Dashboard anzeigen

Wenn die Anwendung Safe Workplace-Dashboard installiert ist, können Sie den Trend der folgenden Daten für einen bestimmten Zeitraum für einen Campus oder Standort anzeigen:

- Anzahl der aktiven Fälle
- Anzahl der potenziell exponierten Kontakte

Weitere Informationen finden Sie unter Safe Workplace-Dashboard.

Sie können auch den Warnungstyp konfigurieren, um zu bestimmen, wann die Anzahl der aktiven Fälle den Schwellenwert eines bestimmten Campus/Standorts überschreitet. Weitere Informationen finden Sie unter Mit dem Safe Workplace-Dashboard verwendete Warnungstypen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fälle für betroffene Mitarbeiter erstellen

Erstellen Sie als Fallmanager einen Fall für einen betroffenen Mitarbeiter, um andere Mitarbeiter, die mit dem betroffenen Mitarbeiter in Kontakt gekommen sein könnten, zu identifizieren und nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.case_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Es kann pro betroffenem Mitarbeiter nur einen aktiven Fall geben. Sie können für denselben Mitarbeiter nur dann einen neuen Fall erstellen, wenn der aktive Fall geschlossen oder abgebrochen wird.

Wenn Notfall-Eigenmeldung Anwendung installiert ist und über die Selbstauskunftsoptiongemeldet wird, dass sich ein Mitarbeiter in Quarantäne befindet, erstellt das System automatisch einen Fall. Wenn zum Zeitpunkt der Meldung ein aktiver Fall für den Mitarbeiter vorhanden ist, wird diesem Fall eine Arbeitsnotiz hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Fallverwaltung** > **Neuen Fall erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Fallformular

Feld	Beschreibung
Gemeldete Person	Name des betroffenen Mitarbeiters
Standort	Standort des betroffenen Mitarbeiters
Meldedatum	Das Datum, an dem die Person als betroffen gemeldet wurde.
Gemeldete Quelle	Quelle, von der aus der Mitarbeiter als betroffen gemeldet wurde, z. B. durch Gesundheitsprüfung, Selbstauskunft oder Standort
Fallmanager	Benutzer, der mit der Bearbeitung des Falls beauftragt ist Benutzer mit der Rolle sn_imt_tracing.case_manager werden aufgelistet. **Hinweis:** Wenn durch die Quarantäne-Selbstmeldung des Mitarbeiters ein Fall automatisch erstellt wurde, ist das Fallmanager-Feld leer. Fallmanager können den Fall sich selbst oder einem anderen Fallmanager zuweisen. Nur der zugewiesene Fallmanager kann den Fall bearbeiten.
	Der aktuelle Status des Falls
Fallstartdatum	Das Datum, an dem der Fall erstellt wurde

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Fallenddatum	Das Datum, an dem der Fall geschlossen wurde
Beobachtungsliste	Andere Benutzer, die über den Status des Falls informiert werden müssen
Vertraulich	Option, den Fall als vertraulich zu behandeln, sodass die Privatsphäre des betroffenen Anwenders geschützt wird. Auf vertrauliche Fälle können nur der Fallmanager und Benutzer auf der **Beobachtungsliste** zugreifen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Ein Fall für den betroffenen Mitarbeiter wird angelegt. Wenn Benachrichtigungen aktiviert sind, wird der dem Fall zugewiesene Fallmanager per E-Mail benachrichtigt.
Ein verfügbarer Kontaktdatensatz wird für die gemeldete Person mit dem Standardgesundheitsstatus „Infiziert“ erstellt.

Der Abschnitt für die Visualisierung exponierter Kontakte wird angezeigt.

Die folgenden zugehörigen Listen werden im Fall angezeigt:

- Diagnoseanforderungen: Dient der Anforderung eines Diagnoseberichts zum Identifizieren aller betroffenen Mitarbeiter
- Exponierte Kontakte: Potenziell exponierte Kontakte, deren Gesundheitsstatus Sie nachverfolgen können
- Fallaufgaben: Die Aufgaben, die für jeden potenziell exponierten Kontakt erstellt wurden, damit die Anschlussmaßnahmen nachverfolgt werden können
- Hinweise: Hinweise, die die Namen der Personen enthalten, die während des für den Fall angegebenen Zeitraums vom betroffenen Mitarbeiter in den täglichen Kontaktprotokollen genannt wurden. Wenn das Enddatum im Fall nicht angegeben ist, werden alle täglichen Protokollnotizen aufgelistet, die der betroffene Mitarbeiter nach dem Startdatum des Falls gesendet hat.

Nächste Maßnahme

Führen Sie die Diagnoseanforderung aus, um alle potenziell exponierten Mitarbeiter zu identifizieren und dem Fall für Folgeaufgaben hinzuzufügen.

Sie können potenziell exponierte Kontakte dem Fall auch manuell aus der zugehörigen Liste der exponierten Kontakte hinzufügen.

Wenn Sie über die verfügen Safe Workplace-Dashboard Anwendung installiert ist, können Sie im Dashboard einen Trend aktiver Fälle und potenziell gefährdeter Kontakte für einen bestimmten Zeitraum für einen Campus oder Standort anzeigen.

Potenziell exponierte Kontakte identifizieren

Führen Sie als Fallmanager die Diagnoseanforderung aus, um weitere Mitarbeiter zu identifizieren, die möglicherweise mit dem betroffenen Mitarbeiter in Kontakt gekommen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Die Diagnoseanforderungsfunktion ist in der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr verfügbar. Vergewissern Sie sich, dass Sie die Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.case_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können keine Diagnoseanforderung für betroffene Mitarbeiter erstellen oder ausführen, die der Verwendung ihrer Daten für das Contact Tracing nicht zugestimmt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer-Datenschutzeinwilligung für Kontaktverfolgung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Fallverwaltung** > **Mir zugewiesene Fälle**.
2. Öffnen Sie einen Fall aus der Liste der zugewiesenen Fälle.
3. Wenn Ihnen der Fall neu zugewiesen wurde, klicken Sie auf **Arbeit beginnen**.
   Der Status des Falls wird auf „In Arbeit” aktualisiert.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste für Diagnoseanforderungen auf **Neu**.
   Die Details des betroffenen Anwenders wurden in den entsprechenden Feldern des Falldatensatzes bereits ausgefüllt.
5. Führen Sie auf dem Diagnoseanforderungsformular die Diagnoseanforderung für den betroffenen Mitarbeiter aus, um andere potenziell exponierte Mitarbeiter zu identifizieren und dem Fall hinzuzufügen.
   a. Wählen Sie mindestens ein Nachverfolgungssystem und einen Datumsbereich aus.
   b. Klicken Sie auf **Speichern**.
   c. Klicken Sie auf **Diagnosen ausführen**.
      Die potenziell gefährdeten Mitarbeiter (basierend auf den ausgewählten)werden in der zugehörigen Liste Alle betroffenen Anwender im Formular Diagnoseanforderung aufgeführt.
   d. Wählen Sie Benutzer aus der zugehörigen Liste „Alle betroffenen Benutzer” aus und wählen Sie die Option **Anwender zu Fall hinzufügen** in der Liste „Aktionen für ausgewählte Zeilen“ aus.

   Weitere Informationen zum Ausführen einer Diagnoseanforderung finden Sie unter Diagnoseanforderung ausführen.
6. **Wahlweise:** Wenn Sie neben den über die Diagnose identifizierten Mitarbeitern weitere Mitarbeiter kennen, klicken Sie in der Liste der exponierten Kontakte auf **Neu** und fügen Sie sie als potenziell exponierte Kontakte hinzu.

Ergebnisse

Die ausgewählten Benutzer aus der zugehörigen Liste „Alle betroffenen Benutzer“ auf dem Diagnoseanforderungsformular werden der zugehörigen Liste „Risikogefährdete Kontakte“ auf dem Fallformular hinzugefügt.
Wenn die automatische Erstellung von Fallaufgaben in der Systemeigenschaftseinstellung `sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks` aktiviert ist, wird für jeden potenziell exponierten Kontakt, der dem Fall hinzugefügt wird, eine Fallaufgabe erstellt. Diese automatisch erstellten Fallaufgaben werden standardmäßig dem Fallmanager zugewiesen. In der zugehörigen Liste „Fallaufgaben“ kann der Fallmanager sie einem Kontaktverfolger zuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn ein potenziell exponierter Mitarbeiter, der dem Fall hinzugefügt wurde, einen aktiven Fall hat, wird der Gesundheitsstatus des Mitarbeiters im aktuellen Datensatz des exponierten Kontakts automatisch aus dem entsprechenden Datensatz des exponierten Kontakts des aktiven Falls festgelegt.

Diese potenziell exponierten Kontakte werden ebenfalls im Abschnitt für die Visualisierung exponierter Kontakte angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Fälle durch Contact-Tracing-Visualisierung bearbeiten.

Wenn die Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installiert ist und eine Arbeitsschutzanforderung für die potenziell exponierten Kontakte aktiviert ist, wird für diese potenziell exponierten Mitarbeiter ein Datensatz mit dem Anforderungsstatus „Not Cleared“ erstellt.

Nächste Maßnahme
Benachrichtigung an potenziell risikogefährdete Kontakte in einem Fall senden.

Wenn die automatische Erstellung von Fallaufgaben deaktiviert ist, erstellen Sie eine Fallaufgabe für jeden gefährdeten Kontakt.

Benachrichtigung an potenziell risikogefährdete Kontakte in einem Fall senden

Senden Sie als Fallmanager eine Outreach-Benachrichtigung an potenziell exponierte Mitarbeiter, um sie über potenzielle Risiken durch einen betroffenen Mitarbeiter zu benachrichtigen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Ihr Administrator eine Outreach-Benachrichtigung erstellt hat, die Sie an potenziell risikogefährdete Kontakte im Fall senden können. Zum Erstellen einer Outreach-Benachrichtigung muss die Anwendung ServiceNow Notfall-Kontaktaufnahme installiert und aktiv sein. Weitere Informationen finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme.

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.case_manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Fallverwaltung** > **Mir zugewiesene Fälle**.
2. Öffnen Sie einen Fall, um eine Benachrichtigung an potenziell risikogefährdete Kontakte zu senden.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Risikogefährdete Kontakte“ die Mitarbeiter aus, denen Sie eine Benachrichtigung senden möchten.
   Bei Bedarf können Sie eine Benachrichtigung mehrmals an einen Kontakt senden.
4. Wählen Sie in der Liste „Aktionen für ausgewählte Zeilen“ die Option **Send Exposure Notice (Risikobenachrichtigung senden)** aus.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Risikobenachrichtigung senden“ eine Outreach-Benachrichtigung aus und klicken Sie auf **Senden**.

Ergebnisse
Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an die ausgewählten Kontakte gesendet. Die Spalte **Sendedatum der Benachrichtigung** wird für die in der Liste „Risikogefährdete Kontakte“ ausgewählten Kontakte mit dem aktuellen Datum aktualisiert.

Sie können die Benachrichtigungen überprüfen, indem Sie zu navigieren **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach an** und öffnen Sie die Outreach-Benachrichtigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Fallaufgabe für jeden exponierten Kontakt.

Fallaufgaben zum Nachverfolgen exponierter Mitarbeiter erstellen

Als Fallmanager erstellen Sie Fallaufgaben für potenziell exponierte Mitarbeiter. Weisen Sie diese Aufgaben der Kontaktnachverfolgung zu, um die Mitarbeiter nachzuverfolgen und ihren Gesundheitsstatus auszuwerten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.case_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die standardmäßig aktivierte Eigenschaft *sn_imt_tracing.auto_create_case_tasks* und der Workflow **Fallaufgaben für exponierte Kontakte erstellen** führen zur automatischen Erstellung von Fallaufgaben, wenn potenziell exponierte Mitarbeiter einem Fall hinzugefügt werden. Wenn der Administrator die Eigenschaft auf *Nein* festgelegt hat, müssen Sie eine Fallaufgabe für potenziell exponierte Mitarbeiter hinzufügen, die einem Fall hinzugefügt wurden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Fallverwaltung** > **Mir zugewiesene Fälle**.
2. Öffnen Sie einen Fall, um Fallaufgaben für die exponierten Kontakte zu erstellen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste für exponierte Kontakte die Mitarbeiter aus, für die Sie Fallaufgaben erstellen möchten.
4. Wählen Sie in der Liste „Aktionen für ausgewählte Zeilen“ die Option **Aufgabe erstellen** aus.
   Eine Aufgabe für jeden ausgewählten exponierten Kontakt wird erstellt und ist in der zugehörigen Liste „Fallaufgaben” verfügbar. Um eine Fallaufgabe für einen Benutzer hinzuzufügen, der sich nicht in der Liste der exponierten Kontakte befindet, klicken Sie in der zugehörigen Liste „Fallaufgaben“ auf **Neu**. Nach der Erstellung der Aufgabe wird der Benutzer der zugehörigen Liste für exponierte Kontakte hinzugefügt.
5. Aktualisieren Sie in der zugehörigen Liste „Fallaufgaben” die folgenden Felder:
   a. Doppelklicken Sie auf das Feld **Fälligkeitsdatum** und wählen Sie das Datum aus, bis zu dem die Aufgabe abgeschlossen werden soll.
   b. Doppelklicken Sie auf das Feld **Zugewiesen an** und wählen Sie einen Benutzer aus, der an der Aufgabe arbeiten soll.

   Wenn Benachrichtigungen aktiviert sind, werden die für die Kontaktnachverfolgung zugewiesenen Personen per E-Mail benachrichtigt.

Hinweis:
Zum Aktualisieren mehrerer Aufgaben in der Liste klicken Sie in ein Feld, halten Sie die Umschalttaste gedrückt und drücken Sie die Abwärtspfeil- oder Aufwärtspfeil-Taste. Drücken Sie die Eingabetaste, um den Listeneditor zu öffnen und geben Sie die entsprechenden Werte ein.

Ergebnisse

Die Fallaufgaben werden erstellt und den Kontaktverfolgern zugewiesen, die den Gesundheitsstatus der exponierten Mitarbeiter nachverfolgen.

Nächste Maßnahme

Die Kontaktverfolger können mit der Arbeit an den Aufgaben beginnen, indem sie den Gesundheitsstatus der exponierten Kontakte nachverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachverfolgung potenziell exponierter Kontakte

Wenden Sie sich als Verantwortlicher einer Fallaufgabe an potenziell exponierte Benutzer, um deren Gesundheitsstatus anhand der vordefinierten Anweisungen und Fragen der Umfrage zu verfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_tracing.contact_tracer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Fallmanager definiert Anweisungen für Kontaktverfolger bei der Nachverfolgung potenziell exponierter Benutzer, z. B. die Häufigkeit der Nachkontrolle. Kontaktverfolger müssen diese Anweisungen beachten, um an den zugewiesenen Aufgaben zu arbeiten.

Die Umfrage zu einer Expositionsfallaufgabe ist für Kontaktverfolger verfügbar, damit sie den Gesundheitsstatus des exponierten Kontakts bewerten können. Der Administrator kann die Umfrage überprüfen und ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Umfragedesigner .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kontaktverfolgung** > **Fallverwaltung** > **Fallaufgaben**.
2. Öffnen Sie eine Aufgabe aus der Liste.
3. Klicken Sie zum Starten der Arbeit an einer neu zugewiesenen Aufgabe auf **Arbeit beginnen**.
   Der Status der Fallaufgabe wird auf „In Arbeit” aktualisiert.
4. Die Kontaktaufnahme mit dem im Feld **Benutzer** angegebenen potenziell exponierten Benutzer kann wie folgt erfolgen:
   - Kontaktieren Sie den Benutzer, indem Sie ihn anrufen oder ihm eine E-Mail mit den in der Umfrage angegebenen Fragen senden, indem Sie auf **An Umfrage teilnehmen** klicken.
   - Senden Sie die Umfrage per SMS, damit der Benutzer per SMS antworten kann, indem Sie, sofern verfügbar, auf **SMS-Umfrage senden** klicken.

     Hinweis:
     Sie müssen Virtual Agent installiert und für die Verwendung mit SMS und Twilio eingerichtet haben, um die automatische SMS-Outreach-Bereitstellung abschließen zu können. Weitere Informationen zu dieser Funktion finden Sie unter Virtual Agent-Konversationen für Kontaktverfolgung.

   Jedes Nachverfolgungsergebnis wird der zugehörigen Liste „Umfrageergebnisse” hinzugefügt.

   Hinweis:
   Diese Nachverfolgungsergebnisse können nur vom Kontaktverfolger, dem die Fallaufgabe zugewiesen ist, vom Fallmanager und vom Kontaktverfolgungsadministrator angezeigt werden.

5. Aktualisieren Sie den endgültigen Gesundheitsstatus des potenziell exponierten Kontakts im Feld **Ergebnis**, wenn Sie die erforderliche Anzahl von Folgeaufgaben abgeschlossen haben.
   - Wenn der potenziell exponierte Kontakt positive Symptome der Krankheit meldet, wählen Sie **Infiziert**.
   - Wenn die Kontaktperson als normal gemeldet wird, wählen Sie **Freigegeben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Gesundheitszustand eines exponierten Kontakts und das Feld **Ergebnis** werden aktualisiert, wenn Änderungen an einem der Elemente vorgenommen werden. Wenn für einen exponierten Kontakt mehrere offene Fallaufgaben vorhanden sind, wird der Gesundheitszustand für alle Aufgaben aktualisiert, sodass er dem Ergebnis der zuletzt geänderten Fallaufgabe entspricht.

6. Klicken Sie auf **Aufgabe schließen**.

Ergebnisse
Die Fallaufgabe ist geschlossen. Wenn Benachrichtigungen aktiviert sind, wird der Fallmanager per E-Mail benachrichtigt.

Nächste Maßnahme
Der Fallmanager kann die geschlossene Aufgabe überprüfen und den Gesundheitsstatus des exponierten Benutzers gemäß dem Ergebniswert aktualisieren.

Hinweis:
Der Fallmanager kann den Gesundheitsstatus eines exponierten Kontakts nur aktualisieren, wenn für den Benutzer kein aktiver Fall vorhanden ist.

Wenn Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installiert und die Anforderung für potenziell exponierte Kontakte aktiviert ist, wird auch der Status der Arbeitsschutzanforderungen des Benutzers aktualisiert.

Nachdem alle Fallaufgaben im Fall geschlossen wurden, kann der Fallmanager den Fall schließen.

Fälle durch Contact-Tracing-Visualisierung bearbeiten

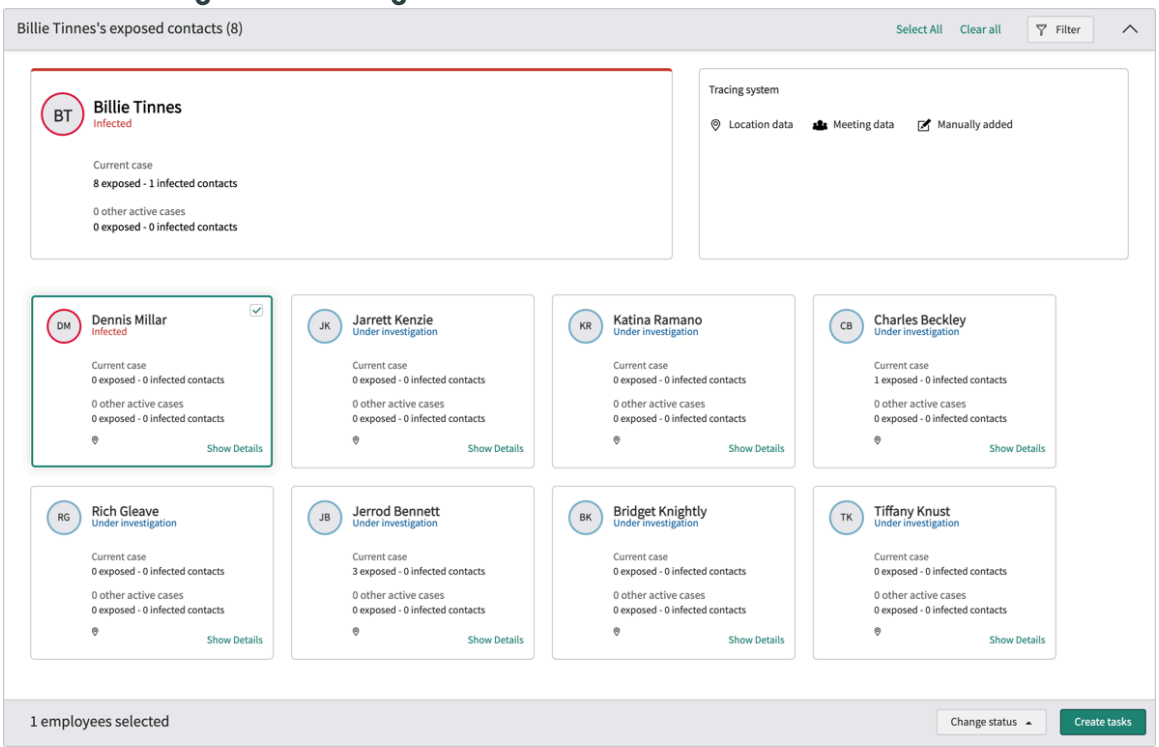
Die Kontaktnachverfolgungs-Visualisierung eines Falls stellt den betroffenen Benutzer und potenziell exponierte Kontakte grafisch dar.

Informationen zur Visualisierung der Kontaktnachverfolgung

Die im Fallformular verfügbare Visualisierung der Kontaktnachverfolgung bietet je nach Status potenziell gefährdeter Kontakte mehrere Optionen. Während der Arbeit an einem Fall kann der Fallmanager diese Visualisierung verwenden, um alle potenziell gefährdeten Kontakte, die dem Fall hinzugefügt wurden, und ihren Status anzuzeigen, einen Drilldown zu den nächsten beiden Ebenen potenzieller Risiken und Maßnahmen zu ergreifen nach Bedarf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Contact-Tracing-Visualisierung



Jede Karte stellt einen potenziell gefährdeten Kontakt dar, der möglicherweise durch den betroffenen Benutzer gefährdet wurde.Sie können anzeigen, wie viele potenziell exponierte und infizierte Kontakte Benutzer für ihren aktuellen Fall haben (wobei sie die gemeldete Person sind) und die Gesamtzahlen für andere aktive Fälle, in denen sie sich befinden.

Hinweis:
Die Summen für andere aktive Fälle enthalten keine Zahlen aus dem aktuellen Fall eines Benutzers.

Betrachten Sie beispielsweise den Fall eines Beispielmitarbeiters, Mitarbeiter A. Der Mitarbeiter hat fünf potenziell exponierte Kontakte, von denen einer infiziert ist. Einer der potenziell exponierten Kontakte von Mitarbeiter A, Mitarbeiter B, hat drei potenziell exponierte Kontakte aus dem aktuellen Fall. Keiner der Kontakte von Mitarbeiter B ist infiziert. Mitarbeiter B ist auch in zwei anderen Fällen ein potenziell exponierter Kontakt. Die Karte von Mitarbeiter B enthält die Gesamtanzahl der potenziell exponierten Kontakte in diesen Fällen und wie viele davon infiziert sind.

Um Details zum aktuellen Fall eines potenziell exponierten Kontakts zu überprüfen, klicken Sie auf **Details anzeigen**. Um zu Fällen zu navigieren, in denen Benutzer potenziell gefährdete Kontakte sind, klicken Sie auf **weitere aktive Fälle**.

Tipp:
Verwenden Sie die Option **Filter**, um eine gefilterte Kartenliste anzuzeigen, z. B. gefiltert nach Status oder Risikoquelle.

Visualisierungsoptionen

Wählen Sie eine Karte aus, um verschiedene Optionen auf der Karte je nach Status des gefährdeten Kontakts anzuzeigen.

Sie können den Gesundheitsstatus ändern oder Fallaufgaben für mehrere potenziell exponierte Kontakte in einem Schritt erstellen. Sie können alle Karten auswählen, indem Sie auf **Alle auswählen** klicken oder einige Karten auswählen, indem Sie auf eine Karte zeigen und das entsprechende Kontrollkästchen aktivieren. Durch Aktualisieren des

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesundheitszustands eines exponierten Kontakts werden dessen Gesundheitszustand und Ergebnis in allen offenen Fallaufgaben aktualisiert, in denen er als exponierter Kontakt enthalten ist.

Gefährdete Kontakte und verfügbare Optionen

Status des exponierten Kontakts	Auf der Karte verfügbare Optionen
Wird untersucht Der Benutzer wird bezüglich des Gesundheitsstatus kontaktiert.	• Zeigen Sie grundlegende Details des Benutzers an, z. B. E-Mail-ID und Standort. • Sie können anzeigen, wie viele potenziell exponierte und infizierte Kontakte Benutzer für ihren aktuellen Fall haben und andere aktive Fälle, in denen sie sich befinden. • Navigieren Sie zu den anderen aktiven Fällen eines Benutzers. • Erstellen Sie eine Aufgabe für die Nachverfolgung. • Erstellen Sie einen Fall. • Zeigen Sie potenziell exponierte Kontakte an, die möglicherweise Kontakt mit dem ausgewählten Benutzer hatten.
Infiziert Der Benutzer wurde für eine Erkrankung, z. B. COVID-19, als positiv eingestuft.	• Zeigen Sie grundlegende Details des Benutzers an, z. B. E-Mail-ID und Standort. • Sie können anzeigen, wie viele potenziell exponierte und infizierte Kontakte Benutzer für ihren aktuellen Fall haben und andere aktive Fälle, in denen sie sich befinden. • Navigieren Sie zu den anderen aktiven Fällen eines Benutzers. • Erstellen Sie eine Aufgabe für die Nachverfolgung. • Wenn noch kein Fall erstellt wurde, erstellen Sie einen. • Wenn bereits ein Fall erstellt wurde, zeigen Sie ihn an. • Zeigen Sie potenziell exponierte Kontakte an, die möglicherweise Kontakt mit dem ausgewählten Benutzer hatten. • Ändern Sie den Status.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gefährdete Kontakte und verfügbare Optionen (Fortsetzung)

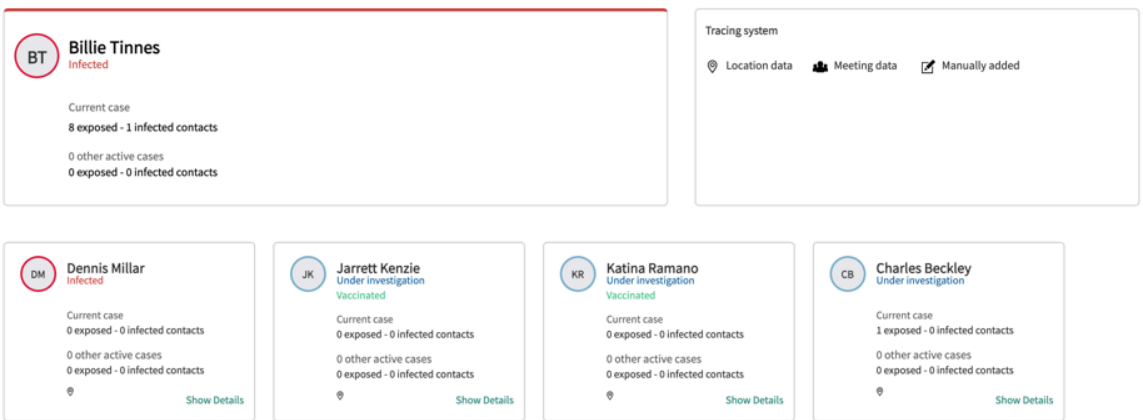
Status des exponierten Kontakts	Auf der Karte verfügbare Optionen
Freigegeben Der Benutzer wurde als sicher gemeldet.	• Zeigen Sie grundlegende Details des Benutzers an, z. B. E-Mail-ID und Standort. • Sie können anzeigen, wie viele potenziell exponierte und infizierte Kontakte Benutzer für ihren aktuellen Fall haben und andere aktive Fälle, in denen sie sich befinden. • Navigieren Sie zu den anderen aktiven Fällen eines Benutzers. • Erstellen Sie eine Aufgabe für die Nachverfolgung. • Wenn noch kein Fall erstellt wurde, erstellen Sie einen. • Ändern Sie den Status.

Impfstatus in der Visualisierung der Kontaktnachverfolgung

Organisationen mit Kontaktverfolgung und der Anwendung Vaccination Status können den Impfstatus in der Liste **Risikogefährdete Kontakte** und in der Visualisierung der Kontaktnachverfolgung anzeigen. Die Bezeichnung **Geimpft** auf einer Karte gibt an, dass der Benutzer geimpft ist.

Weitere Informationen finden Sie unter Visualisierung der Kontaktnachverfolgung zur Anzeige des Impfstatus konfigurieren..

Potenziell gefährdete Kontakte mit dem Status „Geimpft“



Visualisierung der Kontaktnachverfolgung: Impfstatusfunktionen

Funktion	Beschreibung
Impfstatus	Fallmanager mit der Vaccination Status-Rolle „sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader“ können Folgendes sehen:

Automatische Übersetzung

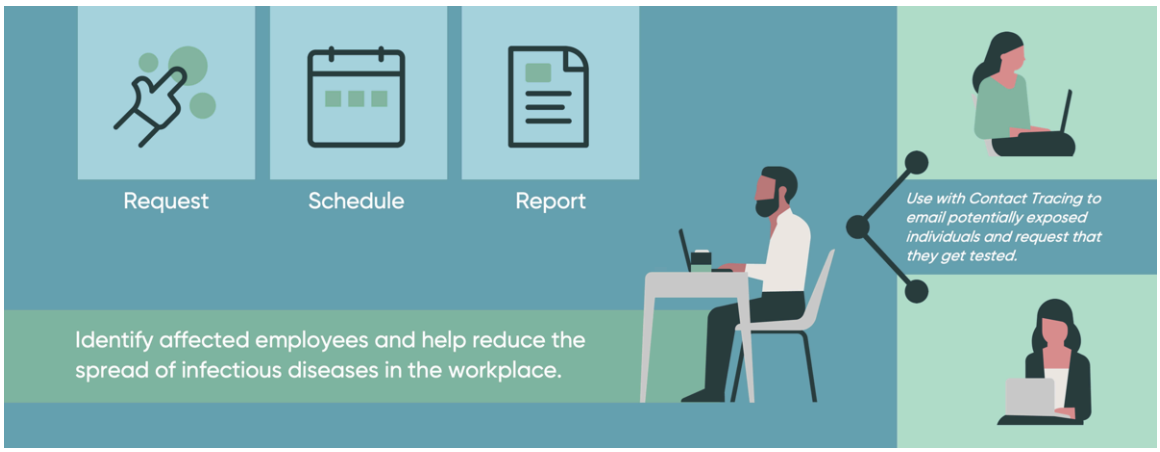
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visualisierung der Kontaktnachverfolgung: Impfstatusfunktionen (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung
	• Den Status **Geimpft**, der für geimpfte Kontakte angezeigt wird. • Die Spalte **Geimpft** wird in der Liste **Risikogefährdete Kontakte** mit den Werten **Wahr** oder **Falsch** angezeigt.
Impffilter	Fallmanager mit der Rolle „sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader“ können gefährdete Kontakte basierend auf ihrem Impfstatus filtern. Klicken Sie in der Visualisierung der Kontaktnachverfolgung auf **Filter**. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Geimpft**, um Kontakte auszublenden, die nicht geimpft sind. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Filter zu entfernen und alle Kontakte anzuzeigen. **Hinweis:** Fallmanager ohne die Rolle „sn_imt_vaccine.vaccine_profile_reader“ können zwar den Filter **Geimpft**, aber keine Impfdaten sehen. Durch Aktivieren des Kontrollkästchens (ohne Rolle) werden alle Kontakte ausgeblendet, als ob niemand von ihnen geimpft wäre, da der Benutzer nicht über die erforderlichen Berechtigungen zum Anzeigen des Impfstatus verfügt.

Gesundheitstests für den Arbeitsschutz

Optimieren Sie Gesundheitsüberprüfungen für Benutzer, und helfen Sie Unternehmen dadurch, die Verbreitung von Infektionskrankheiten am Arbeitsplatz zu reduzieren.



Mithilfe der Anwendung ServiceNow® Gesundheitstests für den Arbeitsschutz werden die Gesundheitsüberprüfungen für Benutzer optimiert, damit ermittelt werden kann, welche Benutzer betroffen sind, und damit der Verbreitung infektiöser Krankheiten am Arbeitsplatz entgegengewirkt werden kann. Somit haben Unternehmen, wenn sie gesetzlich dazu verpflichtet oder berechtigt sind, zwei Möglichkeiten: Sie können von den Benutzern verlangen, sich testen zu lassen, oder ihnen freiwillige Gesundheitsüberprüfungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

anbieten, wenn sie von einem potenziellen Kontakt mit Infektionskrankheiten wie COVID-19 erfahren. Die Benutzer können Wünsche äußern, zum Beispiel in Bezug auf die Art, den Termin und den Ort der Gesundheitsüberprüfungen. Administratoren können mit den Antragsformularen der Mitarbeiter die Verfügbarkeit und die Zeitplanung für die Tests koordinieren. Nach Abschluss der Gesundheitsüberprüfungen können die Benutzer mit Gesundheitstests für den Arbeitsschutz das Testergebnis übermitteln, um die Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen des Unternehmens und die Voraussetzungen für ihre sichere Rückkehr an den Arbeitsplatz zu erfüllen.

Mit anderen Safe Workplace Suite-Anwendungen verwenden

Health and Safety Testing ist Teil einer Suite von ServiceNow® Safe Workplace Suite -Anwendungen. Verwenden Sie sie zusammen mit diesen anderen Anwendungen, um Ihr Unternehmen bei der Vorbereitung der Mitarbeiter und Arbeitsplätze auf die Wiederaufnahme des Betriebs nach Notfällen und Pandemien wie COVID-19 zu unterstützen.

- Mit der Anwendung Employee Readiness Surveys bewerten Sie die Bereitschaft der Benutzer, zum Arbeitsplatz zurückzukehren, indem Sie sie bitten, einen Fragebogen auszufüllen.
- Bevor Benutzer die Arbeitsbereiche wieder betreten, verwenden Sie die Anwendung Employee Health Screening, um ein Screening der Benutzer durchzuführen und die Compliance Ihrer Zugangsvoraussetzungen zu gewährleisten, z. B. eine Temperaturüberprüfung und persönliche Schutzausrüstung (PSA).
- Bereiten Sie sich mit der Anwendung Workplace Core erkunden auf die Rückkehr von Benutzern vor, indem Sie saubere und von Social Distancing getrennte Arbeitsbereiche konfigurieren und pflegen, in denen sie von Anwendern verwendet werden können.
- Die Anwendung Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management unterstützt Sie bei der Verwaltung des Bestands an Sicherheitsausrüstung am Arbeitsplatz, die Ihren Mitarbeitern zur Verfügung gestellt wird.
- Mit der Anwendung Contact Tracing bewerten Sie anhand von Daten wie Abzeichen-Scans, WLAN-Zugriffsprotokolle und tägliche Kontaktprotokolle zur Identifizierung potenzieller Benutzerinteraktionen die Bereitschaft der Benutzer, an den Arbeitsplatz zurückzukehren.

Alle Safe Workplace Suite -Anwendungen sind im ServiceNow Store verfügbar.

Safe Workplace Suite für behördliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Für die Verwendung von Safe Workplace Suite -Anwendungen in Produktionsinstanzen sind -Lizenzen erforderlich. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
	Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Gesundheitstests für den Arbeitsschutz installieren

Sie können Gesundheitstests für den Arbeitsschutz installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

Gesundheitstests für den Arbeitsschutz benötigt die Anwendung ServiceNow® Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core.

Die Anwendung ServiceNow® Kontaktverfolgung kann optional installiert werden, um eine E-Mail-Benachrichtigung an Mitarbeiter zu senden, bei denen es sich möglicherweise um Personen in einem Kontaktverfolgungsfall handelt. Die Benachrichtigung informiert den Mitarbeiter über das potenzielle Risiko und stellt ihm einen Link zur Anforderung eines Tests zur Verfügung.

Die Anwendung ServiceNow® Notfallmaßnahmen-Management für Now Mobile kann optional installiert werden, um eine Registerkarte **Gesundheit** zur Now Mobile-App hinzuzufügen, mit der Mitarbeiter Tests anfordern oder ein Testergebnis melden können.

Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Notfallmaßnahmen-Management für Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie nach Health and Safety Testing.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Mit Gesundheitstests für den Arbeitsschutz installierte Komponenten

Zusammen mit Gesundheitstests für den Arbeitsschutz werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Gesundheitstests für den Arbeitsschutz Administrator [sn_imt_health_test.admin]	Anwendungsspezifischer Administrator für Gesundheitstests für den Arbeitsschutz	sn_imt_health_test.testing_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Wichtig: Standardmäßig enthält die Rolle des Systemadministrators [admin] die Rolle sn_imt_health_test.admin. Die Rolle sn_imt_health_test.admin sollte einem anderen Benutzer neu zugewiesen und dann aus der Administratorrolle entfernt werden. Dieser Prozess schützt vertrauliche Anwendungsdaten, indem der Zugriff auf die Anwendung beschränkt wird.	
Manager für Gesundheitstests [sn_imt_health_test.testing_admin]	Kann Anforderungen, Ergebnisse, Anbieter und Typen von Gesundheitstests anzeigen und verwalten.	Keine

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anbieter [sn_imt_health_test_provider]	Gesundheitsdienstleister, die Ihre Organisation für COVID-19-Diagnosetests verwendet.
Testanforderung [sn_imt_health_test_request]	Von Mitarbeitern übermittelte Testanforderungen. Benutzer können ihre Testanforderungen in **Meine Testanforderungen** überprüfen.
Testergebnis [sn_imt_health_test_result]	Von Mitarbeitern übermittelte Testergebnisse. Benutzer können ihre Testergebnisse in **Meine Testergebnisse** überprüfen. Manager können die Testergebnisse ihrer direkt unterstellten Mitarbeiter in **Testergebnissen meines Mitarbeiters** überprüfen, wenn diese Option von ihrer Organisation aktiviert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsschutztests konfigurieren.
Testtyp [sn_imt_health_test_type]	Von Dienstleistern angebotene Testtypen. Die Optionen sind **Am Standort** und **Selbst durchgeführt**. Sie können bei Bedarf zusätzliche Testtypen erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesundheitstests für den Arbeitsschutz konfigurieren

Führen Sie alle Konfigurationsaufgaben durch, um sicherzustellen, dass Gesundheitstests für den Arbeitsschutz für Ihr Unternehmen richtig eingerichtet ist.

Gesundheitstests für den Arbeitsschutz-Eigenschaften einrichten

Richten Sie Gesundheitstests für den Arbeitsschutz-Eigenschaften ein, um den Aufbewahrungszeitraum für Daten zu Gesundheitstests zu definieren und E-Mails an potenziell exponierte Personen zu aktivieren oder zu deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_health_test.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitstests für den Arbeitsschutz** > **Eigenschaften**.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaftswerte fest.

Eigenschaft	Beschreibung
Aufbewahrungszeitraum für Health and Safety Testing-Daten (in Tagen). [sn_imt_health_test.data_retention_period]	Legt die Anzahl der Tage fest, für die Daten für COVID-19-Diagnosetestanforderungen und -ergebnisse im System verfügbar s bevor sie automatisch gelöscht we Die geplante *`Data Retention Job for Health and Safe Testing`*-Aufgabe wird täglich ausgeführt, um Datensätze zu lösc deren Aktualisierungsdatum nach angegebenen Aufbewahrungszeitr liegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Wenn die Testergebnisse eines Mitarbeiters gelöscht werden, wird der Status seiner Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen auf den Standardstatus **Testanforderung erfüllt** zurückgesetzt. Wenn der Mitarbeiter eine potenziell exponierte Person in einem Kontaktverfolgungsfall ist, w der Status seiner Gesundheits und Sicherheitsanforderunge auf **Nicht freigegeben** zurückgesetzt, bis er ein negatives Testergebnis übermittelt. Weitere Informationen zu Arbeitsschutzanforderungen finden Sie unter Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters.
Senden Sie E-Mails an potenziell risikogefährdete Personen, in denen diese aufgefordert werden, eine Testanforderung zu übermitteln. [sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed]	Wenn diese Option aktiviert ist, w eine E-Mail-Benachrichtigung an Mitarbeiter gesendet, die potenziel exponierte Personen in einem Kontaktverfolgungsfall sind und d Gesundheitsstatus **Wird untersu** aufweisen. Die Benachrichtigung informiert den Mitarbeiter über da potenzielle Risiko und stellt ihm e Link zur Anforderung eines Tests Verfügung.
Verwenden Sie die landesspezifische Richtlinie zur Datenspeicherung für Health and Safety Testing. [sn_imt_health_test.use_country_specific_data_retention_policy]	Aktivieren Sie diese Eigensc um für Gesundheitstests für den Arbeitsschutz landesspezifisch Richtlinien zur Datenspeiche zu verwenden. Wenn diese Option aktiviert ist, werden Datensätze mit der Richtlini Datenspeicherung am Stand des Benutzers verglichen, um zu bestimmen, wie lange Datensätze aufbewahrt wer Beispielsweise kann ein Lan eine Aufbewahrungsfrist vo 90Tagen haben, während ein anderes eine 120-Tage- Richtlinie hat.

Automatisch übersetzt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Wenn keine landesspezifisch Richtlinie vorhanden ist, wird standardmäßig der Wert in der Eigenschaft **Aufbewahrungszeitraum für Health and Safety Testing-Da (in Tagen)** verwendet. Diese Eigenschaft ist standardmäß inaktiv.
Nachricht wird in Arbeitsnotizen automatisch erstellt, wenn das Testergebnis positiv ist. [sn_imt_health_test.positive_result_message]	Erstellen Sie Nachricht, die bei einem positiven Testergebnis in de Arbeitsnotizen automatisch generi wird und die Benutzer lesen könne z. B. Ratschläge zur Selbstquarant oder zur Benachrichtigung der Mitglieder des Haushalts über das positive Testergebnis.
Zugriff auf Anhänge für Administratoren verhindern [sn_imt_health_test.prevent_admin_access_to_attachments]	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um sicherzustellen, dass nur bereichsbezogene Administratoren Anhänge anzeigen können, die vo Benutzern für gemeldete Impfung übermittelt wurden. Dadurch wird verhindert, dass Systemadministra diese Anhänge anzeigen. Diese Eigenschaft ist standardmäßig ina
Managern die Aktualisierung von Gesundheitstestergebnissen ermöglichen [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, allen Managern die Möglichkeit zu geben, die gemeldeten Gesundheit ihrer direkt unterstellten Mitarbeit im Genehmigungsportal zu überprüfen und zu aktualisieren. Allen Managern wird die Rolle „Genehmigungsportalmanager“ [s zugewiesen. Diese Eigenschaft ist standardmäßig inaktiv. **Hinweis:** Wenn diese Eigenschaft nich aktiviert ist, können Manager der Tabelle „Testergebnis“ au Mitarbeiterdatensätze zugreif

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Landesspezifische Einstellungen für die Datenaufbewahrung für Gesundheitstests für den Arbeitsschutz konfigurieren

Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Datenaufbewahrung für Gesundheitstests für den Arbeitsschutz so, dass die Richtlinie zur Datenspeicherung landesspezifisch ist.

Automatisch übersetzt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin oder sn_imt_vaccine.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Arbeitgeber sind allein verantwortlich für die Einhaltung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze zur Erfassung, Verwendung, Offenlegung und Aufbewahrung personenbezogener Daten, und sollten alle in der Anwendung verfügbaren Funktionen aktivieren, nicht aktivieren oder anpassen, um die spezifischen Anforderungen des jeweiligen Arbeitgebers zu erfüllen.

Mit der Eigenschaft **Aufbewahrungszeitraum für Health and Safety Testing-Daten (in Tagen)** wird die Anzahl der Tage festgelegt, für die COVID-19-Diagnosetestanforderungen und -ergebnisse verfügbar sind, bevor sie automatisch gelöscht werden. Die regelmäßige Aufgabe *`Data Retention Job for Health and Safety Testing`* wird täglich zum Löschen von Datensätzen ausgeführt, deren Aktualisierungsdatum nach dem angegebenen Aufbewahrungszeitraum liegt.

Aktivieren Sie die Eigenschaft **Verwenden Sie die landesspezifische Richtlinie zur Datenspeicherung für Health and Safety Testing** und verwenden Sie das Datenaufbewahrungsmodul in Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters, um Richtlinien auf Länderebene zu definieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitstests für den Arbeitsschutz** > **Eigenschaften**.
2. Legen Sie die Eigenschaft *`Use country-specific data retention policy for Health and Safety Testing`* auf **true** fest.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Standortrichtlinien generieren für Gesundheitstests für den Arbeitsschutz.
   a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Datenaufbewahrung**.
   b. Klicken Sie auf **Standortrichtlinien generieren**.
      Die Standardanzahl von Tagen basiert auf dem Wert in der Eigenschaft **Aufbewahrungszeitraum für Health and Safety Testing-Daten (in Tagen)**.
5. Öffnen Sie die Standortrichtlinie, die Sie ändern möchten.
6. In das Feld **Aufbewahrungszeitraum (in Tagen)** geben Sie die Anzahl der Tage ein, für die Sie Daten aufbewahren möchten.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Wenn die regelmäßige Aufgabe *`Data Retention Job for Health and Safety Testing daily`* abgeschlossen ist oder manuell ausgeführt wird, werden die COVID-19-Diagnosetestanforderungen und -ergebnisse der Benutzer für diese Standorte basierend auf der Richtlinie zur Datenspeicherung ihres Landes gespeichert oder gelöscht.

COVID-19-Testanbieter hinzufügen

Erstellen Sie eine Liste von COVID-19-Diagnosetestanbietern, die Ihr Unternehmen zum Planen von Tests für Mitarbeiter einsetzt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_health_test.testing_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitstests für den Arbeitsschutz** > **Anbieter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Anbieterformular

Feld	Beschreibung
Unternehmen	Das Unternehmen, das COVID-19-Diagnosetests anbietet.
Unterstützte Testtypen.	Vom Dienstleister angebotene Testtypen. Die Optionen sind **Am Standort** und **Selbst durchgeführt**. Sie können bei Bedarf zusätzliche Testtypen erstellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Wenn ein Mitarbeiter eine Anforderung zum Testen einreicht, verwenden Sie die Liste der Anbieter, um den Test entsprechend dem bevorzugten Testtyp und Standort des Mitarbeiters zu planen.

Benachrichtigung für potenziell exponierte Personen anpassen.

Ändern Sie die Benachrichtigungs-E-Mail, die an potenziell exponierte Personen gesendet wird, um die Benachrichtigung für Ihr Unternehmen anzupassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin und sn_imt_health_test.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Benachrichtigung über eine **Anforderung eines Tests für einen potenziell Exponierten** wird an Mitarbeiter gesendet, die potenziell exponierte Personen in einem Kontaktverfolgungsfall sind und den Gesundheitsstatus **Wird untersucht** aufweisen. Die Benachrichtigung informiert den Mitarbeiter über das potenzielle Risiko und stellt ihm einen Link zur Anforderung eines Tests zur Verfügung. Die Benachrichtigung wird nur verwendet, wenn die Eigenschaft *sn_imt_health_test.notify_potentially_exposed* aktiviert ist.

Standardmäßig verwenden die Benachrichtigungen ein ServiceNow®-Banner und eine Platzhalter-Unterschrift. Aktualisieren Sie die Benachrichtigung, um das Logo Ihres Unternehmens und eine Unterschrift zu verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf die Benachrichtigung zu **Gesundheitstestanforderung eines potenziell Exponierten**.
3. Zum Anzeigen der Standardbenachrichtigung klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**.
4. Navigieren Sie zum Formularabschnitt **Inhalt**.
5. Klicken Sie im Feld **Nachrichten-HTML** auf **Bild einfügen/bearbeiten** und wählen Sie Ihr Bannerbild aus.

Tipp:
Das Bild muss vor dem E-Mail-Skript hinzugefügt werden, damit es oben in der E-Mail angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz noch kein E-Mail-Bannerbild haben, können Sie ein zu verwendendes Bild hochladen. Anweisungen hierzu finden Sie unter Bilder hochladen.

6. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Benachrichtigungsskripts anzeigen**.
7. Im Feld **Skript** fügt der Code `template.print(util.getEmailCompanyLogo());` der E-Mail das ServiceNow®-Standardbanner hinzu.
   Kommentieren Sie diese Codezeile aus oder löschen Sie sie, um das ServiceNow®-Banner zu entfernen.
8. Im Feld **Skript** ersetzen Sie `Zunächst wird [nächste Schritte im Ablauf]` durch die nächsten Schritte, die Sie den Mitarbeitern mitteilen möchten.
9. Im Feld **Skript** ersetzen Sie die Signatur des `Werkssicherheitsteams` durch die gewünschte Signatur.
10. **Wahlweise:** Wenn Sie weitere Änderungen an der E-Mail-Benachrichtigung vornehmen möchten, aktualisieren Sie das Feld **Skript** nach Bedarf.
11. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
12. Kehren Sie zum Benachrichtigungsdatensatz zurück und klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**, um Ihre Änderungen zu bestätigen.

Datenschutzeinwilligung für Gesundheitstests für den Arbeitsschutz einrichten

Richten Sie die Datenschutzeinwilligung für Benutzer ein, die Ihrem Unternehmen Daten aus Health and Safety Testing bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nur wenn die Benutzer einer Datenschutzrichtlinie zustimmen, können sie Diagnosedaten anfordern oder melden. Außerdem müssen sie über die Rolle sn_imt_core.privacy_consent_user verfügen.

Prozedur

1. Passen Sie die Datenschutzeinwilligungsvorlage an.
   a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Vorlagen für die Zustimmung zum Datenschutz** und klicken Sie auf **Testeinwilligungsvorlage**.
   b. Füllen Sie den Platzhaltertext mit dem Namen Ihres Unternehmens und den Kontaktinformationen aus.
   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Weisen Sie die Rolle „sn_imt_core.privacy_consent_user“ allen Benutzern zu, die Ergebnisse von Diagnosetests anfordern und melden möchten.
   Mit dieser Rolle können Benutzer die Datenschutzeinwilligung ausfüllen.
3. Generieren Sie die standortbasierten Datenschutzkonfigurationen für die Standorte in Ihrer Instanz.
4. Konfigurieren Sie einen Outreach, um die Datenschutzeinwilligung an die Benutzer zu senden.
   a. Navigieren zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach an** und klicken Sie auf den **Platzhalter für Diagnosetests für den Arbeitsschutz**.
   Dieser Outreach ist für die Verwendung des Zielgruppendatensatzes für den Platzhalter für den Health and Safety Testing-Diagnosetest und die Test-Einwilligungsvorlage vorkonfiguriert.
   b. Nehmen Sie bei Bedarf Änderungen am Outreach vor, indem Sie z. B. die Sendezeit festlegen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen für Notfälle senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Outreach, um standortspezifische Datenschutzeinwilligungen bereitzustellen, indem Sie das Kontrollkästchen **Land verwenden** auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** aktivieren.
Wenn diese Option aktiviert ist, hat der Text der Datenschutzerklärung in der Standort-Datenschutzkonfiguration Vorrang vor dem Text in den Datenschutzeinwilligungsvorlagen. Dieser Text wird für den Outreach, die Systembenachrichtigungs-E-Mail und die Push-Benachrichtigung verwendet. Wenn Sie den Text aktualisieren müssen, den Benutzer erhalten, müssen Sie die Datenschutzerklärung des Standorts ändern.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Benutzer können Diagnosetestergebnisse anfordern und melden. Benutzer, die versuchen, einen Test anzufordern, werden ungefähr alle 10 Minuten automatisch dem Zielgruppendatensatz für den Platzhalter für den Health and Safety Testing-Diagnosetest hinzugefügt. Diese Benutzer erhalten zu diesem Zeitpunkt auch die Benachrichtigung.

COVID-19-Diagnosetests anfordern

Fordern Sie einen COVID-19-Diagnosetest an, wenn Sie potenziell exponiert wurden, Symptome zeigen oder aus einem anderen Grund einen Test wünschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.privacy_consent_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen einer Datenschutz-Einwilligung des Benutzers zustimmen, wenn Sie einen COVID-19-Diagnosetest anfordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitstests für den Arbeitsschutz** > **Richten Sie einen COVID-19-Diagnosetest ein**.

   Hinweis:
   Um Tests in der App Now Mobile anzufordern, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Befolgen Sie diese Sicherheitspraktiken** > **COVID-19-Tests** > **Richten Sie einen COVID-19-Diagnosetest ein**.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

COVID-19-Diagnosetestformular einrichten

Feld	Beschreibung
Bevorzugter Testtyp	Der Typ des COVID-19-Diagnosetests, den Sie durchführen möchten.
Bevorzugte(s) Testdatum und -uhrzeit	Datum und Uhrzeit, zu der Sie Ihren COVID-19-Diagnosetest durchführen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Am Standort** als **Bevorzugter Testtyp** ausgewählt wird.
Einen Anbieter in meiner Nähe verwenden (bitte Adresse oder Ort eingeben).	Ihre Adresse oder Ihr Wohnort. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Am Standort** als **Bevorzugter Testtyp** ausgewählt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die Manager der Gesundheitstests Ihres Unternehmens verwenden diese Adresse, um einen Testanbieter in Ihrer Nähe zu finden.
Grund für Test	Der Grund, aus dem Sie einen COVID-19-Diagnosetest anfordern. Die Optionen sind **Habe Symptome**, **Mögliche Exposition**, **Keine Angabe** und **Sonstige**.
Versandadresse	Die Adresse, an die das Testkit gesendet werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Selbst durchgeführt** als **Bevorzugter Testtyp** ausgewählt wird.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Gesundheitstestmanager Ihres Unternehmens verwenden Ihre Anforderung zum Planen eines COVID-19-Diagnosetests für Sie. Sie erhalten eine E-Mail von Ihrem Unternehmen oder dem Testanbieter mit Anweisungen und Informationen zum Test.

Nächste Maßnahme
Wenn Sie Ihr Testergebnis erhalten, können Sie das Ergebnis Ihrem Unternehmen melden. Anweisungen dazu finden Sie unter COVID-19-Diagnosetestergebnisse melden.

COVID-19-Diagnosetestergebnisse melden

Wenn Sie Ihrem Unternehmen ein Update über Ihren Gesundheitsstatus zur Verfügung stellen möchten, melden Sie das Ergebnis des COVID-19-Diagnosetests.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_core.privacy_consent_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen einer Nutzerdatenschutzeinwilligung zugestimmt haben, um Ihre COVID-19-Diagnosetestergebnisse melden zu können.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitstests für den Arbeitsschutz** > **Melden Sie ein COVID-19-Diagnosetestergebnis**.

   Hinweis:
   Um Ihr Testergebnis in der App Now Mobile zu melden, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **COVID-19-Tests** > **Melden Sie ein COVID-19-Diagnosetestergebnis**. Wenn die Registerkarte **Gesundheit** nicht verfügbar ist, finden Sie die Option **COVID-19-Test** stattdessen unter **Mehr**.

2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular zum Melden eines COVID-19-Diagnosetestergebnisses

Feld	Beschreibung
Zugehörige Testanforderung	Die Testanforderung, die Sie eingereicht haben, um den Test zu planen
Testergebnis	Ihr Testergebnis. Die Optionen sind **Positives Ergebnis**, **Negatives Ergebnis** und **Nicht eindeutig**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Datum, an dem Sie das Ergebnis erhalten haben	Das Datum, an dem Sie das Testergebnis erhalten haben

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Gesundheitstestergebnisse überprüfen

Wenn Sie Ihr kürzlich gemeldetes COVID-19-Diagnosetestergebnis überprüfen oder einen Anhang zu einem Gesundheitstest hinzufügen möchten, greifen Sie auf Ihre vorherigen Testergebnisse zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.privacy_consent_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gesundheitstests für den Arbeitsschutz** > **Meine Testergebnisse**.
2. Wählen Sie die Testergebnisse aus, die Sie ändern oder überprüfen möchten.
3. Ändern Sie den Datensatz, indem Sie einen Anhang hinzufügen, oder überprüfen Sie den Datensatz.
   - Wenn Sie einen Anhang hinzufügen, z. B. Testergebnisse, fügen Sie den Anhang hinzu, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

     Hinweis:
     Informationen zum Verwalten von Anhängen finden Sie unter Anhänge verwalten .

   - Wenn Sie den Datensatz überprüfen, überprüfen Sie den Datensatz und klicken Sie auf **Zurück**, um zur Liste der Testergebnisse zurückzukehren.

COVID-19-Testergebnisse eines Benutzer bestätigen

Bestätigen Sie die gemeldeten COVID-19-Testergebnisse eines Benutzers über das Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Genehmigungsportal.

Vorbereitungen

Ihre Organisation muss Gesundheitstests für den Arbeitsschutz und Vaccination Status installieren, um das Approval Portal (Genehmigungsportal) verwenden zu können.

- Informationen zur Installation von Gesundheitstests für den Arbeitsschutzfinden Sie unter Arbeitsschutztests installieren.
- Informationen zur Installation von Vaccination Statusfinden Sie unter Impfstatus installieren.

Aktivieren Sie die Eigenschaft *sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records*, damit alle Manager COVID-19-Tests ihrer direkt unterstellten Mitarbeiter überprüfen und verifizieren können. Diese Eigenschaft weist Managern die Rolle „sn_imt_core.approval_portal_manager“ zu und gewährt Zugriff auf das Genehmigungsportal für Testergebnisse.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsschutztesteigenschaften einrichten.

Erforderliche Rolle: sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager oder sn_imt_core.health_and_safety_approver

Erforderliche Rolle: sn_imt_vaccine.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Manager können nur die COVID-19-Testergebnisse von direkt unterstellten Mitarbeitern bestätigen. Impfadministratoren sowie Genehmiger für Gesundheitsschutz und Sicherheit können die Testergebnisse aller Benutzer bestätigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Genehmigungsportal**.
   In der Standardansicht werden alle Datensätze zu Gesundheitstests, Impfdosen und Ausnahmeanforderungen angezeigt, die einer Überprüfung bedürfen.
2. **Wahlweise:** Filtern Sie die Ergebnisse.
   - Ändern Sie, welche Datensatztypen angezeigt werden, indem Sie einen Datensatztyp aus der **Datensatz**-Feldliste auswählen.
   - Ändern Sie, wie die Datensätze sortiert werden, indem Sie einen Wert aus der **Sortieren**-Feldliste auswählen.
3. Suchen Sie nach dem Benutzer, dessen Gesundheitstest Sie genehmigen oder ablehnen möchten.
   Das Suchverhalten für das Genehmigungsportal ist eine *`Beginnt mit`*-Suche.
4. Wählen Sie den Datensatz aus, um die Informationen im modalen Fenster für den Gesundheitstest und alle Anhänge zu überprüfen.

Modal für Gesundheitstest

Feld	Beschreibung
Ergebnis der Testüberprüfung	Der Status der Überprüfung des Gesundheitstests.
Zugehörige Testanforderung	Der Testanforderungsdatensatz, zu dem der Gesundheitstest gehört.
Testergebnis	Die Ergebnisse des Tests, z. B. positiv oder negativ.
Datum, an dem Sie das Ergebnis erhalten haben	Das Datum, an dem die Testergebnisse empfangen wurden.
COVID-Testergebnis verifiziert von	Die Person, die das COVID-19-Testergebnis verifiziert hat.
Arbeitsnotizen	Ein Protokoll der Arbeitsnotizen, das für die Nachverfolgung eingeschlossen wurde.

5. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Datensatz zusätzliche Informationen über Arbeitsnotizen hinzu und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Möglichkeit, Arbeitsnotizen hinzuzufügen, ist für Manager nicht verfügbar.
6. Genehmigen Sie die Gesundheitstestergebnisse des Benutzers oder lehnen Sie diese ab.
   - Um die Gesundheitstestergebnisse des Benutzers zu genehmigen, wählen Sie **Genehmigen**.
   - Um die Gesundheitstestergebnisse des Benutzers abzulehnen, wählen Sie **Ablehnen**.
7. Klicken Sie auf **Überprüfen**, um die Testergebnisse des Benutzers zu überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

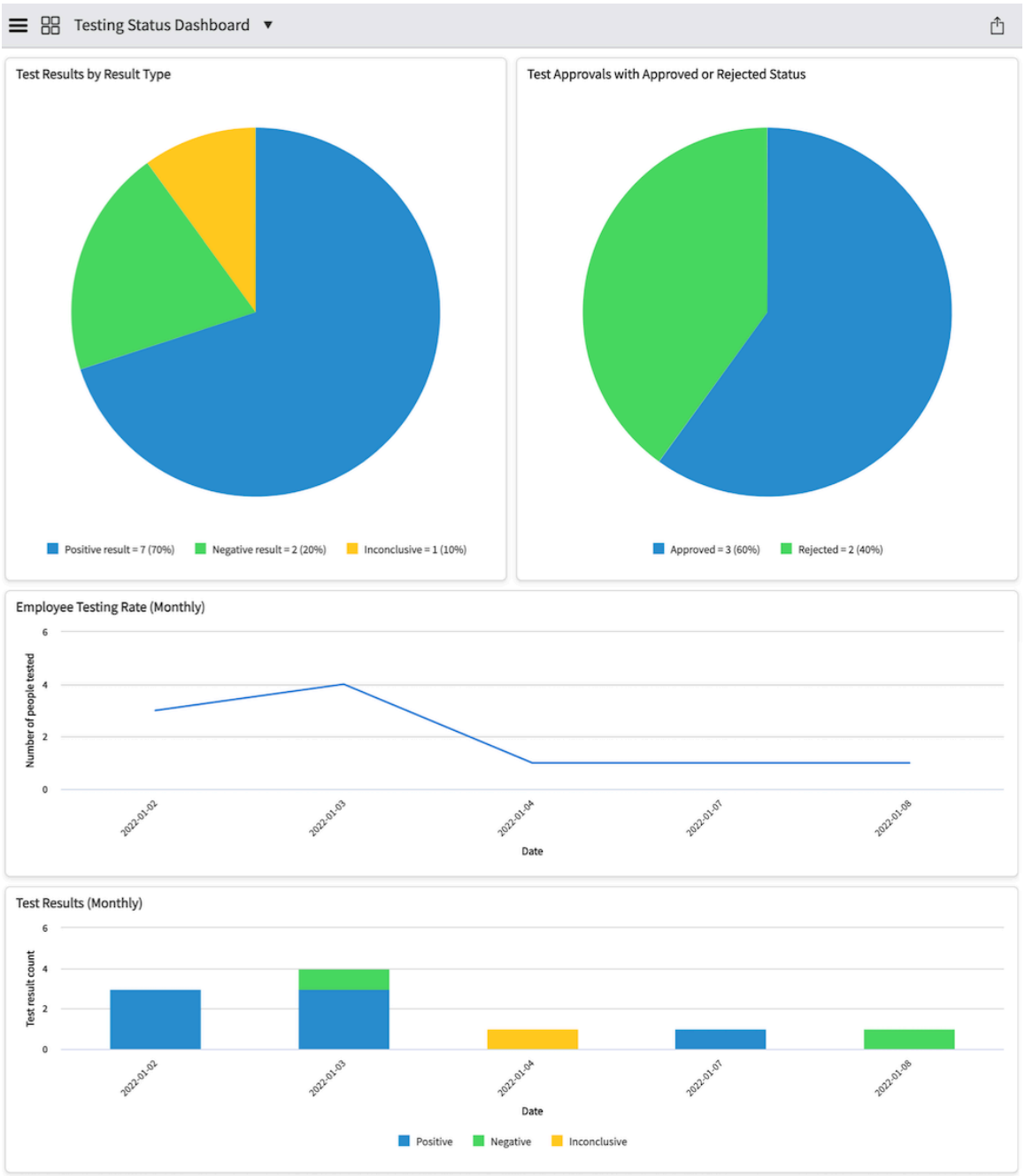
Ergebnisse

- Der Datensatz wird auf die Registerkarte **Genehmigt** oder **Abgelehnt** verschoben.
- Das Feld **COVID-Testergebnis verifiziert von** im Testergebnisdatensatz des Benutzers wird zur Bestätigung, dass Sie das Ergebnis überprüft haben, mit Ihrem Namen aktualisiert.
- Im Impfprofil des Benutzers ist die Option **Letztes verifiziertes COVID-Testergebnis** ausgewählt.

Gesundheitstests für den Arbeitsschutz-Dashboard

Verwenden Sie das Gesundheitstests für den Arbeitsschutz-Dashboard, um anhand von Berichten zu Testtrends, zu den durchgeführten Tests und zu Genehmigungen Einblicke in die Gesundheit der Benutzer zu erhalten.

Um auf das Dashboard Gesundheitstests für den Arbeitsschutz zuzugreifen, navigieren Sie zu **Self-Service** > **Dashboards**.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Ziele

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Gesundheitstests für den Arbeitsschutz-Manager oder -Administratoren: Benötigen eine Übersicht über den Teststatus der Organisation. Sie möchten möglicherweise die Häufigkeit der Tests, die Anzahl der monatlich gemeldeten genehmigten Ergebnisse, die Authentizität der Tests und die Arten der gemeldeten Tests einsehen.	• Administrator: sn_imt_health_test.admin • Manager: sn_imt_health_test.testing_admin • (Optional) sn_imt_core.admin **Hinweis:** Die Rolle sn_imt_core.admin ist nicht erforderlich, aber Benutzer mit dieser Rolle können einige der Berichte überprüfen. Benutzer, die ausschließlich über die Rolle sn_imt_health_test.testing_admin verfügen, können die Berichte „Testergebnisse nach Ergebnistyp“ und „Testgenehmigungen mit Status ‚Genehmigt‘ oder ‚Abgelehnt‘“ nicht anzeigen.	• Überprüfung der Anzahl der Gesundheitstestergebnisse nach Typ • Überwachung und Vergleich der Anzahl der genehmigten oder abgelehnten Testergebnisse • Überwachung der monatlichen Testrate Ihrer Organisation • Überwachung der monatlichen Anzahl der gemeldeten Testergebnisse
Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Administrator: Benötigt einen schnellen Überblick über die Testrate der Organisation und die Anzahl der gemeldeten Ergebnisse, um die Bereitschaft der Mitarbeiter zu bestimmen.	sn_imt_core.admin	• Überwachung der monatlichen Testrate Ihrer Organisation • Überwachung der monatlichen Anzahl der gemeldeten Testergebnisse

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Testergebnisse nach Ergebnistyp	Tortendiagramm	Eine Aufgliederung der Testergebnisse in Ihrer Organisation nach dem Ergebnis (positiv, negativ und nicht eindeutig).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Testgenehmigungen mit Status „Genehmigt“ oder „Abgelehnt“	Tortendiagramm	Die Anzahl der Testergebnisse in Ihrer Organisation, die entweder genehmigt oder abgelehnt wurden.
Mitarbeiter-Testrate (monatlich)	Linie	Testrate der Benutzer in Ihrer Organisation für den Monat.
Testergebnisse (monatlich)	Gestapeltes Balkendiagramm	Die monatliche Anzahl der gemeldeten Testergebnisse (positiv, negativ und nicht eindeutig).

Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core, um Mitarbeiterdaten in allen Anwendungen von Safe Workplace Suite und ServiceNow® Notfallmaßnahmen-Management nachzuverfolgen.

Mit der Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-App wird die Funktion Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Employee Health and Safety Status

Employees can return to the workplace by fulfilling a set of requirements activated by the HR team.

Example process from the employee and HR manager perspective

HR

Send email to employees that includes a link to the health verification agreement

Optional application: Emergency Outreach

Employee

- Receives an email with a link to the health verification
- Opens, reads, and submits the health verification
- Receives QR code (optional, New York and later releases)

HR

Monitor requirement completion to start bringing employees back into the workplace

Employee

- Returns to work on the scheduled date
- Shows the QR code to the screener at the workplace entry

Screener

If using QR codes, scan the code and review the requirement status page that opens.

Optionally, conduct health screen of employee temperature and PPE to grant or deny entry

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Required apps:

Die App Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core bietet auch gemeinsam genutzte Funktionen und Datenstrukturen für Employee Readiness-Apps, z. B. ServiceNow® Umfragen zum Mitarbeiter-BereitschaftsstatusServiceNow® Gesundheits-Screening von Mitarbeitern , und ServiceNow® Kontaktverfolgung .

Verwenden Sie das geführte Setup, um Safe Workplace Suite -Apps zu implementieren

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um das geführte Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz zu öffnen, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Verwenden Sie mit anderen Safe Workplace Suite -Anwendungen

Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core ist Teil einer Suite von ServiceNow® Safe Workplace Suite -Anwendungen. Verwenden Sie sie zusammen mit diesen anderen Anwendungen, um Ihr Unternehmen bei der Vorbereitung der Mitarbeiter und Arbeitsplätze auf die Wiederaufnahme des Betriebs nach Notfällen und Pandemien wie COVID-19 zu unterstützen.

- Mit der Anwendung Employee Readiness Surveys bewerten Sie die Bereitschaft der Benutzer, zum Arbeitsplatz zurückzukehren, indem Sie sie bitten, einen Fragebogen auszufüllen.
- Bevor Benutzer die Arbeitsbereiche wieder betreten, verwenden Sie die Anwendung Employee Health Screening, um ein Screening der Benutzer durchzuführen und die Compliance Ihrer Zugangsvoraussetzungen zu gewährleisten, z. B. eine Temperaturüberprüfung und persönliche Schutzausrüstung (PSA).
- Bereiten Sie sich mit der Anwendung Workplace Core erkunden auf die Rückkehr von Benutzern vor, indem Sie saubere und von Social Distancing getrennte Arbeitsbereiche konfigurieren und pflegen, in denen sie von Anwendern verwendet werden können.
- Die Anwendung Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management unterstützt Sie bei der Verwaltung des Bestands an Sicherheitsausrüstung am Arbeitsplatz, die Ihren Mitarbeitern zur Verfügung gestellt wird.
- Mit der Anwendung Contact Tracing bewerten Sie anhand von Daten wie Abzeichen-Scans, WLAN-Zugriffsprotokolle und tägliche Kontaktprotokolle zur Identifizierung potenzieller Benutzerinteraktionen die Bereitschaft der Benutzer, an den Arbeitsplatz zurückzukehren.

Alle Safe Workplace Suite -Anwendungen sind im ServiceNow Store verfügbar.

Safe Workplace Suite für behördliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Für die Verwendung von Safe Workplace Suite -Anwendungen in Produktionsinstanzen sind -Lizenzen erforderlich. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installieren

Sie können Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core Version 1.1.0 und höher erfordert die folgenden Plugins.

- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)
- Workflow-Studio Action Step - Payload Builder (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

Diese Plugins müssen über Now Support Servicekatalog angefordert werden. Anweisungen hierzu finden Sie unter Plugin anfordern .

Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie nach Employee Readiness Core.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.
4. **Wahlweise:** Laden Sie die Demodaten, indem Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden** aktivieren.

   (Optional) Informationen dazu, wie Sie Demodaten nach der Erstinstallation installieren oder neu installieren, finden Sie im Artikel Work around to install demo data if application is already installed (Workaround zum Installieren von Demodaten bei bereits installierter Anwendung) [KB0722909] in der Now Support Knowledge Base.
5. Klicken Sie auf **Installieren**.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.

Mit Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installierte Komponenten

Zusammen mit Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, z. B. Benutzerrollen, Tabellen und geplante Aufgaben.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core Administrator [sn_imt_core.admin]	Kann Benutzer und Anforderungen im Bereich Gesundheit und Arbeitsschutz sowie Datenschutzeinwilligungsvorlagen und -richtlinien und Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen erstellen und verwalten. Kann nicht erforderliche Arbeitsschutzdatensätze lesen.	• sn_imt_core.reader • flow_operator • sn_imt_core.privacy_conse • sn_imt_core.safe_workplac
Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Leser [sn_imt_core.reader]	Kann Status von Gesundheits- und Sicherheitsanforderungen im Modul „Mitarbeiter- und Besucherstatus anzeigen“ anzeigen.	Keine
Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppenadministrator [sn_imt_core.safe_workplace_audience_admin]	Kann Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen erstellen und verwalten	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Kann nicht erforderliche Arbeitsschutzdatensätze lesen.	
Externer Webservice-Benutzer [sn_imt_core.api_logging_user]	Externer Servicebenutzer, der Tabellen-API-Aufrufe zum Einfügen von Protokolleinträgen ausführen kann.	Keine
Benutzer Datenschutzeinwilligung [sn_imt_core.privacy_consent_user]	Kann die Einwilligung zum Datenschutz selbst übermitteln und aktualisieren.	Keine
Genehmiger für Gesundheitsschutz und Sicherheit [sn_imt_core.health_and_safety_approver]	Kann die Anforderungen und Antworten aller Benutzer im Genehmigungsportal überprüfen, z. B. Anträge auf Impfbefreiung, Reaktionen auf Impfstoffe und Gesundheitstestergebnisse.	Keine
Genehmigungsportalmanager [sn_imt_core.approval_portal_manager]	Kann die Anforderungen und Antworten ihrer direkt unterstellten Mitarbeiter im Genehmigungsportal überprüfen, wenn die entsprechende anwendungsspezifische Eigenschaft für den entsprechenden Datensatztyp aktiviert ist. Sie können beispielsweise eine Eigenschaft in Vaccination Status aktivieren, damit Manager Impfreaktionen überprüfen können.	Keine

Automatische Übersetzung

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Health and Safety-Anwender [sn_imt_core_health_and_safety_user]	Liste der Anwender und Besucher und deren Fortschritt bei der Erfüllung aller gültigen aktiven Anforderungen.
Health and Safety-Anforderung [sn_imt_core_health_and_safety_requirement]	Liste aller Arbeitsschutzanforderungen
Health and Safety-Anforderung für Mitarbeiter [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement]	Liste der Anwender- und Besucherstatus für alle aktiven Anforderungen.
Health and Safety-Besucher [sn_imt_core_visitor]	Liste der Besucher.
Health and Safety – Besuchereinladung	Liste der Besuchereinladungen, einschließlich Informationen zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
[sn_imt_core_visitor_invitation]	ihrem Grund für den Besuch und dem Standort, zu dem sie eingeladen sind.
Standort-Datenschutzkonfiguration. [sn_imt_core_location_privacy_configuration]	Konfiguration für die standortbasierte Datenschutzrichtlinie, z. B. die Datenschutzerklärung für einen Standort und ob ein bestimmter Standort eine Datenschutzeinwilligung erfordert.
Datenschutzeinwilligungsvorlage. [sn_imt_core_privacy_consent_template]	Vorlage zum Speichern der Datenschutzerklärung für einen Standort; wird in der Datenschutzkonfiguration des Standorts verwendet.
Datenschutzerklärung und Einwilligungen des Benutzers. [sn_imt_core_user_privacy_notice_and_consent]	Antworten von Mitarbeitern auf die Datenschutzeinwilligung.
Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen [sn_imt_core_safe_workplace_audience]	Gruppen von Benutzern basierend auf einem oder mehreren Kriterien, z. B. Gruppen, Abteilungen und Standorte. Verwenden Sie Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen, um Listen von Benutzern zum Senden von Outreach-Benachrichtigungen zu organisieren.
Richtlinien zur Datenspeicherung [sn_imt_core_data_retention]	Konfiguration für landesspezifische Richtlinien zur Datenspeicherung für Gesundheitstests für den Arbeitsschutz und Vaccination Status. Benutzer mit den Rollen sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin oder sn_imt_vaccine.admin können diese Richtlinien konfigurieren.

Scheduled Jobs installiert

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Abgelaufene Benutzeranforderungen als „not_cleared” markieren.	Wird alle 30 Minuten ausgeführt, um den Status der Benutzeranforderungen auf **Nicht freigegeben** zu aktualisieren, wenn die Zeitbegrenzung überschritten wurde, für die sie gültig sind. **Hinweis:** Die geplante Aufgabe wird nur für Anforderungen ausgeführt, für die das Feld **Nutzungsdauer** ausgewählt ist.
Safe Workplace-Anwender erfassen	Wird wöchentlich ausgeführt, um Arbeitsschutz-Anwenderdatensätze für Anwender [sys_user] mit Aktivität oder zugewiesener Rolle in einer der folgenden Safe Workplace Suite- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
	• Kontaktverfolgung • Notfall-Kontaktaufnahme • Gesundheits-Screening von Mitarbeitern • Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core • Employee Travel Safety • Gesundheitstests für den Arbeitsschutz • Safe Workplace-Dashboard • Vaccination Status • Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz • Workplace Core Arbeitsschutzanwender-Datensätze werden auch für Besucher erstellt, die über die App Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core eingeladen werden.
Zielgruppen für Anforderungen neu berechnen	Wird stündlich ausgeführt, um Zielgruppen für Arbeitsschutzanforderungen neu zu berechnen, wenn Benutzer der Zielgruppe hinzugefügt oder daraus entfernt werden. Diese Aufgabe verarbeitet, wenn ihr Status aufgrund ihres Status in oder außerhalb einer Zielgruppe in oder von **Nicht erforderlich** geändert wird.
Recalculate All Employee Health and Safety Requirement Status' (Status der Arbeitsschutzanforderungen aller Mitarbeiter neu berechnen)	Eine geplante Aufgabe, die als einmaliges Korrekturskript ausgeführt werden kann, sobald Ihre Organisation Benutzern ihre relevanten Rollen zur Verfügung stellt und auf die neueste Version von Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core aktualisiert. Diese Aufgabe berechnet den Status der Arbeitsschutzanforderungen jedes Benutzers basierend auf der Eigenschaft [sn_imt_core.use_not_required] und ihren Anforderungen neu.
Genehmigungsportalmanager sicherstellen	Wird standardmäßig wöchentlich ausgeführt oder kann manuell ausgeführt werden, um sicherzustellen, dass Managern abhängig davon, ob sie derzeit Manager sind und eine von drei Eigenschaften im Zusammenhang mit dem Genehmigungsportal aktiv ist, die Rolle „Genehmigungsportalmanager“ [sn_imt_core.approval_portal_manager] zugewiesen wird bzw. nicht zugewiesen wird. • Managern die Möglichkeit geben, Gesundheitstestergebnisse zu aktualisieren [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records] • Managern die Möglichkeit geben, Datensätze zu Impfreaktionen zu aktualisieren [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records] • Managern die Möglichkeit geben, Impfbefreiungsanträge zu aktualisieren [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records Jede Eigenschaft bietet Managern Zugriff auf das Genehmigungsportal. Manager können jedoch nur Datensätze anzeigen und sie bearbeiten, die der aktivierten Eigenschaft zugeordnet sind. Durch die Aktivierung mehrerer Eigenschaften erhalten die überprüfenden Manager zusätzliche Fähigkeiten.

Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters

Verwenden Sie die Funktion Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters, um nachzuverfolgen, wann Personen bereit sind, an ihren Arbeitsplatz zurückzukehren.

Automatische Übersetzung

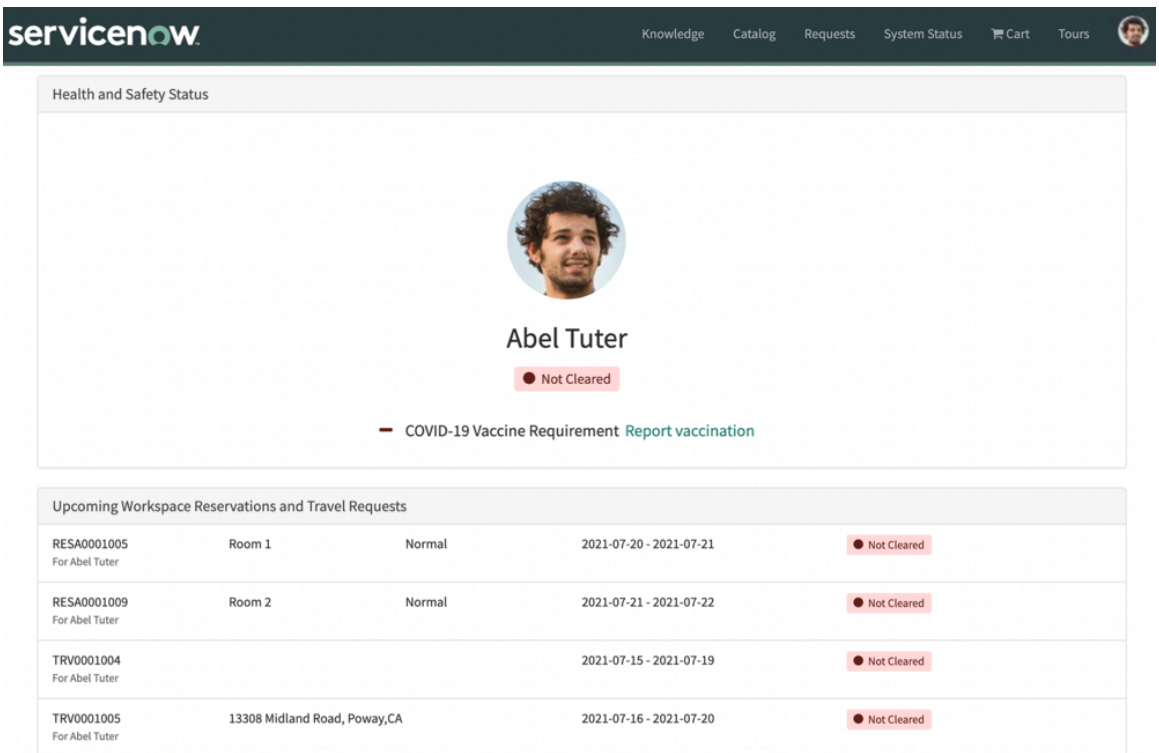
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rufen Sie Daten aus allen Safe Workplace Suite - und Notfallmaßnahmen-Management -Anwendungen in einem einzigen Datenpunkt ab, der anzeigt, ob ein Benutzer bereit ist, an Arbeitsplatz zurückzukehren oder zu reisen.

Erstellen und aktivieren Sie Anforderungen, die Benutzer erfüllen müssen, bevor sie an den Arbeitsplatz zurückkehren oder Reisen an verschiedene Orte unternehmen können. Die Anforderungen können auf Daten aus den Anwendungen Safe Workplace Suite und Notfallmaßnahmen-Management basieren. Wenn Benutzer alle aktiven Anforderungen erfüllen, können sie an den Arbeitsplatz zurückkehren.

Aufgrund der Möglichkeit, verschiedene Arbeitsschutzanforderungen für verschiedene Standorte festzulegen, wird ein Benutzer möglicherweise für seine aktuelle Reise oder seinen Standort freigegeben, aber nicht für einen bestimmten Standort. Beispielsweise kann ein Benutzer für eine aktive Reservierung freigegeben werden, darf aber nicht zu einem Campus in seinem Land reisen.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer eine aktive Reise und eine aktive Reservierung hat, hat diese Reservierung Vorrang.



Automatische Übersetzung

Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters-Eigenschaften einrichten

Richten Sie Eigenschaften für Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters ein, um die E-Mail-Benachrichtigungen zu konfigurieren, die an Besucher gesendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Eigenschaften**.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaftswerte fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
sn_imt_core.send_email_to_visitor	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die E-Mail-Benachrichtigung **Benachrichtigung über geplanten Besuch** an den Besucher gesendet, wenn dieser vom Mitarbeiter zum Besuch des Arbeitsplatzes eingeladen wird. Die E-Mail wird gesendet, sobald der Mitarbeiter die Einladung absendet. Die E-Mail enthält eine kurze Bestätigung des geplanten Besuchs mit Angabe des Datums und des Namens des Mitarbeiters, der die Einladung gesendet hat.
sn_imt_core.days_to_ask_for_health_data	Legt die Anzahl der Tage vor dem geplanten Besuch fest, in denen die E-Mail-Benachrichtigung **Gesundheitsdaten des Besuchers anfordern** an den Besucher gesendet wird. Die E-Mail enthält Informationen zu Sicherheitsanforderungen und -richtlinien, denen der Besucher zustimmen muss. Der Besucher muss die E-Mail mit Ja beantworten, um die Besuchereinladungsanforderung auszufüllen.

Weitere Informationen zu den von Eigenschaften verwendeten E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter Benachrichtigungs-E-Mails für Besucher ändern.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Datensätze für Arbeitsschutzanwender erstellen

Erstellen Sie Arbeitsschutzanwender-Datensätze, um Anforderungsstatus für alle Mitarbeiter und Besucher nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Wenn die Anwendung ServiceNow® Kundenservice-Management (CSM) aktiviert ist, können Sie auch Arbeitsschutzanwender-Datensätze für Verbraucher und Kontakte erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Arbeitsschutzanwender-Datensätze werden automatisch für Anwender [sys_user] mit Aktivität oder zugewiesener Rolle in einer der folgenden Safe Workplace Suite- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen erstellt.

- Kontaktverfolgung
- Notfall-Kontaktaufnahme
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern
- Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core
- Employee Travel Safety
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz
- Safe Workplace-Dashboard
- Vaccination Status
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz
- Workplace Core

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsschutzanwender-Datensätze werden auch für Besucher erstellt, die über die App Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core eingeladen werden.

Einige Benutzer haben möglicherweise keine Aktivität oder zugewiesene Rollen in den Apps, daher werden für Arbeitsschutzanwender-Datensätze nicht automatisch erstellt. Wenn Sie den Anforderungsstatus für diese Anwender einsehen möchten, können Sie für diese manuell Arbeitsschutzanwender-Datensätze anlegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Health and Safety-Anwender**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Feld **Typ** die Option **Besucher** oder **Mitarbeiter**.

   Hinweis:
   Wenn Sie einen Arbeitsschutz-Anwenderdatensatz für einen CSM-Verbraucher oder -Kontakt erstellen, wählen Sie **Mitarbeiter**.

4. Wählen Sie einen Wert im Feld **Benutzer** oder **Besucher** aus.
   - Wenn Sie einen Datensatz für einen Mitarbeiter, Verbraucher oder Kontakt erstellen, wählen Sie den Benutzer im Feld **Benutzer**.
   - Wenn Sie einen Datensatz für einen Besucher erstellen, wählen Sie den Besucher im Feld **Besucher** aus.
5. Wählen Sie einen Wert im Feld **Arbeitsstandorttyp** aus.
   - Wenn der Benutzer Ihrer Organisation Vollzeit vor Ort unterstellt ist, wählen Sie **Vollzeit vor Ort**.
   - Wenn der Benutzer Ihrer Organisation Vollzeit per Telearbeit unterstellt ist, wählen Sie **Vollzeit remote**.
   - Wenn der Benutzer Ihrer Organisation Teilzeit per Telearbeit und Teilzeit vor Ort unterstellt ist, wählen Sie **Teilzeit remote**.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das Feld **Anforderungsstatus** ist schreibgeschützt und wird nach dem Übermitteln des Datensatzes aktualisiert.
   Der Anwender oder Besucher wird der Tabelle der Health and Safety-Anwender [sn_imt_core_health_and_safety_user] hinzugefügt. Ein Datensatz wird für den Anwender oder Besucher in der Tabelle „Health and Safety-Anforderung für Mitarbeiter“ [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] für jede aktive Anforderung erstellt, die den Standardstatus der Anforderung verwendet.

Nächste Maßnahme

Sie können alle Datensätze von Arbeitsschutz-Benutzern anzeigen, indem Sie zu navigieren **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Health and Safety-Anwender**. Die Spalte **Anforderungsstatus** zeigt den Fortschritt des Anwenders bzw. Besuchers beim Abschluss aller aktiven Anforderungen an. Der Wert lautet **Freigegeben**, wenn sie alle aktiven Anforderungen erfüllt haben. Der Wert lautet **Nicht freigegeben**, wenn sie bestimmte Anforderungen nicht erfüllt haben.

Sie können auch den Anforderungsstatus für einzelne Benutzer oder Besucher suchen, indem Sie zu navigieren **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Mitarbeiter- und Besucherstatus anzeigen**. Die Statusseite kann während der Gesundheitsprüfung für den

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zutritt zu einem Standort verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie einen Gesundheitsbildschirm für die Eingabe durch..

Arbeitsschutzanforderung aktivieren.

Aktivieren Sie Anforderungen, um nachzuverfolgen, wann Mitarbeiter bereit sind, an ihren Arbeitsplatz zurückzukehren oder sicher an einen anderen Ort zu reisen. Sie können auch Anforderungen aktivieren, die Besucher vor dem Betreten des Arbeitsplatzes erfüllen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Arbeitsschutzanforderungen, um die Anforderungen zu definieren, die Mitarbeiter erfüllen müssen, bevor sie an den Arbeitsplatzzurückkehren oder sicher an einen anderen Standort reisen können , oder die Besucher erfüllen müssen, bevor sie den Arbeitsplatz betreten. Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core enthält vorgefertigte Anforderungen. Weitere Informationen finden Sie unter Einbezogene Arbeitsschutzanforderungen.

Anforderungen sind standardmäßig nicht aktiv. Eine Anforderung muss aktiviert sein, bevor Sie nachverfolgen können, ob Mitarbeiter oder Besucher die Anforderung erfüllt haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Health and Safety-Anforderungen**.
2. Klicken Sie auf die Anforderung, die Sie aktivieren möchten.

   Hinweis:
   Von Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core bereitgestellte vorgefertigte Anforderungen können ohne Änderungen aktiviert werden. Sie können sie jedoch entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens bearbeiten. Beispielsweise können Sie die Felder **Verwendungsdauer** und **Gültig für** bearbeiten, um die Gültigkeitsdauer eines Anforderungsstatus anzupassen. Sie können auch das Kontrollkästchen **Umsetzbare Aktionen** aktivieren, um einen Link für Mitarbeiter zum Abschließen der Anforderung auf der Seite „Health and Safety-Status“ hinzuzufügen. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Anforderung aktivieren, stellen Sie sicher, dass Sie einen Flow im Feld **Anforderungs-Flow** auswählen. Sie müssen auch eine Tabelle und Bedingungen im Abschnitt „Bisherige relevante Datensätze einschließen” auswählen. Sie können die Anforderung nur aktivieren, wenn diese Felder ausgefüllt sind.

3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.
   Nachdem die Anforderung aktiviert wurde, werden Arbeitsschutz-Benutzerdatensätze für Mitarbeiter oder Besucher erstellt, die über Aktivitäten für die Anforderung verfügen. Arbeitsschutz-Benutzerdatensätze werden auch für Mitarbeiter oder Besucher angelegt, die bereits vor der Aktivierung der Anforderung Aktivitäten für diese Anforderung hatten.

Nächste Maßnahme

Sie können alle Datensätze von Arbeitsschutz-Benutzern anzeigen, indem Sie zu navigieren **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Health and Safety-Anwender**. Die Spalte **Anforderungsstatus** zeigt den Fortschritt des Mitarbeiters bzw. Besuchers beim Abschluss aller aktiven Anforderungen an. Der Wert lautet **Freigegeben**, wenn der Mitarbeiter oder Besucher alle aktiven Anforderungen für den aktuellen Standort erfüllt. Der Wert lautet **Nicht freigegeben**, wenn der Mitarbeiter oder Besucher bestimmte Anforderungen nicht erfüllt hat.

Sie können auch den Anforderungsstatus für einzelne Mitarbeiter oder Besucher suchen, indem Sie zu navigieren **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Mitarbeiter-**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und Besucherstatus anzeigen. Die Statusseite kann während der Mitarbeiter- bzw. Besucherüberprüfung für den Zutritt zum Arbeitsplatz verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie einen Gesundheitsbildschirm für die Eingabe durch. und Einen Besucher für den Zutritt zum Arbeitsplatz überprüfen .

Arbeitsschutzanforderung erstellen.

Erstellen Sie Anforderungen, um nachzuverfolgen, wann Mitarbeiter bereit sind, an ihren Arbeitsplatz zurückzukehren oder einen Standort zu besuchen. Sie können auch Anforderungen erstellen, die Besucher vor dem Betreten des Arbeitsplatzes erfüllen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Definieren Sie mithilfe der Arbeitsschutzanforderungen die Anforderungen, die Mitarbeiter erfüllen müssen, bevor sie an ihren Arbeitsplatz zurückkehren können, bzw. die Besucher erfüllen müssen, um Zutritt zum Arbeitsplatz zu erhalten. Erstellen Sie separate Anforderungen für Mitarbeiter und Besucher. Eine Anforderung muss entweder für Mitarbeiter oder Besucher gelten, nicht für beide. Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core bietet einige vorgefertigte Anforderungen. Sie können jedoch zusätzliche Anforderungen erstellen, indem Sie Daten aus den Apps Safe Workplace Suite oder Notfallmaßnahmen-Management verwenden.

Arbeitsschutzanforderungen werden mit Flow Designer erstellt . Stellen Sie vor dem Definieren einer Anforderung sicher, dass Sie mit den Grundlagen von ServiceNow® Workflow-Studio vertraut sind.

Die folgenden Schritte zeigen am Beispiel der vorgefertigten Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter, wie Anforderungen erstellt werden.

Prozedur

1. Erstellen Sie in Workflow-Studio eine Aktion, um den Anforderungsstatus eines Mitarbeiters oder Besuchers zu überprüfen.

   a. Erstellen Sie eine Aktion.

   b. Speichern Sie die Aktion in der Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Anwendung.

   c. Erstellen Sie im Abschnitt „Eingaben" der Aktionsgliederung eine Eingabe für den Typ des Datensatzes, mit dem Sie überprüfen, ob der Mitarbeiter oder Besucher die Anforderung erfüllt.

      Um beispielsweise die Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter zu erfüllen, müssen Mitarbeiter über einen Gesundheitserklärungsdatensatz in der Tabelle „Gesundheitserklärung für Mitarbeiter" verfügen [sn_imt_monitoring_health_verification].

      Eingaben

Bezeichnung	Name	Typ	Obligatorisch
Gesundheitserklärung für Mitarbeiter	health_verification	Reference.Verifizierung der Gesundheit der Mitarbeiter [sn_imt_monitoring_health_verification]	Ja

   d. Fügen Sie der Aktionsgliederung einen **Skript-Schritt** hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Wählen Sie im Feld **Erforderliche Laufzeit** die Option **Instanz** aus.

f. Erstellen Sie eine Eingabevariable, indem Sie die für die Aktion erstellte Eingabe als Wert verwenden.

Dadurch können Sie die Eingabe für die Aktion in einem Skript verwenden.

Eingabevariablen

Name	Wert
health_verification	Eingabe **Verifizierung der Gesundheit der Mitarbeiter**, die Sie im Abschnitt „Eingaben“ erstellt haben

g. Fügen Sie im Feld **Skript** ein Skript hinzu, um die Bedingungen zu definieren, unter denen der Anforderungsstatus eines Mitarbeiters oder Besuchers `cleared` oder `not_cleared` lautet.

Im Hinblick auf die Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter ist der Status für einen Mitarbeiter `cleared`, wenn die Gesundheitserklärungsangabe `yes` lautet. Bei allen anderen Angaben ist der Status `not_cleared`.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 outputs.requirement_status = inputs.health_verification.response == 'yes'
    ? 'cleared'
    : 'not_cleared';
})(inputs, outputs);
```

h. Erstellen Sie eine Ausgabevariable für den Anforderungsstatus.

Dies definiert die Variable *`requirement_status`*, die Sie im Skript verwendet haben.

Ausgabevariablen

Bezeichnung	Name	Typ	Obligatorisch	Auswahl (Erweiterte Optionen)
requirement_status	requirement_status	Auswahl	Ja	Dropdownliste mit --Keine--

i. Erstellen Sie im Abschnitt „Ausgaben” der Aktionsgliederung eine Ausgabe für den Anforderungsstatus.

Wenn Sie diese Ausgabe erstellen, können Sie die Ausgabevariable *`requirement_status`* aus dem Skript als Ausgabe verwenden, die von der Aktion zurückgegeben wird.

Ausgabevariablen

Bezeichnung	Name	Typ	Obligatorisch	Auswahl (Erweiterte Optionen)
Anforderungsstatus	requirement_status	Auswahl	Nein	Dropdownliste mit --Keine--

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

j. Weisen Sie der Ausgabe den Wert von *requirement_status* zu.

Ausgabevariablen

Bezeichnung	Wert
Anforderungsstatus	Ausgabevariable *requirement_status* aus dem Skript-Schritt.

Die Aktion gibt den Wert von *requirement_status* für den Mitarbeiter oder Besucher (cleared oder not_cleared) als Ausgabe zurück.

k. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

2. Erstellen Sie eine Arbeitsschutzanforderung.

a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Health and Safety-Anforderungen**.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Der Abschnitt „Bisherige relevante Datensätze einschließen“ definiert eine Reihe von Datensätzen, die bereits erstellt wurden, aber dennoch den Anforderungs-Flow auslösen sollen. Durch Einbeziehen vorheriger Datensätze wird sichergestellt, dass der Anforderungsstatus von Mitarbeitern oder Besuchern, die die Anforderung abgeschlossen haben, bevor sie aktiviert wurde, auf **Freigegeben** gesetzt wird.

Formular „Health and Safety-Anforderung“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Anforderung. Beispiel: Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter.
Anforderung für	Für wen die Anforderung gilt. Die Optionen sind **Mitarbeiter** und **Besucher**. Eine Anforderung muss entweder für Mitarbeiter oder Besucher gelten, nicht für beide. Die Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter gilt beispielsweise nur für Mitarbeiter.
Anforderungsflow	Lassen Sie dieses Feld leer. Sie kehren zum Anforderungsdatensatz zurück und füllen dieses Feld aus, nachdem Sie den Flow erstellt haben.
Aktiv	Dieses Feld ist schreibgeschützt. Sobald Sie alle Felder für die Anforderung aktualisiert haben, können Sie die Anforderung mithilfe der Schaltfläche **Aktivieren** aktivieren.
Standardstatus	Der Standardstatus wird Arbeitsschutzanwendern zugewiesen, die keine Aktivität in Bezug auf das

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Abschließen der Anforderung haben. Die Optionen sind **Freigegeben** und **Nicht freigegeben**. Beispielsweise wird Mitarbeitern, die keinen Gesundheitserklärungsdatensatz haben, im Hinblick auf die Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter der Standardstatus **Nicht freigegeben** zugewiesen.
Verwendungsdauer	Option zum Festlegen einer Zeitbegrenzung, für die der Anforderungsstatus gültig ist.
Gültig für	Zeitbegrenzung, für die der Anforderungsstatus gültig ist. Der Status, den die Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter aufweist, ist beispielsweise sieben Tage lang gültig. Mitarbeiter müssen ihre Gesundheitsverifizierung wöchentlich wiederholen, um die Anforderung weiterhin zu erfüllen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Verwendungsdauer** ausgewählt ist.
Umsetzbar	Option zum Hinzufügen eines Link für Mitarbeiter zum Abschließen der Anforderung auf der Seite „Health and Safety-Status“.
Aktionsname	Der Name der Aktion, mit der der Mitarbeiter die Anforderung abschließen soll. Beispielsweise **Selbstbericht senden**. Dieser Name wird auf der Seite „Health and Safety-Status“ angezeigt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Umsetzbare Aktion** ausgewählt ist.
Aktions-URL	Die URL des Servicekatalog-Elements, das Mitarbeiter zum Abschließen der Anforderung verwenden. Beispielsweise wird die erforderliche Gesundheitserklärung für Mitarbeiter abgeschlossen, indem das Gesundheitsüberprüfungsformular mit der URL ?id=sc_cat_item&sys_id=9c578864ed111010fa9b395e3588554 abgesendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Umsetzbare Aktion** ausgewählt ist.
Sichtbarkeit der Aktion	Legt fest, wann der Link zum Abschließen der Anforderung auf der Seite „Health and Safety-Status“ angezeigt wird. Wählen Sie **Sichtbar,**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	wenn falsch, um den Link nur anzuzeigen, wenn der Mitarbeiter die Anforderung nicht erfüllt hat oder **Immer sichtbar**, um den Link immer anzuzeigen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Umsetzbare Aktion** ausgewählt ist.
Ausschließen	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden alle Benutzer im Feld **Zielgruppe** von der Anforderung ausgeschlossen.
Zielgruppe	Wählen Sie die Zielgruppe aus, um die Anzahl der Benutzer einzuschränken, für die die Anforderung gilt. Sie können beispielsweise alle Benutzer in einer Zielgruppe anvisieren, die sich zufällig in Kalifornien befinden oder eine Zielgruppe anvisieren, die Sie speziell für einen Standort erstellt haben, unabhängig davon, ob es sich um Benutzer handelt, die auf der Durchreise sind, den Standort besuchen oder dort dauerhaft arbeiten. Standardmäßig ist keine Zielgruppe ausgewählt und die Anforderung gilt für Benutzer in Abhängigkeit vom Rest des Formulars. **Hinweis:** Wenn **Ausschließen** aktiviert ist, richtet sich die Anforderung an alle Benutzer außer denjenigen in der Zielgruppe.
Bisherige relevante Datensätze einschließen.	
Tabelle	Tabelle für die Suche nach zuvor erstellten Datensätzen, die den Anforderungsflow auslösen. Für die Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter wird beispielsweise die Tabelle „Gesundheitserklärung für Mitarbeiter“ [sn_imt_monitoring_health_verification] verwendet.
Bedingung	Fügen Sie Bedingungen hinzu, um die Datensätze aus der Tabelle zu filtern, die den Flow auslösen.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

3. Erstellen Sie in Workflow-Studio einen Flow, um den Anforderungsstatus eines Mitarbeiters oder Besuchers zu aktualisieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Erstellen Sie einen neuen Flow.

b. Speichern Sie den Flow in der Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Anwendung.

c. Fügen Sie einen Auslöser hinzu, damit der Flow immer dann ausgeführt wird, wenn der Typ des Datensatzes, mit dem Sie den Anforderungsstatus überprüfen, erstellt oder aktualisiert wird.

Beispielsweise wird der Flow für die Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter ausgeführt, wenn ein Gesundheitserklärungsdatensatz erstellt oder aktualisiert wird.

Auslöser

Auslöser	Tabelle	Bedingung	Auslöser ausführen
Erstellt oder aktualisiert	Verifizierung der Gesundheit der Mitarbeiter [sn_imt_monitoring_health_verification]	Keine.	Für jeden einzelnen Change.

d. Fügen Sie die von Ihnen erstellte Aktion dem Flow hinzu.

e. Fügen Sie den Datensatz aus dem Auslöser als Eingabe hinzu.
Fügen Sie beispielsweise für die Eingabe „Gesundheitserklärung für Mitarbeiter“ den Datensatz „Gesundheitserklärung für Mitarbeiter“ hinzu, der im Auslöserereignis erstellt oder aktualisiert wurde.

f. Fügen Sie die in Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core bereitgestellte Aktion „Benutzeranforderung aktualisieren” in den Flow ein.

Eingaben für die Benutzeranforderung aktualisieren.

Benutzer [User]	Arbeitsschutzanforderu [Health and Safety Requirement]	Anforderungsstatus	DateTime für Auslöser
Feld **Mitarbeiter** oder **Benutzer** aus dem Auslöser-Datensatz. Beispielsweise das Feld **Mitarbeiter** aus dem Datensatz „Gesundheitserklärung für Mitarbeiter“	Die von Ihnen erstellte Arbeitsschutzanforderung	requirement_status, der von der von Ihnen erstellten Aktion zurückgegeben wird.	Feld **Erstellt** aus dem Auslöser-Datensatz. Verwenden Sie diese Eingabe nur, wenn Sie in der Anforderung einen Wert für das Feld **Gültig für** festlegen.

g. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

4. Schließen Sie die Arbeitsschutzanforderung ab.

a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Health and Safety-Anforderungen**.

b. Klicken Sie auf die Anforderung, die Sie zuvor erstellt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Fügen Sie im Feld **Anforderungsflow** den Flow hinzu, den Sie zum Aktualisieren des Anforderungsstatus für Mitarbeiter oder Besucher erstellt haben.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Anforderung erstellen, ist sie standardmäßig nicht aktiv. Sie müssen die Anforderung aktivieren, bevor Sie verfolgen können, ob die Mitarbeiter oder Besucher die Anforderung erfüllt haben. Anweisungen dazu finden Sie unter Arbeitsschutzanforderung aktivieren..

Arbeitsschutzanforderung deaktivieren

Wenn die Mitarbeiter eine Anforderung nicht mehr erfüllen müssen, bevor sie an ihren Arbeitsplatz zurückkehren, deaktivieren Sie die Anforderung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Anforderung deaktivieren, werden alle Datensätze für die Anforderung in der Tabelle „Health and Safety-Anforderung für Mitarbeiter [sn_imt_core_employee_health_and_safety_requirement] gelöscht. Die Anforderung wird für die Mitarbeiter nicht mehr nachverfolgt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Health and Safety-Anforderungen**.
2. Klicken Sie auf die Anforderung, die Sie deaktivieren möchten.
3. Klicken Sie auf **Deaktivieren**.

Einbezogene Arbeitsschutzanforderungen

Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core stellt vorgefertigte Anforderungen bereit.

Anforderungen sind standardmäßig nicht aktiv. Eine Anforderung muss aktiviert sein, bevor Sie nachverfolgen können, ob Mitarbeiter oder Besucher die Anforderung erfüllt haben. Von Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core bereitgestellte vorgefertigte Anforderungen können ohne Änderungen aktiviert werden. Sie können sie jedoch entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens bearbeiten.

Anforderung der Gesundheitserklärung für Mitarbeiter.

Diese Anforderung überprüft, ob die Mitarbeiter ihre Gesundheitserklärung eingereicht haben. Um die Anforderung zu erfüllen, muss die Gesundheitserklärung innerhalb der letzten sieben Tage eingereicht worden sein. Beispielsweise haben Mitarbeiter ohne einen Datensatz in der Tabelle „Gesundheitserklärung für Mitarbeiter” [sn_imt_monitoring_health_verification] den Standardstatus **Nicht freigegeben**. Für diese Anforderung werden Daten aus der Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Anwendung verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheits-Screening von Mitarbeitern.

Selbstauskunftsanforderung

Diese Anforderung überprüft, ob die Mitarbeiter eine Selbstauskunft mit dem Status **Zur Arbeit zurückkehren** eingereicht haben. Mitarbeiter ohne einen Datensatz in der Krisen-Task Table [sn_imt_quarantine_crisis_task] haben den Standardanforderungsstatus **Nicht freigegeben**. Für diese Anforderung werden Daten aus der Notfall-Eigenmeldung-Anwendung verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Emergency Self Report.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besuchereinladungsanforderung

Diese Anforderung überprüft, ob die Besucher eingewilligt haben, die in ihrer Einladung angegebenen Sicherheitsrichtlinien des Unternehmens zu befolgen. Um die Anforderung zu erfüllen, muss die Vereinbarung innerhalb der letzten zwei Tage eingereicht worden sein. Besucher, die keinen Datensatz in der Tabelle „Health and Safety – Besuchereinladung“ [sn_imt_core_visitor_invitation] haben, haben den Standardanforderungsstatus **Nicht freigegeben**. Für diese Anforderung werden Daten aus der Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Anwendung verwendet.

Anforderung für risikogefährdete Kontakte.

Diese Anforderung überprüft den Status der Mitarbeiter, die der Liste potenziell exponierter Kontakte eines Kontaktverfolgungsfalls hinzugefügt wurden, und legt den Status ihrer Arbeitsschutzanforderungen fest. Mitarbeiter mit dem Status „Freigegeben“ in der Tabelle „Exponierte Kontakte“ [sn_imt_tracing_exposed_contact] haben den Anforderungsstatus „Freigegeben“. Andernfalls lautet ihr Status „Nicht freigegeben“. Für diese Anforderung werden Daten aus der Kontaktverfolgung-Anwendung verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Kontaktverfolgung.

Anforderung der Datenschutzeinwilligung.

Mit dieser Anforderung wird überprüft, ob Mitarbeiter auf die Datenschutzeinwilligungsanforderung geantwortet haben. Mitarbeiter, die auf die Datenschutzeinwilligung mit **Ich stimme zu** geantwortet haben, weisen den Anforderungsstatus „Freigegeben“ auf. Andernfalls lautet ihr Status „Nicht freigegeben“. Für diese Anforderung werden Daten aus der Kontaktverfolgung-Anwendung verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Kontaktverfolgung.

Testanforderung erfüllt

Diese Anforderung überprüft das zuletzt übermittelte Ergebnis des COVID-19-Diagnosetestergebnisses für die Mitarbeiter. Mitarbeiter mit einem negativen Testergebnis haben den Status „Freigegeben“, und Mitarbeiter mit einem positiven Testergebnis haben den Status „Nicht freigegeben“. Mitarbeiter ohne Testergebnis oder mit einem nicht eindeutigen Testergebnis haben den Status „Freigegeben“, wenn sie keine potenziell exponierte Person in einem Kontaktverfolgungsfall sind, und den Status „Nicht freigegeben“, wenn sie eine potenziell exponierte Person sind. Durch die Übermittlung eines nicht eindeutigen Testergebnisses wird der Status eines Mitarbeiters jedoch nicht geändert, wenn dieser zuvor bereits ein positives oder negatives Ergebnis eingereicht hatte. Für diese Anforderung werden Daten aus den Anwendungen Gesundheitstests für den Arbeitsschutz und Kontaktverfolgung verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheitstests für den Arbeitsschutz.

COVID-19-Impfpflicht

Diese Anforderung überprüft, ob Mitarbeiter ihre COVID-19-Impfung erhalten haben. Mitarbeiter ohne einen Datensatz in der Impf-Profiltabelle [sn_imt_vaccine_vaccine_profile] haben den Standardanforderungsstatus **Nicht freigegeben**. Für diese Anforderung werden Daten aus der Vaccination Status-Anwendung verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Vaccination Status.

Gesundheitszustand anzeigen

Zeigen Sie Ihre Arbeitsschutz-Statusseite an, um Ihren Fortschritt bei den Unternehmensanforderungen für die Rückkehr an den Arbeitsplatz oder den Besuch eines Standorts zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ihre Statusseite enthält alle Anforderungen, die Sie erfüllen müssen, bevor Sie an den Arbeitsplatz zurückkehren oder einen Standort besuchen können. Wenn Sie Anforderungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

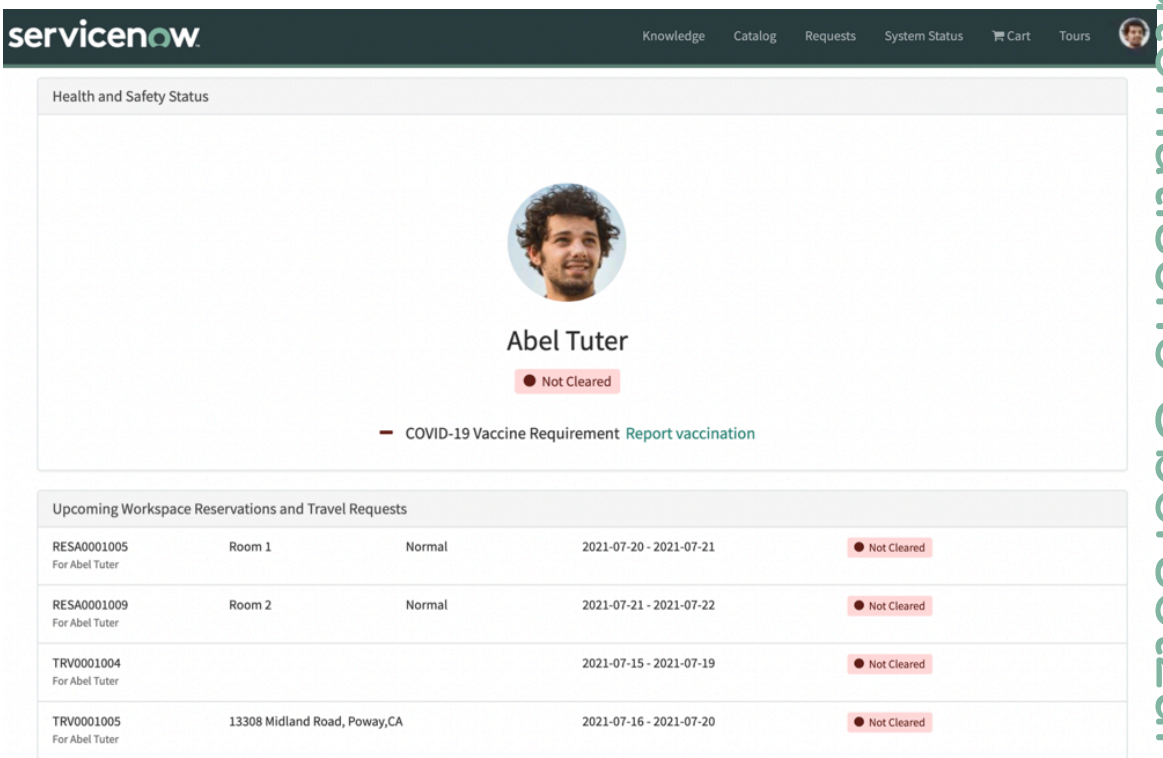
erfüllen, die für eine begrenzte Zeit gültig sind, zeigt Ihre Statusseite die verbleibende Zeit an, bis Sie Maßnahmen ergreifen müssen, um die Anforderung erneut auszuführen. Wenn Workplace Core installiert ist, zeigt Ihre Statusseite auch Ihre bevorstehenden Arbeitsbereichsreservierungen an.

Hinweis:
Ihre Statusseite zeigt standardmäßig Ihre Anforderungen und Ihre Berechtigung für Ihren aktuellen Standort an. Wenn eine Anforderung nicht erforderlich ist, können Sie die spezifische Arbeitsschutzanforderung auf Ihrer Seite „Health and Safety-Status“ nicht sehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Mein Status**.

Hinweis:
Um Ihre Statusseite in der App Now Mobile anzuzeigen, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Auf Ankunft vorbereiten** > **Meine Bereitschaftsprüfliste**.



2. **Wahlweise:** Wählen Sie eine Ihrer bevorstehenden Reservierungen und Reiseanforderungen aus, um Ihre Berechtigung für eine Reservierung oder Reiseanforderung zu überprüfen.
3. Klicken Sie auf den Link neben der Anforderung, um nicht erfüllte Anforderungen abzuschließen.

Hinweis:
Einige Anforderungen verfügen möglicherweise nicht über einen Link. Wenn Sie Hilfe bei der Erfüllung der Anforderungen benötigen, wenden Sie sich an Ihre Organisation.

Arbeitsschutzstatus der Benutzer anzeigen

Zeigen Sie den Arbeitsschutzstatus Ihres Teams an, um den Fortschritt der Teammitglieder hinsichtlich der Unternehmensanforderungen für die Rückkehr an den Arbeitsplatz zu überprüfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_monitoring.monitoring_user

Alle Benutzer können den Arbeitsschutzstatus der ihnen direkt unterstellten Mitarbeiter anzeigen. Sie benötigen jedoch die Rolle sn_imt_monitoring.monitoring_user, um Details zu Teammitgliedern anzuzeigen, die nicht Ihre direkt unterstellten Mitarbeiter sind.

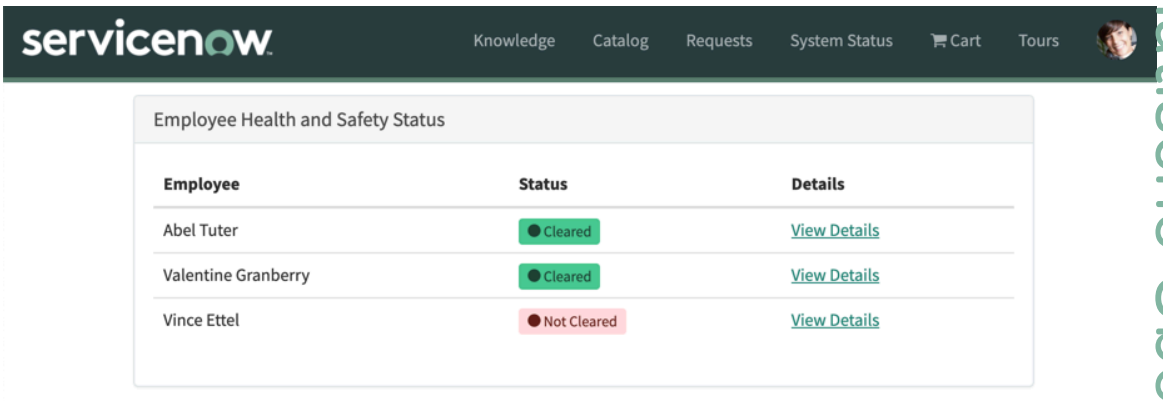
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Teamstatus anzeigen**.

   Hinweis:
   Um die Statusseite in der App Now Mobile anzuzeigen, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Mein Team** > **Sicherheitsstatus meines Teams**.

   Auf der Statusseite wird angezeigt, ob jeder einzelne Benutzer alle Anforderungen für die Rückkehr an den Arbeitsplatz erfüllt hat.

   Hinweis:
   Ein Benutzer wird basierend auf den Arbeitsschutzanforderungen seines aktuellen Standorts als **Freigegeben** oder **Nicht freigegeben** eingestuft.



2. **Wahlweise:** Klicken Sie zum Anzeigen der spezifischen Liste der Anforderungen, die ein Benutzer erfüllt oder nicht erfüllt hat, auf **Details anzeigen**.

Besucher zum Arbeitsplatz einladen

Senden Sie eine Besuchereinladung, um Ihrem Besucher eine E-Mail mit Informationen zum bevorstehenden Besuch zu senden. Bevor Besucher den Arbeitsplatz betreten können, müssen sie auf die E-Mail antworten und zustimmen, die in der E-Mail aufgeführten Sicherheitsanforderungen und Richtlinien zu erfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Prozedur

1. Öffnen Sie das Besuchereinladungsformular basierend auf dem Gerätetyp, den Sie verwenden.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besuch mit unserem Unternehmensformular einrichten.

Feld	Beschreibung
Einladender Mitarbeiter	Der Mitarbeiter, der den Besucher einlädt.
Besuchsort	Arbeitsplatzstandort des Besuchs.
Datum des Besuchs	Das Datum des Besuchs.
Vorname des Besuchers	Vorname des Besuchers.
Zweiter Vorname des Besuchers	Zweiter Vorname des Besuchers.
Nachname des Besuchers	Nachname des Besuchers.
Telefonnummer des Besuchers	Telefonnummer des Besuchers.
E-Mail des Besuchers	E-Mail-Adresse des Besuchers.
Unternehmen des Besuchers	Das Unternehmen, für das der Besucher arbeitet.
Grund für Besuch	Der Grund für den Besuch.
Beobachtungsliste	Jeder auf der Beobachtungsliste erhält eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn der Besuch genehmigt oder abgelehnt wird.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Ein Besucherdatensatz wird in der Tabelle „Health and Safety-Besucher“ [sn_imt_core_visitor] erstellt oder aktualisiert, wenn ein Datensatz für den Besucher bereits vorhanden ist. Außerdem wird ein Datensatz in der Tabelle „Health and Safety – Besuchereinladung“ [sn_imt_core_visitor_invitation] erstellt.

Nächste Maßnahme

Um alle eingeladenen Besucher anzuzeigen, navigieren Sie zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Meine Besucher**.

Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen hinzufügen

Fügen Sie eine Gruppe von Benutzern für Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungen hinzu. Wählen Sie bestimmte oder einzelne Benutzer auf Grundlage von Kriterien wie Standort, Abteilung oder Gruppe als Zielgruppe aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin, sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Safe Workplace-Zielgruppe** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen beschreibenden Namen für die Zielgruppe ein.

   Example

   Beispielsweise Gebäude C, Netzwerkgruppe oder Bob unterstellte Facilities-Mitarbeiter.
3. Geben Sie die Benutzer an, die Benachrichtigungen erhalten sollen.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Besucher mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten synchronisieren

Als Administrator synchronisieren Sie die Besuchertabellen in den Anwendungen Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core und Besuchermanagement für Arbeitsstätten.

Vorbereitungen

Um eine erfolgreiche Besuchersynchronisierung zwischen Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core und der Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten in Workplace Service Delivery zu ermöglichen, beachten Sie die folgenden Voraussetzungen:

- Die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten muss installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Besuchermanagement für Arbeitsstätten installieren.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Organisation über eine Datensicherung verfügt, bevor Sie das Korrekturskript Sync Visitors ausführen. Ohne Datensicherung lässt sich die Synchronisierung unter Umständen nicht rückgängig machen.

Erforderliche Rolle: admin oder sn_imt_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um konsistente Daten über Besucher zu erhalten, können Unternehmen Daten zwischen der Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Tabelle sn_imt_core_visitor und der Tabelle sn_wsd_visitor_visitor in Besuchermanagement für Arbeitsstätten synchronisieren.

Eine erste Synchronisierung mit dem Korrekturskript Sync Visitors ist erforderlich, bevor Aktualisierungen automatisch synchronisiert werden. Neu hinzugefügte Felder in einer Besuchertabelle werden vom Korrekturskript ignoriert, während vorhandene Felder unverändert bleiben. Administratoren mit der Rolle script_include_admin können die vom Korrekturskript aufgerufenen Skripteinbindungen VisitorSyncing und WSDVisitorSyncing an die Anforderungen ihrer Organisation anpassen. Sie können etwa neue Felder aufzunehmen, die den Besuchertabellen hinzugefügt werden. Administratoren müssen das Korrekturskript ausführen, nachdem sie Anpassungen an den Skripteinbindungen vorgenommen haben.

Etwaige Datenkonflikte werden mithilfe der neuesten Änderungen an einer Tabelle gelöst. Nach der Synchronisierung der Tabellen wurden die Aktualisierungen in einer Tabelle automatisch in der anderen nachgezogen.

Wichtig:
Löschen Sie keine Besucher aus der Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Tabelle sn_imt_core_visitor, da sie nicht mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten synchronisiert werden. Löschungen aus der Tabelle sn_wsd_visitor_visitor werden ausgeführt, wenn Sie einen Besucher anonymisieren. Anonymisierte Daten werden mit der Tabelle sn_imt_core_visitor synchronisiert. Weitere Informationen zum Anonymisieren von Besuchern oder zum Löschen von Besucherdaten in Besuchermanagement für Arbeitsstättenfinden Sie unter Besucheranonymisieren.

Die Synchronisierung kann deaktiviert werden. Ohne Sicherung ist die erste Synchronisierung jedoch irreversibel.

Prozedur

1. Aktivieren Sie diese Eigenschaft, es sei denn, die Eigenschaft `sn_imt_core.visitor_syncing` ist bereits aktiviert und die erste Ausführung des Korrekturskripts wurde abgeschlossen.
   Diese Eigenschaft steuert die Besuchersynchronisierung zwischen Besuchern in Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core und Besuchermanagement für Arbeitsstätten. Standardmäßig ist sie deaktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Eigenschaften**.

b. Legen Sie die Eigenschaft *sn_imt_core.visitor_syncing* auf **Ja** fest.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

2. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
3. Öffnen Sie das Korrekturskript Sync Visitors aus der Liste.
4. Wenn das Kontrollkästchen **Aktiv** für **Sync Visitors** nicht aktiviert ist, aktivieren Sie es und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Klicken Sie auf **Korrekturskript ausführen**.

Ergebnisse

Besucherdatensätze werden zwischen der Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Besuchertabelle und der Tabelle sn_wsd_visitor_visitor in Besuchermanagement für Arbeitsstätten synchronisiert.

Trouble?

Wenn Ihre Organisation die Synchronisierung deaktivieren möchte, navigieren Sie zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Eigenschaften**, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen *sn_imt_core.visitor_syncing*, und klicken Sie auf **Speichern**.

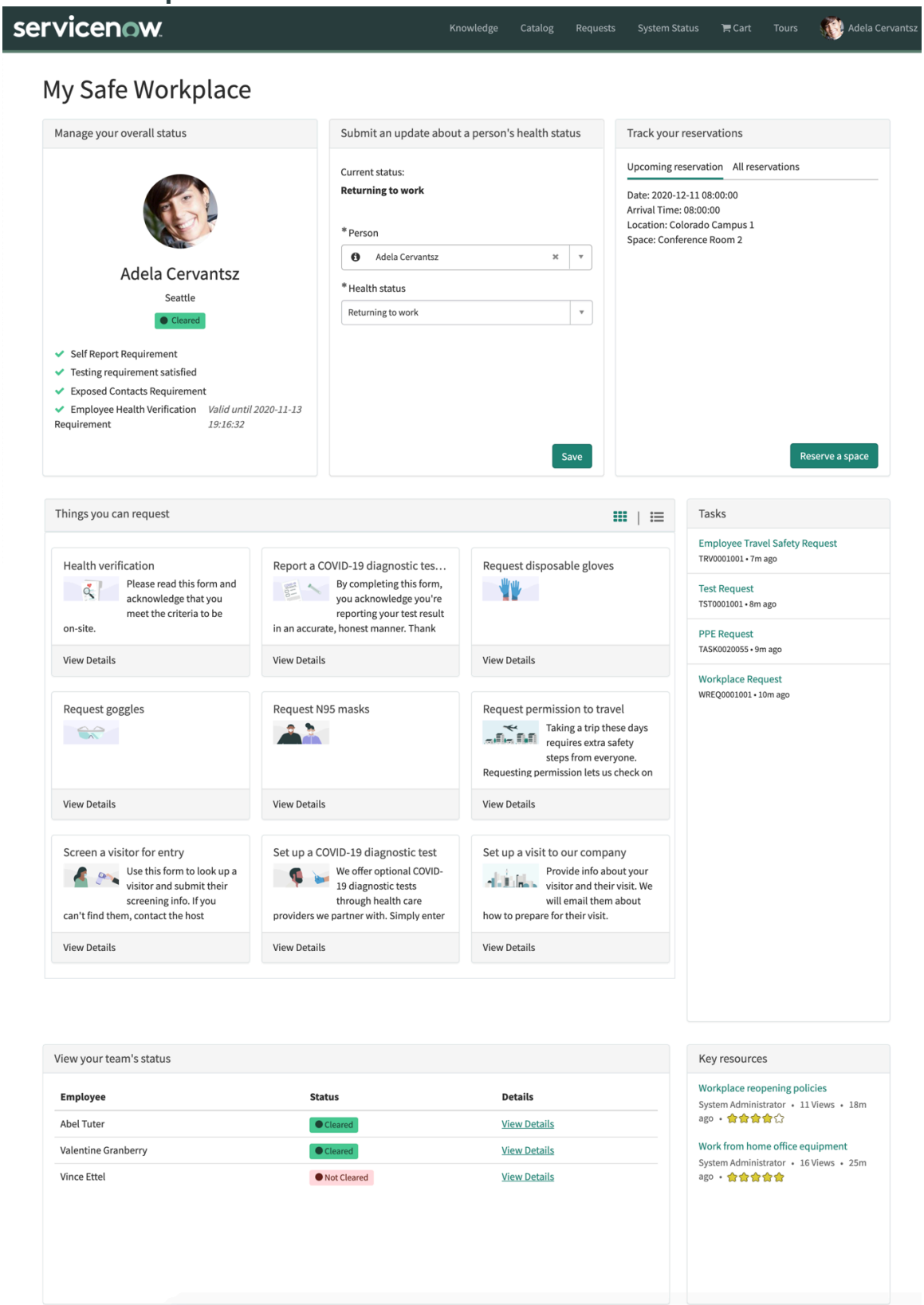
Mein Safe Workplace-Status

Verwenden Sie die ServiceNow® Mein Safe Workplace-Status-Seite, um alle Ihre Informationen und Ressourcen für die Rückkehr an den Arbeitsplatz anzuzeigen. Verwalten Sie Ihren Anforderungsstatus für den Zugang zum Arbeitsplatz, aktualisieren Sie Ihren Gesundheitszustand, verfolgen Sie Arbeitsbereichsreservierungen nach und erstellen Sie Anforderungen für PSA oder Tests.

Um Mein Safe Workplace-Statusanzuzeigen, navigieren Sie zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Mein Safe Workplace-Status**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mein Safe Workplace-Status Seite



Widget	Beschreibung
Ihren Gesamtstatus verwalten	Schauen Sie nach, ob Sie die Zugangsanforderungen für Ihren aktuellen Standort erfüllen und die Freigabe zum Betreten des Arbeitsplatzes haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widget	Beschreibung
Aktualisierung zu Ihrem Gesundheitszustand übermitteln	Sehen Sie sich Ihren aktuellen Gesundheitszustand an, und aktualisieren Sie ihn. Manager können auch den Gesundheitszustand für ihnen direkt unterstellte Mitarbeiter anzeigen und aktualisieren. Für Manager heißt dieses Widget **Aktualisierung zum Gesundheitszustand einer Person übermitteln**.
Ihre Reservierungen nachverfolgen	Die Registerkarte **Bevorstehende Reservierungen** zeigt Ihre nächste Arbeitsbereichsreservierung. Die Registerkarte **Alle Reservierungen** zeigt Ihre nächsten fünf Reservierungen. Klicken Sie auf **Platz reservieren**, um eine neue Reservierung für einen Tag zu erstellen.
Dinge, die Sie anfordern können	Sie können die folgenden Aktionen ausführen. • Liste der täglichen Kontakte an Contact Tracing übermitteln • Formular zur Benutzer-Datenschutzeinwilligung für die Kontaktverfolgung übermitteln • Gesundheitsüberprüfung Ihres Gesundheitsstatus und Compliance mit Sicherheitsrichtlinien übermitteln • Besucher für Zutritt prüfen • Besucher einladen • Reisegenehmigung anfordern • COVID-19-Diagnosetest anfordern oder Testergebnisse melden • Persönliche Schutzausrüstung (PSA) wie Masken, Handschuhe oder Schutzbrille anfordern • Schichten und Arbeitsbereiche reservieren • Ankunftszeit an einem Arbeitsplatz planen Wenn einige ServiceNow® Safe Workplace Suite-Anwendungen nicht installiert sind, sind einige Anforderungen möglicherweise nicht verfügbar.
Aufgaben	Verfolgen Sie den Status Ihrer Reise, Ihrer Gesundheitstests, Ihrer Arbeitsbereichsreservierungen und Ihrer PSA-Anforderungen nach.
Status Ihres Teams anzeigen	Sehen Sie nach, ob Ihnen direkt unterstellte Mitarbeiter für den Zugang zum Arbeitsplatz freigegeben wurden. Dieses Widget wird nur für Manager angezeigt und spiegelt den Status eines Benutzers für seinen aktuellen Standort wider.
Schlüsselressourcen	Sehen Sie sich vorgestellte Wissensartikel an.

Mein Safe Workplace-Status einrichten

Fügen Sie Widgets hinzu, die Mitarbeiter in Mein Safe Workplace-Status anzeigen lassen können, oder entfernen Sie sie.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mein Safe Workplace-Status verwendet Widgets aus ServiceNow® Safe Workplace Suite-Anwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für das Widget **Aktualisierung zu Ihrem Gesundheitszustand übermitteln** ist die ServiceNow® Notfall-Eigenmeldung-Anwendung erforderlich.
- Für das Widget **Ihre Reservierungen nachverfolgen** ist die ServiceNow® Workplace Core-Anwendung erforderlich.

Wenn diese Anwendungen nicht installiert sind, sind in Mein Safe Workplace-Status standardmäßig leere Bereiche vorhanden, in denen die entsprechenden Widgets angezeigt würden. Führen Sie die Setup-Schritte aus, um alle leeren Bereiche zu entfernen.

Mein Safe Workplace-Status hat auch Widgets für Mitarbeiter zum Erstellen und Nachverfolgen von Anforderungen. Für die Anforderungen werden Funktionen aus den folgenden Safe Workplace Suite-Anwendungen verwendet.

- ServiceNow® Kontaktverfolgung
- ServiceNow® Gesundheits-Screening von Mitarbeitern
- ServiceNow® Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core
- ServiceNow® Employee Travel Safety
- ServiceNow® Gesundheitstests für den Arbeitsschutz
- ServiceNow® Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz
- ServiceNow® Workplace Core

Wenn einige dieser Anwendungen nicht installiert sind, können Mitarbeiter die Widgets dennoch verwenden, um Anforderungen basierend auf den installierten Anwendungen zu erstellen und anzuzeigen. Installieren Sie die verbleibenden Anwendungen, damit Mitarbeiter Zugriff auf alle Anforderungstypen haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Designer**.
3. Suchen Sie nach **Safe Workplace Today**.
4. Passen Sie das Seitenlayout an, um leere Bereiche zu entfernen.
   Sie können auch Widgets entfernen, die Sie nicht verwenden möchten, oder neue Widgets hinzufügen. Ausführliche Anweisungen finden Sie unter Seite mit Serviceportal-Designer erstellen und bearbeiten.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie zum Abschließen des Setups sicher, dass Mitarbeiter über die erforderlichen Rollen zum Anzeigen der Widgets verfügen.

- Für das Widget **Aktualisierung zu Ihrem Gesundheitszustand übermitteln** ist die Rolle sn_imt_quarantine.crisis_task_user erforderlich.
- Das Widget **Ihre Reservierungen nachverfolgen** erfordert die Rolle sn_wsd_core.workplace_user.
- Das Widget **Status Ihres Teams anzeigen** wird nur für Manager angezeigt. Manager benötigen die Rolle sn_imt_monitoring.monitoring_user, um Details zu ihnen direkt unterstellten Mitarbeitern anzuzeigen.
- Für alle anderen Mein Safe Workplace-Status-Widgets sind keine besonderen Rollen erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenschutzeinwilligung in Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core verwalten

Über die Anwendung Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core kann Ihr Unternehmen den Datenschutz aller Mitarbeiter wahren und Einwilligungen zu verschiedenen Datenschutzrichtlinien in Safe Workplace Suite-Anwendungen einholen.

Verwalten Sie die Datenschutzrichtlinien Ihres Unternehmens mit Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core:

- Erstellen und verwalten Sie Datenschutzeinwilligungsvorlagen für Ihre verschiedenen Datenschutzrichtlinien.
- Verwalten Sie standortbasierte Datenschutzkonfigurationen und weisen Sie verschiedenen Regionen Vorlagen zu.
- Überprüfen Sie den Einwilligungsstatus, um festzustellen, ob ein Mitarbeiter zugestimmt bzw. nicht zugestimmt, seine Einwilligung wiederrufen oder nicht geantwortet hat.
- Verwenden Sie Notfall-Kontaktaufnahme zum Senden von E-Mails und Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte, um Mitarbeiter aufzufordern, den Datenschutzrichtlinien zuzustimmen.
- Ermöglichen Sie Benutzern, den Datenschutzrichtlinien beim Melden von Diagnosetestergebnissen mit Gesundheitstests für den Arbeitsschutz zuzustimmen.

Die Arbeitgeber sind allein verantwortlich für die Einhaltung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze zur Erfassung, Verwendung, Offenlegung und Aufbewahrung personenbezogener Daten und sollten alle in der Anwendung verfügbaren Funktionen aktivieren, nicht aktivieren oder anpassen, um die spezifischen Anforderungen der Arbeitgeber zu erfüllen.

Einstellungen für Datenschutzeinwilligungen einrichten

Als Administrator können Sie Datenschutzeinwilligungsvorlagen, standortbasierte Datenschutzkonfigurationen und Benachrichtigungen für das Senden von Warnungen zu Datenschutzeinwilligungen für Safe Workplace Suite-Anwendungen konfigurieren.

Mit Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core können Sie verschiedene Datenschutzrichtlinien konfigurieren, z. B. solche, die die Verwendung von Daten oder Testergebnissen regeln oder mit denen Sie den Gesundheitszustand nachverfolgen können. Zudem können Sie damit Benachrichtigungen an Mitarbeiter senden, um deren Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten einzuholen.

Die Datenschutzbestimmungen für Benutzer variieren von Land zu Land. In einigen Ländern ist die Einwilligung der Mitarbeiter zur Verwendung ihrer Daten nicht erforderlich, in anderen ist sie zwingend vorgeschrieben. Sie können unterschiedliche Datenschutzrichtlinien für verschiedene Standorte und Unternehmensstrukturen festlegen. Einige Unternehmen pflegen eine separate Datenschutzrichtlinie für jeden Standort, während andere eine einzige Datenschutzrichtlinie für alle Standorte verwenden.

Als Administrator müssen Sie die folgenden Einstellungen konfigurieren, um Datenschutzeinwilligungen in Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core zu verwenden:

1. Datenschutzeinwilligungsvorlage ändern oder erstellen
2. Datenschutzbasierte Konfigurationen generieren oder suchen
3. Weisen Sie die Rolle „sn_imt_core.privacy_consent_user“ allen Benutzern zu, die auf eine Datenschutzrichtlinie antworten müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Fügen Sie alle Benutzer, die auf eine Datenschutzrichtlinie antworten müssen, einer Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppe hinzu.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen hinzufügen.

Datenschutzeinwilligungsvorlage ändern oder hinzufügen

Ändern Sie eine Datenschutzeinwilligungsvorlage zur Verwendung in der Datenschutzkonfiguration des Standorts für Safe Workplace Suite-Anwendungen oder fügen Sie eine hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Datenschutz** > **Vorlagen für die Zustimmung zum Datenschutz**.
2. Öffnen Sie einen Vorlagendatensatz, um ihn zu ändern oder klicken Sie auf **Neu**, um einen zu erstellen.
3. Geben Sie einen eindeutigen Namen für die Vorlage in das Feld **Name** ein.
4. Geben Sie die Datenschutzerklärung im Feld **Datenschutzerklärung** ein.
   Wenn die Datenschutzrichtlinie für verschiedene Standorte unterschiedlich ist, erstellen Sie eine Vorlage für jeden Standort und geben Sie die Datenschutzerklärung für den betreffenden Standort an.

   Wenn Ihr Unternehmen über eine einzige Richtlinie für alle Standorte weltweit verfügt, aktualisieren Sie die Standardvorlage.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Standortbezogene Datenschutzkonfigurationen generieren.

Generieren Sie als Administrator die mit Safe Workplace Suite-Anwendungen zu verwendende Datenschutzkonfiguration für Standorte, die in Ihrer Instanz eingerichtet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine standortbasierte Standard-Datenschutzkonfiguration für jedes Land generieren, das in der Tabelle „Standorte“ [cmn_location] verfügbar ist. Sie können für jeden Standort angeben, ob die Datenschutzeinwilligung erforderlich ist, sowie die Datenschutzerklärung aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Datenschutz** > **Datenschutzkonfiguration für den Standort**.
2. Klicken Sie auf **Generate Location Configurations (Standortkonfigurationen generieren)**.
   Die Standardkonfiguration wird für jedes Land erstellt und in der Liste für Standort-Datenschutzkonfigurationen angezeigt.
3. Öffnen Sie einen Standort, um seine Konfiguration zu überprüfen und bei Bedarf zu ändern.
4. Konfigurieren Sie ggf. den Text der Datenschutzeinwilligung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung zur Datenschutzeinwilligung an Mitarbeiter senden

Senden Sie bei Bedarf eine Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung an Mitarbeiter, um eine Datenschutzrichtlinie bereitzustellen und ihre Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten im Einklang mit der Datenschutzrichtlinie einzuholen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme installiert haben. Details finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme installieren.

Mitarbeiter müssen die Now® Mobile-App auf ihren Telefonen installiert haben, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie in der App Now Mobile.

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Die Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigung wird nur einmal an einen Benutzer gesendet, auch wenn sich der Benutzer in der Zielgruppe mehrerer Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigungen befindet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach an**.
2. Überprüfen und bearbeiten Sie einen vorhandenen Outreach-Datensatz oder klicken Sie auf **Neu**, um einen zu erstellen.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Safe Workplace-Zielgruppe** die Zielgruppe aus der Liste aus und klicken Sie auf **Speichern**.
   Wenn Sie keine Zielgruppe definiert haben, klicken Sie auf **Neu** und definieren Sie eine Zielgruppe aus Benutzerlisten, Gruppen, Abteilungen, Standorten usw. Nachdem Sie die Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppe gespeichert haben, können Sie damit eine Outreach-Nachricht senden. Weitere Informationen finden Sie unter Safe Workplace-Zielgruppe hinzufügen.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration Datenschutzeinwilligung (allgemein)** im Feld **Antwortmodus** aus.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** eine **Datenschutzeinwilligungsvorlage** aus.
6. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Outreach, um standortspezifische Datenschutzeinwilligungen bereitzustellen, indem Sie das Kontrollkästchen **Land verwenden** auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** aktivieren.

   (Optional) Wenn diese Option aktiviert ist, hat der Text der Datenschutzerklärung in der Standort-Datenschutzkonfiguration Vorrang vor dem Text in den Datenschutzeinwilligungsvorlagen. Dieser Text wird für den Outreach, die Systembenachrichtigungs-E-Mail und die Push-Benachrichtigung verwendet. Wenn Sie den Text aktualisieren müssen, den Benutzer erhalten, müssen Sie die Datenschutzerklärung des Standorts ändern.

   Weitere Informationen zum Aktualisieren der Datenschutzerklärung eines Standorts finden Sie unter Standortbasierte Datenschutzkonfigurationen generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie im Feld **Benachrichtigung** eine Benachrichtigung aus und wählen Sie aus wie die Benachrichtigung gesendet werden soll.

   Hinweis:
   Die Standardbenachrichtigung ist die Datenschutzeinwilligung des des **Anwenders (Core)** , die auf die Tabelle [**sn_imt_core_user_privacy_notice_and_consent**] verweist.

   - Um die Benachrichtigung per E-Mail zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung**.
   - Um eine Push-Benachrichtigung an ein Mobilgerät zu senden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Now Mobile Push-Benachrichtigung**.

     Diese Option ist nur verfügbar, wenn das Plugin „ServiceNow NowMobile App Screens and Applet Launcher“ (com.glide.mobile-employee) aktiviert ist.

     Für Push-Benachrichtigungen wird das Benachrichtigungsgerät „ServiceNow Request Application“ verwendet. Wenn ein Benutzer seine mobile Anwendung bei einer Instanz registriert, wird dieses Benachrichtigungsgerät automatisch in seinen Benachrichtigungseinstellungen erstellt. Stellen Sie sicher, dass dieses Gerät für die Benutzer aktiv ist, die die Push-Benachrichtigung erhalten sollen.

8. Überprüfen Sie den Nachrichteninhalt.
   - Überprüfen Sie bei E-Mail-Benachrichtigungen den E-Mail-Betreff und den E-Mail-Text und ändern Sie sie bei Bedarf.
   - Überprüfen Sie bei Push-Nachrichten die Felder **Push-Nachricht** und **Detaillierte Push-Nachricht**.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Die Änderungen an der Zielgruppe und der Inhaltskonfiguration werden gespeichert.
10. Klicken Sie auf **Benachrichtigung senden**, um die Benachrichtigung zu senden.

Ergebnisse

Die Benachrichtigung wird an die Zielgruppe gesendet.

Hinweis:
Die Outreach-Benachrichtigung wird nicht an Benutzer in der ausgewählten Zielgruppe gesendet, für die kein Standort in ihrem Benutzerprofil festgelegt ist oder deren Datenschutzeinwilligung in der Datenschutzkonfiguration des Standorts deaktiviert ist.

Wenn Sie die Benachrichtigung erneut senden müssen, navigieren Sie zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach an**, wählen Sie die Reichweite aus, und klicken **Sie auf Benachrichtigung erneut senden**.

Datenschutzeinwilligungen übermitteln.

Wenn Sie eine Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigung per E-Mail oder auf ein Mobilgerät erhalten, lesen Sie die Datenschutzrichtlinie, und übermitteln Sie eine Antwort, in der angegeben ist, ob Sie der Verwendung Ihrer Daten zustimmen.

Auf eine E-Mail-Benachrichtigung mit einer Datenschutzeinwilligungsanforderung antworten.

Wenn Sie eine Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigung per E-Mail erhalten, lesen Sie die Datenschutzerklärung und übermitteln Sie eine Antwort, in der angegeben ist, ob Sie der Verwendung Ihrer Daten zustimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.privacy_consent_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie den in der Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigung enthaltenen Link.
2. Lesen Sie die Datenschutzerklärung im Feld **Datenschutzerklärung**.
3. Wählen Sie Ihre Antwort aus und klicken Sie auf **Absenden**.
   - Wenn Sie der Datenschutzrichtlinie und der Verwendung Ihrer Daten zustimmen, wählen Sie **Ich stimme zu**.
   - Wenn Sie nicht möchten, dass das Unternehmen Ihre Daten verwendet, wählen Sie **Stimme nicht zu**.

Hinweis:
Wenn Sie der Datenschutzeinwilligung zuvor zugestimmt haben, ist die Option **Einwilligung zurückziehen** verfügbar. Sie können Ihre Antwort ändern, um Ihre Einwilligung zu widerrufen, indem Sie **Einwilligung zurückziehen** wählen und auf **Absenden** klicken.

Ergebnisse

Ihre aktuelle Entscheidung bezüglich der Datenschutzeinwilligung wird aktualisiert.
Der Status der Benachrichtigung wird auf **Bestätigt** aktualisiert.

Wenn eine Arbeitsschutzanforderung für die Datenschutzeinwilligung aktiviert ist, wird ein Datensatz mit dem Anforderungsstatus erstellt.

- Wenn Sie der Datenschutzrichtlinie und der Verwendung Ihrer Daten zugestimmt haben, wird der Anforderungsstatus in **Freigegeben** geändert.
- Wenn Sie der Einwilligung nicht zugestimmt oder sie widerrufen haben, wird der Anforderungsstatus auf **Nicht freigegeben** aktualisiert.

Datenschutzeinwilligung von einem Mobiltelefon aus senden.

Wenn Sie eine Push-Datenschutzeinwilligungsbenachrichtigung auf ein Mobilgerät erhalten, lesen Sie die Datenschutzerklärung und geben Sie an, ob Sie der Verwendung Ihrer Daten in Übereinstimmung mit der Richtlinie zustimmen.

Vorbereitungen

Um Mobile-Push-Benachrichtigungen zu erhalten, benötigen Sie Now® Mobile App.

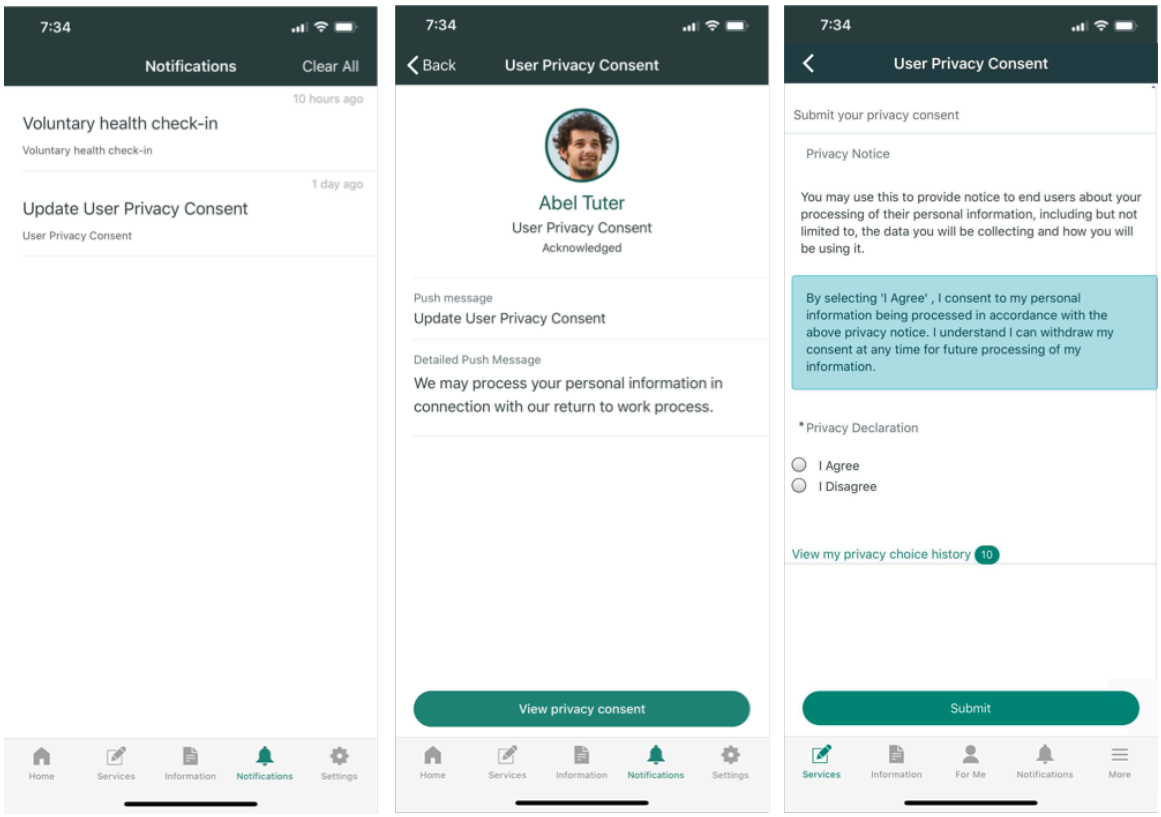
Erforderliche Rolle: sn_imt_core.privacy_consent_user

Prozedur

1. Tippen Sie auf die Benachrichtigung, um die Nachricht zu öffnen.
2. Tippen Sie in der Nachricht auf **View privacy consent (Datenschutzeinwilligung anzeigen)**.
3. Lesen Sie die Datenschutzerklärung im Feld **Datenschutzerklärung**.
4. Wählen Sie Ihre Antwort aus und klicken Sie auf **Absenden**.
   - Wenn Sie der Datenschutzrichtlinie und der Verwendung Ihrer Daten zustimmen, wählen Sie **Ich stimme zu**.
   - Wenn Sie nicht möchten, dass das Unternehmen Ihre Daten verwendet, wählen Sie **Stimme nicht zu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie der Datenschutzeinwilligung zuvor zugestimmt haben, ist die Option **Einwilligung zurückziehen** verfügbar. Sie können Ihre Antwort ändern, um Ihre Einwilligung zu widerrufen, indem Sie **Einwilligung zurückziehen** wählen und auf **Absenden** klicken.



Ergebnisse

Ihre aktuelle Entscheidung bezüglich der Datenschutzeinwilligung wird aktualisiert.
Der Status der Benachrichtigung wird auf **Bestätigt** aktualisiert.

Wenn eine Arbeitsschutzanforderung für die Datenschutzeinwilligung aktiviert ist, wird ein Datensatz mit dem Anforderungsstatus erstellt.

- Wenn Sie der Datenschutzrichtlinie und der Verwendung Ihrer Daten zugestimmt haben, wird der Anforderungsstatus in **Freigegeben** geändert.
- Wenn Sie der Einwilligung nicht zugestimmt oder sie widerrufen haben, wird der Anforderungsstatus auf **Nicht freigegeben** aktualisiert.

Benutzer-Datenschutzeinwilligungen überprüfen.

Überprüfen Sie die von den Mitarbeitern übermittelten Antworten auf die Datenschutzeinwilligungsanforderungen. Die Antworten geben Aufschluss darüber, ob die Mitarbeiter der Verwendung ihrer Daten in Übereinstimmung mit einer Datenschutzrichtlinie zustimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Datenschutz** > **Datenschutzeinwilligungen der Anwender**.
2. Klicken Sie auf den Status in der Spalte **Einwilligungsstatus**, um den Einwilligungsdatensatz des Mitarbeiters zu öffnen.
3. Überprüfen Sie die Antworten des Mitarbeiters in der zugehörigen Liste des Einwilligungsverlaufs.
   - **Stimme zu**: Die Mitarbeiter haben geantwortet und der Verwendung ihrer Daten zugestimmt.
   - **Stimme nicht zu**: Die Mitarbeiter haben geantwortet und der Verwendung ihrer Daten nicht zugestimmt.
   - **Einwilligung zurückziehen**: Die Mitarbeiter haben zuvor ihre Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten erteilt, diese jedoch später widerrufen.
   - **Antwort wird erwartet**: Die Mitarbeiter haben noch nicht geantwortet.

   Hinweis:
   Der Datensatz des Einwilligungsverlaufs mit dem Datum der Übermittlung der letzten Einstellung ist die letzte Antwort des Mitarbeiters.

Sie können die Benachrichtigung erneut an Mitarbeiter senden, die noch nicht geantwortet haben.

Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Genehmigungsportal

Über das Genehmigungsportal Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core können Sie eingereichte COVID-19-Impfdosen, Impfbefreiungen und Gesundheitstests genehmigen oder ablehnen.

Installations- und Setupanforderungen

Das Genehmigungsportal ist im Lieferumfang von Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core enthalten. Ihre Organisation muss Gesundheitstests für den Arbeitsschutz und Vaccination Status installieren, um das Genehmigungsportal verwenden zu können.

Hinweis:
Beide Anwendungen müssen installiert sein, aber Ihre Organisation muss nicht beide Anwendungen verwenden.

- Weitere Informationen zur Installation von Gesundheitstests für den Arbeitsschutz finden Sie unter Gesundheitstests für den Arbeitsschutz installieren.
- Weitere Informationen zur Installation von Vaccination Status finden Sie unter Vaccination Status installieren.

Genehmigungsportal verwenden

Zur Verwendung des Genehmigungsportals müssen Sie entweder über die Rolle „Vaccination Status-Administrator“ [sn_imt_vaccine.admin], „Genehmiger für Gesundheitsschutz und Sicherheit“ [sn_imt_core.health_and_safety_approver] oder „Genehmigungsportalmanager “ [sn_imt_core.approval_portal_manager] verfügen.

Manager mit der Rolle „Genehmigungsportalmanager “ können nur Genehmigungen für direkt unterstellte Mitarbeiter anzeigen. Diese Rolle wird automatisch allen Managern zugewiesen, solange eine der folgenden Eigenschaften aktiviert ist:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Managern die Möglichkeit geben, Gesundheitstestergebnisse zu aktualisieren [sn_imt_health_test.allow_managers_ability_to_update_test_result_records]
- Managern die Möglichkeit geben, Datensätze zu Impfreaktionen zu aktualisieren [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]
- Managern die Möglichkeit geben, Impfbefreiungsanträge zu aktualisieren [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records]

Jede Eigenschaft bietet Managern Zugriff auf das Genehmigungsportal. Manager können jedoch nur Datensätze anzeigen und sie bearbeiten, die der aktivierten Eigenschaft zugeordnet sind. Durch die Aktivierung mehrerer Eigenschaften erhalten die überprüfenden Manager zusätzliche Fähigkeiten.

Sie können die folgenden Aufgaben im Genehmigungsportal ausführen:

- Sie können die Ergebnisse von COVID-19-Gesundheitstestergebnissen anzeigen und , genehmigen oder ablehnen. Weitere Informationen finden Sie unter COVID-19-Testergebnisse für einen Benutzer bestätigen.
- Zeigen Sie den Impfstatus und Einzelheiten zur Dosis eines Mitarbeiters an und genehmigen Sie diese Angaben oder lehnen Sie sie ab. Weitere Informationen finden Sie unter Gemeldeten Impfstatus für einen Benutzer bestätigen.
- Zeigen Sie Impfbefreiungsanträge von Mitarbeitern an und genehmigen Sie diese oder lehnen Sie sie ab. Weitere Informationen finden Sie unter Antrag auf Impfbefreiung für einen Benutzer bestätigen.
- Überprüfen Sie die mit den Antworten und Anträgen des Benutzers eingereichten Anhänge und Dokumentationsunterlagen. Unterstützte Dokumente werden im Dokument-Viewer geöffnet. Weitere Informationen zu unterstützten Formaten finden Sie unter Dokument-Viewer .
- Überprüfen Sie die Datensätze und fügen Sie Arbeitsnotizen hinzu.

Die Seite „Genehmigungen der Mitarbeiterbereitschaft“ enthält Datensätze zu Impf- und Gesundheitsdaten für Mitarbeiter auf den in der folgenden Tabelle aufgeführten Registerkarten. Sie können die angezeigten Datensätze filtern, indem Sie einen Datensatztyp aus der Liste - **Datensatztyp** auswählen, die Suchleiste verwenden oder die Liste des **Sortierfelds** ändern.

Hinweis:
Das Suchverhalten für das Genehmigungsportal ist eine `Beginnt mit`-Suche.

Registerkarten der Seite „Genehmigungen der Mitarbeiterbereitschaft“

Registerkarte	Beschreibung
Zu überprüfende Genehmigungen	Listet Datensätze auf, die noch nicht genehmigt oder abgelehnt wurden.
Genehmigt	Listet alle genehmigten Antworten zum Impfstatus, Befreiungsanträge und Gesundheitstests auf.
Abgelehnt	Listet alle abgelehnten Antworten zum Impfstatus, Befreiungsanträge und Gesundheitstests auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Enterprise Employee Experience Pack

Enterprise Employee Experience Pack ist eine neue Store-Anwendung, die vorkonfigurierte Prozess-Flows und Beispielinhalte bereitstellt, um Ihnen die schnelle Implementierung unternehmensweiter Anwendungsfälle für mehrere Abteilungen zu ermöglichen.

Lebenszyklus-Events „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft“ und „Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz“

Die Lebenszyklus-Events „Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz“ und „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft“ sind Teil der Anwendung Enterprise Employee Experience Pack. Diese Lebenszyklus-Events sind mit anderen Anwendungen integriert, um die Rückkehr Ihrer Mitarbeiter an den Arbeitsplatz so zu verwalten und zu koordinieren, dass die Sicherheitsanforderungen Ihres Unternehmens unterstützt werden.

Um Ihr Personal nach einer Schließung wieder in Ihr wiedereröffnetes Büro zu bringen, müssen Sie Folgendes tun:

- Bereiten Sie Ihre Mitarbeiter auf die Rückkehr an den Arbeitsplatz vor.
- Bereiten Sie Ihre Büros so vor, dass sie für die Rückkehr Ihrer Mitarbeiter bereit und sicher sind.

Enterprise Employee Experience Pack ist eine Anwendung, die mit folgenden Komponenten funktioniert:

- 'HR-Servicebereitstellung: Weitere Informationen zur Verwendung von 'HR-Servicebereitstellung finden Sie unter 'HR-Servicebereitstellung.
- Lebenszyklus-Events: Weitere Informationen zur Verwendung von Lebenszyklus-Events finden Sie unter Enterprise Onboarding and Transitions verstehen.
- Content Automation: Weitere Informationen zur Verwendung von Content Automation finden Sie unter Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences.
- Content Delivery: Weitere Informationen zur Verwendung von Content Delivery finden Sie unter Aufgabeninhalte erstellen, die in Bannern oder formatierten Inhalten angezeigt werden.
- HR Wissensmanagement: Weitere Informationen zur Verwendung von HR Wissensmanagement finden Sie unter Knowledge Management für HR.
- Mitarbeiter-Servicecenter oder Serviceportal.
  - Weitere Informationen zur Verwendung von Mitarbeiter-Servicecenter (ESC) finden Sie unter Mitarbeiter-Center.
  - Weitere Informationen zur Verwendung von Serviceportal finden Sie unter HR-Service Portal.

Hinweis:
Einige der Konfigurationen werden abhängig von der Aktivierung bestimmter Plugins installiert.

Store-Anwendungen

Um die vollständige Funktionalität bereitzustellen, ist Enterprise Employee Experience Pack integriert mit:

- Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr
- Kontaktverfolgung
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern
- Workplace Core

Enterprise Employee Experience Pack installieren

Um die Anwendung Enterprise Employee Experience Pack zu installieren, benötigen Sie die Administratorrolle.

Vorbereitungen
Um auf Enterprise Employee Experience Pack zuzugreifen und es zu verwenden, müssen die folgenden Plugins aktiviert sein:

- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise (com.sn_hr_lifecycle_ent)
- Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)

Die folgenden Plugins werden automatisch aktiviert:

- Human Resources Scoped App: Core (com.sn_hr_core)
- Human Resources Scoped App: Integrations (com.sn_hr_integrations)
- Human Resources Scoped App: Lifecycle Events (com.sn_hr_lifecycle_events)
- Human Resources Scoped App: Mobile (com.sn_hr_mobile)
- Human Resources Scoped App: Mobile Onboarding (com.sn_hr_onboarding)
- Human Resources Scoped App: Security (com.snc.hr.scoped_security)
- Content Experiences (sn_ca)
- Content Publishing (sn_cd)
- Employee Service Center (com.sn_hr_service_portal)

Hinweis:
Wenn RCA-Fehler (Restricted Caller Access) angezeigt werden, müssen Sie möglicherweise zusätzliche RCA-Berechtigungen zulassen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Berechtigungseinstellungen für den Zugriff für eingeschränkte Anrufer .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie nach Enterprise Employee Experience Pack.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.
4. **Wahlweise:** Laden Sie die Demodaten, indem Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden** aktivieren.

   (Optional) Informationen dazu, wie Sie Demodaten nach der Erstinstallation installieren oder neu installieren, finden Sie im Artikel Work around to install demo data if application is already installed (Workaround zum Installieren von Demodaten bei bereits installierter Anwendung) [KB0722909] in der Now Support Knowledge Base.
5. Klicken Sie auf **Installieren**.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kampagnen zur Rückkehr an den Arbeitsplatz

Verwenden Sie Kampagnen, um Ihre Mitarbeiter, die den Prozess „Rückkehr an den Arbeitsplatz“ durchlaufen, mit wichtigen Nachrichten und Informationen zu versorgen.

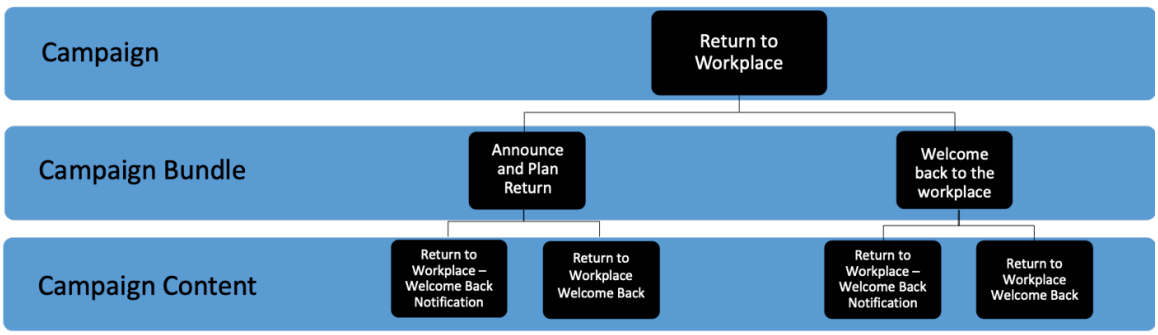
Sie können Mitarbeitern, die mitgeteilt haben, dass sie bereit sind, an den Arbeitsplatz zurückzukehren, in Ihrem Serviceportal oder Mitarbeiter-Servicecenter bestimmte E-Mails oder Inhalte bereitstellen.

Kampagnen werden in Content Automation erstellt und nutzen Content Delivery, um Informationen im Serviceportal oder Mitarbeiter-Servicecenter anzuzeigen. E-Mails werden über Content Automation erstellt und gesendet.

Hinweis:
Weitere Informationen zu Content Automation finden Sie unter Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences, zu Content Delivery unter Aufgabeninhalte erstellen, die in Bannern oder formatierten Inhalten angezeigt werden.

Kampagnenstruktur

Die Kampagnenstruktur sieht wie eine Pyramide aus, wobei sich die Kampagne oben befindet. Eine Kampagne beinhaltet Kampagnenpakete. Jedes Kampagnenpaket besteht aus dem Inhalt, den Sie Ihren Mitarbeiter bereitstellen möchten.



Die folgende Kampagne ist Teil dieser Anwendung:

Rückkehr an den Arbeitsplatz

Die Kampagne „Rückkehr an den Arbeitsplatz“ trägt dazu bei, Ihre Mitarbeiter während der Planung der Rückkehr an den Arbeitsplatz zu informieren.

Die Zielgruppe für diese Kampagne sind Mitarbeiter, in deren HR-Profil angegeben ist, dass sie bereit sind, zur Arbeit zurückzukehren, und für die ein bestimmtes Rückkehrdatum vermerkt ist. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Profil hinzufügen oder ändern.

Die Kampagne „Rückkehr an den Arbeitsplatz“ enthält die folgenden Pakete und Inhalte:

- Rückkehr ankündigen und planen
  - Rückkehr an den Arbeitsplatz – Banner „Auf Rückkehr vorbereiten“: Stellt ein Banner im Serviceportal oder Mitarbeiter-Servicecenter bereit, das auf den Knowledge Base-Artikel (KB0088880) „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Neuigkeiten vom Unternehmen“ verweist. Sie finden diesen KB-Artikel, indem Sie zu navigieren **Wissen** > **Artikel** > **Alle** und suchen nach KB0088880. Der Link zum KB-Artikel wird in **Link-Inhalt** unter Content Delivery konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rückkehr an den Arbeitsplatz – Beispielbenachrichtigung: Sendet eine E-Mail mit einer Beispielnachricht zur Rückkehr an den Arbeitsplatz. Für die E-Mail werden in Content Delivery erstellte Benachrichtigungsinhalte verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie E-Mail-, SMS- oder Push-Benachrichtigungsinhalte.

  Das Kampagnenpaket „Rückkehr ankündigen und planen“ wird dynamisch basierend auf einer Auslösertabelle und Feldern ausgelöst. Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnenpakete/-phasen erstellen.

- Willkommen zurück am Arbeitsplatz
  - Rückkehr an den Arbeitsplatz – „Willkommen zurück“-Benachrichtigung: Stellt eine Beispiel-E-Mail mit Informationen über Pläne zur Wiedereröffnung des Büros bereit. Der Link in der E-Mail verweist auf den Wissensartikel über häufig gestellte Fragen zu Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (KB0088882). Sie finden den KB-Artikel, indem Sie zu navigieren **Wissen** > **Artikel** > **Alle** und suchen nach KB0088882. Der Link zum KB-Artikel wird in **Link-Inhalt** unter Content Delivery konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern.
  - Rückkehr an den Arbeitsplatz – Willkommen zurück: Stellt ein Banner auf dem ESC mit einem Link zu häufig gestellten Fragen zu Abstandsregeln und Sicherheitstipps für den Arbeitsbereich (KB0088883) bereit. Sie finden den KB-Artikel, indem Sie zu navigieren **Wissen** > **Artikel** > **Alle** und suchen nach KB0088883. Der Link zum KB-Artikel wird in **Link-Inhalt** unter Content Delivery konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Links zu anderen Inhaltsquellen hinzufügen oder ändern.

    Das Bündel „Willkommen zurück am Arbeitsplatz“ wird dynamisch basierend auf einer Auslösertabelle und Feldern ausgelöst. Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnenpakete/-phasen erstellen.

Zugriff auf die Kampagne „Rückkehr an den Arbeitsplatz“

Zeigen Sie den Kampagneninhalt und die Kampagnenpakete in der Kampagne „Rückkehr an den Arbeitsplatz“ an, und bearbeiten Sie sie.

Vorbereitungen

Sie können eine Kampagne klonen, bevor Sie Änderungen vornehmen.

Weitere Informationen zum Klonen, Bearbeiten und Veröffentlichen einer Kampagne finden Sie unterKampagnen für Content Experiences.

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Automation** > **Kampagnen**.
2. Wählen Sie **Rückkehr an den Arbeitsplatz**.
   Sie können die Kampagne klonen, bevor Sie sie bearbeiten. Scrollen Sie nach unten, um die Registerkarten **Kampagnenpakete** und **Kampagneninhalt** anzuzeigen.
3. Klicken Sie auf ein Kampagnenpaket oder einen Kampagneninhalt, um Bearbeitungen vorzunehmen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, nachdem Sie die Bearbeitung beendet haben.

Lebenszyklus-Events „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft“ und „Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz“

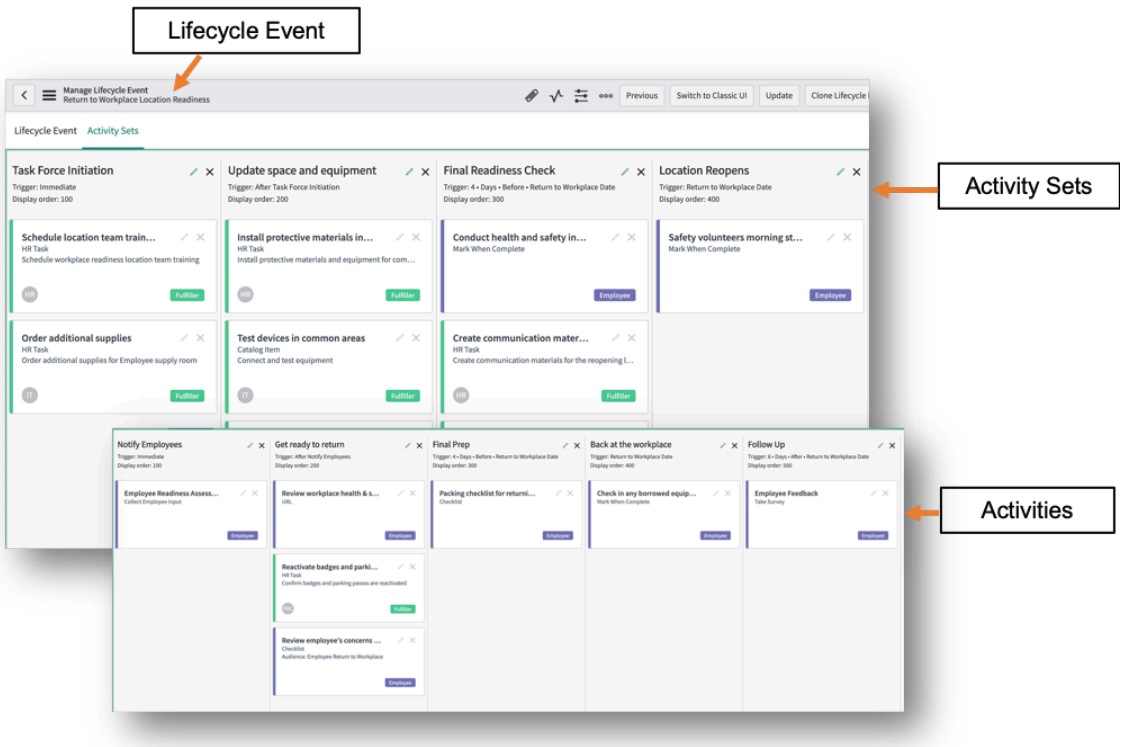
Mit Lebenszyklus-Events können Sie eine Sammlung von Aktivitäten automatisieren, um Mitarbeiter und Arbeitsplatz auf die Wiederaufnahme der Arbeit vorzubereiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Zielgruppe für diese Lebenszyklus-Events sind Mitarbeiter, in deren HR-Profil angegeben ist, dass sie zur Rückkehr an den Arbeitsplatz bereit sind, und für die ein bestimmtes Rückkehrdatum vermerkt ist. Weitere Informationen finden Sie unter HR-Profil hinzufügen oder ändern.

Struktur von Enterprise Employee Experience Pack

Die Employee Experience Packs unter Enterprise Employee Experience Pack werden über ein Lebenszyklus-Event eingerichtet. Jedes Employee Experience Pack besteht aus mehreren Aktivitätensätzen. Jeder Aktivitätensatz enthält mindestens eine Aktivität.



Weitere Informationen zu Lebenszyklus-Events finden Sie unter Enterprise Onboarding and Transitions verstehen.

Auf die Lebenszyklus-Events zugreifen

Der Zugriff auf die Mitarbeiter-Experiences „Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz“ und „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft“ erfolgt über die Lebenszyklus-Events.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_hr_le.activity_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lebenszyklus-Ereignisse** > **Administration** > **Lebenszyklus-Ereignisse verwalten**.
2. Wählen Sie in der Liste „Lebenszyklus-Events verwalten“ die Option **Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz** oder **Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft**.

Automatische Übersetzung

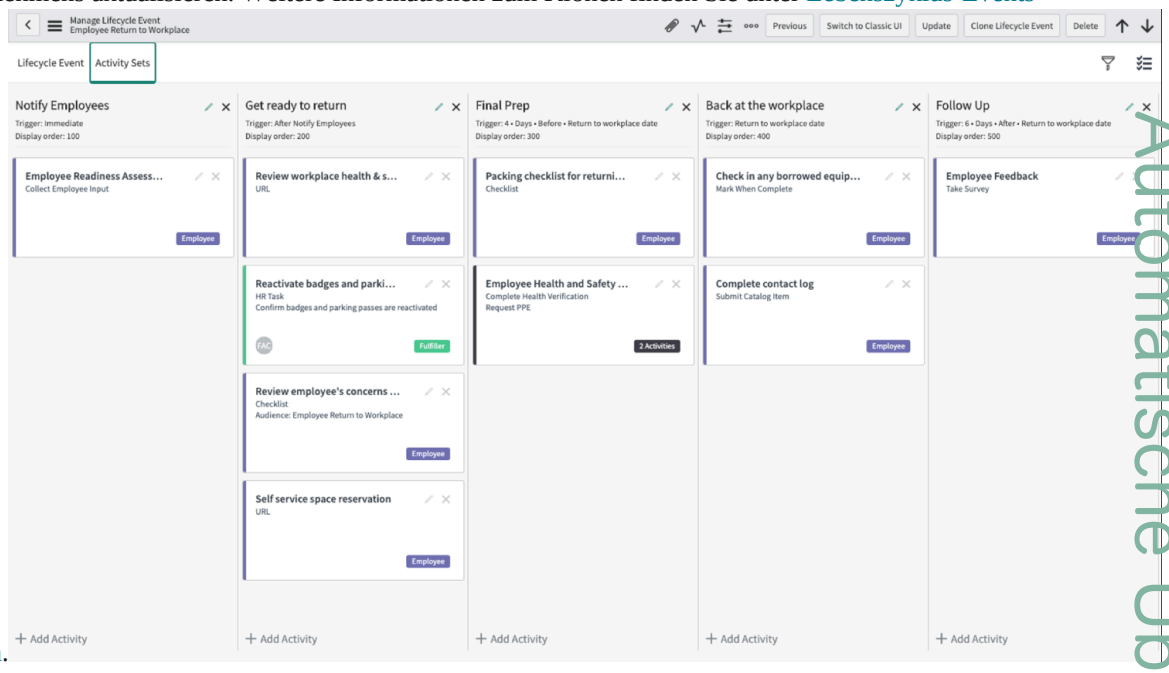
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lebenszyklus-Event „Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz“

Das Lebenszyklus-Event „Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz“ hilft bei der Überprüfung, ob Ihre Mitarbeiter, die von zu Hause aus arbeiten, bereit sind, zum Arbeitsplatz zurückzukehren.

Das Lebenszyklus-Event „Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz“ bietet Ihnen vorkonfigurierte Prozess-Flows, Aktivitätensätze, Aktivitäten, Vorlagen und Beispielinhaltselemente.

Hinweis:
Klonen Sie dieses Lebenszyklus-Event, bevor Sie es mit den spezifischen Informationen Ihres Unternehmens aktualisieren. Weitere Informationen zum Klonen finden Sie unter Lebenszyklus-Events klonen.



HR-Fall

Die folgenden HR-Fälle starten den Prozess „Rückkehr an den Arbeitsplatz“.

- Anforderung für Mitarbeiter, an Arbeitsplatz zurückzukehren
- Anforderung zur Vorbereitung eines Arbeitsplatzes auf die Wiedereröffnung

Mitarbeiter, Manager oder HR-Mitarbeiter können den HR-Fall in Mitarbeiter-Servicecenter oder Serviceportal erstellen.

HR-Mitarbeiter können auch das HR-Fallformular verwenden.

Nachdem der HR-Fall erstellt wurde und sich im Status „Bereit“ befindet, wird eine Umfrage an den Mitarbeiter gesendet. Die erste Aktivität im Lebenszyklus-Event „Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz“ ist die Bewertung der Mitarbeiterbereitschaft.

Lebenszyklus-Event „Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz“

Enthält die folgenden Aktivitätensätze:

Mitarbeiter benachrichtigen – Aktivitätensatz

Enthält die folgende Aktivität:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewertung der Mitarbeiterbereitschaft: Eine HR-Aufgabe für Mitarbeiter, die Feedback mithilfe der HR-Umfrage zur Bewertung der Mitarbeiterbereitschaft sammelt.

- Die erste Frage im Umfrage lautet: Was halten Sie von einer möglichen Rückkehr an Ihren Arbeitsplatz?
- Die Antwort des Mitarbeiters wird direkt dem HR-Fallformular und dem HR-Profil des Mitarbeiters zugeordnet.
- Wenn der Mitarbeiter mit **Ja** antwortet und ein Datum für die Rückkehr angibt, wird der Aktivitätensatz „Auf Rückkehr vorbereiten“ ausgelöst. Der Mitarbeiter wird Teil der Zielgruppe **Der Anwender hat ein Datum für die Rückkehr an den Arbeitsplatz** .
- Wenn der Mitarbeiter **Ich bin nicht zur Rückkehr bereit** oder **ich bin mir nicht sicher** antwortet, wird einem HR-Mitarbeiter eine HR-Aufgabe zugewiesen. Der Mitarbeiter wird Teil der Zielgruppe **Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz**.

Auf Rückkehr vorbereiten – Aktivitätensatz

Enthält die folgenden Aktivitäten:

- Arbeitsschutzrichtlinien am Arbeitsplatz überprüfen: Eine HR-Aufgabe für Mitarbeiter, die einen URL-Link zu einem Artikel in der Knowledge Base (KB) bereitstellt. Der KB-Artikel enthält Anleitungen bezüglich Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz.
- Abzeichen und Parkausweise erneut aktivieren: Eine Aufgabe für HR-Mitarbeiter, um sicherzustellen, dass Arbeitsausweise und Parkausweise für Mitarbeiter aktiviert werden
- Bedenken des Mitarbeiters bezüglich der Rückkehr an den Arbeitsplatz überprüfen: Eine Aufgabe für HR-Mitarbeiter, um die Bewertungen der Mitarbeiterbereitschaft zu überprüfen
- Selfservice-Platzreservierung: Eine HR-Aufgabe für Mitarbeiter, die eine URL zur Auswahl einer Schicht oder Reservierung eines Arbeitsbereichs bereitstellt

Letzte Vorbereitungen – Aktivitätensatz

Enthält die folgenden Aktivitäten:

- Prüfliste zum Packen für die Rückkehr an den Arbeitsplatz: Eine HR-Aufgabe für Mitarbeiter, um zu bestätigen, dass vor der Rückkehr an den Arbeitsplatz eine Prüfliste mit Elementen abgeschlossen wurde
- Health and Safety-Vorbereitung für Mitarbeiter – Aktivitäten:
  - PSA anfordern: Eine optionale HR-Aufgabe für Mitarbeiter, um persönliche Schutzausrüstung (PSA) anzufordern
  - Verifizierung der Gesundheit abschließen: Eine HR-Aufgabe für Mitarbeiter, um das Gesundheitsüberprüfungsformular auszufüllen, bevor sie am Arbeitsplatz arbeiten

Zurück am Arbeitsplatz – Aktivitätensatz

Enthält die folgenden Aktivitäten:

- Ausgeliehene Geräte bei der IT einchecken: Eine HR-Aufgabe für Mitarbeiter, um ausgeliehene IT-Geräte zurückzugeben, die sie bei der Arbeit von zu Hause aus verwendet haben
- Kontaktprotokoll ausfüllen: Eine HR-Aufgabe für Mitarbeiter, um nach der Rückkehr ins Büro das tägliche Kontaktprotokoll auszufüllen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachverfolgung – Aktivitätensatz

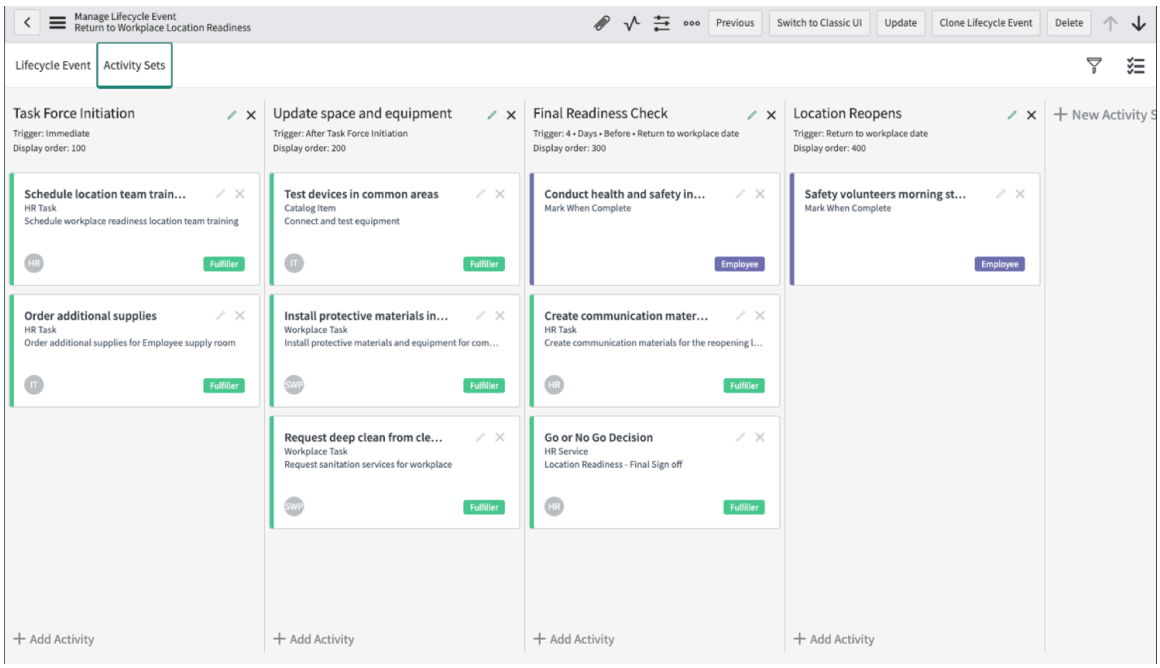
Enthält die folgenden Aktivitäten:

Mitarbeiterfeedback: Eine HR-Aufgabe, die Mitarbeitern zugewiesen ist und Feedback über Ihre Umfrage zur Rückkehr zum Arbeitsplatz erfasst

Lebenszyklus-Event „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft“

Mit dem Lebenszyklus-Event „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft“ können Sie bestätigen, dass Ihr Standort bereit für die sichere Rückkehr der Mitarbeiter ist.

Das Lebenszyklus-Event „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft“ bietet Ihnen vorkonfigurierte Prozess-Flows, Aktivitätensätze, Aktivitäten, Vorlagen und Beispielinhaltselemente.



Die Struktur für „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft“ ist hierarchisch, wobei das Lebenszyklus-Event ganz oben steht.

Lebenszyklus-Event „Rückkehr an den Arbeitsplatz – Standortbereitschaft“

Stellt grundlegende Informationen über das Lebenszyklus-Event bereit, z. B. Titel, Beschreibung, ob es aktiv ist, ob es von der betreffenden Person in einem Fall angezeigt werden kann sowie den Typ.

Diese Aktivitätensätze werden unter dem Lebenszyklus-Event angezeigt.

Initiierung der Arbeitsgruppe –Aktivitätensatz

Enthält die folgenden Aktivitäten:

- Teamschulung für den Standort planen: Eine Aufgabe für HR-Mitarbeiter zur Überprüfung der Planung von Schulungen zur Arbeitsplatzbereitschaft
- Zusätzliches Zubehör bestellen: Eine Aufgabe für HR-Mitarbeiter in Form einer Prüfliste zur Bestätigung der Bestellung von Zubehör für die Rückkehr zur Arbeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plätze und Geräte aktualisieren – Aktivitätensatz

Enthält die folgenden Aktivitäten:

- Geräte in öffentlichen Bereichen testen: Ein Katalogelement, das Mitarbeitern zugewiesen ist, um zu überprüfen, ob Geräte in öffentlichen Bereichen wie Drucker oder Faxgeräte verbunden sind und funktionieren
- Schutzmaterialien in öffentlichen Bereichen installieren: Eine Aufgabe für HR-Mitarbeiter, um zu bestätigen, dass Schutzmaterialien und -geräte in öffentlichen Bereichen installiert sind
- Tiefenreinigung vom Reinigungsservice anfordern: Eine Aufgabe für HR-Mitarbeiter, die eine Prüfliste zum Anfordern von Hygienediensten zur Wiedereröffnung Ihres Arbeitsplatzes bereitstellt

Letzte Überprüfung der Bereitschaft

Enthält die folgenden Aktivitäten:

- Arbeitsschutzinspektion durchführen: Eine Aufgabe für HR-Mitarbeiter, um den Abschluss einer Arbeitsschutzinspektion zu überprüfen
- Kommunikationsmaterialien für den Standort erstellt, der wiedereröffnet wird: Eine Aufgabe für HR-Mitarbeiter zum Erstellen von Kommunikationsmaterialien, die Informationen über die Wiedereröffnung Ihres Arbeitsplatzes enthalten
- Entscheidung für oder gegen Anwesenheit: Ein HR-Service, der eine HR-Aufgabe enthält, die HR-Mitarbeiter eine Prüfliste bereitstellt, anhand derer sie ermitteln können, ob ihr Arbeitsplatz wiedereröffnet werden soll. Es gibt auch einen Genehmigungsaktivitätstyp, um den Übergang zum nächsten Aktivitätensatz festzulegen.

Standort wird wiedereröffnet

Enthält die folgende Aktivität:

Standup-Meeting für freiwillige Sicherheitshelfer am Morgen: Eine HR-Aufgabe für freiwillige Sicherheitshelfer, die sich vor der Neueröffnung Ihres Arbeitsplatzes treffen

Wissensmanagement für die Rückkehr an den Arbeitsplatz

Wissensmanagement versorgt Ihre Mitarbeiter während des Prozesses der Rückkehr an den Arbeitsplatz mit Informationen.

Mit Links zu Artikeln in der Knowledge Base (KB) können Ihre Mitarbeiter selbstständig agieren und Antworten auf häufige Fragen finden, was die Effizienz des Prozesses erhöht.

Die folgenden Wissensartikel werden mit Enterprise Employee Experience Pack bereitgestellt. Sie können diese Artikel bearbeiten oder durch Ihre eigenen Artikel ersetzen.

- Return to Workplace Company Updates (Rückkehr an den Arbeitsplatz – Neuigkeiten vom Unternehmen) (KB0088880): Befindet sich im Inhalt **Rückkehr an den Arbeitsplatz – Banner „Auf Rückkehr vorbereiten“** unter dem Kampagnenpaket **Rückkehr ankündigen und planen**.
- Manager Guide to Return to Work (Managerleitfaden zur Rückkehr an den Arbeitsplatz) (KB0088881): Beispiel-KB-Artikel, der nicht in Kampagnen oder Lebenszyklus-Events verwendet wird.
- Social distancing and safety tips for common workspaces FAQ (Häufig gestellten Fragen zu Abstandsregeln und Sicherheitstipps für den Arbeitsbereich) (KB0088883):

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Befindet sich im Kampagneninhalt **Rückkehr an den Arbeitsplatz – „Willkommen zurück“-Benachrichtigung** unter dem Kampagnenpaket **Willkommen zurück am Arbeitsplatz**.

- Häufig gestellte Fragen zu Gesundheits- und Sicherheitsmaßnahmen am Arbeitsplatz (KB0088882)
  - Befindet sich in der Aktivität **Arbeitsschutzrichtlinien am Arbeitsplatz überprüfen** unter dem Aktivitätensatz **Auf Rückkehr vorbereiten** unter dem Lebenszyklus-Event **Rückkehr der Mitarbeiter an den Arbeitsplatz**
  - Befindet sich außerdem im Kampagneninhalt **Rückkehr an den Arbeitsplatz – Willkommen zurück** unter dem Kampagnenpaket **Willkommen zurück am Arbeitsplatz**

Weitere Informationen zur Verwendung von HR Wissensmanagement finden Sie unter Knowledge Management für HR.

Wissensartikel zur Rückkehr an den Arbeitsplatz aufrufen

Erstellen oder ändern Sie Wissensartikel, um Informationen im ganzen Unternehmen verfügbar zu machen.

Vorbereitungen

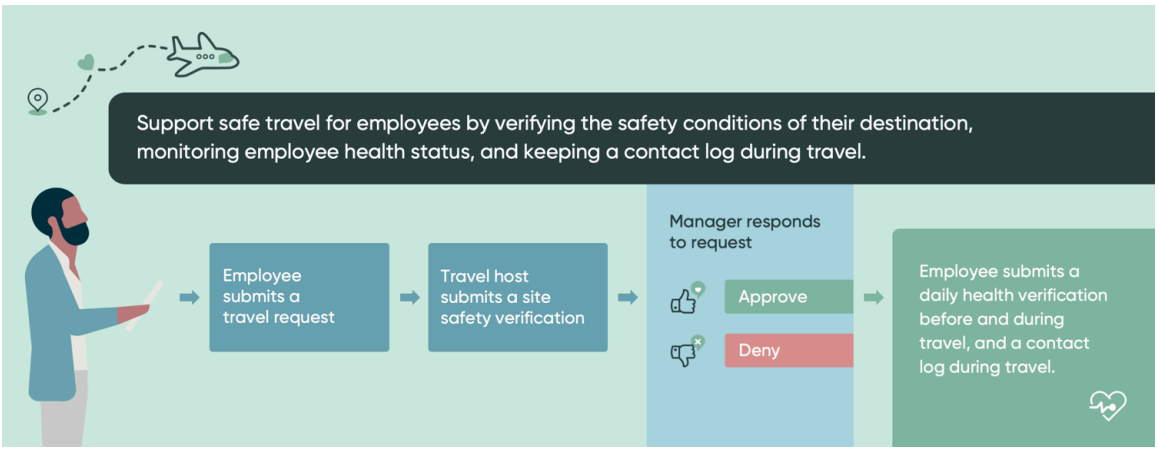
Erforderliche Rolle: knowledge_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Wissen** > **Artikel** > **Alle**.
2. Wählen Sie einen Wissensartikel zur Bearbeitung aus.
3. Klicken Sie auf **Zur Kasse**.
4. Nehmen Sie Änderungen vor.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Employee Travel Safety

Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Employee Travel Safety zur Unterstützung sicherer Reisen für Mitarbeiter, indem Sie die Standortsicherheit und die Richtlinienkonformität von Zielorten überprüfen, den Gesundheitsstatus der Mitarbeiter überwachen und während der Reise ein Kontaktprotokoll führen.



Vor der Buchung einer Reise in einem Reiseverwaltungssystem fordern Mitarbeiter die Genehmigung für ihre Reise an. Der Manager des Mitarbeiters oder ein ausgewiesener

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reisegenehmiger kann die Reiseanforderung basierend auf COVID-19-Falldaten und einer Bewertung der Standortsicherheit für das Ziel genehmigen oder ablehnen.

Wenn die Reiseanforderung eines Mitarbeiters genehmigt wird, überwachen Sie dessen Gesundheitsstatus mithilfe einer täglichen Gesundheitsüberprüfung, die der Mitarbeiter vor und während der Reise einreicht. Mitarbeiter können außerdem ein tägliches Kontaktprotokoll für die Dauer der Reise führen, um potenzielle Gefahren nachzuverfolgen.

Mit anderen Safe Workplace Suite-Anwendungen nutzen

Employee Travel Safety ist Teil einer Suite von ServiceNow® Safe Workplace Suite -Anwendungen. Verwenden Sie sie zusammen mit diesen anderen Anwendungen, um Ihr Unternehmen bei der Vorbereitung der Mitarbeiter und Arbeitsplätze auf die Wiederaufnahme des Betriebs nach Notfällen und Pandemien wie COVID-19 zu unterstützen.

- Mit der Anwendung Employee Readiness Surveys bewerten Sie die Bereitschaft der Benutzer, zum Arbeitsplatz zurückzukehren, indem Sie sie bitten, einen Fragebogen auszufüllen.
- Bevor Benutzer die Arbeitsbereiche wieder betreten, verwenden Sie die Anwendung Employee Health Screening, um ein Screening der Benutzer durchzuführen und die Compliance Ihrer Zugangsvoraussetzungen zu gewährleisten, z. B. eine Temperaturüberprüfung und persönliche Schutzausrüstung (PSA).
- Bereiten Sie sich mit der Anwendung Workplace Core erkunden auf die Rückkehr von Benutzern vor, indem Sie saubere und von Social Distancing getrennte Arbeitsbereiche konfigurieren und pflegen, in denen sie von Anwendern verwendet werden können.
- Die Anwendung Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management unterstützt Sie bei der Verwaltung des Bestands an Sicherheitsausrüstung am Arbeitsplatz, die Ihren Mitarbeitern zur Verfügung gestellt wird.
- Mit der Anwendung Contact Tracing bewerten Sie anhand von Daten wie Abzeichen-Scans, WLAN-Zugriffsprotokolle und tägliche Kontaktprotokolle zur Identifizierung potenzieller Benutzerinteraktionen die Bereitschaft der Benutzer, an den Arbeitsplatz zurückzukehren.

Alle Safe Workplace Suite -Anwendungen sind im ServiceNow Store verfügbar.

Safe Workplace Suite für behördliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Für die Verwendung von Safe Workplace Suite -Anwendungen in Produktionsinstanzen sind -Lizenzen erforderlich. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
	Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Employee Travel Safety installieren

Sie können Employee Travel Safety installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

Employee Travel Safety benötigt die folgenden Anwendungen.

- ServiceNow® Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core
- ServiceNow® COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz

Die Anwendungen ServiceNow® Gesundheits-Screening von Mitarbeitern und ServiceNow® Notfall-Kontaktaufnahme können optional installiert werden, damit Mitarbeiter vor und während der Reise eine tägliche Gesundheitserklärung durchführen.

Die Anwendungen ServiceNow® Kontaktverfolgung und Notfall-Kontaktaufnahme können optional installiert werden, damit Mitarbeiter vor und während der Reise ein tägliches Kontaktprotokoll ausfüllen.

Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Notfallmaßnahmen-Management für Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie nach Employee Travel Safety.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Mit Employee Travel Safety installierte Komponenten

Zusammen mit Employee Travel Safety werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Employee Travel Safety-Administrator [sn_imt_travel.admin]	Rolle, die zum Einrichten von Employee Travel Safety-Eigenschaften erforderlich ist.	sn_imt_travel.approver
Reisegenehmiger [sn_imt_travel.approver]	Rolle, die zum Anzeigen und Genehmigen von Reiseanforderungen für alle Mitarbeiter erforderlich ist. Diese Rolle ist der Gruppe „Reisegenehmiger“ zugewiesen.	approver_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Hinweis: Manager müssen die Rolle „approver_user“ erhalten, um Reisen für die ihnen unterstellten Mitarbeiter zu genehmigen. Weisen Sie Managern die Rolle „sn_imt_travel.approver“ nur zu, wenn diese Reiseanforderungen für alle Mitarbeiter anzeigen und genehmigen dürfen.	

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Employee Travel Safety-Anforderung [sn_imt_travel_request]	Liste aller Reiseanforderungen von Mitarbeitern.

Employee Travel Safety konfigurieren

Führen Sie alle Konfigurationsaufgaben durch, um sicherzustellen, dass Reisebenachrichtigungen und -genehmigungen für Ihr Unternehmen richtig eingerichtet sind.

Reisegenehmiger einrichten

Richten Sie Benutzergruppen und Rollen ein, damit Mitarbeiterreisen von Managern oder von ausgewiesenen Reisegenehmigern genehmigt werden können.

Das Einrichten der Managergenehmigung oder ausgewiesener Genehmiger ist ein erforderlicher Konfigurationsschritt für die Anwendung Employee Travel Safety.

Managergenehmigung

Zum Einrichten einer Reisegenehmigung durch Manager weisen Sie allen Managern die Rolle „approver_user“ zu. Mit dieser Rolle können Manager Reiseanforderungen nur für die Mitarbeiter anzeigen und genehmigen, die ihnen direkt unterstellt sind.

Ausgewiesene Genehmiger

Zum Einrichten von ausgewiesenen Reisegenehmigern fügen Sie der Gruppe „Reisegenehmiger“ Benutzer hinzu. Mitglieder dieser Gruppe können Reiseanforderungen für alle Mitarbeiter anzeigen und genehmigen. Fügen Sie Manager der Gruppe „Reisegenehmiger“ nur hinzu, wenn diese Reiseanforderungen für alle Mitarbeiter anzeigen und genehmigen dürfen.

Standardmäßig muss eine Reiseanforderung sowohl vom Manager des Mitarbeiters als auch von einem Mitglied der Gruppe „Reisegenehmiger“ genehmigt werden. Wenn für den Mitarbeiter kein Manager in Ihrer ServiceNow-Instanz aufgeführt ist oder keine Benutzer in der Gruppe „Reisegenehmiger“ vorhanden sind, reicht eine Genehmigung aus, um die Reiseanforderung zu genehmigen. Die Reiseanforderung eines Mitarbeiters wird automatisch abgelehnt, wenn für den Mitarbeiter kein Manager in Ihrer ServiceNow-Instanz aufgeführt ist und keine Benutzer in der Gruppe „Reisegenehmiger“ vorhanden sind. Informationen zum Ändern der Standardeinstellungen für Genehmigungen finden Sie unter Reisegenehmigungs-Flow ändern.

Employee Travel Safety-Eigenschaften einrichten

Richten Sie Employee Travel Safety-Eigenschaften ein, um sicherzustellen, dass E-Mails zur Überprüfung der Standortsicherheit, Kontaktprotokolle von Mitarbeitern

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und Gesundheitsüberprüfungen von Mitarbeitern gemäß den Anforderungen Ihres Unternehmens verwaltet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_travel.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Einrichten der Employee Travel Safety-Eigenschaften ist ein erforderlicher Konfigurationsschritt für die Anwendung Employee Travel Safety.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Employee Travel Safety** > **Eigenschaften**.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaftswerte fest.

Employee Travel Safety-Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Name des Reiseverwaltungssystems des Unternehmens. [sn_imt_travel.travel.management.system.name]	Name des Reiseverwaltungssystems Ihres Unternehmens. Die wird verwendet, um Mitarbeitern, deren Reise genehmigt ist, Reiseverwaltungssystem zur Verfügung zu stellen.
URL des Reiseverwaltungssystems des Unternehmens. [sn_imt_travel.travel.management.system.url]	URL des Reiseverwaltungssystems Ihres Unternehmens. Dies wird verwendet, um Mitarbeitern, deren Reise genehmigt ist, Reiseverwaltungssystem zur Verfügung zu stellen.
Bitten Sie Reisekontakte per E-Mail, die Sicherheit von Standorten und die Einhaltung von Richtlinien zu verifizieren. [sn_imt_travel.email_site_verification]	Wenn diese Option aktiviert ist, wird eine E-Mail an den prim gesendet, den ein Mitarbeiter in seiner Reiseanforderung angil Sicherheit des Standorts und die Richtlinienkonformität zu üb Kontakt muss auf die E-Mail antworten, bevor die Reiseanfor einem Manager oder Reisegenehmiger genehmigt werden kan
Kommagetrennte Liste mit positiven Antworten. [sn_imt_travel.affirmative_email_responses]	Definiert die Antworten, die als Ja-Antworten für Standortübe Mails akzeptiert werden.
Ermöglicht das Senden von E-Mail-Erinnerungen an genehmigende Personen von Reiseanforderungen für Anforderungen mit ausstehender Genehmigung. [sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders]	Wenn diese Option aktiviert ist, werden E-Mail-Erinnerungen Reisegenehmiger und -manager bezüglich Reiseanforderunge nicht genehmigt oder abgelehnt wurden.
Wartezeit (in Stunden), bevor der genehmigenden Person von Reiseanforderungen eine Erinnerung gesendet wird. Der Standardwert ist 48. [sn_imt_travel.approval_email_reminder_period]	Legt die Häufigkeit der E-Mail-Erinnerungen fest, die an Reisegenehmiger und -manager gesendet werden. Wenn diese Eigenschaft beispielsweise auf 48 festgelegt ist, erhalten Reisegenehmiger und -manager alle 48 Stunden, nachdem ein übermittelt wurde, eine Erinnerung, bis der Antrag genehmigt abgelehnt wird. Diese Eigenschaft erfordert, dass die Eigensch *sn_imt_travel.enable_approval_email_remin* ist.
Ermöglicht die Kontaktaufnahme mit relevanten Mitarbeitern wegen reisebezogener Gesundheitsüberprüfungen. [sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag]	Wenn diese Option aktiviert ist, erhalten Mitarbeiter, deren Re ist, Benachrichtigungen zum Ausfüllen einer Gesundheitsüber Festlegen der Häufigkeit der Benachrichtigungen wählen Sie die Eigenschaft *sn_imt_travel.health.verificati* aus. Weitere Informationen zur Überprüfung der Mitarbeiterg Sie unter Gesundheits-Screening von Mitarbeitern.

Automatisch übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Wählen Sie aus, ob Gesundheitsverifizierungen nur einmal oder täglich an die anfordernde Person gesendet werden. [sn_imt_travel.health.verification.run.type]	Legt die Häufigkeit der Benachrichtigungen zu Gesundheitsüberprüfungen fest, die an Mitarbeiter werden, die für die Reise genehmigt sind. Zum Sen Benachrichtigungen vor und während der Reise wä **Send Daily (Täglich senden)**. Um eine Benachrichtig zu senden, nachdem die Reiseanforderung genehm wählen Sie **Send Once (Einmal senden)**. Benachrichtigungen zur Gesundheitsüberprüfung werden nur gesendet, wenn die Eigenschaft *sn_imt_travel.daily.health.verification.ou* aktiviert ist. **Hinweis:** Mitarbeiter, die bereits vor Genehmigung ihrer Reiseanfo für tägliche Gesundheitsüberprüfungen registriert sind, w keine Änderung feststellen. Sie erhalten keine zusätzliche Benachrichtigungen und sind nach Abschluss ihrer Reise registriert.
Storniert eine Reiseanforderung, wenn eine Gesundheitsüberprüfung nach einer bestimmten Anzahl von Stunden nicht ausgefüllt ist. [sn_imt_travel.allow.cancellation]	Wenn diese Option aktiviert ist, werden Reiseanforderungen s wenn Mitarbeiter eine Gesundheitsüberprüfung nicht fristgere ausfüllen. Zum Aktivieren dieser Eigenschaft muss auch die E *sn_imt_travel.daily.health.verification.ou* aktiviert sein.
Geben Sie die Anzahl der Stunden für automatische Anforderungsstornierung ein. [sn_imt_travel.cancellation_duration]	Legt den Stichtag für Mitarbeiter fest, an dem eine Gesundhei ausgefüllt sein muss. Diese Eigenschaft erfordert, dass die Eig *sn_imt_travel.allow.cancellation* aktiviert ist.
Ermöglicht die Kontaktaufnahme mit reisenden Mitarbeitern wegen ihrer täglichen Reisekontakte. [sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag]	Wenn diese Option aktiviert ist, erhalten Mitarbeiter Benachri während interner Reisen ein tägliches Kontaktprotokoll auszu Kontaktprotokollbenachrichtigungen werden für externe Reise Mitarbeitern muss die Rolle „sn_imt_tracing.daily_log_user“ z werden, damit sie Kontaktprotokollbenachrichtigungen erhalte Eigenschaft erfordert die Anwendungen Kontaktverfolgung un Kontaktaufnahme. Weitere Informationen zu Kontaktprotokoll unter Kontaktverfolgung. **Hinweis:** Mitarbeiter, die bereits vor ihrer Reise für tägliche Konta registriert sind, werden keine Änderung feststellen. Sie e zusätzlichen Benachrichtigungen und sind nach Abschlus weiterhin registriert.

Automatische Übersetzung

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Reisegenehmigungs-Flow ändern

Ändern Sie den Reisegenehmigungs-Flow, um die standardmäßigen Reisegenehmigungseinstellungen zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: flow_designer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Ändern des Reisegenehmigungs-Flows ist ein optionaler Konfigurationsschritt für die Anwendung Employee Travel Safety. Der Reisegenehmigungs-Flow ist einsatzbereit, kann jedoch entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens geändert werden.

Wenn Sie den Flow ändern möchten, deaktivieren Sie den ursprünglichen Flow und erstellen Sie eine Kopie. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen am neuen Flow vor und aktivieren Sie ihn dann. Das Ändern der Kopie erleichtert zukünftige Upgrades Ihrer ServiceNow-Instanz.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Flow Designer** > **Designer**.
2. Klicken Sie im Abschnitt „Flows“ auf **Reisegenehmigungs-Flow**.
3. Klicken Sie auf **Deaktivieren** und dann zur Bestätigung auf **OK**.
4. Klicken Sie oben rechts auf das Symbol „Weitere Aktionen“ (⋯) und dann auf **Flow kopieren**.
5. Geben Sie einen Namen für den neuen Flow ein.
6. Wählen Sie im Feld **Anwendung** die Option **Employee Travel Safety** aus.
7. Klicken Sie auf **Kopieren**.
8. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen am neuen Flow vor.
   Beispiel: Wenn für einen Mitarbeiter ein Manager in Ihrer ServiceNow-Instanz aufgeführt ist und sich auch Benutzer in der Gruppe „Reisegenehmiger“ befinden, müssen standardmäßig sowohl der Manager als auch ein Reisegenehmiger die Anforderung genehmigen. Diese Einstellung wird in Aktion 8.1 des Flows definiert. Sie können diese Aktion so ändern, dass die Genehmigung nur von einem Manager oder einem Reisegenehmiger und nicht von beiden benötigt wird. Um diese Änderung vorzunehmen, muss die UND-Bedingung für eine Genehmigung durch eine ODER-Bedingung ersetzt werden.
9. Wenn Sie mit der Bearbeitung des Flows fertig sind, klicken Sie auf **Aktivieren** und anschließend auf **OK**.

Benachrichtigungs-E-Mails anpassen

Ändern Sie die Benachrichtigungs-E-Mails, die an Mitarbeiter, Manager und Reisegenehmiger sowie Reisekontakte von Mitarbeitern gesendet werden, um die Benachrichtigungen für Ihr Unternehmen anzupassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Ändern der Benachrichtigungs-E-Mails ist ein erforderlicher Konfigurationsschritt für die Anwendung Employee Travel Safety. Standardmäßig verwenden die Benachrichtigungen ein ServiceNow®-Banner und die Platzhaltersignatur „Workplace, Co.“. Aktualisieren Sie die Benachrichtigungen, um den Namen und das Logo Ihres Unternehmens zu verwenden.

In der Anwendung Employee Travel Safety werden die folgenden Benachrichtigungen verwendet.

Benachrichtigung	Beschreibung
Standortüberprüfungsanforderung	Diese E-Mail wies an den primären Kontakt gesendet, den ein Mitarbeiter in seiner Reiseanforderung angibt, um die Sicherheit des Standorts und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigung	Beschreibung
	die Richtlinienkonformität zu überprüfen. Standardmäßig werden die Kontaktpersonen in der E-Mail aufgefordert, die folgenden Richtlinien zu bestätigen. • Am Standort werden alle Mitarbeiter und Besucher auf Symptome geprüft. • Alle Mitarbeiter und Besucher müssen persönliche Schutzausrüstung wie Masken tragen. • Alle Mitarbeiter und Besucher müssen Abstandsregeln einhalten. Diese E-Mail wird nur gesendet, wenn die Eigenschaft *sn_imt_travel.email_site_verification* aktiviert ist.
Employee Travel Safety-Genehmigeranforderung	Diese E-Mail wird an den Manager eines Mitarbeiters und alle Mitglieder der Gruppe „Reisegenehmiger“ gesendet, in denen sie aufgefordert werden, die Reiseanforderung zu genehmigen oder abzulehnen.
Erinnerung an Employee Travel Safety-Anforderung	Diese E-Mail wird an Manager und Reisegenehmiger gesendet, um sie daran zu erinnern, ausstehende Reiseanforderungen zu genehmigen oder abzulehnen. Diese E-Mail wird nur gesendet, wenn die Eigenschaft *sn_imt_travel.enable_approval_email_reminders* aktiviert ist.
Genehmigung der Reiseanforderung	Diese E-Mail wird an einen Mitarbeiter gesendet, wenn seine Reiseanforderung genehmigt wurde. In der E-Mail ist ein Link zum Reiseverwaltungssystem Ihres Unternehmens enthalten.
Ablehnung der Reiseanforderung	Diese E-Mail wird an einen Mitarbeiter gesendet, wenn seine Reiseanforderung abgelehnt wurde.
Reisebezogene Kontakte	Diese E-Mail fordert einen Mitarbeiter auf, ein tägliches Kontaktprotokoll auszufüllen. Die E-Mail wird für die Dauer der Reise täglich an einen Mitarbeiter gesendet. Diese E-Mail wird nur gesendet, wenn die Eigenschaft *sn_imt_travel.daily.contact.log.outreach.flag* aktiviert ist.
Reisebezogene Gesundheitsüberprüfung	Diese E-Mail fordert einen Mitarbeiter auf, eine tägliche Gesundheitsüberprüfung auszufüllen. Die E-Mail wird für die Dauer der Reise täglich an einen Mitarbeiter gesendet, sobald seine Reiseanforderung genehmigt wurde. Diese E-Mail wird nur gesendet, wenn die Eigenschaft *sn_imt_travel.daily.health.verification.outreach.flag* aktiviert ist.
Reiseanforderung storniert	Diese E-Mail wird an einen Mitarbeiter gesendet, wenn dieser eine Gesundheitsüberprüfung nicht vor Ablauf der Frist ausfüllt. Diese E-Mail wird nur gesendet, wenn die Eigenschaft *sn_imt_travel.allow.cancellation* aktiviert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Alle Benachrichtigungen außer der Employee Travel Safety-Genehmigeranforderung werden in die im Benutzerprofil des Mitarbeiters ausgewählte Sprache übersetzt. Die Employee Travel Safety-Genehmigeranforderung wird in die Sprache übersetzt, die im Benutzerprofil des Managers oder Reisegenehmigers ausgewählt ist. Wenn für einen Benutzer keine Sprache ausgewählt ist, werden Benachrichtigungen in die Standardsprache der Instanz übersetzt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf die Benachrichtigung, die Sie aktualisieren möchten.
3. Zum Anzeigen der Standardbenachrichtigung klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**.
4. Navigieren Sie zum Formularabschnitt **Inhalt**.
5. Klicken Sie im Feld **Nachrichten-HTML** auf **Bild einfügen/bearbeiten** und wählen Sie Ihr Bannerbild aus.

   Tipp:
   Das Bild muss vor dem E-Mail-Skript hinzugefügt werden, damit es oben in der E-Mail angezeigt wird.

   Wenn Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz noch kein E-Mail-Bannerbild haben, können Sie ein zu verwendendes Bild hochladen. Anweisungen hierzu finden Sie unter Bilder hochladen.
6. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Benachrichtigungsskripts anzeigen**.
7. Im Feld **Skript** fügt der Code `template.print(util.getEmailCompanyLogo());` der E-Mail das ServiceNow®-Standardbanner hinzu.
   Kommentieren Sie diese Codezeile aus oder löschen Sie sie, um das ServiceNow®-Banner zu entfernen.
8. Ersetzen Sie im Feld **Skript** alle Verweise auf `Workplace, Co.` durch Ihren Unternehmensnamen.
9. **Wahlweise:** Wenn Sie weitere Änderungen an der E-Mail-Benachrichtigung vornehmen möchten, aktualisieren Sie das Feld **Skript** nach Bedarf.
   Wenn Sie Text ändern, der in Aufrufen von `gs.getMessage` oder `gs.getMessageLang` verwendet wird, müssen Sie Übersetzungen für Ihren benutzerdefinierten Text in der Nachrichtentabelle [sys_ui_message] bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Nachrichtentabelle.
10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
11. Kehren Sie zum Benachrichtigungsdatensatz zurück und klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**, um Ihre Änderungen zu bestätigen.

Reisegenehmigung anfordern

Vor der Buchung einer Reise in einem Reiseverwaltungssystem fordern Sie die Genehmigung für Ihre Reise an. Ihr Manager oder ein Reisegenehmiger genehmigt Ihre Anforderung basierend auf Falldaten über Infektionskrankheiten wie COVID-19 und einer Bewertung der Standortsicherheit des Ziels oder lehnt sie ab.

Reiseanforderung

Befolgen Sie diesen Prozess, wenn Sie eine Reisegenehmigung anfordern:

1. Fordern Sie in Ihrem Serviceportal oder im Employee Service Center (ESC) eine Reiseerlaubnis an.
2. Eine E-Mail wird an Ihren Vorgesetzten gesendet, um den Antrag zu genehmigen oder abzulehnen. Die E-Mail enthält einen Link zum Reiseantrag.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Nach der Genehmigung wird das Feld **Zusätzliche Anmerkungen** auf dem Formular „Employee Travel Safety-Anforderung“ mit dem Reiseziel und Details zur Anzahl der COVID-19-Fälle für die letzten 14 Tage für den Standort aktualisiert.
4. Reiseanforderer können Reisen auf den Registerkarten **Katalog** oder **Etwas anfordern** im Serviceportal anfordern.
5. Reiseanforderer können Reisen auf der Registerkarte **Katalog** im ESC anfordern.
6. Reiseanforderer können den Status ihrer Anforderungen auf der Registerkarte **Anforderungen** im Serviceportal oder im ESC überprüfen.
7. Manager oder Mitglieder des Genehmigungsteams können Reiseanträge von Mitarbeitern über das Formular **Employee Travel Safety** anzeigen.

Reiseantrag erstellen

Führen Sie vor der Buchung einer Reise in einem Reiseverwaltungssystem diese Schritte aus, um die Genehmigung für Ihre Reise zu beantragen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Employee Travel Safety** > **Reise anfordern**.

   Hinweis:
   Um eine Reiseanforderung in der App Now Mobile zu erstellen, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Befolgen Sie diese Sicherheitspraktiken** > **Beantragen Sie eine Reiseerlaubnis**.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

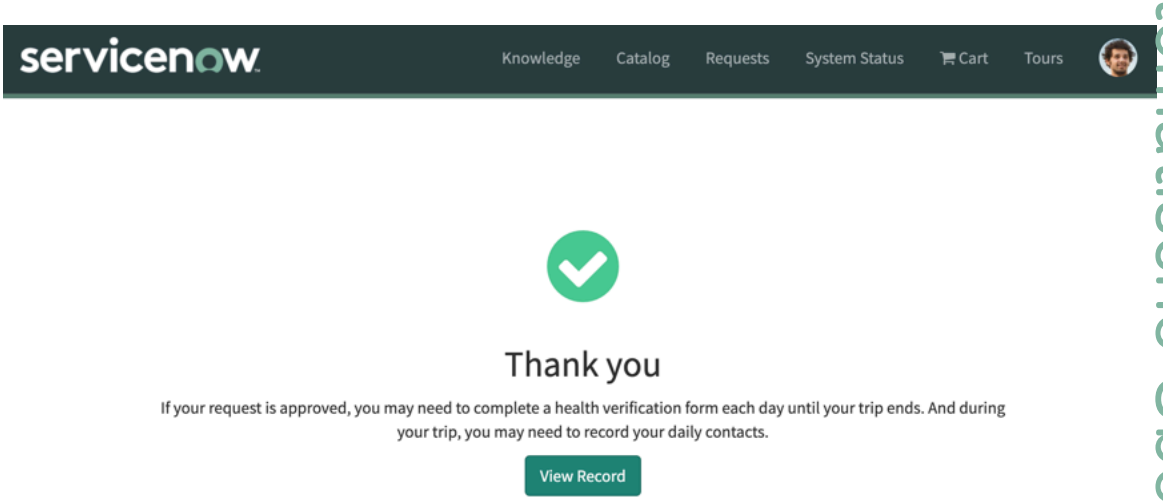
Reisegenehmigung anfordern

Feld	Beschreibung
Reiseart	Die Reiseart. Wählen Sie **Intern** aus, wenn Sie zu einem Standort innerhalb Ihres Unternehmens reisen. Andernfalls wählen Sie **Extern** aus.
Standort	Der Unternehmensstandort, zu dem Sie reisen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Reisetyp** die Option **Intern** ausgewählt wird.
Reisegebiet	Land, Bundesstaat bzw. -land oder Landkreis, in den Sie reisen. Dieses Feld wird verwendet, um Manager und Reisegenehmiger mit Informationen zu Infektionskrankheiten zu versorgen, z. B. COVID-19-Falldaten für Ihr Ziel.
Name des primären Kontakts	Name des Gastgebers oder einer anderen Kontaktperson am Zielort. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Reisetyp** die Option **Extern** ausgewählt wird.
E-Mail-Adresse des primären Kontakts	E-Mail-Adresse des Gastgebers oder einer anderen Kontaktperson am Zielort. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Reisetyp** die Option **Extern** ausgewählt wird.
Unternehmen des primären Kontakts	Unternehmen des Gastgebers oder einer anderen Kontaktperson am Zielort. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Reisetyp** die Option **Extern** ausgewählt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Datum des Reiseantritts	Startdatum Ihrer Reise.
Enddatum der Reise	Enddatum Ihrer Reise.
Grund für Besuch	Grund für Ihren Besuch.
Hinweise	Alle zusätzlichen Kommentare, die Sie Ihrem Manager oder den Reisegenehmigern mitteilen möchten.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Wenn Sie die Reiseanforderung übermitteln, wird möglicherweise eine E-Mail an Ihren primären Kontakt für den Besuch gesendet, wenn Ihr Unternehmen diese Funktion aktiviert hat. Die E-Mail benachrichtigt Ihren Kontakt über Ihre Absicht, zu reisen, und fordert ihn auf, die Standortsicherheit und die Richtlinienkonformität zu überprüfen.



Nächste Maßnahme
Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn Ihre Reiseanforderung akzeptiert oder abgelehnt wird.

Abhängig von den Richtlinien Ihrer Organisation müssen Sie möglicherweise vor und während der Reise tägliche Gesundheitsüberprüfungen ausfüllen. Möglicherweise müssen Sie auch während der Reise ein tägliches Kontaktprotokoll ausfüllen. Wenn Sie diese Aufgaben ausführen müssen, erhalten Sie E-Mails mit Anweisungen. Wenn Sie die E-Mail zur täglichen Gesundheitsüberprüfung erhalten, stellen Sie sicher, dass Sie die Gesundheitsüberprüfung täglich übermitteln, wenn Sie keine Symptome aufweisen. Ihre Reise wird möglicherweise storniert, wenn Sie die Gesundheitsüberprüfung nicht übermitteln.

Um alle Ihre Reiseanforderungen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Employee Travel Safety** > **Meine Anforderungen**.

Reiseanforderung verwalten

Als Manager oder Reisegenehmiger können Sie Reiseanforderungen genehmigen oder ablehnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bevor Reiseanforderungen genehmigt werden können, müssen Benutzergruppen und Rollen für Manager oder Reisegenehmiger eingerichtet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Reisegenehmiger einrichten.

Es gibt mehrere Möglichkeiten, Reiseanforderungen anzuzeigen:

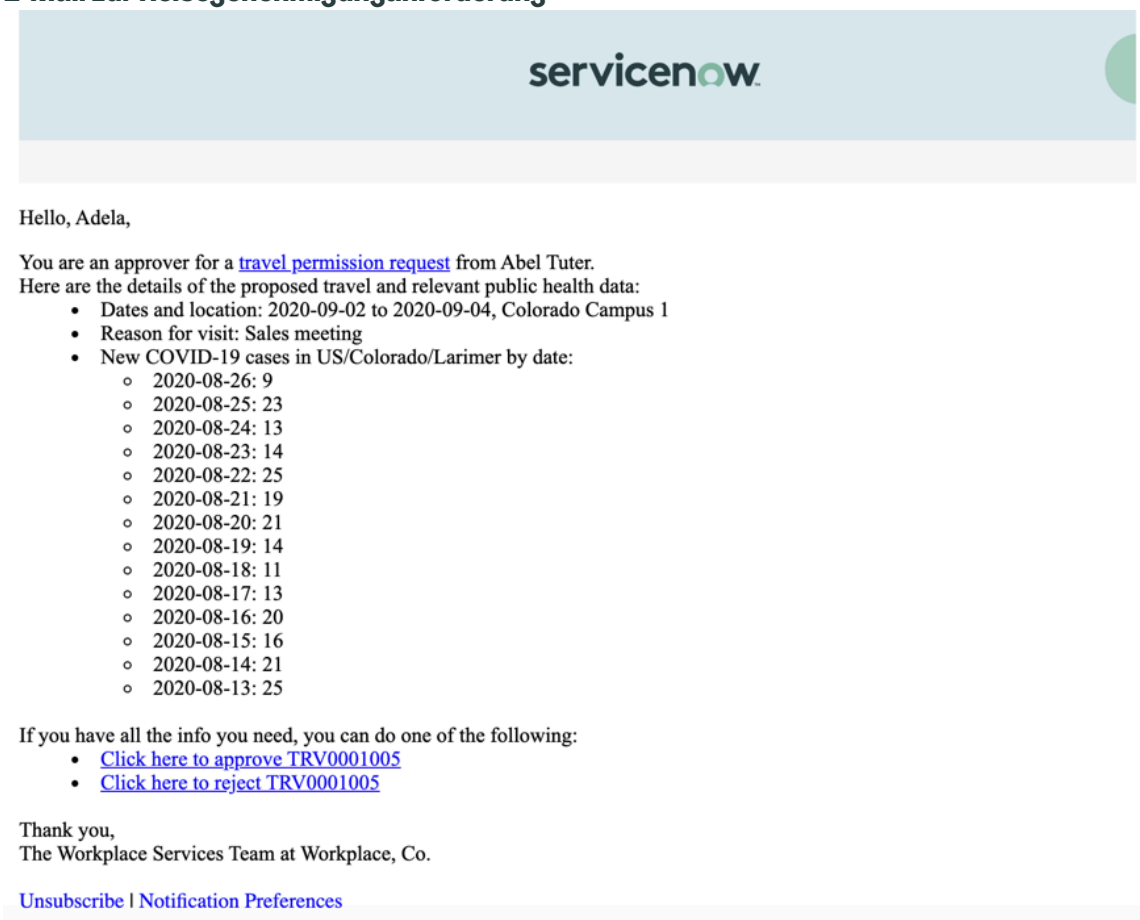
- Eine E-Mail mit den Angaben zur Reiseanforderung wird an den Vorgesetzten der anfordernden Person und die zugewiesene Gruppe gesendet.
- Auf den Registerkarten im Employee Service Center (ESC)
- Auf den Registerkarten **Meine Genehmigungen** oder **Anforderungen** im Serviceportal
- Auf der Liste „Reiseanforderungen anzeigen“

Reiseanforderungen genehmigen oder ablehnen

Reiseanforderungen von Mitarbeitern müssen von Managern oder ausgewiesenen Reisegenehmigern genehmigt werden.

Wenn ein Mitarbeiter eine Reiseanforderung übermittelt, wird eine E-Mail an den Manager des Mitarbeiters und alle Mitglieder der Gruppe „Reisegenehmiger“ gesendet, mit der sie aufgefordert werden, die Reiseanforderung zu genehmigen oder abzulehnen. Die E-Mail enthält Falldaten zu Infektionskrankheiten wie COVID-19 für das Reiseziel. Wenn die Eigenschaft `sn_imt_travel.email_site_verification` aktiviert ist, enthält die E-Mail auch die Ergebnisse der Überprüfung der Standortsicherheit. Die E-Mail enthält einen Link zur Reiseanforderung sowie direkte Links zum Genehmigen oder Ablehnen der Anforderung.

E-Mail zur Reisegenehmigunganforderung



servicenow

Hello, Adela,

You are an approver for a travel permission request from Abel Tuter.
Here are the details of the proposed travel and relevant public health data:

- Dates and location: 2020-09-02 to 2020-09-04, Colorado Campus 1
- Reason for visit: Sales meeting
- New COVID-19 cases in US/Colorado/Larimer by date:
  - 2020-08-26: 9
  - 2020-08-25: 23
  - 2020-08-24: 13
  - 2020-08-23: 14
  - 2020-08-22: 25
  - 2020-08-21: 19
  - 2020-08-20: 21
  - 2020-08-19: 14
  - 2020-08-18: 11
  - 2020-08-17: 13
  - 2020-08-16: 20
  - 2020-08-15: 16
  - 2020-08-14: 21
  - 2020-08-13: 25

If you have all the info you need, you can do one of the following:

- Click here to approve TRV0001005
- Click here to reject TRV0001005

Thank you,
The Workplace Services Team at Workplace, Co.

Unsubscribe | Notification Preferences

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Manager können auch Reiseanforderungen für ihre Mitarbeiter anzeigen, indem sie zu navigieren **Employee Travel Safety** > **Anforderungen meines Mitarbeiters**.

Benutzer in der Gruppe Reisegenehmiger können Reiseanforderungen für alle Mitarbeiter anzeigen, indem sie zu navigieren **Employee Travel Safety** > **Reiseanforderungen anzeigen**.

Mitarbeiter erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn ihre Reiseanforderung genehmigt oder abgelehnt wird.

Reiseanforderungen stornieren

Stornieren Sie eine Reiseanforderung ggf., z. B. wenn eine Besprechung virtuell abgehalten werden kann. Sie, Ihr Vorgesetzter oder ein Benutzer mit der Rolle sn_imt_travel.approver können eine Reiseanforderung stornieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_travel.approver oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Employee Travel Safety**, und wählen Sie das entsprechende Modul aus.
2. Öffnen Sie die Reiseanforderung, die storniert werden soll, und stellen Sie sicher, dass es sich um die richtige zu stornierende Anforderung handelt.
   Sie können keine abgeschlossene Reiseanforderung stornieren.
3. Klicken Sie auf **Abbrechen**.

Ergebnisse

Eine E-Mail-Benachrichtigung mit dem Hinweis, dass die Anforderung storniert wurde, wird an die anfordernde Person gesendet. Die Benachrichtigung enthält den Namen der Person, die die Reiseanforderung storniert hat.

Vaccination Status

Mit der Anwendung ServiceNow® Vaccination Status können Personalabteilungen den Status von Benutzerimpfungen am Arbeitsplatz nachverfolgen. Unternehmen können Impfdaten nach Bedarf basierend auf den Geschäftsanforderungen für die Personalplanung erfassen und Berichte über die Arbeitsplatzbereitschaft erstellen. Benutzer haben die Möglichkeit, Unterlagen zu durchgeführten Impfungen zu übermitteln, um die Arbeitsschutzanforderungen ihres Unternehmens für eine sichere Rückkehr an den Arbeitsplatz zu erfüllen, während Administratoren den Status von Benutzerimpfungen am Arbeitsplatz nachverfolgen können. Statusaktualisierungen können von den Benutzern manuell vorgenommen werden.

Verwenden Sie mit anderen Safe Workplace Suite -Anwendungen

Vaccination Status ist Teil einer Suite von ServiceNow® Safe Workplace Suite -Anwendungen. Verwenden Sie sie zusammen mit diesen anderen Anwendungen, um Ihr Unternehmen bei der Vorbereitung der Mitarbeiter und Arbeitsplätze auf die Wiederaufnahme des Betriebs nach Notfällen und Pandemien wie COVID-19 zu unterstützen.

- Mit der Anwendung Employee Readiness Surveys bewerten Sie die Bereitschaft der Benutzer, zum Arbeitsplatz zurückzukehren, indem Sie sie bitten, einen Fragebogen auszufüllen.
- Bevor Benutzer die Arbeitsbereiche wieder betreten, verwenden Sie die Anwendung Employee Health Screening, um ein Screening der Benutzer durchzuführen und die Compliance Ihrer Zugangsvoraussetzungen zu gewährleisten, z. B. eine Temperaturüberprüfung und persönliche Schutzausrüstung (PSA).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bereiten Sie sich mit der Anwendung Workplace Core erkunden auf die Rückkehr von Benutzern vor, indem Sie saubere und von Social Distancing getrennte Arbeitsbereiche konfigurieren und pflegen, in denen sie von Anwendern verwendet werden können.
- Die Anwendung Workplace Personal Protective Equipment Inventory Management unterstützt Sie bei der Verwaltung des Bestands an Sicherheitsausrüstung am Arbeitsplatz, die Ihren Mitarbeitern zur Verfügung gestellt wird.
- Mit der Anwendung Contact Tracing bewerten Sie anhand von Daten wie Abzeichen-Scans, WLAN-Zugriffsprotokolle und tägliche Kontaktprotokolle zur Identifizierung potenzieller Benutzerinteraktionen die Bereitschaft der Benutzer, an den Arbeitsplatz zurückzukehren.

Alle Safe Workplace Suite -Anwendungen sind im ServiceNow Store verfügbar.

Safe Workplace Suite für behördliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Für die Verwendung von Safe Workplace Suite -Anwendungen in Produktionsinstanzen sind -Lizenzen erforderlich. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Vaccination Status installieren

Sie können Vaccination Status installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

Vaccination Status benötigt die ServiceNow® Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core und Notfall-Kontaktaufnahme -Anwendungen.

Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
	Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Notfallmaßnahmen-Management für Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie nach `Impfstatus`.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.

4. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Mit Vaccination Status installierte Komponenten

Zusammen mit Vaccination Status werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Vaccination Status Administrator [sn_imt_vaccine.admin]	Anwendungsspezifischer Administrator für Vaccination Status Kann COVID-19-Gesundheitstestergebnisse in Gesundheitstests für den Arbeitsschutzgenehmigen **Wichtig:** Standardmäßig enthält die Rolle des Systemadministrators [admin] die Rolle sn_imt_vaccine.admin role. Die Rolle sn_imt_vaccine.admin sollte einem anderen Benutzer neu zugewiesen und dann aus der Administratorrolle entfernt werden. Dieser Prozess schützt vertrauliche Anwendungsdaten, indem der Zugriff auf die Anwendung beschränkt wird.	sn_imt_vaccine.profile_reader
Impfprofilleser [sn_imt_vaccine.profile_reader]	Schreibgeschützter Zugriff auf die Tabelle „Impfprofil“ [sn_imt_vaccine_vaccine_profile]. Erforderlich, um den Impfstatus in der Visualisierung der Kontaktnachverfolgung anzuzeigen.	Keine

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Impfprofil [sn_imt_vaccine_vaccine_profile]	Zeigt an, welche Benutzer einen COVID-19-Impfstoff erhalten nach der Impfung (Einzeldosis-Impfstoff) bzw. ihrer letzten Do Impfstoff) werden Benutzer als vollständig geimpft betrachtet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Die Spalte „Covid-19-Impfung abgeschlossen“ enthält den Impfzeitraum von 14 Tagen abgeschlossen ist. Organisationen können den Impfstatus „Vollständig“ davon abhängig machen, ob ein Benutzer bei Fälligk eine Booster-Impfung erhalten hat. Wenn die Eigens *[sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_comple* aktiviert ist und eine Booster-Impfung fällig ist, hat „Covid-19-Impfung abgeschlossen“ den Wert **false** ihre Booster-Impfung nach dem Fälligkeitsdatum no haben.
Reaktion auf Impfstoff [sn_imt_vaccine_vaccine_response]	Enthält einen Verlauf aller gemeldeten Impfstatus fü Anwender. Benutzer können ihre zuvor eingereichten Impfu **Impfungen** überprüfen. Antworten zum Impfstatus und ihre Anhänge werde gespeichert, die in den Richtlinien zur Datenspeiche Organisation festgelegt ist. Wenn die Antworten zu dem Ablaufdatum gelöscht werden, werden auch di Status und Anhänge gelöscht. **Hinweis:** Alle Verlaufsdaten, die zur Verwendung im Dashboard „I gespeichert werden, sind nur Zähldaten. Alle personenbez werden standardmäßig entfernt und basierend auf der Rich Organisation gelöscht.
Definition der Reaktion auf den Impfstoff [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition]	Liste der Impfstoffe, einschließlich Typ, Hersteller und Anzahl Dosen. Standardmäßig enthält diese Tabelle mehre generische Impfstoffe. Ein Vaccination Status -Administrator kann Datens entfernen, um die aktuell für Benutzer verfügbaren Impfungen
Impfzusammenfassung für Campus [sn_imt_vaccine_campus_vaccine_summary]	Speichert Impfdaten, die Daten zugeordnet werden, die vom C Gesundheitsdatensatz im Safe Workplace-Dashboard-Widget „ bereitgestellt werden. Benutzerimpfdaten werden aus der Tabel auf Impfstoff“ abgerufen und Einträge werden täglich um Mitte Instanzzeit erstellt.
Anträge auf Impfbefreiung [sn_imt_vaccine_vaccine_exemption]	Listet die Impfbefreiungsanträge, ihren Status, den und das Ablaufdatum auf. Impfbefreiungsanträge o laufen nicht ab. Impfbefreiungsanträge sind standar Manager können die Befreiungsanträge für ihre dire Mitarbeiter in **Befreiungen meines Mitarbeiters** anze Fähigkeit von ihrer Organisation aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften einrichten.
Validierungsservice [sn_imt_vaccine_validator_service]	Speichert Informationen für Validierungsservices, z. B. Commo zur Überprüfung der eingereichten Antworten zum Impfstatus verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Typ des Impfreaktionsanhangs [sn_imt_vaccine_vaccine_response_attachment_type]	Liste der Anhangtypen, die Benutzern zur Angabe des Upload-T stehen, den sie einreichen. Beispielsweise wird der Anhangtyp Card bei der Durchführung von Validierungen mit dem Service Network verwendet.
Impfstoffcodesysteme [sn_imt_vaccine_vaccine_code_system]	Listet gängige Impfsysteme und Standards auf, die mit Impfsto verwendet werden, den Impfstoffhersteller der von einem Benu Dosis zu bestätigen.
Impfstoffcodes [sn_imt_vaccine_vaccine_code]	Listet gültige Impfstoffcodes wie CVX-Codes auf, die vom Cen Control and Prevention (CDC) bezogen wurden und zur Validie eines Impfstoffs in der Antwort zum Impfstatus eines Benutzers Eine vollständige Liste der Codes finden Sie unter COVID-19 V Codes (Codes im Zusammenhang mit COVID-19-Impfstoffe **Hinweis:** Von Vaccination Status werden einige Codes als Teil des bereitgestellt.

Vaccination Status-Eigenschaften einrichten

Richten Sie die Vaccination Status-Eigenschaften ein, um die Aufbewahrungszeit für die vom Benutzer gemeldeten Impfstatusdaten zu verwalten, Erinnerungs-E-Mails zu verwalten und Impfbefreiungen zu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_vaccine.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Eigenschaften**.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaftswerte fest.

Eigenschaft	Bes
Aufbewahrungszeitraum für Impfstatusdaten (in Tagen). [sn_imt_vaccine.data.retention.period]	Leg gen [sn sie *Ret* wir der Auf Der Eig leer Um Sie *Vac* Auf Dat

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Bes
Zugriff auf Anhänge durch Administratoren verhindern. [sn_imt_vaccine.prevent_admin_access_to_attachments]	Akti Anh Adm Syst stan
Die Häufigkeit der Erinnerungen nach der ersten Erinnerung. Der Standardwert ist 1. Dadurch werden Benutzer so lange erinnert, bis sie bestätigen. [sn_imt_vaccine.reminder_after_1st_reminder]	Legt Mai jede Die Ber Ber Fäll zur Fäll Der
Anzahl von Tagen vor der Terminerinnerung für die 2. Dosis. [sn_imt_vaccine.days_before_2nd_dose_due_date]	Legt für i eine best Feld Imp vor Erin Der
Anzahl der Tage, an denen Erinnerungen bei Überfälligkeit gesendet werden sollen, bevor aufgegeben wird. [sn_imt_vaccine.past_due_reminder_limit]	Anz Imp wer Ben
Senden Sie Erinnerungen für die Booster-Impfung. [sn_imt_vaccine.send_reminders_for_booster]	Akti send Boo wer Org zur um gew nich Dos gel
Häufigkeit der Erinnerungen an die Booster-Impfung.	Legt Imp

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Bes
[sn_imt_vaccine.booster_reminder_frequency]	
Anzahl der Tage vor der Erinnerung an das Fälligkeitsdatum der Booster-Impfung. [sn_imt_vaccine.remind_days_before_booster_due_date]	Leg Ben erha ○ D Ir d **D** **is** Ir ○ D d p **b** D d
Anzahl der Tage, an denen Erinnerungen bei Überfälligkeit der Booster-Impfung gesendet werden sollen, bevor aufgegeben wird. [sn_imt_vaccine.booster_past_due_reminder_limit]	Anz Imp eing
Legen Sie für Anwender ohne Booster-Impfung „Impfung abgeschlossen“ auf „false“ fest. [sn_imt_vaccine.enforce_vaccination_complete_for_booster]	Akti „Im fälli
Anzahl der Tage, die nach dem Fälligkeitsdatum der Booster-Impfung gewartet werden sollte, bevor „Impfung abgeschlossen“ auf „false“ festgelegt wird. [sn_imt_vaccine.set_covid19_completed_to_false_this_many_days_after_booster_due_date]	Leg „Im Boo
Setzen Sie „Covid-19-Impfung abgeschlossen“ auf „false“ zurück, wenn das Ergebnis der Impfprüfung abgelehnt wird. [sn_imt_vaccine.reset_covid_19_vaccine_complete_to_false_if_vaccine_review_outcome_is_rejected]	Akti **abg** Vac Imp
Verwenden Sie die landesspezifische Datenaufbewahrungsrichtlinie für Vaccination Status. [sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy]	Akti land Wer zur best Bei 90 Rich We ist, **Auf** ver

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Bes
Managern die Aktualisierung von Datensätzen zur Antwort auf Impfstatusanfragen ermöglichen. [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records]	Akti Mög zum zu a „Ge zuge
Managern die Aktualisierung von Anträgen auf Impfbefreiung ermöglichen. [sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exempt_records]	Akti die Imp zu a „Ge zuge
Impfbefreiungen zulassen. [sn_imt_vaccine.allow_vaccine_exemptions]	Akti Imp nich Imp
Für neu genehmigte Impfbefreiungen wird ein Ablaufdatum festgelegt. [sn_imt_vaccine.new_vaccine_exemptions_temporary].	Akti ein Eige
Tage für vorübergehende Befreiung, wenn der Ablauf der Impfbefreiung auf „Ja“ festgelegt ist. [sn_imt_vaccine.temporary_exemption_days_until_expire]	Legt gült
Anwendern das Anzeigen von Arbeitsnotizen zur Antwort auf die Impfstatusabfrage ermöglichen. [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_response_work_notes]	Akti sehe eing
Anwendern das Anzeigen von Arbeitsnotizen zur Impfbefreiung ermöglichen. [sn_imt_vaccine.allow_users_to_see_vaccine_exempt_work_notes]	Akti könn wur
Zulassen von Genehmigungen durch die Validierungs-Engine zur Aktualisierung von Datensätzen zu Ergebnissen der Impfstoffprüfung. [sn_imt_vaccine.allow_automated_response_approval]	Akt Imp Imp wie übe Coc übe für Imp der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Bes
	○ V ○ E ○ In In Die Info Übe unt
Konfidenzschwellenwert für die Azure-Formularerkennung, ein Dezimalwert zwischen 0 und 1. [sn_imt_vaccine.azure_form_recognizer_confidence_threshold]	We For CD der eing Imp was Ihre [*sn* akti Imp For Kor We von Form

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Überprüfungen von Impfstatusantworten automatisieren

Ihre Organisation kann Impfstatusantworten mit Vaccination Status automatisch validieren und überprüfen, indem Validierungsservices von Drittanbietern integriert und Workflows aktiviert werden.

Unternehmen verlangen möglicherweise nach Methoden, um den Aufwand für die Validierung oder Genehmigung von massenweise übermittelten Impfstatusantworten zu reduzieren. Sie können Anhänge, die in Überprüfungen des Impfstatus verwendet werden, automatisch validieren oder den gesamten Überprüfungsprozess automatisieren.

Impfstatusantworten validieren

Validierungssysteme arbeiten mit Vaccination Status zusammen, um Anhänge in der Antwort zum Impfstatus eines Benutzers zu überprüfen. Zuerst fügt der Benutzer einen Anhang eines unterstützten Typs bei, z. B. eine SMART Health Card, und übermittelt seine Antwort zum Impfstatus. Von der Validierungsservice-API und den Vaccination Status-Flows werden Informationen aus dem Anhang analysiert und es wird überprüft, ob eine Übereinstimmung mit den folgenden Elementen besteht:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vorname und Nachname
- Empfangsdatum
- Impfstoffcode, wie CVX, zum Verifizieren des Impfstoffherstellers

Weitere Informationen zur Einreichung einer Antwort zum Impfstatus finden Sie unter Impfstatus Ihrer Organisation melden.

Beim Validierungsprozess werden Arbeitsnotizen im Datensatz der Impfstatusantwort über den Validierungsprozess erstellt, sodass Sie darüber informiert werden, ob die Überprüfung abgeschlossen wurde oder warum dies ggf. nicht erfolgt ist. Sie können auch den Datensatz der Impfstatusantwort eines Benutzers anzeigen, in dem jeder geprüfte Anhang detailliert beschrieben wird.

Hinweis:
Die Arbeitsnotizen sind möglicherweise nicht vollständig. Wenn die Validierung fehlgeschlagen ist, sollten Sie weitere Untersuchungen durchführen, um sich zu vergewissern, dass nicht auch bei anderen Informationen die Übereinstimmung fehlt.

Sobald die Validierung abgeschlossen ist, können Sie den Datensatz der Impfstatusantwort überprüfen, um die Antwort zu genehmigen oder abzulehnen. Weitere Informationen zum manuellen Überprüfen einer Impfstatusantwort oder zum Überprüfen, ob der Validierungsservice funktioniert, finden Sie unter Gemeldeten Impfstatus für einen Benutzer bestätigen.

Um den Validierungsprozess zu automatisieren, müssen Sie folgende Schritte durchführen:

- Fordern Sie Anmeldeinformationen an, um eine Integration mit dem Validierungsservice Ihrer Wahl durchzuführen.
- Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für den Validierungsservice. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen .
- Erstellen Sie einen Datensatz für den Validierungsservice.
- Erstellen Sie einen Datensatz für den Typ des Anhangs, aus dem die Impfstoffcodes gelesen werden können, z. B. eine SMART Health Card.
- Erstellen Sie einen Subflow für den Validierungsservice. (Es ist ein Musteranhang für die Validierung von Antworten zum Impfstatus verfügbar.)
- Konfigurieren Sie ein Impfcodesystem, mit dem Impfcodes gelesen und übermittelte Daten validiert werden. Einige Systeme sind in Vaccination Status enthalten.
  Weitere Informationen zum jeweils unterstützten System erhalten Sie von Ihrem Validierungsservice.
- Konfigurieren Sie eine Liste der vom Impfstoffcode-System verwendeten Impfstoffcodes. Einige allgemein unterstützte Codes sind in Vaccination Statusenthalten.

  Hinweis:
  Andere allgemein unterstützte Codes werden vom Center for Disease Control and Prevention (CDC) bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie unter COVID-19 Vaccine Related Codes (Codes im Zusammenhang mit COVID-19-Impfstoffen).

- Aktivieren Sie den Flow für die automatische Validierung von Impfstatusantworten, um den Status der Überprüfung von Impfstatusantworten zu aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfungen von Impfstatusantworten automatisieren

Von Vaccination Status können Impfstatusantworten basierend auf gültigen Dokumentationsunterlagen und unterstützten Impfstoffcodes automatisch genehmigt werden. Nicht genehmigte Reaktionen verbleiben im Status **Noch nicht überprüft**, sodass Vaccination Status-Administratoren oder -Manager (wenn aktiviert) eine manuelle Überprüfung durchführen können.

Um die Automatisierung von Überprüfungen zu aktivieren, müssen Sie folgende Schritte durchführen:

- Konfigurieren Sie Vaccination Status, um Impfstatusantworten automatisch zu validieren.
- Aktivieren Sie die Eigenschaft *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`*.

Weitere Informationen zum Automatisieren der Überprüfungen von Impfstatusantworten finden Sie unter Überprüfungen von Impfstatusantworten automatisieren.

Bereitgestellte Services und Integrationen

Mit Vaccination Status bereitgestellte Validierungsservices

Validierungsservices	Integrationsdetails
CommonTrust Network	CommonTrust Network ist ein unterstützter Integrations- und Validierungsservice in Vaccination Status. Die folgenden Elemente werden von Vaccination Status bereitgestellt und unterstützt, damit der Integrationsprozess für das CommonTrust Network-System optimiert werden kann: • Ein vorhandener Subflow, CommonTrust Network: SMART Health Card validieren • Datensätze für CVX-Impfstoffcodes und das Impfsystem der SMART Health Card • Die SMART Health Card ist als Anhangtyp verfügbar und mit dem CommonTrust Network-Validierungsservice verknüpft. Sie müssen dennoch Anmeldeinformationen anfordern, die Ihre Organisation im CommonTrust Network-Datensatz angeben kann. Weitere Informationen zu SMART Health Cards finden Sie unter SMART Health Cards: Vaccination & Testing Implementation Guide (Implementierungsleitfaden zu SMART Health Cards: Impfung und Tests). Wenn Sie Überprüfungen von Impfstatusantworten automatisieren möchten, finden Sie weitere Informationen unter Überprüfungen von Impfstatusantworten automatisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Vaccination Status bereitgestellte Validierungsservices (Fortsetzung)

Validierungsservices	Integrationsdetails
Azure-Formularerkennungsservice	Vaccination Status kann mit der Azure-Formularerkennung integriert werden. Diese Integration ermöglicht es dem Azure-Formularerkennungsservice, als alternativer Impfstatusvalidierungsservice zu fungieren. Der Azure-Formularerkennungsservice liest CDC-Impfausweise und verwendet einen trainierten ML-Service (maschinelles Lernen), um zu bestimmen, ob für den Benutzer, der die Antworten auf die Impfstatusabfrage übermittelt, eine Übereinstimmung vorliegt. Die Gültigkeit bezieht sich auf den Vor- und Nachnamen, da jedes dieser Felder eine Vertrauensbewertung generiert, die vom Azure -Formularerkennungsservice bereitgestellt wird. Diese Punktzahl wird mit dem in Vaccination Status festgelegten Konfidenzschwellenwert verglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfungen von Antworten auf die Impfstatusabfrage mit dem Azure-Formularerkennungsservice automatisieren. Informationen zum Konfigurieren von Vaccination Status für die Verwendung des Azure-Formularerkennungsservice finden Sie unter Azure-Formularerkennungs-Integration für automatische Überprüfungen von Antworten auf die Impfstatusabfrage konfigurieren.

Impfstatusantworten automatisch validieren

Konfigurieren Sie Vaccination Status, damit Impfstatusantworten automatisch mit Informationen aus unterstützten Anhängen von Validierungsservices validiert werden können.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Integration mit dem Validierungsservice durchzuführen:

- Fordern Sie Anmeldeinformationen für einen Validierungsservice an.
- Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen .

Wenn Ihre Organisation eine Integration verwendet, die bereits unterstützt wird, z. B. CommonTrust Network, müssen Sie nur die Anmeldeinformationen Ihrer Organisation dem Datensatz des Validierungsservice hinzufügen.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie den Validierungsservice.

   a. Navigieren zu **Impfstatus** > **Validierungsservices**.

   b. Wählen Sie einen vorhandenen Validierungsservice aus oder klicken Sie auf **Neu**, wenn Sie einen neuen Validierungsservice erstellen.
   Wenn Sie eine Integration auswählen, die bereits unterstützt wird, z. B. CommonTrust Network, müssen Sie Ihren Verbindungsalias eingeben und bestätigen, dass das Formular für Ihren Validierungsservice korrekt ist.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Validierungsservice"

Feld	Aktion
Name	Der Name des Validierungsservice.
Verbindungsalias	Der Verbindungsalias für den Validierungsservice. Weitere Informationen zum Erstellen eines Verbindungsalias finden Sie unter Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen.
Validierungs-Subflow	Der Subflow, mit dem bestätigt wird, ob ein übermittelter Anhang gültig ist. Standardmäßig wird ein Vorlagen-Flow bereitgestellt oder Sie können einen Flow erstellen und diesem Feld hinzufügen. Weitere Informationen zum Erstellen von Flows finden Sie unter Flow erstellen. Wenn Sie einen eigenen Subflow erstellen, muss dieser dieselben Eingaben und Ausgaben aufweisen wie der Vorlagen-Subflow.
Ursprünglicher Validierungsstatus	Der Anfangsstatus, in dem der Validierungsservice vor Abschluss der Überprüfung gestartet wird, z. B. **Bereit**. Der empfohlene Status ist **Bereit**, sofern kein Vorverarbeitungsschritt vorhanden ist. **Hinweis:** Wenn der Anfangsstatus **Vorverarbeitung** lautet, muss von der Umleitungsseite der Validierungsstatus des Antwortdatensatzes auf **Bereit** gesetzt werden, damit der Vorgang mit dem integrierten Validierungs-Flow funktioniert.
Umleitungsseite	(Optional) Ein Verweis auf eine Serviceportal-Seite, zu der ein Benutzer weitergeleitet wird, nachdem er seine Impfung gemeldet hat.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Service.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Aktion
Domäne	Die für den Validierungsservice erforderliche Domäne, z. B. **global**.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie ein Impfcodesystem, mit dem Impfcodes gelesen und übermittelte Daten validiert werden.
   Der von Ihrem System verwendete Impfstoffcode wird möglicherweise mit Vaccination Status bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie in den Anforderungen Ihres Validierungsservice.
   a. Navigieren zu **Impfstatus** > **Impfstoffcodesysteme**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Geben Sie den Namen des Impfstoffcode-Systems ein.
   d. Geben Sie die URL für das Impfstoffcode-System ein.
   e. Wählen Sie **Absenden** aus.
3. Konfigurieren Sie den vom Validierungsservice unterstützten Anhangtyp für die Impfstatusantwort. Diesen Anhangtyp müssen Benutzer verwenden, wenn sie ihre Impfstatusantworten übermitteln.
   a. Navigieren zu **Impfstatus** > **Anlagetypen**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Geben Sie den Namen des Anhangtyps ein.
   d. Geben Sie den Namen des Validierungsservice ein.
   e. Aktivieren Sie den Anhangtyp, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** aktivieren.
   f. Legen Sie die Domäne auf **global** fest.
   g. Wählen Sie **Absenden** aus.
4. **Wahlweise:** Fügen Sie allgemeine Impfstoffcodes hinzu, die für das Impfstoffcode-System und den Service erforderlich sind.
   Allgemeine Codes werden mit Vaccination Status bereitgestellt. Weitere allgemeine Codes finden Sie unter COVID-19 Vaccine Related Codes (Codes im Zusammenhang mit COVID-19-Impfstoffen) sowie in den Informationen zu den Codes, die vom System des Drittanbieters unterstützt werden.
   a. Impfstatus > **Impfstoffcodes**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Fügen Sie im Feld **Codesystem** das entsprechende System hinzu.
   d. Geben Sie im Feld **Code** den Code ein, der zum Identifizieren von Informationen über den Impfstoff verwendet wird.
   e. Geben Sie eine Beschreibung ein.
   f. Wählen Sie **Absenden** aus.
5. Aktivieren Sie den Flow zum automatisierten Validieren von Impfstatusantworten.
   a. Navigieren zu **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
   b. Suchen Sie nach dem Flow zum automatisierten Validieren von Impfstatusantworten.
   c. Wählen Sie den Flow aus.
   d. Wählen Sie **Aktivieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Sie haben die automatisierte Validierung der Impfstatusantwort aktiviert. Die Arbeitsnotizen im Datensatz der Impfstatusantwort werden mit Informationen darüber aktualisiert, ob die Anhänge – und damit die Antworten – gültig sind. Sie können diese Informationen verwenden, um Impfstatusantworten manuell im Genehmigungsportal zu überprüfen.

Nächste Maßnahme
Unter Überprüfungen von Impfstatusantworten automatisieren finden Sie Informationen darüber, wie Sie Überprüfungen von Impfstatusantworten so automatisieren können, dass der Überprüfungsstatus auf **Genehmigt** festgelegt wird, wenn die Validierung erfolgreich war, oder weiterhin **Noch nicht überprüft** (manuelle Überprüfung erforderlich) lautet.

Überprüfungen von Impfstatusantworten automatisieren

Konfigurieren Sie Vaccination Status, um Prüfungen anhand der Ergebnisse von Impfstatusvalidierungen automatisch zu genehmigen.

Vorbereitungen
Sie müssen eine Integration mit einem Validierungsservice eines Drittanbieters durchführen und Vaccination Status aktivieren, um Impfstatusantworten automatisch validieren zu können.

Weitere Informationen finden Sie unter Impfstatusantworten automatisch validieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit diesem Prozess wird der gesamte Überprüfungsprozess automatisiert, sodass eine Impfstatusantwort von der Validierungs-Engine auf **Genehmigt** oder **Noch nicht überprüft** (manuelle Überprüfung erforderlich) festgelegt werden kann. Diese Ergebnisse basieren auf der Validierung von Impfstatusantworten. Wenn Sie ausschließlich Impfstatusantworten und ihre Anhänge validieren möchten, können Sie im Genehmigungsportal weiterhin manuelle Prüfungen durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter Impfstatusantworten automatisch validieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Eigenschaften**.
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft `Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records` und wählen Sie **Ja**.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Automatisierte Überprüfungen von Impfstatusantworten sind jetzt für Ihre Organisation aktiviert. Von der Validierungs-Engine wird basierend auf den Informationen aus dem Anhangtyp automatisch ermittelt, ob eine Impfstatusantwort genehmigt wurde oder ob eine manuelle Überprüfung erforderlich ist.

Überprüfungen von Antworten auf die Impfstatusabfrage mit dem Azure-Formularerkennungsservice automatisieren

Ihre Organisation kann Antworten auf die Impfstatusabfrage mit Vaccination Status automatisch validieren und überprüfen, indem sie den Azure-Formularerkennungsservice integriert.

Antworten auf die Impfstatusabfrage mit Konfidenzpunktzahlen validieren

Vaccination Status kann mit dem Azure-Formularerkennungsservice zusammenarbeiten, um Antworten auf die Impfstatusabfrage zu genehmigen oder sie zur weiteren Überprüfung zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

kennzeichnen. Verwenden Sie Ihren eigenen trainierten ML-Service (maschinelles Lernen) von Azure, um Impfausweise des Center for Disease Control and Prevention (CDC) zu lesen, oder verwenden Sie das trainierte Modell der ServiceNow®-Plattform. Wenn Sie Ihr eigenes Modell verwenden, müssen die verglichenen Felder genau mit den im Validierungscode erwarteten Namen übereinstimmen. Derzeit sind dies die Felder **Vorname** und **Nachname**.

- Weitere Informationen zum Azure-Formularerkennungsservice finden Sie in der Dokumentation zur Azure-Formularerkennung .
- Weitere Informationen zur standardmäßig verwendeten Azure-Formularerkennungs-API finden Sie unter Formularerkennung 2021-09-30-preview .

Wenn der Azure-Formularerkennungsservice den hochgeladenen CDC-Impfausweis liest, generiert er eine Konfidenzpunktzahl für jedes Feld. Die Konfidenzpunktzahl wird mit dem Konfidenzschwellenwert verglichen, der von einem Vaccination Status-Administrator in Vaccination Status festgelegt wird. Bei einer Validierungsengine wird der Konfidenzschwellenwert dafür verwendet, die Antwort des Benutzers zu genehmigen oder zu kennzeichnen und sein Impfprofil zu aktualisieren.

- Wenn der hochgeladene Impfausweis den Konfidenzschwellenwert überschreitet und mit dem Namen im Impfprofil des Benutzers übereinstimmt, wird die Antwort auf die Impfstatusabfrage genehmigt.
- Wenn der Name auf dem hochgeladenen Impfausweis nicht übereinstimmt, wird das Ergebnis der Überprüfung im Impfprofil aktualisiert, sodass eine Überprüfung erforderlich ist (**Noch nicht überprüft**).

Weitere Informationen zur Validierungsengine, die mit den Validierungsservices verwendet wird, finden Sie in den folgenden Themen:

- Überprüfungen von Impfstatusantworten automatisieren
- Vaccination Status-Eigenschaften einrichten

Integrationsdetails

Die folgenden Elemente werden von Vaccination Status bereitgestellt und unterstützt, damit der Integrationsprozess optimiert werden kann:

- Ein vorhandener Subflow, Azure-Formularerkennung: Impfausweis validieren
- Der CDC-Impfausweis ist als Anhangstyp verfügbar und mit dem Azure-Formularerkennungs-Validierungsservice verknüpft.

> **Hinweis:**
> Sie müssen dennoch Anmeldeinformationen für Ihre Organisation anfordern, um diese im Azure-Formularerkennungs-Verbindungsalias anzugeben.

- Ein trainiertes Modell, das Sie beim Einrichten Ihrer Integration verwenden können

Weitere Informationen zur Integration mit dem Service und zur Aktivierung automatischer Überprüfungen finden Sie unter Azure-Formularerkennungs-Integration für automatische Überprüfungen von Antworten auf die Impfstatusabfrage konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Azure-Formularerkennungs-Integration für automatische Überprüfungen von Antworten auf die Impfstatusabfrage konfigurieren

Konfigurieren Sie als Vaccination Status-Administrator Vaccination Status so, dass diese Funktion den Azure-Formularerkennungsservice nutzt, und automatisieren Sie Genehmigungen der Impfreaktion.

Vorbereitungen

Für die Integration mit dem Azure-Formularerkennungsservice gehen Sie wie folgt vor:

- Verwenden Sie die Azure-Formularerkennung und rufen Sie die Anmeldeinformationen für die Verbindung ab.
- Trainieren Sie ein ML-Modell, wenn Sie das eigene Modell Ihrer Organisation zu Validierungszwecken verwenden.

Erforderliche Rolle: sn_imt_vaccine.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Ihre Anmeldeinformationen hinzufügen, um eine Verbindung zum Azure-Formularerkennungsservice herzustellen, können Sie ein ServiceNow-trainiertes Modell oder ein von Ihrer Organisation erstelltes Modell verwenden.

- Weitere Informationen zum Azure-Formularerkennungsservice finden Sie in der Dokumentation zur Azure-Formularerkennung .
- Weitere Informationen zur standardmäßig verwendeten Azure-Formularerkennungs-API finden Sie unter Formularerkennung 2021-09-30-preview .

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Eigenschaft *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`*, um die Genehmigungen von Antworten auf die Impfstatusabfrage zu automatisieren.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Eigenschaften**.
   b. Suchen Sie nach der Eigenschaft *`Allow validation engine approvals to update Vaccine Review Outcome records`* und wählen Sie **Ja**.
2. Konfigurieren Sie die Konfidenzschwellenwerteigenschaft des Azure-Erkennungsservice, die zum Validieren von Impfausweisen des Centers for Disease Control and Prevention (CDC) verwendet wird.
   Der Wert in diesem Schritt ist das Konfidenzniveau, das der Service benötigt, um festzustellen, ob ein eingereichter CDC-Impfausweis mit dem Benutzer übereinstimmt.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Eigenschaften**.
   b. Navigieren Sie zur Eigenschaft *`Azure Form Recognizer confidence threshold, a decimal value between 0 and 1`* [sn_imt_vaccine.azure_form_recognizer_confidence_threshold].
   c. Geben Sie einen Dezimalwert ein, der den Konfidenzschwellenwert darstellt, der für die Übereinstimmung einer Antwort auf die Impfstatusabfrage erforderlich ist.
   d. Wählen Sie **Speichern**.
3. Fügen Sie Ihre Verbindungsanmeldeinformationen und das trainierte Modell zum Azure-Formularerkennungs-Validierungsservice hinzu.
4. Aktivieren Sie den Flow zum automatisierten Validieren von Impfstatusantworten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.

b. Suchen Sie nach dem Flow zum automatisierten Validieren von Impfstatusantworten.

c. Wählen Sie den Flow aus.

d. Wählen Sie **Aktivieren** aus.

Ergebnisse

Wenn Benutzer ihren Antworten auf die Impfstatusabfrage CDC-Impfausweis-Anhänge hinzufügen und den Anhangstyp auf „CDC Vaccination Card“ (CDC-Impfausweis) festlegen, geschieht Folgendes:

- Der Ausweis wird vom Azure-Formularerkennungsservice und dem trainierten ML-Modell gelesen.
- Eine Konfidenzpunktzahl wird generiert.
- Die Konfidenzpunktzahl wird mit dem konfigurierten Schwellenwert verglichen.
- Die Validierungsengine legt die Ergebnisse der Impfstatusüberprüfung basierend darauf fest, ob Vor- und Nachname übereinstimmen.

Landesspezifische Einstellungen für die Datenaufbewahrung für Vaccination Status konfigurieren

Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Datenaufbewahrung von Antworten zum Impfstatus so, dass Ihre Richtlinie zur Datenspeicherung landesspezifisch ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin, sn_imt_health_test.admin oder sn_imt_vaccine.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arbeitgeber sind allein verantwortlich für die Einhaltung ihrer gesetzlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze zur Erfassung, Verwendung, Offenlegung und Aufbewahrung personenbezogener Daten, und sollten alle in der Anwendung verfügbaren Funktionen aktivieren, nicht aktivieren oder anpassen, um die spezifischen Anforderungen des jeweiligen Arbeitgebers zu erfüllen.

Mit der Eigenschaft **Aufbewahrungszeitraum für Impfstatusdaten (in Tagen)** wird die Anzahl der Tage festgelegt, während derer die vom Benutzer gemeldeten Impfstatusdaten in der Tabelle für Antworten zum Impfstatus [sn_imt_vaccine_vaccine_response] verfügbar sind, bevor sie automatisch gelöscht werden. Die regelmäßige Aufgabe `Data Retention Job for Vaccination Status` wird täglich zum Löschen von Datensätzen ausgeführt, deren Aktualisierungsdatum nach dem angegebenen Aufbewahrungszeitraum liegt.

Hinweis:
Alle Verlaufsdaten, die zur Verwendung im Dashboard „Impfstatus“ gespeichert werden, sind nur Zähldaten. Personenbezogene Daten werden standardmäßig entfernt. Wenn die Antworten zum Impfstatus vor Ablauf der Dauer gelöscht werden, werden auch die gemeldeten Status und Anhänge gelöscht.

Aktivieren Sie die Eigenschaft **Verwenden Sie die landesspezifische Richtlinie zur Datenspeicherung für Vaccination Status** [sn_imt_vaccine.use_country_specific_data_retention_policy] und verwenden Sie das Datenaufbewahrungsmodul in Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters, um Richtlinien auf Länderebene zu definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Eigenschaften**.
2. Legen Sie die Eigenschaft **Verwenden Sie die landesspezifische Richtlinie zur Datenspeicherung für Vaccination Status** auf **true** fest.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
4. Standortrichtlinien generieren für Vaccination Status.
   a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Datenaufbewahrung**.
   b. Klicken Sie auf **Standortrichtlinien generieren**.
   Die Standardanzahl von Tagen basiert auf dem Wert in der Eigenschaft **Aufbewahrungszeitraum für Impfstatusdaten (in Tagen)**.
5. Öffnen Sie die Standortrichtlinie, die Sie ändern möchten.
6. Geben Sie die Anzahl der Tage, für die Sie Daten aufbewahren möchten, im Feld **Aufbewahrungszeitraum (in Tagen)** ein.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Wenn die tägliche regelmäßige Aufgabe `Data Retention Job for Vaccination Status` abgeschlossen ist oder manuell ausgeführt wird, werden die Datensätze der Benutzer an diesen Standorten basierend auf der Richtlinie zur Datenspeicherung ihres Landes gespeichert oder gelöscht.

Datenschutzeinwilligung für Vaccination Status einrichten

Richten Sie die Datenschutzeinwilligung für Benutzer ein, die Ihrem Unternehmen Impfdaten bereitstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin and sn_imt_checkin.checkin_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Notfall-Kontaktaufnahme, um ein Datenschutzeinwilligungsformular an Benutzer zu senden. Benutzer müssen der Datenschutzerklärung zustimmen, bevor sie ihren Impfstatus übermitteln können.

Prozedur

1. Passen Sie die Datenschutzeinwilligungsvorlage an.
   a. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Vorlagen für die Zustimmung zum Datenschutz** und klicken Sie auf **Impfstoffverwaltung**.
   b. Füllen Sie den Platzhaltertext mit dem Namen Ihrer Organisation und den Kontaktinformationen aus.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Datenschutzeinwilligungsvorlage mit HTML anpassen und zum Beispiel Tabellen oder Links einschließen, wird HTML in der an Benutzer gesendeten E-Mail ordnungsgemäß dargestellt. HTML wird im Formular für die Datenschutzeinwilligung nicht korrekt dargestellt, wenn ein Benutzer seine Antwort übermittelt.

   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Weisen Sie die Rolle „sn_imt_core.privacy_consent_user“ allen Benutzern zu, die Ergebnisse ihres Impfstatus melden möchten.
   Mit dieser Rolle können Benutzer die Datenschutzeinwilligung ausfüllen.
3. Fügen Sie alle Benutzer aus der Benutzertabelle [sys_user] hinzu, die ihren Impfstatus einer Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppe melden.

   a. Navigieren zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Safe Workplace-Zielgruppe** und klicken Sie auf **Zielgruppe für die Datenschutzeinwilligung zum Impfstoff**.

   b. Fügen Sie der Zielgruppe Benutzer hinzu.
   Ausführliche Anweisungen zum Hinzufügen von Benutzern zu einer Zielgruppe finden Sie unter Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen hinzufügen.

   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

4. Konfigurieren Sie einen Outreach, um die Datenschutzeinwilligung an die Benutzer zu senden.

   a. Navigieren zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach an** und klicken Sie auf den Platzhalter für die **Datenschutzeinwilligung zum Impfstoff**.
   Dieser Outreach ist für die Verwendung der Impf-Datenschutzeinwilligungszielgruppe und der Datenschutzeinwilligungsvorlage der Impfstoffverabreichung vorkonfiguriert.

   b. Nehmen Sie bei Bedarf Änderungen am Outreach vor, indem Sie z. B. die Sendezeit festlegen.
   Ausführliche Anweisungen zum Konfigurieren einer Reichweite finden Sie unter Benachrichtigungen für Notfälle senden.

   c. **Wahlweise:** Aktivieren Sie den Outreach, um standortspezifische Datenschutzeinwilligungen bereitzustellen, indem Sie das Kontrollkästchen **Land verwenden** auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** aktivieren.

   (Optional) Wenn diese Option aktiviert ist, hat der Text der Datenschutzerklärung in der Standort-Datenschutzkonfiguration Vorrang vor dem Text in den Datenschutzeinwilligungsvorlagen. Dieser Text wird für den Outreach, die Systembenachrichtigungs-E-Mail und die Push-Benachrichtigung verwendet. Wenn Sie den Text aktualisieren müssen, den Benutzer erhalten, müssen Sie die Datenschutzerklärung des Standorts ändern.

   Weitere Informationen zum Aktualisieren der Datenschutzerklärung eines Standorts finden Sie unter Standortbasierte Datenschutzkonfigurationen generieren.

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Impfstoff- oder Impfstoff-Booster-Typen für Vaccination Status konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie Impfstoff- oder Impfstoff-Booster-Typen, mit denen Personen ihren Impfstatus melden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_vaccine.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Meldung von Impfungen und Booster-Impfungen erfordert Datensätze für die Definition der Antwort zum Impfstatus. Jeder Datensatz enthält impfspezifische Informationen, damit Benutzer ihren Impfstatus mit dem richtigen Impfstofftyp ordnungsgemäß melden können. Sie können beispielsweise einen Datensatz für einen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Impfstoff mit einer oder mehreren Dosen erstellen und die Anzahl der Tage zwischen den Dosen festlegen. Diese Konfigurationen bestimmen die Fragen, die Benutzer bei der Meldung ihrer Impfung beantworten müssen. Vaccination Status enthält mehrere generische COVID-19-Impfstoffe, die keine Konfiguration erfordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Definitionen der Impfreaktion**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen Datensatz.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Definitionen der Reaktion auf den Impfstoff“

Feld	Beschreibung
Impfstofftyp	Art des Impfstoffs, z. B. ein COVID-19-mRNA-Impfstoff oder eine Booster-Impfung.
Hersteller	Name des Impfstoffherstellers.
SMS-Anzeigename	Anzeigename für den Impfstoff, der in SMS-Nachrichten angezeigt wird.
Anzahl der erforderlichen Dosen	Anzahl der für eine vollständige Impfung erforderlichen Dosen.
Booster-Impfstoff gegen Wildtyp	Übergeordneter Impfstoff, den der Booster-Impfstoff unterstützt, z. B. Booster für einen COVID-19-mRNA-Impfstoff. **Hinweis:** Das Feld **Booster-Impfstoff gegen Wildtyp** wird nur angezeigt, wenn Sie den **Impfstofftyp** auf **Booster** festlegen.
Empfohlene Dauer in Tagen, bis Booster-Impfung erforderlich ist	Anzahl der Tage seit der Impfung, bevor eine Booster-Impfung erforderlich ist. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn **Impfstofftyp** auf **Booster** festgelegt ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Virtual Agent-Konversationen für Vaccination Status

Von Vaccination Status wird eine Virtual Agent-Konversation bereitgestellt, mit der Benutzer ihren Impfstatus per SMS melden können.

Über ein ServiceNow® Virtual Agent-Konversationsthema wird der Dialog zwischen dem Virtual Agent (Chatbot) und einem Benutzer festgelegt, sodass ein bestimmtes Ziel erreicht wird. Anhand des bereitgestellten Konversationsthemas „Impfstoff“ wird danach gefragt, ob der Benutzer geimpft wurde, an welchem Datum er den Impfstoff erhalten hat und von welcher Art der Impfstoff ist, den er erhalten hat.

Installations- und Setupanforderungen

Um Virtual Agent mit SMS zu verwenden, benötigt Ihr Unternehmen einen Twilio-Account und eine Telefonnummer. Außerdem müssen Sie das Plugin Virtual Agent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(com.glide.cs.chatbot) installieren und die Anwendung Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio) einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio einrichten .

Lokale Kunden, die Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen im Release Rome zum ersten Mal installieren, benötigen eine bereichsbezogene Administratorrolle, um in Vaccination Status einen genehmigten bereichsübergreifenden RCA-Datensatz (Restricted Caller Access) zu erstellen. Dieser bereichsübergreifende Zugriff ist erforderlich, damit Integration für SMS-Konversationsfunktionen mit Twilio in der Vaccination Status-Anwendung funktioniert.

Für den RCA-Datensatz müssen die folgenden Werte festgelegt sein:

Feld	Wert
Quellbereich	Emergency Outreach
Quelltyp	Bereich
Status	Impfstatus
Applikation	Impfstatus
Zieltyp	Umfang

Weitere Informationen zum Erstellen von Anruferzugriffsdatensätzen finden Sie unter Anwendungsbereich, Anwendungsressource und Ereigniszugriff festlegen .

Konfiguration

Um SMS-Nachrichten für Vaccination Status zu erhalten, müssen Benutzer eine Mobiltelefonnummer in ihrem Benutzerdatensatz [sys_user] haben. Mobiltelefonnummern müssen im E.164-Format vorliegen. Beispiel: +18585551212.

Bevor Benutzer ihren Impfstatus per SMS melden können, muss die datenschutzrechtliche Einwilligung für Vaccination Status konfiguriert werden. Anweisungen dazu finden Sie unter Datenschutzeinwilligung für Vaccination Status einrichten.

Hinweis:
Benutzer müssen der Datenschutzerklärung zustimmen, bevor sie ihren Impfstatus übermitteln können. Mithilfe des Konversationsthemas „Impfstoff“ wird der Benutzer aufgefordert, die datenschutzrechtliche Einwilligung per SMS zu erteilen, wenn er sie noch nicht übermittelt hat. Benutzer müssen einer Outreach-Zielgruppe für die impfdatenschutzrechtliche Einwilligung angehören, um die Einwilligung per SMS zu erteilen.

Von Vaccination Status wird Benutzern per SMS-Outreach mitgeteilt, dass sie ihren Impfstatus per SMS melden können. Über diesen Outreach erhalten die Benutzer die nötigen Informationen, um mit der Virtual Agent-Konversation „Impfstoff“ zu interagieren. Für die Outreach-Konfiguration fügen Sie der Platzhalter-Zielgruppe zur Impfstatusanforderung Benutzer hinzu. Ausführliche Anweisungen zum Hinzufügen von Benutzern zu einer Zielgruppe finden Sie unter Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen hinzufügen. Diese Zielgruppe fügen Sie dann dem Platzhalter-Outreach für die Impfstatusanforderung hinzu, den Sie anschließend bei Bedarf noch ändern können, indem Sie beispielsweise eine Zeit für die Versendung planen.

Sobald Benutzer die Outreach-SMS erhalten, können sie ihren Impfstatus über die Virtual Agent-Konversation „Impfstoff“ melden. Das Konversationsthema „Impfstoff“ kann ohne Änderungen verwendet, aber auch an die Anforderungen Ihres Unternehmens angepasst werden. Um das Gesprächsthema zu Impfstoff anzuzeigen oder zu bearbeiten, navigieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie zu **Zusammenarbeit** > **Virtual Agent** > **Designer**. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Konversationsthemen finden Sie unter Virtual Agent-Designer.

Die Konversation „Impfstoff“ bietet dem Benutzer die Möglichkeit, auszuwählen, welche Art von Impfstoff er erhalten hat. Die Wahlmöglichkeiten stammen aus der Tabelle „Definition der Reaktion auf den Impfstoff“ [sn_imt_vaccine_vaccine_response_definition]. Um den Anzeigenamen für einen Impfstofftyp festzulegen, geben Sie den Namen im Feld **SMS-Anzeigename** des Datensatzes für die Definition der Reaktion auf den Impfstoff ein.

Impfstatus Ihrer Organisation melden

Informieren Sie Ihre Organisation darüber, ob Sie geimpft wurden, und geben Sie das Impfdatum an.

Vorbereitungen

Bevor Sie Ihren Impfstatus übermitteln können, müssen Sie auf die Datenschutzeinwilligungsanforderung bezüglich der Impfung antworten.

Hinweis:
Impfadministratoren können den Impfstatus von Benutzern in deren Namen melden, müssen jedoch zunächst auf die Datenschutzeinwilligungsanforderung bezüglich der Impfung antworten.

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.privacy_consent_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Ihren Impfstatus melden, um die Anforderungen Ihrer Organisation zu erfüllen. Zusammen mit dem ausfüllbaren Formular können Sie alle erforderlichen Anhänge hinzufügen, z. B. eine SMART-Gesundheitskarte, einen Impfausweis des Centers for Disease Control and Prevention (CDC) oder eine andere Form der Verifizierung, die Ihre Organisation möglicherweise erfordert.

Hinweis:
Für die automatische Impfvalidierung muss Ihre Organisation ihre Instanzen so konfigurieren, dass sie die Anhangtypen „SMART-Gesundheitskarte“ oder „CDC-Impfausweis“ unterstützen.

Validierungsservices und Anhangtypen

Validierungsservice	Anhangtyp
CommonTrust Network	SMART-Gesundheitskarte
Azure-Formularerkennungsservice	CDC-Impfausweis

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Impfung melden**.

   Hinweis:
   Um den Impfstatus Ihres eigenen Anwenders oder eines anderen Anwenders in der App Now Mobile zu melden, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Befolgen Sie diese Sicherheitspraktiken** > **Impfung melden**.

2. Bestimmen Sie den Benutzer, dessen Impfstatus Sie übermitteln möchten.
   - Wenn Sie Impfadministrator sind, übermitteln Sie Ihren eigenen Impfstatus oder den Status eines anderen Benutzers, indem Sie den gewünschten Benutzer auswählen und das Formular „Impfung melden“ ausfüllen.
   - Wenn Sie kein Administrator sind, füllen Sie das Formular „Impfung melden“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular zum Melden von Impfungen

Feld	Beschreibung
Möchten Sie Informationen zur Impfdosis hinzufügen?	Informationen zur Impfstoffdosis, die Sie angeben möchten. ○ Bei Auswahl von **Ja** werden die Felder angezeigt, die zum Einreichen von Informationen zur Impfdosis oder zur Booster-Impfung benötigt werden. ○ Bei Auswahl von **Nein** wird bestätigt, dass Sie keine Impfdosen oder Booster-Impfungen hinzufügen möchten. ○ Bei Auswahl von **Keine Angabe** wird bestätigt, dass Sie Ihre Informationen zu Impfdosis oder Booster-Impfung nicht weitergeben möchten.
Impfstoff	Art des Impfstoffs oder der Booster-Impfung, den bzw. die Sie erhalten haben. Wenn Sie einen Impfstoff auswählen, der mehr als eine Dosis erfordert, z. B. **COVID-19 Zweifachdosis unbekannter Hersteller**, oder wenn Sie mehrere unterschiedliche Impfstoffe angeben möchten, können Sie im Feld **Wie viele Dosen möchten Sie melden?** auswählen, wie viele Dosen Sie melden möchten. **Hinweis:** Das Feld **Impfstoff** wird nur angezeigt, wenn unter **Wurden Sie geimpft?** die Antwort **Ja** ausgewählt wurde. Zusätzliche **Impfstoff**-Felder werden angezeigt, wenn Sie mehr als eine Dosis melden.
Wie viele Dosen möchten Sie melden?	Anzahl der von Ihnen gemeldeten Dosen. Wenn Sie mehr als eine Dosis auswählen, werden für jede Dosis zusätzliche Felder für **Impfstoff** und **Impfdatum** angezeigt. Sie können beispielsweise mehrere Dosen für denselben Impfstoff, mehrere Impfstoffe oder eine Booster-Impfung mit Ihren Impfstoffdosen melden.
Impfdatum	Datum, an dem Sie Ihre erste Dosis erhalten haben. Wenn Sie mehr als eine Dosis melden, fügen Sie das Verabreichungsdatum für jede Dosis oder Booster-Impfung hinzu (**Datum der**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Zweitimpfung, **Datum der Drittimpfung** oder **Datum der Viertimpfung**).
Anhangtyp	Typ des Anhangs, den Sie übermitteln, wenn ein Validierungsservice Ihre Impfungen automatisch überprüfen muss. Beispielsweise kann eine SMART-Gesundheitskarte oder ein CDC-Impfausweis dazu verwendet werden, Antworten auf die Impfstatusabfrage automatisch zu validieren, wenn diese Option von Ihrer Organisation aktiviert wurde. **Hinweis:** **Anhangtyp** ist nicht für alle Anhänge ein Pflichtfeld. Sie können Bilder oder andere Dokumentationsunterlagen einreichen, die möglicherweise eine manuelle Überprüfung erfordern.

4. **Wahlweise:** Fügen Sie Anhänge hinzu, z. B. eine SMART Health Card oder ein Bild der Begleitdokumentation, indem Sie **Anhänge hinzufügen** auswählen.

   (Optional) Weitere Informationen zu unterstützten Formaten finden Sie unter Dokument-Viewer .

   Hinweis:
   Wenn Sie einen für einen Validierungsservice erforderlichen Anhang hinzufügen, stellen Sie sicher, dass Sie den richtigen **Anhangtyp** ausgewählt haben.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   - Wenn Sie Impfadministrator sind, gelangen Sie zu einem leeren Formular „Impfung melden“, um eine weitere Impfung zu übermitteln.
   - Wenn Sie Benutzer sind, kehren Sie zur Seite „Arbeitsschutzstatus“ zurück.

Nächste Maßnahme

Ihre Organisation verlangt von Ihnen möglicherweise, dass Sie sich vor der Rückkehr an den Standort impfen lassen. Um Ihren Fortschritt in Bezug auf die Anforderungen für den Zugang zum Standort zu überprüfen, konsultieren Sie Gesundheitszustand anzeigen.

Hinweis:
Erst 14 Tage nach der Impfung (Einzeldosis-Impfstoff) bzw. Ihrer letzten Dosis (Mehrfach-Impfstoff) werden Sie als vollständig geimpft betrachtet.

Wenn für Ihren Impfstoff eine Booster-Impfung zur Verfügung steht, werden Sie je nach Anforderungen Ihrer Organisation möglicherweise solange nicht als vollständig geimpft betrachtet, bis Sie gemeldet haben, dass Sie die Booster-Impfung erhalten haben.

Antworten zum Impfstatus überprüfen

Greifen Sie auf Ihre früheren Antworten zum Impfstatus zu, wenn Sie Ihre kürzlich gemeldeten COVID-19-Impfungen melden oder einem Datensatz einen Anhang hinzufügen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_core.privacy_consent_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Meine Impfungen**.
2. Wählen Sie die Antwort zum Impfstatus aus, der Sie einen Anhang hinzufügen oder die Sie überprüfen möchten.
3. Ändern Sie den Datensatz, indem Sie einen Anhang hinzufügen, oder überprüfen Sie den Datensatz.
   - Wenn Sie einen Anhang hinzufügen, z. B. einen Impfnachweis, fügen Sie den Anhang hinzu und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

     Hinweis:
     Informationen zum Verwalten von Anhängen finden Sie unter Anhänge verwalten .

   - Wenn Sie den Datensatz überprüfen, überprüfen Sie den Datensatz und klicken Sie auf **Zurück**, um zur Liste der Antworten zum Impfstatus zurückzukehren.

Gemeldeten Impfstatus für einen Benutzer bestätigen

Verwenden Sie als Vaccination Status-Administrator oder -Manager das Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Genehmigungsportal, um den gemeldeten COVID-19-Impfstatus eines Benutzers zu bestätigen.

Vorbereitungen
Ihre Organisation muss Gesundheitstests für den Arbeitsschutz und Vaccination Status installieren, um das Approval Portal (Genehmigungsportal) verwenden zu können.

- Weitere Informationen zur Installation von Gesundheitstests für den Arbeitsschutz finden Sie unter Gesundheitstests für den Arbeitsschutz installieren.
- Weitere Informationen zur Installation von Vaccination Status finden Sie unter Vaccination Status installieren.

Aktivieren Sie die Eigenschaft *sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_response_records*, damit alle Manager den gemeldeten Impfstatus von direkt unterstellten Mitarbeitern bestätigen können. Diese Eigenschaft weist Managern die Rolle „sn_imt_core.approval_portal_manager“ zu und gewährt Zugriff auf das Genehmigungsportal für Impfreaktionen.

Erforderliche Rolle: sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager oder sn_imt_core.health_and_safety_approver

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Genehmigungsportal können Sie die Ergebnisse der vom Benutzer gemeldeten Impfungen überprüfen und die Antworten genehmigen oder ablehnen. Genehmigungen können auf dem Impfnachweis eines Benutzers basieren, z. B. auf Anhängen, die mit seiner Antwort zum Impfstatus eingereicht wurden. Wenn die Eigenschaft *Reset Covid 19 Vaccine Complete to false if Vaccine Review Outcome is Rejected* aktiviert ist, erhält ein Benutzer nur dann den Status „COVID-19-Impfung abgeschlossen“, wenn die Antwort genehmigt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Manager können nur die Impfreaktionen ihrer direkt unterstellten Mitarbeiter bestätigen. Impfadministratoren sowie Genehmiger für Gesundheitsschutz und Sicherheit können die Reaktionen aller Benutzer bestätigen.

Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften des Impfstatus einrichten.

Organisationen, die Antworten zum Impfstatus automatisch überprüfen möchten, müssen Vaccination Status konfigurieren, um die Funktionalität zu unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfungen von Impfstatusantworten automatisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Genehmigungsportal**.
   In der Standardansicht werden alle Datensätze zu Gesundheitstests, Impfdosen und Ausnahmeanforderungen angezeigt, die einer Überprüfung bedürfen.
2. **Wahlweise:** Filtern Sie die Ergebnisse.
   - Ändern Sie, welche Datensatztypen angezeigt werden, indem Sie einen Datensatztyp aus der **Datensatz**-Feldliste auswählen.
   - Ändern Sie, wie die Datensätze sortiert werden, indem Sie einen Wert aus der **Sortieren**-Feldliste auswählen.
3. Suchen Sie nach dem Benutzer, dessen Impfstatus Sie bestätigen möchten.
   Das Suchverhalten für das Genehmigungsportal ist eine *`Beginnt mit`*-Suche.
4. Wählen Sie den Datensatz aus, um die Informationen zu überprüfen, die im Modal für die Antwort zum Impfstatus und in etwaigen Anhängen enthalten sind.

Modal für die Antwort zum Impfstatus

Feld	Beschreibung
Hersteller	Hersteller des Impfstoffs oder der Booster-Dosis.
Impfdatum	Datum, an dem der Impfstoff oder Booster verabreicht wurde.
Datum der Impfprüfung	Datum, an dem die Impfantwort geprüft wurde.
Geprüft von	Person, die die Antwort zum Impfstatus verifiziert hat.
Ergebnis der Impfprüfung	Das Ergebnis der Impfprüfung, z. B. ob sie genehmigt oder abgelehnt wurde.
Validierungsstatus	Wenn Ihr Unternehmen die Möglichkeit für Vaccination Status zur automatischen Validierung von Impfungen mit Validierungsservices wie CommonTrust Network aktiviert, wird dieses Feld basierend auf der Überprüfung ausgefüllt. Der Status **Abgeschlossen** gibt an, dass der Validierungsservice erfolgreich ausgeführt werden konnte. Die Ergebnisse der Validierung sind in den Arbeitsnotizen enthalten.
Arbeitsnotizen	Ein Protokoll der Arbeitsnotizen, das für die Nachverfolgung eingeschlossen wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Datensatz in den Arbeitsnotizen zusätzliche Informationen hinzu und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Möglichkeit, Arbeitsnotizen hinzuzufügen, ist für Manager nicht verfügbar.
6. Genehmigen Sie den eingereichten Impfstatus des Benutzers oder lehnen Sie ihn ab.
   - Um den Impfstatus des Benutzers zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.
   - Um den Impfstatus des Benutzers abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

Ergebnisse

Der Datensatz wird basierend auf Ihrer Entscheidung auf die Registerkarte **Genehmigt** oder **Abgelehnt** verschoben und das Feld **Geprüft von** im Datensatz der Benutzerantwort zum Impfstatus wird mit Ihrem Namen aktualisiert. Basierend auf den Konfigurationen Ihrer Organisation kann sich Ihre Überprüfung auf den Status „COVID-19-Impfung abgeschlossen“ des Benutzers auswirken.

Weitere Informationen zur Konfiguration von Vaccination Status finden Sie unter Vaccination Status-Eigenschaften einrichten.

Impfbefreiung beantragen

Beantragen Sie bei Ihrer Organisation eine Impfbefreiung mit Informationen dazu, warum Sie eine Befreiung benötigen.

Vorbereitungen

Impfbefreiungen müssen von Ihrer Organisation aktiviert werden, damit Impfbefreiungsanträge gestellt werden können. Wenn das Modul „Impfbefreiung beantragen“ nicht angezeigt wird oder Sie keine Impfbefreiungsanträge einreichen können, wenden Sie sich an Ihren Administrator, damit er diese Funktion aktivieren kann.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Impfstatus** > **Impfbefreiung beantragen**.

   Hinweis:
   Um eine Impfbefreiung in Now Mobile-Appzu beantragen, navigieren Sie zu **Gesundheitswesen** > **Befolgen Sie diese Sicherheitspraktiken** > **Impfbefreiung beantragen**.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Impfbefreiung beantragen“

Feld	Beschreibung
Was ist der Impfbefreiungstyp?	Die Art der Befreiung, die Sie beantragen. Verfügbare Werte sind „Religiös“, „Medizinisch“ oder „Sonstige“.
Details für Antrag auf Impfbefreiung	Geben Sie nützliche zusätzliche Details zum Antrag für Ihre Organisation an.

3. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Formular alle relevanten Anhänge hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. **Wahlweise:** Überprüfen Sie den Status Ihres Antrags auf eine Impfbefreiung, indem Sie zu navigieren **Gesundheitswesen** > **Befolgen Sie diese Sicherheitspraktiken** > **Anträge auf Impfbefreiung** in der Now Mobile-App.

Ergebnisse

Ihr Impfbefreiungsantrag wird zur Überprüfung durch einen Administrator oder Manager an Ihre Organisation übermittelt.

Antrag auf Impfbefreiung für einen Benutzer bestätigen

Verwenden Sie als Vaccination Status-Administrator oder -Manager das Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Genehmigungsportal, um den Impfbefreiungsantrag eines Benutzers zu genehmigen oder abzulehnen.

Vorbereitungen

Ihre Organisation muss Gesundheitstests für den Arbeitsschutz und Vaccination Status installieren, um das Approval Portal (Genehmigungsportal) verwenden zu können.

- Weitere Informationen zur Installation von Gesundheitstests für den Arbeitsschutz finden Sie unter Gesundheitstests für den Arbeitsschutz installieren.
- Weitere Informationen zur Installation von Vaccination Status finden Sie unter Vaccination Status installieren.

Aktivieren Sie die Eigenschaft *sn_imt_vaccine.allow_managers_ability_to_update_vaccine_exemption_records*, damit alle Manager Impfbefreiungsanträge für ihre direkt unterstellten Mitarbeiter genehmigen oder ablehnen können. Diese Eigenschaft weist Managern die Rolle „sn_imt_core.approval_portal_manager“ zu und gewährt Zugriff auf das Genehmigungsportal für Impfbefreiungsanträge.

Ihre Organisation muss Impfbefreiungen aktivieren. Befreiungen wirken sich nicht auf den Status **Covid-19-Impfung abgeschlossen** eines Benutzers in seinem Impfprofil aus. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften des Impfstatus einrichten.

Erforderliche Rolle: sn_imt_vaccine.admin, sn_imt_core.approval_portal_manager oder sn_imt_core.health_and_safety_approver

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Manager können nur die Impfbefreiungsanträge ihrer direkt unterstellten Mitarbeiter genehmigen oder ablehnen. Impfadministratoren sowie Genehmiger für Gesundheitsschutz und Sicherheit können die Anträge aller Benutzer genehmigen oder ablehnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Genehmigungsportal**.
   In der Standardansicht werden alle Datensätze zu Gesundheitstests, Impfdosen und Ausnahmeanforderungen angezeigt, die einer Überprüfung bedürfen.
2. **Wahlweise:** Filtern Sie die Ergebnisse.
   - Ändern Sie, welche Datensatztypen angezeigt werden, indem Sie einen Datensatztyp aus der **Datensatz**-Feldliste auswählen.
   - Ändern Sie, wie die Datensätze sortiert werden, indem Sie einen Wert aus der **Sortieren**-Feldliste auswählen.
3. Suchen Sie nach dem Benutzer, dessen Befreiungsantrag Sie genehmigen oder ablehnen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie die Anhänge des Benutzers aus, um alle eingereichten Dokumentationsunterlagen zu überprüfen.
5. Wählen Sie den Datensatz aus, den Sie im Modal für Impfbefreiungen überprüfen möchten.

Modal für Impfbefreiungen

Feld	Beschreibung
Befreiungstyp	Typ der beantragten Befreiung.
Status	Status der Befreiung. Der Standardstatus einer offenen Befreiung ist **Eingereicht**.
Status aktualisiert von	Name des Administrators oder Managers, der den Status des Antrags des Benutzers aktualisiert hat.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Befreiung abläuft. Wenn dieses Feld leer ist, läuft die Befreiung nicht ab. **Hinweis:** Wenn kein Ablaufdatum manuell oder durch die Konfiguration Ihrer Organisation festgelegt wird, läuft die Befreiung nicht ab. Sie können dieses Feld im Modal oder im Datensatz des Impfbefreiungsantrags aktualisieren. Wenn Sie dieses Feld im Modal aktualisieren müssen, geben Sie manuell ein Ablaufdatum ein oder wählen Sie ein Datum aus dem Kalender aus.
Details	Details im Zusammenhang mit dem Befreiungsantrag.
Arbeitsnotizen	Ein Protokoll der Arbeitsnotizen, das für die Nachverfolgung eingeschlossen wurde.

6. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Datensatz in den Arbeitsnotizen zusätzliche Informationen hinzu und klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Möglichkeit, Arbeitsnotizen hinzuzufügen, ist für Manager nicht verfügbar.
7. Genehmigen Sie den eingereichten Befreiungsantrag des Benutzers oder lehnen Sie ihn ab.
   - Um den Befreiungsantrag zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.
   - Um den Befreiungsantrag des Benutzers abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

Ergebnisse

Der Datensatz wird basierend auf Ihrer Entscheidung auf die Registerkarte **Genehmigt** oder **Abgelehnt** verschoben. Das Impfprofil des Benutzers wird aktualisiert und zeigt an, wer die Impfbefreiung genehmigt hat (falls genehmigt) und wann sie abläuft (falls zutreffend).

Impfprofildatensätze anzeigen

Impfprofile enthalten Impfinformationen, die von Impfadministratoren überprüft werden können, z. B. das Impfdatum eines Benutzers, ob Benutzer von der Impfung befreit sind oder die Ergebnisse ihrer letzten COVID-19-Tests.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Impfprofildatensätze

Sie können auf Impfprofildatensätze zugreifen und das Fälligkeitsdatum der Auffrischungsimpfung eines Benutzers anzeigen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Impfstatus** > **Impfprofile**. Anschließend können Sie einen Datensatz erstellen oder einen vorhandenen Datensatz zur Überprüfung auswählen.

Hinweis:
Um Impfstoffprofildatensätze anzuzeigen, müssen Sie über die Rolle „Impfprofilleser“ oder die Vaccination Status-Administratorrolle verfügen.

Zusätzlich zu den Feldern in den Profildatensätzen können Sie zusätzliche Details zu einem Benutzer überprüfen, z. B. die Datumsangaben für verschiedene Hersteller und Dosen und den Status des Befreiungsantrags eines Benutzers.

Impfprofildatensätze

Feld	Beschreibung
Covid-19-Impfung abgeschlossen	Gibt an, ob ein Benutzer als vollständig geimpft gilt. Dieser Status hängt von einer Reihe von Faktoren ab, z. B. der Art des Impfstoffs, der Art und Weise, wie Ihre Organisation verschiedene Systemeigenschaften konfiguriert und ob eine Booster-Impfung fällig ist.
Anwender	Der Name des Benutzers.
Impfbefreiung genehmigt von	Name des bereichsbezogenen Administrators oder Managers, der eine Befreiung von der Verpflichtung zur COVID-19-Impfung für den Benutzer genehmigt hat.
Ablaufdatum der Impfbefreiung	Datum, an dem die Impfbefreiung abläuft, gemäß der Festlegung des bereichsbezogenen Administrators oder Managers.
Datum des letzten COVID-Tests	Datum, an dem zuletzt ein COVID-19-Test für den Benutzer gemeldet wurde.
Letztes COVID-Testergebnis	Das für den Benutzer gemeldete letzte COVID-19-Testergebnis.
Letztes verifiziertes COVID-Testergebnis	Gibt an, dass das zuletzt gemeldete COVID-19-Testergebnis von einem bereichsbezogenen Manager oder Administrator überprüft wurde. Weitere Informationen finden Sie unter COVID-19-Testergebnisse für einen Benutzer bestätigen.
Ergebnis der Impfprüfung	Das Ergebnis der zuletzt gemeldeten COVID-19-Impfung eines Benutzers. Dieses Feld wird aktualisiert, wenn die Impfung von einem Vaccination Status-Administrator, Manager oder Validierungsservice validiert wurde. Das Prüfungsergebnis hängt vom Überprüfungsprozess und von der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Impfprofildatensätze (Fortsetzung)

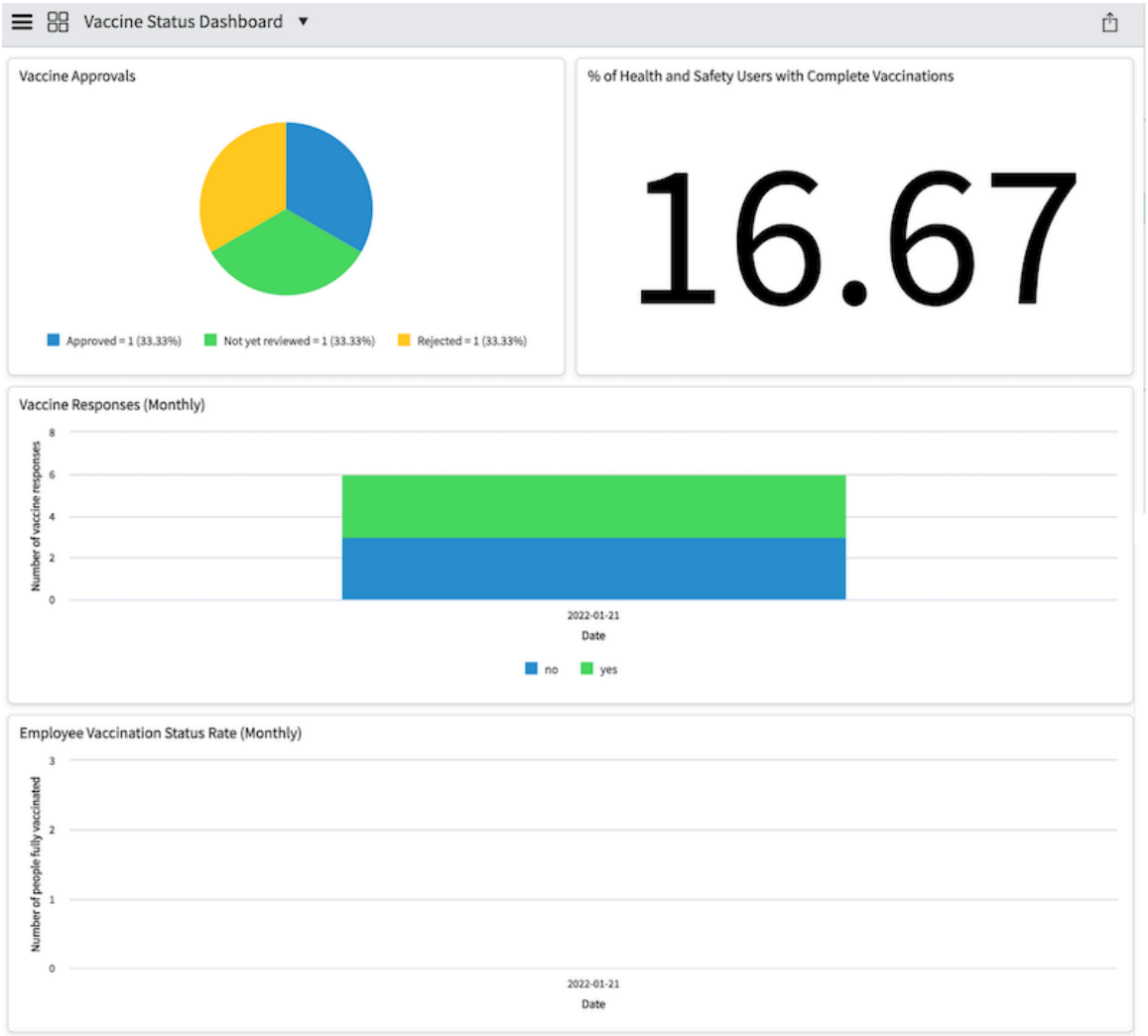
Feld	Beschreibung
	Systemkonfiguration Ihrer Organisation ab. Wenn es überprüft wurde, wird es entweder genehmigt oder abgelehnt. **Hinweis:** Ein Validierungsservice kann Überprüfungen nur genehmigen oder in demselben Status belassen, als ob keine Überprüfung stattgefunden hätte. Wenn die Antwort zum Impfstatus nicht validiert und genehmigt werden konnte, muss die Antwort manuell überprüft werden. Weitere Informationen finden Sie unter Gemeldeten Impfstatus für einen Benutzer bestätigen.

Vaccination Status-Dashboard

Verwenden Sie das Dashboard „Vaccination Status“, um Berichte zu überprüfen, die Einblicke in den Impfstatus Ihrer Organisation bieten können.

Um auf das Dashboard Vaccination Status zuzugreifen, navigieren Sie zu **Self-Service** > **Dashboards**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Endbenutzer und Ziele

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Vaccination Status-Administrator: Überprüfung, wie gut die Impfziele erreicht werden und ob Antworten zum Impfstatus von den Benutzern der Organisation gemeldet werden.	sn_imt_vaccine.admin	• Überprüfung der Anzahl der geprüften Impfgenehmigungen • Überwachung des Prozentsatzes der geimpften Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters-Benutzer • Überwachung der Anzahl der monatlichen Antworten zum Impfstatus für Ihre Organisation • Überwachung der Rate der monatlichen Antworten zum Impfstatus für Ihre Organisation

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endbenutzer und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core-Administrator: Muss die Bereitschaft der Mitarbeiter ermitteln und die wichtigsten Impfmetriken verstehen, z. B. den Prozentsatz der Benutzer, die geimpft sind oder nicht.	sn_imt_core.admin	• Überprüfung der Anzahl der geprüften Impfgenehmigungen • Überwachung des Prozentsatzes der geimpften Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters-Benutzer • Überwachung der Anzahl der monatlichen Antworten zum Impfstatus für Ihre Organisation • Überwachung der Rate der monatlichen Antworten zum Impfstatus für Ihre Organisation

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Impfgenehmigungen	Tortendiagramm	Eine Aufgliederung der Impfgenehmigungen nach Typ: • Die Anzahl der genehmigten Antworten zum Impfstatus • Die Anzahl der Antworten zum Impfstatus, die auf Überprüfung warten • Die Anzahl der abgelehnten Antworten zum Impfstatus
% der Health and Safety-Anwender mit vollständigen Impfungen	Einzelne Punktzahl .	Zeigt den Prozentsatz der Arbeitsschutzanwender in Ihrer Organisation an, die als vollständig geimpft gelten. **Hinweis:** Die Vollständigkeit der Impfung hängt von den Konfigurationen Ihrer Organisation und der Anzahl der Impfungen (Dosen, Booster) ab, nach der die Impfung als vollständig gilt.
Antworten zum Impfstatus (monatlich)	Gestapeltes Balkendiagramm	Vergleicht, wie viele Antworten zum Impfstatus monatlich erhalten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
		wurden (Ja), im Vergleich dazu, wie viele Antworten zum Impfstatus monatlich nicht erhalten wurden (Nein).
Mitarbeiter-Impfstatusrate (monatlich)	Linie	Gibt die Anzahl der Personen an, die vollständig geimpft wurden. Die Rate wird durch die Anzahl der Benutzer in Ihrer Organisation bestimmt, in deren Impfprofil der Status „COVID-19-Impfung abgeschlossen“ als „true“ markiert ist. **Hinweis:** Der Auftrag `Generate vaccine history records` zum Sammeln von historischen Daten wird täglich ausgeführt, damit sichergestellt ist, dass das Berichtsdiagramm aktuell ist.

Integration von mit Safe Workplace Suite

Integrieren Sie ServiceNow Safe Workplace Suite -Daten in ein Drittparteisystem. Beispielsweise können Sie Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Daten in die Abzeichenleser-Software integrieren, um sicherzustellen, dass Ihre Arbeitsplatzanforderungen erfüllt werden.

Vorteile

Mit Safe Workplace Suite integrieren:

- Stellen Sie sicher, dass die Anforderungen für den Zugang zum Arbeitsplatz eingehalten werden.
- Verbessern Sie die Effizienz zwischen mehreren Systemen.
- Stellen Sie systemübergreifend Genauigkeit und Sicherheit sicher, indem Sie eine einzige Datenquelle verwalten.

Integrationen

Die Integration mit Safe Workplace Suite kann auf folgende Weise erfolgen:

Aktualisierungen von Zutrittsanforderungen abonnieren

Senden Sie das Ergebnis jeder Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Eingabeanforderung an ein Drittanbietersystem, indem Sie einen Webhook konfigurieren.

Daten an das Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Protokoll senden

Senden Sie Daten von einem Drittanbietersystem an die Anwendungsprotokolltabelle Gesundheits-Screening von Mitarbeitern. Sie können diese Tabelle verwenden, um Berichte zu erstellen und Gesundheitstrends zu überwachen.

Gesundheitsdaten von Mitarbeitern oder Besuchern abrufen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Senden Sie eine GET-Anforderung für Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters-Daten zur Verwendung in Ihrem Drittanbietersystem. Rufen Sie Daten ab, um den aktuellen Gesundheitsstatus eines Mitarbeiters oder Besuchers zu bestimmen.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Aktualisierungen von Zutrittsanforderungen abonnieren

Senden Sie das Ergebnis jeder Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Eingabeanforderung an ein Drittanbietersystem, indem Sie einen Webhook konfigurieren.

Vorbereitungen

Zum Senden ausgehender Webhook-Aufrufe sind die folgenden Plugins erforderlich.

- ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)
- Workflow-Studio Action Step - Payload Builder (com.glide.hub.action_step.payload)
- ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

Diese Plugins müssen über Now Support Servicekatalog angefordert werden. Anweisungen hierzu finden Sie unter Plugin anfordern .

Wenn Sie den Webhook einrichten, sendet das System automatisch eine REST-Anforderung an einen Drittanbieterendpunkt, wenn ein Mitarbeiter oder Besucher den Zutritt anfordert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten Sie mit einem Administrator des Drittanbietersystems zusammen, um den richtigen Endpunkt festzulegen.

Hinweis:
Der WebHook enthält keine Authentifizierungsheader in der Anforderung. Stellen Sie sicher, dass Sie einen Endpunkt mit Abfrageparametern zur Authentifizierung der Anforderung bereitstellen.

Weitere Informationen zum Zutrittsanforderungsmodul von Gesundheits-Screening von Mitarbeitern finden Sie unter Führen Sie einen Gesundheitsbildschirm für die Eingabe durch..

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters** > **Ausgehende Webhooks**.
2. Klicken Sie in der Webhook-Tabelle [sn_imt_core_webhook] auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Webhook-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Interner Bezeichner für den Drittanbieterendpunkt
Event	Event, das Sie abonnieren möchten. Verfügbare Optionen: ○ **Zutrittsanforderung durch Mitarbeiter**: Sendet jedes Mal eine Aktualisierung, wenn ein Mitarbeiter den Zutritt anfordert ○ **Besucherzutrittsanforderungen**: Sendet jedes Mal eine Aktualisierung, wenn ein Besucher den Zutritt anfordert
Endpunkt	Endpunkt, an den die Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Zutrittsanforderungsdaten gesendet werden sollen **Hinweis:** Der WebHook enthält keine Authentifizierungsheader in der Anforderung. Stellen Sie sicher, dass Sie einen Endpunkt mit Abfrageparametern zur Authentifizierung der Anforderung bereitstellen.

Sichere Parameter	Abfrageparameter für den Endpunkt, die sicher behandelt werden müssen, z. B. ein Autorisierungstoken. Geben Sie Parameter im Format `?param1=value&param2=othervalue` ein.
	Tipp:
	Wenn vom Drittanbietersystem, an das Sie Daten senden, kein sicher generiertes Autorisierungstoken bereitgestellt wird, können Sie ein Token in Ihrer ServiceNow-Instanz mit dem folgenden Skript generieren.
	`var secureRandom = GlideSecureRandomUtil;`
	`var secret = secureRandom.getSecureRandomString(30);`
	`gs.log(secret);`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Anwendung Gesundheits-Screening von Mitarbeitern sendet Zutrittsanforderungsdaten jedes Mal an den Drittanbieterendpunkt, wenn ein Mitarbeiter den Zutritt anfordert. Die JSON-Nutzlast enthält die folgenden Daten.

```
{
  "event": "entry.requested",
  "email": "aileen.mottern@example.com",
  "username": "aileen.mottern",
  "user_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a",
  "location": "San Antonio",
  "location_id": "108486c7c611227500b093211aa88dcc",
  "access_granted": false,
  "updated": "2020-07-01 22:19:03"
}
```

Eigenschaft	Beschreibung
event	Typ des Events, das in der Webhook-Tabelle definiert ist. Datentyp: Zeichenfolge
E-Mail	E-Mail-Adresse des Mitarbeiters Datentyp: Zeichenfolge
Benutzername	Benutzername des Mitarbeiters aus der Tabelle der Health and Safety-Anwender [sn_imt_core_health_and_safety_user] Datentyp: Zeichenfolge
user_id	Sys_id des Benutzerdatensatzes aus der Tabelle der Health and Safety-Anwender [sn_imt_core_health_and_safety_user]. Datentyp: Zeichenfolge
location	Speicherort der Gesundheitsprüfung. Datentyp: Zeichenfolge
location_id	Sys_id des Standortdatensatzes aus der Standorttabelle [cmn_location] Datentyp: Zeichenfolge
access_granted	Kennzeichnung, die angibt, ob dem Mitarbeiter aufgrund der Gesundheitsprüfung Zutritt gewährt wurde. Gültige Werte:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	• **true**: Der Mitarbeiter hat die Gesundheitsprüfung bestanden und Zutritt erhalten. • **false**: Der Mitarbeiter hat die Gesundheitsprüfung nicht bestanden und keinen Zutritt erhalten. Datentyp: Boolesch
aktualisiert	Datum und Uhrzeit, zu der der Mitarbeiter oder Besucher den Zutritt angefordert hat. Datentyp: Datum/Uhrzeit

Daten an das Gesundheits-Screening von Mitarbeitern-Protokoll senden

Senden Sie Daten von einem Drittanbietersystem an die Anwendungsprotokolltabelle Gesundheits-Screening von Mitarbeitern. Sie können diese Tabelle verwenden, um Berichte zu erstellen und Gesundheitstrends zu überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.api_logging_user

Prozedur

1. Senden Sie eine POST-Anforderung an die Tabellen-API für Ihre Instanz.
   Weitere Informationen finden Sie unter Tabellen-API .

   a. Konstruieren Sie den Endpunkt mithilfe der Protokollimporttabelle [sn_imt_core_log_import].

   Example

   ```
   https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import
   ```

   b. Legen Sie Felder in der Protokolltabelle fest, indem Sie die folgenden Anforderungstextparameter definieren.

Feld	Beschreibung
Quelle	Interner Name zur Identifizierung des Drittanbietersystems, das den Protokolleintrag erstellt
Ebene	Benutzerstatus, Protokollebene oder eine andere aussagekräftige Zeichenfolge. Beispielsweise können Sie `Zugelassen` oder `Verweigert` eingeben, um anzugeben, ob die Person für den Zutritt freigegeben ist.
Nachricht	Beschreibung der Gesundheitsprüfung. Beispiel: `Temp. zu hoch.`
Anwender	Die E-Mail-Adresse des Mitarbeiters oder Besuchers aus der Tabelle der Health and Safety-Anwender [sn_imt_core_health_and_safety_user]
Zusätzliche Informationen	Daten, die zusätzliche Informationen bereitstellen. Beispiel: `{'Temperatur': '101', 'Standort': 'San Diego'}`

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example

Diese Beispiel-cURL-Anforderung sendet einen Datensatz an die Protokollimporttabelle.

```
curl "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_log_import" \
--request POST \
--header "Accept:application/json" \
--header "Content-Type:application/json" \
--data "{\"u_source\":\"BadgesRUs\",\"u_message\":\"Temp too
 high\",\"u_user\":\"abel.tutor@servicenow.com\",\"u_level\":\"Denied\"}" \
--user 'username':'password'
```

Das System fügt den Datensatz automatisch in die Protokolltabelle [sn_imt_core_log] ein.

2. Navigieren Sie zur Protokolltabelle [sn_imt_core_log], um sicherzustellen, dass die Daten ordnungsgemäß importiert wurden.

Nächste Maßnahme

Generieren Sie Berichte über die Daten, die Sie mithilfe der Berichterstellung in die Tabelle „Protokoll“ [sn_imt_core_log] importiert haben.

Gesundheitsdaten von Mitarbeitern oder Besuchern abrufen

Senden Sie eine GET-Anforderung für Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters-Daten zur Verwendung in Ihrem Drittanbietersystem. Rufen Sie Daten ab, um den aktuellen Gesundheitsstatus eines Mitarbeiters oder Besuchers zu bestimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_core.reader

Prozedur

Senden Sie eine GET-Anforderung an die Tabellen-API für Ihre Instanz.
Weitere Informationen finden Sie unter Tabellen-API .

a. Konstruieren Sie den Endpunkt mithilfe der Tabelle der Health and Safety-Anwender [sn_imt_core_health_and_safety_user].

Example

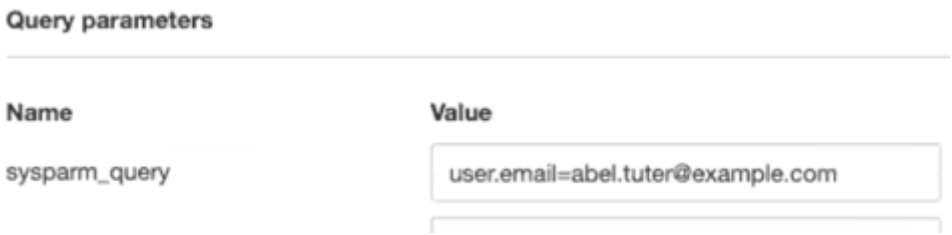
```
https://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_u
ser
```

b. Fügen Sie einen Abfrageparameter hinzu, um die E-Mail-Adresse eines bestimmten Benutzers abzufragen.

Im API-Explorer können Sie eine der folgenden Zeichenfolgen im Feld **sysparm_query** eingeben, um einen Endpunkt zu generieren, der den richtigen Abfrageparameter enthält:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- user.email = <user-email-address>: Fragt die E-Mail-Adresse des angegebenen Mitarbeiters ab
- visitor.email=<visitor-email-address>: Fragt die E-Mail-Adresse des angegebenen Besuchers ab



Example

Diese Beispiel-cURL-Anforderung fragt die Tabelle der Health and Safety-Anwender ab und gibt Datensätze zurück, die der E-Mail-Adresse von Abel Tuter zugeordnet sind.

```
curl
 "http://<your-instance>.servicenow.com/api/now/table/sn_imt_core_health_and_safety_us
er?sysparm_query=user.email%3Dabel.tuter%40example.com&sysparm_limit=1" \
--request GET \
--header "Accept:application/json" \
--user 'username':'password'
```

Ergebnisse

Die Anwendung Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters gibt den Datensatz des Health and Safety-Anwenders zurück, der der E-Mail-Adresse in der Anforderung zugeordnet ist. Die JSON-Nutzlast enthält die folgenden Daten.

```
{
  "result": [
    {
      "sys_mod_count": "0",
      "sys_updated_on": "2020-07-14 19:58:00",
      "sys_tags": "",
      "type": "employee",
      "sys_id": "33f184491bce9010e3730e16ec4bcb71",
      "sys_updated_by": "system.administrator",
      "manually_created": "true",
      "sys_created_on": "2020-07-14 19:58:00",
      "sys_domain": {
        "link": "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user_group/global",
        "value": "global"
      },
      "requirements_status": "cleared",
      "visitor": "",
      "user": {
        "link":
 "https://<my-instance>.servicenow.com/api/now/table/sys_user/62826bf03710200044e0bfc8
bcbe5df1",
        "value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
      },
      "sys_created_by": "system.administrator"
    }
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
  ]
}
```

Alle Felder sind intern, mit Ausnahme der folgenden:

Eigenschaft	Beschreibung
requirements_status	Legt fest, ob der Besucher oder Mitarbeiter alle Anforderungen für die Rückkehr zum Arbeitsplatz erfüllt hat. Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze für Arbeitsschutzanwender erstellen und Arbeitsschutzanforderung erstellen.. • Freigegeben: Der Besucher oder Mitarbeiter hat alle Anforderungen für die Rückkehr zum Arbeitsplatz erfüllt. • Nicht freigegeben: Der Besucher oder Mitarbeiter hat nicht alle Anforderungen für die Rückkehr zum Arbeitsplatz erfüllt. Datentyp: Zeichenfolge
visitor	Wenn vorhanden, stellt dieser Datensatz einen Besucher anstelle eines Mitarbeiters dar. **Hinweis:** Wird nur verwendet, wenn Gesundheitsdaten von Besuchern zurückgegeben werden. Datentyp: Objekt
visitor.link	Link zum Besucherdatensatz in der Instanz **Hinweis:** Wird nur verwendet, wenn Gesundheitsdaten von Besuchern zurückgegeben werden. Datentyp: Zeichenfolge
visitor.value	Sys_id des Besucherdatensatzes **Hinweis:** Wird nur verwendet, wenn Gesundheitsdaten von Besuchern zurückgegeben werden. Datentyp: Zeichenfolge
user	Wenn vorhanden, stellt dieser Datensatz einen Mitarbeiter anstelle eines Besuchers dar. **Hinweis:** Wird nur verwendet, wenn Gesundheitsdaten von Mitarbeitern zurückgegeben werden. Datentyp: Objekt
user.link	Link zum Benutzerdatensatz in der Instanz **Hinweis:** Wird nur verwendet, wenn Gesundheitsdaten von Mitarbeitern zurückgegeben werden.

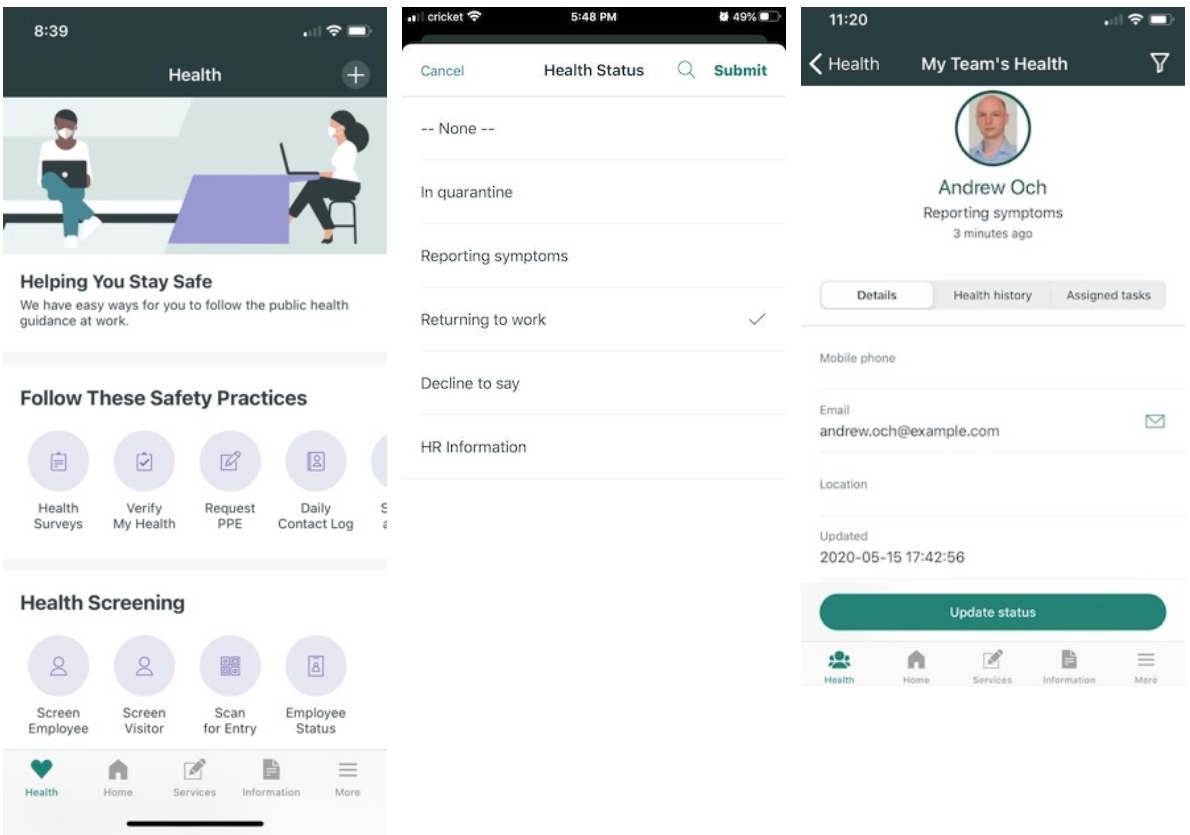
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Datentyp: Zeichenfolge
user.value	Sys_id des Benutzerdatensatzes **Hinweis:** Wird nur verwendet, wenn Gesundheitsdaten von Mitarbeitern zurückgegeben werden. Datentyp: Zeichenfolge

Safe Workplace for Mobile

Verwalten Sie von jedem beliebigen Ort aus die Schritte für die Rückkehr an den Arbeitsplatz mithilfe der App Safe Workplace for Mobile.

Mit der ServiceNow® Sicherheit am Arbeitsplatz Mobile-Experience können Unternehmen mithilfe der Now Mobile-App von überall die wichtigsten Schritte für die Rückkehr von Benutzern an ihren Arbeitsplatz verwalten. Mit einem intuitiven mobilen Design und einer benutzerfreundlichen Oberfläche können Unternehmen eine nahtlose Rückkehr an den Arbeitsplatz bieten und Anwendern ermöglichen, Gesundheitstests und Umfragen abzuschließen, Besuche einzurichten, Reservierungen vorzunehmen, PSA anzufordern und anderes mehr, um ihre Gesundheit und Sicherheit zu unterstützen.



Zugriff auf andere Anwendungen über Safe Workplace for Mobile

Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen	Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen
• Notfall-Kontaktaufnahme • Notfall-Eigenmeldung • Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr	• Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus • Gesundheits-Screening von Mitarbeitern • Workplace Core • Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz • Safe Workplace-Dashboard • Kontaktverfolgung • Gesundheitstests für den Arbeitsschutz • Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core • Enterprise Employee Experience Pack • Employee Travel Safety • Vaccination Status

Safe Workplace for Mobile Funktionen



Outreach-Benachrichtigungen empfangen und beantworten

Erhalten Sie wichtige Benachrichtigungen, die in der Notfall-Kontaktaufnahme-Anwendung auf Ihrem Mobilgerät generiert werden. Sie können Ihren Gesundheitsstatus auch selbst über diese Benachrichtigungen melden.

Weitere Informationen zu Notfall-Kontaktaufnahme finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme.

Informationen zum Melden Ihres Gesundheitsstatus über Push-Benachrichtigungen finden Sie unter Gesundheitsstatus melden .



Gesundheitsstatus im Serviceantwort-Dashboard melden

Klicken Sie unter „Mein aktueller Gesundheitsstatus“ auf Ihren Namen, um Ihren Gesundheitsstatus zu melden. Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheitsstatus in Now Mobile melden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Status Ihrer direkten Untergebenen anzeigen

Als Manager können Sie unter **Gesundheit meines Teams** im Abschnitt **Mein Team** eine Übersicht über den Gesundheitszustand Ihrer unterstellten Mitarbeiter anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Status Ihrer unterstellten Mitarbeiter in Now Mobile verwalten.



Kritische Aufgaben Ihren arbeitenden Mitarbeitern neu zuweisen

Als Manager können Sie auf **Offene Aufgaben meiner unterstellten Mitarbeiter** im Abschnitt **Mein Team** tippen, um die Arbeit anzuzeigen, die Ihren unterstellten Mitarbeitern zugewiesen ist. In dieser Liste können Sie Aufgaben nach Bedarf Ihren arbeitenden unterstellten Mitarbeitern neu zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Teammitgliedern Aufgaben in Now Mobile erneut zuweisen.

Mobile-Abschnitte

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben, werden die für die Mobile-Experience von Notfallmaßnahmen-Management verfügbaren Mobile-Abschnitte angezeigt. Jeder Abschnitt umfasst mehrere Anwendungen. Scrollen Sie nach links, um alle Anwendungen für ein Thema anzuzeigen.

Themen der Mobile-Abschnitte

Sicherheitsmaßnahmen befolgen	Gesundheitsscreening	PSA-Bestand verwalten
Gesundheitsumfragen Weitere Informationen finden Sie unter Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus.	Mitarbeiter überprüfen Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie einen Gesundheitsbildschirm für die Eingabe durch..	Verbrauchsartikel zuweisen Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitern PSA zuweisen.
Meine Gesundheit verifizieren Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheitsstatus und Compliance überprüfen.	Besucher überprüfen Weitere Informationen finden Sie unter Einen Besucher für den Zutritt zum Arbeitsplatz überprüfen.	Hardware zuweisen Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitern PSA zuweisen.
PSA anfordern Weitere Informationen finden Sie unter PSA anfordern.	Für Zutritt scannen Weitere Informationen finden Sie unter Abzeichendaten von Benutzern erfassen.	Verbrauchsartikel hinzufügen Weitere Informationen finden Sie unter PSA-Bestand hinzufügen.
Tägliches Kontaktprotokoll Weitere Informationen finden Sie unter Kontakte	Mitarbeiterstatus Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheitszustand anzeigen.	Hardware hinzufügen Weitere Informationen finden Sie unter PSA-Bestand hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themen der Mobile-Abschnitte (Fortsetzung)

Sicherheitsmaßnahmen befolgen	Gesundheitsscreening	PSA-Bestand verwalten
von Mitarbeitern mit täglichen Protokollen nachverfolgen.		
Datenschutzeinwilligung Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer-Datenschutzeinwilligung für Kontaktverfolgung.		Modell hinzufügen Weitere Informationen finden Sie unter Modelle für PSA-Artikel erstellen.
Besuch einrichten Weitere Informationen finden Sie unter Besucher zum Arbeitsplatz einladen.		
COVID-19-Tests Weitere Informationen finden Sie unter COVID-19-Diagnosetests anfordern.		
Reisegenehmigung anfordern Weitere Informationen finden Sie unter Reisegenehmigung anfordern.		
Impfung melden Weitere Informationen finden Sie unter Impfstatus Ihrer Organisation melden.		
Impfbefreiung beantragen Weitere Informationen finden Sie unter Impfbefreiung beantragen.		
Anträge auf Impfbefreiung Weitere Informationen finden Sie unter Impfbefreiung beantragen.		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themen der Abschnitte (Fortsetzung)

Mein aktueller Gesundheitszustand	Auf Ankunft vorbereiten	Mein Team
Weitere Informationen finden Sie unter Ihren Gesundheitszustand in Now Mobile anzeigen.	Meine Bereitschaftsprüfliste Stellt eine Prüfliste mit Aufgaben bereit, die vor der Ankunft am Arbeitsort abgeschlossen werden müssen.	Gesundheit meines Teams Zeigt eine Liste der Ihnen unterstellten Mitarbeiter und deren Gesundheitsstatus an.
	Mein Bürozutrittscode Stellt einen QR-Code bereit, mit dem Sie am Arbeitsplatz einchecken können.	Offene Aufgaben meiner unterstellten Mitarbeiter Zeigt alle offenen Aufgaben an, die Ihren unterstellten Mitarbeitern zugewiesen sind und die vor der Ankunft am Arbeitsort abgeschlossen werden müssen.

Safe Workplace Suite für behördliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Für die Verwendung von Safe Workplace Suite -Anwendungen in Produktionsinstanzen sind -Lizenzen erforderlich. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Notfallmaßnahmen-Management für Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Safe Workplace for Mobile installieren

Installieren Sie die Apps Now® Mobile und Safe Workplace for Mobile.

Vorbereitungen
Die App Safe Workplace for Mobile (sn_imt_mobile) ist abhängig vom Plugin com.sn_imt_quarantine.

Die App Safe Workplace for Mobile ist gleichfalls optional abhängig von anderen Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen. Wenn Sie eines dieser Plugins installiert haben, werden die entsprechenden Anwendungen in Ihrer App Safe Workplace for Mobile angezeigt:

- sn_imt_checkin
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Prozedur

1. Laden Sie auf Ihrem Mobilgerät die App Now Mobile für Apple iOS oder Google Android aus dem Apple App Store oder dem Google Play Store herunter.
2. Navigieren Sie in Ihrer -Instanz zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
3. Suchen Sie nach Safe Workplace for Mobile.
4. Klicken Sie auf **Installieren**.
5. Klicken Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ auf **Installieren**.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.
7. **Wahlweise:** Steuern Sie den Zugriff auf die Anwendung, indem Sie eine Gruppe erstellen und der Gruppe oder einzelnen Benutzern Rollen zuweisen.

   (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Rollen .

Gesundheitsstatus in Now Mobile melden

Melden Sie Ihren Gesundheitsstatus mithilfe der Now® Mobile-App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_quarantine.crisis_task_user

Um auf diesen Inhalt zugreifen zu können, benötigen Sie Now Mobile App In Ihrer Instanz muss die Anwendung Notfall-Eigenmeldung installiert sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

Hinweis:
Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

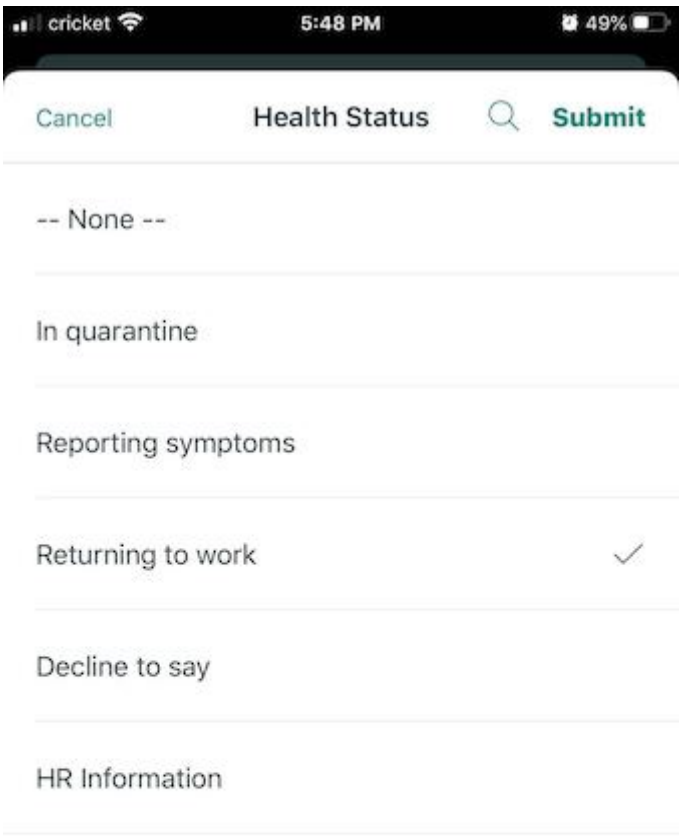
Prozedur

1. Öffnen Sie die App Now Mobile.
2. Klicken Sie oben auf der Seite „Gesundheit“ auf das Schnellaktionssymbol ( ), um das Eigenmeldungs-Applet zu öffnen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie Ihren Gesundheitsstatus aus der Liste aus, und tippen Sie auf das Häkchensymbol ( ), um Ihren Status zu bestätigen.



4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ihren Gesundheitszustand in Now Mobile anzeigen

Zeigen Sie Ihren Gesundheitsstatus mithilfe der Now Mobile-App an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Um auf diesen Inhalt zugreifen zu können, benötigen Sie Now Mobile App In Ihrer Instanz muss die Anwendung Notfall-Eigenmeldung installiert sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

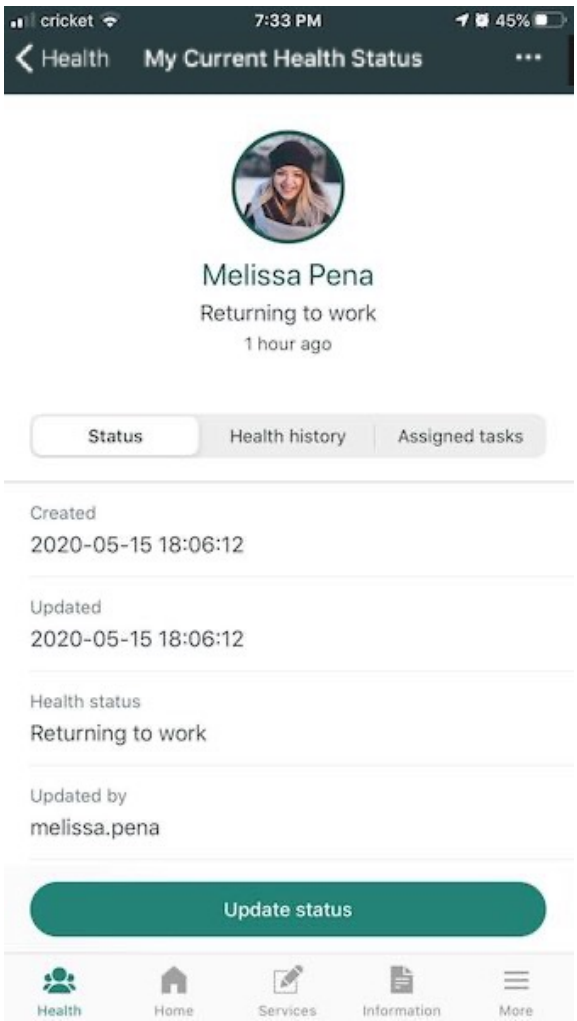
Prozedur

1. Öffnen Sie die App Now Mobile.
2. Scrollen Sie nach unten zu **Mein aktueller Gesundheitsstatus**, und klicken Sie auf den Link **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf Ihren Namen.

Bildschirm „Mein aktueller Gesundheitszustand“

Auf dem Bildschirm **Mein aktueller Gesundheitszustand** werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Verwenden Sie die Registerkarte **Status**, um Ihren aktuellen gemeldeten Status anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Registerkarte **Gesundheitsverlauf**, um einen Verlauf Ihrer Gesundheitsstatusaktualisierungen anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Registerkarte **Zugewiesene Aufgaben**, um die Ihnen zugewiesenen Aufgaben anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Schaltfläche **Status aktualisieren**, um Ihren Gesundheitsstatus zu ändern.
- Wenn Sie ein Manager sind, verwenden Sie die Aktion **Alle neu zuweisen** über das Menüsymbol oben ( ), um alle Aufgaben neu zuzuweisen.



Status Ihrer unterstellten Mitarbeiter in Now Mobile verwalten

Zeigen Sie die Gesundheitsstatus Ihrer direkten Untergebenen mithilfe der Now Mobile-App an.

Vorbereitungen

Um auf diesen Inhalt zugreifen zu können, benötigen Sie Now Mobile App In Ihrer Instanz muss die Anwendung Notfall-Eigenmeldung installiert sein.

Erforderliche Rolle: keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

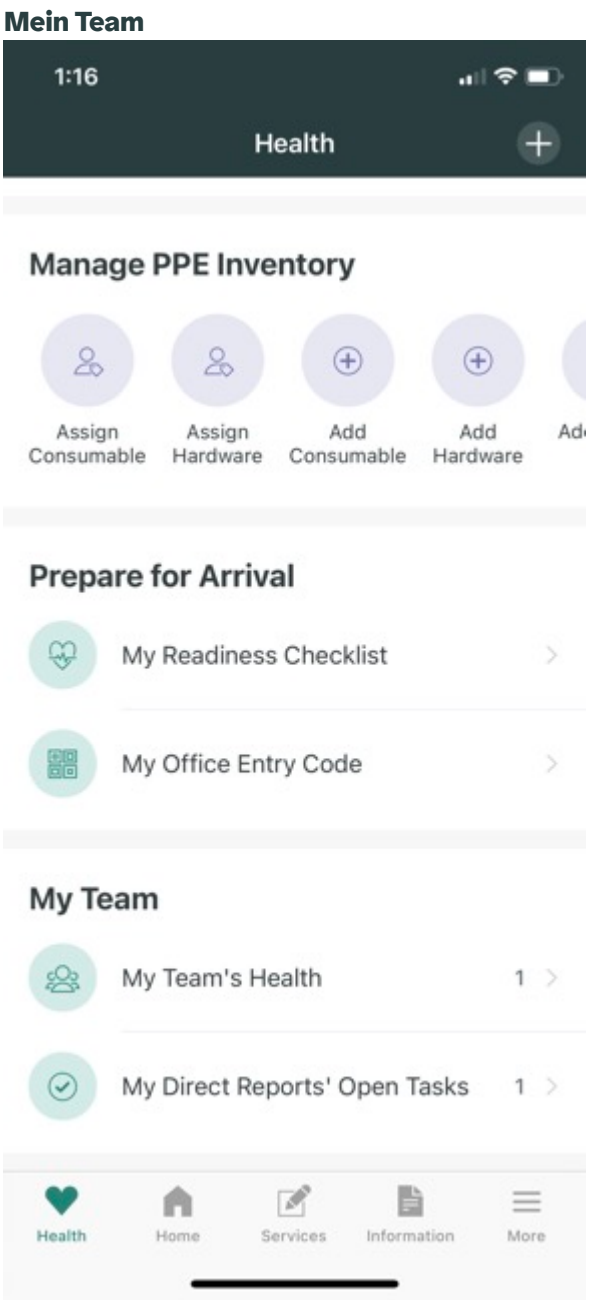
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

Hinweis:
Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App.
2. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Mein Team“, und klicken Sie auf den Link **Gesundheit meines Teams**.
   Im Abschnitt „Gesundheit meines Teams“ finden Sie eine Liste aller Benutzer.

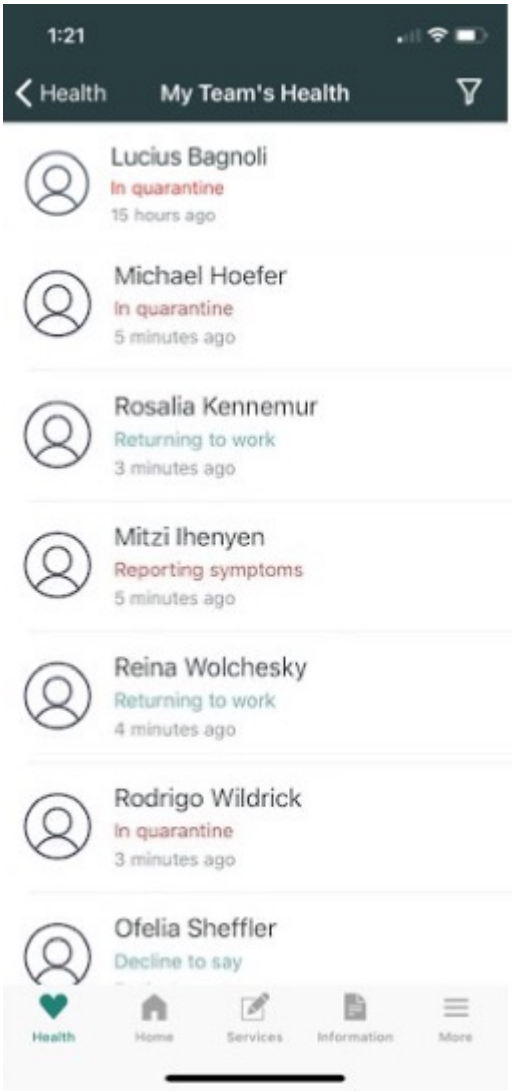


3. Im Abschnitt „Gesundheit meines Teams“ wird eine Liste aller Benutzer und deren Status angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Benutzer und deren Status



4. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie den Status für einen Benutzer.
   - Wischen Sie auf einem Eintrag in der Liste nach links, um den Status des Benutzers zu aktualisieren.
   - Tippen Sie auf einen Datensatz in der Liste, und klicken Sie unten im Aufgabenformular auf **Status aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

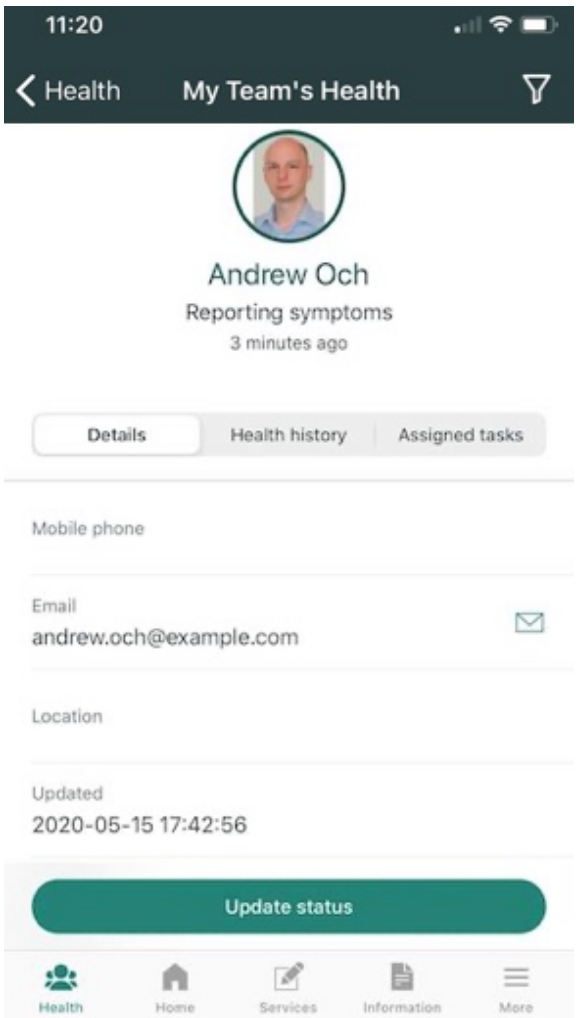
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Tippen Sie auf einen Eintrag in der Liste, um den Bildschirm mit dem Mitarbeiterdatensatz anzuzeigen.

Bildschirm für Mitarbeiterdatensatz

Auf dem Bildschirm für den Mitarbeiterdatensatz werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Verwenden Sie die Kontakt- und Standortinformationen im Bildschirm Details, um mit Ihren direkten Untergebenen in Kontakt zu bleiben.
- Verwenden Sie die Registerkarte **Gesundheitsverlauf**, um einen Verlauf der Gesundheitsstatusaktualisierungen des Benutzers anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Registerkarte **Zugewiesene Aufgaben**, um die dem Benutzer zugewiesenen Aufgaben anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Schaltfläche **Status aktualisieren**, um den Gesundheitsstatus des Benutzers zu ändern.



Teammitgliedern Aufgaben in Now Mobile erneut zuweisen

Als Manager können Sie eine Liste der Ihren Teammitgliedern zugewiesenen Aufgaben anzeigen und die Aufgaben anderen Teammitgliedern neu zuweisen.

Vorbereitungen

Um auf diesen Inhalt zugreifen zu können, benötigen Sie Now® Mobile App In Ihrer Instanz muss die Anwendung Notfall-Eigenmeldung installiert sein.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

Hinweis:
Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

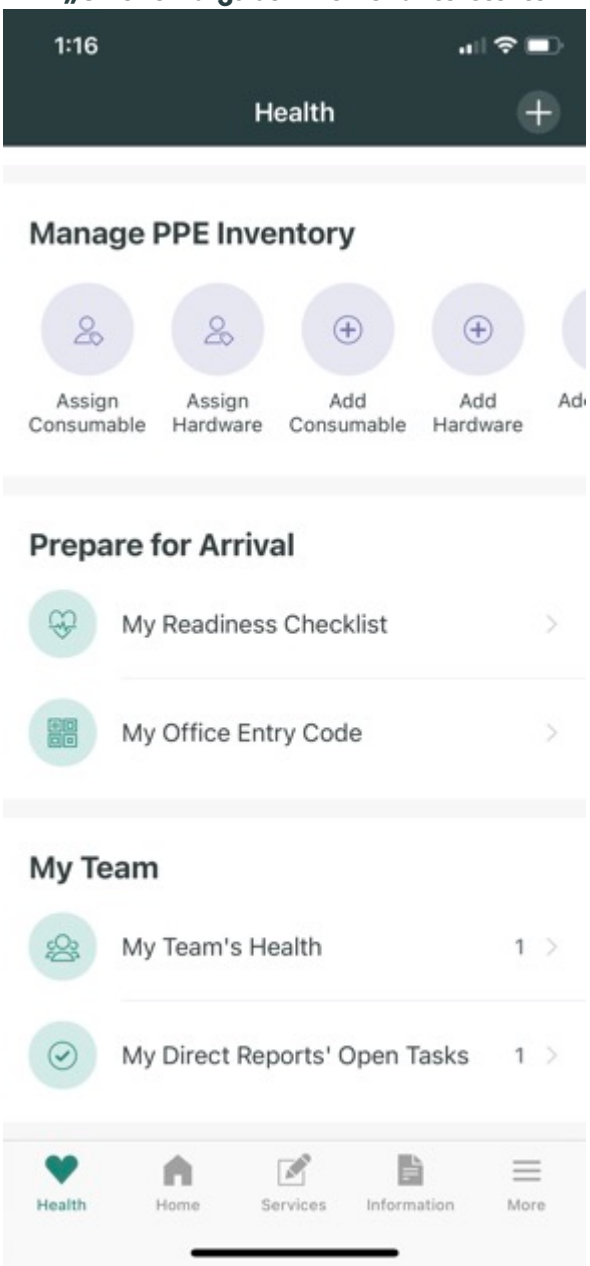
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App.
2. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Mein Team“, und klicken Sie auf **Offene Aufgaben meiner unterstellten Mitarbeiter**.

Link „Offene Aufgaben meiner unterstellten Mitarbeiter“



Es wird eine Liste aller offenen Aufgaben, die Ihren unterstellten Mitarbeitern zugewiesen sind, angezeigt.

3. Klicken Sie zum Anzeigen von Details zur Aufgabe auf die offene Aufgabe.
4. Um eine Aufgabe neu zuzuweisen, wischen Sie nach links, und klicken Sie auf **Neu zuweisen**.
5. Suchen Sie nach einem Benutzer, dem Sie die Aufgabe neu zuweisen möchten, und wählen Sie den Namen des Benutzers aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Domain Separation und Safe Workplace Suite

Die Safe Workplace Suite -Anwendungen unterstützen die Domänentrennung auf der Basis-Ebene mit Ausnahme von Safe Workplace-Dashboard.

Mit der Domänentrennung können Sie Daten, Prozesse und administrative Aufgaben in logische Gruppierungen unterteilen, die sogenannten Domänen. Anschließend können Sie bestimmte Aspekte für jede Domäne einzeln steuern, z. B. was Benutzer anzeigen können und ob sie auf die Daten zugreifen können.

Unterstützung für Domänentrennung

ServiceNow Anwendungen, die Domänentrennung unterstützen, unterstützen möglicherweise nur die Trennung von Daten und Datenweiterleitung, verfügen über eine erweiterte Geschäftslogiktrennung oder unterstützen die Verwaltung der Anwendung auf Kundenebene. ServiceNow-Anwendungen werden aus Sicht der tatsächlichen Anwendungsfälle und der Benutzer, die sie verwenden, mit inkrementellen Support-Ebenen definiert.

- **Basis**
  - Daten werden nach Domänen getrennt.
  - Es ist Logik für ordnungsgemäße Datenweiterleitungen, Zwischenspeicherungen, Rollups und Zusammenfassungen vorhanden.
  - Die globale Konfiguration ist für mehrere Mandanten betriebsbereit
- **Standard**
  - Anwendungseigenschaften sind bei Bedarf domänenfähig.
  - Die Geschäftslogik kann vom Instanzbesitzer für jeden Mandanten einzeln nach Domänen getrennt werden.
- **Enhanced** (Verbessert): Der datengestützte Prozess ermöglicht eine ausfallsichere mandantenspezifische Konfiguration über die Benutzeroberfläche, um die Geschäftslogik weiterzuentwickeln.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für Domain Separation .

So funktioniert die Domänentrennung in Safe Workplace-Anwendungen

Die folgenden Anwendungen verwenden die Safe Workplace-Domänentabelle:

- Kontaktverfolgung
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz
- Notfall-Kontaktaufnahme (Tägliche Kontaktprotokolle, Datenschutzeinwilligung und Datenschutzeinwilligung (häufig))
- Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr

Administratoren müssen das Plugin „Domain Separation “ installieren, bevor sie mit diesen Anwendungstabellen arbeiten können. Die meisten dieser Tabellen enthalten ein Feld **„sys_domain“**, sodass sie domänengetrennt werden können, wenn sie Daten enthalten, die nach Domäne partitioniert werden müssen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Core-Domänentabelle: Im Safe Workplace-Plugin enthalten ist eine sn_imt_core_domain-Tabelle. Domänen in dieser Tabelle werden bei der Ausführung von regelmäßigen Aufgaben iteriert.
- Eigenschaftentabelle: Die Tabelle „sn_imt_core_property“ erweitert die Tabelle „sys_properties“ um das Feld „sys_domain“. Durch das Hinzufügen dieses Felds können sys_properties-Werte für eine Domäne überschrieben werden.

Hinweis:
Für `password2`-Felder werden Werte anders behandelt als für andere Eigenschaftstypen. Daher wird der Wert in der Listenansicht der domänengetrennten Eigenschaften leer angezeigt.

In den folgenden Tabellen gibt es kein Feld „sys_domain“:

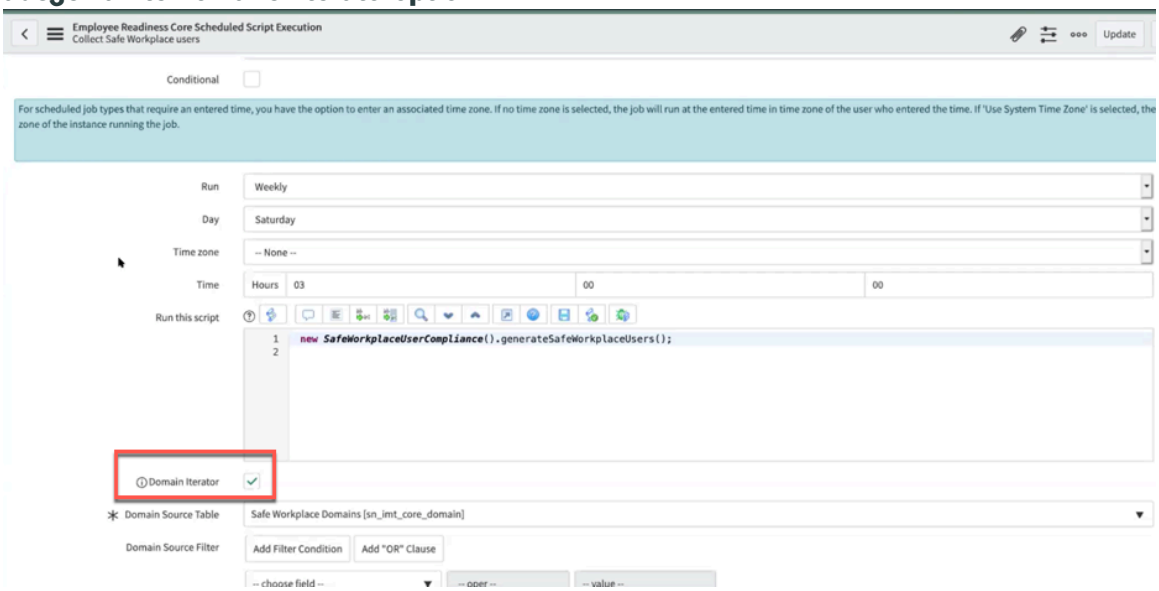
- app-imt-checkin
  - sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script (erweitert „sysauto_script“)
  - sn_imt_checkin_response_criteria
  - sn_imt_checkin_response_option_for_health
  - sn_imt_checkin_response_option_survey
  - sn_imt_checkin_response_script
- app-imt-diagnosis: task_compliance_result
- app-imt-tracing
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_job
  - sn_imt_tracing_wifi_access_register_stage
- app-imt-core: sn_imt_core_sysauto_script (erweitert „sysauto_script“)

Regelmäßige Aufgaben in Anwendungen mit dieser Stufe der Domänentrennung werden für jede Domäne in der Tabelle separat ausgeführt. Regelmäßige Aufgaben verwenden die Core-Tabelle als Domänenquelltabelle. Das Kontrollkästchen **Domäneniterator** wird automatisch standardmäßig aktiviert, wenn Domain Separation installiert ist. Wenn die Option **Domäneniterator** aktiviert ist, kann die Aufgabe in mehreren Domänen ausgeführt werden.

Der Wert **Domänenquelltabelle** wird ebenfalls standardmäßig auf Safe Workplace-Domänen festgelegt. Wenn die Tabellen nicht angezeigt werden, vergewissern Sie sich, dass die Einstellungen für den **Domäneniterator** und die Safe Workplace-Domänen ausgewählt sind, und aktualisieren Sie die Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Formular „Employee Readiness Core – Geplante Skriptausführung“ ausgewählte Domäneniteratoroption



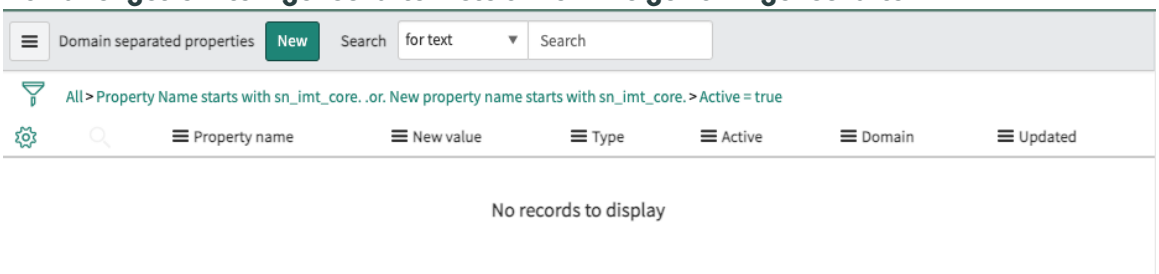
Übergeordnete/untergeordnete Domänen

Domänen, die auch eine Unterdomäne oder „untergeordnete“ Domäne enthalten, werden in diesen Anwendungen nicht unterstützt. Bei der Ausführung eines Auftrags in einer übergeordneten Domäne mit einem untergeordneten Element würde der Auftrag zweimal ausgeführt werden, sodass die Daten mehrmals verarbeitet würden. Sie könnten eine übergeordnete Domäne oder nur die untergeordnete Domäne hinzufügen, aber nicht beides.

Domänengetrennte Eigenschaften in der Safe Workplace Suite verwenden

Wenn das Plugin „Domain Separation“ installiert ist und Sie in einer der vier domänengetrennten Anwendungen von Safe Workplace zur Seite „Eigenschaften“ navigieren, werden deren Eigenschaften standardmäßig nicht angezeigt. Sie müssen die Eigenschaften für eine Domäne überschreiben, damit sie in der Liste angezeigt werden.

Domänengetrennte Eigenschaftenliste ohne Anzeige von Eigenschaften



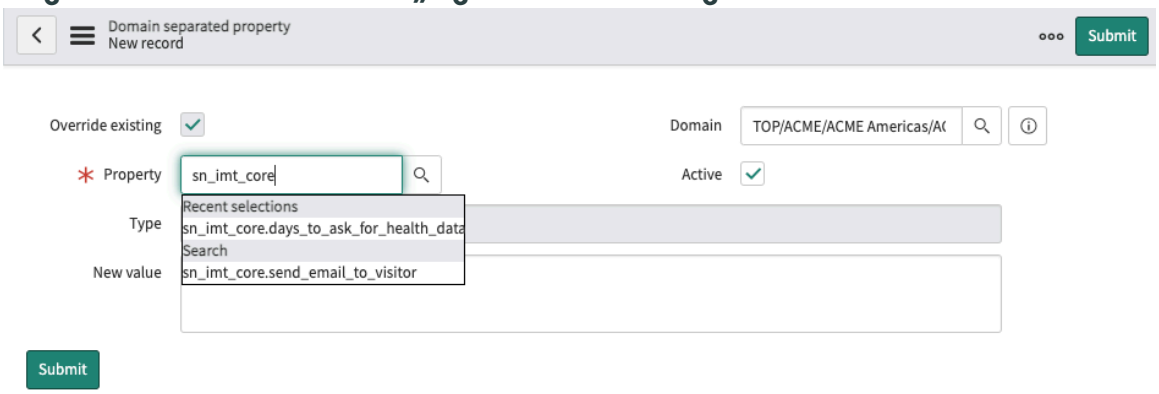
Um die Eigenschaften anzuzeigen, klicken Sie auf der Seite „Eigenschaften“ auf **Neu**. Suchen Sie im Formular zur Erstellung einer neuen domänengetrennten Eigenschaft im Referenzfeld nach der Eigenschaft, die Sie überschreiben möchten. Geben Sie ein bestimmtes Präfix ein, um Ihre Suche einzugrenzen:

- `sn_imt_core` für Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core
- `sn_imt_diagnosis` für Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr
- `sn_imt_health_testing` für Gesundheitstests für den Arbeitsschutz
- `sn_imt_tracing` für Kontaktverfolgung

Automatische Übersetzung

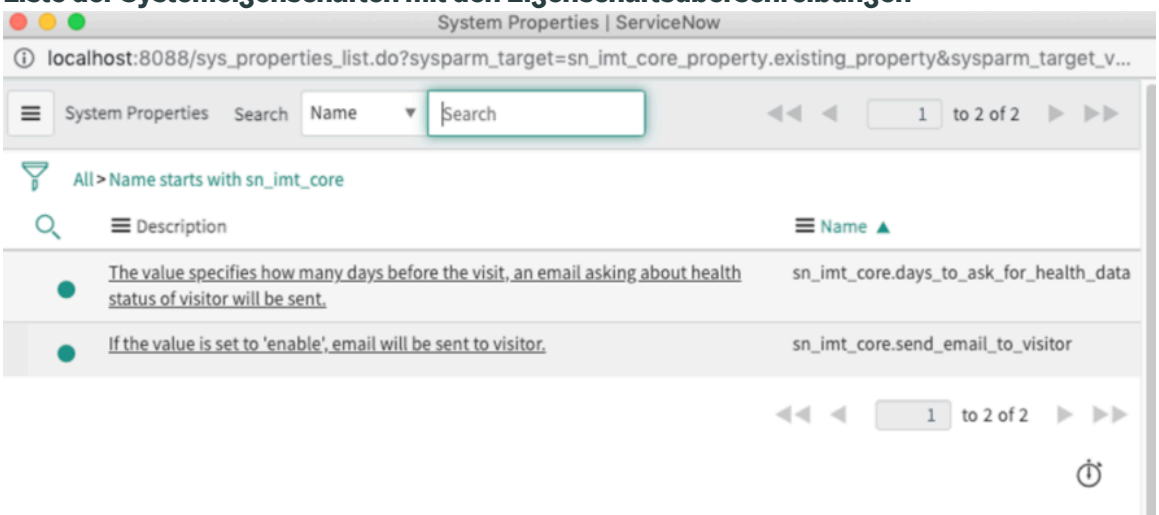
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingabe eines Präfix in das Feld „Eigenschaft“ zum Eingrenzen der Suche



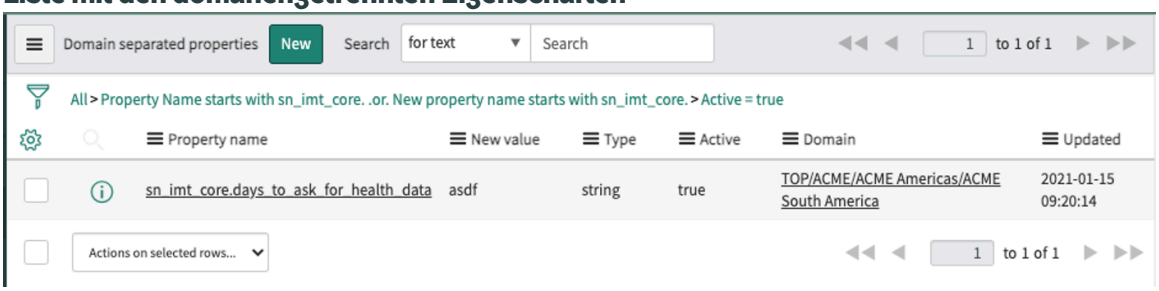
Die Eigenschaften werden zusammen mit einer vollständigen Beschreibung der Überschreibungen angezeigt.

Liste der Systemeigenschaften mit den Eigenschaftsüberschreibungen



Nachdem Sie Ihre domänengetrennte Eigenschaft überschrieben haben, zeigt das Formular die domänengetrennten Eigenschaften an.

Liste mit den domänengetrennten Eigenschaften



Sie können zurück zum Datensatzformular navigieren, indem Sie in der Liste einen Eigenschaftsnamen auswählen.

Eigenschaftsfunktionen

Weitere Informationen zur Funktionsweise dieser Eigenschaften können Sie den folgenden Themen entnehmen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Arbeitsschutz-Testeigenschaften
- Eigenschaften von Contact Tracing
- Systemeigenschaften für die Nachverfolgung von Systemen in Emergency Exposure Management
- Eigenschaften des Arbeitsschutzstatus des Mitarbeiters

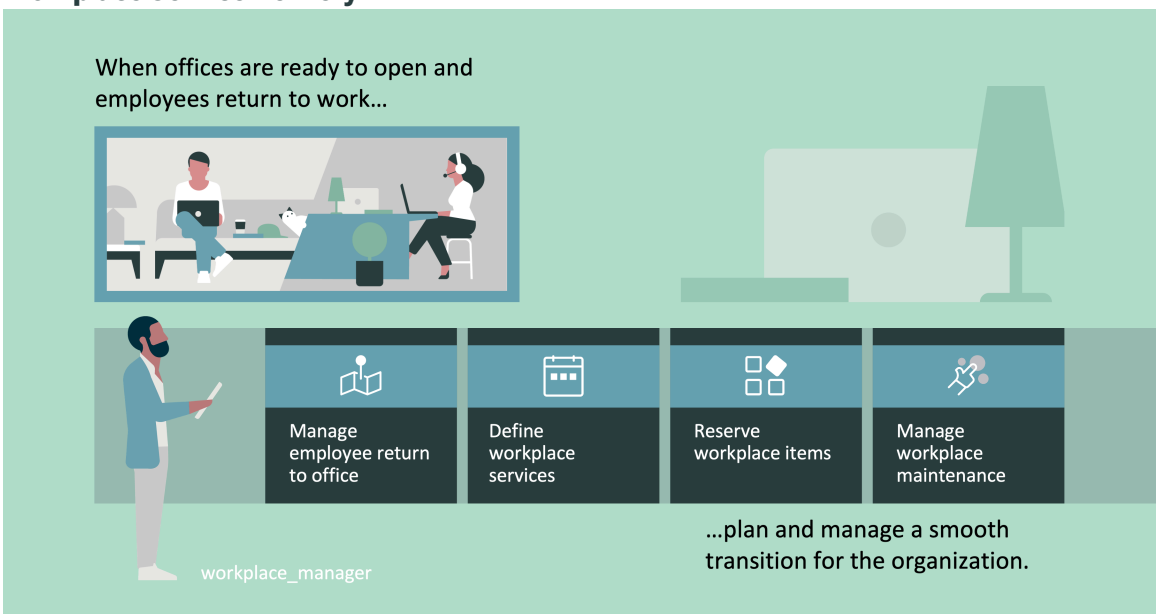
Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Workplace Service Delivery

Stellen Sie Mitarbeitern mit ServiceNow® Workplace Service Delivery einen zentralen Ort für die Verwaltung von Arbeitsplatzaufgaben wie die Reservierung von Räumen, die Bestellung von Verbrauchsgütern, die Meldung von Wartungsproblemen oder die Anforderung von Reinigungsaufgaben zur Verfügung. Reduzieren Sie die Back-End-Komplexität beim Einrichten und Verwalten einer optimierten Experience für Ihren Arbeitsplatz.

Workplace Service Delivery



Services priorisieren, nicht Prozesse

ServiceNow® Workplace Service Delivery bietet Ihnen flexible Lösungen, mit denen Sie die Präferenzen der Mitarbeiter mit den sich ändernden Anforderungen des Unternehmens in Einklang bringen können. Definieren Sie Workflows, damit Mitarbeiter Antworten finden, Unterstützung erhalten und Dinge aus einer Hand erledigen können. Automatisieren Sie Back-End-Prozesse für Mitarbeiteranfragen, die zuvor manuell erfüllt werden mussten. Ermöglichen Sie es Mitarbeitern, Arbeitsplatzelemente wie Besprechungsräume oder Schreibtische unkompliziert zu reservieren.

Hier können Sie die vollständige Infokarte mit einer Übersicht der wichtigsten Workplace Service Delivery-Funktionen anzeigen oder herunterladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Service Delivery-Anwendungen

Workplace Core 	**Sichere, verwaltete Prozesse für die Rückkehr von Mitarbeitern an den Arbeitsplatz erstellen** Legen Sie Pläne für Sicherheitsabstände, Schichtzuweisungen und Hygienezeitpläne fest. Verwalten Sie die Arbeitsplatzzuweisung in einzelnen Phasen.
Management von Arbeitsplatz-Reservierungen 	**Reservierungs-Experience für Ihre Mitarbeiter verbessern** Bieten Sie Mitarbeitern eine einheitliche Reservierungs-Experience, sodass Ihre Mitarbeiter Reservierungsanforderungen für Besprechungsräume, Schreibtische und mehr direkt über das Service Portal übermitteln und verfolgen können.
Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange 	**Arbeitsplatzservices zur Erfüllung von Mitarbeiteranfragen erstellen** Automatisieren und standardisieren Sie die Erfüllung von Anfragen und Anforderungen Ihrer Mitarbeiter. Steigern Sie die Effizienz Ihres Unternehmens, und vereinfachen Sie den Zugriff Ihrer Mitarbeiter auf die erforderlichen Services.
Besuchermanagement für Arbeitsstätten 	**Besuchern eine reibungslose und problemlose Experience bieten** Registrieren Sie Besucher, und planen Sie deren Besuch. Planen Sie im Voraus, was Besucher während ihres Aufenthalts benötigen könnten.
Workplace-Kalender-Synchronisierung 	**Reservierungen mit Ihrem Kalender-Service synchronisieren** Ermöglichen Sie es Mitarbeitern, Reservierungen sowohl im Reservierungsportal als auch in Ihrem Kalender-Service vorzunehmen. Synchronisieren Sie die Reservierungen, und erleichtern Sie es Mitarbeitern, ihre Reservierungsdetails an einem zentralen Ort zu überprüfen.
Gebäudepläne für Arbeitsstätten 	**Bietet native Experience für Indoor Mapping** Möglichkeit, Arbeitsplatz-Manager mit Indoor Mapping Map Studio die Erstellung und Verwaltung von Indoor Mapping-Experiences zu ermöglichen. Mitarbeiter können veröffentlichte Karten verwenden und Reservierungen in der Nähe von Kollegen basierend auf deren Nähe erstellen, Plätze als Favoriten festlegen und reservieren, Probleme am Arbeitsplatz an Serviceteams melden und Wegbeschreibungen zu und von POIs abrufen.
Workplace Space Mapping 	**Mitarbeitern eine einzigartige Ansicht bei der Platzreservierung bieten** Stellen Sie Mitarbeitern mithilfe der Reservierungsverwaltung und von Workplace-Serviceportal eine 2D-Karte der Stockwerke, Besprechungsräume, Schreibtische und anderer Einrichtungen Ihres Bürogebäudes zur Verfügung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Service Delivery-Anwendungen (Fortsetzung)

Workplace Space Management

Nutzung von Plätzen und Besprechungsräumen effizient verwalten

Nutzen Sie Plätze und andere reservierbare Elemente an Ihrem Arbeitsplatz optimal. Verwalten Sie Platzzuweisungen, Onboardings und Platzwiederverwendungen, um Layouts und Produktivität zu verbessern. Verfolgen Sie Immobilienausgaben, indem Sie die Flächen einer Kostenstelle und/oder Abteilung zuweisen.

Workplace Lease administration

Arbeitsplatzmietverträge effizient von einem zentralen Ort aus verwalten und nachverfolgen

Die ServiceNow® Verwaltung von Arbeitsplatzmieten ermöglicht Ihnen das Erstellen, Verwalten und Nachverfolgen von Arbeitsplatzverträgen über eine zentrale Oberfläche. Sie können auch Arbeitsplatzvertragsservices, Assets, Standorte und Dokumente hinzufügen und wichtige Daten nachverfolgen.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Management von Arbeitsplatz-Reservierungen in Microsoft Outlook integrieren

Mit Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in können Sie die Funktionen der Anwendung Workplace Reservation Management in der Anwendung Microsoft Outlook verwenden. Erstellen Sie ein Event, oder aktualisieren Sie mit dem Add-in ein vorhandenes Event oder einen vorhandenen Termin. Ein Mitarbeiter kann ganz einfach alle verfügbaren Bereiche finden und Services anfordern, ohne eine separate Anwendung öffnen zu müssen.

Management von Arbeitsplatz-Umzügen

Mitarbeiter in die Lage versetzen, problemlos von einem Arbeitsort zu einem anderen umzuziehen

Verwalten Sie problemlos Anfragen zum Wechseln des Arbeitsplatzes. Ermöglichen Sie es Mitarbeitern, einen Sitzplatzwechsel über das Workplace-Serviceportal problemlos anzufordern. Als Arbeitsplatzmanager können Sie den Fortschritt einer Umzugsanfrage überwachen, bei Bedarf Aufgaben erstellen oder zuweisen und eine Umzugsanfrage genehmigen oder ablehnen.

Workplace Service Delivery für Mobilgeräte

Jederzeit einen Arbeitsplatz per Mobilgerät reservieren

Nehmen Sie mit der Anwendung Workplace Service Delivery für Mobilgeräte eine einzelne Reservierung für einen Arbeitsplatz vor. Checken Sie jede Art von Reservierung ein oder aus. Ändern Sie eine Reservierung jederzeit per Mobilgerät.

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Alle arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten von einem einzigen Arbeitsbereich aus ausführen

Planen Sie alle arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten von einem zentralen Ort aus, dem Workplace Central, und führen Sie sich auch dort aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

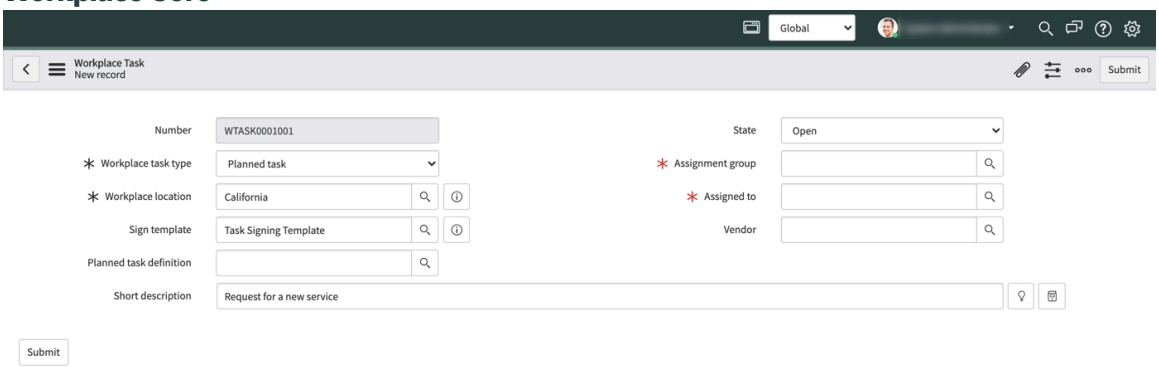
Workplace Service Delivery-Anwendungen (Fortsetzung)

Arbeitsplatz-Connectoren	**Generisches Framework abrufen** Mit einem generischen Framework können Sie Spokes entwickeln, die für die Integration mit den verschiedenen Arbeitsplatzsystemen wie Badges (Abzeichen) verwendet werden.
Instandhaltungsmanagement für Arbeitsstätten	**Verwalten Sie Ihre Arbeitsplatzaktivitäten und -geräte** Verwenden Sie den Workplace Central Maintenance Management-Arbeitsbereich, um alle Arbeitsplatzwartungsaktivitäten gemäß Zeitplan abzuwickeln.
Arbeitsplatz-Concierge	**Legen Sie Ihre Tage im Büro fest** Mit der Workplace Concierge-Anwendung können Sie Mitarbeiter die Tage festlegen, an denen sie im Büro sind. Mitarbeitern wird die Option Mitarbeiteranwesenheit zur Verfügung gestellt, mit der sie festlegen können, an welchen Wochentagen sie im Büro sein möchten. Sie können mit ihren Kollegen zusammenarbeiten und sie als Mitarbeitenden hinzufügen, um die Interaktion und Produktivität zu verbessern.
Workplace Agent für Mobilgeräte	**Verwalten Sie Arbeitsplatzfälle mit Mobile** Bearbeiten Sie alle Ihre Arbeitsplatzfälle unterwegs mit Ihrem Mobilgerät. Installieren Sie die Anwendung Workplace Agent für Mobilgeräte. Sie können jederzeit an einem Fall oder einer Aufgabe arbeiten.
WSD für Microsoft Places	**Verwalten Sie Serviceanfragen für Arbeitsplatz mit der Anwendung Microsoft Teams .** Verwalten und erstellen Sie Arbeitsplatzserviceanforderungen über die Anwendung „WSD für MS-Orte“, die in die Anwendung Microsoft Teams integriert ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sichere, verwaltete Prozesse für die Rückkehr von Mitarbeitern an den Arbeitsplatz erstellen

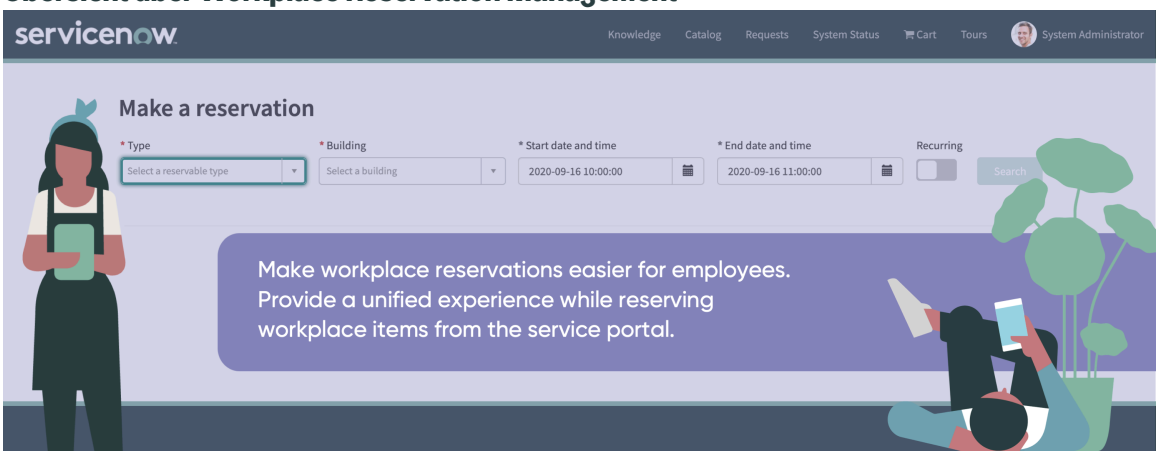
Workplace Core



Ersetzen Sie bei Flächenverwaltung, Schichtzuweisungen, Hygieneplanung und Arbeitsplatzzuteilung manuelle und abgeschottete Prozesse durch digitale Workflows. Kommunizieren Sie einfach mit Mitarbeitern, starten Sie automatisch Workflows für die Wartung und Reinigung des Arbeitsplatzes, reagieren Sie schnell auf Sicherheitsbedenken, und optimieren Sie die Immobilienausgaben im Laufe der Zeit durch Überwachung der Nutzung.

Reservierungs-Experience für Ihre Mitarbeiter verbessern

Übersicht über Workplace Reservation Management

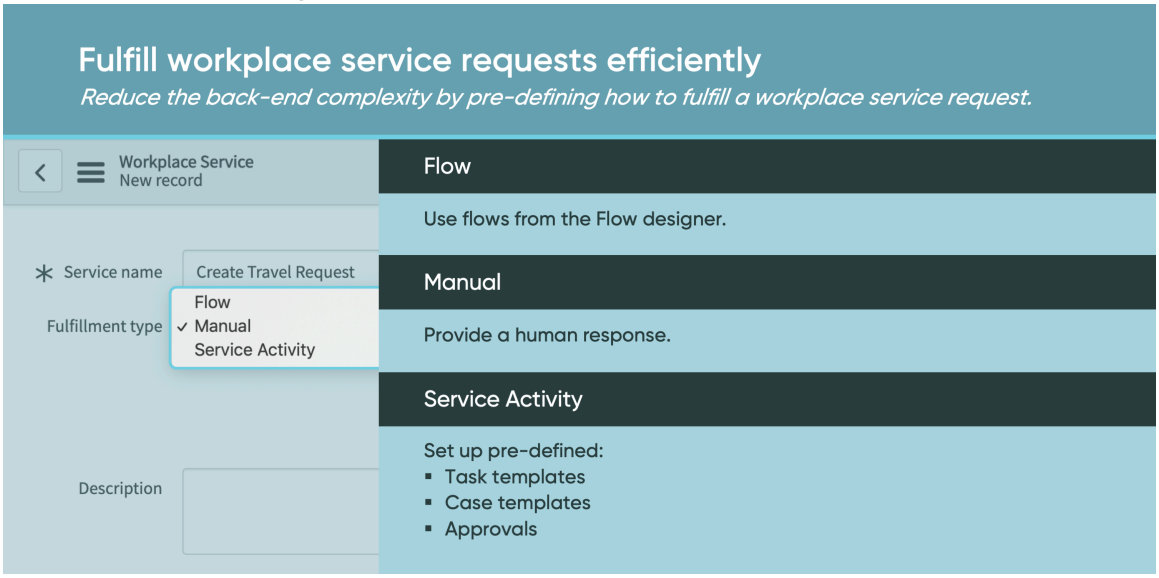


Machen Sie es Ihren Mitarbeitern leichter, Besprechungsräume, Konferenzräume, Schreibtische und andere Services über Workplace-Serviceportal zu reservieren. Verwalten und verfolgen Sie den Status von Reservierungsanforderungen. Erhalten Sie Einblicke in die Nutzung von Arbeitsplatzelementen, Spitzenzeiten für Besprechungen und die am häufigsten reservierten Standorte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzservices zur Erfüllung von Mitarbeiteranfragen erstellen

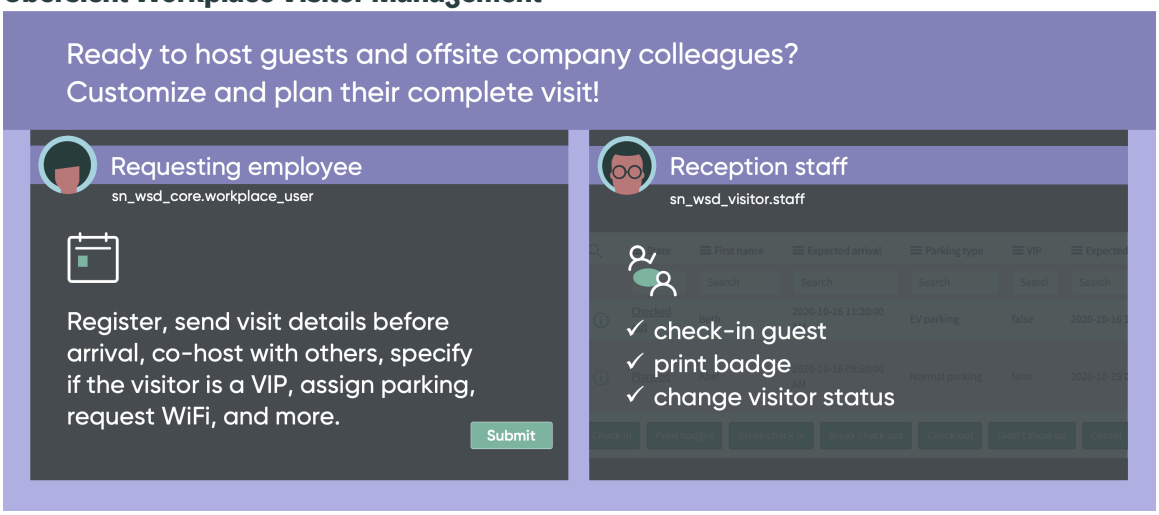
Workplace Case Management – Übersicht



Definieren Sie im Voraus den Erfüllungstyp von Anfragen und Anforderungen Ihrer Mitarbeiter. Konfigurieren Sie anhand des Anforderungstyps, ob eine manuelle Antwort, ein Flow oder eine Reihe von Aktivitäten zur Lösung erforderlich ist.

Besuchern eine reibungslose und problemlose Experience bieten

Übersicht Workplace Visitor Management

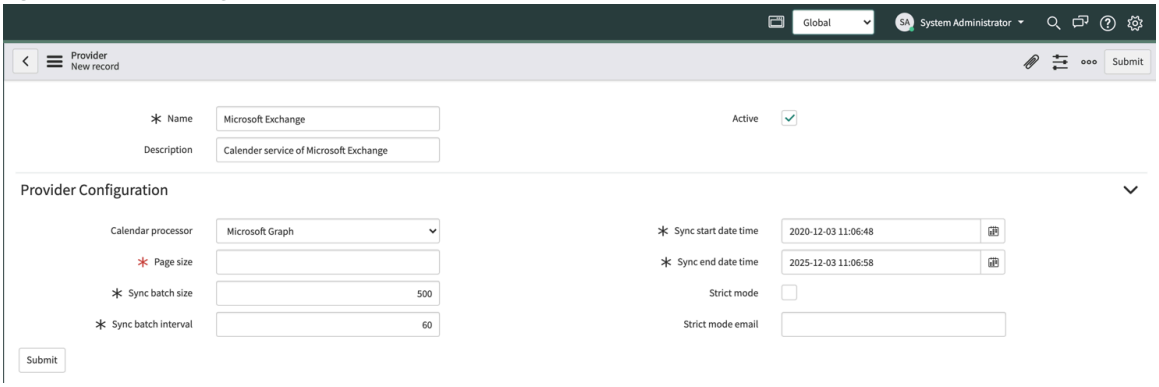


Verbessern Sie Ihren Front-Desk-Betrieb, und passen Sie den Besuch Ihrer Besucher bedarfsgerecht an. Registrieren Sie als Mitarbeiter Besucher, und planen Sie deren Anforderungen im Voraus. Teilen Sie die Gastgeberrolle für einen Besucher mit einer anderen Person. Das Empfangspersonal kann den Status eines Besuchers aktualisieren, während sich der Besucher vor Ort befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reservierungen mit Ihrem Kalender-Service synchronisieren

Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders

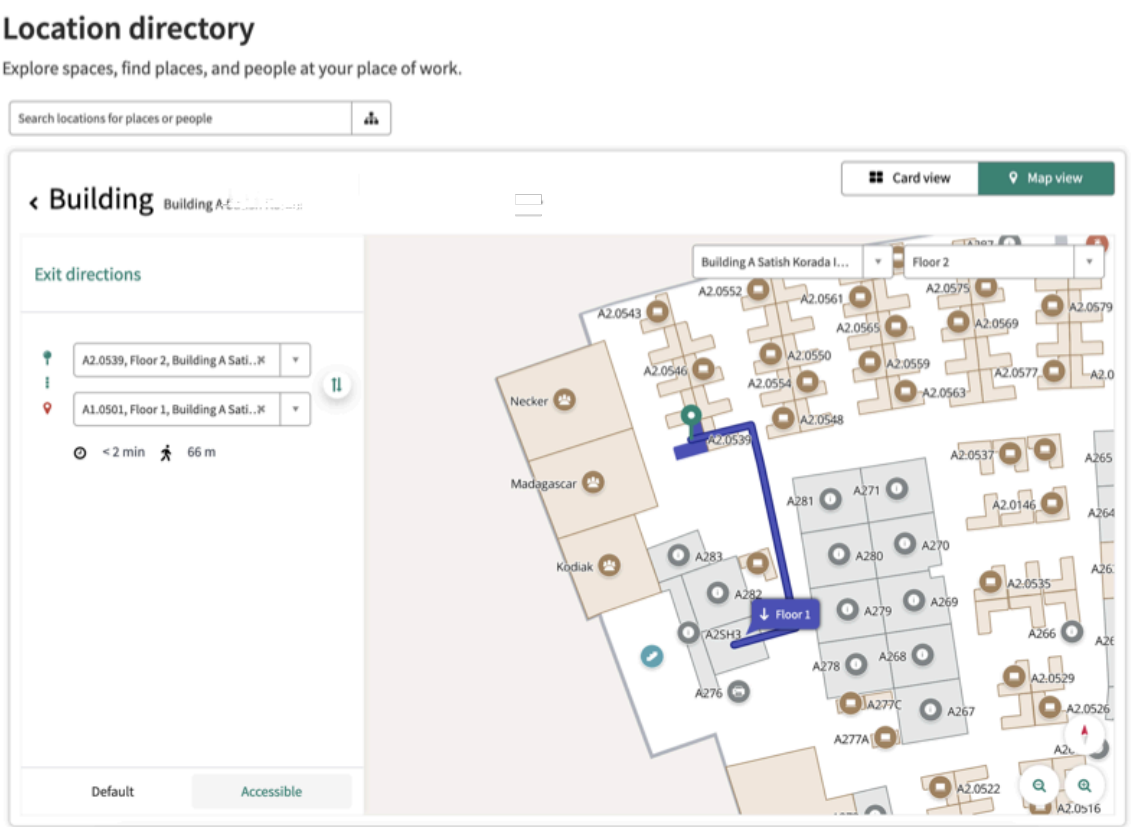


Ermöglichen Sie es Mitarbeitern, Reservierungen mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen oder Ihrem Kalenderdienst, z. B. Microsoft Outlook, vorzunehmen. Synchronisieren Sie die Reservierungen mit der Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung. Erstellen Sie einen Verbindungsalias mit Ihrem Kalender-Service.

Mitarbeitern eine einzigartige Ansicht bei der Platzreservierung bieten

Workplace Space Mapping und Gebäudepläne für Arbeitsstätten

Indoor Mapping bietet Navigation in Innenbereichen für interaktive Standorte und Orientierungshilfe an Arbeitsplätzen. Der Kartenanbieter Indoor Mapping ist Bestandteil der Suite Workplace Service Delivery.

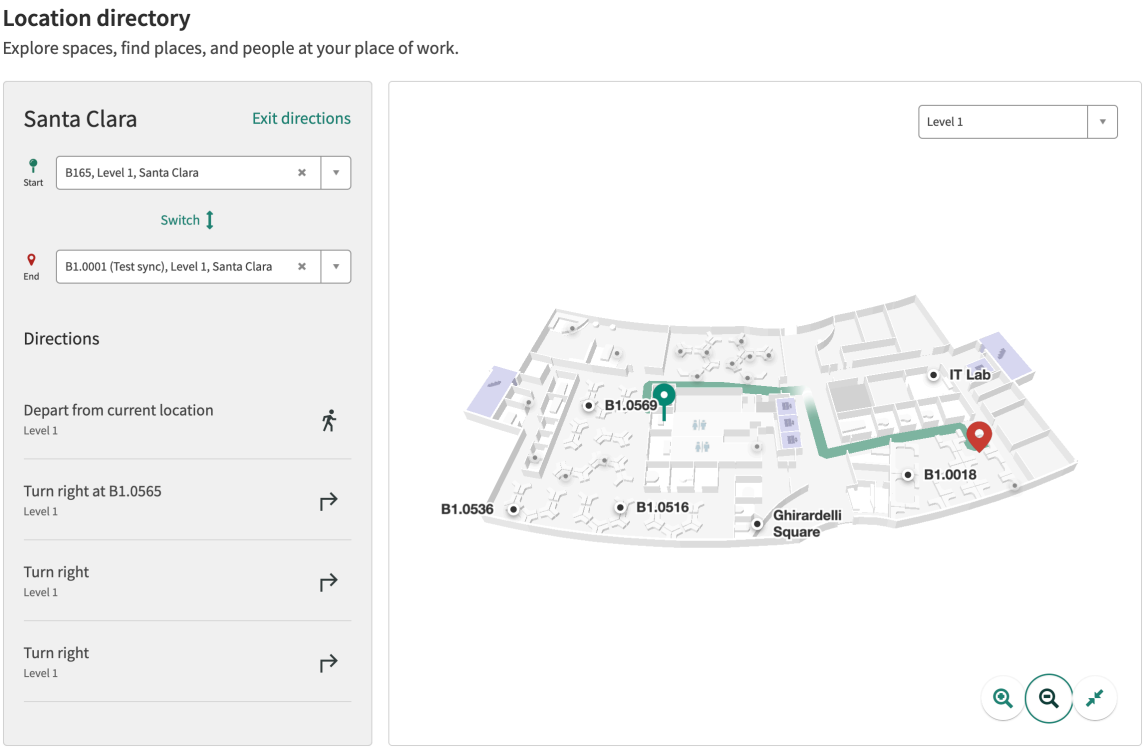


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration von Workplace Space Mapping und Mappedin

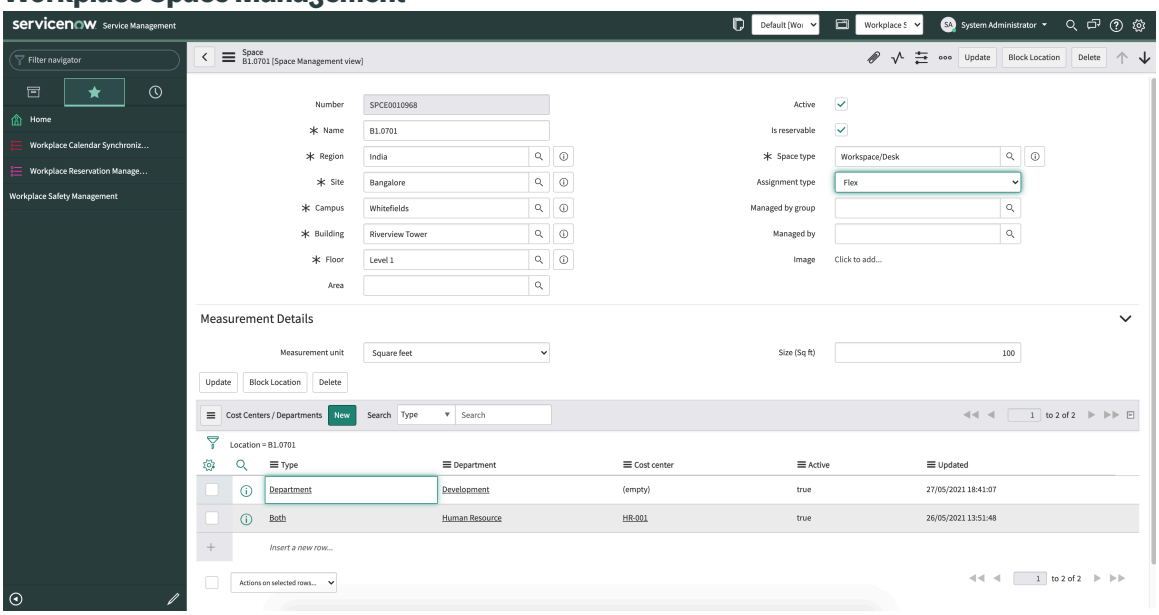
Mappedin ist ein Drittpartei-Kartenanbieter in Workplace Service Delivery, der Innenbereichskarten für interaktive Standorte und Orientierungshilfe an Arbeitsplätzen bietet.



Stellen Sie Mitarbeitern mithilfe der Reservierungsverwaltung und von Workplace-Serviceportal eine 2D-Karte der Stockwerke, Besprechungsräume, Schreibtische und anderer Einrichtungen Ihres Bürogebäudes zur Verfügung. Mit dem Standortverzeichnis in Workplace-Serviceportal können Sie auf der Weltkarte nach einem beliebigen Arbeitsplatzstandort oder Benutzer suchen. Sie können Wegbeschreibungen von einem Bereich zum anderen abrufen.

Nutzung von Plätzen und Besprechungsräumen effizient verwalten

Workplace Space Management



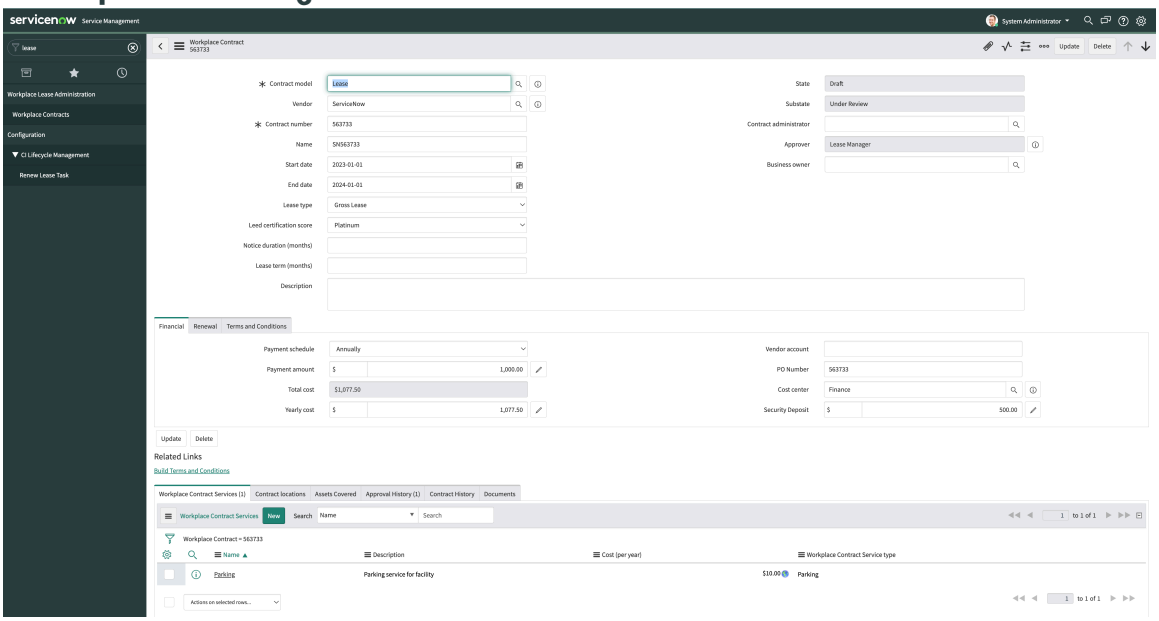
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nutzen Sie Plätze und andere reservierbare Elemente an Ihrem Arbeitsplatz optimal. Verwalten Sie Platzzuweisungen, Onboardings und Platzwiederverwendungen, um Layouts und Produktivität zu verbessern. Verfolgen Sie Immobilienausgaben, indem Sie die Flächen einer Kostenstelle und/oder Abteilung zuweisen.

Arbeitsplatzmietverträge effizient von einem zentralen Ort aus verwalten und nachverfolgen

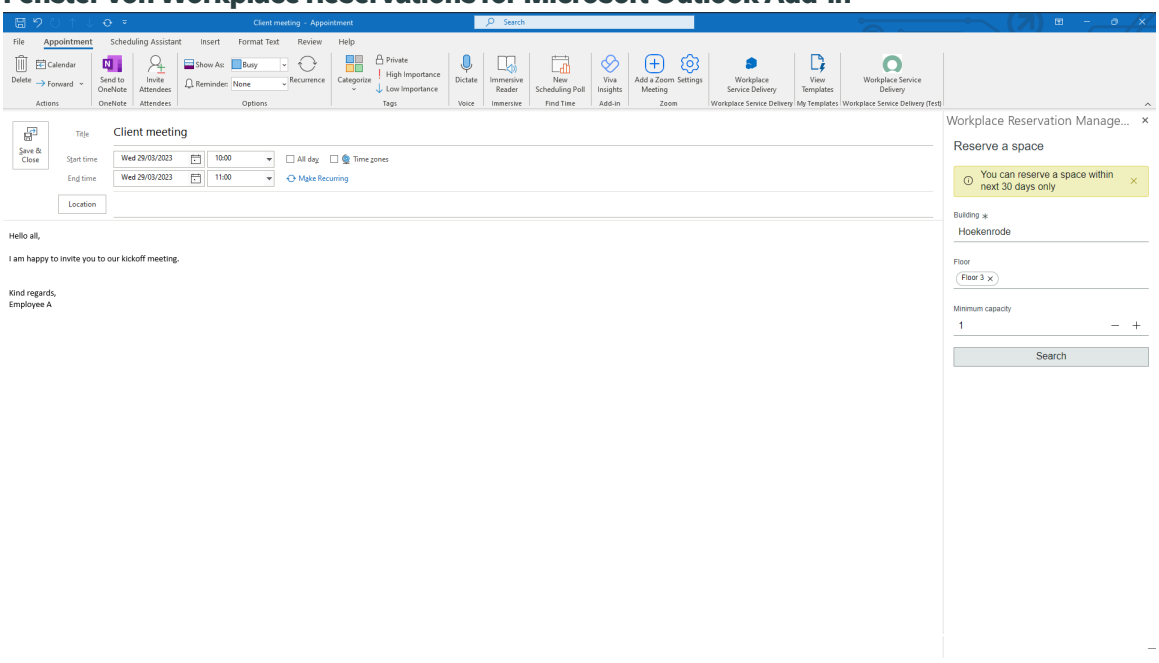
Arbeitsplatzmietverträge in Lease Administration erstellen



Erleichtern Sie Mietadministratoren und -managern die Erstellung und Nachverfolgung von Arbeitsplatzmietverträgen an einem zentralen Ort. Mit den Anwendungen lassen sich auch die angebotenen allgemeinen Arbeitsvertragsservices und die entsprechenden Dokumente hinzufügen und verwalten.

Management von Arbeitsplatz-Reservierungen in Microsoft Outlook integrieren

Fenster von Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in



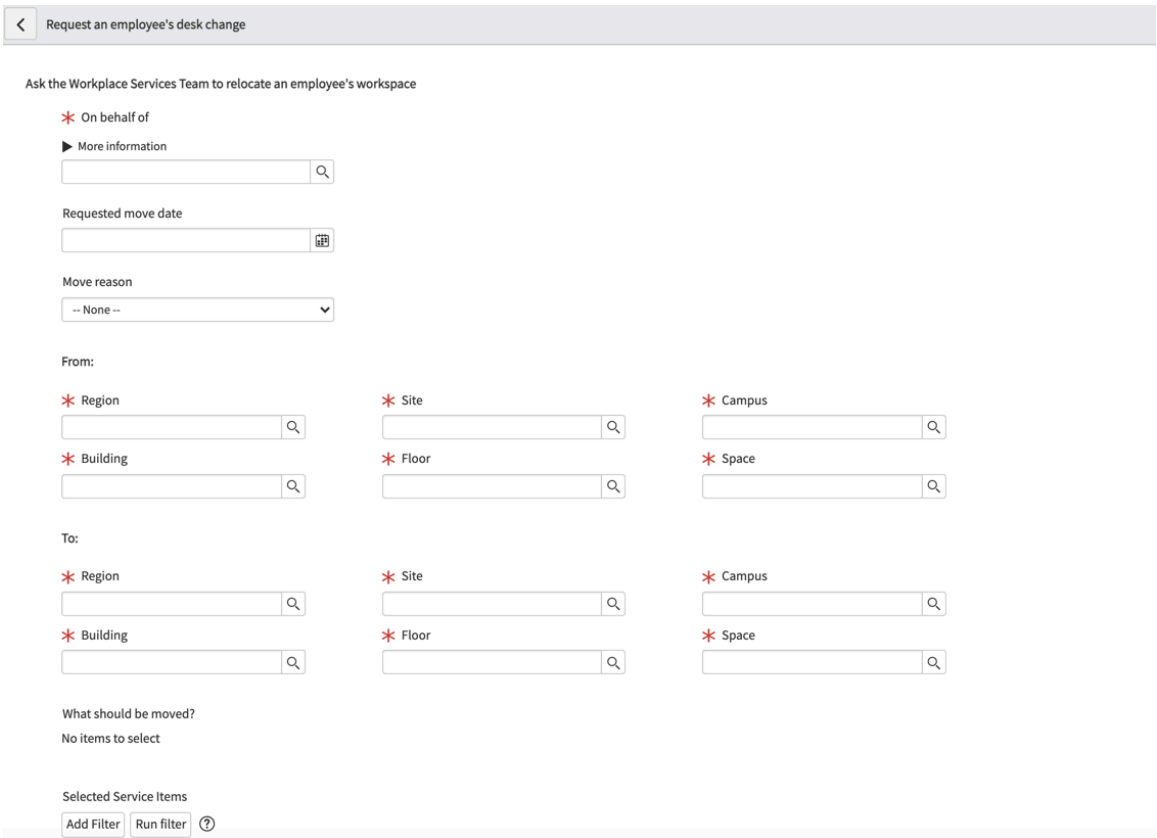
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in können Sie die Funktionen der Anwendung Workplace Reservation Management in der Anwendung Microsoft Outlook verwenden. Erstellen Sie ein Event, oder aktualisieren Sie mit dem Add-in ein vorhandenes Event oder einen vorhandenen Termin. Ein Mitarbeiter kann ganz einfach alle verfügbaren Bereiche finden und Services anfordern, ohne eine separate Anwendung öffnen zu müssen.

Mitarbeiter in die Lage versetzen, problemlos von einem Arbeitsort zu einem anderen umzuziehen

Workplace Move Management – Formular „Schreibtischwechsel eines Mitarbeiters anfordern“

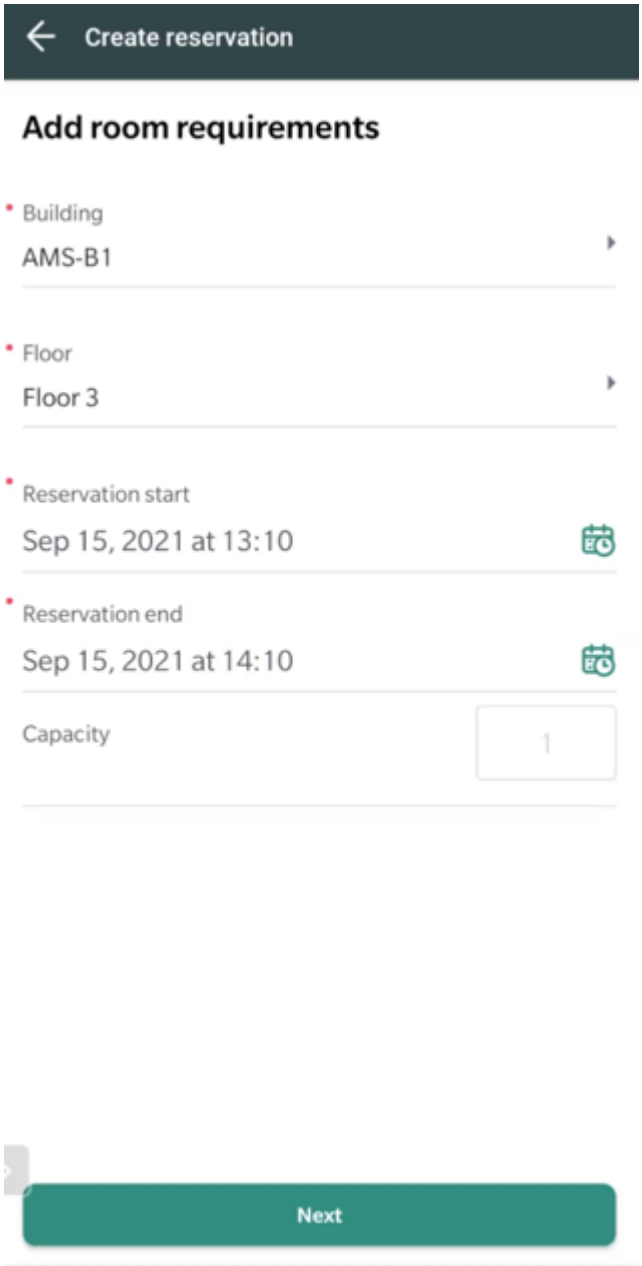


Verwalten Sie problemlos Anfragen zum Wechseln des Arbeitsplatzes. Ermöglichen Sie es Mitarbeitern, einen Sitzplatzwechsel über das Workplace-Serviceportal problemlos anzufordern. Als Arbeitsplatzmanager können Sie den Fortschritt einer Umzugsanfrage überwachen, bei Bedarf Aufgaben erstellen oder zuweisen und eine Umzugsanfrage genehmigen oder ablehnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Jederzeit einen Arbeitsplatz per Mobilgerät reservieren

Workplace Service Delivery for Mobile – Formular „Reservierung erstellen“ auf Now Mobile



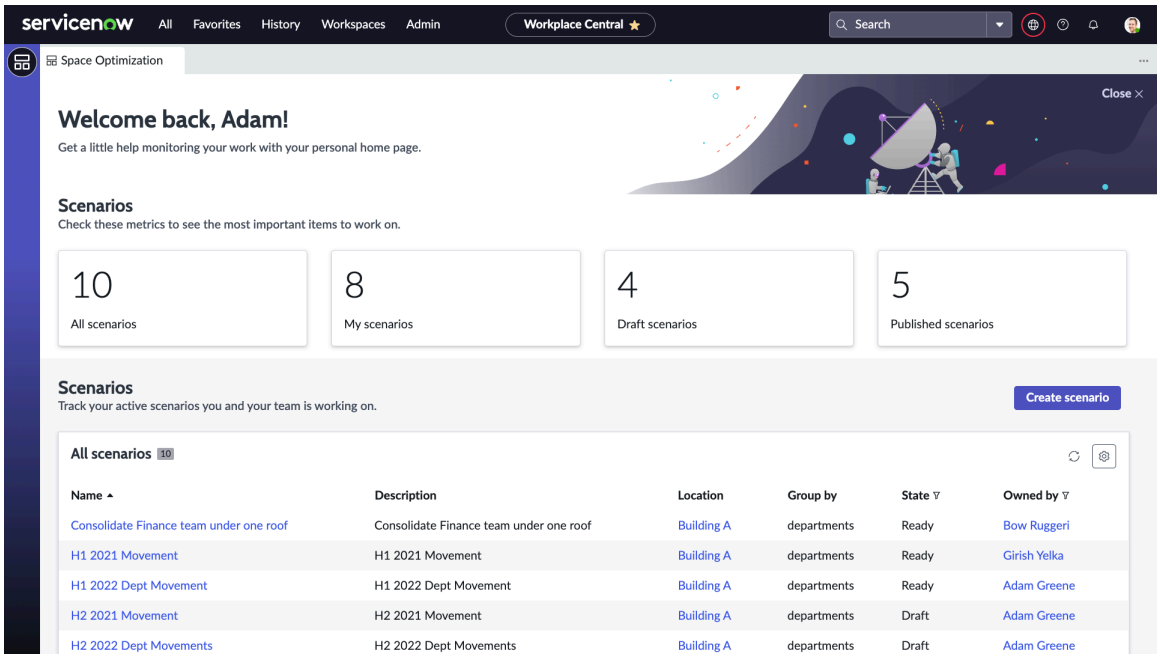
Nehmen Sie mit der Anwendung Workplace Service Delivery für Mobilgeräte eine einzelne Reservierung für einen Arbeitsplatz vor. Checken Sie jede Art von Reservierung ein oder aus. Ändern Sie eine Reservierung jederzeit per Mobilgerät.

Alle arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten von einem einzigen Arbeitsbereich aus ausführen

Planen Sie alle arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten von einem zentralen Ort aus, dem Workplace Central, und führen Sie sich auch dort aus.

Automatische Übersetzung

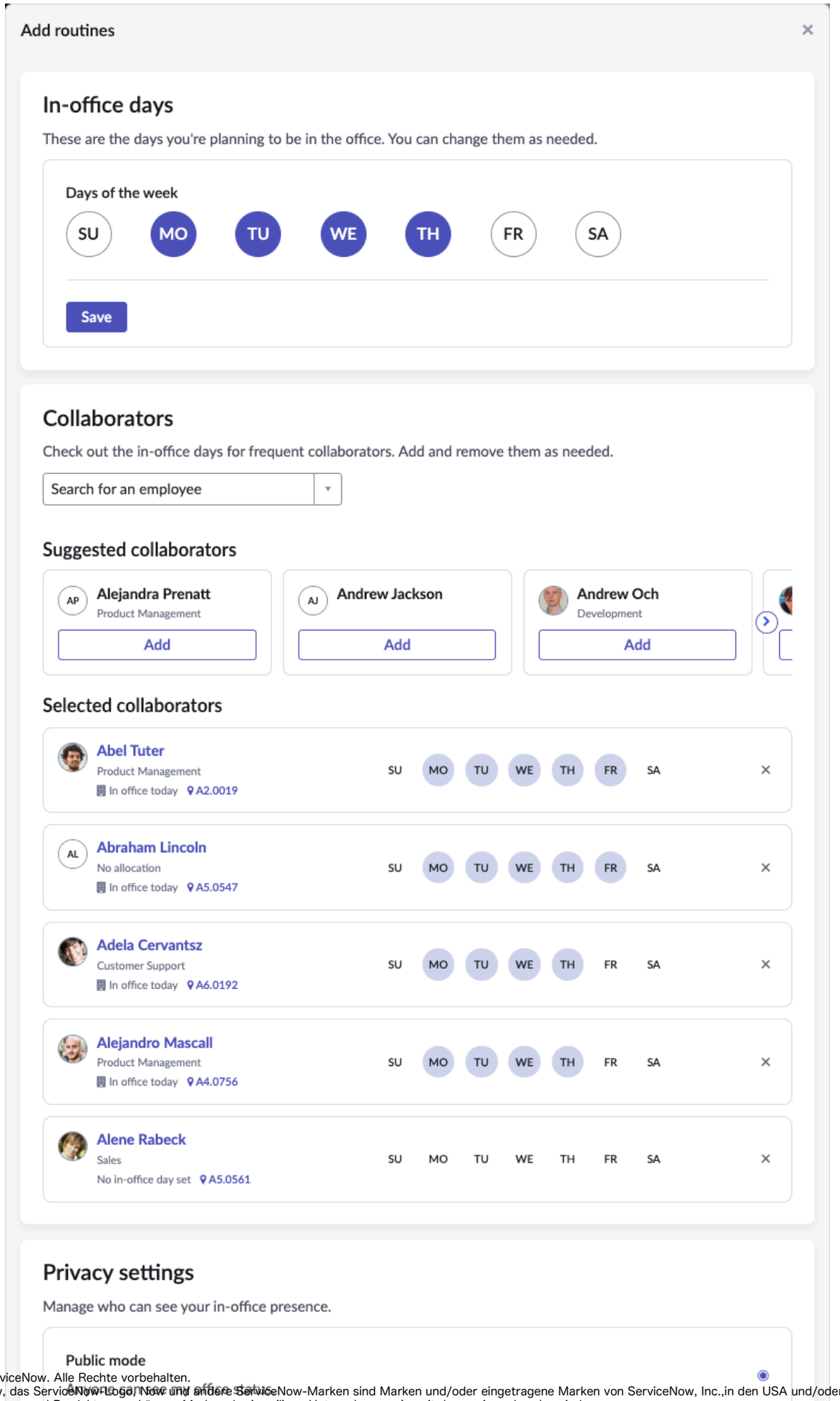
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Legen Sie Ihre Tage im Büro und mehr fest

Mit der Workplace Concierge-Anwendung können Sie Mitarbeiter die Tage festlegen, an denen sie im Büro sind. Mitarbeitern wird die Option Mitarbeiteranwesenheit zur Verfügung gestellt, mit der sie festlegen können, an welchen Wochentagen sie im Büro sein möchten. Sie können mit ihren Kollegen zusammenarbeiten und sie als Mitarbeitenden hinzufügen, um die Interaktion und Produktivität zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

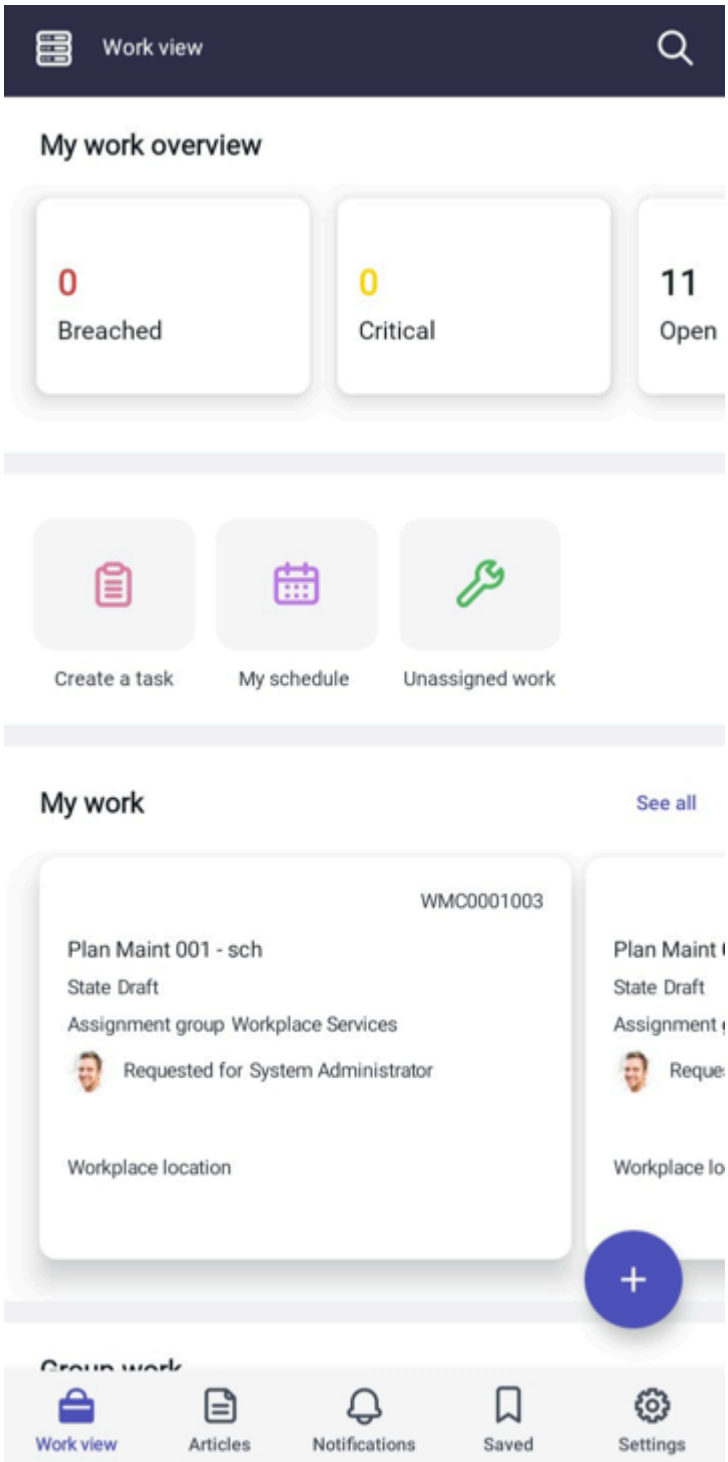


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

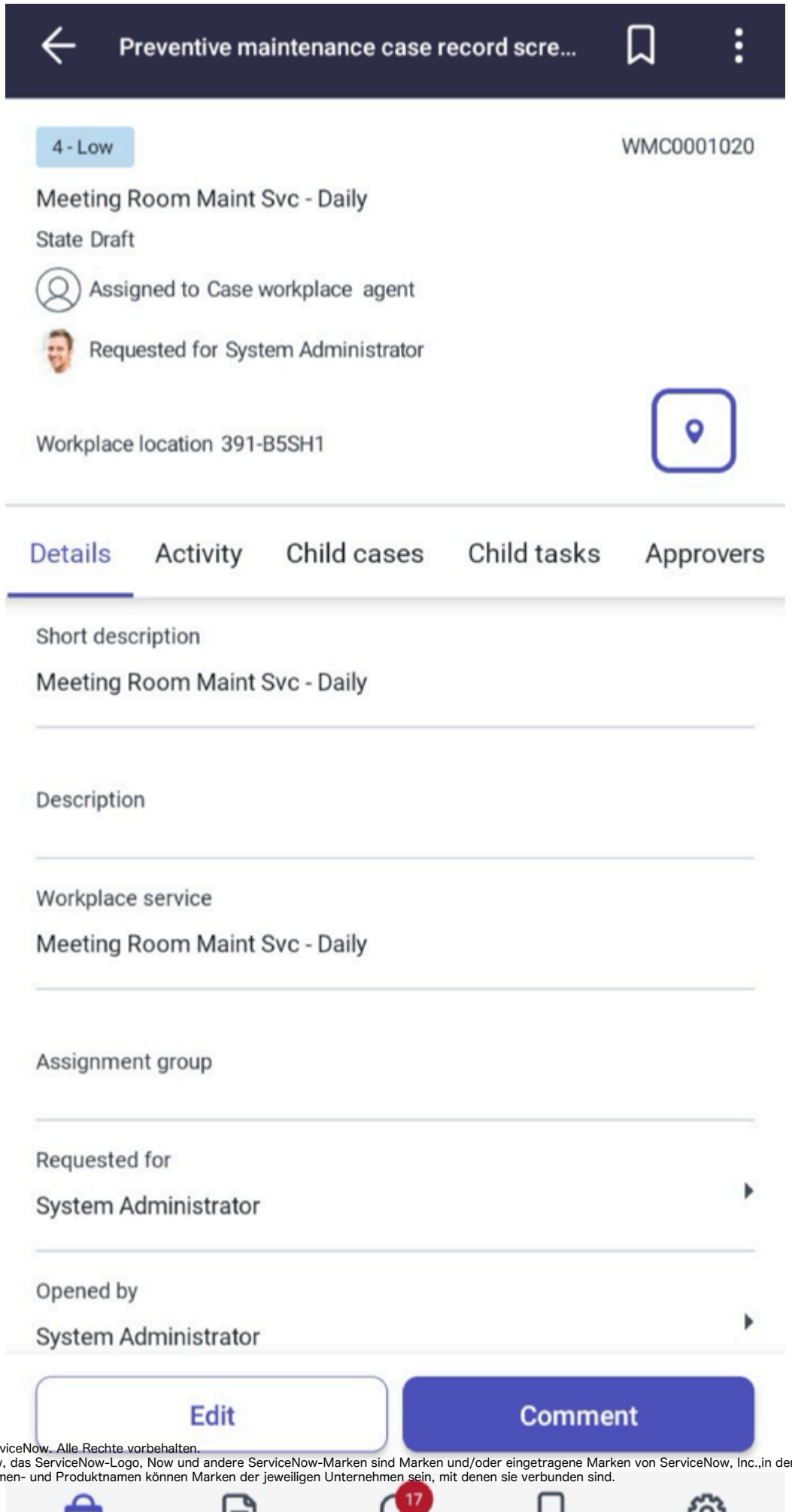
Verwalten Sie Arbeitsplatzfälle mit Ihrem Mobilgerät

Als Arbeitsplatz-Service Desk-Mitarbeiter können Sie Ihre Arbeitsplatzfälle jederzeit mit der Anwendung Workplace Agent für Mobilgeräte in der Mobile-Anwendung ServiceNow Agent bearbeiten. Als Arbeitsplatzmitarbeiter können Sie mit der Anwendung Arbeitsplatzfälle auf Ihrem Mobilgerät anstatt auf einem Desktop-Computer oder Laptop anzeigen, verwalten und erstellen.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

- Arbeiten Sie mit einem Implementierungsspezialisten zusammen, um Ihre gewünschten Geschäftsergebnisse zu erzielen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Customer Success Center .
- Lesen Sie die Produktdokumentation, beginnend mit Workplace Service Delivery Anwendungen.

Produkte

- Workplace Safety Management
- Workplace Reservation Management
- Workplace Case Management
- Workplace Visitor Management
- Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders
- Workplace Space Mapping
- Workplace Space Management
- Workplace Lease Administration
- Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in
- Workplace Move Management
- Workplace Service Delivery for Mobile
- Workplace Central
- Instandhaltungsmanagement für Arbeitsstätten
- Arbeitsplatz-Connectoren
- Arbeitsplatz-Concierge
- Workplace Agent für Mobilgeräte
- WSD für Microsoft Places

Workplace Service Delivery-Anwendungen

Mit ServiceNow® Workplace Service Delivery wird eine Suite von Anwendungen zur Verbesserung der Mitarbeiter-Experience am Arbeitsplatz bereitgestellt. Sie können die Arbeitsplatzverwaltung automatisieren und eine einheitliche Plattform für alle Mitarbeiterservices bereitstellen.

Mit Workplace Service Delivery installierte Anwendungen

ServiceNow® Workplace Service Delivery-Anwendungen helfen Ihrem Personal, arbeitsplatzbezogene Anforderungen effizienter zu verwalten.

Workplace Core

Mit der Anwendung ServiceNow® Workplace Core können Sie sicherere, verwaltete Prozesse für Mitarbeiter am Arbeitsplatz schaffen. Sie können Pläne für Sicherheitsabstände, Schichtzuweisungen und Hygienezeitpläne einrichten. Verwalten Sie die Arbeitsplatzzuteilung in Phasen. Workplace Core ist die Kernanwendung der Suite Workplace Service Delivery.

Management von Arbeitsplatz-Reservierungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anwendung ServiceNow® Management von Arbeitsplatz-Reservierungen erleichtert es Mitarbeitern, Besprechungsräume, Konferenzräume, Schreibtische und jeden reservierbaren Arbeitsplatzservice über das Service Portal zu reservieren.

Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

Mit der Anwendung ServiceNow® Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange können Sie den Typ der Anforderung analysieren, um festzustellen, ob die Anforderung eine Antwort durch einen Mitarbeiter oder eine automatisierte Aufgabe erfordert. Sie können vordefinierte Schritte erstellen, um eine Vielzahl von Anforderungen zu erfüllen.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten

Begrüßen Sie Ihre Gäste und außerhalb des Standorts tätigen Mitarbeiter mit einer reibungsloseren, problemloseren Experience. Verwenden Sie ServiceNow® Besuchermanagement für Arbeitsstätten, um Ihren Betrieb im Empfangsbereich zu optimieren und Ihre Gäste und externen Mitarbeiter zu begrüßen. Sie können Besucher registrieren und im Voraus planen, was sie benötigen.

Workplace-Kalender-Synchronisierung

Verbessern Sie die Reservierungs-Experience an Ihrem Arbeitsplatz, indem Sie Ihre Reservierungen mit Ihrem Kalenderanbieter mithilfe der Anwendung ServiceNow® Workplace-Kalender-Synchronisierung synchronisieren.

Workplace Space Mapping

Mit Space Mapping können Sie die bereits von Anwendungen wie Mappedin erstellten Gebäudepläne nutzen. Mithilfe der Integration von Space Mapping mit Mappedin können Sie die Daten als Gebäude, Stockwerke, Flächen und Räume importieren.

Workplace Space Management

Überwachen Sie jeden einzelnen Standort Ihres Unternehmens auf effiziente Weise mit ServiceNow® Workplace Space Management.

Verwaltung von Gewerbemietverträgen

Die ServiceNow® Verwaltung von Arbeitsplatzmieten ermöglicht Ihnen das Erstellen, Verwalten und Nachverfolgen von Arbeitsplatzverträgen über eine zentrale Oberfläche. Sie können auch Arbeitsplatzvertragsservices, Assets, Standorte und Dokumente hinzufügen und wichtige Daten nachverfolgen.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Reservieren Sie einen Arbeitsplatzbereich in weniger als einer Minute, ohne das Reservierungsportal zu verwenden. Mit dem Add-in „ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ können Sie eine Reservierung direkt mit Microsoft Outlook vornehmen.

Management von Arbeitsplatz-Umzügen

Mit der Anwendung ServiceNow® Workplace Move Management können Ihre Mitarbeiter ohne großen Aufwand und ohne die erforderliche manuelle Erlaubnis von einem Arbeitsort zum anderen umziehen. Verwalten und erfüllen Sie Umzugsanforderungen für Mitarbeiter in einfachen Schritten.

Workplace Service Delivery for Mobile

Greifen Sie auf Ihrem Mobilgerät mit ServiceNow Workplace Service Delivery for Mobile auf Ihre arbeitsplatzbezogenen Services und andere Informationen zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Verwalten Sie Arbeitsplätze mithilfe eines einzigen Arbeitsbereichs, 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung, effizienter. Als Administrator, Arbeitsplatzmanager, Platzplaner, Mietadministrator oder Mietmanager können Sie die Anwendung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung verwenden, um arbeitsplatzbezogene Aktivitäten wie das Planen, Überwachen, Anzeigen und Optimieren von Arbeitsplätzen in kürzerer Zeit auszuführen.

Indoor Mapping

Indoor Mapping bietet native Innenbereichskarten zum Erstellen von Zuordnungs-Experiences, einschließlich Navigation. Sie bietet interaktive Standortverzeichnisse und Orientierungshilfefunktionen. Anwender können in Echtzeit Innenräume von Arbeitsplätzen, Raumreservierungsstatus sowie andere Innen- und Außendetails für einen ausgewählten Campus, ein Gebäude und eine Etage visualisieren.

Instandhaltungsmanagement für Arbeitsstätten

Workplace Readiness and Maintenance Management Mit können Wartungsplaner am Arbeitsplatz die vorbeugende Wartung von Facility-Assets (Ständer usw.) und Soft Services (Haushalt usw.) planen.

Arbeitsplatz-Connectors

Arbeitsplatz-Connectors ist ein Integrations-Framework, das Mitarbeiterinteraktionen am Arbeitsplatz (z. B. Abzeichensysteme) nutzt, um mithilfe der Dashboards und Planungstools in der Lösung Workplace Service Delivery bessere Entscheidungen über die Raumnutzung zu treffen.

Arbeitsplatz-Assistent

Die Workplace Concierge-Anwendung ist eine Workplace Service Delivery -Anwendung, die als One-Stop-Anwendung entwickelt wurde, um Mitarbeiter bei ihrer Arbeitsplatz-Experience zu unterstützen. Sie können ihre Tage im Büro und weitere festlegen.

Workplace Agent für Mobilgeräte

Verwalten Sie alle Ihre Arbeitsplatzfälle und -aufgaben von unterwegs mit der Anwendung „Agent Workplace Services for Mobile“ in der Mobile-Anwendung ServiceNow Agent. Als Arbeitsplatzmitarbeiter können Sie mit der Anwendung Arbeitsplatzfälle auf Ihrem Mobilgerät anstatt auf einem Desktop-Computer oder Laptop anzeigen, verwalten und erstellen.

Workplace Core

Mit der Anwendung ServiceNow® Workplace Core können Sie sicherere, verwaltete Prozesse für Mitarbeiter am Arbeitsplatz schaffen. Sie können Pläne für Sicherheitsabstände, Schichtzuweisungen und Hygienezeitpläne einrichten. Verwalten Sie die Arbeitsplatzzuteilung in Phasen. Workplace Core ist die Kernanwendung der Suite Workplace Service Delivery.

Automatische Übersetzung

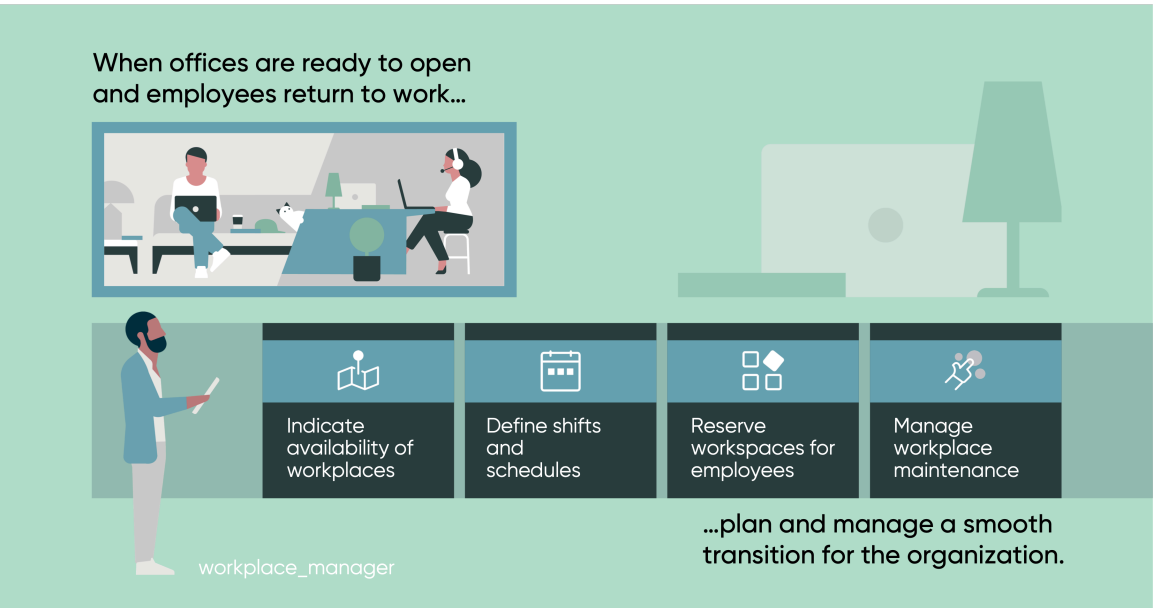
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Workplace Core.	**Konfigurieren** Konfigurieren Sie die Anwendung, und richten Sie die Arbeitsplatzdaten ein, um loszulegen.	**Verwalten** Überwachen Sie Arbeitsplatzaktivitäten, Genehmigungen, Reservierungen und mehr.
Anforderung Fordern Sie mitarbeiterbezogene Services an.	**Analytics- und Reporting-Lösungen** Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mithilfe von Dashboards und Berichten.	**Referenz** Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Workplace Core erkunden

Mit der Anwendung ServiceNow® Workplace Core können Sie gut gepflegte und verwaltete Prozesse für Mitarbeiter am Arbeitsplatz erstellen. Sie können verschiedene Einheiten Ihres Arbeitsplatzes verwalten, z. B. Arbeitsplatzstandorte, Wartung, Platzverwaltung, Reservierungen, Anforderungen, Besucher, Umzüge und mehr. Workplace Core ist die Kernanwendung der Suite Workplace Service Delivery.



Platzverwaltung

Arbeitsplatzadministratoren Ihres Unternehmens können Details für alle Arbeitsplatzstandorte hinzufügen, z. B.:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bereiche wie Mitarbeiterarbeitsplätze, Konferenzräume und Cafeterias
- Bürogebäude und Campus
- Regionen aller Standorte

Als Arbeitsplatzmanager können Sie Stockwerkspläne Ihres Unternehmens hochladen, damit Mitarbeiter verfügbare Flächen leichter anzeigen und auswählen können, wenn sie Arbeitsplatzreservierungen anfordern.

Vermeiden Sie große Menschenansammlungen oder lange Warteschlangen in der Umgebung Ihres Arbeitsplatzes, z. B. Cafeteria, Fitnessstudio sowie Ein- und Ausgangsbereiche, indem Sie Ankunftsintervalle festlegen und Mitarbeiter ihre Ankunft planen lassen.

Schichtverwaltung

Arbeitsplatzmanager können Schichten für Mitarbeiter erstellen und sie für bestimmte Zeiten und Tage planen. Sie können diese Daten verwenden, um mit der Planung der Belegung der Arbeitsplätze zu beginnen, indem sie Mitarbeiter und verfügbare Arbeitsplätze bestimmten Schichten zuweisen.

Beispielsweise können Arbeitsplatzmanager einen Zeitplan für die Vormittagsschicht mit Arbeitszeiten von 08:00 bis 13:00 Uhr erstellen. Sie können dieser Schicht dann basierend auf Unternehmensrichtlinien verfügbare Arbeitsplätze zuweisen. Diese zugewiesenen Arbeitsplätze können dann für Mitarbeiter reserviert werden, die während dieser Schicht im Büro arbeiten.

Schichtbesitzer können die Details der Schichten, die sie besitzen, überprüfen und ändern. Sie können auch Arbeitsplatzreservierungen und -anforderungen anzeigen, die für die Schichten gelten, für die sie verantwortlich sind.

Arbeitsplatzreservierungen

Anhand der Informationen über verfügbare Mitarbeiter und Arbeitsplätze können Arbeitsplatzmanager Arbeitsbereiche und -plätze für Mitarbeiter reservieren. Arbeitsplatzmanager können auch Reservierungen für mehrere Mitarbeiter gleichzeitig generieren. Sowohl der Mitarbeiter als auch der Arbeitsplatzmanager werden per E-Mail über Reservierungen benachrichtigt.

Mitarbeiter können Arbeitsplatzreservierungen anfordern, wenn sie ins Büro zurückkehren möchten. Mithilfe interaktiver Stockwerkspläne können sie Arbeitsplätze für einen bestimmten Datumsbereich, einen einzelnen Tag oder einige Stunden reservieren. Abhängig von Ihren organisatorischen Richtlinien erfordern Reservierungsanfragen dabei möglicherweise eine Genehmigung für eine Bestätigung.

Wenn die Arbeitsplatzprofile aller Mitarbeiter eingerichtet sind, werden von der Anwendung mithilfe der in der Arbeitsplatz-Profiltabelle gespeicherten Daten automatisch verfügbare Arbeitsplätze für Mitarbeiter zugewiesen.

Workplace Service Delivery bietet erweiterte Optionen für die Arbeitsplatzreservierung in Management von Arbeitsplatz-Reservierungen. Weitere Informationen finden Sie unter Management von Arbeitsplatz-Reservierungen.

Arbeitsplatzaufgaben

Arbeitsplatzmanager können Wartungsaktivitäten, die am Arbeitsplatz für jede Schicht geplant sind, überwachen. Sie können auch Zeitpläne für geplante oder

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bedarfsgesteuerte Wartungsaufgaben erstellen und Berichte generieren, um den Fortschritt dieser Aktivitäten nachzuverfolgen.

Arbeitsplatz-Dashboard

Mithilfe von Datenvisualisierungen können Sie die Verfügbarkeit von Arbeitsplätzen und den Belegungsgrad Ihrer Bürostandorte auswerten und den Fortschritt von Arbeitsplatzaufgaben auf dem Arbeitsplatz-Dashboard überwachen.

Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

Als Arbeitsplatzmanager können Sie Mitarbeiter in die Lage versetzen, arbeitsplatzbezogene Anforderungen zu stellen. Mit der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange können Sie Services konfigurieren, mit denen Mitarbeiter ihre Anforderungen stellen können.

Als Fallmanager können Sie die von den Mitarbeitern in Form von Arbeitsplatzfällen gestellten Anforderungen verwalten. Sie können Aufgaben und Unteraufgaben nach Bedarf erstellen und verschiedene andere Aktionen ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange.

Besucherverwaltung

Verwalten Sie die am Arbeitsplatz erwarteten Besucher. Registrieren Sie Besucher und verwalten Sie ihren Besuch, z. B. das Einholen einer Besuchervereinbarung, das Drucken ihres Besucherabzeichens und vieles mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Besuchermanagement für Arbeitsstätten.

Verwalten Sie Arbeitsplatzumzüge

Arbeitsplatzmanager können mit der Anwendung die Umzugsanforderungen von Mitarbeitern verwalten. Sie können das erwartete Start- und Fälligkeitsdatum nachverfolgen, bis zu dem ein Umzug erfüllt werden muss. Sie können verschiedene andere Aktionen ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Management von Arbeitsplatz-Umzügen.

Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Sparen Sie als Arbeitsplatzmanager Zeit, indem Sie sich auf alle Ihre wichtigen Arbeitsplatzaktivitäten in einem einzigen Arbeitsbereich, Workplace Central, konzentrieren. Die Arbeitsplatzzentrale ist ein Arbeitsbereich, der unter Mitarbeiter-Centerverfügbar ist. Es handelt sich um einen zentralen Arbeitsbereich, in dem Sie alle Dashboards überprüfen, Raumzuteilungsaktivitäten durchführen, Umzugsanforderungen verwalten, Reservierungen verwalten und vieles mehr können. Weitere Informationen finden Sie unter 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung.

Hinweis:

In Workplace Core [sn_wsd_core] Version 2.19.0 und höher ist der Navigationspfad für das Arbeitsplatz-Serviceportal nicht im Suchmenü des Anwendungskontexts **AlleArbeitsplatz-Core**verfügbar. Über die Startseite des Mitarbeiter-Center-Portals können Sie auf den Arbeitsplatzservice zugreifen. Wählen Sie **Arbeitsplatzservice**, **Standortsicherheit**aus. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservices im Mitarbeiter-Center-Portal.

Workplace Core-Kunden, die Workplace Core Version 2.18.1 und höher verwenden, können über auf das Arbeitsplatz-Serviceportal zugreifen **Alle** > **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit anderen Workplace Service Delivery-Anwendungen verwenden

Workplace Core ist die Kernanwendung von ServiceNow® Workplace Service Delivery. Verwenden Sie sie zusammen mit anderen Anwendungen, die Teil der Suite sind. Informationen zu anderen in der Suite verfügbaren Anwendungen finden Sie unter Workplace Service Delivery-Anwendungen.

Alle Safe Workplace Suite -Anwendungen sind im ServiceNow Store verfügbar.

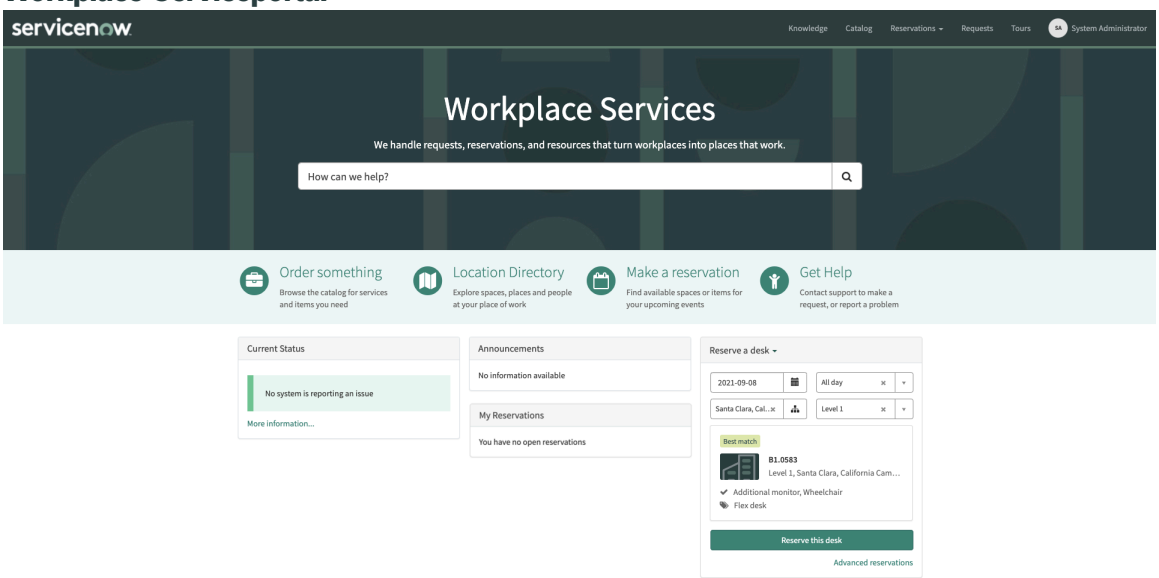
Workplace-Serviceportal

Das Workplace-Serviceportal ist ein Selfserviceportal für Mitarbeiter, das Arbeitsplatzservices von einem zentralen Standort aus bereitstellt. Mitarbeiter können Reservierungen vornehmen, Knowledge Base-Artikel anzeigen, Anforderungen übermitteln und überprüfen und Hilfe über den Chat-Support von Virtual Agent erhalten.

Hinweis:
In Workplace Core [sn_wsd_core] Version 2.19.0 und höher ist der Navigationspfad für das Arbeitsplatz-Serviceportal in der Kontextmenüsuche der Anwendung nicht verfügbar **Alle** > **Workplace Core**. Über die Startseite des Mitarbeiter-Center-Portals können Sie auf den Arbeitsplatzservice zugreifen **Arbeitsplatzservice** > **Sicherheit am Standort**. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservices im Mitarbeiter-Center-Portal.

In Workplace Core Version 2.18.1 und höher ist der Navigationspfad in der Suche des Anwendungskontextmenüs verfügbar, und Sie können über auf das Arbeitsplatz-Serviceportal zugreifen **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatz-Serviceportal**.

Workplace-Serviceportal



Im Workplace-Serviceportal haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Öffnen Sie das Reservierungsportal, und nehmen Sie Reservierungen für Besprechungsräume, Schreibtische oder andere reservierbare Arbeitsplatzelemente vor.
- Eine Reservierung für ein Zeitfenster können Sie auch direkt über das Reservierungs-Widget auf der Startseite vornehmen.
- Registrieren Sie Besucher im Voraus, und planen Sie deren Besuch. Sie können einen Gast oder einen externen Kollegen für eine bestimmte Zeitdauer oder für einen ganzen Tag registrieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie die am besten bewerteten Knowledge Base-Artikel an, und durchsuchen Sie sie, um die Informationen zu finden. Während der Eingabe werden im Suchfeld Vorschläge basierend auf Stichwörtern angezeigt.
- Zeigen Sie Ihre Anforderungen und Genehmigungen an (wenn Sie ein Genehmiger sind).
- Zeigen Sie das Standortverzeichnis Ihrer Organisation an. Suchen Sie nach einem Mitarbeiter, einer Fläche oder einem beliebigen Arbeitsplatzstandort auf der Weltkarte.

Hinweis:
Um die Karten im Standortverzeichnis und in Management von Arbeitsplatz-Reservierungen anzuzeigen, verwenden Sie Mappedin und Indoor Mapping. Weitere Informationen zur Verwendung von Stockwerksplänen finden Sie unter Workplace Space Mapping.

- Senden Sie Anforderungen bezüglich allgemeiner Anfragen, der Registrierung von Besuchern, schichtbasierten Reservierungen und andere Anforderungen.
- Chatten Sie mit einem Virtual Agent, um Anforderungen zu übermitteln und eingereichte Anforderungen anzuzeigen.
- Senden Sie eine allgemeine Hilfeanforderung, indem Sie aus einer Liste von Servicekatalogelementen auswählen.
- Stellen Sie eine Umzugsanfrage, um von einem Ort an einen anderen umzuziehen.
- Fordern Sie ein neues Möbelstück an.

Arbeitsplatzservices im Mitarbeiter-Center-Portal

Nutzen Sie arbeitsplatzbezogene Services nicht nur über das Workplace-Serviceportal, sondern auch über das Mitarbeiter-Center-Portal. Das Mitarbeiter-Center-Portal ist ein einheitliches Portal, das alle mitarbeiterbezogenen Services an einem Ort zusammenführt.

Über das Portal Mitarbeiter-Center können Mitarbeiter eine Arbeitsplatzanforderung für eine Abteilung stellen. Über das Portal Mitarbeiter-Center können Sie einen Arbeitsplatzservice anfordern, der Ihnen im Portal [Workplace-Serviceportalzur Verfügung steht. Mit dem Content Taxonomy-Framework können Sie die Basistaxonomie „Mitarbeiter“ ändern, um Ihre Arbeitsplatzservices als untergeordnete Themen bereitzustellen.

Um Arbeitsplatzservices im Mitarbeiter-Center-Portal zu aktivieren, müssen die folgenden Plugins und Anwendungen installiert sein:

- Plugin „Mitarbeiter-Center“ (sn_ex_sp). Weitere Informationen finden Sie unter: Plugins für das Mitarbeiter-Center
- Plugin „Employee Experience Taxonomy“ (sn_ect)
- Workplace Service Delivery (sn_wsd) mit allen -Anwendungen.

Hinweis:
Bevor Sie das Plugin „Workplace Service Delivery“ (sn_wsd) installieren, vergewissern Sie sich, dass Sie über das neueste „Mitarbeiter-Center“-Plugin verfügen.

Workplace Service Delivery-Taxonomie in Mitarbeiter-Center

Nachdem Sie die erforderlichen Plugins installiert haben, wird die Option **Arbeitsplatzservices** auf der Homepage Mitarbeiter-Center angezeigt. Wählen Sie diese Option, um Arbeitsplatzserviceanforderungen zu stellen.

Die Option **Arbeitsplatzservices** erweitert die Liste der verfügbaren Arbeitsplatzservices in der folgenden Taxonomiestruktur:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Furniture and Supplies** (Möbel und Zubehör): Fordern Sie Möbel oder Geräte für Ihren Arbeitsplatz oder ein Meeting an.
- **Events**: Registrieren Sie einen Gast oder Kollegen für einen Besuch oder ein bevorstehendes Event.
- **Sicherheit am Standort**: Stellen Sie arbeitsplatzbezogene Anforderungen wie allgemeine Reservierungen und schichtbasierte Reservierungen. Zeigen Sie das Standortverzeichnis an, und fügen Sie eine Schicht oder eine Aufgabe hinzu. Planen Sie Ihre Ankunft.
- **Wartung**: Fordern Sie die Änderung Ihrer Büroeinrichtung an oder stellen Sie eine allgemeine Anfrage. Fügen Sie die Definition einer geplanten Aufgabe hinzu.

Arbeitsplatzservices im Mitarbeiter-Center-Portal aktivieren

Die Basistaxonomie „Mitarbeiter“ wird bei der Installation des Plugins „Employee Experience Taxonomy“ installiert. Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Arbeitsplatzservices im Mitarbeiter-Center-Portal zu aktivieren:

- Passen Sie die Taxonomie an. Kopieren Sie zuerst die Basistaxonomie und nehmen Sie dann die erforderlichen Änderungen vor.
- Erstellen Sie den Inhalt, z. B. Einen Arbeitsplatzservice-Datensatzersteller erstellen oder Knowledge Base-Artikel.
- Ordnen Sie die Inhalte der Taxonomie zu.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiter-Center einrichten

Einheitliche Taxonomie für Mitarbeiter-Center

-Thema erstellen

Virtual Agent für Workplace Service Delivery

Workplace Service Delivery stellt Ihnen zugestellte Konversationen in Virtual Agent] bereit, einem automatisierten Chatbot, mit dem Mitarbeiter Services anfordern oder Fragen stellen können. Virtual Agent ist unter Mitarbeiter-Center] verfügbar, wo Mitarbeiter alle arbeitsplatzbezogenen Informationen finden können.

Weitere Informationen zu Virtual Agentfinden Sie unter Virtual Agent .

Vordefinierte Virtual Agent-Themen für Workplace Service Delivery

Als Mitarbeiter können Sie den Chatsupport Virtual Agent verwenden, der in Workplace-Serviceportal] verfügbar ist, um Arbeitsplatzservices anzufordern oder den Status eines angeforderten Services zu erfahren. Sie können das Chat-Symbol ( ), das unten rechts im Portal angezeigt wird, wählen, um eine Konversation mit Virtual Agentzu beginnen.

Mit Workplace Service Delivery Virtual Agent können Sie Anforderungen stellen und Aktualisierungen in Bezug auf Reservierungen, Besucherregistrierungen und Anforderungen von Arbeitsplatzservices anzeigen. Die folgenden vordefinierten Themen sind im Chatbot Workplace Service Delivery Virtual Agent verfügbar:

Management von Arbeitsplatz-Reservierungen

- Erstellt eine Reservierung für einen Standort
- Zeigen Sie Reservierungen für den aktuellen Tag an

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erfahren Sie, wann Ihre Reservierung beginnt oder erfolgt
- Reservierung stornieren

Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

- Arbeitsplatzservices anfordern
- Zeigen Sie den Status Ihrer übermittelten Fälle an
- Zeigen Sie die Fälle an, die auf die Annahme warten

Besuchermanagement für Arbeitsstätten

- Einen Gast registrieren
- Zeigen Sie Ihre erwarteten Besucher für den aktuellen Tag an
- Sehen Sie, wann die Ankunft Ihres Besuchers erwartet wird
- Registrierten Besucher stornieren

Virtual Agent für Workplace Service Delivery aktivieren

Um Virtual Agent für Workplace Service Deliveryzu aktivieren, aktivieren Sie die folgenden Plugins:

1. Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), das das Framework Virtual Agent bereitstellt.
2. Aktivieren Sie das Plugin Workplace Core (sn_wsd_core).

Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent für Workplace Service Delivery aktivieren.

Workplace Core konfigurieren

Installieren Sie die Anwendung Workplace Core, und geben Sie Ihre Arbeitsplatzdaten an, um mit der Verwendung zu beginnen. Konfigurieren oder ändern Sie Ihre vorhandenen Kalkulationstabellen. Laden Sie Ihren Stockwerksplan hoch, um die Daten abzurufen.

Workplace Core installieren

Sie können die Anwendung Workplace Core installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Diese Anwendung enthält optionale Demodaten.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Komponenten werden mit der Installation der Anwendung Workplace Core installiert:

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Workplace Core installierte Komponenten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die ServiceNow Store auf der Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Versionshinweise zum Versionsverlauf .
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Wenn Ihre Anwendung andere Anwendungen erfordert, installieren Sie diese zuerst, falls dies noch nicht geschehen ist.

   Im Rahmen der Installation der Anwendung werden auch die abhängigen Anwendungen oder Plugins automatisch installiert, wenn sie nicht bereits installiert sind.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Einige Anwendungen enthalten Demodaten. Es handelt sich dabei um Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Demodaten für eine Store-Anwendung während der Installation nicht laden, ist ein späteres Laden nicht möglich.
6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Arbeitsplatzdaten bereitstellen

Geben Sie in der Anwendung Workplace Core Daten zu Ihrem Arbeitsplatz an, damit Sie Mitarbeitern effizient Schichten zuweisen und Arbeitsbereiche für diese Schichten festlegen können.

Arbeitsbereich-Datensatz

Die für jeden Arbeitsbereichsdatensatz verfügbaren Informationen sind:

- Region
- Site
- Campus
- Gebäude
- Stockwerk
- Bereich
- Platz

Jede Bezeichnung muss einen eindeutigen Bezeichner verwenden. Wenn Sie beispielsweise das vierte Stockwerk in Gebäude 7 angeben, würden Sie das Stockwerk „7–4" und nicht nur „4" nennen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten für mehrere Arbeitsstandorte eingeben

Wenn Sie eine große Organisation haben, sollten Sie eine Tabelle verwenden, die die globalen Datensatzinformationen wie Regionen, Gebäude und Standorte enthält, damit Sie keine sich wiederholenden Informationen für jeden Arbeitsbereichsdatensatz manuell eingeben müssen. Sie können die Informationen, die Sie bereits in die Anwendung eingegeben haben, entweder in eine Tabelle exportieren oder in einer vorhandenen Arbeitsbereichstabelle verwenden. Anschließend importieren Sie die Tabelle mit den vollständigen Daten des Arbeitsbereichs in Massenform in die Anwendung.

- Wenn Sie über eine bereits vorhandene Tabelle verfügen, müssen Sie zuerst die Spalten-Header und Daten der globalen Informationen so konvertieren, dass sie den ServiceNow-Datensatznamen und Bezeichnernummern entsprechen. Sie führen dann einen Massenimport dieser Daten in die Anwendung Workplace Core durch, um Arbeitsbereiche zuzuweisen.

  Beispiel: Die Tabelle Ihrer Organisation verwendet den Namen „Standort“ für Standorte oder „Geb. 1“ für jedes Gebäude 1 an jedem Standort. Sie müssen den Spalten-Header der Tabelle „Standort“ in „Standorte“ ändern und jedes „Geb. 1“ in den eindeutigen Bezeichner aus den Anwendungsdatensätzen von Workplace Core ändern.

- Wenn Sie keine vorhandene Tabelle haben, geben Sie die sich wiederholenden globalen Informationen ein, die Sie nicht für jeden Bereich manuell eingeben möchten. Die Daten für jedes Feld müssen einen eindeutigen Bezeichner haben. Anschließend exportieren Sie die Informationen aus der Anwendung in eine Tabelle, in der Sie nur die Flächeninformationen manuell eingeben müssen.

Stockwerkspläne

Die Now Platform unterstützt für Stockwerkspläne Dateien im Drawing eXchange Format (.dxf). Sie können die Layer auswählen, die Sie für Endbenutzer-Stockwerkspläne benötigen, und die Attribute (Tags) konfigurieren, die Feldern zugewiesen werden sollen. Informationen zum Exportieren einer AutoCAD-Datei (.dwg) in eine Datei im Drawing eXchange-Format (.dxf) finden Sie in der Dokumentation Ihrer AutoCAD-Version.

Stellen Sie vor dem Hochladen einer .dxf-Datei mit Ihren AutoCAD-Designern Folgendes sicher:

- Die Datei verwendet Blockreferenzen und keinen ein- oder mehrzeiligen Text für Flächenbeschriftungen.
- Die Blockattribute besitzen verständliche Tags.
- Für die Blockreferenzen sind entsprechende Attributwerte festgelegt.

Hinweis:
Es wird dringend empfohlen, Blöcke zu verwenden. Verwenden Sie keine Textobjekte.

Mit dem Hochladen eines Stockwerksplans wird ein Stockwerksdatensatz erstellt. Alle Arbeitsbereiche des Stockwerks werden automatisch der zugehörigen Liste „Flächen“ des Stockwerks-Datensatzes hinzugefügt.

Datensätze für Arbeitsplatzdaten erstellen

Erstellen Sie individuelle Datensätze für Ihre Arbeitsbereiche, Stockwerke, Bürogebäude und Arbeitsplatzstandorte in der Anwendung Workplace Core. Fügen Sie entweder neue Daten ein, oder fügen Sie den vorhandenen Arbeitsplatzdaten Datensätze hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Details verfügen:

- Arbeitsplatzdaten für Ihr Unternehmen
- Daten von Arbeitsbereichen, die als verfügbar markiert werden können

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei einer kleinen Anzahl von Arbeitsbereichen können Sie die Informationen für jeden Arbeitsbereich bis hinunter zur Ebene „Flächen” einzeln eingeben.

Wenn Sie über viele Arbeitsstandorte verfügen, möchten Sie möglicherweise Folgendes tun:

1. Ein Gerüst wiederholter globaler Informationen erstellen.
2. Informationen zu den einzelnen Bereichen in einer Tabelle hinzufügen.
3. Die Tabelle in die Anwendung importieren.

   Weitere Informationen zum Importieren finden Sie unter Tabelle für den Import von Arbeitsplatzdaten konfigurieren.

Wenn Sie Stockwerkspläne haben, können Sie Datensätze bis zur Gebäudeebene erstellen. Beim Hochladen der Stockwerkspläne werden die Daten der Stockwerke und der mit diesen Stockwerken verbundenen Plätze geladen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**.
2. Wählen Sie das entsprechende Modul aus.
   Erstellen Sie die Datensätze in der folgenden Reihenfolge:
   - Regionen
   - Sites
   - Campusse
   - Gebäude
   - Stockwerke
   - Bereiche
   - Flächen
   - Bestellung

   Wenn Sie beispielsweise Standorte für Ihre Büros erstellen möchten, wählen Sie **Standorte**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Hinweis:
   - Die Sichtbarkeit einiger der folgenden Felder hängt vom ausgewählten Modul ab.
   - Sie können Felder, die für Ihr Unternehmen nicht zutreffen, leer lassen.

   Die Felder im Formular unterscheiden sich je nachdem, welches Modul Sie ausgewählt haben. Das folgende Formular kann beispielsweise für Gebäude verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gebäudeformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Arbeitsbereichs. Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen Namen eingeben. Wenn z. B. das Feld **Gebäude** auf **1C** und das Feld **Platz** auf **WST 1C 1601** festgelegt sind, lautet ein geeigneter Wert für das Feld **Name** folgendermaßen: 1C-16. **Hinweis:** Verwenden Sie keine Arbeitsplatzstandorte mit gleichem Namen, da dies den Reservierungsprozess beeinflusst.
Region	Region, in der sich das Büro befindet. Wenn sich Ihre Organisation in mehreren Regionen befindet, wählen Sie die Region aus, in der sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Site	Standort des Bürocampus. Wenn sich in einer Region mehrere Standorte befinden, wählen Sie den Standort aus, an dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Campus	Name des Campus, von dem aus das Büro operiert. Wenn sich an einem Standort mehrere Campus befinden, wählen Sie den Campus aus, auf dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Gebäude	Name des Bürogebäudes für diesen Arbeitsbereich. Wenn sich mehrere Gebäude in einer Region befinden, wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Stockwerk	Name oder Nummer des Stockwerks, in dem sich dieser Arbeitsbereich befindet.
Bereich	Name des Bereichs auf dem Bürostockwerk.
Verwaltet von Gruppe	Gruppe, die alle arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Verwaltet von	Arbeitsplatzmanager, der alle arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Zeitzone	Zeitzone des Standorts, an dem sich das Gebäude befindet.
Aktiv	Option, die angibt, ob diese Fläche aktiv ist.
Ist reservierbar	Option, die angibt, ob die Flächen für diese Arbeitsplatzeinheit zur Reservierung verfügbar sind. Wenn Sie z. B. ein Gebäude nicht als reservierbar markieren, wären die Stockwerke, Bereiche und Räume dieses Gebäudes nicht für eine Reservierung verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Straße	Straßendetails des Standorts, an dem sich das Gebäude befindet.
Stadt	Stadt, in der sich das Gebäude befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesland/Kanton, in dem sich das Gebäude befindet.
Postleitzahl	Postleitzahl des Standorts, an dem sich das Gebäude befindet.
Platztyp	Typ der Bürofläche. Informationen zum Konfigurieren eines neuen Platztyps finden Sie unter Platztyp-Konfigurationen hinzufügen.
Breitengrad	Breitengrad eines Campus oder Gebäudes. Der Breitengrad wird in der Karte des Workplace-Serviceportal-Standortverzeichnisses angezeigt.
Längengrad	Längengrad eines Campus oder Gebäudes. Der Längengrad wird in der Karte des Workplace-Serviceportal-Standortverzeichnisses angezeigt.
Datenschutz und -einstellung für Mitarbeiterstandort aktivieren	Datenschutzeinstellung für den Standort für das Gebäude. Die folgenden Optionen werden bereitgestellt: ○ **Keine**: Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie keine bestimmten Datenschutzeinstellungen für das Gebäude haben. Wenn Sie diese Option festlegen, wird die von Ihrer Organisation festgelegte Datenschutzeinstellung berücksichtigt. Standardmäßig ist das Feld auf **Keine** festgelegt. ○ **Kein Datenschutz**: Wählen Sie diese Option aus, wenn keine Datenschutzanforderungen gelten. ○ **Nur Arbeitsplatzprofile**: Wählen Sie diese Option aus, um Datenschutz für Arbeitsplatzprofile festzulegen. ○ **Nur Reservierungen**: Wählen Sie diese Option aus, um Datenschutz für Arbeitsplatzreservierungen festzulegen. ○ **Reservierungen und Arbeitsplatzprofile**: Wählen Sie diese Option aus, um Datenschutz für Arbeitsplatzprofile und Arbeitsplatzreservierungen festzulegen.
Mitarbeitern erlauben, Standortdatenschutz bei Reservierungen zu überschreiben	Geben Sie an, ob Mitarbeiter den Standortdatenschutz beim Reservieren von Plätzen, die zu diesem Gebäude gehören, außer Kraft setzen sollen. Das Feld bietet die folgenden Überschreibungsoptionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Keine**: Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie keine besonderen Datenschutzanforderungen haben. Wenn Sie diese Option festlegen, wird die von Ihrer Organisation festgelegte Einstellung zum Überschreiben des Standortdatenschutzes berücksichtigt. Standardmäßig ist das Feld auf **Keine** festgelegt. ○ **Ja**: Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie möchten, dass Mitarbeiter die Datenschutzeinstellung überschreiben, die für den Standort konfiguriert ist, den sie reservieren möchten. ○ **Nein**: Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie verhindern möchten, dass Mitarbeiter die Datenschutzeinstellung überschreiben, die für den Standort festgelegt ist, den sie reservieren möchten.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Datensatz des Arbeitsplatzstandorts wird hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

- Wenn Sie Stockwerkspläne für Ihren Arbeitsplatz haben, können Sie sie hochladen, um Stockwerks- und Arbeitsbereichsdaten zu erstellen und anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatz-Stockwerksplan hochladen.
- Wenn Sie Massendaten für Arbeitsbereiche mithilfe einer Tabelle eingeben und importieren, finden Sie weitere Informationen unter Tabelle für den Import von Arbeitsplatzdaten konfigurieren.
- Wenn Sie alle Arbeitsplatzdaten hinzugefügt haben, können Sie Mitarbeiterschichten definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Schichten für den Arbeitsplatz definieren.

Arbeitsplatz-Stockwerksplan hochladen

Laden Sie Dateien im Drawing eXchange-Format (.dxf) der Stockwerkspläne hoch, die Sie konfigurieren und zum Reservieren von Platz für Ihre Mitarbeiter verwenden können.

Vorbereitungen
Verwenden Sie Arbeitsplatz-Stockwerkspläne, um einen Platz in Workplace Core zu finden und zu reservieren. Um die Karten im Standortverzeichnis und in Management von Arbeitsplatz-Reservierungen anzuzeigen, verwenden Sie Mappedin und Indoor Mapping. Weitere Informationen zur Verwendung von Stockwerksplänen finden Sie unter Workplace Space Mapping.

Um Probleme beim Rendern Ihres Stockwerksplans zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass die Größe des Anhangs dxf.json maximal 5 MB beträgt. Zum Anzeigen der Größe laden Sie die Datei dxf.json herunter, und zeigen Sie die Dateieigenschaften an. Wenn die Datei größer als 5 MB ist, haben Sie folgende Möglichkeiten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Arbeiten Sie mit Ihren AutoCAD-Designern zusammen, um sicherzustellen, dass Flächen als Blöcke (nicht ein- oder mehrzeiliger Text) dargestellt werden.
- Stellen Sie sicher, dass die Blockreferenzattribute ordnungsgemäß festgelegt sind, und versuchen Sie erneut, die Datei dxf.json zu importieren.
- Legen Sie für die Eigenschaft `com.glide.attachment.max_get_size` einen Wert größer oder gleich der Dateigröße von dxf.json fest. Weitere Informationen finden Sie unter Anhänge verwalten .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Laden Sie den Stockwerksplan hoch**.

   In Workplace Core Version 2.19.0 und höher ist der Navigationspfad zum **Hochladen des Stockwerksplans** in der Suche des Anwendungskontextmenüs nicht verfügbar **Alle** > **Workplace Core**.

   In Workplace Core Version 2.18.11 und höher ist der Navigationspfad in der Suche über das Kontextmenü der Anwendung verfügbar **Alle** > **Workplace Core** > **Stockwerkplan hochladen**.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Arbeitsplatz-Stockwerk verwalten“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine eindeutige Zahl, die automatisch von der Anwendung generiert wird und den Stockwerksplan identifiziert
Name	Name des Stockwerksplans. **Hinweis:** Seien Sie spezifisch, und achten Sie bei der Benennung Ihrer Stockwerkspläne auf eine einheitliche Namenskonvention.
Region	Geografische Lage des Gebäudes, das durch den Stockwerksplan dargestellt wird. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste“, um eine Liste der Regionen anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Site	Der Standort des Büros oder des Campus in einer Region. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste“, um eine Liste der Standorte anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Campus	Name des Campus, wenn an einem Standort mehrere Gebäude vorhanden sind

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gebäude	Name eines bestimmten Gebäudes, wenn an einem Campus mehrere Gebäude vorhanden sind.
Aktiv	Option zum Angeben, dass aktiv ist.
Ist reservierbar	Option, die angibt, ob der Flächenmanager diesen Plan für die Verwendung durch Mitarbeiter reservieren kann.
Verwaltet von Gruppe	Die Gruppe, die die Flächenreservierung für den Stockwerksplan verwaltet. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste” , um eine Liste der Gruppen anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Verwaltet von	Der Arbeitsplatzmanager der Gruppe, der die Flächenreservierung für den Stockwerksplan verwaltet. Wählen Sie das Symbol „Nachschlagen mit Liste” , um eine Liste der Gruppenmanager anzuzeigen, die Sie auswählen können.

3. Wählen Sie das Anhangssymbol , und laden Sie die Datei im Drawing eXchange-Format (.dxf) hoch. Nachdem Sie Ihre .dxf-Datei angehängt und den Stockwerksplan importiert haben, wird die .dfx-Datei in Ihren Anhängen in eine dxf.json-Datei konvertiert. Entfernen Sie keine dieser Dateien, da andernfalls Ihr Grundriss nicht angezeigt wird. Außerdem darf die Dateigröße von dxf.json maximal 5 MB betragen. Versuchen Sie, während des Importvorgangs weniger Ebenen in der .dxf-Datei auszuwählen.
4. Wählen Sie **Weiter**.
5. Wählen Sie in der Spalte „Ebenen auswählen” auf der rechten Seite die Ebenen aus, die auf dem Plan angezeigt werden sollen.
   Beispiel: Sie möchten nicht, dass Elektroräume, Küchen, Lagerräume oder andere Elemente beim Rendern im Stockwerksplan angezeigt werden.
6. Wählen Sie **Rendern** aus.
   Der Stockwerksplan erscheint auf der Registerkarte **Vorschau**. Verwenden Sie Ihren Cursor, um den Stockwerksplan zu vergrößern oder zu verkleinern.
7. Wählen Sie **Weiter**.
8. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Tags an Felder zuweisen

Feld	Beschreibung
AutoCAD-Tag	Das Tag, das Sie den Flächenfeldern zuordnen möchten. Tags identifizieren Flächen im Stockwerksplan und stammen aus der hochgeladenen .dxf-Datei.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die angezeigten Tags stammen von dem, was Sie in der Spalte **Ebenen auswählen** ausgewählt haben. **Hinweis:** Wenn keine AutoCAD-Tags angezeigt werden, können Sie mit der AutoCAD-Software Text oder Textobjekte in Blockreferenzen umwandeln.
Flächenfeld	Das Feld in der Tabelle „Fläche" [sn_wsd_core_space], dem Sie das Tag zuordnen möchten Beispielsweise können Sie ein Attribut namens „ROOM_NAME" mit dem Feld **Name** verknüpfen und ihm eine höhere Rangfolge geben, sodass es der zweite Teil des Namens ist. Das Flächenfeld stellt einen bestimmten Standort auf dem Stockwerksplan dar, den Sie einem Mitarbeiter zuweisen können.
Reihenfolge	Bestimmt die Verarbeitungsreihenfolge für die Zuordnung des AutoCAD-Tags zum Flächenfeld. **Hinweis:** Niedrigere Zahlen werden zuerst verarbeitet.

9. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse
Ein neuer Stockwerksdatensatz wird mit dem zugehörigen Stockwerksplan erstellt. Die zugehörige Liste „Flächen" wird mit allen Arbeitsbereichen auf diesem Stockwerk ausgefüllt.

Arbeitsplatz-Stockwerksplan aktualisieren

Aktualisieren Sie einen Arbeitsplatz-Stockwerksplan, indem Sie einen neuen Plan hochladen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Stockwerke**.
2. Wählen Sie das Stockwerk, das Sie aktualisieren möchten.
3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Update floor plan** (Stockwerksplan aktualisieren).
4. Wählen Sie **Anhänge verwalten**, löschen Sie die aktuelle Stockwerksplandatei und hängen Sie die neue Stockwerksplandatei an.
   Sie können jeweils nur eine .dxf-Datei hochladen.
5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Wählen Sie in der Spalte „Ebenen auswählen" die Ebenen aus, die auf dem Stockwerksplan angezeigt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Sie möchten nicht, dass Elektroräume, Küchen, Lagerräume oder andere Elemente beim Rendern im Stockwerksplan angezeigt werden.

7. Wählen Sie **Rendern** aus.
   Der Stockwerksplan erscheint auf der Registerkarte **Vorschau**. Verwenden Sie Ihre Maus, um den Stockwerksplan zu vergrößern oder zu verkleinern.
8. Wählen Sie **Weiter**.
9. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Tags an Felder zuweisen

Feld	Beschreibung
AutoCAD-Tag	Tags aus der hochgeladenen .dxf-Datei identifizieren Flächen im Stockwerksplan. Die angezeigten Tags stammen von dem, was Sie in der Spalte **Ebenen auswählen** ausgewählt haben. **Hinweis:** Wenn keine AutoCAD-Tags angezeigt werden, können Sie mit der AutoCAD-Software Text oder Textobjekte in Blockreferenzen umwandeln.
Flächenfeld	Das Feld in der Tabelle „Fläche" [sn_wsd_core_space], dem Sie das Tag zuordnen möchten Beispielsweise können Sie ein Attribut namens „ROOM_NAME" mit dem Feld **Name** verknüpfen und ihm eine höhere Rangfolge geben, sodass es der zweite Teil des Namens wird.
Reihenfolge	Bestimmt die Verarbeitungsreihenfolge für die Zuordnung des AutoCAD-Tags zum Flächenfeld. **Hinweis:** Niedrigere Zahlen werden zuerst verarbeitet.

10. Wählen Sie **Vorschau der Änderungen** und überprüfen Sie auf der Registerkarte **Vorschau der Änderungen** die Änderungen, die Sie vornehmen möchten, bevor Sie sie bestätigen.
11. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse

Folgende Änderungen finden statt:

- Zuordnungswerte werden ausgefüllt.
- Vorhandene Flächen, die nicht mehr übereinstimmen, werden gelöscht.
- Wenn alte Flächen umbenannt wurden, ersetzen die neuen die alten.
- Alle Reservierungen werden gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein ursprünglicher Stockwerksdatensatz wird mit dem zugehörigen Stockwerksplan aktualisiert. Die zugehörige Liste „Flächen“ wird ebenfalls aktualisiert. Um Ihre Änderungen anzuzeigen, wechseln Sie zu **Aktualisierungsprotokoll des Stockwerksplans**.

Tabelle für den Import von Arbeitsplatzdaten konfigurieren

Durch einen Massenimport der Daten aller Arbeitsplätze in die Anwendung Workplace Core über eine Tabelle können Sie die manuelle Eingabe redundanter Daten für jeden Arbeitsplatz vermeiden, was Zeit und Aufwand spart.

Mithilfe einer Tabelle, die die globalen Informationen für Ihre Arbeitsstandorte enthält, können Sie nur die charakteristischen Flächeninformationen eingeben, anstatt Informationen wie Region, Standort, Gebäude und Stockwerk von Hand wiederholt eingeben zu müssen. Sie können entweder eine Excel-Tabelle aus den Daten erstellen, die Sie in die Anwendung Workplace Core eingegeben haben, oder eine vorhandene Arbeitsplatztabelle ändern.

Vorhandene Arbeitsbereichstabelle konfigurieren

Passen Sie die Informationen in der vorhandenen Arbeitsbereichstabelle Ihres Unternehmens an, um zu vermeiden, dass Sie sich wiederholende Informationen für jeden Arbeitsbereich manuell eingeben müssen. Anschließend können Sie die Daten in Ihre ServiceNow-Instanz importieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Tabelle mit den Arbeitsbereichsdaten Ihres Unternehmens haben, müssen Sie diese an die Datensatzinformationen in Ihrer ServiceNow-Instanz anpassen.

Dieses Beispiel beschreibt, wie Sie die Stockwerksinformationen für Ihre Arbeitsbereichsdaten ändern. Wiederholen Sie diese Anweisungen, um die Felder für Gebäude, Campus, Standort und Region entsprechend zu ersetzen.

Prozedur

1. Ändern Sie die Daten in der Tabelle so, dass sie mit den Datensatzinformationen in Ihrer ServiceNow-Instanz übereinstimmen.

   a. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung** > **Stockwerke**.

   b. Suchen Sie den gewünschten Stockwerksdatensatz, und öffnen Sie ihn.

   c. Kopieren Sie den Feldwert von **Nummer**.

   d. Fügen Sie den Wert anstelle von „Stockwerk 1“ in die Excel-Tabelle ein.

      Im Beispiel wird der folgende Beispieleintrag für Arbeitsbereiche verwendet, die zu Stockwerk 1 von Gebäude 1 auf dem Campus 2 in Florida, USA gehören:

      - FLOR0001694 steht für Stockwerk 1
      - BLDG0001028 steht für Gebäude 1
      - CMPS0001013 steht für Florida Campus 2

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- SITE0001007 steht für Florida
- RGIN0001002 steht für USA

Hinweis:
Sie können die Spalte **Bereich** ausschließen, da sie nicht zwingend erforderlich ist. Geben Sie einen Dummy-Wert in die Spalte ein, statt sie leer zu lassen.

A	B	C	D	E	F	G	H	I
Name	**Area**	**Floor**	**Building**	**Campus**	**Site**	**Region**	**Is reservable**	**Active**
B 1F 1 001		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 002		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 003		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE
B 1F 1 004		Floor 1	Building 1	Florida Campus 2	Florida	USA	TRUE	TRUE

2. Fügen Sie in der Arbeitsbereichstabelle in der Spalte **Name** einzelne Arbeitsbereichsinformationen hinzu.
3. Speichern Sie die Tabelle.

Arbeitsplatzdaten-Tabelle erstellen

Erstellen Sie eine Microsoft Excel-Tabelle aus den Daten, die Sie in Workplace Core eingegeben haben, damit Sie keine globalen Informationen wie den Standort oder die Gebäudenamen für jeden Arbeitsbereich manuell eingeben müssen. Anschließend können Sie die Daten in Ihre ServiceNow-Instanz importieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei einer großen Anzahl von Arbeitsstandorten empfiehlt es sich, eine Tabelle zu erstellen, die Sie dann in Ihre ServiceNow-Instanz importieren können, damit Sie nicht globale Informationen wie die Standort- oder Gebäudenamen für jeden Arbeitsbereich von Hand eingeben müssen.

Hinweis:
Wenn Sie bereits eine Arbeitsbereichstabelle für Ihr Unternehmen haben, befolgen Sie die Anweisungen in Vorhandene Arbeitsbereichstabelle konfigurieren, um sie für den Export der Daten anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung**.
2. Wählen Sie das Modul für die kleinste Einheit aus, für die Sie die Daten wiederholen möchten.

   Wenn Sie Datensätze z. B. für globale Informationen für Regionen, Standorte, Gebäude und Stockwerke erstellt haben, wählen Sie **Stockwerke**.

3. **Wahlweise:** Passen Sie die anzuzeigenden Spalten an.
   Beispielsweise können Sie die Spalte **Campus** ausblenden, wenn Ihr Unternehmen keinen Campus hat, indem Sie einen Dummy-Wert eingeben, statt die Spalte leer zu lassen.
4. Exportieren Sie die Daten, indem Sie eine beliebige Spalte auswählen und halten oder mit der rechten Maustaste auf sie klicken. Wählen Sie anschließend **Exportieren** und **Excel (.xlsx)** aus.
   Die Daten werden aus der Anwendung exportiert, sodass Sie sie als Excel-Datei herunterladen können.
5. Wählen Sie **Herunterladen** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Fügen Sie in der Arbeitsbereichstabelle in der Spalte **Name** einzelne Arbeitsbereichsinformationen hinzu.
7. Speichern Sie die Tabelle.

Nächste Maßnahme

Arbeitsbereichsdaten aus einer Excel-Tabelle importieren

Virtual Agent für Workplace Service Delivery aktivieren

Aktivieren Sie Virtual Agent für Workplace Service Delivery, um Mitarbeitern über eine Chatoberfläche Anwenderhilfe zu bieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), das das Framework Virtual Agent bereitstellt.
- Aktivieren Sie das Plugin Workplace Core (sn_wsd_core).

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die ServiceNow Store auf der Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Versionshinweise zum Versionsverlauf .
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Wenn Ihre Anwendung andere Anwendungen erfordert, installieren Sie diese zuerst, falls dies noch nicht geschehen ist.

   Im Rahmen der Installation der Anwendung werden auch die abhängigen Anwendungen oder Plugins automatisch installiert, wenn sie nicht bereits installiert sind.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Einige Anwendungen enthalten Demodaten. Es handelt sich dabei um Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Hinweis:
   Wenn Sie die Demodaten für eine Store-Anwendung während der Installation nicht laden, ist ein späteres Laden nicht möglich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Installieren**.

> **Wichtig:**
> Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Now Assist in Virtual Agent für Workplace Service Delivery konfigurieren

Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, Reservierungsanforderungen mithilfe einer Konversations-Experience zu übermitteln, die auf generativer KI basiert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ihre Mitarbeiter können Now Assist in Virtual Agent nutzen, um Arbeitsplatzartikel zu reservieren, Kollegen hinzuzufügen, Besucher einzuladen und zusätzliche Services, wie z. B. Catering, hinzuzufügen. Sie können Benutzern Konversations-Experiences für Flows Workplace Service Delivery bereitstellen.

Weitere Informationen zu Now Assist in Virtual Agent finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent .

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Release [Xanadu befinden und die folgenden Anwendungen in Ihrer Instanz installiert sind. Wenn sie nicht installiert sind, fügen Sie die Anwendungen aus dem hinzu ServiceNow Store .

- Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD)

  Weitere Informationen zur Anwendung finden Sie unter Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD).

- Management von Arbeitsplatz-Reservierungen

  Weitere Informationen zur Anwendung finden Sie unter Management von Arbeitsplatz-Reservierungen.

- Besuchermanagement für Arbeitsstätten

  Weitere Informationen zur Anwendung finden Sie unter Besuchermanagement für Arbeitsstätten.

  Besuchermanagement für Arbeitsstätten gilt für den Themenblock „ **Besucher zu Reservierung** hinzufügen“ und ist optional.

- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

  Weitere Informationen zur Anwendung finden Sie unter Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange.

  Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange gilt für die Themenblöcke **Catering zu Reservierung** hinzufügen und ist optional.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die folgenden Themenblöcke werden standardmäßig veröffentlicht:

- Fügen Sie der Reservierung Catering hinzu
- Zoom zur Reservierung hinzufügen
- Fügen Sie der Reservierung Besucher hinzu

Um die zugehörigen Subflows auszuführen, müssen Sie die erforderliche Anwendung installieren und die Funktion in der Konfiguration des reservierbaren Moduls aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Wählen Sie in] in der Liste LLM-Assistent die Option **Now Assist in Virtual Agent aus**.
3. Veröffentlichen Sie das Thema „ **Platz** reservieren“.
   Weitere Informationen zum Veröffentlichen von Themen finden Sie unter Publish a Virtual Agent topic .
   Das Thema „Platz reservieren“ wurde veröffentlicht und kann ab Virtual Agentverwendet werden.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie ein reservierbares Modul, um ähnliche Arbeitsplatzelemente in einer Kategorie zu gruppieren. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.
  - Aktivieren Sie Links zu virtuellen Besprechungen für Ihre Reservierung, indem Sie einen Anbieter für virtuelle Besprechungen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anbieter virtueller Besprechungen konfigurieren.
  - Stellen Sie zusätzliche Services, wie z. B. Catering, für die Reservierungen bereit, indem Sie Arbeitsplatzservices erstellen und diese zu Ihren Arbeitsplatzstandorten hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservice für die Bereitstellung eines zusätzlichen Service für eine Reservierung erstellen.
- Wählen Sie die Portale und Kanäle aus, in denen Virtual Agent angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Configuring Now Assist in Virtual Agent .

  Hinweis:
  Durch Auswahl von Workplace-Serviceportal für Now Assist in Virtual Agent wird die vorhandene NLU-Experience ersetzt.

- Verwenden Sie Virtual Agent, um ein Arbeitsplatzelement zu reservieren, Services hinzuzufügen, Kollegen hinzuzufügen oder Besucher einzuladen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden von Themen [Now Assist in Virtual Agent für Workplace Service Delivery.

Sicherheitsaktivitäten am Arbeitsplatz verwalten

Überwachen Sie Ihre Arbeitsplatzaktivitäten. Führen Sie mit der Anwendung Workplace Core arbeitsplatzbezogene Aktionen aus, z. B. Import von Daten, Verwaltung von Standorten und Konfiguration anderer arbeitsplatzbezogener Einstellungen.

Arbeitsbereichsdaten aus einer Excel-Tabelle importieren

Importieren Sie Ihre Arbeitsbereichsdaten aus einer Excel-Tabelle in die Anwendung Workplace Core.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Schließen Sie Tabelle für den Import von Arbeitsplatzdaten konfigurieren ab.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Daten laden**.
2. Wählen Sie **Vorhandene Tabelle**.
3. Wählen Sie im Feld **Importsatztabelle Platzbereitstellung [sn_wsd_core_space_staging]**.
4. Wählen Sie im Feld **Importquelle** die Option **Datei**.
5. Wählen Sie **Datei wählen** und wählen Sie die Excel-Quelltabelle aus.
6. **Wahlweise:** Geben Sie in das Feld **Blattnummer** die Arbeitsblattnummer und in das Feld **Headerzeile** die Header-Zeilennummer ein.
7. Wählen Sie **Absenden** aus.
   Die importierten Daten sind jetzt in der neuen Importsatztabelle verfügbar.
8. Wählen Sie **Umwandlung ausführen**.

   Wichtig:
   Vergewissern Sie sich, dass im Feld „Importsatz“ „sn_wsd_core_space_staging“ angezeigt wird und die Zuordnung „Space Transform map -sn_wsd_core_space“ ausgewählt wurde.

9. Wählen Sie **Umwandeln**.
10. **Wahlweise:** Stellen Sie sicher, dass die Datensätze in die Tabelle „Spaces“ importiert wurden, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung** > **Flächen**

Nächste Maßnahme
Schichten für den Arbeitsplatz definieren

Zugehörige Informationen
Import ausführen

Eine Transform Map erstellen

Platztyp-Konfigurationen hinzufügen

Konfigurieren Sie die verschiedenen Platztypen, die an Ihrem Arbeitsplatz verfügbar sind. Sie können Plätze basierend auf verschiedenen Platztypen hinzufügen. Mit den Platztypen können Mitarbeiter die verschiedenen Arten von Plätzen identifizieren, die auf einer Etage in einer Mappedin-Stockwerkskarte verfügbar sind

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Administration** > **Platztyp-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Platztyp-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name des Platztyps
Code	Code für den Platztyp. Der Code kann auch ein Name sein.
Tabelle	Tabelle des Platztyps. Das Feld wird automatisch auf **Platz [sn_wsd_core_space]** festgelegt. Wenn der Platztyp ein Raum ist, wählen Sie **Raum [sn_wsd_core_room]**.
Anwendung	Anwendung des Platztyps. Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Vergewissern Sie sich, dass **Workplace Safety Management** ausgewählt ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Platztyps
Verfügbar für	Option zum Festlegen des Benutzertyps, für den der Platztyp verfügbar ist

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse
Der Platztyp ist konfiguriert. Sie können diesen Platztyp auswählen, während Sie einen Platz oder eine Typzuordnung erstellen.

Arbeitsplatzstandort blockieren

Blockieren Sie einen Arbeitsplatzstandort für einen bestimmten Zeitraum. Der blockierte Arbeitsplatzstandort ist während des angegebenen Zeitraums für keine Art von Reservierung im Management von Arbeitsplatz-Reservierungen-Reservierungsportal verfügbar.

Vorbereitungen
Hinweis:
Der blockierte Standort ist nur im Management von Arbeitsplatz-Reservierungen-Reservierungsportal nicht zur Reservierung verfügbar.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Arbeitsplatzstandorte wie eine Region, einen Ort, einen Campus, ein Gebäude, eine Etage, einen Bereich, einen Raum oder eine Fläche blockieren. Wenn Sie einen Standort blockieren, ist der Standort für keine Art von Reservierung im Management von Arbeitsplatz-Reservierungen-Reservierungsportal verfügbar. Aufgrund der Blockierung werden alle vorhandenen Reservierungen am Arbeitsplatzstandort automatisch storniert.

Sie können einen Standort auch direkt blockieren. Öffnen Sie den Standort und klicken Sie im Formular auf die Option **Standort blockieren**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Standort blockieren**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Standort blockieren“

Feld	Beschreibung
Nummer	Die Nummer des Standorts. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Standort	Der Standort, den Sie blockieren möchten
Geöffnet von	Der Benutzer, der den Standort blockiert
Grund	Der Grund für die Sperrung des Standorts. Wählen Sie aus einer Liste der verfügbaren Optionen aus.
Anmerkung	Ein Kommentar, der den Grund für die Blockierung des Standorts oder wichtige Informationen erläutert
Aktiv	Option zum Aktivieren der Blockieraktion
Fortschrittsstatus	Der aktuelle Fortschrittsstatus der Blockaktion
Startzeit	Die Startzeit des Blocks
Endzeit	Die Endzeit des Blocks

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Der Arbeitsplatzstandort ist während des angegebenen Zeitraums blockiert. Sie können während dieses Zeitraums keine Reservierungen für den Standort im Management von Arbeitsplatz-Reservierungen-Reservierungsportal vornehmen. Alle vorhandenen Reservierungen an diesem Arbeitsplatzstandort werden storniert.

Konfigurieren Sie die Arbeitsplatzentität und -entitätstypen

Erstellen Sie eine Geschäftshierarchie basierend auf den Betrieben Ihrer Organisation. Arbeitsplatzstandorte basierend auf dem Unternehmen zuordnen, dem sie zugeordnet sind. Konfigurieren Sie Arbeitsplatz-Entitätstypen und Arbeitsplatz-Entitäten, um die Struktur zu erstellen. Fügen Sie beispielsweise Entitätstypen wie Geschäftsbereiche, Marketingeinheiten und zugehörige Arbeitsplatzentitäten wie ITSM, Facilitys usw. hinzu.

Mit den Workplace Core -Anwendungen können Sie Ihre Arbeitsplatzstandorte basierend auf Kostenstelle, Abteilung und Arbeitsplatzentität klassifizieren. Die auf Entitäten basierende Zuordnung am Arbeitsplatz hilft Ihnen beim Erstellen einer organisierten Geschäftsstruktur, in der Sie Hierarchien auf Basis von über- und untergeordneten Elementen konfigurieren und verschiedene arbeitsplatzbezogene Aktivitäten verwalten können. Sie können eine Struktur erstellen, die dem Geschäft Ihres Unternehmens entspricht, indem Sie Arbeitsplatz-Entitätstypen und Arbeitsplatz-Entitäten konfigurieren. Sie können Standorte basierend auf dem Geschäft zuordnen, dem sie zugeordnet sind.

Als Arbeitsplatzmanager können Sie Bereichszuteilungen basierend auf den festgelegten Entitätsebenen verwalten und eine ordnungsgemäße Bereichsauslastung je nach Geschäft sicherstellen. Sie können Daten im Stapelplan und in der Stockwerkskarte basierend auf den von Ihnen konfigurierten Arbeitsplatzentitäten visualisieren. Sie können die Platzzuteilungen eines Gebäudes basierend auf Arbeitsplatzentitäten anzeigen. Sie können jederzeit einen Raum auswählen und seine Hierarchieebene erfahren, d. h. die Details des über- und untergeordneten Elements, falls vorhanden. Mit diesem geschäftsbasierten Hierarchiemodell, also der Zuteilung auf Basis der Arbeitsplatzentität,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können Sie den Platzverbrauch jedes Unternehmens in Ihrer Organisation steuern. Mit dem Platzoptimierungs-Dashboard können Sie auch Daten basierend auf den verschiedenen konfigurierten Arbeitsplatzentitäten visualisieren. Weitere Informationen zur Funktionsweise von Arbeitsplatzentitäten und anderen Zuteilungen finden Sie unter Zuteilung – Typen, Einstellung und Auswirkung.

Wichtig:
Sie können kein Szenario basierend auf Arbeitsplatzentitäten erstellen. Sie können die kartenbasierte Bereichsverwaltung für Arbeitsplatzentitäten nur anzeigen und vornehmen.

Sie können Ihre Arbeitsplatzstandorte jederzeit filtern und verschiedene Aktionen einfach und direkt für diese Entitäten ausführen. Mit der Anwendung können Sie für jeden Entitätstyp eine Reihenfolge angeben, auf deren Grundlage eine Hierarchie festgelegt wird. Für eine Hierarchie mit über- und untergeordneten Elementen können Sie auch direkte Aktionen für ein übergeordnetes Element ausführen, wenn Sie diese in den untergeordneten Entitäten implementieren möchten.

Mit der hierarchiebasierten Konfiguration können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Mit den Entitätszuordnungsoptionen können Sie verschiedene Entitätstypen erstellen und ihre Ebene festlegen. Wenn Sie Arbeitsplatzentitäten erstellen, können Sie sie diesen Entitätstypen zuweisen.
- Sie können die Reihenfolge eines Entitätstyps basierend auf seiner Ebene in der Hierarchie festlegen. Je niedriger die Reihenfolge, desto höher wird der Entitätstyp in der hierarchischen Struktur festgelegt. Der am niedrigsten geordnete Entitätstyp wird auf der höchsten Ebene in der Hierarchie festgelegt. Wenn Sie beispielsweise ABC mit der Reihenfolge 1000 und XYZ mit der Reihenfolge 600 festlegen, wird XYZ in der Hierarchieebene ganz oben platziert und ABC ganz unten.
- Sie können jederzeit die Option **Weitergabe** verwenden, wenn Sie die Arbeitsplatzentität an untergeordnete Standorte weiterleiten möchten. Weitere Informationen zur Funktionsweise einer Zuteilung finden Sie unter Zuteilung – Typen, Einstellung und Auswirkung.
- Sie können eine Arbeitsplatzentität aktivieren oder deaktivieren. Durch die Deaktivierung einer Arbeitsplatzentität wird auch die untergeordnete Arbeitsplatzentität deaktiviert.

Wichtig:
Sie können eine Arbeitsplatzentität nicht aktivieren, wenn das übergeordnete Element inaktiv ist.

Fügen Sie einen Arbeitsplatz-Entitätstyp hinzu

Erstellen Sie einen Entitätstyp gemäß Ihren organisatorischen Anforderungen. Sie können Ihre Arbeitsplatzentitäten unter diesem Entitätstyp gruppieren und verschiedene Aktionen für alle Entitäten ausführen, die zu diesem Typ gehören.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Arbeitsplatzmanager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Arbeitsplatz-Entitätstypen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Entitätstyp“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Entitätstyp. Zum Beispiel Geschäftsbereich, Marketingeinheiten, Projekte und mehr.
Entitätszuordnungsspalte	Referenzspalte der Arbeitsplatzentität aus der Tabelle „Arbeitsplatzentität“, in der die Informationen zur denormalisierten Arbeitsplatzentität gespeichert werden.
Bestellung	Reihenfolge eines Entitätstyps basierend auf seiner Ebene in der Hierarchie. Je niedriger die Reihenfolge, desto höher wird der Entitätstyp in der hierarchischen Struktur festgelegt. Der am niedrigsten geordnete Entitätstyp wird auf der höchsten Ebene in der Hierarchie festgelegt. Wenn Sie beispielsweise ABC mit der Reihenfolge 1000 und XYZ mit der Reihenfolge 600 festlegen, wird XYZ in der Hierarchieebene ganz oben platziert und ABC ganz unten.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Entitätstyps.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Der Entitätstyp wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie einem Entitätstyp Arbeitsplatzentitäten hinzu

Fügen Sie einem Entitätstyp Arbeitsplatzentitäten hinzu

Erstellen Sie Arbeitsplatzentitäten basierend auf der Geschäftsstruktur Ihrer Organisation. Geben Sie den Entitätstyp an, zu dem sie gehören. Sie können auch ein übergeordnetes Element für die Entität basierend auf ihrer Hierarchie angeben.

Vorbereitungen
Fügen Sie einen Arbeitsplatz-Entitätstyp hinzu

Erforderliche Rolle: Arbeitsplatzmanager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie eine Arbeitsplatzentität, und ordnen Sie sie einem Entitätstyp zu, damit sie problemlos klassifiziert werden kann. Weisen Sie die Entität einem übergeordneten Element zu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Arbeitsplatzentitäten**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Arbeitsplatzentität“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Arbeitsplatzentität.
Übergeordnet	Übergeordnetes Element der Arbeitsplatzentität.
Entitätstyp	Entitätstyp, zu dem die Arbeitsplatzentität gehört.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Arbeitsplatzentität.
Verwaltet von Gruppe	Gruppe, die die Arbeitsplatzentität verwaltet. Benutzer der ausgewählten Gruppe erhalten eine Benachrichtigung, wenn eine Zuteilung für die Entität abläuft.
Verwaltet von	Benutzer, der die Arbeitsplatzentität verwaltet. Der ausgewählte Benutzer erhält eine Benachrichtigung, wenn eine Zuteilung für die Entität abläuft.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Die Arbeitsplatzentität wird erstellt und dem ausgewählten übergeordneten Element und Entitätstyp zugewiesen.

Nächste Maßnahme
Weitere Informationen zur Funktionsweise von Arbeitsplatzentitäten und anderen Zuteilungen finden Sie unter Zuteilung – Typen, Einstellung und Auswirkung.

Um die Spalte „Entitätszuordnung“ für vorhandene Arbeitsplatzentitäten auszufüllen, stellt die Anwendung die folgenden Flows bereit:

- Legen Sie die**Hierarchie von Grund auf über den Subflow fest**: Führen Sie diesen Flow aus, um die Entitätszuordnungsspalten für die gesamte Hierarchie neu zu berechnen.
- **Entitätsaktualisierungen über Subflow verarbeiten**: Dieser Flow wird täglich ausgeführt, um die Zuordnungsspalten für Arbeitsplatzentitäten nur für die Arbeitsplatzentitäten zu aktualisieren, für die die Spalte „update_type“ festgelegt ist.

Favoritenoption für Workplace-Serviceportal aktivieren

Ermöglichen Sie Mitarbeitern, einen Arbeitsplatzstandort als Favoriten festzulegen, während sie Workplace-Serviceportal verwenden. Führen Sie die Integration mit Mitarbeiter-Servicecenter durch, um die Favoritenoption zu konfigurieren.

Vorbereitungen
Um die Favoritenoption für Workplace-Serviceportal zu aktivieren, stellen Sie sicher, dass Sie die aktuellen Versionen der folgenden Anwendungen und Plugins installiert haben:

- Employee Center Core (sn_ex_sp)
- Plugin „Employee Experience Taxonomy“ (sn_ect)
- Employee Experience Foundation (sn_ex_emp_fd)

Erforderliche Rolle: esc_admin oder sn_wsd_core.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die Favoritenoption, damit Mitarbeiter einen beliebigen Arbeitsplatzstandort als Favoriten festlegen können. Die Mitarbeiter können ihre bevorzugten Standorte jederzeit anzeigen, indem sie auf der Mitarbeiter-Center-Homepage die Registerkarte **Favoriten** auswählen. Die Standorte, die sie als ihre Favoriten festlegen, werden bei der Suche nach verfügbaren Standorten für eine Reservierung mit oberster Priorität angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Favoriten** > **Bevorzugte Inhaltskonfiguration**.
2. Stellen Sie sicher, dass im Formular „Bevorzugte Inhaltskonfiguration“ die folgenden Inhaltstypen aufgeführt sind:
   - Schreibtische (sn_wsd_core_space)
   - Räume (sn_wsd_core_rooms)
3. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Portale**.
4. Führen Sie in der Liste der Serviceportale die folgenden Aktionen aus:
   a. Gehen Sie zu **Arbeitsplatzservices**.
   b. Legen Sie in der Spalte **Favoriten aktivieren** die Option auf **true** fest.

Ergebnisse

Die Option „Favoriten“ ist für Mitarbeiter aktiviert, damit sie einen beliebigen Arbeitsplatzstandort als Favoriten festlegen können.

Ausführerkriterien für Arbeitsplatz erstellen

Konfigurieren Sie die Benutzer, die in Workplace Service Delivery wichtige Aktionen ausführen dürfen. Fügen Sie Genehmiger hinzu, um Arbeitsplatzfälle und -reservierungen zu genehmigen, die über Arbeitsplatzservices erstellt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie Kriterien für Arbeitsplatzausführende, und ermöglichen Sie einer Reihe von Anwendern die Durchführung von Aktionen wie Genehmigung und mehr. Die konfigurierten Benutzer können Genehmigungsaktionen, arbeitsplatzbezogene Aktivitäten und reservierungsbezogene Genehmigungen durchführen. Die in den Kriterien konfigurierten Benutzer werden verwendet, um verschiedene wichtige Aktionen in der Anwendung Workplace Service Delivery auszuführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Workplace Core** > **Administration** > **Ausführerkriterien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Ausführerkriterien für Arbeitsplatz“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Ausführerkriterien.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, für die Sie die Ausführerkriterien erstellen möchten. Dieses Feld wird nur dann angezeigt, wenn die Option **Ist dynamisch** ausgewählt ist.
Benutzerkriterien	Benutzerkriterien für die Ausführerkriterien für Genehmigungen. Dieses Feld wird nur dann angezeigt, wenn die Option **Ist dynamisch** nicht ausgewählt ist. Informationen zum Hinzufügen von Benutzerkriterien finden Sie unter Benutzerkriteriendatensätze erstellen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Ausführerkriterien.
Ist dynamisch	Option zum Erstellen der Ausführerkriterien mit einem dynamischen Verhalten. Wenn Sie die Option aktivieren, können Sie die Benutzerfelder direkt auswählen, die Sie als Genehmiger festlegen möchten.
Benutzerfeld	Benutzer oder Benutzergruppen, die wichtige, auf die Anwendung Workplace Service Delivery bezogene Aktionen ausführen. Dieses Feld wird nur dann angezeigt, wenn die Option **Ist dynamisch** aktiviert ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Ausführerkriterien werden für die ausgewählte Tabelle hinzugefügt.

Genehmigungsdefinitionen erstellen

Fügen Sie eine Genehmigungsdefinition hinzu, damit Sie einen Genehmigungsprozess implementieren können, der über dieser Definition liegt. Die Genehmigung wird auf Reservierungen angewendet, die den Bedingungen entsprechen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Management von Arbeitsplatz-Reservierungen, Version 2.1.2 funktionieren die Genehmigungsoptionen wie folgt:

- Für Bestandskunden war es möglich, die Genehmigungsfunktion im Modul „Reservierbar“ zu konfigurieren, um Reservierungen zu genehmigen. Nach dem Upgrade bleibt diese Möglichkeit bestehen, bis eine neue Genehmigungsdefinition mit dem folgenden Verfahren konfiguriert wird. Nachdem Sie eine neue Genehmigungsdefinition konfiguriert haben, wird der Genehmigungsprozess gemäß dem Upgrade ausgeführt.

  Deaktivieren Sie nach dem Upgrade den **WSD-Reservierungsgenehmigungs-Flow** im **Flow Designer**.

- Für Neukunden wird im folgenden Verfahren erläutert, wie eine Genehmigungsdefinition zum Genehmigen einer Reservierung konfiguriert wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Workplace Core** > **Administration** > **Genehmigungsdefinitionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Genehmigungsdefinition des Arbeitsplatzes“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Genehmigungsdefinition.
Gilt für	Tabelle, auf die die Genehmigungsdefinitionen angewendet werden müssen.
Anwendung	Anwendung, für die Sie die Genehmigungsdefinition erstellen. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Genehmigungsdefinition.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Genehmigungsdefinition implementiert werden muss. Wenn Sie im Feld **Gilt für** beispielsweise die Tabelle „Reservierung“ ausgewählt haben und eine Reservierung mit mehreren Genehmigungsdefinitionen übereinstimmt, wird die Genehmigungsdefinition mit dem niedrigsten Reihenfolgewert angewendet. Pflegen Sie jedoch keine Genehmigungsdefinitionen mit derselben Reihenfolge.
Bedingungen	Option zum Hinzufügen von Filterbedingungen, auf deren Grundlage die Genehmigungsdefinition implementiert werden muss. Die Bedingungen werden auf die im Feld **Gilt für** ausgewählte Tabelle angewendet. Zum Hinzufügen einer Bedingung wählen Sie **Filterbedingung hinzufügen**. Um eine ODER-Klausel hinzuzufügen, wählen Sie **„ODER“-Klausel hinzufügen** aus. Wenn im Feld **Gilt für** beispielsweise die Tabelle „Reservierung“ ausgewählt ist, wird die Genehmigungsdefinition für die Reservierungen implementiert, die den Filterbedingungen entsprechen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Genehmigungsdefinition wird für die Reservierungstabelle erstellt. Wenn eine Reservierung mit mehr als einer Genehmigungsdefinition übereinstimmt, wird die Genehmigungsdefinition mit der niedrigsten Reihenfolge angewendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Genehmiger hinzu, um die Reservierungen zu genehmigen, die der Genehmigungsdefinition entsprechen. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigungskonfigurationen des Arbeitsplatzes hinzufügen.

Genehmigungskonfigurationen des Arbeitsplatzes hinzufügen

Fügen Sie einer Genehmigungsdefinition Genehmiger hinzu. Die zugewiesenen Genehmiger erhalten die Genehmigungsanforderungen der Reservierungen, die den in der Genehmigungsdefinition definierten Bedingungen entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Workplace Core** > **Administration** > **Genehmigungsdefinitionen**.
2. Wählen Sie die Genehmigungsdefinition aus, der Sie eine Genehmigungskonfiguration des Arbeitsplatzes hinzufügen möchten.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Genehmigungskonfigurationen des Arbeitsplatzes“.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie das Feld des Formulars aus.

Formular „Genehmigungskonfiguration des Arbeitsplatzes“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Genehmigungskonfiguration des Arbeitsplatzes.
Genehmigungsdefinition	Definition der Genehmigung. Das Feld wird automatisch festgelegt.
Genehmiger	Genehmiger für die Genehmigungsdefinition. Wählen Sie mindestens einen Genehmiger aus, um die Reservierungen zu genehmigen, die der Genehmigungsdefinition entsprechen. Informationen zum Hinzufügen von Genehmigern finden Sie unter Ausführerkriterien für Arbeitsplatz erstellen.
Anwendung	Anwendung, für die Sie die Genehmigungsdefinition erstellen.
Warten auf	Typ der Genehmigung, die zum Genehmigen der Reservierung erforderlich ist. Die Optionen sind wie folgt: ○ Jeder Genehmiger kann genehmigen. ○ Alle Genehmiger müssen genehmigen. ○ The first response from any approver is an approval (Die erste Antwort eines Genehmigers ist eine Genehmigung).
Alle Benutzer fehlen	Welche Aktion ausgeführt werden soll, wenn alle Genehmiger fehlen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ebene	Wichtigkeitsstufe der Genehmigung. Die Genehmigung mit der niedrigsten Stufe wird zuerst implementiert.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Genehmigungskonfiguration des Arbeitsplatzes wird hinzugefügt.

Mitarbeitern feste Arbeitsbereiche zuordnen

Ordnen Sie Ihre Mitarbeiter in Workplace Core fest zugewiesenen Arbeitsplätzen zu, um dieses Detail in Reservierungsanforderungen automatisch zu füllen und die automatische Zuweisung von Arbeitsbereichen zu nutzen, wenn diese Funktion aktiviert wurde.

Erstellen Sie für Mitarbeiter, die vor Beginn der Remote-Arbeit einen festen Arbeitsbereich hatten, eine Zuordnung zwischen dem Benutzerprofil und den Details des festen Arbeitsbereichs. Durch diese Zuordnung werden die Arbeitsplatzdetails im Reservierungsanforderungsformular automatisch gefüllt, damit sie nicht manuell angegeben werden müssen.

Wenn Ihr Systemadministrator die automatische Zuweisungsfunktion aktiviert hat, bedeutet die Zuordnung von Arbeitsbereichen für alle Mitarbeiter auch, dass bestimmte Arbeitsbereiche automatisch zugewiesen werden, wenn Mitarbeiter eine Reservierungsanforderung stellen.

Die Daten aus der Tabelle „Arbeitsplatzprofil des Anwenders“ [sn_wsd_core_workplace_profile] werden verwendet, um dem Mitarbeiter den festen Arbeitsbereich automatisch zuzuweisen.

- Wenn der feste Arbeitsbereich des Benutzers verfügbar ist, wird dieser Arbeitsbereich für den Mitarbeiter reserviert.
- Wenn der feste Arbeitsbereich für das angeforderte Datum oder die angeforderte Zeit nicht verfügbar ist, sucht die Anwendung nach einem verfügbaren Arbeitsbereich am Arbeitsplatz des Mitarbeiters in der Reihenfolge Bereich > Stockwerk > Gebäude > Campus > Standort > Region und reserviert ihn.

  Beispiel: Wenn im festgelegten Arbeitsbereich des Mitarbeiters keine Bereiche verfügbar sind, findet die Anwendung einen verfügbaren Platz auf der Etage dieses Bereichs und reserviert ihn.

Hinweis:
Ab Version 2.16.1 von Workplace Core werden die Arbeitsplatz-Anwenderprofile in der Tabelle „Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung“ [sn_wsd_core_workplace_profile_location] erstellt. Der Tabelle wird ein neues Feld **Ist primär** hinzugefügt, sodass Sie angeben können, ob ein Standort der primäre Standort ist, wenn mehrere Standorte vorhanden sind. Bei vorhandenen Anwenderprofilen, die in der Tabelle „Arbeitsplatz-Anwenderprofile“ [sn_wsd_core_workplace_profile] erstellt wurden, wird ein Korrekturskript ausgeführt, das den zuletzt zum Profil hinzugefügten Arbeitsplatzstandort automatisch als primären Arbeitsplatzstandort betrachtet.

Wenn Sie die Anwendung Workplace Space Management installiert haben, können Sie als Arbeitsplatzmanager auch den Grund für eine Anomalie in einem Arbeitsplatzprofil anzeigen, falls vorhanden. Mit einer regelmäßigen Aufgabe können Sie auch einen detaillierten Bericht aller in der Anwendung protokollierten Anomalien per E-Mail anzeigen. Navigieren zu **Workplace Core** > **Administration** > **Arbeitsplatzprofile** und zur Ansicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Bereichsmanagement“ wechseln, wird die Spalte „ **Grund für Anomalie** “ als Glide Liste angezeigt. Eine Anomalie kann aufgrund einer Nichtübereinstimmung des Zuteilungs- oder Zuweisungstyps auftreten. In der folgende Tabelle wird jede Anomalie im Detail erläutert:

Hinweis:
Wenn Sie die Anwendung Workplace Space Management installiert haben, werden nur offene Räume vom Zuteilungstyp des Benutzers aufgelistet, die innerhalb des Start- und Enddatums der Zuteilung liegen. Nachdem eine Zuordnung abgelaufen ist, wird die Anomalie auf den entsprechenden Wert neu berechnet.

Anomalietypen

Grund für Anomalie	Beschreibung
Keine Anomalie	Es liegt keine Anomalie vor.
Zuweisungstypkonflikt	Der **Zuweisungstyp** des Benutzerprofils und derjenige des **Arbeitsplatzstandorts**, dem der Benutzer zugewiesen ist, stimmen nicht überein.
Zuteilungskonflikt	Die Zuordnung des Anwenderprofils und des **Arbeitsplatzstandorts**, dem der Anwender zugewiesen ist, stimmt nicht überein. Die Zuteilungsabweichung berücksichtigt die Zuteilung, die in der Systemeigenschaft Zuteilungstyp [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] festgelegt ist. Zeitgebundene Zuteilungen folgen nur dem Start- und Enddatum der Zuteilung, die in der Systemzeitzone festgelegt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie eine Kostenstelle, Abteilung oder Arbeitsplatzentität zu.
Zuweisungstyp und Zuteilung stimmen nicht überein	Der **Zuweisungstyp** und die Zuteilung des Anwenderprofils und des **Arbeitsplatzstandorts**, dem der Benutzer zugewiesen ist, stimmen nicht überein.
Eingeschränkte Arbeitsbereichszuweisungen stimmen nicht überein	Diese Anomalie tritt bei einer der folgenden Nichtübereinstimmungen auf: • Wenn ein Anwenderprofil einer Fläche zugewiesen ist, die einem eingeschränkten Arbeitsbereich zugewiesen ist, das Anwenderprofil jedoch nicht diesem eingeschränkten Arbeitsbereich zugewiesen ist. • Wenn ein Anwenderprofil einer Fläche zugewiesen ist, die nicht dem eingeschränkten Arbeitsbereich zugewiesen ist, das Anwenderprofil jedoch diesem Arbeitsbereich zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Ab Workplace Core Version 2.16.1 ist der Zuteilungstyp „ **Abteilung und Kostenstelle** “ nicht mehr verfügbar. Ein neuer Zuteilungstyp, die **Entität Arbeitsplatz,** wird eingeführt, der weitere Vorteile bietet.

Benutzerprofilen feste Arbeitsbereiche zuweisen

Ordnen Sie Benutzerprofilen bestimmte Arbeitsbereiche in Workplace Core zu. Diese Zuordnung wird verwendet, um Arbeitsbereiche für Mitarbeiter automatisch zuzuteilen, damit sie bei der Anforderung einer Reservierung keinen Arbeitsbereich manuell auswählen müssen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Ihr Arbeitsplatzadministrator die Einrichtung Ihrer Arbeitsplatzdaten abgeschlossen hat. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzdaten bereitstellen.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie für alle Mitarbeiter im Besitz der Informationen zum festen Arbeitsplatz sind.
- Sie können auch zur Tabelle „Arbeitsplatzbenutzerprofile“ [sn_wsd_core_workplace_profile] navigieren, indem Sie `sn_wsd_core_workplace_profile.list` im Navigationsfilter eingeben.

Hinweis:
Ab Version 2.16.1 von Workplace Core werden die Arbeitsplatz-Anwenderprofile in der Tabelle „Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung“ [sn_wsd_core_workplace_profile_location] erstellt. Der Tabelle wird ein neues Feld **Ist primär** hinzugefügt, sodass Sie angeben können, ob ein Standort der primäre Standort ist, wenn mehrere Standorte vorhanden sind. Bei vorhandenen Anwenderprofilen, die in der Tabelle „Arbeitsplatz-Anwenderprofile“ [sn_wsd_core_workplace_profile] erstellt wurden, wird ein Korrekturskript ausgeführt, das den zuletzt zum Profil hinzugefügten Arbeitsplatzstandort automatisch als primären Arbeitsplatzstandort betrachtet.

Wichtig:
Ab Workplace Core Version 2.16.1 ist der Zuteilungstyp „ **Abteilung und Kostenstelle** “ nicht mehr verfügbar. Ein neuer Zuteilungstyp, die **Entität Arbeitsplatz,** wird eingeführt, der weitere Vorteile bietet.

Erforderliche Rolle: „sn_wsd_core.admin“ oder „sn_wsd_core.workplace_manager“

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine Zuordnung für alle Mitarbeiter und ihre festen Arbeitsplätze. Sie können auch einen einfachen Import Ihrer Mitarbeiterarbeitsplatz-Daten durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter Easy Import .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Administration** > **Arbeitsplatzprofile**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Arbeitsplatzprofil des Anwenders – Formular

Feld	Beschreibung
Mitarbeiter	Mitarbeiter, für den Sie eine Arbeitsplatzzuordnung erstellen möchten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Arbeitsplatzentität	Arbeitsplatzentität Ihres Arbeitsplatzes, zu dem der Mitarbeiter gehört. Sie können diese Option nur anzeigen, wenn Sie das Plugin Workplace Space Management installiert haben und die Ansicht auf Ansicht „ **Bereichsverwaltung** “ festgelegt ist.
Primärer Arbeitsplatzstandort	Primärer oder Hauptarbeitsplatzstandort des Mitarbeiters. Der Standort wird automatisch basierend auf der Standortzuweisung des Arbeitsplatzprofils festgelegt, die auf „wahr“ festgelegt ist. Wenn dem Mitarbeiter keine Arbeitsplatzstandorte zugewiesen sind, wird das Feld schreibgeschützt und leer gesetzt.
Aktiv	Option zur Angabe, dass diese Arbeitsplatzzuordnung aktiv ist
Datenschutz für Mitarbeiterstandort aktivieren	Option zum Festlegen der Datenschutzeinstellung des Standorts für das Arbeitsplatzprofil. Beachten Sie Folgendes: **Hinweis:** Das Feld wird als schreibgeschützt und als **Keine** festgelegt, wenn dem Mitarbeiter keine Arbeitsplatzstandorte zugewiesen sind. Andernfalls, wenn ein primärer Arbeitsplatzstandort festgelegt ist, wird der am primären Arbeitsplatzstandort festgelegte Datenschutz berücksichtigt. ○ Legen Sie diese Option nur fest, wenn Sie ein anderes Datenschutz-Setup für das Arbeitsplatzprofil wünschen. ○ Standardmäßig wird die Datenschutzeinstellung für den Standort des Gebäudes berücksichtigt, dem das Arbeitsplatzprofil zugewiesen ist. ○ Falls für das Gebäude keine Datenschutzeinstellung für den Standort festgelegt ist, wird die in der Systemeigenschaft *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* von Arbeitsplatz-Reservierungen festgelegte Einstellung berücksichtigt. ○ Standardmäßig ist das Feld auf **Keine** festgelegt. Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Datenschutzeinstellungen für den Standort und ihre Auswirkungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wiederholen Sie den Vorgang für alle Mitarbeiter des von Ihnen verwalteten Arbeitsplatzes.

Ergebnisse
Die Tabelle „Arbeitsplatzprofile des Anwenders” [sn_wsd_core_workplace_profile] wird mit allen neuen Profilen ausgefüllt.

Legen Sie den primären Standort eines Arbeitsplatzprofils fest

Weisen Sie dem Arbeitsplatzprofil einen primären Standort zu, wenn mehrere Standorte zugewiesen sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
Ab Version 2.16.1 von Workplace Core werden die Arbeitsplatz-Anwenderprofile in der Tabelle „Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung“ [sn_wsd_core_workplace_profile_location] erstellt. Der Tabelle wird ein neues Feld **Ist primär** hinzugefügt, sodass Sie angeben können, ob ein Standort der primäre Standort ist, wenn mehrere Standorte vorhanden sind. Bei bereits vorhandenen Anwenderprofilen, die in der Tabelle „Arbeitsplatzbenutzerprofile“ [sn_wsd_core_workplace_profile] erstellt wurden, wird ein Korrekturskript ausgeführt, das automatisch den zuletzt zum Profil hinzugefügten Arbeitsplatzstandort als primären Arbeitsplatzstandort betrachtet. Informationen zum Festlegen des primären Standorts eines Arbeitsplatzprofils finden Sie unter Legen Sie den primären Standort eines Arbeitsplatzprofils fest.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn mehrere Standorte vorhanden sind, denen ein Benutzerarbeitsplatzprofil zugewiesen ist, können Sie den primären Arbeitsplatzstandort angeben. Als Hauptstandort gilt der primäre Arbeitsplatzstandort. Die folgenden Bereiche sind betroffen, wenn Sie einen primären Arbeitsplatzstandort festlegen:

- Wenn ein Mitarbeiter eine Arbeitsplatzservice-Anforderung stellt, werden die Felder je nach Benutzer, für den die Anforderung verwendet wird, automatisch ausgefüllt. Wenn ein Standort im Formular erforderlich ist, füllt die Anwendung das Formular automatisch mit dem angegebenen primären Standort aus.
- Wenn ein Mitarbeiter nach Flächen in der Nähe des Standorts des Benutzers sucht, um eine Reservierung vorzunehmen, wird der primäre Standort berücksichtigt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Arbeitsplatzprofile**.
2. Wählen Sie das Feld **Aktiv** des Arbeitsplatzprofils aus, das Sie ändern möchten.
   Wählen Sie beispielsweise **true** in der Spalte **Aktiv** aus, um den Datensatz zu öffnen.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung.
4. Legen Sie den primären Standort fest.
   - Um einen neuen Standort hinzuzufügen und ihn dann als primär festzulegen, gehen Sie wie folgt vor:
     a. Wählen Sie **Neu**.
     b. Fügen Sie den Standort hinzu. Siehe Benutzerprofilen feste Arbeitsbereiche zuweisen.
     c. Stellen Sie sicher, dass das Feld **Ist primär** ausgewählt ist.
   - Um einen vorhandenen Standort als primär festzulegen, gehen Sie wie folgt vor:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wechseln Sie zum Feld **Ist primär** des Arbeitsplatzstandorts.

b. Legen Sie das Feld auf **true fest**.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der primäre Arbeitsplatzstandort ist festgelegt. Das Feld **„Primärer Arbeitsplatzstandort“** wird mit dem Standort aktualisiert.

Mitarbeitern die Arbeitsplatz-Benutzerrolle zuweisen

Legen Sie in Workplace Core Regeln fest, um Mitarbeitern die Arbeitsplatz-Benutzerrolle zuzuweisen, und wenden Sie entsprechende Bedingungen an.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Benutzerprofile Ihrer Mitarbeiter die erforderlichen Angaben enthalten. Sie können die Anwenderprofile der Mitarbeiter überprüfen, indem Sie zu navigieren **Anwenderadministration** > **Anwender**.

Erforderliche Rolle: admin oder sn_wsd_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Administration**.
2. Wählen Sie **Zuweisungsregeln für Client-Rolle**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Regel für Arbeitsplatz-Clientrollen – Formular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für diese Zuweisungsregel
Rolle	Dieser Wert wird automatisch mit der Arbeitsplatz-Benutzerrolle (sn_wsd_core.workplace_user) generiert.
Aktiv	Option, die angibt, ob diese Zuweisungsregel aktiv ist
Bedingung	Option zum Hinzufügen von Filterbedingungen, die ein Benutzerprofil erfüllen muss. Zum Hinzufügen einer Bedingung wählen Sie **Filterbedingung hinzufügen**. Zum Hinzufügen einer OR-Klausel wählen Sie **„OR“ -Klausel hinzufügen**.
Tabelle	Tabelle, für die die Bedingungen erstellt werden müssen. Im Feld wird automatisch `sys_user` ausgewählt.

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse

Die Arbeitsplatz-Benutzerrollen werden zugewiesen. Beim Erstellen oder Aktualisieren eines Datensatzes in dieser Tabelle wird im Hintergrund ein Rollenzuweisungsprozess ausgelöst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schichten für den Arbeitsplatz konfigurieren

Konfigurieren Sie Schichten für Ihr Unternehmen in der Anwendung Workplace Core, damit Sie Ihren Arbeitsplatz effizient planen und verwalten können, indem Sie Zeitplänen Mitarbeiter und Arbeitsbereiche zuweisen.

Schichten für den Arbeitsplatz definieren

Definieren Sie Schichten in Workplace Core mit bestimmten Zeitplänen, damit Sie Bereiche oder Arbeitsplätze festlegen und Mitarbeiter für jede Schicht zuweisen können.

Vorbereitungen

- Arbeitsplatzdaten bereitstellen.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über folgende Informationen verfügen:
  - Entsprechende Schichtpläne
  - Daten aller Mitarbeiter, die in dieser Schicht im Büro arbeiten würden
  - Daten der Arbeitsplätze, die für diese Schicht zur Verfügung gestellt werden sollen

Wichtig:
Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Arbeitsplatzmanager können später für Mitarbeiter gemäß ihren zugewiesenen Schichten Arbeitsplätze reservieren.

Wenn Ihr Unternehmen Arbeit nicht in Schichten organisiert, können Sie den allgemeinen Schichtzeitplan verwenden, der standardmäßig mit der Anwendung verfügbar ist.

Sie können auch auf das Schichtformular zugreifen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Neu erstellen:**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Serviceportal für Arbeitsplatz** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.

   Hinweis:
   Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der -Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Workplace** und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

> **Hinweis:**
> Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Sicherheit am Standort**.

3. Wählen Sie **Schicht hinzufügen** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Schichtformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Schicht, z. B. „Morgenschicht“.
Zeitplan	Der Zeitplan für die Schicht. Für einen allgemeinen Schichtzeitplan wählen Sie **Allgemeine Schicht**. Weitere Informationen zum Erstellen eines Schichtzeitplans finden Sie unter Zeitpläne definieren.
Besitzer	Der Schichtbesitzer, der während dieser Schicht Aktivitäten überwacht.
Status	Status der Schicht. Wählen Sie einen der folgenden Werte aus: ○ **Entwurf**: Gibt an, dass die Schichtdetails unvollständig sind. ○ **Bereit**: Gibt an, dass die Schicht bereit für Zuweisungen ist. ○ **Abgebrochen**: Gibt an, dass die Schicht storniert wurde.
Start	Datum, ab dem diese Schicht aktiv ist.
Ende	Datum, bis zu dem diese Schicht aktiv ist.
Region	Region des Arbeitsplatzstandorts.
Site	Standort des Bürocampus.
Campus	Name des Campus, auf dem sich das Bürogebäude befindet.
Gebäude	Name des Gebäudes, in dem sich das Bürostockwerk befindet.
Stockwerk	Name oder Nummer des Stockwerks, in der sich der Bereich befindet.
Bereich	Bereich, der während dieser Schicht für Betrieb und Verwendung aktiv ist.
Anwender	Mitarbeiter, die dieser Schicht zugewiesen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur im Workplace-Serviceportal angezeigt.
Standorte	Arbeitsplätze, die während dieser Schicht reserviert werden können. Dieses Feld wird nur im Workplace-Serviceportal angezeigt.

Hinweis:

- Wenn diese Schicht für alle Bürogebäude auf Ihrem Campus gilt, können Sie die Felder **Gebäude**, **Stockwerk** und **Bereich** leer lassen. Die Schicht und ihre Zeitpläne werden automatisch auf alle Datensätze der Gebäude, Stockwerke und Bereiche angewendet, die dem Campus zugewiesen sind.
- Wenn ein Mitarbeiter eine Reservierung mit Schichten anfordert, werden im Reservierungsformular nur Schichten angezeigt, die an den Daten aktiv sind, die der Mitarbeiter ausgewählt hat.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Wenn Sie über das Workplace-Serviceportal auf das Schichtformular zugegriffen haben, können Sie auf der Überprüfungsseite eine andere Schicht definieren oder alle vorhandenen Schichten anzeigen.

Ergebnisse

Die Schicht wird der Liste aller Schichten hinzugefügt, die Sie anzeigen können, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle**.

Wenn Sie eine Schicht löschen möchten, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle** und wählen Sie die Schicht aus, die Sie löschen möchten.
- Klicken Sie im Formular auf **Löschen**.
- Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf **Löschen**.

  Die Schicht wird gelöscht.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Schicht über das Workplace-Serviceportal erstellt haben, können Sie Arbeitsplatzreservierungen direkt erstellen.

Sie können später weitere Informationen wie Mitarbeiter, Arbeitsplätze und Wartungsaufgaben konfigurieren, die dieser Schicht zugeordnet sind.

- Weisen Sie einer Schicht weitere Mitarbeiter zu.
- Weisen Sie einer Schicht mehr Arbeitsplätze zu.
- Ordnen Sie einer Schicht Aufgaben zu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter einer Schicht zuweisen

Ordnen Sie in Workplace Core einer Schicht Mitarbeiter zu, damit sie vom Büro aus nur in den Schichten arbeiten, denen sie zugewiesen sind. Arbeitsplatzmanager können später für diese Mitarbeiter gemäß ihrer zugewiesenen Schichten Arbeitsbereiche reservieren.

Vorbereitungen

- Schichten für den Arbeitsplatz definieren.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie die Daten der Mitarbeiter haben, die in dieser Schicht im Büro arbeiten werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle**.
2. Öffnen Sie eine Schicht, der Mitarbeiter hinzugefügt werden sollen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Benutzer“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie alle Mitarbeiter hinzu, die in dieser Schicht im Büro arbeiten sollen.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Eine vorkonfigurierte E-Mail mit den Schichtdetails wird an alle Mitarbeiter gesendet, die dieser Schicht zugewiesen sind.

Nächste Maßnahme

Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zuordnen.

Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zuordnen

Ordnen Sie in Workplace Core Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zu, sodass sie nur für diese Schicht verfügbar sind. Arbeitsplatzmanager können später diese Arbeitsplätze für Mitarbeiter, die während dieser Schicht arbeiten, reservieren.

Vorbereitungen

- Schichten für den Arbeitsplatz definierenan.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie die Daten für die Arbeitsplätze haben, die für diese Schicht zur Verfügung gestellt werden sollen.
- Stellen Sie sicher, dass die Systemeigenschaft „glide.ui.list.allow_extended_fields“ auf **true** festgelegt ist, damit die Filterkriterien beim Hinzufügen von Bereichen oder Plätzen richtig angezeigt werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle**.
2. Öffnen Sie eine Schicht, der Mitarbeiter hinzugefügt werden sollen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Standorte“ auf **Bearbeiten**.
4. Fügen Sie alle Arbeitsbereiche und -plätze hinzu, die für diese Schicht zur Verfügung gestellt werden sollen.
5. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Arbeitsplatzreservierungen für einen Mitarbeiter erstellen.

Arbeitsplatzschichten verwalten, die Sie besitzen

Überprüfen Sie die Arbeitsplatzschichten, deren Besitzer Sie sind, in Workplace Core, und aktualisieren Sie die Schichtdetails bei Bedarf. Sie können auch die Reservierungen und Anforderungen überwachen, die für die diesen Schichten zugeordneten Arbeitsbereiche vorgenommen wurden.

Details der Schichten aktualisieren, die Sie besitzen

Überprüfen und ändern Sie die Details der Arbeitsplatzschichten, deren Besitzer Sie sind, in Workplace Core. Sie können die allgemeinen Schichtdetails ändern und der Schicht zugeordnete Mitarbeiter oder Arbeitsplätze hinzufügen oder entfernen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung**.
2. Wählen Sie **In meinem Besitz** aus.
3. Öffnen Sie die Schicht, für die Sie die Details anzeigen möchten.
4. **Wahlweise:** Ändern Sie die Schichtdetails.

   a. Bearbeiten Sie die Details im Schichtformular.

Schichtformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Schicht
Zeitplan	Der Zeitplan für die Schicht. (Optional) Für einen allgemeinen Schichtzeitplan wählen Sie **Allgemeine Schicht**.
Besitzer	Der Schichtbesitzer, der während dieser Schicht Aktivitäten überwacht. (Optional) Wenn Sie einen anderen Benutzer auswählen, verlieren Sie den Zugriff auf diese Schicht.
Status	Status der Schicht. Wählen Sie einen der folgenden Werte aus: ▪ **Entwurf**: Gibt an, dass die Schichtdetails unvollständig sind. ▪ **Bereit**: Gibt an, dass die Schicht bereit für Zuweisungen ist. ▪ **Abgebrochen**: Gibt an, dass die Schicht storniert wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Region	Region des Arbeitsplatzstandorts.
Site	Standort des Bürocampus.
Campus	Name des Campus, auf dem sich das Bürogebäude befindet.
Gebäude	Name des Gebäudes, in dem sich das Bürostockwerk befindet.
Stockwerk	Name oder Nummer des Stockwerks, in der sich der Bereich befindet.
Bereich	Bereich, der während dieser Schicht für Betrieb und Verwendung aktiv ist.

Hinweis:
Wenn diese Schicht für alle Bürogebäude auf Ihrem Campus gilt, können Sie die Felder **Gebäude**, **Stockwerk** und **Bereich** leer lassen. Die Schicht und ihre Zeitpläne werden automatisch auf alle Datensätze der Gebäude, Stockwerke und Bereiche angewendet, die dem Campus zugewiesen sind.

b. Wählen Sie **Aktualisieren**.

5. **Wahlweise:** Ändern Sie die Liste der dieser Schicht zugewiesenen Mitarbeiter.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Benutzer“ auf **Bearbeiten**.
   b. Fügen Sie Benutzer hinzu, oder entfernen Sie Benutzer.
6. **Wahlweise:** Ändern Sie die Liste der Arbeitsbereiche, die dieser Schicht zugeordnet sind.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Standorte“ auf **Bearbeiten**.
   b. Fügen Sie Bereiche und Plätze hinzu, oder entfernen Sie sie.

Arbeitsplatzreservierungen für Schichten überprüfen, die Sie besitzen

Überprüfen Sie die Arbeitsplatzreservierungen und Reservierungsanforderungen für die Schichten, die Sie besitzen, in Workplace Core. Sie können ausstehende Anforderungen identifizieren und mit Ihrem Arbeitsplatzmanager zusammenarbeiten, um sie zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_shift_owner

Prozedur

1. Navigieren Sie zu den Reservierungsanforderungen von Mitarbeitern oder Arbeitsplatzreservierungen durch den Arbeitsplatzmanager.
2. Überprüfen Sie alle angeforderten oder vorgenommenen Reservierungen für Ihre Schicht.
3. **Wahlweise:** Öffnen Sie einen Reservierungsdatensatz, um seine Details anzuzeigen.

   (Optional) Wenn Sie Änderungen an der Reservierung vornehmen möchten, z. B. dem Mitarbeiter einen anderen Arbeitsbereich zuweisen, oder das Datum der Reservierung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ändern möchten, wenden Sie sich an den Arbeitsplatzmanager, um diese Änderungen anzufordern.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie Mitarbeiteranforderungen anzeigen, notieren Sie alle Anforderungen im Status **Ausstehend**, damit Sie mit Ihrem Arbeitsplatzmanager zusammenarbeiten können, um sie zu lösen.

Arbeitsplatzreservierungen für Mitarbeiter verwalten

Reservieren Sie verfügbare Arbeitsbereiche für Ihre Mitarbeiter, und prüfen Sie ausstehende Reservierungsanfragen von Mitarbeitern in Workplace Core, damit Sie Maßnahmen zum Physical Distancing sicherstellen können, wenn die Mitarbeiter an ihren Arbeitsplatz zurückkehren. Wenn Sie Reservierungen vorgenommen haben, werden die Mitarbeiter über die Bereiche benachrichtigt, zu denen sie Zugang haben. Workplace Service Delivery bietet auch erweiterte Optionen für die Arbeitsplatzreservierung in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen.

Arbeitsplatzreservierungen für Mitarbeiter erstellen

Arbeitsplatzbereiche reservieren

Als Arbeitsplatzmanager können Sie Reservierungen für Mitarbeiter für die Stockwerke Ihrer Bürogebäude vornehmen. Wenn Mitarbeiter ins Büro zurückkehren, können sie von einem beliebigen Bereich des reservierten Bereichs aus arbeiten. Die Anzahl der Mitarbeiterreservierungen, die Sie für einen Bereich Ihres Arbeitsplatzes vornehmen können, hängt von der für diesen Bereich definierten Kapazität ab. Wenn das Feld **Kapazität** eines Bereichs auf **0** festgelegt oder leer gelassen wird, können für diesen Bereich keine Reservierungen vorgenommen werden.

Einzelne Arbeitsplatzreservierung erstellen

Mithilfe der von Ihnen definierten Schichten können Sie eine Arbeitsplatzreservierung für einen Mitarbeiter für einen oder mehrere Tage erstellen.

Massenarbeitsplatzreservierungen erstellen

Generieren Sie automatisch Massenarbeitsplatzreservierungen für alle Mitarbeiter, die einer Schicht für einen Tag oder mehrere Tage zugewiesen sind. Beispielsweise können Sie mit dieser Funktion Reservierungen für Mitarbeiter einer bestimmten Abteilung erstellen, die alle der gleichen Schicht zugewiesen würden.

Untergeordnete Reservierungsdatensätze für Mitarbeiterarbeitsplatzreservierungen

Wenn Sie einen Arbeitsplatz für einen Mitarbeiter reservieren, werden durch die Reservierung untergeordnete Reservierungsdatensätze für jeden entsprechenden Arbeitstag des angegebenen Zeitraums generiert. Die zutreffenden Tage werden durch den Schichtplan bestimmt, den Sie für diese Reservierung auswählen. Die von Ihnen erstellte Reservierung fungiert als übergeordneter Reservierungsdatensatz.

Wenn eine untergeordnete Reservierung für einen Tag im angegebenen Zeitraum mit einer bestehenden Reservierung in Konflikt steht, wird die untergeordnete Reservierung für diesen Tag nicht erstellt. Sie können manuell eine Reservierung für einen anderen Arbeitsplatz für diesen Tag erstellen.

Beispiel: Sie haben in der Nachmittagsschicht vom 01.06.2020 bis zum 10.06.2020 eine Reservierung für den Arbeitsplatz 2CN1612 für Mark Andrews erstellt. Für die einzelnen Arbeitstage zwischen dem 01.06.2020 und dem 10.06.2020 werden acht untergeordnete Reservierungsdatensätze

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

für Mark Andrews für den Arbeitsplatz 2CN1612 erstellt. Wenn jedoch eine Reservierung für 2CN1612 am 08.06.2020 für eine andere Mitarbeiterin, Jane Doe, vorhanden ist, wird die untergeordnete Reservierung für Mark Andrews am 08.06.2020 nicht erstellt. Sie können manuell eine Reservierung für Mark Andrews für einen anderen Arbeitsplatz für den 08.06.2020 erstellen.

Wenn Sie die Details einer übergeordneten Reservierung später aktualisieren, werden alle untergeordneten Reservierungen, mit Ausnahme derer mit Daten in der Vergangenheit, entsprechend aktualisiert.

Bereichsreservierungsanforderungen von Mitarbeitern bearbeiten

Nachdem ein Mitarbeiter einen Arbeitsplatz für einen bestimmten Datumsbereich angefordert und der Manager die Anforderung genehmigt hat, wird von der Anwendung die Verfügbarkeit des angeforderten Platzes überprüft. Wenn der Arbeitsplatz für einen oder alle Tage des angegebenen Zeitraums nicht verfügbar ist, wird die Anforderung in den Status „Ausstehend“ versetzt. Als Arbeitsplatzmanager können Sie diese ausstehenden Reservierungsanforderungen überprüfen und dem Mitarbeiter einen anderen Arbeitsplatz zuweisen, um die Anforderung abzuschließen.

Kapazität von Arbeitsplatzbereichen definieren

Legen Sie in Workplace Core die Kapazität für Bereiche Ihres Arbeitsplatzes fest, um Reservierungen für den Bereich zu ermöglichen. Die Kapazität stellt eine Begrenzung der Arbeitsplatzreservierungen für diese Bereiche sicher, sodass Sie Sicherheitsrichtlinien gewährleisten können.

Vorbereitungen

- Fügen Sie Ihre Arbeitsplatzdaten hinzu.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die Details der maximalen Kapazität für die Bereiche Ihres Arbeitsplatzes verfügen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung** > **Bereiche**.
2. Öffnen Sie einen Bereich, dem Sie die Kapazität hinzufügen möchten.
3. Geben Sie im Bereichsformular einen Wert für das Feld **Kapazität** ein.
   Beispiel: Wenn in diesem Bereich gemäß den Physical-Distancing-Richtlinien maximal 8 Personen sicher Platz finden, legen Sie den Wert auf 8 fest.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Arbeitsplatzreservierungen für einen Mitarbeiter erstellen

Erstellen Sie in der Anwendung Workplace Core mithilfe der von Ihnen definierten Schichten und Schichtpläne Arbeitsplatzreservierungen für einen Mitarbeiter.

Vorbereitungen

- Schichten für den Arbeitsplatz definieren.
- Mitarbeiter einer Schicht zuweisen.
- Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zuordnenan.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kapazität von Arbeitsplatzbereichen definieren
- Vergewissern Sie sich, dass Sie über die Daten verfügen, die die Zuordnung von Mitarbeitern und Arbeitsplätzen an Ihrem Arbeitsplatz zeigen.

Wichtig:
Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reservieren Sie einen Arbeitsplatz für einen Mitarbeiter entsprechend der zugewiesenen Schicht für einen Tag oder mehrere Tage.

Sie können das Reservierungsformular auch aufrufen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzreservierungen** > **Neu erstellen:**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Serviceportal für Arbeitsplatz** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.

   Hinweis:
   Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der -Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Workplace** und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

      Hinweis:
      Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Sicherheit am Standort**.

3. Wählen Sie **Platz reservieren** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Reservierungsformular

Feld	Beschreibung
Schicht	Schicht, für die diese Reservierung vorgenommen wird.
Standort	Bereich oder Platz, für den diese Reservierung vorgenommen wird

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Mitarbeiter, für den diese Reservierung vorgenommen wird.
Startdatum	Datum und Uhrzeit, ab denen die Reservierung aktiv ist.
Enddatum	Datum und Uhrzeit, bis zu denen die Reservierung aktiv bleibt.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Wenn Sie über das Workplace-Serviceportal auf das Reservierungsformular zugegriffen haben, können Sie auf der Überprüfungsseite eine andere Reservierung erstellen oder alle vorhandenen Reservierungen anzeigen.

Ergebnisse

- Wenn Sie einen Platz reserviert haben, werden untergeordnete Reservierungsdatensätze für jedes zutreffende Vorkommen des angegebenen Zeitraums generiert.
- Eine vorkonfigurierte E-Mail mit den Reservierungsdetails wird an den Schichtbesitzer und den Mitarbeiter gesendet, für den Sie den Arbeitsplatz reserviert haben.
- Die Reservierung wird der Liste aller Reservierungen hinzugefügt, die Sie anzeigen können, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzreservierungen** > **Alle Reservierungen**.

Arbeitsplatzreservierungen für mehrere Mitarbeiter erstellen

Generieren Sie automatisch Massenarbeitsplatzreservierungen für alle Mitarbeiter, die einer Schicht für einen oder mehrere Tage zugewiesen sind.

Vorbereitungen

- Schichten für den Arbeitsplatz definieren.
- Mitarbeiter einer Schicht zuweisen.
- Arbeitsbereiche und -plätze einer Schicht zuordnen.
- Vergewissern Sie sich, dass die Anzahl der der Schicht zugeordneten Arbeitsplätze größer ist als die Anzahl der der Schicht zugewiesenen Mitarbeiter.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Schichtverwaltung** > **Alle**.
2. Öffnen Sie eine Schicht, für die Sie Massenreservierungen generieren möchten.
3. Wählen Sie **Massenreservierung generieren**.
4. Wählen Sie einen Datumsbereich aus den Feldern **Startdatum** und **Enddatum** aus.
   Wenn Sie die Massenreservierung für einen einzelnen Tag erstellen möchten, können Sie das Start- und Enddatum auf denselben Tag festlegen. Legen Sie andernfalls einen Datumsbereich fest.
5. Wählen Sie **OK** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Reservierungen für die Mitarbeiter in dieser Schicht werden für die Standorte erstellt, die der Schicht für die angegebenen Termine zugeordnet sind. Sie können diese Reservierungen anzeigen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzreservierungen** > **Alle Reservierungen**.

Ausstehende Anforderungen von Arbeitsbereichsreservierungen überprüfen

Überprüfen Sie in Workplace Core ausstehende Anforderungen für Arbeitsplatzreservierungen von Mitarbeitern, und weisen Sie verfügbare Arbeitsplätze zu, um diese Anforderungen abzuschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzanforderungen** > **Ausstehend**.
2. Öffnen Sie eine ausstehende Anforderung, die Sie bearbeiten möchten.
3. Öffnen Sie den zugehörigen Reservierungsdatensatz, der die übergeordnete Reservierung ist:
   a. Wählen Sie das Info-Symbol (ⓘ) neben dem Feld **Reservierung**.
   b. Klicken Sie für die gewünschte Anforderung auf **Datensatz öffnen**.
4. Überprüfen Sie auf dem Reservierungsformular die Reservierungsdetails, z. B. den angeforderten Arbeitsplatzstandort, das Start- und Enddatum sowie die Anzahl der für diesen Zeitraum bestätigten Reservierungen.
   Anhand dieser Details können Sie die Anzahl der Tage mit ihren Datumsangaben überprüfen, an denen eine Reservierung für den Mitarbeiter für den gewünschten Standort fehlt.
5. Wenn für den gewünschten Ort Datumsangaben fehlen, passen Sie die ausstehende Anfrage so an, dass für alle fehlenden Wunschtermine ein Arbeitsplatz zugewiesen wird.
   - Ändern Sie den Arbeitsplatzstandort in der übergeordneten Reservierung in einen Arbeitsplatz, der für alle Datumsangaben verfügbar ist. Dadurch wird auch der Standort für alle entsprechenden zukünftigen untergeordneten Reservierungen aktualisiert.
     a. Wählen Sie im Feld **Arbeitsplatzstandort** einen anderen Standort aus.
     b. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   - Erstellen Sie eine untergeordnete Reservierung für einen neuen Arbeitsplatz für diesen Mitarbeiter für bestimmte Datumsangaben, bei denen eine Reservierung fehlt.
     a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Reservierungen” die Option **Neu**.
     b. Wählen Sie die Start- und Endtermine in den Feldern **Start** und **Ende**.
     c. Wählen Sie im Feld **Arbeitsplatzstandort** einen Standort aus.

        Die Liste der Bereiche zeigt die Standorte an, die für die angeforderten Termine verfügbar sind.

     d. Wählen Sie **Absenden** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Nachdem alle Tage, für die eine Reservierung fehlte, bearbeitet wurden, aktualisieren Sie den Status der ausstehenden Arbeitsplatzaufgabe auf **Geschlossen – vollständig**.
7. **Wahlweise:** Wiederholen Sie diesen Vorgang für alle ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen, die Sie bearbeiten möchten.

Ergebnisse

Sobald der Status der Arbeitsplatzanforderung auf **Geschlossen – vollständig** aktualisiert wurde, werden die Reservierungsinformationen im Feld **Hinweise** der Arbeitsplatzanforderung ausgefüllt.

Ankünfte am Arbeitsplatz festlegen und nachverfolgen

Arbeitsplatzmanager können in Workplace Core Ankunftsintervalle für verschiedene Standorte am Arbeitsplatz mit definierten Kapazitäten festlegen, um die gestaffelte Ankunft von Mitarbeitern im Büro zu erleichtern. Mitarbeiter können dann aus den definierten Ankunftszeitfenstern auswählen.

Arbeitsplatzmanager können Ankunftszeiten und -kapazitäten für verschiedene Bereiche am Standort des Arbeitsplatzes definieren, z. B. Ein- und Ausgangsbereiche, Aufzüge, Fitnessstudios und Cafeterien. Mitarbeiter können dann ihre Ankunft an diesen Standorten in einem verfügbaren Zeitfenster planen.

Angenommen, Sie legen die Ankunftszeiten für die Cafeteria auf 12:00 Uhr, 13:00 Uhr, 14:00 Uhr und 15:00 Uhr sowie eine Kapazität von maximal 15 Personen pro Zeitfenster fest. Somit können an jedem Tag maximal 15 Mitarbeiter ihre Ankunft in der Cafeteria in einem dieser Zeitfenster planen.

Indem Sie Ankunftsintervalle für Ihren Arbeitsplatz festlegen, können Sie Mitarbeiteraktionen wie Betreten und Verlassen des Büros, Nutzung des Aufzugs, Abholung des Mittagessens, Nutzung des Fitnessstudios usw. vereinfachen, ohne dass Mitarbeiter in langen Warteschlangen warten oder große Menschenansammlungen an Standorten entstehen.

Wichtig:
Ab Workplace Core Version 2.3 werden Zeitzonen in der Anwendung eingeführt. Alle Ankunftszeitpläne, die in Workplace Core Version 2.2 und früher erstellt wurden, werden nach dem Upgrade deaktiviert.

Ankunftszeitpläne für Mitarbeiter am Arbeitsplatz erstellen

Definieren Sie in Workplace Core Ankunftszeitfenster für verschiedene Bereiche des Arbeitsplatzes, und geben Sie die Kapazität für die einzelnen Zeitfenster an. Das Einrichten von Ankunftszeitplänen ermöglicht die sichere gestaffelte Ankunft von Mitarbeitern in diesen Bereichen.

Vorbereitungen

- Fügen Sie Ihre Arbeitsplatzdaten hinzu.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die Daten für Ankunftszeitpläne der Bereiche Ihres Arbeitsplatzes verfügen.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Zeitzone auf die Zeitzone des Gebäudes festgelegt ist, das für die Ankunft vorgesehen ist.

Wichtig:
Ab Workplace Core Version 2.3 werden Zeitzonen in der Anwendung eingeführt. Alle Ankunftszeitpläne, die in Workplace Core Version 2.2 und früher erstellt wurden, werden nach dem Upgrade deaktiviert. Sowohl bestehende Kunden als auch Neukunden müssen die folgenden Aktionen an vorhandenen Ankunftszeitplänen ausführen, um sie als aktiv festzulegen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Legen Sie die Zeitzone des Gebäudes fest, in dem Sie den Ankunftszeitplan erstellen oder aktualisieren.

   Hinweis:
   Wenn Sie den Ankunftszeitplan für ein Stockwerk, einen Bereich oder einen Platz erstellen oder aktualisieren, wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich das Stockwerk, der Bereich oder der Platz befindet.

   a. Gehe zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Platzverwaltung**.
   b. Wählen Sie **Gebäude**, **Stockwerke**, **Bereiche** oder **Plätze** aus, je nachdem, wo Sie ein Ankunftszeitfenster planen möchten.
   c. Wählen Sie das Gebäude, das Stockwerk, den Bereich oder den Platz aus, für das bzw. den Sie die Zeitzone festlegen möchten.
   d. Legen Sie die Zeitzone des Gebäudes fest.
      - Wenn Sie ein Gebäude ausgewählt haben, legen Sie die Zeitzone im Feld **Zeitzone** fest.
      - Wenn Sie ein Stockwerk, einen Bereich oder einen Platz ausgewählt haben, wählen Sie im Formular das Vorschausymbol (ⓘ) neben dem Feld **Gebäude** aus.
        - Wählen Sie im Dialogfeld **Datensatz öffnen** aus.
        - Legen Sie im Formular „Gebäude“ die Zeitzone im Feld **Zeitzone** fest.
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

      Hinweis:
      Alle aktiven Ankunftszeitpläne, die für dieses Gebäude und die zugehörigen Stockwerke, Bereiche oder Plätze erstellt wurden, werden deaktiviert. Alle zukünftigen Ankunftsanforderungen, die sich auf diesen Zeitplan beziehen, werden storniert.

   f. Klicken Sie in der daraufhin angezeigten Warnung auf **OK**.
2. Ändern Sie die Zeitzone Ihrer Sitzung in die Zeitzone des Gebäudes.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass die Rolle „sn_wsd_core.workplace_manager“ in der Eigenschaft **glide.timezone_changer.roles** enthalten ist. Wenn sie nicht enthalten ist, bitten Sie Ihren Systemadministrator, die Rolle darin aufzunehmen, damit Sie die Zeitzone ändern können.

   a. Wählen Sie das Einstellungssymbol (⚙) im Instanzheader aus.
   b. Legen Sie das Feld **Zeitzone** auf die Zeitzone des Gebäudes fest, in dem Sie den Ankunftszeitplan erstellen oder aktualisieren.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatz-Ankunftsplanung**.
2. Wählen Sie **Create Arrival Schedules** (Ankunftszeitpläne erstellen).
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Ankunftszeitplan“

Feld	Beschreibung
Arbeitsplatzstandort	Wählen Sie ein Gebäude, ein Stockwerk, einen Bereich oder einen Platz aus, für das bzw. den Sie die Ankunftszeiten planen möchten.
Ankunftszeitplanzeit	Zeit (in Stunden, Minuten und Sekunden), zu der die Ankunft von Mitarbeitern an diesem Standort beginnen kann, z. B. 12:30:00.
Aktiv	Option, die angibt, ob diese Zeitplanzeit aktiv ist. Wenn als aktiv markiert, wird diese Zeitplanzeit täglich in der Liste der verfügbaren Zeitfenster angezeigt.
Kapazität	Maximale Anzahl von Mitarbeitern, die ihre Ankunft in diesem Zeitfenster planen können

4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse

Für diesen Arbeitsplatzstandort wird ein Ankunftszeitplan für die angegebene Zeit und Kapazität erstellt. Sie können Ankunftszeitpläne anzeigen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatz-Ankunftsplanung** > **Ankunftszeitpläne**.

Ankunftszeitpläne am Arbeitsplatz stornieren

Definieren Sie Gebäudezeitzonen, ändern Sie die Kapazität eines Ankunftszeitplans, und legen Sie den Zeitplan als aktiv oder inaktiv fest.

Vorbereitungen

- Fügen Sie Ihre Arbeitsplatzdaten hinzu.
- Stellen Sie sicher, dass Sie über die Daten für die Ankunftszeitpläne Ihrer Arbeitsplatzstandorte verfügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Stellen Sie sicher, dass Ihre Zeitzone auf die Zeitzone des Gebäudes festgelegt ist, das für die Ankunft vorgesehen ist.

Wichtig:
Ab Workplace Core Version 2.3 werden Zeitzonen in der Anwendung eingeführt. Alle Ankunftszeitpläne, die in Workplace Core Version 2.2 und früher erstellt wurden, werden nach dem Upgrade deaktiviert. Sowohl bestehende Kunden als auch Neukunden müssen die folgenden Aktionen an vorhandenen Ankunftszeitplänen ausführen, um sie als aktiv festzulegen:

1. Legen Sie die Zeitzone des Gebäudes fest, in dem Sie den Ankunftszeitplan erstellen oder aktualisieren.

   Hinweis:
   Wenn Sie den Ankunftszeitplan für ein Stockwerk, einen Bereich oder einen Platz erstellen oder aktualisieren, wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich das Stockwerk, der Bereich oder der Platz befindet.

   a. Wenn Sie den Ankunftszeitplan aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:
      i. Wählen Sie das Symbol für Informationen zum Arbeitsplatzstandort (ⓘ) neben dem Feld **Arbeitsplatzstandort** aus.
      ii. Wählen Sie im Dialogfeld **Datensatz öffnen** aus.
      iii. Wenn als Wert für das Feld **Arbeitsplatzstandort** ein Stockwerk, Bereich oder Platz angegeben ist, wählen Sie das Symbol für Informationen zum Arbeitsplatzstandort (ⓘ) neben dem Feld **Gebäude** aus.
   b. Legen Sie im Formular „Gebäude“ die Zeitzone im Feld **Zeitzone** fest.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

      Hinweis:
      Alle aktiven Ankunftszeitpläne, die für dieses Gebäude und die zugehörigen Stockwerke, Bereiche oder Plätze erstellt wurden, werden deaktiviert. Alle zukünftigen Ankunftsanforderungen, die sich auf diesen Zeitplan beziehen, werden storniert.

   d. Klicken Sie in der daraufhin angezeigten Warnung auf **OK**.
2. Ändern Sie die Zeitzone Ihrer Sitzung in die Zeitzone des Gebäudes.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass die Rolle „sn_wsd_core.workplace_manager“ in der Eigenschaft **glide.timezone_changer.roles** enthalten ist. Wenn sie nicht enthalten ist, bitten Sie Ihren Systemadministrator, die Rolle darin aufzunehmen, damit Sie die Zeitzone ändern können.

   a. Wählen Sie das Einstellungssymbol (⚙) im Instanzheader aus.
   b. Legen Sie das Feld **Zeitzone** auf die Zeitzone des Gebäudes fest, in dem Sie den Ankunftszeitplan erstellen oder aktualisieren.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatz-Ankunftsplanung**.
2. Wählen Sie **Ankunftszeitpläne** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie den Ankunftszeitplan aus, den Sie aktualisieren möchten.

> **Hinweis:**
> Sie können die Felder **Arbeitsplatzstandort** oder **Ankunftszeitplanzeit** eines Ankunftszeitplans nicht aktualisieren, wenn Ankunftsanforderungen mit ihm verknüpft sind. Sie müssen einen neuen Ankunftszeitplan für die geänderten Felder **Arbeitsplatzstandort** oder **Ankunftszeitplanzeit** erstellen.

4. Zum Aktivieren des Zeitplans wählen Sie die Option **Aktiv** aus.
5. Zum Ändern der Kapazität bearbeiten Sie das Feld **Kapazität**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Der Ankunftszeitplan wird aktualisiert.

Anforderungen für Arbeitsplatzreservierungen für Mitarbeiter genehmigen

Überprüfen Sie in Workplace Core die Bereichs- und Platzreservierungsanforderungen von Mitarbeitern, und genehmigen Sie sie, oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen
Um eine Arbeitsplatzanforderung mit Ihrem Mobilgerät zu genehmigen oder abzulehnen, benötigen Sie Now® Mobile App.

> **Wichtig:**
> Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Reservierungsgenehmigungsaufgabe.
2. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Details der Anforderung.
3. Genehmigen Sie die Anforderung, oder lehnen Sie sie ab, indem Sie **Genehmigen** oder **Ablehnen** auswählen.

Arbeitsplatzaufgaben verwalten

Mithilfe von Arbeitsplatzaufgaben in Workplace Core können Arbeitsplatzmanager Arbeitsplatzaktivitäten überwachen, die am Arbeitsplatz für jede Schicht erstellt und geplant werden. Sie können auch geplante oder bedarfsgesteuerte Wartungsaufgaben planen und Berichte generieren, um den Fortschritt dieser Aktivitäten nachzuverfolgen.

Erstellung von Arbeitsplatzaufgaben

Sie können für verschiedene Situationen Arbeitsplatzaufgaben in der Anwendung Workplace Core erstellen.

Automatisch erstellte Aufgaben vor und nach der Reinigung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzmanager können Schichten erstellen und der Schicht Mitarbeiter und Bereiche zuordnen. Wenn einer Schicht Arbeitsbereiche zugewiesen wurden und der Status der Schicht auf „Bereit“ festgelegt ist, werden vom System automatisch Aufgaben vor und nach der Reinigung für diese Schicht erstellt. Diese Aufgaben werden mithilfe der entsprechenden Vorlagen generiert, die in der Anwendung verfügbar sind.

Hinweis:
Wenn einer Schicht kein Bereich zugeordnet ist, werden die Aufgaben vor und nach der Reinigung nicht automatisch generiert.

Geplante Aufgaben

Von Schichten unabhängige Aufgaben für wiederkehrende geplante Aktivitäten.

Ad-hoc-Aufgaben

Ad-hoc-Aufgaben, wenn eine Reinigung bei Bedarf erforderlich ist.

Aufgabenzuweisung

Zuweisungen für Aufgaben hängen vom Aufgabentyp ab:

- Aufgaben vor und nach der Reinigung werden automatisch anhand ihrer Vorlagen zugewiesen.
- Geplante Aufgaben werden automatisch basierend auf der Definition der geplanten Aufgabe zugewiesen, die zum Generieren dieser Aufgaben verwendet wird.
- Ad-hoc-Aufgaben können von Arbeitsplatzmanagern beim Erstellen dieser Aufgaben manuell zugewiesen werden.

Signatur des Abschlusses

Für Audit und Compliance von Arbeitsplatzaktivitäten können Arbeitsplatzmanager die abgeschlossenen Arbeitsplatzaufgaben elektronisch signieren. Bei dieser Aktion wird ein PDF des unterzeichneten Formulars generiert und an die Aufgabe angehängt.

Vorlage für Arbeitsplatzaufgaben konfigurieren

Konfigurieren Sie in Workplace Core Vorlagen, die zum Erstellen von Arbeitsplatzaufgaben verwendet werden können. Sie können vordefinierte Arbeitsplatzaufgabenvorlagen ändern oder eigene Vorlagen erstellen und Arbeitsplatzaufgaben zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Vorlagen vereinfachen den Vorgang, Aufgaben in Workplace Core zu erstellen, indem Felder automatisch ausgefüllt werden. Die folgenden vordefinierten Vorlagen sind mit der Anwendung verfügbar:

- Vorreinigung
- Nach der Bereinigung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Vorlagen für Arbeitsplatzaufgaben**.
2. Erstellen Sie eine neue Vorlage, oder ändern Sie eine vorhandene Vorlage.
   - Wenn Sie eine neue Vorlage erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Wenn Sie eine vorhandene Vorlage ändern, öffnen Sie die gewünschte Vorlage.

   Informationen zu den Vorlagenformularfeldern finden Sie unter Vorlagen erstellen .
3. Wählen Sie die Tabelle **Arbeitsplatzaufgabe [sn_wsd_core_workplace_task]** im Feld **Tabelle** aus.
4. **Wahlweise:** Wenden Sie die Vorlage auf den erforderlichen Arbeitsplatzaufgabentyp an.
   a. Wählen Sie im Abschnitt **Vorlage** in der linken Spalte das Feld **Arbeitsplatzaufgabe** aus.
   b. Wählen Sie den erforderlichen Aufgabentyp in der rechten Spalte aus.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Fügen Sie der Vorlage eine Prüfliste hinzu.
   Schritte zum Hinzufügen einer Prüfliste finden Sie unter Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben erstellen.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben erstellen

Sie können in Workplace Core eine individuelle Prüfliste für jede Vorlage für Arbeitsplatzaufgaben erstellen. Sie können auch schnell eine Prüfliste aus einer vorhandenen Prüflistenvorlage erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vergewissern Sie sich, dass Sie über Folgendes verfügen:

- Eine in der Anwendung bereits erstellte Arbeitsplatzaufgabenvorlage, wenn Sie eine Prüfliste für eine Arbeitsplatzaufgabenvorlage hinzufügen.
- Eine in der Anwendung bereits erstellte Arbeitsplatzaufgabe, wenn Sie eine Prüfliste für eine Arbeitsplatzaufgabe hinzufügen.

Sie können auch Prüflisten für einzelne Aufgabendatensätze am Arbeitsplatz erstellen.

Prozedur

1. Erstellen Sie mithilfe derselben Vorlage eine Prüfliste, die allen Aufgaben beigefügt werden soll, oder fügen Sie eine Prüfliste zu einer bestimmten Aufgabe hinzu.
2. Klicken Sie im Abschnitt **Prüfliste** neben dem **Prüflisten**-Formatierer auf den Pfeil nach unten ( ).
3. Fügen Sie eine Prüfliste hinzu.
   - Wenn Sie eine neue Prüfliste erstellen, wählen Sie **Neu erstellen**.
   - Wenn Sie eine vorhandene Prüflistenvorlage verwenden, wählen Sie **Aus Vorlage erstellen** und wählen Sie eine Vorlage aus.
4. Fügen Sie ein Prüflistenelement hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf das Symbol „Element hinzufügen” ( ) und geben Sie Text für das Prüflistenelement ein.

b. Drücken Sie die Eingabetaste, um das Checklisten-Element hinzuzufügen.
Erstellen Sie beliebig viele weitere Prüflistenelemente.

5. **Wahlweise:** Löschen Sie unerwünschte Prüflistenelemente, indem Sie auf das Symbol zum Löschen von Elementen ( ) klicken.

6. **Wahlweise:** Wählen Sie das Symbol zum Ziehen ( ) und ziehen Sie das Element an eine andere Position in der Liste, um die Reihenfolge der Prüflistenelemente zu ändern.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

- Wenn Sie die Prüfliste für eine Arbeitsplatzaufgabenvorlage erstellt haben, enthält jede mit dieser Arbeitsplatzvorlage erstellte Aufgabe auch diese Prüfliste.
- Wenn Sie die Prüfliste in einem Arbeitsplatzaufgabenformular erstellt haben, ist die Prüfliste nur Teil dieser Aufgabe.

Nächste Maßnahme

Bei Bedarf können Sie die Prüfliste zur einfachen Wiederverwendung als Vorlage speichern.

Prüflisten für Arbeitsplatzaufgaben als Vorlage speichern

Sie können eine Workplace Core-Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben zur einfachen Wiederverwendung als Vorlage speichern. Eine Vorlage spart Zeit, indem Prüflistenelemente automatisch zu einem Datensatz hinzugefügt werden, wo Sie sie verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einem Datensatz eine Prüflistenvorlage hinzufügen, können Sie dem Datensatz Prüflistenelemente hinzufügen, sie bearbeiten oder entfernen, ohne dass dies Auswirkungen auf die Vorlage hat.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Datensatz, der eine von Ihnen erstellte Prüfliste enthält.
Informationen zum Zugriff auf den Datensatz finden Sie unter Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben erstellen.

2. Klicken Sie im Abschnitt **Prüfliste** neben dem **Prüflisten**-Formatierer auf den Pfeil nach unten ( ).

3. Wählen Sie **Als Vorlage speichern**.

4. Geben Sie einen Namen für die Prüflistenvorlage ein.

5. Wählen Sie in der Liste **Benutzergruppe** eine Gruppe aus, um zu beschränken, wer die Prüflistenvorlage verwenden kann.

   Nur Mitglieder der ausgewählten Gruppe und der Benutzer, der die Prüfliste erstellt hat, können die Prüfliste als Vorlage verwenden. Wenn Sie dieses Feld leer lassen, kann nur der Ersteller der Vorlage die Prüflistenvorlage verwenden.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Vorlage für das Signieren von Arbeitsplatzaufgaben konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Signaturvorlage, die Sie für das Signieren der abgeschlossenen Workplace Core-Arbeitsplatzaufgaben bereitstellen möchten. Sie können die in der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung verfügbare Standard-Signaturvorlage konfigurieren oder eine neue Vorlage erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Arbeitsplatzmanager eine abgeschlossene Aufgabe signiert, wird unter Verwendung einer Signaturvorlage ein E-Signatur-PDF-Dokument erzeugt und an die Aufgabe angehängt. Informationen zum Signieren einer Arbeitsplatzaufgabe finden Sie unter Abgeschlossene Arbeitsplatzaufgabe signieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Administration** > **HTML-Signaturvorlagen**.
2. Wählen Sie **Neu** oder öffnen Sie eine vorhandene Signaturvorlage, um diese zu bearbeiten.
   Die Anwendung stellt eine Standardvorlage mit der Bezeichnung **Vorlage für das Signieren von Aufgaben** bereit.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, oder ändern Sie die Einträge.

Formular „HTML-Signaturvorlage“

Feld	Beschreibung
Bestätigungstext	Text, der die Bedeutung der Signatur erläutert. Beispiel: „Ich bestätige, dass diese Informationen der Wahrheit entsprechen“.
Name	Name der Signaturvorlage.
Aktiv	Option zur Verfügbarmachung der Vorlage zur Verwendung. Eine Vorlage muss aktiv sein, um verwendbar zu sein.
Domäne	Domäne, die der Vorlage zugewiesen wurde. Wählen Sie **Global**, damit jeder Benutzer, der auf Vorlagen zugreifen kann, diese Vorlage anzeigen und anwenden kann.
Tabelle	Tabelle, die der Vorlage zugeordnet ist. Die ausgewählte Tabelle bestimmt die verfügbaren Variablen im Feld **Variablen auswählen**.
Textkörper	Ein Platzhalter für HTML-Text und Variablen. Die Variablen werden bei der Generierung der PDF-Datei aufgelöst.
Variablen auswählen	Liste von Variablen, die im Textkörper der Vorlage verwendet werden können. Variablen rufen Informationen aus der ausgewählten Tabelle ab, um die Vorlage anzupassen.

4. Passen Sie den Textkörper der Signaturvorlage im Feld **Textkörper** an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie den Text ein und formatieren Sie ihn, um den Textkörper der Vorlage zu gestalten.

Verwenden Sie die Formatierungstools, um Formatierungsoptionen wie fett, kursiv, unterstrichen oder Schriftartoptionen zu übernehmen.

b. Fügen Sie Variablen ein, indem Sie den Cursor an die gewünschte Stelle setzen und die Variable unter **Felder**auswählen.

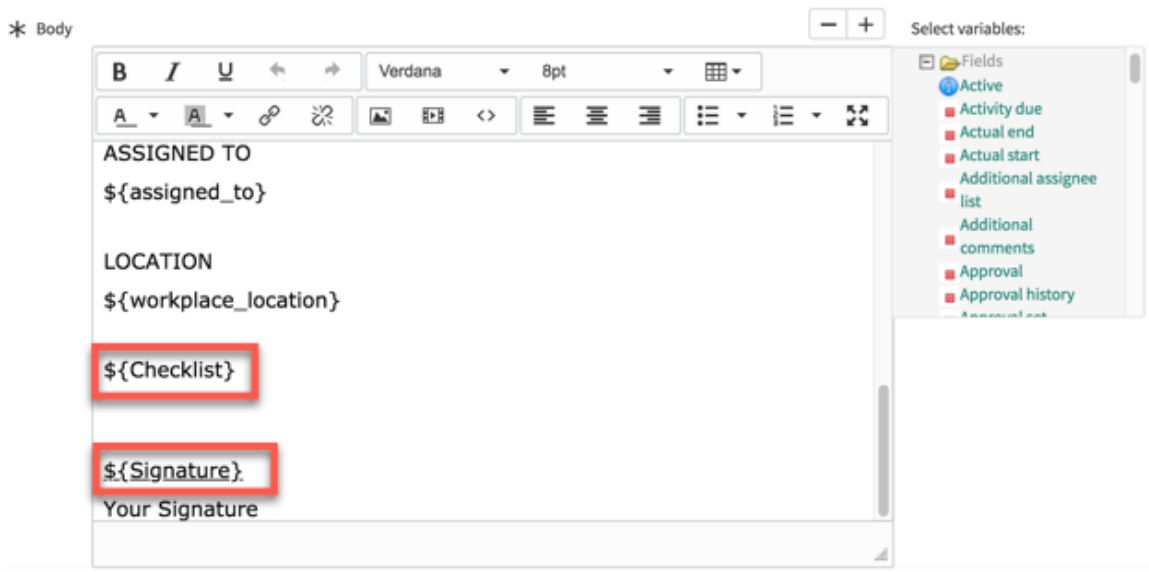
Um beispielsweise anzugeben, welcher Standort gereinigt werden soll, können Sie den Text `Reinigung für den Arbeitsplatzstandort abgeschlossen:` einfügen und nach einem Leerzeichen unter **Variablen auswählen** auf **Arbeitsplatzort** klicken. Die Variable im Feldtext **Textkörper** würde wie folgt aussehen:

```
Cleaning finished for the Workplace location: ${workplace_location}
```

Beim Generieren der PDF-Datei wird die Variable durch den tatsächlichen Standort ersetzt.

5. Geben Sie an der gewünschten Stelle im Feld **Textkörper** die folgenden Variablen ein:

- `${Prüfliste }`: Fügt die Prüflistenvariable hinzu.
- `${Signatur}`: Fügt die Signaturvariable hinzu.



Im signierten PDF-Dokument werden die Signatur und die Prüfliste an derselben Stelle eingebettet, an der Sie diese Variablen in den Vorlagentext eingegeben haben.

6. Wählen Sie **Absenden** aus.

7. Wahlweise: Überprüfen Sie das Aussehen des PDF-Dokuments, indem Sie die Identität eines Arbeitsplatzmanagers annehmen und eine abgeschlossene Aufgabe signieren.

Definitionen geplanter Aufgaben erstellen

Erstellen Sie Definitionen für geplante Aufgaben in Workplace Core, um Arbeitsplatzmanagern zu helfen, häufig wiederkehrende und schichtunabhängige Aufgaben zu erstellen, wie zum Beispiel die Reinigung von Verkaufsautomaten oder die Reinigung der Böden Sie können schnell die Aufgabendetails und die Häufigkeit festlegen, mit der die Aufgabe ausgeführt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: „sn_wsd_core.admin“ oder „sn_wsd_core.workplace_manager“

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch auf das Formular zur Definition der geplanten Aufgabe zugreifen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Definitionen geplanter Aufgaben** und wählen Sie **Neu**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.

   Hinweis:
   Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der -Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Workplace** und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

      Hinweis:
      Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Sicherheit am Standort**.

3. Klicken Sie auf **Geplante Aufgabendefinition hinzufügen**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular zur Definition der geplanten Aufgabe

Feld	Beschreibung
Name	Name der Definition der geplanten Aufgabe. Beispiel: „Konferenzräume reinigen“ für die Aktivität zur Reinigung von Konferenzräumen.
Zeitplan	Arbeitsplan, der für geplante Aufgaben verwendet wird.
Vorlage für Arbeitsplatzaufgabe	Vorlage, die für die generierten geplanten Aufgaben verwendet wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Durch die Auswahl einer Vorlage werden bestimmte Felder wie **zugewiesen an**, **Kurzbeschreibung** und **Typ der Arbeitsplatzaufgabe** in den generierten Aufgaben automatisch ausgefüllt. Informationen zu den Vorlagen für Arbeitsplatzaufgaben finden Sie unter Vorlage für Arbeitsplatzaufgaben konfigurieren.
Verarbeitungszeit (Stunden)	Zeitaufwand für die Durchführung einer geplanten Aufgabe.
Geplante Endzeit	Datum und Uhrzeit für den Abschluss der Aufgabe.
Geplante Startzeit	Datum und Uhrzeit, wann die Aufgabe beginnen soll.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Wenn Sie über das Workplace-Serviceportal auf das Formular zugegriffen haben, können Sie auf der Überprüfungsseite eine weitere Definition für geplante Aufgaben erstellen oder aus dieser Definition sofort geplante Aufgaben generieren.

Hinweis:
Sie können diese Definition auch verwenden, um später geplante Aufgaben zu generieren. Weitere Informationen finden Sie im Thema Geplante Aufgaben generieren.

Ergebnisse

- Die Definition der geplanten Aufgabe wird der Liste aller Definitionen der geplanten Aufgabe hinzugefügt, die Sie anzeigen können, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Definitionen geplanter Aufgaben**.
- Wenn Sie geplante Aufgaben aus dieser Definition erstellt haben, werden sie der Liste aller geplanten Aufgaben hinzugefügt. Sie können diese Aufgaben anzeigen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Geplante Aufgaben**.

Geplante Arbeitsplatzaufgaben generieren

Erstellen Sie mithilfe der Definitionen für geplante Aufgaben in Workplace Core geplante Aufgaben für wiederkehrende und schichtunabhängige Aktivitäten. Beispielsweise können Sie für eine bestimmte Anzahl von Tagen Aufgaben für die tägliche Reinigung aller Stockwerke und Gebäude um Mitternacht generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch eine einzelne geplante Aufgabe mithilfe der Option **Aufgabe hinzufügen** im Workplace-Serviceportal erstellen. In diesem Fall wird jedoch anstelle mehrerer geplanter Aufgaben für alle Daten zwischen **Geplante Startzeit** und **Geplante Endzeit** in der ausgewählten Definition der geplanten Aufgabe nur eine geplante Aufgabe erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Definitionen geplanter Aufgaben**.
2. Öffnen Sie in der Liste die Definition der geplanten Aufgabe.
   Sie können geplante Aufgaben auch sofort erstellen, wenn Sie eine neue Definition einer geplanten Aufgabe erstellen.
3. Wählen Sie **Geplante Startzeit** und **Geplante Endzeit** basierend auf den Tagen und der Uhrzeit, an denen diese Aufgaben ausgeführt werden müssen.
4. Wählen Sie **Jetzt generieren** aus.

Ergebnisse

- Basierend auf der geplanten Start- und Endzeit werden geplante Aufgaben für alle geplanten Termine erstellt und in der zugehörigen Liste der **Arbeitsplatzaufgaben** angezeigt.
- **Erwartete Startzeit** in jeder generierten geplanten Aufgabe wird wie folgt automatisch aus den Werten für die geplante Endzeit und die Verarbeitungszeit in den jeweiligen Aufgaben berechnet:

  `Geplante Startzeit = geplante Endzeit – Verarbeitungszeit`

Sie können alle geplanten Aufgaben anzeigen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Geplante Aufgaben**.

Ad-hoc-Arbeitsplatzaufgabe erstellen

Erstellen Sie in Workplace Core eine Ad-hoc-Aufgabe für ungeplante Aktivitäten. Wenn Sie beispielsweise feststellen, dass in einem Bereich etwas nicht sauber ist, oder wenn Sie möchten, dass der Bereich erneut gereinigt wird, können Sie eine Ad-hoc-Arbeitsplatzaufgabe erstellen, um die Reinigung sofort durchführen zu lassen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: „sn_wsd_core.admin“ oder „sn_wsd_core.workplace_manager“

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch auf das Arbeitsplatzaufgabenformular zugreifen, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Neu erstellen:**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.

Hinweis:
Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der -Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Workplace** und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

   > **Hinweis:**
   > Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Sicherheit am Standort**.

3. Wählen Sie **Aufgabe hinzufügen** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular für Arbeitsplatzaufgabe

Feld		Beschreibung
Typ der Arbeitsplatzaufgabe		Typ der Arbeitsplatzaufgabe. Wählen Sie **Ad-hoc-Aufgabe** aus.
Arbeitsplatzstandort		Arbeitsplatz, an dem die Aufgabe ausgeführt werden soll.
Signaturvorlage		Vorlage zum Signieren von Aufgaben, die zum Abzeichnen dieser Aufgabe nach Abschluss verwendet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Abgeschlossene Arbeitsplatzaufgabe signieren.
Status		Status der Aufgabe
Zuweisungsgruppe		Benutzergruppe, die der Aufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an		Benutzer, der der Aufgabe zugewiesen ist.
Lieferant		Lieferant, dessen Mitarbeiter die Aufgabe ausführen sollen.
Kurzbeschreibung		Kurze Beschreibung der Ad-hoc-Aufgabe.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.
6. Wenn Sie über das Workplace-Serviceportal auf das Formular zugegriffen haben, können Sie auf der Überprüfungsseite eine weitere Aufgabe erstellen oder diesen Aufgabendatensatz in einer Liste anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Fügen Sie der Aufgabe eine Prüfliste hinzu, um die für den Abschluss erforderlichen Aktionen nachzuverfolgen.
   Um die Prüfliste hinzuzufügen, öffnen Sie die Aufgabe, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Alle**. Weitere Informationen finden Sie unter Prüfliste für Arbeitsplatzaufgaben erstellen.

Ergebnisse
Die Ad-hoc-Aufgabe wird der Liste aller Aufgaben hinzugefügt, die Sie anzeigen können, indem Sie zu navigieren **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Alle**.

Abgeschlossene Arbeitsplatzaufgabe signieren

Signieren Sie als Arbeitsplatzmanager für einen Bereich die Arbeitsplatzaufgaben Workplace Core für abgeschlossene und geschlossene Aktivitäten. Durch das Signieren einer Aufgabe wird ein PDF-Dokument für die Aktivität am Arbeitsplatz erzeugt, das für die Compliance-Verfahren nützlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Arbeitsplatzaufgaben** > **Geschlossen**.
2. Klicken Sie in der Liste auf die zu signierende Arbeitsplatzaufgabe, um sie zu öffnen.
3. Überprüfen Sie im Feld **Signaturvorlage** die für die Aufgabe ausgewählte Signaturvorlage.
   Weitere Informationen finden Sie unter Vorlage für das Signieren von Arbeitsplatzaufgaben konfigurieren.
4. Wählen Sie **Aufgabe signieren** aus.

   Hinweis:
   Die Schaltfläche **Aufgabe signieren** wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Signaturvorlage** eine Vorlage ausgewählt haben.

5. Signieren Sie das Formular **Aufgabe signieren** auf eine der folgenden Arten:
   - Geben Sie auf der Registerkarte **Signaturtyp** in das Feld **Vollständiger Name** Ihren Namen ein.
   - Signieren Sie auf der Registerkarte **Signatur zeichnen**, indem Sie mit der Maus Ihre Signatur per Hand zeichnen.
6. Wählen Sie **Akzeptieren und abschließen** aus.

Ergebnisse
Ein PDF-Dokument des signierten Formulars wird basierend auf der Signaturvorlage, die der Aufgabe zugeordnet ist, generiert und an die Aufgabe angehängt.

Wenden Sie die Archivregel an

Wenden Sie die Archivierungsrichtlinie für Workplace Core an, um alte Tabellendatensätze zu archivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Archivierungsrichtlinie archiviert alte Tabellendatensätze, um die Leistung zu verbessern und das Wachstum der Tabellengröße einzuschränken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**.
2. Filtern Sie die Archivierungsregeln Workplace Core heraus.
   Die folgenden Archivierungsregeln Workplace Core werden angezeigt:
   - WSD: Alte Arbeitsplatzaufgaben archivieren: Archiviert alte Workplace Core Arbeitsplatzaufgaben.
   - WSD: Alte Reservierungen archivieren: Archiviert alte Kernreservierungsdatensätze.
   - WSD: Datensätze von blockierten Standorten archivieren: Archiviert alte Datensätze von blockierten Standorten.
3. Wählen Sie einen der in Schritt 3 aufgeführten Archivierungsdatensätze aus, um sie zu bearbeiten.
   Beispiel: Wählen Sie **WSD: Alte Arbeitsplatzaufgaben archivieren** aus, um sie im Bearbeitungsmodus zu öffnen.

   Tabelle „Primäre Arbeitsplatzaufgaben“, sn_wsd_core_workplace_task in Workplace Core
   Datensätze, die älter als ein Jahr sind, werden archiviert.
4. Wählen Sie die Option **Aktiv** aus, um die Archivierungsrichtlinie für eine ausgewählte Archivierungsregel zu aktivieren.
5. Wenden Sie die erforderlichen Filterbedingungen an.
6. Wählen Sie **Schätzung neu berechnen** aus, um die für die Archivierung in Frage kommenden Datensätze anzuzeigen.
7. Wählen Sie den zugehörigen Link **Jetzt** archivieren ausführen aus, um die Archivierungsregel auszuführen.

Hinweis:
Die untergeordneten Tabellen in den folgenden Anwendungen werden ebenfalls archiviert, wenn diese Archivrichtlinie ausgeführt wird:

- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange: Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Komponenten
- Management von Arbeitsplatz-Reservierungen: Mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen installierte Komponenten
- Workplace-Kalender-Synchronisierung: Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte Komponenten
- Management von Arbeitsplatz-Umzügen: Mit Management von Arbeitsplatz-Umzügen installierte Komponenten

Knowledge Management am Arbeitsplatz

Als Arbeitsplatzadministrator können Sie Knowledge Base-Artikel für Mitarbeiter erstellen. Stellen Sie Ihren Mitarbeitern in den Artikeln Informationen über Arbeitsplatzservices zur Verfügung, z. B. Arbeitsplatz-Updates, Selbsthilfe, Problembehandlung und andere.

Mit der Anwendung Workplace Service Delivery können Sie Knowledge Base-Artikel erstellen und als Wiki-Seiten oder HTML-Seiten anzeigen. Workplace Service Delivery Wissensmanagement

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ist mit Now Platform Wissensmanagement] identisch, weitere Informationen finden Sie unter Configuring Knowledge Management .

Sie können die folgenden Aktionen für einen Knowledge Base-Artikel ausführen:

- Veröffentlichen Sie den Artikel, um ihn Mitarbeitern verfügbar zu machen.
- Bei Bedarf können Sie den Artikel jederzeit aktualisieren.
- Artikel löschen, wenn er nicht mehr benötigt wird.
- Veröffentlichen Sie einen ausgesonderten Artikel bei Bedarf erneut.
- Löscht einen Artikel.

Ein Knowledge Base-Artikel durchläuft bei der Erstellung den folgenden Workflow:

- Entwurf
- Prüfung
- Veröffentlicht
- Ausstehende Außerbetriebnahme
- Stillgelegt

Sie können Anhänge hinzufügen und Mitarbeitern ermöglichen, die Anhänge einzeln anzuzeigen. Wenn ein Knowledge Base-Artikel nur für eine kurze Dauer relevant ist, können Sie für diesen ein Enddatum angeben.

Sie können die Knowledge Base-Artikel jederzeit anzeigen und aktualisieren. Sie können veröffentlichte Artikel, nicht veröffentlichte Artikel und außerkraftgesetzte Artikel separat anzeigen. Sie können Artikel bei Bedarf auch erneut veröffentlichen.

Workplace Service Delivery bietet standardmäßig die folgenden Knowledge Base-Artikel in Workplace-Serviceportal.

- Cafeteria-Services
- Parkrichtlinie für Besucher

Einen Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel erstellen

Stellen Sie Ihren Mitarbeitern Informationen durch Knowledge Base-Artikel zur Verfügung. Erstellen Sie Knowledge Base-Artikel mit Informationen über Arbeitsplatz-Updates, Selbsthilfe, Schritte zur Problembehandlung und andere Themen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.kb_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen Knowledge Base-Artikel, um Mitarbeiter zu benachrichtigen oder ihnen wichtige Informationen zu geben, die sie wissen müssen. Nachdem Sie einen Knowledge Base-Artikel erstellt haben, veröffentlichen Sie den Artikel, um ihn den Mitarbeitern zur Verfügung zu stellen.

Sie können die folgenden Aktionen für einen Knowledge Base-Artikel ausführen:

- Veröffentlichen Sie den Artikel, um ihn Mitarbeitern verfügbar zu machen.
- Bei Bedarf können Sie den Artikel jederzeit aktualisieren.
- Artikel löschen, wenn er nicht mehr benötigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Veröffentlichen Sie einen ausgesonderten Artikel bei Bedarf erneut.
- Löscht einen Artikel.

Ein Knowledge Base-Artikel durchläuft bei der Erstellung den folgenden Workflow:

- Entwurf
- Prüfung
- Veröffentlicht
- Ausstehende Außerbetriebnahme
- Stillgelegt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Wissensmanagement** > **Neuen Artikel erstellen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Knowledge Base	Name der Knowledge Base. Wählen Sie die Knowledge Base **Arbeitsplatz-Services** aus.
Kategorie	Relevante Kategorie für den Knowledge Base-Artikel. Wählen Sie eine vorhandene Kategorie aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hinzufügen einer Kategorie (Symbol zum Hinzufügen von ⊕), um eine neue Kategorie hinzuzufügen. Sie können auch eine Unterkategorie auswählen oder hinzufügen.
Gültig bis	Datum, bis zu dem der Knowledge Base-Artikel gültig ist. Das Datum wird automatisch auf 2100-01-01 festgelegt.
Artikeltyp	Typ des Artikels, den Sie erstellen möchten. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Wählen Sie **Wiki** aus, um eine Wiki-Seite zu erstellen. ○ Wählen Sie **HTML** aus, um eine HTML-Webseite zu erstellen.
Workflow	Dieses Feld wird automatisch als **Entwurf**festgelegt. Abhängig vom Fortschritt ändert sich der Workflow des Knowledge Base-Artikels in die folgenden Status: ○ Prüfen ○ Veröffentlicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Ausstehende Außerbetriebnahme ○ Stillgelegt
Link zu Anhang	Option zur Bereitstellung eines Knowledge Base-Artikels mit Anhang.
Anhänge anzeigen	Option zum einzelnen Anzeigen der Anhänge
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Knowledge Base-Artikels. Die Kurzbeschreibung wird als Titel des Artikels angezeigt.
Artikeltext	Informationen, die im Knowledge Base-Artikel angezeigt werden. Verwenden Sie die Formatierungsoptionen, um den Stil des Inhalts zu ändern. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **HTML** im Feld **Artikeltyp** ausgewählt wird.
Wiki	Informationen, die im Knowledge Base-Artikel als Wiki angezeigt werden. Wählen Sie die Option **Wikitext** aus, um eine Vorschau des Texts anzuzeigen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Wiki** im Feld **Artikeltyp** ausgewählt wird.

4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Nach doppelten Einträgen suchen**, um vorhandene Artikel nach doppelten Inhalten zu durchsuchen.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse
Der Knowledge Base-Artikel wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Veröffentlichen Sie den Knowledge Base-Artikel. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Knowledge Base-Artikel veröffentlichen.

Einen Knowledge Base-Artikel veröffentlichen

Nachdem Sie einen Knowledge Base-Artikel erstellt haben, veröffentlichen Sie den Artikel im Arbeitsplatz-Serviceportal, um ihn für Mitarbeiter verfügbar zu machen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.kb_writer

Erstellen Sie vor der Veröffentlichung einen Knowledge Base-Artikel. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel erstellen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Wissensmanagement** > **Nicht veröffentlichte Artikel**.
2. Wählen Sie den Knowledge Base-Artikel aus, den Sie veröffentlichen möchten.
3. Klicken Sie im Wissensformular auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse
Der Knowledge Base-Artikel wird veröffentlicht und steht Mitarbeitern damit zur Verfügung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Anzeigen des veröffentlichten Knowledge Base-Artikels finden Sie unter Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel anzeigen.

Weitere Informationen zur Bearbeitung des veröffentlichten Knowledge Base-Artikels finden Sie unter Einen Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel ändern.

Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel anzeigen

Zeigen Sie arbeitsplatzbezogene Updates, Prozesse und andere Informationen in den Knowledge Base-Artikeln an, die Ihr Team erstellt hat. Bewerten Sie Artikel, die Sie hilfreich finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.
2. Öffnen Sie die Seite für Knowledge Bases.
   - Wählen Sie die Registerkarte **Wissen** aus.
   - Wählen Sie die Option **Knowledge Base**.
3. Wählen Sie in der Liste der KB-Kategorien die Kategorie des Knowledge Base-Artikels aus.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie sich bezüglich der Kategorie nicht sicher sind, suchen Sie nach dem Artikel.
5. Wählen Sie aus der Liste der veröffentlichten Knowledge Base-Artikel den Artikel aus, den Sie anzeigen möchten.
6. **Wahlweise:** Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.
   - **Bewerten Sie den Artikel** mit maximal 5 Punkten.
   - Wenn Sie den Artikel hilfreich fanden, wählen Sie **Ja**. Wenn nicht, wählen Sie **Nein**.
   - Hinterlassen Sie einen Kommentar zum Artikel und wählen Sie **Absenden**. Sie können auch Dateien anhängen.

Einen Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel ändern

Sie können einen Knowledge Base-Artikel jederzeit aktualisieren. Setzen Sie einen veröffentlichten Artikel außer Kraft, oder veröffentlichen Sie einen außerkraftgesetzten Artikel erneut.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.kb_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die folgenden Aktionen für einen Knowledge Base-Artikel ausführen:

- Veröffentlichen Sie den Artikel, um ihn Mitarbeitern verfügbar zu machen.
- Bei Bedarf können Sie den Artikel jederzeit aktualisieren.
- Artikel löschen, wenn er nicht mehr benötigt wird.
- Veröffentlichen Sie einen ausgesonderten Artikel bei Bedarf erneut.
- Löscht einen Artikel.

Ein Knowledge Base-Artikel durchläuft bei der Erstellung den folgenden Workflow:

- Entwurf
- Prüfung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Veröffentlicht
- Ausstehende Außerbetriebnahme
- Stillgelegt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Wissensmanagement**.
2. Wählen Sie **Alle Artikel**.
   Für die Suche nach einem Knowledge Base-Artikel können Sie auch eine der folgenden Optionen auswählen.
   - **Veröffentlichte Artikel**
   - **Nicht veröffentlichte Artikel**
   - **Ausgesonderte Artikel**
3. Wählen Sie den Knowledge Base-Artikel aus, den Sie ändern möchten.
4. Bearbeiten Sie die Felder, die Sie ändern möchten, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.
5. Um den Knowledge Base-Artikel zu deaktivieren, erneut zu veröffentlichen oder zu löschen, wählen Sie eine der folgenden Optionen rechts oben oder am Ende des Formulars aus.

Ergebnisse

Die Änderungen des Knowledge Base-Artikels werden übernommen.

Verwaltung von QR-Codes

Generieren und drucken Sie QR-Codes für Plätze und Räume. Mitarbeiter können diese Codes verwenden, um reservierungsbezogene Aktionen in der Now Mobile-Appauszuführen.

Als Arbeitsplatzmanager können Sie mit der Anwendung die folgenden Aktionen ausführen:

- Erstellen und generieren Sie QR-Codes für einen einzelnen Platz oder Räume.
- Wenden Sie Bedingungsfilter an, um einen QR-Code nur für bestimmte Arten von Plätzen oder Räumen zu generieren.
- Drucken Sie die QR-Codes und legen Sie einen Dateinamen für die Codes fest. Sie können auch das Layout des QR-Codes konfigurieren und eine Vorschau vor dem Drucken anzeigen.
- Konfigurieren, verwalten und löschen Sie die QR-Codes, die in der Anwendung generiert werden.

Als Mitarbeiter verwenden Sie die Now Mobile-App, um den QR-Code zu scannen und die Reservierung anzuzeigen, die für den Platz oder den Raum vorgenommen wurde. Nach dem Scannen können Sie in der Anwendung Workplace Service Delivery für Mobilgeräte in der Now Mobile-App die folgenden Aktionen ausführen:

- Checken Sie die Reservierung ein oder aus.
- Aktualisieren Sie die Reservierung.
- Stornieren Sie die Reservierung.

QR-Codes für einen Platz oder Raum generieren und drucken

Generieren und drucken Sie einen QR-Code für einen einzelnen Platz bzw. einen Raum oder für mehrere Plätze bzw. Räume. Mitarbeiter können den QR-Code scannen, um ihre Reservierungsdetails mit der Now Mobile-App anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Universelle Mobile-Links aktivieren

Erforderliche Rolle: „sn_wsd_core.admin“ oder „sn_wsd_core.workplace_manager“

Prozedur

1. Navigieren zu **Workplace Core** > **Verwaltung von QR-Codes** > **QR-Codes erstellen**.
   Bei Bedarf können möglicherweise andere Navigationsoptionen verwendet werden, zum Beispiel:
   - Navigieren zu **Workplace Core** > **Verwaltung von QR-Codes** > **QR-Codes verwalten** und klicken Sie auf **Neu**.
   - Navigieren zu **Workplace Core** > **Administration** > **Platztyp-Konfiguration**.

     Wählen Sie einen Platztyp aus, für den Sie einen QR-Code generieren und drucken möchten, und klicken Sie auf **QR-Codes erstellen**.
   - Navigieren Sie für Räume zu **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Räume**.

     Wählen Sie einen Raum aus und klicken Sie auf **QR-Code erstellen**.
   - Navigieren Sie für Flächen zu **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Flächen**.

     Wählen Sie einen Platz aus und klicken Sie auf **QR-Code erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular zum Generieren von QR-Codes

Feld	Beschreibung
Nummer	Nummer des QR-Codes.
Tabelle	Tabelle, für die Sie einen QR-Code hinzufügen möchten. Standardmäßig ist die Tabelle als **Platz [sn_wsd_core_space]** festgelegt.
Status	Status der QR-Code-Generierung.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des QR-Codes.
Bedingungen	Filterbedingungen, anhand derer der QR-Code generiert werden muss. ○ Zum Hinzufügen einer Bedingung wählen Sie **Filterbedingung hinzufügen** aus. ○ Um eine ODER-Bedingung hinzuzufügen, wählen Sie **„ODER“-Klausel hinzufügen** aus.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Um den QR-Code zu drucken, klicken Sie auf **QR-Codes drucken**.
5. Führen Sie im Dialogfeld „QR-Codes drucken“ die folgenden Schritte aus:

   a. Geben Sie im Feld **Dateinamen eingeben** einen Dateinamen für den gedruckten QR-Code an.
   Alle QR-Codes der ausgewählten Plätze befinden sich in einer einzigen PDF-Datei mit dem angegebenen Dateinamen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Rufen Sie die Anzahl der zu druckenden QR-Codes im Feld **Anzahl** auf.

c. Wählen Sie das Layout des QR-Codes im Feld **Layout beschriften** aus.

d. Rufen Sie eine Vorschau des QR-Code-Drucks auf.

e. Klicken Sie auf **Drucken**.
Die QR-Code-Generierung wird im Hintergrund ausgeführt.

Ergebnisse
Die QR-Codes werden generiert. Die QR-Codes werden in eine einzige PDF-Datei mit dem angegebenen Dateinamen gedruckt. Sie erhalten nach Abschluss der QR-Code-Generierung eine E-Mail-Benachrichtigung mit den QR-Code-Details.

Nächste Maßnahme
Sobald die QR-Code-Generierung abgeschlossen ist, wechseln Sie zu **QR-Codes verwalten**, um die generierte Datei anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter QR-Codes verwalten.

Klicken Sie auf **Herunterladen**, um die PDF-Datei herunterzuladen.

QR-Codes verwalten

Zeigen Sie die bereits generierten QR-Codes in der Anwendung an, aktualisieren oder drucken Sie sie. Vor dem Drucken können Sie bei Bedarf die Bedingungen bereits generierter QR-Codes ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: „sn_wsd_core.admin“ oder „sn_wsd_core.workplace_manager“

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Verwaltung von QR-Codes** > **QR-Codes verwalten**.
2. **Wahlweise:** Um einen neuen QR-Code zu generieren, klicken Sie auf **Neu**.
   Weitere Informationen finden Sie unter QR-Codes für einen Platz oder Raum generieren und drucken.
3. Wählen Sie den QR-Code aus, den Sie anzeigen oder aktualisieren möchten.
4. **Wahlweise:** Führen Sie eine der folgenden Aktionen mit dem QR-Code aus:
   - Um den QR-Code zu aktualisieren, ändern Sie ein beliebiges Feld und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   - Um den generierten QR-Code zu drucken, klicken Sie auf **QR-Codes drucken** und dann auf **Herunterladen**, um die Datei herunterzuladen.

     Hinweis:
     Der gedruckte QR-Code wird mit demselben Dateinamen generiert. Die zuletzt generierte PDF-Datei wird durch die neueste Datei ersetzt.

   - Um den QR-Code zu löschen, klicken Sie auf **Löschen**.

Standortmigration

Sie können eine Hierarchie dafür erstellen, wie die Standortdaten aus der ServiceNow®-Tabelle „Standort“ [cmn_location] in die Tabelle „Arbeitsplatzstandort“ [sn_wsd_core_workplace_location] von Workplace Service Delivery migriert werden müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Konfigurationsprozess für die Standortmigration können Sie angeben, wie die Standortdaten, die Sie bereits in der ServiceNow®-Tabelle „Standorte“ erstellt haben, in die Tabelle „Workplace Service Delivery Arbeitsplatzstandort“ migriert werden, um sie in Workplace Service Delivery-Anwendungen zu verwenden.

Beim Erstellen eines Standortmigrationsdatensatzes können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Konfigurieren Sie Standortmigrationsdatensätze, indem Sie einen übergeordneten und einen untergeordneten Standort festlegen, gemäß denen die in der Tabelle „Standorte“ [cmn_location] erstellten Standorte in die Tabelle „Arbeitsplatzstandort“ [sn_wsd_core_workplace_location] migriert werden müssen.
- Geben Sie die Filterbedingungen an. Anhand der Filterbedingung werden die Standorte basierend auf ihren Standorttypen aus der Tabelle „Standorte“ [cmn_location] gefiltert.

Abhängig von der Stockwerksinfrastruktur können Sie die Konfiguration einer Standorthierarchie als optional festlegen. Beispielsweise können Sie für die Hierarchie „Stockwerk“ > „Bereich“ > „Raum/Platz“ den Konfigurationsdatensatz für die Standortmigration von „Bereich“ > „Raum“ als optionale Hierarchie festlegen, da ein Bereich ein Stockwerk aufweisen kann, aber nicht unbedingt muss. Plätze oder Räume können auch direkt auf dem Stockwerk vorhanden sein.

Wenn Sie eine Konfiguration als optional festlegen, werden die Datensätze, die nicht mit dieser Konfiguration übereinstimmen, mit der nächsten Hierarchie abgeglichen. Wenn es beispielsweise Standorte gibt, die nicht mit der Hierarchie „Bereich“ > „Raum“ übereinstimmen, werden sie mit der nächsten Hierarchie abgeglichen, nämlich „Stockwerk“ > „Raum“. Wenn es Räume gibt, die keinen Bereichen zugewiesen sind, werden sie direkt mit Stockwerken abgeglichen, da der Bereich optional ist.

Standortmigrationshierarchie konfigurieren

Erstellen Sie eine Hierarchie dafür, wie die Standortdaten aus der ServiceNow®-Tabelle „Standort“ [cmn_location] in die Tabelle „Arbeitsplatzstandort“ [sn_wsd_core_workplace_location] von Workplace Service Delivery migriert werden müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgende Standorthierarchie wird in allen Workplace Service Delivery-Anwendungen befolgt. Für die folgenden Hierarchien sind standardmäßig ebenfalls Konfigurationen der Standortmigration verfügbar:

Hinweis:
Standardmäßig sind die Konfigurationsdatensätze der Standortmigration der folgenden Standorthierarchien inaktiv.

Workplace Service Delivery-Standorthierarchie

Übergeordnet	Untergeordnetes Element
Keine	Region
Region	Site
Site	Campus
Campus	Gebäude

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Service Delivery-Standorthierarchie (Fortsetzung)

Übergeordnet	Untergeordnetes Element
Gebäude	Stockwerk
Stockwerk	Bereich
Bereich	Raum
Bereich	Platz

Weitere Informationen zur Konfiguration und den Bedingungen der Standortmigration finden Sie unter Standortmigration.

Nachdem Sie die Konfigurationen der Standortmigration erstellt haben, müssen Sie die Migration separat durchführen. Informationen zum Durchführen der Migration nach der Konfiguration der Standortmigration finden Sie unter Standorte aus der Tabelle „Standort“ in die Tabelle „Arbeitsplatzstandorte“ migrieren.

Hinweis:
Sie können keine Standorte migrieren, die nicht mit der Workplace Service Delivery-Standortmigrationshierarchie übereinstimmen. Diese lautet „Region“ > „Standort“ > „Campus“ > „Gebäude“ > „Stockwerk“ > „Bereich“ > („Raum“ > „Platz“) oder („Platz“ > „Raum“).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Konfiguration der Standortmigration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Konfiguration der Standortmigration“

Feld	Beschreibung
Übergeordnete Tabelle	Übergeordnete Tabelle für Arbeitsplatzstandorte. **Arbeitsplatzstandort** wird als untergeordnete Tabelle für Arbeitsplatzstandorte betrachtet. Der übergeordnete Standort wird automatisch generiert, nachdem Sie den **Arbeitsplatzstandort** ausgewählt haben.
Tabelle „Arbeitsplatzstandort“	Untergeordnete Tabelle der Arbeitsplatzstandorte. Dieser Standort wird in der Hierarchiekonfiguration als untergeordneter Standort festgelegt.
Ist optionale Hierarchie	Option zum Festlegen dieser Standortmigrationskonfiguration als optional. Wenn es beispielsweise Standorte gibt, die nicht mit der Hierarchie „Bereich“ > „Raum“ übereinstimmen, werden sie mit der nächsten Hierarchie abgeglichen, nämlich „Stockwerk“ > „Raum“. Wenn es Räume gibt, die keinen Bereichen zugewiesen sind, werden sie direkt mit Stockwerken abgeglichen, da der Bereich optional ist.
Anwendung	Anwendung für die Konfiguration der Standortmigration. Vergewissern Sie sich, dass

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Verwaltung der Sicherheit am Arbeitsplatz ausgewählt ist. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration für die Standortmigration.
Domäne	Domäne für die Konfiguration der Standortmigration. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Standortbedingung	Bedingungen, nach denen die Standorte für die Migration gefiltert werden müssen. Die Standorte werden basierend auf ihrem Standorttyp für die Migration gefiltert.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Konfigurationsdatensatz für die Standortmigration wird hinzugefügt. Die Standorte, die den angegebenen Bedingungen entsprechen, werden gefiltert.

Nächste Maßnahme
Standorte aus der Tabelle „Standort“ in die Tabelle „Arbeitsplatzstandorte“ migrieren.

Standorte aus der Tabelle „Standort“ in die Tabelle „Arbeitsplatzstandorte“ migrieren

Nachdem Sie die Datensätze für die Standortmigration konfiguriert haben, führen Sie die Migrationsaktion durch, um die Standorte aus der ServiceNow®-Tabelle „Standort“ [cmn_location] in die Tabelle „Arbeitsplatzstandort“ [sn_wsd_core_workplace_location] in Workplace Service Delivery zu migrieren.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

- Die Konfigurationen für die Standortmigration sind aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Standortmigrationshierarchie konfigurieren.
- Die Konfiguration der Standortmigration von Campus zu niedrigeren Ebenen muss immer die Reihenfolge „Campus“ > „Gebäude“ > „Stockwerk“ > „Bereich“ > „Raum/Platz“ besitzen. Für die Konfiguration einer Standortmigration kann die Hierarchie auch optional sein.

Informationen zum Ändern des Standorttyps eines in der Tabelle „Standort“ [cmn_location] erstellten Standorts finden Sie unter Standorttyp in Standorttabelle festlegen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Konfiguration der Standortmigration**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Konfigurationen der Standortmigration“ die Konfigurationen der Standortmigration aus, die Sie migrieren möchten.

Hinweis:
Vergewissern Sie sich, dass die Konfigurationen der Standortmigration aktiv sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Standorte migrieren**.
4. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **OK**.

Ergebnisse
Der Prozess zur Standortmigration wird im Hintergrund ausgeführt.

Standorttyp in Standorttabelle festlegen

Legen Sie den Standorttyp eines Standorts fest, indem Sie für die Tabelle eine Außerkraftsetzung des Wörterbuchs erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie in der Anwendung Workplace Core einen Standort erstellen, wird dieser Standort automatisch der ServiceNow®-Tabelle „Standort“ [cmn_location] hinzugefügt. Der Standorttyp dieses Standorts wird basierend auf den Außerkraftsetzungen des Wörterbuchs festgelegt. Die Außerkraftsetzungen des Wörterbuchs werden für alle Standorttabellen wie „Standort“, „Region“, „Campus“, „Gebäude“, „Stockwerk“, „Bereich“ und „Raum“ mit Ausnahme der Tabelle „Platz“ konfiguriert. Um den Standorttyp der Platztabelle festzulegen, können Sie für den Standorttyp eine Auswahlmöglichkeit hinzufügen und diese in der Außerkraftsetzung des Wörterbuchs für den Standorttyp der Platztabelle verwenden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Wählen Sie die Tabelle **Standort [cmn_location]** aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Spalten“ auf **Standorttyp**.
4. Scrollen Sie im Formular „Wörterbucheintrag“ für den Standorttyp nach unten zur zugehörigen Liste „Wörterbuch-Überschreibungen“.
5. Wählen Sie die Wörterbucheintrag-Überschreibung aus, die Sie anzeigen oder bearbeiten möchten.
6. Bearbeiten Sie die Überschreibung, indem Sie den **Standardwert** ändern.

   Der Standorttyp der Standorte, die in Workplace Core erstellt werden, wird gemäß dem angegebenen Standardwert festgelegt. Wenn Sie beispielsweise den Standardwert der Wörterbucheintrag-Überschreibung „Region“ in „Zone“ geändert haben, werden die neuen Standorte, die als Region erstellt wurden, mit dem Standorttyp „Zone“ festgelegt.

7. **Wahlweise:** Wenn es keinen Standardwert gibt, der dem Standorttyp entspricht, fügen Sie einen Standardwert hinzu.

   a. Wählen Sie im Formular „Wörterbucheintrag“ für den Standorttyp die zugehörige Liste „Auswahlmöglichkeiten“ aus.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Geben Sie die Auswahldetails an.
   Die Auswahl wird hinzugefügt. Die Auswahl wird angezeigt, während ein Standardwert angegeben wird.

Ergebnisse
Der Standorttyp für die ausgewählte Standorttabelle ist festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie mit Analysen der Servicenutzung am Arbeitsplatz an User Experience Analytics

ServiceNow® User Experience Analytics bietet Ihnen qualitative Analysen dazu, wie die von den Workplace Service Delivery -Anwendungen bereitgestellten Services von Arbeitsplatz-Managern, Mitarbeitern und anderen Arbeitsplatzbenutzern verwendet werden.

Benutzeranalysen

Die Anwendung User Experience Analytics liefert Ihnen Daten darüber, wie ein Mitarbeiter die verschiedenen Services und andere Aktionen verwendet, die Sie ihm in Workplace-Serviceportalbereitstellen. Sie können nachvollziehen, wie ein Mitarbeiter diese Services erfährt und verwendet, z. B. durch sein Verhalten und seine Journey durch das Portal. Sie können einen Einblick in die Leistung der Anwendung erhalten, indem Sie eine Echtzeitanalyse durch Datenvisualisierung anzeigen.

Sie können die Ereignisse protokollieren und die Analyse abrufen, indem Sie die analysebezogene Einstellung entweder auf der Ebene Workplace-Serviceportal, auf der Arbeitsplatz-Serviceebene und überall in Workplace Coreaktivieren.

Weitere Informationen zu User Experience Analyticsfinden Sie unter User Experience Analytics old landing page .

Systemeigenschaften

ServiceNow®bietet standardmäßig eine Reihe von Eigenschaften mit User Experience Analytics, die für alle Anwendungen gelten, mit denen Sie angeben können, wie Analytics aktiviert werden sollen. Als Administrator können Sie Analysen für bestimmte Portale, bestimmte Benutzer oder auf Instanzebene aktivieren oder deaktivieren. Ausführliche Informationen zu den Systemeigenschaften im Zusammenhang mit User Experience Analytics finden Sie unter User Experience Analytics related properties .

Einstellungen

Mit der Anwendung User Experience Analytics können Sie die Analytics-Einstellungen auf Portalebene festlegen. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Portale** > **Arbeitsplatzservices** und wählen **Sie Analytics-Einstellungen erstellen** aus, um Benutzer-Analytics zu aktivieren.

Mitarbeiterbezogene Services anfordern

Nutzen Sie Ihre Arbeitsplatzservices. Nehmen Sie eine Reservierung vor, planen Sie Ihre Ankunft und vieles mehr.

Hinweis:

In Workplace Core [sn_wsd_core] Version 2.19.0 und höher ist der Navigationspfad für das Arbeitsplatz-Serviceportal nicht im Kontextmenü der Anwendungssuche verfügbar **AlleArbeitsplatz-Core**. Sie können auf den Arbeitsplatzservice über die Startseite des Mitarbeiter-Center-Portals zugreifen. Wählen Sie **Arbeitsplatzservice**, **Standortsicherheit**aus. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservices im Mitarbeiter-Center-Portal.

In Workplace Core Workplace Core Version 2.18.1 und höher ist das Kontextmenü für die Anwendungssuche verfügbar (**Alle** > **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz**.)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ankunftszeit an einem Arbeitsplatz planen

Planen Sie die Ankunftszeit an einem Arbeitsplatzstandort mit Workplace Core. So können Sie lange Warteschlangen vermeiden und den Standort sicher betreten.

Vorbereitungen

Um eine Ankunft mit Ihrem Mobilgerät zu planen, benötigen Sie Now® Mobile App.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Serviceportal für Arbeitsplatz** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.

   Hinweis:
   Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der -Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Workplace** und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

   Hinweis:
   Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Sicherheit am Standort**.

3. Wählen Sie **Planen Ihrer Ankunft**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular zur Planung Ihrer Ankunft

Feld	Beschreibung
Eingabepunkt	Standort, für den Sie Ihre Ankunft planen möchten
Zeitzone des Gebäudes	Zeitzone für das Gebäude des ausgewählten Zutrittspunkts.
Datum	Datum Ihrer Ankunft.
Ankunftszeit	Uhrzeit Ihrer Ankunft. Die Zeit wird im 24-Stunden-Format angezeigt.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse

Die Ankunftsanforderung wird erstellt. Die Webseite oder der Bildschirm des Mobilgeräts wird aktualisiert und zeigt die Details Ihrer Ankunftsanforderung an.

Nächste Maßnahme

Sie können die Details Ihres Ankunftszeitplans jederzeit überprüfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Führen Sie je nach Plattform eine der folgenden Aktionen aus, um Ihre Anforderungen anzuzeigen:
   - Aktivieren Sie im Workplace-Serviceportal die Registerkarte **Anforderungen**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
   - Tippen Sie in der Now Mobile-Navigationsleiste auf **Für mich**, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Meine Anforderung“, um Ihre Anforderungen anzuzeigen.
2. Wenn Sie Ihre Ankunft stornieren möchten, wählen Sie die Ankunftsanforderung aus, und wählen Sie **Ankunft stornieren**.

Arbeitsplatzreservierungen vornehmen

Nehmen Sie Arbeitsplatzreservierungen in Workplace Core vor, wenn Sie bereit sind, ins Büro zurückzukehren. Sie können einen Arbeitsplatz für einen Tag oder weniger direkt reservieren oder einen Arbeitsplatz für einen bestimmten Zeitraum anfordern. Sobald eine Reservierungsanforderung genehmigt und bestätigt wurde, werden Sie über die Reservierungsdetails benachrichtigt. Workplace Service Delivery bietet auch erweiterte Optionen für die Arbeitsplatzreservierung in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen.

Wichtig:
Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Arbeitsplatz reservieren

Als Mitarbeiter können Sie mit Workplace-Serviceportal oder der Now® Mobile-App eine Arbeitsplatzreservierung anfordern.

Bei der Reservierung können Sie einen verfügbaren Bereich auswählen, zu dem Sie Zugang wünschen, oder einen verfügbaren Bereich auswählen. Wenn Sie einen Bereich reserviert haben, können Sie nach der Rückkehr ins Büro von jedem verfügbaren Bereich aus in diesem Bereich arbeiten.

Sie können eine Schicht Ihrer Wahl aus den von Ihrer Organisation definierten Schichtplänen auswählen. Wenn Ihre Organisation keine Schichten verwendet, können Sie einen benutzerdefinierten Zeitraum auswählen. Entsprechend Ihren organisatorischen Richtlinien kann dabei eine Genehmigung Ihrer Reservierungsanforderung erforderlich sein.

Hinweis:
Wenn Sie einen Arbeitsplatz nur für einen Tag oder weniger benötigen, können Sie ihn direkt reservieren und müssen weder einen Antrag stellen noch eine Genehmigung einholen.

Sie können den Status und die Details aller Ihrer Reservierungsanforderungen in Workplace-Serviceportal oder durch die Now Mobile-App überprüfen.

Status der Platzreservierungsanforderung

Sobald Sie eine Platzreservierungsanforderung übermittelt haben, ändert sich ihr Status in Abhängigkeit von der Aktion, die Ihr genehmigender Vorgesetzter oder der Arbeitsplatzmanager für sie durchgeführt hat. Sie erhalten E-Mail-Benachrichtigungen über diese Änderungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Now® Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät installieren, erhalten Sie auch Push-Benachrichtigungen zu Ihren Reservierungsanforderungen.

- Wenn Ihr Manager auf Ihre Anforderung keine Maßnahmen ergriffen hat, bleibt der Status der Anforderung auf „Warten auf Genehmigung“.
- Wenn Ihr Manager Ihre Anforderung genehmigt und die Verfügbarkeit des Platzes bestätigt wird, ändert sich der Status der Anforderung in „Geschlossen”.
- Wenn Ihr Manager Ihre Anforderung ablehnt, ändert sich der Status der Anforderung in „Unvollständig geschlossen“.
- Wenn Ihr Manager Ihre Anforderung genehmigt, der von Ihnen angeforderte Platz jedoch nicht ganz oder teilweise verfügbar ist, ändert sich der Status der Anforderung in „Ausstehend“.

  Sie können sich an Ihren Arbeitsplatzmanager wenden, um sich einen neuen Platz zuweisen zu lassen und Ihre ausstehende Platzanforderung zu lösen.
- Wenn Sie Ihre Anforderung stornieren, ändert sich der Status der Anforderung in „Abgebrochen“.

Arbeitsplatzreservierung für mehrere Tage anfordern

Fordern Sie mit Workplace Core eine Arbeitsplatzreservierung für die Tage an, an denen Sie ins Büro zurückkehren möchten.

Vorbereitungen

Um eine Arbeitsplatzreservierung mit Ihrem Mobilgerät anzufordern, muss installiert sein Now® Mobile App.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fordern Sie eine Arbeitsplatzreservierung entweder in einem definierten Schichtzeitplan oder für eine benutzerdefinierte Zeit für einen bestimmten Datumsbereich an, in dem Sie im Büro arbeiten möchten.

Sie können das Reservierungsformular auch über Ihr Mobilgerät aufrufen. Navigieren Sie in der App Now Mobile zu **Services** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** und wählen Sie entweder **Kurzfristige Schicht und Platz** anfordern oder **Kurzfristigen**Platz anfordern aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Serviceportal für Arbeitsplatz** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.

   Hinweis:
   Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der -Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Workplace** und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

> **Hinweis:**
> Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Sicherheit am Standort**.

3. Reservieren Sie einen Platz für eine vordefinierte Schicht oder eine benutzerdefinierte Zeit.

- Um einen Platz für einen definierten Schichtzeitplan zu reservieren, wählen Sie **Kurzzeitige Schicht und Platz anfordern**.
- Um einen Platz für eine benutzerdefinierte Zeit zu reservieren, wählen Sie **Kurzzeitigen Platz anfordern**.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

> **Hinweis:**
> Die Sichtbarkeit einiger der folgenden Felder hängt von den Anwendungseinstellungen ab, die Ihr Administrator vorgenommen hat.

Formular Kurzzeit-Arbeitsbereichreservierung

Feld	Beschreibung
Region	Region Ihres Bürostandorts.
Site	Standort Ihres Büros.
Campus	Campus Ihres Bürogebäudes.
Gebäude	Bürogebäude, zu dem Sie zurückkehren möchten.
Startdatum	Datum, ab dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten
Enddatum	Datum, bis zu dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten
Schicht	Schichtplan, innerhalb dessen Sie ins Büro möchten. Nur die für den ausgewählten Standort und den Datumsbereich verfügbaren Schichten werden angezeigt. Nur die Schichten, zu denen Sie gehören, werden angezeigt. Dies hängt von den Systemeigenschaften ab, die von Ihrem Unternehmen konfiguriert wurden.
Schichtdetail	Details zu der von Ihnen ausgewählten Schicht. Die Schichtdetails werden basierend auf Ihrer Schichtauswahl automatisch ausgefüllt.
Startzeit für jeden Tag	Zeitpunkt, ab dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist sichtbar, wenn Sie **Kurzzeitigen Platz anfordern** ausgewählt haben.
Endzeit für jeden Tag	Zeitpunkt, bis zu dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten. Dieses Feld ist sichtbar, wenn Sie **Kurzzeitigen Platz anfordern** ausgewählt haben.
Stockwerk	Stockwerk, in dem sich der von Ihnen gewünschte Arbeitsbereich oder Platz befindet.

5. Wenn die Felder **Bereich** und **Platzpräferenz** verfügbar sind, wählen Sie den Bereich oder Platz aus, den Sie reservieren möchten.
   - Wenn Sie das Workplace-Serviceportal oder die Now Mobile-App verwenden und wissen, welchen Arbeitsplatz Sie auswählen möchten, wählen Sie einen Bereich oder Platz aus den Feldern **Bereich** oder **Platz** aus.
   - Wenn Sie Workplace-Serviceportal verwenden und Grundrisse für Ihren Arbeitsplatz hochgeladen wurden, können Sie den Platz oder Bereich auch aus dem interaktiven Grundriss auswählen, der unten im Formular angezeigt wird. Die Animation () im Header Workplace-Serviceportal gibt an, dass die Karte gerendert wird. Warten Sie, bis die Karte vollständig dargestellt wurde.

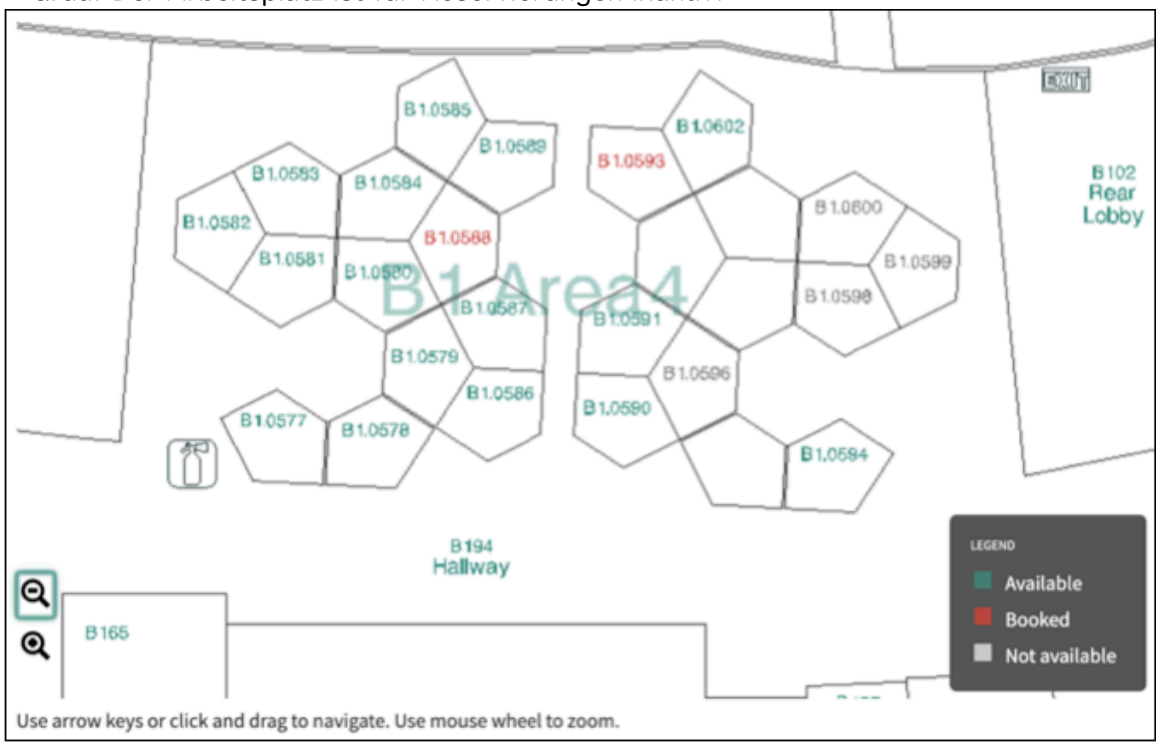
     Die Kennzeichnungsfarben der Arbeitsplätze geben ihre Verfügbarkeit an.
     - Grün: Der Arbeitsplatz ist für die Reservierung aktiv und steht für das von Ihnen ausgewählte Datum und die Uhrzeit zur Verfügung.
     - Rot: Der Arbeitsplatz ist für die Reservierung aktiv, steht jedoch für das von Ihnen ausgewählte Datum und die Uhrzeit nicht zur Verfügung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können sehen, wer die Reservierung hat, indem Sie den Mauszeiger über einen reservierten Bereich bewegen, wenn Ihr Systemadministrator diese Einstellung aktiviert hat.

- Grau: Der Arbeitsplatz ist für Reservierungen inaktiv.



6. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse

Die Webseite oder der Bildschirm des Mobilgeräts wird aktualisiert, sodass Ihre übermittelte Reservierungsanforderung angezeigt wird. Für den Status Ihrer Anforderung wird „Warten auf Genehmigung“ festgelegt. Dies gibt an, dass die Anforderung zur Genehmigung an Ihren Manager gesendet wurde.

Nächste Maßnahme

Sie können den Status Ihrer Reservierungsanforderung überprüfen oder Ihre Anforderung mit Workplace-Serviceportal oder der Now Mobile-App stornieren.

- Wechseln Sie am Workplace-Serviceportalzur **Registerkarte Anforderungen**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
- Tippen Sie in der Navigationsleiste der Now Mobile-App auf **Für mich**, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt **Meine Anforderung**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
- Um eine Reservierung zu **stornieren**, wechseln Sie zur Seite Anforderungen in Workplace-Serviceportal oder zur Seite **Meine Anforderung** in Now Mobile:
  - Zum Stornieren der Reservierungsanforderung wählen Sie **Anforderung abbrechen**.
  - Zum Stornieren einer einzelnen Reservierung in der Reservierungsanforderung wählen Sie **Reservierungsdetails**. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie stornieren möchten, und wählen Sie **Reservierung stornieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatz für einen Tag reservieren

Reservieren Sie mithilfe von Workplace Core Arbeitsplätze für einen Tag, an dem Sie wieder ins Büro zurückkehren möchten.

Vorbereitungen

Um mit Ihrem Mobilgerät einen Arbeitsplatz zu reservieren, benötigen Sie Now® Mobile App.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reservieren Sie an dem Tag, an dem Sie vom Büro aus arbeiten möchten, Plätze für einen Zeitraum von höchstens 24 Stunden. Reservieren Sie Bereiche in einem definierten Schichtplan oder in Ihren benutzerdefinierten Zeiten.

Sie können das Reservierungsformular auch über die App Now Mobile aufrufen. Navigieren Sie zu **Services** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** und wählen Sie eine unter **Schicht und Platz für einen Tagreservieren oder Platz für einen Tag reservieren aus**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.

   Hinweis:
   Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der -Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Workplace** und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Sicherheit am Standort**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Workplace Services Catalog **Sicherheit am Standort** aus.

      Hinweis:
      Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Sicherheit am Standort**.

3. Reservieren Sie einen Platz entweder für eine definierte Tagesschicht oder ein benutzerdefiniertes Datum.

   - Um einen Platz für einen definierten Schichtzeitplan zu reservieren, wählen Sie **Schicht und Platz für einen Tag reservieren**.
   - Um einen Platz für einen benutzerdefinierten Zeitraum zu reservieren, wählen Sie **Platz für einen Tag reservieren**.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

   Hinweis:
   Die Sichtbarkeit einiger der folgenden Felder hängt von den Anwendungseinstellungen ab, die Ihr Administrator vorgenommen hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular Arbeitsbereichreservierung

Feld	Beschreibung
Region	Region Ihres Bürostandorts.
Site	Standort Ihres Büros.
Campus	Campus Ihres Bürogebäudes.
Gebäude	Bürogebäude, zu dem Sie zurückkehren möchten.
Vor-Ort-Datum	Datum, an dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten
Schicht	Schichtplan, innerhalb dessen Sie ins Büro möchten. Nur die für den ausgewählten Standort und den Datumsbereich verfügbaren Schichten werden angezeigt. Nur die Schichten, zu denen Sie gehören, werden angezeigt. Dies hängt von den Systemeigenschaften ab, die von Ihrem Unternehmen konfiguriert wurden.
Schichtdetail	Details zu der von Ihnen ausgewählten Schicht. Die Schichtdetails werden basierend auf Ihrer Schichtauswahl automatisch ausgefüllt.
Startdatum/-zeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), ab dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten. Dieses Feld ist sichtbar, wenn Sie **Platz für einen Tag reservieren** ausgewählt haben.
Enddatum/-zeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), bis zu dem Sie Zugang zum Arbeitsplatz haben möchten. Dieses Feld ist sichtbar, wenn Sie **Platz für einen Tag reservieren** ausgewählt haben.
Stockwerk	Stockwerk, in dem sich der von Ihnen gewünschte Arbeitsbereich oder Platz befindet.

5. Wenn die Felder **Bereich** und **Platz** verfügbar sind, wählen Sie den Bereich oder Platz aus, den Sie reservieren möchten.
   - Wenn Sie das Workplace-Serviceportal oder die Now Mobile-App verwenden und wissen, welchen Arbeitsplatz Sie auswählen möchten, wählen Sie einen Bereich oder Platz aus den Feldern **Bereich** oder **Platz** aus.
   - Wenn Sie Workplace-Serviceportal verwenden und Grundrisse für Ihren Arbeitsplatz hochgeladen wurden, können Sie den Platz oder Bereich auch aus dem interaktiven

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

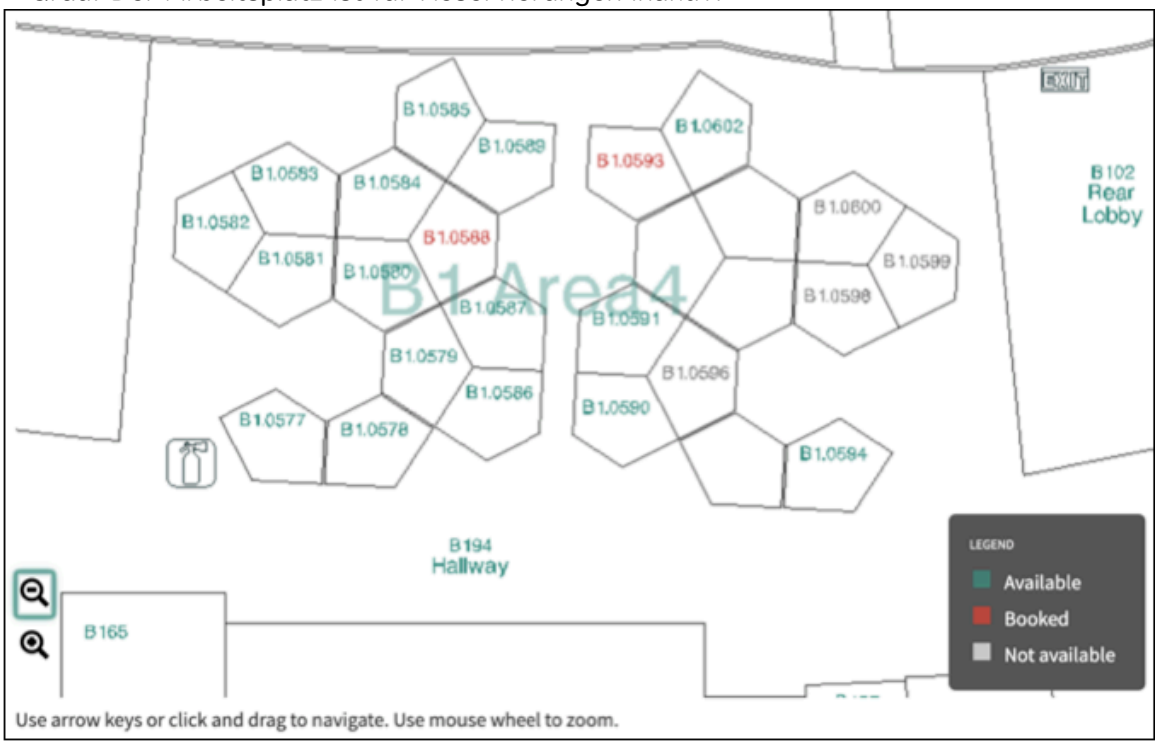
Grundriss auswählen, der unten im Formular angezeigt wird. Die Animation ( ) im Header Workplace-Serviceportal gibt an, dass die Karte gerendert wird. Warten Sie, bis die Karte vollständig dargestellt wurde.

Die Kennzeichnungsfarben der Arbeitsplätze geben ihre Verfügbarkeit an.

- Grün: Der Arbeitsplatz ist für die Reservierung aktiv und steht für das von Ihnen ausgewählte Datum und die Uhrzeit zur Verfügung.
- Rot: Der Arbeitsplatz ist für die Reservierung aktiv, steht jedoch für das von Ihnen ausgewählte Datum und die Uhrzeit nicht zur Verfügung.

  Sie können sehen, wer die Reservierung hat, indem Sie den Mauszeiger über einen reservierten Bereich bewegen, wenn Ihr Systemadministrator diese Einstellung aktiviert hat.

- Grau: Der Arbeitsplatz ist für Reservierungen inaktiv.



6. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse

Die Webseite oder der Bildschirm des Mobilgeräts wird aktualisiert und zeigt Ihre Reservierungsdetails an.

Nächste Maßnahme

Sie können die Details Ihrer Reservierung überprüfen oder sie jederzeit über Workplace-Serviceportal oder die Now Mobile-App stornieren.

- Aktivieren Sie im Workplace-Serviceportal die Registerkarte **Anforderungen**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
- Tippen Sie in der Navigationsleiste der Now Mobile-App auf **Für mich**, und scrollen Sie zum Abschnitt „Meine Anforderung“, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Ihr Unternehmen die Funktion „Uber buchen“ über das Mobilgerät aktiviert hat, wird auf Ihrem Reservierungsdetailbildschirm in Now Mobile die Option **Uber buchen** angezeigt. Wenn Sie darauf tippen, werden Sie zur mobilen Uber-App weitergeleitet, wenn Sie die App auf Ihrem Mobilgerät installiert haben.

Sie erhalten 15 Minuten vor der Reservierung eine E-Mail-Benachrichtigung zum Einchecken und 30 Minuten vor dem Ende der Reservierung eine weitere E-Mail-Benachrichtigung zum Auschecken.

- Wählen Sie in der Check-in-E-Mail eine der folgenden Aktionen aus.
  - **Einchecken**: Checken Sie Ihre Reservierung ein.
  - **Diese Reservierung stornieren**: Stornieren Sie, wenn die Reservierung nicht mehr erforderlich ist.
  - (Optional) **Auschecken**: Checken Sie frühzeitig vor Ablauf der Reservierungszeit aus.

Hinweis:
Sie müssen innerhalb von 30 Minuten nach der Startzeit der Reservierung einchecken, andernfalls wird die Reservierung storniert.

- Wählen Sie in der Check-out-E-Mail, die Sie vor Ablauf der Reservierungszeit erhalten haben, die Option **Auschecken** aus, um die Reservierung auszuchecken.

Hinweis:
Sie müssen innerhalb einer Stunde nach Ablauf der Reservierungszeit auschecken. Andernfalls wird die Reservierung automatisch ausgecheckt.

Standortverzeichnis anzeigen

Erkunden Sie Campus, Sites und Gebäude mithilfe des Standortverzeichnisses in Workplace-Serviceportal. Suchen Sie nach Flächen in der Umgebung, und rufen Sie Wegbeschreibungen zu einer Fläche ab.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass die Breiten- und Längengrade der Regionen, Standorte, Campus und Gebäude Ihres Unternehmens erstellt wurden. Wenn der Breiten- und Längengrad nicht angegeben sind, können Sie einen Campus oder seine Gebäude auf der Karte nicht anzeigen. Wenden Sie sich an den Administrator, um weitere Informationen zu erhalten.

Verwenden Sie Arbeitsplatz-Stockwerkspläne, um einen Platz in Workplace Core zu finden und zu reservieren. Um die Karten im Standortverzeichnis und in Management von Arbeitsplatz-Reservierungen anzuzeigen, verwenden Sie Mappedin und Indoor Mapping.

Informationen zu den Status „Belegung“ und „Reserviert“ für Arbeitsplatzstandorte finden Sie unter Zeigen Sie den Belegungs- und Reservierungsstatus im Standortverzeichnis an und Automatische Aktualisierung und Anwendung von Filtern für Reservierungs- und Belegungsstatus im Standortverzeichnis.

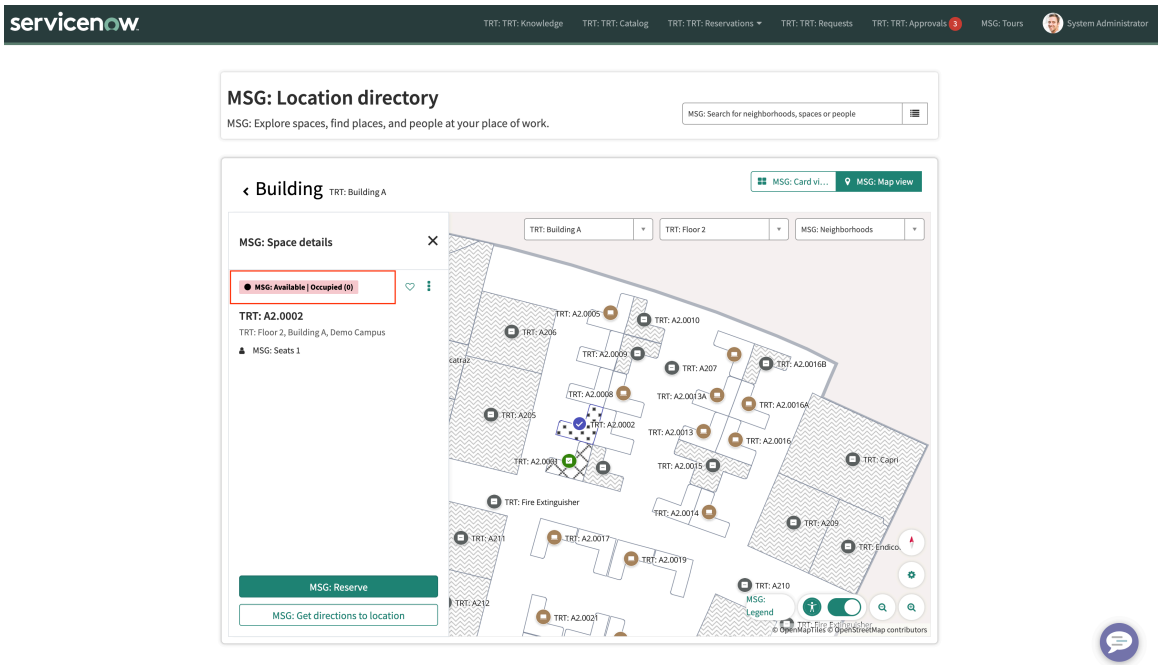
Hinweis:
Installieren Sie Indoor Mapping als Kartenanbieter, um mithilfe einer Stockwerkskarte Wegbeschreibungen zu einem Arbeitsbereich anzuzeigen und abzurufen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.
2. Wählen Sie **Standortverzeichnis** aus.



.

3. Suchen und wählen Sie auf der Seite „Standortverzeichnis“ einen Standort, einen Mitarbeiter oder einen Arbeitsbereich.
   Damitnach Standorten nur mit Titel suchen, suchen Sie im Navigationsfilterkontext nach der Systemeigenschaft **sys_properties.list**. Wählen Sie die Eigenschaft **sn_wsd_core.search_with_name_and_title** aus, und legen Sie den Wert **false**fest. Standardmäßigist die Option auf „ **false**“ festgelegt. Wenn Sie diese Eigenschaft auf „true“ festlegen, können Sie Standorte sowohl mit dem Namen als auch mit dem Titel suchen.
4. **Wählen** Sie auf der Registerkarte Kartenansicht einen Campus aus.
   Standardmäßig ist die Kartenansicht ausgewählt.
5. Wählen Sie **Gebäude anzeigen**.
6. Wählen Sie in der Liste ein Gebäude aus.
7. Wählen **Sie Flächen anzeigen aus**.
8. **Wahlweise:** Sortieren Sie in der Kartenansicht die Bereiche in alphabetischer Reihenfolge.
9. **Wahlweise:** Filtern Sie in der Kartenansicht die Bereiche anhand von Bereichstypen.
10. Wählen Sieeine Fläche aus, um, um die folgenden Details in der Zuordnungsansicht und der Kartenansicht anzuzeigen:
11. Wählen Sie Problem melden, **um eine Fallaufgabe** zu initiieren, wenn ein Problem mit dem Arbeitsplatzservice vorliegt.
12. Verwenden Sie die **Kartenansicht**, um die Liste der Flächen auf einer Stockwerkskarte anzuzeigen.
    Wenn ein Campus keine Stockwerkskarte hat, wird für ein ausgewähltes Stockwerk in einem Gebäude keine Karte angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Standorte im Arbeitsbereich in der **Kartenansicht** verwenden Indoor Mapping als Kartenanbieter. Weitere Informationen zu Arbeitsbereichsreservierungen finden Sie unter Erstellen Sie Arbeitsbereichsreservierungen. Informationen zum Einrichten eines Arbeitsbereichs und zum Zuweisen von Benutzern und Flächen zu einem Arbeitsbereich finden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitsbereich für Arbeitsplatzanwender.

13. Wählen Sie in der Kartenansicht einen Campus oder ein Gebäude aus der Dropdown-Liste aus.
Der ausgewählte Standort wird mit einer Standortnadel auf der Karte angezeigt. Die Standortstecknadel kann auf der Weltkarte oder auf der Stockwerkskarte angezeigt werden, je nachdem, welche Elemente Sie ausgewählt haben.
    - Wenn Sie einen Campus oder ein Gebäude ausgewählt haben, wird die Standortkarte auf der Weltkarte (OpenStreetMap) angezeigt.
    - Wenn Sie ein Stockwerk, einen Bereich, einen Raum, eine Fläche oder einen Benutzer ausgewählt haben, wird die Standortnadel auf dem Stockwerksplan angezeigt.

    Hinweis:
    Wenn Sie einen Campus oder ein Gebäude nicht auswählen oder anzeigen können, wenden Sie sich an Ihren Administrator, um die Informationen zum Breiten- und Längengrad des Standorts zu aktualisieren.

14. **Wahlweise:** Um eine Fläche auf einem Stockwerk anzuzeigen, wählen Sie die Fläche in der Kartenansicht oder direkt auf der Karte aus.
Die ausgewählte Fläche wird auf der Karte hervorgehoben. Mitarbeiter können nach einer Fläche suchen und die Flächendetails anzeigen, zu einem Standort navigieren und nach einem Arbeitsbereich und seinen Flächen suchen.

15. Um Flächen oder Ebenen in der Stockwerkskarte ein- oder auszublenden, gehen Sie wie folgt vor:
    a. Wählen Sie ein Gebäude oder ein Stockwerk auf der Karte aus.
    b. Wählen Sie das Symbol zum Herausfiltern von Ebenen und Orten (Symbol zum 👁), um Räume und Ebenen auf der Karte herauszufiltern.
    c. **Wählen** Sie in der Liste **Anzeigeoptionen** Flächen oder **Ebenen** aus und löschen Sie den Löschvorgang, um die ausgewählten Flächen oder Ebenen aus der Kartenansicht zu entfernen.
    d. Wählen Sie **Übernehmen**.

    Standardmäßig sind alle Flächen und Ebenen ausgewählt oder aktiviert.

    Hinweis:
    Die Flächen und Ebenen, die auf der Stockwerkskarte angezeigt werden, basieren auf den Konfigurationseinstellungen der Tabelle „Ebenentypen“ und „Platztypen“. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Ortstypen** oder **Alle** > **Indoor Mapping** > **Ebenentypen** um die Seite „Orte“ bzw. „Ebenentypen“ zu öffnen. Setzen Sie die Spalte Ebenen und Orte herausfiltern Ebenen und Orte **herausfiltern** auf **wahr**, um die Orte (Flächen) oder Ebenen anzuzeigen, die Sie auf der Stockwerkskarte anzeigen möchten.

16. Wenn Sie in Schritt 3 einen Arbeitsbereich ausgewählt haben, wählen Sie die Kartenansicht, um die Bereiche des Arbeitsbereichs auf der Stockwerkskarte anzuzeigen:
    - **Gebäude**: Wählen Sie ein Gebäude aus der Dropdown-Liste aus.
    - **Stockwerk**: Wählen Sie ein Stockwerk aus der Dropdown-Liste aus.
    - **Arbeitsbereiche**: Wählen Sie einen Arbeitsbereich aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

17. Wählen Sie eine Fläche aus, um den Bereich Flächendetails anzuzeigen.
18. Wählen Sie im Bereich Raumdetails die Option **URL** kopieren aus, um den Platz-URL-Link zu kopieren, der für Ihre Kollegen freigegeben werden kann.
    Wenn der URL-Link ausgewählt ist, wird die Karte geöffnet, indem der gewünschte Standort hervorgehoben oder fokussiert wird.

    Arbeitsbereiche sind mit einer Farbe gekennzeichnet. Die Legende auf der Karte informiert Mitarbeiter über die Arbeitsbereiche, die auf einem Stockwerk angezeigt werden, und über die Farbe, mit der Arbeitsbereiche angezeigt werden.
19. Zoomen Sie auf ein Gebäude und ein Stockwerk, um einen verfügbaren Arbeitsbereich auszuwählen.
    Die Arbeitsbereiche sind hervorgehoben.
20. Verwenden Sie die Umschaltoption in der Legende, um Muster auf der Karte anzuzeigen oder auszublenden.
21. Passen Sie die Muster mithilfe der Zuordnungseigenschaften an.
    Standardmäßig sind zwei Musterbilder verfügbar, um gebuchte und verfügbare reservierbare Flächen auf einem Stockwerk anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Zuordnungseigenschaften an.
22. **Wahlweise:** Um eine Anforderung in Bezug auf einen Platz zu übermitteln, wählen **Sie Allgemeine Anfrage**stellen aus.
    Weitere Informationen finden Sie unter Hilfeanforderung für eine Arbeitsplatzanfrage einreichen. Die Standortdetails sind vordefiniert.
23. **Wahlweise:** Um nach einem Anwender zu suchen, geben Sie den Namen oder Standort des Anwenders ein. Geben Sie beispielsweise einen Anwendernamen oder Standortnamen ein.
    Die Benutzerdetails werden basierend auf ihrer Schreibtischreservierung (falls vorhanden) oder basierend auf dem Standort ihres Arbeitsplatzprofils angezeigt.
24. **Wahlweise:** Um eine Anforderung in Bezug auf einen Platz zu übermitteln, wählen **Sie Allgemeine Anfrage**stellen aus.
    Weitere Informationen finden Sie unter Hilfeanforderung für eine Arbeitsplatzanfrage einreichen. Die Standortdetails sind vordefiniert.
25. **Wahlweise:** Um Wegbeschreibungen von einer Fläche zu einer anderen zu erhalten, führen Sie die folgenden Aktionen auf der Karte aus.

    Wichtig:
    Wenn für Ihren Kollegen Datenschutz aktiviert ist, können Sie die Wegbeschreibung zum Standort dieses Kollegen nicht anzeigen.

    a. Wählen Sie eine Fläche und **dann Wegbeschreibung zum Standort abrufen**.

    b. Legen Sie die Start- und Endpunkte für die Orientierungshilfe fest.

    c. Wählen Sie als Richtungsmodus **Standard** oder **Zugänglich**aus.
    Die Karte zeigt den Navigationspfad zwischen den ausgewählten Flächen an.

    d. Wählen Sie „ **Exit-Richtungen** “ aus, um den Modus zum Abrufen von Wegbeschreibungen zu beenden.

Reservierungs- und Belegungsstatus im Standortverzeichnis

Reservierungs- und Belegungsstatus in der Karten- und Kartenansicht des Standortverzeichnisses basieren auf den Konfigurationseinstellungen, die von Ihrem Administrator festgelegt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft **Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen auf Standortverzeichniskarte** anzeigen ausgewählt ist, um den Reservierungs- und Belegungsstatus für einen ausgewählten Standort auf der Stockwerkskarte anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Zuordnungseigenschaften an.

Der Belegungsstatus für einen Standort wird angezeigt, wenn der Belegungsanbieter integriert ist und Sensordaten verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter Setup Arbeitsplatz-Connectors für Belegungsdaten.

Die Kartenansicht und die Kartenansicht zeigen den Belegungs- und Reservierungsstatus für eine ausgewählte Fläche basierend auf den folgenden Bedingungen an:

- Nur Management von Arbeitsplatz-Reservierungen ist installiert und verfügbar. In diesem Fall können Sie die Reservierungsstatus für eine ausgewählte Fläche, aber keine Informationen zur Belegung anzeigen.
- Nur Arbeitsplatz-Connectors mit Belegungssensordaten ist installiert. In diesem Fall werden Informationen zum Belegungsstatus für eine ausgewählte Fläche angezeigt, die Reservierungsstatus werden jedoch nicht angezeigt.
- Die Plugins Management von Arbeitsplatz-Reservierungen und Belegungssensoren sind installiert und verfügbar. Sie können sowohl den Belegungs- als auch den Reservierungsstatus für einen ausgewählten Platz anzeigen.

Basierend auf den Belegungs- und Reservierungsstatus zeigt die Kartenansicht für einen ausgewählten Platz oder Standort die folgenden Status an.

- **Verfügbar**: Platz ist für die Reservierung verfügbar.
- **Derzeit gebucht**: Platz ist für eine Besprechung gebucht oder reserviert.
- **Nicht verfügbar**: Platz ist nicht für die Reservierung verfügbar. Dieser Status wird angezeigt, wenn Management von Arbeitsplatz-Reservierungen installiert ist, das Feld **Ist reservierbar** jedoch auf den Wert **false**festgelegt ist. Verifizieren Sie dies in **Alle** > *Management von Arbeitsplatz-Reservierungen* > **Administration** > **Arbeitsplatzbereiche**.
- **Derzeit belegt**: Der Standort verfügt über Belegungssensordaten, und der Belegungsstatus wird auf der Stockwerkskarte als **„Aktuell belegt** “ angezeigt.
- **Derzeit nicht**belegt: Der Standort verfügt über einen Belegungssensor, die Fläche ist jedoch derzeit nicht belegt.
- **Sensor nicht installiert**: Der Standort zeigt keine Belegungsinformationen an, wenn keine Belegungssensoren installiert sind, und wird in der weißen Polygonfarbe angezeigt.
- **Sensor funktioniert nicht**: Der Standort zeigt keine Belegungsinformationen an, wenn sich der Belegungssensor in einem ungültigen Status befindet oder nicht funktioniert. Der ausgewählte Standort wird auf der Karte in weißer Polygonfarbe angezeigt.

Zeigen Sie den Belegungs- und Reservierungsstatus im Standortverzeichnis an

Arbeitsplatz-Manager und Mitarbeiter können die Platzverfügbarkeit basierend auf den Reservierungs- und Mitarbeiterbelegungsstatus im Standortverzeichnis anzeigen.

Vorbereitungen
Um die Belegungsdaten und Reservierungsstatus anzuzeigen, vergewissern Sie sich, dass Sie Folgendes installiert haben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Indoor Mapping als Kartenanbieter
- Arbeitsplatz-Connectors mit Belegungsdaten-Sensoren. Weitere Informationen finden Sie unter Setup Arbeitsplatz-Connectors für Belegungsdaten.
- Management von Arbeitsplatz-Reservierungen
- Workplace Core
- Workplace Space Mapping

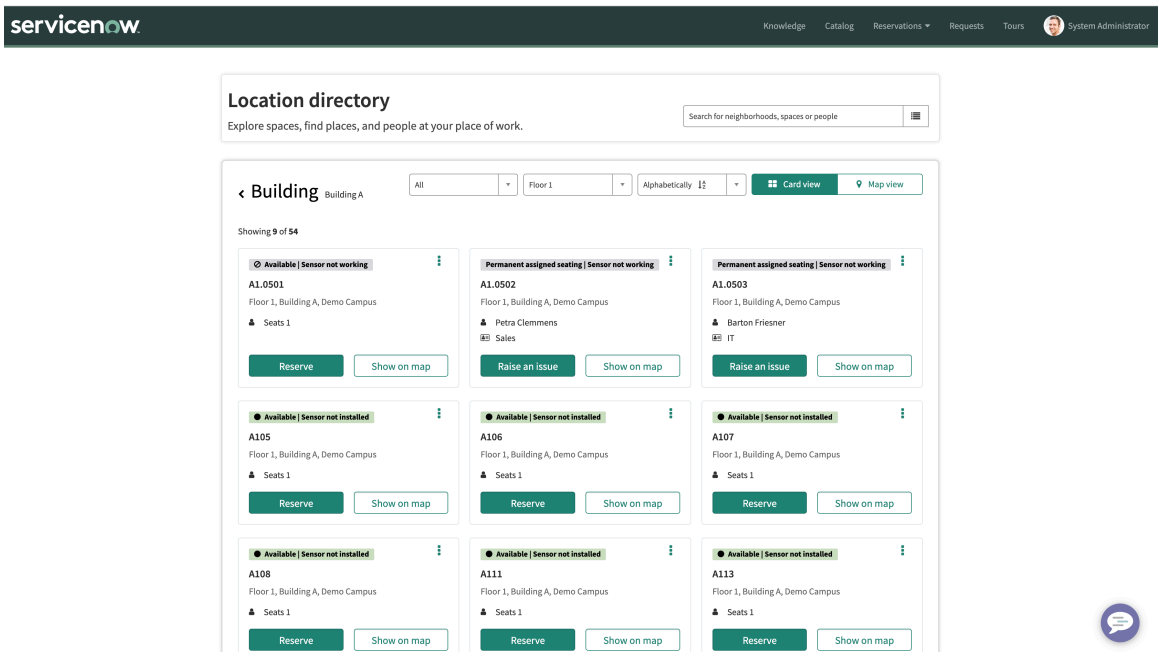
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager, sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Karteneigenschaften**.
2. Legen Sie die Eigenschaft „**Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen in Standortverzeichnis**anzeigen“ [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir] auf „ **Ja**“ fest.

   Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Zuordnungseigenschaften an.
3. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatz-Serviceportal**.
4. Wählen Sie **Standortverzeichnis** aus.
5. Wählen Sie im Standortverzeichnis einen Standort aus.

   Beispiel: Demo-Campus.
6. Standardmäßig ist die **Kartenansicht** ausgewählt.
   Die Kartenansicht zeigt den Belegungsstatus und den Reservierungsstatus für einen ausgewählten Standort.
7. Reservieren Sie eine Fläche basierend auf dem Belegungsstatus und den Reservierungsstatus.



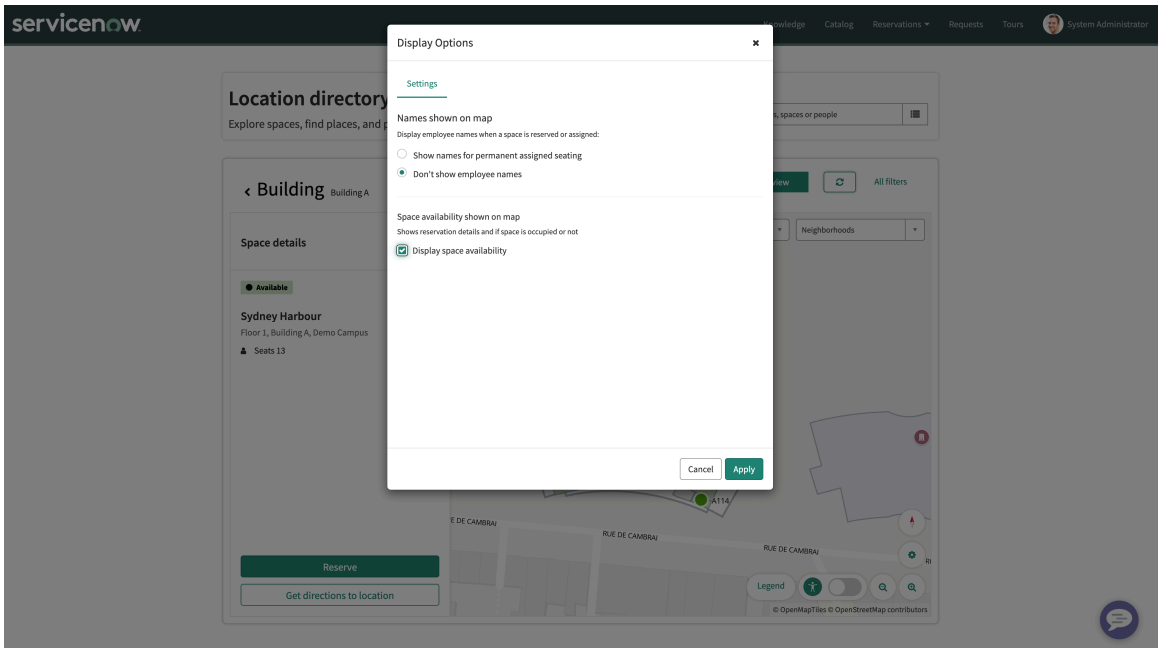
8. Wählen Sie die **Kartenansicht aus**.
9. Vergrößern und wählen Sie einen Ort auf der Weltkarte aus.
   Beispiel: Demo-Campus.
10. Wählen Sie ein Gebäude aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Gebäude A.

11. Wählen Sie ein Stockwerk aus.
    Vergrößern Sie bei Bedarf, um eine Fläche auf dem Stockwerk auszuwählen.
12. Um Belegungsstatus auf der Karte anzuzeigen, wählen Sie in der Kartenansicht das Symbol für die Zahnradeinstellungen ( ).
13. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Platzverfügbarkeit anzeigen**.

    Wenn Sie diese Option auswählen, werden die Belegungsstatus für ein ausgewähltes Stockwerk auf der Karte angezeigt.

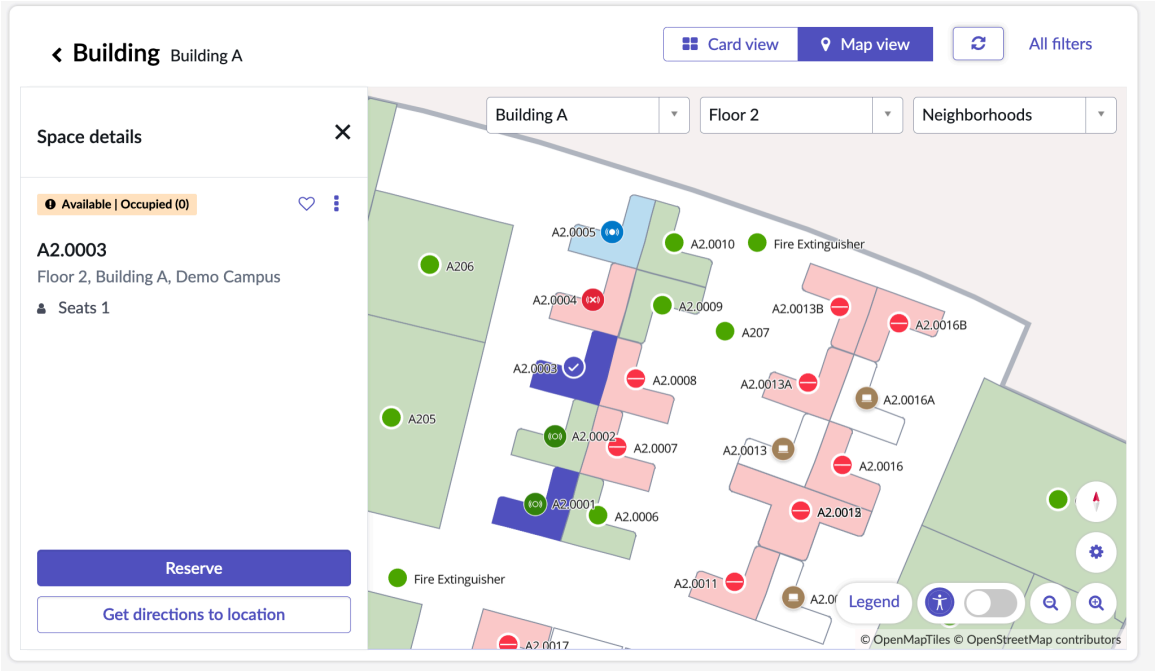


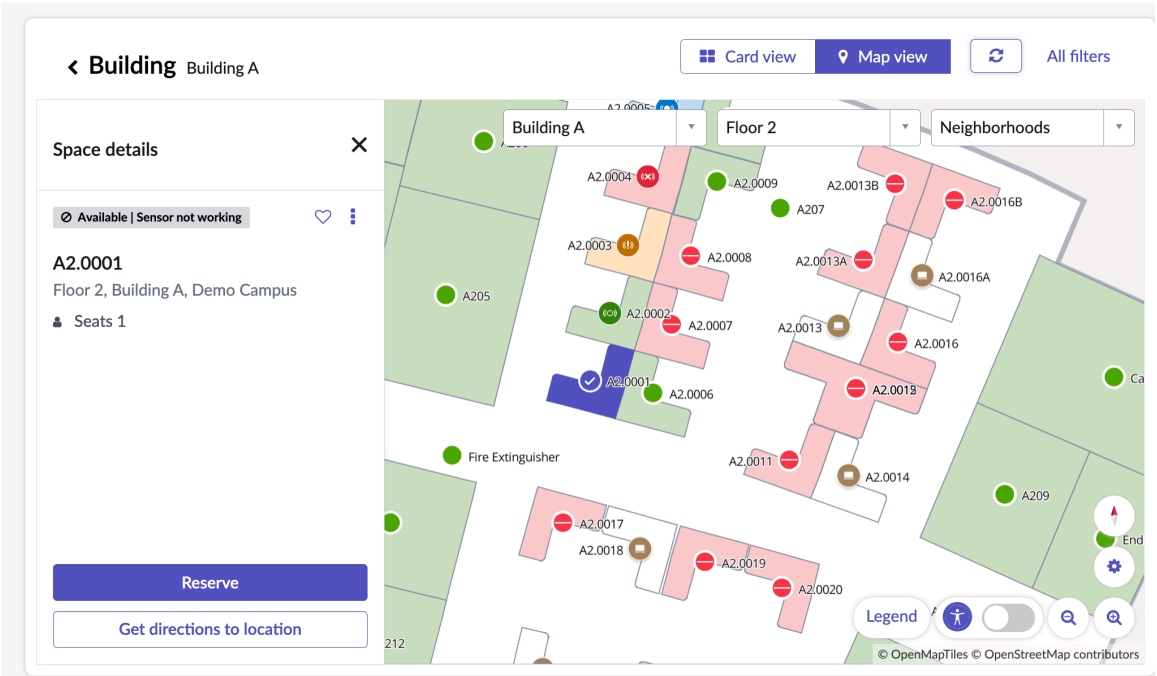
Hinweis:
Das Kontrollkästchen **Platzverfügbarkeit anzeigen** wird nur angezeigt, wenn ein Belegungssensor für einen ausgewählten Standort installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Setup Arbeitsplatz-Connectors für Belegungsdaten.

14. Wählen Sie eine Fläche aus, um den Bereich Flächendetails zu öffnen.

    Im Bereich Raumdetails werden die Belegungsinformationen und Reservierungsstatus auf der Karte angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



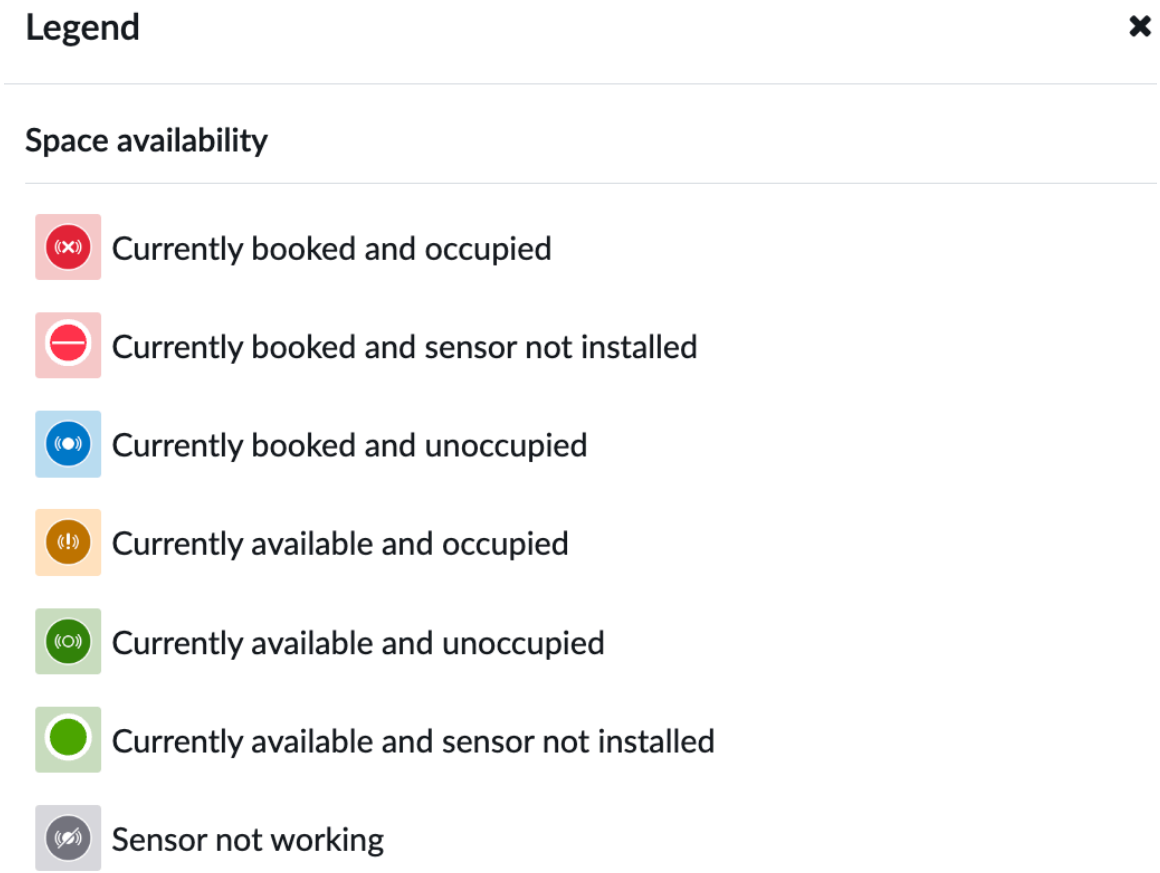


Automatische Übersetzung

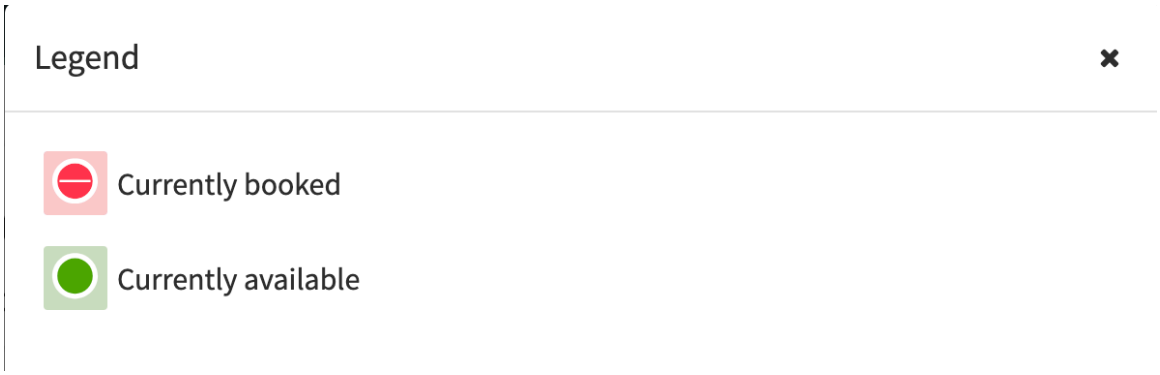
15. Wählen Sie **Reservieren**, um einen **verfügbaren** Platz zu buchen.
    Für **gebuchte** Flächen wird die Schaltfläche **Problem** melden angezeigt.
16. Wählen Sie die **Legende** aus, um die verfügbaren Legenden auf der Karte anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kartenlegende, die sowohl den Reservierungs- als auch den Belegungsstatus anzeigt.



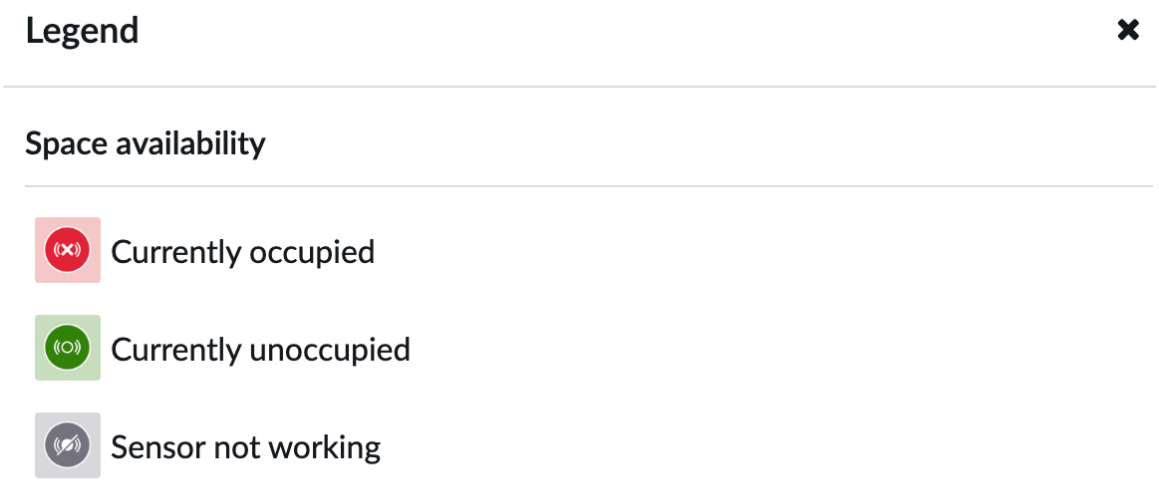
- Die Legende zeigt nur Reservierungsstatus an, wenn die Einstellungen für **„Raumverfügbarkeitskarte anzeigen** “ nicht auf der Karte ausgewählt sind.



- Die Legende zeigt Belegungsstatus an, wenn die Reservierungsstatus nicht verfügbar sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Filtern Sie Flächen mit der Option **Alle Filter** in der Zuordnungsansicht, um sowohl Reservierungs- als auch Belegungsstatus oder nur Reservierungs- oder Belegungsstatus anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Aktualisierung und Anwendung von Filtern für Reservierungs- und Belegungsstatus im Standortverzeichnis.

Sie können den Reservierungs- und Platzbelegungsstatus auf der Karte auch automatisch oder manuell aktualisieren. Sie können auch Filterbedingungen auf die Karte anwenden, um nur Reservierungs- oder Belegungsstatus oder sowohl Reservierungs- als auch Belegungsstatus auf der Karte anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Automatische Aktualisierung und Anwendung von Filtern für Reservierungs- und Belegungsstatus im Standortverzeichnis

Automatische Aktualisierung und Anwendung von Filtern für Reservierungs- und Belegungsstatus im Standortverzeichnis

Konfigurieren Sie die Einstellungen für die Karteneigenschaften so, dass sie automatisch aktualisiert werden und den aktuellen Reservierungs- und Belegungsstatus in der Kartenansicht des Standortverzeichnisses abrufen. Verwenden Sie die Option **Alle Filter**, um herauszufiltern und entweder die Reservierung oder den Belegungsstatus oder sowohl den Reservierungs- als auch den Belegungsstatus in der Kartenansicht anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Platzzuordnung** > **Karteneigenschaften**.
2. Legen Sie auf der Seite „ **Karteneigenschaften“ das Zeitintervall für die automatische Aktualisierung (in Minuten) für die Anzeige von Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen im Standortverzeichnis fest.** auf „wahr“.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass die Karteneigenschaft **Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen im Standortverzeichnis** ebenfalls auf „wahr“ festgelegt ist.

3. Geben Sie den Wert in Minuten ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Standardwert ist 2 Minuten. Basierend auf diesem Wert wird die Karte aktualisiert und automatisch alle 2 Minuten mit den neuesten Reservierungs- und Belegungsinformationen für einen ausgewählten Standort aktualisiert. Sie können den Standardwert entsprechend ändern. Null oder ein negativer ganzzahliger Wert deaktiviert diese Eigenschaft. Dezimalwerte werden nicht unterstützt.

4. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatz-Serviceportal**.
5. Wählen Sie **Standortverzeichnis** aus.
6. Wählen Sie die **Kartenansicht aus**.

Hinweis:
Die Option zum Aktualisieren des Reservierungs- und Belegungsstatus im Standortverzeichnis ist nur in der **Kartenansicht** verfügbar, nicht in der **Kartenansicht**. Diese Option auf der Karte ist nur auf Stockwerks- oder Platzebene für einen ausgewählten Standort verfügbar. Es ist nicht auf Campus- oder Gebäudeebene verfügbar.

7. Wählen Sie einen Campus auf der Weltkarte aus.
   Beispiel: Demo-Campus
8. Wählen Sie ein Gebäude aus.
9. Wählen Sie ein Stockwerk aus.

   Vergrößern Sie bei Bedarf, um eine Fläche auf dem Stockwerk auszuwählen.

10. In der Zuordnung wird die Bezeichnung **Zuletzt aktualisiert von** angezeigt.

    Die **Bezeichnung Zuletzt aktualisiert von** zeigt das letzte automatisch aktualisierte Zeitintervall als vor 2 Minuten an. Das Zeitintervall basiert auf dem Eigenschaftswert, der auf der Seite „Karteneigenschaften“ konfiguriert ist (Schritt 2).

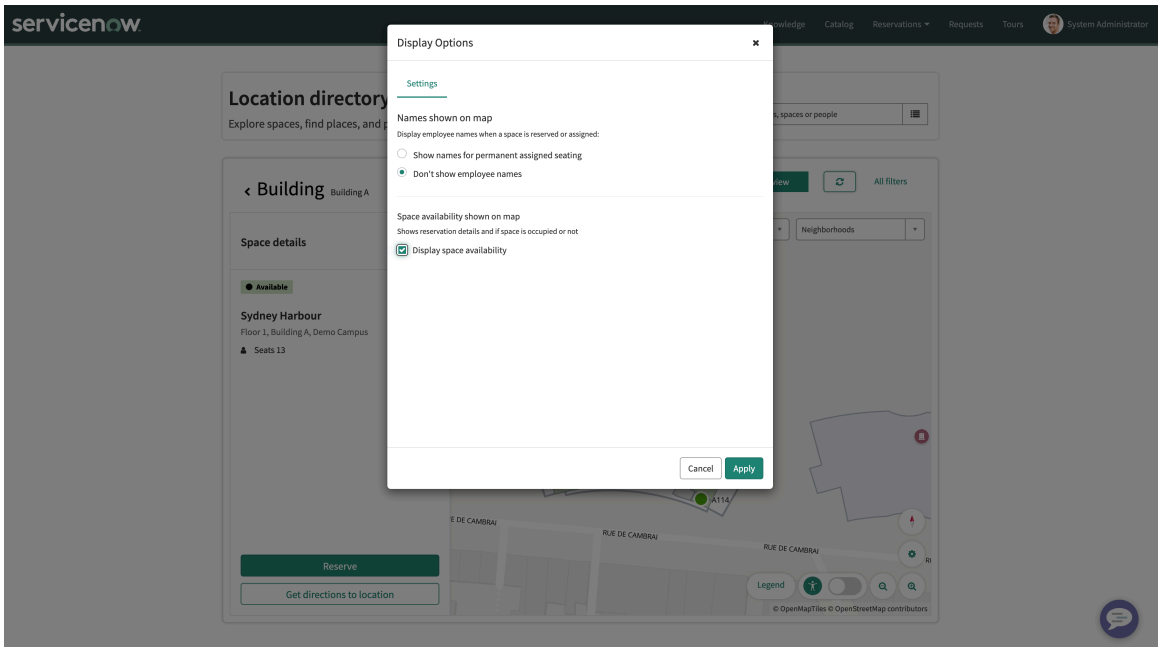
11. Um den Belegungs- und Reservierungsstatus auf der Karte manuell zu aktualisieren, wählen Sie das Symbol **Aktuelle Daten** abrufen ( ).
12. Um den Belegungsstatus auf der Karte anzuzeigen, wählen Sie in der Kartenansicht das Symbol für die Zahnradeinstellungen ( ).
13. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Platzverfügbarkeit anzeigen**.

    Wenn Sie diese Option auswählen, wird der Belegungsstatus für ein ausgewähltes Stockwerk auf der Karte angezeigt.

Hinweis:
Das Kontrollkästchen **Platzverfügbarkeit anzeigen** wird nur angezeigt, wenn ein Belegungssensor für einen ausgewählten Standort installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Setup Arbeitsplatz-Connectors für Belegungsdaten.

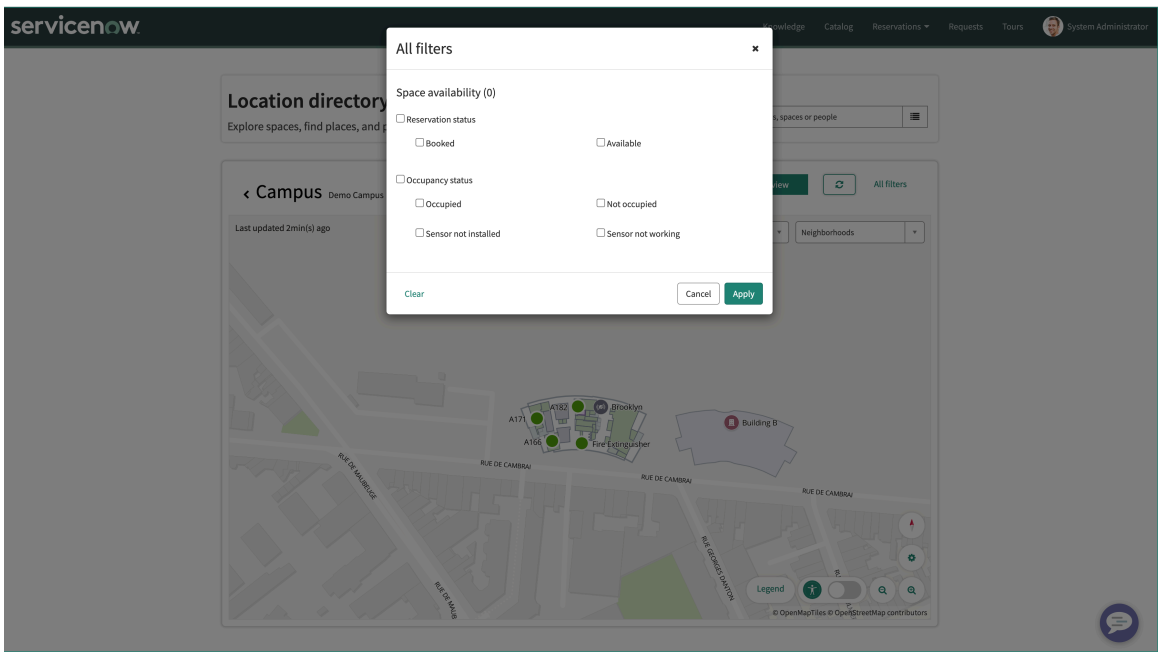
Die Anwendung sucht nach einem Eintrag in der Tabelle „Platztypzuordnungen des Anbieters“ für den Belegungssensor. Wenn ein Platz über einen Belegungssensor verfügt, wird das Kontrollkästchen Platzverfügbarkeit **anzeigen** angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Bereichstypzuordnungen des Providers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



14. Wählen Sie auf der Karte **Alle Filter** aus, um Daten nach Reservierung und Belegungsstatus zu filtern.

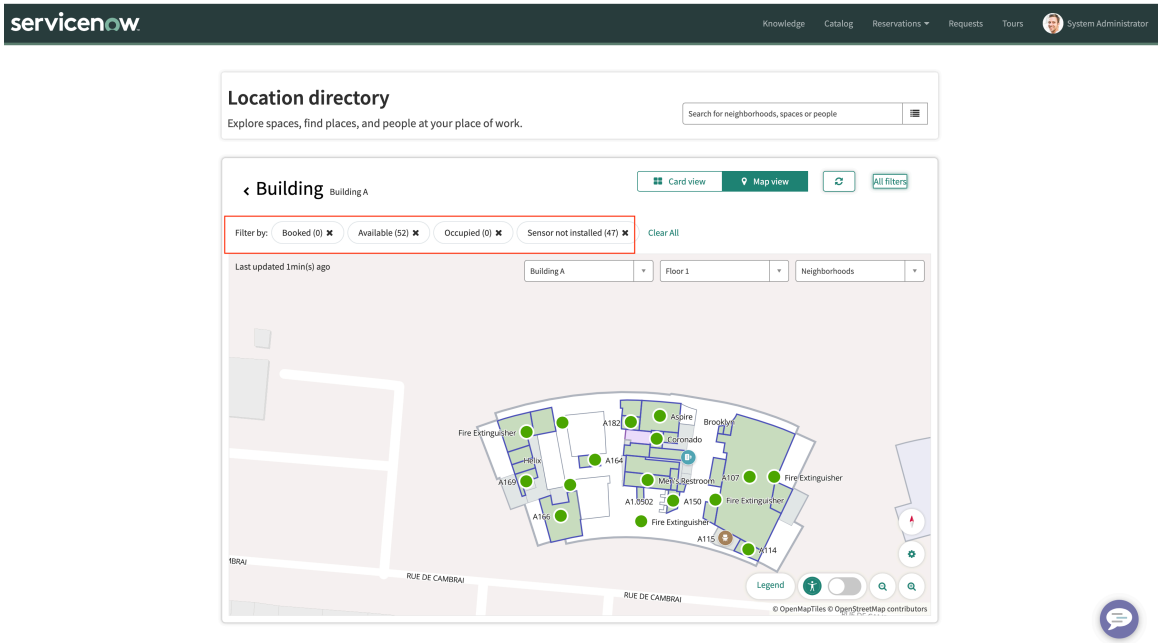
> **Hinweis:**
> Die Schaltfläche **Alle Filter** wird nur auf der Karte angezeigt, wenn**Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen im Standortverzeichnis** anzeigen [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir] auf **Ja**festgelegt ist. **Alle Filter** sind in der Kartenansicht auf Stockwerks- oder Flächenebene verfügbar und in der Kartenansicht nicht verfügbar.



15. Nachdem Sie die erforderlichen Filteroptionen ausgewählt haben, wählen **Sie Anwenden**aus.

16. **Nach Bezeichnung** in der Karte filtern zeigt Pillen mit der Anzahl von Flächen an, die die Filterbedingungen erfüllen.

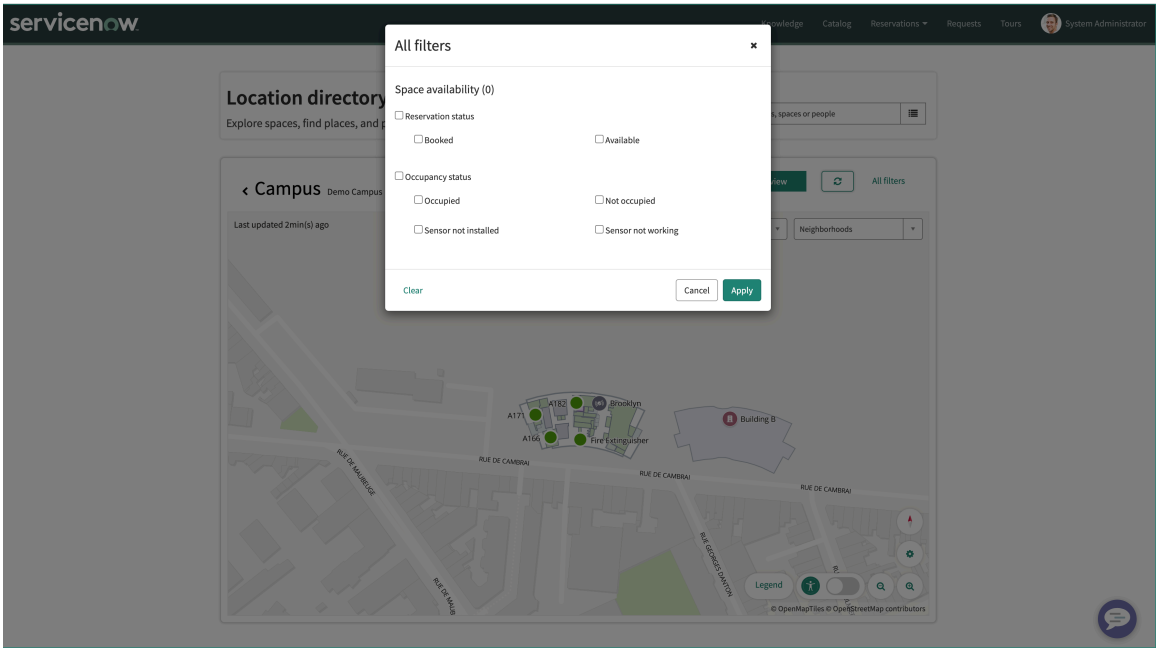
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

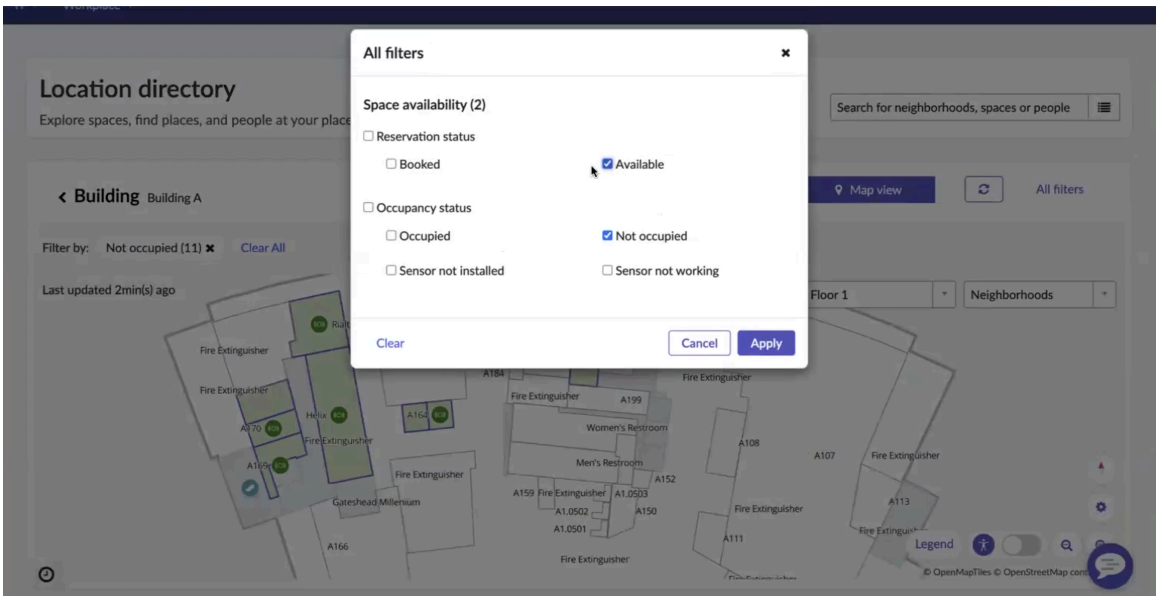


17. Heben Sie die Auswahl einer Pille auf, um einen Filter zu entfernen.
18. Wählen Sie **Alle** löschen aus, um die Filterauswahl zu löschen.
19. Wählen Sie nach dem Anwenden des Filters eine Fläche aus, um den Bereich „Flächendetails“ zu öffnen.
    - Die ausgewählte Fläche zeigt Belegung und Reservierungsstatus basierend auf den angewendeten Filtern und mit Strichfarben für verschiedene Belegungs- und Reservierungsstatus an. Weitere Informationen finden Sie in der Legende auf der Karte und Zeigen Sie den Belegungs- und Reservierungsstatus im Standortverzeichnis an
      - Wenn sowohl Reservierungs- als auch Belegungsfilter angewendet werden, werden Flächen angezeigt, die diese beiden Bedingungen erfüllen.
      - Wenn nur Reservierungs- oder Belegungsfilter angewendet werden, werden nur Reservierungs- oder Belegungsstatus angezeigt.
      - Flächen auf der Karte, die den Filterbedingungen entsprechen, werden mit einem lila Rahmen hervorgehoben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



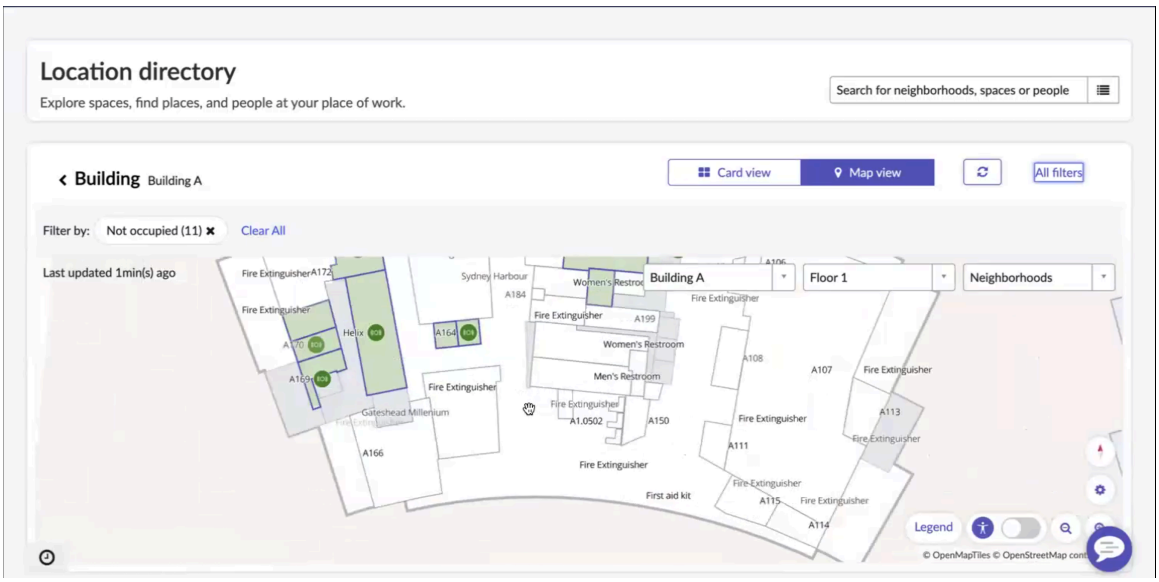


- Flächen, die die Filterbedingungen nicht erfüllen oder auf die kein Filter angewendet wird, werden weiß (Polygonfarbe) und mit Bezeichnungen angezeigt. Weitere Informationen finden Sie in den verfügbaren Legenden auf der Karte. Zeigen Sie den Belegungs- und Reservierungsstatus im Standortverzeichnis an

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie beispielsweise im Bereich **Alle Filter** die Option **Derzeit nicht** belegt auswählen, zeigen die Pillen **Nach Bezeichnung** filtern auf der Karte die Anzahl der Flächen an, die **Nicht belegt**sind.



- Flächen ohne Belegungssensorinstallation oder mit ungültigen Belegungsstatus werden in der Farbe Grau (Polygon) angezeigt, wenn sowohl Reservierungs- als auch Belegungsfilter angewendet werden. Wenn nur Belegungsfilter verwendet werden, werden Flächen ohne Sensordaten in weißer Polygonfarbe und ungültige Sensordaten in grauer Farbe angezeigt.
- Nicht reservierbare Flächen zeigen Symbole, die einem Ortstyp zugeordnet sind. Zum Beispiel Trainingsraum, Labor, Treppe, Lounge usw. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Symbolen in Indoor Mapping zu einem Ortstyp finden Sie unter Erstellen Sie Indoor Mapping -Symbole und Ortstypen. Wenn in der Zuordnung nur Belegungsdaten verfügbar sind oder Sie nur nach dem Belegungsstatus filtern, werden in der Zuordnung nur die Belegungsstatuslegenden angezeigt.
- Bereiche, die für eine Besprechung reserviert werden können, zeigen keine Symbole an.

Beachten Sie, dass beim Abmelden und Anmelden die Filterauswahl aus Ihrer vorherigen Browsersitzung beibehalten wird. Wenn Sie Ihre Browserregisterkarte oder Browsersitzung ändern, werden die Filterauswahlmöglichkeiten aus vorherigen Sitzungen nicht beibehalten.

Verwenden von Themen [Now Assist in Virtual Agent für Workplace Service Delivery

Durch generative KI können Ihre Mitarbeiter vor Ort und Remote-Mitarbeiter einen Besprechungsraum bequemer und schneller reservieren , indem sie die Anwendung Now Assist in Virtual Agent für Workplace Service Delivery verwenden.

Die Anwendung Now Assist in Virtual Agent bietet Ihren Mitarbeitern mit eine optimierte Konversations-Experience, die [KI-Suche mit generativen KI-Chatkompetenzenkombiniert. Ihre Mitarbeiter können eine Arbeitsplatzreservierungsanforderung einreichen, um einen Platz zu reservieren, und dann einer Reservierung Services, z. B. Catering,] hinzufügen.

Die enerative KI von Gkann Mitarbeitern, die eine Anforderung über Management von Arbeitsplatz-Reservierungeneinreichen, eine menschlich anmutende Konversations-Experience bieten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist in Virtual Agent ruft die Details von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen ab, um zu ermöglichen Ihre Mitarbeiter , die folgenden Aufgaben auszuführen:

- Reservieren Sieund einen Raum für eine Besprechung
- Fügen Sie Mitarbeiter vonzu einer Reservierung hinzu
- Fügen Sie Besucher oder Gäste zu einer Reservierung hinzu
- einen Zoom -Besprechungslink für Remote-Mitarbeiter von [hinzufügen
- Add Catering-Services

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent für Workplace Service Delivery konfigurieren.

Platz reservieren von mit Now Assist in Virtual Agent für Workplace Service Delivery

Cerstellen Sie eine Reservierung schnell durch generative KI, indem Sie Now Assist in Virtual Agent für Workplace Service Deliveryverwenden. Sie können Ihrer Reservierung auch ganz einfach Services, wie z. B. Catering- oder Meeting-Links, zu Ihrer Reservierung hinzufügen.

Vorbereitungen

Fügen Sie das Thema Platz reservieren zu Now Assist in Virtual Agenthinzu . Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent für Workplace Service Delivery konfigurieren.

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Anwendungen in Ihrer Instanzinstalliert sind. Wenn sie nicht installiert sind, fügen Sie die Anwendungen aus dem hinzu ServiceNow Store

- Now Assist für HR-Servicebereitstellung (HRSD) (sn_hr_gen_ai)
- Management von Arbeitsplatz-Reservierungen Management von Arbeitsplatz-Reservierungen (sn_wsd_rsv)

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

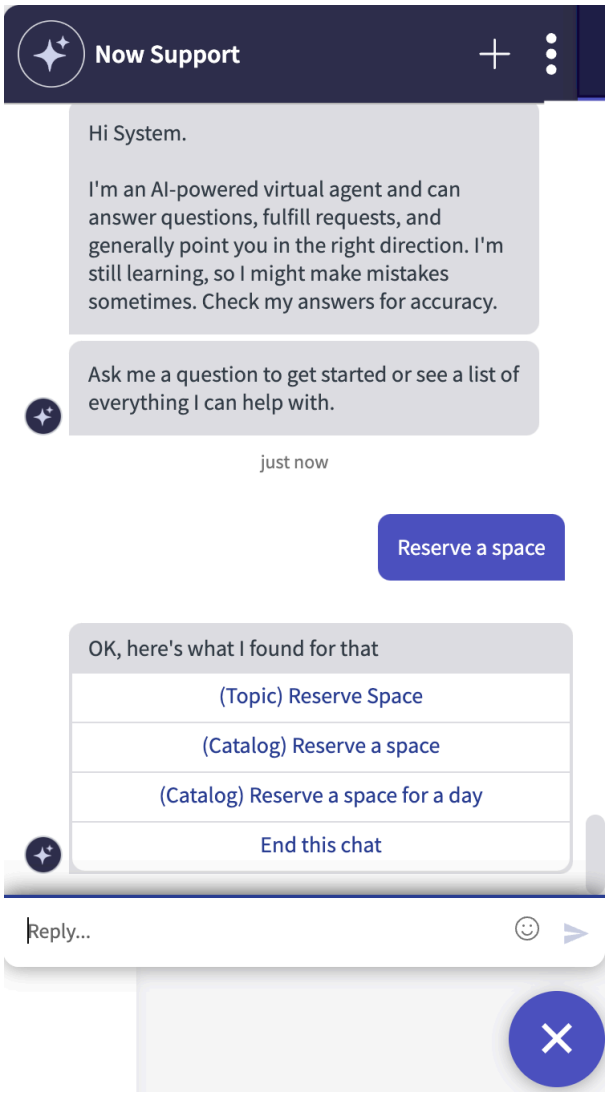
1. Melden Sie sich beim Mitarbeiter-Center-Portal an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservices im Mitarbeiter-Center-Portal.
2. Wählen und öffnen Sie das Chatfenster Now Assist in Virtual Agent.
3. Geben Sie Ihre Frage oder Stichwörter ein, um einen Besprechungsraum zu reservieren.

   Der Bot unterstützt eine menschlich anmutende Konversationssprache. Sie können beispielsweise „Platz für mich reservieren, ich möchte einen Platz für 10 Uhr reservieren usw. abfragen.
4. Wenn Sie vom Bot empfangen werden und Ihnen erklärt, was Sie von ihm erwarten können,, geben Sie Ihre Abfrage oder Stichwörter ein, um einen Platzzu reservieren.
   Verwenden Sie eine freundlichen Konversation oder Äußerung in natürlicher Sprache, während Sie Ihre Arbeitsplatzanforderungen stellen oder übermitteln.

   Während Now LLM Service Ihre Anforderung (Äußerung) verarbeitet, werden im Chatfenster animierte Punkte angezeigt, um anzuzeigen, dass der Bot an Ihrer Anforderung arbeitet.
5. Wenn der -Botdie Optionen zum Reservieren eines Platzes] anzeigt, wählen Sie **(Thema)**Platz reservieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Wenn Sie die Schaltfläche Themenname auswählen, wird die anfordernde Person des -Arbeitsbereichs in diesen Themen-Flow innerhalb von Now Assist in Virtual Agentgestartet.

Sie können keine Fläche reservieren, wenn Ihr Administrator das Thema „Platz reservieren Virtual Agent “ in Virtual Agent-Designernicht hinzugefügt hat. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent für Workplace Service Delivery konfigurieren

6. Wenn der Bot von Sie anweist, die Art der Reservierung auszuwählen, die Sie vornehmen möchten, wählen Sie ein Thema aus.

   Wählen Sie beispielsweise **Besprechungsräume**aus.

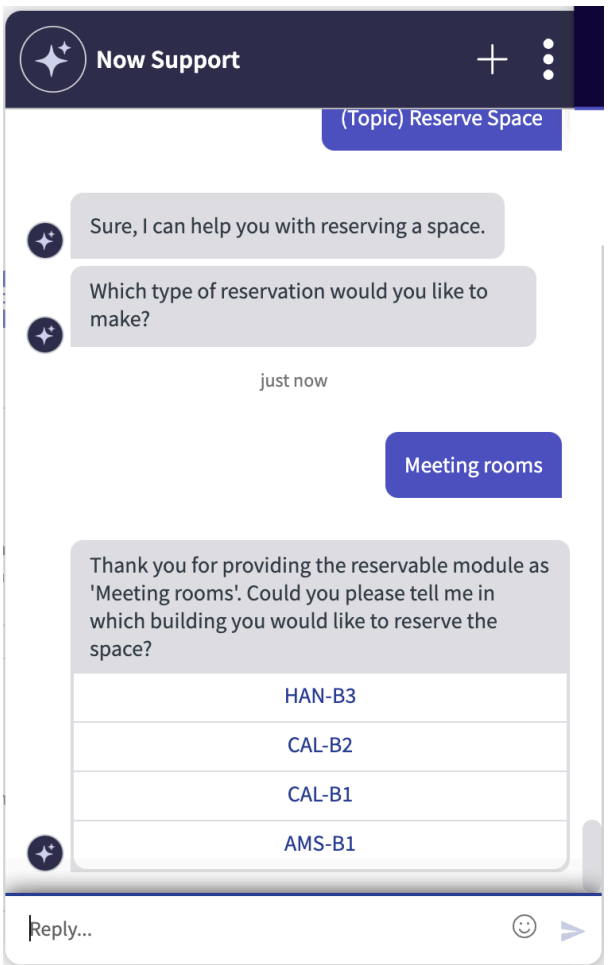
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Nur die Modulkonfiguration Durchsuchen Alle Reservierbare Elemente wird von der AnwendungNow Assist in Virtual Agent unterstützt . All Reservierungstypen sind im Modul Alle durchsuchen Reservierbare Elemente verfügbar. Beispiel: Schreibtische, Schreibtische innerhalb einer Schichtusw. sind im Modulverfügbar.

Die Spezifische Einheit und der Auswahltyp werden in der Konfiguration der Tabelle „Reservierbare Elemente“ unterstützt. Der -Container wird in der Now Assist in Virtual Agent -Anwendungnicht unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

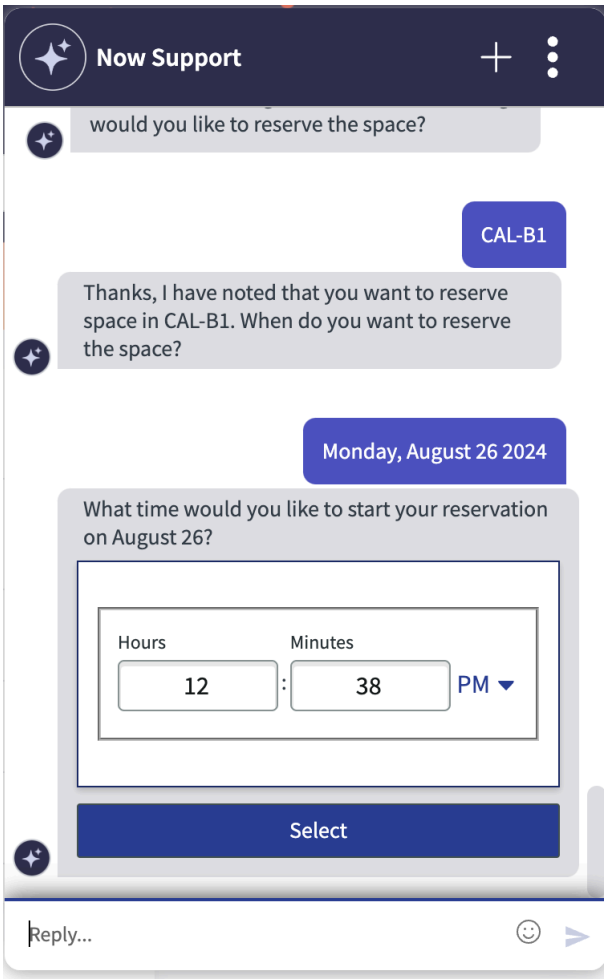
7. Wenn zu der Bot [] Sie anweist, einen Standort für die Reservierung eines Platzes auszuwählen, wählen Sie ein Gebäude aus.
Beispiel: **Cal-B2**.



8. Wenn der Bot Sie anweist, das Start- und Enddatum für die Reservierunganzugeben, fügen Sie das Datumhinzu.

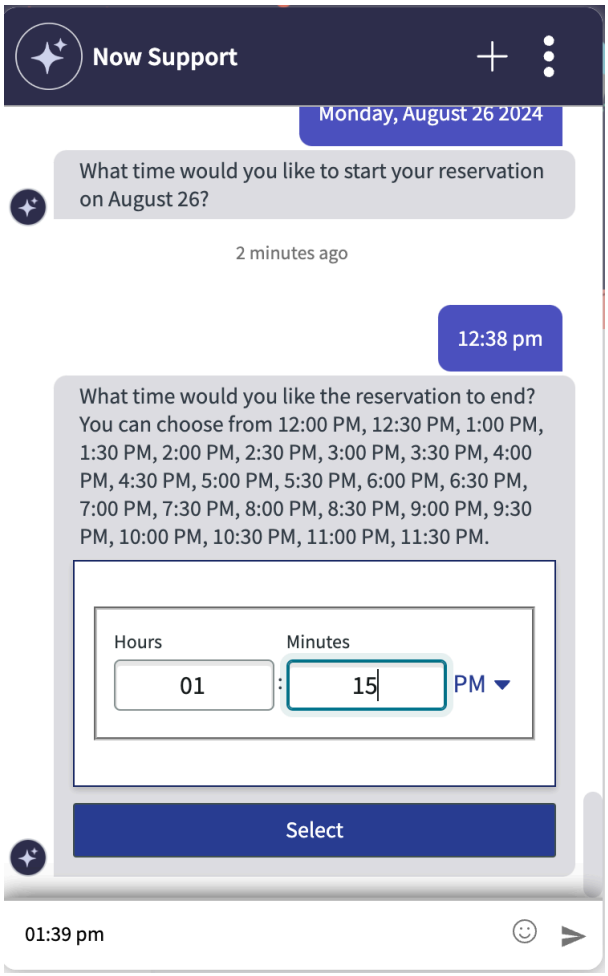
Hinweis:
Die wiederkehrenden Reservierungenund und mehrtägige Reservierungen sind derzeit nicht verfügbar, wenn Sie einen Besprechungsraum mit dem Bot buchen. Sie können odernur einzelne Reservierungen für ein ausgewähltes Datumerstellen. Stellen Sie sicher, dass Start- und Enddatum in der Zeitzone liegen, in der sich das Gebäude befindet. Die Daten dürfen nicht in der Vergangenheit liegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

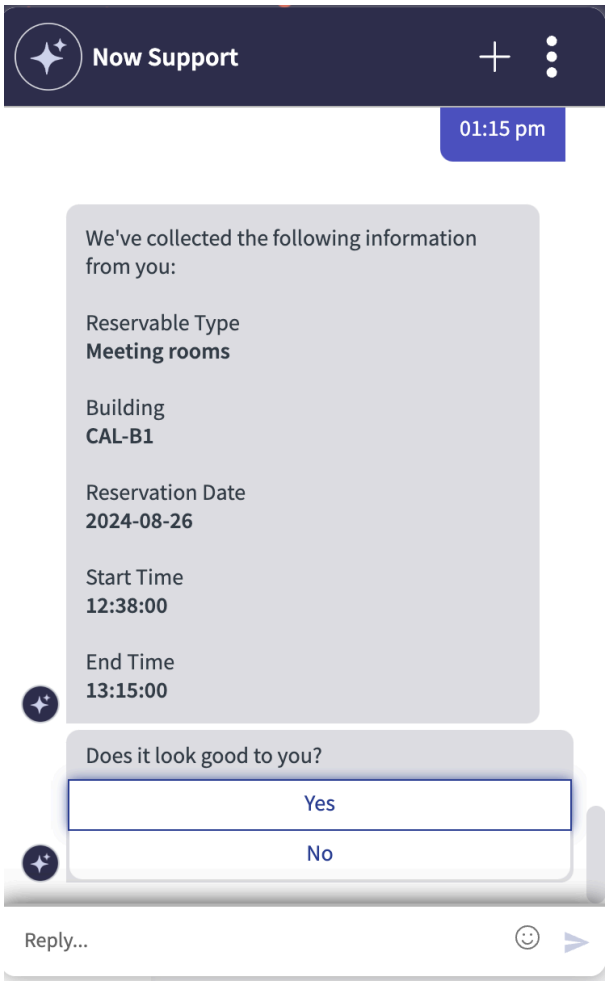
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Wenn der Bot Ihre Auswahl für einen Standort und Reservierungsdatenbestätigt, wählen Sie **Ja** oder **Nein**aus.

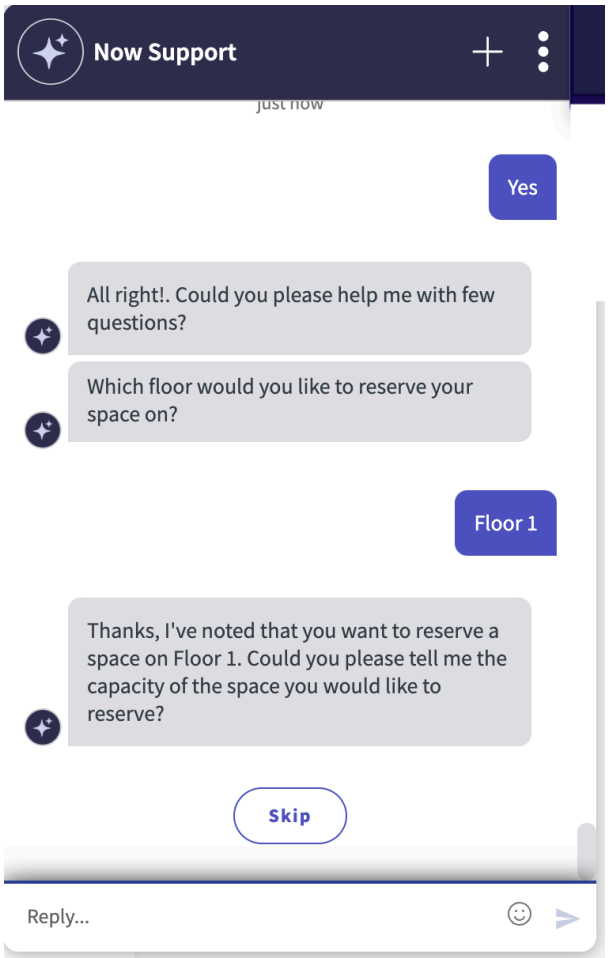
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



10. Wenn Sie vom Bot aufgefordert werden, den Namen des Stockwerks, die Kapazität und den Namen des Platzes anzugeben, in dem Sie einen Besprechungsraumreservieren möchten, fügen Sie diese Informationen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

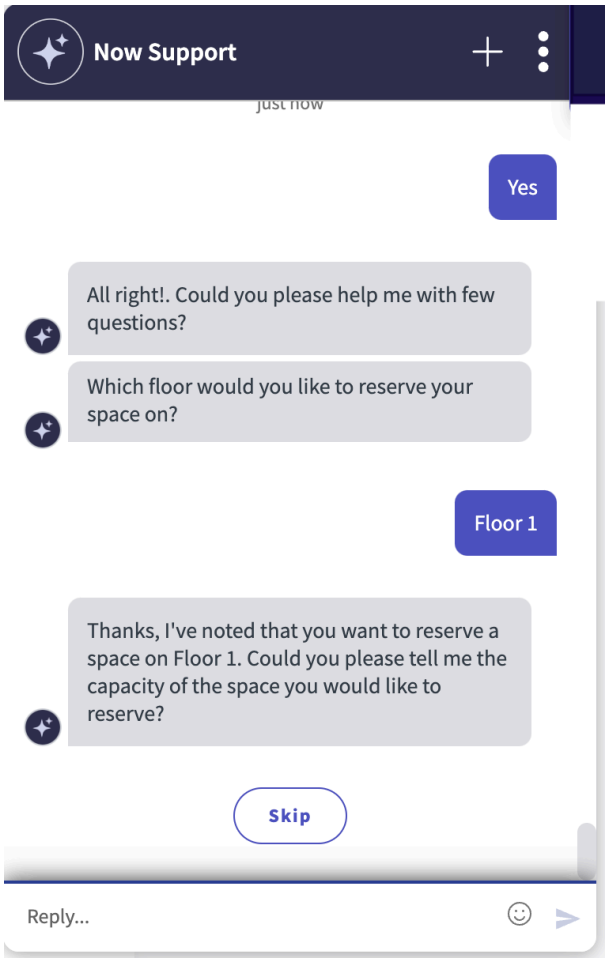


Hinweis:

Das Stockwerk , die Kapazität und der Schichtzeitplan sind optionale Eingaben. Wenn keine Plätze verfügbar sind, , wird die Meldung „Derzeit sind leider keine Plätze verfügbar. Überarbeiten Sie Ihre Auswahl, und versuchen Sie es erneut“ Nachricht. Wenn die Vorschläge nicht Ihren Anforderungen entsprechen, können Sie auch **Keine Übereinstimmung mit meinen Einstellungen**auswählen. Wenn Sie ungültige Benutzereingaben, angeben, z. B. einen falschen Gebäudenamen oder ein vergangenes Datum, fordert Sie der Bot auf, die Details erneut einzugeben.

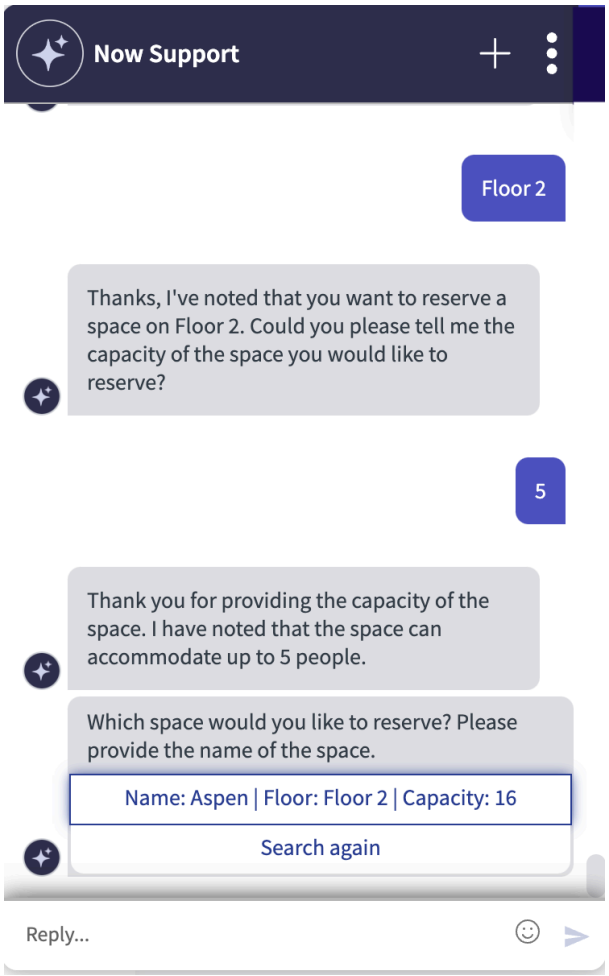
Der Bot [zeigt die Standortergebnisse . Der Name des Gebäudes, das Stockwerk und die Kapazität werden im Ergebnis angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

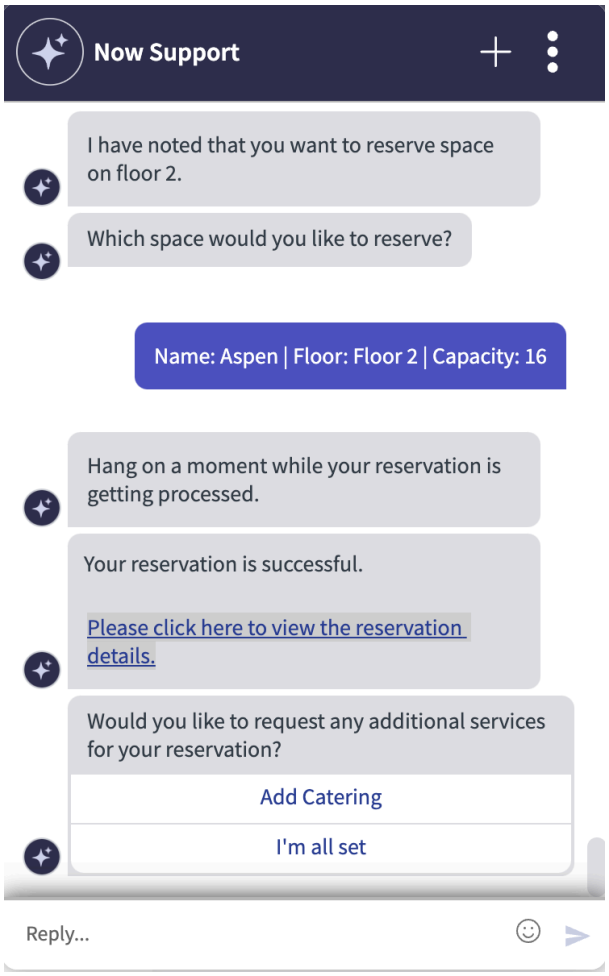


Wählen Sie eine Fläche aus den Vorschlägen aus, die vom Bot angezeigt werden. Ihre Informationen werden verarbeitet und sind jetzt vollständig.

11. V[] können Sie die Reservierungsdetails anzeigen und aktualisieren, indem Sie durch Auswahl von den Link **Klicken Sie hier, um die Reservierungsdetails anzuzeigen** auswählen.

Die Seite „Reservierungszusammenfassung“ wird angezeigt. Auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ können Sie Ihre Reservierungsdetails bearbeiten und aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



12. **Wahlweise:** Wenn der Bot Vorschläge zum Hinzufügen von Services zu Ihrer Reservierungmacht, fügen Sie Services wie Kollegen und externe Besucher, Zoom Links zu virtuellen Besprechungen oder Catering-Serviceshinzu.

    (Optional) Wenn Sie Ihrer Reservierung keinen dieser Services hinzufügen möchten, können Sie diesen Schritt überspringen und Ihre Reservierung in dieser Phase abschließen.

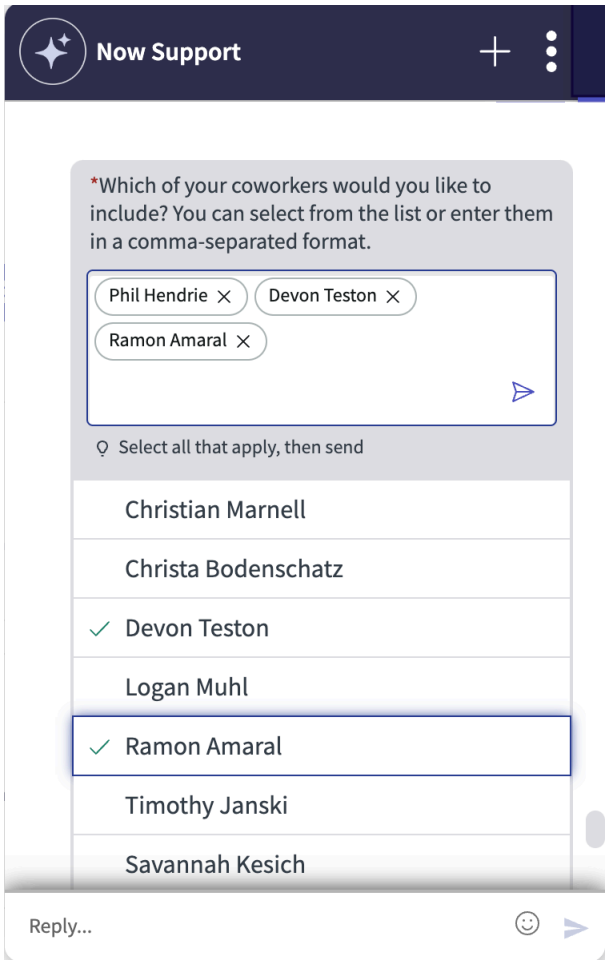
    Hinweis:
    Die Option zum Hinzufügen von Arbeitsplatzservices wird basierend auf der Serviceverfügbarkeit von angezeigt. Wenn beispielsweise die Spoke Zoom ist und der Anbieter virtueller Besprechungen im Modul „Reservierbar“ konfiguriert ist, wird die Serviceoption Hinzugefügt Zoom vom Bot angezeigt.

13. **Wahlweise:** Wenn der Bot Sie anweist, Kollegen zu Ihrer Reservierungeinzuladen, wählen Sie **Ja** oder **Nein**aus.
    Die Option zum Hinzufügen eines Kollegen wird nur angezeigt, wenn die Option **Eingeladene Personen zulassen im Reservierungsmodul** aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren. Sie können Ihrer Reservierung mehrere eingeladene Personen hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent für Workplace Service Delivery konfigurieren. Sie benötigen auch Besuchermanagement für Arbeitsstätten.

14. Now Assist in Virtual Agent bietet Vorschläge zur Auswahl Ihrer Kollegen.

Automatische Übersetzung

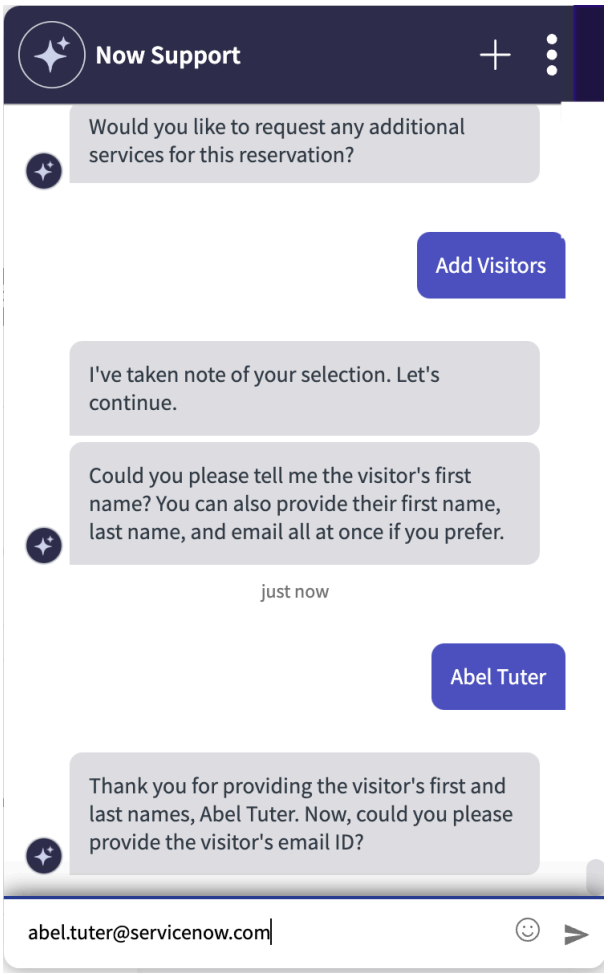
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



15. Now Assist in Virtual Agent bestätigt die von Ihnen angegebenen Kollegendetails.
16. Wählen Sie **Ja** aus, um fortzufahren.
    Wählen Sie **Nein** aus, um Ihre Auswahl zu ändern oder zu aktualisieren.
17. **Wahlweise:** Fügen Sie Ihrer Reservierung zusätzliche Services wie externe Besucher hinzu.

    (Optional) Sie können einer Reservierung nur Besucher hinzufügen, wenn Sie der Gastgeber sind. U-ser mit den Rollen sn_wsd_rsv.manager oder sn_wsd_rsv.reservation_planner können einer Reservierung eingeladene Personen hinzufügen. U-ser mit der Rolle sn_wsd_core.workplace_user können einer Reservierung keine eingeladenen Personen hinzufügen, wenn sie nicht der Host sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Sie können nicht mmehrere Besucher gleichzeitig hinzufügen. Sie müssen Besucher nacheinander hinzufügen. Beispiel: Wenn Sie Besucher A, Besucher B und Besucher C haben, fügen Sie zuerst Besucher A, dann Besucher B und dann Besucher C hinzu.

a. Wenn Sie vom Bot aufgefordert werden, den Vornamen, den Nachnamen und die E-Mail-ID des externen Besuchersanzugeben, fügen Sie diese Informationen hinzu.

(Optional) Wenn ein Besucher, der bereits einer Reservierung hinzugefügt wurde, erneut hinzugefügt wird, macht der Bot Vorschläge zum Hinzufügen eines weiteren Besuchers.

b. Geben Sie die erforderlichen Details an.

c. Nach dem Hinzufügen des Besuchers] bestätigt der Bot , dass die Besucherregistrierung abgeschlossen ist.

d. Wenn der Bot Vorschläge zum Hinzufügen einiger Besucher Ihrer Reservierungmacht, tun Sie dies gegebenenfalls.

e. Swählen Sie „ **Überspringen** “, um fortzufahren und mit Ihrer Reservierung fortzufahren.

18. Wahlweise: Wenn der Bot die Option zum Hinzufügen von Catering-Services] anzeigt, fügen Sie diese Services bei Bedarf hinzu.

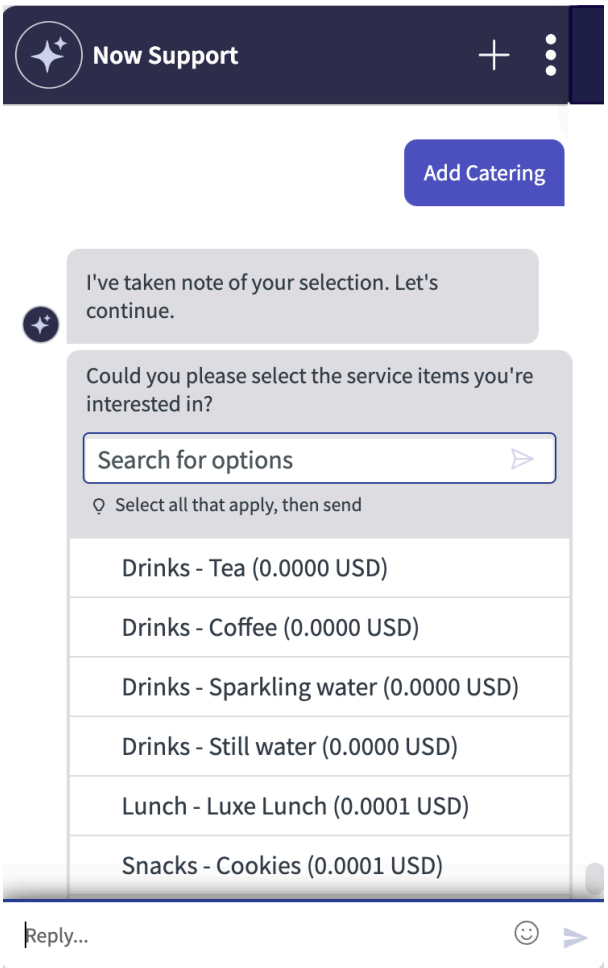
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Services, die Sie hinzufügen, sind die standardmäßigen Catering-Arbeitsplatzservices, die mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungenbereitgestellt werden. Die Anwendung unterstützt keine anwenderdefinierten Catering- oder Arbeitsplatzservices, die von Ihnen hinzugefügt werden.

a. Wählen Sie die gewünschten Catering-Services aus (Mittagessen, Imbiss, Getränke).

(Optional) Sie können auch einen Konversationstext eingeben oder hinzufügen wie „Mittagessen, einige Imbisse und Getränke hinzufügen„ oder „Sud und Sekt hinzufügen“.

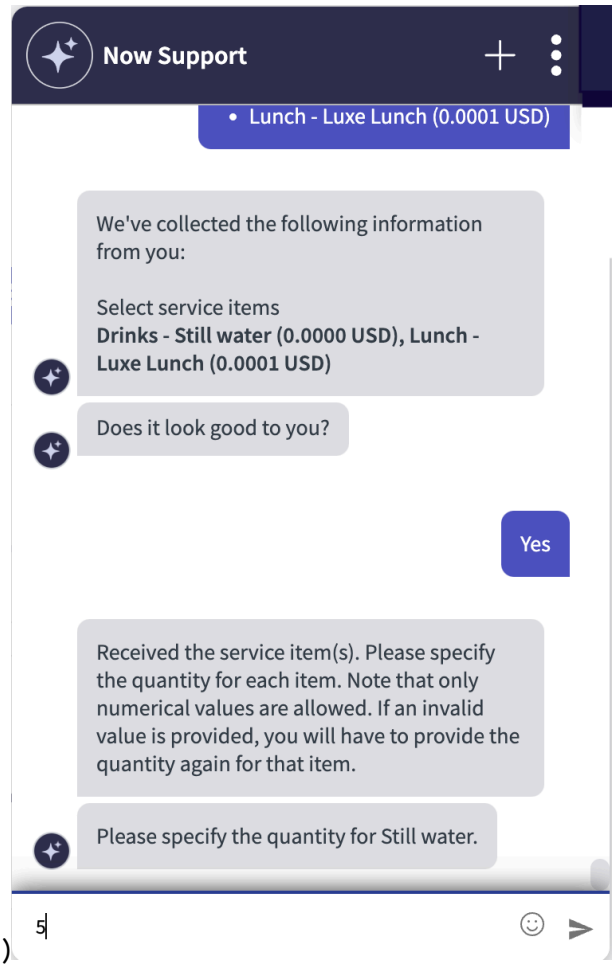


Hinweis:
Wenn der angeforderte Catering-Service nicht verfügbar ist, wird eine Meldung angezeigt, dass der angeforderte Catering-Service nicht verfügbar ist.

b. Wenn der Bot Sie auffordert, die Menge eines Artikels anzugeben, fügen Sie die gewünschte Menge dieses Artikels hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



(Optional)

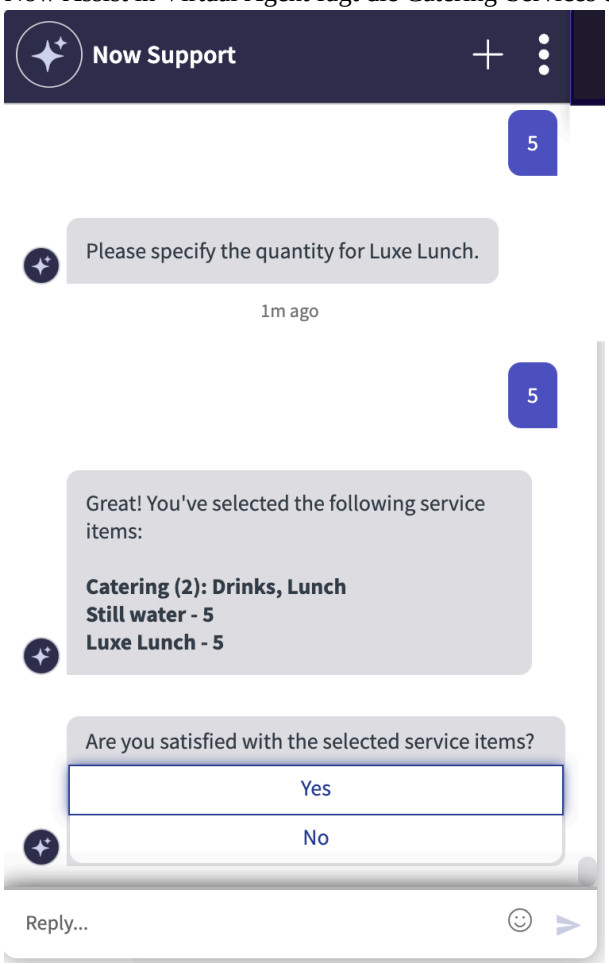
c. Der Bot fordert Sie auf, die Menge für alle ausgewählten Catering-Menüelemente anzugeben.

d. Wenn Sie vom Bot aufgefordert werden, zu bestätigen, Ihre Auswahlist, wählen Sie **Ja** oder **Nein**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Now Assist in Virtual Agent fügt die Catering-Services erfolgreich zu Ihrer Reservierung hinzu.



19. Wahlweise: Now Assist in Virtual Agententhält Anweisungen von zum Hinzufügen eines Zoom -Besprechungslinks.

(Optional) Stellen Sie sicher, dass Sie Folgendes haben:

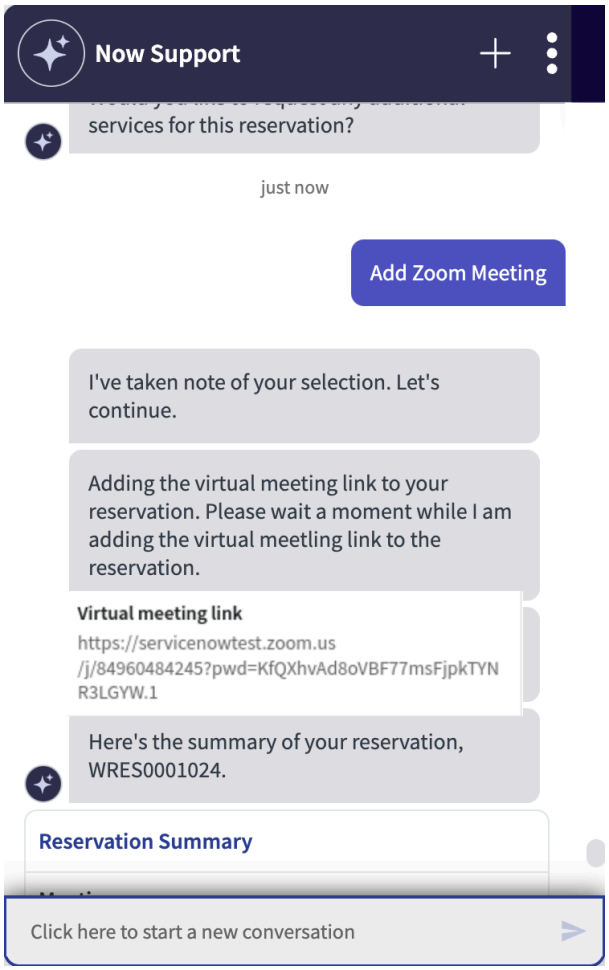
a. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in Virtual Agent für Workplace Service Delivery konfigurieren.

b. Zoom-Spoke ist für Management von Arbeitsplatz-Reservierungenkonfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Management von Arbeitsplatz-Reservierungen mit Zoomverbinden.

20. Now Assist in Virtual Agent zeigt eine Bestätigungsnachricht mit der Arbeitsplatzfallaufgabe, die nach dem Hinzufügen des Links „virtuelle Besprechung Zoom “ erstellt wurde.

Automatische Übersetzung

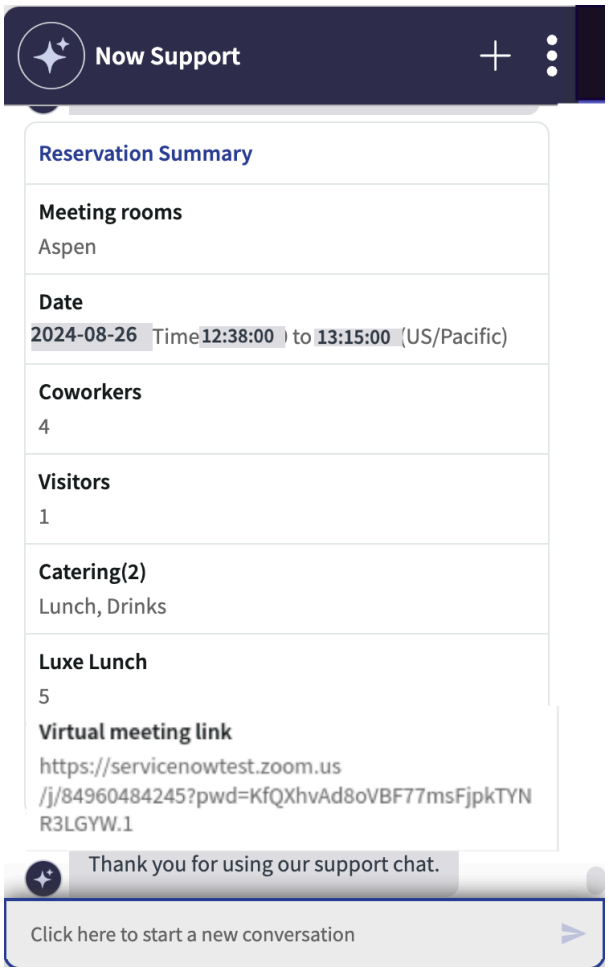
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

21. Now Assist in Virtual Agent zeigt die Reservierungszusammenfassung.



Analytics- und Reporting-Lösungen für Workplace Core

Überwachen Sie den Fortschritt Ihrer Arbeitsplatzaktivitäten mithilfe der Arbeitsplatzdashboards und -protokolle.

Aktualisierungsprotokolle für Arbeitsplatz-Stockwerksplan anzeigen

Nach der Aktualisierung Ihres Arbeitsplatz-Stockwerksplan können Sie alle vorgenommenen Änderungen anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Administration** > **Aktualisierungsprotokolle für Stockwerksplan**.
   Für jeden Stockwerksplan wird ein Protokoll mit aktualisiertem Datums- und Zeitstempel angezeigt.
2. Wählen Sie den Link **Erstellungsdatum**, um den Protokolldatensatz anzuzeigen.
3. Wählen Sie den Link **Stockwerk**, um den Stockwerksdatensatz anzuzeigen.

Arbeitsplatz-Dashboards

Verwenden Sie das Arbeitsplatz-Dashboard in Workplace Core, um eine konsolidierte Darstellung mehrerer arbeitsplatzbezogener Metriken zu erhalten, sodass Sie die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flächennutzung schnell überprüfen und den Fortschritt von Arbeitsplatzaufgaben überwachen können.

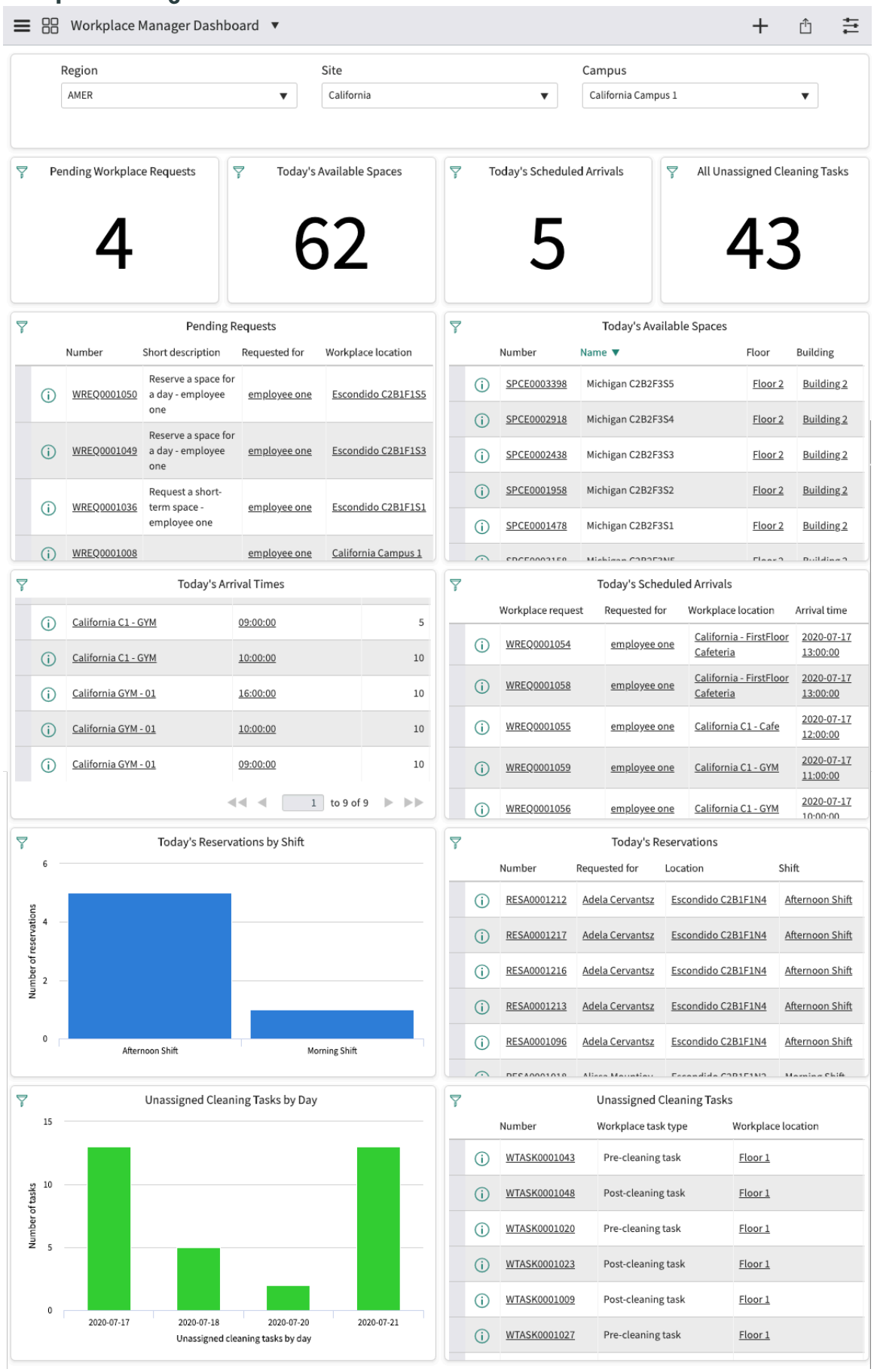
Echtzeitinformationen bieten Einblicke, um Entscheidungen zu treffen, z. B. wie viele Mitarbeiter zu einem bestimmten Zeitpunkt in die Büroräume gelassen werden können. Verfolgen Sie Arbeitsplatzreservierungen, Arbeitsplatzfälle und Besucherregistrierungen jederzeit nach.

Workplace Manager-Dashboard

Verwenden Sie das Workplace Manager-Dashboard, um die Flächenzuweisung und die Aktivitäten zur Arbeitsplatzwartung in Ihrem Bürocampus zu überwachen. Für jeden bestimmten Tag können Sie die Details für verfügbare Bereiche, Platzreservierungen, ausstehende Arbeitsplatzanforderungen, Ankunftszeiten für verschiedene Standorte, Ankunft von Mitarbeitern und Wartungsaufgaben anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Manager-Dashboard



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf das Arbeitsplatz-Manager-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Workplace Core** > **Arbeitsplatz-Dashboards** > **Sicherheitsmanagement**.

Wenn Sie im Arbeitsplatzbericht-Filter oben im Dashboard eine Region, einen Standort und einen Campus auswählen, werden Berichte für diesen Campus angezeigt.

Endanwender und Rollen

Rolle basierend auf Ziel erforderlich

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Workplace Manager: Benötigt Einblicke in den Echtzeitstatus der Arbeitsplatzverfügbarkeit, geplanten Ankünfte und Arbeitsplatzwartung.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Ausstehende Arbeitsplatzanforderungen prüfen • Von Mitarbeitern erstellte Arbeitsplatzreservierungsanforderungen überwachen • Ankunftszeiten überwachen • Mitarbeiteransammlungen an gemeinsamen Arbeitsplatzstandorten anhand geplanter Ankünfte schätzen • Fortschritt von Aufgaben am Arbeitsplatz überwachen

Datenvisualisierungen

Dashboard-Daten

Titel	Typ	Beschreibung
Ausstehende Arbeitsplatzanforderungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen
Heute verfügbare Flächen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der heute für Reservierungen verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche
Heute geplante Ankünfte	Einzelne Punktzahl	Anzahl der für heute geplanten Mitarbeiterankünfte an verschiedenen Standorten auf dem Campus
Alle nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben	Einzelne Punktzahl	Anzahl der aktiven Arbeitsplatzaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Daten (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Ausstehende Anforderungen	Liste	Liste des ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen für diesen Campus
Heute verfügbare Flächen	Liste	Liste der heute für Reservierungen verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche
Heutige Ankunftszeiten	Liste	Liste der für heute geplanten Ankunftszeiten an verschiedenen Standorten auf dem Campus
Heute geplante Ankünfte	Liste	Liste der für heute geplanten Mitarbeiterankünfte für verschiedene Standorte auf dem Campus
Heutige Reservierungen nach Schicht	Balken	Anzahl der Arbeitsplatzreservierungen für heute, gruppiert nach Schicht
Heutige Reservierungen	Liste	Anzahl der Arbeitsplatzreservierungen für heute
Nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben nach Tag	Trend	Trend der Anzahl der aktiven Reinigungsaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden. Die Reinigungsaufgaben in diesem Bericht haben ein Fälligkeitsdatum zwischen heute und den nächsten sieben Tagen und umfassen alle Aufgabentypen wie Geplant, Ungeplant und Ad-hoc.
Nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben	Liste	Liste der aktiven Arbeitsplatzaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden

Automatische Übersetzung

Arbeitsplatz-Dashboard im Workplace Service Portal

Verwenden Sie das Arbeitsplatz-Dashboard im Workplace-Serviceportal, um die verfügbare Arbeitsbereichskapazität, Bereichsanforderungstrends und Reservierungen visuell zu analysieren und die Wartungsaufgaben Ihres Arbeitsplatzes zu überwachen. Sie können auch direkt auf dieser Workplace-Serviceportal-Seite einen Bereich für einen Mitarbeiter reservieren oder eine Arbeitsplatzwartungsaufgabe erstellen.

Um das Arbeitsplatz-Dashboard auf Workplace-Serviceportalzu öffnen, navigieren Sie zu **Workplace Core** > **Dashboard**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.2 bzw. für Neukunden wird das **Dashboard** aus dem Workplace-Serviceportal und aus Serviceportal entfernt. Kunden, die Workplace Core Version 2.1 und niedriger verwenden, können nach einem Upgrade weiterhin auf das Dashboard zugreifen.

Durch Auswahl einer Region und eines Standorts im Filter im oberen Bereich werden Berichte für verfügbare Campusse auf separaten Registerkarten angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatz-Dashboard

Overview of California sites

AMER | California | Last updated Jul 06, 10:24pm

California Campus 2 | California Campus 1

California California Campus 1

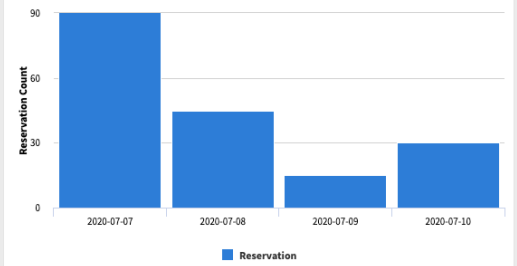
Reserve a space

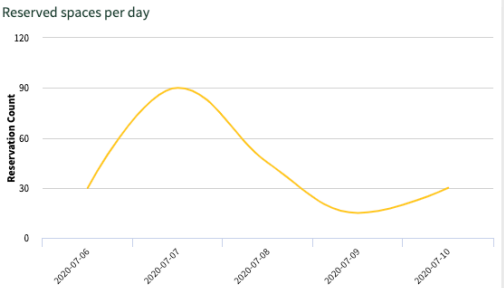
Today's capacity: 60

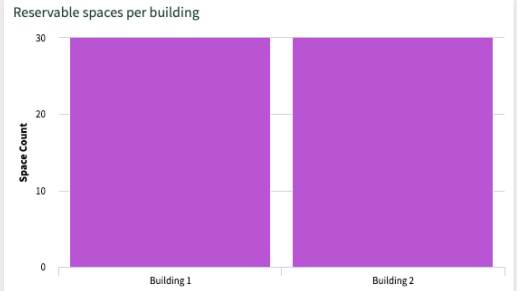
Today's shifts: 3

Today's reservable spaces: 60

Today's reservations: 90





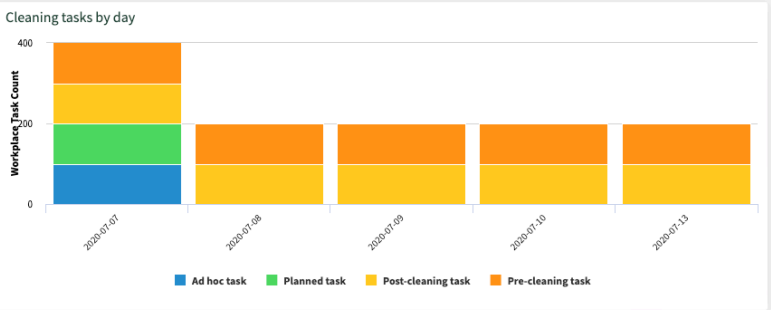


Cleaning tasks for this campus

Add a task

Unassigned cleaning tasks: 10

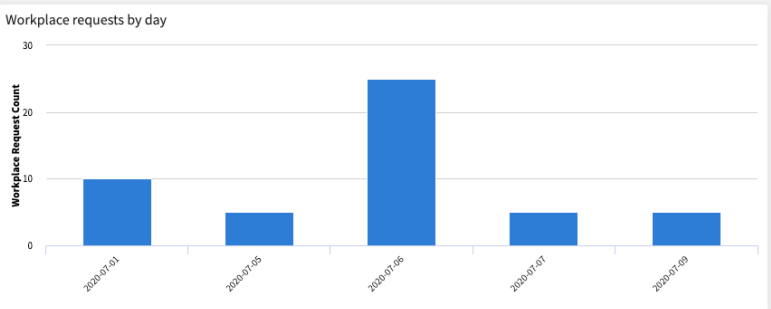
Planned tasks: 95



Workplace requests for this campus

Pending workplace requests: 7

Workplace requests created today: 23



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen

Erforderliche Rollen basierend auf dem Ziel

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Arbeitsplatzmanager: Benötigt klare Transparenz für den Echtzeitstatus der Arbeitsplatznutzung und Reinigungsaktivitäten für Schichten.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Kann die schrittweise Rückkehr von Mitarbeitern an den Arbeitsplatz nach einer Notfallsituation planen • Kann den Fortschritt von Arbeitsplatzaufgaben für verschiedene Bürostandorte überwachen

Datenvisualisierungen

Die in Visualisierungen angezeigten Daten entsprechen dem ausgewählten Campus.

Dashboard-Daten

Titel	Typ	Beschreibung
Heutige Kapazität	Einzelne Punktzahl	Anzahl der heute verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche.
Heutige Schichten	Einzelne Punktzahl	Anzahl der in heutigen Reservierungen verwendeten Schichten.
Heute reservierbare Bereiche	Einzelne Punktzahl	Anzahl der für eine Reservierung verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche.
Heutige Reservierungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der heute aktiven Reservierungen.
Reservierungen pro Tag	Trend	Trend der Anzahl der aktiven Reservierungen pro Tag in den letzten sieben Tagen, deren Enddatum heute oder später ist.
Reservierte Bereiche pro Tag	Spline	Trend der Anzahl der reservierten Arbeitsbereiche pro Tag für alle Reservierungen, die in den letzten sieben Tagen erstellt wurden und deren Enddatum heute oder später ist.
Reservierbare Bereiche pro Gebäude	Balken	Aufgliederung der aktiven Arbeitsbereiche, die für jedes Gebäude auf dem Campus reserviert werden können.
Bereinigungsaufgaben für diesen Campus		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Daten (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben	Einzelne Punktzahl	Anzahl der aktiven Arbeitsplatzaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden.
Geplante Aufgaben	Einzelne Punktzahl	Anzahl der aktiven geplanten Arbeitsplatzaufgaben, die noch nicht geschlossen sind.
Reinigungsaufgaben nach Tag	Trend	Trend der Anzahl der aktiven Reinigungsaufgaben pro Tag, für die das Fälligkeitsdatum zwischen heute und den nächsten sieben Tagen liegt oder für die kein Fälligkeitsdatum definiert ist. Die Aufgaben in diesem Bericht sind nach dem Arbeitsplatzaufgabentyp gruppiert.
Arbeitsplatzanforderungen für diesen Campus		
Ausstehende Arbeitsplatzanforderungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen
Heute erstellte Arbeitsplatzanforderungen	Einzelne Punktzahl	Gesamtzahl der heute von Mitarbeitern erstellten Arbeitsplatzreservierungsanforderungen
Arbeitsplatzanforderungen nach Tag	Trend	Trend der Anzahl der pro Tag angeforderten Arbeitsplatzreservierungen

Zugehörige Informationen

Arbeitsplatzreservierungen für einen Mitarbeiter erstellen

Ad-hoc-Arbeitsplatzaufgabe erstellen

Workplace Core Referenzen

Erfahren Sie mehr über die Rolle, die Tabellen und die Systemeigenschaften, die mit der Anwendung Workplace Core installiert werden.

Mit Workplace Core installierte Komponenten

Bei der Installation der Anwendung Workplace Core werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Benutzerrollen, geplante Aufgaben, Tabellen und Geschäftsregeln.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen

Mit Workplace Core installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Arbeitsplatzadministrator [sn_wsd_core.admin]	• Richtet Daten zum Arbeitsplatz ein. • Hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	sn_wsd_core.workplace_manage
Arbeitsplatzmanager [sn_wsd_core.workplace_manager]	• Reserviert Bereiche am Arbeitsplatz. • Verknüpft Mitarbeiter und Schichten mit Bereichen. • Verwaltet vorbeugende Wartungsaufgaben.	• sn_wsd_core.workplace_e • schedule_admin • template_editor_global
Analyst Arbeitsplatzgefahrenpotenzial [sn_wsd_core.workplace_exposure_analyst]	Identifiziert potenziell exponierte Mitarbeiter in der Anwendung ServiceNow® Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr anhand von Arbeitsbereichreservierungen.	Keine
Besitzer der Arbeitsplatzschicht [sn_wsd_core.workplace_shift_owner]	• Hat Bearbeitungszugriff auf die Schichten, deren Eigentümer er ist. • Verfügt über Bearbeitungszugriff auf Details wie Schichtpläne, zugeordnete Benutzer und Schichtbereiche von Mitarbeitern. • Hat schreibgeschützten Zugriff auf Arbeitsplatzaufgaben und Schichten von Mitarbeitern • Kann Arbeitsbereichsanforderungen und Reservierungen für Schichten von Mitarbeitern anzeigen.	Keine
Arbeitsplatzbenutzer [sn_wsd_core.workplace_user]	• Fordert Bereichs- oder Arbeitsbereichsreservierungen über das Workplace-Serviceportal oder die Now® Mobile-App an.	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Plant die Ankunft am Arbeitsplatz über das Workplace-Serviceportal oder die Now® Mobile-App. **Hinweis:** Ab Workplace Core v1.3.2 ist diese Rolle erforderlich, damit Mitarbeiter Reservierungen von Workplace-Serviceportal anfordern können.	
Workplace Core Writer [sn_wsd_core.task_writer]	• Arbeitsplatzaufgaben erstellen, lesen, aktualisieren und löschen • Aufgabenvorlagen lesen.	sn_wsd_core.task_reader
Workplace Core Reader [sn_wsd_core.task_reader]	Verfügt über die Berechtigung zum Lesen aller Arbeitsplatzaufgaben	Keine
Workplace-Knowledge Base-Autor [sn_wsd_core.kb_writer]	• Kann Knowledge Base-Artikel erstellen, anzeigen, veröffentlichen und aktualisieren • Knowledge Base-Artikel außer Kraft setzen und erneut veröffentlichen	Keine

Tabellen

Mit Workplace Core installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Bereich [sn_wsd_core_area]	Speichert die Liste der Bereiche in den Bürostockwerken.
Ankunftseingang [sn_wsd_core_arrival_entry]	Speichert die Liste der Einträge für die geplante Ankunft der Mitarbeiter.
Ankunftszeitplan [sn_wsd_core_arrival_schedule]	Speichern Sie die vom Arbeitsplatzmanager erstellte Liste der geplanten Ankunftsintervalle.
Gebäude	Speichert die Liste der Bürogebäude.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_wsd_core_building]	
Campus [sn_wsd_core_campus]	Speichert die Liste der Büro-Campus.
Stockwerk [sn_wsd_core_floor]	Speichert die Liste der Bürostockwerke.
HTML-Signaturvorlage [sn_wsd_core_html_signing_template]	Speichert die Vorlagen, um eine geplante Aufgabe abzuzeichnen und eine PDF-Datei zu generieren.
Schichtstandort [sn_wsd_core_m2m_location_shift]	Speichert die Beziehung zwischen Schichten und Arbeitsbereichsstandorten.
Konfiguration der Standortmigration sn_wsd_core_location_migration	Speichert Informationen zu allen Konfigurationen der Standortmigration.
Definition der geplanten Aufgabe [sn_wsd_core_planned_task_def]	Speichert die Definitionen geplanter Aufgaben, die von Arbeitsplatzmanagern für Arbeitsplatzaufgaben erstellt werden.
QR-Code [sn_wsd_core_qr]	Speichert Informationen zu allen in der Anwendung generierten QR-Codes.
Region [sn_wsd_core_region]	Speichert die Liste der Regionen von Arbeitsplatzstandorten.
Raum [sn_wsd_core_room]	Speichert Informationen über alle Räume.
Reservierung [sn_wsd_core_reservation]	Speichert die Beziehung zwischen Schichten, Mitarbeitern und Arbeitsbereichen.
Schicht [sn_wsd_core_shift]	Speichert die Liste der Schichten.
Site [sn_wsd_core_site]	Speichert die Liste der Standorte des Unternehmens.
Platz [sn_wsd_core_space]	Speichert die Liste der Arbeitsbereiche des Unternehmens.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Platztyp [sn_wsd_core_space_type]	Speichert die vom Arbeitsplatzmanager erstellte Liste der Platztyp-Konfiguration
Platzbereitstellung [sn_wsd_core_space_staging]	Dient als temporäre Platzhaltertabelle für importierte Daten zu Bereichen.
Anwenderschicht [sn_wsd_core_m2m_user_shift]	Speichert die Beziehung zwischen Schichten und Mitarbeitern. Vorhandene Benutzer, die ein Upgrade von der ersten Version der App durchführen, müssen das Feld **Benutzer** als Anzeigewert verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Felder als Tabellenanzeigewert auswählen .
Arbeitsplatzprofil des Anwenders [sn_wsd_core_workplace_profile]	Speichert die Beziehung zwischen Mitarbeitern und ihren zugewiesenen Arbeitsbereichen
Anwender der Sicherheit am Arbeitsplatz [sn_wsd_core_workplace_user]	Speichert Informationen über alle Workplace Service Delivery-Benutzer.
Regel für Arbeitsplatz-Clientrollen [sn_wsd_core_client_role_rule]	Speichert die Zuweisungsregeln für Arbeitsplatz-Clientrollen, die für Mitarbeiter erstellt wurden.
Arbeitsplatzstandort [sn_wsd_core_workplace_location]	Übergeordnete Tabelle für alle Arbeitsbereich-Entitätstabellen wie Regionen, Standorte, Campus, Gebäude, Stockwerke, Bereiche und Flächen.
Arbeitsplatzanforderung [sn_wsd_core_workplace_request]	Speichert die von Mitarbeitern erstellten Arbeitsplatzreservierungsanforderungen
Arbeitsplatzaufgabe [sn_wsd_core_workplace_task]	Speichert alle Arbeitsplatzaufgaben, die für Schichten erstellt wurden Wenn Sie ein Upgrade von Version 1.1.1 oder früher der App durchführen, stellen Sie sicher, dass das Feld **Standardwert** für die Spalte „workplace_task_type“ dieser Tabelle leer ist. Weitere Informationen dazu, wie Sie den Standardanzeigewert einer Tabellenspalte ändern, finden Sie unter Standardfeldwerte angeben .
Arbeitsplatzräume [sn_wsd_core_room]	Erweitert die Raumtabelle [sn_wsd_core_space]. Enthält die reservierbaren Elemente eines Raums, die für die Reservierung verfügbar sind.
Ausführerkriterien für Arbeitsplatz	Erweitert die Anwendungsdatei-Tabelle. Speichert Informationen zu allen Ausführerkriterien, die in der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Core installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_wsd_core_performer_criteria]	Anwendung erstellt werden. In der Ausführerkriterien-Tabelle wird die Liste der Benutzer gespeichert, die berechtigt sind, genehmigungsrelevante Aktionen auszuführen.
Genehmigungsdefinition des Arbeitsplatzes [sn_wsd_core_approval_definition]	Erweitert die Anwendungsdatei-Tabelle. Speichert Informationen zu allen Genehmigungsdefinitionen. In den Tabellen werden Informationen gespeichert, z. B. welche Entitäten eine Genehmigung erfordern.
Genehmigungskonfiguration des Arbeitsplatzes [sn_wsd_core_approval_configuration]	Erweitert die Anwendungsdatei-Tabelle. Speichert Informationen zu allen Genehmigungskonfigurationen des Arbeitsplatzes.
Arbeitsplatztyp [sn_wsd_core_space_type]	Speichert Informationen über Arbeitsplatzbereichstypen, die auf Indoor Mapping-Ortstypen für die Navigation in Innenbereichen verweisen.

Mit Workplace Core installierte Eigenschaften

Passen Sie die mit Workplace Core verfügbaren Eigenschaften an.

Diese Eigenschaften sind für Workplace Core verfügbar.

Hinweis:
Alle diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für Workplace Core

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_core.AUTO_ASSIGN_LOCATION	Aktiviert die automatische Zuweisung von Arbeitsbereichen, wenn Mitarbeiter Arbeitsbereichsreservierungen anfordern • Typ: true|false • Standardwert: false

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Sobald diese Funktion aktiviert ist, werden die Felder, die mit den Arbeitsplatzstandorten zusammenhängen, wie **Bereich**, **Platzpräferenz** und **Platz**, im Arbeitsbereichsreservierungs-Formular nicht angezeigt. Aktivieren Sie diese Funktion nur, wenn für alle Mitarbeiter ein fester Arbeitsbereich in ihren Benutzerprofilen in der Tabelle „Arbeitsplatzprofil des Anwenders“ [sn_wsd_core_workplace_profile] festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitern feste Arbeitsbereiche zuordnen.
sn_wsd_core.CANCEL_RES_BUILDING	Legt basierend auf dem Wert im Feld **Ist reservierbar** fest, ob Reservierungen für Arbeitsbereiche storniert werden sollen. • Typ: true|false • Standardwert: false Wenn diese Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, storniert die Anwendung alle Arbeitsbereichsreservierungen, die für die Bereiche und Plätze der Gebäude oder Stockwerke vorgenommen wurden, für die der Wert des Felds **Reservierbar** auf **false** festgelegt ist.
sn_wsd_core.CLEANING_TASK_MAX_DURATION	Bestimmt die Dauer (in Tagen), bis zu der die Aufgaben vor und nach der Reinigung ausgeführt werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_non_reservables	Bestimmt, ob nicht reservierbare Arbeitsbereiche auf dem Stockwerksplan im Workplace-Serviceportal in Grau angezeigt werden. • Typ: true|false • Standardwert: false **Hinweis:** Das Ändern dieses Werts in „true“ kann die Leistung beeinträchtigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_core.floor_plan.portal.show_reservation_details	Bestimmt, ob Reservierungsdetails angezeigt werden, wenn Benutzer mit dem Mauszeiger auf gebuchte Bereiche auf dem Stockwerksplan im Workplace-Serviceportal zeigen. • Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.REQUEST_MAX_DURATION	Legt die maximale Anzahl von Tagen fest, für die ein Mitarbeiter gleichzeitig eine Bereichsreservierung anfordern kann. Diese Eigenschaft gilt, wenn ein Mitarbeiter eine Bereichsreservierung für mehrere Tage anfordert. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7
sn_wsd_core.show_book_uber	Bestimmt die Sichtbarkeit der Schaltfläche **Uber buchen** in der Now® Mobile-App. Wenn diese Eigenschaft auf **wahr** festgelegt ist, können Mitarbeiter **Uber buchen** aus ihren bestätigten Reservierungen auf ihren Mobilgeräten auswählen. Die Benutzer werden dann zur mobilen Uber-App weitergeleitet. • Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.wsd_inbound_email	Sucht nach E-Mails, die für die Anwendungen ServiceNow® Workplace Service Delivery und Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange empfangen wurden. Diese Eigenschaft wurde in Workplace Case Management Version 1.0.1 gegenüber der Eigenschaft *sn_wsd_case.wsd_inbound_email* umbenannt. Diese Eigenschaft ist nur für Workplace Core 2.0.3 oder höher verfügbar. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: askwsd@example.com • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_wsd_core.floor_transform_map	Hiermit können Sie benutzerdefinierte Transformationszuordnungen konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 2528fbf70f201010dbc3d2d92f767e04
sn_wsd_core.ENABLE_RSV_CHECK_IN	Aktiviert das Ein- und Auschecken von Reservierungen per E-Mail. Wenn diese Eigenschaft auf **„true“** festgelegt ist, können Mitarbeiter eine Reservierung ein- und auschecken. • Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.dfx.rebuild_cache.max_floors	Mit dieser Eigenschaft können Sie die maximale Anzahl von Stockwerken festlegen, die jederzeit für einen Entitäts-Cache erstellt werden können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
sn_wsd_core.CANCEL_RES_LOCATION	Hiermit können Sie alle zukünftigen Reservierungen auf Standortebene stornieren. Legen Sie das Feld **Ist reservierbar** für den Standort auf **false** fest. • Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.ALLOW_USER_SHIFT_FILTERING	Der Benutzer kann nur dann schichtbasierte Reservierungen erstellen, wenn er Teil dieser Schicht ist. • Typ: true|false • Standardwert: false
sn_wsd_core.ALLOW_AVAILABILITY_FILTERING	Zeigt nur die verfügbaren Gebäude und Stockwerke in den Datensatzerstellern für Reservierungen an. • Typ: true|false • Standardwert: false **Hinweis:** Wenn die Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, dauert das Laden der ausgewählten Arbeitsplatzstandorte länger.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_core.MULTI_DAY_AVAILABILITY	Zeigt nur die verfügbaren Bereiche und Plätze in den Datensatzerstellern für Mehrtagesreservierungen an. • Typ: true|false • Standardwert: false **Hinweis:** Wenn die Eigenschaft auf **true** festgelegt ist, dauert das Laden der ausgewählten Arbeitsplatzstandorte länger.
ARRIVAL_REQUEST_MAX_FUTURE_DAYS	Ermöglicht Ihnen, die maximale Anzahl von Tagen bis zu dem Zeitpunkt in der Zukunft anzugeben, bis zu dem die Mitarbeiter ihre Ankunft planen können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 7
sn_wsd_core.external_id_generator.field	Ermöglicht die Angabe des Felds, das für die externe ID verwendet werden muss. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Name
sn_wsd_core.external_id_generator.max_buildings	Ermöglicht die Angabe der maximalen Anzahl von Gebäuden, für die IDs in einer einzigen Auswahl generiert werden müssen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50
sn_wsd_core.external_id_generator.max_spaces	Ermöglicht die Angabe der maximalen Anzahl von Plätzen, für die IDs in einer einzigen Auswahl generiert werden müssen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5.000
sn_wsd_core.external_id_generator.stagger	Ermöglicht die Angabe der Zeit (in Sekunden) für die Staffelung der Verarbeitung der Generierung externer IDs. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_core.max_buildings_delete	Ermöglicht die Angabe der maximalen Anzahl von Gebäuden, die gelöscht werden müssen, wenn die regelmäßige Aufgabe **Arbeitsplatzstandorte löschen** ausgeführt wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100
sn_wsd_core.max_spaces_delete	Ermöglicht die Angabe der maximalen Anzahl von Plätzen, die gelöscht werden müssen, wenn die regelmäßige Aufgabe **Arbeitsplatzstandorte löschen** ausgeführt wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1000
sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY	Ermöglicht das Festlegen der Datenschutzeinstellungen für den Standort. Sie können Datenschutz auf Arbeitsplatzprofile und Arbeitsplatzreservierungen anwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Datenschutzeinstellungen für den Standort und ihre Auswirkungen. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: keiner
sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY	Ermöglicht es Ihnen, Mitarbeitern den Standortdatenschutz für eine Reservierung aufheben zu lassen. Weitere Informationen finden Sie unter Datenschutzeinstellungen für den Standort und ihre Auswirkungen. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Nein
sn_wsd_core.PRIVACY_INFORM_EMploYEE	Ermöglicht es Ihnen, Mitarbeiter zu informieren, wenn Datenschutz auf ein Arbeitsplatzprofil oder reservierte Bereiche angewendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Datenschutzeinstellungen für den Standort und ihre Auswirkungen. • Typ: true|false • Standardwert: falsch
sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE	Ermöglicht Ihnen, den Zuteilungstyp anzugeben, auf dessen Grundlage die Flächen abgerufen und den Benutzern angezeigt werden müssen,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	während sie nach zu reservierenden Flächen suchen, während der Szenarioplanung und mehr. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: keiner Standardmäßig werden die folgenden Zuteilungstypen mit den -Anwendungen bereitgestellt: • Kostenstelle = kostenstelle • Abteilung = Abteilung • Arbeitsplatzentität = workplace_entity

Management von Arbeitsplatz-Reservierungen

Die Anwendung ServiceNow® Management von Arbeitsplatz-Reservierungen erleichtert es Mitarbeitern, Besprechungsräume, Konferenzräume, Schreibtische und jeden reservierbaren Arbeitsplatzservice über das Service Portal zu reservieren.

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen.

Konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anwendung, und richten Sie die reservierbaren Module und zugehörigen Einstellungen ein, damit Mitarbeiter Reservierungen vornehmen können.

Anforderung

Nehmen Sie eine einzelne, wiederkehrende oder Gruppenreservierung vor. Laden Sie Kollegen und Besucher ein.

Verwalten

Verwalten Sie Arbeitsplatzreservierungen und -genehmigungen.

Analytics- und Reporting-Lösungen

Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mithilfe von Dashboards und Berichten.

Referenz

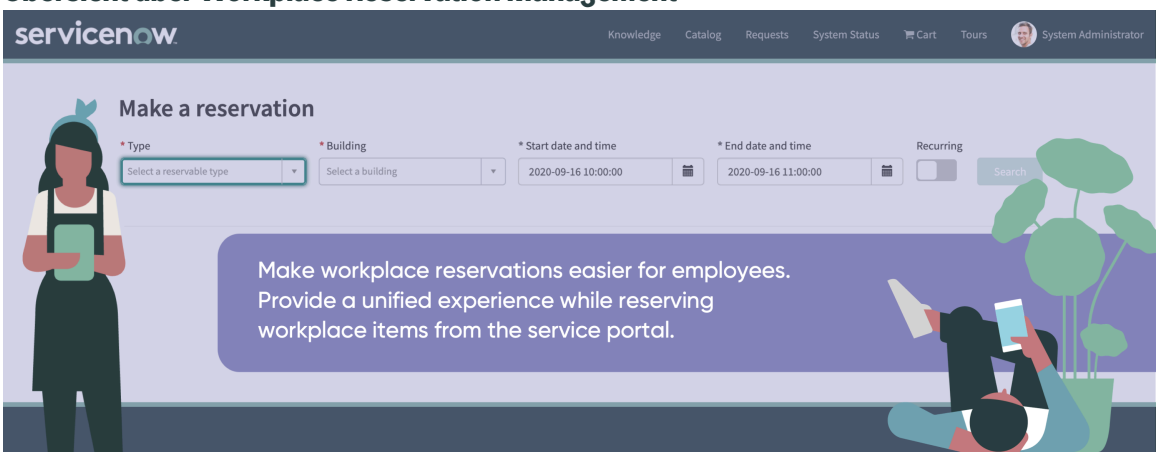
Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management von Arbeitsplatz-Reservierungen erkunden

Die Anwendung ServiceNow® Management von Arbeitsplatz-Reservierungen erleichtert es Mitarbeitern, Besprechungsräume, Konferenzräume, Schreibtische und jeden reservierbaren Arbeitsplatzservice über das Service Portal zu reservieren.

Übersicht über Workplace Reservation Management



Als Administrator können Sie auf die komplette Anwendung zugreifen und alle Aktionen in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen ausführen.

Reservierungsmodule konfigurieren

Als Management von Arbeitsplatz-Reservierungen-Administrator können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Konfigurieren Sie das Reservierungs-Widget, um verschiedene Arten von reservierbaren Elementen anzuzeigen, die Mitarbeiter reservieren können.
- Konfigurieren Sie eine Vielzahl von Standardservices, die mit den reservierbaren Elementen verfügbar sind.
- Konfigurieren Sie reservierbare Module, um ähnliche Typen von reservierbaren Elementen zu gruppieren. Aktivieren/deaktivieren Sie ein Modul, um zu steuern, ob Mitarbeiter das jeweilige Modul reservieren können.
- Geben Sie an, ob eine Genehmigung erforderlich ist. Dadurch wird eine Genehmigungsanforderung ausgelöst, wenn ein Mitarbeiter versucht, ein reservierbares Element des reservierbaren Moduls zu reservieren.
- Aktivieren Sie die schichtbasierte Reservierung für ein reservierbares Modul. Ein Mitarbeiter kann eine Schichtreservierung für ein Arbeitsplatzelement dieses reservierbaren Moduls vornehmen.
- Aktivieren Sie eine Gruppenreservierung für ein reservierbares Modul. Ein Mitarbeiter oder Manager kann mehrere Plätze für verschiedene Mitarbeiter in einer einzigen Gruppenreservierung reservieren.
- Aktivieren Sie die iCalendar-Generierung, damit Mitarbeiter die Reservierung ihrem Kalender hinzufügen können.
- Ermöglichen Sie Mitarbeitern, Teilnehmer wie Kollegen und externe Besucher einzuladen.
- Konfigurieren Sie Anbieter virtueller Meetings, um Mitarbeitern zu ermöglichen, zusammen mit der Reservierung den Link für eine virtuelle Besprechung zu teilen.
- Aktivieren Sie die Reservierung für mehrere Gebäude.
- „Nach Arbeitsbereich durchsuchen“ aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reservierungen erstellen

Mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen können Benutzer:

- Aus einer Liste der verfügbaren Arbeitsplatzelemente auswählen
- Reservierungen für einen Tag oder einige Stunden vornehmen
- Eine einzelne Reservierung oder wiederkehrende Reservierungen erstellen
- Wiederkehrende Reservierungskonflikte automatisch lösen.
- Fügen Sie einer Reservierung mehrere Gebäude hinzu.
- Zeigen Sie Details zu Arbeitsplatzelementen an, z. B. Kapazität, Standort, Layout und verfügbare Services.
- Zeigen Sie in der Zeitplanansicht die Verfügbarkeit eines Arbeitsplatzelements für einen Tag an.
- Eine Reservierung für sich selbst oder für jemand anderen vornehmen
- Eigene oder für andere erstellte Reservierungen anzeigen, aktualisieren oder stornieren
- Beim Reservieren eines Raums für eine Besprechung den Besprechungstyp für vertrauliche Besprechungen als privat angeben
- Zusätzliche Services für eine Reservierung anfordern, z. B. Catering oder Schreibwaren
- Reservieren Sie mehrere Arbeitsplatzstandorte in einer einzigen Reservierung.
- Einen Arbeitsplatz in der Nähe eines Kollegen reservieren.
- Geben Sie Ihre Reservierungsdetails für andere frei.
- Eine Gruppenreservierung erstellen und verschiedenen Mitarbeitern in einer einzigen Reservierung Arbeitsplätze zuweisen.
- Den iCalendar herunterladen, um die Reservierungsdetails herunterzuladen und im Kalender zu speichern.
- Legen Sie einen Arbeitsplatz als Favoriten fest. Wenn Sie nach Arbeitsplätzen suchen, um eine Reservierung vorzunehmen, wird die bevorzugte Fläche zuerst angezeigt.
- Erstellen Sie einen Link zu einer virtuellen Besprechung für eine Reservierung, damit eingeladene Personen außerhalb des Büros teilnehmen können.
- Laden Sie Teilnehmer wie Kollegen oder sogar externe Mitarbeiter zu einer Besprechung ein.
- Legen Sie Datenschutzeinstellungen für den Standort auf Organisations- oder Gebäudeebene fest.

Reservierungen verwalten

Als Management von Arbeitsplatz-Reservierungen-Manager können Sie folgende Aufgaben ausführen:

- Verwalten Sie von Mitarbeitern erstellte Reservierungen. Sie können die von den Mitarbeitern erstellten Reservierungen basierend auf den Richtlinien Ihres Unternehmens anzeigen und aktualisieren sowie genehmigen oder ablehnen.
- Generieren Sie Berichte, um die Reservierungsanforderungen im Zeitverlauf nachzuverfolgen.
- Fügen Sie einem Arbeitsplatzelement reservierbare Zwecke hinzu.
- Weisen Sie aneinander angrenzende Arbeitsbereiche einem Bereich zu.

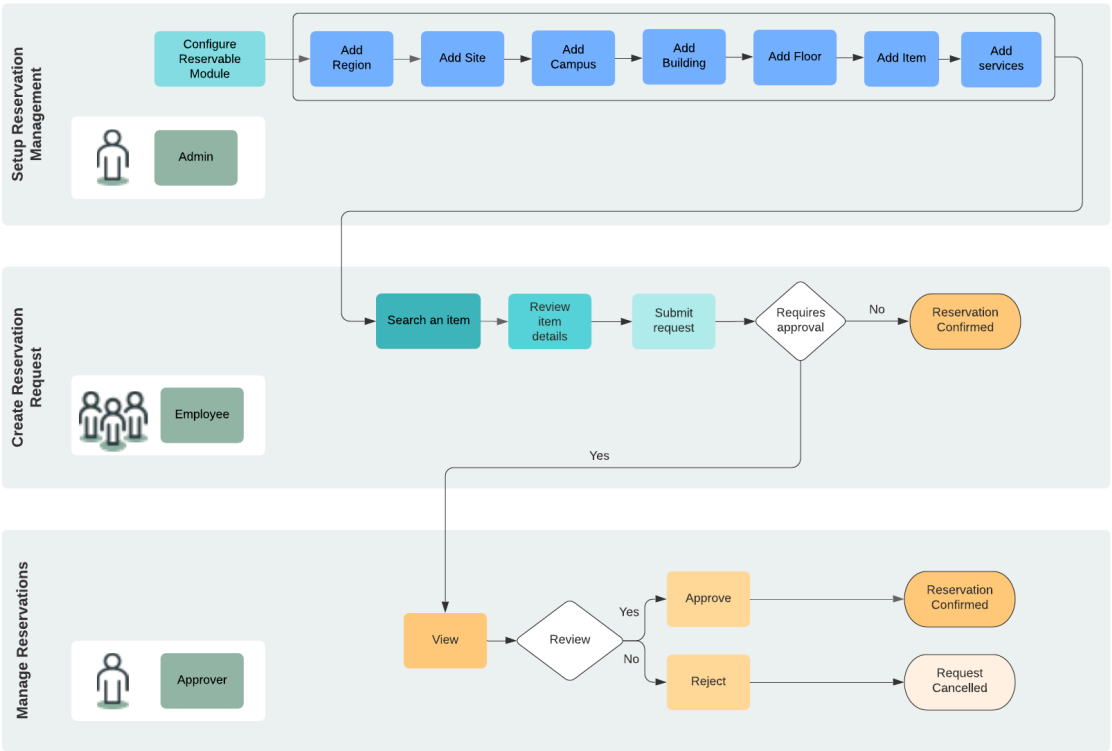
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Weisen Sie einem Bereich Flächen zu
- Weisen Sie einem Arbeitsbereich Flächen zu

Das folgende Diagramm veranschaulicht den Weg zu einer Reservierung:

Workflow für Reservierungen



Ereignisplaner

Im Arbeitsbereich 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung können Sie mit dem Ereignisplaner für Arbeitsplatzreservierung die Reservierungen Ihrer Organisation von einem einzigen Arbeitsbereich aus nachverfolgen. Im Ereignisplaner können Sie mithilfe einer Zeitplanansicht Reservierungsdetails anzeigen, Reservierungen durch Ziehen optimieren und mehrere Arbeitsplatzreservierungen gleichzeitig verwalten. Sie können auf das Ereignisplaner-Dashboard mit den Rollen Reservierungsplaner und Reservierungsbetrachter zugreifen. Der Ereignisplaner bietet Ihnen eine Zeitplanansicht aller von den Mitarbeitern angeforderten Reservierungen und der von Ihnen angeforderten Reservierungen. Sie können sowohl als Reservierungsplaner als auch als Reservierungsbetrachter auf den Ereignisplaner zugreifen. Als Reservierungsplaner können Sie die Reservierungen im Namen der Mitarbeiter verwalten.

Weitere Informationen finden Sie unter Ereignisplaner.

Reservierung vornehmen

Das Formular „Reservierung vornehmen“, auch Reservierungsportal genannt, ist ein zentraler Ort für die Reservierung von Arbeitsplatzelementen wie Besprechungsräumen und Schreibtischen. Sie können hier auch Ihre Reservierungen anzeigen und verwalten. Nachdem eine Reservierungsanforderung bestätigt wurde, werden Sie über die Reservierungsdetails benachrichtigt.

Sie können ein Arbeitsplatzelement für jeden Zeitraum zwischen 00:00 und 23:59 Uhr (Mitternacht bis 23:59 Uhr) am selben Tag reservieren. Zum Beispiel können Sie eine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reservierung bis zu einem beliebigen Zeitpunkt vor 23:59 Uhr vornehmen. Wenn die Reservierung an einem anderen Tag fortgesetzt werden soll, müssen Sie dafür eine separate Reservierung erstellen.

Sie können eine Reservierung über die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen und Workplace-Serviceportalvornehmen.

- Um das Formular „Reservierung vornehmen“ in der Anwendung zu öffnen, navigieren Sie zu **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Portal** > **Neue Reservierung**.
- Um das Formular „Reservierung vornehmen“ in Workplace-Serviceportalzu öffnen, führen Sie die folgenden Aktionen aus:
  1. Navigieren zu **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.
  2. Um das Formular „Reservierung vornehmen“ zu öffnen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
     - Auswahlvorgang **Reservierungen** > **Reservierung vornehmen**.
     - Wählen **Sie Reservierung** direkt auf der Startseite vornehmen.
     - Wählen Sie im Servicekatalog für Arbeitsplätze die Option **Neue allgemeine Reservierung** aus.
       a. Auswahlvorgang **Katalog** > **Nach Kategorien durchsuchen** > **Servicekatalog für Arbeitsplatz**.

       Hinweis:
       Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wählen Sie in der Liste Kataloge die Option aus **Servicekatalog für Arbeitsplatz**.

       b. Auswahlvorgang **Reservierungsverwaltung** > **Neue allgemeine Reservierung**.

Im Formular „Reservierung vornehmen“ können Sie:

- Zeigen Sie Arbeitsplatzelemente wie Besprechungsräume und Schreibtische für Ihren Standort oder für einen anderen Standort an.
- Zeigen Sie die Verfügbarkeit eines Besprechungsraums oder Schreibtisches an, bevor Sie eine Reservierungsanforderung stellen.
- Verwenden Sie Arbeitsplatz-Stockwerkspläne, um einen Platz in Workplace Core zu finden und zu reservieren. Um die Karten im Standortverzeichnis und in Management von Arbeitsplatz-Reservierungen anzuzeigen, verwenden Sie Mappedin und Indoor Mapping. Weitere Informationen zur Verwendung von Stockwerksplänen finden Sie unter Workplace Space Mapping.
- Suchen Sie nach Standardservices, die für Arbeitsplatzelemente verfügbar sind, z. B. Whiteboards, Sitzplatzkapazitäten und Projektoren.
- Reservieren Sie ein Arbeitsplatzelement für sich selbst oder für jemand anderen.
- Reservieren Sie mehrere Gebäude für eine einzige Reservierung. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Reservierungen für mehrere Gebäude.
- Zeigen Sie die Details der von Ihnen erstellten Reservierungen an.
- Ändern oder stornieren Sie die von Ihnen erstellten Reservierungen.
- Geben Sie Reservierungsdetails für andere frei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Durchsuchen Sie die Arbeitsplatzstandorte in der Nähe einer Person und nehmen Sie eine Reservierung vor.
- Reservieren Sie mehrere Arbeitsplatzstandorte in einer einzigen Reservierung.
- Nehmen Sie eine Gruppenreservierung für verschiedene Benutzer in einer einzigen Reservierung vor. Sie können die Gruppenreservierung in der übergeordneten Reservierung verwalten.
- Laden Sie einen iCalendar-Eintrag einer Reservierung herunter, um die Reservierung Ihrem Kalender hinzuzufügen.

Sie können auch den Chatsupport Virtual AgentWorkplace-Serviceportal] unter verwenden, um eine Reservierung vorzunehmen und Ihre Reservierungsdetails anzuzeigen. Der Chat-Support bietet Ihnen die folgenden Möglichkeiten:

- Erstellen Sie eine Reservierung für einen Standort.
- Zeigen Sie die Reservierungen an, die Sie am aktuellen Tag erstellt haben.
- Sehen Sie nach, wann Ihre Reservierung beginnt bzw. stattfindet.
- Stornieren Sie eine Reservierung.

Wiederkehrende Reservierungen

Wenn Sie ein Arbeitsplatzelement für ein wiederkehrendes Ereignis reservieren, wird die Reservierung für die angegebenen Tage des angegebenen Zeitraums wiederholt. Sie legen beim Erstellen der Anforderung fest, welche Tage relevant sind. Die von Ihnen erstellte Reservierung fungiert als übergeordneter Reservierungsdatensatz.

Wenn an einem bestimmten Tag ein Reservierungsvorkommen mit einer vorhandenen Reservierung in Konflikt steht, wird das Reservierungsvorkommen für diesen Tag nicht bestätigt, und der Status ändert sich in **Konflikt**. Das System versucht, automatisch eine alternative Fläche für die Status „ **Konflikt** “ zu finden.

- Wenn eine Stockwerkskarte verfügbar ist, findet die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen eine Fläche, die der gleichen Kapazität am nächsten kommt, sucht dann nach einer mit mehr Kapazität und zuletzt nach einer mit weniger Kapazität.
- Wenn kein Stockwerksplan verfügbar ist, sucht die Anwendung nach einer alternativen Fläche im gleichen Bereich oder auf dem gleichen Stockwerk.
- Die bevorzugten Bereiche werden gegenüber dem Standort priorisiert (innerhalb des gleichen Bereichs oder in der Nähe).
- Der Mitarbeiter kann problemlos einen alternativen Platz finden, wenn kein alternativer Platz gefunden wurde.
- Der Mitarbeiter wird benachrichtigt, wenn die Anwendung einen alternativen Platz zuweist.

Weitere Informationen zum automatischen Lösen wiederkehrender Konflikte finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren und Reservierung erstellen.

Wenn Management von Arbeitsplatz-Reservierungen keinen neuen Arbeitsplatz, kein neues Datum und keine neue Uhrzeit finden kann, werden dem Anwender relevante Nachrichten angezeigt, sodass die in Konflikt stehende Reservierung manuell gelöst werden kann, indem ein anderes Arbeitsplatzelement ausgewählt oder die Zeit der Reservierung geändert wird.

Zum Beispiel, wenn Sie ein Arbeitsplatzelement für eine Besprechung reserviert haben, die einen Monat lang jeden Mittwoch stattfindet. Für jedes Vorkommen werden vier

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reservierungsdatensätze erstellt. Wenn jedoch ein anderer Mitarbeiter denselben Raum für die gleiche Zeit wie eine Ihrer wiederkehrenden Reservierungen reserviert hat, kommt es zu einem Konflikt zwischen Ihrer Reservierung und der Reservierung des anderen Mitarbeiters. In einem solchen Fall können Sie Ihre Reservierung für diesen Tag ändern, indem Sie einen anderen Besprechungsraum oder eine andere Uhrzeit auswählen.

Reservierungsstatus

Nachdem Sie eine Reservierung vorgenommen haben, ändert sich der Status der Reservierung in **Bestätigt**.

Wenn für die Reservierung Genehmigungen erforderlich sind, hängt es von der Aktion des Genehmigers ab, welchen Status sie annimmt. Sie erhalten E-Mail-Benachrichtigungen über diese Änderungen. Die folgenden Änderungen sind möglich:

- Wenn der Genehmiger keine Maßnahmen für Ihre Reservierung ergriffen hat, bleibt der Status der Anforderung **Warte auf Genehmigung**.
- Wenn der Genehmiger Ihre Reservierung genehmigt und die Verfügbarkeit bestätigt wird, ändert sich der Status der Reservierung in **Bestätigt**.
- Wenn die wiederkehrenden Reservierungen automatisch aufgelöst werden, wird der Status „ **Neuer Platz** “ unter dem Status „ **Bestätigt** “ angezeigt, um anzuzeigen, dass Management von Arbeitsplatz-Reservierungen einen neuen Arbeitsbereich, ein neues Datum oder eine neue Uhrzeit zugewiesen hat.
- Wenn der Genehmiger Ihre Reservierung ablehnt, ändert sich der Status der Reservierung in **Abgelehnt**.
- Wenn der Genehmiger Ihre Reservierung genehmigt, das Arbeitsplatzelement jedoch für den ausgewählten Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit) nicht verfügbar ist, ändert sich der Status der Reservierung in **Konflikt**.

  Hinweis:
  Wenn wiederkehrende Konflikte auftreten, müssen die Mitarbeiter die Reservierungskonflikte manuell lösen, indem sie einen neuen Arbeitsbereich sowie eine neue Uhrzeit und ein neues Datum auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen.

- Wenn Sie ein Arbeitsplatzelement für wiederkehrende Tage reservieren, wird die Reservierung für die Tage und Uhrzeiten bestätigt, an denen das Element verfügbar ist. Für die verbleibenden Tage und die verbleibende Zeit lautet der Status der Reservierung In **Konflikt**.

  Sie können Ihre Reservierung ändern und sich mit Ihrem Genehmiger in Verbindung setzen, um Ihren Konflikt in Bezug auf die Reservierung zu lösen.

- Wenn Sie Ihre Reservierung stornieren, ändert sich der Status der Reservierung in **Abgebrochen**.

Standardservices

Standardservices sind Ausstattungsmerkmale bzw. Basisservices, die standardmäßig bei der Reservierung eines Arbeitsplatzelements verfügbar sind. Bei der Erstellung einer Reservierungsanforderung können Sie sich ansehen, welche Standardservices mit einer Reservierungsanforderung verknüpft sind.

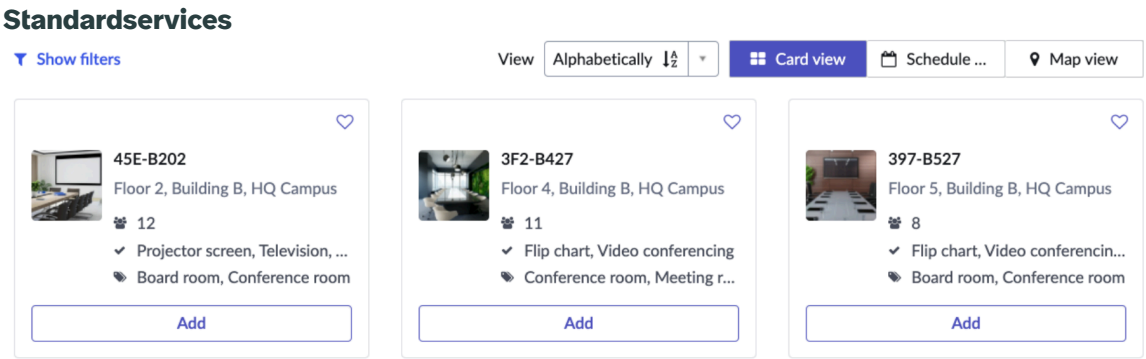
Standardservices sind grundlegende Services, die Mitarbeitern bereitgestellt werden und mit der Reservierung zur Verfügung stehen, ohne separat angefordert zu werden. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter einen Besprechungsraum reserviert, werden Services wie

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Telefon, Computer, Anschlusskabel und Geräte für Videoanrufe als Standardservices betrachtet, es sei denn, das Unternehmen macht daraus einen anforderungspflichtigen Service.

Mitarbeiter können Detailinformationen zu den Standardservices anzeigen, die für die in Management von Arbeitsplatz-Reservierungen reservierbaren Arbeitsplatzelemente zur Verfügung stehen. Wenn Sie nach einem Arbeitsplatzelement suchen, werden die Standardservices auch als Symbole in der entsprechenden Kartenansicht angezeigt. Die folgende Abbildung zeigt beispielsweise Standardservices, die für einen Besprechungsraum verfügbar sind:



Management von Arbeitsplatz-Reservierungen-Portal konfigurieren

Als Management von Arbeitsplatz-Reservierungen-Administrator können Sie entscheiden, was in der Organisation reservierbar gemacht werden kann. Sie können in der Anwendung verschiedene Arten von reservierbaren Elementen hinzufügen, die durch Mitarbeiter reserviert werden können.

Sie können konfigurieren, was in der Anwendung zur Reservierung verfügbar sein muss. Sie können die in der Anwendung angezeigten reservierbaren Module konfigurieren.

Über das Reservierungsportal können Sie eine Reservierung vornehmen und reservierungsbezogene Aktionen ausführen. Sie können über die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen und über das Workplace-Serviceportal auf das Reservierungsportal zugreifen. Weitere Informationen zum Reservierungsportal finden Sie unter Reservierung vornehmen.

Als Workplace Service Delivery-Administrator können Sie alle Aktionen in der Management von Arbeitsplatz-Reservierungen-Anwendung ausführen. Sie können reservierbare Arbeitsplatzelemente hinzufügen und andere Aktionen ausführen.

Als Management von Arbeitsplatz-Reservierungen-Administrator können Sie mit der Anwendung die folgenden Aktionen ausführen:

- Managergenehmigungen für reservierbare Module zur Reservierung aktivieren
- Reservierungen für andere vornehmen
- Alle vorgenommenen Reservierungen anzeigen
- Vorhandene reservierbare Module ändern
- Reservierbare Elemente aktivieren oder deaktivieren und deren Verfügbarkeit in der Anwendung steuern
- Standardservices konfigurieren
- Reservierbare Zwecke für reservierbare Elemente hinzufügen, damit Mitarbeiter eine einfache Auswahl treffen können

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eincheck- und Auscheckanforderungen für reservierbare Module konfigurieren
- Aktuellen Status, Synchronisierungsstatus und Eincheckstatus von Reservierungen anzeigen
- Quelle, untergeordnete Quelle, letzte aktualisierte Quelle und letzte aktualisierte untergeordnete Quelle von Reservierungen anzeigen
- Wenn Sie die Anwendung Workplace Space Management installiert haben, können Sie angeben, ob eine Kostenstellen-/Abteilungsprüfung erforderlich ist, um das Arbeitsplatzelement zu reservieren.
- Erstellen Sie Archivierungsregeln. Wählen Sie aus Archivierungsregeln aus, die von ServiceNow® bereitgestellt werden.
- Erstellen Sie Zeitfenster, und weisen Sie sie reservierbaren Module zu, die für das Widget „Schnelle Reservierung“ im Workplace-Serviceportal konfiguriert sind.
- Die Ansichten des reservierbaren Moduls, z. B. Kartenansicht oder Zeitplanansicht, konfigurieren.
- Gruppenreservierung für Arbeitsplatzelemente eines Moduls aktivieren.
- Mitarbeitern ermöglichen, einen iCalendar-Eintrag einer Reservierung herunterzuladen.
- Ein Suchlimit für ein Modul festlegen.
- Arbeitsplatzstandorte zuweisen, die in einem reservierbaren Modul reserviert werden dürfen.

Management von Arbeitsplatz-Reservierungen installieren

Installieren Sie die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen aus den ServiceNow Store-Anwendungen. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen

Füllen Sie die folgende Setup-Prüfliste aus, um eine reibungslose Installation und Konfiguration zu gewährleisten.

Erforderliche Setup-Aufgaben

Setupaufgaben	Beschreibung
Stellen Sie sicher, dass mindestens Version 2.0 des Plugins „Workplace Service Delivery - Core“ (sn_wsd_core) aktiviert ist.	Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** in Ihrer Instanz zur Verfügung. In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz mindestens Version 2.0 des Plugins „Workplace Service Delivery – Core“ (sn_wsd_core), bevor Sie Management von Arbeitsplatz-Reservierungen installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie Management von Arbeitsplatz-Reservierungen erst installieren, wenn Sie diese installiert haben.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Xanadu)

Arbeitsplatzbereiche für Reservierungen hinzufügen

Fügen Sie verschiedene Arten von Arbeitsplatzbereichen hinzu, z. B. Arbeitsbereiche, Schreibtische und ähnliche Bereiche, die durch Mitarbeiter reserviert werden können.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Details verfügen:
  - Arbeitsplatzdaten für Ihre Organisation
  - Daten von Arbeitsbereichen, die als verfügbar markiert werden können

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Arbeitsbereichen finden Sie unter Datensätze für Arbeitsplatzdaten erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Arbeitsbereiche**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Flächen“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Der Arbeitsbereich wird hinzugefügt und kann reserviert werden.

Arbeitsplatzräume für Reservierungen hinzufügen

Fügen Sie einen Arbeitsplatzraum hinzu, den Mitarbeiter reservieren können.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Details verfügen:
  - Arbeitsplatzdaten für Ihre Organisation
  - Daten von Arbeitsbereichen, die als verfügbar markiert werden können

Weitere Informationen zum Hinzufügen der Feldinformationen für -Arbeitsbereiche finden Sie unter Datensätze für Arbeitsplatzdaten erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Arbeitsplatzräume**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Raum hinzufügen“..
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Der Raum wird hinzugefügt und ist in der Anwendung zur Reservierung verfügbar.

Reservierbare Module konfigurieren

Erstellen Sie ein reservierbares Modul, um eine Gruppe ähnlicher reservierbarer Arbeitsplatzelemente hinzuzufügen. Diese Arbeitsplatzelemente werden im Reservierungsportal in einer einzigen Kategorie angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

⚠ Warnung:
Ab Management von Arbeitsplatz-Reservierungen Version 2.1.2 navigieren Sie zum Erstellen oder Anzeigen von Genehmiger- oder Ausführerkriterien zu **Workplace Core** > **Administration** > **Ausführerkriterien**.

- Nach dem Upgrade wird die Option **Genehmigung erforderlich** des reservierbaren Moduls in **Genehmigungsrichtlinie überschreiben** geändert.

  Wenn vor dem Upgrade für ein reservierbares Modul die Option **Genehmigungerforderlich aktiviert war, wird es nach dem Upgrade als Genehmigung immer genehmigen** in der Option **Genehmigungsrichtlinie** überschreiben migriert. Andernfalls wird **Genehmigungsrichtlinie überschreiben** auf **Genehmigung nie erforderlich** festgelegt.

- Für Bestandskunden bleibt die Genehmigungsfunktion des reservierbaren Moduls, die zuvor für die Genehmigung von Reservierungen konfiguriert wurde, unverändert, bis eine neue Freigabedefinition konfiguriert wird. Nachdem Sie eine neue Genehmigungsdefinition konfiguriert haben, wird der Genehmigungsprozess entsprechend dem Upgrade ausgeführt.

  Deaktivieren Sie nach dem Upgrade den **WSD-Reservierungsgenehmigungs-Flow** im **Flow Designer**.

Stellen Sie sicher, dass Sie über folgende Details verfügen:

- Arbeitsplatzdaten für Ihr Unternehmen
- Daten von Arbeitsbereichen, die als verfügbar markiert werden können
- Konfigurieren Sie Genehmiger-/Ausführerkriterien

Informationen zum Hinzufügen von Arbeitsplatzdaten finden Sie unter Datensätze für Arbeitsplatzdaten erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reservierbare Module gruppieren jeweils ähnliche Arten von Arbeitsplatzelementen. Mitarbeiter können diese ähnlichen Elemente in einer Kategorie anzeigen. Beispielsweise ist ein Raum ein reservierbares Modul und enthält ähnliche Arbeitsplatzelemente wie Besprechungsräume, Konferenzräume und andere Räume.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbares Modul**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Reservierbares Modul“

Feld	Beschreibung
Name	Name des reservierbaren Moduls Zum Beispiel sollte der Name für Besprechungsräume kategorisch

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	sein, z. B. Besprechungsräume oder Räume lauten.
Inline-Titel	Titel für das reservierbare Modul. Der Titel wird inline mit einem beschreibenden Text im Workplace-Serviceportal angezeigt.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der das reservierbare Modul im Reservierungsportal angezeigt werden muss.
Aktiv	Option, mit der das Modul zur Reservierung verfügbar gemacht werden kann
Aktiv von	Datum, ab dem das reservierbare Modul aktiv und für die Reservierung verfügbar sein muss
Bild	Bild des reservierbaren Moduls.
Reservierbare Elemente – Tabellenkonfiguration	
Auswahltyp	Typ der Auswahl, der in den Suchergebnissen angezeigt werden soll, wenn Mitarbeiter suchen. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Bestimmte Einheit**: Das Suchergebnis zeigt alle Arbeitsplatzelemente an. ○ **Container**: Das Suchergebnis zeigt das übergeordnete Element oder den Container der Arbeitsplatzelemente an. Wenn Sie **Container**auswählen, werden die Suchergebnisse in Gruppen mit einer definierten Menge angezeigt, die für die Reservierung verfügbar ist. Mitarbeiter können einen zu reservierenden Container auswählen, und jeder verfügbare Platz im Container wird zur Reservierung zugewiesen.
Typ „Reservierbar“	Der Typ des reservierbaren Elements
Tabelle „Reservierbar“	Tabelle, die die reservierbaren Arbeitsplatzelemente enthält. **Hinweis:** Wenn Sie **Standort** im Feld **Typ „Reservierbar“** ausgewählt haben, verwenden Sie nur die Tabelle „Bereich“ [sn_wsd_core_space] und deren erweiterte Tabellen.
Filter „Reservierbar“	Filterbedingungen für die reservierbaren Elemente in der Tabelle „Reservierbar“. Die reservierbaren Elemente werden in der Anwendung basierend auf den angegebenen Bedingungen angezeigt. Sie können dann wie folgt vorgehen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Zum Hinzufügen einer Bedingung wählen Sie **Filterbedingung hinzufügen**. ○ Um eine ODER-Bedingung hinzuzufügen, wählen Sie **„ODER"-Klausel hinzufügen** aus. **Hinweis:** Wenn Sie einen Filter für einen Standort hinzufügen, stellen Sie sicher, dass die Felder **Aktiv** und **Reservierbar** auf **True** gesetzt sind. Andernfalls werden inaktive Elemente, die nicht reservierbar sind, als reservierbar angezeigt.
Bereichsauswahl (Container)	
Feld „Reservierbare Container"	Geben Sie an, auf welcher Grundlage gruppiert werden muss. Das Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Container** als **Auswahltyp**ausgewählt haben. Dieses Feld wird automatisch auf **Bereich** gesetzt. Beispiel: Wenn das Feld auf **Bereich**festgelegt ist, werden die Ergebnisse der Reservierungssuche als Gruppen basierend auf Bereichen angezeigt.
Feld „Reservierbare Menge"	Reservierbare Menge für Arbeitsplatzbereiche. Das Feld **Reservierbare Menge** bestimmt, wie oft ein Container innerhalb eines bestimmten Reservierungszeitraums gebucht werden kann. Diese Einstellung bietet Flexibilität beim Einrichten von Platzreservierungen, ohne dass einzelne Platzdatensätze für die Reservierung erstellt werden müssen. Wenn Sie beispielsweise **Reservierbare Menge**auswählen, kann der Container so oft reserviert werden, wie es die kombinierten Werte für die reservierbare Menge aller Plätze in diesem Container zulassen. Die reservierbare Menge hängt von der Anzahl der Plätze ab, die in der Spalte „Kapazität" der Platztabelle Workplace Core angegeben sind.
Reservierbare Elemente – Modulkonfiguration	
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Moduls.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung des Moduls und der reservierbaren Elemente
Verfügbar in	Option, mit der angegeben wird, in welchen Reservierungen das Modul verfügbar sein muss. ○ **Erweiterte Reservierung**: Wählen Sie diese Option aus, um das Modul nur im Reservierungsportal verfügbar zu machen. ○ **Schnelle Reservierung**: Wählen Sie diese Option aus, um das Modul im

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Reservierung-Widget auf der Workplace-Serviceportal-Startseite verfügbar zu machen.
Zuteilungsprüfung anfordern	Mit dieser Option kann überprüft werden, ob eine Zuordnungsabweichung zwischen dem Arbeitsbereichselement und dem angemeldeten Anwender vorliegt. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie Workplace Space Management installiert haben. Für Arbeitsplatzentitäten zeigen die Suchergebnisse auch Standorte an, die der übergeordneten Entität zugewiesen sind.
Prüfung der Zuteilungsdauer aktivieren	Option zum Anzeigen von Plätzen in den Suchergebnissen basierend auf dem Start- und Enddatum der Zuteilung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Zuteilungsprüfung erforderlich** ausgewählt ist. Bei wiederkehrenden Reservierungen wird die Zuteilungsdauer nur beim ersten Vorkommen überprüft. Zeitgebundene Zuteilungen folgen nur dem Start- und Enddatum der Zuteilung, die in der Systemzeitzone festgelegt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie eine Kostenstelle, Abteilung oder Arbeitsplatzentität zu.
Aktivieren Sie Regeln für eingeschränkte Arbeitsbereiche	Option zum Anwenden von Arbeitsbereichsbeschränkungen auf die Flächen beim Anzeigen von Suchergebnissen. Die Suchergebnisse werden basierend auf den für Flächen angewendeten Einschränkungen angezeigt. Eingeschränkte Anwender können Bereiche nicht anzeigen, auf die sie nicht zugreifen dürfen. Die eingeschränkten Arbeitsbereiche werden automatisch herausgefiltert, wenn der angemeldete Benutzer eingeschränkt ist.
„Nach Bereich durchsuchen “ aktivieren	Option, mit der Mitarbeiter anhand des Bereichs nach einem Arbeitsplatz suchen können.
Aktiviert „Nach Arbeitsbereich suchen“	Der Reservierungsadministrator kann angeben, ob Arbeitsbereiche für Reservierungen verfügbar sind. Mitarbeiter können im Kontext eines Arbeitsbereichs suchen, und nur die verfügbaren Plätze in einem Arbeitsbereich werden für die Platzreservierung angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Arbeitsbereichsreservierungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Diese Option ist auch für Now Mobile-Appverfügbar.
Durchsuchen der Favoriten in Native Mobile aktiviert	Option, mit der Mitarbeiter in Now Mobile-App an ihren bevorzugten Plätzen suchen können. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn Mitarbeiter-Center 25.0.0 installiert ist, und für Mitarbeiter, die Now Mobile-App installiert haben. Stellen Sie sicher, dass das Mobile-Mitarbeiter-Serviceportal aktiviert ist. **Hinweis:** Diese Option ist nur für die App Now Mobile-App verfügbar.
Genehmigungsrichtlinie überschreiben	Option zum Festlegen, wie die Genehmigungsrichtlinie zu implementieren ist. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Keine Überschreibung**: Die Genehmigungsrichtlinie wird implementiert, wie im Feld **Genehmigung erforderlich** für einen Arbeitsplatzbereich oder -raum festgelegt. ○ **Genehmigung immer erforderlich**: Die Genehmigungsrichtlinie ist erforderlich und zwar unabhängig von der Einstellung im Feld **Genehmigung erforderlich** für einen Arbeitsplatzbereich oder -raum. ○ **Genehmigung nie erforderlich**: Die Genehmigungsrichtlinie wird entfernt und zwar unabhängig von der Einstellung im Feld **Genehmigung erforderlich** für einen Arbeitsplatzbereich oder -raum.
Auf Schicht anwenden	Option zum Aktivieren der schichtbasierten Reservierung für das Modul
Stockwerksbasierte Suche aktivieren	Option, mit der Mitarbeiter anhand des Stockwerks mithilfe von **Alle durchsuchen** nach einem Arbeitsplatz suchen können.
Zeit, bis Mitarbeiter einchecken kann	Option zum Festlegen der Zeit, bevor ein Mitarbeiter seine Reservierung vor Beginn dieser einchecken kann.
Check-in-Richtlinie überschreiben	Option zum Angeben, wie die Check-in-Richtlinie für Reservierungen zu implementieren ist Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Keine Überschreibung**: Die Check-in-Richtlinie wird implementiert, wie im Feld **Erfordert Check-in** für einen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Arbeitsplatzbereich oder -raum festgelegt. ○ **Immer Check-in erfordern**: Die Check-in-Richtlinie ist erforderlich, und zwar unabhängig von der Einstellung im Feld **Erfordert Check-in** für einen Arbeitsplatzbereich oder -raum. ○ **Nie Check-in erfordern**: Die Check-in-Richtlinie wird unabhängig von der Einstellung im Feld **Erfordert Check-in** für einen Arbeitsplatzbereich oder -raum entfernt.
Reservierungen stornieren, die die Check-in-Zeit überschreiten	Option zum Stornieren einer Reservierung, wenn ein Mitarbeiter nicht innerhalb der angegebenen Zeit eincheckt.
Gruppenreservierungen aktivieren	Option zum Zulassen von Gruppenreservierungen für Arbeitsplatzelemente dieses Moduls.
Ermöglichen Sie Mitarbeitern, Bereiche als privat zu definieren	Option, mit der Mitarbeiter die Platzdetails privat machen können, wenn sie eine Reservierung vornehmen. Wenn ein Mitarbeiter eine Reservierung erstellt, wird die Option **„Platzdetails als privat** festlegen“ nur angezeigt, wenn die Mitarbeiter ihre Datenschutzeinstellungen für den ausgewählten Platz überschreiben dürfen. Ob ein Mitarbeiter den Datenschutz überschreiben kann oder nicht, hängt von den Datenschutz-Setups des Standorts ab.
iCal-Generierung aktivieren	Mit dieser Option kann der Anwender einen iCalendar generieren. **Hinweis:** Ein Benutzer kann keinen iCalendar-Eintrag für Plätze und Reservierungen herunterladen, der bereits mit seinem Kalenderanbieter synchronisiert wird.
Standardreservierungspfad beim Bearbeiten einer Reservierung	Option zum Festlegen des Kontexts (Reservierungspfad) beim Bearbeiten einer Reservierung. Diese Option ist auch für Now Mobile-Appverfügbar. Die Reservierungspfade definieren die verfügbaren Suchkriterien. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus der Dropdown-Liste aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Basierend auf Reservierung**: Beim Bearbeiten einer Reservierung können Mitarbeiter im Kontext (Reservierungspfad) suchen, der beim Erstellen einer Reservierung verwendet wurde. Beispiel: **Alledurchsuchen, Einen Bereich**durchsuchen, Nach Arbeitsbereich **durchsuchen**. ○ **Alle durchsuchen**: Wenn Sie eine Reservierung bearbeiten, wird der Kontext (Pfad) standardmäßig auf **Alle durchsuchen festgelegt**. Mitarbeiter können den ausgewählten Platz oder das Datum und die Uhrzeit der Reservierung ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen. **Hinweis:** Diese Option ist für Now Mobile-Appnicht verfügbar.
Anbieter virtueller Besprechungen	Wählen Sie einen Anbieter virtueller Besprechungen aus, damit Mitarbeiter einen Link für eine virtuelle Besprechung erstellen können. Wenn ein Mitarbeiter die Option **Link zu virtueller Besprechung hinzufügen** auswählt, generiert der Anbieter der virtuellen Besprechung automatisch einen Link zu einer virtuellen Besprechung.
Mehrere Gebäudereservierungen zulassen	Option zum Hinzufügen mehrerer Gebäude und Auswählen von Flächen aus den Gebäuden in einer einzigen Reservierung. Die Gebäude können zu verschiedenen Regionen oder Standorten und aus verschiedenen Zeitzonen stammen. **Hinweis:** Das Hinzufügen mehrerer Gebäude zu einer Reservierung ist nur für Workplace-Serviceportalmöglich. Wiederkehrende Reservierungen werden für Reservierungen für mehrere Gebäude nicht unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Reservierungen für mehrere Gebäude.
Allow all day reservation (Ganztägige Reservierung zulassen)	Option, mit der Mitarbeiter ein Arbeitsplatzelement des Moduls für einen ganzen Tag reservieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	können Wenn diese Option deaktiviert ist, ist das Feld **Require all day reservation** (Ganztägige Reservierung obligatorisch) deaktiviert. **Hinweis:** Diese Option ist für Now Mobile-Appnicht verfügbar. Wenn **Max. Tage für mehrtägiges** reservierbares Modul auf mehr als 1 Tag festgelegt ist, ist die Option **Ganztägig** im Reservierungsportal deaktiviert. Wenn der Wert **Max. Tage für Mehrtage** auf 1 festgelegt ist, können Mitarbeiter nur eine eintägige oder ganztägige Reservierung vornehmen. Weitere Informationen finden Sie in der Beschreibung **der Eigenschaft Max. Tage für Mehrtage**. **Warnung:** Ab Version [Management von Arbeitsplatz-Reservierungenwerden die Felder Ganztägige Reservierung **zulassen** und **Ganztägige Reservierung** erfordern unter dem Feld **Ganztägig** als **Aktiviert** bzw. **Erforderlich** zusammengeführt.
Require all day reservation (Ganztägige Reservierung obligatorisch)	Option, mit der Mitarbeiter gezwungen werden, **ganztägige** Reservierungen zu machen. Diese Option hängt von der Option **Allow All day reservation** (Ganztägige Reservierung zulassen) ab. Wenn die Option **Ganztägige Reservierung zulassen** deaktiviert ist, wird diese Option gelöscht und deaktiviert. **Hinweis:** Wenn **Ganztägige Reservierung erforderlich** ausgewählt ist, finden Mitarbeiter beim Vornehmen oder Aktualisieren der Reservierung die Option **Ganztägig** im Reservierungsportal standardmäßig aktiviert. Im Reservierungsportal können Mitarbeiter das Startdatum, aber nicht die Uhrzeit ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	⚠ Warnung: Ab Version [Management von Arbeitsplatz-Reservierungenwerden die Felder Ganztägige Reservierung **zulassen** und **Ganztägige Reservierung** erfordern unter dem Feld **Ganztägig** als **Aktiviert** bzw. **Erforderlich** zusammengeführt.
Gesamt Tag	Option zum Aktivieren der Option „Ganztägige Reservierung verwalten“ im Portal. Sie können die folgenden Optionen auswählen: ○ **Deaktiviert**: Die Option „Ganztägig“ ist deaktiviert und wird nicht im Reservierungsportal angezeigt. ○ **Aktiviert**: Die Option „ **Ganztägig** “ steht den Mitarbeitern zur Verfügung. Sie können die Option auswählen, wenn sie möchten. ○ **Standard**: Die Option **Ganztägig** ist standardmäßig verfügbar und ausgewählt. Die Mitarbeiter können jedoch die Uhrzeiten abwählen oder ändern, wenn sie möchten. ○ **Erforderlich**: Die Option „ **Ganztägig** “ wird als ausgewählt angezeigt und kann nicht geändert werden. Das Feld **Ganztägig** ist obligatorisch. **⚠ Warnung:** Ab Version [Management von Arbeitsplatz-Reservierungenwerden die Felder Ganztägige Reservierung **zulassen** und **Ganztägige Reservierung** erfordern unter dem Feld **Ganztägig** als **Aktiviert** bzw. **Erforderlich** zusammengeführt.
Max. Tage in Zukunft	Option zum Angeben der maximalen Anzahl von Tagen in der Zukunft, über die das reservierbare Modul maximal reserviert werden kann. Wenn Sie beispielsweise die maximale Anzahl von Tagen in der Zukunft auf **90**festlegen, können Mitarbeiter Reservierungen für dieses Modul nur bis zu 90 Tage im Voraus vornehmen. Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwender bei einer Reservierung kein Datum auswählen, das nach dem in **Max. Tage in Zukunft** angegebenen Wert liegt. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie am Now Mobile-Appversuchen, ein Datum auszuwählen, das zu weit in der Zukunft liegt als in **Max. Tage in Zukunft**angegeben, werden keine Ergebnisse zurückgegeben. **Hinweis:** Das Feld**Max. Tage in Zukunft** gibt an, dass der Benutzer keine Reservierung über die Anzahl der Tage vornehmen kann, die als Wert **Max. Tage in Zukunft** für eine Reservierung konfiguriert sind. **„Maximale Tage in Zukunft“** ist eine Reservierungseigenschaft, und **„Maximale Anzahl von Vorkommen“** ist eine wiederkehrende Reservierungseigenschaft. Der Wert für „Maximale**Tage in Zukunft** “ hat Priorität, wenn beide Optionen für die Reservierung verwendet werden. Beispiel: Wenn für **Max. Tage in Zukunft** 90 Tage festgelegt ist, darf die Anzahl der Vorkommen in der wiederkehrenden Reservierung 90 Tage nicht überschreiten, auch wenn der Benutzer den Wert für Max. Anzahl von Vorkommen im Modul Reservierbar zunächst auf 180 Tage konfiguriert hat.
Wiederkehrende Reservierungen zulassen	Mit dieser Option können Mitarbeiter wiederkehrende Reservierungen von Arbeitsplatzelementen vornehmen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die wiederkehrenden Reservierungsoptionen anzuzeigen, die Anwendern beim Vornehmen einer Reservierung als Suchparameter zur Verfügung stehen.
Wiederkehrende Konflikte automatisch auflösen	Option zur automatischen Lösung wiederkehrender Reservierungskonflikte. Diese Option ist verfügbar, wenn Sie die Option **Wiederkehrende Reservierungen zulassen** aktiviert haben. Im Falle eines Konflikts bei der Reservierung findet das System mithilfe der Näherungsberechnung einen alternativen Platz und löst ihn automatisch auf. Wenn Sie Stockwerkskarten verwenden, werden Flächen basierend auf der Näherungslogik ausgewählt. Option zur automatischen Lösung wiederkehrender Reservierungskonflikte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Diese Option ist verfügbar, wenn Sie die Option **Wiederkehrende Reservierungen zulassen** aktiviert haben Zum Lösen eines Konflikts wird eine der folgenden Näherungsberechnungen verwendet: ○ Wenn eine Stockwerkskarte verfügbar ist, versucht die Anwendung in diesem Fall, mithilfe der Näherungsmethode einen Platz zu finden, der am nächsten liegt. ○ Wenn kein Stockwerksplan verfügbar ist, versucht die Anwendung, eine Fläche innerhalb desselben Bereichs oder Stockwerks zu finden. **Hinweis:** Favoritenbereiche werden in beiden Optionen immer bevorzugt. ○ Zuletzt sucht die Anwendung nach einem alternativen Raum, entweder mit: ▪ gleiche Kapazität ▪ mehr Kapazität ▪ weniger Kapazität Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen und Lösen Sie wiederkehrende Reservierungen automatisch auf.
Max. Anzahl der Vorkommen	Option zum Angeben der maximalen Anzahl von Vorkommen bei wiederkehrenden Reservierungen, die für das reservierbare Modul vorgenommen werden können. Der Standardwert ist 180. Diese Option ist abhängig vom Kontrollkästchen **Wiederkehrende Reservierungen zulassen**. Wenn **Wiederkehrende Reservierungen zulassen** nicht ausgewählt ist, ist das Feld **Max. Anzahl der Vorkommen** deaktiviert.
Min. Dauer	Option zum Angeben der Mindestdauer einer Reservierung für das reservierbare Modul.
Max. Dauer	Option zum Angeben der maximalen Dauer einer Reservierung für das reservierbare Modul.
Max. Tage für mehrere Tage	Option zum Vornehmen einer mehrtägigen Reservierung. Mitarbeiter können eine verfügbare Fläche für mehrere Tage reservieren. Zum Beispiel 5 Tage oder mehr. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine mehrtägige Reservierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Der Standardwert für diese Eigenschaft des reservierbaren Moduls ist 1. Um eine eintägige Reservierung vorzunehmen, legen Sie den Wert auf 1 fest. Der Wert 0 (null) ist nicht zulässig. Wenn der Wert **Max. Tage für Mehrtage** größer als 1 ist, wird die Option **Ganztägig** im Reservierungsportal beim Vornehmen einer Reservierung deaktiviert. **Hinweis:** Die Anzahl der Tage für diese Eigenschaft darf den Wert „Maximale **Tage in Zukunft** “ im Modul „Reservierbare Elemente“ nicht überschreiten.
„In der Nähe einer Person suchen“ aktivieren	Option, mit der Benutzer nach Plätzen in der Nähe einer Person suchen können. Wenn ein Benutzer nach einem Platz in der Nähe einer Person sucht, werden die verfügbaren Plätze im Stockwerk des Benutzers angezeigt. Die Anzeigekriterien basieren auch auf der Umgebung des Platzes oder den den Plätzen zugewiesenen Tags. **Hinweis:** Die Suchgrenzkriterien gelten nicht, wenn die Option aktiviert ist.
Maximale Anzahl von Tagen zum Durchsuchen nahe einer Person	Option zur Angabe der Anzahl der Tage, an denen Mitarbeiter einen Platz in der Nähe eines Kollegen reservieren können. Administratoren können die maximale Anzahl von Tagen konfigurieren, die ein Mitarbeiter mit dieser Eigenschaft einen Platz in der Nähe eines Kollegen reservieren möchte. Der Standardwert ist 7. Administratoren können diesen Wert in mehr als 7 Tage ändern und Mitarbeitern die Möglichkeit geben, die maximale Anzahl von Tagen auszuwählen, an denen sie einen Sitzplatz in der Nähe eines Teammitglieds oder Kollegenbuchen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Moduleigenschaft „In der **Nähe einer Person** suchen“ für das Modul „Reservierbare Elemente“ aktiviert ist. Die Anzahl der für diese Eigenschaft angegebenen Tage darf nicht 0 oder eine negative Zahl (z. B. -10) sein. Die Anzahl der Tage für diese Eigenschaft darf den Wert „Maximale **Tage in Zukunft** “ im Modul „Reservierbare Elemente“ nicht überschreiten.
Aspektfilter aktivieren	Option zum Aktivieren des Aspektfilters für die Arbeitsplatzelemente. Wenn Sie diese Option auswählen, werden die Filteroptionen basierend auf den Suchergebnissen angezeigt. Nur die Elemente, die im generierten Suchergebnis verfügbar sind, stehen Benutzern zur Auswahl im Filter zur Verfügung.
Suchgrenzwert	Option zum Angeben der Höchstgrenze für Suchergebnisse, wenn ein Mitarbeiter nach einem Arbeitsplatzstandort sucht.
Konfiguration des Reservierungs-Widget	
Betreff erforderlich	Option, durch die ein Reservierungsbetreff erforderlich wird, bevor eine Reservierung vorgenommen werden kann
Abbruchnotizen erforderlich	Option, durch die eine Abbruchnotiz erforderlich wird, bevor eine Stornierung vorgenommen werden kann
Mitarbeiter bei doppelter Reservierung warnen	Option, um Mitarbeiter zu warnen, wenn für das ausgewählte Platztypmodul während des angegebenen Datums und der angegebenen Uhrzeit für diesen Mitarbeiter eine Reservierung vorhanden ist. Die Warnung wird basierend auf dem in den Suchkriterien angegebenen Datum und der Uhrzeit angezeigt.
Mitarbeitenden über Anwesenheitsausnahme warnen	Option, um Mitarbeiter zu warnen, wenn ihre Anwesenheit am Datum der Reservierung auf Remote festgelegt ist. Die Warnung wird basierend auf der Anwesenheitsroutine des Mitarbeiters angezeigt. Diese Option ist verfügbar, wenn Workplace Portier installiert ist.
Eingeladene Personen zulassen	Option, mit der Mitarbeiter Teilnehmer zu ihrer Reservierung einladen können. Mitarbeiter können nicht nur Kollegen, sondern auch externe Besucher einladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Wenn die Option **Eingeladene Personen zulassen aktiviert** ist, sind die Felder **Anzahl der Teilnehmer anzeigen** und **Gruppenreservierungen** aktivieren deaktiviert. ○ Wenn **Anzahl der Teilnehmer anzeigen** aktiviert ist, ist die Option **Eingeladene Personen zulassen** deaktiviert. ○ Wenn **Eingeladene Personen zulassen** aktiviert ist, ist die Option **Anzahl der Teilnehmer anzeigen** obligatorisch.
Anzahl der Teilnehmer anzeigen	Option, mit der Mitarbeiter die Anzahl der Teilnehmer bei der Reservierung angeben können. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, wird die Anzahl der Teilnehmer automatisch auf **1** festgelegt. ○ Wenn **Eingeladene Personen zulassen** aktiviert ist, sind die Felder **Anzahl der Teilnehmer anzeigen** und **Gruppenreservierungen aktivieren** deaktiviert. ○ Wenn **Anzahl der Teilnehmer anzeigen** aktiviert ist, ist die Option **Eingeladene Personen zulassen** deaktiviert. ○ Wenn **Eingeladene Personen zulassen** aktiviert ist, ist die Option **Anzahl der Teilnehmer anzeigen** obligatorisch.
Anzeigen im Namen von	Option, mit der Mitarbeiter angeben können, in wessen Namen sie die Reservierung tätigen. Die Option ist standardmäßig aktiviert. Wenn die Option deaktiviert ist, wird ein Fehler angezeigt.
Empfindlichkeit anzeigen	Option, mit der Mitarbeiter die Vertraulichkeit der Reservierung festlegen können. Sie können eine Reservierung auf **Normal** oder **Privat** setzen. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, wird die Vertraulichkeit auf **Normal** festgelegt und die Person ist für andere sichtbar.
Reservierungsnachricht zulassen	Option, um einem Meeting Notizen hinzuzufügen und Bilder anzuhängen, während Sie eine Reservierung vornehmen. Die Notizen und Bilder können für die eingeladenen Teilnehmer der Besprechung freigegeben werden. **Hinweis:** Wenn die Kalendersynchronisierung für einen Platz aktiviert ist, werden die Nachricht oder Notizen beim Synchronisieren der Reservierung auch dem Textkörper hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Für Now Mobile-Appwird die Nachricht auf der Zusammenfassungsseite angezeigt, aber Mitarbeiter können keine Nachricht hinzufügen oder bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen. .
Zusätzliche Details – Datensatzersteller	Option zum Verknüpfen mit dem von Ihnen konfigurierten Datensatzersteller mit zusätzlichen Feldern. Sie können zusätzliche Felder auf dem Reservierungsformular anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbares Modul mit zusätzlichen Details konfigurieren.
Zeigen als	Option zum Angeben, welchen Status die Reservierung im Kalender des Mitarbeiters aufweisen muss, wenn eine Reservierung synchronisiert wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders installiert ist. ○ **Beschäftigt**: Die Reservierung wird im Kalender des Mitarbeiters mit dem Status „Beschäftigt“ angezeigt. Der Kalender des Mitarbeiters ist während der Reservierungsdauer gesperrt. ○ **Frei**: Die Reservierung wird im Kalender des Mitarbeiters mit dem Status „Frei“ angezeigt. Der Kalender des Mitarbeiters ist während der Reservierungsdauer nicht gesperrt. **Hinweis:** Damit die Funktion **Anzeigen als** ordnungsgemäß funktioniert, müssen die folgenden Verbindungsversionen vorhanden sein: ○ Für Microsoft benötigen Sie die Microsoft Exchange Online-Spoke der Version 3.2.4. ○ Für Google Kalender benötigen Sie Google Kalender, Version 2.3.1.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Das reservierbare Modul wird der Anwendung hinzugefügt. Die reservierbaren Elemente stehen Mitarbeitern basierend auf den Filterbedingungen zur Verfügung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie ein reservierbares Modul, um Plätze in einem Bereich zu gruppieren

Erstellen Sie ein reservierbares Modul, um Räume in einem Bereich zu gruppieren. Ermöglichen Sie Mitarbeitern, einen Platz in einem Bereich zu reservieren.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Details verfügen.
  - Arbeitsplatzdaten für Ihr Unternehmen
  - Daten von Arbeitsbereichen, die als verfügbar markiert werden können
- Erstellen Sie die Datensätze in der folgenden Reihenfolge.
  1. Regionen
  2. Sites
  3. Campusse
  4. Gebäude
  5. Stockwerke
  6. Bereiche
  7. Flächen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Mitarbeiter kann alle Flächen eines Bereichs in einem einzigen Modul anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbares Modul**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Reservierbares Modul“ aus.

Formular „Reservierbares Modul“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für das reservierbare Modul. Beispiel: Da das Modul alle Räume eines Bereichs anzeigen soll, muss der Name kategorisch sein wie „Schreibtische in einem Bereich“.
Titel	Titel für das reservierbare Modul.
Aktiv	Option, mit der das Modul zur Reservierung verfügbar gemacht werden kann
Aktiv von	Datum, ab dem das reservierbare Modul aktiv und für die Reservierung verfügbar sein muss
Reservierbare Elemente – Tabellenkonfiguration	
Auswahltyp	Der Auswahltyp bestimmt, was im Suchergebnis angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Container**aus. **Hinweis:** Bestimmte Einheit gibt an, dass das Suchergebnis eine einzelne reservierbare Einheit anzeigt.
Typ „Reservierbar“	Der Typ des reservierbaren Elements Wählen Sie **Standort** aus.
Tabelle „Reservierbar“	Tabelle, die die reservierbaren Arbeitsplatzelemente enthält. Wählen Sie die Tabelle Arbeitsbereich [sn_wsd_core_space] aus. **Hinweis:** Wenn Sie Standort im Feld Typ „Reservierbar“ ausgewählt haben, verwenden Sie nur die Tabelle „Bereich“ [sn_wsd_core_space] und deren erweiterte Tabellen.
Feld „Reservierbare Menge“	Wählen Sie Reservierbare Menge aus.
Filter „Reservierbar“	Filterbedingungen für die reservierbaren Elemente in der Tabelle „Reservierbar“. Die Anwendung zeigt die reservierbaren Elemente basierend auf den angegebenen Bedingungen an. ○ Zum Hinzufügen einer Bedingung wählen Sie **Filterbedingung hinzufügen**. ○ Um eine ODER-Bedingung hinzuzufügen, wählen **Sie ODER-Klausel**hinzufügen. **Hinweis:** Wenn Sie einen Filter für einen Standort hinzufügen, stellen Sie sicher, dass die Felder **Aktiv** und **Ist reservierbar**auf **Wahr**festgelegt sind. Wenn diese Bedingungen nicht festgelegt sind, zeigt die Anwendung sogar die inaktiven Artikel, die nicht reservierbar sind, als für die Reservierung verfügbar an.
Containerauswahl, Einstellungen für reservierbare Menge	
Feld „Reservierbare Container“	Die Ebene des Containers. Dieses Feld wird automatisch auf **Bereich**festgelegt.
Reservierbare Elemente – Modulkonfiguration	
Kurzbeschreibung	Eine Kurzbeschreibung des Moduls

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung des Moduls und der reservierbaren Elemente
Check-in-Richtlinie überschreiben	Option zum Angeben, wie die Check-in-Richtlinie für Reservierungen zu implementieren ist ○ **Keine Überschreibung**: Die Check-in-Richtlinie wird implementiert, wie im Feld **Erfordert Check-in** für einen Arbeitsplatzbereich oder -raum festgelegt. ○ **Immer Check-in erfordern**: Die Check-in-Richtlinie ist unabhängig von der Einstellung im Feld **Erfordert Check-in** für einen Arbeitsplatzbereich oder -raum erforderlich. ○ **Nie Check-in erfordern**: Die Check-in-Richtlinie wird unabhängig von der Einstellung im Feld **Erfordert Check-in** für einen Arbeitsplatzbereich oder -raum entfernt.
Genehmigung erforderlich	Option, durch die eine Genehmigung eingeholt werden muss, bevor eine Reservierung vorgenommen werden kann
Betreff erforderlich	Option, durch die ein Reservierungsbetreff erforderlich wird, bevor eine Reservierung vorgenommen werden kann
Abbruchnotizen erforderlich	Option, durch die eine Abbruchnotiz erforderlich wird, bevor eine Stornierung vorgenommen werden kann
Auf Schicht anwenden	Option zum Aktivieren der schichtbasierten Reservierung für das Modul
Max. Tage in Zukunft	Die maximale Anzahl an Tagen in der Zukunft, über die ein Mitarbeiter eine Reservierung vornehmen kann. Wenn Sie beispielsweise die Anzahl der Tage auf 10 festlegen, können Mitarbeiter zukünftige Reservierungen für dieses Modul nur bis zu 10 Tage im Voraus vornehmen.
Min. Dauer	Die Mindestdauer der Reservierung für das reservierbare Modul
Max. Dauer	Die maximale Dauer der Reservierung für das reservierbare Modul
Ganztägige Reservierung zulassen	Option, mit der Mitarbeiter ein Arbeitsplatzelement des Moduls für einen ganzen Tag reservieren können

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Das reservierbare Modul wird der Anwendung hinzugefügt. Im Reservierungsportal können Mitarbeiter die Flächen eines Bereichs in diesem Modul anzeigen.

Einem reservierbaren Modul Arbeitsplatzstandorte hinzufügen

Konfigurieren Sie Arbeitsplatzstandorte, die Benutzern für die Reservierung zur Verfügung stehen müssen, wenn sie ein reservierbares Modul auswählen. Beschränken Sie die Nutzung eines Arbeitsplatzes, indem Sie nur die Arbeitsplätze hinzufügen, die reserviert werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie einem reservierbaren Modul Arbeitsplatzstandorte hinzu, damit Mitarbeiter während der Reservierung nur auf diese Arbeitsplätze zugreifen können. Standardmäßig werden einem reservierbaren Modul keine Arbeitsplatzstandorte hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbares Modul**.
2. Wählen Sie das reservierbare Modul aus, dem Sie Arbeitsplatzstandorte hinzufügen möchten.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Arbeitsplatzstandorte“.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten...**.
5. Legen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die Filteroption **Aktiv** auf **True** fest.
6. Wählen Sie die Arbeitsplatzstandorte wie folgt aus:
   a. Wählen Sie den Arbeitsplatzstandort in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite aus.
   b. Verschieben Sie die Auswahl in die Spalte der **Arbeitsplatzstandortliste** auf der rechten Seite.
      Um den Standort zu verschieben, verwenden Sie das Symbol zum Hinzufügen/Entfernen ( ).
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Die Arbeitsplatzstandorte werden dem reservierbaren Modul hinzugefügt. Wenn ein Mitarbeiter das reservierbare Modul auswählt, um eine Reservierung vorzunehmen, werden nur die konfigurierten Arbeitsplatzstandorte angezeigt.

QR-Code für ein reservierbares Modul generieren und drucken

Generieren und drucken Sie einen QR-Code für ein gesamtes reservierbares Modul. Platzieren Sie die QR-Codes an reservierbaren Arbeitsplatzstandorten, damit Mitarbeiter den Code scannen, eine Reservierung vornehmen oder reservierungsbezogene Aktionen ausführen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin oder sn_wsd_rsv.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Generieren und drucken Sie QR-Codes für reservierbare Module wie Schreibtische, Besprechungsräume, Parkplätze und mehr. Wenn Sie beispielsweise einen QR-Code für das

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

reservierbare Modul „Parkplatz“ generieren und drucken, kann der generierte QR-Code für alle Standorte verwendet werden, die dem reservierbaren Modul „Parkplatz“ zugewiesen sind. Sie können den QR-Code herunterladen, drucken und an allen Standorten platzieren, die zum reservierbaren Modul „Parkplatz“ gehören.

Prozedur

1. So generieren Sie einen QR-Code:

a. Generieren Sie QR-Code mithilfe der folgenden Navigationspfade:

Sie können QR-Code mit einem der folgenden Navigationspfade generieren:

- Navigieren zu **Workplace Core** > **Verwaltung von QR-Codes** > **QR-Codes erstellen**.
- Navigieren zu **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Räume**. Wählen Sie einen Raum aus und klicken Sie auf **QR-Code erstellen**.
- Navigieren zu **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Flächen**. Wählen Sie einen Platz aus und klicken Sie auf **QR-Code erstellen**.

2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular zum Generieren von QR-Codes

Feld	Beschreibung
Nummer	Nummer des QR-Codes.
Tabelle	Tabelle, für die Sie einen QR-Code hinzufügen möchten. Standardmäßig ist die Tabelle als **Platz [sn_wsd_core_space]** festgelegt.
Status	Status der QR-Code-Generierung.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des QR-Codes.
Bedingungen	Filterbedingungen, anhand derer der QR-Code generiert werden muss. ○ Zum Hinzufügen einer Bedingung wählen Sie **Filterbedingung hinzufügen** aus. ○ Um eine ODER-Bedingung hinzuzufügen, wählen Sie **„ODER“-Klausel hinzufügen** aus.

3. Um den QR-Code zu drucken, klicken Sie auf **QR-Codes drucken**.

4. Führen Sie im Dialogfeld „QR-Codes drucken“ die folgenden Schritte aus:

a. Geben Sie im Feld **Dateinamen eingeben** einen Dateinamen für den gedruckten QR-Code an. Alle QR-Codes der ausgewählten Plätze befinden sich in einer einzigen PDF-Datei mit dem angegebenen Dateinamen.

b. Rufen Sie die Anzahl der zu druckenden QR-Codes im Feld **Anzahl** auf.

c. Wählen Sie das Layout des QR-Codes im Feld **Layout beschriften** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Rufen Sie eine Vorschau des QR-Code-Drucks auf.

e. Klicken Sie auf **Drucken**.
Die QR-Code-Generierung wird im Hintergrund ausgeführt.

Nächste Maßnahme

Die QR-Codes werden generiert. Die QR-Codes werden in eine einzige PDF-Datei mit dem angegebenen Dateinamen gedruckt. Sie erhalten nach Abschluss der QR-Code-Generierung eine E-Mail-Benachrichtigung mit den QR-Code-Details.

Sobald die QR-Code-Generierung abgeschlossen ist, wechseln Sie zu **QR-Codes verwalten**, um die generierte Datei anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter QR-Codes verwalten.

Klicken Sie auf **Herunterladen**, um die PDF-Datei herunterzuladen.

Erstellen Sie einen Datensatzersteller, um zusätzliche Details hinzuzufügen

Konfigurieren Sie einen Datensatzersteller mit zusätzlichen Details, und fügen Sie ihn dem reservierbaren Modul hinzu. Die für zusätzliche Details konfigurierten Felder werden dem Mitarbeiter angezeigt, wenn er eine Reservierung vornimmt.

Vorbereitungen

Bevor Sie den Datensatzersteller konfigurieren, lesen Sie unter Zusätzliche Details – Datensatzersteller – Zuordnungsvariablentypen und Einschränkungen.

Hinweis:
Der Datensatzersteller wird nur zum Abrufen von Daten verwendet, die sich auf die zusätzlichen Felder beziehen.

Wenn Sie Details hinzufügen möchten, die nicht in der Tabelle „Arbeitsplatzreservierung“ (sn_wsd_rsv_reservation) enthalten sind, gehen Sie wie folgt vor:

Wichtig:
Wenn Sie in der zugehörigen Liste „Spalten“ der Tabelle „Arbeitsplatzreservierung“ Felder (Spalten) hinzufügen, die nicht enthalten sind, beachten Sie Folgendes:

- Im Formular „Wörterbucheintrag“ sind die Felder **Obligatorisch**, **Schreibgeschützt** und **Anzeige** nicht anwendbar.
- Die Spalten in der Tabelle werden erstellt, um nur die Daten zu speichern.
- Das Feld **Max. Länge** wird berücksichtigt, um die Daten mit der **maximalen Länge**zu speichern.

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Öffnen Sie die Tabelle „Arbeitsplatzreservierung“ (sn_wsd_rsv_reservation).
3. Scrollen Sie im Tabellenformular nach unten zur zugehörigen Liste „Spalten“.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbucheintrag“ aus.

   Weitere Informationen zu Spalten und Feldern finden Sie unter Field administration.
6. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Tabellenspalte wird hinzugefügt.

7. **Aktualisieren** Sie die Tabelle „Arbeitsplatzreservierung“ (sn_wsd_rsv_reservation).

Hinweis:

Beachten Sie bei der Konfiguration des Datensatzerstellers Folgendes:

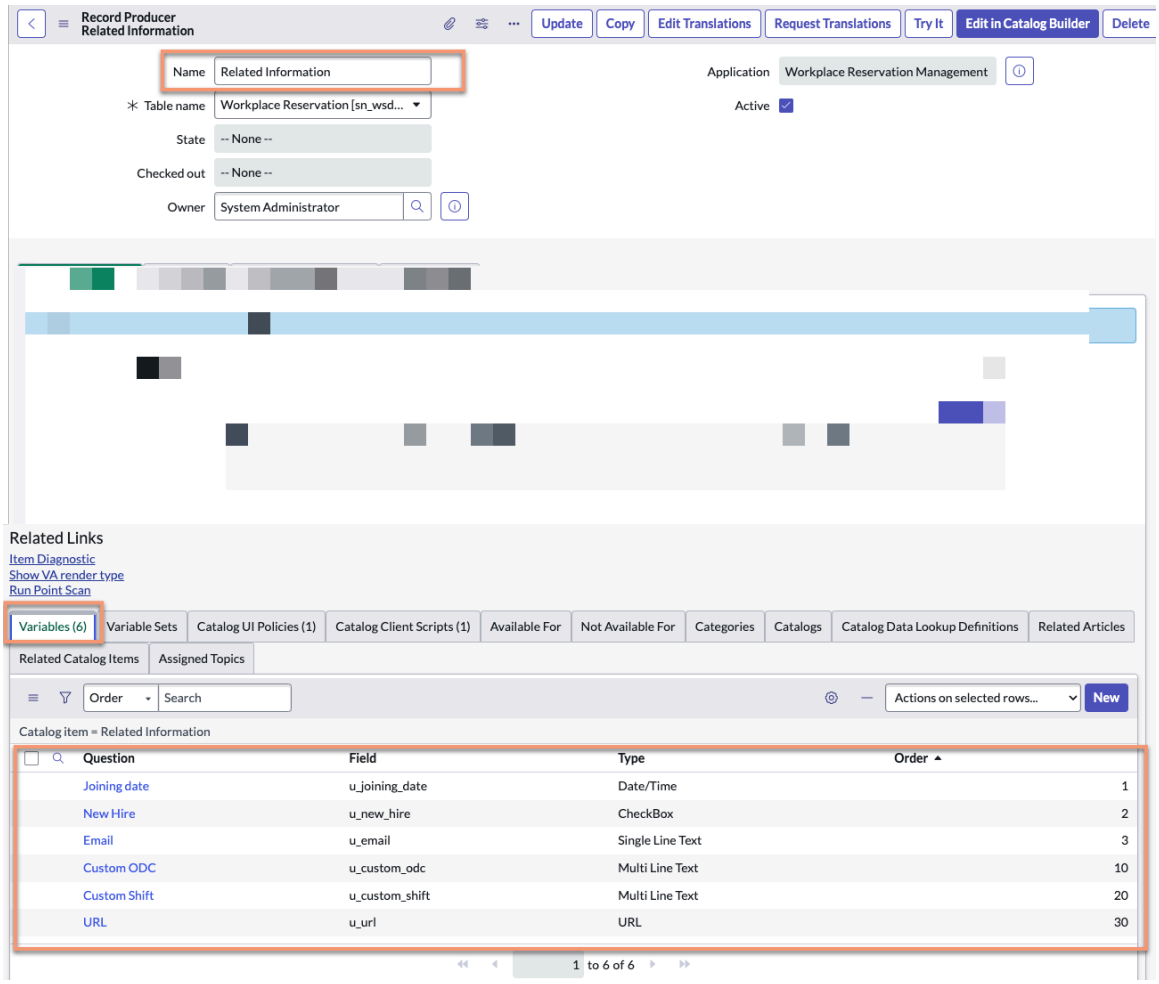
- Sie können dem Datensatzersteller **Katalog-UI** -Richtlinien hinzufügen.
- Nur die folgenden **Katalog-Client-Skripttypen** werden unterstützt:
  - OnChange
  - OnLoad
- Im **Skript** hinzugefügter Code wird nicht unterstützt.
- Die folgenden zugehörigen Listen für Datensatzersteller werden nicht unterstützt:
  - Variablensätze
  - Nicht verfügbar für
  - Kategorien
  - Kataloge
  - Datensuchedefinitionen für Katalog
  - Zugehörige Artikel
  - Zugehörige Katalogelemente
  - Zugewiesene Themen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie einen Datensatzersteller mit zusätzlichen Details, und verknüpfen Sie ihn mit dem reservierbaren Modul, in dem die Details für einen Mitarbeiter angezeigt werden sollen. Wenn Sie beispielsweise den Datensatzersteller „Zugehörige Informationen“ hinzufügen und mit dem Modul „Besprechungsräume reservierbar“ verknüpfen, zeigt das Reservierungsformular im Reservierungsportal einen zusätzlichen Abschnitt „Zugehörige Informationen“ wie folgt an:

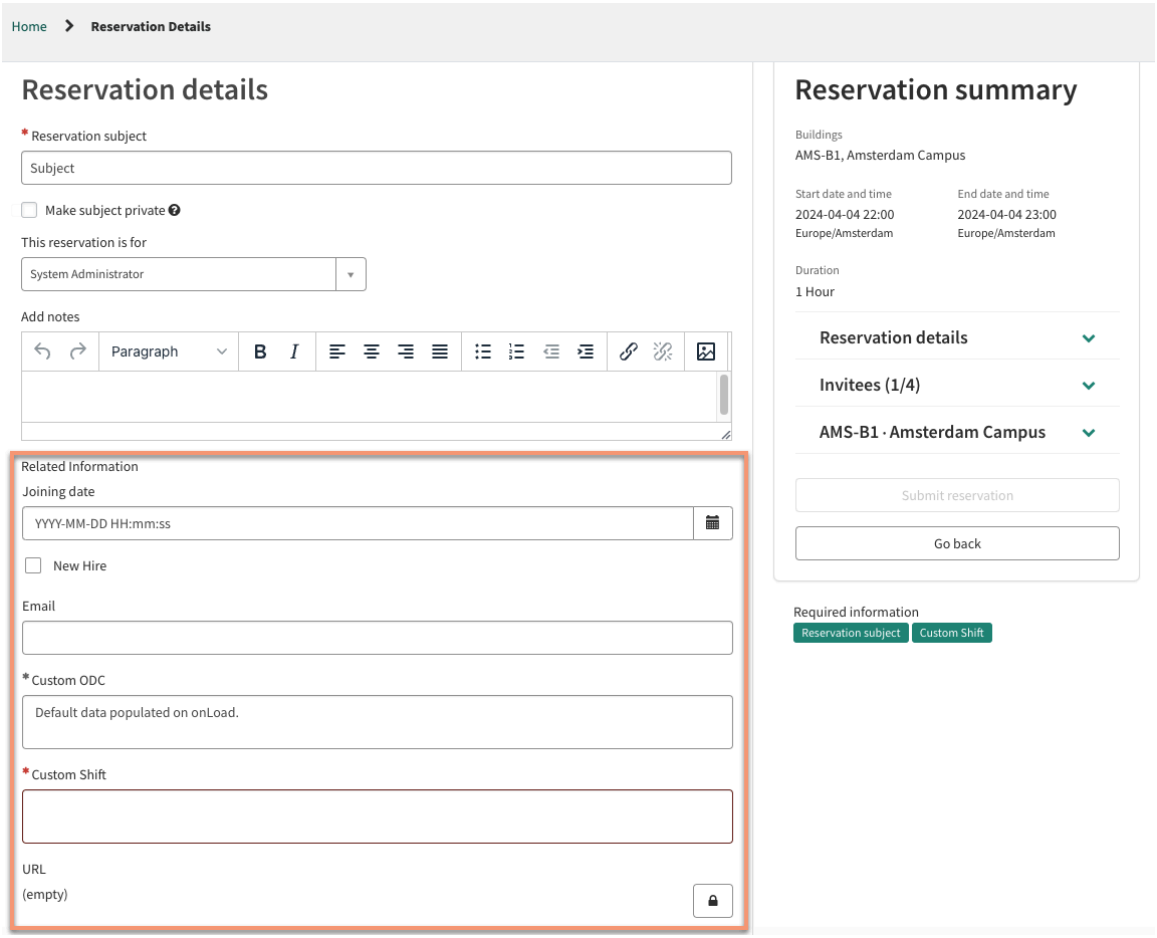
Datensatzersteller-Formular von „Zugehörige Informationen“:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Reservierungsportal: Reservierungsformular mit Abschnitt „Zugehörige Informationen“:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie den **Namen** des Datensatzerstellers ein.
4. Wählen Sie im Tabellennamen die **Tabelle** Arbeitsplatzreservierung (sn_wsd_rsv_reservation) aus.
5. Wählen Sie **Aktiv** aus, um den Datensatzersteller zu aktivieren.
   Weitere Beschreibungen der Formularfelder finden Sie unter Record Producer form .
6. Wählen und halten Sie den Formularheader (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen **Sie Speichern**aus.
   Der Datensatzersteller wird erstellt. Nach der Erstellung wird eine Liste der in der Anwendung erstellten Datensatzersteller angezeigt.
7. Öffnen Sie in der Liste den von Ihnen erstellten Datensatzersteller.
8. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „ **Variablen** “ die zusätzlichen Details hinzu, die Sie konfigurieren möchten.

   Variablen sammeln Informationen vom Benutzer und werden verwendet, um Fragen zu stellen und Antworten zu Feldern zuzuordnen. Sie können dem Reservierungsformular so viele Variablen hinzufügen, wie Sie benötigen. Zu den häufig verwendeten Variablentypen gehören:

   - Kontrollkästchen
   - Multiple-Choice

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Referenz
- Auswahlfeld
- Einzeiliger Text

Weitere Informationen zu den verschiedenen Variablentypen und ihrer Konfiguration finden Sie unter Typen von Servicekatalogvariablen Typen von Servicekatalogvariablen.

a. Wählen Sie **Neu**.

b. Wählen Sie im Variablenformular die **Option Feld zuordnen aus**.

c. Geben Sie im Feld **Reihenfolge** an, in welcher Reihenfolge das Feld angezeigt werden soll.

d. Wählen Sie im **Feld** Feld das Feld aus, das Sie hinzufügen möchten.
Sie können aus einer Liste von Feldern auswählen, die in der Tabelle „Arbeitsplatzreservierung“ (sn_wsd_rsv_reservation) verfügbar sind.

e. Wählen Sie **Aktiv** aus, um das Feld zu aktivieren.

f. Wahlweise: Um das Feld als erforderlich festzulegen, wählen Sie **Obligatorisch**aus.

g. Wahlweise: Um das Feld als **schreibgeschützt**festzulegen, wählen Sie Schreibgeschützt aus.

h. Wahlweise: Um das Feld auszublenden, wählen Sie **Ausgeblendet**.

i. Geben Sie in der zugehörigen Liste „ **Frage** “ im Feld **Frage** den Namen des Felds ein.
Der im Feld **Frage** angegebene Name wird im Formular angezeigt.

j. Wählen und halten Sie den Header (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen **Sie Speichern**aus.
Das Feld wird hinzugefügt. Wiederholen Sie die obigen Schritte, wenn Sie weitere Felder hinzufügen möchten.

Wichtig:
Die zugehörigen Listen „Berechtigung“ und „Verfügbarkeit“ werden für die Variable nicht unterstützt.

9. Navigieren Sie zurück zum Formular „Datensatzersteller“.
Die hinzugefügten Felder werden in der zugehörigen Liste **Variablen** angezeigt.
10. **Wahlweise:** Sie können **Katalog-UI-Richtlinien**hinzufügen.
Siehe Service catalog UI policy
11. **Wahlweise:** Sie können **Katalog-Client-Skripts**hinzufügen.
Siehe Create a Service Catalog client script .

Hinweis:
Nur die folgenden Clientskripttypen werden unterstützt:

- OnChange
- OnLoad (Hinweis: Der Skriptteil muss in setTimeout eingeschlossen werden)

12. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Der Datensatzersteller wird mit den zusätzlichen Details erstellt.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie einen Datensatzersteller, um zusätzliche Details hinzuzufügen

Reservierbares Modul mit zusätzlichen Details konfigurieren

Mit der Anwendung können Sie ein reservierbares Modul mit zusätzlichen Details basierend auf den Anforderungen Ihrer Organisation konfigurieren.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass Sie über die folgenden Details verfügen.

- Arbeitsplatzdaten für Ihre Organisation
- Daten von Arbeitsbereichen, die als verfügbar markiert werden können
- Datensatzersteller mit den zusätzlichen Detailfeldern. Siehe Erstellen Sie einen Datensatzersteller, um zusätzliche Details hinzuzufügen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie ein reservierbares Modul, um die Felder für zusätzliche Details zu verwenden, die im Reservierungsformular angezeigt werden sollen, wenn Mitarbeiter eine Reservierung vornehmen. Die Felder werden unter einem zusätzlichen Detailabschnitt zusammen mit den vorhandenen Formularfeldern angezeigt, die von der Anwendung basierend auf Ihrer Konfiguration bereitgestellt wurden. Weitere Informationen zur Konfiguration von reservierbaren Modulen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Die zusätzlichen Details werden angezeigt, wenn ein Mitarbeiter eine Einzel-, Mehrfach-, wiederkehrende oder Gruppenreservierung anfordert. Die in den zusätzlichen Details eingegebenen Details werden auch in der Reservierungszusammenfassung der Reservierung angezeigt.

So fügen Sie anwenderdefinierte Felder hinzu:

- Sie müssen einen Datensatzersteller mit den Feldern erstellen. Siehe Erstellen Sie einen Datensatzersteller, um zusätzliche Details hinzuzufügen.
- Verknüpfen Sie das reservierbare Modul mit dem Datensatzersteller.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbares Modul**.
2. **Wahlweise:** Wählen Sie **Neu** aus, wenn Sie ein reservierbares Modul erstellen möchten. Informationen zum Ausfüllen des Formulars finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.
3. Wählen Sie das reservierbare Modul aus, dem Sie zusätzliche Details hinzufügen möchten.
4. Wählen Sie im Formular „Reservierbares Modul“ die Option **Konfiguration**des Widgets Reservierung aus.
5. Wählen Sie unter **Zusätzliche Details – Datensatzersteller**den Datensatzersteller aus, den Sie mit den zusätzlichen Details erstellt haben.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Das reservierbare Modul wird mit zusätzlichen Details konfiguriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Weisen Sie einem Bereich Flächen zu

Fügen Sie einem Bereich Arbeitsbereiche hinzu, um sie für die Reservierung verfügbar zu machen. Wenn ein Mitarbeiter im Reservierungsportal nach einem Bereich sucht, werden alle verfügbaren Arbeitsbereiche angezeigt, die diesem Bereich zugewiesen sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Bereich, dem Sie Flächen zuweisen, in der Anwendung konfiguriert ist.

1. Navigieren zu **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Bereiche**.
2. Überprüfen Sie, ob der Bereich konfiguriert ist.

Stellen Sie sicher, dass die Arbeitsbereiche dem Bereich zugewiesen sind.

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Flächen** und wählen Sie die Fläche aus.
2. Stellen Sie in dem Formular sicher, dass das Feld **Bereich** einen Wert aufweist.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzdaten bereitstellen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager oder sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weisen Sie Schreibtische oder Arbeitsbereiche zu, die zu einem Bereich gehören. Wenn ein Mitarbeiter nach einem Bereich sucht, um eine Reservierung vorzunehmen, werden alle verfügbaren Arbeitsbereiche oder Schreibtische angezeigt, die zu diesem Bereich gehören. Sie können Arbeitsbereiche einzeln oder in großen Mengen hinzufügen. Beispielsweise können Sie Arbeitsbereiche wie C1 und C2 einzeln hinzufügen, oder Sie können eine Arbeitsbereich C mit einer Menge von 100 hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Flächen**.
2. Wählen Sie den Arbeitsbereich aus, den Sie dem Bereich zuweisen möchten.
3. Öffnen Sie das Formular in der Arbeitsplatzansicht.

   a. Klicken Sie in der oberen linken Ecke des Formulars mit der rechten Maustaste auf das Symbol „Zusätzliche Aktionen“.

   b. Wählen Sie in der Liste aus **Ansicht** > **Arbeitsplatz**.

4. Wählen Sie im Formular für Arbeitsbereiche auf der Registerkarte **Organisationsdetails** im Feld **Bereich** den Bereich aus.
5. **Wahlweise:** Um eine Massenmenge dieses Arbeitsbereichs hinzuzufügen, geben Sie auf der Registerkarte **Zusätzliche Informationen** im Feld **Reservierbare Menge** eine Menge an.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der Arbeitsbereich wird dem Bereich hinzugefügt. Im Reservierungsportal werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn ein Mitarbeiter nach dem Bereich sucht, wird der zugewiesene Arbeitsbereich angezeigt.
- Wenn Sie für einen Bereich eine Massenmenge hinzugefügt haben, wird der Arbeitsbereich mit der maximalen Kapazität in der Kartenansicht angezeigt. Wenn ein Mitarbeiter eine Reservierung für diesen Arbeitsbereich vornimmt, wird die Kapazität abgezogen. Der Arbeitsbereich wird erneut mit der verfügbaren Kapazität für die nächste Reservierung angezeigt, bis die maximale Kapazität 0 lautet.

Wenn für das reservierbare Modul, dem der Platz zugewiesen ist, die Option „Eingeschränkte Arbeitsbereichsregeln aktivieren “ aktiviert ist, wird der Platz dem Benutzer basierend auf den Einschränkungen angezeigt. Das heißt, wenn der Benutzer eingeschränkt ist, die Flächen in dieser Umgebung anzuzeigen, wird ihm die Fläche nicht in den Suchergebnissen angezeigt. Ob der Benutzer eingeschränkt ist, die Bereiche eines Arbeitsbereichs anzuzeigen, zu dem er nicht gehört, oder ob der Benutzer nicht in der Benutzerzuweisungstabelle für Arbeitsbereiche hinzugefügt wurde.

Nächste Maßnahme

Um die einem Bereich zugewiesenen Flächen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Bereiche** und wählen Sie einen Bereich aus. Die zugewiesenen Arbeitsbereiche werden in der zugehörigen Liste „Plätze“ angezeigt.

Standardservices erstellen

Erstellen Sie einen Standardservice, um ihn standardmäßig für Mitarbeiter verfügbar zu machen, wenn sie eine Reservierung vornehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardservices werden im Allgemeinen mit reservierbaren Arbeitsplatzelementen bereitgestellt, wenn eine Reservierung vorgenommen wird. Beispiele: Whiteboard, zusätzlicher Monitor und ähnliche andere Standardservices.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Standardservices**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Standardservices“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Standardservices ein.
Aktiv	Wählen Sie „Aktiv“ aus, um den Service für Reservierungen verfügbar zu machen.
Servicekonfiguration	
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung für den Service ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Font Awesome-Symbol	Ein Font Awesome-Symbol für Schriftarten im Format „fa- (name)“. Derzeit wird die **Font Awesome**-Bibliothek der Version 4.7 unterstützt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Standardservice wird der Anwendung hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie den Standardservice einem Arbeitsplatzraum oder -bereich hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Standardservices zu Arbeitsplätzen hinzufügen.

Standardservices zu Arbeitsplätzen hinzufügen

Fügen Sie einen Standardservice in Abhängigkeit davon, wo er verfügbar gemacht wird, zu einem Arbeitsplatzbereich oder -raum hinzu.

Vorbereitungen
Standardservices erstellen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration**.
2. Nehmen Sie in Abhängigkeit davon, wo Sie den Standardservice hinzufügen, die folgende Auswahl vor:
   - Um den Service einem Arbeitsplatzbereich hinzuzufügen, wählen Sie **Arbeitsplatzbereiche** aus.
   - Um den Service einem Arbeitsplatzraum hinzuzufügen, wählen Sie **Arbeitsplatzräume** aus.
3. Wählen Sie den Arbeitsplatzbereich/-raum aus, zu dem Sie den Standardservice hinzufügen möchten.
4. Scrollen Sie im Formular nach unten, und klicken Sie im Abschnitt „ **Standardservices** “ auf **Bearbeiten**.
5. Wählen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ den Service aus.
   a. Wählen Sie den Standardservice in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite aus.
   b. Verschieben Sie die Auswahl in die Spalte **Standardserviceliste** auf der rechten Seite.
   Verwenden Sie das Symbol , um die Services zu verschieben.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Der Standardservice wird dem ausgewählten Arbeitsplatzbereich oder -raum hinzugefügt.

Flexible Services erstellen

Erstellen Sie einen flexiblen Service, und stellen Sie ihn als zusätzlichen Service für Mitarbeiter bereit. Mitarbeiter können den flexiblen Service und andere grundlegende Standardservices verwenden, wenn sie eine Reservierung vornehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

⚠ Warnung:
Ab Management von Arbeitsplatz-Reservierungen, Version 2.1.2 können Sie keine zusätzlichen Services oder flexiblen Services direkt mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen erstellen. Ab Management von Arbeitsplatz-Reservierungen, Version 2.1.2 können Sie einen zusätzlichen Service nur als Arbeitsplatzservice und das ausschließlich mit der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange erstellen. Die Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange steht nach dem Upgrade automatisch für die Installation zur Verfügung. Wenn Sie Management von Arbeitsplatz-Reservierungen Version 2.1.2 oder höher direkt installiert haben (als Erstbenutzer), hat dies keine Auswirkungen, und die folgenden Bedingungen gelten nicht für Sie.

- Nach dem Upgrade werden die vorhandenen flexiblen Services aus der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen entfernt und in der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange als Arbeitsplatzservices aufgeführt.

  Weitere Informationen zum Erstellen eines zusätzlichen Service nach dem Upgrade finden Sie unter Arbeitsplatzservice für die Bereitstellung eines zusätzlichen Service für eine Reservierung erstellen.

- Jede Kategorie eines flexiblen Service wird als Arbeitsplatzservice erstellt. Die flexiblen Services, die zu dieser Kategorie gehörten, werden als Arbeitsplatzservice-Elemente dieses Arbeitsplatzservice erstellt.
- Die Standorte, für die die flexiblen Services verfügbar waren, sind in der zugehörigen Liste des Standorts des Arbeitsplatzservice-Elements dieses Arbeitsplatzservice aufgeführt.
- Dies hat keine Auswirkungen auf die Mitarbeiter-Experience im Reservierungsportal.
- Alle zusätzlichen Services, die von Mitarbeitern in den letzten sechs Monaten gemeinsam mit deren Reservierungen angefordert wurden, werden automatisch wiederhergestellt. Die zusätzlichen Serviceanforderungen werden in der Tabelle „Angeforderte Service-Elemente“ [sn_wsd_case_service_item_request] der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange protokolliert.
- Um die Unterkategorien zu migrieren und die Fall- und Aufgabenvorlagen automatisch zu erstellen, müssen Sie die Scripteinbindung Choice and Template Migration Script (Skript zum Migrieren von Auswahlen und Vorlagen) ausführen. Die Anweisungen zum Ausführen des Skripts sind in der Beschreibung der Skripteinbindung enthalten.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Flexible Services**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Flexible Services“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des flexiblen Service
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung des Service

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kategorie	Die Kategorie des flexiblen Service. Um eine neue Kategorie hinzuzufügen, gehen Sie folgendermaßen vor: **a.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld **Kategorie**, und wählen Sie **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren** aus. **b.** Geben Sie im Formular zum Konfigurieren der Kategorienauswahl im Feld **Neues Element eingeben** den Namen der Kategorie ein, die Sie hinzufügen möchten. **c.** Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Unterkategorie	Die Unterkategorie der ausgewählten Kategorie des flexiblen Service. Sie können auch eine Unterkategorie hinzufügen, indem Sie dieselben Schritte wie beim Hinzufügen einer Kategorie ausführen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des flexiblen Service
Bild	Ein Bild des flexiblen Service
Servicekonfiguration	
Vorbereitungsdauer	Die Zeit, die für die Vorbereitung des flexiblen Service erforderlich ist. Wenn es sich bei dem flexiblen Service beispielsweise um einen Catering-Service handelt, geben Sie die Zeit an, die für die Vorbereitung der Elemente erforderlich ist. Zur Vorbereitung vor Beginn der Reservierung wird der Arbeitsplatzstandort für die angegebene Dauer gesperrt. Aktivieren Sie die Systemeigenschaft [sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory], um eine Blockerreservierung zu erstellen.
Reinigungsdauer	Die Zeit, die zum Reinigen der im flexiblen Service bereitgestellten Elemente erforderlich ist. Der Arbeitsplatzstandort wird für die festgelegte Dauer gesperrt, damit nach Ende der Reservierung eine Reinigung vorgenommen werden kann. Aktivieren Sie die Systemeigenschaft [sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory], um eine Blockerreservierung zu erstellen.
Menge aktiviert	Die maximale Menge von Elementen, die reserviert werden können
Preis pro Einheit	Die Preisgestaltung für den flexiblen Service

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Der flexible Service wird der Anwendung hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie den flexiblen Service einem Arbeitsplatzbereich oder -raum hinzu, damit der Service für Mitarbeiter verfügbar ist, wenn sie eine Reservierung vornehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Flexiblen Service zu Arbeitsplatzelementen hinzufügen.

Flexiblen Service zu Arbeitsplatzelementen hinzufügen

Ermöglichen Sie Mitarbeitern, zusätzliche Services anzufordern. Fügen Sie einen zusätzlichen Service zu einem Arbeitsplatzbereich oder -raum hinzu, und machen Sie den Service für Mitarbeiter verfügbar, wenn sie eine Reservierung vornehmen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie bereits einen flexiblen Service erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Flexible Services erstellen.

⚠ Warnung:
Ab Management von Arbeitsplatz-Reservierungen, Version 2.1.2, ist die zugehörige Liste „Flexible Services“ nicht mehr verfügbar. Wenn Sie Management von Arbeitsplatz-Reservierungen Version 2.1.2 oder höher direkt installiert haben (als Erstbenutzer), hat dies keine Auswirkungen, und die folgenden Bedingungen gelten nicht für Sie.

Nach dem Upgrade sind die flexiblen Services als Arbeitsplatzservice-Elemente verfügbar. Um die verfügbaren Arbeitsplatzservice-Elemente anzuzeigen, rufen Sie die zugehörige Liste „Arbeitsplatzservice-Elemente“ auf. Um dem Arbeitsplatzbereich/-raum ein Arbeitsplatzservice-Element hinzuzufügen, öffnen Sie den Arbeitsplatzservice und wählen Sie das Arbeitsplatzservice-Element aus. Nachdem Sie den Datensatz des Arbeitsplatzservice-Elements geöffnet haben, fügen Sie den Arbeitsplatz in der zugehörigen Liste der Standorte des Arbeitsplatzservice-Elements hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservice-Elemente für einen Arbeitsplatzstandort verfügbar machen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurieren Sie flexible Services, und fügen Sie sie einem Arbeitsplatzbereich oder -raum hinzu. Wenn Mitarbeiter eine Reservierung für den Arbeitsplatzbereich oder -raum vornehmen, können sie die flexiblen Services als zusätzliche Services nutzen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration**.
2. Führen Sie in Abhängigkeit davon, wo Sie den flexiblen Service hinzufügen, einen der folgenden Schritte aus.
   - Um den Service einem Arbeitsplatzbereich hinzuzufügen, wählen Sie **Arbeitsplatzbereiche** aus.
   - Um den Service einem Arbeitsplatzraum hinzuzufügen, wählen Sie **Arbeitsplatzräume** aus.
3. Wählen Sie den Arbeitsplatzbereich/-raum aus, zu dem Sie den flexiblen Service hinzufügen möchten.
4. Scrollen Sie im Formular nach unten, und klicken Sie in der zugehörigen Liste Flexible Services auf **Bearbeiten**.
5. Wählen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ den Service aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite den flexiblen Service aus.

b. Um den Service in die Spalte **Flexible Services-Liste** auf der rechten Seite zu verschieben, verwenden Sie das Symbol „Hinzufügen/Entfernen“.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Der flexible Service wird dem ausgewählten Arbeitsplatzbereich oder -raum hinzugefügt.

Arbeitsplatzservice für die Bereitstellung eines zusätzlichen Service für eine Reservierung erstellen

Erstellen Sie einen Arbeitsplatzservice und stellen Sie ihn Mitarbeitern beim Vornehmen einer Reservierung als zusätzlichen Service bereit. Verwenden Sie die Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange, um den Arbeitsplatzservice zu erstellen.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass Sie über Folgendes verfügen:

- Die installierte Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange.
- Aufgabenvorlagen und Fallvorlagen zur Verknüpfung mit dem Arbeitsplatzservice.
- Den Datensatzersteller zur Verknüpfung mit dem Arbeitsplatzservice.
- Aktive Flows, falls Sie einen Arbeitsplatzservice-Flow erstellen möchten.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Informationen zu Arbeitsplatzservices und Optionen in Bezug auf Arbeitsplatzservices finden Sie unter Arbeitsplatzservices.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange – Setup** > **Arbeitsplatzservices**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Arbeitsplatzservice“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Arbeitsplatzservice wird erstellt und steht Mitarbeitern als zusätzlicher Service zur Verfügung.
Wenn ein Mitarbeiter einen zusätzlichen Service anfordert, wird in der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange ein Arbeitsplatzfall erstellt. Wenn der zusätzliche Service vom Mitarbeiter geändert wird, wird der vorhandene Arbeitsplatzfall storniert und erneut ein neuer Arbeitsplatzfall mit den geänderten Details erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Wenn der zusätzliche Service erfordert, dass ein Mitarbeiter Optionen aus einer Liste auswählt, müssen Sie diese Optionen als Arbeitsplatzservice-Elemente zum Arbeitsplatzservice hinzufügen. Informationen zum Hinzufügen von Arbeitsplatzservice-Elementen mit finden Sie unter:
  - Einem Arbeitsplatzservice Arbeitsplatzservice-Elemente hinzufügen.
  - Arbeitsplatzservice-Elemente für einen Arbeitsplatzstandort verfügbar machen.
- Navigieren Sie zu **Workplace Case Management** > **Arbeitsplatzfälle**, um Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.
- Sie können auch die Reservierungsdetails eines Arbeitsplatzfalls anzeigen. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um die Details anzuzeigen:

  1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
  2. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Reservierungsansicht**.

     In der **Reservation view** (Reservierungsansicht) können Sie Details wie die Reservierung und Kommentare anzeigen, die der Mitarbeiter beim Anfordern eines zusätzlichen Service hinzugefügt hat.

- Sie können die zusätzlichen Servicefälle und -aufgaben auch in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen anzeigen.
  - Um die Fälle anzuzeigen, navigieren Sie zu **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Reservierungsübersicht** > **Zusätzliche Servicefälle**.
  - Um die für die Fälle erstellten Aufgaben anzuzeigen, navigieren Sie zu **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Reservierungsübersicht** > **Zusätzliche Serviceaufgaben**.

Reservierbare Ansicht erstellen

Konfigurieren Sie eine Ansicht, die Mitarbeiter bei der Reservierung im Reservierungsportal anzeigen können.

Vorbereitungen

Die folgenden reservierbaren Ansichten sind mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen verfügbar:

- Karte
- map
- Zeitplan

Um Arbeitsplatzelemente in den obigen Ansichten anzuzeigen, während Sie eine Reservierung vornehmen, konfigurieren Sie das Modul „Reservierbar“ so, dass die Ansichten „Reservierbar“ verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Ansicht in einem reservierbaren Modul konfigurieren.

Hinweis:
Die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen unterstützt keine DXF-Karten.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbare Ansichten**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Reservierbare Ansicht“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Ansicht.
Bezeichnung	Bezeichnung, mit der diese reservierbare Ansicht im Reservierungsportal angezeigt wird.
Anwendung	Anwendung der reservierbaren Ansicht. Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Vergewissern Sie sich, dass **Workplace Reservation Management** ausgewählt ist.
Symbolklassenname	Symbolklassenname der reservierbaren Ansicht.
Aktiv	Option zum Aktivieren der reservierbaren Ansicht.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die reservierbare Ansicht wird hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie die Ansicht einem reservierbaren Modul hinzu. Die Arbeitsplatzelemente des reservierbaren Moduls, dem die Ansicht hinzugefügt wird, werden in dieser Ansicht angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter.

Reservierbare Ansicht in einem reservierbaren Modul konfigurieren

Weisen Sie verschiedene Ansichten in einem reservierbaren Modul zu. Die Arbeitsplatzelemente des Moduls können während der Reservierung im Reservierungsportal in den konfigurierten Ansichten angezeigt werden.

Vorbereitungen
Von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen werden einem reservierbaren Modul standardmäßig die folgenden Ansichten zugewiesen, bis sie auf „False“ festgelegt werden.

- Kartenansicht
- Zeitplanansicht

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbares Modul**.
2. Wählen Sie das reservierbare Modul aus, dem Sie eine reservierbare Ansicht zuweisen möchten.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Reservierbare Ansichten“.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten...**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Legen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die Filteroption **Aktiv** auf **True** fest.
6. Wählen Sie die reservierbare Ansicht aus, indem Sie wie folgt vorgehen:
   a. Wählen Sie das Zeitfenster in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite aus.
   b. Verschieben Sie die Auswahl in die Spalte mit der Liste der **Reservierbaren Ansichten** auf der rechten Seite.
      Verwenden Sie zum Verschieben das Symbol zum Hinzufügen/Entfernen ( ).
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Um eine standardmäßige reservierbare Ansicht festzulegen, setzen Sie den Wert **Ist Standard** der reservierbaren Ansicht auf **True**.
   Vergewissern Sie sich, dass außer der ausgewählten standardmäßigen reservierbaren Ansicht der Wert aller anderen reservierbaren Ansichten auf **False** festgelegt ist.
8. Um eine Reihenfolge festzulegen, in der die reservierbaren Ansichten im Portal angezeigt werden müssen, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie das Vorschausymbol ( ) aus.
   b. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
   c. Legen Sie im Formular „Reservierbares Modul – Konfiguration anzeigen“ die **Reihenfolge** fest.
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   e. Wiederholen Sie den Vorgang, bis Sie die Reihenfolge für jede reservierbare Ansicht festgelegt haben.

Ergebnisse
Die reservierbare Ansicht wird dem Modul hinzugefügt. Die Arbeitsplatzelemente des Moduls können in der ausgewählten Ansicht angezeigt werden.

Benutzerkriteriendatensätze erstellen

Fügen Sie einen Benutzerkriteriendatensatz hinzu, um zu entscheiden, welche Benutzer, Rollen und Gruppen auf ein reservierbares Modul zugreifen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Anwenderkriterien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Benutzerkriterien“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Benutzerkriterien werden der Anwendung hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Benutzerkriterien auf reservierbare Module anwenden

Benutzerkriterien auf reservierbare Module anwenden

Wenden Sie Benutzerkriterien an, um Mitarbeitern und Gruppen die Berechtigung zum Anzeigen und Reservieren reservierbarer Module zu erteilen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei Anwendung eines Benutzerkriteriums wird die Verfügbarkeit der reservierbaren Elemente im reservierbaren Modul nur für die angegebenen Benutzer angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbares Modul**.
2. Wählen Sie das reservierbare Modul aus, auf das Sie die Benutzerkriterien anwenden möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Benutzerkriterien“ auf **Bearbeiten...**.
4. Legen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die Filteroption **Aktiv** auf **True** fest.
5. Wählen Sie die Benutzerkriterien wie folgt aus:
   a. Wählen Sie die Benutzerkriterien in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite aus.
   b. Verschieben Sie die Auswahl in die Spalte **Benutzerkriterienliste** auf der rechten Seite.
      Verwenden Sie das Symbol zum Hinzufügen/Entfernen ( ), um die Benutzerkriterien zu verschieben.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Die ausgewählten Benutzerkriterien werden auf das reservierbare Modul angewendet.

Reservierbare Zwecke konfigurieren

Erstellen Sie einen Zweck, der die Verwendung eines Arbeitsplatzelements beschreibt. Fügen Sie diesen Zweck einem relevanten Arbeitsplatzbereich oder -raum hinzu, damit der Zweck im Reservierungsportal angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbar – Zwecke**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Reservierbar – Zwecke“

Feld	Beschreibungen
Name	Ein beschreibender Name für den Zweck
Aktiv	Option zum Aktivieren des reservierbaren Zwecks
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung mit Details zum Zweck des reservierbaren Elements. Die Beschreibung wird den Mitarbeitern nicht angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der reservierbare Zweck wird hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Reservierbare Elemente zu Arbeitsplatzelementen hinzufügen.

Reservierbare Elemente zu Arbeitsplatzelementen hinzufügen

Definieren Sie den Zweck eines Arbeitsplatzelements, indem Sie einen reservierbaren Zweck hinzufügen. Der Zweck wird in den Details des Arbeitsplatzelements angezeigt, damit Mitarbeiter das entsprechende Element auswählen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration**.
2. Führen Sie basierend auf dem Typ des Arbeitsplatzelements, dem Sie einen reservierbaren Zweck hinzufügen möchten, einen der folgenden Schritte aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Reservierbar – Zwecke“ auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ den reservierbaren Zweck aus.
   a. Wählen Sie den reservierbaren Zweck in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite aus.
   b. Verschieben Sie die Auswahl in die Spalte **Liste reservierbarer Zwecke** auf der rechten Seite.
      Um die Zwecke zu verschieben, verwenden Sie das Symbol zum Hinzufügen/Entfernen ( ).
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Der reservierbare Zweck wird dem Arbeitsplatzelement hinzugefügt.

Zeitfenster für Schnellreservierung erstellen

Erstellen Sie ein Zeitfenster für das reservierbare Modul, das im Widget „Schnelle Reservierung“ im Workplace-Serviceportal verfügbar ist. Wenn Mitarbeiter ein Arbeitsplatzelement dieses reservierbaren Moduls reservieren möchten, können sie ein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

geeignetes Zeitfenster auswählen, anstatt eine Start- und Endzeit für die Reservierung anzugeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie ein Zeitfenster für die Reservierung. Sie können die Reihenfolge der Anzeige der Zeitfenster in der Auswahlliste für Reservierungen angeben.

Hinweis:
Sie können ein Zeitfenster dem reservierbaren Modul hinzufügen, das im Widget „Schnelle Reservierung“ als verfügbar konfiguriert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbare Zeitfenster**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Zeitfenster“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Zeitfensters.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Zeitfensters.
Startzeit	Startzeit des Zeitfensters.
Endzeit	Endzeit des Zeitfensters.
Aktiv	Option zur Aktivierung des Zeitfensters.
Reihenfolge	Positionsangabe zur Bestimmung der Reihenfolge, in der das Zeitfenster in der Auswahlliste angezeigt wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Das Zeitfenster wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie das Zeitfenster dem reservierbaren Modul hinzu. Das Zeitfenster wird in der Auswahlliste angezeigt, wenn ein Mitarbeiter ein Arbeitsplatzelement aus dem reservierbaren Modul mit diesem Zeitfenster reservieren möchte. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitfenster einem reservierbaren Modul hinzufügen.

Zeitfenster einem reservierbaren Modul hinzufügen

Nachdem Sie ein Zeitfenster erstellt haben, weisen Sie es einem reservierbaren Modul zu, das für die Reservierung im Widget „Schnelle Reservierung“ konfiguriert ist. Wenn Mitarbeiter ein Arbeitsplatzelement dieses reservierbaren Moduls reservieren möchten, können sie für die Reservierung ein Zeitfenster auswählen.

Vorbereitungen
Zeitfenster für Schnellreservierung erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie ein Zeitfenster erstellt haben, müssen Sie es dem reservierbaren Modul zuweisen, um es für die Reservierung verfügbar zu machen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbares Modul**.
2. Wählen Sie das reservierbare Modul aus, dem Sie ein Zeitfenster hinzufügen möchten.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Zeitfenster“.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten...**.
5. Legen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die Filteroption **Aktiv** auf **True** fest.
6. Wählen Sie das Zeitfenster wie folgt aus:

   a. Wählen Sie das Zeitfenster in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite aus.

   b. Verschieben Sie die Auswahl in die Spalte mit der Liste der **Zeitfenster** auf der rechten Seite.

   Verwenden Sie zum Verschieben des Zeitfensters das Symbol zum Hinzufügen/Entfernen ( ).

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Das Zeitfenster wird dem reservierbaren Modul hinzugefügt. Wenn ein Mitarbeiter das Widget „Schnelle Reservierung“ verwendet, um ein Arbeitsplatzelement dieses reservierbaren Moduls zu reservieren, wird das Zeitfenster angezeigt.

Wichtig:
Wenn das reservierbare Modul konfiguriert ist, wird die minimale und maximale Dauer, die auf 4 und 8 Stunden festgelegt ist, nicht validiert, was sich auf die Schnellreservierung auswirkt.

Anbieter virtueller Besprechungen konfigurieren

Ermöglichen Sie Mitarbeitern, mit ihrer Reservierung einen Link für eine virtuelle Besprechung bereitzustellen. Konfigurieren Sie die Anbieter für virtuelle Besprechungen so, dass der Link für virtuelle Besprechungen dieses Anbieters automatisch generiert wird, wenn der Mitarbeiter eine Reservierung vornimmt.

Vorbereitungen

Die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen stellt standardmäßig die **Vorlage** des Anbieters virtueller Besprechungen bereit. Die folgenden Anbieter virtueller Besprechungen werden ebenfalls unterstützt, wenn sie konfiguriert sind:

- Microsoft Teams: Siehe Management von Arbeitsplatz-Reservierungen mit Microsoft Teamsverbinden: Microsoft Teams.
- Zoom: Zur Verwendung von Zoombenötigen Sie ein Benutzerkonto Zoom. Siehe Management von Arbeitsplatz-Reservierungen mit Zoomverbinden.

Warnung:
Version 3.0.0 der Zoom-Spoke wird nicht unterstützt. Es werden nur die Versionen 3.0.3 und höher der Zoom-Spoke unterstützt.

- Voraussetzungen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktualisieren Sie die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen erst, nachdem Sie die Microsoft Teams- und die Zoom-Spoke installiert haben. Andernfalls müssen Sie die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen reparieren.
- Microsoft Teams funktioniert nur mit einem Microsoft-Konto (Exchange Online, Exchange OnPrem). Wenn Sie sowohl einen Google]-Account als auch einen Microsoft Teams -Account haben, kann der Anbieter virtueller Besprechungen nicht hinzugefügt werden. Wenn Sie ein Microsoft Teams-Konto erstellen möchten, müssen Sie ein Microsoft-Konto erstellen. Das Konto Microsoft Teams ist dem Konto Microsoft und nicht dem Konto Google zugeordnet.
- Informationen zum Erstellen eines Besprechungslinks im Namen anderer Benutzer für Microsoft Teamsfinden Sie unter Microsoft Dokumentation .

Wichtig:
Die Anbieter virtueller Besprechungen sind standardmäßig deaktiviert. Ändern Sie den Status **Aktiv** des gewünschten Anbieters virtueller Besprechungen in **true**, um mit der Verwendung zu beginnen.

Um einen Anbieter virtueller Besprechungen zu konfigurieren, müssen Sie bereits die folgenden Flows zur Verwendung für den Anbieter virtueller Besprechungen erstellt haben:

- Besprechung erstellen
- Besprechung absagen
- Besprechungsdetails abrufen
- Meeting aktualisieren
- Aufzeichnung abrufen

Weitere Informationen zum Erstellen von Flows finden Sie unter Flow erstellen .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Anbieter virtueller Besprechungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Anbieter virtueller Besprechungen“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Anbieters virtueller Besprechungen.
Besprechungen erstellen	Flow zum Erstellen einer Besprechung.
Besprechung absagen	Flow zum Abbrechen einer Besprechung.
Besprechungsdetails abrufen	Flow zum Abrufen der Besprechungsdetails.
Bezeichner des Anbieters	URL, die zum Validieren der generierten Besprechungslinks verwendet werden muss. Wenn eine Besprechung im Kalenderanbieter des Mitarbeiters erstellt wird, wird die angegebene URL verwendet, um den Besprechungslink während

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	der Synchronisierung mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungenzu validieren.
Anwendung	Anwendung, für die Sie den Anbieter virtueller Besprechungen hinzufügen. Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Vergewissern Sie sich, dass **Workplace Reservation Management** ausgewählt ist.
Meeting aktualisieren	Flow zum Aktualisieren der Besprechung.
Aufzeichnung abrufen	Flow zum Abrufen der Aufzeichnung der Besprechung.
Reihenfolge	Reihenfolgewert zur Bestimmung der Position, an der der Anbieter virtueller Besprechungen angezeigt werden muss.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Anbieters virtueller Besprechungen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Der Anbieter der virtuellen Besprechung wird hinzugefügt. Um Mitarbeitern das Hinzufügen eines Links für eine virtuelle Besprechung zusammen mit der Reservierung zu ermöglichen, aktivieren Sie im Modul „Reservierbar“ die Option **Anbieter virtueller Besprechungen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn eine Reservierung einen Link zu einer virtuellen Besprechung enthält, wird der Besprechungslink wie folgt angezeigt, wenn er mit dem Microsoft Outlook-Kalenderanbieter der Teilnehmer synchronisiert wird:

- Zoom: Wenn ein Zoom -Besprechungslink hinzugefügt wird, wird der Link im Feld **Standort** der E-Mail mit der Besprechungseinladung angezeigt.
- Microsoft Teams: Wenn eine Reservierung mit einem Link zu einer virtuellen Besprechung erstellt wird, ruft die Anwendung den Besprechungslink und die Beitrittsdetails ab und speichert sie im Reservierungsdatensatz. Wenn diese Reservierung mit dem Microsoft Outlook-Kalender synchronisiert wird, werden der Besprechungslink und die Beitrittsdetails dem Textkörper des Kalendereereignisses hinzugefügt. Ähnlich verhält es sich, wenn im Microsoft Outlook-Kalender über die Schaltfläche zum Umschalten der **Teams-Besprechung** der Besprechungslink erstellt und als virtueller Besprechungslink im Reservierungsdatensatz gespeichert wird.

  Hinweis:
  Da der Link zur Besprechung im Textkörper der E-Mail angezeigt wird, dürfen Sie die Besprechungsdetails in jedem Fall nur mit der Management von Arbeitsplatz-ReservierungenTaste aktualisieren oder ändern. Denn wenn eine Reservierungssynchronisierung durchgeführt wird, werden die Details (in diesem Fall der Besprechungslink und die Details) nur auf eine Weise synchronisiert, und zwar von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen mit dem Kalenderanbieter (in diesem Fall Microsoft Teams). Wenn Sie bereits Änderungen an den Besprechungsdetails oder den Notizen des Kalenderanbieters vorgenommen haben, werden diese bei Durchführung einer Synchronisierung von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen überschrieben. Weitere Informationen finden Sie unter Workplace-Kalender-Synchronisierung erkunden.

- **Alle anderen Anbieter virtueller Besprechungen**: Der Link zur Besprechung wird im Feld **Standort** der E-Mail mit der Besprechungseinladung hinzugefügt.

Damit der Besprechungslink wie oben angezeigt wird, sind die folgenden Plugin-Versionen erforderlich:

- Microsoft Exchange Online-Spoke Version 3.5.0 und höher.
- Microsoft Teams Communications-Spoke, Version 1.3.0 und höher.
- Neueste Version der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen.

Konfigurieren Sie Microsoft Teams als Anbieter virtueller Besprechungen

Legen Sie Microsoft Teams als Anbieter für virtuelle Besprechungen fest.

Vorbereitungen

- Voraussetzungen:
  - Aktualisieren Sie die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen nur nach der Installation der Spoke Microsoft Teams. Andernfalls müssen Sie die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen reparieren.
  - Microsoft Teams funktioniert nur mit einem Microsoft-Konto (Exchange Online, Exchange OnPrem). Wenn Sie sowohl einen Google]-Account als auch einen Microsoft Teams -Account haben, kann der Anbieter virtueller Besprechungen nicht hinzugefügt werden. Wenn Sie ein Microsoft Teams-Konto erstellen möchten, müssen Sie ein Microsoft-Konto

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erstellen. Das Konto Microsoft Teams ist dem Konto Microsoft und nicht dem Konto Google zugeordnet.

- Informationen zum Erstellen eines Besprechungslinks im Namen anderer Benutzer für Microsoft Teamsfinden Sie unter Microsoft Dokumentation .

Die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen stellt standardmäßig die **Vorlage** des Anbieters virtueller Besprechungen bereit. Nachdem Sie eine Verbindung zwischen Management von Arbeitsplatz-Reservierungen und Microsoft Teamseingerichtet haben, stellt das System standardmäßig den Anbieter virtueller **Microsoft Teams** -Besprechungen bereit, der mit den folgenden Flows konfiguriert ist:

Microsoft Teams – Flows

Feld	Flow
Besprechung erstellen	Erstellt eine Microsoft Teams-Besprechung
Besprechungsdetails abrufen	MS Teams-Thread-ID abrufen
Aufzeichnung abrufen	Ruft die Microsoft Teams-Aufzeichnung ab

Weitere Informationen zum Erstellen von Flows finden Sie unter Flow erstellen .

Wichtig:
Die Anbieter virtueller Besprechungen sind standardmäßig deaktiviert. Ändern Sie den Status **Aktiv** des gewünschten Anbieters virtueller Besprechungen in **true**, um mit der Verwendung zu beginnen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Prozedur

1. Verbinden Sie Management von Arbeitsplatz-Reservierungen und Microsoft Teams.
   Informationen zum Erstellen von -Verbindungen finden Sie unter Management von Arbeitsplatz-Reservierungen mit Microsoft Teamsverbinden.
   Nachdem die Verbindung konfiguriert wurde, stellt die Anwendung standardmäßig den Anbieter für virtuelle Besprechungen in **Microsoft Teams** bereit.
2. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Anbieter virtueller Besprechungen**.
3. Wählen Sie **Microsoft Teams**.
4. Aktivieren Sie im Formular das Kontrollkästchen **Aktiv**, um zu aktivieren.

Ergebnisse
Microsoft Teams ist als Anbieter virtueller Besprechungen festgelegt.

Management von Arbeitsplatz-Reservierungen mit Microsoft Teamsverbinden

Stellen Sie eine Verbindung zwischen Microsoft Teams Kommunikation und Management von Arbeitsplatz-Reservierungenher .

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins installiert sind:

- Microsoft Teams Kommunikations-Spoke (zum Erstellen von Besprechungslinks)
- Microsoft Teams Graph-Spoke (zum Abrufen von Aufzeichnungen)
- Management von Arbeitsplatz-Reservierungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Microsoft Teams mit Microsoft Azure authentifizieren.
2. Informationen zum Erstellen eines Besprechungslinks im Namen anderer Benutzer für Microsoft Teamsfinden Sie unter Microsoft Dokumentation .
3. Richten Sie OAuth-Konnektivität mit der Microsoft Teams Connections-Spoke für virtuelle Besprechungen ein.
4. Richten Sie OAuth-Konnektivität zwischen ServiceNow und Microsoft Teams Graph ein.
5. Erstellen Sie Anmeldeinformationen für die Microsoft Teams -Kommunikation.
6. Erstellen Sie Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Teams Graph.

Microsoft Teams mit Microsoft Azure authentifizieren

Richten Sie die Authentifizierung mit Microsoft Azure ein, um Microsoft Teams mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen] zu verbinden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Azure Active Directory-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Damit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen den Link für die -Besprechung Microsoft Teams generieren und die Aufzeichnungen abrufen kann, müssen Berechtigungen über die Graph API von Microsoft hinzugefügt werden.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Azure-Portal an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie keine App-Registrierung haben, klicken Sie auf **Neue Registrierung**.
   a. Geben Sie im Formular den **Namen** der Registrierung ein.
   b. Wählen Sie die **unterstützten Kontotypen** Ihrer Wahl aus.
   c. **Wahlweise:** Geben Sie die **Umleitungs-URL an**.
   Geben Sie die folgenden Details an:
      i. Wählen Sie **Web**als Plattform aus.
      ii. Geben Sie die URL im folgenden Format ein: https://<instance-Name> .service-now.com/oauth_redirect.do
4. Wenn Sie bereits eine App-Registrierung haben, wählen Sie die App-Registrierung aus.
   a. Navigieren zu **Verwalten** > **Authentifizierung**.
   b. Navigieren zu **Fügen Sie eine Plattform hinzu** > **Webanwendungen** > **Web**.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars „Configure Web“ (Web konfigurieren) aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Configure web“ (Web konfigurieren)

Feld	Beschreibung
Umleitungs-URL	Geben Sie eine URL im folgenden Format ein: https://[Instanz].service-now.com/oauth_redirect.do
Implicit grant (Implizite Gewährung)	Aktivieren Sie **Access tokens (Zugriffstoken)** und **ID tokens (ID-Token)**.

d. Klicken Sie auf **Konfigurieren**.

5. Fügen Sie einen geheimen Clientschlüssel hinzu.

a. Navigieren zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**.

b. Klicken Sie auf **Neuer geheimer Clientschlüssel**

c. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den geheimen Schlüssel ein.

d. Wählen Sie im Feld **Läuft ab**, wann er ablaufen soll.

e. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

f. Kopieren Sie den Wert, nachdem Sie ihn im Abschnitt „Geheime Clientschlüssel“ hinzugefügt haben, indem Sie auf **In Zwischenablage kopieren** klicken.

6. Fügen Sie eine Berechtigung hinzu.

a. Navigieren zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen**.

b. Klicken Sie auf **Add a permission (Berechtigung hinzufügen)**.

c. Wählen Sie **Microsoft Graph** aus.

d. Klicken Sie auf **Application permissions (Anwendungsberechtigungen)**.

e. Wählen **Sie Chat.Read.All**, **Directory.Read.All**, **OnlineMeetings.ReadWrite.All** und **User.Read.All aus**.

Hinweis:
Wählen **Sie Chat.Read.All** aus, um die Besprechungsaufzeichnungen abzurufen.

f. Klicken Sie auf **Berechtigungen hinzufügen**.

g. Klicken Sie im Bildschirm „Configured permissions“ (Konfigurierte Berechtigungen) auf **Grant admin consent for ServiceNow (Administratoreinwilligung für ServiceNow gewähren)**.

h. Klicken Sie auf **Ja**.
Es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, dass die Administratorzustimmung für die angeforderten Berechtigungen erteilt wurde.

Ergebnisse

Microsoft Teams wird mit Microsoft Azure eingerichtet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Richten Sie OAuth-Konnektivität mit der Microsoft Teams Connections-Spoke für virtuelle Besprechungen ein

Registrieren Sie Ihre Microsoft Teams Communications-Spoke bei der ServiceNow-Instanz für die OAuth-Autorisierung.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Microsoft Teams mit Microsoft Azure authentifizieren
- Ändern Sie den Anwendungsbereich in Microsoft Teams Communications-Spoke.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Klicken Sie auf **Verbindung zu einem fremden OAuth-Provider herstellen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für fremden OAuth-Provider

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name zur Identifizierung des Datensatzes, z. B. Microsoft Teams Communications.
Client-ID	Client-ID, die während der App-Erstellung erstellt wurde. Sie können sie aus der **Anwendungsübersicht** im Portal Microsoft Azure kopieren.
Geheimer Clientschlüssel	Passwort, das Sie beim Erstellen der App in Microsoft Azure generiert haben.
Standardgewährungstyp	Zum Erstellen des Tokens verwendeter Gewährungstyp. Wählen Sie **Client-Anmeldeinformationen** aus.
Autorisierungs-URL	OAuth-Autorisierungscode-Endpunkt. Geben Sie `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize` ein.
Token-URL	OAuth-Servertoken-Endpunkt. Geben Sie `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token` > ein.
Umleitungs-URL	OAuth-Callback-Endpunkt. Als URL wird automatisch `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` eingetragen.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**. Ein vom System generiertes OAuth-Entitätsprofil wird erstellt und in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofile“ angezeigt. Beispiel: `Microsoft Teams-Kommunikation default_profile`.
6. Aktualisieren Sie das OAuth-Entitätsprofil.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie das Standard-OAuth-Entitätsprofil aus.

b. Doppelklicken Sie im Formular in der zugehörigen Liste „Anwendungsbereiche OAuth-Einheitenprofil“ auf **Neue Zeile einfügen...**.

c. Klicken Sie im Feld „OAuth-Einheitenumfang“ auf das Suchsymbol  .

d. Klicken Sie im daraufhin angezeigten Fenster „OAuth-Einheitenumfang“ auf **Neu**.

e. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

OAuth-Einheitenumfang

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen ein, z. B. MS Teams-Kommunikation.
OAuth-Provider	Anbieter, der diesem Bereich zugeordnet ist, z. B. MS Sync.
OAuth-Bereich	Der Bereich, der Ihnen vom Provider gewährt wird. Geben Sie `.default ein` .

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

7. Speichern Sie die Änderungen.

Ergebnisse
Die OAuth-Registrierung wird für die Kommunikations-Spoke Microsoft Teams hinzugefügt.

Richten Sie OAuth-Konnektivität zwischen ServiceNow® und Microsoft Teams Graph ein

Registrieren Sie Ihren Graph ServiceNow®Microsoft Teams bei der Instanz [] für die OAuth-Autorisierung, um nach einer virtuellen Besprechung Aufzeichnungen abzurufen.

Vorbereitungen
Authentifizieren Sie Microsoft Teams Graph mit Microsoft Azure. Folgen Sie dem ähnlichen Verfahren unter Microsoft Teams mit Microsoft Azure authentifizieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.

2. Wählen Sie **Microsoft Teams Graph aus**.

3. Bearbeiten Sie im Formular die folgenden Felder:

Formular für fremden OAuth-Provider

Angemeldet	Beschreibung
Client-ID	Client-ID, die während der App-Erstellung erstellt wurde. Sie können sie aus der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Angemeldet	Beschreibung
	Anwendungsübersicht im Portal Microsoft Azure kopieren.
Geheimer Clientschlüssel	Passwort, das Sie beim Erstellen der App in Microsoft Azure generiert haben.
Autorisierungs-URL	OAuth-Autorisierungscode-Endpunkt. Geben Sie https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize ein.
Token-URL	OAuth-Servertoken-Endpunkt. Geben Sie https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token > ein.
Umleitungs-URL	OAuth-Callback-Endpunkt. Als URL wird automatisch https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do eingetragen.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**.
   Ein vom System generiertes OAuth-Entitätsprofil wird erstellt und in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofile“ angezeigt. Beispiel: Microsoft Teams Graph default_profile.
5. Speichern Sie die Änderungen.

Ergebnisse
Die OAuth-Registrierung wird für Microsoft Teams Graph hinzugefügt.

Erstellen Sie Anmeldeinformationen für die Microsoft Teams -Kommunikation

Richten Sie Anmeldeinformationen für die Kommunikations-Spoke Microsoft Teams ein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Akadem. Grade**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Die Systemmeldung Welche Art von Anmeldeinformationen möchten Sie erstellen? wird angezeigt.
3. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes.
Aktiv	Option zur aktiven Verwendung des Anmeldeinformationsdatensatzes.
OAuth-Entitätsprofil	In der Anwendungsregistrierung des Anbieters erstelltes OAuth-Profil.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Betrifft	MID Servers, die diese Anmeldeinformationen verwenden können. Wählen Sie beispielsweise **Alle MID Server** aus.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Anmeldeinformationen verwendet wurden. Geben Sie z. B. 100 ein.
Anmeldeinformationsalias	Entsperren, suchen und wählen Sie den sn_msteams_com_spk.MSTeamsCommunicationsSpoke -Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus.

5. **Speichern** Sie das Formular.
   Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. Um das OAuth-Token zu generieren, klicken Sie auf den zugehörigen Link **OAuth-Token abrufen**.

Erstellen Sie Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Teams Graph

Richten Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Teams Graph ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Akadem. Grade**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Die Systemmeldung Welche Art von Anmeldeinformationen möchten Sie erstellen? wird angezeigt.
3. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes.
Aktiv	Option zur aktiven Verwendung des Anmeldeinformationsdatensatzes.
OAuth-Entitätsprofil	In der Anwendungsregistrierung des Anbieters erstelltes OAuth-Profil.
Betrifft	MID Servers, die diese Anmeldeinformationen verwenden können. Wählen Sie beispielsweise **Alle MID Server** aus.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Anmeldeinformationen verwendet wurden. Geben Sie z. B. 100ein.

5. **Speichern** Sie das Formular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

6. Um das OAuth-Token zu generieren, klicken Sie auf den zugehörigen Link **OAuth-Token abrufen**.
7. Erstellen Sie eine Verbindung.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Verbindung**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HTTP(s)-Verbindung“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name zur Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: Exchange-Verbindung.
Anmeldeinformationen	Für diese Verbindung erstellter Anmeldeinformationsdatensatz.
Verbindungsalias	Alias-Datensatz, der dieser Verbindung zugeordnet ist. Wählen Sie den sn_msteams_ahv2.Microsoft_Teams_Spoke -Alias-Datensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus.
URL-Builder	**Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen nicht.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL. Geben Sie https://graph.microsoft.com ein.
MID Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, definieren Sie die Felder in der zugehörigen Liste „Erweiterte MID-ServerKonfiguration“.
Aktiv	Option zur aktiven Verwendung dieser Verbindung.
Domäne	Domäne, in der die Aktion oder Aktivität ausgeführt wird.

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Management von Arbeitsplatz-Reservierungen mit Zoomverbinden

Verbindung zwischen Zoom und Management von Arbeitsplatz-Reservierungenherstellen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins installiert sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zoom-Spoke
- ServiceNow IntegrationHub Aktionsvorlage – Datenstrom (zum Abrufen von Aufzeichnungen)
- Management von Arbeitsplatz-Reservierungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Richten Sie Zoom ein, um die virtuelle Besprechung zu aktivieren.
   Weitere Informationen finden Sie im Thema Eine verbundene App in Zoom erstellen in

   Hinweis:
   Stellen Sie beim Einrichten des Zooms Folgendes sicher:
   - Kopieren Sie auch die in der **URL-Umleitung für OAuth** angegebene URL in die **Allow-Liste** hinzufügen.
   - Wählen Sie die folgenden Bereiche aus:
     - Wählen Sie unter **Meeting**(Besprechung) Folgendes aus:
       - **Benutzerbesprechungen des Unteraccounts anzeigen und verwalten (Meeting: Master)**
       - **Alle Anwenderbesprechungen anzeigen und verwalten (meeting:write:admin)**
     - Wählen Sie unter „ **Aufzeichnung“ die Option „Aufzeichnungen aller Anwender anzeigen“ aus (Aufzeichnung:Lesen:Administrator).**

   .
2. OAuth-Konnektivität zwischen ServiceNow und Zoomeinrichten.
3. Erstellen Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen für Zoom.

OAuth-Konnektivität zwischen ServiceNow und Zoomeinrichten

Registrieren Sie Zoom bei der ServiceNow-Instanz für die OAuth-Autorisierung, um virtuelle Besprechungen erstellen und Aufzeichnungen nach einer virtuellen Besprechung abzurufen.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Richten Sie Zoom ein, um die virtuelle Besprechung zu aktivieren.

  Weitere Informationen finden Sie im Thema Eine verbundene App in Zoom erstellen in .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Stellen Sie beim Einrichten des Zooms Folgendes sicher:

- Kopieren Sie auch die in der **URL-Umleitung für OAuth** angegebene URL in die **Allow-Liste** hinzufügen.
- Wählen Sie die folgenden Bereiche aus:
  - Wählen Sie unter **Meeting**(Besprechung) Folgendes aus:
    - **Benutzerbesprechungen des Unteraccounts anzeigen und verwalten (Meeting: Master)**
    - **Alle Anwenderbesprechungen anzeigen und verwalten (meeting:write:admin)**
  - Wählen Sie unter „ **Aufzeichnung“ die Option „Aufzeichnungen aller Anwender anzeigen“ aus (Aufzeichnung:Lesen:Administrator).**

- Legen Sie den Anwendungsbereich auf die Zoom -Spoke fest.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Wählen Sie **Zoom aus**.
3. Aktualisieren Sie im Formular die folgenden Felder.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Angemeldet	Beschreibung
Client-ID	Client-ID, die während der App-Erstellung erstellt wurde. Kopieren Sie die **Anmeldeinformationen der Anwendung** in Zoom.
Geheimer Clientschlüssel	Während der Anwendungsregistrierung erstellter geheimer Clientschlüssel.
Standardgewährungstyp	Zum Erstellen des Tokens verwendeter Gewährungstyp. Wählen Sie **Autorisierungscode aus**.
Umleitungs-URL	OAuth-Callback-Endpunkt. Als URL wird automatisch `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` eingetragen.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader und wählen Sie **Speichern** aus.
   Ein vom System generiertes OAuth-Entitätsprofil wird erstellt und in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofile“ angezeigt. Beispiel: `Zoom default_profile`.
5. Speichern Sie die Änderungen.

Ergebnisse
Die OAuth-Registrierung wird für Zoom hinzugefügt.

Erstellen Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen für Zoom

Richten Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Zoomein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Akadem. Grade**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Die Systemmeldung Welche Art von Anmeldeinformationen möchten Sie erstellen? wird angezeigt.
3. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes.
Aktiv	Option zur aktiven Verwendung des Anmeldeinformationsdatensatzes.
OAuth-Entitätsprofil	In der Anwendungsregistrierung des Anbieters erstelltes OAuth-Profil. Beispiel: Zoom default_profile
Betrifft	MID Servers, die diese Anmeldeinformationen verwenden können. Wählen Sie beispielsweise **Alle MID Server** aus.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Anmeldeinformationen verwendet wurden. Geben Sie z. B. 100ein.

5. **Speichern** Sie das Formular.
   Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. Um das OAuth-Token zu generieren, klicken Sie auf den zugehörigen Link **OAuth-Token abrufen**.
7. Erstellen Sie eine Verbindung

   a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Verbindung**.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HTTP(s)-Verbindung“

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: Zoom-Verbindung.
Anmeldeinformationen	Für diese Verbindung erstellter Anmeldeinformationsdatensatz.
Verbindungsalias	Alias-Datensatz, der dieser Verbindung zugeordnet ist. Wählen Sie den Datensatz

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	`sn_zoom_spoke.Zoom` -Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus.
URL-Builder	**Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen nicht.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL. Geben Sie `https://api.zoom.us` ein.
MID Server verwenden	Option zur Verwendung eines MID-Servers. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, definieren Sie die Felder in der zugehörigen Liste „Erweiterte MID-ServerKonfiguration“.
Aktiv	Option zur aktiven Verwendung dieser Verbindung.
Domäne	Domäne, in der die Aktion oder Aktivität ausgeführt wird.

d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zeigen Sie dauerhafte Sitzplatzzuweisungen auf Stockwerkskarten an

Zeigen Sie dauerhafte Platzzuweisungen zusammen mit Mitarbeiternamen auf Karten an.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie Folgendes installiert haben, um eine dauerhafte Sitzplatzzuweisung auf der Karte anzuzeigen:

- Indoor Mapping
- Workplace Space Mapping
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

Mitarbeiter müssen in ihren Arbeitsplatzprofilen über eine dedizierte Arbeitsbereichszuteilung verfügen. Abhängig von den folgenden Überlegungen werden auf der Karte dauerhafte Sitze zusammen mit den Namen der Mitarbeiter angezeigt:

- Wenn einem Mitarbeiter zwei oder mehr Arbeitsbereiche zugewiesen sind, wird nur der primäre Arbeitsstandort auf der Karte angezeigt.
- Wenn die Datenschutzeinstellungen für einen Mitarbeiter aktiviert sind, wird der Name des Mitarbeiters nicht auf der Stockwerkskarte angezeigt. Der ausgewählte Bereich zeigt den **privaten Anwender an**.
  - Wenn zwei Mitarbeiter sich einen Bereich mit aktivierten Datenschutzeinstellungen teilen, zeigt die Stockwerkskarte für einen ausgewählten Bereich nicht den Namen des Mitarbeiters, sondern **Privater Benutzer**an.
  - Wenn sich zwei Mitarbeiter einen Bereich teilen und nur für einen von ihnen die Datenschutzeinstellungen aktiviert sind, wird in der Stockwerkskarte **Privater Benutzer** für den Mitarbeiter angezeigt, für den der Datenschutz aktiviert ist.

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Um die dauerhafte Anzeige der Sitzplatzzuweisung auf den Stockwerkskarten zu aktivieren, aktivieren Sie die folgenden Karteneigenschaften und Ortstypfeldoptionen:

   a. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Karteneigenschaften.**.

   b. Wählen Sie auf der Seite „Karteneigenschaften“ die Option „Seite bearbeiten“ aus.

   c. Wählen Sie **Anzeige von permanenten Sitzplatzzuweisungen auf Karte** aktivieren (sn_wsd_space_map.display_seat_assignment).

   Hinweis:
   Diese Eigenschaft wird nur im Menü „Karteneigenschaften“ angezeigt, wenn das Plugin Gebäudepläne für Arbeitsstätten „ installiert ist.

   d. Wählen Sie **Ja** aus, um die Eigenschaft zu aktivieren.

   Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um dauerhafte Sitzplatzzuweisungen zusammen mit Mitarbeiternamen auf Stockwerkskarten anzuzeigen. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf **No**festgelegt.

2. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen**.

   a. Die folgenden Webanwendungs-Widgets zeigen die permanenten Sitzplatzzuweisungen auf einer Karte an:

   - Reservierung vornehmen
   - Raumdetails
   - Standortverzeichnis
   - Allgemeine Anforderung (etwas bestellen)

3. Führen Sie auf der Seite Reservierung vornehmen die folgenden Schritte aus:
   Weitere Informationen zum Vornehmen einer Reservierung oder zum Aktualisieren einer vorhandenen Reservierung finden Sie unter Reservierung erstellen.

   a. Wählen Sie einen Standort und ein Gebäude aus.

   b. Wählen Sie eine Fläche aus dem Suchergebnis aus.

   c. Wählen Sie **die Kartenansicht aus**.

   d. Wählen Sie auf der Karte ein **Stockwerk** aus der Dropdown-Liste Stockwerk aus.

   e. Vergrößern, um Bereiche anzuzeigen.

   f. Wählen Sie in der Kartedas **Symbol für Zahnradeinstellungen (**  **)**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Aktivieren Sie den **Umschalter Permanente Sitzplatzzuweisungen für Mitarbeiter vonauf Stockwerkskarten anzeigen**.

h. Wählen Sie **Übernehmen**.

Die Karte zeigt dauerhafte Sitzplatzzuweisungen für Mitarbeiter mit ihren Namen.

4. Wählen Sie auf der Startseite des Reservierungsportals das Widget **Standortverzeichnis** aus.

a. Wählen Sie auf der interaktiven Stockwerkskarte einen Standort und ein Stockwerk aus den Dropdown-Optionen aus.
Weitere Informationen finden Sie unter Standortverzeichnis anzeigen.

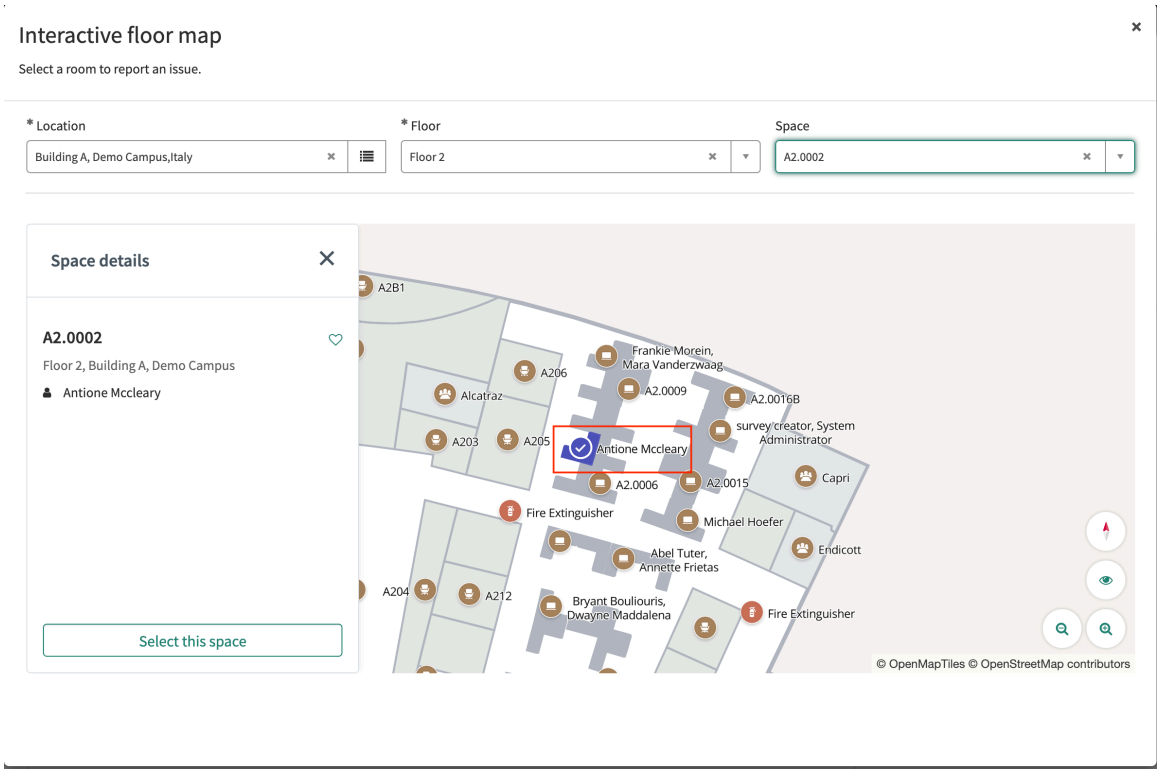
b. Vergrößern, um Plätze oder dauerhafte Sitzplatzzuweisungen für Mitarbeiter anzuzeigen.

c. Wählen Sie in der Kartedas **Symbol für Zahnradeinstellungen (** **)**.

d. Aktivieren Sie die **Umschaltfläche „Permanente Sitzplatzzuweisungen für Mitarbeiter auf Stockwerkskarten anzeigen** “.
Für eine ausgewählte Fläche werden die Namen der Mitarbeiter und die ihnen zugewiesenen Sitze angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Hinweis:
Basierend auf den Belegungssensordateninformationen für einen ausgewählten Standort können sich die in den Anzeigeoptionen für die Karteneinstellungen angezeigten Optionen im Standortverzeichnis ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie den Belegungs- und Reservierungsstatus im Standortverzeichnis an.

5. Wählen Sie auf der Startseite des Reservierungsportals die Option **Bestellen** aus, um den Arbeitsplatz-Servicekatalog zu durchsuchen und Arbeitsplatzservices anzufordern.

   Weitere Informationen finden Sie unter Workplace-Serviceportal.

   a. Wählen Sie auf der Seite „Servicekatalog für Arbeitsplatz“ die Option aus **Allgemeine Anforderung** > **Allgemein**.

   b. Wenn die folgenden Widget-Formulare des Reservierungsportals ausgewählt sind, wird ein anklickbarer Link **Platz auf einer Stockwerkskarte finden angezeigt**.
   Wählen Sie eine Fläche aus, und öffnen **Sie den Link Flächen auf einer Stockwerkskarte finden**, um eine interaktive Stockwerkskarte anzuzeigen.

   - Fordern Sie einen Schreibtischwechsel an.
   - Möbel anfordern.
   - Senden Sie eine allgemeine Anforderung.

   a. Wählen Sie **Schreibtischwechsel anfordern**.

   b. Führen Sie die Schritte für eine Umzugsanforderung aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Umzugsanfrage für Flächenwechsel stellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen **Sie den Link Platz auf einer Stockwerkskarte** suchen aus.

d. Wählen Sie ein Gebäude und ein Stockwerk auf der interaktiven Stockwerkskarte aus.

e. Vergrößern und einen Raum auswählen.

f. Wählen Sie in der Kartedas **Symbol für Zahnradeinstellungen (**  **)**.

g. Aktivieren Sie die **Umschaltfläche „Permanente Sitzplatzzuweisungen für Mitarbeiter auf Stockwerkskarten anzeigen** “.
Für eine ausgewählte Fläche werden die Namen der Mitarbeiter und ihre festen Sitzplätze angezeigt.

a. Wählen Sie **Möbel anfordern.**

b. Führen Sie die Schritte zum Bestellen von Möbeln oder Geräten aus.
Weitere Informationen finden Sie unter Möbel für eine Fläche anfordern.

c. Wählen **Sie den Link Platz auf einer Stockwerkskarte** suchen aus.

d. Wählen Sie ein Gebäude und ein Stockwerk auf der interaktiven Stockwerkskarte aus.

e. Vergrößern und einen Raum auswählen.

f. Wählen Sie in der Kartedas **Symbol für Zahnradeinstellungen (**  **)**.

g. Aktivieren Sie die **Umschaltfläche „Permanente Sitzplatzzuweisungen für Mitarbeiter auf Stockwerkskarten anzeigen** “.
Für eine ausgewählte Fläche werden die Namen der Mitarbeiter und die ihnen zugewiesenen Sitze angezeigt.

a. Wählen Sie **Allgemeine Anforderung senden aus.**

b. Führen Sie die Schritte zum Senden einer allgemeinen Arbeitsplatzservice-Anforderung aus.
Weitere Informationen finden Sie unter Hilfeanforderung für eine Arbeitsplatzanfrage einreichen.

c. Wählen **Sie den Link Platz auf einer Stockwerkskarte** suchen aus.

d. Wählen Sie ein Gebäude und ein Stockwerk auf der interaktiven Stockwerkskarte aus.

e. Vergrößern und einen Raum auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



f. Wählen Sie in der Kartedas **Symbol für Zahnradeinstellungen (** **)**.

g. Aktivieren Sie die **Umschaltfläche „Permanente Sitzplatzzuweisungen für Mitarbeiter auf Stockwerkskarten anzeigen** “.
Für eine ausgewählte Fläche werden die Namen der Mitarbeiter und die ihnen zugewiesenen Sitze angezeigt.

6. Navigieren Sie von der Seite Mitarbeiter-Center zur Seite Meine Favoriten.

a. Wählen Sie einen Favoritenplatz aus, oder navigieren Sie zu **Arbeitsplatzservices** > **Quick-Links** > **Erstellen Sie eine Reservierung**.

b. Um eine Reservierung vorzunehmen, geben Sie die erforderlichen Informationen ein.
Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzstandort als Favoriten festlegen.

c. Wählen Sie **die Kartenansicht aus**.



d. Wählen Sie in der Kartedas **Symbol für Zahnradeinstellungen (** **)**.

e. Aktivieren Sie die **Umschaltfläche „Permanente Sitzplatzzuweisungen für Mitarbeiter auf Stockwerkskarten anzeigen** “.
Für eine ausgewählte Fläche werden die Namen der Mitarbeiter und die ihnen zugewiesenen Sitze angezeigt.

Anzeigename der Person, die einen Platz reserviert

Zeigen Sie den Namen einer Person an, die eine Fläche auf der Stockwerkskarte gebucht hat.

Vorbereitungen

Wenn ein Platz gebucht wird, ist auf dem Stockwerksplan eine Option zum Anzeigen des Namens der Person verfügbar, die den Platz reserviert hat.

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins installiert sind:

- Workplace Core
- Indoor Mapping
- Management von Arbeitsplatz-Reservierungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Suchkontext des Navigationsfilters **sys_properties.list**ein.

   Die Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

2. Suchen Sie nach **sn_wsd_core.Stockwerk_plan.portal.show_reservation_details**, und legen Sie die Eigenschaft Workplace Core**sn_wsd_core.Stockwerk_plan.portal.show_reservation_details** auf **wahr**fest.

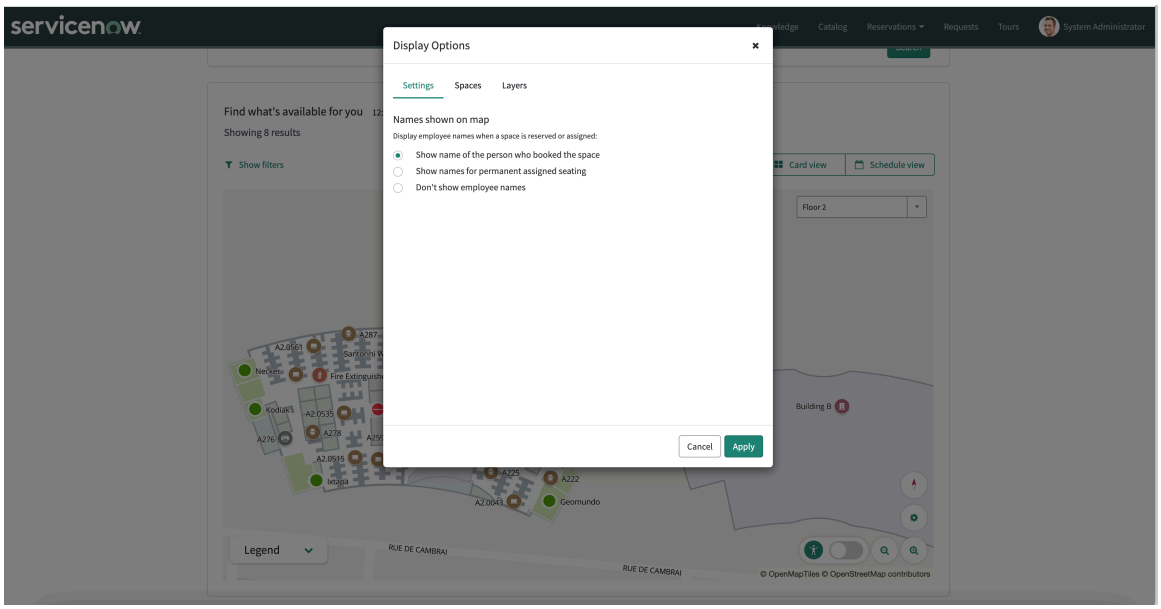
3. Nehmen Sie eine Reservierung vor, oder suchen Sie nach einer vorhandenen Reservierung in Management von Arbeitsplatz-Reservierungen.

   Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen.

4. Wählen Sie in der Kartenansicht den Standort, das Gebäude und ein Stockwerk aus, in dem Sie die Reservierung vorgenommen haben.

5. Wählen Sie das Symbol für die Karten-Zahnradeinstellungen (Symbol für), um Anzeigeoptionen anzuzeigen.

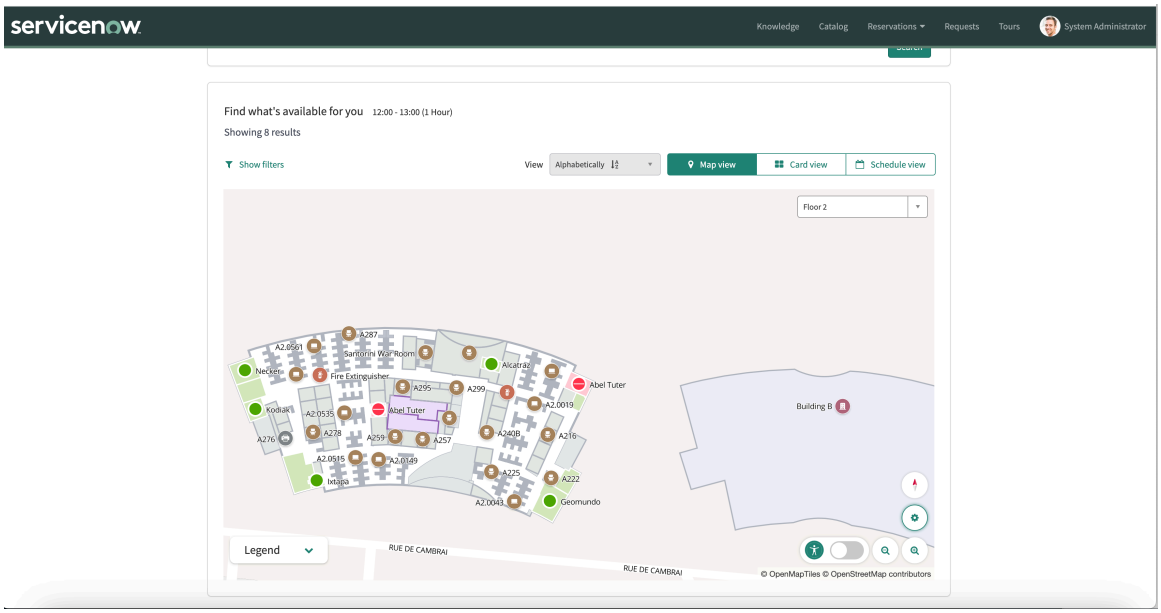
6. Wählen Sie **Name der Person anzeigen, die den Platz gebucht hat**.



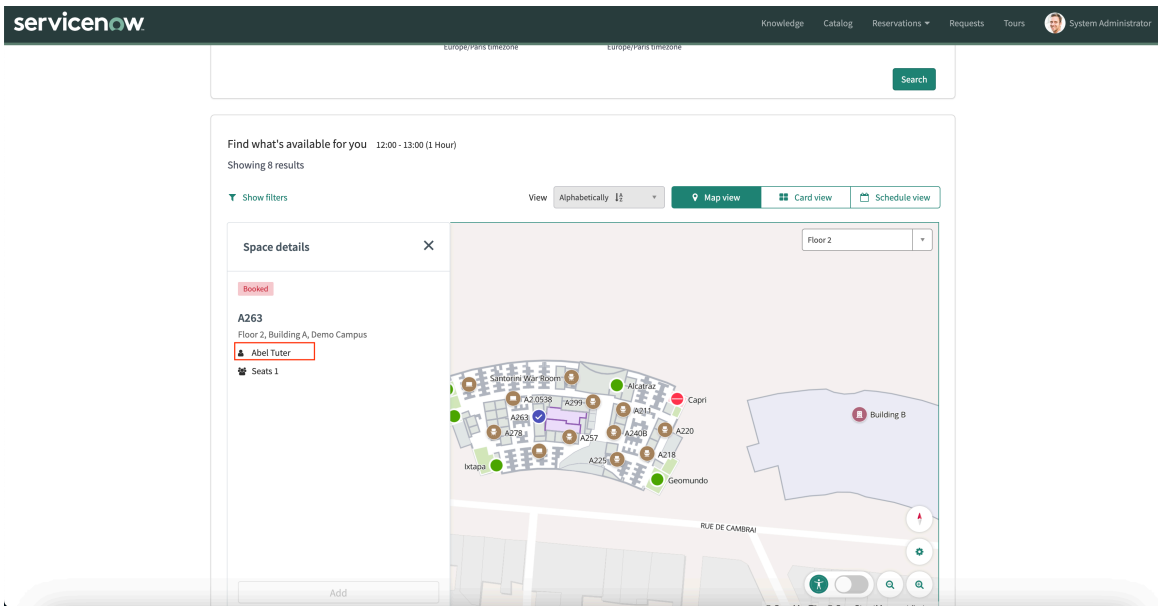
7. Wählen Sie **Übernehmen**.

   Bei reservierten oder gebuchten Plätzen wird der Name der Person angezeigt, die den Platz gebucht hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



8. Wählen Sie einen reservierten Platz aus, um die Seite „Platzdetails“ zu öffnen
Der Name der Person, die den Platz gebucht oder reserviert hat, wird angezeigt.



Konfigurieren Sie den automatischen Check-in für reservierte Flächen

Konfigurieren Sie den automatischen Reservierungs-Check-in anhand des Belegungsstatus eines Standorts oder Platzes. Wenn für einen Standort Belegungsdatensensoren verwendet werden, wird der Belegungsstatus jedes Platzes in der Datentabelle für die Platzbelegung geprüft

Die **Ein-/Auscheck-Erinnerung** für Management von Arbeitsplatz-Reservierungen wird täglich jede halbe Stunde (30 Minuten) ausgeführt. Sucht nach dem Standortstatus (Belegt, Nicht belegt, Ungültig, Derzeit nicht belegt usw.) in der Datentabelle „Platzbelegung“. Außerdem wird geprüft, ob die Reservierung ein- oder ausgecheckt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Daten zur Platzbelegung werden abgerufen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der **Platzstatus**Belegung lautet, wird ein automatischer Check-in-Vorgang ausgelöst und eine aktualisierte Push-Benachrichtigung an Workplace Service Delivery für Mobilgeräte „Ihre Reservierung für“ gesendet<location_name> wurde gestartet. Sie werden automatisch basierend auf der im Platz erkannten Anwesenheit eingecheckt. Es ist keine weitere Aktion erforderlich.“

Navigieren zu **Alle** > *Management von Arbeitsplatz-Reservierungen* > **Administration** > **Reservierbares Modul** und stellen Sie sicher, dass die folgenden Eigenschaften konfiguriert sind:

- Die Check-in-Richtlinie überschreiben: Wählen Sie **Immer erforderlich Check-in aus**.
- Reservierungen stornieren, die die Check-in-Zeit überschreiten: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen.
- Zeit, bis Mitarbeiter einchecken kann: Geben Sie einen Wert ein. Zum Beispiel 10 Minuten.

Eigenschaftenliste „In Reservierung“ (**Alle** > *Management von Arbeitsplatz-Reservierungen* > **Administration** > **Eigenschaften**), konfigurieren Sie die folgenden Eigenschaften:

- **Die Zeit in Minuten, bis eine Erinnerung an den Reservierungshost gesendet werden soll** [sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder] Legen Sie beispielsweise den Eigenschaftswert auf 5 Minuten fest.
- **Die Zeit in Minuten, bis eine Reservierung ohne Check-in storniert wird** [sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in]. Beispiel: legt den Eigenschaftswert auf 30 Minuten fest.

  Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter nach dem Festlegen der oben genannten Eigenschaften und Eigenschaften des reservierbaren Moduls um 17:00 Uhr eine Reservierung erstellt, prüft die Anwendung auf die folgenden Bedingungen:

  - Die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen wartet bis 17:05 Uhr entsprechend dem Wert in der Eigenschaft **Zeit in Minuten, bis eine Erinnerung an den Reservierungshost gesendet werden soll (sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder)**, um zu überprüfen, ob die Reservierung eingecheckt ist oder nicht.
  - Nach 17:05 Uhr prüft die **Check-in-/Out-Erinnerung** der geplanten Aufgabe die Datentabelle „Platzbelegung“, um zu überprüfen, ob der reservierte Platz (z. B. A1001) in der Datentabelle „Platzbelegung“ verfügbar ist.
  - In Arbeitsplatz-Connectorsüberprüft die Systemeigenschaft **sn_wsd_wc.stale_time**, ob das Feld **Ereigniszeitstempel** in der Datentabelle „Raumbelegung“ den neuesten Zeitstempel enthält. Diese Eigenschaft überprüft die Zeit, nach der die Belegungsdaten als veraltet gelten. Nach Ablauf der Veraltungszeit werden die neuen Daten vom Belegungsdaten-Provider abgerufen (z. B. Metrikus Spoke). Wenn der Eigenschaftswert **sn_wsd_wc_stale_time** auf 30 Minuten festgelegt ist, fragt die Anwendung die Raumbelegungstabelle ab und ruft den neuen Datenstatus für einen Standort oder Platz aus der Metrikus -Spoke ab.

    Wenn der Status **„Belegt“**ist, checkt die Anwendung die Reservierung automatisch ein. Der Reservierungsstatus wird in den Status **In Bearbeitung** geändert. An Workplace Service Delivery für Mobilgeräte „Ihre Reservierung hat begonnen“ wird eine Push-Benachrichtigung gesendet. Sie werden automatisch basierend auf der im Platz erkannten Anwesenheit eingecheckt. Es ist keine weitere Aktion erforderlich.“

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Arbeitsplatzbereiche über einen Belegungssensor verfügen und der Status des **Bereichs „Nicht belegt“ oder „Ungültig“**lautet, sendet die Anwendung eine Push-Benachrichtigung „Ihre Reservierung für Reservierung für“.<space-name> wurde gestartet. Entweder **Check-in**, um Ihre Teilnahme zu bestätigen, oder **Buchungfreigeben**, um die Platzreservierung zu stornieren.
- Wenn die Arbeitsplatzbereiche nicht über einen Belegungssensor verfügen und der Anwender die Reservierung nicht eincheckt, storniert die Anwendung die Reservierung, wenn in der Eigenschaft „ **Reservierbares Modul“ „Reservierung nach Check-in-Zeit** stornieren“ ausgewählt ist.
- Wenn **Reservierung stornieren, das die Check-in-Zeit überschreitet** nicht ausgewählt ist, wird die Reservierung in den Status **Bestätigt** verschoben, und die **täglichen Aufgaben** Reservierung der geplanten Aufgabe Management von Arbeitsplatz-Reservierungen kümmern sich am Ende des Tages um diese Reservierungen.

Arbeitsplatzelemente reservieren

Nehmen Sie eine Reservierung für einen Arbeitsplatzstandort oder ein beliebiges reservierbares Element Ihrer Organisation vor. Nehmen Sie über das Reservierungsportal eine Einzelreservierung, wiederkehrende Reservierung oder Gruppenreservierung vor.

Reservierung erstellen

Reservieren Sie ein Arbeitsplatzelement wie einen Raum für eine einzelne, mehrtägige oder wiederkehrende Reservierung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reservieren Sie ein Arbeitsplatzelement für einen einzelnen Tag oder einen Zeitraum von weniger als oder gleich 24 Stunden für einen bestimmten Tag. Start- und Endzeit liegen für eine eintägige Reservierung am selben Tag. Wenn Sie jedoch eine Mehrfachstandort-Reservierung erstellen, die ein Gebäude in einer anderen Zeitzone enthält, erfolgt die Reservierung für den Hauptstandort weiterhin am selben Tag.

Im Falle einer mehrtägigen Reservierung, die mehrere Tage umfasst, erstrecken sich **Startdatum und -uhrzeit** sowie **Enddatum und** -uhrzeit über mehrere Tage (z. B. Startdatum: 12. Oktober 2023). Enddatum: 17. Oktober 2023). Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine mehrtägige Reservierung.

Sie können ein Element für sich selbst oder für jemand anderen reservieren. Bevor Sie einen Raum oder Schreibtisch buchen, können Sie in der Zeitplanansicht auch die Verfügbarkeit des ausgewählten Elements prüfen. Schauen Sie nach, welche Services standardmäßig mit dem Element zur Verfügung gestellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Standardservices.

Wenn Sie die Anwendung Workplace Space Management installiert haben, werden die Suchergebnisse wie folgt angezeigt:

- Wenn das Kontrollkästchen „Kostenstelle“ oder „Abteilung“ aktiviert ist, werden nur die Arbeitsbereiche und Schreibtische angezeigt, die dieselbe Kostenstelle oder Abteilung aufweisen wie der Standort ihres Anwenderprofils.
- Es werden nur Arbeitsbereiche und Schreibtische angezeigt, die als flexibel zugewiesen sind, oder es werden gar keine angezeigt. In den Suchergebnissen werden keine permanenten Arbeitsbereiche und Schreibtische angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können eine Reservierung auch über den -Chatsupport Virtual Agent vornehmen.

1. Navigieren zu **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals** > **Nehmen Sie eine Reservierung vor**. Sie können diese Option auch auswählen, um eine Reservierung über die Dropdown-Liste Reservierung im oberen rechten Bereich der Homepage vorzunehmen.

2. Eine andere Möglichkeit, eine Reservierung vorzunehmen, ist über das Chat-Symbol.

   Wählen Sie auf der Homepage unten rechts das Chat-Symbol (). Um eine Reservierung vorzunehmen, geben Sie Ihre Frage ein, oder wählen **Sie Alles anzeigen**, um in der Liste der verfügbaren Optionen eine Auswahl zu treffen.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Startpunkte zur Seite „Reservierung vornehmen“.
   Die Seite „Reservierung vornehmen“ wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.

2. Wählen Sie ein reservierbares Modul aus.

   Beispielsweise können die folgenden reservierbaren Module im reservierbaren Modul aktiviert werden.

   - Desks (Schreibtische)
   - Schreibtische mit einer Fläche
   - Besprechungsräume erfordern eine Genehmigung
   - Konferenzräume
   - Schreibtische mit einer Schicht

3. Wählen Sie auf der Seite Reservierung vornehmen einen der reservierbaren Pfade aus:

   Die Reservierungspfade sind für ein ausgewähltes reservierbares Modul aktiviert.

   - Alle durchsuchen
   - In der Nähe einer Person suchen
   - Nach Bereich durchsuchen
   - Nach Arbeitsbereich suchen
   - Alle Bereiche durchsuchen

   Wählen Sie beispielsweise Alle durchsuchenaus.

4. Mitarbeiter können einen Platz für mehrere Tage reservieren.
   Reservierungsadministratoren können den Wert für eine mehrtägige Reservierung in der Eigenschaft Reservierbares Modul – **Max. Tage für mehrere Tage**festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

   Wählen Sie Startdatum und Endzeit aus, um einen Platz für mehrere Tage zu reservieren. Nur Flächen, die für die gesamte Dauer verfügbar sind, sind sichtbar und können von einem Mitarbeiter ausgewählt werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Standardwert von **Max. Tage für Mehrtage-** Eigenschaft ist 1. Wenn **Max. Tage für Mehrtage** mehr als 1 beträgt, ist die Option „ **Ganztägig** “ im Reservierungsportal deaktiviert, während eine Reservierung vorgenommen wird, und eine eintägige Reservierung ist nicht zulässig. Wenn der Wert **Max. Tage für mehrtägige** Sachwerte auf 1 festgelegt ist, können Mitarbeiter eine eintägige Reservierung vornehmen, und die Option **Ganztägig** ist im Reservierungsportal verfügbar.

Die Anwendung zeigt einen Validierungsfehler an, wenn ein Mitarbeiter versucht, ein Datum auszuwählen, das größer als die Anzahl der Tage ist, die in der Eigenschaft „ **Max. Tage für mehrtägiges** reservierbares Modul“ festgelegt sind. Der Wert **Max. Tage für Mehrtage** darf nicht größer sein als der Wert **Max. Tage in Zukunft**.

Die Auswahl für mehrere Gebäude wird für eine mehrtägige Reservierung unterstützt. Weitere Informationen zur mehrtägigen Reservierung finden Sie unter Erstellen Sie eine mehrtägige Reservierung.

5. **Wahlweise:** Nachdem Sie das reservierbare Modul ausgewählt haben, das Sie reservieren möchten, um nach allen verfügbaren Plätzen zu suchen, wählen Sie **Alle**durchsuchen aus.
Standardmäßig ist die Option **Alle durchsuchen** ausgewählt.

   a. Für die Suche nach einem Arbeitsplatzelement, das Sie reservieren möchten, stehen Ihnen folgende Kriterien zur Verfügung.

   - **Gebäude**: Name des Gebäudes

     Die Gebäude- und Standortnamen werden alphabetisch oder gemäß der **Reihenfolge** sortiert, die Sie in den Tabellen „Gebäude“ und „Regionen“ konfiguriert haben. Wenn eine **Sortierreihenfolge** für ein Gebäude oder eine Region konfiguriert ist, werden die Gebäudenamen und Standorte entsprechend sortiert. Wenn für ein Element kein Wert für die Sortierreihenfolge angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste (aufsteigende **Reihenfolge**) und dann alphabetisch sortiert. Die Gebäude- und Standortnamen werden alphabetisch nach dem Bezeichnungsnamen sortiert. Zum Beispiel Gebäude A, Gebäude B usw.

   - (Optional) **Stockwerk**: Stockwerk des Gebäudes, in dem Sie reservieren möchten. Der Reservierungsadministrator kann pro Modul angeben, ob ein Mitarbeiter nach einem Stockwerk suchen kann.

     Die Stockwerksnamen werden entweder alphabetisch sortiert, oder die Werte werden basierend auf der angegebenen Sortierreihenfolge sortiert. Sie können die **Sortierreihenfolge** in der Tabelle „Stockwerke“ konfigurieren. Wenn für ein Element kein Wert für die Sortierreihenfolge angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste (aufsteigende **Reihenfolge**) und dann alphabetisch sortiert. Die Stockwerknamen werden alphabetisch nach Namen und Bezeichnung sortiert.

   - **Startdatum und -uhrzeit**: Datum und Uhrzeit des Startdatums und der Uhrzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement verwenden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

     Hinweis:
     Die Auswahl zukünftiger oder vergangener Datumsangaben ist eingeschränkt und nicht anwendbar, wenn Sie eine schichtbasierte Reservierung ausgewählt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mitarbeiter dürfen kein Datum auswählen und keine Reservierung erstellen, wenn **Startdatum und** -uhrzeit den Wert von „Maximale **Tage in Zukunft** “ überschreiten. Dieser Wert wird im Modul „Reservierbare Elemente“ konfiguriert. Der Wert **Max. Tage in Zukunft** gibt die maximale Anzahl der Tage in der Zukunft an, bis zu der das reservierbare Modul reserviert werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

  Wenn **Max. Tage in Zukunft** aktiviert ist, können Mitarbeiter kein Datum nach dem maximal zulässigen Datum auswählen. Die Daten in der Kalenderdatumsauswahl sind für Daten deaktiviert, die zu weit in der Zukunft liegen.

  Hinweis:
  Wenn der Wert **Max. Tage in Zukunft** nicht aktiviert ist, ist die Datumsauswahl nicht eingeschränkt und basiert auf dem Wert **Max. Anzahl von Vorkommen**, der im Modul Reservierbar konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

- Wenn ein Mitarbeiter manuell ein ungültiges Datum eingibt, das nach dem im Wert **Max. Tage in Zukunft** angegebenen Wert liegt, setzt die Anwendung das Datum auf das aktuelle Datum zurück. Der Mitarbeiter wird mit einem Tooltip über die maximalen Tage in der Zukunft informiert.

- **Enddatum und -uhrzeit**: Datum und Uhrzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement nicht mehr verwenden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

  Mitarbeiter dürfen kein Datum auswählen und keine Reservierung erstellen, wenn **Enddatum und** -uhrzeit den Wert **Max. Tage in Zukunft** überschreiten, der im Modul Reservierbar konfiguriert ist. Der Wert **Max. Tage in Zukunft** gibt die maximale Anzahl der Tage in der Zukunft an, bis zu der das reservierbare Modul reserviert werden kann.

  Wenn ein Mitarbeiter manuell ein ungültiges Datum eingibt, das nach dem im Wert **Max. Tage in Zukunft** angegebenen Wert liegt, setzt die Anwendung das Datum auf das aktuelle Datum zurück. Der Mitarbeiter wird mit einem Tooltip über die maximalen Tage in der Zukunft informiert.

  Hinweis:
  Wenn der Wert **Max. Tage in Zukunft** nicht aktiviert ist, ist die Datumsauswahl nicht eingeschränkt und basiert auf dem Wert **Max. Anzahl von Vorkommen**, der im Modul Reservierbar konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

- **Wiederkehrend**: Option zum wiederkehrenden Reservieren der Arbeitsplatzelemente. Geben Sie die Anzahl der Tage und die Anzahl der Wiederholungen der Reservierung in einer wiederkehrenden Serie an.

  Wählen Sie für wöchentliche Reservierungen die Wochentage für die Reservierung aus. Die Option Wiederkehrend wird basierend auf der von Ihrem Administrator festgelegten Konfiguration angezeigt. Wenn wiederkehrende Reservierungskonflikte auftreten, werden sie automatisch gelöst, sofern Ihr Administrator dies konfiguriert hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Das Hinzufügen der Option für zusätzliche Services ist für wiederkehrende Reservierungen nicht verfügbar.

- Wenn Ihr Administrator ein Limit für die maximalen Tage festgelegt hat, die Sie in Zukunft reservieren können, können Sie keine Tage in der Zukunft nach dem vom Administrator festgelegten Datum auswählen. Es wird eine Warnung zu der Einschränkung angezeigt.
- Wenn der Administrator beispielsweise die Tage in der Zukunft auf 45 Tage beschränkt hat, können Sie bei der wiederkehrenden Reservierung kein Datum nach t45 Tagen auswählen. Die Anzahl der für die Option „ **Ende an diesem Datum** “ verfügbaren Tage hängt von der Auswahl in „ **Täglich**“, „ **Wöchentlich**“ oder „ **Monatlich** “ ab. Das für die Wiederholung angegebene Enddatum und die Endzeit werden für die Endzeit der Reservierung verwendet.

Wiederkehrende Reservierung, für die der Wert Max. Daten in Zukunft 45 Tage beträgt

Wiederholen	Dauer	Anzahl der Dauer
Wählen Sie **Täglich**aus	Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Für** oder **Bis** aus.	Wenn Sie **Für**ausgewählt haben, zeigt die Anwendung für die**Anzahl der Tage** 1 und maximal 45 Tage an. Im Fall von **Bis**zeigt die Anwendung den an<current date> zusammen mit der ausgewählten Zeitzone (z. B. Europa/Paris).
Wählen Sie **Wöchentlich aus**	Wählen Sie die gewünschten Wochentage aus. In diesem Beispiel sind alle Wochentage ausgewählt (Montag, Dienstag usw.). (Optional) (Optional) Sie können auch **Für** oder **Bis**in der **Dropdown** -Liste Letzte auswählen.	Im Falle von **Für**wird als Anzahl der Wochen 1 mit maximal 6 Wochen angezeigt. Im Fall von **Bis**zeigt das Feld **Endet an diesem Datum** die ausgewählte Zeitzone zusammen mit der Wiederholungsdauer von wöchentlich 6 Mal an.
Wählen Sie **Monatlich aus**	Wählen Sie in der **Dropdown** -Liste Letzte die Option **Bis**aus.	Das Feld „ **Ende an diesem Datum** “ zeigt die ausgewählte Zeitzone und die Wiederholungsdauer als monatlich 2-mal an.

- Wenn Ihr Administrator für die kommenden Tage keine solche Einschränkung festlegt, können Sie ein beliebiges Datum auswählen. Dies hängt jedoch davon ab, wie viele Vorkommen Sie vornehmen dürfen.

- **Ganztägig**: Wählen Sie diese Option aus, um das Arbeitsplatzelement für einen ganzen Tag zu reservieren. Diese Option wird angezeigt, wenn Ihr

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzadministrator die ganztägige Reservierungseinstellung für den ausgewählten **Typ** aktiviert hat. Start- und die Endzeit der Reservierung hängen von den Zeiten ab, die Ihre Organisation festgelegt hat. Die Option **Ganztägig** ist auch auf der Seite „Flächendetails“ verfügbar.

Hinweis:
Die Darstellung der Option „ **Ganztägig** “ hängt von der Konfiguration Ihres Administrators ab. Wenn Ihr Administrator für den ausgewählten **Typ**eine ganztägige Reservierung vorgeschrieben hat, erfolgt die Reservierung automatisch für den gesamten Tag. Sie können nur das Startdatum der Reservierung ändern.

- **Weiteres Gebäude hinzufügen**: Reservieren Sie mehrere Arbeitsplatzelemente in mehreren Gebäuden in verschiedenen Zeitzonen für dasselbe Datum und dieselbe Uhrzeit in einer einzigen Reservierung.

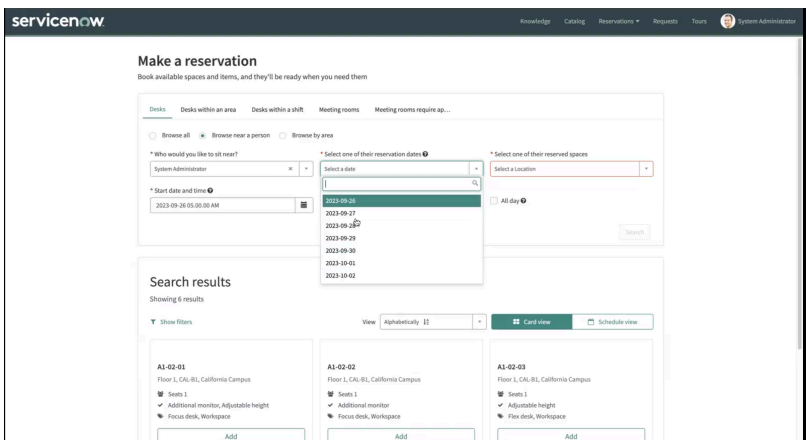
Hinweis:
Diese Option ist verfügbar, wenn Sie das Kontrollkästchen **Mehrere Reservierungen zulassen** in aktiviert haben **Reservierbares Modul** > **Reservierbare Elemente – Modulkonfiguration** Registerkarte Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Reservierungen für mehrere Gebäude.

6. **Wahlweise:** Wählen Sie **In der Nähe einer Person suchen** aus, um nach verfügbaren Plätzen in der Nähe einer Person zu suchen.

Hinweis:
Diese Option wird nur angezeigt, wenn die Eigenschaft „In der **Nähe einer Person reservierbares Modul durchsuchen** “ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Die Eigenschaft **Max. Anzahl von Tagen zum Durchsuchen eines reservierbaren Moduls in der Nähe einer Person** kann so konfiguriert werden, dass ein Raum in der Nähe eines Kollegen für die maximale Anzahl von Tagen reserviert wird. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist 7. „In der **Nähe einer Person** suchen“ wird nur angezeigt, wenn die Option „In der **Nähe einer Person** suchen“ im Modul „Reservierbare Elemente“ ausgewählt ist. Das System zählt **Max. Anzahl von Tagen zum Durchsuchen in der Nähe einer Person** ab dem aktuellen Datum (Tag 1). Daher enthalten 7 Tage das aktuelle Datum (Tag 1) und die nächsten 6 verfügbaren Kalendertage.

Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. In wessen Nähe würden Sie gerne sitzen?: Wählen Sie den Benutzer oder Kollegen aus, für den Sie einen Platz in der Nähe reservieren möchten.

b. Geben Sie die folgenden Details an, um nach dem am besten geeigneten Platz in der Nähe eines Kollegen oder Teammitglieds zu suchen.

Hinweis:
Sie können keine wiederkehrende Reservierung erstellen, wenn Sie eine Reservierung in der Nähe eines Teammitglieds oder Kollegen vornehmen.

- **Wählen Sie eines dieser Reservierungsdaten aus**: Reservierungsdaten, um eine Reservierung vorzunehmen.

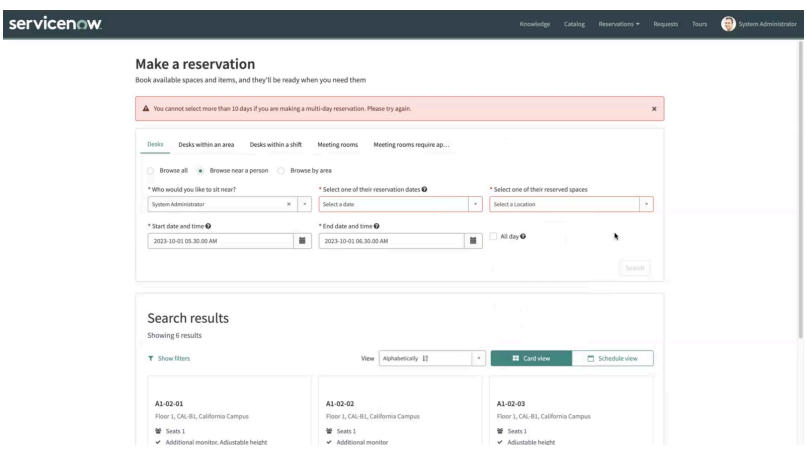
Hinweis:
Falls Ihr Kollege ein Arbeitsplatzprofil hat, werden alle Daten (Datumsbereich) angezeigt, die unter **Max. Anzahl von Tagen zum Suchen in der Nähe einer Person** angegeben sind. Falls kein Arbeitsplatzprofil vorhanden ist, werden für einen Kollegen oder ein Teammitglied ggf. nur die verfügbaren Reservierungsdaten angezeigt. Nach Auswahl der Daten können Mitarbeiter verfügbare Plätze reservieren. Private Bereiche stehen nicht zur Auswahl.

Die Daten sind basierend auf den folgenden Überlegungen sichtbar:

- Maximale Anzahl von Tagen, die in der Eigenschaft „Maximale **Anzahl von Tagen zum Durchsuchen in der Nähe einer Person** “ angegeben sind. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.
- Startdatum und -uhrzeit und Enddatum und -uhrzeit: Wenn die mehrtägige Reservierung aktiviert ist, können Mitarbeiter bei der Reservierung ein Datum im Bereich der mehrtägigen Reservierung eines Kollegen auswählen.

  (Optional) Wenn beispielsweise „Maximale **Anzahl Tage für Mehrtage** “ 10 beträgt und Sie versuchen, eine Reservierung für 15 Tage vorzunehmen, zeigt die Anwendung einen Validierungsfehler an. Sie dürfen nur für die nächsten 10 Tage ab dem aktuellen Datum eine Reservierung vornehmen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine mehrtägige Reservierung



- **Wählen Sie einen der reservierten Bereiche aus**: Diese Option zeigt dedizierte Bereiche und reservierte Bereiche, die nicht als privat markiert sind, für einen Kollegen oder ein Teammitglied mit einem Arbeitsplatzprofil an. Falls der ausgewählte Benutzer oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kollege kein Arbeitsplatzprofil hat, werden nur die verfügbaren reservierten Plätze (falls zutreffend) angezeigt.

Hinweis:
Wenn ein Kollege über einen dauerhaft zugewiesenen Platz verfügt und auch eine Reservierung für denselben Tag oder mehrere Reservierungen vorgenommen hat, kann der Mitarbeiter einen dieser Plätze auswählen, um eine Reservierung in der Nähe seines Kollegen vorzunehmen.

- **Startdatum und -uhrzeit**: Startzeit der Reservierung. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

  Wenn ein Mitarbeiter eine mehrtägige Reservierung hat, zeigen die Felder Startdatum und **-uhrzeitsowie** Enddatum und -uhrzeit den für eine mehrtägige Reservierung angegebenen Datumsbereich an.

- **Enddatum und -uhrzeit**: Endzeit der Reservierung. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.
- **Ganztägig**: Wählen Sie diese Option aus, um das Arbeitsplatzelement für einen ganzen Tag zu reservieren. Start- und die Endzeit der Reservierung hängen von den Zeiten ab, die das Unternehmen festgelegt hat. Sie können die Endzeit nicht ändern. Diese Option wird angezeigt, wenn der Arbeitsplatzadministrator für den ausgewählten Arbeitsplatzstandort die Reservierungseinstellung „Ganztägig“ aktiviert hat.

Hinweis:
Der Standardwert für **Max. Tage für mehrtägige** Objekte ist 1. Bei Festlegung auf 1 ist nur eine eintägige oder ganztägige Reservierung zulässig. Wenn dieser Eigenschaftswert größer als 1 ist, sind nur mehrtägige Reservierungen zulässig und eine eintägige Reservierung kann nicht vorgenommen werden. **Ganztägig** ist auch im Reservierungsportal deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine mehrtägige Reservierung.

7. **Wahlweise:** Um nach allen verfügbaren Plätzen in einem Bereich zu suchen, wählen Sie Nach Bereich durchsuchen **aus**.

   a. Geben Sie die folgenden Details an, um nach dem am besten geeignetsten Platz in einem Bereich zu suchen.

   - Gebäude: Name des Gebäudes

     (Optional) Die Gebäude- und Standortnamen werden alphabetisch oder gemäß der **Reihenfolge** sortiert, die Sie in den Tabellen „Gebäude“ und „Regionen“ konfiguriert haben. Wenn eine **Sortierreihenfolge** für ein Gebäude oder eine Region konfiguriert ist, werden die Gebäudenamen und Standorte entsprechend sortiert. Wenn für ein Element kein Wert für die Sortierreihenfolge angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste (aufsteigende **Reihenfolge**) und dann alphabetisch sortiert. Die Gebäudenamen und Standortnamen werden alphabetisch nach den Namen sortiert. Elemente mit Reihenfolge werden unten aufgelistet. Zum Beispiel Gebäude A, Gebäude B usw. Weitere Informationen zur Sortierreihenfolge finden Sie unter Gebäude mit Workplace Space Management hinzufügen.

   - Bereich: Bereich im Gebäude, in dem Sie einen Platz reservieren möchten.

     (Optional) Bereiche werden alphabetisch oder gemäß der Reihenfolge sortiert, die Sie in der Bereichstabelle konfiguriert haben. Wenn eine **Sortierreihenfolge** für einen Bereich konfiguriert ist, wird sie entsprechend sortiert. Wenn für ein Element kein Wert für die Sortierreihenfolge angegeben ist, werden die Elemente

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

oben in der Liste (aufsteigende **Reihenfolge**) und dann alphabetisch sortiert. Die Bereichsnamen werden alphabetisch nach dem Bezeichnungsnamen sortiert. Elemente mit Reihenfolge werden unten aufgelistet.

- Startdatum und -uhrzeit: Datum und Uhrzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement verwenden würden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

  Hinweis:
  Mitarbeiter dürfen kein Datum auswählen und keine Reservierung erstellen, wenn das Startdatum und die Endzeit die Anzahl der maximalen zukünftigen Daten überschreiten, die im Modul „Reservierbar“ angegeben sind. Weitere Informationen finden Sie in Schritt 3a.

- Enddatum und -uhrzeit: Datum und Uhrzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement nicht mehr verwenden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

  Hinweis:
  Mitarbeiter dürfen kein Datum auswählen und keine Reservierung erstellen, wenn das Startdatum und die Endzeit die Anzahl der maximalen zukünftigen Daten überschreiten, die im Modul „Reservierbar“ angegeben sind. Weitere Informationen finden Sie in Schritt 3a.

- Wiederkehrend: Option einer wiederkehrenden Reservierung des Arbeitsplatzelements. Wählen Sie dieses Feld aus, und geben Sie die Anzahl der Tage und die Anzahl der Wiederholungen der Reservierung an. Wählen Sie für wöchentliche Reservierungen die Wochentage für die Reservierung aus. Die Option **Wiederkehrend** wird abhängig von den Einstellungen der Option **Wiederkehrende Reservierungen zulassen** auf der Modulseite „Reservierbar“ angezeigt.

  Wenn die Option **Wiederkehrende Konflikte** automatisch auflösen im Formular „Reservierbares Modul“ aktiviert ist, versucht die Anwendung, wiederkehrende Reservierungskonflikte automatisch zu lösen. Weitere Informationen zum Lösen von Konflikten bei wiederkehrenden Reservierungen finden Sie unter Lösen Sie wiederkehrende Reservierungen automatisch auf.

- Ganztägig: Wählen Sie diese Option aus, um das Arbeitsplatzelement für einen ganzen Tag zu reservieren. Start- und die Endzeit der Reservierung hängen von den Zeiten ab, die das Unternehmen festgelegt hat. Sie können die Endzeit nicht ändern. Diese Option wird angezeigt, wenn Ihr Arbeitsplatzadministrator die ganztägige Reservierungseinstellung für den ausgewählten **Typ** aktiviert hat.

8. Um im Kontext eines Arbeitsbereichs nach reservierbaren Flächen zu suchen, wählen Sie die **Option** Nach Arbeitsbereich suchen aus.

Hinweis:
Die**Option** „Nach Arbeitsbereich durchsuchen“ ist nur verfügbar, wenn die Option „Nach Arbeitsbereich **durchsuchen** “ auf der Konfigurationsseite des Moduls „Reservierbar“ ausgewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Weitere Informationen zum Zuweisen von Flächen in einem Arbeitsbereich finden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitsbereich für Arbeitsplatzanwender.

a. Suchen Sie nach der am besten geeigneten Fläche in einem Bereich.

Füllen Sie die Formularfelder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach Arbeitsbereich durchsuchen

Feld	Beschreibung
Arbeitsbereich	Name des Arbeitsbereichs Wenn Benutzer einer in einem Arbeitsbereich verfügbaren Fläche zugewiesen sind, werden die Gebäude- und Stockwerksdetails vorab ausgefüllt, wenn Sie einen Arbeitsbereich auswählen. Benutzer werden durch Benutzerzuweisung einem Platz in einem Arbeitsbereich zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitsbereich für Arbeitsplatzanwender. Arbeitsbereiche werden alphabetisch oder gemäß der **Reihenfolge** sortiert, die Sie in der Arbeitsbereichstabelle konfiguriert haben. Wenn eine Sortierreihenfolge konfiguriert ist, wird sie entsprechend sortiert. Wenn für ein Element kein Wert für die Sortierreihenfolge angegeben ist, wird es oben in der Liste aufgeführt (aufsteigende Reihenfolge) und dann alphabetisch sortiert. Die Namen werden alphabetisch nach dem Bezeichnungsnamen sortiert.
Gebäude	Name des Gebäudes **Hinweis:** Gebäude werden nur angezeigt, wenn eine zugewiesene Fläche Teil eines Arbeitsbereichs ist.
Optional (Stockwerk)	Name des Stockwerks. Der Reservierungsadministrator kann pro Modul angeben, ob ein Mitarbeiter bei der Suche Stockwerk verwenden kann. **Hinweis:** Stockwerke werden nur angezeigt, wenn eine zugewiesene Fläche Teil eines Arbeitsbereichs ist.
Startdatum und -uhrzeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem Sie das Arbeitsplatzelement verwenden würden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Mitarbeiter dürfen kein Datum auswählen und keine Reservierung erstellen, wenn das Startdatum und die Endzeit die Anzahl der maximalen zukünftigen Daten überschreiten, die im Modul „Reservierbar“ angegeben sind. Weitere Informationen finden Sie in Schritt 3a.
Enddatum und -uhrzeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem Sie das Arbeitsplatzelement nicht mehr verwenden würden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt. **Hinweis:** Mitarbeiter dürfen kein Datum auswählen und keine Reservierung erstellen, wenn das Startdatum und die Endzeit die Anzahl der maximalen zukünftigen Daten überschreiten, die im Modul „Reservierbar“ angegeben sind. Weitere Informationen finden Sie in Schritt 3a.
Wiederkehrend	Option zum wiederkehrenden Reservieren des Arbeitsplatzelements. Wählen Sie dieses Feld aus, und geben Sie die Anzahl der Tage und die Anzahl der Wiederholungen der Reservierung an. Wählen Sie für wöchentliche Reservierungen die Wochentage für die Reservierung aus. Die Option **Wiederkehrend** wird basierend auf der Konfiguration Ihres Administrators angezeigt. **Hinweis:** Das Hinzufügen zusätzlicher Services ist für wiederkehrende Reservierungen nicht verfügbar. **Hinweis:** Sie dürfen eine Reservierung nicht zu weit in der Zukunft erstellen, wenn das Startdatum und die Endzeit die Anzahl der maximalen zukünftigen Daten überschreiten, die im Modul „Reservierbar“ angegeben sind.
Ganztägig	Option zum Reservieren des Arbeitsplatzelements für einen ganzen Tag. Start- und die Endzeit der Reservierung hängen von den Zeiten ab, die das Unternehmen festgelegt hat. Sie können die Endzeit nicht ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Diese Option wird angezeigt, wenn Ihr Arbeitsplatzadministrator die ganztägige Reservierungseinstellung für den ausgewählten **Typ** aktiviert hat.
Ein weiteres Gebäude hinzufügen	Reservieren Sie mehrere Arbeitsplatzelemente an mehreren Standorten und in Gebäuden, die zum selben Arbeitsbereich gehören. Die Gebäude können für dasselbe Datum und dieselbe Uhrzeit zu verschiedenen Zeitzonen in einer einzigen Reservierung gehören. **Hinweis:** Diese Option ist verfügbar, wenn Sie das Kontrollkästchen Mehrere **Reservierungen zulassen** auf der Registerkarte Reservierbare Elemente – Modulkonfiguration aktiviert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Reservierungen für mehrere Gebäude.

9. Klicken Sie auf **Suche**.
   Es werden die Arbeitsplatzelemente angezeigt, die den Suchkriterien entsprechen und für Reservierungen verfügbar sind. Wenn Sie auf **Suche**klicken, wird standardmäßig die erste Gebäudekarte als ausgewählt angezeigt, und die verfügbaren Räume in diesem Gebäude werden angezeigt.

   Hinweis:
   Wenn beim Navigieren in der Nähe einer Person private Bereiche vorhanden sind, werden diese nicht im Suchergebnis angezeigt.

   Hinweis:
   Sie können zwischen den Registerkarten **Kartenansicht** und **Zeitplanansicht** wechseln, um die Verfügbarkeit von Arbeitsplatzelementen zu überprüfen. (Optional) Um einen Standort als Favoriten zu markieren, klicken Sie auf die **Kartenansicht**. Klicken Sie in der **Zeitplanansicht auf** das Favoritensymbol (♡).

10. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Arbeitsplatzelemente entweder in alphabetischer Reihenfolge oder über die Option **Filter anzeigen** mithilfe eines Filters.

    (Optional) Die Option **Meine Favoriten – Erste** Sortierung wird automatisch ausgewählt, wenn Sie Lieblingsstandorte haben. Um die Option anzuzeigen, müssen Sie Zugriff auf die Anwendung Mitarbeiter-Center haben und über Favoritenstandorte verfügen. Zuerst werden Ihre bevorzugten Standorte in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, gefolgt von den anderen Standorten, die den Suchkriterien entsprechen.

    Hinweis:
    Sie können Arbeitsplatzelemente nicht in alphabetischer Reihenfolge oder nach Ihren Lieblingsstandorten sortieren, wenn Sie Räume in der Nähe einer Person durchsuchen. Die Bereiche in der Nähe einer Person werden auf Grundlage von Nähe durchsucht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Wenn Sie eine wiederkehrende Reservierung vornehmen, können Sie basierend auf der Verfügbarkeit innerhalb der wiederkehrenden Serie wie folgt den am besten geeigneten Arbeitsplatz auswählen:

> **Wichtig:**
> Die Verfügbarkeit innerhalb der wiederkehrenden Serie wird Ihnen nur angezeigt, wenn Ihr Administrator die Anzeige entsprechend konfiguriert hat.

   - Auf den Karten des Arbeitsplatzes wird die Verfügbarkeit innerhalb der Serie angezeigt, anhand derer Sie die Verfügbarkeit dieses Platzes während der angegebenen Anzahl von Tagen ermitteln können. Die Verfügbarkeit innerhalb der Serie wird basierend auf der Anzeige der verfügbaren Plätze wie folgt angezeigt:
     - Kartenansicht: Die Verfügbarkeit innerhalb der Serie wird auf der Karte angezeigt.
     - Zeitplanansicht: Die Verfügbarkeit innerhalb der Serie wird auf der Karte angezeigt.
     - Kartenansicht: Die Verfügbarkeit innerhalb der Serie ist sichtbar, wenn Sie auf den Platz auf der Karte klicken.
     - Wenn Sie den Platz aus Ihrer Favoritenliste anzeigen, wird die Verfügbarkeit innerhalb der Serie auf der Seite Platzdetails des ausgewählten Platzes angezeigt.
   - Wenn Sie beispielsweise 8 wiederkehrende Tage ausgewählt haben, zeigt jede Arbeitsplatzkarte die Verfügbarkeit innerhalb der Serie an, z. B. 1/8, 2/8, 5/8, 6/8 und 8/8. Im Detail bedeutet 2/8, dass der Arbeitsplatz an 2 von 8 Tagen verfügbar ist.
   - Die Verfügbarkeit innerhalb der Serie wird farblich validiert, um es Ihnen visuell zu erleichtern. Außerdem wird ein Symbol angezeigt, das die allgemeine Verfügbarkeit anzeigt.
   - Dasselbe wird Ihnen in einer Zeitplanansicht und einer Kartenansicht angezeigt.
   - Wenn der Platzmanager zeitgebundene Zuteilungen aktiviert hat, ändert sich die Verfügbarkeit basierend auf dem Start- und Enddatum der Zuteilung. Wenn Sie beispielsweise 5 wiederkehrende Tage ausgewählt haben und der Arbeitsplatz für 3 von 5 Tagen zugewiesen ist, beträgt die Verfügbarkeit des Arbeitsplatzes 3/5. Nur das erste Vorkommen der wiederkehrenden Reservierung wird auf zeitgebundene Zuteilungen überprüft.
   - Wenn Sie den Arbeitsplatz auswählen, können Sie die Verfügbarkeit auch innerhalb der Serie unter dem Feld **Verfügbarkeit** auf der Seite „Reservierungsdetails“ anzeigen.

12. Wählen Sie mit einer der folgenden Optionen das Arbeitsplatzelement aus, das Sie reservieren möchten:
   - Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   - Wenn Sie die Registerkarte **Zeitplanansicht** ausgewählt haben, klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   - Klicken Sie **auf Kartenansicht**, wählen Sie eine Fläche und dann **Hinzufügen** aus, um die Fläche hinzuzufügen.

     Wenn Ihre Organisation Stockwerkskarten verwendet, zeigen Sie die Stockwerkskarten mit Mappedin oder Indoor Mapping als Kartenanbieter an.

     .

     Wenn Sie in Schritt 6 die Option Nach **Arbeitsbereich durchsuchen** ausgewählt haben, zeigt die Kartenansicht verfügbare Flächen in einem ausgewählten Arbeitsbereich an.

     Wenn ein Mitarbeiter nach Arbeitsbereichen sucht, sieht er alle Flächen, die zu diesem Arbeitsbereich gehören, er kann jedoch nur verfügbare Bereiche in einem Arbeitsbereich auswählen. In der Kartenlegende sind reservierte Flächen rot angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flächen, die nicht reserviert werden können, werden ebenfalls angezeigt und mit einem farbigen Rahmen angezeigt, der dem von Ihrer Organisation angewendeten Design entspricht.

- Wählen Sie in der Kartenansicht einen Campus aus.
- Wählen Sie ein Stockwerk aus der Dropdown-Liste aus.

  Die Stockwerksnamen werden alphabetisch oder basierend auf der Sortierreihenfolge **sortiert**. Die Werte in der Stockwerksauswahl werden basierend auf der angegebenen Sortierreihenfolge sortiert, falls verfügbar. Sie können die Sortierreihenfolge in der Stockwerkstabelle angeben. Wenn für ein Element kein Wert für die Sortierreihenfolge angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste (aufsteigende Reihenfolge) aufgeführt und dann entsprechend alphabetisch sortiert. Die Stockwerknamen werden alphabetisch nach den Bezeichnungen sortiert. Zum Beispiel Stockwerk A, Stockwerk B usw. Weitere Informationen zur Sortierreihenfolge finden Sie unter Stockwerk mit Workplace Space Management hinzufügen.

  Hinweis:
  Wenn die **Reihenfolge** für alle verfügbaren Gebäude auf einem ausgewählten Campus NULL ist, werden die Stockwerksnamen alphabetisch basierend auf der Stockwerksbezeichnung sortiert. Zum Beispiel Stockwerk A, Stockwerk B usw.

- Vergrößern, um ein Gebäude und einen Standort auszuwählen

  Die Gebäudenamen werden alphabetisch oder gemäß der **Reihenfolge** sortiert, die Sie in der Tabelle „Gebäude“ konfiguriert haben.

  Sie können die **Reihenfolge** für ein Gebäude und einen Standort (Region) in der Tabelle „Gebäude und Regionen“ angeben. Wenn für ein Element kein Wert für die Sortierreihenfolge angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste (aufsteigende Reihenfolge) und dann alphabetisch sortiert. Die Gebäudenamen und Standortnamen werden basierend auf den Bezeichnungen alphabetisch sortiert. Zum Beispiel Gebäude A, Gebäude B usw. Weitere Informationen zur Sortierreihenfolge finden Sie unter Gebäude mit Workplace Space Management hinzufügen.

  Hinweis:
  Wenn der Sortierwert nicht angegeben ist und für alle verfügbaren Gebäude auf einem ausgewählten Campus **0** ist, werden die Gebäudenamen alphabetisch basierend auf dem Gebäudebezeichnungsnamen sortiert. Zum Beispiel Gebäude A, Gebäude B usw.

13. Um Flächen oder Ebenen in der Stockwerkskarte ein- oder auszublenden, gehen Sie wie folgt vor:

- Wählen Sie ein Gebäude oder ein Stockwerk auf der Karte aus.
- Wählen Sie das Symbol zum Herausfiltern von Ebenen und Orten (), um nach Räumen und Ebenen auf der Karte zu filtern.
- **Wählen** Sie in der Liste **Anzeigeoptionen** Flächen oder **Ebenen** aus und löschen Sie den Löschvorgang, um die ausgewählten Flächen oder Ebenen aus der Kartenansicht zu entfernen.
- Wählen Sie **Übernehmen**.

Standardmäßig sind alle Flächen und Ebenen ausgewählt oder aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Flächen und Ebenen, die auf der Stockwerkskarte angezeigt werden, basieren auf den Konfigurationseinstellungen der Tabelle „Ebenentypen“ und „Platztypen“. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Ortstypen** oder **Alle** > **Indoor Mapping** > **Ebenentypen** um die Seite „Orte“ bzw. „Ebenentypen“ zu öffnen. Setzen Sie die Spalte Ebenen und Orte herausfiltern Ebenen und Orte **herausfiltern** auf **wahr**, um die Orte (Flächen) oder Ebenen anzuzeigen, die Sie auf der Stockwerkskarte anzeigen möchten.

14. Wählen Sie **Weiter**.
15. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Reservierungsdetails“

Feld	Beschreibung
Reservierungsbetreff	Thema Ihrer Besprechung
Alle Bereichsdetails als privat festlegen	Option, um alle ausgewählten Bereiche als privat festzulegen. **Hinweis:** Die Option wird basierend auf den Standortdatenschutz-Setups der ausgewählten Plätze angezeigt. Wenn Sie mehrere Bereiche ausgewählt haben, können Sie Ihre Datenschutzeinstellungen auch für jeden Bereich einzeln angeben, indem Sie Bereichsdetails als **privat markieren** unter jedem Bereich im Formular verwenden.
Bereichsdetails als privat festlegen	Option, die Bereichsdetails des Bereichs als privat festzulegen. **Hinweis:** Die Option wird basierend auf den Datenschutz-Setups des Bereichs angezeigt.
Betreff als privat festlegen	Option zum Markieren des Betreffs der Reservierung als privat.
Diese Elemente zusammen für dieselbe Person reservieren	Option zum Reservieren aller Arbeitsplätze für denselben Benutzer. Diese Option wird angezeigt, wenn Sie mehrere Arbeitsplatzelemente zur Reservierung ausgewählt haben.
Link zu virtueller Besprechung hinzufügen	Option zum Generieren eines virtuellen Besprechungslinks, damit Remotemitarbeiter der Reservierung beitreten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: (Gilt nur für Microsoft Teams) Ab dem Store-Release „Mai 2023“ ruft die Anwendung beim Hinzufügen eines Besprechungslinks die Besprechungsdetails ab, während das Ereignis mit einem Kalenderanbieter synchronisiert wird.
Diese Reservierung ist für	Wenn Sie eine Reservierung im Namen einer anderen Person anfordern, wählen Sie den Namen dieser Person aus. Lassen Sie dieses Feld leer, wenn Sie eine Reservierung für sich selbst anfordern.
Anzahl der Teilnehmer	Anzahl der Personen, die voraussichtlich an der Besprechung teilnehmen
Notizen hinzufügen	Option, um die Besprechungsnotiz mit dem Rich-Text-Editor einer Reservierung hinzuzufügen. Die Notizen können für die eingeladenen Teilnehmer der Besprechung freigegeben werden. Benutzer können Text auch kopieren und in den Editor einfügen. Die Nachricht darf maximal 65.000 Zeichen enthalten. Hinweis wird im Reservierungsdatensatz gespeichert. Mitarbeiter können die Notiz bei Bedarf aktualisieren. Die eingeladenen Personen erhalten eine Benachrichtigung, wenn eine Notiz hinzugefügt oder aktualisiert wird. Auf der Seite mit der Reservierungszusammenfassung wird die Zusammenfassung der Besprechungsnotiz angezeigt. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie in der Konfiguration des Widgets „Reservierung“ die Option **Reservierungsnachricht zulassen** ausgewählt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.
Dieser Reservierung eingeladene Personen hinzufügen	
Hinweis: Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn Ihr Administrator die Konfiguration aktiviert hat, um Teilnehmer zu diesem Arbeitsplatzstandort einzuladen. Diese Option wird nicht angezeigt, wenn für den Arbeitsplatzstandort die Option **Anzahl der Teilnehmer** angezeigt wird.	
Kollegen einladen	Mitarbeiter, die Sie zur Reservierung einladen möchten.
Externe Besucher einladen	Option zum Einladen externer Besucher.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten installiert haben. Die Besucherdetails werden in der Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten automatisch protokolliert, damit das Empfangspersonal besucherbezogene Aufgaben ausführen kann. ○ Wenn Sie den Besucher bereits registriert haben, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Wählen Sie **Vorheriger Besucher**. **b.** Wählen Sie den Besucher im Feld **Vorherigen Besucher auswählen** aus. Sie können auch eine Vorschau der Besucherdetails anzeigen und sie bei Bedarf ändern. Die Details werden in allen besucherbezogenen Datensätzen und Registrierungsdatensätzen automatisch aktualisiert. ○ Wenn Sie den Besucher zum ersten Mal registrieren, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Wählen Sie **Neuen Besucher hinzufügen**. **b.** Wählen Sie den **Besuchertyp** aus. **c.** Wenn es sich um einen besonderen Gast handelt, aktivieren Sie **VIP**. **d.** Geben Sie den **Vornamen** des Besuchers ein. **e.** Geben Sie den **Nachnamen** des Besuchers ein. **f.** Geben Sie die **E-Mail-Adresse** des Besuchers an, um ihm die Registrierungsdetails und Mitteilungen zu senden. **g.** Geben Sie die **Telefonnummer** des Besuchers ein. **h.** Geben Sie Details zur **Organisation** des Besuchers ein. **i.** Geben Sie den **Titel** des Besuchers ein. **j.** Geben Sie im Abschnitt „Private Notizen“ gegebenenfalls private Informationen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	k. Wählen Sie in den Feldern **Besuchereinstellungen** und **Benachrichtigungseinstellungen** die Einstellungen für den Besucher aus. l. Fügen Sie den Besucher hinzu, indem Sie auf **Speichern und hinzufügen** klicken.
Zusätzliche Services hinzufügen	Klicken Sie auf die Dropdown-Liste Zusätzliche **Services**hinzufügen, um einen Service auszuwählen, den Sie Ihrer aktuellen Reservierung hinzufügen möchten. **Hinweis:** Die Option „ **Zusätzliche Services** hinzufügen“ ist für wiederkehrende Reservierungen nicht verfügbar. Wenn Mitarbeiter Standorte mit mehreren Gebäuden auswählen, werden ihnen neue Services für die ausgewählten Flächen angezeigt, damit sie die Services hinzufügen können. Beispiel: Wenn Sie Platzanordnungen als zusätzlichen Service ausgewählt haben, wählen Sie die folgenden Elemente aus: ○ Wählen Sie im Dialogfeld „ **Platzanordnung** hinzufügen“ in der Dropdown-Liste einen Service aus. Wählen Sie beispielsweise „ **Stuhllayout“**aus. ○ Wählen Sie die Optionen für die Anordnung der Stühle aus: ▪ Klassenraumstil ▪ Bankettrunden ▪ Stil: Oper ○ Wählen Sie die Anzahl der Sitze aus. ○ Fügen Sie zusätzliche Kommentare für das Service-Element hinzu. ○ Klicken Sie auf **Hinzufügen**. ○ Ein neuer Fall wird erstellt, wenn eine Reservierung oder Services aktualisiert werden. Dem alten und dem neuen Service wird eine Referenz hinzugefügt. ○ Die Anwendung versucht, die Services beizubehalten. Wenn beim Aktualisieren einer Reservierung der Platz oder Standort nicht geändert wird, sind

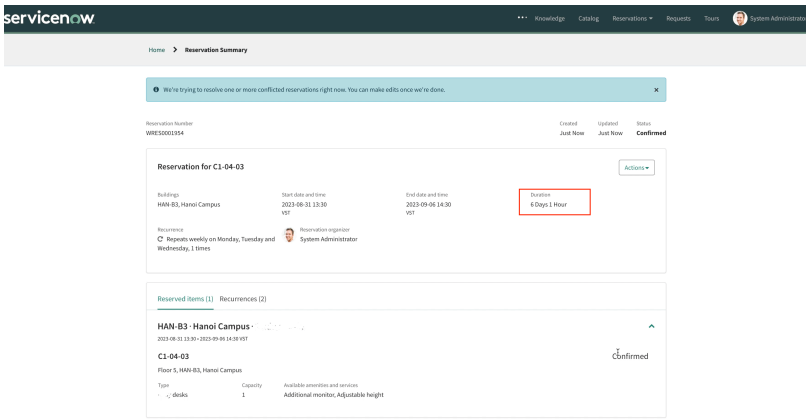
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	die Services sichtbar, und Mitarbeiter können die Reservierung aktualisieren, nachdem sie Datum und Uhrzeit geändert haben. ○ Falls beim Aktualisieren einer Reservierung Platz oder Standort geändert wird, versucht die Anwendung, die verfügbaren Services und anwendbaren Services für einen neuen Standort vorzuschlagen. Mitarbeiter müssen die vorgeschlagenen Services auswählen und ihrer Reservierung hinzufügen, während sie sie aktualisieren. ○ Wenn Sie beim Aktualisieren einer Reservierung einen Platz hinzufügen, müssen Sie die Services manuell hinzufügen. **Hinweis:** Wenn Sie in diesem Fall ein Service-Element hinzufügen, wird ein neuer Fall erstellt. Wenn Sie Datum, Uhrzeit oder Standort der Reservierung aktualisieren und Services durch Beibehalten oder Verwerfen aktualisieren, wird dem neuen Service (Ersatzfall für) im neuen Falldatensatz ein Verweis und dem alten Service ein Verweis hinzugefügt. Dem neuen Fall wird eine Zusammenfassung für Elemente hinzugefügt, die hinzugefügt, aktualisiert oder entfernt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Arbeitsplatzfälle an, und verfolgen Sie sie.
Bearbeiten<services name>	Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die Services zu aktualisieren. ○ Das Update<services name> Dialogfeld wird angezeigt. ○ Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Services zu aktualisieren.
Entfernen<services name>	Klicken Sie auf **Entfernen**, um die Services aus einer Reservierung zu entfernen. Es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, in der Sie angezeigt werden, ob Sie die Services aus einer Reservierung entfernen möchten.

16. Klicken Sie auf **Reservierung übermitteln**.
17. Überprüfen Sie die Seite mit der Reservierungszusammenfassung.

Hinweis:
Im Falle einer mehrtägigen Reservierung zeigt die Reservierungszusammenfassung die Endzeitdauer der Reservierung an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



18. Klicken **Sie** auf Einchecken, um eine Reservierung einzuchecken, wenn für den von Ihnen reservierten Arbeitsplatzartikel ein Ein- und Auschecken erforderlich ist.

> **Hinweis:**
> Sie müssen innerhalb von 30 Minuten vor der Startzeit der Reservierung einchecken. Wenn die Reservierung nicht innerhalb von 30 Minuten vor der Startzeit der Reservierung eingecheckt wird, wird die Reservierung storniert. Sie erhalten eine E-Mail über die Stornierung. Die Option „Einchecken“ ist auch auf der Seite „Meine Reservierungen“ verfügbar.
>
> Falls an Ihrem Arbeitsplatzstandort Belegungssensoren installiert sind, werden Ihre reservierten Plätze automatisch eingecheckt. Sie erhalten auch Push-Benachrichtigungen in der App Workplace Service Delivery für Mobilgeräte, wenn Ihre reservierten Bereiche automatisch eingecheckt werden. Wenn der Standort des Arbeitsplatzes oder der Platzstatus **Besetzt**lautet, checkt die Anwendung die Reservierung automatisch ein. Der Reservierungsstatus wird in den Status In Bearbeitung geändert. An Workplace Service Delivery für Mobile wird eine Push-Benachrichtigung gesendet: „Ihre Reservierung hat begonnen. Sie werden automatisch basierend auf der im Platz erkannten Anwesenheit eingecheckt. Es ist keine weitere Aktion erforderlich.“ Wenn der Raum den Status „ **Nicht belegt** “ oder „ **Ungültig**“ hat, sendet die Anwendung eine Push-Benachrichtigung „Ihre Reservierung für Reservierung für<space-name> wurde gestartet. Entweder Check-in, um Ihre Teilnahme zu bestätigen, oder Buchung freigeben, um die Platzreservierung zu stornieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den automatischen Check-in für reservierte Flächen.

19. Klicken Sie auf **Auschecken**, um eine Reservierung auszuchecken.
Checken Sie innerhalb von 30 Minuten nach der Endzeit der Reservierung aus. Wenn die Reservierung nicht innerhalb von 30 Minuten nach der Endzeit der Reservierung ausgecheckt wird, erhalten Sie eine E-Mail-Erinnerung, um die Reservierung auszuchecken. Die Option Auschecken ist auch auf der Seite „Meine Reservierungen“ verfügbar.
20. Fügen Sie auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ der Reservierung eingeladene Personen hinzu, oder entfernen Sie sie.
21. Wechseln Sie auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ zur Registerkarte Eingeladene Anwender. Es werden die Details der eingeladenen Person angezeigt, z. B. Name, E-Mail-Adresse, zugewiesener Standort und Status der Einladungsakzeptanz.
22. Wenn Sie mehrere Arbeitsplatzelemente ausgewählt haben und die eingeladenen Personen einem anderen Ort zuweisen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der eingeladenen Person.

b. Auswahlvorgang **Aktionen** > **Zuweisen an**.

Sie können auch das Aktionssymbol (Symbol für) neben den Details der eingeladenen Person auswählen.

c. Wählen Sie im Feld **Neue Standortzuweisung** den Standort aus, an den Sie die eingeladene Person verschieben möchten.

d. Klicken Sie auf **Update senden**.

23. Fügen Sie eine eingeladene Person hinzu, bzw. entfernen Sie eine.

a. Wählen Sie auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ die Option aus **Aktionen** > **Reservierungsdetails ändern**.

b. Wechseln Sie auf der Seite „Reservierungsdetails“ zum Abschnitt „Eingeladene Personen zu dieser Reservierung hinzufügen“.

c. Fügen Sie eine eingeladene Person hinzu, indem Sie den Namen der eingeladenen Person in der Suchliste auswählen.

d. Entfernen Sie eine eingeladene Person, indem Sie auf das Symbol zum Entfernen neben dem Namen der eingeladenen Person klicken.

e. Klicken Sie auf die Registerkarte **Reservierungsdetails** aktualisieren.
Eingeladene Personen und Besucher erhalten E-Mail-Benachrichtigungen für die folgenden Aktionen:

- Wenn eine Reservierung erstellt wird
- Wenn eine Reservierung storniert oder aktualisiert wird.
- Wenn eine eingeladene Person oder ein Besucher aus der Reservierung entfernt wird, wird eine Stornierungs-E-Mail gesendet.

24. Wenn Sie die Option „ **Standardreservierungspfad beim Bearbeiten einer Reservierung** “ im Modul „Reservierbare Elemente“ aktiviert haben, werden Sie beim Bearbeiten oder Aktualisieren einer Reservierung zu den folgenden reservierbaren Pfaden weitergeleitet:

Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren

Hinweis:
Diese Option ist für Now Mobile-Appnicht verfügbar.

Standardreservierungspfad beim Bearbeiten einer Reservierung

Basierend auf Reservierung	Wenn Sie diese Option im Modul „Reservierbare Elemente“ ausgewählt haben, können Mitarbeiter beim Bearbeiten einer Reservierung im Kontext (Reservierungspfad) suchen, der beim Erstellen einer Reservierung verwendet wurde (siehe Schritt 2).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	Beispiel: **Alledurchsuchen, Nach Bereich**durchsuchen, Nach Arbeitsbereich **durchsuchen**.
Alle durchsuchen	Wenn Sie diese Option im Modul „Reservierbare Elemente“ ausgewählt haben, wird beim Bearbeiten einer Reservierung der Kontext (Pfad zu reservierbaren Elementen) standardmäßig auf **Alle**durchsuchen festgelegt. Mitarbeiter können den ausgewählten Platz oder das Datum und die Uhrzeit der Reservierung ändern oder aktualisieren.

25. Nach der Verifizierung der Services können Mitarbeiter ein neues Datum, eine neue Uhrzeit und einen neuen Platz auswählen, um die Reservierungsdetails zu aktualisieren.

26. Wenn Sie eine Reservierung aktualisieren, wird auf der Seite „Reservierungsdetails“ die Option **Zusätzliche Services** beibehalten angezeigt, um die Services des vorherigen Standorts und der vorherigen Reservierung beizubehalten.

Wenn Mitarbeiter einen Standort oder eine Fläche aktualisieren oder ändern, wird eine Popup-Meldung angezeigt, dass bestimmte Services möglicherweise entfernt werden, falls die Services in diesem Fall nicht gelöst werden. Benutzer werden benachrichtigt, wenn die Services für einen Standort verfügbar sind. Auf der Seite „Reservierungsdetails“ werden Services angezeigt, die am neuen Standort verfügbar sind, sowie Services, die am neuen Standort nicht verfügbar sind.

Services werden automatisch beibehalten, wenn sich nur das Datum oder die Uhrzeit für eine Reservierung ändert. Wenn jedoch der Platz selbst geändert wird oder wenn ein Platz hinzugefügt wird, wird vom Mitarbeiter erwartet, dass er die Services **beibehält**. Mitarbeiter können die vorgeschlagenen Services beibehalten, überprüfen oder verwerfen. Wenn diese Aktion ausgeführt wird, werden die Services für diesen Standort als **gelöst** betrachtet. Wenn alle Standorte aufgelöst sind, können Mitarbeiter die Änderungen bestätigen. Wenn Standorte nicht aufgelöst werden, wird eine Popup-Nachricht angezeigt, in der die Mitarbeiter aufgefordert werden, die Aktion zu bestätigen.

Hinweis:
Wenn auf der Seite „Arbeitsplatzservices“ die Option „ **Nur einzelne Serviceelemente zulassen** “ ausgewählt ist, wird die Option „ **Services beibehalten** “ auf der Seite „Reservierungsdetails“ nicht angezeigt, und die vorhandenen Services werden entfernt, nachdem die Reservierungsdetails für einen Platz (Standort) aktualisiert wurden. Mitarbeiter können neue Services mit der Option **Zusätzliche Services** hinzufügen hinzufügen (siehe Schritt 11). Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservice für die Bereitstellung eines zusätzlichen Service für eine Reservierung erstellen.

Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Services beibehalten

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Services beibehalten	URL-Link zum Standort, damit Anwender die Liste der Services anzeigen können, die nach der Aktualisierung der Reservierungsdetails beibehalten werden. Klicken Sie auf den Standortlink, um den Standort auszuwählen und zu überprüfen, ob

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	die Services für diesen Standort beibehalten oder verworfen werden können.
Verwerfen	Option zum Verwerfen von Services, die Sie für einen neuen Standort möglicherweise nicht mehr benötigen.
Beibehalten	Option zum Beibehalten von Services nach dem Aktualisieren der Reservierungsdetails. Services werden automatisch beibehalten, wenn nur Datum und Uhrzeit für eine Reservierung aktualisiert werden. Wenn jedoch der Platz oder Standort geändert oder ein neuer Platz hinzugefügt wird, wird von den Mitarbeitern erwartet, dass sie die Services **beibehalten**. Sie können die vorgeschlagenen Services beibehalten und überprüfen oder verwerfen. Wenn diese Aktion ausgeführt wird, werden die Services für diesen Standort aufgelöst. Wenn alle Standorte aufgelöst sind, können Mitarbeiter die Änderungen bestätigen. **Hinweis:** In diesem Fall wird die Menge auf 1 zurückgesetzt, wenn die Services beibehalten werden. Die Mitarbeiter müssen den beibehaltenen Service überprüfen. Darüber hinaus werden Elemente wie Platzkonfigurationen und Platzlayouts, die für Ihre Reservierung eingerichtet wurden, nicht beibehalten.

- Services werden storniert, wenn sie für einen Standort nicht verfügbar oder anwendbar sind.
- Beim Aktualisieren von Reservierungen für mehrere Standorte benachrichtigt die Anwendung die Mitarbeiter, nachdem die Services aus den zuvor ausgewählten Plätzen abgeglichen wurden.
- Wenn Mitarbeiter einen oder mehrere vorhandene Services für eine Reservierung ändern, wird der Fall abgebrochen und ein neuer Fall als Ersatz für den vorhandenen Fall erstellt, und die Services werden aktualisiert.
- Ein Status wird hinzugefügt, um das Bereitstellungsteam über die geänderten Services zu informieren. Dem neuen Servicefall wird eine Notiz mit den Änderungen an den bestellten Services hinzugefügt (hinzugefügt, aktualisiert, entfernt, keine Änderungen). Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Arbeitsplatzfälle an, und verfolgen Sie sie.
- Die Kosten von Services werden basierend auf den Feldern „Fall“ oder „Angefordertes Element“ angezeigt. Die Kosten von Services werden nicht in Echtzeit berechnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Kosten werden aktualisiert, falls Services aktualisiert werden. Andernfalls basieren die angezeigten Kosten auf dem Preis bei Anforderung.

  Hinweis:
  Die Kosten von Service-Elementen werden aktualisiert, wenn ein Mitarbeiter die vorhandenen Serviceangebote aktualisiert. Wenn Sie beispielsweise keine Änderungen an Ihrem zusätzlichen Service-Element vorgenommen haben, aber die Zeit für einen Reservierungsdatensatz geändert haben, werden die Kosten des Service-Elements auf Grundlage der aktuellen Preisgestaltung für das Service-Element aktualisiert. Falls Sie eine Fläche (einen Standort) entfernen und das Service-Element auch aus einem Reservierungsdatensatz entfernt wird, zeigen die vorgeschlagenen Services in der Option **Services beibehalten** die aktuellen Preise oder Kosten im Reservierungsdatensatz an.

Ergebnisse

- Zeigen Sie den Fortschritt Ihres Reservierungsstatus auf der Seite „My Reservations“ (Meine Reservierungen) an, und verfolgen Sie ihn.
- **Bestätigt**: Status, der angibt, dass die Reservierung für das ausgewählte Gebäude bestätigt ist.

  Hinweis:
  Der Status „ **Neuer Platz** “ gibt an, dass aufgrund einer in Konflikt stehenden Reservierung ein neuer Platz zugewiesen wurde.

- **In Konflikt**: Status, der angibt, dass die Anwendung die wiederkehrende Reservierung nicht auflösen konnte. Mitarbeiter müssen manuell einen anderen Platz, ein anderes Datum und eine andere Uhrzeit finden. Verwenden Sie das Feld **Aktionen** auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“, um **Reservierungsvorkommen ändern, Vorkommenstornieren**. **Serie abbrechen**oder **Reservierung freigeben**.

  Außerdem wird eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Details Ihrer Reservierung gesendet, und die Reservierung wird mit Ihren Änderungen aktualisiert.

  Hinweis:
  Wenn eine in Konflikt stehende wiederkehrende Reservierung mit der Funktion für automatische Auflösung automatisch aufgelöst wird, wird ihr Status in der Spalte „ **Reservierungsuntertyp** “ in der Tabelle „Arbeitsplatzreservierungen“ als **Ausnahme** angezeigt.

  Weitere Informationen finden Sie unter Lösen Sie wiederkehrende Reservierungen automatisch auf.

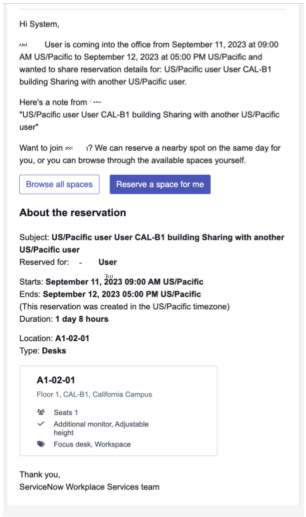
Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie Ihre Reservierungsdetails auf der Detailseite „Reservierungszusammenfassung“.

- Um die Reservierungsdetails für andere freizugeben, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

  1. Wählen Sie auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ die Option aus **Aktionen** > **Reservierung freigeben**.
  2. Wählen Sie im Feld **Reservierungsdetails senden an** die Benutzer aus, für die Sie die Reservierung freigeben möchten.
  3. Geben Sie im Feld **Eine Notiz hinzufügen** bei Bedarf eine Notiz ein.
  4. Klicken Sie auf **Senden**
  5. Wenn Sie eine Reservierung freigeben, erhalten die eingeladenen Personen eine E-Mail-Benachrichtigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.


Hi System,

User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join ? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: - **User**

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

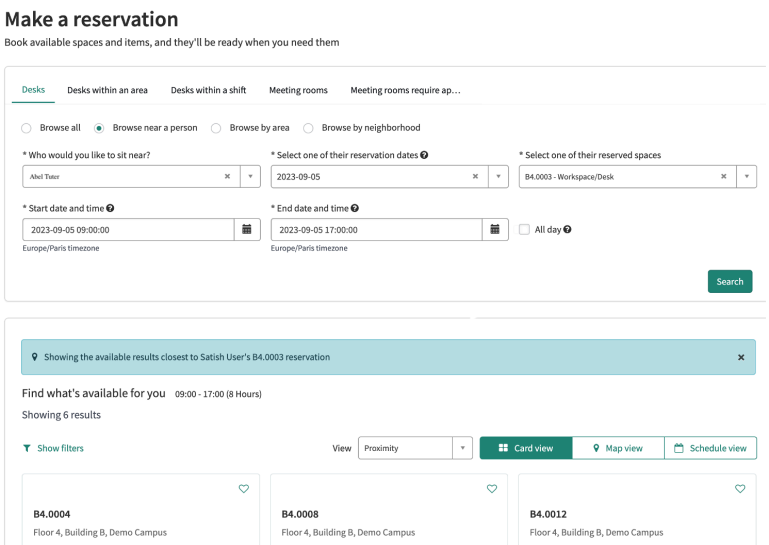
Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

6. Über eine freigegebene Reservierungs-E-Mail können Sie:
   - Melden Sie sich als Systemadministrator an.
   - Navigieren zu **Alle** > **E-Mails** > **Öffnen Sie die freigegebene Reservierung**.
   - Es werden zwei anklickbare Links **„Alle** Bereiche durchsuchen“ und **„Platz für mich** reservieren“ angezeigt:
     - **Alle Plätze**durchsuchen: Klicken Sie auf den Link **Alle Plätze** durchsuchen, um die Suchseite des Reservierungsportals zu öffnen.

       Wenn das Startdatum der freigegebenen Reservierung (aktuelles Datum) innerhalb der Anzahl von Tagen liegt, die in der Eigenschaft **Max. Anzahl von Tagen zum Durchsuchen in der Nähe einer Person** Reservierbares Modul angegeben sind, zeigt der anklickbare Link **Alle Plätze** durchsuchen aus einer freigegebenen E-Mail-Benachrichtigung vorab ausgefüllte Daten an für ein ausgewähltes Teammitglied oder einen ausgewählten Kollegen auf der Suchseite des Reservierungsportals.


Make a reservation
Book available spaces and items, and they'll be ready when you need them

Desks | Desks within an area | Desks within a shift | Meeting rooms | Meeting rooms require ap…

Browse all | Browse near a person | Browse by area | Browse by neighborhood

* Who would you like to sit near? Abel Tuter
* Select one of their reservation dates 2023-09-05
* Select one of their reserved spaces B4.0003 - Workspace/Desk
* Start date and time 2023-09-05 09:00:00 Europe/Paris timezone
* End date and time 2023-09-05 17:00:00 Europe/Paris timezone
All day
Search

Showing the available results closest to Satish User's B4.0003 reservation

Find what's available for you 09:00 - 17:00 (8 Hours)
Showing 6 results
Show filters | View Proximity | Card view | Map view | Schedule view

B4.0004
Floor 4, Building B, Demo Campus

B4.0008
Floor 4, Building B, Demo Campus

B4.0012
Floor 4, Building B, Demo Campus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Auf der Suchseite des Reservierungsportals ist In der **Nähe einer Person** suchen standardmäßig ausgewählt.

  Wenn dieser Pfad nicht verfügbar ist, wird der Pfad **„Alle** durchsuchen“ verwendet.

- Alle Felder sind für ein ausgewähltes Teammitglied oder einen ausgewählten Kollegen vorab ausgefüllt.

- Im Falle einer mehrtägigen Reservierung wird der erste Tag einer mehrtägigen Reservierung vorab ausgefüllt. Wenn der erste Tag in der Vergangenheit liegt, das aktuelle Datum jedoch noch innerhalb der Reservierungszeit liegt, wird das aktuelle Datum ausgewählt. Beachten Sie im Falle einer mehrtägigen Reservierung Folgendes:
  - Startdatum und -uhrzeit: Der erste Tag der mehrtägigen Reservierung wird angezeigt. Startzeit ist die Startzeit der Reservierung.
  - Enddatum und -uhrzeit: Das Enddatum und die Enduhrzeit der Reservierung sind vorab ausgefüllt.

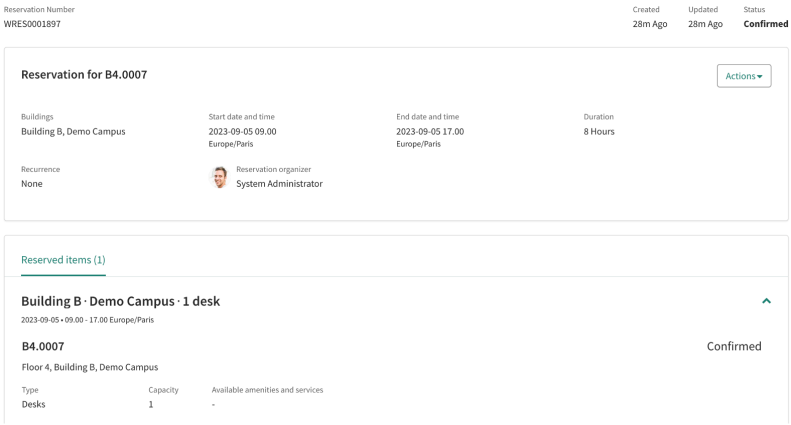
  Weitere Informationen zur mehrtägigen Reservierung finden Sie unter Erstellen Sie eine mehrtägige Reservierung.

Hinweis:
Wenn der Starttag (aktuelles Datum) einer freigegebenen Reservierung nach dem Wert liegt, der in der Moduleigenschaft **Max. Anzahl von Tagen zum Durchsuchen in der Nähe einer Person** (reservierbar) festgelegt ist, zeigt der anklickbare Link **Alle Plätze** durchsuchen keine vorab ausgefüllten Daten unter Reservierung vornehmen an Suchseite. Anwendung zeigt Validierungsfehlermeldung „**Reservierungsdatum für ausgewählten Anwender hat sich geändert. Wählen Sie ein Datum**aus. In diesem Fall müssen Mitarbeiter **Startdatum und -uhrzeit** sowie **Enddatum und**-uhrzeit manuell auswählen.

- **Einen Platz für mich**reservieren: Wenn ein Mitarbeiter in einer E-Mail auf den Link **Einen Platz für mich** reservieren klickt, wird standardmäßig der für einen Kollegen oder ein Teammitglied reservierte Platz ausgewählt. Das System erstellt eine Reservierung mit demselben Start- und Enddatum und derselben Uhrzeit. Wenn das Startdatum der Reservierung vor dem aktuellen Datum liegt, wird das aktuelle Datum als Startdatum der Reservierung verwendet. Wenn beispielsweise das Startdatum der 15. Oktober 2023 und das aktuelle Datum der 17. Oktober 2023 ist, verwendet das System das aktuelle Datum (17. Oktober 2023).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie eine Reservierung direkt über die anklickbare Linkoption „ **Platz für mich** reservieren“ vornehmen, ignoriert die Anwendung den in der Moduleigenschaft „Maximale **Anzahl von Tagen zum Durchsuchen in der Nähe einer Person** reservierbaren“ festgelegten Wert und erstellt eine Reservierung.



Die Reservierungsdetails werden freigegeben, nachdem der Status der Reservierung **Bestätigt**lautet. Wenn Sie die Reservierungsdetails nach der Freigabe bearbeiten, werden Sie von der Anwendung gefragt, ob Sie ein E-Mail-Update an die Benutzer senden möchten, für die Sie die Reservierungsdetails zuvor freigegeben haben.

- Informationen über das Bearbeiten und Stornieren von Reservierungen finden Sie unter Reservierung freigeben, ändern oder stornieren.
- Informationen zum Herunterladen eines iCalendar-Eintrags finden Sie unter iCalendar-Eintrag für eine Reservierung herunterladen.
- Um eingeladene Personen zur Reservierung anzuzeigen, hinzuzufügen oder zu entfernen, gehen Sie wie folgt vor:

  1. Wechseln Sie auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ zur Registerkarte **Eingeladene Anwender**.

     Es werden die Details der eingeladenen Person angezeigt, z. B. Name, E-Mail-Adresse, zugewiesener Standort und Status der Einladungsakzeptanz.

  2. Wenn Sie mehrere Arbeitsplatzelemente ausgewählt haben und die eingeladenen Personen einem anderen Ort zuweisen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

     a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der eingeladenen Person.

     b. Auswahlvorgang **Aktionen** > **Zuweisen an**.

        Sie können auch das Aktionssymbol (⋮) neben den Details der eingeladenen Person wählen.

     c. Wählen Sie im Feld **Neue Standortzuweisung** den Standort aus, an den Sie die eingeladene Person verschieben möchten.

     d. Klicken Sie auf **Update senden**.

  3. Fügen Sie eine eingeladene Person hinzu, bzw. entfernen Sie eine.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ die Option aus **Aktionen** > **Reservierungsdetails ändern**.

b. Wechseln Sie auf der Seite „Reservierungsdetails“ zum Abschnitt **„Eingeladene Personen zu dieser Reservierung hinzufügen** “.

c. Fügen Sie eine eingeladene Person hinzu, indem Sie den Namen der eingeladenen Person in der Suchliste auswählen.

d. Entfernen Sie eine eingeladene Person, indem Sie auf das Symbol zum ✖) neben dem Namen der eingeladenen Person klicken.

e. Klicken Sie auf die Registerkarte **Reservierungsdetails** aktualisieren.

Eingeladene Personen und Besucher erhalten E-Mail-Benachrichtigungen für die folgenden Aktionen:

- Wenn eine Reservierung erstellt wird, erhalten sie eine E-Mail-Benachrichtigung, dass sie zur Reservierung eingeladen wurden.
- Wenn eine Reservierung storniert oder aktualisiert wird.
- Wenn eine eingeladene Person oder ein Besucher aus der Reservierung entfernt wird, erhält sie eine E-Mail-Benachrichtigung, dass die Einladung für sie storniert wurde.
- Wenn eine Reservierung für andere freigegeben wird.

- Um einen Standort aus der Favoritenliste zu entfernen, deaktivieren Sie das Favoritensymbol in den Standortdetails.
- Im Reservierungsportal können Sie die folgenden Aktionen anzeigen und ausführen, nachdem Sie einen Standort als Favoriten festgelegt haben:

  1. Nachdem Sie den Suchvorgang ausgeführt haben, können Sie die Arbeitsplatzelemente so sortieren, dass Ihre Lieblingsstandorte zuerst mit der Option **Meine Favoriten – erste** Sortierung angezeigt werden. Wenn Sie bevorzugte Standorte haben, ist die Sortieroption standardmäßig auf **Meine Favoriten zuerst** festgelegt.

  Die Arbeitsplatzelemente sind dann sortiert, und zuerst werden alle Ihre bevorzugten Standorte in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, gefolgt von den anderen Arbeitsplatzelementen, die den Suchkriterien entsprechen.

  2. Wenn Sie nach einem Arbeitsplatzstandort in der Nähe einer Person suchen, können Sie die Arbeitsplatzelemente mit der **Sortieroption Meine Favoriten zuerst** so sortieren, dass Ihre Lieblingsstandorte zuerst angezeigt werden.

  Die bevorzugten Standorte werden basierend auf der Nähe zum Standort der Person angezeigt.

- Im Workplace-Serviceportal-Widget „Schnelle Reservierung“ wird nach Angabe der Suchkriterien der am besten geeignete Standort basierend auf Ihrem bevorzugten Standort angezeigt.

  - Wenn ein bevorzugter Standort verfügbar ist, der den Suchkriterien am besten entspricht, zeigt das Widget „Schnelle Reservierung“ diesen Standort als beste Übereinstimmung an.
  - Im Widget „Schnelle Reservierung“ können Sie einen der am besten passenden Arbeitsplatzstandorte auch direkt als Favoriten festlegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie einen Platz über eine freigegebene Reservierung reservieren möchten: Nachdem Sie auf **Einen Platz für mich**reservieren geklickt haben, reserviert die Anwendung automatisch einen Ihrer Lieblingsstandorte, der dem in den freigegebenen Reservierungsdetails reservierten Platz am nächsten liegt.

Wählen Sie auf der Seite Reservierungsdetails **Reservierungsdetails** die **Option Datum, Uhrzeit oder Ort ändern aus,** um eine Reservierung zu aktualisieren.

Ändern Sie auf der Seite „Besprechungsraumreservierung aktualisieren“ **Startdatum und -uhrzeit** sowie **Enddatum und -uhrzeit**. Weitere Informationen zum Ändern einer Reservierung finden Sie unter Reservierung freigeben, ändern oder stornieren.
Wenn für das Element keine Genehmigung erforderlich ist, wird das ausgewählte Arbeitsplatzelement reserviert. Die Reservierungsdetails werden auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ angezeigt. Der Status der Anforderung wird auf **Bestätigt**aktualisiert.

Wenn Sie eine Reservierung für ein Element angefordert haben, für das eine Genehmigung erforderlich ist, wird Ihre Anforderung an den Genehmiger übermittelt. Der Status der Anforderung wird auf **„Warten auf Genehmigung“**aktualisiert.

Eine E-Mail-Benachrichtigung über die Reservierungsbestätigung wird zusammen mit den Details an den Organisator und den Benutzer gesendet, der im Feld **Diese Reservierung ist für** angegeben ist. Wenn Sie Teilnehmer oder Besucher eingeladen haben, erhalten diese eine Benachrichtigung über die Einladung.

Hinweis:
Wenn Sie die Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung installiert und eine Reservierung für einen Standort mit Flächen vorgenommen haben, für die die Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente eingerichtet ist, beachten Sie, dass Sie in diesem Fall keine E-Mail-Benachrichtigungen im Zusammenhang mit der Reservierung erhalten.

Wenn in Ihrer Organisation Push-Benachrichtigungen aktiviert sind und Sie über die Anwendung Workplace Service Delivery für Mobilgeräte verfügen, erhalten Sie Benachrichtigungen für Ihre Reservierung auf Ihrem Mobilgerät. Weitere Informationen zu reservierungsbezogenen Push-Benachrichtigungen finden Sie unter Mobile Push-Benachrichtigungen für Arbeitsplatzreservierungen.

Reservierungen für mehrere Arbeitsplatzelemente erstellen

Sie können in einer einzigen Reservierung mehrere Arbeitsplatzelemente für dasselbe Datum und dieselbe Uhrzeit reservieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Reservieren Sie mehrere Arbeitsplatzelemente gleichzeitig, entweder für sich selbst oder im Namen anderer.

Bevor Sie einen Raum oder Schreibtisch buchen, sollten Sie in der Zeitplanansicht die Verfügbarkeit des ausgewählten Elements prüfen. Schauen Sie nach, welche Services standardmäßig mit den Arbeitsplatzelementen zur Verfügung gestellt werden.

Hinweis:
Als Administrator oder Reservierungsmanager können Sie eine manuell über eine URL geöffnete Reservierung nicht bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Startpunkte zur Seite „Reservierung vornehmen“.
   Die Seite „Reservierung vornehmen“ wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Wählen Sie die Art der Arbeitsplatzelemente aus, z. B. **Schreibtische**, **Besprechungsräume,** **Parkplatz** usw.
3. **Wahlweise:** Nachdem Sie das reservierbare Modul ausgewählt haben, das Sie reservieren möchten, um nach allen verfügbaren Plätzen zu suchen, wählen Sie **Alle**durchsuchen aus.
   Standardmäßig ist die Option **Alle durchsuchen** ausgewählt.

   a. Für die Suche nach einem Arbeitsplatzelement, das Sie reservieren möchten, stehen Ihnen folgende Kriterien zur Verfügung.

   - **Gebäude**: Name des Gebäudes

     Die Gebäude- und Standortnamen werden alphabetisch oder gemäß der **Reihenfolge** sortiert, die Sie in den Tabellen „Gebäude“ und „Regionen“ konfiguriert haben. Wenn eine **Sortierreihenfolge** für ein Gebäude oder eine Region konfiguriert ist, werden die Gebäudenamen und Standorte entsprechend sortiert. Wenn für ein Element kein Wert für die Sortierreihenfolge angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste (aufsteigende **Reihenfolge**) und dann alphabetisch sortiert. Die Gebäude- und Standortnamen werden alphabetisch nach dem Bezeichnungsnamen sortiert. Zum Beispiel Gebäude A, Gebäude B usw.

   - (Optional) **Stockwerk**: Stockwerk des Gebäudes, in dem Sie reservieren möchten. Der Reservierungsadministrator kann pro Modul angeben, ob ein Mitarbeiter nach einem Stockwerk suchen kann.

     Die Stockwerksnamen werden entweder alphabetisch sortiert, oder die Werte werden basierend auf der angegebenen Sortierreihenfolge sortiert. Sie können die **Sortierreihenfolge** in der Tabelle „Stockwerke“ konfigurieren. Wenn für ein Element kein Wert für die Sortierreihenfolge angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste (aufsteigende **Reihenfolge**) und dann alphabetisch sortiert. Die Stockwerknamen werden alphabetisch nach Namen und Bezeichnung sortiert.

   - **Startdatum und -uhrzeit**: Datum und Uhrzeit des Startdatums und der Uhrzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement verwenden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

     Hinweis:
     Die Auswahl zukünftiger oder vergangener Datumsangaben ist eingeschränkt und nicht anwendbar, wenn Sie eine schichtbasierte Reservierung ausgewählt haben.

   - Mitarbeiter dürfen kein Datum auswählen und keine Reservierung erstellen, wenn **Startdatum und** -uhrzeit den Wert von „Maximale **Tage in Zukunft** “ überschreiten. Dieser Wert wird im Modul „Reservierbare Elemente“ konfiguriert. Der Wert **Max. Tage in Zukunft** gibt die maximale Anzahl der Tage in der Zukunft an, bis zu der das reservierbare Modul reserviert werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

     Wenn **Max. Tage in Zukunft** aktiviert ist, können Mitarbeiter kein Datum nach dem maximal zulässigen Datum auswählen. Die Daten in der Kalenderdatumsauswahl sind für Daten deaktiviert, die zu weit in der Zukunft liegen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn der Wert **Max. Tage in Zukunft** nicht aktiviert ist, ist die Datumsauswahl nicht eingeschränkt und basiert auf dem Wert **Max. Anzahl von Vorkommen**, der im Modul Reservierbar konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

- Wenn ein Mitarbeiter manuell ein ungültiges Datum eingibt, das nach dem im Wert **Max. Tage in Zukunft** angegebenen Wert liegt, setzt die Anwendung das Datum auf das aktuelle Datum zurück. Der Mitarbeiter wird mit einem Tooltip über die maximalen Tage in der Zukunft informiert.

- **Enddatum und -uhrzeit**: Datum und Uhrzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement nicht mehr verwenden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

  Mitarbeiter dürfen kein Datum auswählen und keine Reservierung erstellen, wenn **Enddatum und** -uhrzeit den Wert **Max. Tage in Zukunft** überschreiten, der im Modul Reservierbar konfiguriert ist. Der Wert **Max. Tage in Zukunft** gibt die maximale Anzahl der Tage in der Zukunft an, bis zu der das reservierbare Modul reserviert werden kann.

  Wenn ein Mitarbeiter manuell ein ungültiges Datum eingibt, das nach dem im Wert **Max. Tage in Zukunft** angegebenen Wert liegt, setzt die Anwendung das Datum auf das aktuelle Datum zurück. Der Mitarbeiter wird mit einem Tooltip über die maximalen Tage in der Zukunft informiert.

  Hinweis:
  Wenn der Wert **Max. Tage in Zukunft** nicht aktiviert ist, ist die Datumsauswahl nicht eingeschränkt und basiert auf dem Wert **Max. Anzahl von Vorkommen**, der im Modul Reservierbar konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

- **Wiederkehrend**: Option zum wiederkehrenden Reservieren der Arbeitsplatzelemente. Geben Sie die Anzahl der Tage und die Anzahl der Wiederholungen der Reservierung in einer wiederkehrenden Serie an.

  Wählen Sie für wöchentliche Reservierungen die Wochentage für die Reservierung aus. Die Option Wiederkehrend wird basierend auf der von Ihrem Administrator festgelegten Konfiguration angezeigt. Wenn wiederkehrende Reservierungskonflikte auftreten, werden sie automatisch gelöst, sofern Ihr Administrator dies konfiguriert hat.

  Hinweis:
  Das Hinzufügen der Option für zusätzliche Services ist für wiederkehrende Reservierungen nicht verfügbar.

  - Wenn Ihr Administrator ein Limit für die maximalen Tage festgelegt hat, die Sie in Zukunft reservieren können, können Sie keine Tage in der Zukunft nach dem vom Administrator festgelegten Datum auswählen. Es wird eine Warnung zu der Einschränkung angezeigt.
  - Wenn der Administrator beispielsweise die Tage in der Zukunft auf 45 Tage beschränkt hat, können Sie bei der wiederkehrenden Reservierung kein Datum nach t45 Tagen auswählen. Die Anzahl der für die Option „ **Ende an diesem Datum** “ verfügbaren Tage hängt von der Auswahl in „ **Täglich**“, „ **Wöchentlich**“ oder „

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Monatlich “ ab. Das für die Wiederholung angegebene Enddatum und die Endzeit werden für die Endzeit der Reservierung verwendet.

Wiederkehrende Reservierung, für die der Wert Max. Daten in Zukunft 45 Tage beträgt

Wiederholen	Dauer	Anzahl der Dauer
Wählen Sie **Täglich**aus	Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Für** oder **Bis** aus.	Wenn Sie **Für**ausgewählt haben, zeigt die Anwendung für die**Anzahl der Tage** 1 und maximal 45 Tage an. Im Fall von **Bis**zeigt die Anwendung den an<current date> zusammen mit der ausgewählten Zeitzone (z. B. Europa/Paris).
Wählen Sie **Wöchentlich aus**	Wählen Sie die gewünschten Wochentage aus. In diesem Beispiel sind alle Wochentage ausgewählt (Montag, Dienstag usw.). (Optional) (Optional) Sie können auch **Für** oder **Bis**in der **Dropdown** -Liste Letzte auswählen.	Im Falle von **Für**wird als Anzahl der Wochen 1 mit maximal 6 Wochen angezeigt. Im Fall von **Bis**zeigt das Feld **Endet an diesem Datum** die ausgewählte Zeitzone zusammen mit der Wiederholungsdauer von wöchentlich 6 Mal an.
Wählen Sie **Monatlich aus**	Wählen Sie in der **Dropdown** -Liste Letzte die Option **Bis**aus.	Das Feld „ **Ende an diesem Datum** “ zeigt die ausgewählte Zeitzone und die Wiederholungsdauer als monatlich 2-mal an.

  - Wenn Ihr Administrator für die kommenden Tage keine solche Einschränkung festlegt, können Sie ein beliebiges Datum auswählen. Dies hängt jedoch davon ab, wie viele Vorkommen Sie vornehmen dürfen.
- **Ganztägig**: Wählen Sie diese Option aus, um das Arbeitsplatzelement für einen ganzen Tag zu reservieren. Diese Option wird angezeigt, wenn Ihr Arbeitsplatzadministrator die ganztägige Reservierungseinstellung für den ausgewählten **Typ** aktiviert hat. Start- und die Endzeit der Reservierung hängen von den Zeiten ab, die Ihre Organisation festgelegt hat. Die Option **Ganztägig** ist auch auf der Seite „Flächendetails“ verfügbar.

  Hinweis:
  Die Darstellung der Option „ **Ganztägig** “ hängt von der Konfiguration Ihres Administrators ab. Wenn Ihr Administrator für den ausgewählten **Typ**eine ganztägige Reservierung vorgeschrieben hat, erfolgt die Reservierung automatisch für den gesamten Tag. Sie können nur das Startdatum der Reservierung ändern.

- **Weiteres Gebäude hinzufügen**: Reservieren Sie mehrere Arbeitsplatzelemente in mehreren Gebäuden in verschiedenen Zeitzonen für dasselbe Datum und dieselbe Uhrzeit in einer einzigen Reservierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

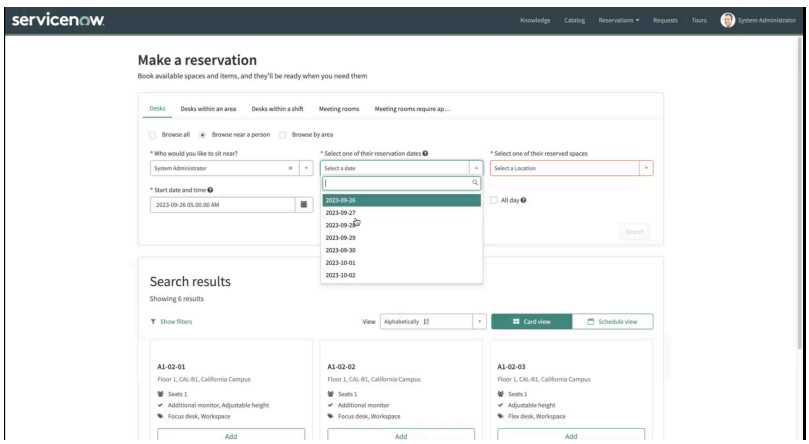
Hinweis:
Diese Option ist verfügbar, wenn Sie das Kontrollkästchen **Mehrere Reservierungen zulassen** in aktiviert haben **Reservierbares Modul** > **Reservierbare Elemente – Modulkonfiguration** Registerkarte Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Reservierungen für mehrere Gebäude.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie **In der Nähe einer Person suchen** aus, um nach verfügbaren Plätzen in der Nähe einer Person zu suchen.

Hinweis:
Diese Option wird nur angezeigt, wenn die Eigenschaft „In der **Nähe einer Person reservierbares Modul durchsuchen** “ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Die Eigenschaft **Max. Anzahl von Tagen zum Durchsuchen eines reservierbaren Moduls in der Nähe einer Person** kann so konfiguriert werden, dass ein Raum in der Nähe eines Kollegen für die maximale Anzahl von Tagen reserviert wird. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist 7. „In der **Nähe einer Person** suchen“ wird nur angezeigt, wenn die Option „In der **Nähe einer Person** suchen“ im Modul „Reservierbare Elemente“ ausgewählt ist. Das System zählt **Max. Anzahl von Tagen zum Durchsuchen in der Nähe einer Person** ab dem aktuellen Datum (Tag 1). Daher enthalten 7 Tage das aktuelle Datum (Tag 1) und die nächsten 6 verfügbaren Kalendertage.

Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.



a. **In wessen Nähe würden Sie gerne sitzen?**: Wählen Sie den Benutzer oder Kollegen aus, für den Sie einen Platz in der Nähe reservieren möchten.

b. Geben Sie die folgenden Details an, um nach dem am besten geeigneten Platz in der Nähe eines Kollegen oder Teammitglieds zu suchen.

Hinweis:
Sie können keine wiederkehrende Reservierung erstellen, wenn Sie eine Reservierung in der Nähe eines Teammitglieds oder Kollegen vornehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Wählen Sie eines dieser Reservierungsdaten aus**: Reservierungsdaten, um eine Reservierung vorzunehmen.

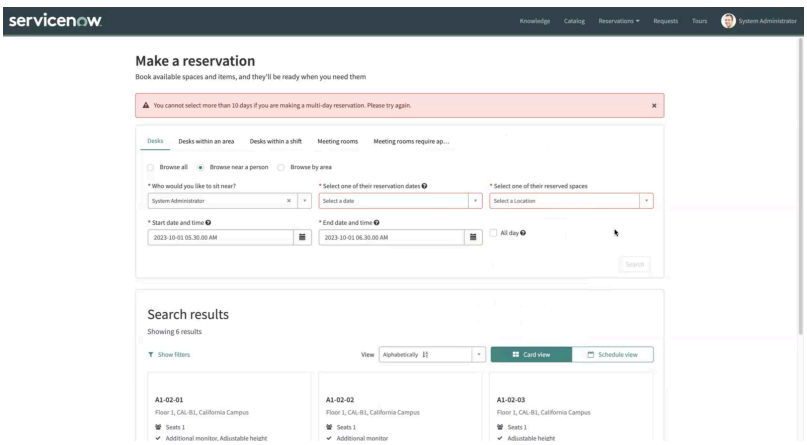
  Hinweis:
  Falls Ihr Kollege ein Arbeitsplatzprofil hat, werden alle Daten (Datumsbereich) angezeigt, die unter **Max. Anzahl von Tagen zum Suchen in der Nähe einer Person** angegeben sind. Falls kein Arbeitsplatzprofil vorhanden ist, werden für einen Kollegen oder ein Teammitglied ggf. nur die verfügbaren Reservierungsdaten angezeigt. Nach Auswahl der Daten können Mitarbeiter verfügbare Plätze reservieren. Private Bereiche stehen nicht zur Auswahl.

  Die Daten sind basierend auf den folgenden Überlegungen sichtbar:

  - Maximale Anzahl von Tagen, die in der Eigenschaft „Maximale **Anzahl von Tagen zum Durchsuchen in der Nähe einer Person** “ angegeben sind. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.
  - Startdatum und -uhrzeit und Enddatum und -uhrzeit: Wenn die mehrtägige Reservierung aktiviert ist, können Mitarbeiter bei der Reservierung ein Datum im Bereich der mehrtägigen Reservierung eines Kollegen auswählen.

    (Optional) Wenn beispielsweise „Maximale **Anzahl Tage für Mehrtage** “ 10 beträgt und Sie versuchen, eine Reservierung für 15 Tage vorzunehmen, zeigt die Anwendung einen Validierungsfehler an. Sie dürfen nur für die nächsten 10 Tage ab dem aktuellen Datum eine Reservierung vornehmen.

    Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine mehrtägige Reservierung



- **Wählen Sie einen der reservierten Bereiche aus**: Diese Option zeigt dedizierte Bereiche und reservierte Bereiche, die nicht als privat markiert sind, für einen Kollegen oder ein Teammitglied mit einem Arbeitsplatzprofil an. Falls der ausgewählte Benutzer oder Kollege kein Arbeitsplatzprofil hat, werden nur die verfügbaren reservierten Plätze (falls zutreffend) angezeigt.

  Hinweis:
  Wenn ein Kollege über einen dauerhaft zugewiesenen Platz verfügt und auch eine Reservierung für denselben Tag oder mehrere Reservierungen vorgenommen hat, kann der Mitarbeiter einen dieser Plätze auswählen, um eine Reservierung in der Nähe seines Kollegen vorzunehmen.

- **Startdatum und -uhrzeit**: Startzeit der Reservierung. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Mitarbeiter eine mehrtägige Reservierung hat, zeigen die Felder Startdatum und **-uhrzeitsowie** Enddatum und -uhrzeit den für eine mehrtägige Reservierung angegebenen Datumsbereich an.

- **Enddatum und -uhrzeit**: Endzeit der Reservierung. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.
- **Ganztägig**: Wählen Sie diese Option aus, um das Arbeitsplatzelement für einen ganzen Tag zu reservieren. Start- und die Endzeit der Reservierung hängen von den Zeiten ab, die das Unternehmen festgelegt hat. Sie können die Endzeit nicht ändern. Diese Option wird angezeigt, wenn der Arbeitsplatzadministrator für den ausgewählten Arbeitsplatzstandort die Reservierungseinstellung „Ganztägig“ aktiviert hat.

Hinweis:
Der Standardwert für **Max. Tage für mehrtägige** Objekte ist 1. Bei Festlegung auf 1 ist nur eine eintägige oder ganztägige Reservierung zulässig. Wenn dieser Eigenschaftswert größer als 1 ist, sind nur mehrtägige Reservierungen zulässig und eine eintägige Reservierung kann nicht vorgenommen werden. **Ganztägig** ist auch im Reservierungsportal deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine mehrtägige Reservierung.

5. **Wahlweise:** Um nach allen verfügbaren Plätzen in einem Bereich zu suchen, wählen Sie Nach Bereich durchsuchen **aus**.

   a. Geben Sie die folgenden Details an, um nach dem am besten geeignetsten Platz in einem Bereich zu suchen.

   - Gebäude: Name des Gebäudes

     (Optional) Die Gebäude- und Standortnamen werden alphabetisch oder gemäß der **Reihenfolge** sortiert, die Sie in den Tabellen „Gebäude“ und „Regionen“ konfiguriert haben. Wenn eine **Sortierreihenfolge** für ein Gebäude oder eine Region konfiguriert ist, werden die Gebäudenamen und Standorte entsprechend sortiert. Wenn für ein Element kein Wert für die Sortierreihenfolge angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste (aufsteigende **Reihenfolge**) und dann alphabetisch sortiert. Die Gebäudenamen und Standortnamen werden alphabetisch nach den Namen sortiert. Elemente mit Reihenfolge werden unten aufgelistet. Zum Beispiel Gebäude A, Gebäude B usw. Weitere Informationen zur Sortierreihenfolge finden Sie unter Gebäude mit Workplace Space Management hinzufügen.

   - Bereich: Bereich im Gebäude, in dem Sie einen Platz reservieren möchten.

     (Optional) Bereiche werden alphabetisch oder gemäß der Reihenfolge sortiert, die Sie in der Bereichstabelle konfiguriert haben. Wenn eine **Sortierreihenfolge** für einen Bereich konfiguriert ist, wird sie entsprechend sortiert. Wenn für ein Element kein Wert für die Sortierreihenfolge angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste (aufsteigende **Reihenfolge**) und dann alphabetisch sortiert. Die Bereichsnamen werden alphabetisch nach dem Bezeichnungsnamen sortiert. Elemente mit Reihenfolge werden unten aufgelistet.

   - Startdatum und -uhrzeit: Datum und Uhrzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement verwenden würden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Mitarbeiter dürfen kein Datum auswählen und keine Reservierung erstellen, wenn das Startdatum und die Endzeit die Anzahl der maximalen zukünftigen Daten überschreiten, die im Modul „Reservierbar“ angegeben sind. Weitere Informationen finden Sie in Schritt 3a.

- Enddatum und -uhrzeit: Datum und Uhrzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement nicht mehr verwenden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

  Hinweis:
  Mitarbeiter dürfen kein Datum auswählen und keine Reservierung erstellen, wenn das Startdatum und die Endzeit die Anzahl der maximalen zukünftigen Daten überschreiten, die im Modul „Reservierbar“ angegeben sind. Weitere Informationen finden Sie in Schritt 3a.

- Wiederkehrend: Option einer wiederkehrenden Reservierung des Arbeitsplatzelements. Wählen Sie dieses Feld aus, und geben Sie die Anzahl der Tage und die Anzahl der Wiederholungen der Reservierung an. Wählen Sie für wöchentliche Reservierungen die Wochentage für die Reservierung aus. Die Option **Wiederkehrend** wird abhängig von den Einstellungen der Option **Wiederkehrende Reservierungen zulassen** auf der Modulseite „Reservierbar“ angezeigt.

  Wenn die Option **Wiederkehrende Konflikte** automatisch auflösen im Formular „Reservierbares Modul“ aktiviert ist, versucht die Anwendung, wiederkehrende Reservierungskonflikte automatisch zu lösen. Weitere Informationen zum Lösen von Konflikten bei wiederkehrenden Reservierungen finden Sie unter Lösen Sie wiederkehrende Reservierungen automatisch auf.

- Ganztägig: Wählen Sie diese Option aus, um das Arbeitsplatzelement für einen ganzen Tag zu reservieren. Start- und die Endzeit der Reservierung hängen von den Zeiten ab, die das Unternehmen festgelegt hat. Sie können die Endzeit nicht ändern. Diese Option wird angezeigt, wenn Ihr Arbeitsplatzadministrator die ganztägige Reservierungseinstellung für den ausgewählten **Typ** aktiviert hat.

6. Klicken Sie auf **Suche**.
   Es werden die Arbeitsplatzelemente angezeigt, die den Suchkriterien entsprechen und verfügbar sind.

   Hinweis:
   Wenn beim Navigieren in der Nähe einer Person private Bereiche vorhanden sind, werden diese nicht im Suchergebnis angezeigt.

   Hinweis:
   Sie können zwischen den Registerkarten **Kartenansicht** und **Zeitplanansicht** wechseln, um die Verfügbarkeit von Arbeitsplatzelementen zu überprüfen. Wenn Ihr Unternehmen Anbieter von Innenbereichskarten wie Indoor Mapping oder Mappedin nutzt, verwenden Sie die **Kartenansicht**, um interaktive Standorte und Wegbeschreibungen zu Arbeitsplätzen bereitzustellen. Indoor Mapping ist ein in WSD eingebetteter Kartenanbieter, während Mappedin ein externer, mit WSD integrierter Kartenanbieter ist. DXF-Karten werden nicht unterstützt.

7. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Arbeitsplatzelemente entweder in alphabetischer Reihenfolge oder über die Option **Filter anzeigen** mithilfe eines Filters.

   (Optional) Sie können die Arbeitsplatzelemente auch so sortieren, dass Ihre bevorzugten Standorte zuerst angezeigt werden. Um die Option anzuzeigen, müssen Sie Zugriff auf Mitarbeiter-Center haben und über bevorzugte Standorte verfügen. Zuerst werden Ihre

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bevorzugten Standorte in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, gefolgt von den anderen Standorten, die den Suchkriterien entsprechen.

8. Wählen Sie mit einer der folgenden Optionen das Arbeitsplatzelement aus, das Sie reservieren möchten:
   - Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   - Wenn Sie die Registerkarte **Zeitplanansicht** ausgewählt haben, klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   - Wenn Sie sich auf der Registerkarte **Kartenansicht** befinden, wählen Sie einen beliebigen grün markierten Raum, und wählen Sie **Hinzufügen**.
9. Wählen Sie **Weiter**.
10. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Reservierungsdetails“

Feld	Beschreibung
Reservierungsbetreff	Thema Ihrer Besprechung
Alle Bereichsdetails als privat festlegen	Option, um alle ausgewählten Bereiche als privat festzulegen. **Hinweis:** Die Option wird basierend auf den Standortdatenschutz-Setups der ausgewählten Plätze angezeigt. Wenn Sie mehrere Bereiche ausgewählt haben, können Sie Ihre Datenschutzeinstellungen auch für jeden Bereich einzeln angeben, indem Sie Bereichsdetails als **privat markieren** unter jedem Bereich im Formular verwenden.
Betreff als privat festlegen	Option zum Markieren des Betreffs der Reservierung als privat.
Diese Elemente zusammen für dieselbe Person reservieren	Wählen Sie diese Option aus, um alle Arbeitsplätze für denselben Benutzer zu reservieren.
Diese Reservierung ist für	Wenn Sie eine Reservierung im Namen einer anderen Person anfordern, wählen Sie den Namen dieser Person aus. Lassen Sie dieses Feld leer, wenn Sie eine Reservierung für sich selbst anfordern.
Anzahl der Teilnehmer	Anzahl der Personen, die voraussichtlich an der Besprechung teilnehmen
Dieser Reservierung eingeladene Personen hinzufügen **Hinweis:** Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn Ihr Administrator die Konfiguration aktiviert hat, um Teilnehmer zu diesem Arbeitsplatzstandort einzuladen. Diese Option wird nicht angezeigt, wenn die Option **Anzahl der Teilnehmer** angezeigt wird.	
Kollegen einladen	Wählen Sie die Mitarbeiter aus, die Sie zu der Reservierung einladen möchten.
Externe Besucher einladen	Option zum Einladen externer Besucher.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten installiert haben. ○ Wenn Sie den Besucher bereits registriert haben, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Wählen Sie **Vorheriger Besucher**. **b.** Wählen Sie den Besucher im Feld **Vorherigen Besucher auswählen** aus. Sie können auch eine Vorschau der Besucherdetails anzeigen und sie bei Bedarf ändern. Die Details werden in allen besucherbezogenen Datensätzen und Registrierungsdatensätzen automatisch aktualisiert. ○ Wenn Sie den Besucher zum ersten Mal registrieren, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Wählen Sie **Neuen Besucher hinzufügen**. **b.** Wählen Sie den **Besuchertyp** aus. **c.** Wenn es sich um einen besonderen Gast handelt, aktivieren Sie **VIP**. **d.** Geben Sie den **Vornamen** des Besuchers ein. **e.** Geben Sie den **Nachnamen** des Besuchers ein. **f.** Geben Sie die **E-Mail-Adresse** des Besuchers an, um ihm die Registrierungsdetails und Mitteilungen zu senden. **g.** Geben Sie die **Telefonnummer** des Besuchers ein. **h.** Geben Sie Details zur **Organisation** des Besuchers ein. **i.** Geben Sie den **Titel** des Besuchers ein. **j.** Geben Sie im Abschnitt **Private Notizen** gegebenenfalls private Informationen an. **k.** Wählen Sie in den Feldern **Besuchereinstellungen** und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Benachrichtigungseinstellungen die Einstellungen für den Besucher aus. l. Klicken Sie auf **Speichern und hinzufügen**, um den Besucher hinzuzufügen.
Vertraulichkeit	Art der Besprechung. Wählen Sie **Privat**, wenn Sie eine vertrauliche Besprechung abhalten möchten. **Hinweis:** Wenn Sie eine Besprechung als **Privat**markieren, wird der **Reservierungsbetreff** für andere Personen ausgeblendet und als ** **privat** ** angezeigt. Nur Sie bzw. die Person, für die Sie die Besprechung angefordert haben, können den Betreff sehen.

11. Klicken Sie auf **Reservierung übermitteln**.

Ergebnisse

Wenn für die Arbeitsplatzelemente keine Genehmigung erforderlich ist, werden die ausgewählten Elemente reserviert. Der Status der Anforderung wird auf „Bestätigt“ aktualisiert.

Wenn eines der Elemente genehmigt werden muss, wird Ihre Anforderung an den Genehmiger gesendet. Der Status der Anforderung wird auf „Warte auf Genehmigung“ aktualisiert.

Nächste Maßnahme

- Informationen zum Anzeigen, Bearbeiten und Stornieren von Reservierungen finden Sie unter Reservierung freigeben, ändern oder stornieren.
- Um eingeladene Personen anzuzeigen, der Reservierung hinzuzufügen oder daraus zu entfernen, gehen Sie wie folgt vor:
  1. Wechseln Sie auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ zur Registerkarte **Eingeladene Anwender**.
  2. Um den Standort von eingeladenen Personen zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:
     a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der eingeladenen Person.
     b. Auswahlvorgang **Aktionen** > **Zuweisen an**.

        Sie können auch auf das Aktionssymbol (⋮) neben den Details der eingeladenen Person klicken.

     c. Wählen Sie im Feld **Neue Standortzuweisung** den Standort aus, an den Sie die eingeladene Person verschieben möchten.
     d. Klicken Sie auf **Update senden**.

        Eine E-Mail mit Informationen über die Reservierungsänderungen wird an die eingeladenen Personen gesendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Um eingeladene Personen hinzuzufügen oder zu entfernen, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ die Option aus **Aktionen** > **Reservierungsdetails ändern**.
   b. Wechseln Sie auf der Seite „Reservierungsdetails“ zum Abschnitt **Dieser Reservierung eingeladene Personen hinzufügen**.
   c. Um eine eingeladene Person hinzuzufügen, wählen Sie ihren Namen in der Suchliste aus.
   d. Um eine eingeladene Person zu entfernen, klicken Sie auf das Entfernen-Symbol (✖) neben ihrem Namen.
   e. Klicken Sie auf **Reservierungsdetails aktualisieren**.

   Wenn Sie eine eingeladene Person hinzugefügt haben, erhält diese eine E-Mail mit den Reservierungsdetails. Wenn Sie eine eingeladene Person entfernt haben, wird diese per E-Mail benachrichtigt, dass die Reservierung storniert wurde.

Erstellen Sie Reservierungen für mehrere Gebäude

Reservieren Sie mehrere Plätze in mehreren Gebäuden in verschiedenen Zeitzonen für dasselbe Datum und dieselbe Uhrzeit in einer einzigen Reservierung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Reservieren Sie mehrere Flächen, die zu verschiedenen Gebäuden gehören, in einer einzigen Reservierung mit der Option **Weiteres Gebäude** hinzufügen auf der Seite Reservierung vornehmen. Wenn Sie beispielsweise eine Besprechung abhalten möchten, an der Kollegen von verschiedenen Standorten teilnehmen, können Sie eine einzige Reservierung mit mehreren Standorten in verschiedenen Zeitzonen erstellen. Einige Ihrer Kollegen können aus Kalifornien beitreten, andere aus Paris und so weiter. Management von Arbeitsplatz-Reservierungen übernimmt automatisch die Zeitzonenkonvertierung basierend auf den ausgewählten Gebäuden und den zugehörigen Zeitzonen.

Die Option Weiteres **Gebäude** hinzufügen ist verfügbar, wenn im Formular **„Reservierbares Modul“** die Option Mehrere **Gebäudereservierungen zulassen** ausgewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Portal** > **Neue Reservierung**. Wählen Sie den Typ der Plätze aus, die Sie reservieren möchten. Die Typen werden als Registerkarten angezeigt, z. B. Schreibtische, Besprechungsräume oder Parkplatz. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen.

   Sie können keine Reservierung für mehrere Gebäude vornehmen, wenn Sie Schichten verwenden.

2. Geben Sie den Namen des primären oder ersten Gebäudes und das Stockwerk des Gebäudes, in dem Sie eine Reservierung vornehmen möchten, zusammen mit Datum und Uhrzeit an.

   Sie müssen eine Fläche für das primäre Gebäude auswählen, wenn Sie über das Webportal eine Reservierung für mehrere Gebäude vornehmen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie die Option **Weiteres Gebäude** hinzufügen, um mehrere Gebäude und Flächen in einer einzigen Reservierung hinzuzufügen und die erforderlichen Details wie Gebäudename, Stockwerk, Startdatum und -uhrzeit anzugeben.

   Die ausgewählten Gebäude können verschiedenen Regionen oder Standorten und verschiedenen Zeitzonen angehören. Die Anwendung passt die Zeitzonenvariationen automatisch entsprechend an.

   Das erste Gebäude, das Sie auswählen, wird als primäres Gebäude betrachtet, und die anderen Gebäude, die Sie nach dem ersten Gebäude hinzufügen, sind die sekundären Gebäude. Die Anwendung verwendet Datum und Uhrzeit des primären Gebäudes, um die geltenden Zeitzonen für die sekundären Gebäude zu konvertieren.

4. Klicken Sie auf **Suche**.
   Standardmäßig zeigen die Suchergebnisse zuerst das primäre Gebäude mit den darin verfügbaren Flächen. Die Gebäudekarte zeigt Details wie den Gebäudenamen, den Campus, zu dem ein Gebäude gehört, und die Anzahl der ausgewählten Plätze in einem Gebäude.
5. Wechseln Sie zwischen den Registerkarten **Kartenansicht** und **Zeitplanansicht**, um die verfügbaren Plätze zu überprüfen und auszuwählen.
   In der Zeitplanansicht werden für ein ausgewähltes Gebäude gegebenenfalls Datum und Uhrzeit angezeigt. Im unteren Bereich wird die Anzahl der Elemente angezeigt, die Sie aus den Suchergebnissen ausgewählt haben.
6. Wenn Ihre Organisation Stockwerkskarten hochgeladen hat, zeigen Sie die **Stockwerkskarten mit den Kartenanbietern** Mappedin oder Indoor Mapping an.
7. Um die Suchkriterien erneut anzuzeigen und zu aktualisieren, klicken Sie auf **Suche bearbeiten**.

   Klicken Sie auf das Symbol zum Entfernen eines Gebäudes (✕ zum Entfernen eines Gebäudes.), um ein Gebäude zu entfernen. Wenn Sie ein sekundäres Gebäude entfernen, werden auch die dem Gebäude zugeordneten Flächen entfernt.
8. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

   Wenn Sie es versäumt haben, einem Gebäude einen Platz hinzuzufügen, fordert die Anwendung Sie auf, einen Platz hinzuzufügen. Eine Fläche muss immer einem primären Gebäude hinzugefügt werden. Wählen Sie eine Gebäudekarte aus, und klicken Sie auf **Hinzufügen**, um ausgewählte Räume aus den Suchergebnissen hinzuzufügen.

   Nach dem Hinzufügen einer Fläche oder eines Raums zu einem Gebäude gelangen Sie zur Seite mit den Reservierungsdetails.
9. Klicken Sie auf **Services** hinzufügen, um Raumkonfigurationen oder Catering für ausgewählte Flächen hinzuzufügen.
10. Überprüfen Sie die Details der Reservierungszusammenfassung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Klicken Sie **auf Reservierung übermitteln**.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie eine Reservierung für mehrere Gebäude mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen erstellen und mit dem Service Workplace-Kalender-Synchronisierung] synchronisieren und diese Reservierung später im Kalenderservice aktualisieren, indem Sie alle Flächen aus einem primären Gebäude entfernen, wird das primäre Gebäude weiterhin bis verwendet verbleiben als primäres Gebäude ohne reservierte Flächen.
>
> Dieses Verhalten unterscheidet sich von Reservierungen für mehrere Gebäude, die mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen erstellt wurden, da Sie nicht mit der Reservierung fortfahren können, wenn Sie keinen Platz im primären Gebäude ausgewählt haben.

Erstellen Sie Arbeitsbereichsreservierungen

Erstellen und suchen Sie reservierbare Flächen im Kontext eines Arbeitsbereichs.

Vorbereitungen

Weitere Informationen dazu, wie Reservierungsadministratoren Platzreservierungen im Arbeitsbereich konfigurieren und aktivieren können, finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Der Mitarbeiter kann im Reservierungsportal nur dann Arbeitsbereiche anzeigen und auswählen, wenn:

- Der Mitarbeiter ist dem Arbeitsbereich zugewiesen, und der Arbeitsbereich ist eingeschränkt.
- Der Mitarbeiter ist dem Arbeitsbereich zugewiesen, und der Arbeitsbereich ist nicht eingeschränkt.
- Der Arbeitsbereich ist nicht eingeschränkt, und der Mitarbeiter ist ihm nicht zugewiesen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Portal** > **Neue Reservierung**.
   Sie können auch Arbeitsbereichsreservierungen erstellen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Homepage von Arbeitsplatzservices** und wählen **Sie Reservierung festlegen aus**.
2. Wählen Sie auf der Seite Reservierung vornehmen die Arbeitsplatzelemente aus.
   Zum Beispiel **Schreibtische** oder **Besprechungsräume**.
3. Um nach reservierbaren Flächen in einem Arbeitsbereich zu suchen, wählen Sie Nach Arbeitsbereich **suchen**aus.

> **Hinweis:**
> Die **Option** „Nach Arbeitsbereich suchen“ ist nur verfügbar, wenn die Option „Nach Arbeitsbereich **durchsuchen** “ auf der Konfigurationsseite des reservierbaren Moduls ausgewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

4. Füllen Sie die Felder im Formularfeld aus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nehmen Sie eine Reservierung vor

Feld	Beschreibung
Arbeitsbereich	Name des Arbeitsbereichs
Gebäude	Gebäudename. Wählen Sie ein Standortsymbol (auswählen), um ein Gebäude auszuwählen.
(Optional) Stockwerk	Stockwerk des Gebäudes, in dem Sie reservieren möchten. Der Reservierungsadministrator kann pro Modul angeben, ob ein Mitarbeiter die Etage in der Suche verwenden kann.
Startdatum und -uhrzeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem Sie das Arbeitsplatzelement verwenden würden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.
Enddatum und -uhrzeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem Sie das Arbeitsplatzelement nicht mehr verwenden würden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.
Wiederkehrend	Option zum wiederkehrenden Reservieren des Arbeitsplatzelements. Wählen Sie dieses Feld aus, und geben Sie die Anzahl der Tage und die Anzahl der Wiederholungen der Reservierung an. Wählen Sie für wöchentliche Reservierungen die Wochentage für die Reservierung aus. Die Option **Wiederkehrend** wird abhängig von den Einstellungen der Option **Wiederkehrende Reservierungen zulassen** auf der Modulseite „Reservierbar“ angezeigt.
Ganztägig	Option zum Reservieren des Arbeitsplatzelements für einen ganzen Tag. Die Start- und Endzeiten der Reservierung hängen von den von einer Organisation festgelegten Zeiten ab. Sie können die Endzeit nicht ändern. Diese Option wird angezeigt, wenn Ihr Arbeitsplatzadministrator die Einstellung Ganztägige Reservierung für den ausgewählten **Typ**aktiviert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Ansicht erstellen.

5. Wählen Sie die Option **Weiteres Gebäude** hinzufügen, um mehrere Gebäude und Flächen in einer einzigen Reservierung hinzuzufügen und die erforderlichen Details wie Gebäudename, Stockwerk, Startdatum und -uhrzeit anzugeben.

   Die ausgewählten Gebäude können verschiedenen Regionen oder Standorten und verschiedenen Zeitzonen angehören. Die Anwendung passt die Zeitzonenvariationen automatisch entsprechend an.

   Das erste Gebäude, das Sie auswählen, wird als primäres Gebäude betrachtet, und die anderen Gebäude, die Sie nach dem ersten Gebäude hinzufügen, sind die sekundären Gebäude. Die Anwendung verwendet Datum und Uhrzeit des primären Gebäudes, um die geltenden Zeitzonen für die sekundären Gebäude zu konvertieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Suche**.
   Die verfügbaren Plätze in einem Arbeitsbereich werden angezeigt.

   Hinweis:
   Platzadministratoren oder Platzplaner bestimmen, ob Mitarbeiter die Arbeitsbereiche im Standortverzeichnis anzeigen dürfen.

7. Wählen Sie in den Suchergebnissen **Hinzufügen**, um einen reservierbaren Platz hinzuzufügen.
8. Wechseln Sie zwischen den Registerkarten **Kartenansicht** und **Zeitplanansicht**, um die verfügbaren Plätze zu überprüfen und auszuwählen.
   In der Zeitplanansicht für ein ausgewähltes Gebäude werden das entsprechende Datum und die entsprechende Uhrzeit angezeigt.
   Im unteren Bereich wird die Anzahl der Elemente angezeigt, die Sie aus den Suchergebnissen ausgewählt haben.
9. Wählen Sie die Registerkarte **Kartenansicht aus,** wenn Ihre Organisation Indoor Mapping für interaktive Standorte und Orientierungshilfe verwendet.
   Die Stockwerkskarte zeigt die Arbeitsbereichsbereiche basierend auf der Verfügbarkeit und Mitarbeiterzuweisung. Die Kartenlegende zeigt alle verfügbaren Flächen mit einer farbigen Umrisslinie, reservierte Flächen in grün und nicht verfügbare Flächen in roter Farbe.
10. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

    Verifiziert die Reservierungsdetails für ausgewählte Plätze.

11. Wählen **Sie Services** hinzufügen, um Raumkonfigurationen oder Catering für ausgewählte Flächen hinzuzufügen.
12. Überprüfen Sie die Details der Reservierungszusammenfassung.
13. Klicken Sie **auf Reservierung übermitteln**.
    Wenn für eines der Elemente keine Genehmigung erforderlich ist, werden die ausgewählten Arbeitsplatzelemente reserviert. Der Status der Anforderung wird auf **Bestätigt**aktualisiert. Wenn für eines der Elemente Genehmigung erforderlich ist, wird Ihre Anforderung zur Genehmigung übermittelt. Der Status der Anforderung wird auf „ **Warten auf Genehmigung**“ aktualisiert.

Schichtbasierte Reservierungen aktivieren

Als Administrator können Sie Mitarbeiter in die Lage versetzen, ein Arbeitsplatzelement für eine Schicht zu reservieren. Konfigurieren Sie die Arbeitsbereiche, die für eine Schicht reserviert werden können. Geben Sie die Benutzer an, die schichtbasierte Reservierungen vornehmen können.

Vorbereitungen

Um schichtbasierte Reservierungen zu aktivieren, wählen Sie im Formular „Reservierbares Modul“ des Arbeitsplatzelements das Feld **Auf Schicht anwenden** aus.

Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Informationen verfügen:

- Entsprechende Schichtpläne
- Daten aller Mitarbeiter, die in dieser Schicht im Büro arbeiten würden
- Daten der Arbeitsplatzbereiche, die für diese Schicht zur Verfügung gestellt werden sollen

Stellen Sie sicher, dass im Feld **Gebäude** im Schichtformular ein Wert angegeben ist.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Workplace Core** > **Schichtverwaltung** > **Alle**.
2. Wählen Sie die Schicht aus, der Sie Arbeitsbereiche und Benutzer zuweisen möchten.
3. Um der Schicht Benutzer zuzuweisen, scrollen Sie nach unten, und klicken Sie in der zugehörigen Liste Benutzer auf **Bearbeiten**.
   Nur die zugewiesenen Benutzer können Reservierungen für diese Schicht im Reservierungsportal vornehmen.
4. Fügen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ der Schicht Benutzer hinzu, indem Sie folgendermaßen vorgehen:
   a. Wählen Sie die Benutzer in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite aus.
   b. Verwenden Sie das Symbol „Hinzufügen/Entfernen“, um die Auswahl in die Spalte **„Benutzerliste** “ auf der rechten Seite zu verschieben.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Um der Schicht Plätze zuzuweisen, scrollen Sie nach unten, und klicken Sie in der zugehörigen Liste Standorte auf **Bearbeiten**.
   Im Reservierungsportal werden nur die zugewiesenen Arbeitsbereiche für eine schichtbasierte Reservierung angezeigt.
6. Fügen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ der Schicht Arbeitsbereiche hinzu, indem Sie folgendermaßen vorgehen:
   a. Wählen Sie die Arbeitsbereiche in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite aus.
   b. Um die Auswahl in die Spalte **Standortliste** auf der rechten Seite zu verschieben, verwenden Sie das Symbol „Hinzufügen/Entfernen“.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Benutzer und Arbeitsbereiche werden der Schicht zugewiesen. Wenn ein Mitarbeiter eine Schichtreservierung vornehmen möchte, zeigt das Reservierungsportal die folgenden Informationen an:

- Die Schichten, für die der Mitarbeiter eine Reservierung vornehmen kann
- Die Arbeitsbereiche, die zur Reservierung in der ausgewählten Schicht verfügbar sind

Reservierung zusammen mit einer freigegebenen Reservierung erstellen

Reservieren Sie mithilfe der freigegebenen Reservierungsdetails einen Arbeitsplatz in der Nähe Ihres Kollegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die E-Mail mit den Reservierungsdetails, die von Ihrem Kollegen gesendet wurde.
2. Überprüfen Sie die Reservierungsdetails und scrollen Sie zum Ende der E-Mail.
3. Um nach allen verfügbaren Plätzen zu suchen, die in der Nähe des Arbeitsplatzes Ihres Kollegen verfügbar sind, wählen Sie **Alle durchsuchen** aus.
   Das Reservierungsportal wird mit vorab ausgefüllten Details gemäß der Reservierung Ihres Kollegen geöffnet. Sie können selbst einen geeigneten Arbeitsplatz auswählen.

   Weitere Informationen zum Vornehmen einer Reservierung im Reservierungsportal finden Sie unter Reservierung erstellen.
4. Um automatisch den geeignetsten und Ihrem Kollegen am nächsten gelegenen Platz zu reservieren, wählen Sie **Reserve a space for me** (Einen Platz für mich reservieren) aus.
   Ein verfügbarer und der nächstgelegene Platz im Gebäude Ihres Mitarbeiters wird reserviert. Die Details werden auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ angezeigt. Die Reservierung wird bestätigt, wenn sich der Status in „Bestätigt“ ändert.

   Hinweis:
   Diese Option ist für Mehrfachreservierungen nicht verfügbar.

Reservierung mit Link zu virtuellem Meeting erstellen

Ermöglichen Sie Mitarbeitern, die sich außerhalb des Bürogebäudes aufhalten, über einen virtuellen Besprechungslink die Teilnahme an einer Reservierung. Für einen Mitarbeiter, der unter „Im Namen von“ ausgewählt ist, wird ein Link zu einer virtuellen Besprechung erstellt.

Vorbereitungen

Hinweis:
Sie können virtuelle Besprechungslinks nur erstellen, wenn Ihr Administrator die Konfiguration virtueller Meetings aktiviert hat.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Startpunkte zur Seite „Reservierung vornehmen“.
   Die Seite „Reservierung vornehmen“ wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Wählen Sie das Arbeitsplatzelement aus, das Sie reservieren möchten.
   Die Typen werden als Registerkarten angezeigt, z. B. „Besprechungsraum“ oder „Schreibtisch“.
3. **Wahlweise:** Nachdem Sie das reservierbare Modul ausgewählt haben, das Sie reservieren möchten, um nach allen verfügbaren Plätzen zu suchen, wählen Sie **Alle**durchsuchen aus.
   Standardmäßig ist die Option **Alle durchsuchen** ausgewählt.

   a. Für die Suche nach einem Arbeitsplatzelement, das Sie reservieren möchten, stehen Ihnen folgende Kriterien zur Verfügung.

      - **Gebäude**: Name des Gebäudes

        Die Gebäude- und Standortnamen werden alphabetisch oder gemäß der **Reihenfolge** sortiert, die Sie in den Tabellen „Gebäude“ und „Regionen“ konfiguriert haben. Wenn eine **Sortierreihenfolge** für ein Gebäude oder eine Region konfiguriert ist, werden die Gebäudenamen und Standorte entsprechend sortiert. Wenn für ein Element kein Wert für die Sortierreihenfolge angegeben ist, werden die Elemente oben in der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste (aufsteigende **Reihenfolge**) und dann alphabetisch sortiert. Die Gebäude- und Standortnamen werden alphabetisch nach dem Bezeichnungsnamen sortiert. Zum Beispiel Gebäude A, Gebäude B usw.

- (Optional) **Stockwerk**: Stockwerk des Gebäudes, in dem Sie reservieren möchten. Der Reservierungsadministrator kann pro Modul angeben, ob ein Mitarbeiter nach einem Stockwerk suchen kann.

  Die Stockwerksnamen werden entweder alphabetisch sortiert, oder die Werte werden basierend auf der angegebenen Sortierreihenfolge sortiert. Sie können die **Sortierreihenfolge** in der Tabelle „Stockwerke“ konfigurieren. Wenn für ein Element kein Wert für die Sortierreihenfolge angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste (aufsteigende **Reihenfolge**) und dann alphabetisch sortiert. Die Stockwerknamen werden alphabetisch nach Namen und Bezeichnung sortiert.

- **Startdatum und -uhrzeit**: Datum und Uhrzeit des Startdatums und der Uhrzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement verwenden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

  Hinweis:
  Die Auswahl zukünftiger oder vergangener Datumsangaben ist eingeschränkt und nicht anwendbar, wenn Sie eine schichtbasierte Reservierung ausgewählt haben.

  - Mitarbeiter dürfen kein Datum auswählen und keine Reservierung erstellen, wenn **Startdatum und** -uhrzeit den Wert von „Maximale **Tage in Zukunft** “ überschreiten. Dieser Wert wird im Modul „Reservierbare Elemente“ konfiguriert. Der Wert **Max. Tage in Zukunft** gibt die maximale Anzahl der Tage in der Zukunft an, bis zu der das reservierbare Modul reserviert werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

    Wenn **Max. Tage in Zukunft** aktiviert ist, können Mitarbeiter kein Datum nach dem maximal zulässigen Datum auswählen. Die Daten in der Kalenderdatumsauswahl sind für Daten deaktiviert, die zu weit in der Zukunft liegen.

    Hinweis:
    Wenn der Wert **Max. Tage in Zukunft** nicht aktiviert ist, ist die Datumsauswahl nicht eingeschränkt und basiert auf dem Wert **Max. Anzahl von Vorkommen**, der im Modul Reservierbar konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

  - Wenn ein Mitarbeiter manuell ein ungültiges Datum eingibt, das nach dem im Wert **Max. Tage in Zukunft** angegebenen Wert liegt, setzt die Anwendung das Datum auf das aktuelle Datum zurück. Der Mitarbeiter wird mit einem Tooltip über die maximalen Tage in der Zukunft informiert.

- **Enddatum und -uhrzeit**: Datum und Uhrzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement nicht mehr verwenden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

  Mitarbeiter dürfen kein Datum auswählen und keine Reservierung erstellen, wenn **Enddatum und** -uhrzeit den Wert **Max. Tage in Zukunft** überschreiten, der im Modul Reservierbar konfiguriert ist. Der Wert **Max. Tage in Zukunft** gibt die maximale Anzahl der Tage in der Zukunft an, bis zu der das reservierbare Modul reserviert werden kann.

  Wenn ein Mitarbeiter manuell ein ungültiges Datum eingibt, das nach dem im Wert **Max. Tage in Zukunft** angegebenen Wert liegt, setzt die Anwendung das Datum auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

das aktuelle Datum zurück. Der Mitarbeiter wird mit einem Tooltip über die maximalen Tage in der Zukunft informiert.

Hinweis:
Wenn der Wert **Max. Tage in Zukunft** nicht aktiviert ist, ist die Datumsauswahl nicht eingeschränkt und basiert auf dem Wert **Max. Anzahl von Vorkommen**, der im Modul Reservierbar konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

- **Wiederkehrend**: Option zum wiederkehrenden Reservieren der Arbeitsplatzelemente. Geben Sie die Anzahl der Tage und die Anzahl der Wiederholungen der Reservierung in einer wiederkehrenden Serie an.

  Wählen Sie für wöchentliche Reservierungen die Wochentage für die Reservierung aus. Die Option Wiederkehrend wird basierend auf der von Ihrem Administrator festgelegten Konfiguration angezeigt. Wenn wiederkehrende Reservierungskonflikte auftreten, werden sie automatisch gelöst, sofern Ihr Administrator dies konfiguriert hat.

  Hinweis:
  Das Hinzufügen der Option für zusätzliche Services ist für wiederkehrende Reservierungen nicht verfügbar.

  - Wenn Ihr Administrator ein Limit für die maximalen Tage festgelegt hat, die Sie in Zukunft reservieren können, können Sie keine Tage in der Zukunft nach dem vom Administrator festgelegten Datum auswählen. Es wird eine Warnung zu der Einschränkung angezeigt.
  - Wenn der Administrator beispielsweise die Tage in der Zukunft auf 45 Tage beschränkt hat, können Sie bei der wiederkehrenden Reservierung kein Datum nach t45 Tagen auswählen. Die Anzahl der für die Option „ **Ende an diesem Datum** “ verfügbaren Tage hängt von der Auswahl in „ **Täglich**“, „ **Wöchentlich**“ oder „ **Monatlich** “ ab. Das für die Wiederholung angegebene Enddatum und die Endzeit werden für die Endzeit der Reservierung verwendet.

Wiederkehrende Reservierung, für die der Wert Max. Daten in Zukunft 45 Tage beträgt

Wiederholen	Dauer	Anzahl der Dauer
Wählen Sie **Täglich**aus	Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Für** oder **Bis** aus.	Wenn Sie **Für**ausgewählt haben, zeigt die Anwendung für die**Anzahl der Tage** 1 und maximal 45 Tage an. Im Fall von **Bis**zeigt die Anwendung den an<current date> zusammen mit der ausgewählten Zeitzone (z. B. Europa/Paris).
Wählen Sie **Wöchentlich aus**	Wählen Sie die gewünschten Wochentage aus. In diesem Beispiel sind alle Wochentage ausgewählt (Montag, Dienstag usw.).	Im Falle von **Für**wird als Anzahl der Wochen 1 mit maximal 6 Wochen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wiederholen	Dauer	Anzahl der Dauer
	(Optional) (Optional) Sie können auch **Für** oder **Bis**in der **Dropdown** -Liste Letzte auswählen.	Im Fall von **Bis**zeigt das Feld **Endet an diesem Datum** die ausgewählte Zeitzone zusammen mit der Wiederholungsdauer von wöchentlich 6 Mal an.
Wählen Sie **Monatlich aus**	Wählen Sie in der **Dropdown** -Liste Letzte die Option **Bis**aus.	Das Feld „ **Ende an diesem Datum** “ zeigt die ausgewählte Zeitzone und die Wiederholungsdauer als monatlich 2-mal an.

  - Wenn Ihr Administrator für die kommenden Tage keine solche Einschränkung festlegt, können Sie ein beliebiges Datum auswählen. Dies hängt jedoch davon ab, wie viele Vorkommen Sie vornehmen dürfen.
- **Ganztägig**: Wählen Sie diese Option aus, um das Arbeitsplatzelement für einen ganzen Tag zu reservieren. Diese Option wird angezeigt, wenn Ihr Arbeitsplatzadministrator die ganztägige Reservierungseinstellung für den ausgewählten **Typ** aktiviert hat. Start- und die Endzeit der Reservierung hängen von den Zeiten ab, die Ihre Organisation festgelegt hat. Die Option **Ganztägig** ist auch auf der Seite „Flächendetails“ verfügbar.

  Hinweis:
  Die Darstellung der Option „ **Ganztägig** “ hängt von der Konfiguration Ihres Administrators ab. Wenn Ihr Administrator für den ausgewählten **Typ**eine ganztägige Reservierung vorgeschrieben hat, erfolgt die Reservierung automatisch für den gesamten Tag. Sie können nur das Startdatum der Reservierung ändern.

- **Weiteres Gebäude hinzufügen**: Reservieren Sie mehrere Arbeitsplatzelemente in mehreren Gebäuden in verschiedenen Zeitzonen für dasselbe Datum und dieselbe Uhrzeit in einer einzigen Reservierung.

  Hinweis:
  Diese Option ist verfügbar, wenn Sie das Kontrollkästchen **Mehrere Reservierungen zulassen** in aktiviert haben **Reservierbares Modul** > **Reservierbare Elemente – Modulkonfiguration** Registerkarte Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Reservierungen für mehrere Gebäude.

4. **Wahlweise:** Wählen Sie **In der Nähe einer Person suchen** aus, um nach verfügbaren Plätzen in der Nähe einer Person zu suchen.

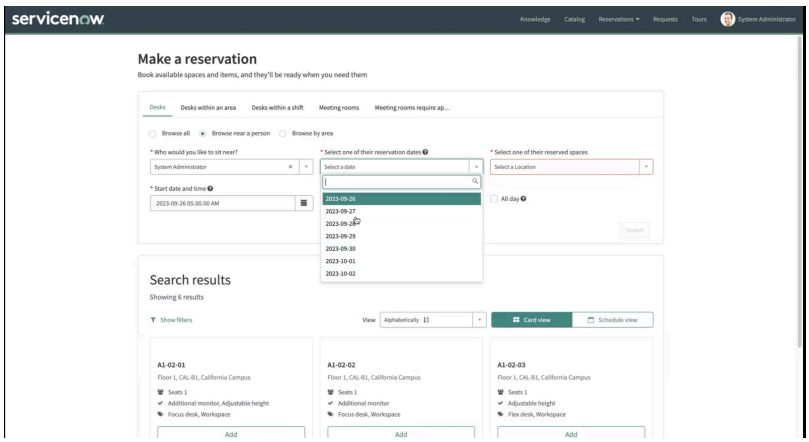
   Hinweis:
   Diese Option wird nur angezeigt, wenn die Eigenschaft „In der **Nähe einer Person reservierbares Modul durchsuchen** “ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

   Die Eigenschaft **Max. Anzahl von Tagen zum Durchsuchen eines reservierbaren Moduls in der Nähe einer Person** kann so konfiguriert werden, dass ein Raum in der Nähe eines Kollegen für die maximale Anzahl von Tagen reserviert wird. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist 7. „In der **Nähe einer Person** suchen“ wird nur angezeigt, wenn die Option „In der **Nähe einer Person** suchen“ im Modul „Reservierbare Elemente“ ausgewählt ist. Das System zählt **Max. Anzahl von Tagen zum Durchsuchen in der Nähe einer Person** ab

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dem aktuellen Datum (Tag 1). Daher enthalten 7 Tage das aktuelle Datum (Tag 1) und die nächsten 6 verfügbaren Kalendertage.

Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.



a. In wessen Nähe würden Sie gerne sitzen?: Wählen Sie den Benutzer oder Kollegen aus, für den Sie einen Platz in der Nähe reservieren möchten.

b. Geben Sie die folgenden Details an, um nach dem am besten geeigneten Platz in der Nähe eines Kollegen oder Teammitglieds zu suchen.

> **Hinweis:**
> Sie können keine wiederkehrende Reservierung erstellen, wenn Sie eine Reservierung in der Nähe eines Teammitglieds oder Kollegen vornehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Wählen Sie eines dieser Reservierungsdaten aus**: Reservierungsdaten, um eine Reservierung vorzunehmen.

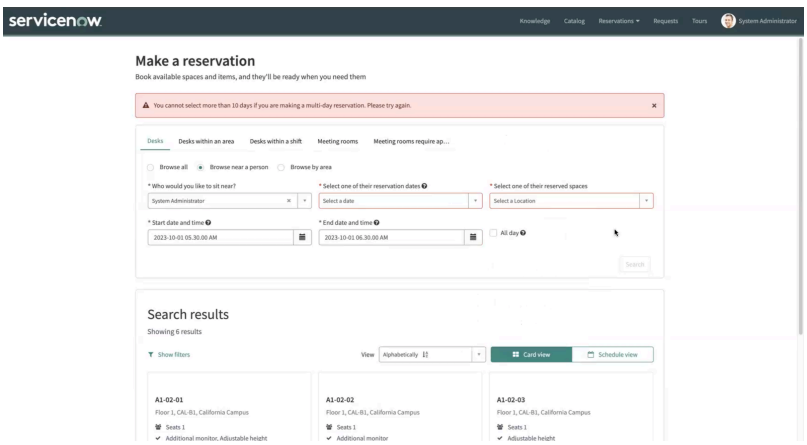
  Hinweis:
  Falls Ihr Kollege ein Arbeitsplatzprofil hat, werden alle Daten (Datumsbereich) angezeigt, die unter **Max. Anzahl von Tagen zum Suchen in der Nähe einer Person** angegeben sind. Falls kein Arbeitsplatzprofil vorhanden ist, werden für einen Kollegen oder ein Teammitglied ggf. nur die verfügbaren Reservierungsdaten angezeigt. Nach Auswahl der Daten können Mitarbeiter verfügbare Plätze reservieren. Private Bereiche stehen nicht zur Auswahl.

  Die Daten sind basierend auf den folgenden Überlegungen sichtbar:

  - Maximale Anzahl von Tagen, die in der Eigenschaft „Maximale **Anzahl von Tagen zum Durchsuchen in der Nähe einer Person** “ angegeben sind. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.
  - Startdatum und -uhrzeit und Enddatum und -uhrzeit: Wenn die mehrtägige Reservierung aktiviert ist, können Mitarbeiter bei der Reservierung ein Datum im Bereich der mehrtägigen Reservierung eines Kollegen auswählen.

    (Optional) Wenn beispielsweise „Maximale **Anzahl Tage für Mehrtage** “ 10 beträgt und Sie versuchen, eine Reservierung für 15 Tage vorzunehmen, zeigt die Anwendung einen Validierungsfehler an. Sie dürfen nur für die nächsten 10 Tage ab dem aktuellen Datum eine Reservierung vornehmen.

    Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine mehrtägige Reservierung



- **Wählen Sie einen der reservierten Bereiche aus**: Diese Option zeigt dedizierte Bereiche und reservierte Bereiche, die nicht als privat markiert sind, für einen Kollegen oder ein Teammitglied mit einem Arbeitsplatzprofil an. Falls der ausgewählte Benutzer oder Kollege kein Arbeitsplatzprofil hat, werden nur die verfügbaren reservierten Plätze (falls zutreffend) angezeigt.

  Hinweis:
  Wenn ein Kollege über einen dauerhaft zugewiesenen Platz verfügt und auch eine Reservierung für denselben Tag oder mehrere Reservierungen vorgenommen hat, kann der Mitarbeiter einen dieser Plätze auswählen, um eine Reservierung in der Nähe seines Kollegen vorzunehmen.

- **Startdatum und -uhrzeit**: Startzeit der Reservierung. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Mitarbeiter eine mehrtägige Reservierung hat, zeigen die Felder Startdatum und **-uhrzeitsowie** Enddatum und -uhrzeit den für eine mehrtägige Reservierung angegebenen Datumsbereich an.

- **Enddatum und -uhrzeit**: Endzeit der Reservierung. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.
- **Ganztägig**: Wählen Sie diese Option aus, um das Arbeitsplatzelement für einen ganzen Tag zu reservieren. Start- und die Endzeit der Reservierung hängen von den Zeiten ab, die das Unternehmen festgelegt hat. Sie können die Endzeit nicht ändern. Diese Option wird angezeigt, wenn der Arbeitsplatzadministrator für den ausgewählten Arbeitsplatzstandort die Reservierungseinstellung „Ganztägig“ aktiviert hat.

Hinweis:
Der Standardwert für **Max. Tage für mehrtägige** Objekte ist 1. Bei Festlegung auf 1 ist nur eine eintägige oder ganztägige Reservierung zulässig. Wenn dieser Eigenschaftswert größer als 1 ist, sind nur mehrtägige Reservierungen zulässig und eine eintägige Reservierung kann nicht vorgenommen werden. **Ganztägig** ist auch im Reservierungsportal deaktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine mehrtägige Reservierung.

5. **Wahlweise:** Um nach allen verfügbaren Plätzen in einem Bereich zu suchen, wählen Sie Nach Bereich durchsuchen **aus**.

   a. Geben Sie die folgenden Details an, um nach dem am besten geeignetsten Platz in einem Bereich zu suchen.

   - Gebäude: Name des Gebäudes

     (Optional) Die Gebäude- und Standortnamen werden alphabetisch oder gemäß der **Reihenfolge** sortiert, die Sie in den Tabellen „Gebäude“ und „Regionen“ konfiguriert haben. Wenn eine **Sortierreihenfolge** für ein Gebäude oder eine Region konfiguriert ist, werden die Gebäudenamen und Standorte entsprechend sortiert. Wenn für ein Element kein Wert für die Sortierreihenfolge angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste (aufsteigende **Reihenfolge**) und dann alphabetisch sortiert. Die Gebäudenamen und Standortnamen werden alphabetisch nach den Namen sortiert. Elemente mit Reihenfolge werden unten aufgelistet. Zum Beispiel Gebäude A, Gebäude B usw. Weitere Informationen zur Sortierreihenfolge finden Sie unter Gebäude mit Workplace Space Management hinzufügen.

   - Bereich: Bereich im Gebäude, in dem Sie einen Platz reservieren möchten.

     (Optional) Bereiche werden alphabetisch oder gemäß der Reihenfolge sortiert, die Sie in der Bereichstabelle konfiguriert haben. Wenn eine **Sortierreihenfolge** für einen Bereich konfiguriert ist, wird sie entsprechend sortiert. Wenn für ein Element kein Wert für die Sortierreihenfolge angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste (aufsteigende **Reihenfolge**) und dann alphabetisch sortiert. Die Bereichsnamen werden alphabetisch nach dem Bezeichnungsnamen sortiert. Elemente mit Reihenfolge werden unten aufgelistet.

   - Startdatum und -uhrzeit: Datum und Uhrzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement verwenden würden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Mitarbeiter dürfen kein Datum auswählen und keine Reservierung erstellen, wenn das Startdatum und die Endzeit die Anzahl der maximalen zukünftigen Daten überschreiten, die im Modul „Reservierbar“ angegeben sind. Weitere Informationen finden Sie in Schritt 3a.

- Enddatum und -uhrzeit: Datum und Uhrzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement nicht mehr verwenden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

  Hinweis:
  Mitarbeiter dürfen kein Datum auswählen und keine Reservierung erstellen, wenn das Startdatum und die Endzeit die Anzahl der maximalen zukünftigen Daten überschreiten, die im Modul „Reservierbar“ angegeben sind. Weitere Informationen finden Sie in Schritt 3a.

- Wiederkehrend: Option einer wiederkehrenden Reservierung des Arbeitsplatzelements. Wählen Sie dieses Feld aus, und geben Sie die Anzahl der Tage und die Anzahl der Wiederholungen der Reservierung an. Wählen Sie für wöchentliche Reservierungen die Wochentage für die Reservierung aus. Die Option **Wiederkehrend** wird abhängig von den Einstellungen der Option **Wiederkehrende Reservierungen zulassen** auf der Modulseite „Reservierbar“ angezeigt.

  Wenn die Option **Wiederkehrende Konflikte** automatisch auflösen im Formular „Reservierbares Modul“ aktiviert ist, versucht die Anwendung, wiederkehrende Reservierungskonflikte automatisch zu lösen. Weitere Informationen zum Lösen von Konflikten bei wiederkehrenden Reservierungen finden Sie unter Lösen Sie wiederkehrende Reservierungen automatisch auf.

- Ganztägig: Wählen Sie diese Option aus, um das Arbeitsplatzelement für einen ganzen Tag zu reservieren. Start- und die Endzeit der Reservierung hängen von den Zeiten ab, die das Unternehmen festgelegt hat. Sie können die Endzeit nicht ändern. Diese Option wird angezeigt, wenn Ihr Arbeitsplatzadministrator die ganztägige Reservierungseinstellung für den ausgewählten **Typ** aktiviert hat.

6. Klicken Sie auf **Suche**.
   Es werden die Arbeitsplatzelemente angezeigt, die den Suchkriterien entsprechen und für Reservierungen verfügbar sind.

   Hinweis:
   Wenn beim Navigieren in der Nähe einer Person private Bereiche vorhanden sind, werden diese nicht im Suchergebnis angezeigt.

   Hinweis:
   Sie können zwischen den Registerkarten **Kartenansicht** und **Zeitplanansicht** wechseln, um die Verfügbarkeit von Arbeitsplatzelementen zu überprüfen. Wenn Ihr Unternehmen Stockwerkspläne hochlädt, zeigen Sie die Karten mithilfe von Mappedin oder Indoor Mapping an. Weitere Informationen zur Verwendung von Stockwerksplänen finden Sie unter Workplace Space Mapping.

7. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Arbeitsplatzelemente entweder in alphabetischer Reihenfolge oder über die Option **Filter anzeigen** mithilfe eines Filters.

   (Optional) Sie können die Arbeitsplatzelemente auch so sortieren, dass Ihre bevorzugten Standorte zuerst angezeigt werden. Um die Option anzuzeigen, müssen Sie Zugriff auf Mitarbeiter-Center haben und über bevorzugte Standorte verfügen. Zuerst werden Ihre

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bevorzugten Standorte in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, gefolgt von den anderen Standorten, die den Suchkriterien entsprechen.

Hinweis:
Sie können Arbeitsplatzelemente nicht in alphabetischer Reihenfolge oder nach Ihren bevorzugten Standorten sortieren, wenn Sie Bereiche in der Nähe einer Person durchsuchen. Die Bereiche in der Nähe einer Person werden auf Grundlage von Nähe durchsucht.

8. Wählen Sie mit einer der folgenden Optionen das Arbeitsplatzelement aus, das Sie reservieren möchten:
   - Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   - Klicken Sie auf der Registerkarte **Zeitplanansicht** auf **Hinzufügen**.
   - Wählen Sie in der **Kartenansicht** einen beliebigen grün markierten Raum aus, und wählen Sie **Hinzufügen**.
9. Wählen Sie **Weiter**.
10. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Reservierungsdetails“

Feld	Beschreibung
Reservierungsbetreff	Thema Ihrer Besprechung
Alle Bereichsdetails als privat festlegen	Option, um alle ausgewählten Bereiche als privat festzulegen. **Hinweis:** Die Option wird basierend auf den Standortdatenschutz-Setups der ausgewählten Plätze angezeigt. Wenn Sie mehrere Bereiche ausgewählt haben, können Sie Ihre Datenschutzeinstellungen auch für jeden Bereich einzeln angeben, indem Sie Bereichsdetails als **privat markieren** unter jedem Bereich im Formular verwenden.
Betreff als privat festlegen	Option zum Markieren der Reservierung als privat und zum Ausblenden des Reservierungsbetreffs.
Link zu virtueller Besprechung hinzufügen	Option zum Generieren eines virtuellen Besprechungslinks, damit Remotemitarbeiter der Reservierung beitreten können. **Hinweis:** (Gilt nur für Microsoft Teams) Ab dem Store-Release „Mai 2023“ ruft die Anwendung beim Hinzufügen eines Besprechungslinks die Besprechungsdetails ab, während das Ereignis mit einem Kalenderanbieter synchronisiert wird.
Diese Reservierung ist für	Wenn Sie eine Reservierung im Namen einer anderen Person anfordern, wählen Sie den Namen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	dieser Person aus. Lassen Sie das Feld leer, wenn Sie eine Reservierung für sich selbst anfordern.
Dieser Reservierung eingeladene Personen hinzufügen	
Hinweis: Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn Ihr Administrator die Konfiguration aktiviert hat, um Teilnehmer zu diesem Arbeitsplatzstandort einzuladen.	
Kollegen einladen	Wählen Sie die Mitarbeiter aus, die Sie zu der Reservierung einladen möchten.
Externe Besucher einladen	Option zum Einladen externer Besucher. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten installiert haben. ○ Wenn Sie den Besucher bereits registriert haben, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Wählen Sie **Vorheriger Besucher**. **b.** Wählen Sie den Besucher im Feld **Vorherigen Besucher auswählen** aus. Sie können auch eine Vorschau der Besucherdetails anzeigen und sie bei Bedarf ändern. Die Details werden in allen besucherbezogenen Datensätzen und Registrierungsdatensätzen automatisch aktualisiert. ○ Wenn Sie den Besucher zum ersten Mal registrieren, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Wählen Sie **Neuen Besucher hinzufügen**. **b.** Wählen Sie den **Besuchertyp** aus. **c.** Wenn es sich bei dem Besucher um einen besonderen Gast handelt, aktivieren Sie **VIP**. **d.** Geben Sie den **Vornamen** des Besuchers ein. **e.** Geben Sie den **Nachnamen** des Besuchers ein. **f.** Geben Sie die **E-Mail-Adresse** des Besuchers an, um ihm die Registrierungsdetails und Mitteilungen zu senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	g. Geben Sie die **Telefonnummer** des Besuchers ein. h. Geben Sie Details zur **Organisation** des Besuchers ein. i. Geben Sie den **Titel** des Besuchers ein. j. Geben Sie im Abschnitt **Private Notizen** gegebenenfalls private Informationen an. k. Wählen Sie in den Feldern **Besuchereinstellungen** und **Benachrichtigungseinstellungen** die Einstellungen für den Besucher aus. l. Klicken Sie auf **Speichern und hinzufügen**, um den Besucher hinzuzufügen.
Zusätzliche Services hinzufügen	Zusätzliche Services, die mit der Reservierung verfügbar sind

11. Klicken Sie auf **Reservierung übermitteln**.

Ergebnisse

Die Reservierung wird mit einem virtuellen Besprechungslink erstellt. Wenn Sie Teilnehmer zur Reservierung eingeladen haben, erhalten diese den Besprechungslink zusammen mit den Reservierungsdetails.
Um die Aufzeichnung einer Reservierung anzuzeigen, wechseln Sie zur entsprechenden „Reservierungszusammenfassung“, und wählen Sie **Zusätzliche Details**. Wenn der Passcode für den Anbieter des virtuellen Meetings konfiguriert ist, können Sie unter **Zusätzliche Details** auch den entsprechenden Passcode anzeigen. Den Passcode können nur der Organisator und der im Feld **Diese Reservierung ist für** angegebene Benutzer anzeigen.

- Zoom: Wenn ein Zoom -Besprechungslink hinzugefügt wird, wird der Link im Feld **Standort** der E-Mail mit der Besprechungseinladung angezeigt.
- Microsoft Teams: Wenn eine Reservierung mit einem Link zu einer virtuellen Besprechung erstellt wird, ruft die Anwendung den Besprechungslink und die Beitrittsdetails ab. Wenn diese Reservierung mit dem Microsoft Outlook-Kalender synchronisiert wird, werden der Besprechungslink und die Beitrittsdetails dem Textkörper des Kalenderereignisses hinzugefügt. Ebenso wird, wenn eine Reservierung im Microsoft Outlook-Kalender über die Umschaltfläche für **Teams-Besprechungen** erstellt wird, der Besprechungslink abgerufen und als virtueller Besprechungslink gespeichert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Da der Link zur Besprechung im Textkörper der E-Mail angezeigt wird, dürfen Sie die Besprechungsdetails in jedem Fall nur mit der Management von Arbeitsplatz-ReservierungenTaste aktualisieren oder ändern. Denn wenn eine Reservierungssynchronisierung durchgeführt wird, werden die Details (in diesem Fall der Besprechungslink und die Details) nur auf eine Weise synchronisiert, und zwar von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen mit dem Kalenderanbieter (in diesem Fall Microsoft Teams). Wenn Sie bereits Änderungen an den Besprechungsdetails oder den Notizen des Kalenderanbieters vorgenommen haben, werden diese bei Durchführung einer Synchronisierung von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen überschrieben.

- **Alle anderen Anbieter virtueller Besprechungen**: Der Link zur Besprechung wird im Feld **Standort** der E-Mail mit der Besprechungseinladung hinzugefügt.

Eine Schichtreservierung erstellen

Reservieren Sie ein Arbeitsplatzelement für eine Arbeitsschicht. Erstellen Sie eine einzelne Reservierung oder eine wiederkehrende Reservierung für dieselbe Schicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Startpunkte zur Seite „Reservierung vornehmen“.
   Die Seite „Reservierung vornehmen“ wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Für die Suche nach einem Arbeitsplatzelement, das Sie reservieren möchten, stehen Ihnen folgende Kriterien zur Verfügung.
   - **Gebäude**: Name des Gebäudes
   - **Typ**: Arbeitsplatzelement, das Sie reservieren möchten, z. B. Besprechungsraum oder Schreibtisch
   - **Schichtzeitplan**: Schicht, für die Sie ein Arbeitsplatzelement reservieren möchten
   - **Startdatum**: Datum, an dem Sie das Arbeitsplatzelement reservieren möchten
   - **Wiederkehrend**: Option einer wiederkehrenden Reservierung des Arbeitsplatzelements.
   - **Wiederkehrendes Enddatum**: Diese Option wird angezeigt, wenn Sie die Option **Wiederkehrend** auswählen. Wählen Sie das Enddatum der wiederkehrenden Reservierung aus.
3. Klicken Sie auf **Suche**.
   Die Arbeitsplatzelemente, die den Suchkriterien entsprechen und in dieser Schicht verfügbar sind, werden angezeigt.

   Hinweis:
   Sie können zwischen den Registerkarten **Kartenansicht** und **Zeitplanansicht** wechseln, um die Verfügbarkeit von Arbeitsplatzelementen zu überprüfen. Wenn Ihr Unternehmen Stockwerkspläne hochlädt, zeigen Sie die Karten mithilfe von Mappedin oder Indoor Mapping an. Weitere Informationen zur Verwendung von Stockwerksplänen finden Sie unter Workplace Space Mapping.

4. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Arbeitsplatzelemente entweder in alphabetischer Reihenfolge oder über die Option **Filter anzeigen** mithilfe eines Filters.

   (Optional) Sie können die Arbeitsplatzelemente auch so sortieren, dass Ihre bevorzugten Standorte zuerst angezeigt werden. Um die Option anzuzeigen, müssen Sie Zugriff auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Center haben und über bevorzugte Standorte verfügen. Zuerst werden Ihre bevorzugten Standorte in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, gefolgt von den anderen Standorten, die den Suchkriterien entsprechen.

5. Wählen Sie mit einer der folgenden Optionen das Arbeitsplatzelement aus, das Sie reservieren möchten:
   - Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   - Wenn Sie die Registerkarte **Zeitplanansicht** ausgewählt haben, klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   - Wenn Sie sich auf der Registerkarte **Kartenansicht** befinden, wählen Sie einen beliebigen grün markierten Raum, und wählen Sie **Hinzufügen**.
6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Reservierungsdetails“

Feld	Beschreibung
Reservierungsbetreff	Thema Ihrer Besprechung
Vertraulichkeit	Art der Besprechung. Wählen Sie **Privat**, wenn Sie eine vertrauliche Besprechung abhalten möchten. **Hinweis:** Wenn Sie eine Besprechung als **Privat**markieren, wird der **Reservierungsbetreff** für andere Personen ausgeblendet und als ** **privat** ** angezeigt. Nur Sie bzw. die Person, für die Sie die Besprechung angefordert haben, können den Betreff sehen.
Diese Reservierung ist für	Wenn Sie eine Reservierung im Namen einer anderen Person anfordern, wählen Sie den Namen dieser Person aus. Lassen Sie dieses Feld leer, wenn Sie eine Reservierung für sich selbst anfordern.

8. Klicken Sie auf **Reservierung übermitteln**.

Ergebnisse

Wenn das Element keine Genehmigung erfordert, wird das ausgewählte Arbeitsplatzelement reserviert. Der Status der Anforderung wird auf „Bestätigt“ aktualisiert.

Wenn Sie eine Reservierung für ein Arbeitsplatzelement angefordert haben, das eine Genehmigung erfordert, wird Ihre Anforderung an den Genehmiger übermittelt. Der Status der Anforderung wird auf „Warte auf Genehmigung“ aktualisiert.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie Ihre Reservierungsdetails. Informationen über das Bearbeiten und Stornieren von Reservierungen finden Sie unter Reservierung freigeben, ändern oder stornieren.

Gruppenreservierung erstellen

Reservieren Sie mehrere Plätze für verschiedene Benutzer in einer einzigen Gruppenreservierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Sie können eine Gruppenreservierung nur dann vornehmen, wenn die Konfiguration von Ihrer Organisation aktiviert ist.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Reservieren Sie gleichzeitig mehrere Plätze für verschiedene Mitarbeiter in einer einzigen Gruppenreservierung. Nachdem Sie die Reservierung übermittelt haben, werden die Reservierungen einzeln für jeden Mitarbeiter zusammen mit einer übergeordneten Reservierung erstellt. Sie können alle einzelnen Reservierungen in einer einzigen übergeordneten Reservierung anzeigen und bei Bedarf Details ändern.

Angenommen, Sie reservieren vier Arbeitsplätze für vier verschiedene Mitarbeiter. Nachdem Sie die Reservierung übermittelt haben, werden insgesamt fünf Reservierungen erstellt. Die fünfte Reservierung ist die übergeordnete Reservierung, in der Sie alle Details der untergeordneten Reservierungen einsehen und bei Bedarf ändern können.

Hinweis:
Zu einer Gruppenreservierung können Sie keine Teilnehmer einladen.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Startpunkte zur Seite „Reservierung vornehmen“.
   Die Seite „Reservierung vornehmen“ wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Suchen Sie mit den folgenden verfügbaren Optionen nach dem Arbeitsplatzelement, das Sie reservieren möchten.
   - **Typ**: Arbeitsplatzelement, das Sie reservieren möchten. Zum Beispiel ein Besprechungsraum oder ein Schreibtisch.
   - **Gebäude**: Name des Gebäudes
   - **Startdatum und -uhrzeit**: Datum und Uhrzeit, von der an Sie das Arbeitsplatzelement verwenden möchten Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.
   - **Enddatum und -uhrzeit**: Datum und Uhrzeit, bis zu der Sie das Arbeitsplatzelement verwenden möchten Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.
   - **Wiederkehrend**: Option einer wiederkehrenden Reservierung des Arbeitsplatzelements. Wählen Sie dieses Feld aus, und geben Sie die Anzahl der Tage und die Anzahl der Wiederholungen der Reservierung an. Wählen Sie im Falle einer wöchentlichen Reservierung die zu reservierenden Wochentage aus.
3. Klicken Sie auf **Suche**.
   Es werden die Arbeitsplatzelemente angezeigt, die den Suchkriterien entsprechen und verfügbar sind.

   Hinweis:
   Sie können zwischen den Registerkarten **Kartenansicht** und **Zeitplanansicht** wechseln, um die Verfügbarkeit von Arbeitsplatzelementen zu überprüfen. Wenn Ihr Unternehmen Stockwerkspläne hochlädt, zeigen Sie die Karten mithilfe von Mappedin oder Indoor Mapping an. Weitere Informationen zur Verwendung von Stockwerksplänen finden Sie unter Workplace Space Mapping.
4. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Arbeitsplatzelemente entweder in alphabetischer Reihenfolge oder über die Option **Filter anzeigen** mithilfe eines Filters.

   (Optional) Sie können die Arbeitsplatzelemente auch so sortieren, dass Ihre bevorzugten Standorte zuerst angezeigt werden. Um die Option anzuzeigen, müssen Sie Zugriff auf Mitarbeiter-Center haben und über bevorzugte Standorte verfügen. Zuerst werden Ihre

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

bevorzugten Standorte in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, gefolgt von den anderen Standorten, die den Suchkriterien entsprechen.

5. Wählen Sie mit einer der folgenden Optionen das Arbeitsplatzelement aus, das Sie reservieren möchten:
   - Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   - Wenn Sie die Registerkarte **Zeitplanansicht** ausgewählt haben, klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   - Wenn Sie sich auf der Registerkarte **Kartenansicht** befinden, wählen Sie einen beliebigen grün markierten Raum, und wählen Sie **Hinzufügen**.
6. Wählen Sie **Weiter**.
7. Geben Sie im Formular die Reservierungsdetails an.
   a. Geben Sie unter **Reservierungsbetreff** den Betreff der Reservierung ein.
   b. Um den Datenschutz für alle Bereiche festzulegen, aktivieren oder deaktivieren Sie die Option **Bereichsdetails als privat** markieren.
   c. **Wahlweise:** Um den Datenschutz für jeden Bereich anzugeben, verwenden Sie für jeden Bereich die Option **Bereichsdetails als privat** festlegen.
   d. Deaktivieren Sie die Option **Diese Elemente zusammen für dieselbe Person reservieren**.
   e. Geben Sie im Abschnitt **Anzahl der Teilnehmer** die Anzahl der Teilnehmer für jedes ausgewählte Arbeitsplatzelement an.
   f. Wählen Sie im Abschnitt **Standortdetails** für jeden Standort einen Benutzer aus, für den Sie die Reservierung vornehmen.
8. Klicken Sie auf **Reservierung übermitteln**.

Ergebnisse

Die Gruppenreservierung wird erstellt. Sie können die Reservierungsdetails auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ anzeigen.

- Für jeden Benutzer werden individuelle Reservierungen erstellt. Benutzer können die Reservierungsdetails auf ihrer eigenen Seite „Meine Reservierungen“ anzeigen. Sie können die Reservierung nicht bearbeiten oder stornieren.

  Hinweis:
  Sie können die Details einer Gruppenreservierung nicht direkt aus der übergeordneten Reservierung freigeben. Stattdessen können Sie die einzelnen Reservierungen freigeben, die aus der Gruppenreservierung erstellt werden.

- Um eine Reservierung zu bearbeiten, öffnen Sie die übergeordnete Reservierung, und klicken Sie auf **Aktionen** > **Reservierungsdetails ändern**. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Reservierungsdetails aktualisieren**.

Reservierung freigeben, ändern oder stornieren

Sie können eine Reservierung anzeigen, ändern (aktualisieren) oder stornieren. Aktualisieren Sie den reservierten Arbeitsplatzartikel oder das Datum und die Uhrzeit für eine Reservierung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Reservierung absenden, erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Detailinformationen zu Ihrer Reservierung und dem Reservierungsstatus. Sie können jedoch auch auf der Seite **Meine Reservierungen** die Detailinformationen zu Ihren Reservierungen anzeigen, Ihre Reservierung ändern oder stornieren und den Fortschritt Ihrer Reservierung verfolgen.

Hinweis:
Als Administrator oder Reservierungsmanager können Sie eine manuell über eine URL geöffnete Reservierung nicht bearbeiten.

Sie können eine Reservierung auch mit dem Virtual Agent-Chatsupport anzeigen, bearbeiten oder stornieren. Navigieren zu **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz**.

Wählen Sie das Chat-Symbol ( ) unten rechts. Geben Sie Ihre Frage ein, oder wählen Sie **Alles anzeigen** aus, um durch Auswahl aus einer Liste verfügbarer Optionen Ihre Reservierung zu ändern.

Sie können auch den reservierten Arbeitsplatzartikel in Ihrer Reservierung aktualisieren und Datum und Uhrzeit der Reservierung ändern.

Hinweis:
Eine mit Microsoft Exchange Online vorgenommene Reservierung kann nicht bearbeitet werden.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Startpunkte aus zur Seite **Meine Reservierungen**.
   Die Seite **Meine Reservierungen** wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet. Alle Reservierungen werden nach Reservierungsdatum aufgelistet. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.
2. **Wahlweise:** Um die Reservierungen anzuzeigen, die Sie im Namen anderer Personen vorgenommen haben, wählen Sie **Angefordert für** > **Für andere reserviert** > **.**
3. **Wahlweise:** Wählen Sie **Ansicht** aus, um Reservierungen basierend auf ihrem Status anzuzeigen, z. B. **Bevorstehend**, **Ausstehend**, **Vergangenheit**, **Storniert** oder **Alle**.
4. **Wahlweise:** Um nach einer Reservierung zu suchen, geben Sie die Details in **Meine Reservierungen durchsuchen** ein.
5. Klicken Sie auf eine Reservierung, um die zugehörigen Detailinformationen anzuzeigen.
   Sehen Sie sich die Detailinformationen zu Ihrer Reservierung an, z. B. Reservierungsnummer, Status, Artikeldetails und verfügbare Services.
6. Führen Sie die folgenden Aktionen für Ihre Reservierung aus:

Aktionen, die Sie für eine Reservierung ausführen können

Aktion	Schritte
Eine Reservierung aktualisieren	**a.** Wählen Sie aus der Aktionsliste die Option **Reservierungsdetails ändern** aus. **b.** Aktualisieren Sie im Formular die Informationen, die Sie ändern möchten. **c.** Klicken Sie auf **Reservierungsdetails aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktion	Schritte
	Hinweis: Wenn Sie den Standort einer Reservierung ändern, achten Sie darauf, dass Sie auch den Standortnamen im Betreff ändern, falls er erwähnt wird.
Reservierungsdetails freigeben	**a.** Wählen Sie aus der Aktionsliste die Option **Reservierung freigeben** aus. **b.** Wählen Sie im Feld **Reservierungsdetails senden an** die Benutzer aus, für die Sie die Reservierung freigeben möchten. **c.** Geben Sie im Feld **Eine Notiz hinzufügen** bei Bedarf eine Notiz ein. **d.** Klicken Sie auf **Senden**. Die Reservierungsdetails werden über eine E-Mail-Benachrichtigung freigegeben, sobald die Reservierung bestätigt wurde. **Hinweis:** Sie können die Details einer Gruppenreservierung nicht direkt aus der übergeordneten Reservierung freigeben. Stattdessen können Sie die einzelnen Reservierungen freigeben, die aus der Gruppenreservierung erstellt werden.
Eine Reservierung stornieren	**a.** Wählen Sie aus der Aktionsliste die Option **Reservierung stornieren** aus. **b.** Geben Sie im Feld für **Stornierungshinweise** einen Grund für die Stornierung der Anforderung ein. **c.** Klicken Sie auf **Ja**.

Ergebnisse
Eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Detailinformationen zu Ihrer Reservierung wird gesendet, und die Reservierung wird mit Ihren Änderungen aktualisiert.

Arbeitsplätze mit dem Widget „Schnelle Reservierung“ reservieren

Reservieren Sie einen Arbeitsplatz mit dem Widget „Schnelle Reservierung“ im Workplace-Serviceportal. Anstatt die Start- und Endzeit anzugeben, können Sie im Widget aus einer Liste verfügbarer Zeitfenster auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

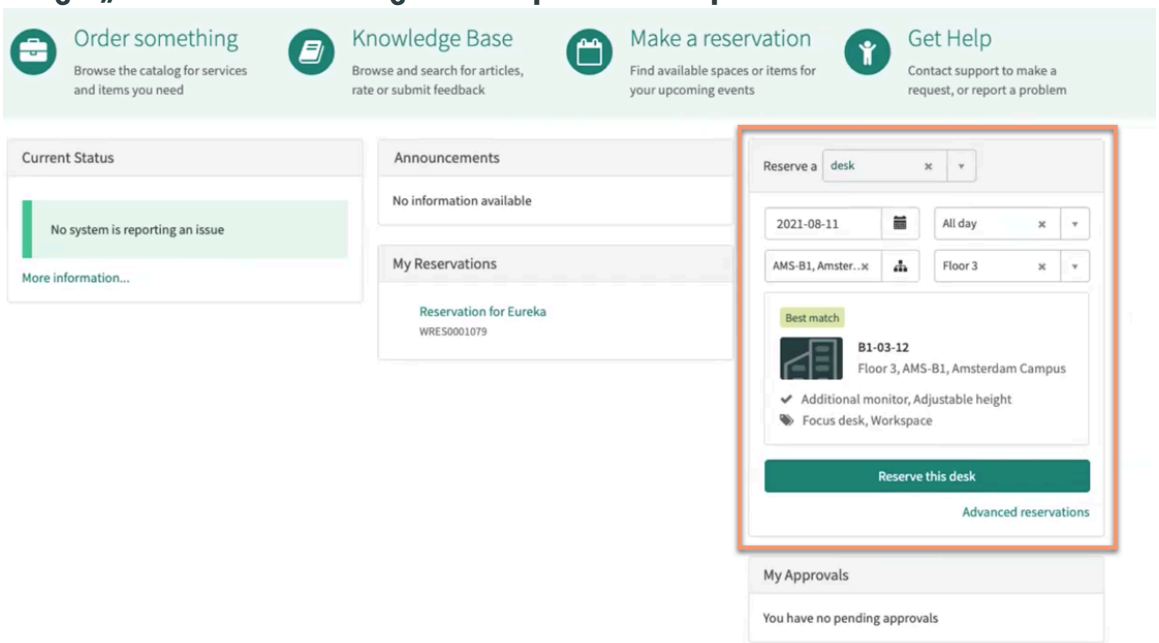
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Widget „Schnelle Reservierung“ können Sie direkt auf der Startseite des Workplace-Serviceportal eine Schnellreservierung vornehmen. Geben Sie die Art des Arbeitsplatzes an, nach dem Sie suchen, sowie Datum,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitfenster und Gebäude für die Arbeitsplatzreservierung. Abhängig von Ihren Spezifikationen wird der Arbeitsplatz angezeigt, der Ihren Spezifikationen am besten entspricht. Sie können entweder direkt über das Widget „Schnelle Reservierung“ eine Reservierung vornehmen oder das Reservierungsportal verwenden, um nach geeigneteren Arbeitsplätzen zu suchen. Wählen Sie **Erweiterte Reservierungen**, um das Reservierungsportal zu öffnen.

Hinweis:
Im Reservierungs-Widget können Sie keine schichtabhängige Reservierung vornehmen.

Widget „Schnelle Reservierung“ im Workplace-Serviceportal



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals**.
2. Wechseln Sie auf der Startseite zum Widget „Schnelle Reservierung“.
3. Geben Sie im Widget „Schnelle Reservierung“ die Details für die Reservierung an.
   a. Wählen Sie im Feld **Reservieren von** den Typ von Arbeitsplatz aus, den Sie reservieren möchten.
   b. Um das Datum der Reservierung auszuwählen, klicken Sie auf das Kalendersymbol ( ).
   c. Wählen Sie im Feld **Zeitfenster** ein Zeitfenster aus, für das Sie eine Reservierung vornehmen möchten.

Hinweis:
Mitarbeiter dürfen eine Reservierung nicht zu weit in der Zukunft erstellen, wenn sie im Modul „Reservierbar“ den Wert „Maximale Anzahl **Tage in Zukunft** “ aktiviert haben. Eine Warnmeldung wird angezeigt, wenn ein Mitarbeiter versucht, ein Datum einzugeben, das größer als der Wert **Max. Tage in Zukunft** ist. Wenn beispielsweise der Wert **Max. Tage in Zukunft** 90 Tage beträgt und Sie versuchen, ein Datum nach 90 Tagen auszuwählen, wird eine Warnmeldung angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen und Reservierbare Module konfigurieren.

Wenn der Wert**Max. Tage in Zukunft** nicht aktiviert ist, können Benutzer ein Datum gemäß der **Max. Anzahl der Vorkommen** im Modul Reservierbare Elemente auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Klicken Sie im Feld **Standort** auf das Symbol für die Standortauswahl, um das Gebäude auszuwählen, in dem Sie reservieren möchten.


e. Wählen Sie im Feld **Stockwert** ein Stockwerk aus, für das Sie eine Reservierung vornehmen möchten.

f. Wenn Sie die Privatsphäre des Bereichs ändern möchten, aktivieren oder deaktivieren Sie die Option **Bereichsdetails als privat** markieren.

Der Platz, der den Reservierungskriterien am besten entspricht, wird angezeigt. Wenn Sie bevorzugte Standorte festgelegt haben, werden diese Standorte bei der Suche nach der besten Übereinstimmung priorisiert.

4. **Wahlweise:** Um den Platz als Favorit festzulegen, klicken Sie auf das Favorit-Symbol.


Hinweis:
Das Favoritensymbol wird nur angezeigt, wenn Sie Zugriff auf Mitarbeiter-Center haben.

5. Um die Reservierung vorzunehmen, klicken Sie auf **Reserve this desk** (Diesen Schreibtisch reservieren).
6. **Wahlweise:** Um weitere Filterkriterien anzuwenden oder alle Arbeitsplätze anzuzeigen, die den angegebenen Kriterien im Reservierungsportal entsprechen, wählen Sie **Erweiterte Reservierungen**. Weitere Informationen zum Vornehmen einer Reservierung im Reservierungsportal finden Sie unter Reservierung erstellen.

Ergebnisse

Der Arbeitsplatz wird für das ausgewählte Zeitfenster reserviert.
Um die Details der Reservierung anzuzeigen, klicken Sie auf **Details anzeigen**. Um die Reservierung zu stornieren, klicken Sie auf **Platz freigeben**.

iCalendar-Eintrag für eine Reservierung herunterladen

Fügen Sie die Reservierung Ihrem Geschäftskalender hinzu, indem Sie den iCalendar-Eintrag der Reservierung herunterladen.

Vorbereitungen

Sie können einen iCalendar-Eintrag nur dann herunterladen, wenn Ihre Organisation die Konfiguration für das reservierte Arbeitsplatzelement aktiviert hat.
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Laden Sie einen iCalendar-Eintrag einer Reservierung direkt von der Seite „Reservierungszusammenfassung“ herunter. Nachdem Sie den iCalendar-Eintrag heruntergeladen haben, wird eine ICS-Datei generiert, über die ein Besprechungsterminfenster direkt in der Anwendung Ihres Kalenderanbieters geöffnet wird. Sie können die Details überprüfen und speichern, um den Termin Ihrem Kalender hinzuzufügen.

Angenommen, Ihr Kalenderanbieter ist Microsoft Outlook. Nachdem Sie einen iCalendar-Eintrag einer Reservierung heruntergeladen haben, wird über den iCalendar-Eintrag ein neues Besprechungsterminfenster direkt in Microsoft Outlook geöffnet. Sie können die Details anzeigen und auf **Speichern und schließen** klicken, um die Reservierung Ihrem Kalender hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Startpunkte aus zur Seite **Meine Reservierungen**.
   Die Seite **Meine Reservierungen** wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
2. Klicken Sie auf die Reservierung, für die Sie einen iCalendar-Eintrag herunterladen möchten.
3. Klicken Sie auf **Aktionen**.
4. Wählen Sie **iCalendar herunterladen** aus.
   Eine ICS-Datei wird heruntergeladen.
5. Öffnen Sie die heruntergeladene ICS-Datei.
   Über die ICS-Datei wird ein Terminfenster direkt in Ihrem Kalender geöffnet. Wenn Sie beispielsweise Microsoft Outlook verwenden, wird beim Öffnen der ICS-Datei ein Terminfenster direkt in Outlook geöffnet.
6. Überprüfen Sie die Reservierungsdetails, falls erforderlich.
7. Speichern Sie die Reservierung.

Ergebnisse
Die Reservierung wird Ihrem Kalender hinzugefügt.

Arbeitsplatzstandort als Favoriten festlegen

Markieren Sie Ihren am häufigsten reservierten Arbeitsplatz in Workplace-Serviceportal als Favoriten. Sobald der Standort als Favorit festgelegt ist, wird er zuerst angezeigt, wenn Sie nach Standorten suchen, um eine Reservierung vorzunehmen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Die Favoritenoption wird nur angezeigt, wenn Sie Zugriff auf Mitarbeiter-Center haben und Ihr Administrator die Favoritenoption aktiviert hat.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
An folgenden Stellen in Workplace-Serviceportal können Sie einen Standort als Favoriten festlegen:

- **Widget „Schnelle Reservierung“**
- **Reservierung vornehmen**

Nachdem Sie einen Arbeitsplatzstandort als Ihren Favoriten festgelegt haben, können Sie diesen Standort direkt in Mitarbeiter-Center auf der Seite „Meine Favoriten“ reservieren.

Hinweis:
Weitere Informationen zur Ableitungslogik, die Management von Arbeitsplatz-Reservierungen auf der Seite „Flächendetails“ zum Zuweisen reservierbarer Module nutzt, finden Sie unter Ableitungslogik für Platzdetails des reservierbaren Moduls.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Klicken Sie im Menü oben rechts auf das Favoritensymbol (♡).

   Die Seite Meine Favoriten wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

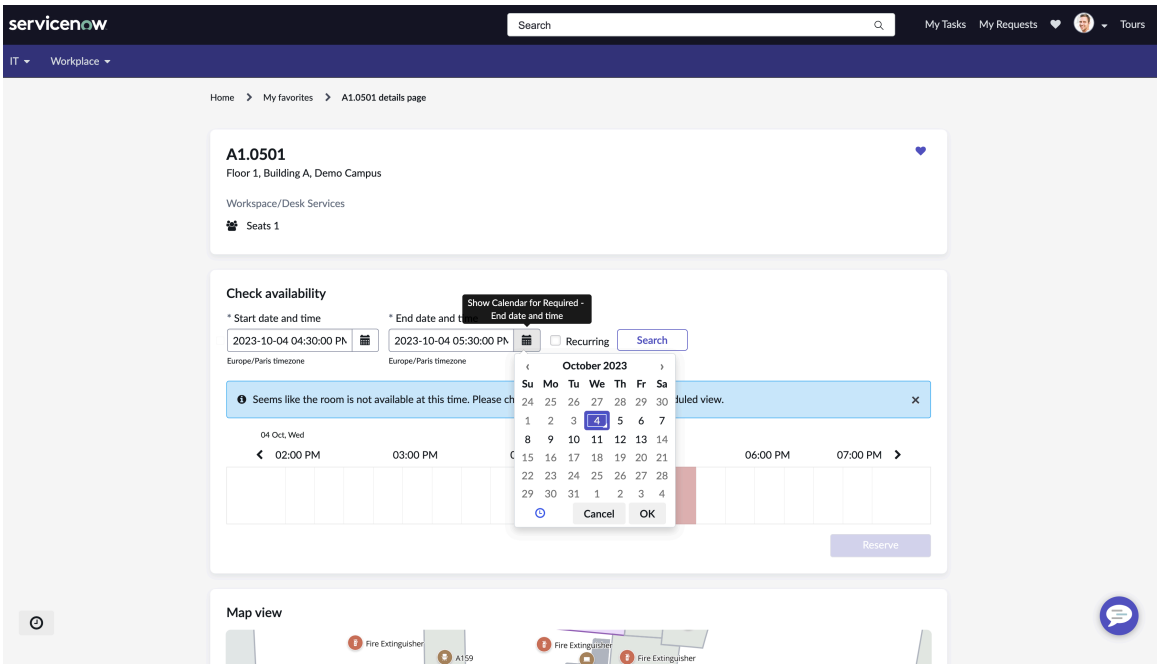
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie eine Fläche aus, um die Seite mit Flächendetails anzuzeigen.

   Beispiel: **Desk A1.0501**.

4. Wählen Sie im Abschnitt **Verfügbarkeitprüfen Startdatum und -uhrzeit** sowie **Enddatum und -uhrzeit aus**.

   Wenn der Eigenschaftswert **Max. Tage für mehrtägige** reservierbare Module größer als 1 ist, können Mitarbeiter einen Platz für mehrere Tage reservieren. Der Standardwert für die Eigenschaft „Maximale Anzahl von **Tagen für Mehrtage“ ist 1. Beispiel: Wenn der Wert für „Maximale Anzahl von Tagen für Mehrtage“** auf 10 Tage ab dem aktuellen Datum festgelegt ist, stehen dem Anwender nur die nächsten verfügbaren 10 Tage zur Auswahl Reservierung Andere Daten sind deaktiviert und stehen nicht zur Auswahl.



5. Klicken Sie auf **Suche**.

6. In der **Kartenansicht**, **Zeitplanansicht** oder **Kartenansicht** Markieren Sie in der Kartenansicht, Zeitplanansicht oder Kartenansicht einen Standort als Favorit, indem Sie auf das Favoritensymbol klicken (♡).

7. Die **Ansicht Zeitplan** zeigt im Falle einer mehrtägigen Reservierung verfügbare Plätze in einer Tagesansicht an.

   - Durch Klicken auf das Pfeilsymbol gelangen Sie zum nächsten und vorherigen Tag.
   - 3-Stunden-Blöcke werden verwendet, um die Zeitskala im 24-Stunden-Format anzuzeigen.
   - Im Falle einer eintägigen Reservierung werden Ein-Stunden-Blöcke verwendet, um die Zeitskala für einen Tag anzuzeigen.

8. Der Kalender zeigt die verfügbaren Zeitleisten an, in denen die reservierbaren Module reserviert werden können.

9. Die Karte zeigt die ausgewählten Arbeitsplatzbereiche auf einer Karte, wenn Karten von Ihrer Organisation aktiviert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

WennMitarbeiter eine dauerhafte Zuweisung in ihrem Arbeitsplatzprofil haben, werden die Mitarbeiternamen auf der Karte für eine ausgewählte Fläche angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie dauerhafte Sitzplatzzuweisungen auf Stockwerkskarten an.

10. Klicken Sie auf **Reservieren**.
11. Überprüfen Sie die Seite mit den Reservierungsdetails.

    Weitere Informationen zur Seite „Reservierungsdetails“ finden Sie unter Reservierung erstellen

12. Übermitteln Sie Ihre Reservierung.
13. Sortieren Sie die Arbeitsplatzelemente mit der Option **Meine Favoriten – erste** Sortierung, um Ihre Lieblingsstandorte anzuzeigen.

    a. Wenn Sie bevorzugte Standorte haben, ist die Sortieroption standardmäßig auf **Meine Favoriten zuerst** festgelegt.

       Die Arbeitsplatzelemente sind dann sortiert, und zuerst werden alle Ihre bevorzugten Standorte in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, gefolgt von den anderen Arbeitsplatzelementen, die den Suchkriterien entsprechen.

    b. Wenn Sie nach einem Arbeitsplatzstandort in der Nähe einer Person suchen, können Sie die Arbeitsplatzelemente mit der Sortieroption **Meine Favoriten zuerst** sortieren, um zuerst Ihre bevorzugten Standorte anzuzeigen.

       Die bevorzugten Standorte werden abhängig von der Nähe zum Standort der Person (geringster Abstand zuerst) angezeigt.

14. Um einen Standort aus der Favoritenliste zu entfernen, deaktivieren Sie das Favoritensymbol in den Standortdetails.
15. Im Reservierungsportal können Sie die folgenden Aktionen anzeigen und ausführen, nachdem Sie einen Standort als Favoriten festgelegt haben:

    a. Nachdem Sie den Suchvorgang durchgeführt haben, können Sie die Arbeitsplatzelemente mit der Sortieroption **Meine Favoriten zuerst** sortieren, um zuerst Ihre bevorzugten Standorte anzuzeigen. Wenn Sie bevorzugte Standorte haben, ist die Sortieroption standardmäßig auf **Meine Favoriten zuerst** festgelegt.

       Die Arbeitsplatzelemente sind dann sortiert, und zuerst werden alle Ihre bevorzugten Standorte in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, gefolgt von den anderen Arbeitsplatzelementen, die den Suchkriterien entsprechen.

    b. Wenn Sie nach einem Arbeitsplatzstandort in der Nähe einer Person suchen, können Sie die Arbeitsplatzelemente mit der Sortieroption **Meine Favoriten zuerst** sortieren, um zuerst Ihre bevorzugten Standorte anzuzeigen.

       Die bevorzugten Standorte werden abhängig von der Nähe zum Standort der Person (geringster Abstand zuerst) angezeigt.

    c. Wenn Sie eine wiederkehrende Reservierung erstellen, können Sie die wiederkehrende Verfügbarkeit innerhalb der Serie des Platzes auf der Seite „Platzdetails“ sehen.

16. Um einen Standort aus der Favoritenliste zu entfernen, deaktivieren Sie das Favoritensymbol in den Standortdetails.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

17. Im Reservierungsportal können Sie die folgenden Aktionen anzeigen und ausführen, nachdem Sie einen Standort als Favoriten festgelegt haben:

    a. Nachdem Sie den Suchvorgang durchgeführt haben, können Sie die Arbeitsplatzelemente mit der Sortieroption Meine Favoriten zuerst sortieren, um zuerst Ihre bevorzugten Standorte anzuzeigen.

    Wenn Sie bevorzugte Standorte haben, ist die Sortieroption standardmäßig auf **Meine Favoriten zuerst** festgelegt. Die Arbeitsplatzelemente sind dann sortiert, und zuerst werden alle Ihre bevorzugten Standorte in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, gefolgt von den anderen Arbeitsplatzelementen, die den Suchkriterien entsprechen.

    b. Wenn Sie nach einem Arbeitsplatzstandort in der Nähe einer Person suchen, können Sie die Arbeitsplatzelemente mit der Sortieroption Meine Favoriten zuerst sortieren, um zuerst Ihre bevorzugten Standorte anzuzeigen.

    Die bevorzugten Standorte werden abhängig von der Nähe zum Standort der Person (geringster Abstand zuerst) angezeigt.

18. Im Workplace-Serviceportal-Widget „Schnelle Reservierung“ wird nach Angabe der Suchkriterien der am besten geeignete Standort basierend auf Ihrem bevorzugten Standort angezeigt.

    - Wenn ein bevorzugter Standort verfügbar ist, der den Suchkriterien am besten entspricht, zeigt das Widget „Schnelle Reservierung“ diesen Standort als beste Übereinstimmung an.
    - Im Widget „Schnelle Reservierung“ können Sie einen der am besten passenden Arbeitsplatzstandorte auch direkt als Favoriten festlegen.

19. Wenn Sie einen Platz mit einer freigegebenen Reservierung reservieren möchten, reserviert die Anwendung nach dem Klicken auf **Platz reservieren** automatisch denjenigen Ihrer bevorzugten Standorte, der sich am nächsten an dem in den Details der freigegebenen Reservierung reservierten Platz befindet.

Ergebnisse
Der Standort wird Ihrer Favoritenliste hinzugefügt.

Lösen Sie wiederkehrende Reservierungen automatisch auf

Bei einer wiederkehrenden Reservierung wird nur die Verfügbarkeit des ersten Vorkommens überprüft. Es ist möglich, dass bei einem zukünftigen Termin des Meetings Konflikte auftreten. Um solche Konflikte zu vermeiden, versucht die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen beim Planen einer wiederkehrenden Reservierung, alle wiederkehrenden Konflikte automatisch zu lösen.

Vorbereitungen
Administratoren können wiederkehrende Reservierungskonflikte auf Modulebene „Reservierbar“ automatisch lösen.

Hinweis:
Vergewissern Sie sich, dass im Formular „Reservierbares Modul“ die Optionen „ **Wiederkehrende Reservierungen zulassen** “ und „ **Wiederkehrende Konflikte automatisch auflösen** “ aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Wenn Sie von einer früheren Version von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen upgraden und das Formularlayout bereits zuvor aktualisiert haben, müssen Sie die Formularansicht erneut bearbeiten, um das Feld **Wiederkehrende Konflikte automatisch auflösen** anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anwendung versucht, für Vorkommen mit Konflikten automatisch eine alternative Fläche zu finden, und zwar basierend auf der folgenden Logik:

- Wenn Stockwerkskarten verfügbar sind, versucht die Anwendung, eine Fläche zu finden, die der gleichen Kapazität am nächsten kommt. Dann sucht sie nach einer mit mehr Kapazität und schließlich nach einer mit weniger Kapazität.
- Wenn kein Stockwerksplan verfügbar ist, sucht die Anwendung nach einer alternativen Fläche im gleichen Bereich oder auf dem gleichen Stockwerk.
- Bevorzugte Plätze werden gegenüber dem Standort priorisiert (innerhalb des gleichen Bereichs oder in unmittelbarer Nähe).
- Die Anwendung sucht nach einem Raum des gleichen Typs.
- Die Anwendung sucht nach einem Bereich mit ähnlichen Standardservices.
- Der Mitarbeiter wird über die Seite „Reservierungszusammenfassung“ und per E-Mail benachrichtigt, wenn die Anwendung einen alternativen Platz zuweist.

Hinweis:
Das Hinzufügen zusätzlicher Services ist für wiederkehrende Reservierungen nicht verfügbar.

Erforderliche Rolle: admin

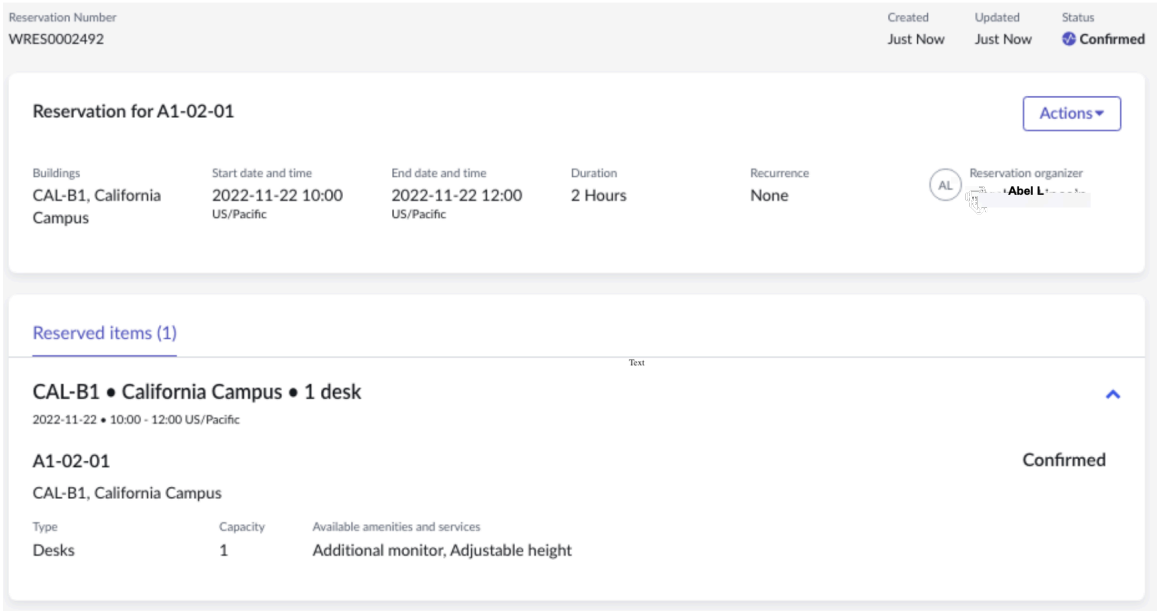
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Reservierbares Modul**.
2. Navigieren zu **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals** > **Nehmen Sie eine Reservierung vor**.
3. Erstellen Sie eine Reservierung.

   Weitere Informationen zum Erstellen einer Reservierung finden Sie unter Reservierung erstellen.

   Beispiel: Die beiden Arbeitsplatzbenutzer Abel Tutor und Abel L erstellen Reservierungen. Abel L erstellt eine Reservierung für Dienstag, 22.11., 10:00 bis 12:00 Uhr in Raum A1-02-01.
4. Wählen Sie **Wiederkehrend** aus, um eine wiederkehrende Reservierung vorzunehmen.
5. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor, und übermitteln Sie die Reservierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Ein anderer Arbeitsplatzbenutzer (Abel Tutor) nimmt eine wiederkehrende Reservierung vor.
   Abel Tutor reserviert für die Woche vom 21.11. bis zum 25.11. von 9:00 bis 15:00 Uhr den gleichen Raum (Raum A1-02-01). Weitere Informationen finden Sie in Schritt 3.
7. Nach dem Senden der Reservierung ist dem Benutzer (Abel Tutor) jetzt ein anderer Platz für Dienstag zugewiesen, da dieser bereits in Schritt 3 von Abel L gebucht wurde.

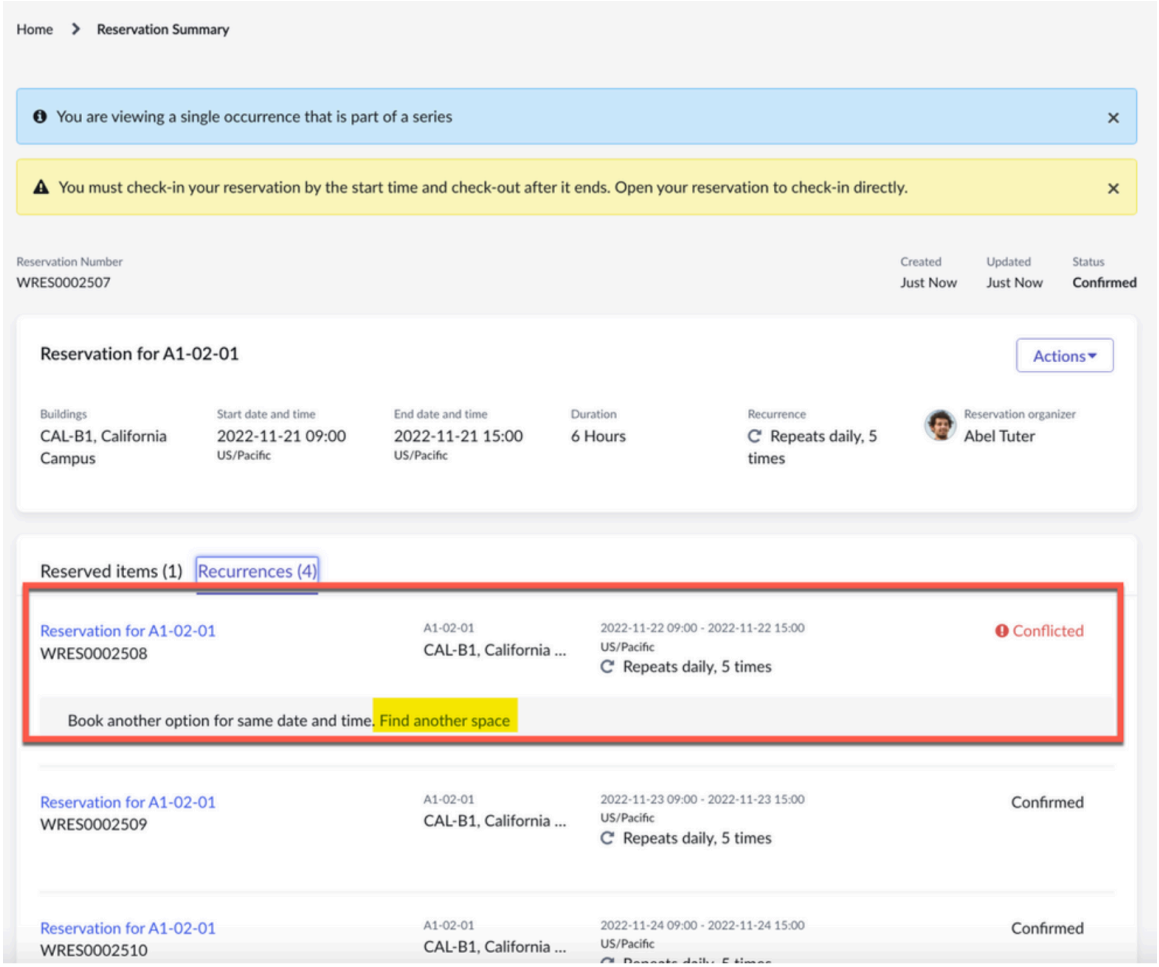
   Die neue Fläche wird auf der Seite mit der Reservierungszusammenfassung angezeigt. Wenn die in Konflikt stehenden Reservierungsereignisse gelöst werden, versucht die Anwendung, einen neuen Arbeitsplatz, ein neues Datum und eine neue Uhrzeit innerhalb desselben Moduls zuzuweisen, oder es wird ein alternativer Platz für das vorhandene Datum und die vorhandene Uhrzeit zugewiesen. Sie werden auch per E-Mail benachrichtigt.

   Der Status „ **Neuer Platz** “ gibt an, dass aufgrund einer in Konflikt stehenden Reservierung ein neuer Platz zugewiesen wurde.

   Hinweis:
   Wenn eine in Konflikt stehende wiederkehrende Reservierung automatisch aufgelöst wird, wird deren Status in der Tabelle „Reservation“ (Reservierung) angezeigt, und die Spalte „ **Reservierungsuntertyp** “ wird auf „ **Ausnahme**“ festgelegt.

8. Wenn die Eigenschaft „ **Wiederkehrende Konflikte automatisch auflösen** “ im Modul „Reservierbar“ auf „false“ festgelegt oder nicht aktiviert ist und Sie versuchen, eine Reservierung vorzunehmen (siehe Schritt 3), treten Konfliktkonflikte auf, wenn dieselbe Fläche von einem anderen Arbeitsplatzbenutzer gebucht wird.
   In solchen Fällen wird vom Mitarbeiter erwartet, dass er Reservierungskonflikte manuell löst, indem er einen alternativen Platz, ein anderes Datum und eine andere Uhrzeit findet.
9. Beim Anzeigen der Details einer in Konflikt stehenden Reservierung kann der Mitarbeiter mithilfe der Option **Wiederholungen** auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ einen alternativen Platz und eine andere Uhrzeit finden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



10. Wählen Sie auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ in der Dropdown-Liste „ **Aktionen** “ die erforderlichen Optionen aus:
    - Reservierungsvorkommen ändern
    - Vorkommen abbrechen
    - Serie abbrechen
    - Reservierung freigeben
11. Wählen Sie in den E-Mail-Benachrichtigungen, die Sie erhalten, die Option **Reservierungsserie** anzeigen aus, um Platz und Zeit für eine in Konflikt stehende Reservierung zu aktualisieren.
12. Suchen Sie nach einem verfügbaren Platz oder einer verfügbaren Zeit, und erstellen Sie eine Reservierung.
13. Senden Sie die Reservierung ab.
    Wenn die Option **Wiederholungskonflikte automatisch auflösen** aktiviert ist, wird die in Konflikt stehende wiederkehrende Reservierung in einer Serie aufgelöst, und dem Benutzer wird ein verfügbarer Platz zugewiesen. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, müssen Arbeitsplatzanwender die Zeit und den Platz für eine bestimmte Reservierung manuell aktualisieren.

Erstellen Sie eine mehrtägige Reservierung

Arbeitsplatzbenutzer können jetzt einen Platz für mehrere Tage reservieren. Mitarbeiter können einen Platz reservieren, der sich über mehrere Tage erstreckt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Mehrtägige Reservierungen können vorgenommen werden, wenn in der Konfiguration des Moduls „Reservierbar“ der Eigenschaftswert „ **Max. Tage für mehrtägige** reservierbare Module“ festgelegt ist. Der Standardwert dieser Eigenschaft ist auf 1 festgelegt. Wenn der Wert für „ **Max. Tage für mehrtägige** Eigenschaft“ auf „1“ festgelegt ist, wird dies als eintägige Reservierung betrachtet, und eine mehrtägige Reservierung ist nicht zulässig. Wenn der Wert **Max. Tage für Mehrtage** größer als 1 ist, ist die Reservierungsoption „ **Ganztägig** “ oder „Einzeltag“ im Reservierungsportal deaktiviert.

Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Diese Eigenschaft ist abhängig vom Wert **Max. Tage in Zukunft**. Wenn der Wert von „Maximale **Tage für mehrere Tage** “ größer ist als die Eigenschaft „Maximale **Tage in zukünftigen** reservierbaren Modulen“, zeigt die Anwendung einen Validierungsfehler an und erstellt keine mehrtägige Reservierung.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals** > **Nehmen Sie eine Reservierung vor**.
   Diese Option ist auch in der Dropdown-Liste Reservierung im Bereich oben rechts auf der Homepage verfügbar.

   Weitere Informationen zum Erstellen einer Reservierung finden Sie unter Reservierung erstellen.

2. Wählen Sie ein reservierbares Modul aus, z. B. Schreibtische.

   Die Reservierungspfade werden im reservierbaren Modul aktiviert und definieren die verfügbaren Suchkriterien.

   - Desks (Schreibtische)
   - Räume
   - Schreibtische mit einer Fläche
   - Besprechungsräume erfordern eine Genehmigung
   - Konferenzräume
   - Schreibtische mit einer Schicht

3. Wählen Sie auf der Seite Reservierung vornehmen einen der Pfade Reservierbar aus:

   Mehrtägige Reservierungen werden für alle reservierbaren Pfade unterstützt. Beispielsweise können die folgenden reservierbaren Pfade für ein ausgewähltes reservierbares Modul aktiviert werden.

   - Alle durchsuchen
   - In der Nähe einer Person suchen

     Überlegungen zuoder „In der Nähe einer Person suchen“ finden Sie unter Reservierung erstellen.

   - Nach Bereich durchsuchen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nach Arbeitsbereich suchen
- Alle Bereiche durchsuchen

Wählen Sie beispielsweise Alle durchsuchenaus.

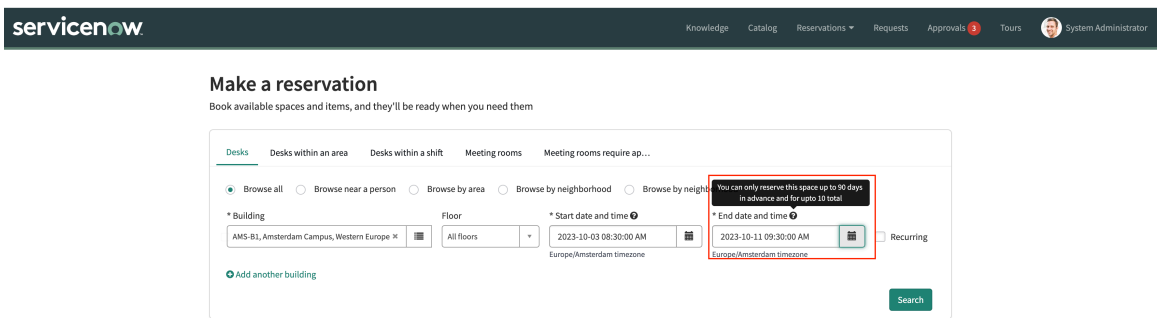
4. Geben Sie die folgenden Informationen ein:
   - Gebäude: Name des Gebäudes

     Beispiel: Gebäude A, Hauptsitz von Gesetzon, Santa Clara.

   - (Optional) Stockwerk: Stockwerk des Gebäudes, in dem Sie reservieren möchten. Der Reservierungsadministrator kann pro Modul angeben, ob ein Mitarbeiter nach einem Stockwerk suchen kann.
   - Startdatum und -uhrzeit: Datum und Uhrzeit des Startdatums und der Uhrzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement verwenden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt. Wenn Sie mehrere Tage auswählen, sind Start- und Enddatum, Uhrzeit und Dauer sichtbar.

     Beispiel: 16. Juni 2023 9:00 Uhr.

     Der Tooltip zeigt an, wie viele Tage ein Platz reserviert werden kann. Wenn der Wert **Max. Tage in Zukunft** beispielsweise 180 Tage beträgt, zeigt der Tooltip die Meldung „Dieser Platz ist bis zu 180 Tage im Voraus und insgesamt bis zu 7 Tage reservierbar“ an. Hier ist 7 Tage der Wert, der in der **Max. Anzahl von Tagen für die Eigenschaft des mehrtägigen** reservierbaren Moduls festgelegt ist.



Hinweis:
Wenn Ihre Auswahl für die mehrtägige Reservierung den in **Max. Tage in Zukunft** oder **Max. Tage für mehrere Tage**angegebenen Wert überschreitet, werden die entsprechenden Fehlermeldungeninangezeigt. Sie müssen den richtigen Wert eingeben, der innerhalb des angegebenen Bereichs liegt, und mit Ihrer Reservierung fortfahren.

Wenn der Wert **Max. Tage für Mehrtage** auf 1 festgelegt ist, ist nur eine eintägige Reservierung zulässig.

   - Enddatum und -uhrzeit: Gibt das Enddatum und die Enduhrzeit der Reservierung an, zu der Sie das Arbeitsplatzelement nicht mehr verwenden würden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

     Wenn der Mitarbeiter eine Zeit auswählt, die gemäß dieser Konfiguration nicht zulässig ist, wird er benachrichtigt.

     Beispiel: 19. Juni 2023 17:00 Uhr.

   - Ganztägig:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Eine eintägige oder ganztägige Reservierung kann vorgenommen werden, wenn der Wert **für Max. Tage für mehrtägiges** reservierbares Modul auf 1 festgelegt ist. Wenn der Wert **für Max**. Tage für mehrere Tage größer als 1 ist, ist die Option „ **Ganztägig** “ im Reservierungsportal deaktiviert und eine eintägige Reservierung können nicht vorgenommen werden.

- Wiederkehrend: Option einer wiederkehrenden Reservierung des Arbeitsplatzelements. Die Option **Wiederkehrend** wird abhängig von den Einstellungen der Option **Wiederkehrende Reservierungen zulassen** auf der Modulseite „Reservierbar“ angezeigt.

  Wählen Sie dieses Feld aus, und geben Sie die Anzahl der Tage und die Anzahl der Wiederholungen der Reservierung an. Wählen Sie für wöchentliche Reservierungen die Wochentage für die Reservierung aus.

  Die Anwendung validiert die Verfügbarkeit beim Erstellen einer Reservierung in Serie. Für jeden Tag in der Serie wird eine mehrtägige Reservierung erstellt. Falls eine Reservierung kollidiert oder in Konflikt steht, versucht die Anwendung, einen alternativen Platz zu finden, wenn die Eigenschaft **Wiederkehrende Konflikte automatisch auflösen** im Modul „Reservierbar“ aktiviert ist. Bei Reservierungsereignissen, die nicht geplant werden können, oder wenn kein verfügbarer Platz gefunden wurde, befindet sich die Reservierung in einem Konfliktstatus, und der Mitarbeiter muss manuell bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Lösen Sie wiederkehrende Reservierungen automatisch auf.

5. Wählen **Sie Weiteres Gebäude hinzufügen**.
   Reservieren Sie mehrere Arbeitsplatzelemente an mehreren Standorten und in Gebäuden, die zum selben Arbeitsbereich gehören.

   Die Gebäude können für dasselbe Datum und dieselbe Uhrzeit zu verschiedenen Zeitzonen in einer einzigen Reservierung gehören.

   Hinweis:
   Diese Option ist verfügbar, wenn Sie das Kontrollkästchen Mehrere **Reservierungen** zulassen in der Konfiguration des reservierbaren Elements aktiviert haben.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Reservierungen für mehrere Gebäude.

6. Klicken Sie auf **Suche**.
   Es werden die Arbeitsplatzelemente angezeigt, die den Suchkriterien entsprechen und für Reservierungen verfügbar sind. Wenn Sie auf **Suche**klicken, wird standardmäßig die erste Gebäudekarte als ausgewählt angezeigt, und die verfügbaren Räume in diesem Gebäude werden angezeigt.

   Hinweis:
   Wenn beim Navigieren in der Nähe einer Person private Bereiche vorhanden sind, werden diese nicht im Suchergebnis angezeigt.

7. In der Kartenansicht werden alle verfügbaren Flächen angezeigt.

   Hinweis:
   Sie können zwischen der Registerkarte **Kartenansicht** und der Registerkarte **Zeitplanansicht** wechseln, um die Reservierungszeitleisten und die Verfügbarkeit von Arbeitsplatzelementen zu überprüfen.

   (Optional) Um einen Standort als Favorit zu markieren, klicken Sie auf die **Kartenansicht** oder die **Zeitplanansicht,** und klicken Sie auf das Favoritensymbol (Favoritensymbol).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Klicken Sie **auf Kartenansicht**, wählen Sie eine Fläche und dann **Hinzufügen** aus, um die Fläche hinzuzufügen.

   Die Kartenansicht zeigt verfügbare und gebuchte Flächen.

   - Wenn Ihre Organisation Stockwerkskarten verwendet, zeigen Sie die Stockwerkskarten mit Mappedin oder Indoor Mapping als Kartenanbieter an.

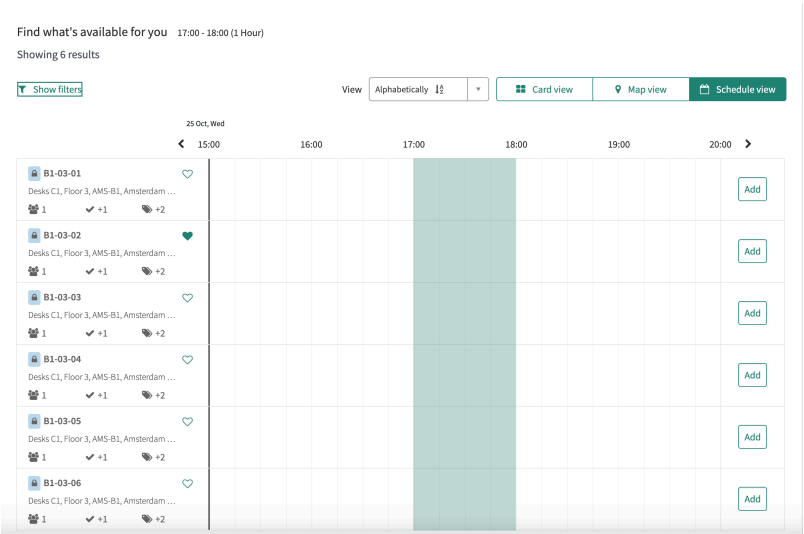
     .

     - Wählen Sie in der Kartenansicht einen Campus aus.
     - Wählen Sie ein Stockwerk aus der Dropdown-Liste aus.
     - Vergrößern, um ein Gebäude und einen Standort auszuwählen

       Die Gebäudenamen werden alphabetisch oder gemäß der **Reihenfolge** sortiert, die Sie in der Tabelle „Gebäude“ konfiguriert haben.

9. Bei einer mehrtägigen Reservierungssuche zeigt die **Zeitplanansicht** verfügbare Plätze in einer Tagesansicht an.

   In der Zeitplanansicht werden sowohl verfügbare als auch nicht verfügbare Plätze angezeigt.



   - Durch Klicken auf das Pfeilsymbol gelangen Sie zum nächsten und vorherigen Tag.
   - Im Falle einer eintägigen Reservierung werden Ein-Stunden-Blöcke verwendet, um die Zeitskala für einen Tag anzuzeigen.

10. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
11. Wählen Sie einen Bereich oder Bereiche aus.
12. Wählen Sie **Weiter**.
13. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Reservierungsdetails“

Feld	Beschreibung
Reservierungsbetreff	Thema Ihrer Besprechung
Alle Bereichsdetails als privat festlegen	Option, um alle ausgewählten Bereiche als privat festzulegen. **Hinweis:** Die Option wird basierend auf den Standortdatenschutz-Setups der ausgewählten Plätze angezeigt. Wenn Sie mehrere Bereiche ausgewählt haben, können Sie Ihre Datenschutzeinstellungen auch für jeden Bereich einzeln angeben, indem Sie Bereichsdetails als **privat markieren** unter jedem Bereich im Formular verwenden.
Bereichsdetails als privat festlegen	Option, die Bereichsdetails des Bereichs als privat festzulegen. **Hinweis:** Die Option wird basierend auf den Datenschutz-Setups des Bereichs angezeigt.
Betreff als privat festlegen	Option zum Markieren des Betreffs der Reservierung als privat.
Diese Elemente zusammen für dieselbe Person reservieren	Option zum Reservieren aller Arbeitsplätze für denselben Benutzer. Diese Option wird angezeigt, wenn Sie mehrere Arbeitsplatzelemente zur Reservierung ausgewählt haben.
Link zu virtueller Besprechung hinzufügen	Option zum Generieren eines virtuellen Besprechungslinks, damit Remotemitarbeiter der Reservierung beitreten können. **Hinweis:** (Gilt nur für Microsoft Teams) Ab dem Store-Release „Mai 2023“ ruft die Anwendung beim Hinzufügen eines Besprechungslinks die Besprechungsdetails ab, während das Ereignis mit einem Kalenderanbieter synchronisiert wird.
Diese Reservierung ist für	Wenn Sie eine Reservierung im Namen einer anderen Person anfordern, wählen Sie den Namen dieser Person aus. Lassen Sie dieses Feld leer, wenn Sie eine Reservierung für sich selbst anfordern.
Anzahl der Teilnehmer	Anzahl der Personen, die voraussichtlich an der Besprechung teilnehmen
Notizen hinzufügen	Option, um die Besprechungsnotiz mit dem Rich-Text-Editor einer Reservierung hinzuzufügen. Die Notizen können für die eingeladenen Teilnehmer der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Besprechung freigegeben werden. Benutzer können Text auch kopieren und in den Editor einfügen. Die Nachricht darf maximal 65.000 Zeichen enthalten. Hinweis wird im Reservierungsdatensatz gespeichert. Mitarbeiter können die Notiz bei Bedarf aktualisieren. Die eingeladenen Personen erhalten eine Benachrichtigung, wenn eine Notiz hinzugefügt oder aktualisiert wird. Auf der Seite mit der Reservierungszusammenfassung wird die Zusammenfassung der Besprechungsnotiz angezeigt. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie in der Konfiguration des Widgets „Reservierung“ die Option **Reservierungsnachricht zulassen** ausgewählt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.
Dieser Reservierung eingeladene Personen hinzufügen **Hinweis:** Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn Ihr Administrator die Konfiguration aktiviert hat, um Teilnehmer zu diesem Arbeitsplatzstandort einzuladen. Diese Option wird nicht angezeigt, wenn für den Arbeitsplatzstandort die Option **Anzahl der Teilnehmer** angezeigt wird.	
Kollegen einladen	Mitarbeiter, die Sie zur Reservierung einladen möchten.
Externe Besucher einladen	Option zum Einladen externer Besucher. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten installiert haben. Die Besucherdetails werden in der Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten automatisch protokolliert, damit das Empfangspersonal besucherbezogene Aufgaben ausführen kann. ○ Wenn Sie den Besucher bereits registriert haben, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Wählen Sie **Vorheriger Besucher**. **b.** Wählen Sie den Besucher im Feld **Vorherigen Besucher auswählen** aus. Sie können auch eine Vorschau der Besucherdetails anzeigen und sie bei Bedarf ändern. Die Details werden in

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	allen besucherbezogenen Datensätzen und Registrierungsdatensätzen automatisch aktualisiert. ○ Wenn Sie den Besucher zum ersten Mal registrieren, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Wählen Sie **Neuen Besucher hinzufügen**. **b.** Wählen Sie den **Besuchertyp** aus. **c.** Wenn es sich um einen besonderen Gast handelt, aktivieren Sie **VIP**. **d.** Geben Sie den **Vornamen** des Besuchers ein. **e.** Geben Sie den **Nachnamen** des Besuchers ein. **f.** Geben Sie die **E-Mail-Adresse** des Besuchers an, um ihm die Registrierungsdetails und Mitteilungen zu senden. **g.** Geben Sie die **Telefonnummer** des Besuchers ein. **h.** Geben Sie Details zur **Organisation** des Besuchers ein. **i.** Geben Sie den **Titel** des Besuchers ein. **j.** Geben Sie im Abschnitt „Private Notizen“ gegebenenfalls private Informationen an. **k.** Wählen Sie in den Feldern **Besuchereinstellungen** und **Benachrichtigungseinstellungen** die Einstellungen für den Besucher aus. **l.** Fügen Sie den Besucher hinzu, indem Sie auf **Speichern und hinzufügen** klicken.
Zusätzliche Services hinzufügen	Klicken Sie auf die Dropdown-Liste Zusätzliche **Services**hinzufügen, um einen Service auszuwählen, den Sie Ihrer aktuellen Reservierung hinzufügen möchten. **Hinweis:** Die Option „ **Zusätzliche Services** hinzufügen“ ist für wiederkehrende Reservierungen nicht verfügbar. Wenn Mitarbeiter Standorte mit mehreren Gebäuden auswählen, werden ihnen neue Services für die ausgewählten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Flächen angezeigt, damit sie die Services hinzufügen können. Beispiel: Wenn Sie Platzanordnungen als zusätzlichen Service ausgewählt haben, wählen Sie die folgenden Elemente aus: ○ Wählen Sie im Dialogfeld „ **Platzanordnung** hinzufügen“ in der Dropdown-Liste einen Service aus. Wählen Sie beispielsweise „ **Stuhllayout“**aus. ○ Wählen Sie die Optionen für die Anordnung der Stühle aus: ▪ Klassenraumstil ▪ Bankettrunden ▪ Stil: Oper ○ Wählen Sie die Anzahl der Sitze aus. ○ Fügen Sie zusätzliche Kommentare für das Service-Element hinzu. ○ Klicken Sie auf **Hinzufügen**. ○ Ein neuer Fall wird erstellt, wenn eine Reservierung oder Services aktualisiert werden. Dem alten und dem neuen Service wird eine Referenz hinzugefügt. ○ Die Anwendung versucht, die Services beizubehalten. Wenn beim Aktualisieren einer Reservierung der Platz oder Standort nicht geändert wird, sind die Services sichtbar, und Mitarbeiter können die Reservierung aktualisieren, nachdem sie Datum und Uhrzeit geändert haben. ○ Falls beim Aktualisieren einer Reservierung Platz oder Standort geändert wird, versucht die Anwendung, die verfügbaren Services und anwendbaren Services für einen neuen Standort vorzuschlagen. Mitarbeiter müssen die vorgeschlagenen Services auswählen und ihrer Reservierung hinzufügen, während sie sie aktualisieren. ○ Wenn Sie beim Aktualisieren einer Reservierung einen Platz hinzufügen, müssen Sie die Services manuell hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie in diesem Fall ein Service-Element hinzufügen, wird ein neuer Fall erstellt. Wenn Sie Datum, Uhrzeit oder Standort der Reservierung aktualisieren und Services durch Beibehalten oder Verwerfen aktualisieren, wird dem neuen Service (Ersatzfall für) im neuen Falldatensatz ein Verweis und dem alten Service ein Verweis hinzugefügt. Dem neuen Fall wird eine Zusammenfassung für Elemente hinzugefügt, die hinzugefügt, aktualisiert oder entfernt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Arbeitsplatzfälle an, und verfolgen Sie sie.
Bearbeiten<services name>	Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um die Services zu aktualisieren. ○ Das Update<services name> Dialogfeld wird angezeigt. ○ Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um die Services zu aktualisieren.
Entfernen<services name>	Klicken Sie auf **Entfernen**, um die Services aus einer Reservierung zu entfernen. Es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, in der Sie angezeigt werden, ob Sie die Services aus einer Reservierung entfernen möchten.

14. Nach der Verifizierung der Services können Mitarbeiter ein neues Datum, eine neue Uhrzeit und einen neuen Platz auswählen, um die Reservierungsdetails zu aktualisieren.

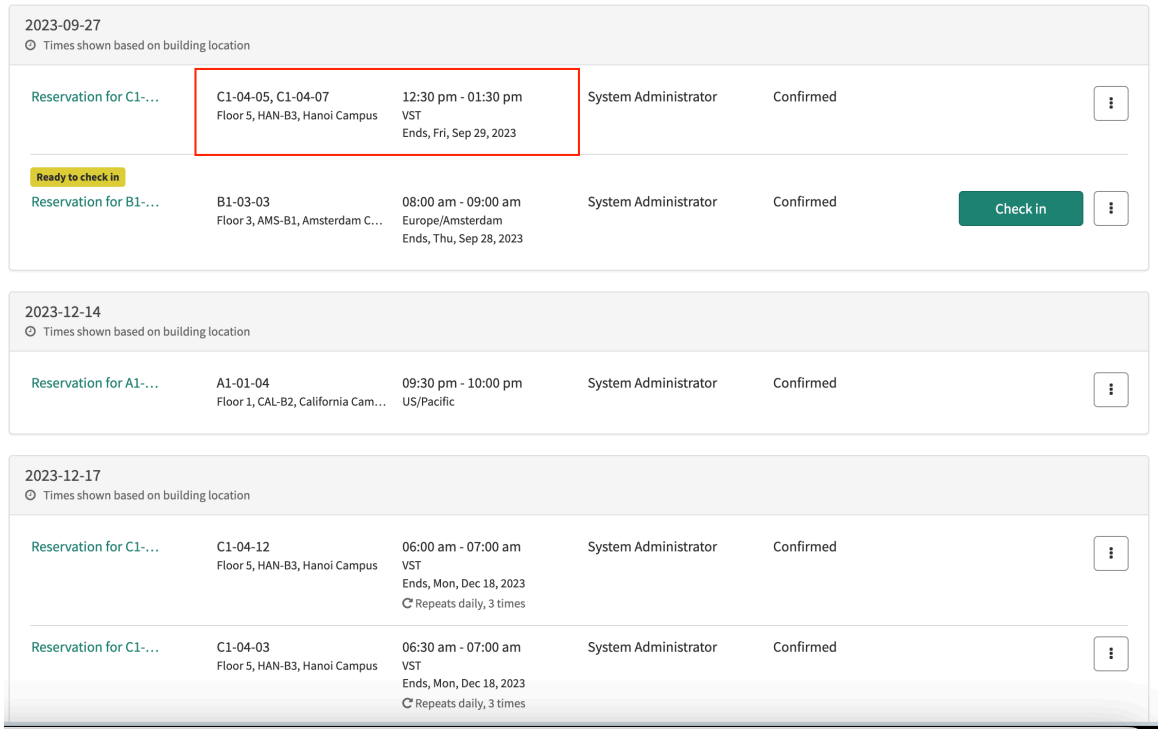
    Wählen Sie auf der Seite „ **Reservierungsdetails** “ **Datum, Uhrzeit oder Ort ändern,** um eine Reservierung zu aktualisieren.

    Ändern Sie auf der Seite „Besprechungsraumreservierung aktualisieren“ **Startdatum und -uhrzeit** sowie **Enddatum und -uhrzeit**. Weitere Informationen zum Ändern einer Reservierung finden Sie unter Reservierung freigeben, ändern oder stornieren.
    Wenn für das Element keine Genehmigung erforderlich ist, wird das ausgewählte Arbeitsplatzelement reserviert. Die Reservierungsdetails werden auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ angezeigt. Der Status der Anforderung wird auf **Bestätigt**aktualisiert.

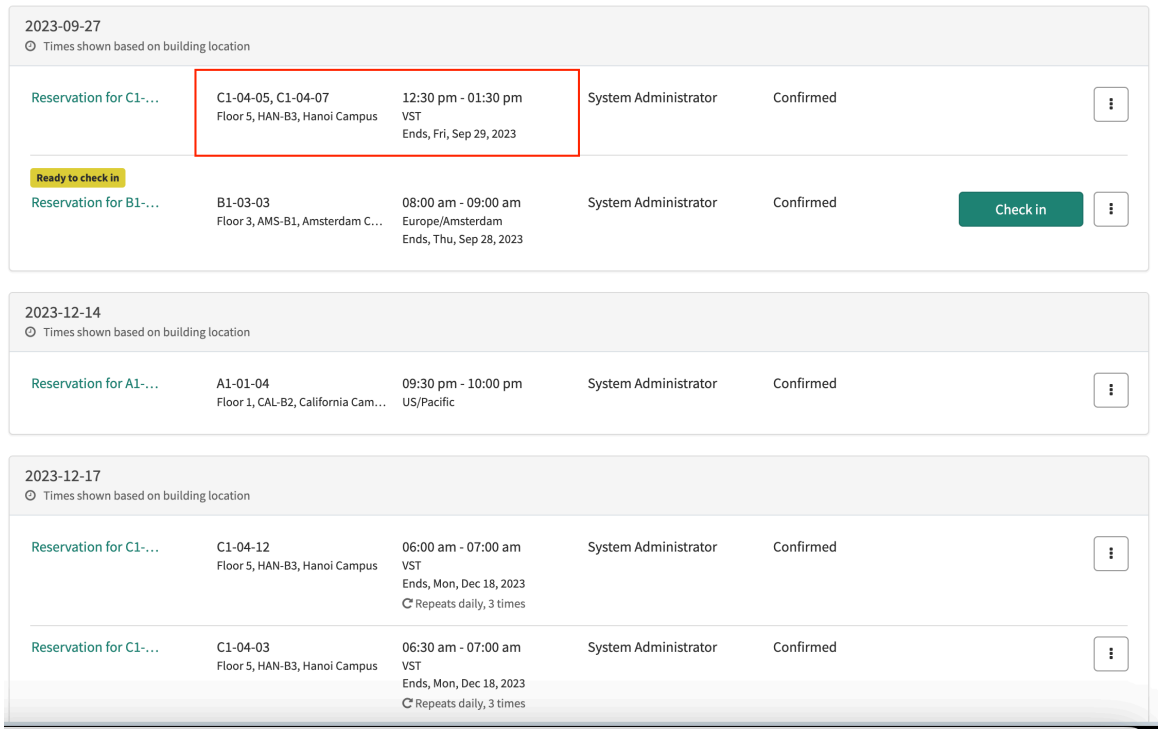
15. Wenn Sie eine Reservierung aktualisieren, wird auf der Seite „Reservierungsdetails“ die Option **Zusätzliche Services** beibehalten angezeigt, um die Services des vorherigen Standorts und der vorherigen Reservierung beizubehalten.
    Weitere Informationen zum Beibehalten von Services finden Sie unter Reservierung erstellen.
16. Klicken Sie auf **Reservierung übermitteln**.
17. Klicken Sie auf **Reservierungszusammenfassung, um zur Seite „Reservierungszusammenfassung** “ zu navigieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Falle einer mehrtägigen Reservierung zeigt die Seite „Reservierungszusammenfassung“ die Enddauer der Reservierung an.



18. Klicken Sie auf **Meine Reservierung**, um zur Seite Meine Reservierungen zu navigieren.
19. Zeigen Sie den Fortschritt Ihres Reservierungsstatus auf der Seite „My Reservations“ (Meine Reservierungen) an, und verfolgen Sie ihn.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Bestätigt**: Status, der angibt, dass die Reservierung für das ausgewählte Gebäude bestätigt ist.

  Hinweis:
  Der Status „ **Neuer Platz** “ gibt an, dass aufgrund einer in Konflikt stehenden Reservierung ein neuer Platz zugewiesen wurde.

- **In Konflikt**: Status, der angibt, dass die Anwendung die wiederkehrende Reservierung nicht auflösen konnte. Mitarbeiter müssen manuell einen anderen Platz, ein anderes Datum und eine andere Uhrzeit finden. Verwenden Sie das Feld **Aktionen** auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“, um **Reservierungsvorkommen ändern, Vorkommenstornieren**. **Serie abbrechen**oder **Reservierung freigeben**.

  Hinweis:
  Wenn eine in Konflikt stehende wiederkehrende Reservierung mit der Funktion für automatische Auflösung automatisch aufgelöst wird, wird ihr Status in der Spalte „ **Reservierungsuntertyp** “ in der Tabelle „Arbeitsplatzreservierungen“ als **Ausnahme** angezeigt.

  Weitere Informationen finden Sie unter Lösen Sie wiederkehrende Reservierungen automatisch auf.

20. Auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ werden die reservierten Plätze und deren Status sowie die Dauer der Reservierung im Falle einer mehrtägigen Reservierung angezeigt.

Mitarbeiter werden in dem Fall informiert, wenn sie eine mehrtägige Reservierung anzeigen.

21. Die Registerkarte **Aktionen** auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ zeigt die folgenden Optionen:

- Reservierung freigeben: Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Reservierung freizugeben:

  a. Auswahlvorgang **Aktionen** > **Reservierung freigeben**.

  b. Wählen Sie im Feld **Reservierungsdetails senden an** die Benutzer aus, für die Sie die Reservierung freigeben möchten.

  c. Geben Sie im Feld **Eine Notiz hinzufügen** bei Bedarf eine Notiz ein.

  d. Klicken Sie auf **Senden**.

  Die Reservierungsdetails werden freigegeben, nachdem der Status der Reservierung **Bestätigt**lautet. Wenn Sie die Reservierungsdetails nach der Freigabe bearbeiten, werden Sie von der Anwendung gefragt, ob Sie ein E-Mail-Update an die Benutzer senden möchten, für die Sie die Reservierungsdetails zuvor freigegeben haben.

- Aktualisieren Sie die Reservierungsdetails
- Reservierung stornieren: Informationen zum Bearbeiten oder Stornieren Ihrer Reservierungen finden Sie unter Reservierung freigeben, ändern oder stornieren.

22. Klicken **Sie** auf Einchecken, um eine Reservierung einzuchecken, wenn für den von Ihnen reservierten Arbeitsplatzartikel ein Ein- und Auschecken erforderlich ist.

Wenn ein Mitarbeiter seine Reservierung eincheckt, wird die gesamte Reservierung eingecheckt. Der Administrator kann angeben, ob ein Check-in zulässig ist, wenn für diese Fläche noch eine aktive Reservierung stattfindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie müssen innerhalb von 30 Minuten vor der Startzeit der Reservierung einchecken. Wenn die Reservierung nicht innerhalb von 30 Minuten vor der Startzeit der Reservierung eingecheckt wird, wird die Reservierung storniert. Sie erhalten eine E-Mail über die Stornierung. Die Option „Einchecken“ ist auch auf der Seite „Meine Reservierungen“ verfügbar.

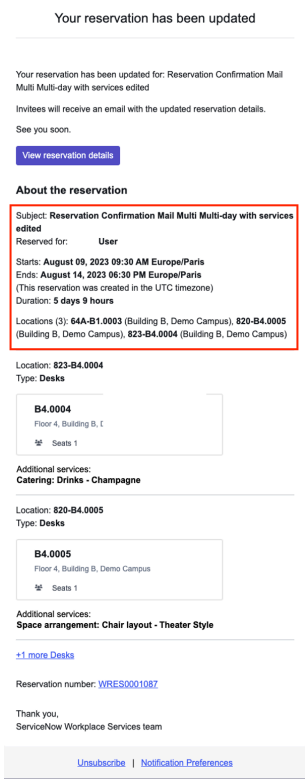
23. Klicken Sie auf **Auschecken**, um eine Reservierung auszuchecken.

Wenn ein Mitarbeiter seine Reservierung auscheckt, werden Enddatum und -uhrzeit aktualisiert, und der Platz wird wieder verfügbar gemacht.

Checken Sie innerhalb von 30 Minuten nach der Endzeit der Reservierung aus. Wenn die Reservierung nicht innerhalb von 30 Minuten nach der Endzeit der Reservierung ausgecheckt wird, erhalten Sie eine E-Mail-Erinnerung, um die Reservierung auszuchecken. Die Option Auschecken ist auch auf der Seite „Meine Reservierungen“ verfügbar.

24. Eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Detailinformationen zu Ihrer Reservierung wird gesendet, und die Reservierung wird mit Ihren Änderungen aktualisiert.

Im Falle einer mehrtägigen Reservierung enthält die E-Mail-Benachrichtigung die Details der mehrtägigen Reservierung sowie die Anzahl der Tage und Stunden, für die ein Platz reserviert ist. Weitere Informationen zum Freigeben von Reservierungen finden Sie unter Reservierung erstellen.


Your reservation has been updated

Your reservation has been updated for: Reservation Confirmation Mail Multi Multi-day with services edited

Invitees will receive an email with the updated reservation details.

See you soon.

View reservation details

About the reservation

Subject: **Reservation Confirmation Mail Multi Multi-day with services edited**
Reserved for: **User**

Starts: **August 09, 2023 09:30 AM Europe/Paris**
Ends: **August 14, 2023 06:30 PM Europe/Paris**
(This reservation was created in the UTC timezone)
Duration: **5 days 9 hours**

Locations (3): **64A-B1.0003** (Building B, Demo Campus), **820-B4.0005** (Building B, Demo Campus), **823-B4.0004** (Building B, Demo Campus)

Location: **823-B4.0004**
Type: **Desks**

B4.0004
Floor 4, Building B, [
Seats 1

Additional services:
Catering: Drinks - Champagne

Location: **820-B4.0005**
Type: **Desks**

B4.0005
Floor 4, Building B, Demo Campus
Seats 1

Additional services:
Space arrangement: Chair layout - Theater Style

+1 more Desks

Reservation number: WRES0001087

Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

Unsubscribe | Notification Preferences

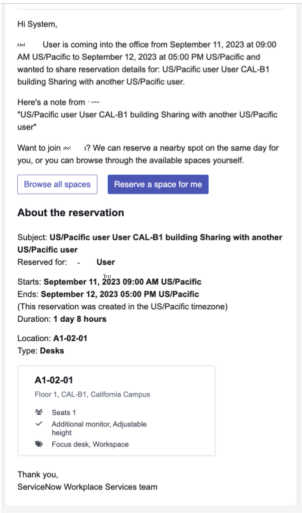
Ergebnisse

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie Ihre Reservierungsdetails auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Wählen Sie auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ die Option aus **Aktionen** > **Reservierung freigeben**.
2. Wählen Sie im Feld **Reservierungsdetails senden an** die Benutzer aus, für die Sie die Reservierung freigeben möchten.
3. Geben Sie im Feld **Eine Notiz hinzufügen** bei Bedarf eine Notiz ein.
4. Klicken Sie auf **Senden**
5. Wenn Sie eine Reservierung freigeben, erhalten die eingeladenen Personen eine E-Mail-Benachrichtigung.


Hi System,

User is coming into the office from September 11, 2023 at 09:00 AM US/Pacific to September 12, 2023 at 05:00 PM US/Pacific and wanted to share reservation details for: US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user.

Here's a note from :
"US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user"

Want to join ? We can reserve a nearby spot on the same day for you, or you can browse through the available spaces yourself.

Browse all spaces | Reserve a space for me

About the reservation

Subject: **US/Pacific user User CAL-B1 building Sharing with another US/Pacific user**
Reserved for: - **User**

Starts: **September 11, 2023 09:00 AM US/Pacific**
Ends: **September 12, 2023 05:00 PM US/Pacific**
(This reservation was created in the US/Pacific timezone)
Duration: **1 day 8 hours**

Location: **A1-02-01**
Type: **Desks**

A1-02-01
Floor 1, CAL-B1, California Campus
Seats 1
Additional monitor, Adjustable height
Focus desk, Workspace

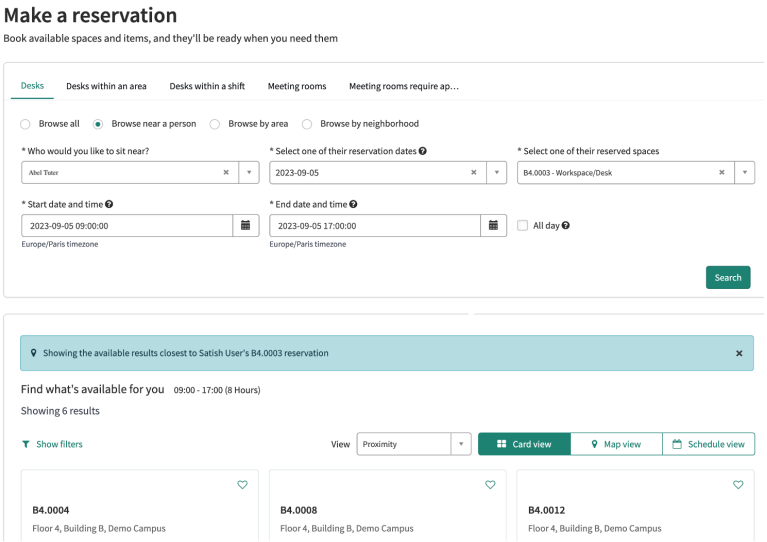
Thank you,
ServiceNow Workplace Services team

Über eine freigegebene Reservierungs-E-Mail können Sie:

- Melden Sie sich als Systemadministrator an.
- Navigieren zu **Alle** > **E-Mails** > **Öffnen Sie die freigegebene Reservierung**.
- Es werden zwei anklickbare Links **„Alle** Bereiche durchsuchen“ und **„Platz für mich** reservieren“ angezeigt:
  - **Alle Plätze**durchsuchen: Klicken Sie auf den Link **Alle Plätze** durchsuchen, um die Suchseite des Reservierungsportals zu öffnen.

    Wenn das Startdatum der freigegebenen Reservierung (aktuelles Datum) innerhalb der Anzahl von Tagen liegt, die in der Eigenschaft **Max. Anzahl von Tagen zum Durchsuchen in der Nähe einer Person** Reservierbares Modul angegeben sind, zeigt der anklickbare Link **Alle Plätze** durchsuchen aus einer freigegebenen E-Mail-Benachrichtigung vorab ausgefüllte Daten an für ein ausgewähltes Teammitglied oder einen ausgewählten Kollegen auf der Suchseite des Reservierungsportals.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Auf der Suchseite des Reservierungsportals ist In der **Nähe einer Person** suchen standardmäßig ausgewählt.

  Wenn dieser Pfad nicht verfügbar ist, wird der Pfad **„Alle** durchsuchen“ verwendet.

- Alle Felder sind für ein ausgewähltes Teammitglied oder einen ausgewählten Kollegen vorab ausgefüllt.

- Im Falle einer mehrtägigen Reservierung wird der erste Tag einer mehrtägigen Reservierung vorab ausgefüllt. Wenn der erste Tag in der Vergangenheit liegt, das aktuelle Datum jedoch noch innerhalb der Reservierungszeit liegt, wird das aktuelle Datum ausgewählt. Beachten Sie im Falle einer mehrtägigen Reservierung Folgendes:
  - Startdatum und -uhrzeit: Der erste Tag der mehrtägigen Reservierung wird angezeigt. Startzeit ist die Startzeit der Reservierung.
  - Enddatum und -uhrzeit: Das Enddatum und die Enduhrzeit der Reservierung sind vorab ausgefüllt.

  Weitere Informationen zur mehrtägigen Reservierung finden Sie unter Erstellen Sie eine mehrtägige Reservierung.

Hinweis:
Wenn der Starttag (aktuelles Datum) einer freigegebenen Reservierung nach dem Wert liegt, der in der Moduleigenschaft **Max. Anzahl von Tagen zum Durchsuchen in der Nähe einer Person** (reservierbar) festgelegt ist, zeigt der anklickbare Link **Alle Plätze** durchsuchen keine vorab ausgefüllten Daten unter Reservierung vornehmen an Suchseite. Anwendung zeigt Validierungsfehlermeldung „**Reservierungsdatum für ausgewählten Anwender hat sich geändert. Wählen Sie ein Datum**aus. In diesem Fall müssen Mitarbeiter **Startdatum und -uhrzeit** sowie **Enddatum und**-uhrzeit manuell auswählen.

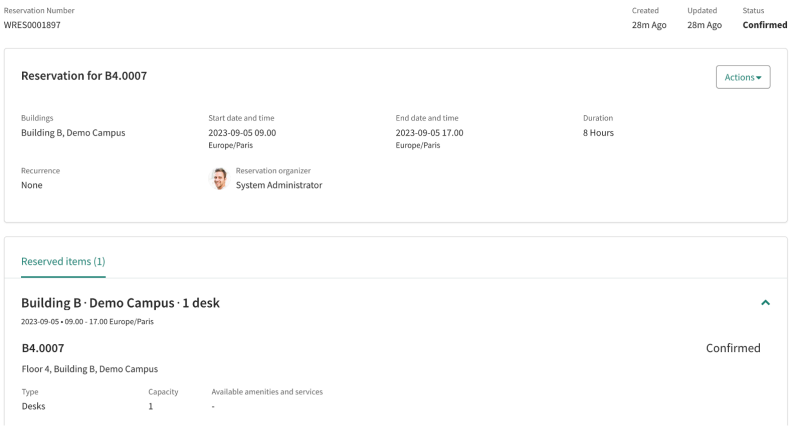
- **Einen Platz für mich**reservieren: Wenn ein Mitarbeiter in einer E-Mail auf den Link **Einen Platz für mich** reservieren klickt, wird standardmäßig der für einen Kollegen oder ein Teammitglied reservierte Platz ausgewählt. Das System erstellt eine Reservierung mit demselben Start- und Enddatum und derselben Uhrzeit. Wenn das Startdatum der Reservierung vor dem aktuellen Datum liegt, wird das aktuelle Datum

Automatische Übersetzung

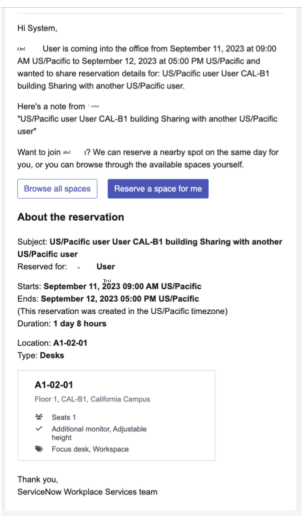
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

als Startdatum der Reservierung verwendet. Wenn beispielsweise das Startdatum der 15. Oktober 2023 und das aktuelle Datum der 17. Oktober 2023 ist, verwendet das System das aktuelle Datum (17. Oktober 2023).

Hinweis:
Wenn Sie eine Reservierung direkt über die anklickbare Linkoption „ **Platz für mich** reservieren“ vornehmen, ignoriert die Anwendung den in der Moduleigenschaft „Maximale **Anzahl von Tagen zum Durchsuchen in der Nähe einer Person** reservierbaren“ festgelegten Wert und erstellt eine Reservierung.



- **1.** Wählen Sie auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ die Option aus **Aktionen** > **Reservierung freigeben**.
2. Wählen Sie im Feld **Reservierungsdetails senden an** die Benutzer aus, für die Sie die Reservierung freigeben möchten.
3. Geben Sie im Feld **Eine Notiz hinzufügen** bei Bedarf eine Notiz ein.
4. Klicken Sie auf **Senden**
5. Wenn Sie eine Reservierung freigeben, erhalten die eingeladenen Personen eine E-Mail-Benachrichtigung.

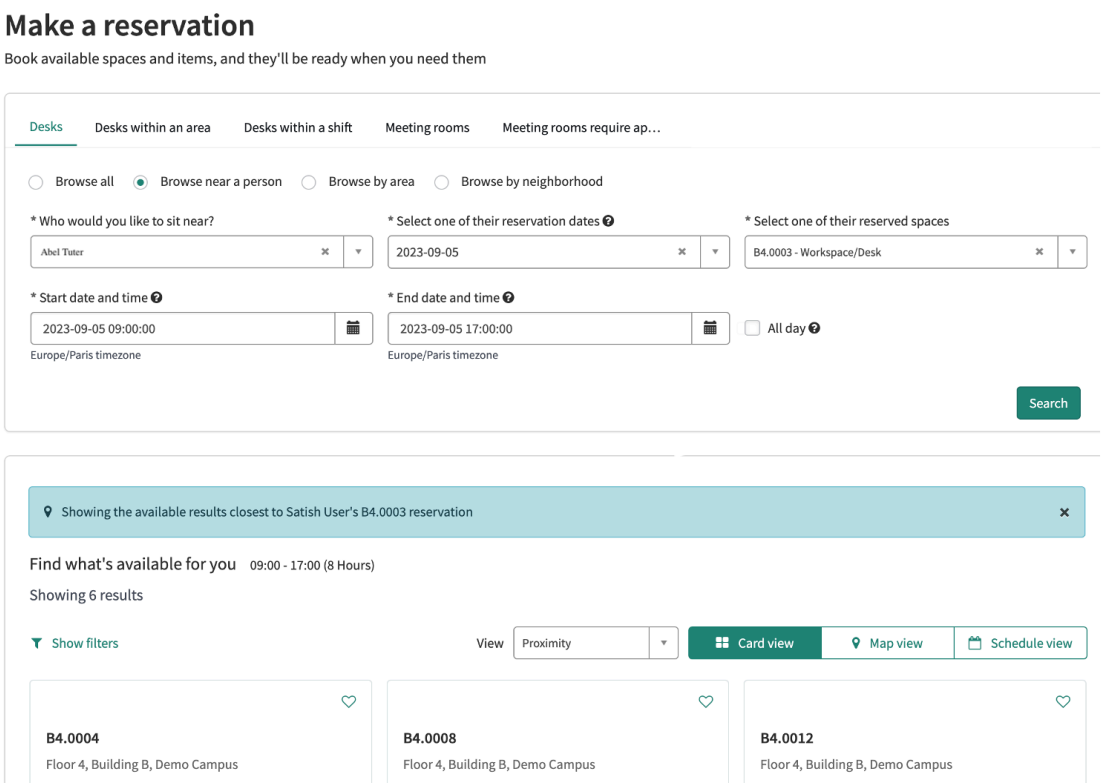


6. Über eine freigegebene Reservierungs-E-Mail können Sie:
   - Melden Sie sich als Systemadministrator an.
   - Navigieren zu **Alle** > **E-Mails** > **Öffnen Sie die freigegebene Reservierung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Es werden zwei anklickbare Links **„Alle** Bereiche durchsuchen“ und **„Platz für mich** reservieren“ angezeigt:
  - **Alle Plätze**durchsuchen: Klicken Sie auf den Link **Alle Plätze** durchsuchen, um die Suchseite des Reservierungsportals zu öffnen.

    Wenn das Startdatum der freigegebenen Reservierung (aktuelles Datum) innerhalb der Anzahl von Tagen liegt, die in der Eigenschaft **Max. Anzahl von Tagen zum Durchsuchen in der Nähe einer Person** Reservierbares Modul angegeben sind, zeigt der anklickbare Link **Alle Plätze** durchsuchen aus einer freigegebenen E-Mail-Benachrichtigung vorab ausgefüllte Daten an für ein ausgewähltes Teammitglied oder einen ausgewählten Kollegen auf der Suchseite des Reservierungsportals.



- Auf der Suchseite des Reservierungsportals ist In der **Nähe einer Person** suchen standardmäßig ausgewählt.

  Wenn dieser Pfad nicht verfügbar ist, wird der Pfad **„Alle** durchsuchen“ verwendet.

- Alle Felder sind für ein ausgewähltes Teammitglied oder einen ausgewählten Kollegen vorab ausgefüllt.

- Im Falle einer mehrtägigen Reservierung wird der erste Tag einer mehrtägigen Reservierung vorab ausgefüllt. Wenn der erste Tag in der Vergangenheit liegt, das aktuelle Datum jedoch noch innerhalb der Reservierungszeit liegt, wird das aktuelle Datum ausgewählt. Beachten Sie im Falle einer mehrtägigen Reservierung Folgendes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

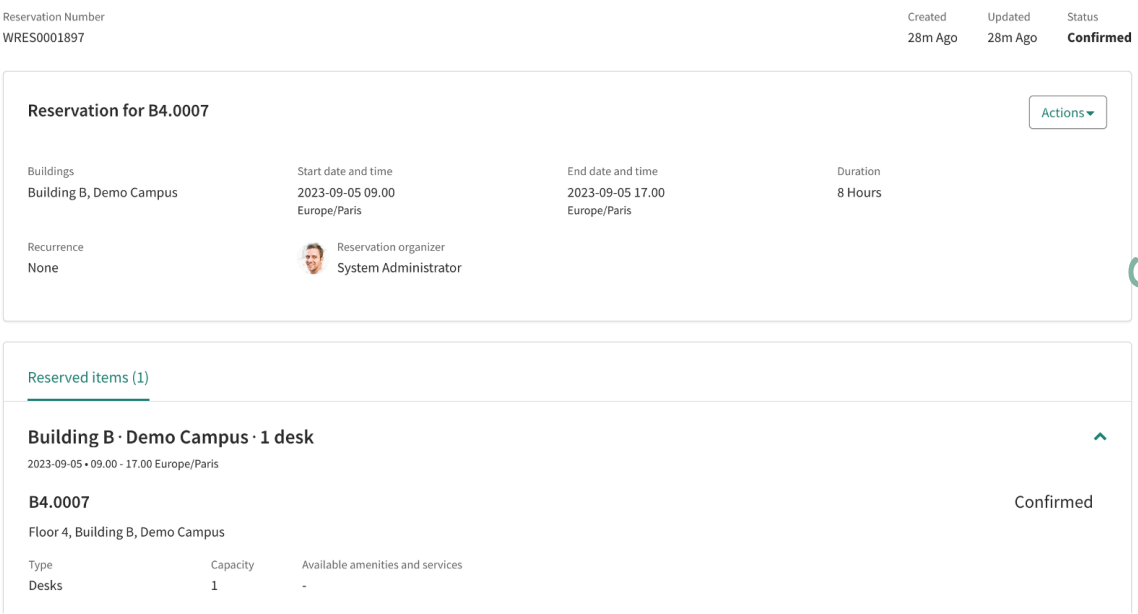
- Startdatum und -uhrzeit: Der erste Tag der mehrtägigen Reservierung wird angezeigt. Startzeit ist die Startzeit der Reservierung.
- Enddatum und -uhrzeit: Das Enddatum und die Enduhrzeit der Reservierung sind vorab ausgefüllt.

Weitere Informationen zur mehrtägigen Reservierung finden Sie unter Erstellen Sie eine mehrtägige Reservierung.

Hinweis:
Wenn der Starttag (aktuelles Datum) einer freigegebenen Reservierung nach dem Wert liegt, der in der Moduleigenschaft **Max. Anzahl von Tagen zum Durchsuchen in der Nähe einer Person** (reservierbar) festgelegt ist, zeigt der anklickbare Link **Alle Plätze** durchsuchen keine vorab ausgefüllten Daten unter Reservierung vornehmen an Suchseite. Anwendung zeigt Validierungsfehlermeldung „**Reservierungsdatum für ausgewählten Anwender hat sich geändert. Wählen Sie ein Datum**aus. In diesem Fall müssen Mitarbeiter **Startdatum und -uhrzeit** sowie **Enddatum und**-uhrzeit manuell auswählen.

- **Einen Platz für mich**reservieren: Wenn ein Mitarbeiter in einer E-Mail auf den Link **Einen Platz für mich** reservieren klickt, wird standardmäßig der für einen Kollegen oder ein Teammitglied reservierte Platz ausgewählt. Das System erstellt eine Reservierung mit demselben Start- und Enddatum und derselben Uhrzeit. Wenn das Startdatum der Reservierung vor dem aktuellen Datum liegt, wird das aktuelle Datum als Startdatum der Reservierung verwendet. Wenn beispielsweise das Startdatum der 15. Oktober 2023 und das aktuelle Datum der 17. Oktober 2023 ist, verwendet das System das aktuelle Datum (17. Oktober 2023).

Hinweis:
Wenn Sie eine Reservierung direkt über die anklickbare Linkoption „ **Platz für mich** reservieren“ vornehmen, ignoriert die Anwendung den in der Moduleigenschaft „Maximale **Anzahl von Tagen zum Durchsuchen in der Nähe einer Person** reservierbaren“ festgelegten Wert und erstellt eine Reservierung.



Die Reservierungsdetails werden freigegeben, nachdem der Status der Reservierung **Bestätigt**lautet. Wenn Sie die Reservierungsdetails nach der Freigabe bearbeiten, werden Sie von der Anwendung gefragt, ob Sie ein E-Mail-Update an die Benutzer senden möchten, für die Sie die Reservierungsdetails zuvor freigegeben haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Informationen über das Bearbeiten und Stornieren von Reservierungen finden Sie unter Reservierung freigeben, ändern oder stornieren.
- Informationen zum Herunterladen eines iCalendar-Eintrags finden Sie unter iCalendar-Eintrag für eine Reservierung herunterladen.
- Um eingeladene Personen zur Reservierung anzuzeigen, hinzuzufügen oder zu entfernen, gehen Sie wie folgt vor:

  1. Wechseln Sie auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ zur Registerkarte **Eingeladene Anwender**.

     Es werden die Details der eingeladenen Person (Name, E-Mail-Adresse, zugewiesener Standort und Status der Einladungsakzeptanz) angezeigt.

  2. Wenn Sie mehrere Arbeitsplatzelemente ausgewählt haben und die eingeladenen Personen einem anderen Ort zuweisen möchten, gehen Sie wie folgt vor:

     a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der eingeladenen Person.

     b. Auswahlvorgang **Aktionen** > **Zuweisen an**.

        Sie können auch das Aktionssymbol (⋮) neben den Details der eingeladenen Person wählen.

     c. Wählen Sie im Feld **Neue Standortzuweisung** den Standort aus, an den Sie die eingeladene Person verschieben möchten.

     d. Klicken Sie auf **Update senden**.

  3. Fügen Sie eine eingeladene Person hinzu, bzw. entfernen Sie eine.

     a. Wählen Sie auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ die Option aus **Aktionen** > **Reservierungsdetails ändern**.

     b. Wechseln Sie auf der Seite „Reservierungsdetails“ zum Abschnitt **„Eingeladene Personen zu dieser Reservierung hinzufügen** “.

     c. Fügen Sie eine eingeladene Person hinzu, indem Sie den Namen der eingeladenen Person in der Suchliste auswählen.

     d. Entfernen Sie eine eingeladene Person, indem Sie auf das Symbol zum ✖) neben dem Namen der eingeladenen Person klicken.

     e. Klicken Sie auf die Registerkarte **Reservierungsdetails** aktualisieren.

  Eingeladene Personen und Besucher erhalten E-Mail-Benachrichtigungen für die folgenden Aktionen:

  - Wenn eine Reservierung erstellt wird, erhalten sie eine E-Mail-Benachrichtigung, dass sie zur Reservierung eingeladen wurden.
  - Wenn eine Reservierung storniert oder aktualisiert wird.
  - Wenn eine eingeladene Person oder ein Besucher aus der Reservierung entfernt wird, erhält sie eine E-Mail-Benachrichtigung, dass die Einladung für sie storniert wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn in Ihrer Organisation Push-Benachrichtigungen aktiviert sind und Sie über die Anwendung Workplace Service Delivery für Mobilgeräte verfügen, erhalten Sie Benachrichtigungen für Ihre Reservierung auf Ihrem Mobilgerät. Weitere Informationen zu reservierungsbezogenen Push-Benachrichtigungen finden Sie unter Mobile Push-Benachrichtigungen für Arbeitsplatzreservierungen.

Weitere Informationen zum Vornehmen einer mehrtägigen Reservierung über die Seite Flächendetails finden Sie unter Arbeitsplatzstandort als Favoriten festlegen.

Mitarbeiterreservierungen verwalten

Mithilfe der Reservierungsübersicht können Arbeitsplatzmanager und Mitarbeiter des Reservierungs-Desks die für einen Standort erstellten und geplanten Reservierungen überwachen. Sie können auch die Reservierungen anzeigen, die sie im Namen ihrer Mitarbeiter erstellt haben. Sie können das Dashboard verwenden, um den Trend von Reservierungen über einen Zeitraum nachzuverfolgen.

Nachdem ein Mitarbeiter eine Reservierung für ein Arbeitsplatzelement für ein bestimmtes Datum übermittelt hat, wird die Reservierung basierend auf der Verfügbarkeit dieses Elements bestätigt. Wenn das Arbeitsplatzelement vor der Reservierung eine Genehmigung erfordert, erhält der Genehmiger eine Genehmigungsanforderung in der Genehmigungswarteschlange.

Wenn das Arbeitsplatzelement für den angegebenen Tag oder die angegebene Uhrzeit nicht verfügbar ist, wird die Anforderung in den Status „Mit Konflikten“ versetzt. Als Arbeitsplatzmanager können Sie die von den Mitarbeitern für diesen Tag eingereichten Reservierungen überprüfen. Sie können die von Ihnen erstellten Reservierungen, alle Reservierungen und die für diesen Tag geplanten Reservierungen anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierungen anzeigen oder aktualisieren.

Basierend auf den ausstehenden Reservierungen für die Elemente, die eine Genehmigung erfordern, können Sie geeignete Maßnahmen ergreifen, um die Reservierung abzuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierungen genehmigen.

Ereignisplaner

Im Arbeitsbereich 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung können Sie mit dem Ereignisplaner für Arbeitsplatzreservierung die Reservierungen Ihrer Organisation von einem einzigen Arbeitsbereich aus nachverfolgen. Im Ereignisplaner können Sie mithilfe einer Zeitplanansicht Reservierungsdetails anzeigen, Reservierungen durch Ziehen optimieren und mehrere Arbeitsplatzreservierungen gleichzeitig verwalten. Sie können auf das Ereignisplaner-Dashboard mit den Rollen Reservierungsplaner und Reservierungsbetrachter zugreifen. Der Ereignisplaner bietet Ihnen eine Zeitplanansicht aller von den Mitarbeitern angeforderten Reservierungen und der von Ihnen angeforderten Reservierungen. Sie können sowohl als Reservierungsplaner als auch als Reservierungsbetrachter auf den Ereignisplaner zugreifen. Als Reservierungsplaner können Sie die Reservierungen im Namen der Mitarbeiter verwalten.

Weitere Informationen finden Sie unter Ereignisplaner.

Reservierungen anzeigen oder aktualisieren

Sie können über das Reservierungsportal übermittelte Reservierungsanforderungen anzeigen und aktualisieren. Dabei besteht die Möglichkeit, die Reservierungen des aktuellen Tages und die von Ihnen für die anderen Tage vorgenommenen Reservierungen anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin oder sn_wsd_rsv.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können alle über die Anwendung vorgenommenen Reservierungen anzeigen und entsprechend aktualisieren.

Hinweis:
Sie können Reservierungen auch im Reservierungsportal anzeigen und bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Reservierungsübersicht**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um Reservierungen anzuzeigen:
   - **Meine Reservierungen**: Wählen Sie diese Option aus, um die von Ihnen erstellten Reservierungen anzuzeigen.
   - **Alle Reservierungen**: Wählen Sie diese Option aus, um alle über die Anwendung vorgenommenen Reservierungen anzuzeigen.
   - **Heutige Reservierungen**: Wählen Sie diese Option aus, um die Reservierungen des aktuellen Tages anzuzeigen.
3. Öffnen Sie eine Reservierungsanforderung, um deren Details anzuzeigen.
4. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Reservierungsdetails auf den Registerkarten **Reservierungsdetails** und **Abbruchdetails**.

   Hinweis:
   Die **Abbruchdetails** werden nur ausgefüllt, wenn der Einreicher die Reservierungsanforderung abbricht.

5. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Reservierung öffnen**, um die Reservierungsdetails im Portal anzuzeigen.
6. **Wahlweise:** Wenn Sie die Reservierungsinformationen aktualisieren möchten, ändern Sie die Informationen, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

Reservierungen genehmigen

Überprüfen Sie in Management von Arbeitsplatz-Reservierungen die Reservierungen von Mitarbeitern, und genehmigen Sie sie, oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen**.
2. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie genehmigen oder ablehnen möchten.
3. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Details der Reservierung.
4. Genehmigen Sie die Reservierung, oder lehnen Sie sie ab, indem Sie **Genehmigen** oder **Ablehnen** auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Management von Arbeitsplatz-Reservierungen

Überwachen Sie den Status von Reservierungen, die in Ihrer Organisation vorgenommen wurden.

Reservierungsverwaltung – Dashboard

Verwenden Sie das Dashboard zur Reservierungsverwaltung, um die Reservierungen und die Besprechungshäufigkeit in Ihrer Organisation zu überwachen. Für jeden Tag können Sie Details wie die Anzahl der Reservierungen, Spitzenzeiten für Besprechungen und die Anzahl der Besprechungen für verschiedene Standorte anzeigen.

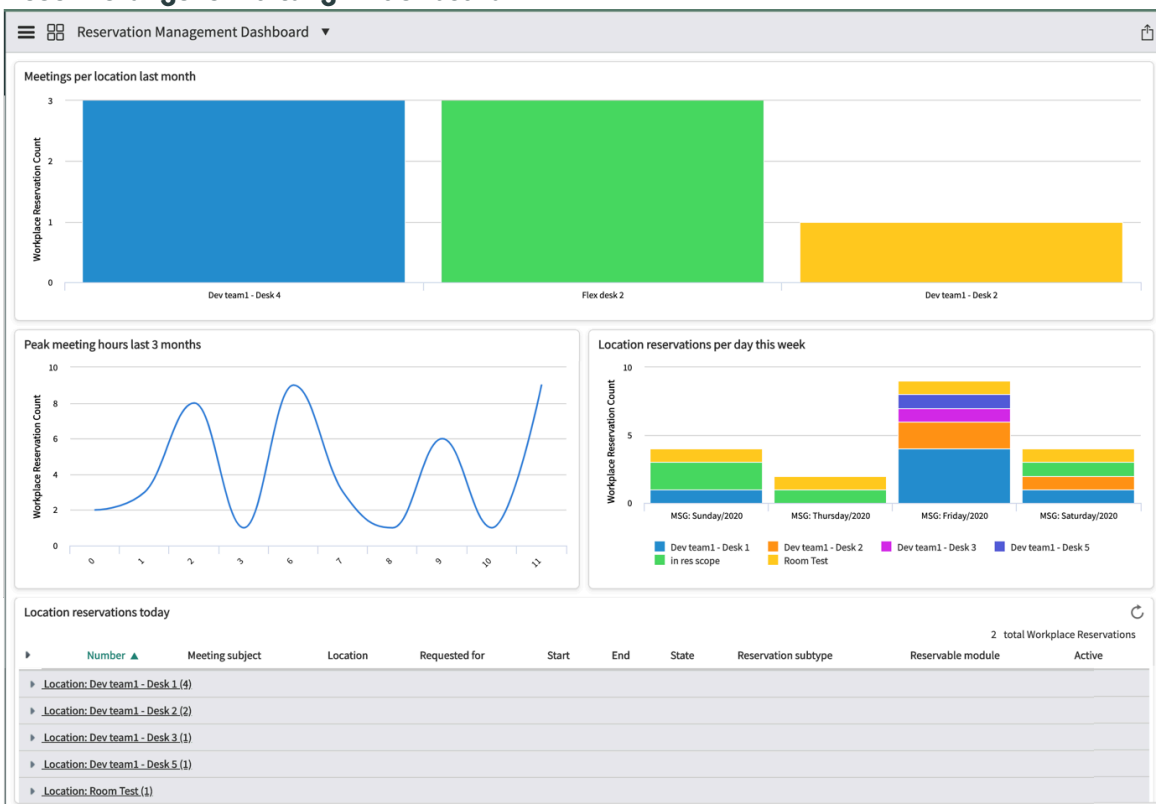
Hinweis:

Das Dashboard Management von Arbeitsplatz-Reservierungen wird zu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungmigriert. Sie können die migrierten Dashboards ab 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungverwenden. Die sofort einsatzbereiten Dashboards werden ebenfalls zu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungmigriert.

Alte Dashboards werden für neue Workplace Service Delivery Kunden nicht unterstützt. Für Bestandskunden sind derzeit alte Dashboards verfügbar, werden jedoch bald eingestellt.

Weitere Informationen zum migrierten Dashboard finden Sie unter Reservierungsverwaltung – Dashboard.

Reservierungsverwaltung – Dashboard



Um auf das Reservierungsmanagement-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Arbeitsplatzmanager: Benötigt Einblick in Echtzeitstatus und Anzahl der Reservierungen, Standorte mit den meisten Reservierungen, Spitzenzeiten für Besprechungen und Reservierungen des aktuellen Tages.	sn_wsd_rsv.manager	• Reservierungen des aktuellen Tages überprüfen • Von Mitarbeitern erstellte Reservierungen überwachen • Spitzenzeiten überwachen, wenn die maximale Anzahl von Besprechungen organisiert ist • Anzahl der Besprechungen für jeden Standort überwachen

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Besprechungen pro Standort im letzten Monat	Spalte	Anzahl der geplanten Besprechungen an jedem Standort im letzten Monat
Spitzenzeiten für Besprechungen in den letzten 3 Monaten	Linie	Spitzenzeiten, zu denen die maximale Anzahl von Besprechungen in den letzten 3 Monaten geplant war
Standortreservierungen pro Tag diese Woche	Gestapelte Spalten	Anzahl der täglich für die aktuelle Woche vorgenommenen Reservierungen
Standortreservierungen heute	Liste	Anzahl der für heute geplanten Reservierungen gruppiert nach Standorten

Management von Arbeitsplatz-Reservierungen Referenzen

Erfahren Sie mehr über die Rolle, die Tabellen und die Systemeigenschaften, die mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen installiert werden.

Mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Geschäftsregeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Demodaten sind für diese Anwendung verfügbar.

Mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen installierte Rollen

Mit Workplace Reservation Management installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
WSD Core-Administrator [sn_wsd_core.admin]	Hat vollständigen Zugriff auf die Workplace Service Delivery-Anwendungen	sn_wsd_rsv.admin
WSD-Administrator [sn_wsd_rsv.admin]	• Verwalten Sie Standardservices und den Standort, dem sie zugewiesen sind. • Fügen Sie Standardservices hinzu. • Fügen Sie flexible Services hinzu. • Fügen Sie Reservierbarkeitszwecke hinzu. • Weisen Sie Archivierungsregeln zu. • Erstellen Sie Zeitfenster, und weisen Sie sie einem reservierbaren Modul zu.	• sn_wsd_rsv.manager • sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.reservation_planner
WSD-Manager [sn_wsd_rsv.manager]	• Zeigen Sie alle Reservierungen an. • Zeigen Sie Berichte an, und erstellen Sie Berichte • Verwalten Sie Reservierungen.	• sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_rsv.reservation_planner
WSD-Einsatzplaner [sn_wsd_rsv.dispatcher]	Zeigen Sie alle Reservierungen an.	• sn_wsd_rsv.staff • sn_wsd_core.workplace_user
WSD-Mitarbeiter [sn_wsd_rsv.staff]	Zeigen Sie alle Reservierungen an.	sn_wsd_core.workplace_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Reservation Management installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Arbeitsplatzbenutzer [sn_wsd_core.workplace_user]	• Erstellen Sie Raum- oder Schreibtischreservierungen über das Service Portal für sich selbst oder jemand anderen. • Zeigen Sie die von den Betreffenden erstellten Reservierungen an. • Zeigen Sie Reservierungen an, die für die Betreffenden selbst oder eine andere Person erstellt wurden. • Verwalten (bearbeiten und stornieren) Sie die von den Betreffenden erstelltem Reservierungen. • Zeigen Sie den privaten Betreff der Reservierungen der Betreffenden oder der für sie erstellten Reservierung an. • Zeigen Sie reservierbare Elemente an. • Zeigen Sie Services an.	Keine
Reservierungsplaner [sn_wsd_rsv.reservation_planner]	Planen Sie Reservierungen im Ereignisplaner 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung . Der Reservierungsplaner kann die Anwenderkriterien des reservierbaren Moduls umgehen, um alle Reservierungen in der Zeitplanansicht zu verwalten.	• sn_wsd_rsv.dispatcher • sn_wsd_rsv.reservation_viewer
Reservierungsbetrachter [sn_wsd_rsv.reservation_viewer]	Zeigen Sie Reservierungen im Ereignisplaner'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung an.	• sn_wsd_core.workplace_user • sn_wsd_central.workplace_analytics_us

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen installierte Tabellen

Mit Workplace Reservation Management installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Reservierbares Modul [sn_wsd_rsv_reservable_module]	Erweitert die Anwendungsdatei-Tabelle. Speichert Informationen zu Elementen, die reserviert werden können
Arbeitsplatzreservierung [sn_wsd_rsv_reservation]	Erweitert die Reservierungstabelle [sn_wsd_core_reservation]. Speichert Informationen zu Reservierungen **Hinweis:** Dieser Tabelle wird eine neue Spalte „Status der **automatischen Konfliktlösung“** hinzugefügt, um die Status der automatischen Konflikte anzugeben: 1. **In Bearbeitung**: Der Prozess zur Lösung automatischer Konflikte wird ausgeführt. 2. **Automatisch gelöst**: Die Anwendung löst die in Konflikt stehenden Reservierungen automatisch auf. 3. **Nicht gelöst**: Reservierungsereignisse, die das System nicht automatisch auflösen konnte. 4. **Manuell gelöst**: Anwender müssen die wiederkehrenden Reservierungskonflikte manuell lösen. 5. **Teilweise gelöst**: Reservierungskonflikte, die das System nicht vollständig lösen konnte. 6. **Alle gelöst**: Alle wiederkehrenden Reservierungen wurden erfolgreich aufgelöst.
Standardservice [sn_wsd_rsv_standard_service]	Speichert Informationen zu Standardservices
Arbeitsplatzräume [sn_wsd_core_room_list]	Erweitert die Raumtabelle [sn_wsd_core_space]. Enthält die reservierbaren Elemente eines Raums, die für die Reservierung verfügbar sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Reservation Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Reservierbar – Zweck [sn_wsd_rsv_reservable_purpose]	Speichert Informationen zu reservierbaren Zwecken, die Arbeitsplatzbereichen und Arbeitsplatzräumen hinzugefügt wurden
Zusätzlicher Service [sn_wsd_rsv_extra_service]	Speichert Informationen über zusätzliche Services, die vom Mitarbeiter während der Reservierung angefordert wurden
Reservierbares Zeitfenster [sn_wsd_rsv_time_slot_list]	Speichert Informationen zu den Zeitfenstern.
Reservierbare Ansicht [sn_wsd_rsv_reservable_view]	Speichert Informationen zu den reservierbaren Ansichten.
Reservierungspfad [sn_wsd_rsv_reservation_path]	Speichert Informationen zu allen Reservierungspfaden.
Reservierbares Modul – Konfigurationen anzeigen [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_view_configuration]	Speichert Informationen über alle Ansichten, die auf der Suchseite angezeigt werden, und deren Reihenfolge.
Reservierungsaufzeichnung [sn_wsd_rsv_reservation_recording]	Speichert Informationen über alle Reservierungsaufzeichnungen. **Hinweis:** Wenn „ **WSD: Archivierungsregel für alte Reservierungen** archivieren“ angewendet wird, wird auch die Tabelle „Reservierungsaufzeichnung“ [**sn_wsd_rsv_reso** archiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie die Archivregel an.
Layout [sn_wsd_rsv_layout]	Speichert Informationen über alle Reservierungslayouts.
Standortlayout [sn_wsd_rsv_m2m_location_layout]	Speichert Informationen zu den Layouts eines Standorts wie Spediteur, Runde und mehr.
Reservierbares Modul - Arbeitsplatzstandort [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_workplace_location]	Speichert Informationen zu allen Arbeitsplatzstandorten, die einem reservierbaren Modul zugeordnet sind.
Anbieter virtueller Besprechungen [sn_wsd_rsv_virtual_meeting_provider]	Speichert Informationen zu allen in der Anwendung konfigurierten Anbietern virtueller Meetings.
Reservierung für eingeladene Person [sn_wsd_rsv_m2m_reservation_invitee]	Speichert Informationen zu allen Reservierungen eingeladener Personen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Reservation Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Hinweis: Wenn „ **WSD: Archivierungsregel für alte Reservierungen** archivieren“ angewendet wird, wird auch die Tabelle „Eingeladene Reservierungen“ [sn_wsd_rsv_m2m_reservation_in archiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie die Archivregel an.
Standardservice des Standorts [sn_wsd_rsv_m2m_location_standard_service]	Speichert Informationen zu allen Standardservices, die einem Arbeitsplatzstandort hinzugefügt wurden.
Standort reservierbar – Zweck [sn_wsd_rsv_m2m_location_reservable_purpose]	Speichert Informationen zu reservierbaren Zwecken, die Arbeitsplatzstandorten hinzugefügt wurden.
Reservierbar – Modulbenutzerkriterien [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_user_criteria]	Speichert Informationen darüber, welche Benutzer oder Gruppen Zugriff auf ein reservierbares Modul haben.
Reservierbares Modulzeitfenster [sn_wsd_rsv_m2m_reservable_module_time_slot]	Speichert Informationen zu allen Zeitfenstern des Widgets „Schnelle Reservierung“.

Mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen installierte Eigenschaften

Mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen sind bestimmte Eigenschaften verfügbar.

Diese Eigenschaften sind für Management von Arbeitsplatz-Reservierungen verfügbar.

Hinweis:
All diese Eigenschaften sind in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] aufgeführt. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für Management von Arbeitsplatz-Reservierungen

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_rooms.default_page_size	Mit dieser Eigenschaft können Sie die Anzahl der reservierbaren Einträge angeben, die auf einer Seite angezeigt werden. Dieser Wert wird auf den folgenden Seiten verwendet: • Auf der Suchseite beim Laden reservierbarer Elemente. • Auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ beim Laden gleichgeordneter Vorkommen. • Auf der Seite „Meine Reservierungen“. Wenn im Widget ein falscher Wert konfiguriert ist, wird der in dieser

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Management von Arbeitsplatz-Reservierungen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Eigenschaft angegebene Wert als Standardwert verwendet. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **8**
sn_wsd_rsv.search_limit	Mit dieser Eigenschaft können Sie die Anzahl der Arbeitsplatzelemente angeben, die im Suchergebnis angezeigt werden sollen. Wenn ein Mitarbeiter einen Filter oder eine Sortierung auf die Suchergebnisse anwendet, werden die ersten 100 Arbeitsplatzelemente, die den Kriterien entsprechen, gleichzeitig angezeigt. 100 ist der Standardwert. Der in dieser Eigenschaft angegebene Wert wird nur verwendet, wenn im Feld **Suchgrenzwert** eines reservierbaren Moduls kein Wert angegeben ist. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **100**
sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder	Mit dieser Eigenschaft können Sie konfigurieren, wann Mitarbeiter per E-Mail-Benachrichtigung daran erinnert werden sollen, eine Reservierung einzuchecken/auszuchecken. Der Wert muss in Minuten festgelegt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **30**
sn_wsd_rsv.day_start	Mit dieser Eigenschaft können Sie die Startzeit einer ganztägigen Reservierung angeben. Der Wert muss im 24-Stunden-Format festgelegt werden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: **09:00**
sn_wsd_rsv.day_end	Mit dieser Eigenschaft können Sie die Endzeit einer ganztägigen Reservierung angeben. Der Wert muss im 24-Stunden-Format festgelegt werden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: **17:00**
sn_wsd_rsv.is_blocker_mandatory	Mit dieser Eigenschaft können Sie angeben, ob Blockerreservierungen obligatorisch sind. Blockerreservierungen werden für Vorbereitungs- und Bereinigungsaktivitäten erstellt, wenn zusammen mit der Reservierung ein zusätzlicher Service angefordert wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Management von Arbeitsplatz-Reservierungen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Wenn Sie diese Eigenschaft aktivieren und die Blockerreservierungen mit einer anderen Reservierung kollidieren, wird der zusätzliche Service nicht angefordert. Der Mitarbeiter, der die Reservierung mit diesen zusätzlichen Services vorgenommen hat, kann die Nachricht zum abgelehnten Service auf der Seite „Reservierungszusammenfassung“ anzeigen. **Hinweis:** Wenn ein zusätzlicher Service für einen Arbeitsplatzstandort angefordert wird, der eine Genehmigung erfordert, werden die Blockerreservierungen zusammen mit der eigentlichen Reservierung zur Genehmigung gesendet. • Typ: true/false • Standardwert: **false**
sn_wsd_rsv.blocker_user	Mit dieser Eigenschaft können Sie den Benutzer angeben, der zum Erstellen der Blockerreservierungen verwendet wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: **9b21b32ddb88b01097acc900399619d3**
sn_wsd_rsv.cancel_unconfirmed_reservations	Mit dieser Eigenschaft können Sie angeben, nach wie vielen Minuten eine Reservierung aufgehoben werden soll, wenn keine Bestätigung vom Kalenderanbieter vorliegt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **360**
sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in	Mit dieser Eigenschaft können Sie angeben, nach wie vielen Minuten eine Reservierung aufgehoben werden soll, wenn sie nicht eingecheckt wurde. Vergewissern Sie sich, dass Sie im reservierbaren Modul, auf das Sie diese Aktion anwenden möchten, die Option **Reservierungen stornieren, die die Check-in-Zeit überschreiten** aktiviert haben. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **30**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Management von Arbeitsplatz-Reservierungen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_rsv.default_quick_reserve_reservable_module	Mit dieser Eigenschaft können Sie das standardmäßige reservierbare Modul angeben, das in der Now Mobile-App für Mitarbeiter für eine schnelle Reservierung verfügbar sein muss. Geben Sie die sys_id des reservierbaren Moduls an, das schnelle Reservierungen unterstützt. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: leer
sn_wsd_rsv.meeting_provider	Mit dieser Eigenschaft können Sie die Anbieter virtueller Besprechungen festlegen, um einen Besprechungslink zu generieren. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: keiner
sn_wsd_rsv.recording_buffer_time	Mit dieser Eigenschaft können Sie die Zeit in Minuten festlegen, innerhalb der eine Besprechungsaufzeichnung abgerufen werden muss. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30
sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY	Mit dieser Eigenschaft können Sie Datenschutz für Standort festlegen und angeben, welche Art von Datenschutz festgelegt werden soll. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: keiner
sn_wsd_rsv.enable_recurring_score	Mit dieser Eigenschaft können Sie wiederkehrende Verfügbarkeiten innerhalb der Serie eines Arbeitsplatzstandorts anzeigen, wenn ein Mitarbeiter nach einem Arbeitsplatz sucht, um eine wiederkehrende Reservierung vorzunehmen. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
sn_wsd_rsv.lead_time_info_message_for_limited_services	Wenn diese Eigenschaft aktiviert ist, wird die Meldung „Nur Elemente verfügbar, die rechtzeitig vorbereitet werden können“ angezeigt. Diese Nachricht wird nur für den speziellen Anwender sn_wsd_case.bypass_services_limitation

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Management von Arbeitsplatz-Reservierungen (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	und nicht für reguläre Mitarbeiter angezeigt.

Management von Arbeitsplatz-Reservierungen Feldbeschreibungen

Suchen Sie nach den Feldbeschreibungen von Formularen, die in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen verwendet werden.

Formular „Flächen“

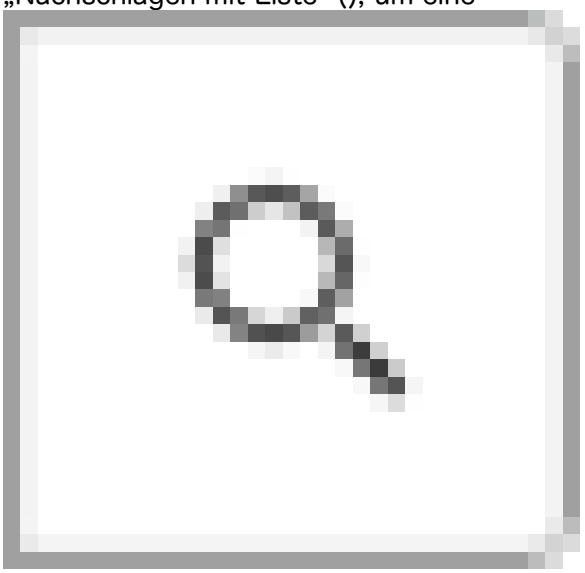
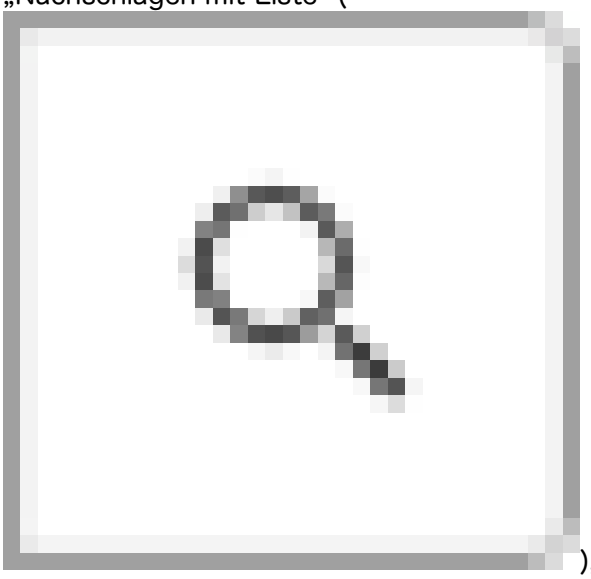
Verwenden Sie das Platzformular, um einen Platz für eine Reservierung hinzuzufügen.

Neues Platzformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Arbeitsbereichs ein.
Platztyp	Typ der Bürofläche.
Kapazität	Geben Sie die maximale Kapazität des Arbeitsbereichs an, die reserviert werden kann.
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um den Arbeitsbereich zu aktivieren, damit er reserviert werden kann.
Ist reservierbar	Wählen Sie diese Option aus, um den Arbeitsbereich zur Verwendung durch Mitarbeiter reservierbar zu machen.
Genehmigung erforderlich	Wählen Sie diese Option aus, wenn für die für diesen Arbeitsbereich vorgenommene Reservierung eine Genehmigung erforderlich ist.
Erfordert Check-in	Wählen Sie diese Option aus, wenn für die für diesen Arbeitsbereich vorgenommene Reservierung ein Check-in erforderlich ist.
Organisationsdetails	
Region	Bürobereich, in dem sich der Raum befindet
Site	Standort des Bürocampus.
Campus	Campus, von dem aus das Büro operiert
Gebäude	Bürogebäude, in dem sich der Arbeitsbereich befindet
Stockwerk	Etage, auf der sich der Arbeitsbereich befindet
Bereich	Bereich auf der Etage, in dem sich der Arbeitsbereich befindet
Zusätzliche Informationen	
Reservierbare Menge	Wenn mehrere Arbeitsbereiche desselben Typs vorhanden sind, geben Sie die reservierbare Menge an. Mitarbeiter können den Arbeitsbereich bis zur angegebenen Zahl reservieren. Dieser Wert wird beim Zuweisen von Flächen zu einem Bereich verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neues Platzformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Verwaltet von	Der Arbeitsplatzmanager der Gruppe, der die Reservierung für den Stockwerksplan verwaltet. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ (), um eine  Liste der Gruppenmanager, die Sie auswählen können.
Verwaltet von Gruppe	Die Gruppe, die die Reservierung für den Stockwerksplan verwaltet. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“ (), um eine Liste der auswählbaren Gruppen anzuzeigen.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Arbeitsbereichs

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neues Platzformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Bild	Laden Sie ein Bild des Arbeitsbereichs hoch. Das unterstützte Bildverhältnis ist 26:17.

Formular „Raum hinzufügen“.

Verwenden Sie das Raumformular, um einen Raum für die Arbeitsplatzreservierung hinzuzufügen.

Formular „Neuer Raum“.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Raums ein.
Kapazität	Geben Sie die maximale Kapazität des Raums an, die reserviert werden kann.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Raums, um eine Reservierungsanforderung zu erstellen. Die E-Mail-Adresse wird verwendet, um die Verfügbarkeit des Raums zu überprüfen und seinen Kalender für eine Reservierung zu blockieren. Wenn Sie die Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung installiert haben, stellen Sie sicher, dass die E-Mail-Adresse mit der beim Kalenderanbieter festgelegten Adresse übereinstimmt. Als Administrator können Sie die E-Mail-Adresse des Raums später ändern. Die Änderungen werden automatisch in der „Reservierbare Elemente – Synchronisierungskonfiguration“ angewendet. Der Kalenderanbieter synchronisiert die Ressourcen basierend auf der eingegebenen E-Mail-Adresse.
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um den Raum zu aktivieren, damit er reserviert werden kann.
Ist reservierbar	Wählen Sie diese Option aus, um den Raum zur Verwendung durch Mitarbeiter reservierbar zu machen.
Genehmigung erforderlich	Wählen Sie diese Option aus, wenn für die für diesen Arbeitsbereich vorgenommene Reservierung eine Genehmigung erforderlich ist.
Erfordert Check-in	Wählen Sie diese Option aus, wenn für die für diesen Raum vorgenommene Reservierung ein Check-in erforderlich ist.
Organisationsdetails	
Region	Bürobereich, in dem sich der Raum befindet
Site	Standort des Bürocampus.
Campus	Campus, von dem aus das Büro operiert
Gebäude	Bürogebäude, in dem sich der Raum befindet

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Neuer Raum“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Stockwerk	Etage, auf der sich der Raum befindet
Bereich	Bereich auf der Etage, in dem sich der Raum befindet
Zusätzliche Informationen	
Verwaltet von	Der Arbeitsplatzmanager der Gruppe, der die Reservierung für den Stockwerksplan verwaltet. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“  , um eine Liste der Gruppenmanager anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Verwaltet von Gruppe	Die Gruppe, die die Reservierung für den Stockwerksplan verwaltet. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“  , um eine Liste der Gruppen anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Reservierbare Menge	Wenn mehrere Räume desselben Typs vorhanden sind, geben Sie die Menge an. Mitarbeiter können den Raum bis zur angegebenen Menge reservieren. Die Menge wird verwendet, wenn einem Bereich angrenzende Arbeitsbereiche zugewiesen werden.
Beschreibung	Eine Kurzbeschreibung des Raums
Bild	Laden Sie ein Bild des Raums hoch. Das unterstützte Bildverhältnis ist 26:17.

Formular „Arbeitsplatzservice“

Verwenden Sie das Formular „Arbeitsplatzservice“, um einen Arbeitsplatzservice hinzuzufügen und einen zusätzlichen Service für eine Reservierung bereitzustellen.

Formular „Arbeitsplatzservice“

Feld	Beschreibung
Servicename	Name für den Arbeitsplatzservice.
Falltabelle	Falltabelle, die Sie für den Arbeitsplatzservice verwenden möchten.
Ausführungstyp	Erfüllungstyp für den Arbeitsplatzservice. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: • **Manuell**: Wählen Sie diese Option für eine manuelle Erfüllung aus. Mit dieser Option können Sie die Anfrage mit einer Antwort durch einen Mitarbeiter erfüllen. • **Serviceaktivität**: Wählen Sie diese Option, um Aktivitäten zur Erfüllung des Arbeitsplatzservices auszulösen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Arbeitsplatzservice“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Speichern Sie das Formular, um Arbeitsplatzservice-Aktivitäten zu erstellen oder zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservice-Aktivitäten erstellen. • **Flow**: Wählen Sie diese Option aus, um einen vorhandenen Subflow aus der Anwendung zur Erfüllung zu verwenden. Weitere Informationen zu Flows finden Sie unter Subflow erstellen . **Hinweis:** Wenn Sie einen benutzerdefinierten Subflow erstellen, vergewissern Sie sich, dass die Eingabefelder auf Folgendes festgelegt sind: ○ Bezeichnung: Workplace Case ○ Name: workplace_case ○ Typ: Reference.Workplace Case
Standardvorlage	Fallvorlage für den Arbeitsplatzservice. Weitere Informationen finden Sie unter Vorlage.
Anwendung	Anwendung für den Service. Wählen Sie **Workplace Reservation Management** aus der Liste der Anwendungen aus.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Arbeitsplatzservice. Wählen Sie diese Option aus.
Verfügbar für	Wofür der Service verfügbar ist. Wählen Sie **Reservierungen** aus. Wenn Sie den Arbeitsplatzservice sowohl für Benutzer von Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange als auch für Mitarbeiter verfügbar machen möchten, die eine Reservierung vornehmen, wählen Sie **Fall und Reservierung** aus.
Nur Auswahl eines einzelnen Service-Elements zulassen	Option, mit der Benutzer darauf beschränkt werden, nur eine einzige Option aus einer Liste mit Auswahlmöglichkeiten auszuwählen. Dies Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Verfügbar für** die Option **Reservierung** ausgewählt ist.
Datensatzersteller	Datensatzersteller, über den Mitarbeiter diesen Arbeitsplatzservice anfordern können. Für einen Arbeitsplatzservice können Sie einen oder mehrere Datensatzersteller auswählen.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Arbeitsplatzservice.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Benutzerkriterien“

Verwenden Sie die Formularfeldinformationen „Anwenderkriterien“, wenn Sie einen neuen Anwenderkriteriendatensatz erstellen.

Formular „Benutzerkriterien“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benutzerkriterien.
Anwender	Die Benutzer, die auf die reservierbaren Module zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren von Benutzern ( ), um Benutzer auszuwählen. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“ ( ), um sich selbst als Benutzer hinzuzufügen.
Gruppen	Die Gruppen, die auf die reservierbaren Module zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren von Gruppen ( ), um die Gruppen auszuwählen.
Rollen	Die Rollen, die auf die reservierbaren Module zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren von Rollen ( ), um die Gruppen auszuwählen.
Erweitert	Option zum Erstellen eines Skripts für die Benutzerkriterien
Anwendung	Dieses Feld wird automatisch auf Workplace Reservation Management gesetzt.
Aktiv	Option, über die die Benutzerkriterien verfügbar gemacht werden können
Unternehmen	Die Unternehmen, die auf die reservierbaren Module zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren von Unternehmen ( ), um die Unternehmen auszuwählen.
Standort	Die Standorte, die auf die reservierbaren Module zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren von Standorten ( ), um die Standorte auszuwählen.
Abteilungen	Die Abteilungen, die auf die reservierbaren Module zugreifen können, wenn Sie die Benutzerkriterien anwenden. Klicken Sie auf das Symbol zum Entsperren von Abteilungen ( ), um die Abteilungen auszuwählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Benutzerkriterien“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Alle abgleichen	Option, über die jede Bedingung erforderlich gemacht werden kann, wenn die Benutzerkriterien angewendet werden. Die Bedingungen werden in den vorherigen Feldern wie **Standort**, **Abteilung** usw. festgelegt.

Näheberechnung bei Suche in der Nähe einer Person

Wenn ein Mitarbeiter mit der Option **In der Nähe einer Person suchen** nach einem Platz in der Nähe einer Person sucht, werden die am nächsten gelegenen Arbeitsplatzstandorte zuerst angezeigt.

Näheberechnungs-Flow

Im Folgenden werden die Faktoren erläutert, die sich auf die nähebasierte Suche auswirken:

1. **Stockwerksplan**: Nachdem der Mitarbeiter den Kollegen angegeben hat, in dessen Nähe er einen Platz reservieren möchte, prüft die Anwendung, ob für den Standort des Kollegen ein Stockwerksplan definiert ist.
   - Wenn ein Stockwerksplan vorhanden ist, werden die Koordinaten der Stockwerkskarte verwendet, um den nächstgelegenen Platz zu finden.
   - Wenn kein Stockwerksplan vorhanden ist, wird der nächste Schritt ausgeführt.
2. **Bereich**: Wenn für den Standort des Kollegen keine Stockwerkspläne definiert sind, prüft die Anwendung, ob der Standort Teil eines Bereichs ist.
   - Wenn der Standort Teil eines Bereichs ist, werden die verfügbaren Plätze basierend auf der Bereichskonfiguration angezeigt.
   - Es werden nur verfügbare Plätze auf dem Stockwerk angezeigt, auf dem der Mitarbeiter sich befindet.
   - Wenn der Standort zu keinem Bereich gehört, wird der nächste Schritt ausgeführt.
3. **Tag**: Wenn der Standort zu keinem Bereich gehört, prüft die Anwendung, ob der Standort des Kollegen über Tags verfügt.
   - Wenn der Standort über ein Tag verfügt, werden alle verfügbaren Plätze mit demselben Tag-Wert angezeigt.
   - Es werden nur verfügbare Plätze auf dem Stockwerk angezeigt, auf dem der Mitarbeiter sich befindet.
   - Wenn der Standort kein Tag hat, werden alle verfügbaren Plätze des Stockwerks angezeigt, in dem sich der Kollege befindet.

- Bei der nähebasierten Suche, die Bereiche und Tags umfasst, werden nur die verfügbaren Plätze auf dem Stockwerk angezeigt, in dem sich der Mitarbeiter befindet.
- Wenn keine Bereiche oder Tags definiert sind, werden die verfügbaren Plätze dieses Stockwerks angezeigt. Wenn keine verfügbaren Plätze vorhanden sind, wird eine Meldung angezeigt, dass keine passenden Plätze gefunden wurden.
- Wenn ein Mitarbeiter mit der Option **Alle durchsuchen** oder **Nach Bereich durchsuchen** nach Bereichen sucht, ist die Sortieroption **Meine Favoriten zuerst** standardmäßig ausgewählt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn ein Mitarbeiter mit der Option **In der Nähe einer Person suchen** nach einem Platz sucht, werden die am nächsten gelegenen Arbeitsplatzstandorte zuerst angezeigt. Wenn der Mitarbeiter die Sortieroption **Meine Favoriten zuerst** auswählt, werden zuerst die bevorzugten Plätze dieses Mitarbeiters angezeigt, die möglichst nah sind.

Standardmäßig werden alle verfügbaren Plätze basierend auf den obigen Näheberechnungen angezeigt. Wenn der Mitarbeiter bevorzugte Standorte festgelegt und die Sortieroption **Meine Favoriten zuerst** ausgewählt hat, werden die bevorzugten Standorte zuerst angezeigt.

Ableitungslogik für Platzdetails des reservierbaren Moduls

Bei der Auswahl eines reservierbaren Moduls auf der Seite „Flächendetails“ identifiziert das System das reservierbare Modul basierend auf der Ableitungslogik.

Wenn Sie einen Platz auf der Seite „Flächendetails“ auswählen, wählt die Anwendung ein geeignetes reservierbares Modul aus, um eine Reservierung vorzunehmen. Das System versucht, ein reservierbares Modul ohne **Mindestdauer** und **Höchstdauer** auszuwählen. Wenn kein solches Modul vorhanden ist, wird ein reservierbares Modul mit festgelegter **Mindest-** und **Höchstdauer** ausgewählt. In beiden Fällen wird die folgende Logik angewendet, wenn mehrere Module die Platzkriterien erfüllen:

Reservierbare Module ohne Werte für die Mindest- und Höchstdauer

- Management von Arbeitsplatz-Reservierungen wählt zuerst ein reservierbares Modul aus, für das keine Werte für **Min. Dauer** und **Max. Dauer** festgelegt sind. Wenn mehrere Module ohne Werte für **Min. Dauer** und **Max. Dauer** vorhanden sind, weist die Anwendung das reservierbare Modul auf Grundlage der folgenden Kriterien zu:

- ○ Das System sucht nach reservierbaren Modulen, bei denen für **Genehmigungsrichtlinie überschreiben** die Option **Genehmigung nie erforderlich** ausgewählt ist. Wenn ein solches Modul nicht gefunden werden kann, wird das Modul mit der Genehmigungsrichtlinie **Keine Überschreibung** gefolgt von **Genehmigung immer erforderlich** priorisiert.
  - ○ Wenn mehrere Module mit derselben Genehmigungsrichtlinie vorhanden sind, weist das System die reservierbaren Module zu, für die eine **wiederkehrende** Reservierung zulässig ist.
  - ○ Wenn **Wiederkehrend** für mehrere Module zulässig ist, versucht das System, die reservierbaren Module zuzuweisen, bei denen **ganztägige** Reservierungen zulässig sind.
  - ○ Wenn **Wiederkehrend** zulässig und **Ganztägig** festgelegt ist, wählt das System ein reservierbares Modul aus, bei dem **Ganztägig** nicht obligatorisch ist.

Reservierbare Module mit Werten für Mindest- und Höchstdauer

In diesem Fall werden dieselben Auswahlkriterien für Reservierungsmodule angewendet, die auch angewendet werden, wenn keine Werte für **Min. Dauer** und **Max. Dauer** vorliegen. Der einzige Unterschied besteht darin, dass das System prüft, ob die Werte der **Startzeit** und **Endzeit** mit den Werten **Min. Dauer** und **Max. Dauer** übereinstimmen. Wenn mehrere Module ähnliche Feldwerte aufweisen, weist das System das reservierbare Modul nach folgender Logik zu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn mehrere Module mit derselben Genehmigungsrichtlinie vorhanden sind, weist das System die reservierbaren Module zu, für die eine **wiederkehrende** Reservierung zulässig ist.
- Wenn **Wiederkehrend** für mehrere Module zulässig ist, sucht das System nach reservierbaren Modulen, bei denen **ganztägige** Reservierungen zulässig sind, und weist sie zu.
- Wenn **Wiederkehrend** zulässig und **Ganztägig** festgelegt ist, wählt das System ein reservierbares Modul aus, bei dem **Ganztägig** nicht obligatorisch ist.

Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Mobile Push-Benachrichtigungen für Arbeitsplatzreservierungen

Als Arbeitsplatzadministrator können Sie Push-Benachrichtigungen konfigurieren, die Sie an Mitarbeiter auf ihren Mobilgeräten senden möchten, um sie über wichtige Ereignisse zu informieren und ihnen die Durchführung einer Aktion zu ermöglichen.

Informationen zur Konfiguration von Mobile-Push-Benachrichtigungen finden Sie unter Mobile-Push-Benachrichtigungen .

Als Mitarbeiter müssen Sie über Folgendes verfügen, um Push-Benachrichtigungen zu erhalten:

- Push-Benachrichtigungen werden von Ihrer Organisation aktiviert.
- Folgende Plugins:
  - Management von Arbeitsplatz-Reservierungen
  - Workplace Service Delivery für Mobilgeräte, Version 1.5.1.

    Workplace Service Delivery für Mobilgeräte, Version 1.5.1, unterstützt den Familien-Release „Tokyo“. Wenn Sie Workplace Service Delivery für Mobilgeräte, Version 1.3.4 oder früher, verwenden, ist es nicht möglich, Push-Benachrichtigungen zu erhalten.
- Sie müssen auf Ihrem Mobiltelefon angemeldet sein.

Push-Benachrichtigungen werden für Ereignisse gesendet, z. B. wenn eine Reservierung in Ihrem Namen erstellt oder aktualisiert wird oder wenn eine Reservierung zum Ein- oder Auschecken erforderlich ist.

- Push-Benachrichtigungen werden durch die folgenden geplanten Aufgaben ausgelöst, wenn bevorstehende Ereignisse vorliegen.
  - **Check-in-/Check-out-Erinnerung**: Die regelmäßige Aufgabe wird in regelmäßigen Abständen ausgeführt und sendet Benachrichtigungen zum bevorstehenden Check-in und Check-out von Reservierungen. Für die Zeitintervalle verwenden die regelmäßigen Aufgaben die Systemeigenschaften `sn_wsd_rsv.time_before_check_in_out_reminder` und `sn_wsd_rsv.time_when_reservation_cancelled_without_check_in`.
  - **Mobile Push-Benachrichtigungen für bevorstehende Reservierungsereignisse auslösen**: Die regelmäßige Aufgabe wird regelmäßig ausgeführt und sendet Benachrichtigungen über bevorstehende Reservierungsereignisse.
- Das System sendet auch Push-Benachrichtigungen mit Aktionen wie **Check-in** und **Check-out** an Mobilgeräte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Benachrichtigungen werden in Englisch gesendet.
- Push-Benachrichtigungen werden an iOS- und Android-Mobilgeräte gesendet.

Push-Benachrichtigungen – Szenarien

Als Mitarbeiter erhalten Sie Push-Benachrichtigungen für die folgenden Szenarien:

Reservierung ist für Check-in bereit

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung mit Aktionen, die Sie darüber informiert, dass Sie die Reservierung einchecken können. Sie können die Reservierung direkt über die Benachrichtigung einchecken, indem Sie **Einchecken** wählen. Anschließend wird die Reservierung eingecheckt, und Sie gelangen zur Seite mit den Reservierungsdetails.

Reservierungs-Check-in beginnt in wenigen Minuten

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass Sie die Reservierung in wenigen Minuten einchecken können.

Ein anderer Benutzer hat eine Reservierung für Sie erstellt

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass jemand anderes eine Reservierung in Ihrem Namen erstellt hat.

Reservierung beginnt bald

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass die Reservierung bald beginnt.

Reservierung aufgrund von Verzögerung beim Check-in storniert

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass die Reservierung storniert wurde, da sie nicht rechtzeitig eingecheckt wurde.

Von anderem Benutzer in Ihrem Namen erstellte Reservierung wird aktualisiert

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass die in Ihrem Namen von jemand anderem vorgenommene Reservierung aktualisiert wurde.

Reservierung endet bald

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass die Reservierung bald endet.

Reservierung ist zum Auschecken bereit

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung mit Aktionen, die Sie darüber informiert, dass Sie die Reservierung auschecken können. Sie können die Reservierung direkt über die Benachrichtigung auschecken, indem Sie **Auschecken** wählen. Anschließend wird die Reservierung ausgecheckt, und Sie gelangen zur Seite mit den Reservierungsdetails.

Reservierung gestartet, aber Check-in steht aus

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass Sie die Reservierung auch nach der Startzeit der Reservierung noch einchecken müssen.

Reservierung beendet, aber Check-out steht aus

Sie erhalten eine Push-Benachrichtigung, die Sie darüber informiert, dass Sie die Reservierung auch nach Beginn der Reservierungszeit noch auschecken müssen.

Datenschutzeinstellungen für den Standort und ihre Auswirkungen

Legen Sie Standortdatenschutz für Arbeitsplatzreservierungen und Arbeitsplatzprofile in Ihrer Organisation fest. Implementieren Sie Datenschutz im gesamten Unternehmen oder nur für ein Gebäude mithilfe der Datenschutzeinstellungen für den Standort Workplace Service Delivery.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einstellungen für Systemeigenschaften

Mit den Systemeigenschaften Management von Arbeitsplatz-Reservierungen können Sie die Datenschutzeinstellungen für Ihren Standort für Arbeitsplatzprofile und Arbeitsplatzreservierungen angeben, die zu Ihrer Organisation gehören.

Sie können den Datenschutz für den Standort mithilfe der folgenden Navigation festlegen:

- **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Eigenschaften**
- Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie sys_properties.list in den Navigationsfilter ein.

Die folgenden Eigenschaften werden in der Anwendung bereitgestellt, um den Standortdatenschutz zu implementieren:

- *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*: Ermöglicht das Festlegen der Datenschutzeinstellung für den Standort. Sie können Datenschutz auf Arbeitsplatzprofile und Arbeitsplatzreservierungen anwenden. Die folgenden Optionen werden bereitgestellt:
  - **Kein Datenschutz**: Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie keinen Datenschutz festlegen möchten. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf **Kein Datenschutz** festgelegt.
  - **Nur Arbeitsplatzprofile**: Wählen Sie diese Option aus, um Datenschutz für Arbeitsplatzprofile festzulegen.
  - **Nur Reservierungen**: Wählen Sie diese Option aus, um Datenschutz für Arbeitsplatzreservierungen festzulegen.
  - **Reservierungen und Arbeitsplatzprofile**: Wählen Sie diese Option aus, um Datenschutz für Arbeitsplatzprofile und Arbeitsplatzreservierungen festzulegen.
- *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY*: Ermöglicht Ihnen das Überschreiben des Standortdatenschutzes für eine Reservierung durch Mitarbeiter. Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „ **Nein** “ festgelegt.
- *sn_wsd_core.PRIVACY_INFORM_EMPLOYEE*: Ermöglicht es Ihnen, Mitarbeiter zu informieren, wenn Datenschutz auf ein Arbeitsplatzprofil oder reservierte Bereiche angewendet wird. Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf **„false** “ festgelegt.

Gebäudeeinstellungen

Bei Bedarf können Sie verschiedene Datenschutzeinstellungen für den Standort auf ein Gebäude anwenden. Das heißt, Sie können Datenschutz für Arbeitsplatzprofile oder Reservierungen festlegen, die für dieses Gebäude vorgenommen wurden. Das Datenschutz-Setup für das Gebäude hat keine Auswirkungen auf andere Standorte Ihrer Organisation.

Wenn Sie den Standortdatenschutz für ein Gebäude aktivieren, wird der Datenschutz von den Standorten und Arbeitsplatzprofilen in diesem Gebäude geerbt. Das Datenschutz-Setup des Gebäudes wird anstelle des Datenschutz-Setups berücksichtigt, das auf Organisationsebene über die Systemeigenschaften vorgenommen wurde.

Geben Sie in einem Gebäudedatensatz Ihre Datenschutzeinstellungen für den Standort in den folgenden Feldern an:

- **Datenschutz und -einstellung für Mitarbeiterstandort aktivieren**: Verwenden Sie dieses Feld, um Ihre Standort-Datenschutzeinstellung für das Gebäude festzulegen. Die folgenden Optionen werden bereitgestellt:
  - **Keine**: Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie keine bestimmten Datenschutzeinstellungen für das Gebäude haben. Wenn Sie diese Option festlegen, wird die Datenschutzeinstellung berücksichtigt, die in der Systemeigenschaft Management

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

von Arbeitsplatz-Reservierungen*sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY* festgelegt ist. Standardmäßig ist das Feld auf **Keine** festgelegt.

- **Kein Datenschutz**: Wählen Sie diese Option aus, wenn keine Datenschutzanforderungen gelten.
- **Nur Arbeitsplatzprofile**: Wählen Sie diese Option aus, um Datenschutz für Arbeitsplatzprofile festzulegen.
- **Nur Reservierungen**: Wählen Sie diese Option aus, um Datenschutz für Arbeitsplatzreservierungen festzulegen.
- **Reservierungen und Arbeitsplatzprofile**: Wählen Sie diese Option aus, um Datenschutz für Arbeitsplatzprofile und Arbeitsplatzreservierungen festzulegen.

- **Zulassen, dass Mitarbeiter Standortdatenschutz für Reservierungen überschreiben**: Verwenden Sie dieses Feld, um anzugeben, ob Mitarbeiter den Standortdatenschutz beim Reservieren von Plätzen, die zu diesem Gebäude gehören, überschreiben dürfen. Das Feld bietet die folgenden Überschreibungsoptionen:
  - **Keine**: Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie keine besonderen Datenschutzanforderungen haben. Wenn Sie diese Option festlegen, wird die in der Systemeigenschaft *sn_wsd_core.OVERRIDE_RESERVATION_PRIVACY*Management von Arbeitsplatz-Reservierungen festgelegte Einstellung zum Überschreiben des Standortdatenschutzes berücksichtigt. Standardmäßig ist das Feld auf **Keine** festgelegt.
  - **Ja**: Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie möchten, dass Mitarbeiter die Datenschutzeinstellung überschreiben, die für den Standort konfiguriert ist, den sie reservieren möchten.
  - **Nein**: Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie verhindern möchten, dass Mitarbeiter die Datenschutzeinstellung überschreiben, die für den Standort festgelegt ist, den sie reservieren möchten.

  Informationen zum Festlegen des Datenschutzes für ein Gebäude finden Sie unter Gebäude mit Workplace Space Management hinzufügen.

Profileinstellung für Arbeitsplatz

Legen Sie bei Bedarf den Standortdatenschutz direkt in einem Arbeitsplatzprofil fest. Standardmäßig wird die Datenschutzeinstellung für den Standort berücksichtigt, die für das Gebäude festgelegt ist, in dem sich das Arbeitsplatzprofil befindet. Falls für das Gebäude keine Datenschutzeinstellung für den Standort festgelegt ist, wird die in der Systemeigenschaft *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*Management von Arbeitsplatz-Reservierungen festgelegte Einstellung berücksichtigt.

Das Feld **Datenschutz für Mitarbeiterstandort aktivieren** bietet folgende Optionen:

- **Keine**: Wenn Sie diese Option festlegen, wird die Datenschutzeinstellung des Gebäudes berücksichtigt, dem das Arbeitsplatzprofil zugewiesen ist. Standardmäßig ist das Feld auf **Keine** festgelegt.
- **Ja**: Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie Datenschutz für das Arbeitsplatzprofil festlegen möchten.
- **Nein**: Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie keinen Datenschutz für das Arbeitsplatzprofil festlegen möchten.

Informationen zum Festlegen von Datenschutz für ein Arbeitsplatzprofil finden Sie unter Benutzerprofilen feste Arbeitsbereiche zuweisen. Der Standortdatenschutz wird wie folgt implementiert:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie das Feld auf **Ja**festlegen, wird der Datenschutz für das Arbeitsplatzprofil festgelegt.
- Wenn Sie das Feld auf **Nein**festlegen, wird das Arbeitsplatzprofil nicht als privat festgelegt. Auch wenn für das Gebäude, in dem sich das Arbeitsplatzprofil befindet, Datenschutz aktiviert ist, bleibt das Arbeitsplatzprofil privat.

Reservierbare Moduleinstellung

Neben den Datenschutzeinstellungen für den Standort, die Sie in den Systemeigenschaften oder in einem Gebäude vornehmen, können Sie mit der Anwendung auch eine Einstellung im reservierbaren Modul vornehmen. Sie können Mitarbeitern die Möglichkeit geben, die Platzdetails als privat festzulegen, während sie einen Platz reservieren, der zum reservierbaren Modul gehört. Verwenden Sie die Option **Mitarbeitern ermöglichen, Bereiche als privat** zu definieren, um Ihre Standorteinstellungen anzugeben. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Die Aufhebung des Datenschutzes eines Platzes während einer Reservierung hängt von folgenden Faktoren ab:

- Wenn **„Mitarbeitern ermöglichen, Bereiche als privat** zu definieren“ im reservierbaren Modul aktiviert ist und im Setup der Datenschutzüberschreibung durch Mitarbeiter die Option „Datenschutz am Standort durch Mitarbeiter überschreiben“ auf „ **Ja** “ festgelegt ist, können Mitarbeiter den Datenschutz in ihrer Reservierung überschreiben. Die Option **Platzdetails privat machen wird** den Mitarbeitern angezeigt, wenn sie eine Reservierung vornehmen.
- Wenn entweder **„Mitarbeitern ermöglichen, Bereiche als privat zu** definieren“ im Modul „Reservierbare Elemente“ deaktiviert ist oder wenn die Option „Datenschutz des Standorts durch Mitarbeiter überschreiben“ im Setup der Datenschutzüberschreibung auf **Nein** festgelegt ist, können Mitarbeiter den Datenschutz in ihrer Reservierung nicht überschreiben. Die Option **Details zu Platzdetails privat machen** wird den Mitarbeitern nicht angezeigt, wenn sie eine Reservierung vornehmen.

Datenschutzverarbeitung für den Standort

Der Standortdatenschutz wird wie folgt verarbeitet:

- Es wird immer das Datenschutz-Setup berücksichtigt, das in der Systemeigenschaft Management von Arbeitsplatz-Reservierungen vorgenommen wird, es sei denn, ein Gebäude- oder Arbeitsplatzprofil verfügt über ein eigenes Datenschutz-Setup.
- In ähnlicher Weise wird das Setup der Datenschutzüberschreibung, das in der Systemeigenschaft Management von Arbeitsplatz-Reservierungen vorgenommen wird, berücksichtigt, es sei denn, ein Gebäude- oder Arbeitsplatzprofil verfügt über ein eigenes Setup der Datenschutzüberschreibung.
- **Arbeitsplatzprofil**:
  - Wenn für ein Arbeitsplatzprofil Datenschutz eingerichtet ist, wird dies berücksichtigt.
  - Wenn für ein Arbeitsplatzprofil kein Datenschutz eingerichtet ist, wird die Datenschutzeinrichtung des Gebäudes berücksichtigt, in dem sich das Arbeitsplatzprofil befindet. Wenn für das Gebäude kein Datenschutz eingerichtet ist, wird das Datenschutz-Setup berücksichtigt, das in der Systemeigenschaft Management von Arbeitsplatz-Reservierungen festgelegt ist.
- **Gebäude**:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn für ein Gebäude ein Datenschutz-Setup vorhanden ist, wird dieses Setup berücksichtigt.
- Wenn für ein Gebäude kein Datenschutz eingerichtet ist, wird das in der Systemeigenschaft Management von Arbeitsplatz-Reservierungen vorgenommene Datenschutz-Setup berücksichtigt.

Informationen zum Datenschutz

Wenn eine Reservierung angefordert wird und Sie mehr über die datenschutzbezogenen Einstellungen erfahren möchten, öffnen Sie die Liste der Reservierungen über eine der folgenden Optionen:

- Workplace Core: Navigieren Sie zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzreservierungen** > **Alle Reservierungen**.
- Management von Arbeitsplatz-Reservierungen: Navigieren Sie zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Reservierungsübersicht** > **Alle Reservierungen**.

In der Listenansicht der Reservierungen wissen Sie:

- Datenschutzeinstellung durch Anzeigen der **privaten** Spalte „Platzdetails“ der Reservierung. Die Spalte zeigt an, ob die Datenschutzeinstellung auf **Wahr** oder **Falsch**festgelegt ist.
- Informationen zum Datenschutz, d. h. aus welcher Quelle der Datenschutz implementiert wurde, durch Anzeigen der Spalte „ **Datenschutzinformationen** “. Die Spalte enthält Details dazu, wie der Datenschutz für die Reservierung im Detail festgelegt wurde.

Auswirkung des Standortdatenschutzes

Abhängig von den Datenschutzeinstellungen des Standorts sind die folgenden Bereiche betroffen.

In der Nähe einer Person suchen

Basierend auf dem Datenschutz des Standorts werden die Felder im Abschnitt „In der **Nähe einer Person suchen** “ des Reservierungsportals wie folgt beeinflusst. Die folgenden Szenarien werden anhand von Beispielen erläutert:

- Wenn entweder das Arbeitsplatzprofil von Mitarbeiter A oder der reservierte Bereich von Mitarbeiter A privat ist und ein anderer Mitarbeiter (Mitarbeiter B) nach diesem Mitarbeiter sucht, um einen Platz in der Nähe zu reservieren, werden die Details zum reservierten Bereich nicht angezeigt.
- Wenn die Reservierung von Mitarbeiter B für Mitarbeiter A vorgenommen wird oder wenn Mitarbeiter B zur Reservierung eingeladen ist oder wenn die Reservierung mit Mitarbeiter B geteilt wird, werden nur dann die Reservierungsdetails des reservierten Bereichs von Mitarbeiter A in den Suchergebnissen für Mitarbeiter angezeigt B.

Zeitplanansicht

Wenn im Reservierungsportal eine Reservierung als privat markiert ist, zeigt die **Zeitplanansicht** des Platzes keine mitarbeiterbezogenen Details an, sofern für eine bestimmte Zeit eine Reservierung vorhanden ist.

Wenn Mitarbeiter B eine Reservierung für Mitarbeiter A vornimmt oder wenn Mitarbeiter B zur Reservierung eingeladen wird oder wenn die Reservierung mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter B geteilt wird, werden nur dann die mitarbeiterbezogenen Details von Mitarbeiter A in der **Zeitplanansicht** für Mitarbeiter angezeigt B.

Standortverzeichnis

Wenn ein Mitarbeiter das Standortverzeichnis Workplace-Serviceportal verwendet, um je nach Datenschutzeinstellung nach einem Kollegen oder einem Platz zu suchen, geschieht Folgendes:

- Wenn das Arbeitsplatzprofil des Kollegen, nach dem ein Mitarbeiter sucht, als privat festgelegt ist, werden seine Standortdetails nicht angezeigt.
- Wenn eine laufende private Reservierung von Mitarbeiter A für einen Arbeitsbereich/Schreibtisch 123 besteht, am dann
  - Wenn Mitarbeiter B nach Mitarbeiter A sucht, wird der reservierte Platz, Platz 123, nicht in der Suche angezeigt. Auf der Suchergebniskarte wird das Tag **Privat** angezeigt.
  - Wenn Mitarbeiter B nach Fläche 123 sucht, werden die Details von Mitarbeiter A, der diese Fläche reserviert hat, nicht in den Suchergebnissen angezeigt. Auf der Suchergebniskarte wird das Tag **Privates Profil** angezeigt.
- Wenn Mitarbeiter B eine Reservierung für Mitarbeiter A vornimmt oder wenn Mitarbeiter B zur Reservierung eingeladen wird oder wenn die Reservierung für Mitarbeiter B freigegeben wird, werden die mitarbeiterbezogenen Details nur dann im Standortverzeichnis für Mitarbeiter B angezeigt.

Workplace Service Delivery für Mobilgeräte

Wenn das Arbeitsplatzprofil von Mitarbeiter A als privat festgelegt ist oder über eine laufende private Reservierung verfügt, werden die Details zum Standort von Mitarbeiter A nicht angezeigt, wenn ein Mitarbeiter B nach Mitarbeiter A sucht oder versucht, eine Wegbeschreibung zu erhalten. Außerdem wird die Option **Wegbeschreibungen** abrufen für Mitarbeiter B nicht angezeigt.

Wenn Mitarbeiter B eine Reservierung für Mitarbeiter A vornimmt oder wenn Mitarbeiter B zu einer Reservierung von Mitarbeiter A eingeladen wird oder wenn die Reservierung von Mitarbeiter A mit Mitarbeiter B geteilt wird, werden die mitarbeiterbezogenen Details nur dann für den Mitarbeiter angezeigt B. Die Option **Wegbeschreibung** abrufen wird Mitarbeiter B angezeigt.

Widget „Schnelle Reservierung“

Wenn die Einstellung „Datenschutz für **Mitarbeiterstandort** aktivieren“ im Datenschutz-Setup auf **„Nur Reservierungen“** oder **„Reservierungen und Arbeitsplatzprofil** “ festgelegt ist, wird für den als beste Übereinstimmung vorgeschlagenen Platz der Datenschutz standardmäßig aktiviert.

Die Option **Bereichsdetails als privat** markieren wird nur angezeigt, wenn die Mitarbeiter ihre Datenschutzeinstellungen für den Bereich überschreiben dürfen. Ob ein Mitarbeiter den Datenschutz überschreiben kann oder nicht, hängt von den Datenschutz-Setups des Standorts ab.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Im Add-in hängt der Datenschutz der in den Suchergebnissen angezeigten Bereiche von den entsprechenden Datenschutzeinstellungen ab. Die Option **Alle Bereichsdetails als privat** markieren wird nur angezeigt, wenn die Mitarbeiter ihre Datenschutzeinstellungen für den ausgewählten Bereich überschreiben dürfen. Ob ein Mitarbeiter den Datenschutz überschreiben kann oder nicht, hängt von den Datenschutz-Setups des Standorts ab.

Workplace-Kalender-Synchronisierung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn eine Reservierung über die Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente vorgenommen wird, wird der Datenschutz für die Reservierung basierend auf den Datenschutzeinstellungen implementiert, die für das Gebäude vorgenommen wurden, zu dem der Platz gehört.

Zusätzliche Details – Datensatzersteller – Zuordnungsvariablentypen und Einschränkungen

Wenn Sie einen Datensatzersteller erstellen, um zusätzliche Details in einem Reservierungsformular zu konfigurieren, müssen die Variablentypen und der Spaltentyp unterschiedlich festgelegt werden. Bei Reservierungen unterstützt der Datensatzersteller nur wenige UI-Richtlinien und Client-Skripts.

Variable „Typ“ wird dem Spaltentyp zugeordnet

Wenn Sie dem Datensatzersteller Variablen hinzufügen, wählen Sie basierend auf dem gewünschten Feldtyp den **Typ** der Variablen wie folgt aus. Um beispielsweise in der Tabelle „Arbeitsplatzreservierung“ in der zugehörigen Liste „Spalten“ die Spalte **„Typ** “ auf „Zeichenfolge“ **festzulegen**, wählen Sie im Datensatzersteller für die Variable **„Typ** “ die **Option „Mehrzeiliger Text“**aus:

Tabelle „Arbeitsplatzreservierungen“, Spalte – Zuordnung „Typ“ zu Datensatzersteller, Variable – „Typ“

Tabelle „Arbeitsplatzreservierungen“, Spalte – „Typ“	Datensatzersteller, Variable – „Typ“
Wahr/Falsch	Kontrollkästchen
Datum	Datum
Datum/Uhrzeit	Datum/Uhrzeit
Dauer	Dauer
HTML	HTML
IP-Adresse (validierte IPV4, IPV6)	IP-Adresse
Liste	Listensammler
Auswahl	Multiple-Choice-Suche
Auswahl	Auswahlfeld für Suche
Passwort (1- und 2-fach verschlüsselt)	Maskierung
Zeichenfolge	Mehrzeiliger Test
Auswahl	Multiple-Choice
Ganzzahl	Numerische Skala
Referenz	Referenz
Auswahl	Auswahlfeld
Zeichenfolge	Einzeiliger Text
URL	URL
Zeichenfolge	Einzelner breiter Zeilentext
Auswahl	Ja/Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die maximale Länge eines **einzeiligen Texts** beträgt 40. Verwenden Sie für eine längere Länge **Mehrzeiliger Text**.

Zusätzliche Details – Datensatzersteller – Einschränkungen

Beachten Sie bei der Konfiguration des Datensatzerstellers Folgendes:

- **Skriptfeld** ist nicht anwendbar.
- Sie können dem Datensatzersteller **Katalog-UI** -Richtlinien hinzufügen.
- Nur die folgenden **Katalog-Client-Skripttypen** werden unterstützt:
  - OnChange
  - OnLoad

Hinweis:
Der Datensatzersteller wird nur zum Abrufen von Daten verwendet, die sich auf die zusätzlichen Felder beziehen.

Zugehörige Listedes Datensatzerstellers: Die folgenden zugehörigen Listen des Datensatzerstellers gelten nicht:

- Variablensätze
- Nicht verfügbar für
- Kategorien
- Kataloge
- Datensuchedefinitionen für Katalog
- Zugehörige Artikel
- Zugehörige Katalogelemente
- Zugewiesene Themen

In der zugehörigen Liste „Verfügbar für“ müssen Sie ein **Benutzerkriterium** mit aktivierter Einstellung „ **Erweitert** “ erstellen. Im Feld „ **Skript** “ müssen Sie „answer=false“ festlegen, damit der Datensatzersteller nicht außerhalb der Reservierungsdetailseite sichtbar ist.

Zugehörige Liste für Variablen: Die folgenden zugehörigen Listen für Variablen gelten nicht:

- Berechtigung
- Verfügbarkeit

Spalte „Zusätzliche Details“ in der Tabelle „Arbeitsplatzreservierung“ konfigurieren – Einschränkungen

Wenn Sie in der zugehörigen Liste „Spalten“ der Tabelle „Arbeitsplatzreservierung“ (sn_wsd_rsv_reservation) Felder (Spalten) hinzufügen, die nicht enthalten sind, beachten Sie Folgendes:

- Im Formular „Wörterbucheintrag“ sind die Felder **Obligatorisch**, **Schreibgeschützt** und **Anzeige** nicht anwendbar.
- Die Spalten in der Tabelle werden erstellt, um nur die Daten zu speichern.
- Das Feld **Max. Länge** wird berücksichtigt, um die Daten mit der **maximalen Länge**zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

Die Erfüllung von Arbeitsplatzanforderungen von Mitarbeitern umfasst mehrere komplexe Back-End-Prozesse, einschließlich der Analyse des Anforderungstyps und der Weiterleitung zur Beantwortung durch Mitarbeiter oder automatisierte Systeme, Genehmigungen oder andere Aufgaben. Mit der Anwendung ServiceNow® Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange werden diese Prozesse einfacher und effizienter, indem Sie vordefinierte Schritte zur Erfüllung von Anforderungen erstellen können.

Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange.

Konfigurieren



Konfigurieren Sie Arbeitsplatzservices und zugehörige Einstellungen, mit denen Mitarbeiter Arbeitsplatzanforderungen übermitteln können.

Anforderung



Fordern Sie arbeitsplatzbezogene Services an. Stellen Sie eine allgemeine Anfrage, eine Büroumkonfiguration und vieles mehr.

Verwalten



Verwalten Sie Arbeitsplatzfälle, Genehmigungen und mehr.

integrieren



Erweitern Sie die Fähigkeiten der Fallverwaltung für Arbeitsplatzbelange durch die Integration mit anderen Anwendungen.

Analytics- und Reporting-Lösungen



Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mithilfe von Dashboards und Berichten.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

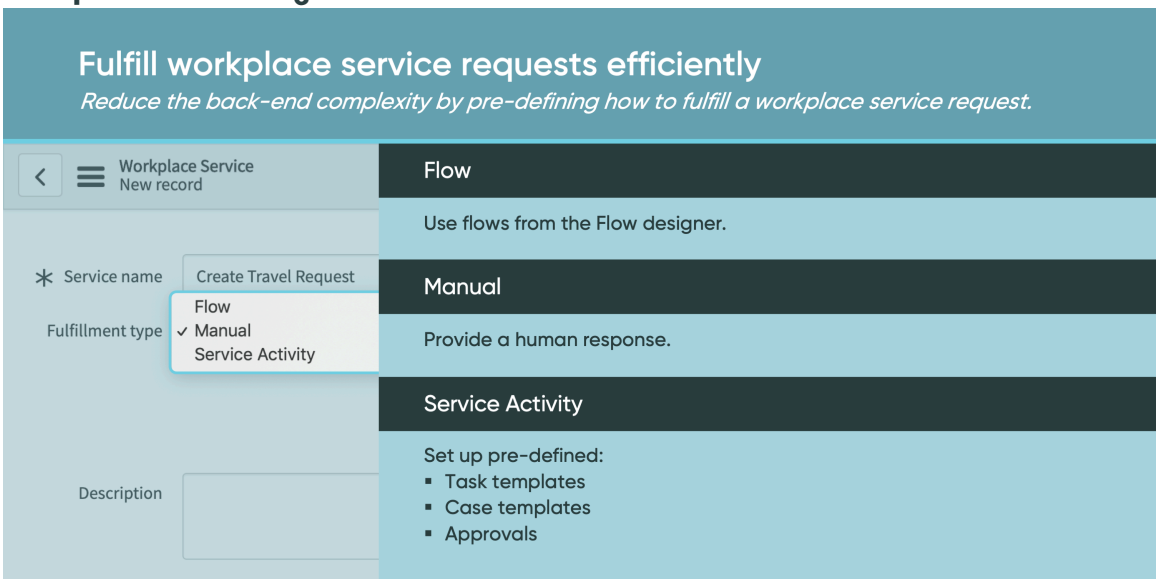
Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange erkunden

Die Erfüllung von Arbeitsplatzanforderungen von Mitarbeitern umfasst mehrere komplexe Back-End-Prozesse, einschließlich der Analyse des Anforderungstyps und der Weiterleitung zur Beantwortung durch Mitarbeiter oder automatisierte Systeme, Genehmigungen oder andere Aufgaben. Mit der Anwendung ServiceNow® Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange werden diese Prozesse einfacher und effizienter, indem Sie vordefinierte Schritte zur Erfüllung von Anforderungen erstellen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Case Management – Übersicht



Arbeitsplatzservices anfordern

Als Mitarbeiter können Sie mit dem Workplace-Serviceportal Anforderungen für Arbeitsplatzservices wie allgemeine Anfragen, Anforderungen zur Sauberkeit und reisebezogene Anforderungen einreichen. Sie können beispielsweise eine Anforderung für HLK-Probleme, kaputte Stühle, verschüttete Flüssigkeiten in einem Stockwerk, Umzugsanforderungen und mehr erstellen.

Arbeitsplatzfälle verwalten

Als Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange-Manager und -Administrator können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- Konfigurieren Sie, ob eine Anforderung manuell erfüllt werden muss oder ob eine Reihe automatisierter Aufgaben erforderlich ist.
- Konfigurieren Sie Genehmigungsoptionen für Aufgaben.
- Erstellen Sie Vorlagen für Fälle und Aufgaben.
- Erstellen Sie Katalogelemente, die als Datensatzersteller bezeichnet werden, damit Mitarbeiter Anfragen stellen können.
- Zeigen Sie alle in der Anwendung erstellten Fälle an, und ändern Sie sie.
- Konfigurieren Sie eine Eskalationsregel für eine Zuweisungsgruppe.
- Fügen Sie Erfüllungsanweisungen hinzu.
- Erstellen Sie eine SLA-Definition.

Zentrale Arbeitsplatzverwaltung – Arbeitsbereich für Fallverwaltung

Sie können auch alle Arbeitsplatzfälle von einem zentralen Ort aus verwalten, indem Sie den Fallverwaltungs-Arbeitsbereich im Arbeitsbereich 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung verwenden. Der Fallverwaltungs-Arbeitsbereich hilft Ihnen, täglich Hunderte von Arbeitsplatzfällen zu bearbeiten, die in der Organisation angefordert werden. Anstatt die Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange zum Überwachen der Fälle zu verwenden, bietet Ihnen der Arbeitsbereich eine einfache und effiziente Anzeige derselben Fälle in verschiedenen Kategorien, um Ihnen die Bearbeitung zu erleichtern. Anstatt Hunderte von Fällen zu überprüfen und die angegebenen Daten im Detail zu lesen, analysiert der Arbeitsbereich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

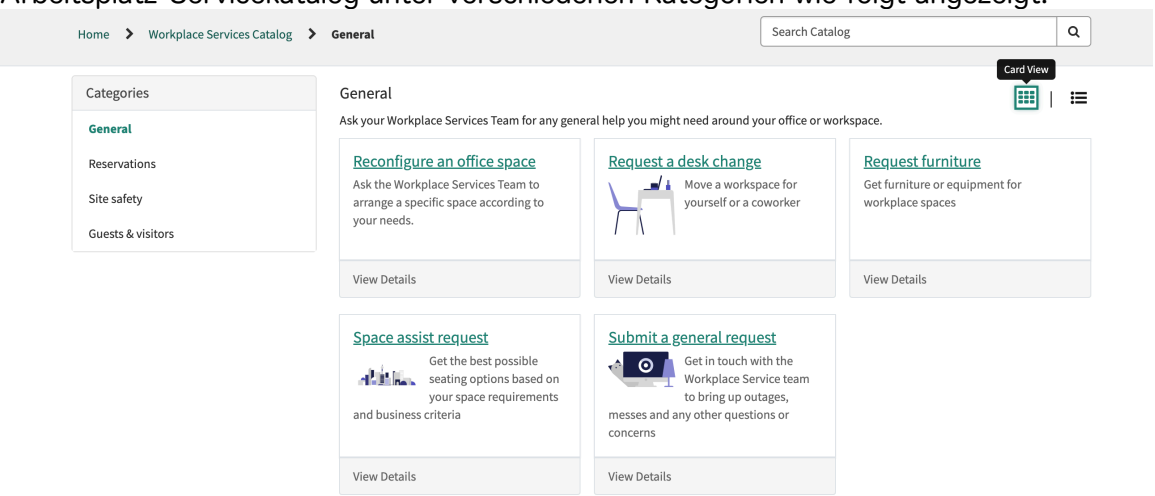
sie und stellt die Daten entsprechend dar. Die Falldetails werden so angezeigt, dass Sie mit wenigen Klicks die wichtigsten Informationen finden und schnelle Aktionen ausführen können.

Weitere Informationen finden Sie unter Fallverwaltung.

Arbeitsplatzservices

Mit der Anwendung ServiceNow® Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange können Sie Arbeitsplatzservices mit vordefinierten Schritten für die Erfüllung erstellen. Sie können Arbeitsplatzservices für Anforderungen wie Sauberkeit, IT, Büroeinrichtung und Reiseanforderungen erstellen. Sie können beispielsweise eine Anforderung für HLK-Probleme, kaputte Stühle, verschüttete Flüssigkeiten in einem Stockwerk, Umzugsanforderungen und mehr erstellen.

Die Arbeitsplatzservices, die Sie mit der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange erstellen, werden im Arbeitsplatz-Serviceportal in einem Arbeitsplatz-Servicekatalog unter verschiedenen Kategorien wie folgt angezeigt:

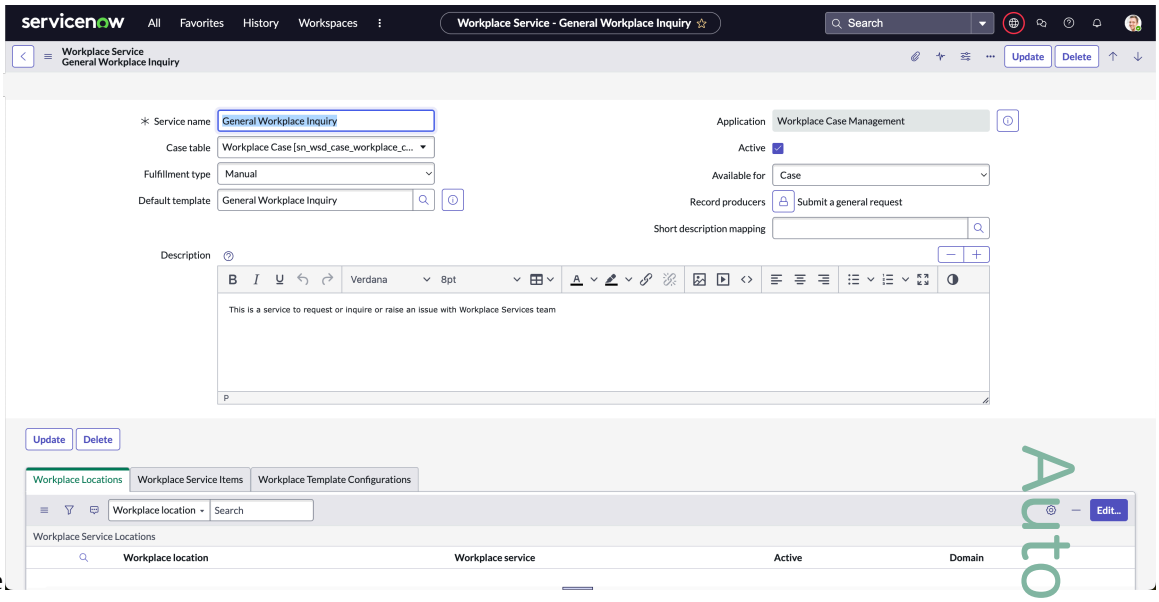


Wenn Sie einen Arbeitsplatzservice erstellen, können Sie die Schritte basierend auf der Art der erforderlichen Erfüllung konfigurieren. Die Anwendung ServiceNow® Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange bietet die folgenden Erfüllungstypen:

- **Manuell**: Mit der Option „Manuell“ können Sie einen Arbeitsplatzservice mit Reaktion durch einen Mitarbeiter konfigurieren. Dies funktioniert für Services wie allgemeine Anfragen oder Beschwerden und ähnliche Anforderungen. Im Folgenden finden Sie ein Beispiel dafür, wie ein manueller Arbeitsplatzservice im Arbeitsplatz-Serviceportal konfiguriert und angezeigt wird.

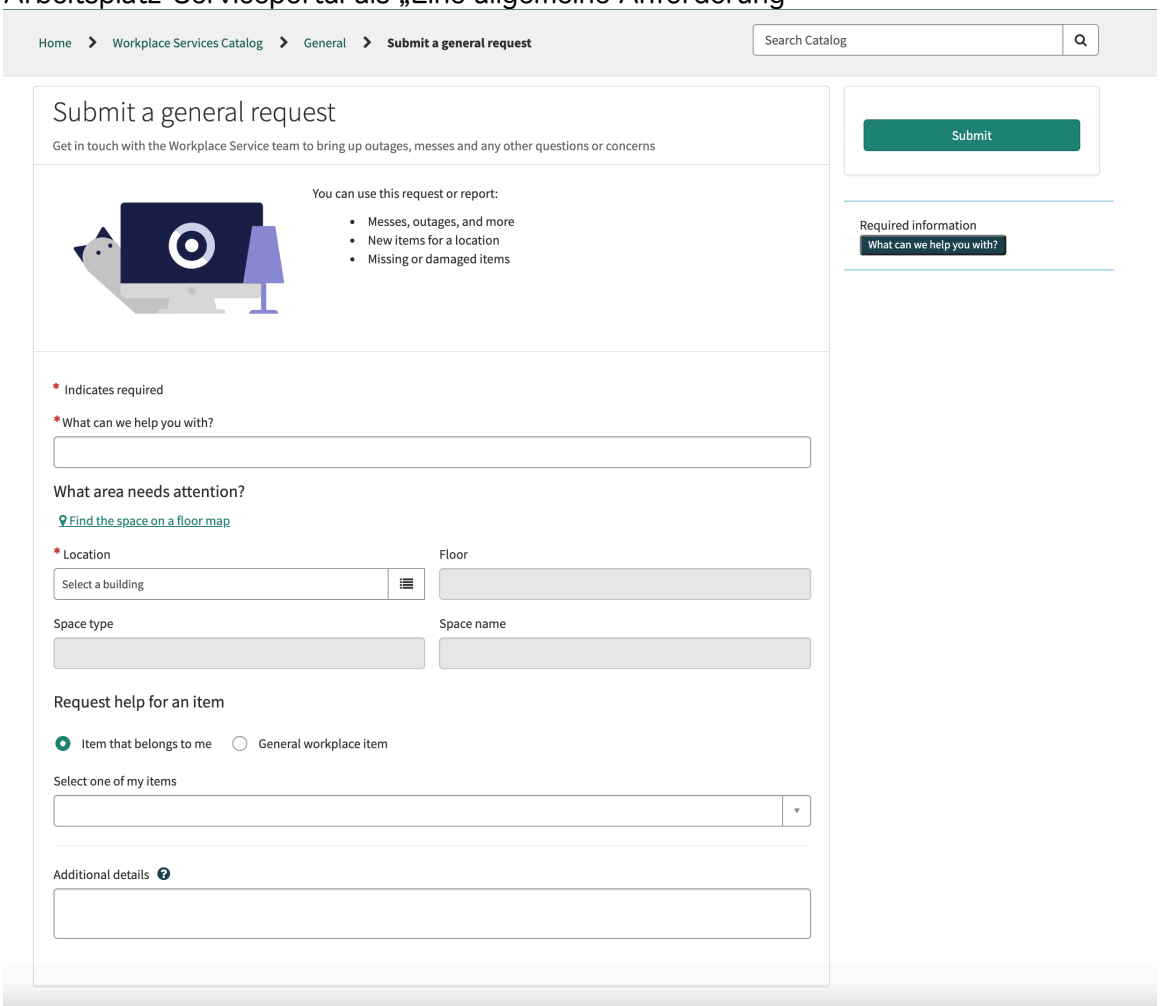
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Manueller Arbeitsplatzservice als „Allgemeine Arbeitsplatzanfrage“ in der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange



Automatische Übersetzung

Der Arbeitsplatzservice „Allgemeine Anfrage“, der im Arbeitsplatz-Serviceportal als „Eine allgemeine Anforderung



- **Serviceaktivität**: Mit der Option „Serviceaktivität“ können Sie den Typ der Aktivität auswählen, die ausgelöst wird, wenn eine Anforderung ausgelöst wird. Sie können die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reihenfolge angeben, in der diese Aktivitäten ausgeführt werden müssen. Sie können aus den folgenden Arten von Arbeitsplatz-Serviceaktivitäten auswählen:

- **Genehmigung**: Ermöglicht das Festlegen von Genehmigungen für eine Arbeitsplatz-Serviceaktivität. Sie können konfigurieren, welche Art von Genehmigung erforderlich ist, wenn der Arbeitsplatzservice ausgewählt wird. Sie können nicht mehr als eine Genehmigungsaktivität in einem einzelnen Auftrag festlegen.
- **Aufgabe**: Ermöglicht das Hinzufügen einer Aufgabe mithilfe einer Aufgabenvorlage. Wenn der Arbeitsplatzservice ausgewählt ist, wird die Aufgabe basierend auf der angegebenen Reihenfolge erstellt.
- **Untergeordneter Fall**: Ermöglicht das Auslösen von untergeordneten Fällen bei der Auswahl des Arbeitsplatzservices. Für einen untergeordneten Fall muss ein Arbeitsplatzservice bereitgestellt werden. Der untergeordnete Fall wird basierend auf der angegebenen Reihenfolge erstellt.
- **Service-Element ausführen**: Führt die Aufgaben oder Fälle aus, die für Elemente des Arbeitsplatzservice erstellt wurden, die von einem Mitarbeiter zusammen mit dem Arbeitsplatzservice bestellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Arbeitsplatzservice Arbeitsplatzservice-Elemente hinzufügen.
- **Automatisierte Aufgabe**: Erstellt eine automatisierte Aufgabe, die ohne manuelles Eingreifen geschlossen wird.

- **Flow**: Mit der Option „Flow“ können Sie einen vorhandenen Subflow aus der Anwendung auswählen. Weitere Informationen zu Flows finden Sie unter Flows.

Arbeitsplatzanforderungen stellen

Mit der App Workplace-Serviceportal oder Now Mobile können Sie einen Arbeitsplatzservice anfordern.

Der Katalog für Arbeitsplatzservices enthält eine Liste der Arbeitsplatzservices, von der aus Ihre Mitarbeiter Anforderungen übermitteln können. Die folgenden standardmäßigen Arbeitsplatzservices werden von ServiceNow® bereitgestellt:

- Allgemeine Arbeitsplatzhilfe anfordern.
- Bürofläche neu konfigurieren.
- Umzugsanfrage für Schreibtischwechsel stellen.
- Möbel für eine Fläche anfordern.
- Wenn Sie das Plugin „Workplace Central“ installiert haben, sind die folgenden Arbeitsplatzservices verfügbar:
  - Arbeitsplatz-Anwenderzuweisung und Umzugsservice über Szenarioplanung
  - Arbeitsplatzzuteilungstyp – Service#
  - Änderungsservice für Arbeitsplatzzuteilung
- Bereichsanforderung

- Die oben genannten Arbeitsplatzservices werden automatisch basierend auf der Art des Change ausgelöst, der bei der Szenarioplanung implementiert wurde. Weitere Informationen zur Platzoptimierung – Szenarioplanung und zu den zugehörigen Funktionen finden Sie unter Scenario Planning.

Sie können auch den Virtual Agent-Chat-Support im Workplace-Serviceportal verwenden, um eine allgemeine Anfrage zu senden. Der Chat-Support bietet Ihnen die folgenden Möglichkeiten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Arbeitsplatzhilfe anfordern
- Status Ihrer eingereichten Fälle anzeigen
- Auf Abnahme wartende Fälle anzeigen

Vorlage

Als Arbeitsplatz-Fallmanager können Sie Vorlagen erstellen, um den Prozess der Erstellung von Aufgaben und Fällen zu vereinfachen, indem Felder automatisch ausgefüllt werden.

Sie können die folgenden Vorlagentypen erstellen:

- **Fallvorlage**: Bei einer Fallvorlage werden die Felder automatisch ausgefüllt, wenn ein Fall erstellt wird.
- **Aufgabenvorlage**: Bei einer Aufgabenvorlage werden die Felder automatisch ausgefüllt, wenn eine Aufgabe erstellt wird. Sie können vordefinierte Arbeitsplatz-Aufgabenvorlagen ändern oder eigene Vorlagen erstellen und Arbeitsplatzaufgaben zuordnen.

Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange konfigurieren

Als Administrator können Sie Arbeitsplatzservices konfigurieren und Arbeitsplatzservice-Benutzern ermöglichen, Anforderungen über sie zu senden. Mit der Anwendung können Sie Arbeitsplatzservices mit vordefinierten Erfüllungstypen konfigurieren.

Mit der Anwendung ServiceNow® Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange können Sie alle Arbeitsplatzservices und Fälle verwalten, die mit diesen Arbeitsplatzservices erstellt wurden.

Als Arbeitsplatz-Falladministrator oder Fallmanager können Sie die folgenden Aktionen ausführen.

- Konfigurieren Sie Arbeitsplatzservices.
- Konfigurieren Sie Fallvorlagen für Arbeitsplatzfälle.
- Konfigurieren Sie Aufgabenvorlagen für Arbeitsplatzaufgaben.
- Konfigurieren Sie Datensatzersteller, und verknüpfen Sie sie mit einem Arbeitsplatzservice.
- Konfigurieren Sie die Genehmigungsoptionen, und wählen Sie den Typ der Genehmigungen aus, die für eine Serviceaktivität erforderlich sind.
- Erstellen Sie Arbeitsplatzservice-Aktivitäten wie Aufgaben, Genehmigungen und untergeordnete Fälle.

Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installieren

Installieren Sie die Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange aus den ServiceNow Store-Anwendungen. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen

Schließen Sie die folgende Setup-Prüfliste ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Setup-Prüfliste

Setupaufgaben	Beschreibung
Stellen Sie sicher, dass mindestens Version 2.0 des Plugins „Workplace Service Delivery - Core“ (sn_wsd_core) aktiviert ist.	Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** in Ihrer Instanz zur Verfügung. In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.
Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange“ (sn_wsd_case) aktiviert ist.	Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** in Ihrer Instanz zur Verfügung. In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

Aktivieren Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz mindestens Version 2.0 des Plugins „Workplace Service Delivery – Core“ (sn_wsd_core), bevor Sie Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installieren.

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange
- ID der Anwendung: sn_wsd_case

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange erst installieren, wenn Sie diese installiert haben.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Arbeitsplatz-Fallvorlagen erstellen

Erstellen Sie eine Arbeitsplatz-Fallvorlage zur Verwendung beim Erstellen von Arbeitsplatzservices.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit einer Fallvorlage lässt sich der Prozess der Erstellung von Fällen in Workplace Case Management vereinfachen, indem Felder automatisch ausgefüllt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange – Setup** > **Fallvorlagen**.
2. Erstellen Sie eine neue Vorlage oder ändern Sie eine vorhandene Vorlage.
   - Wenn Sie eine neue Vorlage erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
   - Wenn Sie eine vorhandene Vorlage ändern, öffnen Sie diese Vorlage.

   Informationen zu den Vorlagenformularfeldern finden Sie unter Vorlagen erstellen.
3. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle **Arbeitsplatzaufgabe [sn_wsd_case_workplace_case]** aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Fallvorlage wird erstellt. Sie können diese Vorlage für Arbeitsplatzservices verwenden.
Informationen zum Erstellen einer Fallvorlage mit Benutzerabnahme finden Sie unter Arbeitsplatz-Fallvorlage mit Benutzergenehmigung erstellen.

Nächste Maßnahme
Informationen zum Erstellen einer Fallvorlage mit Benutzerabnahme finden Sie unter Arbeitsplatz-Fallvorlage mit Benutzergenehmigung erstellen.

Arbeitsplatz-Fallvorlage mit Benutzergenehmigung erstellen

Erstellen Sie eine Arbeitsplatz-Fallvorlage mit Benutzergenehmigung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie diese Fallvorlage, wenn die Genehmigung oder Ablehnung eines Benutzers zum Schließen der Anforderung erforderlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange – Setup** > **Fallvorlagen**.
2. Erstellen Sie eine neue Vorlage oder ändern Sie eine vorhandene Vorlage.
   - Wenn Sie eine neue Vorlage erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
   - Wenn Sie eine vorhandene Vorlage ändern, öffnen Sie die gewünschte Vorlage.

   Informationen zu den Vorlagenformularfeldern finden Sie unter Vorlagen erstellen.
3. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle **Arbeitsplatzaufgabe [sn_wsd_case_workplace_case]** aus.
4. Aktivieren Sie im Feld **Vorlage** die Benutzerabnahme und die Zeitüberschreitung für die Abnahme.
   a. Wählen Sie in der linken Spalte **Anwenderabnahme aktivieren** und in der rechten Spalte **True** aus.
   b. Wählen Sie in der linken Spalte **Zeitüberschreitung bei Abnahme** aus, und geben Sie in der rechten Spalte die Dauer an, nach der die Abnahmeanforderung ablaufen kann.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Fallvorlage wird mit den aktivierten Optionen für die Benutzerabnahme erstellt.

Nächste Maßnahme
Verwenden Sie die Vorlage in Arbeitsplatzservices, bei denen eine Benutzerabnahme erforderlich ist. Weitere Informationen zum Erstellen von Arbeitsplatzservices finden Sie unter Arbeitsplatzservices erstellen.

Arbeitsplatz-Aufgabenvorlagen erstellen

Mit einer Aufgabenvorlage lässt sich der Prozess der Erstellung von Aufgaben in Workplace Case Management vereinfachen, indem Felder automatisch ausgefüllt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage zur Verwendung beim Erstellen eines Arbeitsplatzservices.

Hinweis:
Wenn eine Aufgabe nicht schon durch die Aufgabenvorlage einer Person oder Gruppe zugewiesen wird, können Administratoren Aufgabenzuweisungsregeln verwenden, um die automatische Zuweisung von Arbeitsplatzaufgaben zu steuern. Weitere Informationen zu Zuweisungsregeln finden Sie unter Zuweisungsregeln definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange – Setup** > **Aufgabenvorlagen**.
2. Erstellen Sie eine neue Vorlage oder ändern Sie eine vorhandene Vorlage.
   - Wenn Sie eine Vorlage erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
   - Wenn Sie eine vorhandene Vorlage ändern, öffnen Sie diese Vorlage.

   Informationen zu den Vorlagenformularfeldern finden Sie unter Vorlagen erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle **Arbeitsplatzaufgabe [sn_wsd_core_workplace_task]** aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Aufgabenvorlage wird erstellt. Sie können diese Vorlage für Arbeitsplatzservices verwenden.

Genehmigungsoptionen konfigurieren

Fügen Sie Genehmiger hinzu, um Fälle zu genehmigen, die über Arbeitsplatzservices erstellt wurden.

Vorbereitungen

Warnung:
Ab Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Version 1.8.2 wurde die Option zum Konfigurieren von Genehmigungsoptionen in die Kernanwendung Workplace Core Version 2.9.2 verschoben. Um Genehmigungsoptionen zu erstellen oder anzuzeigen, navigieren Sie zu **Workplace Core** > **Administration** > **Ausführerkriterien**.

- Nach dem Upgrade werden die vorhandenen Genehmiger aus der Tabelle „Genehmigungsoption“ [sn_wsd_case_approval_option] in Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange in die Tabelle „Ausführerkriterien für Arbeitsplatz“ [sn_wsd_core_performer_criteria] in Workplace Core migriert.
- Die **Ausführerkriterien für Arbeitsplatz** haben dieselbe Funktionalität wie die Option Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange **Genehmigung**. Darüber hinaus können Sie statische Genehmiger mit den Benutzerkriterien konfigurieren.

Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Details verfügen:

- Tabelle Arbeitsplatzfall
- Benutzerfelder, aus denen ein Genehmiger ausgewählt werden kann

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung ServiceNow® Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange bietet die folgenden standardmäßigen Genehmigungsoptionen:

- **Manager**
- **Arbeitsplatzstandort verwaltet von**
- **Arbeitsplatzstandort verwaltet von Gruppe**

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange – Setup** > **Genehmigungsoptionen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Genehmigungsoptionen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Genehmigungsoption.
Falltabelle	Falltabelle für die Option. Wählen Sie die Tabelle „Arbeitsplatzfall“ [sn_wsd_case_workplace_case] aus.
Benutzerfeld	Benutzer oder eine Benutzergruppe, der bzw. die als Genehmiger festgelegt werden soll.
Anwendung	Anwendung für die Option. Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Stellen Sie sicher, dass die Anwendung auf **Workplace Case Management** festgelegt ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Genehmigungsoption. Wählen Sie diese Option aus.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Genehmigungsoption wird hinzugefügt und dort angezeigt, wo Genehmigungen konfiguriert sind.

Datensatzersteller konfigurieren

Stellen Sie Mitarbeitern einen Arbeitsplatzservice als Selfservice-Option zur Verfügung. Konfigurieren Sie einen Datensatzersteller, um den Service als Katalogelement im Arbeitsplatzservices-Katalog anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange – Setup** > **Datensatzersteller**
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Workplace Case Management – Formular „Datensatzersteller“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzerstellers.
Tabellenname	Tabelle für einen Arbeitsplatzfall (sn_wsd_case_workplace_case), dem der Datensatzersteller zugeordnet ist. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Arbeitsplatzfall-Tabelle für den Datensatzersteller der Tabelle des zugeordneten Arbeitsplatzservice entspricht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Modell	Produktmodelltabelle, falls für den Datensatzersteller relevant
Anwendung	Dieses Feld ist bereits auf Workplace Case Management festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzerstellers zur Verwendung.
Vorschau-Link	Link zur Vorschau, wie der Datensatzersteller Benutzern im Workplace Service Delivery-Katalog angezeigt wird
Hilfe für alle Fragen erweitern	Wählen Sie diese Option aus, damit Benutzer die Hilfe für alle Fragen erweitern können.

4. Füllen Sie die folgenden zugehörigen Listenfelder entsprechend aus:
   - **Darin enthalten**
   - **Eingabehilfe**
   - **Generierte Datensatzdaten**
   - **Portaleinstellungen**
5. Geben Sie in der zugehörigen Liste **Was darin enthalten ist** das folgende Skript ein:

```
new sn_wsd_case.WSDServiceUtils(current, gs).createCaseFromProducer(producer,
 cat_item.sys_id);
```

6. Konfigurieren Sie in der zugehörigen Liste **Variablen** die Variablen für das Arbeitsplatzservices-Katalogelement je nach Bedarf.

   Variablen sammeln Informationen vom Benutzer und werden verwendet, um Fragen zu stellen und Antworten zu Feldern zuzuordnen. Sie können dem Arbeitsplatzservices-Katalogelement beliebig viele Variablen hinzufügen. Zu häufig verwendeten Variablentypen gehören:
   - Checkbox
   - Multiple-Choice
   - Referenz
   - Auswahlfeld
   - Einzeiliger Text

   Weitere Informationen zu den verschiedenen Variablentypen und ihrer Konfiguration finden Sie unter Typen von Servicekatalogvariablen Typen von Servicekatalogvariablen.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Datensatzersteller wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie den Datensatzersteller mit dem Arbeitsplatzservice, siehe Arbeitsplatzservices erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SLA-Definitionen erstellen

Konfigurieren Sie SLAs, um sicherzustellen, dass Fälle gemäß den Erwartungen der Kunden gelöst werden. Mit SLAs werden Leistungsparameter eingerichtet, z. B. die Mindestbetriebszeit oder die Zeit, die eine Aufgabe benötigt, um eine bestimmte Bedingung zu erreichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Definieren Sie eine SLA, und verwenden Sie sie in Arbeitsplatzfällen. Ein SLA-Definitionsdatensatz definiert die Zeitpunkte, Bedingungen, Arbeitsabläufe und andere Informationen, die zum Erstellen und Fortführen von Aufgaben-SLAs erforderlich sind. Weitere Informationen finden Sie unter Definition der Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange – Setup** > **SLA-Definitionen**.
2. Erstellen Sie eine SLA-Definition, oder ändern Sie eine vorhandene.
   - Wenn Sie eine SLA-Definition erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
   - Wenn Sie eine vorhandene SLA-Definition ändern, öffnen Sie die gewünschte SLA-Definition.

   Informationen zu den Feldern des Vorlagenformulars finden Sie unter SLA-Definition erstellen .
3. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Tabelle **Incident [incident]**.
4. Wählen Sie im Feld **Flow** die Option **Default SLA flow** (Standard-SLA-Flow) aus.
5. Stellen Sie im Feld „Anwendung“ sicher, dass **Workplace Case Management** ausgewählt ist.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die SLA-Definition wird erstellt.

Arbeitsplatzservices erstellen

Sie können Arbeitsplatzservices mit vordefinierten Schritten für die Erfüllung erstellen. Wählen Sie den erforderlichen Erfüllungstyp basierend auf dem Arbeitsplatzservice aus. Erstellen Sie Arbeitsplatzservices wie Catering, Anforderung von Büromaterial, Parken oder andere Services, um die Bedürfnisse der Mitarbeiter zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Details verfügen:

- Aufgabenvorlagen und Fallvorlagen zur Verknüpfung mit dem Arbeitsplatzservice
- Datensatzersteller, mit dem der Arbeitsplatzservice verknüpft werden muss
- Aktive Flows, falls Sie einen Arbeitsplatzservice-Flow erstellen möchten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen Arbeitsplatzservice, und geben Sie an, wie der Arbeitsplatzservice erfüllt werden muss. Sie können den Arbeitsplatzservice manuell erfüllen, indem Sie eine Reihe von Aufgaben auslösen, z. B. durch eine Serviceaktivität oder mithilfe eines Flows. Geben Sie für den Arbeitsplatzservice Folgendes an:

- Name des Arbeitsplatzservice. Der Arbeitsplatzservice wird an allen Standorten mit diesem Namen angezeigt.
- Der Erfüllungstyp, z. B. Manuell, Serviceaktivität oder Flow.
- Geben Sie an, von wo Sie Benutzern die Bestellung ermöglichen sollen. Geben Sie also an, ob Benutzer über eine Arbeitsplatzserviceanfrage oder während einer Reservierung bestellen können.
- Geben Sie an, ob ein Mitarbeiter mehr als ein Arbeitsplatzelement anfordern kann, das zur selben Kategorie gehört.
- Wählen Sie eine Vorlage aus, um bestimmte Werte beim Erstellen eines Arbeitsplatzfalls oder einer Arbeitsplatzaufgabe vorab auszufüllen.
- Der Datensatzersteller, mit dem Sie den Arbeitsplatzservice verknüpfen möchten, um ihn verfügbar zu machen. Der Arbeitsplatzservice kann nur über einen Datensatzersteller angefordert werden, der in der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange erstellt wurde.
- Beschreibung des Arbeitsplatzes. Sie können eine kurze Beschreibung des Zwecks des Arbeitsplatzservice eingeben. Sie können einen normalen Text oder einen HTML-Text eingeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange – Setup** > **Arbeitsplatzservices**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Felder im Formular „Arbeitsplatzservices“

Feld	Beschreibung
Servicename	Geben Sie einen Namen für den Arbeitsplatzservice ein.
Falltabelle	Tabelle, die für den Arbeitsplatzservice verwendet wird.
Ausführungstyp	Wählen Sie den Erfüllungstyp für den Arbeitsplatzservice aus: ○ **Manuell**: Wählen Sie diese Option für eine manuelle Erfüllung aus. Mit dieser Option können Sie die Anfrage mit einer Antwort durch einen Mitarbeiter erfüllen. ○ **Serviceaktivität**: Wählen Sie diese Option, um Aktivitäten zur Erfüllung des Arbeitsplatzservices auszulösen. Speichern Sie das Formular, um Arbeitsplatzservice-Aktivitäten zu erstellen oder zu aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservice-Aktivitäten erstellen ○ **Flow**: Wählen Sie diese Option aus, um einen vorhandenen Subflow aus der Anwendung zur Erfüllung zu verwenden. Weitere Informationen zu Flows finden Sie unter Subflow erstellen . **Hinweis:** Wenn Sie einen benutzerdefinierten Subflow erstellen, stellen Sie sicher, dass die Eingabefelder auf Folgendes festgelegt sind: ▪ Bezeichnung: Workplace Case ▪ Name: workplace_case ▪ Typ: Reference.Workplace Case
Fall automatisch schließen	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie als **Erfüllungstyp** die Option **Serviceaktivität** auswählen. Wählen Sie diese Option aus, um den Fall automatisch zu schließen.
Flow	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie als **Erfüllungstyp** die Option **Flow** auswählen. Wählen Sie einen Flow für den Arbeitsplatzservice aus der Liste der Optionen aus.
Anwendung	Wählen Sie **Workplace Case Management** in der Liste der Anwendungen aus.
Aktiv	Wählen Sie diese Option, um den Arbeitsplatzservice zu aktivieren.
Verfügbar für	Option zum Festlegen, welche Benutzer den Arbeitsplatzservice verwenden können: ○ **Fall**: Wählen Sie diese Option aus, um den Arbeitsplatzservice nur für Benutzer von Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange verfügbar zu machen. ○ **Reservierung**: Wählen Sie diese Option aus, um den Arbeitsplatzservice während der Reservierung für Mitarbeiter verfügbar zu machen. ○ **Fall und Reservierung**: Wählen Sie diese Option aus, um den Arbeitsplatzservice für Benutzer von Fallmanagement für Arbeitsplatzbelangeund Mitarbeiter verfügbar zu machen, die eine Reservierung vornehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Optionen **Reservierung** und **Fall und Reservierung** werden nur angezeigt, wenn die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen installiert ist.
Nur Auswahl eines einzelnen Service-Elements zulassen	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Reservierung** im Feld **Verfügbar für** ausgewählt ist. Wählen Sie dieses Feld aus, um Anwendern die Möglichkeit zu geben, nur eine Option innerhalb einer Kategorie aus einer Liste von Auswahlmöglichkeiten auszuwählen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen installiert ist.
Vorlage	Wählen Sie eine Fallvorlage für den Arbeitsplatzservice aus.
Datensatzersteller	Wählen Sie einen Datensatzersteller aus, über den dieser Arbeitsplatzservice angefordert werden muss. Für einen Arbeitsplatzservice können Sie einen oder mehrere Datensatzersteller auswählen. Der Datensatzersteller muss in der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange erstellt werden.
Beschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung des Arbeitsplatzservice ein. Erklären Sie den Zweck des Arbeitsplatzservice. Sie können HTML-Text oder normalen Text als Beschreibung hinzufügen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Der Arbeitsplatzservice wird erstellt und angefordert, wenn der zugehörige Datensatzersteller ausgewählt wird. Informationen zum Erstellen einer Arbeitsplatzservice-Aktivität für den Arbeitsplatzservice finden Sie unter Arbeitsplatzservice-Aktivitäten erstellen.

Arbeitsplatzservice-Aktivitäten erstellen

Erstellen Sie eine Arbeitsplatzservice-Aktivität, um eine Hintergrundaktivität auszulösen, wenn ein Arbeitsplatzservice ausgewählt wird. Die Aktivität kann eine Genehmigungsaktion, eine Aufgabe oder ein untergeordneter Fall sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Stellen Sie sicher, dass Sie über die folgenden Details verfügen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aufgabenvorlagen und Fallvorlagen zur Verknüpfung mit einer Arbeitsplatzservice-Aktivität
- Ein Arbeitsplatzservice, für den der Erfüllungstyp **Serviceaktivität** ausgewählt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservices erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivitäten können Genehmigungen, Aufgaben und untergeordnete Fälle sein. Sie können die Reihenfolge angeben, in der diese Aktivitäten ausgelöst werden müssen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange – Setup** > **Arbeitsplatzservices**.
2. Wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus, den Sie ändern möchten, um weitere Arbeitsplatzservice-Aktivitäten hinzuzufügen.
3. Klicken Sie im Formular **Arbeitsplatzservices** unter dem Bereich **Arbeitsplatzservice-Aktivitäten** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Felder im Formular „Arbeitsplatzservices“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für die Serviceaktivität ein.
Aktivitätstyp	Wählen Sie aus, welche Art von Serviceaktivität Sie anlegen möchten. ○ **Genehmigung**: Erstellt eine Genehmigungsaktivität ○ **Aufgabe**: Erstellt eine Aufgabenaktivität ○ **Untergeordneter Fall**: Erstellt einen untergeordneten Arbeitsplatzfall ○ **Service-Element ausführen**: Führt die Aufgaben oder Fälle aus, die für Elemente des Arbeitsplatzservice erstellt wurden, die von einem Mitarbeiter zusammen mit dem Arbeitsplatzservice bestellt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Einem Arbeitsplatzservice Arbeitsplatzservice-Elemente hinzufügen. ○ **Automatisierte Aufgabe**: Erstellt eine automatisierte Aufgabe, die ohne manuelles Eingreifen geschlossen wird.
Missing all approves (Alle Genehmigungen fehlen)	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie als **Aktivitätstyp** die Option **Genehmigung** auswählen. Wählen Sie aus der Liste der Optionen aus, welche Aktion ausgeführt werden soll, wenn alle Genehmiger fehlen.
Warten auf	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie als **Aktivitätstyp** die Option **Genehmigung** auswählen. Wählen Sie die Art der Genehmigung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	aus, die zum Schließen des Falls erforderlich ist. Wählen Sie aus den Optionen aus, ob ein Genehmiger genehmigen kann, alle Genehmiger genehmigen müssen oder ob die erste Antwort eines Genehmigers eine Genehmigung ist. Zeigen Sie auf die Optionen, um weitere Details anzuzeigen.
Anwendung	Dieses Feld wird automatisch generiert. Stellen Sie jedoch sicher, dass **Workplace Case Management** ausgewählt ist.
Übergeordneter Service	Dieses Feld wird automatisch mit dem Arbeitsplatzservice ausgefüllt, dem Sie diese Aktivität hinzufügen.
Reihenfolge	Geben Sie eine Reihenfolge für diese Aktivität an. Abhängig von der Reihenfolge wird die Serviceaktivität initiiert. **Hinweis:** Pro Reihenfolge können Sie nur eine Serviceaktivität vom Typ **Genehmigung** angeben.
Genehmiger	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie als **Aktivitätstyp** die Option **Genehmigung** auswählen. Wählen Sie aus den konfigurierten Ausführerkriterien Genehmiger für den Fall aus. Klicken Sie zur Auswahl auf das Entsperrungssymbol ( ).
Arbeitsplatz-Fallservice	Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie als **Aktivitätstyp** die Option **Untergeordneter Fall** auswählen. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus, den Sie als untergeordneten Fall festlegen möchten. Informationen zum Hinzufügen eines Arbeitsplatzservice finden Sie unter Arbeitsplatzservices erstellen.
Fortsetzen, wenn unvollständig	Wählen Sie diese Option aus, wenn diese Aktivität fortgesetzt werden soll, auch wenn die Aktivität geschlossen oder unvollständig ist.

5. **Wahlweise:** Geben Sie im Bedingungsgenerator die Bedingungen ein, die die Hintergrundaktivität auslösen sollen.

   Example
   Beispielsweise wird eine Aufgabe für die Aktivität nur erstellt, wenn die Bedingung mit dem Falldatensatz übereinstimmt.
   In Releases vor Quebec mussten Felder aus der Tabelle „Arbeitsplatzfall“ [sn_wsd_case_workplace_case] ausgewählt werden, und Servicekatalogvariablen wie Fragen konnten nicht referenziert werden.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Die Arbeitsplatzservice-Aktivität wird erstellt und ausgeführt, wenn der übergeordnete Arbeitsplatzservice angefordert wird.

Einem Arbeitsplatzservice Arbeitsplatzservice-Elemente hinzufügen

Konfigurieren Sie einen Arbeitsplatzartikel, den ein Mitarbeiter zusammen mit einer Arbeitsplatzserviceanfrage oder als Teil seiner Reservierung bestellen kann. Beispielsweise kann ein Mitarbeiter bei der Reservierung einen Arbeitsplatzservice-Artikel wie Catering, einen zusätzlichen Stuhl, ein Whiteboard, Marker und mehr bestellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange – Setup** > **Arbeitsplatzservices**.
2. Wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus, dem Sie ein Arbeitsplatzservice-Element hinzuzufügen möchten.
3. Wählen Sie in in der zugehörigen Liste Arbeitsplatzservice-Elemente**Neu**aus..
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Arbeitsplatzservice-Element“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Arbeitsplatzservice-Elements.
Elementtyp	Typ der Arbeitsplatzservice-Aktivität, die für dieses Arbeitsplatzservice-Element generiert werden muss, wenn ein Mitarbeiter eine Bestellung aufgibt. Die verfügbaren Optionen sind: ○ **Fall**: Ggenerieren einen untergeordneten Arbeitsplatzfall, um dieses Element zu erfüllen. ○ **Aufgabe**: Ggenerieren Sie eine untergeordnete Arbeitsplatzaufgabe, um dieses Element zu erfüllen. ○ **Manuell**: Ggenerieren einen Arbeitsplatzservice für die manuelle Erfüllung, um dieses Element zu erfüllen.
Arbeitsplatzservice	Arbeitsplatzservice, den Sie als untergeordneten Fall festlegen möchten, um das Element zu erfüllen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Elementtyp** die Option **Fall** ausgewählt wird.
Aufgabentabelle	Aufgabentabelle, die zum Erstellen einer untergeordneten Arbeitsplatzaufgabe zur Erfüllung des Elements verwendet werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Elementtyp** die Option **Aufgabe** ausgewählt wird.
Standardvorlage	Standardaufgabenvorlage zur Erfüllung der Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatz-Aufgabenvorlagen erstellen. Dieses Feld wird nur

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	angezeigt, wenn unter **Elementtyp** die Option **Aufgabe** ausgewählt wird.
Anwendung	Anwendung des Serviceelements. Dieses Feld wird automatisch festgelegt. ○ Wenn Sie das Arbeitsplatzservice-Element für einen Arbeitsplatzfall-bezogenen Service hinzufügen, wählen Sie **Workplace Case Management**(Fallmanagement für Arbeitsplatz) aus. ○ Wenn Sie das Arbeitsplatzservice-Element für einen Arbeitsplatzservice hinzufügen, der während der Reservierung für Mitarbeiter verfügbar ist, wählen Sie **Verwaltung von Arbeitsplatzreservierungen** aus.
Übergeordneter Service	Arbeitsplatzservice, dem Sie diese Aktivität hinzufügen. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Unterkategorie	Unterkategorie, zu der das Arbeitsplatzelement gehört. Die Liste der Unterkategorien hängt von der entsprechenden Kategorieab.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Arbeitsplatzservice-Elements.
Bild	Bild, das das Arbeitsplatzservice-Element beschreibt. Das Bild wird Mitarbeitern angezeigt, wenn sie eine Auswahl treffen.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Arbeitsplatzservice-Elements, die Anwendern von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen angezeigt wird, wenn sie im Reservierungsportaleine Auswahl treffen. Die Beschreibung kann im Format normaler -Text oder HTML-Text angegeben werden.
Standardkonfigurationen	
Menge aktiviert	Die erforderliche Menge des angeforderten Artikels.
Kapazität aktiviert	Die maximale Kapazität für den ausgewählten Arbeitsplatzstandort, die im Feld**Max. Kapazität** des Standorts des Arbeitsplatzservice-Elements angegeben ist. **Hinweis:** Wenn das Arbeitsplatzservice-Element keinem Standort zugewiesen ist, gelten keine Kapazitätsbeschränkungen,.
Kosten	Kosten des Arbeitsplatzelements. Sie können die entsprechende Währung basierend auf Ihrem Standort auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Vorbereitungsdauer	Erforderliche Zeit für die Vorbereitung des Elements (falls zutreffend).
Reinigungsdauer	Erforderliche Zeit für die Reinigung des Elements (falls zutreffend).
Vorlaufzeit für Bestellung	Zeit, die dem Serviceteam für die Vorbereitung oder Organisation des Service-Elements zur Verfügung steht. Wenn dieser Wert angegeben wird, können Sie einer Reservierung keine zusätzlichen Service-Elemente hinzufügen, wenn der Service innerhalb der Vorlaufzeit liegt. Diese Option ist auf Service-Element- und Servicestandort-Ebene aktiviert.
Stornierung angeforderter Services beschränken	Option zum Einschränken der Möglichkeit von, die angeforderten Services abzubrechen.

5. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse

Das Arbeitsplatzservice-Element wird dem Arbeitsplatzservice hinzugefügt. Ein Mitarbeiter kann das Arbeitsplatzelement bestellen, während er den Arbeitsplatzservice anfordert.

Nächste Maßnahme

Wichtig:
Wenn beim Hinzufügen eines Service-Elements zu einer Reservierung ein bestimmtes Service-Element innerhalb der Vorlaufzeit liegt, wird dieses Service-Element nicht in der Elementliste angezeigt.

Ein normaler Mitarbeiter kann in den folgenden Szenarien keine Service-Elemente aus einer vorhandenen Reservierung entfernen:

- Wenn eine Reservierung arrangiert wird
- Wenn die Service-Artikel innerhalb der **Bestellvorlaufzeit**liegen
- Wenn die Option **Stornierung angeforderter Services** einschränken aktiviert ist

Mitarbeiter können eine Reservierung zu einem anderen Datum oder einer anderen Uhrzeit verschieben. Wenn bei einem Umzug ein oder mehrere Services mit der Vorlaufzeit für Bestellungen kollidieren, wird der Mitarbeiter informiert.

Der Mitarbeiter darf keine Services entfernen können, die gerade vorbereitet oder vereinbart werden.

Der Mitarbeiter wird informiert, wenn beim Speichern der Reservierung ein oder mehrere Services in der Vorlaufzeit vorhanden sind.

Hinweis:
Durch das Stornieren einer Reservierung wird der angeforderte Service storniert, auch wenn das Serviceelement von der Stornierung ausgeschlossen ist.

Nächste Maßnahme

Geben Sie die Arbeitsplatzstandorte an, an denen das Arbeitsplatzservice-Element zum Bestellen verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzservice-Elemente für einen Arbeitsplatzstandort verfügbar machen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzservice-Elemente für einen Arbeitsplatzstandort verfügbar machen

Machen Sie ein Arbeitsplatzservice-Element für bestimmte Arbeitsplatzstandorte verfügbar. Sie können Arbeitsplatzstandorte wie eine Region, einen Ort, einen Campus, ein Gebäude, ein Stockwerk, einen Bereich oder eine Fläche auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wählen Sie Arbeitsplatzstandorte aus, an denen das Arbeitsplatzelement verfügbar sein muss. Mitarbeiter können das Element bestellen, während sie einen Arbeitsplatzservice anfordern. Wählen Sie einen übergeordneten Standort aus, z. B. eine Region, einen Standort oder einen Campus. Sie können auch untergeordnete Standorte auswählen, z. B. ein Gebäude oder seine Flächen.

- Sie können verschiedene Kosten für verschiedene Arbeitsplatzstandorte angeben, indem Sie mehrere Datensätze für den Ort des Arbeitsplatzservice-Elements erstellen.
- Die Kosten des Arbeitsplatzservice-Elements werden auf alle untergeordneten Arbeitsplatzstandorte des ausgewählten Arbeitsplatzstandorts angewendet. Wenn für das Arbeitsplatzelement andere Kosten für einen untergeordneten Arbeitsplatzstandort angegeben sind, werden diese anstatt der Kosten des übergeordneten Standorts angewendet. Angenommen, Sie haben die Kosten des Arbeitsplatzelements für Region ABC auf 100 USD festgelegt. Für das gleiche Arbeitsplatzelement haben Sie außerdem am Standort XYZ Kosten von 75 USD angegeben. Dann werden die Kosten des untergeordneten Arbeitsplatzstandorts (75 USD) angewendet.
- Wenn der Arbeitsplatzservice-Artikel keinem Standort zugewiesen ist, hängt die Verfügbarkeit des Artikels von der Verfügbarkeit des Arbeitsplatzservice an den angegebenen Arbeitsplatzstandorten ab. Sie können die Details der Arbeitsplatzstandorte, an denen der Arbeitsplatzservice verfügbar ist, in der zugehörigen Liste „Arbeitsplatzstandorte“ anzeigen.
- Die Verfügbarkeit eines Arbeitsplatzservice-Elements hängt von den Standorten ab, die unter „Ort des Arbeitsplatzservice“ und „Standort des Arbeitsplatzservice-Elements“ angegeben sind.
  - Wenn für einen Arbeitsplatzservice kein Arbeitsplatzservice-Standort und kein Service-Element-Standort angegeben sind, sind die Arbeitsplatzservice-Elemente für alle Standorte verfügbar.
  - Wenn ein Arbeitsplatzservicestandort angegeben ist und für einen Arbeitsplatzservice kein Serviceelementstandort angegeben ist, sind die Arbeitsplatzservice-Elemente für diesen Standort und für untergeordnete Standorte verfügbar, die in einem Arbeitsplatzservicestandort angegeben sind.
  - Wenn Sie locationA für den Arbeitsplatzservice und locationB (nicht in der Hierarchie von locationA) im Arbeitsplatzservice-Elementstandort (in der zugehörigen Liste „Standorte des Arbeitsplatzservice-Elements“ des Arbeitsplatzservice-Elements) angegeben haben, werden die folgenden Aktionen ausgeführt, wenn ein Mitarbeiter das Feld erhöht eine Arbeitsplatzservice-Anforderung:
    - Wenn der Mitarbeiter die Anforderung für Standort A oder Standorte in der Hierarchie von Standort A stellt, werden alle Arbeitsplatzservice-Elemente angezeigt, die für Standort A verfügbar sind, mit Ausnahme der für Standort B verfügbaren Elemente.
    - Wenn der Mitarbeiter die Anforderung für Standort B oder Standorte in der Hierarchie von Standort B stellt, werden keine Arbeitsplatzservice-Elemente angezeigt, da sich der Standort nicht in der Hierarchie von Standort A befindet.

    Die gleiche Logik wird angewendet, wenn Arbeitsplatzservice-Elemente, die Arbeitsplatzbereichen zugeordnet sind, allgemein angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Konfiguration der Vorlaufzeit **für Bestellungen** schränkt das Hinzufügen zusätzlicher Service-Elemente zu einer Reservierung ein, wenn sie innerhalb der Vorlaufzeit für die Bestellung liegt.

Stornierung angeforderter Services einschränken schränkt Mitarbeiter ein, die angeforderten Services zu stornieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange – Setup** > **Arbeitsplatzservices**.
2. Wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus, in dem das Arbeitsplatzservice-Element hinzugefügt wird.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Arbeitsplatzservice-Elemente“.
4. Wählen Sie das Arbeitsplatzservice-Element aus, das Sie einem Arbeitsplatzstandort hinzuzufügen möchten.
5. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Speicherorte des Arbeitsplatzservice-Elements“.
6. Klicken Sie auf **Bearbeiten...**.
7. Um den Service auszuwählen und zu verschieben, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ den Service aus.
   b. Wählen Sie in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite den Arbeitsplatzstandort aus.
   c. Um den Arbeitsplatzstandort in die Spalte **Arbeitsplatzstandortliste** auf der rechten Seite zu verschieben, verwenden Sie das Symbol „Hinzufügen/Entfernen“.
      Wählen Sie das Hinzufügen/Entfernen-Symbol ( ).
8. Klicken Sie auf **Speichern**.
9. **Wahlweise:** So ändern Sie die Kosten des Elements für einen bestimmten Arbeitsplatzstandort:
   a. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Speicherorte des Arbeitsplatzservice-Elements“.
   b. Um die Kosten zu ändern, wählen Sie das Vorschausymbol neben dem Arbeitsplatzstandort.
      Wählen Sie das Vorschausymbol (Symbol**für Datensatzvorschau öffnen**).
   c. Klicken Sie im Vorschaudialogfeld auf.
   d. Bearbeiten Sie im Formular das Feld **Kosten**.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Das Arbeitsplatzservice-Element kann jetzt an den angegebenen Standorten bestellt werden. Die Kosten des Arbeitsplatzelements an einem Standort hängen von den Kosten ab, die am nächstgelegenen Arbeitsplatzstandort in der Hierarchie der Arbeitsplatzstandorte angegeben sind. Wenn beispielsweise Kosten für einen Campus und auch für sein Gebäude angegeben sind, werden die im Gebäude angegebenen Kosten angewendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration für Arbeitsplatzvorlagen erstellen

Definieren Sie eine Vorlage, die angewendet werden muss, um einen Arbeitsplatzfall zu erfüllen. Legen Sie Bedingungen basierend auf allgemeinen Mitarbeiterantworten für Anforderungen fest. Die Vorlage wird auf die Arbeitsplatzfälle angewendet, die den angegebenen Bedingungen entsprechen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine Vorlage, und konfigurieren Sie die Bedingungen, die ein Arbeitsplatzfall erfüllen muss, damit die Vorlage angewendet wird. Wenn die Bedingungen nicht übereinstimmen, wird die im Arbeitsplatzservice angegebene Standardvorlage angewendet.

Die Konfiguration einer Arbeitsplatzvorlage kann direkt auf einen Arbeitsplatzservice oder eine Arbeitsplatzservice-Aktivität angewendet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange – Setup** > **Arbeitsplatzservices**.
2. Wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus, dem Sie eine Arbeitsplatz-Vorlagenkonfiguration hinzuzufügen möchten.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Arbeitsplatz-Vorlagenkonfigurationen“.
4. Klicken Sie auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Arbeitsplatz-Vorlagenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Konfigurationstabelle	Konfigurationstabelle des Arbeitsplatzservice.
Konfigurationsdokument-ID	Konfigurations-ID des Arbeitsplatzservice.
Vorlage	Vorlage, die auf den Arbeitsplatzservice oder die Arbeitsplatzservice-Aktivität angewendet werden soll.
Anwendung	Anwendung der Vorlage. Dieses Feld wird automatisch festgelegt. Stellen Sie sicher, dass **Verwaltung des Arbeitsplatzfalls** ausgewählt ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration der Arbeitsplatzvorlage.
Reihenfolge	Reihenfolge der Vorlage.
Tabelle	Arbeitsplatz-Falltabelle, die zum Anwenden der Vorlage verwendet wird.
Bedingung	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, um die Vorlage anzuwenden. Verwenden Sie die Optionen **UND**, **ODER** und **Neues Kriterium**, um Bedingungen zu erstellen. Nachdem Sie eine Bedingung erstellt haben, klicken Sie auf **Vorschau**, um eine Vorschau der Anzahl der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Datensätze anzuzeigen, die den Bedingungen entsprechen.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Arbeitsplatz-Vorlagenkonfiguration wird hinzugefügt. Die Vorlage wird auf die Arbeitsplatzservices oder die Arbeitsplatzservice-Aktivitäten angewendet, die der angegebenen Bedingung entsprechen.

Arbeitsplatz-Feldzuordnungen erstellen

Erstellen Sie einen Feldzuordnungsdatensatz, um die Feldinformationen eines übergeordneten Falls in die Serviceaktivitäten des untergeordneten Arbeitsplatzes oder in arbeitsplatzbezogene Aufgaben zu kopieren. Mithilfe von Feldzuordnungsdatensätzen können Sie die erneute Eingabe derselben Details eines übergeordneten Falls in einen untergeordneten Fall überspringen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sparen Sie die Zeit für die manuelle Eingabe von Details in einem untergeordneten Fall oder einer Aufgabe, die durch einen übergeordneten Arbeitsplatzfall ausgelöst wird. Mit der Feldzuordnung für Arbeitsplatzservice-Aktivitätsfelder oder Arbeitsplatzservice-Elemente können Sie die im Feld eines übergeordneten Falls angegebenen Details in die untergeordneten Fälle und Aufgaben kopieren. Diese Option ist nur für Arbeitsplatzservices vom Typ Arbeitsplatzservice-Aktivität und für Aufgaben oder Fälle verfügbar, die durch eine Arbeitsplatzservice-Elementanforderung ausgelöst werden. Sie müssen für jede Feldzuordnung individuelle Feldzuordnungsdatensätze erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange – Setup** > **Arbeitsplatzservices**.
2. Wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus, auf den Sie die Feldzuordnung anwenden möchten.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zum Abschnitt der zugehörigen Liste.
4. Wählen Sie die zugehörige Liste aus, der Sie einen Feldzuordnungsdatensatz hinzufügen möchten.
   - Arbeitsplatzservice-Element: Wählen Sie diese zugehörige Liste aus, um einen Feldzuordnungsdatensatz einem Arbeitsplatzservice-Element hinzuzufügen.
   - Arbeitsplatzservice-Aktivitäten: Wählen Sie diese zugehörige Liste aus, um einen Feldzuordnungsdatensatz einer Arbeitsplatzservice-Aktivität hinzuzufügen.
5. Wählen Sie je nach ausgewählter zugehöriger Liste das Arbeitsplatzservice-Element oder die Arbeitsplatzservice-Aktivität aus, dem bzw. der Sie eine Feldzuordnung hinzufügen möchten.
6. Scrollen Sie im Formular nach unten zum Abschnitt der zugehörigen Listen.
   Wenn Sie ein Arbeitsplatzservice-Element ausgewählt haben, wird die zugehörige Liste „Zuordnung des Felds 'Arbeitsplatzservice-Element'“ angezeigt. Wenn Sie eine Arbeitsplatzservice-Aktivität ausgewählt haben, wird die zugehörige Liste „Arbeitsplatzservice-Aktivitätsfeldzuordnung“ angezeigt.
7. Wählen Sie die entsprechende zugehörige Liste aus.
8. Klicken Sie auf **Neu**.
9. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Arbeitsplatz-Feldzuordnung“

Name	Name der Feldzuordnung.
Von/Bedingungstabelle	Tabelle, die zum Kopieren von Feldern und Erstellen von Bedingungen verwendet wird.
Aus Feld zuordnen	Feld, aus dem der Wert zugeordnet werden soll.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuordnung.
An Tabelle zuordnen	Tabelle, in die die Felddetails kopiert werden.
Feld zuordnen	Feld, in das der Wert kopiert wird.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Feldzuordnung ausgeführt werden muss, wenn mehrere Feldzuordnungen vorhanden sind.
Bedingung	Bedingungen, die erfüllt sein müssen, um die Feldzuordnung anzuwenden. Um Bedingungen hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neue Kriterien**.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Feldzuordnungsdatensatz wird hinzugefügt.

Eskalationsregeln konfigurieren

Eskalieren Sie mithilfe einer Eskalationsregel einen Arbeitsplatzfall an die relevante Zuweisungsgruppe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange – Setup** > **Eskalationsregeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Fallstufeneskalation“

Feld	Beschreibung
Eskalieren ab	Zuweisungsgruppe, aus der Sie den Arbeitsplatzfall eskalieren möchten
Eskalieren zu	Zuweisungsgruppe, in die Sie den Arbeitsplatzfall eskalieren möchten
Domäne	Domäne Ihrer Anwendung. Dieses Feld wird automatisch auf Ihre Anwendungsdomäne festgelegt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Die Eskalationsregel wird erstellt. Die Regel wird unter den zugehörigen Links der Arbeitsplatzfälle mit der Zuweisungsgruppe (angegeben in **Eskalieren ab**) angezeigt, für die die Regel erstellt wird.

Erfüllungsanweisungen hinzufügen

Stellen Sie Service Desk-Mitarbeitern von Arbeitsplätzen Anweisungen bereit, wie sie einen Arbeitsplatzfall erfüllen können. Fügen Sie Anweisungen für neue Service Desk-Mitarbeiter von Arbeitsplätzen und für komplizierte Arbeitsplatzfälle hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie Anweisungen für die Erfüllung eines Arbeitsplatzfalls hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange – Setup** > **Anweisungen zur Erfüllung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Erfüllungsanweisung“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Erfüllungsanweisung
Tabelle	Tabelle mit Arbeitsplatzfällen. Das Feld wird automatisch auf die Tabelle Arbeitsplatzfall festgelegt.
Bedingung	Bedingungen, die ein Arbeitsplatzfall erfüllen muss, bevor Sie die Erfüllungsanweisung implementieren. Die Anweisung wird in den Arbeitsplatzfall-Datensätzen angezeigt, die dieser Bedingung entsprechen. ○ Zum Hinzufügen einer Bedingung wählen Sie **Filterbedingung hinzufügen**. ○ Um eine ODER-Bedingung hinzuzufügen, wählen Sie **„ODER“-Klausel hinzufügen** aus.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Erfüllungsanweisung
Reihenfolge	Die Reihenfolge, in der die Anweisungen befolgt werden, wenn mehrere Erfüllungsanweisungen für einen Arbeitsplatzfall-Datensatz vorhanden sind
Anweisung	Zu befolgende Erfüllungsanweisungen. Verwenden Sie die Formatierungsoptionen, um den Stil des Inhalts zu ändern.
Wissensartikel	Wissensartikel zur Unterstützung der Anweisungen. Wählen Sie das Symbol zum Entsperren von Wissensartikeln ( ), um einen Artikel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	hinzuzufügen. Wählen Sie das Suchsymbol ( ) aus, um nach einem Artikel zu suchen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Erfüllungsanweisung wird hinzugefügt. Die Anweisung wird in den Arbeitsplatzfall-Datensätzen angezeigt, die den angegebenen Bedingungen entsprechen.

Ähnliche Arbeitsplatzfälle unter einem übergeordneten Fall gruppieren

Kategorisieren Sie Fälle mit ähnlichen Problemen, die dieselbe Lösung erfordern, in einem einzigen übergeordneten Fall. Reduzieren Sie den Zeitaufwand für die Lösung mehrerer Arbeitsplatzfälle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager oder sn_wsd_case_workplace_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weisen Sie einen Arbeitsplatzfall einem übergeordneten Arbeitsplatzfall zu. Die für den übergeordneten Fall bereitgestellte Lösung wird auch auf den untergeordneten Fall angewendet.
Sie können einen Fall auch dann einem übergeordneten Fall zuordnen, wenn das **Statusfeld** des übergeordneten Falls auf „Abgebrochen“ oder „Abgeschlossen“ gesetzt ist. Wenn der Fall zugewiesen wird, wird der Status des untergeordneten Falls automatisch auf „Abgebrochen“ oder „Abgeschlossen“ aktualisiert.

Die folgenden Abhängigkeiten können auftreten, wenn Sie einen übergeordneten Fall zuweisen:

- Auf der Registerkarte **Verwandte Fälle** können Sie alle Fälle anzeigen, die einem übergeordneten Fall zugeordnet sind.
- Der untergeordnete Fall wird jedes Mal aktualisiert, wenn der übergeordnete Fall aktualisiert wird. Aktualisierungen wie Kommentare, Arbeitsnotizen und Statusänderungen werden automatisch auf den untergeordneten Fall angewendet. Wenn der Status des untergeordneten Falls auf „Abgebrochen“ festgelegt ist, werden die Aktualisierungen nicht mehr angewendet. Wenn Sie die Kommentare, Arbeitsnotizen und Statusänderungen nicht in die untergeordneten Fälle kopieren möchten, können Sie *`Update Child Case - Work Notes & Comments`* auf **False** setzen.
- Statusänderungen im übergeordneten Fall mit Ausnahme der Änderung des Status zu „Warten auf Abnahme“ werden in den untergeordneten Fall kopiert.
- Alle Aktualisierungen, die einzeln für den untergeordneten Fall vorgenommen wurden, werden nicht auf den übergeordneten Fall angewendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfälle**.
2. Wählen Sie eines der folgenden Module:
   - Alle
   - Offen – Nicht zugewiesen
   - Offen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Meiner Gruppe zugewiesen
- Mir zugewiesen

3. Wählen Sie den Arbeitsplatzfall aus, dem Sie einen übergeordneten Arbeitsplatzfall zuweisen möchten.
4. Wählen Sie im Feld **Übergeordneter Fall** den Arbeitsplatzfall aus, den Sie als übergeordnetes Element zuweisen möchten.

> **Wichtig:**
> Wählen Sie keinen untergeordneten Fall als übergeordneten Fall aus. Andernfalls entstehen im Fall Schleifen. Wenn beispielsweise WCASE0001001 übergeordnetes Element von WCASE0001002 und WCASE0001003 ist, können WCASE0001002 und WCASE0001003 nicht übergeordnetes Element von WCASE0001001 sein.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Der Arbeitsplatzfall wird einem übergeordneten Fall zugewiesen.

> **Wichtig:**
> Der im Feld **Übergeordneter Fall** ausgewählte Fall und der im Feld **Übergeordnet** angezeigte Fall unterscheiden sich. Der im Feld **Übergeordnet** angezeigte Arbeitsplatzfall wird aus dem Arbeitsplatzservice generiert, dem der Fall zugeordnet ist. Ein übergeordnetes Element wird automatisch zugewiesen, wenn der **Aktivitätstyp** des Arbeitsplatzservice **Aufgabe** oder **Untergeordneter Fall** ist.

Arbeitsplatzservices anfordern

Stellen Sie eine allgemeine Anfrage, oder fordern Sie Services im Zusammenhang mit der Verbesserung des Arbeitsplatzes an.

> **Hinweis:**
>
> > **Hinweis:**
> > Beim Senden einer Anforderung für einen Arbeitsplatzservice von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen an Fallmanagement für Arbeitsplatzbelangemuss der Anwender „vom System eingeschränkter Anruferzugriff“ zulassen.

Bürofläche neu konfigurieren

Geben Sie Details dazu an, wie eine Bürofläche neu konfiguriert werden soll.

Vorbereitungen

> **Wichtig:**
> Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_use

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie diese Anforderung, um Ihre Büroräume neu zu gestalten. Geben Sie alle zusätzlichen Informationen an, die das für die Neukonfiguration verantwortliche Team benötigt.

Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der -Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Workplace**. Wählen Sie **Bürofläche neu konfigurieren**, und **Senden** Sie die Anforderung, nachdem Sie das Formular ausgefüllt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz**.
   Workplace-Serviceportal wird geöffnet.
2. Öffnen Sie die Kategorie **Allgemein**, in der sich der Arbeitsplatzservice befindet. Gehen Sie wie folgt vor:
   a. Klicken Sie auf **Katalog**.
   b. Klicken Sie auf **Nach Kategorien durchsuchen**.
   c. Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus.

   Hinweis:
   Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**.
3. Wählen Sie **Bürofläche neu konfigurieren** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formularfelder für Büroflächen neu konfigurieren

Feld	Beschreibung
Im Namen von	Name der Person, die die Neukonfiguration anfordert.
Region	Region Ihres Bürostandorts.
Site	Standort Ihres Büros.
Campus	Campus Ihres Bürogebäudes.
Gebäude	Bürogebäude Ihrer Fläche
Stockwerk	Stockwerk, in dem sich der zu konfigurierende Arbeitsbereich oder Platz befindet
Bereich	Bereich, in dem sich der zu konfigurierende Arbeitsplatz befindet
Platz	Arbeitsplatz, den Sie konfigurieren möchten
Gibt es sonst noch etwas, das wir wissen sollten?	Zusätzliche Informationen zur Neukonfiguration, die Sie anfordern.

5. Bei Bedarf können Sie **Anhänge hinzufügen**.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Ihre Anforderung wird übermittelt.

Nächste Maßnahme
Sie können die Details Ihrer Anforderung überprüfen oder sie jederzeit mit den Apps Workplace-Serviceportal oder Now Mobile stornieren. Klicken Sie auf **Anforderung abbrechen**, um die Anforderung abzubrechen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivieren Sie in Workplace-Serviceportal die Registerkarte „Anforderungen“, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
- Tippen Sie in der Navigationsleiste der Now Mobile-App auf **Für mich**, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Meine Anforderung“, um Ihre Anforderungen anzuzeigen.

Wenn die Anforderung gelöst ist, wählen Sie anhand der erhaltenen Lösung **Akzeptieren** oder **Ablehnen** aus.

Hilfeanforderung für eine Arbeitsplatzanfrage einreichen

Senden Sie eine allgemeine Arbeitsplatz-Serviceanfrage für Probleme, die eine Antwort von einem Mitarbeiter erfordern. Fordern Sie Hilfe zu Problemen an, die nicht durch vorliegende automatisierte Workflows abgedeckt werden.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fordern Sie arbeitsplatzbezogene Hilfe an, oder stellen Sie eine Anfrage in Bezug auf ein arbeitsplatzbezogenes Problem.

Wenn am Arbeitsplatz ein QR-Code verfügbar ist, können Sie den QR-Code scannen und Ihre Anforderung senden.

Sie können auch den Virtual Agent-Chat-Support verwenden, um eine allgemeine Anfrage zu senden. Navigieren zu **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals** und klicken Sie auf das Chat-Symbol ( ). Geben Sie Ihre Frage ein, oder wählen Sie **Alles anzeigen**, um aus der Liste der Optionen auszuwählen, um Ihre Anfrage zu senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz**.

   Hinweis:
   Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der -Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Workplace** und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Allgemein**.

   a. Klicken Sie auf **Katalog**.

   b. Klicken Sie auf **Nach Kategorien durchsuchen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus.

> **Hinweis:**
> Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**.

3. Klicken Sie auf **Allgemeine Anforderung senden**.
4. Geben Sie im Feld **Wie können wir helfen?** Ihre Frage oder Ihr Problem ein.
5. Bei Bedarf können Sie **Anhänge hinzufügen**.
6. Geben Sie im Bereich **Bei welchem Bereich gibt es Handlungsbedarf?** die Standortdetails an, für die Sie die Anforderung stellen.
   Wenn das Plugin Workplace Space Mapping installiert ist, können Sie auch auf die Option **Platz auf einer Stockwerkskarte suchen** klicken, um den Platz direkt auf der Karte auszuwählen.

   WennMitarbeiter eine dauerhafte Zuweisung in ihrem Arbeitsplatzprofil haben, werden die Mitarbeiternamen auf der Karte für eine ausgewählte Fläche angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie dauerhafte Sitzplatzzuweisungen auf Stockwerkskarten an.

   a. Wählen Sie im Feld **Standort** das Gebäude aus, in dem sich die Fläche befindet.
   b. Wählen Sie im Feld **Stockwerk** das Stockwerk aus, in dem sich der Platz befindet.
   c. Wählen Sie im Feld **Platztyp** die Art des Platzes aus.
   d. Wählen Sie im Feld **Platzname** den Platz aus.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Ihre Anforderung wird übermittelt.

Nächste Maßnahme
Führen Sie je nach Plattform eine der folgenden Aktionen aus, um Ihre Anforderungen anzuzeigen:

- Aktivieren Sie im Workplace-Serviceportal die Registerkarte **Anforderungen**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
- Tippen Sie in der Navigationsleiste der Now Mobile-App auf **Für mich**, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Meine Anforderung“, um Ihre Anforderungen anzuzeigen.
- Geben Sie im Virtual Agent-Chat Ihre Frage ein, oder wählen Sie **Alles anzeigen** aus, um aus einer Liste verfügbarer Optionen auszuwählen.

Wenn Sie eine Anforderung abbrechen möchten, klicken Sie auf **Anforderung abbrechen**.

Wenn die Anforderung gelöst ist, wählen Sie **Akzeptieren** oder **Ablehnen** aus.

Umzugsanfrage für Flächenwechsel stellen

Erstellen Sie eine Umzugsanfrage, um zu einer anderen Fläche zu wechseln. Geben Sie an, warum und wann Sie wechseln möchten. Sie können eine Fläche auswählen, die sich in Ihrem aktuellen Gebäude oder in einem anderen Gebäude befindet. Sie können einen Schreibtisch auch direkt auf der Stockwerkskarte auswählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz**.
   Workplace-Serviceportal wird geöffnet.
2. Öffnen Sie die Kategorie **Allgemein**, in der sich der Arbeitsplatzservice befindet. Gehen Sie wie folgt vor:
   a. Klicken Sie auf **Katalog**.
   b. Klicken Sie auf **Nach Kategorien durchsuchen**.
   c. Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus.

   Hinweis:
   Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**.
3. Wählen Sie **Schreibtischwechsel anfordern**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Schreibtischwechsel anfordern“

Feld	Beschreibung
Name des Mitarbeiters	Name des Mitarbeiters, für den Sie die Umzugsanfrage stellen. Wenn Sie die Umzugsanfrage für sich selbst stellen, wählen Sie Ihren Namen aus.
Wann ist das angeforderte Umzugsdatum?	
Datum	Datum, an dem der Umzug durchgeführt werden soll. Wählen Sie ein Datum im Kalender aus.
Umzugsgrund auswählen	Grund für den Umzug vom aktuellen Standort. Wählen Sie einen Eintrag aus der Liste der verfügbaren Gründe aus.
Von:	
Platz auf einer Stockwerkskarte suchen	Option zur Auswahl des aktuellen Platzes direkt auf der Stockwerkkarte.
Gebäude	Gebäude, in dem sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
Stockwerk	Stockwerk, auf dem sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
Platz	Fläche, auf der sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
An:	
Platz auf einer Stockwerkskarte suchen	Option zur Auswahl des neuen Zielschreibtischs direkt auf der Stockwerkkarte. Wenn Mitarbeiter in ihrem Arbeitsplatzprofil eine dauerhafte Zuweisung haben, werden die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Mitarbeiternamen auf der Karte für eine ausgewählte Fläche angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie dauerhafte Sitzplatzzuweisungen auf Stockwerkskarten an.
Gebäude	Gebäude, in dem sich der Zielschreibtisch befindet.
Stockwerk	Stockwerk, auf dem sich der Zielschreibtisch befindet.
Platz	Fläche, auf der sich der Zielschreibtisch befindet.
Was soll umziehen?	Elemente, die vom aktuellen Schreibtisch zum neuen Zielschreibtisch umgezogen werden sollen.
Gibt es noch etwas zu beachten?	Zusätzliche Informationen zur Umzugsanfrage.
Anhang hinzufügen	Angehängte Dateien, die die Umzugsanfrage bei Bedarf unterstützen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Umzugsanfrage wird übermittelt.

Wenn der Status der Umzugsanfrage „Geschlossen - vollständig“ ist, bedeutet dies, dass die Umzugsanfrage erfolgreich abgeschlossen wurde. Wenn der Status auf „Geschlossen – unvollständig“ festgelegt ist, bedeutet dies, dass die Umzugsanfrage aus verschiedenen Gründen nicht abgeschlossen werden konnte. Bei Bedarf können Sie eine weitere Anforderung stellen.

Führen Sie je nach Plattform eine der folgenden Aktionen aus, um Ihre Anforderungen anzuzeigen:

- Aktivieren Sie im Workplace-Serviceportal die Registerkarte **Anforderungen**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
- Tippen Sie in der Navigationsleiste der Now Mobile-App auf **Für mich**, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Meine Anforderung“, um Ihre Anforderungen anzuzeigen.
- Geben Sie im Virtual Agent-Chat Ihre Frage ein, oder wählen Sie **Alles anzeigen** aus, um aus einer Liste verfügbarer Optionen auszuwählen.

Wenn Sie eine Anforderung abbrechen möchten, klicken Sie auf **Anforderung abbrechen**. Wenn die Anforderung gelöst ist, wählen Sie **Akzeptieren** oder **Ablehnen** aus.

Möbel für eine Fläche anfordern

Bestellen Sie Möbel und Geräte für Ihren Arbeitsplatz , oder stellen Sie Anforderungen für Ersatzmobiliar für Ihren Arbeitsplatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Arbeitsplatzservice **anfordern** “, um ein Möbelstück oder Gerät anzufordern, z. B. einen Stuhl, einen Tisch, einen anpassbaren Schreibtisch, einen Schrank, eine Flipcard, eine Whiteboard oder andere Artikel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz**.
   Workplace-Serviceportal wird geöffnet.
2. Um die Kategorie **Allgemein** zu öffnen, in der sich der Arbeitsplatzservice befindet, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Klicken Sie auf **Katalog**.

   b. Klicken Sie auf **Nach Kategorien durchsuchen**.

   c. Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus.

   Hinweis:
   Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**.

3. Wählen Sie **anfordern Möbelanforderung aus**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Möbel anfordern“

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Name der anfordernden Person. Wenn für die anfordernde Person ein Arbeitsplatzprofil definiert ist, werden die Felder **Gebäude**, **Stockwerk**und **Fläche** automatisch ausgefüllt.
Dringlichkeit	Wählen Sie die Dringlichkeit der Möbelanforderung aus.
Datum und Uhrzeit angefordert von	Datum und Uhrzeit, zu der der Service angefordert wurde.
Impact	Wählen Sie die Auswirkung der Möbelanforderung.
Platz auf einer Stockwerkskarte suchen	Option zur Auswahl einer Fläche direkt auf der Stockwerkkarte. Wenn Mitarbeiter in ihrem Arbeitsplatzprofil eine dauerhafte Zuweisung haben, werden die Mitarbeiternamen auf der Karte für ein ausgewähltes Space angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie dauerhafte Sitzplatzzuweisungen auf Stockwerkskarten an.
Gebäude	Gebäude mit der Fläche für die angeforderten Möbel.
Stockwerk	Stockwerk mit der Fläche für die angeforderten Möbel.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Fläche	Fläche für die angeforderten Möbel.

5. **Wählen** Sie im Feld Anforderungstyp den Anforderungstyp als Anforderung für neue Einrichtung oder Anforderung für Ersatzeinrichtung aus.
6. Sie im Feld**Möbel** auswählen Möbelanforderung die Möbel aus, die Sie für Ihren Raum anfordern möchten. Die Verfügbarkeit der Möbel hängt von der Konfiguration ab, die vom Arbeitsplatzmanager für den Arbeitsplatzstandort festgelegt wurde.
7. Geben Sie im Feld **Menge** die gewünschte Menge an.
   Das**Feld** wird automatisch abhängig von den ausgewählten Möbeln und der angegebenen Menge berechnet. Die Kosten hängen ebenfalls von den Kosten ab, die vom Arbeitsplatzmanager für den ausgewählten Standort definiert wurden.
8. Klicken Sie auf Entfernen, um das angeforderte **Möbelelement** zu entfernen.
9. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Kommentare** beliebige Eingaben zur Möbelanforderung an.
10. Klicken Sie auf Weiteres Möbelelement auswählen, um eine **weitere Möbelanforderung** hinzuzufügen. Das Feld **Gesamtkosten** wird abhängig vom Preis aller Möbelanforderungen automatisch berechnet.
11. Geben Sie im Feld **Zusätzliche Details** Anweisungen oder zusätzliche Informationen an, falls erforderlich.
12. **Wahlweise:** Wählen Sie **Anhänge hinzufügen** aus, um alle erforderlichen Dateien anzuhängen.
13. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Möbelanforderung wird übermittelt.
Der Status der Anforderung ändert sich in „Warte auf Genehmigung“ zur Genehmigung durch den jeweiligen Manager. Nach der Genehmigung der Anforderung ändert sich der Status der Anforderung zu „In Bearbeitung“. Abhängig vom Fortschritt der Hintergrundaufgaben, die zur Erfüllung der Anforderung zugewiesen sind, ändert sich der Status der Anforderung weiter.

Erstellen Sie eine Anforderung zur Unterstützung des Platzes

Senden Sie eine Arbeitsplatzservice-Anforderung, um Empfehlungen für die Bereichszuteilung mit Workplace-Serviceportalzu erhalten. Die Workplace Service Delivery Platzhilfe bietet Ihnen die besten Planoptionen für die Platzzuteilung basierend auf der Platzmenge und der von Ihnen angegebenen Abteilung. Sie können die am besten geeignete Zuteilung oder keine auswählen. Abhängig von Ihrer Auswahl stellt der Platzplaner den zu verwendenden Plan bereit.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

- Das Plugin „Zentrale Arbeitsplatzverwaltung“ ist installiert.
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Plugin ist installiert.
- Um die Platzempfehlungen auf der Karte anzuzeigen, muss die Stockwerkskarte mit Gebäudepläne für Arbeitsstättenkonfiguriert werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Geben Sie die Abteilung und die Anzahl der Flächen an, die Sie dieser Abteilung in einem Stockwerk zuweisen möchten. Geben Sie den Standort an, für den die Zuteilungsempfehlung angezeigt werden soll. Abhängig von der im Formular übermittelten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spezifikation bietet Ihnen das System Optionen mit den am besten geeigneten Platzzuteilungsplänen in diesem Gebäude. Wenn die ausgewählte Abteilung auf dem von Ihnen ausgewählten Stockwerk vorhanden ist, werden die Flächen in der Nähe dieser Abteilung empfohlen.

Sie können die beste Option auswählen und die Auswahl absenden. Wenn eine Genehmigung konfiguriert ist, wird der Plan zur Genehmigung an Ihren Manager gesendet. Der ausgewählte Platzplan wird an den Platzplaner geleitet. Der Platzplaner überprüft den Plan und stellt ihn entsprechend bereit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz**.
   Workplace-Serviceportal wird geöffnet.
2. Öffnen Sie die Kategorie Allgemein.
   a. Wählen Sie **Katalog**.
   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.
   c. Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus.

   Hinweis:
   Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**.
3. Wählen Sie **Anforderung zur Platzhilfe aus**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zur Anforderung einer Platzhilfe

Feld	Beschreibung
Anforderungsname	Beschreibender Name für die Anforderung.
Platz zuteilen nach	Der Zuteilungstyp wird mit dem von Ihrem Administrator festgelegten Standardzuteilungstyp festgelegt. **Hinweis:** Wenn kein Zuteilungstyp angegeben ist, können Sie mit der Anforderung nicht fortfahren.
Angefordert für	Option zum Angeben des Benutzers, für den Sie die Anforderung zur Platzhilfe stellen.
Abteilung auswählen	Abteilung, auf deren Grundlage Sie Flächen zuweisen möchten. Diese Option wird angezeigt, wenn im Feld „ **Platz zuteilen** nach“ „ **Abteilung** “ festgelegt ist.
Kostenstelle auswählen	Kostenstelle, auf deren Grundlage Sie Flächen zuweisen möchten. Diese Option wird nur angezeigt, wenn im Feld **Platz zuteilen** nach **Kostenstelle** festgelegt ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Arbeitsplatz-Entitätstyp auswählen	Arbeitsplatz-Entitätstyp, auf dessen Grundlage Sie Flächen zuweisen möchten. Diese Option wird angezeigt, wenn im Feld **Platz zuteilen nachfestgelegt** ist.
Arbeitsplatz-Entität auswählen	Arbeitsplatzentität, auf deren Grundlage Sie Flächen zuweisen möchten. Diese Option wird angezeigt, wenn im Feld **Platz zuteilen nachfestgelegt** ist.
Grund für Anforderung	Option zum Auswählen des Grunds für die Anforderung.
Platztyp	Option zum Festlegen der Art von Flächen, die Sie verwenden möchten.
Genaue Übereinstimmung (Platztyp)	Option zum Bestätigen, dass nur die Flächen angezeigt werden sollen, die dem ausgewählten Flächentyp genau entsprechen.
Zuweisungstyp	Option zur Angabe, ob Sie flexible oder dauerhafte Flächen wünschen.
Menge/Kapazität	Anzahl der Flächen, die Sie zuweisen möchten.
Region	Region, in der Sie eine Bereichszuteilung vornehmen möchten.
Campus	Campus, auf dem Sie Platzzuteilung vornehmen möchten.
Site	Standort, auf dem Sie eine Bereichszuteilung vornehmen möchten.
Gebäude	Gebäude, in dem Sie die Bereichszuteilung vornehmen möchten.
Genaue Übereinstimmung (Gebäude)	Option zum Bestätigen, dass nur die Flächen angezeigt werden sollen, die dem ausgewählten Gebäude genau entsprechen.
Einzugsdatum	Option zum Angeben des Datums, ab dem Sie die Bereichszuteilung implementieren möchten.
Genaue Übereinstimmung (Einzugsdatum)	Option zum Bestätigen, dass nur die Flächen angezeigt werden sollen, die am ausgewählten Einzugsdatum verfügbar sind. Diese Option ist ab Workplace Space Management Version 1.12.0 nicht verfügbar.
Auszugsdatum	Option zum Angeben des Datums, bis zu dem Sie die Plätze zuweisen möchten.
Genaue Übereinstimmung (Auszugsdatum)	Option zum Bestätigen, dass nur die Plätze angezeigt werden sollen, die bis zum ausgewählten Auszugsdatum verfügbar sind. Diese Option ist ab Workplace Space Management Version 1.12.0 nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anhänge hinzufügen	Option zum Anhängen unterstützender Dateien bei Bedarf.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Anforderung wird übermittelt. Nach der Übermittlung wird die Seite mit den Anforderungsdetails geöffnet.
6. Wählen Sie auf der Seite Meine Anforderung **Platzpläne**aus.
   Aktualisieren Sie die Seite, um Platzplanoptionen anzuzeigen.
   Auf der Seite werden Optionen angezeigt, die die am besten geeigneten Platzzuteilungen für die ausgewählte Kostenstelle oder Abteilung auf dem ausgewählten Stockwerk aufweisen, zusammen mit dem Übereinstimmungsprozentsatz.
7. Überprüfen Sie die angezeigten Optionen.
   Der Prozentsatz der Übereinstimmung wird unter jeder Option angezeigt.
8. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Platzzuteilungen auf der Karte an, indem Sie **Flächen auf Karte**anzeigen auswählen.

   Hinweis:
   Sie können die Flächenzuteilungen auf der Karte nur anzeigen, wenn für das Stockwerk eine Stockwerkskarte konfiguriert ist.

9. Wählen Sie eine Option aus den bereitgestellten Optionen aus.

   a. Wählen Sie auf der Seite Meine Anforderung die Option **Aufgaben/Aufgaben**aus.

   b. **Wählen Sie unter der OptionPlatzplan**auswählen die Option Ansichtsaufgabe aus.
   Eine Seite mit allen Optionen, die im **Platzplan** angezeigt werden, wird zur Auswahl angezeigt.

   c. Wählen Sie **Auswählen** neben der Option, mit der Sie fortfahren möchten.

   d. **Wahlweise:** Wenn Sie aus irgendeinem Grund keine Option auswählen möchten, wählen Sie **Keine der obigen**Optionen aus.

   Hinweis:
   Wenn Sie **keine der obigen**Optionen auswählen, wird die Anforderung geschlossen und der Status auf **Geschlossen – vollständig**gesetzt

   e. Wählen Sie nach der Auswahl **Absenden**aus.

Ergebnisse

Die von Ihnen ausgewählte Option wird übermittelt. Sie können die ausgewählte Option jederzeit auf der Registerkarte „ **Platzpläne** “ anzeigen. Nachdem Sie die Auswahl übermittelt haben, werden basierend auf dem von Ihrer Organisation konfigurierten Genehmigungsprozess die folgenden Aktionen ausgeführt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn für Ihr Benutzerprofil ein Genehmigungsprozess konfiguriert ist, wird die Platzanforderung zur Genehmigung an Ihren Manager gesendet. Der Status der Platzanforderung ändert sich in Warte auf Genehmigung.
  - Wenn Ihr Manager die Genehmigung erteilt, wird die Platzanforderung zur Bereitstellung gesendet, und der Status ändert sich in Genehmigt.
  - Wenn Ihr Manager dies ablehnt, wird die Platzanforderung abgelehnt, und der Status ändert sich in Geschlossen – unvollständig.
- Wenn für Ihr Anwenderprofil keine Genehmigung erforderlich ist, wird die Platzanforderung an den Platzplaner Ihrer Organisation übertragen, und der Status ändert sich in **Genehmigt.**

Wartungsanforderung senden

Erstellen Sie eine Wartungsanforderung für ein Gerät für einen Standort mit Workplace-Serviceportal oder Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_use

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Orte zum -Portal.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Übermitteln Sie ein Wartungsanforderungsformular

Feld	Beschreibung
Was möchten Sie melden?	Wählen Sie den Typ Ihrer Wartungsanforderung aus den folgenden Optionen aus: ○ **Geräteproblem**: Wählen Sie diese Option aus, wenn sich die Wartungsanforderung auf ein Asset oder einen physischen Artikel bezieht. ○ **Standort**: Wählen Sie diese Option aus, wenn sich die Wartungsanforderung auf einen Standort bezieht.
Element	Wählen Sie das Element aus, für das Sie die Anforderung stellen möchten. **Hinweis:** Die Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Geräteproblem** als Typ ausgewählt haben.
Platz auf einer Stockwerkskarte suchen	Wählen Sie den Standort auf der Stockwerkskarte aus. **Hinweis:** Die Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Standort** als Typ ausgewählt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gebäude	Wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich der Standort befindet. **Hinweis:** Die Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Standort** als Typ ausgewählt haben.
Stockwerk	Wählen Sie das Stockwerk aus, in dem sich der Standort befindet. **Hinweis:** Die Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Standort** als Typ ausgewählt haben.
Raum	Wählen Sie den Platz aus, den Sie melden möchten. **Hinweis:** Die Option wird nur angezeigt, wenn Sie **Standort** als Typ ausgewählt haben.
Das Problem beschreiben	Geben Sie eine detaillierte Beschreibung des Problems ein.
Anhänge hinzufügen	Wählen Sie die Option aus, wenn Sie Anhänge hinzufügen möchten.

3. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Wartungsanforderung wird übermittelt. Ein Arbeitsplatzwartungsfall wird erstellt, und der Status wird auf „In Bearbeitung“ gesetzt.

Senden Sie eine Catering-Anforderung

Erstellen Sie einen Catering-Anforderungsservice mit Workplace-Serviceportal oder Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_use

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie den Arbeitsplatzservice **Catering**, um die Verpflegung für Besprechungen und Ereignisse an Ihrem Arbeitsplatz anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Orte zum -Portal.

2. Füllen Sie die Felder im Formular „ **Catering** -Anforderung übermitteln“ aus.

Formular für Catering-Anforderungen

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Name der anfordernden Person.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn für die anfordernde Person ein Arbeitsplatzprofil definiert ist, werden die Felder **Gebäude**, **Stockwerk**und **Fläche** automatisch ausgefüllt.
Reservierungsdetails	Die Details der Reservierung. Das Feld „Reservierungsdetails“ wird nur angezeigt, wenn das Reservierungs-Plugin installiert ist. Das Feld „Reservierung“ ist verfügbar, wenn das hinzugefügte Service-Element für Fall und Reservierung verfügbar ist. Wenn die Reservierungsdetails ausgewählt sind, werden die Felder **Angefordertfür**, **Datum und Uhrzeit angefordert von**, **Gebäude**, **Stockwerk** und Platz automatisch basierend auf der Reservierung ausgefüllt.
Datum und Uhrzeit angefordert von	**Datum und Uhrzeit, zu der der Service angefordert** wurde.
Dringlichkeit	Wählen Sie die **Dringlichkeit** für den Catering-Service aus.
Impact	Wählen Sie die **Auswirkung** der Nichtverfügbarkeit von Services aus.
Gebäude	**Gebäude**, für das ein Catering-Service angefordert wurde.
Stockwerk	**Stockwerk**, das einen Catering-Service angefordert hat.
Raum	**Platz**, der den Catering-Service angefordert hat.
Liefermethode	Wählen Sie die **Liefermethode** des Catering-Service aus.

3. Sie können der Reservierung Service-Elemente hinzufügen.

Hinweis:
Diese Option wird nur angezeigt, wenn für den angegebenen Standort mindestens ein Service-Element verfügbar ist.

Die Verfügbarkeit der Service-Elemente wird basierend auf den Benachrichtigungen für Service-Elemente bestimmt. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Arbeitsplatzservice-Elements zu einem Arbeitsplatzservice finden Sie unter Einem Arbeitsplatzservice Arbeitsplatzservice-Elemente hinzufügen

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Catering-Anforderung wird übermittelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Status der Anforderung ändert sich in „Warte auf Genehmigung“ zur Genehmigung durch den jeweiligen Manager. Nach der Genehmigung der Anforderung ändert sich der Status der Anforderung zu „In Bearbeitung“. Abhängig vom Fortschritt der Hintergrundaufgaben, die zur Erfüllung der Anforderung zugewiesen sind, ändert sich der Status der Anforderung weiter.

Weitere Informationen zum Sperren des Arbeitsplatzstandorts für eine Reservierung finden Sie unter Arbeitsplatzstandort blockieren

Senden Sie eine Heiz- und Kühlanforderung

Erstellen Sie eine Anforderung zum Heizen und Kühlen mit Workplace-Serviceportal oder Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_use

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Arbeitsplatzservice für **Heizen und Kühlen**, um Temperaturprobleme für Ihren Arbeitsplatz zu melden.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Orte zum -Portal.

2. Füllen Sie die Felder im Formular **„Heizung und Kühlung** “ aus.

Formular „Heizen und Kühlen“.

Angefordert für	Name der anfordernden Person. Wenn für die anfordernde Person ein Arbeitsplatzprofil definiert ist, werden die Felder **Gebäude**, **Stockwerk**und **Fläche** automatisch ausgefüllt.
Datum und Uhrzeit angefordert von	**Datum und Uhrzeit, zu der der Service angefordert** wurde.
Dringlichkeit	Wählen Sie die **Dringlichkeit** für den Service „ **Heizung und Kühlung“** aus.
Impact	Wählen Sie die **Auswirkung** der Nichtverfügbarkeit von Services aus.
Womit können wir Ihnen helfen?	Fordert die Meldung von Temperaturproblemen an
Gebäude	**Gebäude**, für das ein Heiz- und Kühlservice angefordert wurde.
Stockwerk	**Stockwerk**, für das ein Heiz- und Kühlservice angefordert wurde.
Raum	**Raum**, für den ein Heiz- und Kühlservice angefordert wurde.

3. Sie können der Reservierung Service-Elemente hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese Option wird nur angezeigt, wenn für den angegebenen Standort mindestens ein Service-Element verfügbar ist.

Die Verfügbarkeit der Service-Elemente wird basierend auf den Benachrichtigungen für Service-Elemente bestimmt. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Arbeitsplatzservice-Elements zu einem Arbeitsplatzservice finden Sie unter Einem Arbeitsplatzservice Arbeitsplatzservice-Elemente hinzufügen

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Heiz- und Kühlanforderung wird übermittelt.

Der Status der Anforderung ändert sich in „Warte auf Genehmigung“ zur Genehmigung durch den jeweiligen Manager. Nach der Genehmigung der Anforderung ändert sich der Status der Anforderung zu „In Bearbeitung“. Abhängig vom Fortschritt der Hintergrundaufgaben, die zur Erfüllung der Anforderung zugewiesen sind, ändert sich der Status der Anforderung weiter.

Weitere Informationen zum Sperren des Arbeitsplatzstandorts für eine Reservierung finden Sie unter Arbeitsplatzstandort blockieren

Senden Sie eine Abzeichenanforderung

Stellen Sie an Ihrem Arbeitsplatz eine Abzeichenanforderung mit Workplace-Serviceportal oder Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_use

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die **Abzeichenanforderung** für Abzeichen neuer Mitarbeiter, Abzeichenfotos, verlorenes Abzeichen, Ersatzabzeichen oder Zugriffsprobleme an Ihrem Arbeitsplatz.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Orte zum -Portal.

2. Füllen Sie die Felder im Formular zum Senden einer **Abzeichenanforderung** aus.

Formular zur Abzeichenanforderung

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Name der anfordernden Person. Wenn für die anfordernde Person ein Arbeitsplatzprofil definiert ist, werden die Felder **Gebäude**, **Stockwerk**und **Fläche** automatisch ausgefüllt.
Datum und Uhrzeit angefordert von	**Datum und Uhrzeit, zu der der Service angefordert** wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dringlichkeit	Wählen Sie die **Dringlichkeit** für den Abzeichenanforderungsservice aus.
Impact	Wählen Sie die **Auswirkung** der Nichtverfügbarkeit von Services aus.
Anforderungstyp	Wählen Sie den Anforderungstyp aus.
Zusätzliche Details	Zusätzliche Informationen.
Gebäude	**Gebäude**, für das ein Catering-Service angefordert wurde.
Stockwerk	**Stockwerk**, das einen Catering-Service angefordert hat.
Raum	**Platz**, der den Catering-Service angefordert hat.

3. Sie können der Reservierung Service-Elemente hinzufügen.

   Hinweis:
   Diese Option wird nur angezeigt, wenn für den angegebenen Standort mindestens ein Service-Element verfügbar ist.

   Die Verfügbarkeit der Service-Elemente wird basierend auf den Benachrichtigungen für Service-Elemente bestimmt. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Arbeitsplatzservice-Elements zu einem Arbeitsplatzservice finden Sie unter Einem Arbeitsplatzservice Arbeitsplatzservice-Elemente hinzufügen

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Abzeichenanforderung wird übermittelt.

Der Status der Anforderung ändert sich in „Warte auf Genehmigung“ zur Genehmigung durch den jeweiligen Manager. Nach der Genehmigung der Anforderung ändert sich der Status der Anforderung zu „In Bearbeitung“. Abhängig vom Fortschritt der Hintergrundaufgaben, die zur Erfüllung der Anforderung zugewiesen sind, ändert sich der Status der Anforderung weiter.

Weitere Informationen zum Sperren des Arbeitsplatzstandorts für eine Reservierung finden Sie unter Arbeitsplatzstandort blockieren

Senden Sie eine Anfrage an den technischen Support

Stellen Sie eine Anfrage an den technischen Support, indem Sie entweder Workplace-Serviceportal oder Mitarbeiter-Centerverwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_use

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie den Arbeitsplatzservice „ **Technischer Support** “, um technische Unterstützung für Besprechungen an Ihrem Arbeitsplatz anzufordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Orte zum -Portal.

2. Füllen Sie im Formular zum Senden einer Anforderung an **technischen Support** die Details aus.

Formular für Anfragen an den technischen Support

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Name der anfordernden Person. Wenn für die anfordernde Person ein Arbeitsplatzprofil definiert ist, werden die Felder **Gebäude**, **Stockwerk**und **Fläche** automatisch ausgefüllt.
Reservierungsdetails	Die Details der Reservierung. Das Feld „Reservierungsdetails“ wird nur angezeigt, wenn das Reservierungs-Plugin installiert ist. Das Feld „Reservierung“ ist verfügbar, wenn das hinzugefügte Service-Element für Fall und Reservierung verfügbar ist. Wenn die Reservierungsdetails ausgewählt sind, werden die Felder **Angefordertfür**, **Datum und Uhrzeit angefordert von**, **Gebäude**, **Stockwerk** und Platz automatisch basierend auf der Reservierung ausgefüllt.
Datum und Uhrzeit angefordert von	**Datum und Uhrzeit, zu der der Service angefordert** wurde.
Dringlichkeit	Wählen Sie die **Dringlichkeit** für den Service des technischen Supports.
Impact	Wählen Sie die **Auswirkung** der Nichtverfügbarkeit von Services aus.
Gebäude	**Gebäude**, das technischen Support angefordert hat.
Stockwerk	**Stockwerk**, das technischen Support angefordert hat.
Raum	**Bereich**, der den technischen Support angefordert hat.

3. Sie können der Reservierung Service-Elemente hinzufügen.

Hinweis:
Diese Option wird nur angezeigt, wenn für den angegebenen Standort mindestens ein Service-Element verfügbar ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Verfügbarkeit der Service-Elemente wird basierend auf den Benachrichtigungen für Service-Elemente bestimmt. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Arbeitsplatzservice-Elements zu einem Arbeitsplatzservice finden Sie unter Einem Arbeitsplatzservice Arbeitsplatzservice-Elemente hinzufügen

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Anforderung des technischen Supports wird übermittelt.

Der Status der Anforderung ändert sich in „Warte auf Genehmigung“ zur Genehmigung durch den jeweiligen Manager. Nach der Genehmigung der Anforderung ändert sich der Status der Anforderung zu „In Bearbeitung“. Abhängig vom Fortschritt der Hintergrundaufgaben, die zur Erfüllung der Anforderung zugewiesen sind, ändert sich der Status der Anforderung weiter.

Weitere Informationen zum Sperren des Arbeitsplatzstandorts für eine Reservierung finden Sie unter Arbeitsplatzstandort blockieren

Senden Sie eine Reinigungsanforderung

Lösen Sie eine Reinigungsanforderung mit Workplace-Serviceportal oder Mitarbeiter-Centeraus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_use

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie den Arbeitsplatzservice **Reinigung**, um einen Reinigungsservice an Ihrem Arbeitsplatz anzufordern.

Prozedur
1. Navigieren Sie von einem der folgenden Orte zum -Portal.

2. Füllen Sie im Formular **„Reinigungsanforderung** “ die Details aus.

Formular „Reinigungsanforderung“.

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Name der anfordernden Person. Wenn für die anfordernde Person ein Arbeitsplatzprofil definiert ist, werden die Felder **Gebäude**, **Stockwerk**und **Fläche** automatisch ausgefüllt.
Datum und Uhrzeit angefordert von	**Datum und Uhrzeit, zu der der Service angefordert** wurde.
Dringlichkeit	Wählen Sie die **Dringlichkeit** für den Reinigungsservice aus.
Impact	Wählen Sie die **Auswirkung** der Nichtverfügbarkeit von Services aus.
Reinigungsproblem	Wählen Sie die Reinigungsprobleme aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Details	Zusätzliche Informationen.
Gebäude	**Gebäude**, für das ein Reinigungsservice angefordert wurde.
Stockwerk	**Stockwerk**, für das ein Reinigungsservice angefordert wurde.
Raum	**Raum**, der den Reinigungsservice angefordert hat.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Reinigungsanforderung wird übermittelt.

Der Status der Anforderung ändert sich in „Warte auf Genehmigung“ zur Genehmigung durch den jeweiligen Manager. Nach der Genehmigung der Anforderung ändert sich der Status der Anforderung zu „In Bearbeitung“. Abhängig vom Fortschritt der Hintergrundaufgaben, die zur Erfüllung der Anforderung zugewiesen sind, ändert sich der Status der Anforderung weiter.

Weitere Informationen zum Sperren des Arbeitsplatzstandorts für eine Reservierung finden Sie unter Arbeitsplatzstandort blockieren

Senden Sie eine Ausrüstungsanforderung

Stellen Sie an Ihrem Arbeitsplatz eine Geräteanforderung mit entweder Workplace-Serviceportal oder Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_use

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie den Arbeitsplatzservice „ **Ausstattung** “, um zusätzliche Stühle, Tische oder Whiteboards an Ihrem Arbeitsplatz anzufordern.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Orte zum -Portal.

2. Füllen Sie im Formular **„Geräteanforderung** senden“ die Felder aus.

Formular „Ausrüstungsanforderung“.

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Name der anfordernden Person. Wenn für die anfordernde Person ein Arbeitsplatzprofil definiert ist, werden die Felder **Gebäude**, **Stockwerk**und **Fläche** automatisch ausgefüllt.
Reservierungsdetails	Die Details der Reservierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Das Feld „Reservierungsdetails“ wird nur angezeigt, wenn das Reservierungs-Plugin installiert ist. Das Feld „Reservierung“ ist verfügbar, wenn das hinzugefügte Service-Element für Fall und Reservierung verfügbar ist. Wenn die Reservierungsdetails ausgewählt sind, werden die Felder **Angefordertfür**, **Datum und Uhrzeit angefordert von**, **Gebäude**, **Stockwerk** und Platz automatisch basierend auf der Reservierung ausgefüllt.
Datum und Uhrzeit angefordert von	**Datum und Uhrzeit, zu der der Service angefordert** wurde.
Dringlichkeit	Wählen Sie die **Dringlichkeit** für den Geräteservice aus.
Impact	Wählen Sie die **Auswirkung** der Nichtverfügbarkeit von Services aus.
Gebäude	**Gebäude**, für das Geräteservice angefordert wurde.
Stockwerk	**Stockwerk**, für das Geräteservice angefordert wurde.
Raum	**Platz**, der den Geräteservice angefordert hat.

3. Sie können der Reservierung Service-Elemente hinzufügen.

   Hinweis:
   Diese Option wird nur angezeigt, wenn für den angegebenen Standort mindestens ein Service-Element verfügbar ist.

   Die Verfügbarkeit der Service-Elemente wird basierend auf den Benachrichtigungen für Service-Elemente bestimmt. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Arbeitsplatzservice-Elements zu einem Arbeitsplatzservice finden Sie unter Einem Arbeitsplatzservice Arbeitsplatzservice-Elemente hinzufügen

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Geräteanforderung wird übermittelt.

Der Status der Anforderung ändert sich in „Warte auf Genehmigung“ zur Genehmigung durch den jeweiligen Manager. Nach der Genehmigung der Anforderung ändert sich der Status der Anforderung zu „In Bearbeitung“. Abhängig vom Fortschritt der Hintergrundaufgaben, die zur Erfüllung der Anforderung zugewiesen sind, ändert sich der Status der Anforderung weiter.

Weitere Informationen zum Sperren des Arbeitsplatzstandorts für eine Reservierung finden Sie unter Arbeitsplatzstandort blockieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie eine Mitarbeiterparkanforderung

Senden Sie eine Anforderung für einen Mitarbeiterparkplatz entweder über das Arbeitsplatz-Serviceportal oder das Mitarbeiter-Center. Sie können Kurzzeit- oder Langzeitparkplätze, Besucher- oder Gästeparkplätze, Stellplätze für Elektroautos oder andere Parkprobleme anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Anfrage für **Mitarbeiterparkplätze** für Besucherparkplätze, Elektroparkplätze oder andere Parkprobleme an Ihrem Arbeitsplatz.

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Orte zum -Portal.

2. Füllen Sie im Formular **„Mitarbeiterparkplatz“** das Feld „Details“ aus.

Mitarbeiterparkplatz

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Option zum Angeben des Benutzers, für den Sie die Anforderung zur Platzhilfe stellen.
Datum und Uhrzeit angefordert von	Datum und Uhrzeit der Anforderung für den Service.
Dringlichkeit	Wählen Sie die Dringlichkeit der Parkanforderung aus.
Impact	Wählen Sie die Auswirkung der Nichtverfügbarkeit des Service aus.
Typ der Parkanforderung	Wählen Sie die Art der Parkanforderung aus der Liste aus.
Details, wo das Auto geparkt wird	Geben Sie die Details des Parkplatzes ein, auf dem Sie Ihr Fahrzeug abstellen möchten.
Marke des Fahrzeugs	Geben Sie den Markennamen des Fahrzeugs ein.
Farbe des Fahrzeugs	Geben Sie die Farbe Ihres Fahrzeugs ein.
Modell des Fahrzeugs	Geben Sie den Modellnamen des Fahrzeugs ein.
Nummernschild	Geben Sie das Nummernschild des Fahrzeugs ein.
Name des Notfallkontakts	Geben Sie den Namen der Person ein, die im Notfall kontaktiert werden soll.
Notfallkontaktnummer	Geben Sie die Telefonnummer der Person ein, die im Notfall kontaktiert werden soll.
E-Mail-Adresse des Notfallkontakts	Geben Sie die E-Mail-Adresse der Person ein, die im Notfall kontaktiert werden soll.
Startdatum	Startdatum, an dem die Parkanforderung erforderlich ist. Wählen Sie das Datum aus dem Kalender aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das Startdatum darf nicht mehr als zwei Wochen in der Vergangenheit liegen.
Enddatum	Das Enddatum, bis zu dem die Parkanforderung erforderlich ist. Wählen Sie das Datum aus dem Kalender aus. **Hinweis:** Die Parkdauer darf nicht länger als zwei Wochen sein.
Grund für Anforderung	Geben Sie den Grund für die Parkanforderung ein.
Zusätzliche Details	Geben Sie bei Bedarf zusätzliche Informationen oder Anweisungen ein.

3. Wählen **Sie Anhänge hinzufügen**, um die erforderlichen Dateien anzuhängen.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Anforderung für das Parken des Mitarbeiters wird übermittelt.

Der Status der Anforderung ändert sich in „Warte auf Genehmigung“ zur Genehmigung durch den jeweiligen Manager. Nach der Genehmigung der Anforderung ändert sich der Status der Anforderung zu „In Bearbeitung“. Abhängig vom Fortschritt der Hintergrundaufgaben, die zur Erfüllung der Anforderung zugewiesen sind, ändert sich der Status der Anforderung weiter.

Arbeitsplatzfälle verwalten

Als Arbeitsplatz-Fallmanager können Sie über Arbeitsplatzservices erstellte Arbeitsplatzfälle verwalten. Sie können Fälle anzeigen und bei Bedarf aktualisieren.

Zeigen Sie Arbeitsplatzfälle an, und verfolgen Sie sie

Zeigen Sie offene, geschlossene und nicht zugewiesene Arbeitsplatzfälle an, und verfolgen Sie sie.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin, sn_wsd_case.manager, sn_wsd_case.case_reader

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei Bedarf können Sie jeden Arbeitsplatzfall anzeigen. Zeigen Sie die vom Anwender bereitgestellten Details im Abschnitt Variablen des Arbeitsplatzfalls an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfälle**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um Arbeitsplatzfälle anzuzeigen:
   - **Mir zugewiesen**: Wählen Sie diese Option aus, um Ihnen zugewiesene Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.
   - **Meiner Gruppe zugewiesen**: Wählen Sie diese Option aus, um Ihrer Gruppe zugewiesene Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Offen**: Wählen Sie diese Option aus, um offene Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.
- **Offen-nicht zugewiesen**: Wählen Sie diese Option aus, um offene, aber nicht zugewiesene Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.
- **Geschlossen**: Wählen Sie diese Option aus, um geschlossene Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.
- **Alle**: Wählen Sie diese Option aus, um alle Arbeitsplatzfälle anzuzeigen.

3. Um alle Arbeitsplatzfälle anzuzeigen, wählen Sie **Alle**aus.
4. Wählen Sie einen beliebigen Arbeitsplatzfall aus, um die Details anzuzeigen.

Formular „Arbeitsplatzfälle“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige ID, die einer Arbeitsplatzfallanforderung zugewiesen ist.
Status	Status einer Arbeitsplatzfallanforderung. Beispiel: Arbeitsplatzfall ist aktiv, geschlossen, abgeschlossen oder in Arbeit, bereit oder abgebrochen.
Typ der Arbeitsplatzfallaufgabe	
Arbeitsplatzstandort	Standort, für den die Arbeitsplatzfallanforderung ausgelöst wurde.
Arbeitsplatzservice-Element	Name des Service-Elements. Zum Beispiel Raumordnung, Tee, Kaffee usw.
Menge	Nummer der Service-Artikelmenge.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Arbeitsplatzfalls.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der Aktualisierung des Arbeitsplatzfalls.
Zuweisungsgruppe	Arbeitsplatzzuweisungsgruppe, der der Fall zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Anwender, der dieser Fallaufgabe zugewiesen ist.
Lieferant	Name des Lieferanten, der die Anforderung erfüllt.
Übergeordnet	ID-Nummer des übergeordneten Falls.
Lieferzeit	Lieferzeit des angeforderten Service-Elements.
Dauer der Bereinigung	Bereinigen Sie die Dauer für einen Bereich.
Startzeit der Vorbereitung	Startzeit, zu der das Service-Element vorbereitet wird.
Vorbereitungsdauer	Dauer der Vorbereitung einer Service-Elementanforderung.
Kosten	Kosten der Service-Elemente.
Aktiv	Option zum Aktivieren und Angeben, dass die Fallaufgabe aktiv ist.
Ersatz für	Wenn ein Service im Portal Management von Arbeitsplatz-Reservierungen aktualisiert oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	bearbeitet wird, wird der ursprünglich ausgelöste Arbeitsplatzfall durch einen neuen Arbeitsplatzfall ersetzt. Diese Benachrichtigung richtet sich an den Arbeitsplatz-Manager oder Arbeitsplatz-Mitarbeiter und bewirkt Folgendes: ○ Beim alten Fall wird eine Benachrichtigung angezeigt, die auf den neuen Fall verweist. ○ Im alten Fall wird eine Benachrichtigung angezeigt, um den Zugriff auf den vorherigen Fall zu ermöglichen und vergangene Aktionen nachzuschlagen. Beispiel: Beim Vornehmen einer Reservierung lautet der ursprüngliche Fall, den Sie für eine Serviceanfrage ausgelöst haben, WCASE0001207. Nachdem Sie einen Raum (Standort), ein Datum und eine Uhrzeit beim Bearbeiten oder Aktualisieren geändert haben, wird der neue Servicefall WCASE0001208 als Ersatz für die ursprüngliche Fallanforderung (WCASE0001207) ausgelöst. Wenn Sie die neu erstellte Anforderung WCASE0001208 öffnen, wird die folgende Benachrichtigung angezeigt: Dies ist eine Ersatzaufgabe. Überprüfen Sie die Kommentare zum übergeordneten Fall, um die Änderungen zu sehen, falls erforderlich. Der vorherige übergeordnete Fall: WCASE000127. Weitere Informationen zum Beibehalten oder Verwerfen von Services beim Aktualisieren eines Reservierungsstandorts finden Sie unter Reservierung erstellen.

5. Wählen Sie das Symbol Personalisierte Liste ( ), um die benötigten zusätzlichen Felder hinzuzufügen. Zum Beispiel die Felder **Menge**, **Gesamtkosten**, **Reservierung** usw.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie die Registerkarte **Erfüllungsanweisungen** und dann die Prüfliste aus, um eine Prüfliste für die Erfüllung der Serviceanfrage zu erstellen.
7. Überprüfen Sie den Abschnitt „Kommentare und Arbeitsnotizen“, um die Kommentare, die einer Serviceanfrage hinzugefügt wurden, sowie das Datum und die Uhrzeit der Aktualisierung oder des Abbruchs des Service anzuzeigen.

   Gilt nur für Fälle, die als Teil einer Reservierung erstellt wurden. Wenn der Mitarbeiter den Service wechselt und ein neuer Fall erstellt wird, wird den Arbeitsnotizen des neuen Falls eine Zusammenfassung mit den folgenden Informationen hinzugefügt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Hinzugefügt
- Geändert
- asynchron
- Nicht geändert

In den Arbeitsnotizen werden auch die Services, die nicht geändert wurden, zusammen mit dem Namen des Services und der Menge angezeigt.

8. Um die einem Fall zugeordneten Aufgaben anzuzeigen (gilt nur, wenn Services als Teil einer Reservierung bestellt werden), wählen Sie den zugehörigen Link **Untergeordnete Aufgaben** aus.

   Neue untergeordnete Fälle für Services auf Kategorieebene können erstellt und durch vorhandene ersetzt werden, nachdem ein Mitarbeiter den Service geändert oder eine Reservierung aktualisiert hat. Die vorherigen Fälle werden auf **Abgebrochen**gesetzt.

   - Wählen Sie die untergeordnete Aufgabe aus, um ggf. Details anzuzeigen.

     Es wird eine Nachricht angezeigt, die beschreibt, dass dieser Fall ein Ersatzfall für einen vorherigen Fall ist.

   - Wählen Sie die Fall-ID aus, um die Details der vorherigen Fallanforderung anzuzeigen.

   Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung erstellen.

9. Kosten sind auf Fall- und Aufgabenebene sichtbar und werden berechnet und aktualisiert, wenn ein Mitarbeiter Services als Teil einer Reservierung bestellt oder bearbeitet.

   - **Übergeordnet**: In einem übergeordneten Fall werden die Kosten als Summe der aktiven untergeordneten Fälle (Kategorie) angezeigt.
   - **Untergeordnet (Kategorie)**: Für untergeordnete Fälle werden die Kosten als Summe der Kosten für die zugehörigen Aufgaben und Fälle angezeigt.
   - **Aufgaben**: In zugehörigen Aufgaben und Fällen werden die Kosten als Preis pro Artikel, Menge und Gesamtkosten angezeigt.

10. Um Services bei einer Reservierung mit Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-inbeizubehalten, müssen Mitarbeiter die Reservierung und das Plugin öffnen, um Datum, Uhrzeit oder Standort zu ändern.
11. Um sicherzustellen, dass Services beibehalten werden, wählen **Sie Reservierung speichern**aus.

Hinweis:
Nur beim Aktualisieren der Reservierung in Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in werden die Services abgebrochen.

Integration von Universal-Anforderung in Workplace Service Delivery

Kombinieren Sie Workplace Service Delivery-Services mit Universal-Anforderung, um Ihren Mitarbeitern eine angenehme Arbeitsplatz-Experience zu bieten. Stellen Sie einen gemeinsamen Help Desk bereit, damit Mitarbeiter Anfragen im Zusammenhang mit ihrem Arbeitsplatz einreichen können, ohne den Workplace Service Catalog durchsuchen zu müssen.

Die Integration mit Universal-Anforderung ermöglicht es einem Mitarbeiter, eine allgemeine Anfrage zu jedem arbeitsplatzbezogenen Problem zu stellen. Ein Mitarbeiter kann Support erhalten, indem er eine Einzelhilfe-Option für Services auswählt, die nicht im Katalog enthalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu einem Universal-Anforderungfinden Sie unter Universal-Anforderung.

Vorteile von Integrationen mit Universal-Anforderung

Mit der Integration können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Erstellen Sie direkt in der Anwendung Universal-Anforderung mit der Option **Einen Arbeitsplatzfall erstellen** einen Arbeitsplatzfall.
- Übertragen Sie mit der Option **Übertragung** einen Arbeitsplatzfall an eine andere Abteilung oder zurück in die Universal-Anforderung-Warteschlange.
- Arbeitsplatzservice als Universal-Anforderung konfigurieren
- Zeigen Sie unter von Universal-Anforderung erstellte Arbeitsplatzfälle an **Arbeitsplatzfälle** > **Alle**.
- Auf Workplace-Serviceportalkann ein Mitarbeiter die von ihm in erstellten Daten für Universal-Anforderung anzeigen **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Anforderungen**.

Systemanforderungen für die Integration von Workplace Service Delivery mit Universal-Anforderung

Die folgenden Plugins müssen installiert sein:

- Universal-Anforderung (com.snc.universal_request)
- Workplace Service Delivery - Core (sn_wsd_core)
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange (sn_wsd_case)

Universal-Anforderung und Arbeitsplatzfälle

Wenn Mitarbeiter keinen Arbeitsplatzservice finden können, der zu ihrem Problem im Workplace-Serviceportal passt, können sie die Option **Hilfe anfordern** auswählen. Die folgenden Aktionen werden ausgeführt, wenn ein Mitarbeiter **Hilfe anfordern** auswählt:

1. Über die Option gelangt der Mitarbeiter zu einem Hilfeformular, in dem der Mitarbeiter alle Problemdetails angeben kann. Durch diese Hilfeanforderung wird eine Universal-Anforderung ausgelöst.
2. Die Universal-Anforderung wird einem Weiterleitungsmitarbeiter zugewiesen. Der Mitarbeiter analysiert die Anforderung als arbeitsplatzbezogene Anfrage und erstellt einen Arbeitsplatzfall.
3. Der Arbeitsplatzmanager bearbeitet den Arbeitsplatzfall und ändert den Status des Falls abhängig vom Fortschritt.
4. Die Universal-Anforderung wird nur dann geschlossen, wenn der Mitarbeiter die Lösung akzeptiert.

Als Arbeitsplatzmanager können Sie einen von Universal-Anforderung erstellten Arbeitsplatzfall zurück in die Universal-Anforderung-Warteschlange übertragen, wenn er sich nicht auf Arbeitsplatzservices bezieht.

Mitarbeiter können die Details für ihre Universal-Anforderung jederzeit anzeigen.

Arbeitsplatzservice-Datensatzersteller als Universal-Anforderung konfigurieren

Ermöglichen Sie einem Mitarbeiter, mit einem Arbeitsplatzservice-Datensatzersteller aus dem Workplace-Serviceportal eine universelle Anforderung zu übermitteln. Konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie einen Arbeitsplatzservice so, dass eine Universal-Anforderung erstellt wird, wenn ein Mitarbeiter eine Auswahl trifft.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie das Plugin Universal-Anforderung aktiviert haben.

Vergewissern Sie sich, dass Sie über Folgendes verfügen:

- Einen Arbeitsplatzservice, der mit einem Datensatzersteller verknüpft ist Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller konfigurieren.
- Einen aktiven Datensatzersteller

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.admin oder sn_wsd_case.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange – Setup** > **Datensatzersteller**.
2. Wählen Sie den Datensatzersteller aus, den Sie als universelle Anforderung konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Konfiguration für universelle Anforderungen** aus.
4. Um die Funktion für universelle Anforderungen zu aktivieren, wählen Sie **Universal Request erstellen** aus.
5. Wenn die universelle Anforderung eine zusätzliche Überprüfung erfordert, wählen Sie **Zusätzliche Überprüfung erforderlich**.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der Datensatzersteller des Arbeitsplatzservices ist als universelle Anforderung konfiguriert.

Wenn ein Mitarbeiter eine Anfrage über diesen Arbeitsplatzservice absendet, wird eine universelle Anforderung erstellt. Die Anforderung wird automatisch der Zuweisungsgruppe „Arbeitsplatzservices“ zugewiesen.

Arbeitsplatzfälle über Universal-Anforderung erstellen

Erstellen Sie als Weiterleitungsmitarbeiter einen Arbeitsplatzfall aus einer universellen Anforderung, und weisen Sie ihn dann der Zuweisungsgruppe „Arbeitsplatzservices“ zu. Der Arbeitsplatzmanager bearbeitet den Arbeitsplatzfall und ergreift weitere Maßnahmen, um die Anforderung zu erfüllen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die folgenden Plugins installiert haben:

- Universal-Anforderung (com.snc.universal_request)
- Workplace Service Delivery - Core (sn_wsd_core)
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange (sn_wsd_case)

Erforderliche Rolle: routing_agent und sn_wsd_case.case_writer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Universal-Anforderungen** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den Datensatz der universellen Anforderung, aus dem Sie einen Arbeitsplatzfall erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Arbeitsplatzfall erstellen**.

Ergebnisse

Der Arbeitsplatzfall wird erstellt und automatisch der Zuweisungsgruppe „Arbeitsplatzservices“ zugewiesen. Bei Bedarf können Sie dem Formular „Arbeitsplatzfall“ auch weitere Details hinzufügen.

Im Formular „Arbeitsplatzfall“ wird die Nummer der universellen Anforderung angezeigt, die zum Erstellen des Arbeitsplatzfalls verwendet wurde. Die Nummer des Arbeitsplatzfalls wird im Feld **Primäres Ticket** des Formulars „Universal Request“ und in der zugehörigen Liste „Zugeordnete Tickets“ angezeigt.

Über eine Universal-Anforderung an einem Arbeitsplatzfall arbeiten

Als Arbeitsplatzmanager arbeiten Sie an einem Arbeitsplatzfall, der über eine Universal-Anforderung erstellt wird. Stellen Sie eine Lösung für den Arbeitsplatzfall bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.case_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die im folgenden Verfahren beschriebenen Statusänderungen können Sie entsprechend Ihren Anforderungen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Universal Request-Statuszuordnung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfälle** > **Alle**.
2. Wählen Sie den Arbeitsplatzfalldatensatz aus, der über die Universal-Anforderung erstellt wird.
3. Ändern Sie im Formular das Feld **Status** in **In Bearbeitung**.

> **Hinweis:**
> Wenn sich der Arbeitsplatzfall nicht auf einen Arbeitsplatzservice bezieht, übertragen Sie den Fall an die zuständige Abteilung oder zurück in die Universal-Anforderung-Warteschlange. Wählen Sie **Übertragung** aus, um den Fall zu übertragen. Weitere Informationen zum Übertragen eines Falls finden Sie unter Aus universellen Anforderungen erstellte Arbeitsplatzfälle übertragen.

4. Wenn Sie den Fall lösen, ändern Sie den Status in **Geschlossen – vollständig**.

Ergebnisse

Der Status für die Universal-Anforderung wird basierend auf dem Status des Arbeitsplatzfalls aktualisiert. Weitere Informationen zu Statusänderungen von Universal-Anforderungfinden Sie unter Status und Gründe von Universal-Anforderungen.

Wenn Sie den Status des Arbeitsplatzfalls in „Unvollständig schließen“ ändern, ohne den Fall zurück in die Universal-Anforderung-Warteschlange oder an eine andere Abteilung zu übertragen, wird eine der folgenden Aktionen ausgeführt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Option **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** für die Universal-Anforderung ausgewählt ist, ändert sich der Status der Anforderung in den Status „In Bearbeitung“.
- Wenn das Kontrollkästchen **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** für die Universal-Anforderung deaktiviert ist, wird die Anforderung basierend auf der Statuszuordnung geschlossen.

Aus universellen Anforderungen erstellte Arbeitsplatzfälle übertragen

Übertragen Sie einen Arbeitsplatzfall zurück an Universal-Anforderung, an eine andere Abteilung oder an einen anderen Service. Sie können die Anforderung mit oder ohne Angabe einer Lösung übertragen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Um einen Fall übertragen zu können, müssen Sie entweder Teil der Zuweisungsgruppe sein, oder der Fall muss Ihnen zugewiesen sein.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.case_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzfälle** > **Alle**.
2. Wählen Sie den Datensatz des Arbeitsplatzfalls aus, den Sie übertragen möchten.
3. Klicken Sie auf **Durchstellen**.
4. Geben Sie im Dialogfeld „Ticket übertragen“ die folgenden Details an.

Formular „Ticket übertragen“

Feld	Beschreibung
Abteilung	Abteilung, der Sie den Fall übertragen möchten
Übertragungsgrund	Grund, warum Sie die Anforderung an die Abteilung übertragen
Transfer notes (Transfernotizen)	Kurze Beschreibung des Grunds für die Übertragung des primären Tickets. Diese Hinweise werden vom UA-Weiterleitungsmitarbeiter gelesen, der universelle Anforderungen bearbeitet.
Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren	Option zum Kopieren der Kommentare und Anhänge dieses Falls während der Übertragung. Die Option ist automatisch ausgewählt. **Hinweis:** Von der Transferaktion werden keine Arbeitsnotizen kopiert.

5. Klicken Sie auf **Durchstellen**.

Ergebnisse

Der Fall wird an die ausgewählte Abteilung übertragen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

Überwachen Sie den Status der in Ihrer Organisation ausgelösten Arbeitsplatzfälle.

Arbeitsplatzfall-Dashboard

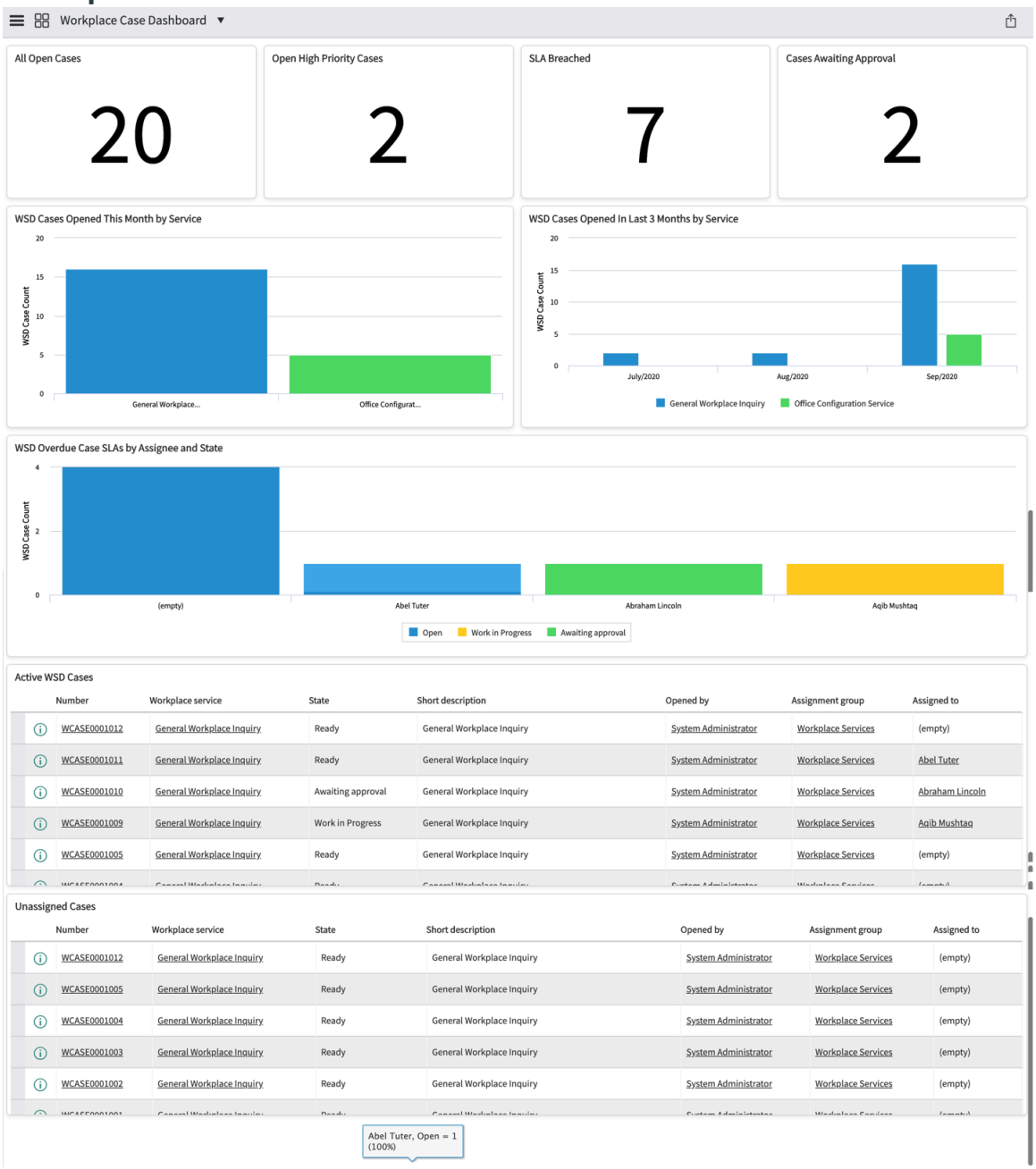
Verwenden Sie dieses Dashboard, um die Anzahl der Arbeitsplatzfälle nachzuverfolgen, die mit den Arbeitsplatz-Services aus Workplace Service Delivery oder Workplace-Serviceportal erstellt wurden. Überwachen Sie die Anzahl offener Fälle, Fälle, die eine Genehmigung erfordern, und anderer Fälle an einem bestimmten Tag.

Das Dashboard Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange wird zu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungmigriert. Sie können die migrierten Dashboards ab 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungverwenden. Die sofort einsatzbereiten Dashboards werden ebenfalls zu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungmigriert. Alte Dashboards werden für neue Workplace Service Delivery Kunden nicht unterstützt. Für Bestandskunden sind derzeit alte Dashboards verfügbar, werden jedoch bald eingestellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzfall-Dashboard



Automatische Übersetzung

Um auf das Dashboard „Arbeitsplatzfall“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards**.

Endanwender und Rollen

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Arbeitsplatz-Fallmanager: Benötigt Transparenz über den Echtzeitstatus von Arbeitsplatzfällen	sn_wsd_case.manager	• Überprüft alle offenen Fälle • Überwacht Fälle mit hoher Priorität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen (Fortsetzung)

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
		• Überwacht Fälle, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung verstoßen • Überwacht die Anzahl der Fälle, die auf die Genehmigung warten

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Alle offenen Fälle	Einzelne Punktzahl	Anzahl der offenen Arbeitsplatzfälle
Offene Fälle mit hoher Priorität	Einzelne Punktzahl	Anzahl der offenen Arbeitsplatzfälle mit hoher Priorität
SLA verletzt	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Arbeitsplatzfälle, die gegen die SLA verstoßen haben
Fälle, die auf Genehmigung warten	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Fälle, die auf die Genehmigung warten
Diesen Monat geöffnete WSD-Fälle nach Service	Spalte	Anzahl der Arbeitsplatzfälle, die mit den zugehörigen Arbeitsplatz-Services erstellt wurden
In den letzten drei Monaten geöffnete WSD-Fälle nach Service	Spalte	Anzahl der Arbeitsplatzfälle, die in den letzten drei Monaten mit den zugehörigen Arbeitsplatz-Services erstellt wurden
SLA für überfällige WSD-Fälle nach Beauftragten und Status	Spalte	Anzahl der Arbeitsplatzfälle, die die SLA-Frist überschritten haben, mit den entsprechenden Beauftragten dargestellt
Aktive WSD-Fälle	Liste	Liste der aktiven Arbeitsplatzfälle am aktuellen Tag
Nicht zugewiesene Fälle	Liste	Liste der nicht zugewiesenen Arbeitsplatzfälle am aktuellen Tag

Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Referenzen

Erfahren Sie mehr über die Rolle, die Tabellen und die Systemeigenschaften, die mit der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installiert werden.

Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Geschäftsregeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Rollen

Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Administrator [sn_wsd_case.admin]	• Richtet Daten zu Arbeitsplatzservices ein • Erstellt Arbeitsplatzservices • Hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	sn_wsd_case.manager
Arbeitsplatz-Fallmanager [sn_wsd_case.manager]	• Zeigt alle Fälle an. • Verwaltet Fälle. • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Fallvorlagen. • Aufgaben-Vorlagen erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Arbeitsplatzservices. • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Arbeitsplatzservice-Aktivitäten. • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Genehmigungsoptionen. • Eskalationsregel erstellen, lesen, aktualisieren und löschen.	• template_editor_global • sn_wsd_case.workplace_agent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Erfüllungsanweisungen. • Führt auf Service Desk-Mitarbeiter bezogene Aktionen aus.	
Service Desk-Mitarbeiter für Arbeitsplatzfälle [sn_wsd_case.workplace_agent]	Verfügt über dieselben Berechtigungen wie der Arbeitsplatzfall-Writer und kann zusätzlich folgende Aktionen ausführen: • Flow-Ausführungen anzeigen • Knowledge Base-Artikel schreiben	• sn_wsd_case.case_writer • sn_wsd_core.kb_writer • flow_operator
Arbeitsplatzfall-Writer [sn_wsd_case.case_writer]	• Arbeitsplatzaufgaben erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. • Aufgabenvorlagen lesen. • Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Arbeitsplatzfälle. • Liest Folgendes: ○ Eskalationsregeln ○ Anweisungen zur Erfüllung	• sn_wsd_core.task_writer • sn_wsd_case.case_reader
Arbeitsplatzfall-Reader [sn_wsd_case.case_reader]	Verfügt über Leseberechtigungen für den Zugriff auf alle • Arbeitsplatzaufgaben • Arbeitsplatzfälle	sn_wsd_core.task_reader
Administrator für Arbeitsplatzreservierung sn_wsd_case.bypass_services_limitation	Mit dieser Rolle kann der Anwender beim Erstellen einer Reservierung alle Service-Elemente anzeigen, auch diejenigen, die sich in der Vorlaufzeit befinden.	sn_wsd_case.bypass_services_limitation

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Anwender können ein hinzugefügtes Service-Element für eine vorhandene Reservierung entfernen, selbst wenn dies der Fall ist • Bereits arrangiert • In Vorlaufzeit für Bestellung • Wenn **„Abbruch angeforderter Services** einschränken“ aktiviert ist, ist „wahr“. Kann **die Vorlaufzeit der Bestellung** bei Service-Element oder Service-Element-Standort konfigurieren.	

Tabellen

Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsplatzfall [sn_wsd_case_workplace_case]	Erweitert die Tabelle „Arbeitsplatzaufgabe“ [sn_wsd_core_workplace_task] Speichert Informationen zu allen Arbeitsplatzfällen in der Anwendung : Wenn „ **WSD: Archivierungsregel für alte Arbeitsplatzaufgaben** archivieren“ angewendet wird, wird auch die Tabelle „Arbeitsplatzfall“ [sn_wsd_case_workplace_case] archiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie die Archivregel an.
Arbeitsplatzservice [sn_wsd_case_workplace_service]	Erweitert die Anwendungsdatei-Tabelle. Speichert Informationen zu allen Arbeitsplatzservices in der Anwendung
Arbeitsplatzservice-Aktivität [sn_wsd_case_workplace_service_activity]	Erweitert die Anwendungsdatei-Tabelle. Speichert Informationen zu allen Arbeitsplatzservice-Aktivitäten in der Anwendung
Fallstufeneskalation	Speichert Informationen zu allen Eskalationsregeln für Arbeitsplatzfälle, die in der Anwendung erstellt wurden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
sn_wsd_case_tier_definition	
Erfüllungsanweisung sn_wsd_case_fulfillment_instruction	Speichert Informationen zu allen Erfüllungsanweisungen, die für Arbeitsplatzservices in der Anwendung erstellt wurden
Service-Elemente anfordern [sn_wsd_case_service_item_request]	Speichert Informationen zu allen Arbeitsplatzservice-Elementen, die über einen Arbeitsplatzservice angefordert wurden. **Hinweis:** Wenn „ **WSD: Archivierungsregel für alte Arbeitsplatzaufgaben** archivieren“ angewendet wird, wird auch die Tabelle „Service-Elemente anfordern“ [sn_wsd_case_service_item_request] archiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie die Archivregel an.
Speicherort des Arbeitsplatzservice-Elements [sn_wsd_case_m2m_service_item_location]	Erweitert die Tabelle „Speicherort des Arbeitsplatzservices“. Speichert Informationen zu allen Speicherorten des Arbeitsplatzservice-Elements, die in der Anwendung hinzugefügt werden.
Speicherort des Arbeitsplatzservices [sn_wsd_case_m2m_service_location]	Speichert Informationen zu allen Speicherorten des Arbeitsplatzservice.
Arbeitsplatz-Feldzuordnung [sn_wsd_case_workplace_field_mapping]	Speichert Informationen zu allen Arbeitsplatz-Feldzuordnungen, die in der Anwendung erstellt werden.
Arbeitsplatzservice-Element [sn_wsd_case_workplace_service_item]	Speichert Informationen zu allen Arbeitsplatzservice-Elementen, die in der Anwendung erstellt werden.
Arbeitsplatz-Vorlagenkonfiguration [sn_wsd_case_workplace_template_configuration]	Speichert Informationen zu allen Arbeitsplatz-Vorlagenkonfigurationen, die in der Anwendung erstellt werden.

Mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installierte Eigenschaften

Passen Sie die mit Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange verfügbaren Eigenschaften an.

Diese Eigenschaften sind für Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange verfügbar.

Hinweis:
Alle diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie sys_properties.list in den Navigationsfilter ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_case.wsd_inbound_email	Prüft auf eingegangene E-Mails für Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange. Diese Eigenschaft ist nur für Workplace Case Management Version 1.0.1 verfügbar. Diese Eigenschaft ist nicht mehr verfügbar, wenn Sie ein Upgrade auf Workplace Case Management Version 1.0.2 oder höher durchführen. Diese Eigenschaft ist als sn_wsd_core.wsd_inbound_email für Workplace Case Management Version 1.0.2 und höher verfügbar. . • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: askwsd@example.com • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
sn_wsd_case.acceptance_timeout	Wenn für einen Arbeitsplatzfall „Anwenderabnahme aktivieren“ auf „True“ gesetzt und nichts für „Zeitüberschreitung bei Abnahme“ festgelegt wird, wendet diese Eigenschaft die Standardzeitüberschreitung auf 172800 Sekunden (zwei Tage) an. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 172800 Sekunden • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Besuchermanagement für Arbeitsstätten

Begrüßen Sie Ihre Gäste und außerhalb des Standorts tätigen Mitarbeiter mit einer reibungsloseren, problemloseren Experience. Verwenden Sie ServiceNow® Besuchermanagement für Arbeitsstätten, um Ihren Betrieb im Empfangsbereich zu optimieren und Ihre Gäste und externen Mitarbeiter zu begrüßen. Sie können Besucher registrieren und im Voraus planen, was sie benötigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Besuchermanagement für Arbeitsstätten.

Konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anwendung, und richten Sie die besucherbezogenen Einstellungen ein.

Registrieren

Registrieren Sie Besucher wie Kollegen oder externe Gäste vor ihrer Ankunft.

Verwalten

Verwalten Sie Besucherregistrierungen.

Analytics- und Reporting-Lösungen

Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mithilfe von Dashboards und Berichten.

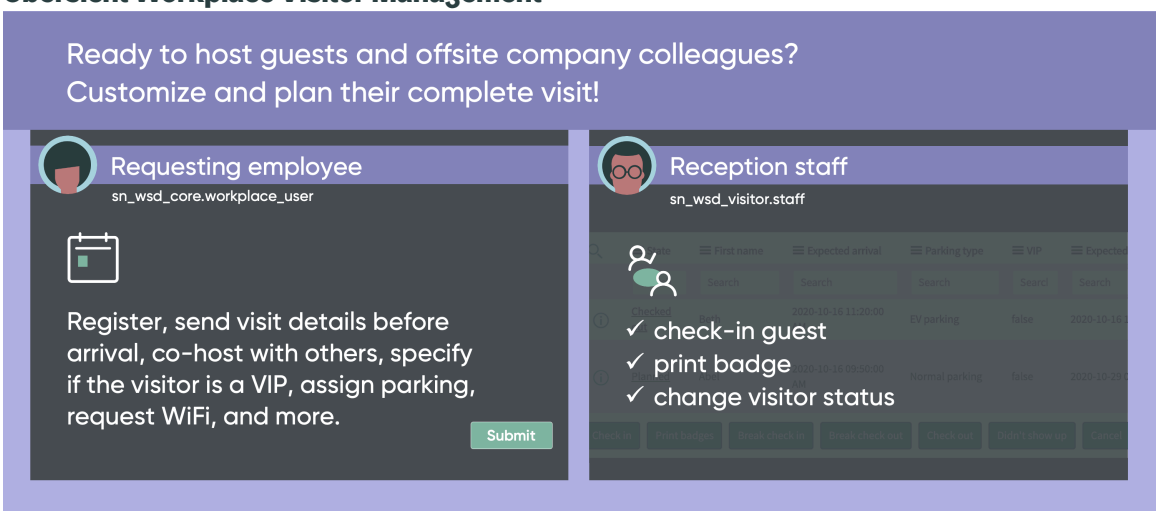
Referenz

Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten erkunden

Begrüßen Sie Ihre Gäste und außerhalb des Standorts tätigen Mitarbeiter mit einer reibungsloseren, problemloseren Experience. Verwenden Sie ServiceNow® Besuchermanagement für Arbeitsstätten, um Ihren Betrieb im Empfangsbereich zu optimieren und Ihre Gäste und externen Mitarbeiter zu begrüßen. Sie können Besucher registrieren und im Voraus planen, was sie benötigen.

Übersicht Workplace Visitor Management



Mitarbeiter, Administratoren und Mitarbeiter an der Rezeption können die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten für verschiedene Zwecke verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besucher registrieren

Mitarbeiter können externe Besucher und externe Kollegen für einen Besuch registrieren. Sie können deren Besuchsdaten, Parkmöglichkeiten und WLAN-Anforderungen angeben. Sie können die Gastgeberrolle für Besucher gemeinsam mit anderen übernehmen. Sie können angeben, ob ein Besucher ein VIP ist. Sie können den Empfangsmitarbeitern eine spezielle Notiz hinterlassen, um deren Besuch anzupassen.

Besucherregistrierungen verwalten

Administratoren und Mitarbeiter an der Rezeption können Besucherregistrierungen verwalten und aktualisieren. Mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten können Sie Besucher, die derzeit eingecheckt sind, erwartete Besucher, Besucher, die sich in der Pause befinden, und Besucher, die ausgecheckt haben, anzeigen. Sobald die Besucher vor Ort sind, können Sie mit der Anwendung die folgenden Aktionen ausführen:

- Einchecken
- Pause – auschecken
- Pause – einchecken
- Auschecken
- Abbrechen
- Abzeichen drucken
- Mit „Nicht erschienen“ aktualisieren

Besucherregistrierung

Als Mitarbeiter können Sie mit der Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten Besucher im Voraus registrieren.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Besucher registrieren sowie Datum, Uhrzeit und Ort des Besuchs angeben
- Einen ganzen Tag oder eine kürzere Zeitspanne registrieren
- Einen Gastgeber angeben, insbesondere wenn Sie nicht verfügbar sind
- Für das Empfangspersonal private Informationen angeben, wenn für den Besucher spezielle Anforderungen zu beachten sind
- Externe Kollegen registrieren
- Besuchern alle Informationen mitteilen, die sie während ihres Besuchs benötigen

Sie können auch den Virtual Agent-Chat-Support im Workplace-Serviceportal verwenden, um einen Besucher zu registrieren und die Detailinformationen zur Registrierung Ihrer Besucher anzuzeigen. Der Chat-Support bietet Ihnen die folgenden Möglichkeiten:

- Einen Gast registrieren
- Informationen zu den Besuchern abrufen, die am heutigen Tag erwartet werden
- Uhrzeit des erwarteten Besuchs abrufen
- Stornieren Sie einen registrierten Besucher.
- Zeigen Sie die Besuchsprotokolle an, um den aktuellen Status eines Besuchers zu erfahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie eine Besucherrichtlinie, oder ändern Sie die vorhandene Richtlinie, die ein Besucher vor dem Besuch akzeptieren muss. Aktivieren oder deaktivieren Sie eine Besucherrichtlinie, wenn sie nicht obligatorisch ist.
- Überprüfen Sie die Bestätigungen der Besucherrichtlinie

Sobald Sie die Registrierung eingereicht haben, erhält das Empfangspersonal die Registrierung in der Anwendung. Wenn Besucher vor Ort sind, checkt das Empfangspersonal die Besucher ein, druckt ihre Abzeichen aus, aktualisiert ihre Pausen und aktualisiert im Laufe des Tages ihre anderen Status.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten konfigurieren

Installieren Sie die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten, und konfigurieren Sie die Einstellungen für die Besucherregistrierung.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten installieren

Installieren Sie die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten aus den ServiceNow Store-Anwendungen. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus.

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** in Ihrer Instanz zur Verfügung. In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.
2. Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Plugins aktiviert sind:
   - Workplace Core (sn_wsd_core), mindestens Version 2.0.3.
   - Besuchermanagement für Arbeitsstätten (sn_wsd_visitor)

Erforderliche Rolle: admin

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: Besuchermanagement für Arbeitsstätten
- ID der Anwendung: sn_wsd_visitor

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Suchen Sie nach der Anwendung anhand ihres Namens (Besuchermanagement für Arbeitsstätten) oder ihrer ID (sn_wsd_visitor). Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie Besuchermanagement für Arbeitsstätten erst installieren, wenn Sie diese installiert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Besucherrichtlinien erstellen

Definieren Sie eine Richtlinie, die von einem Besucher vor seiner Ankunft akzeptiert werden muss. Senden Sie dem Besucher eine E-Mail-Benachrichtigung über die Richtlinie, und ermöglichen Sie ihm, die Richtlinie zu akzeptieren, indem er auf die E-Mail antwortet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_visitor.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Administration** > **Besucherrichtlinien**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Felder des Richtlinienformulars

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der Besucherrichtlinie
Aktiv	Option zum Aktivieren der Richtlinie
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Richtlinie
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Richtlinie. Richtlinieninhalt, der von den Besuchern gelesen und akzeptiert werden muss

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Besucherrichtlinie wird hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Weisen Sie die Besucherrichtlinie Arbeitsplatzstandorten zu.

Besucherrichtlinien einem Arbeitsplatzstandort zuweisen

Fügen Sie einer Besucherrichtlinie mindestens einen Arbeitsplatzstandort hinzu. Besucher, die für die Ankunft an diesen Standorten registriert sind, erhalten vorher eine E-Mail-Benachrichtigung, damit sie die Richtlinie akzeptieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_visitor.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weisen Sie eine Besucherrichtlinie einem Arbeitsplatzstandort zu.
Sie können Besucherrichtlinien auch zuweisen, indem Sie den Arbeitsplatzstandort unter **Gebäude** auswählen. Wählen Sie das Gebäude aus, und vergewissern Sie sich, dass die Option **Visitor policy view** (Benutzerrichtlinien-Ansicht) aktiviert ist. Klicken Sie auf **Bearbeiten**, und weisen Sie die Richtlinie zu.

- Wechseln Sie zu „Gebäude“.
- Wählen Sie das Gebäude aus.
- Vergewissern Sie sich, dass die Ansicht „Visitor policy view“ (Besucherrichtlinien-Ansicht) ausgewählt ist.
- Klicken Sie auf „Bearbeiten“, um dem Standort die verfügbaren Richtlinien zuzuweisen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Administration** > **Besucherrichtlinien**.
2. Wählen Sie die Besucherrichtlinie aus, der Sie den Arbeitsplatzstandort hinzufügen möchten.
3. **Wahlweise:** Wenden Sie die Richtlinie in der zugehörigen Liste „Standorte“ auf interne/externe Besucher an.
   Wählen Sie unter den Spalten **Erforderlich für extern** und **Erforderlich für intern** des Arbeitsplatzstandorts die Option **True** oder **False** aus.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Standorte“ auf **Bearbeiten**.
5. Wählen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ den Arbeitsplatzstandort aus.
   a. Wählen Sie den Arbeitsplatzstandort in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite aus.
   b. Verschieben Sie die Auswahl in die Spalte der **Standortliste** auf der rechten Seite.
      Um den Standort zu verschieben, verwenden Sie das Hinzufügen/Entfernen-Symbol ( ).
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Die Besucherrichtlinie wird dem ausgewählten Arbeitsplatzstandort zugewiesen.

Datensatzersteller für Besucherverwaltung erstellen

Stellen Sie Mitarbeitern besucherbezogene Services als Selfservice-Option zur Verfügung. Erstellen Sie einen Datensatzersteller, um diese Services als Katalogelemente im Arbeitsplatzservices-Katalog anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_visitor.admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Administration** > **Datensatzersteller**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Datensatzerstellerformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzerstellers.
Tabellenname	Tabelle „Besucherregistrierung“ (sn_wsd_visitor_visitor_registration), der der Datensatzersteller zugeordnet ist. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Tabelle „Besucherregistrierung“ für den Datensatzersteller der des zugeordneten Arbeitsplatzservices entspricht.
Modell	Produktmodelltabelle, falls für den Datensatzersteller relevant
Applikation	Dieses Feld ist auf Workplace Visitor Management festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzerstellers zur Verwendung.
Hilfe für alle Fragen erweitern	Wählen Sie diese Option aus, damit Benutzer die Hilfe für alle Fragen erweitern können.

4. Füllen Sie die folgenden Felder auf der Registerkarte entsprechend aus:
   - **Darin enthalten**
   - **Eingabehilfe**
   - **Generierte Datensatzdaten**
   - **Portaleinstellungen**
5. Geben Sie auf der Registerkarte **Was darin enthalten ist** das folgende Skript ein:

```
var visitorService = new sn_wsd_visitor.WSDVMVisitorService();
visitorService.createVisitorRegistrationRecord(producer, current.sys_id);

producer.portal_redirect = "?id=my_requests";
```

6. Konfigurieren Sie auf der Registerkarte **Variablen** die Variablen für das Arbeitsplatzservices-Katalogelement je nach Bedarf.

   Variablen sammeln Informationen vom Benutzer und werden verwendet, um Fragen zu stellen und Antworten zu Feldern zuzuordnen.

   Weitere Informationen zu den verschiedenen Variablentypen und ihrer Konfiguration finden Sie unter Typen von Servicekatalogvariablen .

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Der Datensatzersteller wird erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schnellstarttest für Besuchermanagement für Arbeitsstätten

Validieren Sie Besuchermanagement für Arbeitsstätten nach jeder Konfigurationsänderung wie einem Upgrade oder nach der Entwicklung einer Funktionalität. Kopieren Sie diese Schnellstarttests, und passen Sie sie an, wenn Sie Ihre instanzspezifischen Daten verwenden.

Alle Test-Suites und Tests sollten mit einer Standardimplementierung ausgeführt werden. Um eine anwenderdefinierte Implementierung zu validieren, kopieren Sie den automatisierten Test, und konfigurieren Sie ihn entsprechend Ihrer Anpassung.

Standardmäßig ist der Schnellstarttest deaktiviert und eine schreibgeschützte Testvorlage. Der Schnellstarttest liefert nur dann ein Ergebnis „Bestanden“, wenn Sie ihn mit den Demodaten oder dem Funktions-Plugin ausführen.

Kopieren und konfigurieren Sie den Schnellstarttest so, dass bei der Ausführung mit Ihren instanzspezifischen Daten das Ergebnis „Bestanden“ lautet.

Die Plugins „Agile Development 2.0“ (com.snc.sdlc.agile.2.0) und „Agile Development 2.0 – ATF Tests“ (com.snc.sdlc.agile.2.0.atf) müssen aktiviert sein.

Hinweis:
Zum Ausführen des Schnellstarttests sind Demodaten erforderlich.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten

Für Besuchermanagement für Arbeitsstätten-Schnellstarttests muss Besuchermanagement für Arbeitsstätten aktiviert sein.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten

Test	Beschreibung	Release-Version
Testregister Gast	Stellt vor dem Absenden des Formulars sicher, dass Arbeitsplatzanwender oder Mitarbeiter auf den Datensatzersteller zugreifen können und im Formular alle Pflichtfelder ausgefüllt sind.	Washington DC

Führen Sie einen Schnellstarttest für durch Besuchermanagement für Arbeitsstätten

Besuchermanagement für Arbeitsstätten bietet einen Schnellstarttest, den Sie in Ihrer -Instanz ausführen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework** > **Tests**.
2. Suchen Sie den Schnellstarttest, den Sie ausführen möchten, und wählen Sie ihn aus.
   Informationen zum verfügbaren Schnellstarttest finden Sie unter Schnellstarttest für Besuchermanagement für Arbeitsstätten.
3. Wählen Sie **Test ausführen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Registerkarte Testschritte enthält **Schritte** zum Ausführen des Schnellstarttests.
Nach dem Ausführen des Tests wird auf der Registerkarte **Schrittergebnisse** der Status der Testschritte angezeigt. Screenshots werden als Anhänge auch oben im Formular angezeigt.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten für Kiosk für Arbeitsplatz-Services konfigurieren

Sie können Seiten, Check-in-Flows und Check-out-Flows konfigurieren, um Besuchermanagement für Arbeitsstätten mit Kiosk für Arbeitsplatz-Serviceszu integrieren.

Weitere Informationen zu Kiosk für Arbeitsplatz-Services finden Sie unter Kiosk für Arbeitsplatz-Services.

Konfigurieren Sie Seiten für Kiosk für Arbeitsplatz-Services

Konfigurieren Sie Seiten, die Sie für Check-in- oder Check-out-Flows auf Kiosk für Arbeitsplatz-Servicesanzeigen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_visitor.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Administration** > **Seitenkonfigurationen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Kiosk-Seitenkonfigurationen“ **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Kiosk-Seitenkonfiguration“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Kiosk-Seitenkonfiguration“..

   Wichtig:
   Wenn die Besucherrichtlinien für die Bestätigungsseite Hyperlinks enthalten, können Besucher über die Links die Kiosk-Umgebung verlassen und nicht zum Kiosk zurückkehren. Der Kiosk-Betreiber muss die Kiosk-Umgebung mithilfe der Kiosk-URL neu laden.

4. Speichern Sie den Datensatz.

Nächste Maßnahme
Seiten vom Typ „Authentifizierung“ oder „Ende“ können mithilfe der zugehörigen Listen weiter angepasst werden. Weitere Informationen finden Sie unter Anpassungen der Kiosk-Seite.

Erstellen Sie einen Flow für Kiosk für Arbeitsplatz-Services

Erstellen Sie einen Check-in- oder Check-out-Flow für den Workplace Service Kiosk.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_visitor.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Administration**.
2. Wählen Sie basierend auf Ihren Anforderungen eines der folgenden Module aus.
   - Check-in-Flows
   - Check-out-Flows

   Je nach ausgewähltem Modul wird entweder die Liste „Kiosk-Check-in-Flow-Konfigurationen“ oder die Liste „Kiosk-Check-out-Flow-Konfigurationen“ geöffnet.
3. Wählen Sie in der Liste **Neu**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie basierend auf dem ausgewählten Modul in einem der folgenden Themen.
   - Formular „Konfigurationen des Kiosk-Check-in-Flows“.
   - Formular „Konfigurationen des Kiosk-Check-out-Flows“.

Besucher registrieren

Übermitteln Sie eine Besucherregistrierung, um die von Ihnen eingeladenen Personen vor ihrem Besuch in der Organisation zu registrieren.

Besucherregistrierung durchführen

Planen Sie den Besuch eines Besuchers oder externen Kollegen im Voraus. Geben Sie Besuchsdetails wie Datum, Uhrzeit, Ort und mehr an.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 sind alle Updates und neuen Funktionen nur im Workplace-Serviceportal verfügbar. Die von ServiceNow® bereitgestellten Arbeitsplatzservices werden ab Workplace Core (sn_wsd_core) Version 2.1 aus dem Serviceportal entfernt. Informationen zum Konfigurieren des Workplace-Servicekatalogs im Serviceportal finden Sie unter Einen Katalog im Service Portal konfigurieren .

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Übermitteln Sie diese Anforderung, um einen Gast zu registrieren. Geben Sie in Form einer privaten Notiz für das Empfangspersonal an, ob zusätzliche Anforderungen für den Besuch bestehen.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten-Administratoren und Mitarbeiter an der Rezeption können Besucher auch direkt über die Anwendung registrieren. Navigieren zu **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Empfangspersonal** > **Besucher registrieren**.

Sie können Besucher auch über den Chat-Support von Virtual Agent registrieren. Navigieren zu **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz** > **Startseite des Arbeitsplatz-Serviceportals** und wählen Sie das Chat-Symbol ( ). Geben Sie Ihre Frage ein, oder wählen **Sie Alles anzeigen**, um aus einer Liste der verfügbaren Optionen einen Besucher zu registrieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz**.

   Hinweis:
   Eine Anforderung stellen können Sie auch über Mitarbeiter-Center. Navigieren Sie auf der -Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Workplace** und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

2. Öffnen Sie die Kategorie **Besucherverwaltung**.

   a. Wählen Sie **Katalog**.

   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie im Servicekatalog für Arbeitsplätze **Besucherverwaltung** aus.

> **Hinweis:**
> Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Besucherverwaltung**.

3. Wählen Sie **Einen Gast registrieren** aus.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Einen Gast registrieren“

Feld	Beschreibung
Besuchsbeschreibung	Beschreibung mit Detailinformationen zum Zweck des Besuchs
Standort	Der Ort des Besuchs
Host	Der Name des Gastgebers. Standardmäßig ist das Feld auf **Systemadministrator** festgelegt.
Datum und Uhrzeit der Ankunft	Das Datum und die Ankunftszeit des Besuchs, angezeigt als Symbol für Ankunftsdatum und -zeit ( )
Abfahrtsdatum und -uhrzeit	Dieses Feld wird automatisch auf 1 Stunde nach dem angegebenen Datum und der angegebenen Uhrzeit der Ankunft festgelegt. Sie können dieses Feld ändern, indem Sie mit dem Symbol für Abfahrtsdatum und -uhrzeit ( ) eine andere Uhrzeit auswählen.
Ganztägig	Option für Besuche, die einen ganzen Tag dauern.
Private Notiz an Rezeption	Zusätzliche Anforderungen oder eine private Notiz an das Empfangspersonal
Gastgeber	Weitere Gastgeber für den Besucher. Die Gastgeber und der Hauptgastgeber werden über die Registrierung informiert.

5. Wählen Sie **Externen Besucher hinzufügen** aus, um einen Besucher hinzuzufügen.

a. Wählen Sie **Hinzufügen**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Externen Besucher hinzufügen“

Bekannten Besucher auswählen	Option, aus einer Liste bereits bekannter Besucher einen Besucher auszuwählen, der bereits zuvor schon einmal zu Besuch war. Diese Auswahl legt automatisch den Namen, die E-Mail-Adresse und andere relevante Informationen zu dem Besucher fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besuchertyp	Der Typ des Besuchers
Vorname	Der Vorname des Besuchers
Nachname	Der Nachname des Besuchers
Titel	Ein Titel für den Besucher, falls erforderlich.
E-Mail-Adresse des Besuchers	Die E-Mail-Adresse des Besuchers
Die Telefonnummer des Besuchers	Die Telefonnummer zur Kontaktaufnahme mit dem Besucher
Organisation	Die Organisation des Besuchers
WLAN	Option, dem Besucher WLAN-Zugriff zu gewähren
VIP	Option, den Besucher als wichtige Person (VIP) zu kennzeichnen. Mit dieser Option kann das Empfangspersonal Besucher priorisieren.
Parkplatzvorlieben	Die Parkwünsche des Besuchers
Nummernschild	Die Angaben auf dem Nummernschild des Besuchers

c. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Sie können eine Zeile mithilfe des Symbols zum Hinzufügen/Entfernen von Zeilen ( ) bearbeiten oder aus der Formulartabelle entfernen.

6. Wählen Sie **Mitarbeiter des Unternehmens hinzufügen** aus, um einen Kollegen hinzuzufügen.

a. Wählen Sie **Hinzufügen**.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Mitarbeiter des Unternehmens hinzufügen“

Einen Kollegen auswählen	Der Name Ihres Kollegen. Die Felder **Vorname**, **Nachname** und **E-Mail** werden automatisch festgelegt. Um Details zu bearbeiten, wählen Sie das Vorschaudatensatzsymbol ( ) und **speichern Sie** die Änderungen.
E-Mail	Dieses Feld wird automatisch mit der E-Mail-Adresse des ausgewählten Kollegen befüllt. Sie können es bearbeiten.
Parkplatzart	Die Parkwünsche des Kollegen
Nummernschild	Die Angaben auf dem Nummernschild des Kollegen

c. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können eine Zeile mithilfe des Symbols zum Hinzufügen/Entfernen von Zeilen ( ) bearbeiten oder aus der Formulartabelle entfernen.

7. Wählen Sie im Feld **Benachrichtigungsoptionen** den Kanal aus, über den Sie benachrichtigt werden möchten, wenn der Besucher im Gebäude eincheckt.
   Sie können Virtual Agent mit anderen Kanälen wie Microsoft Teams oder Slackverknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Integrating Virtual Agent with other channels .
8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die Registrierung Ihres Besuchers wird übermittelt. Sie können Ihre Anforderungen anzeigen.

Nächste Maßnahme

Sie können die Detailinformationen Ihrer Anforderung überprüfen und jederzeit die Entscheidung treffen, sie zu stornieren.

1. Führen Sie, je nach Plattform, eine der folgenden Aktionen aus, um Ihre Anforderungen anzuzeigen.
   - Aktivieren Sie in Workplace-Serviceportal die Registerkarte „Anforderungen“, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
   - Tippen Sie in der Navigationsleiste der Now Mobile-App auf **Für mich**, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Meine Anforderung“, um Ihre Anforderungen anzuzeigen.
   - Geben Sie im Virtual Agent-Chat Ihre Frage ein, oder wählen **Sie Alles** anzeigen, um aus einer Liste der verfügbaren Optionen auszuwählen und Ihre Besucherdetails anzuzeigen.
2. Wenn Sie eine Anforderung abbrechen möchten, wählen Sie **Anforderung**abbrechen aus.
3. Sie können mit der Suchoption in der **Besucherliste** nach registrierten Besuchern suchen.

Besucherregistrierungen verwalten

Als Administrator oder Empfangsmitarbeiter können Sie Besucherregistrierungen nachverfolgen und ihren Status aktualisieren, während die Besucher vor Ort sind.

Als Administrator oder Empfangsmitarbeiter können Sie für Besucherregistrierungen folgende Aktionen ausführen:

- Besucher bei der Anwendung und beim Serviceportal registrieren
- Alle Besucherregistrierungen anzeigen
- Alle Besucherregistrierungen anzeigen, die für den heutigen Tag gelten oder von Ihnen erstellt wurden
- Besucherbezogene Services für Ihre Mitarbeiter als Selfservice erstellen
- Besucherregistrierungen mit dem Besucherempfangs-Dashboard überwachen
- Besucherrichtlinien erstellen und Arbeitsplatzstandorten zuweisen

Als Administrator können Sie auch Besuchsprotokolle anzeigen, die Detailinformationen zu den Statusänderungen für Besucherregistrierungen enthalten.

Besucherregistrierungen aktualisieren

Verfolgen Sie Besucherregistrierungen nach, und aktualisieren Sie den Status von Besuchern, während diese sich vor Ort befinden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_visitor.admin oder sn_wsd_visitor.staff

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Besucherübersicht**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um die Besucherregistrierung zu aktualisieren.
   - **Alle Besucherregistrierungen**
   - **Meine Besucherregistrierungen**
   - **Heutige Registrierungen**
3. Wählen Sie die Besucherregistrierung aus, die Sie aktualisieren möchten.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie mehrere Registrierungen aus, wenn Sie sie mit demselben Status aktualisieren möchten.
5. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, je nachdem, welche Statusaktualisierung Sie vornehmen möchten.
   Weitere Informationen zu verschiedenen Status und zulässigen Statusänderungen bei einer Besucherregistrierung finden Sie unter Status von Besucherregistrierungen.

Ergebnisse
Der Status der Besucherregistrierung wird aktualisiert.

Besucherregistrierungen anzeigen

Zeigen Sie die über das Serviceportal übermittelten Besucherregistrierungen an. Sie können alle Besucherregistrierungen anzeigen, die für den heutigen Tag gelten oder von Ihnen erstellt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_visitor.admin oder sn_wsd_visitor.staff

- Empfangsmitarbeiter können den Status von Besucherregistrierungen aktualisieren.
- Sie können von überall in der Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten aus Abzeichen drucken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Besucherübersicht**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um Besucherregistrierungen anzuzeigen:
   - **Alle Besucherregistrierungen**: Wählen Sie diese Option aus, um alle Besucherregistrierungen anzuzeigen, die über diese Anwendung vorgenommen wurden.
   - **Meine Besucherregistrierungen**: Wählen Sie diese Option aus, um die Besucherregistrierungen anzuzeigen, die Sie vorgenommen haben.
   - **Heutige Registrierungen**: Wählen Sie diese Option aus, um die Reservierungen des heutigen Tages anzuzeigen.
3. Wählen Sie eine Besucherregistrierung aus, um ihren Status anzuzeigen.

Status von Besucherregistrierungen

Die Besucherprotokolle zeigen den aktuellen Status der Besucherregistrierungen an. Diese Status können in andere Status geändert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die verschiedenen Status einer Besucherregistrierung lassen sich folgendermaßen beschreiben.

Status von Besucherregistrierungen

Status	Beschreibung
Geplant	Dies ist der Anfangsstatus einer Besucherregistrierung, nachdem sie erstellt wurde. Dieser Status kann in die folgenden Status geändert werden: • Check-in • Abbrechen • Ist nicht aufgetaucht
Eingecheckt	Der Besucher wird vom Empfangspersonal eingecheckt. Dieser Status kann in die folgenden Status geändert werden: • Auschecken • Pause – auschecken
Ausgecheckt	Der Besucher wird vom Empfangspersonal ausgecheckt.
Pause eingecheckt	Der Besucher wird vom Empfangspersonal eingecheckt, nachdem er von seiner Pause zurückgekehrt ist.
Pause ausgecheckt	Der Besucher wird vom Empfangspersonal für eine Pause ausgecheckt. Dieser Status kann in die folgenden Status geändert werden: • Pause – einchecken • Auschecken
Abgeschlossen	Der Besucher hat den Besuch abgeschlossen und ausgecheckt.
Storniert	Die Besucherregistrierung wurde storniert.
Nicht aufgetaucht	Der Besucher hat seinen Termin nicht wahrgenommen.
Verschwunden	Es gibt keine Aktualisierung zu dem Besucher, oder er hat ausgecheckt, ohne das Empfangspersonal zu informieren.

Besucher anonymisieren

Als Administrator können Sie einen Besucher anonymisieren, um den Besucherdatensatz und alle Detailangaben des Besuchers zu löschen. Alle zukünftigen Registrierungen des Besuchers werden storniert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_visitor.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Administrator können Sie einen Besucher anonymisieren. Mitarbeiter können anfordern, dass ein Besucher aus Sicherheitsgründen oder aus einem anderen Grund anonymisiert wird.

Wenn Sie einen Besucher anonymisieren, wird sein Datensatz gelöscht. In allen aktuellen Besucherregistrierungen werden die Besucherdaten durch einen zufälligen Wert ersetzt. Alle zukünftigen Registrierungen des Besuchers werden storniert.

Hinweis:
Nachdem Sie einen Besucher anonymisiert haben, müssen die Besucherdetails einmalig aus den Audit-Datensätzen gelöscht werden. Um die Details automatisch aus den Audit-Datensätzen zu löschen, wird ein festes Skript zusammen mit der Anwendung im ServiceNow Store bereitgestellt. Laden Sie das an die Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten angehängte feste Skript `WSD_Fix_Visitor_Anonymize_data.xml` aus dem ServiceNow Store unter den unterstützenden Dokumenten herunter.

Prozedur
1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Tabellen**.
2. Suchen Sie die Tabelle „Besucher“ [sn_wsd_visitor_visitor].
   - Geben Sie im Feld **Bezeichnung** die Bezeichnung `Besucher` ein.
   - Geben Sie im Feld **Name** den Namen `sn_wsd_visitor_visitor` ein.
3. Wählen Sie die Tabelle „Besucher“ [sn_wsd_visitor_visitor] aus.
4. Klicken Sie unter „Zugehörige Links“ auf **Liste anzeigen**.
5. **Wahlweise:** Geben Sie in der Anwendung **Filternavigator** den Wert `sn_wsd_visitor_visitor.list` ein und führen Sie einen Suchvorgang aus.
6. Wählen Sie in der Liste der Besucher den Besucher aus, den Sie anonymisieren möchten.
7. Wählen Sie im Besucherformular **Besucherdaten anonymisieren** aus.
8. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **OK**.

Ergebnisse
Der Besucher wird anonymisiert, und alle Detailangaben des Besuchers werden gelöscht. Alle zukünftigen Registrierungen für den Besucher werden storniert, und die Daten in den Feldern werden durch zufällige Werte ersetzt.

Wenden Sie die Archivrichtlinie für die Besucherverwaltung an

Wenden Sie die Archivierungsrichtlinie für Besuchermanagement für Arbeitsstättenan. Die Archivierungsrichtlinie archiviert alte Besucherdatensätze und Besucherregistrierungsdatensätze, die älter als ein Jahr sind.

Vorbereitungen
Die Archivierungsrichtlinie verbessert die Leistung und steuert das Wachstum der Tabellengröße durch die Archivierung alter Daten.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**.
2. Filtern Sie im Suchfeld Archivierungsregeln nach **WSD**.
   WSD (Workplace Service Delivery, Bereitstellung von Serviceleistungen für Arbeitsplatz)
3. Wählen Sie nach Bedarf die folgenden Archivierungsregeln für die Besucherverwaltung im Bearbeitungsmodus aus, und klicken Sie auf „Öffnen“:
   - **WSD: Archiviert 1 Jahr**alten Besuchsdatensatz: Archiviert ein Jahr alte Besucherdatensätze für das letzte Jahr in Besuchermanagement für Arbeitsstätten.
   - **WSD: Archiviert 1 Jahr**alte Besucherregistrierung: Archiviert 1 Jahr alte Besucherregistrierungsdatensätze in Besuchermanagement für Arbeitsstätten.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um die Archivierungsrichtlinie für eine ausgewählte Tabelle zu aktivieren.
5. Wenden Sie die erforderlichen Filterbedingungen an.
6. Wählen Sie **Schätzung neu berechnen** aus, um zu erfahren, welche Datensätze für die Archivierung in Frage kommen.
7. Wählen Sie unter „Zugehörige Links“ die Option **„Archivierung** ausführen“ aus, um die Archivierungsregel auszuführen.

Besuchermanagement für Arbeitsstätten Referenzen

Erfahren Sie mehr über die Rolle, die Tabellen und die Systemeigenschaften, die mit der Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten installiert werden.

Mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten installierte Komponenten

Mit der Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Geschäftsregeln.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten installierte Rollen

Mit Workplace Besuchermanagement installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Arbeitsplatzbesucher-Administrator [sn_wsd_visitor.admin]	Als Administrator können Sie: • Hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung. • Führt alle Aktionen eines Besuchermanagers aus. • Greifen Sie auf die Besucherprotokolle zu.	• sn_wsd_visitor.manager • catalog_editor • catalog_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Besuchermanagement installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Konfigurieren Sie Anwendungseinstellungen. • Zeigen Sie die zugehörigen Datensatzersteller an, und verwalten Sie sie.	
Arbeitsplatzbesucher-Manager [sn_wsd_visitor.manager]	Als Manager können Sie folgende Aufgaben durchführen: • Führt alle Aktionen eines Besucherpersonals aus. • Erstellen, überprüfen und weisen Sie Besucherrichtlinien zu, die ein Besucher akzeptieren muss, bevor er den Standort besucht. • Zeigen Sie Besucherregistrierungen an, verwalten und aktualisieren Sie sie. • Das Dashboard für den Besucherempfang anzeigen • Besucher registrieren	sn_wsd_visitor.staff
Arbeitsplatz-Empfangspersonal [sn_wsd_visitor.staff]	Als Empfangsmitarbeiter können Sie: • Zeigen Sie Besucherregistrierungen an, verwalten und aktualisieren Sie sie. • Zeigen Sie Besucherdatensätze an, und aktualisieren Sie sie. • Besucher registrieren • Das Dashboard für den Besucherempfang anzeigen • Abzeichen für Besucher drucken	sn_wsd_core.workplace_user

Mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten installierte Tabellen

Mit Workplace Besuchermanagement installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anwenderbesucher [sn_wsd_visitor_m2m_user_visitor]	Speichert Informationen über die Verknüpfung zwischen einem Besucher und einem Mitarbeiter. Der Mitarbeiter muss diese

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Besuchermanagement installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Informationen bei der Registrierung des Besuchers angegeben haben.
Organisation [sn_wsd_visitor_organization]	Speichert Informationen über das Unternehmen des Besuchers, z. B. Namen und Beschreibung des Unternehmens
Besuchen Sie [sn_wsd_visitor_visit]	Speichert Informationen zum Besuch. Jeder Besucher ist mit einem Besuch verknüpft. Ein Besuch kann mehrere Besucher umfassen.
Besucher [sn_wsd_visitor_visitor]	Speichert Informationen über alle Besucher, die einen Besuch durchgeführt haben. Ein Mitarbeiter kann die Besucherdetails für zukünftige Registrierungen wiederverwenden.
Besucherregistrierung [sn_wsd_visitor_visitor_registration]	Speichert Informationen zu allen Besucherregistrierungen, die in der Anwendung erstellt werden
Besuchsprotokoll [sn_wsd_visitor_visit_log]	Speichert Informationen zu den Statusänderungen, die während eines Besuchs protokolliert wurden
Richtlinie [sn_wsd_visitor_policy]	Speichert Informationen zu allen Besucherrichtlinien, die in der Anwendung erstellt werden.
Standortrichtlinie [sn_wsd_visitor_m2m_location_policy]	Speichert Informationen zu den Besucherrichtlinien, die den Arbeitsplatzstandorten hinzugefügt wurden.
Bestätigung der Besucherrichtlinie [sn_wsd_visitor_visitor_policy_confirmation]	Speichert Informationen zu allen Bestätigungen, die für eine Besucherrichtlinie empfangen wurden.
Kiosk-Seitenkonfigurationen [sn_wsd_visitor_page_configuration]	Speichert Informationen zu den für Kiosk für Arbeitsplatz-Serviceserstellten Seiten.
Konfigurationen des Kiosk-Check-in-Flows [sn_wsd_visitor_checkin_flow_configuration]	Speichert Informationen zu den für Kiosk für Arbeitsplatz-Serviceserstellten Check-in-Flows.
Konfigurationen des Kiosk-Check-out-Flows [sn_wsd_visitor_checkout_flow_configuration]	Speichert Informationen zu den für Kiosk für Arbeitsplatz-Serviceserstellten Check-out-Flows.
Kiosk-Authentifizierungsoption [sn_wsd_visitor_authentication_option]	Speichert Informationen über die für Kiosk für Arbeitsplatz-Serviceserstellten Authentifizierungsoptionen.
Authentifizierungsoption für Besucher [sn_wsd_visitor_page_m2m_authentication_option]	Speichert Informationen über Authentifizierungsoptionen, die einer Konfiguration der Authentifizierungsseite hinzugefügt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Besuchermanagement installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Kiosk – Nächster Schritt [sn_wsd_visitor_next_step]	Speichern Sie Informationen über die nächsten Schritte, die einer Endseitenkonfiguration hinzugefügt werden.

Mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten installierte Eigenschaften

Mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten sind mehrere Eigenschaften verfügbar.

Hinweis:
Alle diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie sys_properties.list in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für Besuchermanagement für Arbeitsstätten

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_visitor.policy_response_due_in_days	Mit dieser Eigenschaft können Sie E-Mails an Besucher senden, um sie daran zu erinnern, die Annahme oder Ablehnung ihrer Besucherrichtlinie zu übermitteln. Wenn ein Besucher nicht reagiert, wird das Empfangspersonal benachrichtigt, um dies zu überprüfen, wenn der Besucher die Rezeption aufsucht. **Hinweis:** Die Besucherregistrierung wird nicht storniert, wenn der Besucher keine Antwort gemäß der Besucherrichtlinie gibt. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **1**
sn_wsd_visitor.visitor_inbound_email	Mit dieser Eigenschaft können Sie eine generische E-Mail-Adresse zum Senden oder Empfangen von Besucheranfragen angeben. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: **askvisitor@example.com**
sn_imt_core.visitor_syncing	Diese Eigenschaft ermöglicht die Besuchersynchronisierung zwischen den Anwendungen Sicherheit am Arbeitsplatz und Besuchermanagement für Arbeitsstätten. Wenn ein Besucher in der Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten registriert ist, werden die Besucherdetails auch an die Anwendung Sicherheit am Arbeitsplatz gesendet, sodass andere besucherbezogene Aktionen ausgeführt werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Besuchermanagement für Arbeitsstätten (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true/false • Standardwert: **true** • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]

Formular „Konfigurationen des Kiosk-Check-in-Flows“.

Verwenden Sie das Formular „Konfiguration des Kiosk-Check-in-Flows“, um einen Check-in-Flow für Kiosk für Arbeitsplatz-Serviceszu erstellen.

Formular „Konfigurationen des Kiosk-Check-in-Flows“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Check-in-Flow-Konfiguration.
Konfiguration der Authentifizierungsseite	Seitenkonfiguration, die die Check-in-Authentifizierung enthält.
Konfiguration der Seite zur Selbstregistrierung	Seitenkonfiguration, die den Flow zur Selbstregistrierung enthält.
Konfiguration der Bestätigungsseite	Seitenkonfiguration, die die Check-in-Richtlinien enthält, die der Besucher bestätigen muss. Weitere Informationen zu Richtlinien finden Sie unter Besucherrichtlinien erstellen.
Konfiguration der Zusammenfassungsseite	Seitenkonfiguration, die die Zusammenfassung des Besuchs enthält
Seitenkonfiguration beenden	Seitenkonfiguration, die die nächsten Schritte für den Besucher anzeigt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Seitenkonfiguration.

Hinweis:
Die Seiten „Bestätigung“, „Zusammenfassung“ und „Selbstregistrierung“ sind optional. Wenn keine optionale Seite konfiguriert ist, wird sie im Check-in-Flow übersprungen.

Check-in-Flows basieren auf der Selbstregistrierung

Szenario	Flow
Authentifizierung erfolgreich	**Authentifizierungsseite** > **Zusammenfassungsseite** > **Bestätigungsseite** > **Endseite** > **Kiosk-Homepage**
Die Authentifizierung schlägt fehl, und die Selbstregistrierung ist nicht konfiguriert	**Authentifizierungsseite** > **Authentifizierungsfehler** > **Kiosk-Homepage**
Die Authentifizierung schlägt fehl, die Selbstregistrierung ist konfiguriert, und der Besucher deaktiviert die Selbstregistrierung	**Authentifizierungsseite** > **Authentifizierungsfehler** > **Seite zur Selbstregistrierung** > **Kiosk-Homepage**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Check-in-Flows basieren auf der Selbstregistrierung (Fortsetzung)

Szenario	Flow
Die Authentifizierung schlägt fehl, die Selbstregistrierung ist konfiguriert, und der Besucher entscheidet sich für die Selbstregistrierung	**Authentifizierungsseite** > **Authentifizierungsfehler** > **Seite zur Selbstregistrierung** > **Bestätigungsseite** > **Endseite** > **Kiosk-Homepage**

Formular „Konfigurationen des Kiosk-Check-out-Flows“.

Verwenden Sie das Formular zur Konfiguration des Kiosk-Check-out-Flows, um einen Check-out-Flow für Kiosk für Arbeitsplatz-Servicezu erstellen.

Formular „Konfigurationen des Kiosk-Check-out-Flows“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Check-out-Flow-Konfiguration.
Konfiguration der Authentifizierungsseite	Seitenkonfiguration, die die Check-out-Authentifizierung enthält. Wenn die Authentifizierung erfolgreich ist, zeigt der Kiosk die Zusammenfassungsseite an. Wenn die Zusammenfassungsseite nicht konfiguriert ist, zeigt der Kiosk die Endseite an.
Konfiguration der Zusammenfassungsseite	Seitenkonfiguration, die die Zusammenfassung des Auscheckvorgangs enthält. Die Konfiguration der Zusammenfassungsseite ist optional. Wenn der Besucher **Fortsetzen**auswählt, zeigt der Kiosk die Endseite an.
Seitenkonfiguration beenden	Seitenkonfiguration, die die Bestätigung des Auscheckens enthält. Wenn der Besucher **Fertig**auswählt oder wenn die Seite 30 Sekunden lang inaktiv ist, zeigt der Kiosk die Authentifizierungsseite an.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Seitenkonfiguration.

Formular „Kiosk-Seitenkonfiguration“.

Verwenden Sie das Formular „Kiosk-Seitenkonfiguration“, um Seiten für Kiosk für Arbeitsplatz-Servicezu erstellen.

Formular „Kiosk-Seitenkonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Seitenkonfiguration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kiosk-Seitenkonfiguration“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Titel	Titel, der angezeigt wird, wenn die Seite an einem Kiosk angezeigt wird.
Seitentyp	Typ der Seite, die Sie für den Kiosk-Flow erstellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Konfigurationen des Kiosk-Check-in-Flows“..
Untertitel	Untertitel, der angezeigt wird, wenn die Seite an einem Kiosk angezeigt wird.
Anwendung	Anwendungsbereich des Seitenkonfigurationsdatensatzes. Dieses Feld wird basierend auf dem Anwendungsbereich Ihrer Instanz automatisch ausgefüllt.
Domäne	Domäne für den Seitenkonfigurationsdatensatz.
Datensatzersteller	Datensatzersteller, der die Selbstregistrierungslogik enthält. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Seitentyp **Selbstregistrierung**ist. Sie können den standardmäßigen Datensatzersteller für **WSD-VM-Selbstregistrierung** verwenden, der in der Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten enthalten ist.
Primäre Authentifizierungsoption	Authentifizierungsoption, die standardmäßig auf der Authentifizierungsseite geöffnet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Seitentyp **Authentifizierung**ist. **Hinweis:** Wenn das Feld **Primäre Authentifizierungsoption** im Formular nicht sichtbar ist, müssen Sie es dem Formularlayout hinzufügen. Weitere Informationen zu Formularlayouts finden Sie unter Configuring the form layout .

Konfiguration des Datensatzerstellers für Selbstregistrierung

Als Administrator können Sie den Standard-Datensatzersteller konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Administration** > **Datensatzersteller**und wählen Sie dann den Datensatzersteller **„WSD-VM-Selbstregistrierung“** aus.

Die zugehörige Liste „Variablen“ enthält die Variablen, die im Datensatzersteller enthalten sind. Die folgenden Variablen werden im -Kiosk nicht angezeigt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- *Location*: Der Standort des Kiosk-Geräts bestimmt die Unternehmensrichtlinien und die Liste der Hosts für das Kiosk-Gerät.

  Der Standortwert wird basierend auf der Kiosk-Konfiguration zur Laufzeit automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration.

- *Duration*: Die Dauer des Besuchs wird verwendet, um die erwartete Abfahrtszeit des Besuchers zu bestimmen.

  Der Standardwert für die Dauer ist **1** h und gibt eine Stunde an. Sie können eine Zahlenkombination mit `h` eingeben, um die Stunden anzugeben, oder `m`, um die Minuten anzugeben. Zum Beispiel entspricht `5 Uhr` fünf Stunden, `30` Minuten entspricht 30 Minuten, `1:30` Minuten entspricht einer Stunde und 30 Minuten.

Anpassungen der Kiosk-Seite

Die für Kiosk für Arbeitsplatz-Services erstellten Seitenkonfigurationen können mithilfe der zugehörigen Listen weiter angepasst werden.

Authentifizierungsseite

Nachdem Sie eine Authentifizierungsseitenkonfiguration erstellt haben, können Sie der Seite Authentifizierungsoptionen hinzufügen. Um eine Authentifizierungsoption aus der Liste Authentifizierungsoptionen für Besucher hinzuzufügen, wählen Sie **Neu**, und füllen Sie dann das Formular Authentifizierungsoption für Besucher aus.

Formular für Authentifizierungsoptionen für Besucher

Feld	Beschreibung
Authentifizierungsoption	Option für die Besucherauthentifizierung. Weitere Informationen finden Sie in der folgenden Tabelle mit Authentifizierungsoptionen.
Seitenkonfiguration	Konfiguration der Authentifizierungsseite, mit der diese Option verknüpft ist.

Authentifizierungsoptionen

Authentifizierungsoption	Beschreibung
Check-in mit E-Mail-Adresse	Besucher müssen ihre E-Mail-Adresse zur Authentifizierung verwenden.
Check-out mit E-Mail-Adresse	
Check-in mit Einladungs-Passcode	Besucher müssen den Einladungs-Passcode für die Authentifizierung verwenden. Der Passcode befindet sich in der E-Mail-Einladung, die an den Besucher gesendet wird.
Check-out mit Einladungs-Passcode	
Check-in mit Telefonnummer	Besucher müssen ihre Telefonnummer zur Authentifizierung verwenden.
Check-out mit Telefonnummer	
Check-in mit Ihrem Namen	Besucher müssen ihren vollständigen Namen für die Authentifizierung verwenden.
Check-out mit Ihrem Namen	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endseite

Nach dem Erstellen einer Endseitenkonfiguration können Sie weitere Schritte für den Besucher hinzufügen. Um einen Schritt aus der Liste „Nächste Kiosk-Schritte“ hinzuzufügen, wählen Sie **Neu**, und füllen Sie dann das Formular „Nächster Kiosk-Schritt“ aus.

Formular „Nächster Schritt“ für Kiosk

Feld	Beschreibung
Name	Name des nächsten Schrittdatensatzes.
Titel	Titel des Schritts auf der Kiosk-Endseite.
Untertitel	Untertitel des Schritts auf der Kiosk-Endseite.
Bestellung	Reihenfolge des Schritts. Schritte mit einer höheren Reihenfolge werden später auf der Seite angezeigt.
Seite	Endseite, mit der der Datensatz verknüpft ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Besuchermanagement für Arbeitsstätten

Überwachen Sie den Status von Besucherregistrierungen, die in Ihrer Organisation vorgenommen wurden.

Besuchsprotokolle anzeigen

Zeigen Sie die Besuchsprotokolle an, in denen alle Statusänderungen einer Besucherregistrierung angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_visitor.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können jederzeit alle Statusänderungen einer Besucherregistrierung anzeigen. Sie können hier auch Statusaktualisierungen vornehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Besuchermanagement für Arbeitsstätten** > **Administration** > **Besuchsprotokolle**.
2. Suchen Sie nach der Besucherregistrierung, die Sie anzeigen möchten.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie den aktuellen und vorherigen Status an, indem Sie das Info-Symbol ( ) neben dem Besuchsprotokoll auswählen.
   Weitere Informationen zu den einzelnen Status finden Sie unter Status von Besucherregistrierungen.

Besucherempfangs-Dashboard

Mit dem Besucherempfangs-Dashboard können Sie für jeden Tag die in der Anwendung erstellte Besucherregistrierungen nachverfolgen. Verfolgen Sie den Status der Besucher, die sich vor Ort befinden. Zeigen Sie die Anzahl der Besucher an, die erwartet werden, die eingecheckt oder ausgecheckt haben, die eine Pause machen oder die nicht erschienen sind.

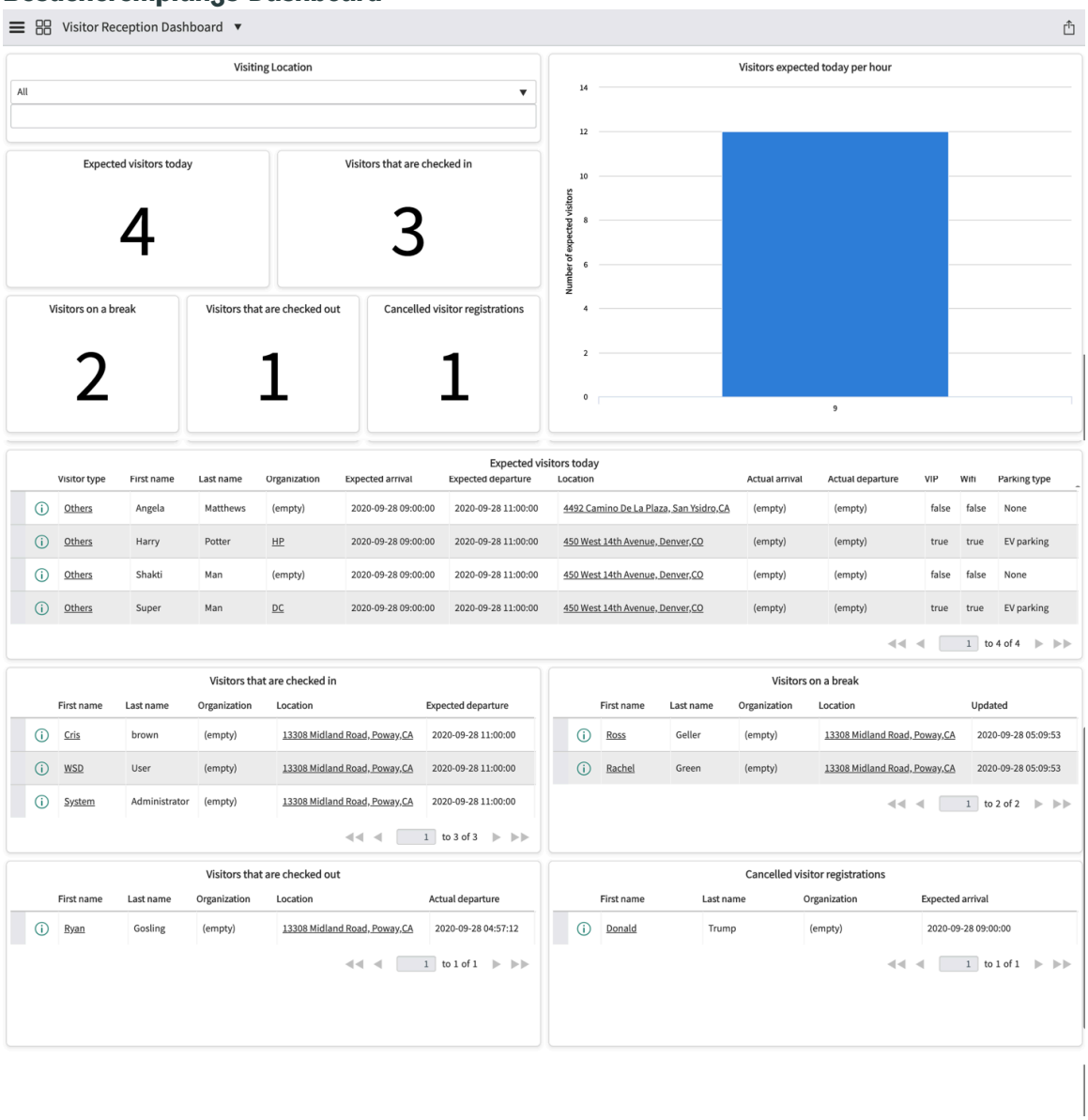
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Das Dashboard Besuchermanagement für Arbeitsstätten wird zu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungmigriert. Sie können die migrierten Dashboards ab 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungverwenden. Die sofort einsatzbereiten Dashboards werden ebenfalls zu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungmigriert. Alte Dashboards werden für neue Workplace Service Delivery Kunden nicht unterstützt. Für Bestandskunden sind derzeit alte Dashboards verfügbar, werden jedoch bald eingestellt.

Weitere Informationen zum migrierten Dashboard finden Sie unter Reservierungsverwaltung – Dashboard.

Besucherempfangs-Dashboard



Automatische Übersetzung

Um auf das Besucherempfangs-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards** .

Wählen Sie einen Ort im oberen Feld **Visiting Location (Besuchsstandort)** aus, um Berichte für diesen Standort in separaten Registerkarten anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Besuchermanagement für Arbeitsstätten-Manager: Benötigt Einblick in den Echtzeitstatus und die Anzahl der erstellten Besucherregistrierungen.	sn_wsd_visitor.manager	• Besucherregistrierungen des aktuellen Tages überprüfen • Von Mitarbeitern erstellte Besucherregistrierungen überwachen • Aktuell eingecheckte und ausgecheckte Besucher überwachen • Besucher überwachen, die sich in der Pause befinden • Erwartete Besucher am aktuellen Tag und zu jeder beliebigen Stunde überwachen • Abgebrochene Registrierungen überprüfen • Nicht erschienene Besucher überprüfen

Datenvisualisierungen

Im Dashboard Besucherempfang können Sie die folgenden Visualisierungen anzeigen.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Heute erwartete Besucher	Einzelne Punktzahl	Anzahl der am aktuellen Tag erwarteten Besucher
Eingecheckte Besucher	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Besucher, die derzeit eingecheckt sind
Besucher in der Pause	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Besucher, die derzeit eine Pause machen
Ausgecheckte Besucher	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Besucher, die am aktuellen Tag ausgecheckt haben
Stornierte Besucherregistrierungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der stornierten Besucherregistrierungen
Besucher, die heute pro Stunde erwartet werden	Spalte	Anzahl der zu jeder beliebigen Zeit am aktuellen Tag erwarteten Besucher. Die Anzahl zeigt den Tagestrend an, zu welchem

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
		Zeitpunkt Besucher erwartet werden.
Heute erwartete Besucher	Liste	Besucherregistrierungen der erwarteten Besucher am aktuellen Tag
Eingecheckte Besucher	Liste	Besucherregistrierungen der Besucher, die derzeit eingecheckt sind
Besucher in der Pause	Liste	Besucherregistrierungen der Besucher, die derzeit Pause machen
Ausgecheckte Besucher	Liste	Besucherregistrierungen der Besucher, die ausgecheckt haben
Stornierte Besucherregistrierungen	Liste	Stornierte Besucherregistrierungen

Workplace-Kalender-Synchronisierung

Verbessern Sie die Reservierungs-Experience an Ihrem Arbeitsplatz, indem Sie Ihre Reservierungen mit Ihrem Kalenderanbieter mithilfe der Anwendung ServiceNow® Workplace-Kalender-Synchronisierung synchronisieren. Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, Reservierungen mit ServiceNow® Management von Arbeitsplatz-Reservierungen oder mit den Kalender-Service-Anbietern Ihrer Organisation, z. B. Microsoft Exchange Online, vorzunehmen.

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Workplace-Kalender-Synchronisierung.

Konfigurieren

Installieren Sie die Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung.

Synchronisieren

Synchronisieren Sie Reservierungen zwischen Management von Arbeitsplatz-Reservierungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten	Analytics- und Reporting-Lösungen	Referenz
Verwalten Sie Reservierungssynchronisierungen, und zeigen Sie die Synchronisierungsdeltas an. Erfahren Sie mehr über Synchronisierungsbedingungen und Problembehandlung.	Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit dem Synchronisierungs-Dashboard.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Rollen, Tabellen, Eigenschaften, geplanten Aufgaben und Flows ab.

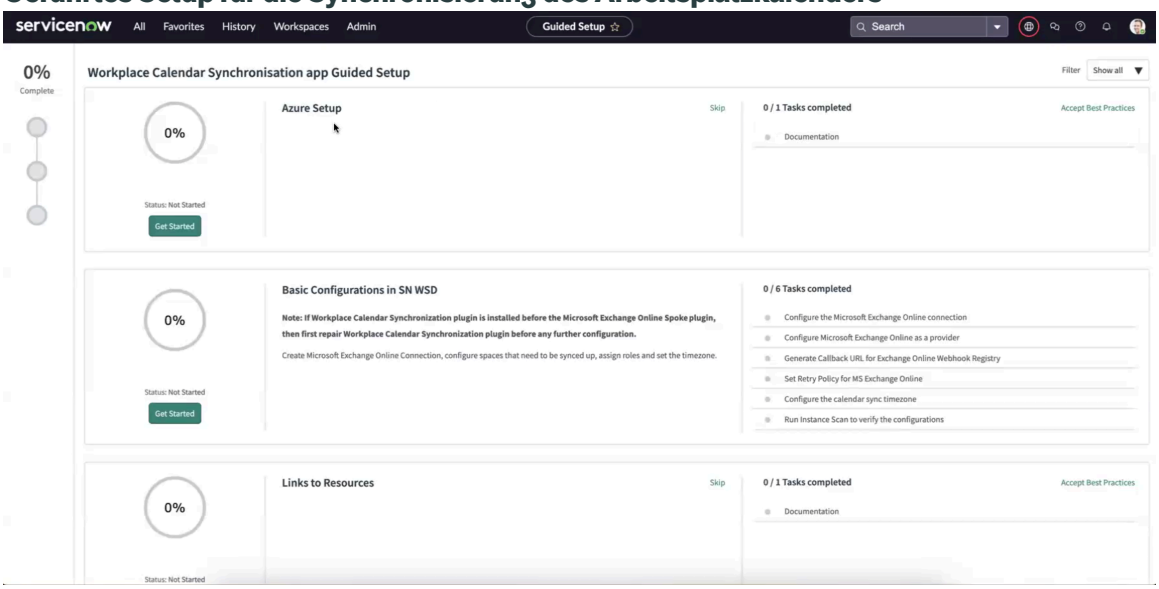
Workplace-Kalender-Synchronisierung erkunden

Verbessern Sie Ihre Erfahrung bei der Arbeitsplatzreservierung. Synchronisieren Sie Ihre Reservierungen mit Ihrem Kalenderanbieter, indem Sie die Anwendung ServiceNow® Workplace-Kalender-Synchronisierung verwenden. Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, Reservierungen mit ServiceNow® Management von Arbeitsplatz-Reservierungen oder mit den Kalender-Service-Anbietern Ihrer Organisation, z. B. Microsoft Exchange Online, vorzunehmen.

Die Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung synchronisiert reservierungsbezogene Informationen basierend auf der Konfiguration des angeforderten Arbeitsplatzraums. Wenn Sie mit einem Kalenderanbieter synchronisieren, werden die Reservierungen direkt den Kalendern Ihrer Mitarbeiter hinzugefügt.

Hinweis:
Workplace-Kalender-Synchronisierung Das geführte Setup steht Systemadministratoren zur Verfügung und ist standardmäßig mit der Anwendung enthalten. Auf das geführte Setup kann über zugegriffen werden **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Administration** > **Geführtes Setup**.

Geführtes Setup für die Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders



Die Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung unterstützt die folgenden Kalenderservices:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Microsoft Exchange Online
- Google Kalender
- Microsoft Exchange Vor Ort:

Hinweis:
Workplace-Kalender-Synchronisierung bietet keine Unterstützung für hybride Microsoft Exchange-Umgebungen.

Die Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung verwendet den Kalenderservice als primäre Quelle. Die Verfügbarkeit für einen Arbeitsplatzraum kann jedoch separat über den Kalenderanbieter oder separat über das Reservierungsportal geprüft werden. Ereignisse werden vom Kalenderanbieter zur Aktualisierung gesendet und empfangen. Der Kalenderanbieter bestätigt Reservierungen für Räume, die über das Reservierungsportal Management von Arbeitsplatz-Reservierungen erstellt wurden.

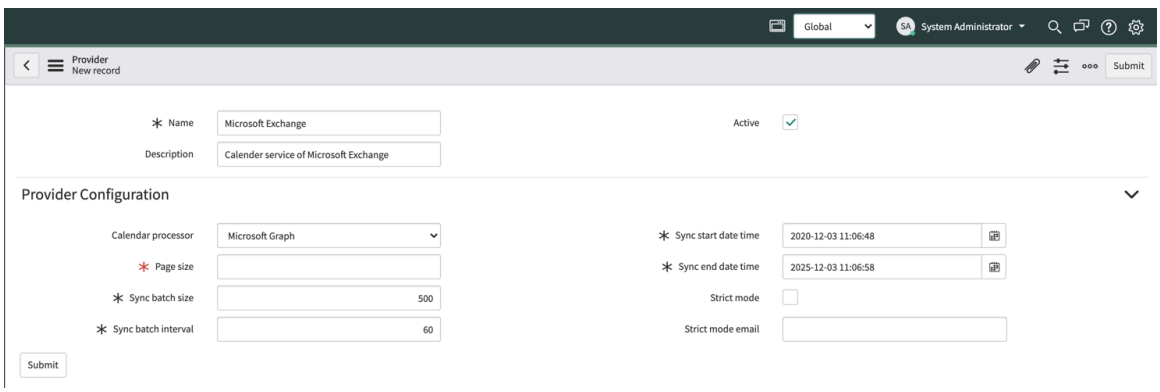
Geben Sie Ihre Verbindungs- und Synchronisierungseinstellungen an

Als Administrator können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Verbindungen mit einem Kalender-Service konfigurieren
- Konfigurieren Sie Arbeitsplatzelemente, die eine Synchronisierung erfordern, wenn sie reserviert werden.
- Ereignisse und Kalenderereignisse überwachen, die in den Anwendungen erstellt werden Informationen zur Funktionsweise von Ereignissen finden Sie unter Ereignisse in Workplace-Kalender-Synchronisierung.
- Für Google Kalender und Microsoft Exchangeerhalten Sie Kalenderaktualisierungen über Synchronisierungs-Deltas (Sync-Deltas). Synchronisierungs-Deltas enthalten jeweils ein Token, mit dem die Anwendung nur die Änderungen abruft, die seit dem letzten Intervall stattgefunden haben, anstatt den vollständigen Kalenderverlauf des Arbeitsplatzelements anzuzeigen.

Hinweis:
Wenn Sie Microsoft Exchange Onlineverwenden, können Sie keine Synchronisierungs-Deltas anzeigen.

Sie können mithilfe des folgenden Konfigurationsformulars eine Verbindung mit Ihrem Kalender-Service erstellen:



Erstellen oder aktualisieren Sie Reservierungen

Als Mitarbeiter können Sie folgende Aktionen ausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nehmen Sie eine Reservierung für ein Arbeitsplatzelement in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen vor, und synchronisieren Sie sie mit Ihrem Kalenderservice.
- Aktualisieren Sie eine Reservierung, oder stornieren Sie eine Reservierung mithilfe des Kalenderanbieters oder der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen. Sie können die Reservierungsdetails anzeigen, Teilnehmer hinzufügen, den Standort ändern oder vieles mehr.

> **Warnung:**
> Reservierungen, die mit Kalenderanbietern erstellt werden, können in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen nicht bearbeitet werden

- Die Verfügbarkeit von Arbeitsplatzelementen mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen und Ihrem Kalender-Service überprüfen
- Mit dem Kalenderanbieter können Sie Besprechungen planen, einen Ort hinzufügen, Teilnehmer einladen und vieles mehr. Die Meetings werden als Reservierung mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen synchronisiert.
- Alle eigenen Arbeitsplatzreservierungen an einem zentralen Ort anzeigen

> **Hinweis:**
> Nur Räume, die der Tabelle „Räume“ [sn_wsd_core_room] hinzugefügt werden, werden mit dem Kalenderanbieter synchronisiert. Um Plätze zu synchronisieren, müssen diese Plätze als Räume in der Tabelle „Räume“ [sn_wsd_core_room] hinzugefügt werden.

Synchronisierte Informationen

Wenn Sie Ihren Kalenderanbieter und Management von Arbeitsplatz-Reservierungensynchronisieren, werden bei jeder Erstellung oder Aktualisierung einer Reservierung die folgenden Informationen synchronisiert:

- Details des reservierten Standorts
- Betreff der Reservierung
- Start- und Endzeiten der Reservierung
- Datenschutz der Reservierung
- Eingeladene Personen der Reservierung

Workplace-Kalender-Synchronisierung konfigurieren

Installieren Sie die Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung.

Workplace-Kalender-Synchronisierung installieren

Installieren Sie die Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung aus den ServiceNow Store-Anwendungen. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen
Führen Sie die folgenden Setup-Anweisungen aus: Navigieren Sie zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** in Ihrer Instanz zur Verfügung. In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Name der Anwendung: Workplace-Kalender-Synchronisierung
- ID der Anwendung: sn_wsd_rsvsync

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Plugins werden aktiviert, wenn Sie Workplace-Kalender-Synchronisierunginstallieren:

- Workplace Core (sn_wsd_core), mindestens Version 2.3.3
- Management von Arbeitsplatz-Reservierungen (sn_wsd_rsv), mindestens Version 1.3.3
- Microsoft Exchange Online
- Installieren Sie je nach Kalenderanbieter, den Sie konfigurieren möchten, die folgenden Plugins:
  - Microsoft Exchange Server Spoke
  - Google Kalender-Spoke

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   Suchen Sie nach der Anwendung anhand ihres Namens (Workplace-Kalender-Synchronisierung) oder ihrer ID (sn_wsd_rsvsync). Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.
   Eine Liste von abhängigen Plugins und Anwendungen wird angezeigt, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie Workplace-Kalender-Synchronisierung erst installieren, wenn Sie diese installiert haben.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Reservierungen synchronisieren

Erstellen Sie als Administrator Verbindungen mit Ihren Kalenderanbietern und synchronisieren Sie Reservierungen.

Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um Reservierungen mit Workplace-Kalender-Synchronisierungzu synchronisieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Authentifizieren Sie ServiceNow bei Ihrem Kalenderanbieter.
- Richten Sie eine OAuth-Konnektivität mit Ihrem Kalenderanbieter ein: Erstellen Sie eine Anwendungsregistrierung, und generieren Sie OAuth-Entitäten.
- Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen konfigurieren: Geben Sie den Verbindungstyp, das OAuth-Entitätsprofil und den Typ der Anmeldeinformationen an.
- Kalenderanbieter konfigurieren: Wählen Sie den Kalenderprozessor aus, und geben Sie an, wie und wann die Synchronisierung durchgeführt werden soll.
- Aktivieren Sie für Microsoft Exchange Lokale und Google Kalender die geplante Aufgabe **„WSDRS-Kalenderelemente synchronisieren“**.

Weitere Informationen zu geplanten Aufgaben und Flows finden Sie unter Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte geplante Aufgaben und Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte Flows.

Wichtig:
Sie werden nicht benachrichtigt, wenn ein Ereignis von Microsoft Outlook abgelehnt oder abgelehnt wird. Aus dem gleichen Grund ist eine geplante Aufgabe – **Bereinigung wartender/abgelehnter Reservierungen**– verfügbar, die Sie in jeder geeigneten Häufigkeit ausführen können, um die vom Microsoft Outlook-Kalender abgelehnten oder abgelehnten Reservierungen zu löschen.

Warnung:
Reservierungen, die mit Kalenderanbietern erstellt werden, können in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen nicht bearbeitet werden.

Workplace-Kalender-Synchronisierung Version 1.6.1 und älter

Wenn Sie Workplace-Kalender-Synchronisierung Version 1.6.1 und älter verwenden, lesen Sie zum Herstellen einer Verbindung mit Microsoft Exchange Onlinedie Anleitung unter Microsoft Exchange Online Kalendersynchronisierung.

Workplace-Kalender-Synchronisierung Version 2.0.1 und höher

Ab Workplace-Kalender-Synchronisierung 2.0.1 verwendet die Anwendung die Microsoft Exchange Online -Spoke. Es ist erforderlich, Version 3.2.1 der Microsoft Exchange Online -Spoke zu installieren, andernfalls funktioniert die Anwendung nicht.

Workplace-Kalender-Synchronisierung 2.0.1 und höher verwendet die REST API [IntegrationHub, um eine Verbindung mit der Spoke Microsoft Exchange Online herzustellen.

Informationen zum Einrichten einer Verbindung mit der Microsoft Exchange Online-Spoke finden Sie unter Verbindung mit der Microsoft Exchange Online-Spoke erstellen.

Microsoft Exchange Online Kalendersynchronisierung

Synchronisieren Sie Reservierungen zwischen Microsoft Exchange Online und Management von Arbeitsplatz-Reservierungen.

Die Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung stellt ein Medium zum Herstellen einer Verbindung zwischen Ihrem Microsoft Exchange Online Outlook-Kalender und der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen] bereit. Sie können im Reservierungsportal vorgenommene Reservierungen mit dem Kalender Microsoft Outlook synchronisieren und Datum und Uhrzeit blockieren. Ebenso können Sie die im Kalender [] vorgenommenen Ereignisse mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-ReservierungenMicrosoft Outlook synchronisieren und die Reservierungen und deren Details nachverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Microsoft Graph-API

Die Microsoft Graph -API bietet Zugriff auf Daten, die in Microsoft 365-Diensten gespeichert sind. Für die Synchronisierung von Reservierungen spielt die Verbindung Microsoft Graph eine entscheidende Rolle. Wenn Sie Microsoft Exchange Online Spoke installieren, werden die folgenden Anmeldeinformationen installiert:

- **MS Graph 1**
- **MS Graph 2**

Informationen zur Installation der Microsoft Exchange Online -Spoke finden Sie unter Verbindung mit der Microsoft Exchange Online-Spoke erstellen.

Abonnements

Wenn Sie eine Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente aktivieren, um Reservierungen mit Microsoft Exchange Onlinezu synchronisieren, wird automatisch ein Abonnement erstellt. Die Anwendung benachrichtigt Sie, wenn die Abonnementverlängerung fehlschlägt. Die Benachrichtigung wird an Benutzer mit der Rolle Workplace-Kalender-Synchronisierung admin [sn_wsd_rsvsync.admin] gesendet. Abonnements werden nur für aktive reservierbare Synchronisierungskonfigurationen erstellt. Ein Abonnement benachrichtigt Sie über die Änderungen an Ereignissen im Raumpostfach. Weitere Informationen zu Abonnements finden Sie unter https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http .

Eine Webhook-Registrierung enthält die abonnementbezogenen Details zum Ausführen eines Rückrufs. Informationen zum Konfigurieren einer Webhook-Registrierung finden Sie unter Konfigurieren Sie die Webhook-Registrierung der Microsoft Exchange Online -Spoke.

Synchronisierung von Workplace Service Delivery mit Microsoft Exchange Online

Um mit der Anwendung Microsoft Exchange Online Microsoft Outlook vorgenommene Reservierungen mit dem Kalender Management von Arbeitsplatz-Reservierungen zu synchronisieren, müssen Sie zuerst eine Verbindung zu Microsoft Exchange Onlineherstellen. Je nachdem, wie Sie die Verbindungen herstellen möchten, lesen Sie die entsprechenden Themen:

Hinweis:
Standardmäßig stellt Ihnen die Microsoft Exchange Online -Spoke die Anmeldeinformationen „MS Graph 1“ und „MS Graph 2“ bereit. Wenn Sie den von der Anwendung bereitgestellten Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen nicht verwenden möchten, können Sie einen eigenen Alias erstellen.

- Informationen zum Konfigurieren einer Verbindung im normalen Modus mit Microsoft Exchange Onlinefinden Sie unter Erstellen Sie eine Normalmodus-Verbindung mit Microsoft Exchange Online.
- Informationen zur Konfiguration einer Verbindung im strikten Modus mit Microsoft Exchange Onlinefinden Sie unter Erstellen Sie eine Verbindung im strikten Modus mit Microsoft Exchange Online.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Synchronisierung von Microsoft Exchange Online mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen

Die Synchronisierung von Reservierungen, die in einem Microsoft Outlook -Kalender mit dem Management von Arbeitsplatz-Reservierungen -Kalender vorgenommen werden, erfolgt mithilfe von Abonnements. Im Kalenderanbieter wird ein Abonnement für den Raum (reservierbarer Synchronisierungsdatensatz) erstellt. Die Anwendung wird vom Abonnement benachrichtigt, wenn eine Aktion für den Raum ausgeführt wird. Weitere Informationen zu Abonnements finden Sie unter https://learn.microsoft.com/en-us/graph/api/subscription-post-subscriptions?view=graph-rest-1.0&tabs=http .

Strikter Modus

Mit der Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung können Sie Ihre Verbindungen und Konfigurationen auch mit Microsoft Exchange Online im strikten Modus konfigurieren. Im strikten Modus werden Ereignisse nicht direkt im Kalender eines Mitarbeiters erstellt, sondern an eine allgemeine E-Mail-Adresse gesendet. Mitarbeiter werden zu dem Ereignis eingeladen. Sie können eine E-Mail-ID für den strikten Modus angeben, über die Sie Reservierungen synchronisieren möchten. Mitarbeiter können Changes nur mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen durchführen.

Um den strikten Modus zu konfigurieren, aktivieren Sie die Option **Strikter Modus**, während Sie Microsoft Exchange Online als Kalenderanbieter konfigurieren. Die anfordernden Personen gelten als eingeladene Personen.

Frühere Reservierungen synchronisieren

Mit der Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung können Sie in der Vergangenheit vorgenommene Reservierungen synchronisieren. Sie können die Dauer in Datum und Uhrzeit angeben, um diese vergangenen Reservierungen zur Synchronisierung mit Microsoft Exchange Online oder Management von Arbeitsplatz-Reservierungenabzurufen . Sie können die Einstellung mithilfe von **Frühere Reservierungen synchronisieren**konfigurieren. Geben Sie das **Startdatum** und die Startzeit der Synchronisierung manuell im Abonnementdatensatz des reservierbaren Synchronisierungsdatensatzes an, für den Sie die vergangenen Reservierungen synchronisieren. Unter **Enddatum/-zeit für Synchronisierung**können Sie die gewünschte Endzeit angeben.

Setup für mehrere Anbieter

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung können Sie ein Setup mit mehreren Anbietern mit Microsoft Exchange Onlinekonfigurieren. Konfigurieren Sie also mehrere Verbindungen und Anmeldeinformationen mit Microsoft Exchange Online. Weitere Informationen zum Einrichten eines MultiProviders finden Sie unter Erstellen Sie mit einen oder mehrere Kalenderanbieter Microsoft Exchange Online.

Wichtig:
Mehrere Anbieter werden nicht unterstützt oder sind nicht mit Exchange-Hybridkonfigurationen identisch.

Verarbeitung von „Keine Anforderung“.

„Keine Anforderung“ ist ein Mechanismus zum Validieren der generierten Syntax einer Nutzlast eines für den Kalender erstellten Ereignisses. Aber anstatt das Ereignis an den Kalenderanbieter zu senden, wird es nur erstellt. Der Administrator kann den Nutzlastinhalt des Ereignisses (JSON) validieren, um sicherzustellen, dass es wie erwartet generiert

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wird. „Keine Anforderung“ stellt sicher, dass die Anwendung keine API-Aufrufe an den Kalenderanbieter sendet, wenn Sie eine Reservierung in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen erstellen, aktualisieren oder stornieren.

Führen Sie eine Instanzprüfung aus

Führen Sie mit Microsoft Exchange Onlineeinen Instanzscan für Ihre Konfigurationen der Arbeitsplatzkalender-Synchronisierung aus. Die Anwendung Instance Scan analysiert die -Konfigurationen beim Kalenderanbieter, indem sie eine Reihe von Prüfungen mithilfe von Suites durchführt.

Siehe Führen Sie einen Instanzscan aus, um die Microsoft Exchange Online Synchronisierungskonfiguration zu überprüfen.

Erstellen Sie eine Normalmodus-Verbindung mit Microsoft Exchange Online

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Verbindung im Normalmodus mit Microsoft Exchange Onlineherzustellen.

Konfigurieren Sie Microsoft Azure im normalen Modus

Richten Sie eine Authentifizierung im normalen Modus mit [] ein, um Microsoft Exchange Online mit Workplace-Kalender-SynchronisierungMicrosoft Azure zu verbinden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Exchange-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie Berechtigungen für den normalen Modus hinzu, damit Sie Workplace-Kalender-SynchronisierungMicrosoft Exchange Online] über GraphAPI mit synchronisieren können.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Azure-Portal an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie keine App-Registrierung haben, wählen Sie **Neue Registrierung**aus.
   a. Geben Sie im Formular den **Namen** der Registrierung ein.
   b. Wählen Sie die **unterstützten Kontotypen** Ihrer Wahl aus.
   c. **Wahlweise:** Geben Sie die **Umleitungs-URL an**.
      Geben Sie die folgenden Details an:
      i. Wählen Sie **Web**als Plattform aus.
      ii. Geben Sie die URL im folgenden Format ein: https://<instance-Name> .service-now.com/oauth_redirect.do
4. Wenn Sie bereits eine App-Registrierung haben, wählen Sie die App-Registrierung aus.
   a. Navigieren zu **Verwalten** > **Authentifizierung**.
   b. Navigieren zu **Fügen Sie eine Plattform hinzu** > **Webanwendungen** > **Web**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars „Configure Web“ (Web konfigurieren) aus.

Formular „Configure web“ (Web konfigurieren)

Feld	Beschreibung
Umleitungs-URL	Geben Sie eine URL im folgenden Format ein: https://[Instanz].service-now.com/oauth_redirect.do
Implicit grant (Implizite Gewährung)	Aktivieren Sie **Access tokens (Zugriffstoken)** und **ID tokens (ID-Token)**.

d. Wählen Sie **Konfigurieren**.

5. Fügen Sie einen geheimen Clientschlüssel hinzu.
   a. Navigieren zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**.
   b. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den geheimen Schlüssel ein.
   c. Wählen Sie im Feld **Läuft ab**, wann er ablaufen soll.
   d. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   e. Kopieren Sie nach dem Hinzufügen im Abschnitt Geheime Clientschlüssel den Wert, indem Sie In **Zwischenablage**kopieren wählen.
6. Fügen Sie eine Berechtigung hinzu.
   a. Navigieren zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen**.
   b. Wählen **Sie Berechtigung hinzufügen aus**.
   c. Wählen Sie **Microsoft Graph** aus.
   d. Klicken Sie auf **Application permissions (Anwendungsberechtigungen)**.
   e. Wählen Sie unter **Kalender** die Option **Calendars.ReadWrite** aus.
   f. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
   g. Wählen Sie im Bildschirm Konfigurierte Berechtigungen die **Option Administratorzustimmung für ServiceNow gewähren aus**.

Ergebnisse

Microsoft Exchange Online wird mit Microsoft Azure eingerichtet.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Ressourcen Microsoft Exchange Online im Kalender. Weitere Informationen finden Sie unter https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes .

Verbindung mit der Microsoft Exchange Online-Spoke erstellen

Richten Sie eine OAuth-Verbindung mit ein Microsoft Exchange Online

Verbindung mit der Microsoft Exchange Online-Spoke erstellen

Stellen Sie eine Verbindung zur -Spoke Microsoft Exchange Online her, indem Sie eine Verbindung erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

1. Installieren Sie die Spoke Microsoft Exchange Online aus dem ServiceNow Store. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Exchange Online-Spoke .

   Wichtig:
   Stellen Sie nach der Installation der Microsoft Exchange Online**-Spoke** sicher, dass das Feld „Datenstromaktion“ der Datenquelle „ **Exchange Online-Kalender** “ nicht auf leer festgelegt ist. Andernfalls reparieren Sie das Spoke-Plugin Microsoft Exchange Online.

2. Führen Sie nach der Installation der Microsoft Exchange Online -Spoke je nach Kundentyp die folgenden Aktionen aus:
   - Wenn Sie ein Neukunde sind, finden Sie unter Workplace-Kalender-Synchronisierung installieren Informationen zum Installieren der Anwendungen.
   - Wenn Sie bereits Kunde sind, führen Sie ein Upgrade auf die neuesten Versionen der folgenden Anwendungen durch:
     - Management von Arbeitsplatz-Reservierungen
     - Workplace-Kalender-Synchronisierung
3. Reparieren Sie die Microsoft Exchange Online -Spoke. Führen Sie die folgende Reparatur durch, wenn Sie nie eine interne Abhängigkeit vom Plugin `com.glide.hub.action_type.datastream` hatten.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
   b. Suchen und wählen Sie Microsoft Exchange Online Spoke.
   c. **Reparieren Sie** das Plugin.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Synchronisieren Sie Reservierungen über eine Verbindung mit der Spoke Microsoft Exchange Online.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass die Spoke Microsoft Exchange Online installiert ist.
   Lesen Sie den Abschnitt **Bevor Sie beginnen**.
2. Richten Sie die Microsoft Exchange Online-Spoke ein .
   Wenn Sie Neukunde sind, führen Sie im Verfahren „ **Verbindungsdatensätze erstellen“ für das Microsoft Exchange Online-Spoke-** Verfahren die folgenden Aktionen aus:
   - Wählen Sie für den Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias **Microsoft_Exchange_Online** in der zugehörigen Liste „Verbindung“ die Option **MS Graph 1** aus und nehmen Sie die Änderungen vor.

     Ändern Sie nicht den **Namen** und die **Anmeldeinformationen**. Stellen Sie im Formular „OAuth-Entitätsprofil“ für die Anmeldeinformationen von **MS Graph 1** sicher, dass im Feld **Gewährungstyp** die Option **Client-Anmeldeinformationen** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie für den Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias **Microsoft_Exchange_Online_clientCred** in der zugehörigen Liste „Verbindung“ die Option **MS Graph 2** aus und nehmen Sie die Änderungen vor.

  Ändern Sie nicht den **Namen** und die **Anmeldeinformationen**. Stellen Sie im Formular „OAuth-Entitätsprofil“ für die Anmeldeinformationen von **MS Graph 2** sicher, dass im Feld **Gewährungstyp** die Option **Client-Anmeldeinformationen** ausgewählt ist.

Nächste Maßnahme

Richten Sie eine OAuth-Verbindung mit ein Microsoft Exchange Online

Richten Sie eine OAuth-Verbindung mit ein Microsoft Exchange Online

Registrieren Sie für die OAuth-Autorisierung Microsoft Exchange Online bei der ServiceNow-Instanz.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf **Microsoft Exchange Online-Spoke**festgelegt ist. Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie oben rechts auf Ihrer Homepage Mitarbeiter-Center das Symbol für den Anwendungsbereich ( ).
2. Wählen Sie in der Dropdownliste die Option **Anwendungsbereich:**aus.
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator **Microsoft Exchange Online-Spoke**.
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Vergewissern Sie sich, dass Sie die folgenden Schritte ausgeführt haben:

- Konfigurieren Sie Microsoft Azure im normalen Modus
- Konfigurierte Ressourcen Microsoft Exchange Online im Kalender. Weitere Informationen finden Sie unter https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes .
- Verbindung mit der Microsoft Exchange Online-Spoke erstellen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Wählen Sie **Microsoft Exchange Online_clientCredentials**
3. Füllen Sie die Felder des Formulars mit den angegebenen Details aus.

Formular für fremden OAuth-Provider

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name zur Identifizierung des Datensatzes, z. B. Microsoft Exchange zur Synchronisierung.
Client-ID	Client-ID, die während der App-Authentifizierung in Microsoft Azureerstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Geheimer Clientschlüssel	Passwort, das Sie beim Erstellen der App in Microsoft Azure generiert haben.
Standardgewährungstyp	Zum Erstellen des Tokens verwendeter Gewährungstyp. Wählen Sie **Client-Anmeldeinformationen** aus.
Autorisierungs-URL	OAuth-Autorisierungscode-Endpunkt. Geben Sie `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize` ein.
Token-URL	OAuth-Servertoken-Endpunkt. Geben Sie `https://login.microsoftonline.com/` ein.<tenant_id> / oauth2/v2.0/token .
Umleitungs-URL	OAuth-Callback-Endpunkt. Als URL wird automatisch `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` eingetragen.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Ein vom System generiertes OAuth-Entitätsprofil wird erstellt und in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofile“ angezeigt. Beispiel: `Microsoft Exchange Online default_profile`.

Ergebnisse
Die OAuth-Registrierung wird für Microsoft Exchange Online hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

1. Je nachdem, ob Sie den Standardalias verwenden oder einen eigenen Alias erstellen möchten, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - So verwenden Sie den Standardalias: Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online mit den Standardanmeldeinformationen und -verbindungen
   - So erstellen Sie einen eigenen Alias: Erstellen Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online

   Verbindung mit der Microsoft Exchange Online-Spoke erstellen
2. Konfigurieren Sie den Kalenderanbieter Microsoft Exchange Online.

.

Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online mit den Standardanmeldeinformationen und -verbindungen

Richten Sie für Microsoft Exchange Online einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen ein, damit Sie Reservierungen synchronisieren können. Konfigurieren Sie die Standardanmeldeinformationen und -verbindungen. Stellen Sie sicher, dass die Werte für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen wie angegeben festgelegt sind.

Vorbereitungen

- Konfigurieren Sie Microsoft Azure im normalen Modus
- Richten Sie eine OAuth-Verbindung mit ein Microsoft Exchange Online.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf **Microsoft Exchange Online-Spoke**festgelegt ist. Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie oben rechts auf Ihrer Homepage Mitarbeiter-Center das Symbol für den Anwendungsbereich ( ).
2. Wählen Sie in der Dropdownliste die Option **Anwendungsbereich:**aus.
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator **Microsoft Exchange Online-Spoke**.
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Hinweis:
Um ab Workplace-Kalender-Synchronisierung, Version 2.0.1, die Reservierungen automatisch mit Microsoft Exchange Online zu synchronisieren, stellen Sie eine Verbindung mit der Microsoft Exchange Online-Spoke, Version 3.2.1, her. Wenn Sie ein Upgrade auf Workplace-Kalender-Synchronisierung, Version 2.0.1, durchgeführt haben, ist das folgende Verfahren nicht mehr erforderlich. Weitere Informationen zum Installieren der Microsoft Exchange Online-Spoke und zum Einrichten einer Verbindung finden Sie unter Verbindung mit der Microsoft Exchange Online-Spoke erstellen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Akadem. Grade**.
   Führen Sie die folgenden Aktionen einzeln aus:

   a. Wählen Sie **MS Graph 1 aus**.
   Überprüfen Sie im Formular, ob das **OAuth-Entitätsprofil** auf **Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile festgelegt ist**. Wenn es nicht festgelegt ist, legen Sie das Profil wie angegeben fest.

   b. Kehren Sie zur Liste der **Anmeldeinformationen** zurück.

   c. Wählen Sie **MS Graph 2 aus**.
   Überprüfen Sie im Formular, ob das **OAuth-Entitätsprofil** auf **Microsoft Exchange Online_clientCredentials default_profile festgelegt ist**. Wenn es nicht festgelegt ist, legen Sie das Profil wie angegeben fest.

2. Navigieren zu **Alle** > **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Verbindungen**.
   Führen Sie die folgenden Aktionen einzeln aus:

   a. Wählen Sie **MS Graph 1 aus**.
   Überprüfen Sie, ob die Felder wie folgt festgelegt sind:

   - **Verbindungsalias**: **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online**
   - **Anmeldeinformationen**: **MS Graph 1**
   - **Verbindungs-URL**: https://graph.microsoft.com

   b. Kehren Sie zur Liste der **Verbindungen** zurück.

   c. Wählen Sie **MS Graph 2 aus**.
   Überprüfen Sie, ob die Felder wie folgt festgelegt sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Verbindungsalias**: **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online_clientCred**
- **Anmeldeinformationen**: **MS Graph 2**
- **Verbindungs-URL**: https://graph.microsoft.com

Ergebnisse

Der Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen ist festgelegt.

- Konfigurieren Sie neue Räume (Ressourcen) in Microsoft Exchange Online, um Reservierungen zu synchronisieren.
- Vergewissern Sie sich nach der Synchronisierung, dass der Betreff der Besprechung unverändert geblieben ist. Wenn das Besprechungsthema geändert wurde, nehmen Sie mithilfe von Microsoft PowerShell Änderungen vor.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie den Kalenderanbieter Microsoft Exchange Online.

Erstellen Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online

Konfigurieren Sie Ihren eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online, wenn Sie nicht die von der Anwendung bereitgestellten Standardaliase für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwenden möchten.

Vorbereitungen

Richten Sie eine OAuth-Verbindung mit ein Microsoft Exchange Online

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf **Microsoft Exchange Online-Spoke**festgelegt ist. Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie oben rechts auf Ihrer Homepage Mitarbeiter-Center das Symbol für den Anwendungsbereich ( ).
2. Wählen Sie in der Dropdownliste die Option **Anwendungsbereich:**aus.
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator **Microsoft Exchange Online-Spoke**.
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Ihren eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, wenn Sie den Standardalias nicht verwenden möchten. Wenn Sie den Standardalias verwenden möchten, finden Sie weitere Informationen unter Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online mit den Standardanmeldeinformationen und -verbindungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.
ID	Das Feld wird automatisch generiert, nachdem Sie das Formular basierend auf dem angegebenen **Namen gespeichert**haben.
Anwendung	Stellen Sie sicher, dass die Anwendung als **Microsoft Exchange Online-Spoke**festgelegt ist
Übergeordneter Alias	Wählen Sie **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online** aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Datensatz „Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen“ wird erstellt.
5. Erstellen Sie OAuth 2.0-Anmeldeinformationen, die im neu erstellten Aliasdatensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet werden sollen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Akadem. Grade**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
   d. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibungen
Name	Name des Berechtigungsnachweises Geben Sie einen eindeutigen Namen an, um sich von den von der Anwendung bereitgestellten Standardanmeldeinformationen zu unterscheiden.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Anmeldeinformationen.
OAuth-Einheitenprofil	Wählen Sie das standardmäßige OAuth-Entitätsprofil aus, das bei der Registrierung der Anwendung in Richten Sie eine OAuth-Verbindung mit ein Microsoft Exchange Onlinegeneriert wurde.
Betrifft	Geben Sie an, wie die Anwendung auf die MID-Server angewendet werden soll.
Bestellung	Reihenfolge für die Anmeldeinformationen.

   e. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Anmeldeinformationsdatensatz wird erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Öffnen Sie den von Ihnen erstellten Anmeldeinformationsdatensatz.

g. Wählen Sie im Formular **OAuth-Token abrufen**aus.
Geben Sie im Microsoft-Fenster, das sich öffnet, Ihre Anmeldeinformationen ein.

h. Wählen Sie **Aktualisieren**.

6. Konfigurieren Sie die Verbindung für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.

a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.

b. Wählen Sie den Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz aus, den Sie in den ersten Schritten erstellt haben.

c. Wählen Sie im Formular in der zugehörigen Liste Verbindungen die Option **Neu**aus.

d. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HTTPS-Verbindung“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung
Anmeldeinformationen	Wählen Sie den Anmeldeinformationsdatensatz aus, den Sie in Schritt 5 erstellt haben.
Verbindungsalias	Das Feld wird automatisch mit dem Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen festgelegt.
Verbindungs-URL	https://graph.microsoft.com eingeben

e. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Der Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz wird mit den angegebenen Anmeldeinformationen und Verbindungen erstellt.

Nächste Maßnahme

Informationen zur Verwendung für den Kalenderanbieter finden Sie unter Konfigurieren Sie den Kalenderanbieter Microsoft Exchange Online..

Konfigurieren Sie den Kalenderanbieter Microsoft Exchange Online.

Konfigurieren Sie Microsoft Exchange Online als Kalenderanbieter im normalen Modus, um Reservierungen zu synchronisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wichtig:
Wenn Sie nicht den von der Anwendung für den Kalenderanbieter bereitgestellten Standardalias verwenden möchten, können Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen. Siehe Erstellen Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online.

Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online mit den Standardanmeldeinformationen und -verbindungen. Wenn Sie den Standardalias nicht verwenden möchten, erstellen Sie einen eigenen Alias. Siehe Erstellen Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online.

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf **Microsoft Exchange Online-Spoke**festgelegt ist. Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie oben rechts auf Ihrer Homepage Mitarbeiter-Center das Symbol für den Anwendungsbereich ( ).
2. Wählen Sie in der Dropdownliste die Option **Anwendungsbereich:**aus.
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator **Microsoft Exchange Online-Spoke**.
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Hinweis:
Damit die Kalender erfolgreich synchronisiert werden können, benötigen Sie eine E-Mail-Adresse, die mit der des Anbieters übereinstimmt.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie Microsoft Exchange Online als Kalenderanbieter. Wenn Sie einen eigenen Alias angeben möchten, aktivieren Sie die Option **Alias** überschreiben. Informationen zum Erstellen eines eigenen Alias finden Sie unter Erstellen Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Kalender-Provider**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anbieterformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kalenderanbieters. Beispiel: Microsoft Exchange.
Beschreibung	Beschreibung des Kalender-Service
Aktiv	Option zum Aktivieren des Kalender-Providers
Provider-Konfiguration	
Kalenderprozessor	Kalenderprozessor für die Synchronisierung. Wählen Sie **Microsoft Graph** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Alias überschreiben?	Option, um die Auswahl des eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen zu aktivieren. Wenn die Option nicht aktiviert ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Wählen Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus, den Sie selbst für den Kalenderanbieter erstellt haben. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Alias überschreiben?** ausgewählt haben. Wenn kein Alias angegeben ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Startdatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Startdatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Ab diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. Geben Sie das **Startdatum** und die Startzeit der Synchronisierung manuell im Abonnementdatensatz des reservierbaren Synchronisierungsdatensatzes an, für den Sie die vergangenen Reservierungen synchronisieren. **Wichtig:** Die vergangene Synchronisierungsdauer darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Enddatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Enddatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Bis zu diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. Die empfohlene Einstellung ist mindestens 5 Jahre ab **Startdatum/-uhrzeit der Synchronisierung**. **Wichtig:** Die vergangene Synchronisierungsdauer darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Frühere Reservierungen synchronisieren	Wählen Sie die Option aus, um alle vergangenen Reservierungen ab dem angegebenen **Startdatum/der Uhrzeit** der **Synchronisierung mit dem Enddatum/ der Uhrzeit der Synchronisierung**zu synchronisieren. Sie können die Einstellung mithilfe von **Frühere Reservierungen synchronisieren**konfigurieren.
Strikter Modus	Wählen Sie die Option nicht aus. Wenn Sie diese Option aktivieren, werden Ereignisse nicht direkt im Kalender des Mitarbeiters erstellt, sondern an eine allgemeine E-Mail-Adresse gesendet. Mitarbeiter werden zu dem Ereignis eingeladen. Sie können Änderungen nur mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen vornehmen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Der Kalender-Provider wird hinzugefügt.

> **⚠ Warnung:**
> Reservierungen, die mit Kalenderanbietern erstellt werden, können in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen nicht bearbeitet werden.

Erstellen Sie eine Verbindung im strikten Modus mit Microsoft Exchange Online

Für eine Verbindung im strikten Modus mit Microsoft Exchange Onlinemüssen Sie die folgenden Aktionen ausführen.

Microsoft Azure konfigurieren

Richten Sie eine strikte Authentifizierung im Modus mit Microsoft Azure ein, um Microsoft Exchange Online mit Workplace-Kalender-Synchronisierung] zu verbinden.

Vorbereitungen
Als Benutzer im strikten Modus müssen Sie über ein gültiges Postfach in Microsoft Exchange Onlineverfügen. Der Benutzer wird anhand der E-Mail-Adresse identifiziert. Dieselbe E-Mail-Adresse muss im strikten Modus angegeben werden, wo dies erforderlich ist.

Erforderliche Rolle: Exchange-Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie Berechtigungen für den strikten Modus hinzu, um Workplace-Kalender-Synchronisierung mit Microsoft Exchange Online über GraphAPI im strikten Modus zu synchronisieren.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Azure-Portal an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie keine App-Registrierung haben, wählen Sie **Neue Registrierung**aus.
   a. Geben Sie im Formular den **Namen** der Registrierung ein.
   b. Wählen Sie die **unterstützten Kontotypen** Ihrer Wahl aus.
   c. **Wahlweise:** Geben Sie die **Umleitungs-URL an**.
   Geben Sie die folgenden Details an:
      i. Wählen Sie **Web**als Plattform aus.
      ii. Geben Sie die URL im folgenden Format ein: https://<instance-Name> .service-now.com/oauth_redirect.do
4. Wenn Sie bereits eine App-Registrierung haben, wählen Sie die App-Registrierung aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Verwalten** > **Authentifizierung**.

b. Navigieren zu **Fügen Sie eine Plattform hinzu** > **Webanwendungen** > **Web**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars „Configure Web“ (Web konfigurieren) aus.

Formular „Configure web“ (Web konfigurieren)

Feld	Beschreibung
Umleitungs-URL	Geben Sie eine URL im folgenden Format ein: https://[Instanz].service-now.com/oauth_redirect.do
Implicit grant (Implizite Gewährung)	Aktivieren Sie **Access tokens (Zugriffstoken)** und **ID tokens (ID-Token)**.

d. Wählen Sie **Konfigurieren**.

5. Fügen Sie einen geheimen Clientschlüssel hinzu.
   a. Navigieren zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**.
   b. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den geheimen Schlüssel ein.
   c. Wählen Sie im Feld **Läuft ab**, wann er ablaufen soll.
   d. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   e. Kopieren Sie nach dem Hinzufügen im Abschnitt Geheime Clientschlüssel den Wert, indem Sie In **Zwischenablage**kopieren wählen.
6. Fügen Sie eine Berechtigung hinzu.
   a. Navigieren zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen**.
   b. Wählen **Sie Berechtigung hinzufügen aus**.
   c. Wählen Sie **Microsoft Graph** aus.
   d. Wählen Sie **Delegierte Berechtigungen aus**.
   e. Wählen Sie unter **Kalender**die Option **Kalender.Lesen/Schreiben, Kalender.Lesen/** Schreiben.Freigegeben und **Offline_zugriff aus**.
   f. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
   g. Wählen Sie im Bildschirm Konfigurierte Berechtigungen die **Option Administratorzustimmung für ServiceNow gewähren aus**.

Nächste Maßnahme

1. Konfigurieren Sie Ressourcen Microsoft Exchange Online im Kalender. Weitere Informationen finden Sie unter https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/recipients-in-exchange-online/manage-resource-mailboxes .
2. Erstellen Sie eine Konfiguration für den strikten Modus in Microsoft Exchange Online
3. Erstellen Sie eine Verbindung mit der Microsoft Exchange Online -Spoke im strikten Modus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Verbindung mit der Microsoft Exchange Online -Spoke im strikten Modus

Konfigurieren Sie eine Verbindung im strikten Modus mit der Microsoft Exchange Online -Spoke .

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

1. Installieren Sie die Spoke Microsoft Exchange Online aus dem ServiceNow Store. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Exchange Online-Spoke .

> **Wichtig:**
> Stellen Sie nach der Installation der Microsoft Exchange Online**-Spoke** sicher, dass das Feld „Datenstromaktion“ der Datenquelle „ **Exchange Online-Kalender** “ nicht auf leer festgelegt ist. Andernfalls reparieren Sie das Spoke-Plugin Microsoft Exchange Online.

2. Führen Sie nach der Installation der Microsoft Exchange Online -Spoke je nach Kundentyp die folgenden Aktionen aus:
   - Wenn Sie ein Neukunde sind, finden Sie unter Workplace-Kalender-Synchronisierung installieren Informationen zum Installieren der Anwendungen.
   - Wenn Sie bereits Kunde sind, führen Sie ein Upgrade auf die neuesten Versionen der folgenden Anwendungen durch:
     - Management von Arbeitsplatz-Reservierungen.
     - Workplace-Kalender-Synchronisierung.
3. Reparieren Sie die Microsoft Exchange Online -Spoke. Führen Sie die folgende Reparatur durch, wenn Sie nie eine interne Abhängigkeit vom Plugin `com.glide.hub.action_type.datastream` hatten.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
   b. Suchen und wählen Sie Microsoft Exchange Online Spoke.
   c. **Reparieren Sie** das Plugin.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Synchronisieren Sie Reservierungen über eine Verbindung mit der Spoke Microsoft Exchange Online.

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass die Spoke Microsoft Exchange Online installiert ist.
   Lesen Sie den Abschnitt **Bevor Sie beginnen**.
2. Richten Sie die Microsoft Exchange Online-Spoke ein .
   Wenn Sie Neukunde sind, führen Sie im Verfahren „ **Verbindungsdatensätze erstellen“ für das Microsoft Exchange Online-Spoke-** Verfahren die folgenden Aktionen aus:
   - Wählen Sie für den Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias **Microsoft_Exchange_Online** in der zugehörigen Liste „Verbindung“ die Option **MS Graph 1** aus und nehmen Sie die Änderungen vor.

     Ändern Sie nicht den **Namen** und die **Anmeldeinformationen**. Stellen Sie im Formular „OAuth-Entitätsprofil“ für die Anmeldeinformationen von **MS Graph 1** sicher, dass im Feld **Gewährungstyp** die Option **Client-Anmeldeinformationen** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie für den Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias **Microsoft_Exchange_Online_clientCred** in der zugehörigen Liste „Verbindung“ die Option **MS Graph 2** aus und nehmen Sie die Änderungen vor.

  Ändern Sie nicht den **Namen** und die **Anmeldeinformationen**. Stellen Sie im Formular „OAuth-Entitätsprofil“ für die Anmeldeinformationen von **MS Graph 2** sicher, dass im Feld **Gewährungstyp** die Option **Client-Anmeldeinformationen** ausgewählt ist.

- Rufen Sie das OAuth-Token ab.
  a. Wählen Sie die zuvor erstellten Anmeldeinformationen (**MS Graph 1** und **MS Graph 2**) aus.
  b. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ die **Option OAuth-Token abrufen**aus.
  c. Melden Sie sich auf der angezeigten Anmeldeseite Microsoft Exchange Online mit den E-Mail-Anmeldeinformationen des Benutzers im strikten Modus an.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Konfiguration für den strikten Modus in Microsoft Exchange Online

Richten Sie OAuth-Konnektivität im strikten Modus mit ein Microsoft Exchange Online

Erstellen Sie eine Konfiguration für den strikten Modus in Microsoft Exchange Online

Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse für den strikten Modus im Portal Microsoft an.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Verbindung mit der Microsoft Exchange Online -Spoke im strikten Modus

Erforderliche Rolle: Microsoft-Administrator

Prozedur

1. Gehen Sie zu https://admin.microsoft.com/ .
2. Wählen Sie im linken Bereich aus **Ressourcen Räume und Geräte**.
3. Wählen Sie eine Ressource vom **Typ** „ **Raum** “ aus, für die Sie den strikten Modus konfigurieren möchten.
4. Bearbeiten Sie in den Raumdetails das Feld **Delegierte**.
5. Geben Sie die Anwender oder die E-Mail-Adresse im strikten Modus an.
6. Wählen Sie **Änderungen speichern**.

> **Wichtig:**
> Wiederholen Sie die Schritte von Schritt 3 bis Schritt 6 für jede Ressource des Typs **Raum**, für die Sie den strikten Modus konfigurieren möchten.

Ergebnisse

Der Benutzer ist als Benutzer im strikten Modus konfiguriert.

Nächste Maßnahme

Richten Sie OAuth-Konnektivität im strikten Modus mit ein Microsoft Exchange Online

Richten Sie OAuth-Konnektivität im strikten Modus mit ein Microsoft Exchange Online

Erstellen Sie eine App-Registrierung im strikten Modus für Microsoft Exchange Online mit einer ServiceNow-Instanz für die OAuth-Autorisierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Microsoft Azure konfigurieren

Erstellen Sie eine Konfiguration für den strikten Modus in Microsoft Exchange Online

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf **Microsoft Exchange Online-Spoke**festgelegt ist. Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie auf der Homepage Mitarbeiter-Center das Symbol für den Anwendungsbereich ( ).
2. Wählen Sie in der Dropdownliste die Option **Anwendungsbereich:**aus.
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator **Microsoft Exchange Online-Spoke**.
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie **Mit einem OAuth-Drittpartei-Provider verbinden aus**
4. Füllen Sie die Felder des Formulars mit den angegebenen Details aus.

Formular für fremden OAuth-Provider

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name zur Identifizierung des Datensatzes als Datensatz im strikten Modus, z. B. MsExchange strikter Modus.
Client-ID	Client-ID, die während der App-Erstellung in Microsoft Azure erzeugt wurde.
Client-Secret	Passwort, das Sie beim Erstellen der App in Microsoft Azure generiert haben.
Standardgewährungstyp	Zum Erstellen des Tokens verwendeter Gewährungstyp. Wählen Sie **Autorisierungscode**.
Autorisierungs-URL	OAuth-Autorisierungscode-Endpunkt. Geben Sie `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/authorize` ein.
Token-URL	OAuth-Servertoken-Endpunkt. Geben Sie `https://login.microsoftonline.com/<tenant_id>/oauth2/v2.0/token` > ein.
Umleitungs-URL	OAuth-Callback-Endpunkt. Als URL wird automatisch `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` eingetragen.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Ein vom System generiertes OAuth-Entitätsprofil wird erstellt und in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofile“ angezeigt. Zum Beispiel das Standardprofil für den strikten Modus von MsExchange.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Erstellen Sie einen OAuth-Entitätsbereich.

   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsbereiche **“ Neue Zeile einfügen...**

   b. Geben Sie als Namen `Kalender.Lesen` /Schreiben für den Bereich ein.

   c. Geben Sie den OAuth-Bereich als `Calendars.ReadWrite` ein.

   d. Klicken Sie auf das Symbol Speichern.

   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile der Anwendungs-Registry und wählen Sie Speichern.
   Das System erstellt den Bereichsdatensatz. Erstellen Sie auf ähnliche Weise die folgenden Entitätsbereiche:

   - **Name**: Kalender.Lesen/Schreiben.Freigegeben

     OAuth-Bereich: Calendars.ReadWrite.Shared

   - **Name**: offline_access

     OAuth-Bereich: offline_access

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

8. Wählen Sie im Formular „Anwendungsregistrierung“ die zugehörige Liste **OAuth-Entitätsprofile** aus.
   In den folgenden Schritten fügen Sie die OAuth-Entitätsbereiche, die Sie in Schritt 6 erstellt haben, dem Standardprofil hinzu.

   a. Wählen Sie das Standardentitätsprofil aus, z. B. MsExchange – Standardprofil für strikten Modus.

   b. Gehen Sie im Formular „OAuth-Entitätsprofil“ wie folgt vor:

      i. Doppelklicken Sie **im Abschnitt „OAuth-Entitätsprofile – Bereiche“ auf Neue Zeile einfügen**.

      ii. Wählen Sie das Suchsymbol ( ).

      iii. Wählen Sie `Calendars.ReadWrite` aus, das dem in Schritt 6 erstellten OAuth-Anbieter zugewiesen ist.

      iv. Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, und fügen Sie auch die folgenden in Schritt 6 erstellten OAuth-Entitätsprofilbereiche hinzu:

      - `Calendars.ReadWrite.Shared`
      - `offline_access`

9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die OAuth-Registrierung im strikten Modus wird für Microsoft Exchange Online mit OAuth-Entitätsprofilen und OAuth-Entitätsbereichen im strikten Modus hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen. Sie können den Standardalias konfigurieren oder einen eigenen Alias erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Konfiguration des Standardalias finden Sie unter Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange Online.

Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange Online

Richten Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange Onlineein. Stellen Sie sicher, dass die Werte für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen wie angegeben festgelegt sind.

Vorbereitungen

Richten Sie OAuth-Konnektivität im strikten Modus mit ein Microsoft Exchange Online

Hinweis:
Um ab Workplace-Kalender-Synchronisierung, Version 2.0.1, die Reservierungen automatisch mit Microsoft Exchange Online zu synchronisieren, stellen Sie eine Verbindung mit der Microsoft Exchange Online-Spoke, Version 3.2.1, her. Wenn Sie ein Upgrade auf Workplace-Kalender-Synchronisierung, Version 2.0.1, durchgeführt haben, ist das folgende Verfahren nicht mehr erforderlich. Weitere Informationen zum Installieren der Microsoft Exchange Online-Spoke und zum Einrichten einer Verbindung finden Sie unter Verbindung mit der Microsoft Exchange Online-Spoke erstellen.

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf **Microsoft Exchange Online-Spoke**festgelegt ist. Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie oben rechts auf Ihrer Homepage Mitarbeiter-Center das Symbol für den Anwendungsbereich ( ).
2. Wählen Sie in der Dropdownliste die Option **Anwendungsbereich:**aus.
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator **Microsoft Exchange Online-Spoke**.
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie den Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen so, dass er das standardmäßige Entitätsprofil verwendet, das während der Anwendungsregistrierung im strikten Modus erstellt wurde (in Richten Sie OAuth-Konnektivität im strikten Modus mit ein Microsoft Exchange Online). Sie können auch einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen, wenn Sie den Standardalias nicht verwenden möchten. Informationen zum Erstellen eines eigenen Alias finden Sie unter Erstellen Sie einen eigenen Alias für Anmeldeinformationen und Verbindungen für den strikten Modus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Akadem. Grade**.
2. Überprüfen Sie, ob das OAuth-Entitätsprofil wie folgt festgelegt ist:
   Führen Sie die folgenden Aktionen einzeln aus:

   a. Wählen Sie **MS Graph 1 aus**.
   Überprüfen Sie im Formular, ob das **OAuth-Entitätsprofil** auf das OAuth-Entitätsprofil festgelegt ist, das bei der Erstellung der App-Registrierung im strikten Modus erstellt wurde (ausgeführt in Richten Sie OAuth-Konnektivität im strikten Modus mit ein Microsoft Exchange Online). Wenn es nicht festgelegt ist, legen Sie das Profil wie angegeben fest.

   b. Um das OAuth-Token zu generieren, wählen Sie den zugehörigen Link **OAuth-Token** abrufen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Melden Sie sich auf der angezeigten Microsoft Exchange-Anmeldeseite mit den E-Mail-Anmeldeinformationen des Benutzers für den strikten Modus an. Sie müssen zur Eingabe von Anmeldeinformationen aufgefordert werden. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie die E-Mail-Anmeldeinformationen für den strikten Modus an.

> **⚠ Warnung:**
> Wenn Sie nicht zur Eingabe der Anmeldeinformationen aufgefordert werden, werden möglicherweise die Anmeldeinformationen des angemeldeten Benutzers im selben Browser verwendet, was falsch ist. Sie müssen den Browser schließen und aktualisieren, um nach den Anmeldeinformationen gefragt zu werden.

c. Kehren Sie zur Liste der **Anmeldeinformationen** zurück.

d. Wählen Sie **MS Graph 2 aus**.
Überprüfen Sie im Formular, ob das **OAuth-Entitätsprofil** auf das OAuth-Entitätsprofil festgelegt ist, das bei der Erstellung der App-Registrierung im strikten Modus erstellt wurde (ausgeführt in Richten Sie OAuth-Konnektivität im strikten Modus mit ein Microsoft Exchange Online). Wenn es nicht festgelegt ist, legen Sie das Profil wie angegeben fest.

> **⚠ Warnung:**
> Wenn Sie nicht zur Eingabe der Anmeldeinformationen aufgefordert werden, werden möglicherweise die Anmeldeinformationen des angemeldeten Benutzers im selben Browser verwendet, was falsch ist. Sie müssen den Browser schließen und aktualisieren, um nach den Anmeldeinformationen gefragt zu werden.

Ergebnisse
Der Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen ist festgelegt.

- Konfigurieren Sie neue Räume (Ressourcen) in Microsoft Exchange Online, um Reservierungen zu synchronisieren.
- Vergewissern Sie sich nach der Synchronisierung, dass der Betreff der Besprechung unverändert geblieben ist. Wenn das Besprechungsthema geändert wird, verwenden Sie Microsoft PowerShell, um Änderungen vorzunehmen

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie den Kalenderanbieter Microsoft Exchange Online im strikten Modus

Erstellen Sie einen eigenen Alias für Anmeldeinformationen und Verbindungen für den strikten Modus

Konfigurieren Sie Ihren eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, wenn Sie nicht den Standardalias verwenden möchten, der während der Anwendungsregistrierung im strikten Modus erstellt wurde. Sie können Ihren Kalender so konfigurieren, dass der Alias als Überschreibungsalias verwendet wird.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf **Microsoft Exchange Online-Spoke**festgelegt ist. Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie oben rechts auf Ihrer Homepage Mitarbeiter-Center das Symbol für den Anwendungsbereich ( ).
2. Wählen Sie in der Dropdownliste die Option **Anwendungsbereich:**aus.
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator **Microsoft Exchange Online-Spoke**.
4. Aktualisieren Sie die Seite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verbindungs- und Anmeldeinformationen des Standardanbieters. Führen Sie dieses Verfahren durch, wenn Sie anstelle des Standardalias einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen möchten. Wenn Sie den Standardalias verwenden möchten, finden Sie weitere Informationen unter Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange Online.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.
ID	Das Feld wird automatisch generiert, nachdem Sie das Formular basierend auf dem angegebenen **Namen gespeichert**haben.
Anwendung	Stellen Sie sicher, dass die Anwendung als **Microsoft Exchange Online-Spoke**festgelegt ist
Übergeordneter Alias	Wählen Sie **sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online** aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Datensatz „Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen“ wird erstellt. Als nächsten Schritt müssen Sie einen OAuth 2.0-Anmeldeinformationsdatensatz erstellen.
5. Erstellen Sie OAuth 2.0-Anmeldeinformationen, die im neu erstellten Aliasdatensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet werden sollen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Akadem. Grade**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
   d. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibungen
Name	Name des Berechtigungsnachweises Geben Sie einen eindeutigen Namen an, um sich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibungen
	von den von der Anwendung bereitgestellten Standardanmeldeinformationen zu unterscheiden.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Anmeldeinformationen.
OAuth-Einheitenprofil	Wählen Sie das standardmäßige OAuth-Entitätsprofil aus, das generiert wurde, als Sie die App-Registrierung im strikten Modus in Richten Sie OAuth-Konnektivität im strikten Modus mit ein Microsoft Exchange Onlineausgeführt haben.
Betrifft	Geben Sie an, wie die Anwendung auf die MID-Server angewendet werden soll.
Bestellung	Reihenfolge für die Anmeldeinformationen.

e. Wählen Sie **Absenden**.
Der Anmeldeinformationsdatensatz wird erstellt.

f. Öffnen Sie den von Ihnen erstellten Anmeldeinformationsdatensatz.

g. Wählen Sie im Formular **OAuth-Token abrufen**aus.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie den strikten Modus konfigurieren, müssen Sie diesen Schritt ausführen.

Geben Sie im Microsoft-Fenster, das sich öffnet, Ihre Anmeldeinformationen ein.

h. Wählen Sie **Aktualisieren**.

6. Konfigurieren Sie die Verbindung für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.

a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.

b. Wählen Sie den Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz aus, den Sie in den ersten Schritten erstellt haben.

c. Wählen Sie im Formular in der zugehörigen Liste Verbindungen die Option **Neu**aus.

d. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HTTPS-Verbindung“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung
Anmeldeinformationen	Wählen Sie den Anmeldeinformationsdatensatz aus, den Sie in Schritt 5 erstellt haben.
Verbindungsalias	Das Feld wird automatisch mit dem Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen festgelegt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Verbindungs-URL	https://graph.microsoft.com eingeben

e. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Der Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz wird mit den angegebenen Anmeldeinformationen und Verbindungen erstellt.

Nächste Maßnahme
Informationen zur Verwendung für den Kalenderanbieter finden Sie unter Konfigurieren Sie den Kalenderanbieter Microsoft Exchange Online im strikten Modus.

Konfigurieren Sie den Kalenderanbieter Microsoft Exchange Online im strikten Modus

Konfigurieren Sie Microsoft Exchange Online als Kalenderanbieter im strikten Modus, um Reservierungen zu synchronisieren.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

- Als Benutzer im strikten Modus müssen Sie über ein gültiges Postfach in Microsoft Exchange Onlineverfügen. Der Benutzer wird anhand der E-Mail-Adresse identifiziert. Dieselbe E-Mail-Adresse muss im strikten Modus angegeben werden, wo dies erforderlich ist.
- Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange Online. Wenn Sie einen eigenen Alias verwenden möchten, lesen Sie Erstellen Sie einen eigenen Alias für Anmeldeinformationen und Verbindungen für den strikten Modus.

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf **Microsoft Exchange Online-Spoke**festgelegt ist. Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie oben rechts auf Ihrer Homepage Mitarbeiter-Center das Symbol für den Anwendungsbereich ( ).
2. Wählen Sie in der Dropdownliste die Option **Anwendungsbereich:**aus.
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator **Microsoft Exchange Online-Spoke**.
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Hinweis:
Damit die Kalender erfolgreich synchronisiert werden können, benötigen Sie eine E-Mail-Adresse, die mit der des Anbieters übereinstimmt.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Kalender-Provider**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anbieterformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kalender-Service Beispiel: Microsoft Exchange Strikter Modus
Beschreibung	Beschreibung des Kalender-Service
Aktiv	Option zum Aktivieren des Kalender-Providers
Provider-Konfiguration	
Kalenderprozessor	Kalenderprozessor für die Synchronisierung. Wählen Sie **Microsoft Graph** aus.
Alias überschreiben?	Option, um die Auswahl des eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen zu aktivieren. Wenn die Option nicht aktiviert ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Wählen Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus, den Sie selbst für den Kalenderanbieter erstellt haben. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Alias überschreiben?** ausgewählt haben. Wenn kein Alias angegeben ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Startdatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Startdatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Ab diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. Geben Sie das **Startdatum** und die Startzeit der Synchronisierung manuell im Abonnementdatensatz des reservierbaren Synchronisierungsdatensatzes an, für den Sie die vergangenen Reservierungen synchronisieren. **Wichtig:** Die vergangene Synchronisierungsdauer darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Enddatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Enddatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Bis zu diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. Die empfohlene Einstellung ist mindestens 5 Jahre ab **Startdatum/-uhrzeit der Synchronisierung**. **Wichtig:** Die vergangene Synchronisierungsdauer darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Frühere Reservierungen synchronisieren	Wählen Sie die Option aus, um alle vergangenen Reservierungen ab dem angegebenen **Startdatum/der Uhrzeit** der **Synchronisierung mit dem Enddatum/der Uhrzeit der Synchronisierung**zu synchronisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Strikter Modus	Wählen Sie die Option aus, um den strikten Modus zu aktivieren. Wenn Sie diese Option aktivieren, werden Ereignisse nicht direkt im Kalender des Mitarbeiters erstellt, sondern an eine allgemeine E-Mail-Adresse gesendet. Mitarbeiter werden zu dem Ereignis eingeladen. Sie können Änderungen nur mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen vornehmen.
E-Mail im strikten Modus	E-Mail-Adresse im strikten Modus, die zum Erstellen von Reservierungen und zum Empfangen von Benachrichtigungen im Zusammenhang mit der Reservierung verwendet wird. Mitarbeiter werden in der Reservierung als eingeladene Personen betrachtet.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Der Kalender-Provider wird hinzugefügt.

> **⚠ Warnung:**
> Reservierungen, die mit Kalenderanbietern erstellt werden, können in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen nicht bearbeitet werden.

Konfigurieren Sie die Webhook-Registrierung der Microsoft Exchange Online -Spoke

Konfigurieren Sie die Rückruf-URL für die Kommunikation zwischen der Anwendung Microsoft Exchange OnlineWorkplace-Kalender-Synchronisierung und dem Kalender [].

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf **Microsoft Exchange Online-Spoke**festgelegt ist. Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie oben rechts auf Ihrer Homepage Mitarbeiter-Center das Symbol für den Anwendungsbereich ( ).
2. Wählen Sie in der Dropdownliste die Option **Anwendungsbereich:**aus.
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator **Microsoft Exchange Online-Spoke**.
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Microsoft Exchange Online-Spoke** > **Webhook-Registrierung**.
2. Wählen Sie die Registrierung des **WSDRS-Ereignisabonnements aus**.
   Die Webhook-Registrierung wird standardmäßig mit der Anwendung bereitgestellt.
3. Wählen Sie im Formular **Rückruf-URL**aus.
   Der **Clientstatus** und die **Rückruf-URL** werden automatisch generiert.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie mit einen oder mehrere Kalenderanbieter Microsoft Exchange Online

Konfigurieren Sie für den Anbieter Microsoft Exchange Online einen oder mehrere Kalenderanbieter.

Vorbereitungen

Sie müssen die Microsoft Exchange Online-Spoke, Version 3.2.4 oder höher, installiert haben.

Wichtig:
Mehrere Anbieter werden nicht unterstützt oder sind nicht mit Exchange-Hybridkonfigurationen identisch.

Für den strikten Modus:

- Stellen Sie sicher, dass jeder Anwender im strikten Modus (im Kalenderanbieter) über einen anderen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensätze verfügt. Sie können jedoch dasselbe OAuth-Entitätsprofil in allen Anmeldeinformationsdatensätzen wiederverwenden.
- Bei der Ausführung der Aktion „ **OAuth-Token** abrufen“ für alle Anmeldeinformationen müssen Sie zur Eingabe von Anmeldeinformationen aufgefordert werden. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, geben Sie die E-Mail-Anmeldeinformationen für den strikten Modus an.

  Hinweis:
  Wenn Sie nicht zur Eingabe der Anmeldeinformationen aufgefordert werden, werden möglicherweise die Anmeldeinformationen des angemeldeten Benutzers im selben Browser verwendet, was falsch ist. Sie müssen den Browser schließen und aktualisieren, um nach den Anmeldeinformationen gefragt zu werden.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Für Benutzer im Normalmodus
   a. Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online mit den Standardanmeldeinformationen und -verbindungen oder Erstellen Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange Online.
   b. Erstellen Sie mehrere Kalenderanbieter, und geben Sie den Alias an.Konfigurieren Sie den Kalenderanbieter Microsoft Exchange Online.
2. Für Benutzer im strikten Modus:
   - Wenn nur ein Benutzer im strikten Modus vorhanden ist, gehen Sie wie folgt vor:
     - Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange Online oder Erstellen Sie einen eigenen Alias für Anmeldeinformationen und Verbindungen für den strikten Modus.
     - Erstellen Sie einen Kalenderanbieter. Siehe Konfigurieren Sie den Kalenderanbieter Microsoft Exchange Online im strikten Modus.
   - Für mehrere Benutzer im strikten Modus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Erstellen Sie Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensätze für jeden Anwender im strikten Modus. Siehe Konfigurieren Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange Online oder Erstellen Sie einen eigenen Alias für Anmeldeinformationen und Verbindungen für den strikten Modus.
- Erstellen Sie Kalenderanbieter für jeden Anwender, und geben Sie den Alias an. Siehe Konfigurieren Sie den Kalenderanbieter Microsoft Exchange Online im strikten Modus.

Ergebnisse
Für einen einzelnen Anbieter werden mehrere Anbieter erstellt.

Google Kalender: Kalendersynchronisierung

Stellen Sie eine Verbindung mit dem Kalender Google her, und synchronisieren Sie Reservierungen, die mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen vorgenommen wurden. Sie können alle Reservierungen, die über Management von Arbeitsplatz-Reservierungen vorgenommen werden, mit dem Kalender Google] synchronisieren und umgekehrt.

Die Reservierungssynchronisierung von einem Google -Kalender mit einem Management von Arbeitsplatz-Reservierungen]-Kalender wird mithilfe verschiedener Ansätze wie Ereignisse und Vorkommen durchgeführt.

Wichtig:
Die Anwendung unterstützt keine strikte Moduskonfiguration für den Google Kalender.

Synchronisierung von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen mit Google Kalender

Der Synchronisierungsprozess von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen nach Google wird mithilfe der Google Kalender-Spoke durchgeführt. Sie können mithilfe des Flow Designer eine Verbindung mit Google konfigurieren.

Der Synchronisierungsprozess umfasst die folgenden Schritte:

1. Installieren Sie die Google Kalender-Spoke .
2. Richten Sie die Google Kalender-Spoke ein
3. Authentifizieren Sie ServiceNow mit Google. Siehe Authentifizieren Sie Google für die Kalendersynchronisierung.
4. Google Kalender-Spoke-Verbindung mit dem Flow Designer konfigurieren Siehe Erstellen Sie einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz für Google.
5. Der Google Kalender-Anbieter wird erstellt. Siehe Konfigurieren Sie Google als Kalenderanbieter.

Mit der Anwendung können Sie auch einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen, anstatt den mit dem Flow Designer erstellten Standardalias zu verwenden. Siehe Konfigurieren Sie Ihren eigenen Alias für Google -Verbindungen und -Anmeldeinformationen.

Synchronisierung von Google Kalender mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen

Die Synchronisierung der Reservierung vom Google Kalender mit dem Reservierungsportal erfolgt durch Abrufen der neuesten Kalenderaktualisierungen im Google Kalender mithilfe der geplanten Aufgabe `WSDRS Sync Calendar items`. Alle Ereignisse, die sich auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die synchronen Räume beziehen, werden in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen gelesen und aktualisiert. Die Anwendung erstellt in der Tabelle „ **Events** “ Ereignisse vom Typ „Erstellen“, „Aktualisieren“, „Löschen“ und „Lesen“.

Die geplante Aufgabe *WSDRS Sync Calendar items*wird mit der Anwendung bereitgestellt, um die neuesten Änderungen für alle aktiven reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen abzurufen. Die geplante Aufgabe ist standardmäßig auf „ **falsch** “ festgelegt und muss aktiviert sein, um die Synchronisierung zu starten. Standardmäßig wird die regelmäßige Aufgabe alle fünf Minuten ausgeführt. Sie können jedoch die Zeit für die geplante Aufgabe nach Ihren Wünschen festlegen. Sie können ihn jederzeit auch manuell ausführen.

Ein Ansatz namens Delta-Synchronisierung wird von der Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung verwendet. Bei der Delta-Synchronisierung werden nur die inkrementellen Änderungen abgerufen, die an einer Ressourcen-E-Mail-ID des Kalenders vorgenommen wurden, indem Sie einen Referenzpunkt verwenden, der als Synchronisierungstoken bezeichnet wird. Das heißt, für jeden Raum (jeden reservierbaren Synchronisierungsdatensatz), der mit dem lokalen Kalenderanbieter verknüpft ist, erhalten Sie die Synchronisierungstoken, die die Referenzpunkte sind, um das Update vom Kalender in Inkrementen zu erhalten.

- Basierend auf **Seitengröße**, **Synchronisierungsbatchgröße** und **Synchronisierungsbatchintervall werden**die Informationen von den Synchronisierungstoken abgerufen. Zum Beispiel, wenn Sie die Werte als **5**, **500**bzw. **60** angegeben haben (in den vorherigen Feldern). Dies bedeutet, dass Sie in einem Intervall von 60 Sekunden 500 Anforderungen stellen können. Die Synchronisierung ergibt fünf Änderungen auf einer Seite.
- Wenn Sie einen Konfigurationsdatensatz für die reservierbare Synchronisierung unter dem Kalender Google erstellen, müssen Sie sicherstellen, dass er aktiviert ist.
- Wenn der Synchronisierungsdatensatz aktiviert ist, wird ein Flow ausgelöst und ein Synchronisierungstoken für diesen reservierbaren Synchronisierungsdatensatz im Modul **Synchronisierungsdeltas** erstellt.
- Die geplante Aufgabe *WSDRS Sync Calendar items*wird mit der Anwendung bereitgestellt, um die neuesten Änderungen für alle aktiven reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen abzurufen. Die geplante Aufgabe ist standardmäßig auf „ **falsch** “ festgelegt und muss aktiviert sein, um die Synchronisierung zu starten. Standardmäßig wird die regelmäßige Aufgabe alle fünf Minuten ausgeführt. Sie können jedoch die Zeit für die geplante Aufgabe nach Ihren Wünschen festlegen. Sie können ihn jederzeit auch manuell ausführen.
- Die an den reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen vorgenommenen Änderungen werden als Ereignisse im Modul **Ereignisse** erstellt. Die Anwendung erstellt Ereignisse vom Typ „Erstellen“, „Aktualisieren“, „Löschen“ und „Lesen“ für den Kalender Google.
- Für jeden Synchronisierungsdatensatz wird ein Ereignis erstellt. Abhängig von der beim Kalenderanbieter angegebenen Seitengröße werden die Änderungen angezeigt. Wenn ausstehende Changes vorhanden sind, werden diese während der Ausführung der nächsten geplanten Aufgabe angezeigt.
- Die API zum Abrufen der Synchronisierungstoken speichert die Antwort im Feld **Antwort** des Ereignisses. Die API stellt Änderungen bereit, die an einer Einzelreservierung, einer Mehrfachreservierung und der übergeordneten wiederkehrenden Reservierung vorgenommen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mit der von der API erstellten Antwort wird eine Reservierung in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen erstellt.
- Bei jeder Ausführung einer geplanten Aufgabe wird auch das Synchronisierungstoken aktualisiert, das als Referenzpunkt für die nächste Synchronisierung verwendet wird.

Frühere Reservierungen werden synchronisiert

Mit dem Workplace-Kalender-Synchronisierung können Sie auch in der Vergangenheit vorgenommene Reservierungen synchronisieren. Sie können den Datums- und Uhrzeitbereich in den Feldern **Startdatum** / **-uhrzeit** der Synchronisierung und Enddatum/-uhrzeit der Synchronisierung angeben. Für den lokalen Kalender müssen die folgenden Bedingungen erfüllt sein, um vergangene Reservierungen zu synchronisieren:

- Der von Ihnen konfigurierte Kalenderanbieter Google Kalender muss aktiv sein.
- Das Feld „ **Vergangene Reservierungen synchronisieren** “ muss ausgewählt sein.
- Die Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente, für die Sie vergangene Reservierungen synchronisieren möchten, muss aktiv sein.

Hinweis:
Nachdem Sie die Option Frühere **Reservierungen**synchronisieren aktiviert haben, müssen Sie zu den Standorten jedes reservierbaren Synchronisierungskonfigurationsdatensatzes navigieren und **Standort**synchronisieren auswählen.

Verarbeitung von „Keine Anforderung“.

„Keine Anforderung“ ist ein Mechanismus zum Validieren der generierten Syntax der Nutzlast eines für den Kalender erstellten Ereignisses. Aber anstatt das Ereignis an den Kalenderanbieter zu senden, wird es nur erstellt. Der Administrator kann den Nutzlastinhalt des Ereignisses (JSON) validieren, um sicherzustellen, dass es wie erwartet generiert wird. „Keine Anforderung“ stellt sicher, dass die Anwendung keine API-Aufrufe an den Kalenderanbieter sendet, wenn Sie eine Reservierung in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen erstellen, aktualisieren oder stornieren.

Authentifizieren Sie Google für die Kalendersynchronisierung

Richten Sie [] ein, um die Reservierungssynchronisierung mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-ReservierungenGoogle zu starten. Erstellen Sie Umfänge, Anmeldeinformationen und mehr.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

1. Installieren Sie die Google Kalender-Spoke .
2. Richten Sie die Google Kalender-Spoke ein

Erforderliche Rolle: Google Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich bei https://admin.google.com/ an.
2. **Wahlweise:** Wenn Sie Benutzer für den Account Google verwalten möchten, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie auf der Karte **Benutzer** auf der Homepage **Verwalten**.
   b. Fügen Sie Anwenderdetails hinzu, löschen oder aktualisieren Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Melden Sie sich mit Ihren Google Workspace-Anmeldeinformationen bei https://console.cloud.google.com/ an.
4. Erstellen Sie ein Projekt, um die OAuth-Authentifizierung und die Berechtigung zur Verwendung des Kalenders [Google von ServiceNowabzurufen.
   a. Wählen Sie im oberen **Bereich Projekt** auswählen.
   b. Wählen Sie im Fenster „Projekt auswählen“ die **Option NEUES PROJEKT**aus.
   c. Geben Sie Projektdetails ein.
      i. Geben Sie den **Projektnamen**an.
      ii. Wählen Sie Ihre **Organisation**aus.
      iii. Wählen Sie im Feld **Standort** die Option **Durchsuchen** aus, und wählen Sie Ihre Organisation aus.
   d. Wählen Sie **ERSTELLEN aus**.
      Es wird eine Benachrichtigung angezeigt, dass das Projekt erstellt wird.
   e. Wählen Sie im Benachrichtigungsfenster **PROJEKT AUSWÄHLEN**aus.
5. Legen Sie die Kalender-API-Berechtigungen für Google fest.
   a. Wählen Sie auf der Homepage **APIs & Services**aus.
   b. Wählen Sie im oberen **Bereich + APIS UND SERVICES AKTIVIEREN aus**.
   c. Wählen Sie auf der Seite Willkommen bei der API-Bibliothek unter Google Workspace **Google Kalender-API**aus.
   d. Wählen Sie auf der Detailseite der Google Kalender-API die **Option AKTUALISIEREN aus**.

      Die Google Kalender-API ist in Ihrem Projekt aktiviert.
6. Erstellen Sie Anmeldeinformationen, die beim Erstellen einer Verbindung und von Anmeldeinformationen für verwendet werden sollen Google
   a. Wählen Sie auf der Detailseite der Google Kalender-API **ANmeldeinformationen ERSTELLEN aus**.
   b. Füllen Sie im Formular für Anmeldeinformationen für die Google Kalender-API die folgenden Felder aus:
      i. **Wählen Sie im Feld API** auswählen die Option **Google Kalender-API**aus.
      ii. Unter Auf **welche Daten greifen Sie zu?** Wählen Sie im Abschnitt **Benutzerdaten** zum Erstellen einer OAuth-Anwendung aus.
   c. Wählen Sie **WEITER aus**.
   d. Füllen Sie im Abschnitt „OAuth-Zustimmungsbildschirm“ die Felder aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Geben Sie im Feld **App-Name** einen Namen für die OAuth-App an.

ii. Geben Sie im Feld **Anwender-Support-E-Mail** die E-Mail-Adresse des Anwenders an, an die Fragen zur Einwilligung gesendet werden können.

iii. Wählen Sie im Abschnitt App-Logo **DURCHSUCHEN**, um ein Logo für die OAuth-App hochzuladen.

iv. Geben Sie im Abschnitt „Kontaktinformationen für Entwickler“ die E-Mail-Adresse an, an die alle projektbezogenen Changes und Updates gesendet werden müssen.

e. Wählen **Sie SPEICHERN UND WEITER aus**.

7. Bereiche hinzufügen oder entfernen.
Geben Sie Berechtigungen für den Zugriff auf die Google Kalender-API an.

a. Wählen Sie im Abschnitt Scopes (**Umfänge) HINZUFÜGEN ODER ENTFERNEN**.

b. Wählen Sie die folgenden Bereiche aus:

- https://www.googleapis.com/auth/calendar
- https://www.googleapis.com/auth/calendar.events

c. Wählen Sie **UPDATE aus**.

d. Wählen **Sie SPEICHERN UND WEITER aus**.

8. Generieren Sie die OAuth-Client-ID und zugehörige Details.

a. Wählen Sie im Abschnitt „OAuth-Client-ID“ im Feld **Anwendungstyp** die Option **Webanwendung**aus.

b. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Anwendung ein.

c. Wählen Sie unter Autorisierte JavaScript-Ursprünge die Option **+URL HINZUFÜGEN** aus, um die JavaScript-URL hinzuzufügen.

d. Wählen Sie im Abschnitt Autorisierte Umleitungs-URIs die Option **+URL HINZUFÜGEN** aus, um eine Umleitungs-URL hinzuzufügen.
Geben Sie die URL Ihrer Instanz ServiceNow ein.

e. Wählen Sie **ERSTELLEN aus**.
Die Anmeldeinformationen für die OAuth-Anwendung werden erstellt.

f. Wählen Sie „ **DOWNLOAD** “, um die JSON-Datei herunterzuladen, die die Anmeldeinformationen enthält.

g. Kopieren und speichern Sie die Client-ID.

9. Wählen **Sie FERTIG aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz für Google

Verbinden Sie Google mit ServiceNow, indem Sie den Flow Designer verwenden, um Reservierungen zu synchronisieren.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Authentifizieren Sie Google für die Kalendersynchronisierung.
- Vergewissern Sie sich, dass Sie die Rolle „Super Admin“ in Googleinnehaben.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die Verbindung Google und den Anmeldeinformationsdatensatz. Führen Sie die Schritte im Flow Designer aus. Konfigurieren Sie die standardmäßige Google Kalender-Spoke. Sie können auch einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen, wenn Sie nicht die standardmäßige Google -Kalender-Spoke mit dem Flow Designer konfigurieren möchten. Informationen zum Erstellen eines eigenen Alias finden Sie unter Konfigurieren Sie Ihren eigenen Alias für Google -Verbindungen und -Anmeldeinformationen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Verbindungen**.
3. **Suchen Sie in der Leiste Alle Verbindungen** durchsuchen nach Google.
4. Wählen **Sie Google_calendar (sn_gcalendar_spoke) aus**.
5. Wählen Sie auf der Karte Google_Calendar **Details**anzeigen.
6. Wählen Sie **Konfigurieren** neben der **Google_Calendar-** Verbindung.
7. Geben Sie im Fenster „Verbindung konfigurieren“ die folgenden Anmeldeinformationen ein:
   - **Verbindungs-URL**: Geben Sie `https://www.googleapis.com` ein.
   - **API-Version**: Geben Sie `v3` ein. Das Feld wird automatisch ausgefüllt.
   - **OAuth-Client-ID**: Geben Sie die Client-ID ein, die Sie bei der Authentifizierung von Google mit ServiceNow in Authentifizieren Sie Google für die Kalendersynchronisierungkopiert haben.
   - **OAuth-Clientgeheimnis**: Geben Sie das Clientgeheimnis ein, das Sie bei der Authentifizierung von Google mit ServiceNow in Authentifizieren Sie Google für die Kalendersynchronisierungkopiert haben.
   - **OAuth-Umleitungs-URL**: Geben Sie „`https://`“ ein.<instance-name> .service-now.com/ oauth_redirect.do
   - **OAuth-Autorisierungs-URL**: Geben Sie `https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth` ein
   - **OAuth-Token-URL**: Geben Sie `https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token` ein
8. Wählen Sie **Konfigurieren und OAuth-Token abrufen aus**.
9. Melden Sie sich im Fenster GoogleGoogle beim Arbeitsbereich [] an, und rufen Sie das OAuth-Token ab. Geben Sie Ihre Google Superadministrator-Anmeldeinformationen ein.

Ergebnisse

Der Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz Google wird erstellt. Um den Aliasdatensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen anzuzeigen, navigieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen** und wählen **Sie Google_Calendar aus**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Google als Kalenderanbieter

Konfigurieren Sie Ihren eigenen Alias für Google -Verbindungen und -Anmeldeinformationen

Sie können Ihren eigenen Alias für Google -Verbindungen und -Anmeldeinformationen konfigurieren, wenn Sie nicht den Standardalias **Google_calendar**verwenden möchten.

Nachdem Sie Google mit ServiceNowauthentifiziert haben, können Sie, anstatt den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen mithilfe der Flow Designer-Verbindungskonfiguration zu konfigurieren, auch eine eigene Verbindung und Anmeldeinformationen erstellen.

Wenn Sie den Standardalias verwenden möchten, finden Sie weitere Informationen unter Erstellen Sie einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz für Google.

Richten Sie OAuth-Konnektivität mit dem Google Kalender ein

Erstellen Sie eine Anwendungsregistrierung für Google Kalender mit ServiceNow, um Reservierungen zu synchronisieren. Führen Sie diese App-Registrierung durch, wenn Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für den Google Kalender erstellen möchten.

Vorbereitungen

Authentifizieren Sie Google für die Kalendersynchronisierung

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf **Google Kalender-Spoke**festgelegt ist. Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie das Symbol für den Anwendungsbereich ( ) oben rechts auf Ihrer Homepage Mitarbeiter-Center.
2. Wählen Sie in der Dropdownliste die Option **Anwendungsbereich:**aus.
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator **Google Kalender-Spoke**.
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie **Mit einem OAuth-Drittpartei-Provider verbinden aus**
4. Füllen Sie die Felder des Formulars mit den angegebenen Details aus.

Formular für fremden OAuth-Provider

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name zur Identifizierung des Datensatzes, z. B. Google-Kalender. Eigener.
Client-ID	Client-ID, die während der App-Authentifizierung in Googleerstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Geheimer Clientschlüssel	Passwort, das Sie beim Erstellen der App in Google generiert haben.
Standardgewährungstyp	Zum Erstellen des Tokens verwendeter Gewährungstyp. Wählen Sie **den Autorisierungsmodus aus**.
Autorisierungs-URL	OAuth-Autorisierungscode-Endpunkt. Geben Sie `https://accounts.google.com/o/oauth2/v2/auth` ein.
Token-URL	OAuth-Servertoken-Endpunkt. Geben Sie `https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token` ein.
Umleitungs-URL	OAuth-Callback-Endpunkt. Als URL wird automatisch `https://<instance-name>.service-now.com/oauth_redirect.do` eingetragen.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Ein vom System generiertes OAuth-Entitätsprofil wird erstellt und in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsprofile“ angezeigt. Beispiel: Google Kalender – Eigenes Standardprofil.
6. Erstellen Sie einen OAuth-Entitätsbereich.
   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „OAuth-Entitätsbereiche **“ Neue Zeile einfügen...**
   b. Geben Sie als Namen `Kalender` für den Bereich ein.
   c. Geben Sie den OAuth-Bereich als `Kalender ein`.
   d. Klicken Sie auf das Symbol Speichern.
   e. Erstellen Sie auf ähnliche Weise einen weiteren Bereich, und geben Sie die folgenden Details ein:
      - **Name**: kalender.events
      - **OAuth-Bereich**: calendar.events
   f. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formularkopfzeile der Anwendungs-Registry und wählen Sie Speichern.
      Das System erstellt die Umfangsdatensätze.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. Wählen Sie im Formular „Anwendungsregistrierung“ die zugehörige Liste **OAuth-Entitätsprofile** aus.
   Fügen Sie in den folgenden Schritten die OAuth-Entitätsbereiche, die Sie in Schritt 6 erstellt haben, dem Standardprofil hinzu.
   a. Wählen Sie das Standardentitätsprofil aus, z. B. Google Kalender Eigenes Standardprofil.
   b. Gehen Sie im Formular „OAuth-Entitätsprofil“ wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Doppelklicken Sie **im Abschnitt „OAuth-Entitätsprofile – Bereiche“ auf Neue Zeile einfügen**.

ii. Wählen Sie das Suchsymbol ( ).

iii. Wählen Sie den Kalender aus, der dem in Schritt 6 erstellten OAuth-Anbieter zugewiesen ist.

iv. Wiederholen Sie die vorherigen Schritte, und fügen Sie auch calendar.eventshinzu.

9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die OAuth-Konnektivität wird für Googlehinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Google

Erstellen Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Google

Anstatt den Standardalias **„Google_Calendar** “ zu verwenden, können Sie einen eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellen, um ihn mit Ihrem Google Kalenderanbieter zu verwenden.

Vorbereitungen
Richten Sie OAuth-Konnektivität mit dem Google Kalender ein

Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf **Google Kalender-Spoke**festgelegt ist. Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie oben rechts auf Ihrer Homepage Mitarbeiter-Center das Symbol für den Anwendungsbereich ( ).
2. Wählen Sie in der Dropdownliste die Option **Anwendungsbereich:**aus.
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator **Google Kalender-Spoke**.
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.
ID	Das Feld wird automatisch generiert, nachdem Sie das Formular basierend auf dem angegebenen **Namen gespeichert**haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Anwendung	Stellen Sie sicher, dass die Anwendung als **Google Kalender-Spoke**festgelegt ist
Übergeordneter Alias	Wählen **Sie sn_gcalendar_spoke.Google_Calendar aus**.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Datensatz „Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen“ wird erstellt. Als nächsten Schritt müssen Sie einen OAuth 2.0-Anmeldeinformationsdatensatz erstellen.
5. Erstellen Sie OAuth 2.0-Anmeldeinformationen, die im neu erstellten Aliasdatensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet werden sollen.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Akadem. Grade**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
   d. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibungen
Name	Name des Berechtigungsnachweises Geben Sie einen eindeutigen Namen an, um sich von den von der Anwendung bereitgestellten Standardanmeldeinformationen zu unterscheiden.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Anmeldeinformationen.
OAuth-Einheitenprofil	Wählen Sie das standardmäßige OAuth-Entitätsprofil aus, das bei der App-Registrierung in Richten Sie OAuth-Konnektivität mit dem Google Kalender eingeneriert wurde.
Betrifft	Geben Sie an, wie die Anwendung auf die MID-Server angewendet werden soll.
Bestellung	Reihenfolge für die Anmeldeinformationen.

   e. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Anmeldeinformationsdatensatz wird erstellt.
   f. Öffnen Sie den Anmeldeinformationsdatensatz.
   g. Wählen Sie im Formular **OAuth-Token abrufen**aus.
   Geben Sie im Fenster Google, das sich öffnet, Ihre Anmeldeinformationen ein.
   h. Wählen Sie **Aktualisieren**.
6. Konfigurieren Sie die Verbindung für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.

b. Wählen Sie den Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz aus, den Sie in den ersten Schritten erstellt haben.

c. Wählen Sie im Formular in der zugehörigen Liste Verbindungen die Option **Neu**aus.

d. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HTTPS-Verbindung“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Verbindung
Anmeldeinformationen	Wählen Sie den Anmeldeinformationsdatensatz aus, den Sie in Schritt 5 erstellt haben.
Verbindungsalias	Das Feld wird automatisch mit dem Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen festgelegt.
Verbindungs-URL	Geben Sie den https://www.googleapis.com n ein.

e. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Der Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz wird mit den angegebenen Anmeldeinformationen und Verbindungen erstellt.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie Google als Kalenderanbieter

Konfigurieren Sie Google als Kalenderanbieter

Konfigurieren Sie Google als Kalenderanbieter, um die Synchronisierung der Reservierung zu starten. Verknüpfen Sie es mit dem Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, und konfigurieren Sie Räume, um die Synchronisierung zu starten.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

- Sie haben den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen erstellt. Wenn nicht, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
  - Konfigurieren Sie den Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen. Siehe Erstellen Sie einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz für Google.
  - Erstellen Sie Ihren eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, wenn Sie den Standardalias nicht verwenden möchten. Siehe Konfigurieren Sie Ihren eigenen Alias für Google -Verbindungen und -Anmeldeinformationen.
- Der Anwendungsbereich ist auf **Google Kalender-Spoke**festgelegt. Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Wählen Sie oben rechts auf Ihrer Homepage Mitarbeiter-Center das Symbol für den Anwendungsbereich ( ).
2. Wählen Sie in der Dropdownliste die Option **Anwendungsbereich:**aus.
3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator **Google Kalender-Spoke**.
4. Aktualisieren Sie die Seite.

Hinweis:
Damit die Kalender erfolgreich synchronisiert werden können, benötigen Sie eine E-Mail-Adresse, die mit der des Anbieters übereinstimmt.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie den Kalender Google als Kalenderanbieter. Wenn Sie einen eigenen Alias verwenden möchten, aktivieren Sie die Option **Alias** überschreiben, und geben Sie den Alias an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Kalender-Provider**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anbieterformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kalender-Service Beispiel: Google Kalender.
Beschreibung	Beschreibung des Kalender-Service
Aktiv	Option zum Aktivieren des Kalender-Providers
Provider-Konfiguration	
Kalenderprozessor	Kalenderprozessor für die Synchronisierung. Wählen Sie **Google Kalender aus**.
Alias überschreiben?	Option zum Aktivieren der Auswahl eines Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen. Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie nur Ihren eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwenden möchten. Wenn die Option nicht ausgewählt ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, **Google_Calendar**, verwendet.
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Wählen Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus, den Sie selbst erstellt haben. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Alias überschreiben?** ausgewählt haben. Wenn kein Alias angegeben ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Seitengröße	Seitengröße der Kalenderelemente
Größe des Synchronisierungsbatches	Die Größe der Batches während einer Synchronisierung. Dieses Feld wird automatisch auf **500** festgelegt. Das bedeutet, dass ein Synchronisierungsbatch 500 Elemente gleichzeitig verarbeitet. Wenn mehr als 500 Elemente vorhanden sind, wird der Rest im nächsten Synchronisierungsbatch angezeigt.
Synchronisierungsbatchintervall	Zeitintervall zwischen Synchronisierungsbatches. Dieses Feld wird automatisch auf **60** Sekunden gesetzt.
Startdatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Startdatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Ab diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. **Wichtig:** Die vergangene Synchronisierungsdauer darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Enddatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Enddatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Bis zu diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. Die empfohlene Einstellung ist mindestens 5 Jahre ab **Startdatum/-uhrzeit der Synchronisierung**. **Wichtig:** Die vergangene Synchronisierungsdauer darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Frühere Reservierungen synchronisieren	Wählen Sie die Option aus, um alle vergangenen Reservierungen ab dem angegebenen **Startdatum/der Uhrzeit** der **Synchronisierung mit dem Enddatum/der Uhrzeit der Synchronisierung**zu synchronisieren.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Google Kalender ist als Kalenderanbieter konfiguriert.

Nächste Maßnahme

- Legen Sie die geplante Aufgabe *`WSDRS Sync Calendar items`* auf **true fest**. Die geplante Aufgabe ist standardmäßig auf „ **falsch** “ festgelegt und muss aktiviert sein, um die Synchronisierung zu starten. Sie können die Zeit der geplanten Aufgabe nach Ihren Wünschen festlegen. Sie können ihn jederzeit auch manuell ausführen.

- Wenn Sie das Feld **Frühere Reservierungen synchronisieren** aktiviert haben, müssen Sie die folgenden Aktionen ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Scrollen Sie nach unten zur zugehörigen Liste Reservierbare Synchronisierungskonfigurationen
2. Wählen Sie in der Spalte **Standort** den Standort aus.
3. Wählen Sie im Formular **„Standort" Standort synchronisieren**aus.
   Führen Sie Schritt 2 und Schritt 3 für alle Synchronisierungskonfigurationsdatensätze für reservierbare Elemente aus.

- Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente hinzufügen

Microsoft Exchange Lokal: Kalendersynchronisierung

Stellen Sie eine Verbindung mit Microsoft Exchange On-Premises her, und synchronisieren Sie Reservierungen, die mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen vorgenommen wurden. Sie können alle Reservierungen, die mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen vorgenommen werden, mit dem lokalen Kalender synchronisieren und umgekehrt. Die Reservierungssynchronisierung von einem lokalen Kalender mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen wird mithilfe verschiedener Ansätze wie Abonnements, Synchronisierungstoken, Ereignissen und Vorkommen durchgeführt.

Microsoft Exchange On-Premises ist im Gegensatz zu anderen Kalenderanbietern nicht online zugänglich. Es handelt sich um einen Remoteanbieter, auf den nur die Organisation lokal zugreifen kann. Um Kalenderreservierungen mit diesem lokalen Setup zu synchronisieren, können Sie mit der Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung über den MID-Server kommunizieren. Ein MID-Server wird im gleichen lokalen Setup installiert, in dem auch Microsoft Exchange lokal installiert wird. Auf diese Weise kann eine Kommunikation mit dem MID-Server hergestellt werden und häufig kommuniziert werden. Zur Unterstützung des lokalen Kalenderanbieters, eines neuen Kalenderprozessors, wird Microsoft EWS in der Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung unterstützt.

1. Verbinden Sie den MID-Server mit ServiceNow®.
2. Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.

Wichtig:
Die Anwendung Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in unterstützt Microsoft Exchange lokal nicht.

Synchronisierung von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen mit Microsoft Exchange lokal

Synchronisieren Sie Reservierungen von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen mit dem lokalen Kalender, indem Sie über den MID-Server kommunizieren.

- Installieren Sie Microsoft Exchange Server-Spoke.
- Richten Sie die Microsoft Exchange Server-Spoke ein
- Verbinden Sie den lokalen Microsoft Exchange-MID-Server mit ServiceNow
- Erstellen Sie nach der Konfiguration des MID-Servers einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen, um die Verbindung mit dem Kalenderanbieter herzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange lokal.
- Nachdem Sie die Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen eingerichtet haben, konfigurieren Sie Microsoft Exchange Lokal als Kalenderanbieter. Weitere Informationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

finden Sie unter Konfigurieren Sie Microsoft Exchange On-Premises als Kalenderanbieter. Zur Unterstützung des lokalen Kalenderanbieters wird ein neuer Kalenderprozessor, Microsoft EWS, hinzugefügt.

Synchronisierung von Microsoft Exchange – Lokaler Kalender mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen

Die Reservierungssynchronisierung vom lokalen Kalender Microsoft Exchange mit dem Reservierungsportal erfolgt durch Ausführung einer rechtzeitig geplanten Aufgabe, *`WSDRS Sync Calendar items`*.

Ein Ansatz namens Delta-Synchronisierung wird von der Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung verwendet. Bei der Delta-Synchronisierung werden nur die inkrementellen Änderungen abgerufen, die an einer Ressourcen-E-Mail-ID des Kalenders vorgenommen wurden, indem Sie einen Referenzpunkt verwenden, der als Synchronisierungstoken bezeichnet wird. Das heißt, für jeden Raum (jeden reservierbaren Synchronisierungsdatensatz), der mit dem lokalen Kalenderanbieter verknüpft ist, erhalten Sie die Synchronisierungstoken, die die Referenzpunkte sind, um das Update vom Kalender in Inkrementen zu erhalten.

- Basierend auf **Seitengröße**, **Synchronisierungsbatchgröße** und **Synchronisierungsbatchintervall werden**die Informationen von den Synchronisierungstoken abgerufen. Zum Beispiel, wenn Sie die Werte als **5**, **500**bzw. **60** angegeben haben (in den vorherigen Feldern). Dies bedeutet, dass Sie in einem Intervall von 60 Sekunden 500 Anforderungen stellen können. Die Synchronisierung ergibt fünf Änderungen auf einer Seite.
- Wenn Sie einen Konfigurationsdatensatz für die reservierbare Synchronisierung im lokalen Kalender erstellen, müssen Sie sicherstellen, dass dieser aktiviert ist.
- Wenn der Synchronisierungsdatensatz aktiviert ist, wird ein Flow ausgelöst und ein Synchronisierungstoken für diesen reservierbaren Synchronisierungsdatensatz im Modul **Synchronisierungsdeltas** erstellt.
- Die geplante Aufgabe *`WSDRS Sync Calendar items`*wird mit der Anwendung bereitgestellt, um die neuesten Änderungen für alle aktiven reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen abzurufen. Die geplante Aufgabe ist standardmäßig auf „ **falsch** “ festgelegt und muss aktiviert sein, um die Synchronisierung zu starten. Standardmäßig wird die regelmäßige Aufgabe alle fünf Minuten ausgeführt. Sie können jedoch die Zeit für die geplante Aufgabe nach Ihren Wünschen festlegen. Sie können ihn jederzeit auch manuell ausführen.
- Die an den reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen vorgenommenen Änderungen werden als Ereignisse im Modul **Ereignisse** erstellt. Die Anwendung erstellt Ereignisse zum Erstellen, Aktualisieren, Löschen, Lesen und Abrufen von Teilnehmern für den lokalen Kalender Microsoft Exchange.
- Für jeden Synchronisierungsdatensatz wird ein Ereignis erstellt. Abhängig von der beim Kalenderanbieter angegebenen Seitengröße werden die Änderungen angezeigt. Wenn ausstehende Changes vorhanden sind, werden diese während der Ausführung der nächsten geplanten Aufgabe angezeigt.
- Die API zum Abrufen der Synchronisierungstoken speichert die Antwort im Feld **Antwort** des Ereignisses. Die API stellt Änderungen bereit, die an einer Einzelreservierung, einer Mehrfachreservierung und der übergeordneten wiederkehrenden Reservierung vorgenommen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mit der von der API erstellten Antwort wird eine Reservierung in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen erstellt.
- Bei jeder Ausführung einer geplanten Aufgabe wird auch das Synchronisierungstoken aktualisiert, das als Referenzpunkt für die nächste Synchronisierung verwendet wird.

Strikter Modus

Mit der Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung können Sie Ihre Verbindungen und Konfigurationen auch mit Microsoft Exchange lokal im strikten Modus konfigurieren. Im strikten Modus werden Ereignisse nicht direkt im Kalender eines Mitarbeiters erstellt, sondern an eine allgemeine E-Mail-Adresse gesendet. Mitarbeiter werden zu dem Ereignis eingeladen. Sie können eine E-Mail-ID für den strikten Modus angeben, über die Sie Reservierungen synchronisieren möchten. Mitarbeiter können Changes nur mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen durchführen.

Um den strikten Modus zu aktivieren, können Sie die Option **Strikter Modus** in aktivieren, während Sie den lokalen Kalender bereitstellen. Die anfordernden Personen gelten als eingeladene Personen.

Frühere Reservierungen werden synchronisiert

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung können Sie auch in der Vergangenheit vorgenommene Reservierungen synchronisieren. Sie können den Datums- und Uhrzeitbereich in den Feldern **Startdatum** / **-uhrzeit** der Synchronisierung und Enddatum/-uhrzeit der Synchronisierung angeben. Für den lokalen Kalender müssen die folgenden Bedingungen erfüllt sein, um vergangene Reservierungen zu synchronisieren:

- Der Kalenderanbieter Microsoft Exchange, den Sie konfiguriert haben, muss aktiv sein.
- Das Feld „ **Vergangene Reservierungen synchronisieren** “ muss ausgewählt sein.
- Die Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente, für die Sie vergangene Reservierungen synchronisieren möchten, muss aktiv sein.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass die Reservierungen, die Sie aus der Vergangenheit synchronisieren möchten, nicht über 1000 liegen. Wenn in Fällen die erwartete Anzahl der vergangenen Ereignisse mehr als 1000 beträgt, wird empfohlen, die Systemeigenschaft `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`zu ändern. Geben Sie den Wert in Monaten unter Berücksichtigung der erwarteten vergangenen Reservierungen an. Eine einzige Synchronisierung synchronisiert die Reservierungen aus diesen vielen Monaten. Stellen Sie sicher, dass für die angegebene Anzahl von Monaten nicht mehr als 1000 Reservierungen pro Raum/Ressource vorhanden sind.

Verarbeitung von „Keine Anforderung“.

„Keine Anforderung“ ist ein Mechanismus zum Validieren der generierten Syntax der Nutzlast eines für den Kalender erstellten Ereignisses. Aber anstatt das Ereignis an den Kalenderanbieter zu senden, wird es nur erstellt. Der Administrator kann den Nutzlastinhalt des Ereignisses (JSON) validieren, um sicherzustellen, dass es wie erwartet generiert wird. „Keine Anforderung“ stellt sicher, dass die Anwendung keine API-Aufrufe an den Kalenderanbieter sendet, wenn Sie eine Reservierung in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen erstellen, aktualisieren oder stornieren.

Erstellt eine Normalmodus-Verbindung für Microsoft Exchange lokal

Konfigurieren Sie eine Normalmodus-Verbindung zwischen Microsoft Exchange lokal und ServiceNow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbinden Sie den lokalen Microsoft Exchange-MID-Server mit ServiceNow®

Konfigurieren Sie die Verbindung zwischen dem MID-Server von Microsoft Exchange On-Premises und ServiceNow®, um Reservierungen zu synchronisieren.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Installieren Sie Microsoft Exchange Server-Spoke.
- Richten Sie die Microsoft Exchange Server-Spoke ein
- Sie müssen über die Anmeldeinformationen Microsoft Exchange Server verfügen.
- In der Instanz ServiceNow® wird ein Benutzer mit der Rolle „mid_server“ konfiguriert.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Laden Sie den MID-Server von Ihrer Instanz ServiceNow® auf das System herunter, auf dem Microsoft Exchange Server gehostet wird.
   a. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Downloads**.
   b. Wählen Sie den geeigneten MID-Server aus, und laden Sie ihn herunter.
2. Wechseln Sie zum **Download** -Ordner Ihres Systems, und entpacken Sie die Datei.
3. **Agent** > **config.xml öffnen**.
4. Gehen Sie in der Datei config. xml wie folgt vor:
   a. Geben Sie Ihre Instanzdetails für ServiceNow® in an<parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/> .
   b. Geben Sie die Anmeldeinformationen des Benutzers mit der Rolle mid_server in ein<parameter name="mid.instance.username" value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/> und<parameter secure="true" name="mid.instance.password" value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/> . Geben Sie die Anmeldeinformationen des Benutzers mit der mid_server-Rolle ein.
   c. Geben Sie einen eindeutigen Namen in ein<parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/> .
   d. Speichern Sie die Datei.
5. Nachdem Sie die Changes vorgenommen haben, starten oder führen Sie den MID-Server aus.
6. Öffnen Sie die Instanz ServiceNow®.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass Sie als Administrator angemeldet sind.

7. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Server**.
   Sie stellen fest, dass der von Ihnen konfigurierte MID-Server erstellt wird.
8. Wählen Sie den zu öffnenden MID-Server aus.
   Im Formular sehen Sie zunächst, dass der **Status** auf **Ausfall** und das Feld **Validiert** auf **Nein**gesetzt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Um den Server zu validieren, wählen Sie unter Zugehörige Links die **Option Validieren**aus.
   Nach einigen Sekunden ist der Server validiert. Der **Status** wird auf **In** Betrieb und das Feld **Validiert** auf **Ja**gesetzt.

Ergebnisse

Eine Plattform wird für die Kommunikation mit dem lokalen MID-Server von Microsoft Exchange und der Instanz ServiceNow® festgelegt.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange lokal

Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange lokal

Richten Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Exchange On-Premises ein, um Reservierungen zu synchronisieren. Stellen Sie sicher, dass die Werte für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen wie angegeben festgelegt sind.

Vorbereitungen

Verbinden Sie den lokalen Microsoft Exchange-MID-Server mit ServiceNow

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Wählen Sie **Exchange_https**aus.
3. Erstellen Sie im Formular eine Verbindung.

   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „ **Verbindungen** “ **Neu**.

   b. Geben Sie im Formular die folgenden Details ein:

   - **Name**: Geben Sie einen Namen für die Verbindung ein.
   - **Anmeldeinformationen**: Erstellen Sie Anmeldeinformationen.
     i. Wählen Sie das Symbol **„Nachschlagen mit Liste** “.
     ii. Wählen Sie im Fenster mit den Anmeldeinformationen, das sich öffnet, **Neu**aus.
     iii. **Welche Art von Anmeldeinformationen möchten Sie erstellen?** Wählen Sie im Abschnitt **Anmeldeinformationen**für Standardauthentifizierung aus.
     iv. Geben Sie einen **Namen** ein.
     v. Geben Sie Ihren **Anwendernamen** und Ihr **Passwort**ein.
     vi. Wählen Sie **Absenden**.
   - Geben Sie im Feld **Verbindungsalias**sn_exchange_spoke.Exchange_httpsein.
   - Geben Sie im Feld **Verbindungs-URL** die URL in ein<hostname> . <domain> .com/ EWS/Exchange.asmx -Format. Geben Sie den entsprechenden Host und eine vollqualifizierte Domäne ein, in der Microsoft Exchange Server installiert ist. Beispiel: https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx.
   - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **MID-Server** verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Registerkarte **Erweiterte MID-Server-Konfiguration** wird geöffnet.

- Gehen Sie auf der Registerkarte **Erweiterte MID-Server-Konfiguration** wie folgt vor:
  - Wählen Sie im Feld **MID-Auswahl** die Option **Spezifischer MID-Server**aus.
  - Wählen Sie im Feld **MID-Server** Ihren Server aus der Suchliste aus.
- Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Der Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie Microsoft Exchange On-Premises als Kalenderanbieter

Konfigurieren Sie Microsoft Exchange On-Premises als Kalenderanbieter

Legen Sie „Microsoft Exchange lokal“ als Kalenderanbieter fest, um Reservierungen zu synchronisieren. Geben Sie den Kalenderprozessor, die synchronisierungsbezogenen Einstellungen und die Einstellung für den strikten Modus an.

Vorbereitungen
Hinweis:
Damit die Kalender erfolgreich synchronisiert werden können, benötigen Sie eine E-Mail-Adresse, die mit der des Anbieters übereinstimmt.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfigurationen** > **Kalender-Provider**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kalenderanbieter“.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Anbieters ein. Beispiel: Lokal
Beschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung ein.
Aktiv	Option zum Aktivieren des lokalen Kalenderanbieters.
Provider-Konfiguration	
Kalenderprozessor	Kalenderprozessor für die Synchronisierung. Wählen Sie **Microsoft EWS** als Prozessor aus.
Alias überschreiben?	Option, um die Auswahl des eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen zu aktivieren. Wenn die Option nicht aktiviert ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Wählen Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus, den Sie selbst für den Kalenderanbieter erstellt haben. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Alias überschreiben?** ausgewählt haben. Wenn kein Alias angegeben ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Seitengröße	Seitengröße der Kalenderelemente Sie können die Seitengröße von 1 bis 500 festlegen.
Größe des Synchronisierungsbatches	Die Größe der Batches während einer Synchronisierung. Dieses Feld wird automatisch auf **500** festgelegt. Das bedeutet, dass ein Synchronisierungsbatch 500 Elemente gleichzeitig verarbeitet. Wenn mehr als 500 Elemente vorhanden sind, wird der Rest im nächsten Synchronisierungsbatch angezeigt.
Synchronisierungsbatchintervall	Zeitintervall zwischen Synchronisierungsbatches. Dieses Feld wird automatisch auf **60** Sekunden gesetzt.
Teilnehmer synchronisieren	Aktivieren Sie diese Option, um beim Synchronisieren von Reservierungen auch Teilnehmer zu synchronisieren.
Startdatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Startdatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Ab diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. **Wichtig:** Die vergangene Synchronisierungsdauer darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Enddatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Enddatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Bis zu diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. Die empfohlene Einstellung ist mindestens 5 Jahre ab **Startdatum/-uhrzeit der Synchronisierung**. **Wichtig:** Die vergangene Synchronisierungsdauer darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Strikter Modus	Wählen Sie die Option nicht aus. Wenn Sie diese Option aktivieren, werden Ereignisse nicht direkt im Kalender des Mitarbeiters erstellt, sondern an eine allgemeine E-Mail-Adresse gesendet. Mitarbeiter werden zu dem Ereignis eingeladen. Sie können Änderungen nur mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen vornehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Frühere Reservierungen synchronisieren	Wählen Sie die Option aus, um alle vergangenen Reservierungen ab dem angegebenen **Startdatum/der Uhrzeit** der **Synchronisierung mit dem Enddatum/der Uhrzeit der Synchronisierung**zu synchronisieren. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Reservierungen, die Sie aus der Vergangenheit synchronisieren möchten, nicht größer als 1000 pro Raum sind. Wenn in Fällen die erwartete Anzahl der vergangenen Ereignisse mehr als 1000 beträgt, wird empfohlen, die Systemeigenschaft `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`zu ändern. Geben Sie den Wert in Monaten unter Berücksichtigung der erwarteten vergangenen Reservierungen an. Eine einzige Synchronisierung synchronisiert die Reservierungen aus diesen vielen Monaten. Stellen Sie sicher, dass für die angegebene Anzahl von Monaten nicht mehr als 1000 Reservierungen pro Raum vorhanden sind.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der lokale Kalenderanbieter wird erstellt.
5. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Synchronisierungskonfigurationen für reservierbare Elemente“ die Synchronisierungskonfigurationen für reservierbare Elemente hinzu, mit denen Sie Reservierungen synchronisieren möchten.
   Informationen zum Hinzufügen eines neuen finden Sie unter Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente hinzufügen.

Nächste Maßnahme

- Legen Sie die geplante Aufgabe `WSDRS Sync Calendar items` auf **true fest**. Die geplante Aufgabe ist standardmäßig auf „ **falsch** “ festgelegt und muss aktiviert sein, um die Synchronisierung zu starten. Sie können die Zeit der geplanten Aufgabe nach Ihren Wünschen festlegen. Sie können ihn jederzeit auch manuell ausführen.
- Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente hinzufügen

Erstellen Sie eine Verbindung im strikten Modus für Microsoft Exchange lokal

Konfigurieren Sie eine Verbindung im strikten Modus zwischen Microsoft Exchange lokal und ServiceNow. Geben Sie Ihre Einstellung für den strikten Modus und Ihre E-Mail-Adresse an.

Verbinden Sie den lokalen Microsoft Exchange-MID-Server mit ServiceNow®

Konfigurieren Sie die Verbindung zwischen dem MID-Server von Microsoft Exchange On-Premises und ServiceNow®, um Reservierungen zu synchronisieren.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Installieren Sie Microsoft Exchange Server-Spoke.
- Richten Sie die Microsoft Exchange Server-Spoke ein
- Sie müssen über die Anmeldeinformationen Microsoft Exchange Server verfügen.
- In der Instanz ServiceNow® wird ein Benutzer mit der Rolle „mid_server“ konfiguriert.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Laden Sie den MID-Server von Ihrer Instanz ServiceNow® auf das System herunter, auf dem Microsoft Exchange Server gehostet wird.
   a. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Downloads**.
   b. Wählen Sie den geeigneten MID-Server aus, und laden Sie ihn herunter.
2. Wechseln Sie zum **Download** -Ordner Ihres Systems, und entpacken Sie die Datei.
3. **Agent** > **config.xml öffnen**.
4. Gehen Sie in der Datei config. xml wie folgt vor:
   a. Geben Sie Ihre Instanzdetails für ServiceNow® in an<parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com/"/> .
   b. Geben Sie die Anmeldeinformationen des Benutzers mit der Rolle mid_server in ein<parameter name="mid.instance.username" value="YOUR_INSTANCE_USER_NAME_HERE"/> und<parameter secure="true" name="mid.instance.password" value="YOUR_INSTANCE_PASSWORD_HERE"/> . Geben Sie die Anmeldeinformationen des Benutzers mit der mid_server-Rolle ein.
   c. Geben Sie einen eindeutigen Namen in ein<parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE"/> .
   d. Speichern Sie die Datei.
5. Nachdem Sie die Changes vorgenommen haben, starten oder führen Sie den MID-Server aus.
6. Öffnen Sie die Instanz ServiceNow®.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass Sie als Administrator angemeldet sind.

7. Navigieren zu **Alle** > **MID-Server** > **Server**.
   Sie stellen fest, dass der von Ihnen konfigurierte MID-Server erstellt wird.
8. Wählen Sie den zu öffnenden MID-Server aus.
   Im Formular sehen Sie zunächst, dass der **Status** auf **Ausfall** und das Feld **Validiert** auf **Nein**gesetzt ist.
9. Um den Server zu validieren, wählen Sie unter Zugehörige Links die **Option Validieren**aus.
   Nach einigen Sekunden ist der Server validiert. Der **Status** wird auf **In** Betrieb und das Feld **Validiert** auf **Ja**gesetzt.

Ergebnisse

Eine Plattform wird für die Kommunikation mit dem lokalen MID-Server von Microsoft Exchange und der Instanz ServiceNow® festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange lokal

Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange lokal

Richten Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange On-Premises ein, damit Sie Reservierungen synchronisieren können. Stellen Sie sicher, dass die Werte für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen wie angegeben festgelegt sind.

Vorbereitungen

Verbinden Sie den lokalen Microsoft Exchange-MID-Server mit ServiceNow

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.
2. Wählen Sie **Exchange_https**aus.
3. Erstellen Sie im Formular eine Verbindung.

   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „ **Verbindungen** “ **Neu**.

   b. Geben Sie im Formular die folgenden Details ein:

   - **Name**: Geben Sie einen Namen für die Verbindung ein.
   - **Anmeldeinformationen**: Erstellen Sie Anmeldeinformationen.
     i. Wählen Sie das Symbol **„Nachschlagen mit Liste** “.
     ii. Wählen Sie im Fenster mit den Anmeldeinformationen, das sich öffnet, **Neu**aus.
     iii. **Welche Art von Anmeldeinformationen möchten Sie erstellen?** Wählen Sie im Abschnitt **Anmeldeinformationen**für Standardauthentifizierung aus.
     iv. Geben Sie einen **Namen** ein.
     v. Geben Sie Ihren **Anwendernamen** und Ihr **Passwort**ein.
     vi. Wählen Sie **Absenden**.
   - Geben Sie im Feld **Verbindungsalias**sn_exchange_spoke.Exchange_httpsein.
   - Geben Sie im Feld **Verbindungs-URL**https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmxein.
   - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **MID-Server** verwenden.

     Die Registerkarte **Erweiterte MID-Server-Konfiguration** wird geöffnet.
   - Gehen Sie auf der Registerkarte **Erweiterte MID-Server-Konfiguration** wie folgt vor:
     - Wählen Sie im Feld **MID-Auswahl** die Option **Spezifischer MID-Server**aus.
     - Wählen Sie im Feld **MID-Server** Ihren Server aus der Suchliste aus.
   - Wählen Sie **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Der Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie Microsoft Exchange On-Premises als Kalenderanbieter im strikten Modus

Konfigurieren Sie Microsoft Exchange On-Premises als Kalenderanbieter im strikten Modus

Konfigurieren Sie Microsoft Exchange On-Premises als Kalenderanbieter im strikten Modus, um Reservierungen zu synchronisieren. Geben Sie Ihre Einstellung für den strikten Modus und die E-Mail-Adresse für den strikten Modus an.

Vorbereitungen
Erstellen Sie einen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen im strikten Modus für Microsoft Exchange lokal

Hinweis:
Damit die Kalender erfolgreich synchronisiert werden können, benötigen Sie eine E-Mail-Adresse, die mit der des Anbieters übereinstimmt.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfigurationen** > **Kalender-Provider**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Formular „Kalenderanbieter“.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Anbieters ein. Beispiel: Lokal
Beschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung ein.
Aktiv	Option zum Aktivieren des lokalen Kalenderanbieters.
Provider-Konfiguration	
Kalenderprozessor	Kalenderprozessor für die Synchronisierung. Wählen Sie **Microsoft EWS** als Prozessor aus.
Alias überschreiben?	Option, um die Auswahl des eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen zu aktivieren. Wenn die Option nicht aktiviert ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Wählen Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus, den Sie selbst für den Kalenderanbieter erstellt haben. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Alias überschreiben?** ausgewählt haben. Wenn kein Alias angegeben ist, wird der Standardalias

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Seitengröße	Seitengröße der Kalenderelemente Sie können die Seitengröße von 1 bis 500 festlegen.
Größe des Synchronisierungsbatches	Die Größe der Batches während einer Synchronisierung. Dieses Feld wird automatisch auf **500** festgelegt. Das bedeutet, dass ein Synchronisierungsbatch 500 Elemente gleichzeitig verarbeitet. Wenn mehr als 500 Elemente vorhanden sind, wird der Rest im nächsten Synchronisierungsbatch angezeigt.
Synchronisierungsbatchintervall	Zeitintervall zwischen Synchronisierungsbatches. Dieses Feld wird automatisch auf **60** Sekunden gesetzt.
Teilnehmer synchronisieren	Aktivieren Sie diese Option, um beim Synchronisieren von Reservierungen auch Teilnehmer zu synchronisieren.
Startdatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Startdatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Ab diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. **Wichtig:** Die vergangene Synchronisierungsdauer darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Enddatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Enddatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Bis zu diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. Die empfohlene Einstellung ist mindestens 5 Jahre ab **Startdatum/-uhrzeit der Synchronisierung**. **Wichtig:** Die vergangene Synchronisierungsdauer darf 1825 Tage nicht überschreiten.
Strikter Modus	Wählen Sie die Option aus, um den strikten Modus zu aktivieren. Wenn Sie diese Option aktivieren, werden Ereignisse nicht direkt im Kalender des Mitarbeiters erstellt, sondern an eine allgemeine E-Mail-Adresse gesendet. Mitarbeiter werden zu dem Ereignis eingeladen. Sie können Änderungen nur mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen vornehmen.
E-Mail im strikten Modus	E-Mail-Adresse für den strikten Modus, die zum Erstellen von Reservierungen und zum Empfangen von Benachrichtigungen im Zusammenhang mit der Reservierung verwendet wird. Mitarbeiter werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	in der Reservierung als eingeladene Personen betrachtet.
Frühere Reservierungen synchronisieren	Wählen Sie die Option aus, um alle vergangenen Reservierungen ab dem angegebenen **Startdatum/der Zeit** der **Synchronisierung**bis zum Enddatum/der Uhrzeit der Synchronisierung zu synchronisieren. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Reservierungen, die Sie aus der Vergangenheit synchronisieren möchten, nicht größer als 1000 pro Raum sind. Wenn in Fällen die erwartete Anzahl der vergangenen Ereignisse mehr als 1000 beträgt, wird empfohlen, die Systemeigenschaft `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths`zu ändern. Geben Sie den Wert in Monaten unter Berücksichtigung der erwarteten vergangenen Reservierungen an. Eine einzige Synchronisierung synchronisiert die Reservierungen aus diesen vielen Monaten. Stellen Sie sicher, dass für die angegebene Anzahl von Monaten nicht mehr als 1000 Reservierungen vorhanden sind.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der lokale Kalenderanbieter wird erstellt.
5. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Synchronisierungskonfigurationen für reservierbare Elemente“ die Synchronisierungskonfigurationen für reservierbare Elemente hinzu, mit denen Sie Reservierungen synchronisieren möchten.
   Informationen zum Hinzufügen eines neuen finden Sie unter Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente hinzufügen.

Nächste Maßnahme

- Legen Sie die geplante Aufgabe `WSDRS Sync Calendar items` auf **true fest**. Die geplante Aufgabe ist standardmäßig auf „ **falsch** “ festgelegt und muss aktiviert sein, um die Synchronisierung zu starten. Sie können die Zeit der geplanten Aufgabe nach Ihren Wünschen festlegen. Sie können ihn jederzeit auch manuell ausführen.
- Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente hinzufügen

Erstellen Sie einen oder mehrere Anbieter mit Microsoft Exchange On-Premises

Konfigurieren Sie einen oder mehrere Anbieter für den lokalen Microsoft Exchange-Kalenderanbieter.

Vorbereitungen

Verbinden Sie den lokalen Microsoft Exchange-MID-Server mit ServiceNow

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen.
   Erstellen Sie für mehrere Verbindungen separate Datensätze für Verbindungen und Anmeldeinformationen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Formular „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.
ID	Das Feld wird automatisch generiert, nachdem Sie das Formular basierend auf dem angegebenen **Namen gespeichert**haben.
Anwendung	Stellen Sie sicher, dass die Anwendung als **Microsoft Exchange Online-Spoke**festgelegt ist
Übergeordneter Alias	Wählen **Sie sn_exchange_spoke.Exchange_https aus**.

   d. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Datensatz „Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen“ wird erstellt. Als nächsten Schritt müssen Sie einen Anmeldeinformationsdatensatz für die Standardauthentifizierung erstellen.

2. Erstellen Sie Anmeldeinformationen für die Standardauthentifizierung, die in den neu erstellten Alias-Datensätzen für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet werden.
   Erstellen Sie für mehrere Verbindungen einen separaten Anmeldeinformationsdatensatz.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Akadem. Grade**.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. **Welche Art von Anmeldeinformationen möchten Sie erstellen?** Wählen Sie im Abschnitt **Anmeldeinformationen**für Standardauthentifizierung aus.

   d. Geben Sie einen **Namen** ein.

   e. Geben Sie Ihren **Anwendernamen** und Ihr **Passwort**ein.

   f. Wählen Sie **Absenden**.

3. Konfigurieren Sie Verbindungen mit dem Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**.

   b. Wählen Sie den Aliasdatensatz für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus, den Sie in den ersten Schritten erstellt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Je nachdem, wie Sie Verbindungen hinzufügen möchten, wählen Sie den entsprechenden Aliasdatensatz aus.

c. Wählen Sie im Formular in der zugehörigen Liste **Verbindungen** die Option **Neu**aus.

d. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HTTPS-Verbindung“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name zur Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: Exchange lokale Verbindung.
Anmeldeinformationen	Wählen Sie einen von Ihnen erstellten Anmeldeinformationsdatensatz aus. Wenn Sie mehrere Anmeldeinformationen erstellt haben, wählen Sie die entsprechenden Anmeldeinformationen für diese Verbindung aus.
Verbindungsalias	Der Verbindungsalias wird automatisch mit dem Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen gefüllt, dem Sie diese Verbindung hinzufügen.
URL-Builder	**Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen nicht.
Verbindungs-URL	Verbindungs-URL. Geben Sie https://exchange2016.newlab.service-now.com/EWS/Exchange.asmx ein.
MID Server verwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen . Die Registerkarte **Erweiterte MID-Server-Konfiguration** wird geöffnet.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Verbindung

e. Gehen Sie auf der Registerkarte **Erweiterte MID-Server-Konfiguration** wie folgt vor:

- Wählen Sie im Feld **MID-Auswahl** die Option **Spezifischer MID-Server**aus.
- Wählen Sie im Feld **MID-Server** Ihren Server aus der Suchliste aus.

f. Wählen Sie **Absenden**.
Die Verbindung wird dem Alias hinzugefügt. Wiederholen Sie die Schritte je nach Anzahl der Verbindungen, die Sie hinzufügen möchten.

4. Konfigurieren Sie Kalenderanbieter.
Erstellen Sie einen oder mehrere Anbieter für lokal. Wenn Sie erstellen möchten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfigurationen** > **Kalender-Provider**.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Formular „Kalenderanbieter“.

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Anbieters ein. Beispiel: Lokal
Beschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung ein.
Aktiv	Option zum Aktivieren des lokalen Kalenderanbieters.
Provider-Konfiguration	
Kalenderprozessor	Kalenderprozessor für die Synchronisierung. Wählen Sie **Microsoft EWS** als Prozessor aus.
Alias überschreiben?	Option, um die Auswahl des eigenen Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen zu aktivieren. Wenn die Option nicht aktiviert ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen	Wählen Sie den Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen aus, den Sie selbst für den Kalenderanbieter erstellt haben. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie die Option **Alias überschreiben?** ausgewählt haben. Wenn kein Alias angegeben ist, wird der Standardalias für Verbindungen und Anmeldeinformationen verwendet.
Seitengröße	Seitengröße der Kalenderelemente Sie können die Seitengröße von 1 bis 500 festlegen.
Größe des Synchronisierungsbatches	Die Größe der Batches während einer Synchronisierung. Dieses Feld wird automatisch auf **500** festgelegt. Das bedeutet, dass ein Synchronisierungsbatch 500 Elemente gleichzeitig verarbeitet. Wenn mehr als 500 Elemente vorhanden sind, wird der Rest im nächsten Synchronisierungsbatch angezeigt.
Synchronisierungsbatchintervall	Zeitintervall zwischen Synchronisierungsbatches. Dieses Feld wird automatisch auf **60** Sekunden gesetzt.
Teilnehmer synchronisieren	Aktivieren Sie diese Option, um beim Synchronisieren von Reservierungen auch Teilnehmer zu synchronisieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Startdatum/-uhrzeit der Synchronisierung	Startdatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Ab diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen.
Enddatum/-zeit der Synchronisierung	Enddatum und -uhrzeit der Synchronisierung. Bis zu diesem Zeitpunkt generiert die Synchronisierung Informationen. Die empfohlene Einstellung ist mindestens 5 Jahre ab **Startdatum/-zeit der Synchronisierung**.
Strikter Modus	Wählen Sie die Option aus, um den strikten Modus zu aktivieren. Wenn Sie diese Option aktivieren, werden Ereignisse nicht direkt im Kalender des Mitarbeiters erstellt, sondern an eine allgemeine E-Mail-Adresse gesendet. Mitarbeiter werden zu dem Ereignis eingeladen. Sie können Änderungen nur mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen vornehmen.
E-Mail im strikten Modus	E-Mail-Adresse für den strikten Modus, die zum Erstellen von Reservierungen und zum Empfangen von Benachrichtigungen im Zusammenhang mit der Reservierung verwendet wird. Mitarbeiter werden in der Reservierung als eingeladene Personen betrachtet.
Frühere Reservierungen synchronisieren	Wählen Sie die Option aus, um alle früheren Reservierungen vom angegebenen **Startdatum/-zeit der Synchronisierung** mit dem aktuellen Datum zu synchronisieren. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Reservierungen, die Sie aus der Vergangenheit synchronisieren möchten, nicht über 1000 liegen. Wenn in Fällen die erwartete Anzahl der vergangenen Ereignisse mehr als 1000 beträgt, wird empfohlen, die Systemeigenschaft `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths` zu ändern. Geben Sie den Wert in Monaten unter Berücksichtigung der erwarteten vergangenen Reservierungen an. Eine einzige Synchronisierung synchronisiert die Reservierungen aus diesen vielen Monaten. Stellen Sie sicher, dass für die angegebene Anzahl von Monaten nicht mehr als 1000 Reservierungen vorhanden sind.

d. Wählen Sie **Absenden**.
Der lokale Kalenderanbieter wird erstellt. Wiederholen Sie Schritt 4, um einen weiteren Kalenderanbieter hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Es werden mehrere Verbindungen und Anbieter erstellt.

Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente hinzufügen

Fügen Sie Arbeitsplatzelemente hinzu, die mit dem Kalender-Provider synchronisiert werden müssen, wenn ein Mitarbeiter eine Reservierung vornimmt.

Vorbereitungen
Siehe Workplace-Kalender-Synchronisierung erkunden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsvsync.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Reservierbare Elemente – Synchronisierungskonfiguration**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Reservierbare Elemente – Synchronisierungskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Standort	Arbeitsplatzelement, das Sie mit dem Kalender-Provider synchronisieren müssen, wenn ein Mitarbeiter eine Reservierung vornimmt. Dieses Feld kann beispielsweise der Ort des Besprechungsraums, Konferenzraums oder Sitzungsraums sein.
Reservierbares Modul	Reservierbares Modul, in dem das Arbeitsplatzelement enthalten ist.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Arbeitsplatzraums/-bereichs, z. B. für einen Besprechungsraum oder Konferenzraum. Die E-Mail-Adresse wird verwendet, um Kalenderstatus und Ereignisse zu überprüfen. **Wichtig:** Das Feld „E- **Mail** “ wird nicht automatisch mit der E-Mail-Adresse gefüllt, die im Formular für die Raum-/Platzkonfiguration angegeben ist. Nachdem Sie die E-Mail-Adresse angegeben und das Formular gespeichert haben, werden die folgenden Aktionen ausgeführt: ○ Wenn im Raum-/Bereichskonfigurationsformular keine E-Mail-Adresse angegeben ist, wird das Feld E- **Mail** des Raum-/Bereichskonfigurationsformulars automatisch mit der hier angegebenen E-Mail-Adresse ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Wenn auf dem Raum-/Platzkonfigurationsformular eine E-Mail-Adresse angegeben ist und diese nicht mit der hier angegebenen E-Mail-Adresse übereinstimmt, wird ein Fehler angezeigt.
Aktiv	Option, das Arbeitsplatzelement für die Synchronisierung zu aktivieren **Wichtig:** Das Feld **Aktiv** ist schreibgeschützt und inaktiv, wenn Sie den reservierbaren Synchronisierungskonfigurationsdatensatz dem lokalen Kalenderanbieter Microsoft Exchange Online oder Microsoft Exchange hinzufügen. Um den Synchronisierungskonfigurationsdatensatz für reservierbare Elemente zu aktivieren, müssen Sie nach dem Speichern des Formulars die Option **Aktivieren** auswählen.
Provider-Konfiguration	
Anbieter	Kalender-Provider, den Sie mit dem Arbeitsplatzelement synchronisieren möchten
Keine Anforderung	Option zum Testen der Synchronisierung. Wählen Sie diese Option aus, um zu testen, ob eine Reservierung synchronisiert wurde oder nicht, wenn das Arbeitsplatzelement aktiv ist. Validieren Sie die Konfiguration und die Ereignisse, um sicherzustellen, dass alles wie vorgesehen eingerichtet wurde. Wenn Sie diese Option auswählen, werden die Ereignisse nur generiert und nicht an den Kalender-Service gesendet.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das Arbeitsplatzelement wird hinzugefügt.

Wichtig:
Wenn Sie den reservierbaren Synchronisierungskonfigurationsdatensatz dem Kalenderanbieter Microsoft Exchange Online hinzufügen, wird der reservierbare Synchronisierungskonfigurationsdatensatz nach der Erstellung deaktiviert. Um den Synchronisierungsdatensatz für reservierbare Elemente zu aktivieren, müssen Sie im Formular für die Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente die Option „ **Aktivieren** “ auswählen.

Hinweis:
Wenn eine Konfiguration zur Synchronisierung eines reservierbaren Elements geändert oder aktualisiert wird, werden die Synchronisierungsdeltas (Sync-Delta) aus der Anwendung gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren oder deaktivieren Sie eine Reservierbare Synchronisierungskonfiguration

Sie können eine Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente aktivieren oder deaktivieren, wenn sie zu keinem Zeitpunkt benötigt wird.

Vorbereitungen

Hinweis:
Sie können eine Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente nur für den Kalenderanbieter Microsoft Exchange aktivieren oder deaktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Konfigurationsdatensatz für die reservierbare Synchronisierung für den lokalen Kalenderanbieter Microsoft Exchange Online und Microsoft Exchange konfigurieren, ist er standardmäßig deaktiviert. Um es zu aktivieren, müssen Sie es manuell mit der Aktion **Aktivieren aktivieren**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Kalender-Provider**.
2. Wählen Sie den Microsoft Exchange -Kalenderanbieter aus, dem die Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente hinzugefügt wird.

   Hinweis:
   Wenn der Kalenderanbieter bereits deaktiviert ist, können Sie keine zugehörigen Synchronisierungskonfigurationen für reservierbare Elemente aktivieren oder deaktivieren.

3. Scrollen Sie im Formular „Anbieter“ nach unten zur zugehörigen Liste „Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente“.
4. Um in der zugehörigen Liste die Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente zu aktivieren oder zu deaktivieren, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie in der zugehörigen Liste die reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen aus, die Sie aktivieren oder deaktivieren möchten. Führen Sie nach der Auswahl die folgenden Schritte aus:
     a. **Aktion für ausgewählte Zeilen auswählen ...**
     b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine der folgenden Optionen aus:
        - Aktivieren
        - Deaktivieren
   - Öffnen Sie die Synchronisierungskonfiguration für die Reservierung, die Sie aktivieren oder deaktivieren möchten, und wählen Sie im Formular **Aktivieren** oder **Deaktivieren**aus.

     Hinweis:
     Die Darstellung der obigen Optionen hängt vom Status „ **Aktiv** “ der Konfiguration der Reservierungssynchronisierung ab.

Ergebnisse

Die ausgewählten Konfigurationen für die Reservierungssynchronisierung werden aktiviert oder deaktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Keine Anforderungsbearbeitung

Führen Sie einen Anruf vom Typ „Keine Anforderung“ durch, um die Konfiguration mit dem Kalenderanbieter zu testen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
„Keine Anforderung“ ist ein Mechanismus zum Validieren der generierten Syntax der Nutzlast eines für den Kalender erstellten Ereignisses. Aber anstatt das Ereignis an den Kalenderanbieter zu senden, wird es nur erstellt. Der Administrator kann den Nutzlastinhalt des Ereignisses (JSON) validieren, um sicherzustellen, dass es wie erwartet generiert wird. „Keine Anforderung“ stellt sicher, dass die Anwendung keine API-Aufrufe an den Kalenderanbieter sendet, wenn Sie eine Reservierung in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen erstellen, aktualisieren oder stornieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Reservierbare Elemente – Synchronisierungskonfiguration**.
2. Wählen Sie den reservierbaren Synchronisierungsdatensatz aus, für den Sie „Keine Anforderung“ aktivieren möchten.
3. Stellen Sie sicher, dass im Formular die Option **Aktiv** aktiviert ist.
4. Aktivieren Sie die Option **Keine Anforderung**.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Frühere Reservierungen synchronisieren

Synchronisieren Sie Reservierungen, die in der Vergangenheit vorgenommen wurden, also vor der Konfiguration des Setups für die Reservierungssynchronisierung.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass der Kalenderanbieter aktiv ist.

Hinweis:
Stellen Sie im Fall von Microsoft Exchange lokal sicher, dass die Anzahl der Reservierungen, die Sie aus der Vergangenheit synchronisieren möchten, nicht größer als 1000 pro Raum/Ressource sind. Wenn in Fällen die erwartete Anzahl der vergangenen Ereignisse mehr als 1000 beträgt, wird empfohlen, die Systemeigenschaft `sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths` zu ändern. Geben Sie den Wert in Monaten unter Berücksichtigung der erwarteten vergangenen Reservierungen an. Eine einzige Synchronisierung synchronisiert die Reservierungen aus diesen vielen Monaten. Stellen Sie sicher, dass für die angegebene Anzahl von Monaten nicht mehr als 1000 Reservierungen pro Raum/Ressource vorhanden sind.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Kalender-Provider**.
2. Wählen Sie den Kalenderanbieter aus, für den Sie vergangene Reservierungen synchronisieren möchten.
3. Stellen Sie im Formular „Anbieter“ sicher, dass die Option **Aktiv** aktiviert ist.
4. Aktivieren Sie das Feld **Frühere Reservierungen** synchronisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Geben**Sie unter Synchronisierungsstartzeit die Startzeit in der Vergangenheit an, ab der Sie Reservierungen synchronisieren möchten.

   Hinweis:
   Geben Sie für den Kalenderanbieter Microsoft Exchange Online die **Synchronisierungsstartzeit** manuell aus dem Abonnementdatensatz des reservierbaren Synchronisierungsdatensatzes an, für den Sie die vergangenen Reservierungen synchronisieren.

6. Geben Sie unter Endzeit der **Synchronisierung**die Endzeit in der Vergangenheit bis zu dem Zeitpunkt an, zu dem Sie Reservierungen synchronisieren möchten.

   Wichtig:
   Die vergangene Synchronisierungsdauer darf 1825 Tage nicht überschreiten.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die vergangenen Reservierungen werden synchronisiert.

Reservierungen abrufen

Ruft alle Ereignisse für aktive reservierbare Synchronisierungskonfigurationen von Microsoft Outlook bis Workplace Service Deliveryab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsvsync admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Kalender-Provider**.
2. Wählen Sie den Kalenderanbieter, für den Sie Reservierungen abrufen möchten, unter **Reservierungen**abrufen aus.
3. Wählen Sie im Formular „Anbieter “ **Reservierungen abrufen**aus.

   Hinweis:
   Das **Startdatum** /die Uhrzeit der Synchronisierung ist die aktuelle Uhrzeit, und das **Enddatum/die Uhrzeit der Synchronisierung** ist die Zeit, die zum Abschließen der Synchronisierung benötigt wird.

4. Wählen Sie **Bestätigen** aus.
   Es wird ein Datensatz für die Ausführung der Synchronisierung bei**Bedarf** für aktive **Synchronisierungskonfigurationen** für aktive reservierbare Elemente generiert.

   Hinweis:
   Der Datensatz für die**Synchronisierungsausführung bei Bedarf** wird auf Anbieterebene generiert. Sie können separat auf die aktive Ressource klicken, um bei Bedarf einen Synchronisierungsdatensatz zu generieren.

5. Klicken Sie auf den Datensatz **Ausführungen der Synchronisierung bei Bedarf**.
   Es zeigt alle zu synchronisierenden Ressourcen an.
6. Klicken Sie **auf Synchronisierungsausführung für die Synchronisierungskonfiguration reservierbarer Elemente**, und überprüfen Sie, ob der **Status** auf **Erfolg**festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Es gibt eine weitere Tabelle mit der Bezeichnung „Synchronisierungsausführung für **Spoke-Ereignisse** der reservierbaren Synchronisierungskonfiguration“, in der alle Ereignisse für die aktive **Synchronisierungskonfiguration** des reservierbaren Elements angezeigt werden.

Reservierungen für Kalenderanbieter exportieren

Exportieren Sie einmalig alle bestätigten Reservierungen zur Synchronisierung an Ihren Kalenderanbieter.

Vorbereitungen
Sie müssen die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen installiert haben.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Workplace-Kalender-Synchronisierung installiert haben, nachdem Sie lange Zeit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen verwendet hatten, führen Sie die regelmäßige Aufgabe zum Exportieren aus, um alle aktuellen und zukünftigen bestätigten Reservierungen an Ihren Kalenderanbieter zu exportieren. Während des Exportvorgangs werden durch die regelmäßige Aufgabe alle 45 Sekunden 10 Reservierungen in den Kalender exportiert.

Der Export wird basierend auf den folgenden Bedingungen ausgeführt:

- Reservierungen, die für in der Vergangenheit liegende Daten vorgenommen wurden, werden nicht exportiert. Es werden nur Reservierungen exportiert, die am aktuellen Datum und in der Zukunft liegen.
- Es werden nur Reservierungen mit dem Status „Bestätigt“ exportiert.
- Es werden nur Reservierungen für Plätze und Räume mit einer Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente exportiert. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente für einen Raum oder Platz finden Sie unter Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente hinzufügen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Geplante Aufgaben**.
2. Wählen Sie die regelmäßige Aufgabe **Reservierungen in Kalender exportieren** aus.
3. Aktivieren Sie das Feld **Aktiv**, um die regelmäßige Aufgabe zu aktivieren.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Der Exportvorgang wird gestartet.

Ergebnisse
Der Exportvorgang wird im Hintergrund ausgeführt. Alle 45 Sekunden werden 10 Reservierungen in den Kalender exportiert.

Hinweis:
Die Anwendung sendet keine Benachrichtigung, wenn der Exportvorgang abgeschlossen ist oder wenn eine Reservierung nicht exportiert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie Kalendersynchronisierungen

Überwachen Sie als Administrator die Anzahl der Ereignisse und Kalenderelemente in der Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung bei jeder Synchronisierung von Reservierungen.

Als Administrator können Sie mit der Anwendung Folgendes anzeigen und verwalten:

- Freigaben
- Events
- Kalenderelemente
- Synchronisierungs-Deltas

Wenn Sie die Synchronisierung konfigurieren, müssen Sie einige wichtige Bedingungen berücksichtigen. Siehe Synchronisierung – Voraussetzungen und Implementierung.

Genehmigungen

Wenn in der Anwendung des Kalenderanbieters erstellte Reservierungen vorliegen, die eine Genehmigung erfordern, können Sie sie mit der Genehmigungskonfiguration von Workplace Core genehmigen. Weitere Informationen zum Genehmigen von Reservierungen oder zum Erstellen von Ausführerkriterien finden Sie unter Ausführerkriterien für Arbeitsplatz erstellen.

Events

Jede Aktion während einer Reservierungssynchronisierung löst ein Ereignis aus. Diese Aktionen umfassen das Erstellen, Aktualisieren und Stornieren von Reservierungen. Workplace-Kalender-Synchronisierung verarbeitet diese Ereignisse und sendet Benachrichtigungen an die Kalender-Services. Weitere Informationen zu einem Ereignis und den Typen der in der Anwendung erstellten Ereignisse finden Sie unter Ereignisse in Workplace-Kalender-Synchronisierung.

- Durch Ereignisse wird jeweils mindestens ein Kalenderelement erstellt.
- Jedes Ereignis enthält eine Anforderung und eine Antwort auf die Anforderung.
- Um sicherzustellen, dass mehrere Kalender-Services mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen kommunizieren können, übersetzen Ereignisse die Reservierungen und Nachrichten des Kalenderanbieters in standardisierte Aktionen in Management von Arbeitsplatz-Reservierungen.

Durch die Synchronisierung eines Arbeitsplatzelements mit dem Kalender-Service wird ein Ereignis erstellt, um die neuesten Details abzurufen. Durch die Antwort des Kalender-Services wird ebenfalls ein Ereignis erstellt. In ähnlicher Weise werden Ereignisse erstellt, wenn innerhalb von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen eine Reservierung für Arbeitsplatzelemente erstellt oder aktualisiert wird, die für die Synchronisierung konfiguriert sind. Sie können Ereignisse in das JSON-Format konvertieren. Sie können ein Ereignis auch erneut verarbeiten, wenn ein Fehler aufgetreten ist oder ein anderer Grund vorliegt.

Kalenderelemente

Jede vom Kalender-Service ausgeführte Aktion wird in ein Kalenderelement konvertiert, das in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen verarbeitet wird. Bei einem Kalenderelement handelt es sich entweder um eine neue Reservierung oder eine Reservierungsaktualisierung. Mithilfe von Kalenderelementen können Sie in der Anwendung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management von Arbeitsplatz-Reservierungen auch Reservierungen erstellen, aktualisieren und stornieren. Sie können ein Kalenderelement in das JSON-Format konvertieren.

Synchronisierungs-Deltas

Durch die Synchronisierung eines Arbeitsplatzelements wird ein Delta-Schlüssel generiert. Ein Delta-Schlüssel wird jedes Mal verwendet und aktualisiert, wenn ein Arbeitsplatzelement mit dem Kalender-Service synchronisiert wird. Jedes Synchronisierungs-Delta enthält ein Token, das angibt, wie viele Informationen beim letzten Mal synchronisiert wurden, sodass ein Delta mit den neuen Änderungen in der nächsten Anforderung anstelle des vollständigen Kalenderverlaufs zurückgegeben werden kann. Sie können die Details des Arbeitsplatzelements erfahren, z. B. die Anzahl der erstellten Reservierungen oder die an der Reservierung vorgenommenen Änderungen. Der Delta-Schlüssel stellt sicher, dass nur die Änderungen abgerufen werden, die zwischen der vorherigen und der aktuellen Synchronisierung aufgetreten sind. Der Delta-Schlüssel ruft Details zu neuen, aktualisierten und stornierten Reservierungen für das Arbeitsplatzelement ab.

Hinweis:
Synchronisierungsdeltas werden nur für Microsoft Exchange lokal und für Google Kalender verwendet.

Synchronisierungsdetails anzeigen

Überprüfen Sie die Anzahl der Ereignisse und Kalenderelemente, die während einer Synchronisierung erstellt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsvsync.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Synchronisierung**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um Synchronisierungsdetails anzuzeigen:
   - **Kalenderelemente**: Option zum Anzeigen von Kalenderelementen, die nach einer Reservierungssynchronisierung erstellt werden
   - **Ereignisse**: Option zum Anzeigen von Ereignissen, die durch Aktionen für eine Reservierung erstellt werden
   - **Synchronisierungs-Deltas**: Option zum Anzeigen von Synchronisierungs-Deltas von Arbeitsplatzelementen, die synchronisiert werden.

Ereignisse in Workplace-Kalender-Synchronisierung

Für jede reservierungsbezogene Aktion wird ein Ereignis in erstellt Workplace-Kalender-Synchronisierung

Über Ereignisse

Wenn eine Synchronisierung durchgeführt wird, erstellt die Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung einen Eintrag für jede neue Reservierung, Erstellung, Reservierungsaktualisierung und Reservierungsstornierung. Um Ereignisse anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Synchronisierung** > **Ereignisse**.

Die folgenden Ereignisse werden erstellt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Erstellen**: Ein **Erstellungsereignis** wird erstellt, wenn im Reservierungsportal Management von Arbeitsplatz-Reservierungen eine Reservierung erstellt wird.
- **Aktualisieren**: Das Ereignis „ **Aktualisieren** “ wird immer dann erstellt, wenn die im Reservierungsportal Management von Arbeitsplatz-Reservierungen erstellte Reservierung aktualisiert wird oder wenn eine Reservierung ausgecheckt wird
- **Löschen**: Ein **Löschereignis** wird immer dann erstellt, wenn eine Reservierungsstornierung oder Nichterscheinen erfolgt.
- **Lesen**: Ein **Leseereignis** wird erstellt, wenn die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen beabsichtigt, die im Raumkalender des Kalenderanbieters erstellten Reservierungen zu lesen. Das **Leseereignis** wird nur für Google Kalender und Microsoft Exchange Lokale Kalenderanbieter erstellt.
- **Teilnehmer**abrufen: Das Ereignis „ **Teilnehmer** abrufen“ wird für den lokalen Kalenderanbieter Microsoft Exchange erstellt, um Details zu den in einer Reservierung enthaltenen Teilnehmern abzurufen. Das **Leseereignis** gibt keine Teilnehmerdetails für den lokalen Kalenderanbieter Microsoft Exchange zurück.

Ereignisdetails

Wenn ein Ereignis erstellt wird, wird es standardmäßig auf den Status Neu festgelegt. Je nach Verarbeitung ändert sich der Status in Verarbeitung, Verarbeitet oder Fehler.

Wenn ein Ereignis erstellt wird, werden die Ereignisdetails in einem Ereignisformular wie folgt angezeigt:

- In der zugehörigen Liste „Anforderung“:
  - **Nutzlast**: Das Feld „ **Nutzlast“** enthält die Details der Reservierung im Zeichenfolgenformat. Sie enthält reservierungsbezogene Details wie das Erstellen, Aktualisieren oder Abbrechen. Das Format der Nutzlast wird basierend auf dem Formular des Reservierungsportals festgelegt.
  - **Payload des Anbieters**: Die **Payload des Anbieters** enthält die gleichen Details, die im Feld „ **Payload** “ angezeigt werden, jedoch im Format des Reservierungsformulars des Kalenderanbieters. In dem Format, in dem der Kalenderanbieter liest.
- In der zugehörigen Liste **Antwort** zeigt das Feld Antwort die Antwort des Kalenderanbieters auf das Ereignis im Zeichenfolgenformat an.
  - Die Antwort wird nur angezeigt, wenn ein Ereignis verarbeitet wird. Dies gilt, wenn ein Ereignis auf Verarbeitet oder Fehler festgelegt ist.
  - Wenn ein Ereignis einen Fehler zurückgibt, können Sie die fehlerbezogenen Details im Feld **Antwort** anzeigen
- Im Formular können Sie Detailinformationen anzeigen wie:
  - Die Reservierung, für die das Ereignis erstellt wird.
  - Standort des Ereignisses.
  - Status und Substatus des Ereignisses.
  - Für welche Aktion das Ereignis erstellt wird.
  - Der Anbieter, für den das Ereignis erstellt wird.
  - Der Fehler gibt an, ob ein Ereignis zu einem Fehler führt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können auch die **Nutzlast**, die **Anbieternutzlast** und das **Antwortformat** von Zeichenfolgenformat in JSON- **Format** ändern, indem Sie die Option JSON formatieren verwenden. Das **JSON-Format** hilft bei der Lesbarkeit dieser Felder.
- Wenn ein Ereignis fehlschlägt, können Sie das Ereignis mit der Option **Erneut verarbeiten** auch manuell erneut verarbeiten.

Synchronisierung – Voraussetzungen und Implementierung

Wenn Sie zur Synchronisierung eine Verbindung zu Ihrem Kalenderanbieter herstellen, können Verbindungs- oder Synchronisierungsprobleme auftreten.

Voraussetzungen für die Synchronisierung

Wenn Sie Reservierungen synchronisieren, ist es wichtig, Folgendes zu wissen:

- Sie können eine Reservierung, die mit dem Kalenderanbieter erstellt wurde, nicht in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen bearbeiten.
- Während der Reservierungssynchronisierung werden nur die Notizen berücksichtigt, die der Reservierung mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen hinzugefügt wurden. Das heißt, wenn der Reservierungstext in Microsoft Exchangeaktualisiert wird, werden diese Aktualisierungen nicht mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungensynchronisiert.
- Wenn Sie eine Reservierung erstellen, aktualisieren oder löschen, erfolgt dies direkt im Kalender des Mitarbeiters. Während der Synchronisierung werden die Ereignisse aus dem Ressourcenkalender, also dem Raumkalender, gelesen.
- Wenn ein Ereignis von der Kalenderanbieterressource abgelehnt oder abgelehnt wird, verbleibt die Reservierung im Status Warte auf Bestätigung. Aus dem gleichen Grund ist eine geplante Aufgabe „ **Bereinigung wartender/abgelehnter Reservierungen** “ verfügbar, die Sie in jeder geeigneten Häufigkeit ausführen können, um die abgelehnten oder abgelehnten Reservierungen zu löschen
- Stellen Sie für Microsoft Exchange Onlinenach der Synchronisierung sicher, dass der Betreff der Besprechung unverändert bleibt. Wenn das Besprechungsthema geändert wurde, nehmen Sie mithilfe von Microsoft PowerShell Änderungen vor. Weitere Informationen finden Sie unter https://learn.microsoft.com/en-us/exchange/troubleshoot/client-connectivity/calendar-shows-organizer-name .

Implementierung der Synchronisierung

Räume und Flächen

Bei der Reservierungssynchronisierung können Sie sowohl Räume als auch Flächen synchronisieren.

Eingeladene Anwender

Eingeladene Personen einer Reservierung können auf beide Arten synchronisiert werden, also von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen mit dem Kalenderanbieter oder umgekehrt.

- Wenn für den reservierten Raum die Reservierungssynchronisierung aktiviert ist, werden die Details der Reservierung von ihrem Kalenderanbieter, z. B. Google oder Microsoft Exchange, an die eingeladenen Personen gesendet.
- Beim Synchronisieren einer Reservierung mit eingeladenen Personen führt die Anwendung Folgendes aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Anwendung prüft, ob die eingeladenen Personen bekannte Benutzer oder Besucher sind und kategorisiert die Reservierung entsprechend.
- Wenn eine eingeladene Person kein bekannter Benutzer oder Besucher ist, wird sie in der Reservierung als „Extern“ kategorisiert. Die Details dieser eingeladenen Personen werden in der Reservierungszusammenfassung nicht angezeigt.
- Die eingeladenen Personen erhalten eine Benachrichtigung, wenn in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen eine -Reservierung geändert oder aktualisiert wird. Es wird jedoch keine Benachrichtigung empfangen, wenn die Reservierung im Kalenderanbieter erstellt oder aktualisiert wird.

Notizen

Wenn einer in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen erstellten Reservierung eine Notiz hinzugefügt wird, wird sie im Reservierungsdatensatz gespeichert. Ein Mitarbeiter kann eine Notiz bei Bedarf aktualisieren. Auf der Seite mit der Reservierungszusammenfassung wird die Zusammenfassung der Besprechungsnotiz angezeigt. Wenn diese Reservierung (mit Notizen) synchronisiert wird, werden die folgenden Aktionen im Kalenderanbieter ausgeführt:

- Die Notizen werden dem Textkörper der Besprechungs-E-Mail hinzugefügt.
- Wenn der Reservierung vom Kalenderanbieter Notizen hinzugefügt wurden, werden sie bei einer Reservierungsaktualisierung mit den Notizen überschrieben, die mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen hinzugefügt wurden.
- Während der Reservierungssynchronisierung werden nur die Notizen berücksichtigt, die der Reservierung mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen hinzugefügt wurden. Das heißt, wenn der Reservierungstext in Microsoft Exchangeaktualisiert wird, werden diese Aktualisierungen nicht mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungensynchronisiert.

Datenschutz

Wenn ein Mitarbeiter einen Raum über seinen Kalenderanbieter reserviert, hängt der Datenschutz der Reservierung von den Datenschutzeinstellungen im Gebäude ab, zu dem der Platz oder Raum gehört. Der Datenschutz solcher Reservierungen kann mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen oder Workplace Service Delivery für Mobilgerätegeändert oder überschrieben werden.

Link zu virtueller Besprechung

Wenn in Microsoft Exchange mit Zoom oder Microsoft Teamseine Reservierung erstellt wird, wird während der Synchronisierung der -Besprechungslink abgerufen und dem Reservierungsdatensatz in Management von Arbeitsplatz-Reservierungen als virtueller Besprechungslink hinzugefügt. Dies hängt jedoch davon ab, ob der Anbieter virtueller Besprechungen in Management von Arbeitsplatz-Reservierungen konfiguriert ist oder nicht. Wenn er nicht konfiguriert ist, ist der Besprechungslink nicht enthalten.

Wenn eine Management von Arbeitsplatz-Reservierungen -Reservierung einen Link zu einer virtuellen Besprechung enthält, werden die Besprechungslinks bei Synchronisierung mit dem Microsoft Exchange -Kalender der Teilnehmer wie folgt angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Zoom**: Wenn ein Zoom -Besprechungslink hinzugefügt wird, wird der Link im Feld **Standort** der E-Mail mit der Besprechungseinladung angezeigt.
- **Microsoft Teams**: Wenn der Link Microsoft Teams hinzugefügt wird, werden der Besprechungslink und die beitrittsbezogenen Details dem Textkörper des Kalendereereignisses hinzugefügt. Wenn im Kalender Microsoft Exchange eine Reservierung mit der Umschaltfläche für **Teams-Besprechungen** erstellt wird, wird der Besprechungslink abgerufen und als virtueller Besprechungslink im Reservierungsdatensatz in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen gespeichert.

  Hinweis:
  Da der Link zur Besprechung im Textkörper der E-Mail angezeigt wird, dürfen Sie die Besprechungsdetails in jedem Fall nur mit der Management von Arbeitsplatz-ReservierungenTaste aktualisieren oder ändern. Denn wenn eine Reservierungssynchronisierung durchgeführt wird, werden die Details (in diesem Fall der Besprechungslink und die Details) nur auf eine Weise synchronisiert, und zwar von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen mit dem Kalenderanbieter (in diesem Fall Microsoft Teams). Wenn Sie die Besprechungsdetails oder die Notizen bereits vom Kalenderanbieter ändern, werden sie bei Durchführung einer Synchronisierung von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen überschrieben.

- **Alle anderen Anbieter virtueller Besprechungen**: Der Link zur Besprechung wird im Feld **Standort** der E-Mail mit der Besprechungseinladung hinzugefügt.

Informationen zur Einrichtung von Microsoft Teamsfinden Sie unter Management von Arbeitsplatz-Reservierungen mit Microsoft Teamsverbinden.

Informationen zur Einrichtung von Zoomfinden Sie unter Management von Arbeitsplatz-Reservierungen mit Zoomverbinden.

Debugging, Umgang mit Drosselung und mehr

Workplace Service Delivery **debuggen in** *Microsoft Exchange Online*:

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass der Entwickler-Trace für das Debugging aktiviert ist.

1. Suchen Sie nach Ereignissen in **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Synchronisierung** > **Ereignisse** > **.**
2. Stellen Sie sicher, dass alle Ereignisse erfolgreich verarbeitet werden und ihre Antwort „Ereignis-ID“ und „Icaluid“ enthält.
3. Wenn ein Ereignis mit dem Fehler „Zu viele Anforderungen“ fehlschlägt, aktivieren Sie die geplante Aufgabe „ **WSDR – Ereignisse erneut verarbeiten** “ mit einer Häufigkeit von 5 Minuten.
4. Um eine genaue Antwortnachricht von „REST“ zu erhalten, navigieren Sie zu **Flow Designer** > **Ausführungen**. Wenden Sie den Filter mit dem Namen „Kalendereereignis erstellen“ an.
5. Bei allen anderen externen Fehlern, die über dem Fehlercode 400 liegen, validieren Sie das Setup im Azure-Portal anhand des Fehlercodes. Im Folgenden sind die häufigsten Fehler aufgeführt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Zugriff auf oData ist inaktiv
- Ungültiges Objekt

6. Um diese Fehler zu beheben, muss sich die Ressource oder der Anwender im Bereich der Mandanten-ID (Client-ID) befinden.

Debuggen Sie *Microsoft Exchange Online* **mit** *Workplace Service Delivery*

1. Stellen Sie sicher, dass die regelmäßige Aufgabe „ **Reservierungen aus Ereignissen erstellen und aktualisieren** “ aktiv ist.
2. Vergewissern Sie sich, dass ein Ereigniseintrag in vorhanden ist **Microsoft Exchange Online-Spoke** > **Ereignisse**.
3. Wenn kein Eintrag vorhanden ist, validieren Sie. Navigieren zu **Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders** > **Konfiguration** > **Reservierbare Elemente – Synchronisierungskonfiguration** > **..**
4. Verifizieren Sie, ob die Raum-E-Mail aktiv ist.
5. Überprüfen Sie, ob das Abonnementfeld ausgefüllt ist, und überprüfen Sie, ob der Abonnementstatus aktiv ist und der Status auf 200 festgelegt ist.
6. Wenn das Abonnement nicht ausgefüllt ist, deaktivieren Sie den einzelnen reservierbaren Synchronisierungskonfigurationsdatensatz, und aktivieren Sie ihn dann wieder.
7. Wenn das Abonnement immer noch nicht ausgefüllt ist, navigieren Sie zu **Flow Designer** > **Ausführungen** > **Abonnement erstellen oder aktualisieren** und validieren Sie den Flow.
8. Wenn ein Problem mit der Ressource vorliegt, werden möglicherweise Fehler wie „Ressource nicht gefunden“, „Ungültige Ressource“, „Der SMTP-Adresse ist kein Postfach zugeordnet“ oder andere angezeigt. Der Fehler kann aus den folgenden Gründen aufgetreten sein:
   - Ungültige E-Mail-ID
   - Muss über ein richtiges Ressourcenpostfach in „office.com“ verfügen
   - Ressource/Anwender muss sich im Bereich der Mandanten-ID (Client-ID) befinden.
9. Um weitere Informationen zu den Fehlern zu erhalten, überprüfen Sie https://learn.microsoft.com/en-us/graph/errors , und beheben Sie die Ursache.

Drosselungsproblem (HTTP-Fehler 429) in *Microsoft Exchange Online* **bei der Verarbeitung großer Reservierungen:**

Wenn Sie große Reservierungsanforderungen gleichzeitig verarbeiten, kann es zu einer Drosselung von Microsoft Exchangekommen, d. h. zu HTTP-Fehler 429. In solchen Fällen wird empfohlen, die Wiederholungsrichtlinien in der Anwendung IntegrationHub zu konfigurieren. Führen Sie zum Konfigurieren die folgenden Aktionen aus:

1. Gehe zu **IntegrationHub** > **Wiederholungsrichtlinien**.
2. Wählen Sie **MS Exchange Online HTTP-Wiederholungsrichtlinie aus**.
3. **Wählen** Sie im Feld **„Wiederholungsstrategie“ Header „Retry-After“ berücksichtigen**aus.
4. Legen Sie unter **Max. verstrichene Zeit (Sekunden)**den Wert 120 fest.

Tipp:
Legen Sie den Wert auf mindestens 120 fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Führen Sie einen Instanzscan aus, um die Microsoft Exchange Online Synchronisierungskonfiguration zu überprüfen

Führen Sie einen Instanzscan für Ihre Konfiguration ph keyref="var.workplace-calendar-sync"/> mit Microsoft Exchange Onlineaus. Die Anwendung Instance Scan analysiert die -Konfigurationen beim Kalenderanbieter, indem sie eine Reihe von Prüfungen mithilfe von Suites durchführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsvsync.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie den Instanzscan mit der Anwendung Instance Scan aus, um zu überprüfen, ob bei der Konfiguration des Kalenderanbieters Microsoft Exchange Online falsche Konfigurationen aufgetreten sind. Der Scan wird ausgeführt, und Sie melden etwaige Unrichtigkeiten.

Die Anwendung ph keyref="var.workplace-calendar-sync"/> stellt Ihnen die Suite *`Workplace Calendar Synchronization Configurations`* in der Anwendung Instance Scan] bereit. Weitere Informationen zum Instanz-Scan finden Sie unter Instance Scan . Sie können die Suite jederzeit ausführen, um die Konfigurationen zu diagnostizieren. Die Suite führt die folgenden Konfigurationsprüfungen durch:

- Reservierbare Synchronisierungskonfigurationen –**Prüfung: Prüft**, ob die Synchronisierungskonfigurationen für die Reservierung korrekt sind.
- Prüfung der aktiven Anbieter der**Kalendersynchronisierung**: Prüft, ob keine aktiven Anbieter vorhanden sind, da die Synchronisierung nicht konfiguriert werden kann.
- **Webhook-Registrierungskonfigurationen – Prüfung**: Prüft auf Rückruf-URL und Clientstatus in der Webhook-Registrierung.
- **Prüfung der Kalenderanbieter-Konfigurationen**: Prüft, ob die aktiven Kalenderanbieterkonfigurationen korrekt sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Instanz-Scan** > **Suites**.
2. Wählen Sie **ph keyref="var.workplace-calendar-sync"/> Konfigurationen aus**.
   Das -Formular wird geöffnet. Zeigen Sie im Formular die obigen Prüfungen in der zugehörigen Liste Prüfungen an.
3. Um den Scan auszuführen, wählen Sie **Suite-Scan**ausführen aus.
4. Wählen Sie im Fenster Scan Suites Now (Suites jetzt scannen) die Option **Full instance**(Vollständige Instanz) aus.
5. Wählen Sie **Scan ausführen aus**.
   Der Scanvorgang wird ausgeführt, und Sie können den Fortschritt anzeigen.
6. Wählen Sie im Fortschrittsfenster von Suite-Scan ausführen die Option **Zu Ergebnis wechseln**, um die Scan-Ergebnisse anzuzeigen.
7. Überprüfen Sie im Formular „Scan-Ergebnis“ die Ergebnisse in der zugehörigen Liste „Scan-Funde“.
   In der zugehörigen Liste Scanfunde können Sie die folgenden Informationen anzeigen:
   - In der Spalte **Scheck** wird der Scheck angezeigt, der das Problem identifiziert hat.
   - Die **Quelltabelle** und die Spalte **Quelle** zeigen die Quelle an, in der das Problem gefunden wurde.

     Die **Quelle** zeigt den Datensatz an, der das Problem verursacht hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- In der Spalte Ergebnisdetails werden die **Details** des Ergebnisses angezeigt, also das Problem und die zugehörigen Details. Bewegen Sie den Mauszeiger über das Ergebnis, um die vollständigen Details anzuzeigen. Informationen zu den Ergebnisnachrichten finden Sie unter Instanzscanfunde.

8. Korrigieren Sie die Scanfunde.
9. Nachdem Sie die in der zugehörigen Liste **„Scanfunde“** aufgeführten Probleme behoben haben, wählen Sie im Formular „Scan-Ergebnis“ die Option Erneut scannen aus.
   Der Scan zeigt die neuesten Ergebnisse mit den implementierten Korrekturen an.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Workplace-Kalender-Synchronisierung

Überwachen Sie den Status von Reservierungssynchronisierungen.

Dashboard für Synchronisierungsintegrität

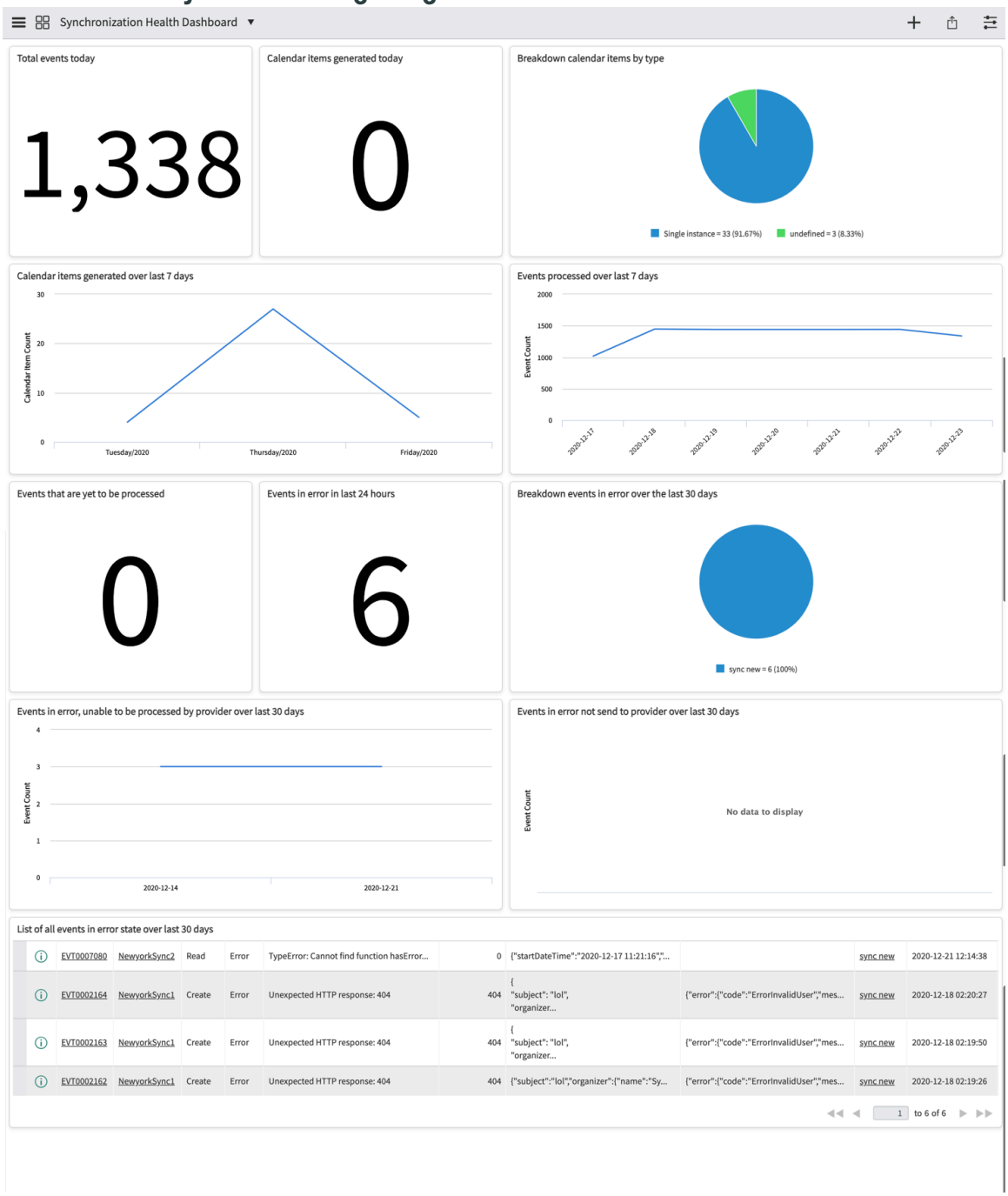
Verwenden Sie dieses Dashboard, um die Reservierungssynchronisierung nachzuverfolgen. Überwachen Sie die Anzahl der Ereignisse und Kalenderelemente, die in der Anwendung erstellt wurden, und andere zugehörige Details.

Hinweis:
Das Dashboard Workplace-Kalender-Synchronisierung wird zu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungmigriert. Sie können die migrierten Dashboards ab 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungverwenden. Die sofort einsatzbereiten Dashboards werden ebenfalls zu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungmigriert. Alte Dashboards werden für neue Workplace Service Delivery Kunden nicht unterstützt. Für Bestandskunden sind derzeit alte Dashboards verfügbar, werden jedoch bald eingestellt.

Weitere Informationen zum migrierten Dashboard finden Sie unter Reservierungsverwaltung – Dashboard.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard für Synchronisierungsintegrität



Automatische Übersetzung

Um auf das Dashboard für Synchronisierungsintegrität zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen

Ziel und Rolle des Endanwenders

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Systemadministrator und Workplace-Kalender-Synchronisierung-Administrator: Benötigt Transparenz in den Echtzeitstatus der in der Anwendung erstellten Ereignisse und Kalenderelemente	sn_wsd_rsvsync.admin	• Verbindungskonfiguration anzeigen • Kalender-Provider anzeigen • Eine Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente erstellen, verwalten und bearbeiten

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungstypen

Titel	Typ	Beschreibung
Gesamtanzahl der Ereignisse heute	Einzelne Punktzahl	Anzahl der am aktuellen Tag erstellten Events
Heute generierte Kalenderelemente	Einzelne Punktzahl	Anzahl der am aktuellen Tag generierten Kalenderelemente
Aufgliederungskalenderelemente nach Typ	Tortendiagramm	Aufgliederung der Kalenderelemente basierend auf ihrem Typ
In den letzten 7 Tagen generierte Kalenderelemente	Schrittzeitreihen	Anzahl der in den letzten 7 Tagen generierten Kalenderelemente
In den letzten 7 Tagen verarbeitete Ereignisse	Schrittzeitreihen	Anzahl der in den letzten 7 Tagen verarbeiteten Ereignisse
Noch zu verarbeitende Ereignisse	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Ereignisse, die noch verarbeitet werden müssen
Fehlerhafte Ereignisse in den letzten 24 Stunden	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Ereignisse, die in den letzten 24 Stunden mit Fehlern generiert wurden
Fehlerhafte Aufgliederungsereignisse in den letzten 30 Tagen	Tortendiagramm	Aufgliederung der Ereignisse, die in den letzten 30 Tagen mit Fehlern generiert wurden.
Fehlerhafte Ereignisse, die vom Anbieter in den letzten 30 Tagen nicht verarbeitet werden konnten	Schrittzeitreihen	Anzahl der Ereignisse, die in den letzten 30 Tagen mit Fehlern generiert wurden und vom Anbieter nicht verarbeitet werden konnten
Fehlerhafte Ereignisse, die in den letzten 30 Tagen nicht an den Anbieter gesendet wurden	Schrittzeitreihen	Anzahl der in den letzten 30 Tagen mit Fehlern generierten und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungstypen (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
		nicht an den Anbieter gesendeten Ereignisse
Liste aller Ereignisse mit Fehlerstatus für den Zeitraum der letzten 30 Tage	Liste	Liste aller Ereignisse, die in den letzten 30 Tagen einen Fehlerstatus aufwiesen

Workplace-Kalender-Synchronisierung Referenzen

Erfahren Sie mehr über die Rollen, Tabellen, Systemeigenschaften, geplanten Aufgaben und Flows, die mit der Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung installiert werden.

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte Komponenten

Mit der Anwendung Workplace-Kalender-Synchronisierung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte Rollen

Workplace-Kalender-Synchronisierung -Anwenderrollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Workplace-Kalender-Synchronisierung Administrator [sn_wsd_rsvsync.admin]	Als Systemadministrator können Sie Folgendes tun: • Auf die vollständige Anwendung zugreifen • Eine Verbindungskonfiguration erstellen, verwalten und bearbeiten • OAuth-Anmeldeinformationen einrichten • Kalenderanbieter erstellen, verwalten und bearbeiten • Rufen Sie Reservierungen ab. Als Workplace-Kalender-Synchronisierung-Administrator können Sie Synchronisierungskonfigurationen für reservierbare Elemente	Keine

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace-Kalender-Synchronisierung -Anwenderrollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	erstellen, verwalten und bearbeiten.	

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte Tabellen

Workplace-Kalender-Synchronisierung Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kalenderelement [sn_wsd_rsvsync_calendar_item]	Speichert Informationen zu allen Kalenderelementen, die in der Anwendung erstellt werden
Synchronisierungs-Delta [sn_wsd_rsvsync_delta]	Speichert Informationen über die letzte erfolgreiche Synchronisierung eines Arbeitsplatzelements. Jedes Synchronisierungs-Delta enthält ein Token, das angibt, wie viele Informationen beim letzten Mal synchronisiert wurden, sodass ein Delta mit den neuen Änderungen in der nächsten Anforderung anstelle des vollständigen Kalenderverlaufs zurückgegeben werden kann. **Hinweis:** Ab Workplace-Kalender-Synchronisierung, Version 2.0.1 wird für Microsoft Exchange Online nur Webhook für einen improvisierten Ansatz verwendet.
Event [sn_wsd_rsvsync_event]	Speichert Informationen zu allen Ereignissen, die in der Anwendung erstellt werden. Ereignisse werden für Aktionen wie Erstellen, Lesen, Aktualisieren oder Löschen erstellt. **Hinweis:** Wenn „ **WSD: Archivierungsregel für alte Arbeitsplatzaufgaben** archivieren“ angewendet wird, wird auch die Tabelle „Ereignis“ [sn_wsd_rsvsync_event] archiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie die Archivregel an.
Provider [sn_wsd_rsvsync_provider]	Speichert Informationen zu den Konfigurationseinstellungen, die zum Synchronisieren der Reservierungen mit dem Kalenderanbieter verwendet werden
Reservierbare Elemente – Synchronisierungskonfiguration [sn_wsd_rsvsync_reservable_sync_configuration]	Speichert Informationen zu allen Arbeitsplatzelementen, die so konfiguriert sind, dass sie bei jeder Reservierung mit einem Kalenderservice synchronisiert werden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Reservierungen abrufen installierte Tabellen

Rufen Sie die Komponenten der Reservierungstabelle ab

Tabelle	Beschreibung
Reservierungen abrufen [sn_wsd_rsvsync.admin]	Ruft alle Ereignisse für die aktiven **reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen** von Microsoft Outlook bis Workplace Service Deliveryab.
Ausführungen der Synchronisierung bei Bedarf [sn_wsd_rsvsync.admin]	Sie speichert den übergeordneten Datensatz der aktiven Reservierbaren Synchronisierungskonfigurationen.
Ausführungsstartzeit	Speichert die Startzeit, zu der das Abrufen von Reservierungen ausgeführt wurde
Ausführungsendzeit	Speichert die Endzeit, zu der das Abrufen von Reservierungen beendet wurde
Typ	Zeigt den Typ der Datensätze an.

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte Eigenschaften

Passen Sie die mit Workplace-Kalender-Synchronisierung verfügbaren Eigenschaften an.

Diese Eigenschaften sind für Workplace-Kalender-Synchronisierung verfügbar.

Hinweis:
Alle diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie sys_properties.list in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für Workplace-Kalender-Synchronisierung

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_rsvsync.use_user_default_tz	Mit dieser Eigenschaft können Sie von Anwendern erstellte Reservierungen entsprechend ihrer Zeitzone synchronisieren. Zum Aktualisieren und Synchronisieren der Reservierung wird entweder die Zeitzone des Systems oder die Zeitzone des Benutzers verwendet. Zuerst prüft die Eigenschaft, ob für den Benutzer eine Zeitzone angegeben ist oder nicht. Wenn der Benutzer keine Zeitzone angegeben hat, wird die Zeitzone des Systems verwendet. Auch hier gilt: Wenn für das System keine Zeitzone angegeben ist, verwendet die Eigenschaft die UTC-Zeitzone. Reservierungen, die von Microsoft Exchange und Google Kalender mit Workplace Service Delivery synchronisiert werden, sind nicht betroffen. • Typ: true/false • Standardwert: **false**
sn_wsd_rsvsync.create_blocking_rsv	Mit dieser Eigenschaft können Sie Blockerreservierungen für Arbeitsplatzstandorte erstellen, die mit dem Kalenderanbieter synchronisiert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace-Kalender-Synchronisierung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true/false • Standardwert: **true**
sn_wsd_rsvsync.max_event_retry_count	Mit dieser Eigenschaft können Sie angeben, wie oft ein Event erneut verarbeitet werden muss. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **10**
sn_wsd_rsvsync.use_default_tz	Mit dieser Eigenschaft können Sie die Standardzeitzonen während der Reservierungssynchronisierung verwenden. • Typ: true/false • Standardwert: **true**
sn_wsd_rsvsync.exchange_callback_time_limit	Mit dieser Eigenschaft können Sie die maximale Wartezeit angeben, bis Microsoft Exchange mit einem Rückruf benachrichtigt. Geben Sie die Zeitbegrenzung in negativen Sekunden an, wie im Standardwert angegeben. **Hinweis:** Sie werden nicht benachrichtigt, wenn ein Ereignis von Microsoft Outlook abgelehnt oder abgelehnt wird. Aus dem gleichen Grund ist eine geplante Aufgabe – **Bereinigung wartender/abgelehnter Reservierungen**– verfügbar, die Sie in jeder geeigneten Häufigkeit ausführen können, um die vom Microsoft Outlook-Kalender abgelehnten oder abgelehnten Reservierungen zu löschen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **-18000** (5 Stunden)
sn_wsd_rsvsync.outlook_event_sync_interval	Diese Eigenschaft wird intern von der Anwendung verwendet. Sie ermöglicht Ihnen, die Zeit (in Minuten) für die Synchronisierung von von Microsoft Exchange empfangenen Ereignisse mit der Anwendung „Management von Arbeitsplatz-Reservierungen“ festzulegen. Stellen Sie sicher, dass die von Ihnen in dieser Eigenschaft festgelegte Zeit größer als die im Wiederholungsintervall der geplanten Aufgabe „ **Reservierungen aus Ereignissen erstellen und aktualisieren** “ angegebene Zeit ist. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert:** 2

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace-Kalender-Synchronisierung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_rsvsync.google_event_sync_interval	Diese Eigenschaft wird intern von der Anwendung beim Aktualisieren der Teilnehmerdetails für die Reservierungen verwendet. Stellen Sie sicher, dass die von Ihnen in dieser Eigenschaft festgelegte Zeit größer ist als die im Wiederholungsintervall der geplanten Aufgabe „ **Teilnehmer der Arbeitsplatzreservierung aktualisieren (Google)** “ angegebene Zeit. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: 5
sn_wsd_rsvsync.ewsPastSyncPeriodInMonths	Mit dieser Eigenschaft können Sie die Anzahl der Monate angeben, in denen eine Synchronisierung ausgeführt werden soll, um vergangene Reservierungen zu synchronisieren. Eine einzelne Synchronisierung wird für die angegebene Anzahl von Monaten für vergangene Reservierungen ausgeführt. Stellen Sie sicher, dass eine einzelne Synchronisierung nicht mehr als 1000 Reservierungen zurückgibt. Geben Sie die Anzahl der Monate auf Grundlage derselben an. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert:** 2

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte geplante Aufgaben

Workplace-Kalender-Synchronisierung enthält geplante Aufgaben zur nahtlosen Verarbeitung einiger Synchronisierungen.

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte geplante Aufgaben

Geplante Aufgabe	Umfang	Aktiv	Zeit	Beschreibung
Bereinigung wartender/ abgelehnter Reservierungen	Workplace-Kalender-Synchronisierung	True	Wird alle 5 Stunden wiederholt	Diese geplante Aufgabe löscht die Reservierungen, die mehr als 5 Stunden lang auf Bestätigung warten (aufgrund der Ablehnung durch Outlook).
Erstellt und aktualisiert Reservierungen aus Ereignissen	Workplace-Kalender-Synchronisierung	True	Wird alle 1 Minute wiederholt	Diese geplante Aufgabe fügt Reservierungen aus der Tabelle „ **Microsoft Exchange Online-Spoke** “ > „ **Ereignisse** “ ein/ aktualisiert sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Geplante Aufgabe	Umfang	Aktiv	Zeit	Beschreibung
Reservierungen in Kalender exportieren	Workplace-Kalender-Synchronisierung	Falsch	Wird alle 15 Minuten wiederholt	Diese regelmäßige Aufgabe ist standardmäßig deaktiviert. Die geplante Aufgabe synchronisiert vorhandene Management von Arbeitsplatz-Reservierungen -Reservierungen mit dem Kalender. • Ruft Details der Reservierungen ab, die nicht mit dem Kalender synchronisiert werden. • Erstellt Ereignisse für alle Reservierungen basierend auf dem Kalenderanbieter des jeweiligen Standorts. Bei der erfolgreichen Erstellung von Ereignissen werden Reservierungen mit „Ereignis-ID und IcalId“ ausgefüllt. • Wenn das Skript keine Ereignisse für eine Reservierung erstellt, können Sie anhand der Protokolle

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Geplante Aufgabe	Umfang	Aktiv	Zeit	Beschreibung
				den Grund für den Fehler ermitteln.
Benachrichtigungsauftrag für Fehler bei der Abonnementverlängerung	Workplace-Kalender-Synchronisierung	True	Täglich	Diese regelmäßige Aufgabe sucht nach fehlgeschlagenen Abonnements, die mit aktiven Synchronisierungskonfigurationsdatens für reservierbare Elemente verknüpft sind, und benachrichtigt Benutzer mit der Rolle „rsvsync_admin“.
WSDRS-Mehrfachreservierungsprozessor	Workplace-Kalender-Synchronisierung	True	Wird alle 15 Minuten wiederholt	Diese geplante Aufgabe wandelt Reservierungen, die fälschlicherweise als einzeln aus einer externen Quelle erstellt wurden, in korrekt gruppierte untergeordnete Elemente um
WSDRS Ereignisse neu verarbeiten	Workplace-Kalender-Synchronisierung	Falsch	Wird alle 15 Minuten wiederholt	Diese geplante Aufgabe verarbeitet die Synchronisierungsaufrufe für WSD-Ereignisse, die nicht verarbeitet werden konnten.
WSDRS-Synchronisierungskalenderelemente	Workplace-Kalender-Synchronisierung	Falsch	Wird alle 2 Minuten wiederholt	Diese geplante Aufgabe wird nur für Microsoft Exchange Online lokal und für den Google Kalender-Anbieter ausgeführt. Dieser Auftrag gilt nicht für Microsoft Exchange Online. Diese geplante Aufgabe

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Geplante Aufgabe	Umfang	Aktiv	Zeit	Beschreibung
				synchronisiert alle Ereignisse eines Kalenders für alle Standorte mit aktiven Synchronisierungskonfigurationen für reservierbare Elemente.
Teilnehmer der Arbeitsplatzreservierung aktualisieren (Google)	Workplace-Kalender-Synchronisierung	True	Wird alle 4 Minuten wiederholt	Diese geplante Aufgabe wird installiert, wenn die Kalender-Spoke Google installiert wird. Dieser Auftrag synchronisiert Teilnehmer, die aus Kalenderereignissen synchronisiert und in den Kalenderelementen gespeichert wurden, mit der Reservierungstabelle.
Synchronisieren Sie die Teilnehmer für lokal	Workplace-Kalender-Synchronisierung	True	Wird alle 4 Minuten wiederholt	Diese geplante Aufgabe wird installiert, wenn Microsoft Exchange Server Spoke installiert wird. Dieser Auftrag synchronisierte Teilnehmer, die aus Kalenderereignissen synchronisiert und in Kalenderelementen gespeichert wurden, mit der Reservierungstabelle.
Wartende/ abgelehnte Reservierungen bereinigen (On-Prem)	Workplace-Kalender-Synchronisierung	True	Wird alle 5 Stunden wiederholt	Diese geplante Aufgabe löscht die Reservierungen, die seit mehr als 5 Stunden im Status „Warten auf Bestätigung“ feststecken (aufgrund der Ablehnung durch

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Geplante Aufgabe	Umfang	Aktiv	Zeit	Beschreibung
				Microsoft Exchange Online lokal).
Webhook-Ereignisse in Warteschlange	Microsoft Exchange Online Spoke	True	Wird alle 1 Minute wiederholt	Da Microsoft Exchange Online viele Benachrichtigungen für jeden Change sendet, werden die Benachrichtigungen zur Vermeidung einer Konkurrenzbedingung in der Tabelle „Webhook-Benachrichtigung“ [sn_ex_online_spke erfasst und über diese geplante Aufgabe in die Tabelle „Rückrufwarteschlange“ [sn_ex_online_ eingereiht.
Wöchentliche Zeitplanprüfung	Workplace-Kalender-Synchronisierung	True	Einmal pro Woche	Diese geplante Aufgabe ist ein Scan, der nach der Konfiguration ausgeführt wird. Es handelt sich um eine Suite zum Überprüfen der Konfiguration der Kalendersynchronisierung.

Mit Workplace-Kalender-Synchronisierung installierte Flows

Nachfolgend sind die Flows aufgeführt, die auf verschiedenen Zeitleisten ausgeführt werden.

Mit installierte Flows

Flow	Umfang	Aktiv	Zeit	Beschreibung
Synchronisieren Sie Reservierungspfade aus dem Konfigurations-Flow des reservierbaren Moduls	Management von Arbeitsplatz-Reservierungen	True	Täglich	Dieser Flow überprüft die aktuelle Konfiguration des Reservierungspfads für das Modul „Reservierbar“ und synchronisiert sie mit den Reservierungspfad-Datensätzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Flows (Fortsetzung)

Flow	Umfang	Aktiv	Zeit	Beschreibung
Synchronisierte Prozessreservierungen erforderlich	Workplace-Kalender-Synchronisierung	True	Wird alle 15 Minuten wiederholt	Dieser Flow löst die Synchronisierung für Reservierungen aus, die mehr als 15 Minuten auf Daten von Drittparteien gewartet haben (z. B. Details zu virtuellen Besprechungen), bevor ein Synchronisierungsaufruf an den Kalender ausgelöst wird.
Abonnements verlängern	Microsoft Exchange Online Spoke	True	Täglich	Dieser Flow ruft alle Abonnementdatensätze ab und verlängert sie, wenn eine Verlängerung basierend auf ihrer Ablaufzeit erforderlich ist. Wenn ein Abonnement mit dem Status Wird gelöscht markiert ist, wird der Datensatz gelöscht und wird nicht für eine Verlängerung berücksichtigt.

Instanzscanfunde

Überprüfen Sie nach Abschluss des Instanzscans im Formular Scan-Ergebnis die Ergebnisse in der zugehörigen Liste Scanfunde.

Scanfunde

Die folgenden Ergebnisse werden im Scan-Bericht gemeldet:

- Der Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen „sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online“ konnte nicht gefunden werden.
- Der im Überschreibungs-Alias angegebene Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen ist kein untergeordneter Alias des Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen sn_ex_online_spke.Microsoft_Exchange_Online.
- Dem Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen „“ + „selectedAlias.getValue('name')“ + „“ sind mehrere/keine Verbindungen zugeordnet.
- Mit „“ + „selectedAlias.getValue('name')“ + „“ sind mehrere/keine Verbindungsattribute für Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias verknüpft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Falsche „Verbindungs-URL“ in „ + selectedAlias.getValue('name') + „“ für Verbindungs- und Anmeldeinformationsalias angegeben.
- Der dem OAuth-Entitätsbereich zugeordnete OAuth-Provider – „+ Bereich +“ ist nicht mit dem OAuth-Entitätsprofil dieses Bereichs verknüpft.
- Der OAuth-Bereich – „+ scopesExpected[i] +“ muss dem Gewährungstyp „+ GRantType +“ zugeordnet sein.
- Der Standard-Gewährungstyp des OAuth-Providers muss mit dem Gewährungstyp des OAuth-Entitätsprofils übereinstimmen.
- OAuth-Token ist abgelaufen.
- Generieren Sie ein OAuth-Token.
- Ungültige Token-URL für Anwendungsregistrierung – „+ applicationRegistryGr.getValue('name') + „“.
- Ungültige Autorisierungs-URL, die der Anwendungsregistrierung zugeordnet ist – ' + applicationRegistryGr.getValue('name') + '.
- Ungültige Umleitungs-URL für Anwendungsregistrierung – „+ applicationRegistryGr.getValue('name') + „“.
- Den Anmeldeinformationen ist kein OAuth-Entitätsprofil zugeordnet – „+arten von CredentialGr.getValue('name') + '.
- Der Verbindung sind keine Anmeldeinformationen zugeordnet – „+ connectionGr.getValue('name') + '.
- Der Verbindung sind keine aktiven Anmeldeinformationen zugeordnet – ' + connectionGr.getValue('name') + '.
- Ungültiger Datensatz für Anmeldeinformationen, der der Verbindung zugeordnet ist – „+ connectionGr.getValue('name') + '.
- Wenn der Erteilungstyp der Verbindung (verknüpft mit dem Provider) als Autorisierungscode festgelegt ist, muss der Provider den strikten Modus mit einer gültigen E-Mail-Adresse für den strikten Modus aktiviert haben.
- Die Synchronisierung ist nicht konfiguriert. Es konnte kein aktiver Provider gefunden werden.
- Dieser Ressource sind mehrere Abonnements zugeordnet.
- Der dieser RSV-Synchronisierungskonfiguration zugeordnete Kalenderanbieter ist inaktiv.
- Es konnte keine E-Mail mit dieser RSV-Synchronisierungskonfiguration gefunden werden.
- Die Konfigurations-E-Mail-Adresse für die RSV-Synchronisierung muss mit der E-Mail-Adresse übereinstimmen, die im Feld „E-Mail“ des Standortdatensatzes angegeben ist.
- Dieselbe E-Mail ist einer anderen RSV-Synchronisierungskonfiguration zugeordnet.
- Das Abonnement ist abgelaufen.
- Der Abonnementstatus lautet „+ Status +“.
- Ungültiges Abonnement.
- Für diese RSV-Synchronisierungskonfiguration konnte kein Abonnement gefunden werden.

Informationen zum Korrigieren eines Ergebnisses finden Sie unter:

- Microsoft Exchange Online Kalendersynchronisierung
- Synchronisierung – Voraussetzungen und Implementierung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Space Mapping

ServiceNow® Workplace Space Mapping stellt Innenbereichskarten für interaktive Standorte und Orientierungshilfe mit Indoor Mapping und Mappedin bereit. Indoor Mapping ist Teil der Suite Workplace Service Delivery, während Mappedin der Kartenanbieter einer Drittpartei ist.

Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über Workplace Space Mapping und Platzoptimierung an Ihrem Arbeitsplatz mit Kartenanbietern.

Konfigurieren



Konfigurieren und installieren Sie Workplace Space Mapping mit Indoor Mapping oder Mappedin als Kartenanbieter.

Arbeiten mit



Verwenden Sie Workplace Space Mapping für die interaktive Verwaltung von Standorten und Reservierungen an Ihrem Arbeitsplatz.

Referenzen



Arbeiten Sie mit Workplace Space Mapping -Tabellen, -Eigenschaften und -Komponenten.

Workplace Space Mapping erkunden

Workplace Space Mapping bietet mit Indoor Mapping und Mappedin interaktive Standorte und Orientierungslösungen an Ihrem Arbeitsplatz. Indoor Mapping bietet integrierte Innenbereichskarten für Workplace Space Mapping. Mappedin ist ein Drittpartei-Kartenanbieter.

Gebäudepläne für Arbeitsstätten mit Workplace Service Deliverysynchronisieren

- Indoor Mapping ist der integrierte Kartenanbieter mit der Suite Workplace Service Delivery für die Orientierung an Arbeitsplätzen.

  Hinweis:
  Installieren Sie Indoor Mapping und das abhängige Plugin Gebäudepläne für Arbeitsstätten.

- Informationen zum Synchronisieren von Indoor Mapping -Kartendaten und Kartenobjekten (Campus, Gebäude, Stockwerke, Ort und Ortstypen), die Sie in Indoor Mapping Map Studio erstellt haben, mit Workplace Service Deliveryfinden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.

Externe IDs werden verwendet

Verwenden Sie externe IDs, um Räume aufzulösen, die nach dem Importieren oder Synchronisieren eines Gebäudes nicht mit den Standorten in Workplace Service Delivery von Indoor Mapping oder Mappedin-Karten übereinstimmen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Space Mapping konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie Workplace Space Mapping mit Indoor Mapping und Mappedin (Drittanbieter für Kartenanwendung).

Workplace Space Mapping einrichten

Konfigurieren und synchronisieren Sie Indoor Mapping und Mappedin-Kartendaten und -Objekte mit Workplace Service Delivery.

Workplace Space Mapping aktivieren

Die Aktivierung des Plugins Workplace Space Mapping hängt davon ab, welches Familien-Release Sie derzeit verwenden.

Damit Workplace Service Delivery mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten und Mappedin funktioniert, installieren Sie die Plugins Indoor Mapping und Gebäudepläne für Arbeitsstätten aus dem Store. Installieren Sie für Mappedin das Mappedin-Plugin (sn_wsd_mappedin) aus dem Store.

Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverykonfigurieren

Synchronisieren Sie die Indoor Mapping -Kartendaten und Kartenobjekte, um mit Workplace Service Deliveryzu arbeiten (siehe Gebäudepläne für Arbeitsstätten konfigurieren) .

Konfigurieren Sie Mappedin mit Workplace Service Delivery

Um Mappedin als Kartenanwendung von Drittparteien zu verwenden, erfüllen Sie die Konfigurationsanforderungen.

Mappedin-Integrationsanforderungen

Anforderung	Beschreibung
Mappedin-Anmeldeinformationen anfordern und exportieren	Vom ServiceNow-System werden von Mappedin bereitgestellte Anmeldeinformationen zum Importieren von Flächendaten (Gebäude, Stockwerke und Plätze) verwendet. Export-Anmeldeinformationen werden von der Now Platform dazu benötigt, eine Mappedin-Karte zu rendern und aktualisierte Stockwerkspläne regelmäßig erfolgreich erneut zu importieren. • Die Client-ID-Anmeldeinformationen entsprechen einem Benutzernamen in Workplace Core. • Der geheime Clientschlüssel entspricht einem Passwort in Workplace Core.
Mappedin-Integration installieren und aktivieren	Installieren und aktivieren Sie die Mappedin-Integration, um importierte Daten mit Workplace Space Mapping zu verwalten und die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mappedin-Integrationsanforderungen (Fortsetzung)

Anforderung	Beschreibung
	Karte anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Mappedin-Integration installieren
Anmeldeinformationen in Workplace Space Mapping eingeben	Sie müssen Ihre Mappedin-Anmeldeinformationen in Workplace Space Mapping eingeben. Für mehr Mappedin-Anmeldeinformationen für Workplace Service Delivery verwalten
Verbindung in Workplace Space Mapping konfigurieren	Vom Basissystem wird eine vorkonfigurierte Verbindung zu Mappedin bereitgestellt.

Mappedin-Anmeldeinformationen für Workplace Service Delivery verwalten

Um Mappedin zu konfigurieren und damit zu arbeiten, benötigen Sie gültige Anmeldeinformationen. Arbeiten Sie mit dem Mappedin zusammen, um diese Anmeldeinformationen zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_mappedin.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Mappedin-Verwaltung** > **Akadem. Grade**.
2. Klicken Sie auf **Mappedin-Anmeldeinformationen**.
   Bei diesen Anmeldeinformationen handelt es sich um die Client-ID und den geheimen Clientschlüssel. Sie benötigen diese zum Rendern einer Karte.
3. Geben Sie die von Mappedin bereitgestellten Informationen ein.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Klicken Sie auf **Mappedin Export Credentials** (Mappedin-Anmeldeinformationen für Export).
   Bei diesen Anmeldeinformationen handelt es sich um die Client-ID und den geheimen Clientschlüssel. Sie benötigen diese zum Exportieren einer Karte.
6. Geben Sie die von Mappedin bereitgestellten Informationen ein.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Passen Sie die Zuordnungseigenschaften an

Passen Sie an, wie Ihre Karte in Workplace-Serviceportal gerendert wird, indem Sie die Eigenschaften von Workplace Space Mapping konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Eigenschaften von Innenbereichskarten sind spezifisch für die Fähigkeiten Now Platform. Die Karteneigenschaften sind anpassbar und definieren und bestimmen die Darstellung der Legende, der Bezeichnungen oder des Texts, der auf einer Innenbereichskarte angezeigt wird. Wählen Sie Indoor Mapping oder Mappedin als Kartenanbieter aus. Indoor Mapping ist ein integrierter Kartenanbieter mit Workplace Service Delivery.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Kartenlegende ist nur in der Kartenansicht in verfügbar **Workplace Core** > **Arbeitsplatz-Serviceportal** > **Reservierung vornehmen**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Platzzuordnung** > **Karteneigenschaften**.
2. Legen Sie die folgenden Eigenschaftswerte fest.

Karteneigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Legen Sie fest, ob der Kartenanbieter Mappedin oder Indoor Mapping für Reservierungen und Orientierungshilfen verwendet wird. [sn_wsd_space_map.mapping_technology]	Wählen Sie **Indoor Mapping** oder **Mappedin** als Kartenanbieter aus. **Hinweis:** Indoor Mapping ist ein Teil der Suite Workplace Service Delivery. Mappedin ist ein Drittpartei-Kartenanbieter und erfordert eine separate Installationslizenz.
Text, der für die Legende „Verfügbar“ angezeigt werden soll. [sn_wsd_space_map.legend_available_text]	Option in der Kartenlegende für Flächen, die gebucht oder reserviert werden können. Wählen Sie **Verfügbar**, **Frei**oder **Öffnen**aus.
Farbe, die für „verfügbare“ Räume verwendet werden soll (muss eine gültige CSS-Farbe sein); leer lassen, um die Standardfarbe zu verwenden. [sn_wsd_space_map.legend_available_color]	Option zur Angabe der CSS-Farbe oder des Farbnamens für Flächen, die reserviert werden können. Wenn die Farbe kein gültiges CSS ist oder wenn die Eigenschaft leer ist, verwendet die Innenbereichskarte die Standardfarbe.
Geben Sie den Namen des Bildes ein, das Sie für das Muster für verfügbare Bereiche verwenden möchten [sn_wsd_space_map.pattern_available]	Bildmuster zum Anzeigen verfügbarer Flächen auf einer Stockwerkskarte. Beispiel: Muster-verfügbar.svg
Text, der für die Legende „Gebucht“ angezeigt werden soll. [sn_wsd_space_map.legend_booked_text]	Option in der Kartenlegende, um Flächen anzugeben, die bereits gebucht oder reserviert sind. Wählen Sie **Gebucht**, **Reserviert**oder **Besetzt**aus.
Farbe, die „gebuchte“ Räume verwendet werden soll (muss eine gültige CSS-Farbe sein). Lassen Sie das Feld leer, um die Standardfarbe zu verwenden. [sn_wsd_space_map.legend_booked_color]	Die CSS-Farbe oder der Farbname zur Angabe von Plätzen, die bereits gebucht oder reserviert sind. Wenn die Farbe keine gültige CSS-Farbe ist oder die Eigenschaft leer ist, verwendet die Innenbereichskarte die Standardfarbe.
Farbe, die für ein ausgewähltes Element auf der Karte verwendet werden soll (muss eine gültige CSS-Farbe sein). Lassen Sie das Feld leer, um die Standardfarbe zu verwenden. [sn_wsd_space_map.selected_item_color]	Die CSS-Farbe oder der Farbname, um den ausgewählten Platz anzugeben. Wenn die Farbe keine gültige CSS-Farbe ist oder die Eigenschaft leer ist, wird in der Karte die Standardfarbe verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
Geben Sie den Namen des Bildes ein, das Sie für Muster für reservierte Bereiche verwenden möchten. [sn_wsd_space_map.patter_booked]	Bildmuster zum Anzeigen reservierter Flächen auf einer Stockwerkskarte. Beispiel: Pattern-booked.svg.
Aktivieren Sie die Anzeige dauerhafter Sitzplatzzuweisungen auf der Karte. [sn_wsd_space_display_sitz_zuweisung]	Zeigt dauerhafte Sitzplatzzuweisungen auf einer Karte an. Die Mitarbeiternamen werden ebenfalls angezeigt, wenn die Mitarbeiternamen Teil eines Arbeitsplatzprofils sind. Wählen Sie **Ja**. Auf der Stockwerkskarte ist ein Umschalter verfügbar, um diese Option zu aktivieren oder zu deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie dauerhafte Sitzplatzzuweisungen auf Stockwerkskarten an. **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist verfügbar, wenn Sie über Indoor Mapping -Zuordnungen verfügen.
(Mappedin-spezifisch) Abstand zwischen Bezeichnungen in Pixeln (1–50) anpassen [sn_wsd_space_map.margin_between_labels]	Legt den Abstand zwischen Bezeichnungen fest und bestimmt, wie viele Bezeichnungen gleichzeitig sichtbar sind. Ein niedrigerer Wert führt zu mehr Bezeichnungen, während ein höherer Wert zu weniger Bezeichnungen führt. Diese Eigenschaft ist nur für Mappedin-Innenbereichskarten verfügbar.
Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen in Standortverzeichnis anzeigen [sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]]	Zeigt Reservierungs- und Belegungsstatus im Standortverzeichnisportal an. Legen Sie den Wert auf **Ja** fest, um den Belegungs- und Reservierungsstatus auf der Karte anzuzeigen.
Zeitintervall (in Minuten) der automatischen Aktualisierung für die Anzeige von Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen im Standortverzeichnis [sn_wsd-space_map.auto_refresh_show_rsv_occ_data_loc_dir].	Option zum automatischen Aktualisieren der Karte, um den Reservierungs- und Belegungsstatus im Standortverzeichnis-Portal abzurufen. Der Standardwert ist 2. **Hinweis:** Diese Eigenschaft ist nur gültig, wenn die Eigenschaft **„Reservierungs- und/ oder Belegungsinformationen in Standortverzeichnis anzeigen“** auf „wahr“ festgelegt ist. Die Funktion zur automatischen Aktualisierung ist nur auf Stockwerks- oder Platzebene verfügbar und wird auf Campus- oder Gebäudeebene nicht unterstützt. Reservierungs- und Belegungsstatus werden nur in der **Kartenansicht** angezeigt und sind in der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaft	Beschreibung
	Kartenansicht im Standortverzeichnis nicht verfügbar.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Gebäudepläne für Arbeitsstätten konfigurieren

Konfigurieren Sie Indoor Mapping Kartendaten und -objekte für die Verwendung mit Workplace Service Delivery mit Indoor Mapping.

Rolle: admin.

Erstellen und verwalten Sie Daten für Innenbereichskarten, und kartieren Sie Objekte mit Indoor Mapping Map Studio. Fügen Sie Indoor Mapping als Kartenanbieter hinzu, und importieren Sie die Innenraumkartenobjekte in Workplace Service Delivery. Integrieren Sie Ihre Karten und Ortstypen, um Navigationsfunktionen und Orientierungshilfe für Innenbereiche bereitzustellen.

Bewegen Sie sich durch Innenräume mit in Workplace Service Delivery integrierten Innenbereichskarten. Sie können Reservierungen verwalten, einen Platz oder Schreibtisch in der Nähe von Kollegen suchen, Schreibtische verschieben und Probleme melden. Mitarbeiter können das Workplace Service Delivery-Serviceportal verwenden. Indoor Mapping bietet interaktive Standorte und Orientierungshilfe für Arbeitsplatzbenutzer.

1. Erhalten Sie mit Reservation Management Echtzeiteinblicke in die Platznutzung in einem Gebäude, z. B. Besprechungsräume, Veranstaltungsorte und Arbeitsbereiche.
2. Erfüllen Sie Serviceanforderungen schnell mit der Workplace Service Delivery-Fallverwaltung. Zeigen Sie Platzdetails an, und verwenden Sie Innenbereichskarten, um einen Campus, ein Gebäude oder die Innenbereiche eines Stockwerks zu lokalisieren.
3. Verwenden Sie die Umzugsverwaltung Workplace Service Delivery, um den Umzug eines Schreibtisches von einem Standort an einen anderen anzufordern, wenn ein Arbeitsbereich den Kartendaten Indoor Mapping zugeordnet ist.
4. Stellen Sie interaktive Standorte und Orientierungslösungen bereit, indem Sie die Start- und Zielpunkte auf Innenbereichskarten von einem Platz auf einem Campus, einem Gebäude oder einer Etage für Arbeitsplatzanwender eingeben.

Von Gebäudepläne für Arbeitsstätten abhängige Plugins installieren

Installieren Sie die abhängigen Plugins für Indoor Mapping.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Besuchen Sie die ServiceNow Store Website zum Anzeigen der erforderlichen Apps für die Integration von Indoor Mapping mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten.

Hinweis:
Installieren Sie das Core-Plugin Gebäudepläne für Arbeitsstätten (sn_wsd_indoor_map) in Ihrer Instanz ServiceNow, bevor Sie das Plugin Indoor Mapping (sn_map_core) installieren.

Kumulative Versionshinweise und Informationen für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Store Versionshinweise zum Versionsverlauf .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Filtern Sie anhand der Anwendungsnamen nach **Workplace Indoor Mapping** und **Indoor Mapping**.
3. Überprüfen Sie die Anwendungsabhängigkeiten.

   Installieren Sie die abhängigen Plugins, bevor Sie Indoor Mapping installieren.

4. Für die Integration von Indoor Mapping mit Workplace Service Delivery müssen die folgenden abhängigen Plugins installiert sein.

Zur Installation von Indoor Mapping erforderliche abhängige Plugins

Abhängige Plugins	Beschreibung
Workplace Core (sn_wsd_core)	Stellt Arbeitsplatzmanagern Funktionen zur Verwaltung und Planung von Arbeitsplatzschichten bereit.
Workplace Space Mapping (sn_wsd_space_map)	Stellt Kartierungsfunktionen zur Unterstützung von Workplace Service Delivery bereit. **Hinweis:** Wenn Gebäudepläne für Arbeitsstätten installiert ist, wird automatisch Workplace Space Mapping installiert.
Management von Arbeitsplatz-Reservierungen (sn_wsd_rsv)	Eine universelle Reservierungsanwendung, die Ihren Mitarbeitern eine einheitliche Reservierungs-Experience bietet. Mit der Anwendung können Mitarbeiter Räume, Schreibtische und andere Arbeitsplatzelemente zur gewünschten Zeit reservieren. Sie können mithilfe von Indoor Mapping -Karten relevante Informationen und Services anzeigen, die an jedem Standort für die Reservierung verfügbar sind.
Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange (sn_wsd_case)	Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange-Anwendung zur Erfüllung von Arbeitsplatz-Serviceanforderungen.
Management von Arbeitsplatz-Umzügen (sn_wsd_move)	Ermöglicht Mitarbeitern den Umzug von einem Ort zu einem anderen. Mitarbeiter können mit Workplace-Serviceportal auf einfache Weise zusammenarbeiten, miteinander kommunizieren und Platzwechsel verwalten.

Erstellen Sie eine neue Fläche Indoor Mapping .

Erstellen Sie in Gebäudepläne für Arbeitsstätten einen Indoor Mapping-Platz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Indoor Maps-Administration** > **Neue Indoor Mapping-Fläche**.
2. Geben Sie die folgenden Informationen ein:

Neue Indoor Mapping-Fläche

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte eindeutige Nummer zur Identifizierung eines Platzes.
Aktiv	Der Platz ist entweder aktiv oder inaktiv.
Name	An einem Arbeitsplatz angezeigter Ortsname.
Ist reservierbar	Arbeitsplatzbenutzer können den Platz über die Reservierungsverwaltung reservieren.
Titel	Platztitel, der auf Innenbereichskarten angezeigt wird.
Bereichstyp	Platztyp. Beispiel: Besprechungsräume
Region	Geografische Region, in der sich der Platz befindet.
Site	Name der Site.
Campus	Campus, auf dem sich der Platz befindet.
Gebäude	Gebäude, in dem sich der Platz befindet.
Stockwerk	Stockwerkname
Bereich	Bereichsname
Ist reservierbar	Checkbox-Option, um anzugeben, ob der Platz reserviert werden kann.
Platztyp	Typ der Fläche oder des Ortes. Zum Beispiel: Aufzug, Café, Toilette usw.
Verwaltet von Gruppe	Workplace Service Delivery Anwendergruppenname
Verwaltet von	Workplace Service Delivery Anwendername des Facility-Managers oder Administrators
Innenbereichskarte des Platzes	Zuordnung des Innenbereichs des Standorts. Stellen Sie sicher, dass die übergeordnete Hierarchie synchronisiert ist, um verfügbare Standorte anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mappedin konfigurieren

Mappedin ist ein Drittanbieter für Innenbereichskarten. Integrieren Sie Mappedin mit Workplace Service Delivery, um die Navigation im Innenbereich bereitzustellen.

Übersicht

Mappedin-Version 1.11.0 ist für Neukunden nicht zur Installation verfügbar. Bestandskunden können ein Upgrade auf Mappedin-Version 1.11.0 durchführen.

Die Indoor Mapping-Software Mappedin ist in Workplace Service Delivery integriert, um eine digitale Zuordnungsplattform für Mitarbeiter und Arbeitsplatzanwender bereitzustellen.

Integrieren Sie Mappedin in Workplace Service Delivery

Integrieren Sie Mappedin mit Workplace Service Delivery, um Mitarbeitern, Facility Managern und Arbeitsplatzanwendern die Möglichkeit zu geben, Navigationsfunktionen für den Innenbereich zu nutzen. Stockwerkspläne werden in Echtzeit aktualisiert, um eine nahtlose Navigation innerhalb der Arbeitsbereiche, Gebäude und Stockwerke zu ermöglichen. Mappedin bietet interaktive Standorte und Orientierungshilfelösungen innerhalb eines Arbeitsplatzbereichs. Durch die Integration können Kunden mithilfe von Single Sign-On (SSO) problemlos von der Lösung Workplace Service Delivery zum Karteneditor Mappedin wechseln.

Gebäudemanager können Stockwerkspläne in Echtzeit bearbeiten, und Mitarbeiter können Arbeitsplätze in den interaktiven Stockwerkskarten reservieren, in denen sie die reservierten, nicht verfügbaren und verfügbaren Plätze anzeigen können, um einen Besprechungsraum zu buchen usw. Die Plätze sind farbcodiert, um sie leicht voneinander unterscheiden zu können.

Mappedin-Integration installieren

Aktivieren Sie die Mappedin-Integration, wenn Sie die Administratorrolle haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Integration von Mappedin mit Workplace Service Delivery ist von der Releaseversion abhängig:

- Installieren Sie für Rome und spätere Releases das Plugin „Workplace Service Delivery with Mappedin“ (sn_wsd_mappedin) und das Mappedin-Plugin aus dem Store.
- Für das Release New York mit der vollständigen Softwarepaket für die Servicebereitstellung am Arbeitsplatz (sn_wsd_suite) oder nur einigen Anwendungen muss der ServiceNow-Kundenservice zuerst die folgenden Plugins aktivieren:
  - ServiceNow IntegrationHub Runtime (com.glide.hub.integration.runtime)
  - ServiceNow IntegrationHub Action Step - REST (com.glide.hub.action_step.rest)

  Nachdem Sie diese Plugins aktiviert haben, können Sie das Plugin „Workplace Space Mapping“ (sn_wsd_space_map) aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Importeigenschaften verwalten

Verwenden Sie Importeigenschaften, wenn Sie eigene Anmeldeinformationsdatensätze, geplante Importe oder Datenquellen erstellen. Derzeit sind die Eigenschaften für die beim Import verwendeten Datensätze konfiguriert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_mappedin.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Mappedin-Verwaltung** > **Eigenschaften importieren**.

   Hinweis:
   Nehmen Sie Änderungen nur vor, wenn Sie Ihre eigenen Anmeldeinformationsdatensätze, geplanten Importe oder Datenquellen konfigurieren.
2. Nehmen Sie Änderungen an Eigenschaften vor.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Andere Eigenschaften finden Sie in der Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties].
4. Geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein, und öffnen Sie die folgenden Eigenschaften:

Mappedin-Daten in Workplace Space Mapping-Daten konvertieren

Mit der Tabelle **Mappedin-Typzuordnungen** können Sie Daten von Mappedin in Workplace Space Mapping-Daten konvertieren.

In der Tabelle **Mappedin-Typzuordnungen** gibt es Konfigurationen für die Konvertierung der Typ- und Untertypdaten in einer Mappedin-Zuordnung zu **Tabelle** und **Platztyp** in Workplace Core.

Bedingungen

Die in Mappedin verwendeten Begriffe und ihre Beziehung zu Workplace Core:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mappedin- und Workplace Core-Begriffe

Begriff in Mappedin	Workplace Core-Begriff
Venue (Veranstaltungsort)	Gebäude
Zuordnung	Stockwerk
Standort	Flächen

Mappedin-Daten

Angenommen, Sie möchten eine Mappedin-Zuordnung mit den folgenden Informationen konvertieren:

- Einstöckiges Gebäude
- 14 Orte insgesamt
  - 10 Schreibtische (Mappedin-Typ = Desk (Schreibtisch))
  - 2 Konferenzräume (Mappedin-Typ = Meeting room (Besprechungsraum))
  - 2 Toiletten (Mappedin-Typ = Amenities (Ausstattung), Untertyp = Universal Washroom (Allzweck-Waschraum))

Workplace Core-Daten

Sie möchten die Mappedin-Daten dieser 14 Orte konvertieren, und zwar in:

- Desks (Schreibtische)
- Räume
- Restrooms (Toiletten)

Hinweis:
Sie möchten nicht, dass alle Mappedin-Daten in Flächen oder Desks (Schreibtische) konvertiert werden.

Typenzuordnungen

Um sicherzustellen, dass Ihre Orte in die richtigen Tabellen vom Typ „Fläche“ (sn_wsd_core_space) oder „Raum“ (sn_wsd_core_room) verschoben werden und dass die Orte den richtigen Typ haben (Restroom (Toilette) oder Desk (Schreibtisch)), nehmen Sie in der Tabelle **Mappedin-Typzuordnungen** die folgenden Typzuordnungen vor:

- Mappedin-Orte mit dem Typ = Desk (Schreibtisch), ohne Untertyp, die in die Tabelle „Platz“ (sn_wsd_core_space) konvertiert wurden und bei denen der Platztyp auf „Arbeitsplatz/Schreibtisch“ festgelegt ist
- Mappedin-Orte mit dem Typ = Meeting room (Besprechungsraum), ohne Untertyp, die in die Tabelle „Raum“ (sn_wsd_core_room) konvertiert wurden und bei denen der Platztyp auf „Raum“ festgelegt ist
- Mappedin-Orte mit dem Typ = Amenities (Ausstattung) und dem Untertyp = Universal Washroom (Allzweck-Waschraum) , die in die Tabelle „Platz“ (sn_wsd_core_space) konvertiert wurden und bei denen der Platztyp auf „Restroom“ (Toilette) festgelegt ist

Sie können das gesamte Mappedin-Gebäude (eingeschossiges Gebäude) importieren. Die 14 Orte gelangen in die vorgesehenen Tabellen und haben die vorgesehenen Typen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Typzuordnungen verwalten

Verwenden Sie **Typzuordnungen**, um den Typ und Untertyp der Standorte in Mappedin in den in Workplace Space Mapping verwendeten Tabellen- und Flächentyp zu konvertieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_mappedin.admin

Wichtig:
In der Suite Workplace Service Delivery ab Version 2.5.3 von Workplace Core wird das Auswahlfeld **Platztyp (space_type)** nicht mehr unterstützt. Nach dem Upgrade werden Platztypen in der **Platztyp-Konfiguration** konfiguriert. Das Feld **Platztyp (space_type)** wird als Feld **Platztyp (location_type)** in die Platztabelle [sn_wsd_core_space] migriert. Kunden mit Anpassungen am nicht mehr unterstützten Feld **Platztyp (space_type)** wird empfohlen, ihren Flow manuell zu migrieren und das neue Feld **Platztyp (location_type)** zu verwenden. Das neue Behebungsskript **Standorttyp aus Platztyp aktualisieren** wird dazu eingeführt, die geplante Aufgabe **Populate location_type from space_type** für die Platztabelle [sn_wsd_core_space] auszuführen und so den nicht mehr unterstützten Feldwert **Platztyp (space_type)** zum neuen Feld **Platztyp (location_type)** zu migrieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Mappedin-Verwaltung** > **Typzuordnungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, und führen Sie die folgenden Schritte aus:

Mappedin-Typzuordnung

Feld	Definition
Mappedin-Typ	Der Typ des Mappedin-Standorts. Wenn eine Mappedin-Zuordnung importiert wird, wird der Typ dem Flächentyp zugeordnet. Das Basissystem stellt Mappedin-Typen und -Untertypen bereit, die dem Workplace Core-Tabellen- und Flächentyp zugeordnet sind.
Mappedin-Untertyp	Der Typ der Einrichtungen am Mappedin-Standort. Beispiel: ○ Damentoilette ○ Herrentoilette
Tabelle	Die Tabelle „Fläche“ (sn_wsd_core_space), in die Sie einen Mappedin-Standort importieren möchten **Hinweis:** Der Standorttyp und der Untertyp müssen mit den Werten in den Feldern „Mappedin-Typ“ und „Mappedin-Untertyp“ übereinstimmen.
Platztyp	Der Flächentyp, den Sie einem Mappedin-Standort zuordnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Definition
	Hinweis: Der Standorttyp und der Untertyp müssen mit den Werten in den Feldern „Mappedin-Typ“ und „Mappedin-Untertyp“ übereinstimmen. Der Wert in diesem Feld wird in der gerenderten Karte angezeigt, wenn ein Mitarbeiter eine Fläche reserviert.

3. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

Neues Gebäude importieren – Mappedin

Verwenden Sie **Import a new building** (Neues Gebäude importieren), um die Mappedin-Karte zu importieren und die Gebäudedetails zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_mappedin.admin

Hinweis:
Sie können nur Mappedin-Zuordnungen importieren. Bevor Sie einen Import ausführen, sichern Sie das Gebäude, die Etage und die Flächen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Neues Gebäude importieren**.
2. Füllen Sie die Felder aus.

Mappedin-Ort

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine eindeutige Zahl, die automatisch von der Anwendung generiert wird und das Gebäude identifiziert
Name	Name des Gebäudes **Hinweis:** Seien Sie spezifisch, und achten Sie bei der Benennung Ihrer Gebäude auf eine einheitliche Namenskonvention.
Region	Geografischer Standort des Gebäudes. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste“  , um eine Liste der Regionen anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Site	Der Standort des Gebäudes in einer Region.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste"  , um eine Liste der Standorte anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Campus	Name des Campus, wenn an einem Standort mehrere Gebäude vorhanden sind
Örtlichkeit für den Import auswählen	Der Name des Mappedin-Orts, den Sie importieren möchten
Externe ID	Die externe Mappedin-ID, die die zu importierende Karte darstellt. Der Wert ist standardmäßig der Name des Mappedin-Orts **Hinweis:** Nachdem Sie einen Ort ausgewählt haben, ändern Sie die externe ID nicht.
Aktiv	Option, die angibt, ob dieses Gebäude aktiv ist
Ist reservierbar	Option, die angibt, ob ein Arbeitsplatzbenutzer Flächen für das Gebäude reservieren kann
Verwaltet von Gruppe	Die Gruppe, die die Flächenreservierung für das Gebäude verwaltet. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste"  , um eine Liste der Gruppen anzuzeigen, die Sie auswählen können.
Verwaltet von	Der Arbeitsplatzmanager der Gruppe, der die Flächenreservierung für das Gebäude verwaltet. Klicken Sie auf das Symbol „Nachschlagen mit Liste"  , um eine Liste der Gruppenmanager anzuzeigen, die Sie auswählen können.

3. Klicken Sie auf **Importieren**.
   Der Designer-Flow **Gebäude bei Bedarf importieren** wird initiiert. Die Registerkarten **Stockwerke**, **Bereiche** und **Flächen** der zugehörigen Liste werden angezeigt. Wenn keine Werte angezeigt werden, versuchen Sie, das Formular zu aktualisieren.
4. Überprüfen Sie die importierten Mappedin-Daten, und nehmen Sie Korrekturen vor.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Vorhandenes Gebäude importieren – Mappedin

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um ein vorhandenes Gebäude für eine Mappedin-Karte zu importieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_mappedin.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie externe IDs für die Gebäude, die Sie importieren möchten.
   Anweisungen dazu finden Sie unter Verwenden Sie externe IDs, um Leerzeichen zwischen Workplace Service Delivery für Mappedin abzugleichen.
2. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **Ja**.
   Sie erhalten eine E-Mail mit Links zu den Gebäuden, Stockwerken und Platzlisten in einer bestimmten Ansicht. Das Listenlayout in der E-Mail enthält Spalten, die für Mappedin relevant sind.
3. Exportieren Sie die Datensätze in eine Tabelle, und senden Sie sie mit den Stockwerksplänen an Mappedin.
   Mappedin erstellt Stockwerkspläne mit den externen IDs.
4. Navigieren zu **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Gebäude**.
5. Wählen Sie das Gebäude aus, und klicken Sie auf den zugehörigen Link **Mappedin-Import dieses Gebäudes aktualisieren**.
6. Wählen Sie in der Liste **Örtlichkeit für den Import auswählen** den Ort aus.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Workplace Space Mapping verwenden

Mit Workplace Space Mapping kann Ihr Unternehmen Integrationen mit Anwendungen von Drittanbietern wie Mappedin durchführen, importierte Karten anpassen und die erforderlichen Daten verwalten.

Interaktive Standortverzeichnisse anzeigen

Sie können Ihre importierte Karte in interaktiven Standortverzeichnissen anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Interaktive Standortverzeichnisse.

Typzuordnungen

Wenn Sie eine Integration mit einem Anbieter von Innenbereichskarten – Indoor Mapping oder Mappedin – durchführen, müssen Sie zuerst die Kartentypen den von Workplace Service Delivery verwendeten Kartentypen zuordnen. Durch diese Zuordnung wird sichergestellt, dass Ihre Plätze in die richtige Tabelle mit dem richtigen Typ (Arbeitsplatz und Schreibtisch) importiert werden.

- Indoor Mapping bietet integrierte Innenbereichskarten zur Navigation in Innenbereichen und als Orientierungshilfe. Synchronisieren Sie Indoor Mapping-Ortstypen mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten-Orten und -Plätzen. Konfigurieren Sie Indoor Mapping-Orte- und -Ortstypen in Map Studio, und importieren Sie dann die Kartenobjekte und Ortstypen in Gebäudepläne für Arbeitsstätten. Nachdem Sie Kartendaten und -objekte synchronisiert haben, verwenden Sie Workplace-Serviceportal für die Verwaltung von Reservierungen in Workplace, Case Management und Move Management. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.
- Mappedin ist ein Drittpartei-Kartenanbieter, der Innenbereichskarten und Orientierungshilfe für Arbeitsplatzbenutzer bietet. Weitere Informationen zur Konvertierung von Typzuordnungen von Mappedin in Workplace Space Mappingfinden Sie unter Mappedin-Daten in Workplace Space Mapping-Daten konvertieren.
- Weitere Informationen zur Verwaltung von Typzuordnungen für Mappedin finden Sie unter Typzuordnungen verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Import-Flow

Der wöchentliche (am Samstag ausgeführte) iHub-Flow **Auto-Import Buildings** (Automatischer Gebäude-Import) hält Ihre Karte auf dem neuesten Stand, indem die API Ihrer integrierten Anwendungen abgefragt wird. Alle Änderungen an einem Gebäude in der Anwendungssoftware sollten in Workplace Space Mapping berücksichtigt werden.

Wenn Sie beispielsweise eine Integration mit Mappedin durchführen und der iHub-Flow „Gebäude automatisch importieren“ erfolgreich ausgeführt wird, gilt Folgendes:

- Der iHub-Flow Auto-Import Buildings (Automatischer Gebäude-Import) fragt alle Gebäude ab, die mit Mappedin verknüpft sind.
- Vom iHub-Flow „Auto-Import Buildings“ (Automatischer Gebäude-Import) wird die Export-API von Mappedin dazu verwendet, nach Änderungen zu suchen, die von Mappedin an einem Gebäude vorgenommen wurden. Wenn Änderungen vorhanden sind, wird das Gebäude aktualisiert.

Externe IDs

Verwenden Sie externe IDs, um Flächen aufzulösen, deren Standorte zwischen Workplace Service Delivery und Mappedin nach dem Import eines Gebäudes oder für vorhandene Gebäude nicht übereinstimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie externe IDs, um Leerzeichen zwischen Workplace Service Delivery für Mappedin abzugleichen.

Karteneigenschaften konfigurieren

Konfigurieren Sie Karteneigenschaften, um die Darstellung Ihrer Karte im Workplace-Serviceportal-Standortverzeichnis anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Zuordnungseigenschaften an. Weitere Informationen zur Bereichsaktualisierung und -zuteilung mit interaktiven Stockwerkskarten finden Sie unter Kartenbasierte Administration Bearbeiten Sie die Flächen eines Gebäudes mithilfe einer Karte.

Verwenden Sie externe IDs, um Leerzeichen zwischen Workplace Service Delivery für Mappedin abzugleichen

Wenn nach dem Importieren eines neuen Mappedin-Gebäudes oder nach dem Importieren eines vorhandenen Mappedin-Gebäudes die Standorte in Mappedin und Workplace Service Deliverynicht übereinstimmen, verwenden Sie externe IDs, um Probleme mit dem Platzstandort zu beheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: employee und admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Gebäude**.
2. Klicken Sie auf ein Gebäude mit Flächen, die nicht mit Standorten übereinstimmen.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Externe IDs generieren**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Flächen**.
   Externe IDs werden für jede Fläche angezeigt. Sie können auch externe IDs für mehrere Gebäude erstellen.
5. Überprüfen Sie jedes Gebäude in der Liste **Gebäude**, für das Sie eine externe ID benötigen.
6. Klicken Sie auf **Aktion für ausgewählte Zeilen**, und wählen Sie **Externe IDs generieren** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Gebäude mit Flächen, die über externe IDs verfügen, werden ignoriert.

7. Klicken Sie im Popup-Fenster **Bestätigen** auf **Ja**.
   Eine E-Mail-Benachrichtigung überprüft die generierten externen IDs für die Flächen, Stockwerke und Gebäude. Verwenden Sie die Links in der E-Mail, um eine Datei zu exportieren, die Sie in Mappedin bereitstellen können.

Interaktive Standortverzeichnisse

Stellen Sie mit Indoor Mapping- oder Mappedin-Innenbereichskarten interaktive Standorte bereit. Indoor Mapping ist ein integrierter Kartenanbieter in Workplace Service Delivery. Mappedin ist ein Drittpartei-Kartenanbieter. Verwenden Sie die Workplace-Serviceportal-Standortverzeichnisfunktion, um interaktive und digitalisierte Standortansichten für die Navigation in Innenbereichen zu aktivieren.

Wichtig:
Für Workplace Space Mapping Version 1.3.2 befolgen Sie zum Anzeigen des Standortverzeichnisses im Workplace-Serviceportal das im Wissensartikel angegebene Verfahren.

Im Workplace-Serviceportal können Sie alle Arbeitsplatzstandorte auf der Karte anzeigen. Wählen Sie einen Standort aus der Liste der Standorte, Campusse und Gebäude Ihres Unternehmens aus.

Hinweis:
Sie können Standortverzeichnis- und Workplace Reservation Management-Karten nur mit Mappedin und Indoor Mapping anzeigen.

Sie können das Standortverzeichnis auch im Mitarbeiter-Center anzeigen. Navigieren Sie auf der -Homepage zu **Arbeitsplatz** > **Durchsuchen Sie alle Workplace** und wählen Sie den Arbeitsplatzservice aus.

Sie können auch direkt auf der Karte nach einem Benutzer suchen. Geben Sie den Namen des Benutzers oder seine Standortdetails im Suchfeld an. Das Verzeichnis gibt die Details des Benutzers basierend auf seiner letzten Schreibtischreservierung oder basierend auf dem Standort seines Arbeitsplatzprofils zurück.

Wichtig:
Stellen Sie sicher, dass die Breiten- und Längengrade der Regionen, Standorte, Campus und Gebäude Ihres Unternehmens erstellt werden. Wenn der Breiten- und Längengrad nicht angegeben ist, können Sie einen Campus oder seine Gebäude nicht auf der Karte anzeigen. Wenden Sie sich an den Administrator, um weitere Informationen zu erhalten.

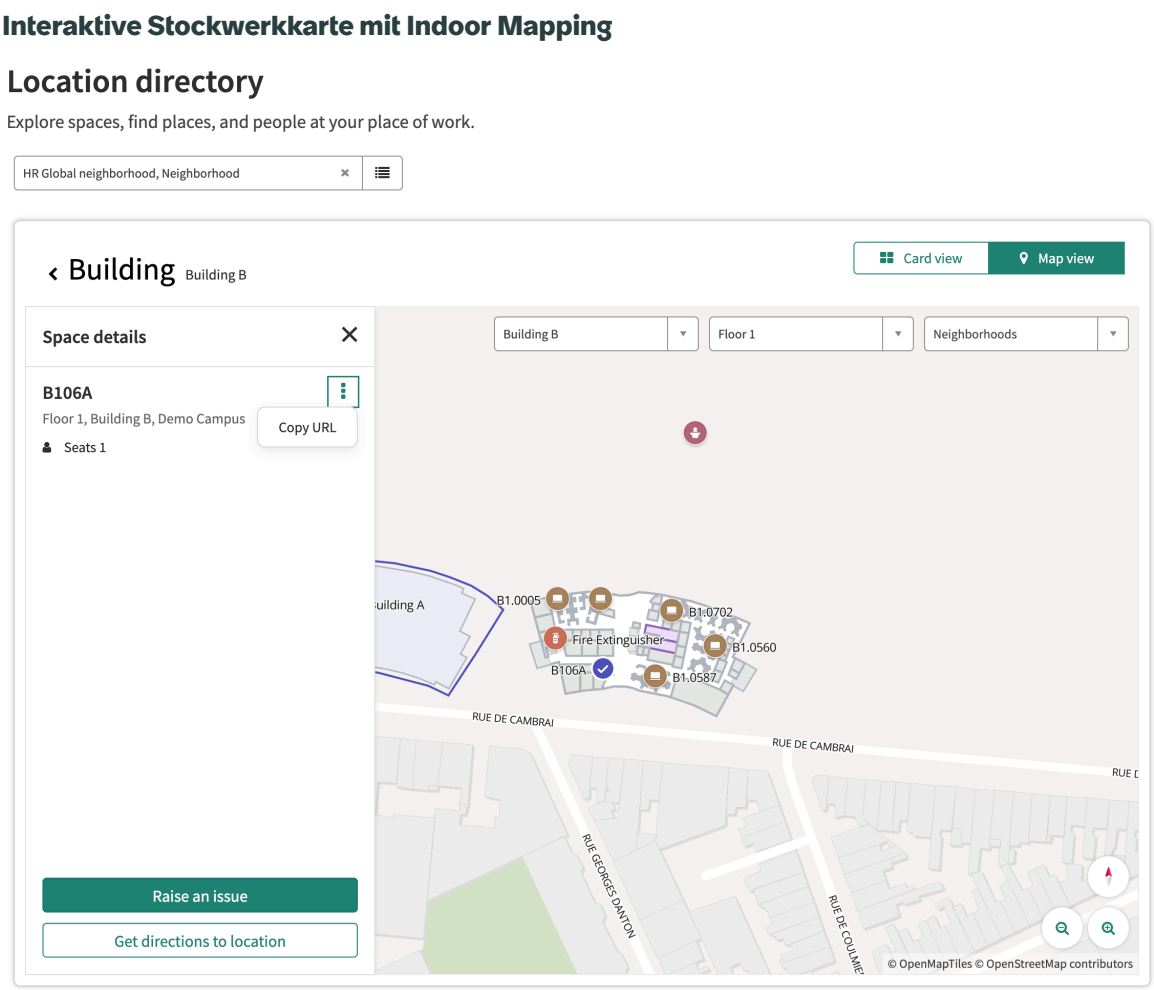
Interaktive Stockwerkskarte

Verwenden Sie das Standortverzeichnis, um Gebäude, Stockwerke, Campusse und Points of Interest (POI) zu ermitteln. Karten können beim Erkunden eines Standorts einfach geschwenkt, gedreht, vergrößert und verkleinert werden. Räumliche Daten in Innenbereichskarten sind mit physischen Standorten in einem Gebäude verbunden, z. B. Waschräume, Ausgänge, Geschäfte, Büros und Restaurants.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Breiten- und Längengrad für Regionen, Standorte, Campusse und Gebäude eingerichtet sind. Wenn der Breiten- und Längengrad nicht angegeben ist, können Sie einen Campus oder seine Gebäude nicht auf der Karte anzeigen. Wenden Sie sich an Ihren Kartenadministrator, um weitere Informationen zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

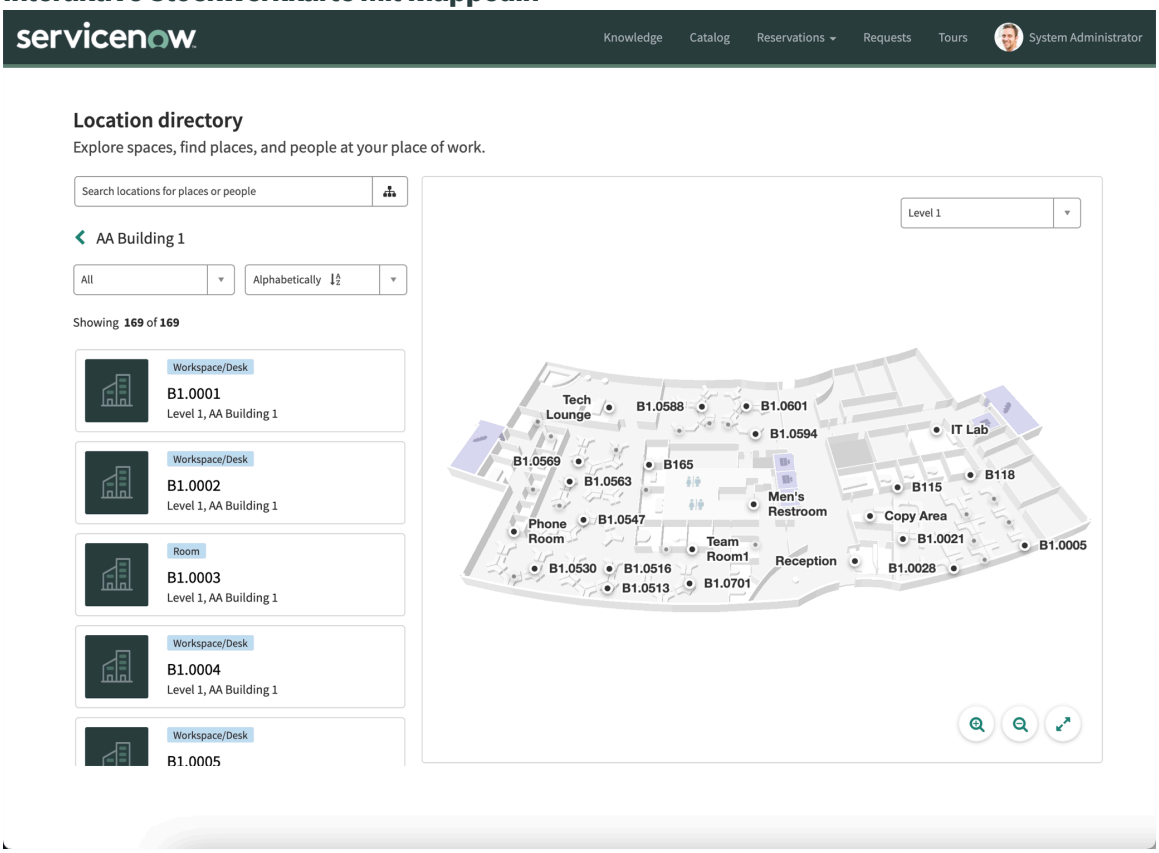
- Um das Verzeichnis zu verwenden, suchen Sie anhand einer Person oder eines Standorts nach einem Gebäude. Sie können auch ein Gebäude auf der Karte auswählen. Wenn für das Gebäude keine Stockwerkkarte definiert ist, wählen Sie **Liste der Gebäudebereiche anzeigen**, um diese Informationen zu erhalten. In der Kartenansicht werden alle Arbeitsplätze im Gebäude angezeigt. Sie können Details wie die Art des Arbeitsplatzes, die Kapazität des Arbeitsplatzes, verfügbare Geräte usw. anzeigen und direkt eine allgemeine Anfrage zum Platz stellen.
- Wenn Sie das Gebäude auf der Karte auswählen und eine Stockwerkkarte für das Gebäude definiert ist, wird die Option **Interaktive Stockwerkkarte anzeigen** angezeigt. Wählen Sie die Option aus, um die Stockwerkkarte des Gebäudes anzuzeigen. Wählen Sie in der Kartenansicht ein Stockwerk des Gebäudes aus, und zeigen Sie es auf der Karte an.
- Um das Verzeichnis zu verwenden, wählen Sie ein Gebäude auf der Karte aus und klicken auf **Liste der Gebäudebereiche anzeigen**. In der Kartenansicht werden alle Arbeitsplätze im Gebäude angezeigt. Sie können Details wie die Art des Arbeitsplatzes, die Kapazität des Arbeitsplatzes, verfügbare Geräte usw. anzeigen und direkt eine allgemeine Anfrage zum Platz stellen. Wenn eine Stockwerkkarte für das Gebäude definiert ist, wird die Option **Interaktive Stockwerkkarte anzeigen** angezeigt. Wählen Sie die Option aus, um die Stockwerkkarte des Gebäudes anzuzeigen. Wählen Sie in der Kartenansicht ein Stockwerk des Gebäudes aus, und zeigen Sie es auf der Karte an.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Interaktive Stockwerkkarte mit Mappedin



Mit der interaktiven Stockwerkskarte können Sie Folgendes tun:

- Bereiche vergrößern bzw. verkleinern
- Eine allgemeine Anfrage zu einem Bereich generieren Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installiert ist.
- Rufen Sie eine Wegbeschreibung zu einem Platz ab, und geben Sie eine Orientierungshilfe für einen bestimmten Platz oder Bereich innerhalb eines Campus, Gebäudes oder Stockwerks an. Markieren Sie Ihre Routen als Standard und/oder barrierefrei.
- Wählen Sie den Start- und Zielpunkt innerhalb eines Bereichs aus. Vertauschen Sie Ziel- und Startpunkt mit dem Tauschsymbol für eine Platzkarte.
- Die interaktive Stockwerkkarte ist mit intelligenten Bezeichnungen versehen. Sie können die Zoom-Optionen verwenden, um eine genauere oder übergeordnete Ansicht der Stockwerkkarte zu erhalten. Die Bereichsbezeichnungen werden basierend auf Ihren Zoomaktionen angezeigt. Mit der Karte können Sie auch zwischen Stockwerken wechseln. Mit der Karte können Sie einen Standort aus einer Liste unter der Suchoption oder direkt auf der Karte auswählen.
- Vom Stockwerksplan aus können Sie direkt eine allgemeine Arbeitsplatzanfrage einreichen, die sich auf eine Fläche bezieht. Wählen Sie die Fläche auf der Karte direkt aus, und klicken Sie auf die Option **Allgemeine Anfrage stellen**. Mithilfe der Option navigieren Sie zum Formular „Allgemeine Anforderung senden“, in dem Sie weitere Details angeben können. Auf der Karte werden die Standortdetails vorab ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Hilfeanforderung für eine Arbeitsplatzanfrage einreichen.
- Mit der interaktiven Stockwerkskarte können Sie auch Richtungen zu einem Bereich anzeigen. Sie können Richtungen zu einem Bereich abrufen, der sich auf derselben Etage oder auf einer anderen Etage befindet. Geben Sie einen Startpunkt und einen Endpunkt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

direkt auf der Karte an. Verwenden Sie die Zoom-Option auf der Karte, um eine genauere Ansicht der Richtung zu erhalten. Sie können auch den Start- und Endpunkt im Auswahlbereich unter der Suchoption auswählen und Details der Wegbeschreibung abrufen.

Verwaltung der mobilen Orientierungshilfe

Konfigurieren Sie Kartenanbieter, damit Benutzer von Workplace Service Delivery für Mobilgeräte problemlos Routen zu einem anderen Arbeitsplatz erhalten können.

Die mobile Funktionalität zur Orientierungshilfe ist für mobile Workplace Service Delivery-Benutzer verfügbar. Die mobile Orientierungshilfe bietet folgende Möglichkeiten:

Hinweis:
Räumliche Kartendaten und -objekte von Indoor Mapping können in Workplace Service Delivery integriert und mit reaktionsfähigen Mobilgeräten angezeigt werden.

- Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Kartenanbieter. Konfigurieren Sie Kartenanbieter (Indoor Mapping oder Mappedin), um Wegbeschreibungen von einem Standort zum anderen anzuzeigen.
- Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Kartenbildschirm. Kartenbildschirme für die Orientierungshilfe konfigurieren. Standardmäßig sind die folgenden Kartenbildschirme so konfiguriert, dass die Option **Wegbeschreibungen** abrufen für Karten aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Kartenbildschirm.
  - **Navigation im Innenbereich – Anwenderprofil**: Verwenden Sie das Arbeitsplatzprofil eines Mitarbeiters zur Orientierungshilfe. Die Option **Wegbeschreibung abrufen** wird basierend auf den folgenden Bedingungen angezeigt:
    - Mitarbeiter müssen über eine laufende Reservierung verfügen. Wenn keine Reservierung vorhanden ist, wird der im Arbeitsplatzprofil des Mitarbeiters angegebene Standort verwendet.
    - Für den Mitarbeiter muss eine Stockwerkskarte konfiguriert sein (Indoor Mapping oder Mappedin.
  - **Orientierungshilfe – Meine Reservierung**: Rufen Sie auf der Seite „Reservierungsdetails“ eine Wegbeschreibung zu einem Standort ab. Für den angegebenen Standort muss eine Stockwerkkarte definiert sein, damit die Option **Wegbeschreibung abrufen** angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Wegbeschreibung zu einem Arbeitsplatz abrufen.

Workplace Space Mapping-Referenz

Erfahren Sie mehr über Workplace Space Mapping und die mit dieser Anwendung installierten Komponenten, z. B. bestimmte Benutzerrollen.

Mit Workplace Space Mapping installierte Komponenten

Zusammen mit Workplace Space Mapping werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Space Mapping installierte Rollen

Mit Workplace Space Mapping installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Workplace Space Mapping Administrator [sn_wsd_space_map.admin]	Als Systemadministrator können Sie Folgendes tun: • Auf die vollständige Anwendung zugreifen • Eine Verbindungskonfiguration erstellen, verwalten und bearbeiten • OAuth-Anmeldeinformationen einrichten • Kalenderanbieter erstellen, verwalten und bearbeiten Als Workplace Space Mapping-Administrator für Flächenzuordnungen können Sie folgende Aufgaben durchführen: • Erstellen, verwalten und bearbeiten Sie Stockwerkspläne aus Mappedin. • Verwalten Sie Karteneigenschaften und passen Sie die Kartenlegende an.	sn_wsd_mappedin.admin
Workplace Service Delivery-Mappedin-Administrator [sn_wsd_mappedin.admin]	Erstellen, verwalten und bearbeiten Sie Stockwerkspläne aus Mappedin.	• flow_operator • import_admin • web_service_admin
Indoor Mapping-Administrator sn_wsd_indoor_map.admin	• Richtet die Indoor Mapping-Kartendaten und -Kartenobjekte in Gebäudepläne für Arbeitsstätten Map Studio ein. • Hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	user_criteria_admin Kann Benutzerkriteriendatensätze verwalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten installierte Tabellen

Mit Workplace Indoor Mapping installierte Tabellen

Tabellenname	Beschreibung
Zuordnung des Platztyps im Innenbereich (sn_wsd_indoor_map_place_type_mapping)	Indoor Mapping-Orte und -Ortstypen werden Workplace Service Delivery-Orten und -Platztypen zugeordnet.
Karte für den Innenbereich/WSD-Stockwerksynchronisierung sn_wsd_indoor_map_Floor_sync	Synchronisiert Indoor Mapping Stockwerke mit Workplace Service Delivery Stockwerken.
Karte für den Innenbereich/WSD Typensynchronisierung sn_wsd_indoor_map_type_sync	Synchronisiert Indoor Mapping Typen mit Workplace Service Delivery Typen. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.
Karte für den Innenbereich/WSD Reinigung sn_wsd_indoor_map_clean_sync	Wenn Indoor Mapping Kartenobjekte oder Kartendaten von einem Campus entfernt werden, ist der Bereinigungsprozess als erster Schritt im Synchronisierungsprozess verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.

Mit Workplace Space Mapping installierte Eigenschaften

Die folgenden Eigenschaften werden mit Workplace Space Mappinginstalliert:

Mit Workplace Space Mapping installierte Eigenschaften

Eigenschaften	Beschreibung
[sn_wsd_space_map.display_sitz_zuweisung]	Aktiviert die Anzeige dauerhafter Sitzplatzzuweisungen auf der Karte.
[sn_wsd_space_map.show_rsv_occ_data_loc_dir]	Zeigt Reservierungs- und/oder Belegungsinformationen im Standortverzeichnis an.
[sn_wsd_space_map.selected_item_color]	Definiert die Farbe, die für ein ausgewähltes Element auf der Karte verwendet wird (muss eine gültige CSS-Farbe sein). Wenn leer gelassen, wird die Standardfarbe verwendet.
[sn_wsd_space_map.legend_available_text]	Text, der für die Legende „Verfügbar“ angezeigt wird.
[sn_wsd_space_map.legend_booked_color]	Definiert die Farbe, die für „gebuchte“ Räume verwendet wird (muss eine gültige CSS-Farbe sein). Wenn leer gelassen, wird die Standardfarbe verwendet.
sn_wsd_space_map.legend_available_color	Definiert die Farbe, die für „verfügbare“ Räume verwendet wird (muss eine gültige CSS-Farbe sein). Wenn leer gelassen, wird die Standardfarbe verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Space Mapping installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaften	Beschreibung
sn_wsd_space_map.legend_booked_text	Text, der für die Legende „Gebucht“ angezeigt wird.
sn_wsd_space_map.mapping_technologie	Definiert, ob die Kartenanbieter Mappedin oder Indoor Mapping für Arbeitsplatzreservierungen und Orientierungshilfen verwendet werden können.
sn_wsd_space_map.margin_between_labels	(Mappedin-spezifisch) Passt den Rand zwischen Bezeichnungen in Pixel (1–50) an.
sn_wsd_space_map.pattern_available	Schreibt den Namen des Bildes, das Sie für Muster für verfügbare Bereiche verwenden möchten.
sn_wsd_space_map.pattern_booked	Schreibt den Namen des Bildes, das Sie für Muster für reservierten Bereich verwenden möchten.
sn_wsd_space_map.selected_item_color	Farbe, die für ein ausgewähltes Element auf der Karte verwendet wird (muss eine gültige CSS-Farbe sein). Wenn leer gelassen, wird die Standardfarbe verwendet.

Workplace Space Management

Überwachen Sie jeden einzelnen Standort Ihres Unternehmens auf effiziente Weise mit ServiceNow® Workplace Space Management.

Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Workplace Space Management .

Konfigurieren



Installieren und konfigurieren Workplace Space Management

Verwalten



Verwalten Sie Standortdatensätze für Workplace Space Management .

Referenzen



Erfahren Sie mehr über die Rollen, Eigenschaften und Komponenten von Workplace Space Management.

Workplace Space Management erkunden

Space Management unterstützt Arbeitsplatzbenutzer dabei, einen Schreibtisch in der Nähe ihrer Teammitglieder zu finden und zu buchen sowie Besprechungsräume für eine Kunden- oder Teambesprechung und Parkplätze zu reservieren. Diese Lösung bietet die Möglichkeit,

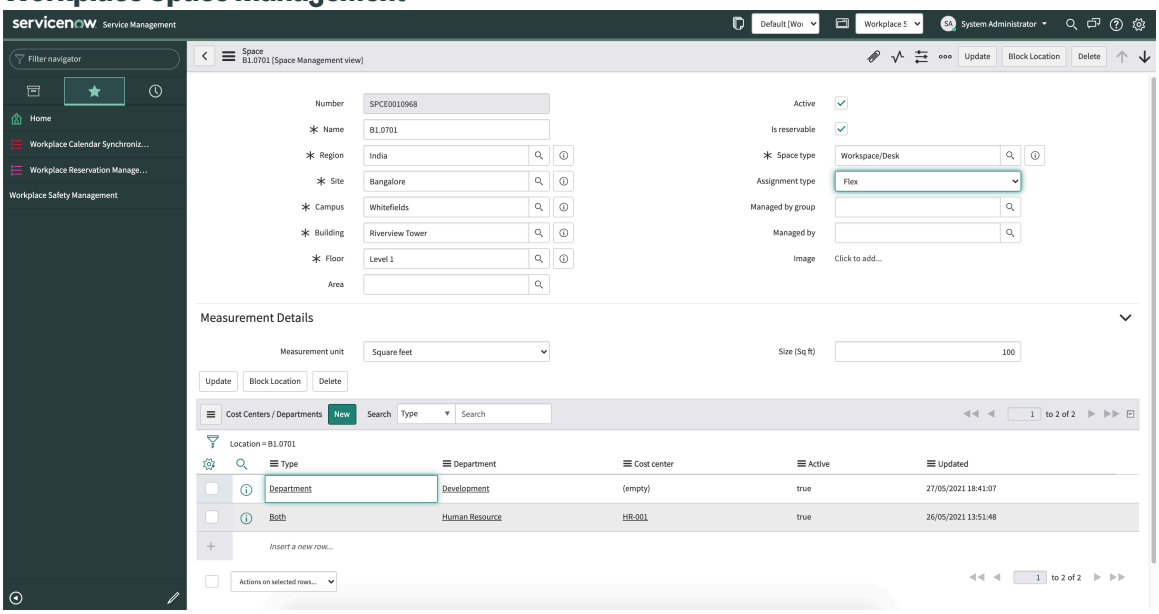
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

den Bestand der verfügbaren Arbeitsplätze für Mitarbeiter zu optimieren, damit sie ihre Arbeit effizienter ausführen können.

Erweiterte Flächenverwaltung

Die Anwendung Workplace Space Management ist eine erweiterte und aktualisierte Version des vorhandenen Flächenverwaltungsmoduls, das in der Anwendung ServiceNow® Workplace Core verfügbar ist. Wenn Sie vollständigen Zugriff auf die Anwendung Workplace Core haben, ermöglicht Ihnen die Anwendung Workplace Space Management zusätzlich, arbeitsplatzbezogene Formulare in der Ansicht „Flächenverwaltung“ zu bearbeiten.

Workplace Space Management



Arbeitsplatzstandorte überwachen

Als Arbeitsplatzmanager können Sie mit der Anwendung jeden Arbeitsplatzstandort verwalten, z. B. Mitarbeiterarbeitsplätze, Konferenzräume, Bürogebäude, Campusse usw. In einfachen Schritten können Sie von einem zentralen Ort aus jede Aktion für einen Arbeitsplatz ausführen. Mit der Anwendung können Sie Regionen, Standorte, Campusse, Gebäude, Stockwerke, Bereiche, Räume und Flächen verwalten.

Exklusive flächenbezogene Aktionen ausführen

Abgesehen von den von Workplace Core bereitgestellten Funktionen können Sie mit der Anwendung Workplace Space Management folgende exklusive arbeitsplatzbezogene Aktionen ausführen:

- Verwenden Sie alle Aktionen in Bezug auf die Flächenverwaltung, die in der Anwendung Workplace Core verfügbar sind.
- Geben Sie die Messdetails eines Standorts an, z. B. Flächengröße und Maßeinheit.
- Weisen Sie dem Platz eine Kostenstelle oder eine Abteilung zu.
- Konfigurieren Sie einen Arbeitsbereich oder Schreibtisch als flexibel oder permanent.
- Konfigurieren Sie einen Platztyp als nutzbar.
- Aktualisieren oder berechnen Sie die Gesamtgröße und die nutzbare Größe eines Arbeitsplatzstandorts bei Änderungen.
- Zeigen Sie den Grund für Anomalien in einem Arbeitsplatzprofil an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu jeder Funktion finden Sie unter Arbeitsplatzstandorte mit Workplace Space Management verwalten.

Optimieren Sie die Plätze durch Planungsszenarien

Installieren Sie die Anwendung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung, um die Funktion „Bereichsoptimierung“ zu verwenden, mit der Sie Szenarien planen können, um Bereiche zuzuweisen, Benutzerzuweisungen zu ändern und andere bereichsbezogene Änderungen effizient vorzunehmen. Führen Sie die Szenarioplanung mithilfe von Stapelplänen und einer Stockwerkskartenansicht durch. Weitere Informationen zu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung – Platzoptimierung finden Sie unter Raumoptimierung.

Workplace Core-Funktionen verwenden

Mit der Anwendung können Sie die folgenden Aktionen genauso wie in der Anwendung Workplace Core ausführen, jedoch mit zusätzlichen Funktionen:

- Datensätze für Arbeitsplatzdaten erstellen.
- Tabelle für den Import von Arbeitsplatzdaten konfigurieren.
- Platztyp-Konfigurationen hinzufügen.
- Arbeitsplatzstandort blockieren.

Raumoptimierung

Als Platzplaner können Sie mit 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung alle Ihre Szenarien und arbeitsplatzbezogenen Informationen auf einer einzigen Seite namens „Space Optimization“ überwachen.

Vorteile der Platzoptimierung

Als Platzplaner können Sie mit dem Modul „Space Optimization“:

- Zeigen Sie die aktive Anzahl aller in Ihrer Organisation erstellten Szenarien, der von Ihnen erstellten Szenarien, der veröffentlichten Szenarien und der Szenarienentwürfe an.
- Zeigen Sie in der Organisation ausgelöste Unterstützungsanforderungen für Platz an, und bearbeiten Sie sie.
- Überwachen Sie die Gesamtzahl der ausgelösten Platzhilfeanforderungen, und zeigen Sie ihren aktuellen Status jederzeit an.
- Erstellen Sie ein Szenario für ein oder mehrere Gebäude.
- Öffnen Sie ein Szenario, für das Sie verantwortlich sind, und nehmen Sie Änderungen mithilfe des Stapelplans vor.
- Zeigen Sie ein Szenario und die Platzzuteilungen in einer Stapelplan- oder Stockwerkskartenansicht an. Sie können ein Szenario im schreibgeschützten Modus überprüfen und Ihr Feedback zu Platzzuteilungen mit dem Szenariobesitzer oder anderen Beteiligten teilen.
- Erstellen Sie ein oder mehrere Szenarien. Sie können an mehreren Szenarien gleichzeitig arbeiten und sie veröffentlichen, damit Ihre Kollegen oder Stakeholder sie überprüfen können. Nach dem Abschluss können Sie die beste bereitstellen.
- Zeigen Sie Pläne für alle Gebäudestapel Ihrer Organisation an. Sie können ein Szenario auch direkt von der Gebäudedetailseite aus erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Führen Sie eine kartenbasierte Administration mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten -Karten durch. Zeigen Sie Platzzuteilungen und Zuweisungen auf einer Stockwerkskarte an. Ändern Sie Zuteilungen auf der Karte direkt.
- Zeigen Sie Anwender an, die einem Bereich zugewiesen sind, weisen Sie einem Bereich einen Anwender zu, oder entfernen Sie einen zugewiesenen Anwender.
- Ändern Sie eine Bereichszuweisung von flexibel in dauerhaft oder umgekehrt.
- Sie können eine einzelne Zuteilung oder mehrere Zuteilungen gleichzeitig hinzufügen, ändern oder entfernen, wenn Sie die vorhandene Abteilung oder Kostenstelle ändern möchten.

Weitere Informationen zu den wichtigsten Funktionen der Platzoptimierungs-Homepage finden Sie unter Platzoptimierung – wichtige Funktionen und Aktionen.

Platzoptimierung installieren und darauf zugreifen

Sie müssen die folgenden Plugins installieren, um das Modul „Space Optimization“ zu verwenden:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Workplace Space Management
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange
- Gebäudepläne für Arbeitsstätten

Um das Modul „Platzoptimierung“ zu öffnen, folgen Sie einer der folgenden Navigationen auf Mitarbeiter-Center:

- Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Raumoptimierung**.
- Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Raumoptimierung**

Sie können auch die von Ihnen erstellten Szenarien aus anzeigen **Alle**

Zeigen Sie die Raumoptimierungsmetriken an

Sie können die Metriken zur Raumoptimierung im Dashboard „Workplace Analytics“ anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie die Raumoptimierungsmetriken an.

Raumbelegungsmetriken anzeigen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Arbeitsplatz-Connectors installiert ist. Weitere Informationen zu Metriken des Belegungs-Dashboards finden Sie unter Zeigen Sie das Belegungs-Dashboard an.

Scenario Planning

Verwalten Sie die Platzzuteilungen an Ihrem Arbeitsplatz mit der Funktion zur Planung des Szenarios zur Platzoptimierung auf effizienteste Weise. Passen Sie Ihre vorhandenen Platzzuteilungen, Stockwerksanordnungen und Mitarbeitersitzpläne an, indem Sie ein Szenario erstellen und bereitstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über Scenario Planning

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung ist wie eine zentrale Homepage, auf der Sie alle Ihre arbeitsplatzbezogenen Aufgaben überwachen können. 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung stellt Ihnen das Raumoptimierungsmodul zur Verfügung, mit dem Sie Szenarien mit einem Stapelplan erstellen und den Plan auf der Stockwerkskarte anzeigen können. Mit dem Modul „Platzoptimierung“ können Sie als Platzplaner verschiedene Aktionen im Zusammenhang mit Szenarien ausführen, z. B. ein Szenario erstellen, die Anzahl der erstellten Szenarien überwachen und vieles mehr. Weitere Informationen zum Platzoptimierungsmodul finden Sie unter Raumoptimierung.

Mit der Platzoptimierung können Sie die Szenarioplanung mit einem Stapelplan und einer Stockwerkskarte durchführen. Mit der Szenarioplanung können Sie mehrere Versionen eines Gebäudes mit unterschiedlichen Platzzuteilungen erstellen, bis Sie den besten Plan finalisiert haben. Sie können ein Szenario für mehrere Stakeholder freigeben und den besten Plan für die Produktion bereitstellen.

Arbeiten mit Scenario Planning

Um ein Szenario mit der Platzoptimierungsfunktion zu erstellen, müssen Sie die aktuelle Version der folgenden Plugins installieren:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Raumplaner für Arbeitsstätten
- Workplace Space Management
- Management von Arbeitsplatz-Umzügen
- Gebäudepläne für Arbeitsstätten

Installieren Sie die Plugins aus dem aus dem ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf . .

Mit dem Modul „Platzoptimierung“ können Sie Szenarien für ein einzelnes Gebäude oder mehrere Gebäude erstellen. Während der Arbeit mit einem Szenario können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Ein Szenario erstellt eine Kopie eines Gebäudes mit seinem gesamten Raumzuteilungsplan und wird in einem Stapelplan nach Stockwerken angezeigt. Mit einem Stapelplan können Sie alle Zuteilungen, die auf verschiedenen Stockwerken eines Gebäudes vorgenommen wurden, mit klaren Unterteilungen und Farben anzeigen.
- Visualisieren Sie mit dem Stapelplan Flächen und Abteilungen als Balken, und verschieben Sie sie nach Bedarf in andere Stockwerke. Die Balken sind farbcodiert, und je nach Zuteilung werden die Nummern angezeigt. Sie können nicht zugeteilte Räume auf einem Stockwerk anzeigen. Sie können die Flächen nach Abteilung oder Kostenstelle kategorisieren. Sie können die Ansichten wechseln, je nachdem, wie Sie die Flächen anzeigen möchten.
- Sie können auch eine Kopie eines vorhandenen Szenarios erstellen. Sie können mehrere Szenarien eines Gebäudes erstellen und den besten Plan mit Ihren Stakeholdern vergleichen. Sie können diese Szenarien für andere Kollegen oder Stakeholder freigeben, indem Sie den Besitzer des Szenarios ändern und es nach der Fertigstellung eines Szenarios bereitstellen.
- Erstellen Sie ein oder mehrere Szenarien. Sie können an mehreren Szenarien gleichzeitig arbeiten und sie veröffentlichen, damit Ihre Stakeholder sie überprüfen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Senden Sie ein Szenario zur Genehmigung, nachdem Sie es veröffentlicht haben. Die Anwendung stellt eine Standardgenehmigungsdefinition bereit, die zum Verarbeiten von Genehmigungen verwendet wird.
- Sie können Ihren Genehmiger und genehmigungsbezogene Details auf der Registerkarte Genehmiger anzeigen.
- Sie können ein genehmigtes Szenario direkt bereitstellen. Falls das Szenario abgelehnt wird, können Sie die Details der abgelehnten anzeigen und Changes implementieren. Sie können ein Szenario mehrmals zur Genehmigung senden, bis es genehmigt wird.
- Ändern Sie Platzzuweisungen auf einem Stockwerk, verlegen Sie eine Abteilung oder Kostenstelle von einem Stockwerk in ein anderes, fügen Sie Flächen hinzu oder entfernen Sie Flächen, zeigen Sie die Anzahl der nicht zugeteilten Flächen an und vieles mehr.
- Ändern Sie die Anwenderzuweisung eines Platzes, z. B. Hinzufügen oder Entfernen eines Anwenders.
- Räumen Sie ein Stockwerk einfach auf, indem Sie alle Zuteilungen durch einfache Balkenbewegung auf dem Stapelplan in ein anderes Stockwerk verschieben.
- Weisen Sie eine Fläche dauerhaft oder flexibel zu, oder entfernen Sie die Einstellung.
- Sie können Flächen in einem Stockwerk auch direkt in der Stockwerkskarten-Ansicht verschieben. Mit der Stockwerkkarte Gebäudepläne für Arbeitsstätten können Sie Zuteilungen, Zuweisungstypen und Aktionen im Zusammenhang mit Benutzerzuweisungen vornehmen.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Indoor Mapping installiert ist, um Flächen mithilfe von Stockwerkskarten zu visualisieren und zu reservieren.

Workplace Space Management konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie Workplace Space Management, um den Arbeitsplatzbereich zu optimieren.

Workplace Space Management installieren

Installieren Sie die Anwendung Workplace Space Management aus dem ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus:

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** in Ihrer Instanz zur Verfügung.

   In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

2. Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Plugins aktiviert sind:
   - Workplace Core (sn_wsd_core), Mindestversion 2.6.2
   - Workplace Space Management (sn_wsd_spcmgmt), Mindestversion 1.0

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: Workplace Space Management
- ID der Anwendung: sn_wsd_spcmgmt

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   Suchen Sie nach der Anwendung anhand des Namens (Workplace Space Management) oder der ID (sn_wsd_spcmgmt). Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.
   Eine Liste von abhängigen Plugins und Anwendungen wird angezeigt, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie Workplace Space Management erst installieren, nachdem Sie diese installiert haben.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Arbeitsplatzstandorte mit Workplace Space Management verwalten

Abgesehen von den von Workplace Core bereitgestellten Funktionen zur Flächenverwaltung können Sie mit der Anwendung Workplace Space Management exklusive arbeitsplatzbezogene Einstellungen konfigurieren.

Für Gebäude, Stockwerke, Bereiche und Flächen können Sie entweder Workplace Core oder Workplace Space Management verwenden. Die Anwendung Workplace Space Management bietet jedoch mehr arbeitsplatzbezogene Funktionen und Optionen für diese Datensätze.

Informationen zum Hinzufügen von Arbeitsplatzdatensätzen mit Workplace Core finden Sie unter Datensätze für Arbeitsplatzdaten erstellen. Informationen zum Hinzufügen von Arbeitsplatzdatensätzen mit Workplace Space Management finden Sie in folgenden Themen:

- Gebäude mit Workplace Space Management hinzufügen.
- Stockwerk mit Workplace Space Management hinzufügen.
- Bereiche mit Workplace Space Management hinzufügen.
- Räume mit Workplace Space Management hinzufügen.
- Flächen mit Workplace Space Management hinzufügen.

Mit Workplace Space Management können Sie die regulären standortbezogenen Formulare in der Ansicht „Flächenverwaltung" anzeigen. Im Formular können Sie zur Ansicht „Platzverwaltung" wechseln, indem Sie mit der rechten Maustaste auf den Formular-Header klicken und auswählen **Ansicht** > **Flächenmanagement**.

Die folgenden Funktionen sind verfügbar, wenn Sie im Formular „Arbeitsplatzstandort" zur Ansicht „Flächenverwaltung" wechseln:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Messungsdetails

Geben Sie die Messungsdetails des Arbeitsplatzstandorts an, z. B. Größe und Maßeinheit. Für Gebäude, Stockwerke und Bereiche können Sie auch die Gesamtgröße und die nutzbare Größe angeben, um Infrastruktur- und andere Wartungsaktivitäten zu planen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnen Sie CAD-Dateieigenschaften, um den Platz oder die Raumoberfläche zu extrahieren.

Zuweisung

Nehmen Sie Zuteilungen vor, d. h. weisen Sie einem Arbeitsplatzstandort eine Kostenstelle, eine Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität zu, um alle Standorte nachzuverfolgen und alle arbeitsplatzbezogenen anderen Aktivitäten durchzuführen.

Zuordnung an untergeordnete Standorte weitergeben

Anstatt jedem Standort manuell eine Zuteilung zuzuweisen, können Sie den untergeordneten Standorten automatisch den Zuteilungstyp des übergeordneten Standorts zuweisen. Geben Sie im Feld **Weitergabe** an, wie Sie die Weitergabe-Funktionalität implementieren möchten. Den Fortschritt des Weitergabe-Prozesses können Sie im Feld **Weitergabestatus** nachverfolgen.

Die Weitergabe-Funktionalität hängt von mehreren Bedingungen ab. Die Bedingungen lauten:

- Wenn dem untergeordneten Standort bereits eine Zuteilung zugewiesen ist, wird die Zuteilung des untergeordneten Standorts je nach der im übergeordneten Standort angegebenen **Pushdown** -Option entweder ersetzt oder nicht ersetzt.
- Die Zugänglichkeit der mit einer Zuteilung zugewiesenen Plätze hängt von der Konfigurationsübereinstimmung des Anwenderarbeitsplatzprofils und der Platztypkonfiguration ab. Weitere Informationen finden Sie unter Zuteilung – Typen, Einstellung und Auswirkung.

Nutzbarkeit von Flächen

Geben Sie an, ob ein Platztyp nutzbar ist oder nicht. Wenn Sie einen Platztyp als nutzbar angeben, werden die diesem Bereichstyp zugewiesenen Bereiche für die Reservierung verfügbar gemacht. Und die Größe der Flächen wird in die Berechnung der nutzbaren Größe des übergeordneten Standorts einbezogen. Wenn ein Platztyp nicht als nutzbar festgelegt ist, werden die diesem Bereichstyp zugewiesenen Bereiche nicht in reservierungsbezogene Aktivitäten einbezogen. Und die Größe der Flächen wird nicht in die Berechnung der nutzbaren Größe des übergeordneten Standorts einbezogen.

Flexible oder dauerhafte Flächen

Konfigurieren Sie einen Bereich als flexiblen oder dauerhaften Bereich. Diese Funktion gilt nur für Bereiche vom Platztyp **Arbeitsplatz/Schreibtisch**. Wenn Sie einen Bereich als flexibel konfigurieren, steht der Platz im Reservierungsportal für die Reservierung zur Verfügung. Wenn Sie einen Bereich als dauerhaft konfigurieren, steht der Platz im Reservierungsportal nicht für die Reservierung zur Verfügung.

Anomalien in Arbeitsplatzprofilen anzeigen

Sie können den Grund für Anomalien in einem Arbeitsplatzprofil anzeigen. Anomalien in Arbeitsplatzprofilen werden durch eine Diskrepanz in der Kostenstelle, der Abteilung oder dem Zuweisungstyp zwischen dem Benutzer und dem Arbeitsplatzstandort verursacht.

Fügen Sie einen Campus hinzu

Ein Workplace Service Delivery -Campus enthält Gebäude, Stockwerke, Bereiche oder Flächen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin und sn_wsd_spcmgmt.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Campusse**.
2. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

Arbeiten an einem Campus-Datensatz

Option	Aktion
Um einen Campus manuell hinzuzufügen	Klicken Sie auf **Neu**.
Dient zum Bearbeiten oder Aktualisieren eines Campus	Klicken Sie auf den Campus, den Sie bearbeiten möchten.

3. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Campus zu erstellen.
   Füllen Sie die Formularfeldinformationen aus.

Formular „Neuer Campus-Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Campus. Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen Namen eingeben. **Hinweis:** Verwenden Sie keine doppelten Namen, da sich das negativ auf den Reservierungsprozess auswirken kann. Wenn Sie den Namen des Campus nach der Aktualisierung ändern, wird eine Meldung angezeigt, dass der **Name** beim nächsten Synchronisierungsprozess überschrieben wird. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.
Titel	Titel des Campus, wie er auf der Karte angezeigt wird.
Region	Region, in der sich der Campus befindet. Klicken Sie auf das , um nach einer Region zu suchen.
Site	Name des Campusstandorts. Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um nach einer Website zu suchen.
Verwaltet von	Benutzer, dem die Verwaltung des Campus zugewiesen ist.
Verwaltet von Gruppe	Gruppe, der die Verwaltung des Campus zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn ein Campus Indoor MappingWorkplace Service Delivery mit dem Campus [] synchronisiert wird und neue Zuordnungsobjekte für den Innenbereich hinzugefügt werden, werden Benutzergruppen am Arbeitsplatz benachrichtigt, um die neuesten Änderungen in Indoor Mapping mit Workplace Service Deliveryzu synchronisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.
Breitengrad	Breitengradkoordinaten eines Campusstandorts.
Längengrad	Längengradkoordinaten eines Campusstandorts.
Aktiv	Option zum Anzeigen, dass sich der Campus im Status „Aktiv“ befindet.
Straße	Straße, in der sich der Campus befindet.
Stadt	Adresse des Campus.
Postleitzahl	Postleitzahl des Campusstandorts.
Bestellung	Wenn eine Sortierreihenfolge für einen Campus konfiguriert ist, werden die Stockwerksnamen entsprechend sortiert. Wenn für ein Element kein Wert für die Sortierreihenfolge angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste (aufsteigende Reihenfolge) und dann alphabetisch sortiert. Die Campusnamen werden alphabetisch nach dem Bezeichnungsnamen sortiert.
Innenbereichskarte des Campus	Suchen und wählen Sie den Indoor Mapping -Campus, den Sie mit dem Workplace Core-Campus integrieren möchten. Der Name des Indoor Mapping -Campus muss mit dem Ihres Workplace Core -Campus identisch sein. Ihr Standardkartenanbieter sollte Indoor Mappingsein.

4. Wenn Sie Ihren Campus mit Indoor Mappingintegrieren, führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Gebäude** aus, und legen Sie für ein Gebäude die Spalte **Ist reservierbar** auf wahr fest.
   b. Wiederholen Sie Schritt a für Stockwerke in einem Gebäude.
   c. Wiederholen Sie Schritt a für Platztypen.
5. Die Ortstypzuordnungen für Workplace Core Platztypen und Indoor Mapping Ortstypen sind in der Zuordnungstabelle für Ortstypen () verfügbar.**Alle** > **Indoor Mapping** > **Ortstypen** > **Platzzuordnung** > **Indoor Mapping-Administration** > **Zuordnung des Ortstyps**) an.
   Wenn Sie mehrere Domänen in Ihrer Instanz haben, müssen Sie möglicherweise die Zuordnungsdatensätze des Ortstyps in derselben Domäne wie Ihre Standortdatensätze neu erstellen. Ortstypen und Platztypen müssen zu derselben Domäne gehören.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Synchronisieren**, um Stockwerke, Bereiche und Flächen auf einem Campus zu synchronisieren.

   Hinweis:
   Für die Synchronisierung ist die**Zeitzone** des Campusstandorts Workplace Service Delivery erforderlich. Die Arbeitsplatzreservierung wird in einer Standortzeitzone erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping Ortstypen mit Workplace Service Delivery Platztypen finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.

7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, um einen Campus zu bearbeiten.
8. Es werden Gebäude, Stockwerke, Bereiche und Flächen aufgelistet, die auf einem Campus verfügbar sind.

Gebäude mit Workplace Space Management hinzufügen

Erstellen Sie einen Datensatz für jedes Gebäude, das Teil Ihrer Organisation ist. Geben Sie an, zu welcher Region, welchem Standort und welcher Zeitzone das Gebäude gehört.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Region, Standort und Campus des Gebäudes aktiv sind.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin und sn_wsd_spcmgmt.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie Details Ihres Gebäudes hinzu. Wenn Ihre Organisation mehrere Niederlassungen auf der ganzen Welt hat, fügen Sie die Details hinzu, z. B. die Region, den Standort der Region und den Campus, an dem sich das Gebäude befindet, das Sie hinzufügen möchten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**.
2. Wählen Sie **Gebäude** aus.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Öffnen Sie das Formular in der Ansicht „Flächenverwaltung“.

   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.

   b. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Flächenmanagement**.
   Die Formularansicht ändert sich.

5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Gebäudeformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Gebäudes Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen Namen eingeben. Verwenden Sie beispielsweise den Standortnamen `<Standortname>-16` anstatt nur 16.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Verwenden Sie keine doppelten Namen, da dies den Reservierungsprozess beeinträchtigen könnte. Wenn Sie den Namen eines Gebäudes ändern, nachdem Sie es aktualisiert haben, wird eine Meldung angezeigt, dass der **Name** beim nächsten Synchronisierungsprozess überschrieben wird. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.
Region	Wählen Sie die Region aus, in der sich das Gebäude befindet.
Site	Wählen Sie den Standort aus, an dem sich das Gebäude befindet.
Campus	Wählen Sie den Campus des Standorts aus, an dem sich das Gebäude befindet.
Verwaltet von Gruppe	Gruppe, die alle arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Verwaltet von	Arbeitsplatzmanager, der alle arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Standorts. Dieses Feld hängt vom Feld **Status** ab. Wenn das Feld **Status** auf **Zukunft** oder **Deaktiviert** festgelegt ist, ist das Feld **Aktiv** deaktiviert.
Ist reservierbar	Option, um anzugeben, dass die Räume für dieses Gebäude zur Reservierung verfügbar sind. Wenn Sie z. B. ein Gebäude nicht als reservierbar markieren, wären die Stockwerke, Bereiche und Räume dieses Gebäudes nicht für eine Reservierung verfügbar.
Bestellung	Wenn eine Sortierreihenfolge**konfiguriert** ist, werden die Gebäudenamen entsprechend sortiert. Wenn für ein Element keine Sortierreihenfolge angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste (aufsteigende Reihenfolge) und dann alphabetisch sortiert. Die Gebäudenamen werden alphabetisch nach dem Bezeichnungsnamen sortiert.
Status	Status des Standorts. ○ Wenn der Status des Standorts aktiv ist, wählen Sie **Aktiv** aus. Wenn Sie den Status auf **Aktiv** festlegen, wird das Feld **Aktiv** aktiviert. ○ Wenn der Standort erst in der Zukunft verfügbar ist, wählen Sie **Zukunft** aus. Wenn Sie den Status auf

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Zukunft festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Wenn der Standort nicht mehr verwendet werden kann, wählen Sie **Deaktiviert** aus. Wenn Sie den Status als **Deaktiviert** festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Um den Standort nur vorübergehend verfügbar zu machen, wählen Sie **Temporär** aus. Dieser Platz ist bei Zuweisung zu einem Benutzer oder für alle arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten verfügbar. Das Feld **Aktiv** ist immer aktiviert.
Geplantes Startdatum	Datum, für das Sie den Standort aktivieren oder reaktivieren möchten. Wenn der Status auf **Temporär** festgelegt ist, handelt es sich hierbei um das Datum, an dem der Standort reaktiviert wird.
Geplantes Enddatum	Datum, bis zu dem Sie den Status **Zukunft** oder **Deaktiviert** des Standorts beenden möchten.
Tatsächliches Startdatum	Datum, ab dem der Standort aktiv sein soll.
Tatsächliches Enddatum	Datum, bis zu dem der Standort deaktiviert werden muss.
Zeitzone	Zeitzone des Gebäudes.
Breitengrad	Breitengrad eines Campus oder Gebäudes. Der Breitengrad wird in der Karte des Workplace-Serviceportal-Standortverzeichnisses angezeigt.
Längengrad	Längengrad eines Campus oder Gebäudes. Der Längengrad wird in der Karte des Workplace-Serviceportal-Standortverzeichnisses angezeigt.
Messungsdetails	
Einheit	Maßeinheit der Größe. Je nach ausgewählter Einheit ändern sich die Feldnamen **Gesamtgröße** und **Nutzbare Größe**. Wenn Sie beispielsweise **Quadratfuß** als Einheit auswählen, lauten die Feldnamen **Gesamtquadratfuß** und **Nutzbare Quadratfuß**. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnen Sie CAD-Dateieigenschaften, um den Platz oder die Raumoberfläche zu extrahieren.
Gesamtgröße	Gesamtgröße des Gebäudes, die basierend auf der für jeden Raum oder Platz im Stockwerk angegebenen **Größe** berechnet wird. Je nach ausgewählter Einheit ändert sich der Feldname **Gesamtgröße**. Wenn Sie beispielsweise **Quadratfuß** als Einheit auswählen, lautet der Feldname **Gesamtquadratfuß**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die Größe wird unabhängig von der Nutzbarkeit berechnet, die in der Platztypkonfiguration für untergeordnete Räume und Bereiche angegeben ist. Dieses Feld wird automatisch basierend auf der Größe festgelegt, die in den untergeordneten Speicherorten angegeben ist.
Nutzbare Größe	Nutzbare Größe im Gebäude. Je nach ausgewählter Einheit ändert sich der Feldname **Nutzbare Größe**. Wenn Sie beispielsweise **Quadratfuß** als Einheit auswählen, lautet der Feldname **Nutzbare Quadratfuß**. Dies ist die Größe der Flächen, die für die Planung von Wartungsaktivitäten, Infrastruktur usw. verfügbar sind. Die nutzbare Größe wird auf Grundlage der Platztypkonfiguration für untergeordnete Räume und Bereiche berechnet. Wenn der **Platztyp** eines Bereichs als **Verwendbar** konfiguriert ist, wird die Größe des Bereichs in die Berechnung einbezogen. Dieses Feld wird automatisch basierend auf der Größe festgelegt, die in den untergeordneten Speicherorten angegeben ist.
Datenschutz und -einstellung für Mitarbeiterstandort aktivieren	Option zum Festlegen der Datenschutzeinstellung für den Standort für das Gebäude. Beachten Sie Folgendes: ○ Legen Sie diese Option nur fest, wenn Sie einen anderen Standortdatenschutz für das Gebäude einrichten möchten. ○ Standardmäßig wird die Datenschutzeinstellung des Standorts berücksichtigt, die in der Systemeigenschaft Management von Arbeitsplatz-Reservierungen`sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY` festgelegt ist. ○ Standardmäßig ist das Feld auf **Keine** festgelegt. ○ Sie können angeben, ob Sie Datenschutz für Arbeitsplatzprofile, Reservierungen oder für beide festlegen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Sie können auch **Kein Datenschutz** auswählen, wenn Sie keinen Datenschutz für das Gebäude wünschen. ○ Wenn das Feld auf **Keine**festgelegt ist, werden die in der Systemeigenschaft *sn_wsd_core.ENABLE_LOCATION_PRIVACY*Management von Arbeitsplatz-Reservierungen festgelegten Datenschutzeinstellungen berücksichtigt. Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter Datenschutzeinstellungen für den Standort und ihre Auswirkungen
Mitarbeitern erlauben, Standortdatenschutz bei Reservierungen zu überschreiben	Ermöglicht es Ihnen, Mitarbeitern den Datenschutz des Standorts aufheben zu lassen, während sie Plätze reservieren, die zu diesem Gebäude gehören. Standardmäßig ist das Feld auf **Keine** festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Datenschutzeinstellungen für den Standort und ihre Auswirkungen.

6. Wählen **Sie Gebäudeverknüpfung aufheben**, um die Verknüpfung eines Gebäudes mit dem Kartenanbieter Indoor Mapping aufzuheben.
   Weitere Informationen zum Verknüpfen und Synchronisieren von Indoor Mapping -Kartendatenobjekten mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.
7. Wählen Sie **Standort** sperren aus, um einen Zeitraum zu definieren, in dem diese Standorte für die Reservierung gesperrt werden.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Das Gebäude wird der ausgewählten Region, dem ausgewählten Standort und dem ausgewählten Campus hinzugefügt.

Stockwerk mit Workplace Space Management hinzufügen

Erstellen Sie einen Datensatz für jedes Stockwerk eines Gebäudes. Geben Sie die Messdetails des Stockwerks an, z. B. Gesamtgröße und nutzbare Größe.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass das Gebäude des Stockwerk-Datensatzes aktiv ist.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können allen Entitäten des Stockwerks eine Zuteilung zuweisen, indem Sie die Pushdown-Funktion verwenden. Geben Sie die Bruttogröße und die nutzbare Größe des Stockwerks an, um Wartungsaktivitäten, Infrastruktur, Arbeitsplatzzuteilung usw. zu planen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**.
2. Wählen Sie **Stockwerke** aus.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Öffnen Sie das Formular in der Ansicht „Flächenverwaltung“.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
   b. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Flächenmanagement**.
   Die Formularansicht ändert sich.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Stockwerk“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Stockwerks. Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen Namen eingeben. Verwenden Sie beispielsweise den Standortnamen `<Standortname>-16` anstatt nur `16`. **Hinweis:** Verwenden Sie keine doppelten Namen, da dies den Reservierungsprozess beeinträchtigen könnte. Wenn Sie den Namen eines Gebäudes ändern, nachdem Sie es aktualisiert haben, wird eine Meldung angezeigt, dass der **Name** beim nächsten Synchronisierungsprozess überschrieben wird. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.
Region	Region, in der sich das Büro befindet. Wenn sich Ihre Organisation in mehreren Regionen befindet, wählen Sie die Region aus, in der sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Site	Standort des Bürocampus. Wenn sich in einer Region mehrere Standorte befinden, wählen Sie den Standort aus, an dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Campus	Name des Campus, von dem aus das Büro operiert. Wenn sich an einem Standort mehrere Campus befinden, wählen Sie den Campus aus, auf dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Gebäude	Gebäude, in dem sich das Stockwerk befindet.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Standorts. Dieses Feld hängt vom Feld **Status** ab. Wenn das Feld **Status** auf **Zukunft** oder **Deaktiviert** festgelegt ist, ist das Feld **Aktiv** deaktiviert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ist reservierbar	Option, um anzugeben, ob die Bereiche, Räume und Flächen in diesem Stockwerk für die Reservierung verfügbar sind.
Bestellung	Wenn eine Sortierreihenfolge konfiguriert ist, werden die Stockwerksnamen entsprechend sortiert. Wenn für ein Element kein Wert für die Sortierreihenfolge angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste (aufsteigende Reihenfolge) und dann alphabetisch sortiert. Die Stockwerknamen werden alphabetisch nach dem Bezeichnungsnamen sortiert.
Status	Status des Standorts. ○ Wenn der Status des Standorts aktiv ist, wählen Sie **Aktiv** aus. Wenn Sie den Status auf **Aktiv** festlegen, wird das Feld **Aktiv** aktiviert. ○ Wenn der Standort erst in der Zukunft verfügbar ist, wählen Sie **Zukunft** aus. Wenn Sie den Status auf **Zukunft** festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Wenn der Standort nicht mehr verwendet werden kann, wählen Sie **Deaktiviert** aus. Wenn Sie den Status als **Deaktiviert** festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Um den Standort nur vorübergehend verfügbar zu machen, wählen Sie **Temporär** aus. Dieser Platz ist bei Zuweisung zu einem Benutzer oder für alle arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten verfügbar. Das Feld **Aktiv** ist immer aktiviert.
Geplantes Startdatum	Datum, für das Sie den Standort aktivieren oder reaktivieren möchten. Wenn der Status auf **Temporär** festgelegt ist, handelt es sich hierbei um das Datum, an dem der Standort reaktiviert wird.
Geplantes Enddatum	Datum, bis zu dem Sie den Status **Zukunft** oder **Deaktiviert** des Standorts beenden möchten.
Tatsächliches Startdatum	Datum, ab dem der Standort aktiv sein soll.
Tatsächliches Enddatum	Datum, bis zu dem der Standort deaktiviert werden muss.
Weitergabe	Definition der Weitergabefunktion, wenn das Stockwerk einer Zuteilung zugeordnet ist. Die Zuteilung wird den untergeordneten Standorten des Stockwerks, z. B. Räumen, Bereichen und Flächen, basierend auf der ausgewählten Pushdown-Aktion

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	zugewiesen. Die folgenden Auswahlmöglichkeiten sind verfügbar: ○ **Nein, Stockwerks- und Platz-/Bereichsinformationen müssen getrennt sein**: Die Kostenstelle oder Abteilung ist den Bereichen, Räumen und Flächen des Stockwerks nicht zugewiesen. ○ **Ja, und vorhandene Zuteilungen ersetzen**: Die Kostenstelle oder Abteilung wird allen Bereichen, Räumen und Flächen des Stockwerks zugewiesen. Wenn ein Bereich, Raum oder Platz bereits eine Zuteilung hat, wird er ersetzt. ○ **Ja, aber vorhandene Zuteilungen beibehalten**: Die Kostenstelle oder Abteilung wird allen Bereichen, Räumen und Flächen des Stockwerks zugewiesen. Wenn ein Bereich, Raum oder Platz bereits eine Zuteilung hat, wird er nicht ersetzt. **Hinweis:** Die **Weitergabe**-Funktionalität ist auch davon abhängig, ob sie für die untergeordneten Standorte aktiviert ist.
Weitergabestatus	Status der Weitergabe-Funktionalität. Die Status lauten wie folgt: ○ **In Bearbeitung**: Der Weitergabe-Prozess wird noch ausgeführt. ○ **Abgeschlossen**: Der Weitergabe-Prozess ist abgeschlossen.
Verwaltet von Gruppe	Gruppe, die die arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Verwaltet von	Arbeitsplatzmanager, der alle arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Messungsdetails	
Gesamtgröße	Gesamtgröße des Stockwerks, die basierend auf der für jeden Raum oder Platz in des Stockwerks angegebenen **Größe** berechnet wird. Je nach ausgewählter Einheit ändert sich der Feldname **Gesamtgröße**. Wenn Sie beispielsweise **Quadratfuß** als Einheit auswählen, lautet der Feldname **Gesamtquadratfuß**. Die Größe wird unabhängig von der Nutzbarkeit berechnet, die in der Platztypkonfiguration für untergeordnete Räume und Bereiche angegeben ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird automatisch basierend auf der Größe festgelegt, die in den untergeordneten Speicherorten angegeben ist.
Nutzbare Größe	Nutzbare Größe des Stockwerks. Je nach ausgewählter Einheit ändert sich der Feldname **Nutzbare Größe**. Wenn Sie beispielsweise **Quadratfuß** als Einheit auswählen, lautet der Feldname **Nutzbare Quadratfuß**. Dies ist die Größe der Flächen, die für die Planung von Wartungsaktivitäten, Infrastruktur usw. verfügbar sind. Die nutzbare Größe wird auf Grundlage der Platztypkonfiguration für untergeordnete Räume und Bereiche berechnet. Wenn der **Platztyp** eines Bereichs als **Verwendbar** konfiguriert ist, wird die Größe des Bereichs in die Berechnung einbezogen.

6. Die **Zeitzone** eines Standorts ist erforderlich, um Indoor Mapping und Workplace Service Deliveryzu synchronisieren.
   Eine Arbeitsplatzreservierung wird in der Zeitzone eines Standorts erstellt.

   Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping Ortstypen mit Workplace Service Delivery Platztypen finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.

7. Wählen **Sie Verknüpfung** eines Stockwerks aufheben, um die Verknüpfung eines Stockwerks mit dem Kartenanbieter Indoor Mapping aufzuheben.
   Weitere Informationen zum Verknüpfen und Synchronisieren von Indoor Mapping -Kartendatenobjekten mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.
8. Wählen Sie **Standort** sperren aus, um einen Zeitraum zu definieren, in dem diese Standorte für die Reservierung gesperrt werden.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Das Stockwerk wird dem Gebäude hinzugefügt.

Bereiche mit Workplace Space Management hinzufügen

Erstellen Sie einen Datensatz für jeden Bereich, der sich auf einem Stockwerk befindet.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass das Stockwerk des Bereichsdatensatzes aktiv ist.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin und sn_wsd_spcmgmt.manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**.
2. Wählen Sie **Bereiche** aus.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Öffnen Sie das Formular in der Ansicht „Flächenverwaltung“.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
   b. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Flächenmanagement**.
   Die Formularansicht ändert sich.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Bereich“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Bereichs. Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen Namen eingeben. Verwenden Sie beispielsweise den Standortnamen `<Standortname>-16` anstatt nur `16`. **Hinweis:** Verwenden Sie keine doppelten Namen, da dies den Reservierungsprozess beeinträchtigen könnte. Wenn Sie den Namen eines Gebäudes ändern, nachdem Sie es aktualisiert haben, wird eine Meldung angezeigt, dass der **Name** beim nächsten Synchronisierungsprozess überschrieben wird. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.
Region	Region, in der sich das Büro befindet. Wenn sich Ihre Organisation in mehreren Regionen befindet, wählen Sie die Region aus, in der sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Site	Standort des Bürocampus. Wenn sich in einer Region mehrere Standorte befinden, wählen Sie den Standort aus, an dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Campus	Name des Campus, von dem aus das Büro operiert. Wenn sich an einem Standort mehrere Campus befinden, wählen Sie den Campus aus, auf dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Gebäude	Name des Gebäudes, in dem sich der Bereich befindet.
Stockwerk	Name oder Nummer des Stockwerks, in dem sich der Bereich befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bestellung	Wenn eine **Sortierreihenfolge** für einen Bereich konfiguriert ist, werden die Bereichsnamen entsprechend sortiert. Wenn für ein Element kein Wert für die Sortierreihenfolge angegeben ist, werden die Elemente oben in der Liste (aufsteigende **Reihenfolge**) und dann alphabetisch sortiert. Die Bereichsnamen werden alphabetisch nach dem Bezeichnungsnamen sortiert.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Standorts. Dieses Feld hängt vom Feld **Status** ab. Wenn das Feld **Status** auf **Zukunft** oder **Deaktiviert** festgelegt ist, ist das Feld **Aktiv** deaktiviert.
Ist reservierbar	Option, um anzugeben, ob die Bereiche, Räume und Flächen in diesem Bereich für die Reservierung verfügbar sind.
Status	Status des Standorts. ○ Wenn der Status des Standorts aktiv ist, wählen Sie **Aktiv** aus. Wenn Sie den Status auf **Aktiv** festlegen, wird das Feld **Aktiv** aktiviert. ○ Wenn der Standort erst in der Zukunft verfügbar ist, wählen Sie **Zukunft** aus. Wenn Sie den Status auf **Zukunft** festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Wenn der Standort nicht mehr verwendet werden kann, wählen Sie **Deaktiviert** aus. Wenn Sie den Status als **Deaktiviert** festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Um den Standort nur vorübergehend verfügbar zu machen, wählen Sie **Temporär** aus. Dieser Platz ist bei Zuweisung zu einem Benutzer oder für alle arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten verfügbar. Das Feld **Aktiv** ist immer aktiviert.
Geplantes Startdatum	Datum, für das Sie den Standort aktivieren oder reaktivieren möchten. Wenn der Status auf **Temporär** festgelegt ist, handelt es sich hierbei um das Datum, an dem der Standort reaktiviert wird.
Geplantes Enddatum	Datum, bis zu dem Sie den Status **Zukunft** oder **Deaktiviert** des Standorts beenden möchten.
Tatsächliches Startdatum	Datum, ab dem der Standort aktiv sein soll.
Tatsächliches Enddatum	Datum, bis zu dem der Standort deaktiviert werden muss.
Kapazität	Kapazität des Bereichs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Weitergabe	Option zum Definieren der Pushdown-Funktionalität, wenn der Bereich einer Zuteilung zugeordnet ist. Die Zuteilung wird den untergeordneten Standorten des Bereichs, z. B. Räumen und Flächen, basierend auf der ausgewählten Pushdown-Aktion zugewiesen. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Nein, Stockwerks- und Platz-/Bereichsinformationen müssen getrennt sein**: Die Kostenstelle oder Abteilung ist den Bereichen, Räumen und Flächen des Stockwerks nicht zugewiesen. ○ **Ja, und vorhandene Zuteilungen ersetzen**: Die Kostenstelle oder Abteilung wird allen Bereichen, Räumen und Flächen des Stockwerks zugewiesen. Wenn ein Bereich, Raum oder Platz bereits eine Zuteilung hat, wird er ersetzt. ○ **Ja, aber vorhandene Zuteilungen beibehalten**: Die Kostenstelle oder Abteilung wird allen Bereichen, Räumen und Flächen des Stockwerks zugewiesen. Wenn ein Bereich, Raum oder Platz bereits eine Zuteilung hat, wird er nicht ersetzt. **Hinweis:** Die Weitergabe-Funktionalität hängt auch von der **Weitergabe**-Option ab, die für Raum und Fläche des Bereichs aktiviert ist.
Weitergabestatus	Status der Weitergabe-Funktionalität. Die Status lauten wie folgt: ○ **In Bearbeitung**: Der Weitergabe-Prozess wird noch ausgeführt. ○ **Abgeschlossen**: Der Weitergabe-Prozess ist abgeschlossen.
Verwaltet von Gruppe	Gruppe, die die arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Verwaltet von	Arbeitsplatzmanager, der alle arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Messungsdetails	
Einheit	Maßeinheit der Größe. Je nach ausgewählter Einheit ändern sich die Feldnamen **Gesamtgröße** und **Nutzbare Größe**. Wenn Sie beispielsweise **Quadratfuß** als Einheit auswählen, lauten die Feldnamen **Gesamtquadratfuß** und **Nutzbare Quadratfuß**. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnen Sie CAD-Dateieigenschaften, um den Platz oder die Raumoberfläche zu extrahieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gesamtgröße	Gesamtgröße des Bereichs, die basierend auf der für jeden Raum oder die Fläche im Bereich angegebenen **Größe** berechnet wird. Je nach ausgewählter Einheit ändert sich der Feldname **Gesamtgröße**. Wenn Sie beispielsweise **Quadratfuß** als Einheit auswählen, lautet der Feldname **Gesamtquadratfuß**. Die Größe wird unabhängig von der Nutzbarkeit berechnet, die in der Platztypkonfiguration für untergeordnete Räume und Bereiche angegeben ist. Dieses Feld wird automatisch basierend auf der Größe festgelegt, die in den untergeordneten Speicherorten angegeben ist.
Nutzbare Größe	Nutzbare Größe im Bereich. Je nach ausgewählter Einheit ändert sich der Feldname **Nutzbare Größe**. Wenn Sie beispielsweise **Quadratfuß** als Einheit auswählen, lautet der Feldname **Nutzbare Quadratfuß**. Dies ist die Größe der Flächen, die für die Planung von Wartungsaktivitäten, Infrastruktur usw. verfügbar sind. Die nutzbare Größe wird auf Grundlage der Platztypkonfiguration für untergeordnete Räume und Bereiche berechnet. Wenn der **Platztyp** eines Bereichs als **Verwendbar** konfiguriert ist, wird die Größe des Bereichs in die Berechnung einbezogen. Dieses Feld wird automatisch basierend auf der Größe festgelegt, die in den untergeordneten Speicherorten angegeben ist.
Größe – Quadratfuß/Meter	Fläche in Quadratfuß oder Quadratmetern berechnet. Möglichkeit, die Oberfläche automatisch in Quadratmetern oder Quadratfuß aus den CAD-Polylinien zu berechnen, wenn Polylinien als geschlossene Formen definiert oder wenn eine Einheit festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnen Sie CAD-Dateieigenschaften, um den Platz oder die Raumoberfläche zu extrahieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Standort** sperren aus, um einen Zeitraum zu definieren, in dem diese Standorte für die Reservierung gesperrt werden.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Bereich wird dem Stockwerk hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Sie können eine Zuteilung hinzufügen, wenn keine vorhanden ist. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Zuteilung finden Sie unter Ordnen Sie eine Kostenstelle, Abteilung oder Arbeitsplatzentität zu. Wählen Sie im Verfahren das Bereiche-Modul anstelle des Stockwerke-Moduls aus.

Räume mit Workplace Space Management hinzufügen

Erstellen Sie einen Datensatz für jeden Raum in einem Bereich oder auf einem Stockwerk. Geben Sie die Größe des Raums an. Weisen Sie den Raum einer Kostenstelle oder einer Abteilung zu.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Bereich und Stockwerk des Raums aktiv sind.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin und sn_wsd_spcmgmt.manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**.
2. Wählen Sie **Räume** aus.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Öffnen Sie das Formular in der Ansicht „Flächenverwaltung“.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
   b. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Flächenmanagement**.
   Die Formularansicht ändert sich.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Felder des Formulars „Raum“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Raums. Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen Namen eingeben. Verwenden Sie beispielsweise den Standortnamen `<Standortname>-16` anstatt nur 16.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Verwenden Sie keine doppelten Namen, da dies den Reservierungsprozess beeinträchtigen könnte. Wenn Sie den Namen eines Gebäudes ändern, nachdem Sie es aktualisiert haben, wird eine Meldung angezeigt, dass der **Name** beim nächsten Synchronisierungsprozess überschrieben wird. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.
Region	Region, in der sich das Büro befindet. Wenn sich Ihre Organisation in mehreren Regionen befindet, wählen Sie die Region aus, in der sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Site	Standort des Bürocampus. Wenn sich in einer Region mehrere Standorte befinden, wählen Sie den Standort aus, an dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Campus	Name des Campus, von dem aus das Büro operiert. Wenn sich an einem Standort mehrere Campus befinden, wählen Sie den Campus aus, auf dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Gebäude	Name des Gebäudes, in dem sich der Raum befindet.
Stockwerk	Stockwerk, auf dem sich der Raum befindet.
Bereich	Bereich, dem Sie den Raum hinzufügen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Standorts. Dieses Feld hängt vom Feld **Status** ab. Wenn das Feld **Status** auf **Zukunft** oder **Deaktiviert** festgelegt ist, ist das Feld **Aktiv** deaktiviert.
Ist reservierbar	Option, um anzugeben, ob der Raum und die Flächen in diesem Raum für die Reservierung verfügbar sind.
Status	Status des Standorts. ○ Wenn der Status des Standorts aktiv ist, wählen Sie **Aktiv** aus. Wenn Sie den Status auf **Aktiv** festlegen, wird das Feld **Aktiv** aktiviert. ○ Wenn der Standort erst in der Zukunft verfügbar ist, wählen Sie **Zukunft** aus. Wenn Sie den Status auf **Zukunft** festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Wenn der Standort nicht mehr verwendet werden kann, wählen Sie **Deaktiviert** aus. Wenn Sie den Status als **Deaktiviert** festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Um den Standort nur vorübergehend verfügbar zu machen, wählen Sie **Temporär** aus. Dieser Platz ist bei Zuweisung zu einem Benutzer oder für alle arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten verfügbar. Das Feld **Aktiv** ist immer aktiviert.
Geplantes Startdatum	Datum, für das Sie den Standort aktivieren oder reaktivieren möchten. Wenn der Status auf **Temporär** festgelegt ist, handelt es sich hierbei um das Datum, an dem der Standort reaktiviert wird.
Geplantes Enddatum	Datum, bis zu dem Sie den Status **Zukunft** oder **Deaktiviert** des Standorts beenden möchten.
Tatsächliches Startdatum	Datum, ab dem der Standort aktiv sein soll.
Tatsächliches Enddatum	Datum, bis zu dem der Standort deaktiviert werden muss.
Platztyp	Typ der Bürofläche. Informationen zum Konfigurieren eines neuen Platztyps finden Sie unter Platztyp-Konfigurationen hinzufügen.
Verwaltet von Gruppe	Gruppe, die die arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Verwaltet von	Arbeitsplatzmanager, der alle arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Messungsdetails	
Einheit	Maßeinheit der Größe.
Size (Größe)	Größe des Raums.
Größe – Quadratfuß/Meter	Fläche in Quadratfuß oder Quadratmetern berechnet. Möglichkeit, die Oberfläche automatisch in Quadratmetern oder Quadratfuß aus den CAD-Polylinien zu berechnen, wenn Polylinien als geschlossene Formen definiert oder wenn eine Einheit festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnen Sie CAD-Dateieigenschaften, um den Platz oder die Raumoberfläche zu extrahieren.

6. Wählen **Sie QR-Code erstellen** aus, um QR-Codes für diese Fläche zu generieren und zu drucken.
7. Wählen **Sie Platzverknüpfung aufheben**, um die Verknüpfung eines Platzes mit dem Kartenanbieter Indoor Mapping aufzuheben.
   Weitere Informationen zum Verknüpfen und Synchronisieren von Indoor Mapping -Kartendatenobjekten mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.
8. Wählen Sie **Standort** sperren aus, um einen Zeitraum zu definieren, in dem diese Standorte für die Reservierung gesperrt werden.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Der Raum wird dem Bereich und dem Raum hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Sie können eine Zuteilung hinzufügen, wenn keine vorhanden ist. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Zuteilung finden Sie unter Ordnen Sie eine Kostenstelle, Abteilung oder Arbeitsplatzentität zu. Wählen Sie im Verfahren das Räume-Modul anstelle des Stockwerke-Moduls aus.

Flächen mit Workplace Space Management hinzufügen

Erstellen Sie einen Flächendatensatz für jeden Arbeitsbereich, der sich auf einem Stockwerk befindet. Geben Sie den Platztyp und die Größe des Platzes an.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Raum, Bereich und Stockwerk der Fläche aktiv sind.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin und sn_wsd_spcmgmt.manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**.
2. Wählen Sie **Flächen** aus.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Öffnen Sie das Formular in der Ansicht „Flächenverwaltung“.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
   b. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Flächenmanagement**.
      Die Formularansicht ändert sich.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Flächen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Fläche. Stellen Sie sicher, dass Sie einen eindeutigen Namen eingeben. Verwenden Sie beispielsweise den Standortnamen `<Standortname>-16` anstatt nur 16. **Hinweis:** Verwenden Sie keine doppelten Namen, da dies den Reservierungsprozess beeinträchtigen könnte. Wenn Sie den Namen eines Gebäudes ändern, nachdem Sie es aktualisiert haben, wird eine Meldung angezeigt, dass der **Name** beim nächsten Synchronisierungsprozess überschrieben wird. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.
Titel	Titel des Bereichs.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Region	Region, in der sich das Büro befindet. Wenn sich Ihre Organisation in mehreren Regionen befindet, wählen Sie die Region aus, in der sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Site	Standort des Bürocampus. Wenn sich in einer Region mehrere Standorte befinden, wählen Sie den Standort aus, an dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Campus	Name des Campus, von dem aus das Büro operiert. Wenn sich an einem Standort mehrere Campus befinden, wählen Sie den Campus aus, auf dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Gebäude	Name des Bürogebäudes für diesen Arbeitsbereich. Wenn sich mehrere Gebäude in einer Region befinden, wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich das hinzuzufügende Büro befindet.
Stockwerk	Name oder Nummer des Stockwerks, in dem sich dieser Arbeitsbereich befindet.
Bereich	Name des Bereichs auf dem Bürostockwerk.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Standorts. Dieses Feld hängt vom Feld **Status** ab. Wenn das Feld **Status** auf **Zukunft** oder **Deaktiviert** festgelegt ist, ist das Feld **Aktiv** deaktiviert.
Ist reservierbar	Option, um anzugeben, ob die Flächen für die Reservierung verfügbar sind.
Status	Status des Standorts. ○ Wenn der Status des Standorts aktiv ist, wählen Sie **Aktiv** aus. Wenn Sie den Status auf **Aktiv** festlegen, wird das Feld **Aktiv** aktiviert. ○ Wenn der Standort erst in der Zukunft verfügbar ist, wählen Sie **Zukunft** aus. Wenn Sie den Status auf **Zukunft** festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Wenn der Standort nicht mehr verwendet werden kann, wählen Sie **Deaktiviert** aus. Wenn Sie den Status als **Deaktiviert** festlegen, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert. ○ Um den Standort nur vorübergehend verfügbar zu machen, wählen Sie **Temporär** aus. Dieser Platz ist bei Zuweisung zu einem Benutzer oder für alle arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten verfügbar. Das Feld **Aktiv** ist immer aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Geplantes Startdatum	Datum, für das Sie den Standort aktivieren oder reaktivieren möchten. Wenn der Status auf **Temporär** festgelegt ist, handelt es sich hierbei um das Datum, an dem der Standort reaktiviert wird.
Geplantes Enddatum	Datum, bis zu dem Sie den Status **Zukunft** oder **Deaktiviert** des Standorts beenden möchten.
Tatsächliches Startdatum	Datum, ab dem der Standort aktiv sein soll.
Tatsächliches Enddatum	Datum, bis zu dem der Standort deaktiviert werden muss.
Platztyp	Typ der Bürofläche. Informationen zum Konfigurieren eines neuen Platztyps finden Sie unter Platztyp-Konfigurationen hinzufügen.
Bereichsfunktion	Der Feldwert wird von der Platztypkonfiguration des Platzes abgeleitet.
BOMA-Typ	BOMA-Typ, dem Sie diese Fläche zuordnen möchten. Wenn der von Ihnen ausgewählte Platztyp bereits einem BOMA-Typ zugeordnet ist, wird das Feld automatisch mit dem zugeordneten BOMA-Typ ausgefüllt. Weitere Informationen zu BOMA-Typen und zur Konfiguration eines BOMA-Typs finden Sie unter Konfigurieren Sie einen BOMA-Typ.
BOMA-Typ überschrieben	Option zum Angeben des Überschreibungsverhaltens, wenn der Platztyp und die BOMA-Typzuordnung geändert werden.
Zuweisungstyp	Zuweisungstyp der Fläche. Geben Sie an, ob die Fläche ein flexibler oder ein dauerhafter Arbeitsbereich ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie **Arbeitsbereich/Schreibtisch** als **Platztyp** auswählen.
Verwaltet von Gruppe	Gruppe, die die arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Verwaltet von	Arbeitsplatzmanager, der alle arbeitsplatzbezogenen Vorgänge verwaltet.
Kapazität	Kapazität des Standorts Standardmäßig ist der Wert auf 1 festgelegt.
Kapazitätsverhältnis	Kapazitätsverhältnis des Standorts. Standardmäßig ist der Wert auf 1 festgelegt. Das Feld gibt die Anzahl der Personen an, die der Standort aufnehmen kann, z. B. 1,5,2 usw.
Gesamtkapazität in Byte	Das Feld wird automatisch ausgefüllt und ist schreibgeschützt. Die Gesamtkapazität wird wie folgt berechnet: Gesamtkapazität = Kapazität * Kapazitätsverhältnis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Belegungsstatus	Der Belegungsstatus der Fläche.
Messungsdetails	
Einheit	Maßeinheit der Größe.
Size (Größe)	Größe der Fläche.
Größe – Quadratfuß	Fläche in Quadratfuß oder Quadratmetern berechnet. Möglichkeit, die Oberfläche automatisch in Quadratmetern oder Quadratfuß aus den CAD-Polylinien zu berechnen, wenn Polylinien als geschlossene Formen definiert oder wenn eine Einheit festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnen Sie CAD-Dateieigenschaften, um den Platz oder die Raumoberfläche zu extrahieren.

6. Wählen **Sie QR-Code erstellen** aus, um QR-Codes für diese Fläche zu generieren und zu drucken.
7. Wählen **Sie Platzverknüpfung aufheben**, um die Verknüpfung eines Platzes mit dem Kartenanbieter Indoor Mapping aufzuheben.
   Weitere Informationen zum Verknüpfen und Synchronisieren von Indoor Mapping -Kartendatenobjekten mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.
8. Wählen Sie **Standort** sperren aus, um einen Zeitraum zu definieren, in dem diese Standorte für die Reservierung gesperrt werden.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Arbeitsbereich wird dem Bereich hinzugefügt. Die Größe des Bereichs und des Stockwerks werden basierend auf der angegebenen Flächengröße berechnet.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie eine Zuteilung hinzu, d. h. ordnen Sie die Fläche einer Kostenstelle, einer Abteilung und einer Arbeitsplatzentität zu. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Zuteilung finden Sie unter Ordnen Sie eine Kostenstelle, Abteilung oder Arbeitsplatzentität zu. Wählen Sie im Verfahren das Flächen-Modul anstelle des Stockwerke-Moduls aus.

Platztyp mit Workplace Space Management als nutzbar konfigurieren

Geben Sie mithilfe der Platztyp-Konfigurationsfunktionalität an, ob ein Flächentyp nutzbar ist oder nicht. Geben Sie an, ob die Fläche für Reservierungen verwendet werden kann oder nicht.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass Sie über Folgendes verfügen:

- Der Platztyp ist in der Anwendung konfiguriert. Andernfalls siehe Platztyp-Konfigurationen hinzufügen.
- Workplace Space Management ist installiert.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie einen Platztyp als nutzbar. Geben Sie an, ob der Platztyp für Reservierungen oder für eine platzbezogene Planung verwendet werden kann. Der Platztyp kann nicht verwendet werden, wenn er ein Lagerbereich oder ein eigenständiger Bereich ist, der nicht reserviert oder in platzbezogene Aktivitäten einbezogen werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Platztyp-Konfiguration**.
2. Wählen Sie den Platztyp aus, den Sie als nutzbar konfigurieren möchten.
3. Öffnen Sie das Formular in der Ansicht „Flächenverwaltung“.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
   b. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Flächenmanagement**.
      Die Formularansicht ändert sich.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Verwendbar**, um die Funktion zu aktivieren.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der Platztyp ist als nutzbar konfiguriert.
Die Größe aller Flächen, die diesem Platztyp zugewiesen sind, wird in den Feldern **Nutzbare Größe** ihrer Bereiche, Stockwerke und Gebäude berechnet.

Ordnen Sie eine Kostenstelle, Abteilung oder Arbeitsplatzentität zu

Weisen Sie einem Arbeitsplatzstandort entweder eine Kostenstelle, eine Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität zu. Verwalten Sie Flächenverbrauch, Ausgaben, Arbeitsplatzzuweisungen und Reservierungen basierend auf einer Mitarbeiterkostenstelle, Abteilung oder Arbeitsplatzentität.

Vorbereitungen

Wichtig:
Ab Workplace Core Version 2.16.1 ist der Zuteilungstyp „ **Abteilung und Kostenstelle** “ nicht mehr verfügbar. Ein neuer Zuteilungstyp – **Arbeitsplatzentität** wird eingeführt, der weitere Vorteile bietet.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**.
2. Wählen Sie das entsprechende Modul aus.
   - Flächen
   - Räume
   - Bereiche
   - Stockwerke

Example

Wenn Sie beispielsweise eine Kostenstelle, Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität einem Stockwerk zuweisen möchten, wählen Sie das Modul Stockwerke.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie den Standort aus, dem Sie die Zuteilung hinzufügen möchten.
4. Scrollen Sie im Formular nach unten, und wählen Sie in der zugehörigen Liste dieOption**Neu** aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Hinweis:
Die Felder **Startdatum** und **Enddatum** folgen der Systemzeitzone. Stellen Sie sicher, dass Sie die Daten im Kontext des Arbeitsplatzstandorts eingeben.

Zuteilungsformular

Feld	Beschreibung
Typ	Option zum Festlegen, ob Sie eine Kostenstelle, eine Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität hinzufügen möchten.
Kostenstelle	Kostenstelle, der Sie das Stockwerk zuweisen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Typ** eine **Kostenstelle** ausgewählt ist.
Abteilung	Abteilung, der Sie das Stockwerk zuweisen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **TypAbteilung** ausgewählt ist.
Arbeitsplatzentität	Arbeitsplatzentität, der Sie den Platz zuweisen möchten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Typ** die **Entität Arbeitsplatz** ausgewählt ist. Eine übergeordnete Entität und ihre untergeordnete Entität können demselben Arbeitsplatzstandort zugewiesen werden. Start- und Enddatum der untergeordneten Entität müssen innerhalb des Start- und Enddatums der übergeordneten Entität liegen.
Startdatum	Datum, an dem die Zuteilung beginnt. Wenn das Startdatum und das Enddatum nicht ausgefüllt sind, gilt die Zuteilung als dauerhaft. Wenn das Startdatum ausgefüllt ist, das Enddatum jedoch nicht, wird die Zuordnung ab dem Startdatum als dauerhaft betrachtet.
Enddatum	Datum, an dem die Zuteilung endet. Sie können ein Enddatum erst festlegen, nachdem Sie ein Startdatum festgelegt haben. Nachdem eine Zuteilung das Enddatum erreicht hat, legt die geplante Aufgabe *`Deactivate expired allocations`* den Zuteilungsdatensatz auf inaktiv. Wenn das Enddatum der Zuteilung innerhalb von 30 Tagen liegt, sendet die geplante Aufgabe *`Allocation Expiry Notification`* eine Benachrichtigung an die folgenden Benutzer:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Benutzer, der dem Feld „ **Primärer Kontakt** “ der Abteilung zugewiesen ist ○ Benutzer, der dem Feld **Manager** der Kostenstelle zugewiesen ist ○ Benutzer, die der **Gruppe „Verwaltet von“** oder dem Feld „ **Verwaltet von** “ des Gebäudes zugewiesen sind ○ Benutzer, die dem Feld **Verwaltet von Gruppe** oder **Verwaltet von** der Arbeitsplatzentität zugewiesen sind
Zuteilungsprofil	Geben Sie an, ob die Zuteilung für Miete oder für Eigentum gilt. Wenn die Zuteilung gemietet wird, wählen Sie **Mandant**aus, andernfalls, wenn die Zuteilung im Besitz ist, wählen Sie **Besitzer**aus.
Zuteilungsprozentsatz	Geben Sie den Prozentsatz der Zuteilung von 100 % an. Stellen Sie sicher, dass der Prozentsatz der Zuteilungen 100 % ergibt, einschließlich anderer Zuteilungen mit dem gleichen Zuteilungsprofil des Standorts. Wenn beispielsweise A- und B-Zuteilungen **Mandanten** als Zuteilungsprofil haben, muss der Zuteilungsprozentsatz der Mandanten von A und B insgesamt 100 % betragen, z. B. 50–50 % oder 25–75 % oder eine beliebige Summe.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuteilung.
Standort	Standort, dem Sie die Kostenstelle, Abteilung oder eine Arbeitsplatzentität zuweisen. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen des Arbeitsplatzstandorts festgelegt, dem Sie die Zuteilung hinzufügen.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die Zuteilung wird dem Arbeitsplatzstandort hinzugefügt.

Sie können die Zuteilung den untergeordneten Standorten wie Bereichen, Räumen und Flächen zuweisen. Wählen Sie die **Option** Weitergabe im Formular „Stockwerk“ oder „Bereich“ aus, um die Zuteilung anzuwenden. Die Zuteilung wird abhängig von der **Pushdown-** Einstellung angewendet, die in den untergeordneten Standorten angegeben ist.

Hinweis:
Bei zeitgebundenen Zuteilungen werden nur die Daten für die Zuteilung berücksichtigt.

Arbeitsbereiche oder Schreibtische als flexibel oder dauerhaft konfigurieren

Definieren Sie, ob ein Platz flexibel oder dauerhaft ist. Im Reservierungsportal hängt die Verfügbarkeit eines Bereichs für ein Benutzerprofil von seinem Zuweisungstyp ab. Nur flexible Plätze sind für die Reservierung verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Der Platz wird in der Anwendung hinzugefügt. Andernfalls siehe Flächen mit Workplace Space Management hinzufügen.
- Das Feld **Platztyp** des Platzes wird auf **Arbeitsbereich/Schreibtisch** gesetzt.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können festlegen, ob ein Schreibtisch oder Arbeitsbereich ein dauerhafter oder flexibler Platz ist. Wenn Sie einen Platz als dauerhaft festlegen, wird er Mitarbeitern, die eine Reservierung im Portal vornehmen, nicht angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**.
2. Wählen Sie **Flächen** aus.
3. Wählen Sie den Platz aus, den Sie als flexiblen oder dauerhaften Platz zuweisen möchten.
4. Öffnen Sie das Formular in der Ansicht „Flächenverwaltung“.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
   b. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Flächenmanagement**.
   Die Formularansicht ändert sich.
5. Wählen Sie im Feld **Zuweisungstyp** eine der folgenden Optionen aus:
   - **Keine**: Der **Zuweisungstyp** ist standardmäßig auf **Keine** festgelegt. Der Platz ist sowohl für die Reservierung im Reservierungsportal als auch für die in der Anwendung Workplace Core erstellten Arbeitsplatzbenutzerprofile verfügbar.
   - **Flexibel**: Wählen Sie diese Option aus, wenn der Platz ein flexibler Arbeitsbereich ist. Wenn Sie diese Option auswählen, wird der Platz für die Reservierung im Reservierungsportal verfügbar gemacht. Der Platz kann jedoch, da er auf **Flexibel**festgelegt ist, keinem Anwenderprofil zugewiesen werden, da dies zu Anomalien führen kann. Einem Anwenderprofil können nur **dauerhafte** Bereiche zugewiesen werden.
   - **Festangestellt**: Wählen Sie diese Option aus, wenn es sich um einen dauerhaften Arbeitsplatz handelt. Wenn Sie diese Option auswählen, wird der Platz nur für Benutzer als verfügbar angezeigt, die in der Anwendung Workplace Core erstellt wurden. Der Platz steht im Reservierungsportal nicht für die Reservierung zur Verfügung.

     Wenn Sie den **Zuweisungstyp** von **Keine** oder **Flexibel** zu **Festangestellt** ändern, werden alle zukünftigen Reservierungen für diesen Platz automatisch storniert. Es wird eine Benachrichtigung über den Abbruch gesendet.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Abhängig von dem von Ihnen ausgewählten Zuweisungstyp wird der Platz als flexibel oder permanent konfiguriert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Messdetails eines Arbeitsplatzstandorts aktualisieren

Geben Sie die Größe eines Standorts an. Wenn der Standort ein Bereich, ein Stockwerk oder ein Gebäude ist, können Sie die Gesamtgröße und die nutzbare Größe aktualisieren oder neu berechnen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Fläche, der Raum, der Bereich, das Stockwerk oder das Gebäude aktiv ist.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**.
2. Wählen Sie das entsprechende Modul aus.
   - **Flächen**
   - **Räume**
   - **Bereiche**
   - **Stockwerke**
   - **Gebäude**

   Wenn Sie beispielsweise die Größe einer Fläche aktualisieren möchten, wählen Sie **Flächen** aus.
3. Rufen Sie den Abschnitt **Messungsdetails** auf, und aktualisieren Sie die Messungen.

Abschnitt „Messungsdetails“

Feld	Beschreibung
Size (Größe)	Größe der Fläche, des Stockwerks oder des Gebäudes. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie das Flächen- oder Räume-Modul ausgewählt haben.
Gesamtgröße	Gesamtgröße der Fläche, des Stockwerks oder des Gebäudes.
Nutzbare Größe	Nutzbare Größe der Fläche, des Stockwerks oder des Gebäudes.
Maßeinheit	Maßeinheit, die zum Anzeigen der Größen verwendet wird. Dieses Feld wird automatisch abhängig vom Wert der Systemeigenschaft *sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit* festgelegt.

4. **Wahlweise:** Größe neu berechnen.

   Klicken Sie auf das Symbol für die Neuberechnung der Größe (Symbol für die) neben dem Feld **Gesamtgröße** oder **Nutzbare** Größe.Das Symbol für die Neuberechnung der Größe wird angezeigt, wenn Sie die Größen manuell ändern. Wenn sich die Größe eines Standorts ändert, der dem ausgewählten Standort untergeordnet ist, werden die Größen automatisch neu berechnet.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. **Wahlweise:** Um die Größe mehrerer Arbeitsplatzstandorte gleichzeitig neu zu berechnen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie das Arbeitsplatzstandort-Modul aus, für das Sie die Neuberechnung durchführen möchten. Um beispielsweise die Größen mehrerer Gebäude neu zu berechnen, wechseln Sie zu **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Gebäude**.

   b. Wählen Sie das die Standorte aus, für die Sie die Neuberechnung durchführen möchten. Wenn Sie sich beispielsweise im Gebäude-Modul befinden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben jedem Gebäude, das Sie neu berechnen möchten.

   c. **Wahlweise:** Führen Sie eine Neuberechnung für alle Standorte gleichzeitig durch. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen unten neben der Option **Aktion für ausgewählte Zeilen...**

   d. Klicken Sie **auf Aktion für ausgewählte Zeilen...**. Nachdem Sie auf geklickt haben, gehen Sie wie folgt vor:

      - **Gesamtgrößen neu berechnen**: Wählen Sie diese Option, um die **Gesamtgröße** aller Standorte neu zu berechnen.
      - **Nutzbare Größen neu berechnen**: Wählen Sie diese Option, um die **nutzbare Größe** aller Standorte neu zu berechnen.

Ergebnisse
Die Größe des Arbeitsplatzstandorts wird aktualisiert.

Status von Arbeitsplatzstandorten ändern

Ändern Sie die Verfügbarkeit eines Arbeitsplatzstandorts in „Aktiv“, „Zukunft“, „Temporär“ oder „Deaktiviert“. Die Verfügbarkeit eines Arbeitsplatzstandorts für arbeitsplatzbezogene Aktivitäten wird abhängig vom festgelegten Status bestimmt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Legen Sie einen Status für einen Standort fest. Geben Sie die Daten des Zeitraums an, über den der Status anzuwenden ist. Geben Sie abhängig davon, wann Sie den Status festlegen möchten, ein geplantes Start- und Enddatum an. Nachdem Sie ein Datum dafür festgelegt haben, wann die Statusänderung angewendet werden soll, geben Sie das tatsächliche Start- und Enddatum an.

- Sie können den Status für den Campus und darunter in der Hierarchie angeben. Die Statusänderungen werden in der Hierarchie von oben nach unten angewendet.
- Die Statusänderung wird nur auf die untergeordneten Standorte angewendet, die denselben Status aufweisen. Wenn Sie beispielsweise den Status eines Stockwerks von **Aktiv** in **Zukunft** geändert haben, wird der Status nur derjenigen Räume dieses Stockwerks in **Zukunft** geändert, die den Status **Aktiv** aufweisen. Für Räume, deren Status **Temporär**, **Zukunft** oder **Deaktiviert** lautet, bleibt der Status unverändert. Auf dieselbe Weise wird die Statusänderung auf untergeordnete Arbeitsplatzstandorte angewendet, d. h. auf die Plätze des jeweiligen Raums.
- Wenn Sie den Status eines Standorts in **Zukunft** oder **Deaktiviert** ändern, wird das Feld **Aktiv** deaktiviert, und dieser Standort ist für arbeitsplatzbezogene Aktivitäten nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie einen Datensatz für einen Arbeitsplatzstandort erstellen, werden die Felder **Status**, **Geplantes Startdatum**, **Geplantes Enddatum**, **Tatsächliches Startdatum** und **Tatsächliches Enddatum** automatisch mit den Feldwerten des übergeordneten Standorts gefüllt.
- Die Daten in den Feldern **Geplantes Startdatum** und **Geplantes Enddatum** müssen am oder zwischen den Daten in den Feldern **Geplantes Startdatum** und **Geplantes Enddatum** des übergeordneten Standorts liegen.
- Wenn untergeordnete Standorte verfügbar sind, die derzeit reserviert sind, einen aktiven Arbeitsplatzfall aufweisen oder einem Benutzer als permanenter Standort zugewiesen sind, können Sie den Status eines Standorts nicht von **Aktiv** in **Zukunft** oder **Deaktiviert** ändern.
- Wenn Sie den Status eines Standorts in **Zukunft** oder **Deaktiviert** ändern, können Mitarbeiter diesen Standort und dessen untergeordnete Standorte nicht reservieren. Die Standorte werden Mitarbeitern bei der Reservierung nicht angezeigt. Wenn ein Mitarbeiter einen der Standorte als Favoriten des Mitarbeiters festlegt, wird die Option **Reservieren** für diesen Standort auf der Seite „Meine Favoriten“ des Mitarbeiters deaktiviert.
- Wenn der Status eines der untergeordneten Standorte **Aktiv** oder **Temporär** lautet, kann der Status des übergeordneten Standorts nicht in **Zukunft** oder **Deaktiviert** geändert werden. Wenn ein Platz beispielsweise den Status **Aktiv** oder **Temporär** hat, können Sie den Status des Stockwerks nicht in **Zukunft** oder **Deaktiviert** ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung**.
2. Wählen Sie **Flächen** aus.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Öffnen Sie das Formular in der Ansicht „Flächenverwaltung“.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
   b. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Flächenmanagement**.
   Die Formularansicht ändert sich.
5. Ändern Sie den Status im Feld **Status**.
6. Wählen Sie im Feld **Geplantes Startdatum** das Datum aus, an dem Sie den Standort aktivieren/reaktivieren möchten.
7. Wählen Sie im Feld **Geplantes Enddatum** das Datum aus, bis zu dem der Standort stillgelegt werden soll.
8. Wählen Sie im Feld **Tatsächliches Startdatum** das Datum aus, ab dem der Standort aktiv sein soll.
9. Wählen Sie im Feld **Tatsächliches Enddatum** das Datum aus, an dem der Standort stillgelegt werden soll.
10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der Status des Standorts wird geändert und auf alle untergeordneten Standorte angewendet.

Jeden Monat wird eine regelmäßige Aufgabe ausgeführt, und die Arbeitsplatzmanager erhalten eine Erinnerungs-E-Mail bezüglich der Aktivierung oder Deaktivierung von Standorten. Die Manager müssen den Status der in der E-Mail aufgeführten Standorte manuell ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Erinnerungs-E-Mail enthält Informationen zu den Standorten, die ab dem Datum im Feld **Geplantes Startdatum** aktiviert werden müssen. Die E-Mail enthält auch die Standorte, die ab dem Datum im Feld **Tatsächliches Enddatum** deaktiviert werden müssen.
- Abgesehen von den monatlichen E-Mails werden an den folgenden Tagen Erinnerungs-E-Mails bezüglich der Aktivierung oder Deaktivierung von Standorten gesendet:
  - Zur Aktivierung:
    - Eine Woche vor dem Datum im Feld **Geplantes Startdatum**.
    - Am Datum im Feld **Geplantes Startdatum**.
  - Zur Deaktivierung:
    - Eine Woche vor dem Datum im Feld **Tatsächlichen Enddatum**.
    - Am Datum im Feld **Tatsächliches Startdatum**.

Konfigurieren Sie einen BOMA-Typ

Definieren Sie einen BOMA-Typ, mit dem Sie einen Platz basierend auf seinem BOMA-Standard klassifizieren können.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Workplace Space Management installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin und sn_wsd_spcmgmt.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Klassifizieren Sie eine Fläche basierend auf den Standards der Buildungs- und Managervereinigung (Building Owners and Managers Association, BOMA). Basierend auf dem BOMA-Typ einer Fläche leitet das Unternehmen ab, um welche Art von Fläche es sich handelt, plant Immobilien, berechnet Ausgleiche, führt Lieferantenmanagement durch und vieles mehr. Ähnlich wie bei der Konfiguration des Platztyps Workplace Core können Sie einen Platz gemäß dem BOMA-Standard kategorisieren und beide zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **BOMA-Typkonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Formular „BOMA-Typ“ einen **Namen** für den BOMA-Typ ein.
4. Wählen Sie **Aktiv** aus, um den BOMA-Typ zu aktivieren.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der BOMA-Typ ist konfiguriert. Informationen zum Zuordnen des BOMA-Typs zu einem Platztyp finden Sie unter Ordnen Sie dem BOMA-Typ einen Platztyp zu.

Ordnen Sie dem BOMA-Typ einen Platztyp zu

Ordnen Sie mit [] einen Flächentyp, den Sie mit Workplace CoreWorkplace Space Managementerstellt haben, einem BOMA-Typ zu.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Platztyp ist konfiguriert. Informationen zum Konfigurieren eines Bereichstyps finden Sie unter Platztyp-Konfigurationen hinzufügen.
- BOMA-Typ ist konfiguriert. Informationen zum Konfigurieren eines BOMA-Typs finden Sie unter Konfigurieren Sie einen BOMA-Typ.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin und sn_wsd_spcmgmt.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Platztyp-Konfiguration**.
2. Wählen Sie den Flächentyp aus, den Sie dem BOMA-Typ zuordnen.
3. Öffnen Sie das Formular in der Ansicht „Flächenverwaltung“.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader.
   b. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Flächenmanagement**.
   Die Formularansicht ändert sich.
4. **Wählen** Sie im Feld BOMA-Typ den BOMA-Typ aus, mit dem Sie den Platztyp zuordnen möchten.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der Platztyp wird einem BOMA-Typ zugeordnet. Alle Flächen, die diesem Flächentyp zugewiesen sind, werden mit dem ausgewählten BOMA-Typ klassifiziert.

Erstellt eine Bereichsempfehlungsregel

Definieren Sie eine Platzempfehlungsregel, mit der die qualifizierenden Plätze berechnet werden müssen, wenn ein Anwender mit Workplace-Serviceportaleine Anfrage zur Platzhilfe stellt. Sie müssen das Plugin „Zentrale Arbeitsplatzverwaltung“ haben.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Das Plugin „Zentrale Arbeitsplatzverwaltung“ ist installiert.
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange ist installiert.
- Workplace Core ist installiert.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Bereichsempfehlungsregeln, und geben Sie den Typ der Regel an, auf deren Grundlage die Bereichsergebnisse berechnet werden sollen. Regeltypen wie „Bedingung“, „Erweitertes Skript“, „Blockierte Bereiche ignorieren“ und „Nähe“ können für eine Regel festgelegt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Bereichsempfehlungsregeln**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Platzempfehlungsregel“.

Feld	Beschreibung
Regelname	Name der Regel.
Regeltyp	Typ der Regel. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Bedingung**: Option zum Festlegen der Regel mit Bedingungen. Sie können die Tabelle auswählen, für die Sie die Bedingungen festlegen möchten, und Bedingungen hinzufügen, die in der Regel erfüllt werden müssen. ○ **Erweitertes Skript**: Option zum Konfigurieren eines Skripts für die Ausführung in der Platztabelle. Stellen Sie sicher, dass das Skript eine Abfrage für die Platztabelle zurückgibt. ○ **Blockierte Bereiche ignorieren**: Option, um die Regel so festzulegen, dass blockierte Bereiche beim Empfehlen von Plätzen ignoriert werden. Standardmäßig ist die Option auf **Blockierte Bereiche ignorieren**festgelegt. ○ **Nähe**: Option zum Festlegen der Regel, dass die Fläche eine genaue Nähe zur angegebenen Kostenstelle oder Abteilung haben muss. Sie können die Standortebene angeben, auf der Sie die Näherungsquelle implementieren möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Regel.
Bedingung **Hinweis:** Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Regeltyp** die Option **Bedingung** auswählen.	
Bedingungstabelle	Tabelle, für die Sie die Bedingungen ausführen möchten.
Bedingungen	Bedingungen, die Sie für die Tabelle ausführen möchten. Wählen Sie **Neue Kriterien** aus, um mehrere Bedingungen hinzuzufügen.
Skript **Hinweis:** Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn Sie im Feld **Regeltyp** die Option **Erweitertes Skript** auswählen.	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Skript	Skript, das Sie für die Platztabelle ausführen möchten. Das Skript wird für die Tabelle ausgeführt und gibt qualifizierende Bereiche zurück. Stellen Sie sicher, dass das Skript eine Abfrage für die Platztabelle zurückgibt.
Nähe	
Nähe zu	Wählen Sie die Standortebene aus, auf der die Näherungsprüfung implementiert werden muss.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Die Bereichsempfehlungsregel wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie einem Bereichsempfehlungsregelsatz Bereichsempfehlungsregeln hinzu

Konfigurieren Sie einen Bereichsempfehlungs-Regelsatz

Erstellen Sie einen Bereichsempfehlungs-Regelsatz, der aus mehreren Regeln besteht. Der Regelsatz berechnet die qualifizierenden Bereiche, wenn ein Benutzer mithilfe von Workplace-Serviceportaleine Anforderung zur Platzhilfe sendet. Sie müssen das Plugin „Zentrale Arbeitsplatzverwaltung“ haben.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

- Das Plugin „Zentrale Arbeitsplatzverwaltung“ ist installiert.
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange ist installiert.
- Workplace Core ist installiert.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Bereichsempfehlungs-Regelsatz ist eine Sammlung von Bereichsempfehlungsregeln, auf deren Grundlage die Bereiche qualifiziert werden. Standardmäßig wird der **Standardregelsatz „Platzempfehlungen“** verwendet, um qualifizierende Räume zu ermitteln, wenn eine Anforderung zur Platzhilfe übermittelt wird.

Wenn Sie einen neuen Regelsatz erstellen, müssen die Regeln, die Sie im neuen Regelsatz hinzufügen, auch die Regeln aufweisen, die im Standardregelsatz für Platzempfehlungen hinzugefügt werden, damit die Aktion für die exakte Übereinstimmung bei der Anforderung zur **Platzhilfe**funktioniert. Der **Regeltyp** der Regeln muss **Erweitertes Skript**sein. Weitere Informationen zur Konfiguration des erweiterten Skripts für die Verwendung mit der Aktion für exakte Übereinstimmung finden Sie im vorhandenen Standardregelsatz.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Bereichsempfehlungs-Regelsätze**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Platzempfehlungs-Regelsätze“.

Feld	Beschreibung
Regelsatzname	Name des Regelsatzes.
Beschreibung	Beschreibung des Regelsatzes.
Ergebniskonfiguration	Option zum Festlegen der Standortebene, auf deren Grundlage die resultierenden Räume angezeigt werden sollen. Geben Sie an, ob Flächen desselben Stockwerks, desselben Gebäudes oder desselben Campus angezeigt werden müssen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Regelsatzes.
Bestellung	Reihenfolge der Implementierung. Der Regelsatz mit der niedrigsten Ordnungszahl wird angewendet.
Bedingungstabelle	Tabelle, auf die Sie die Bedingungen anwenden möchten. Standardmäßig ist die Tabelle „Arbeitsplatzfall“ ausgewählt.
Bedingung	Bedingungen, die Sie auf die ausgewählte **Bedingungstabelle**anwenden möchten. Um Bedingungen hinzuzufügen, wählen Sie **Neues Kriterium**aus.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Der Bereichsempfehlungs-Regelsatz wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Erstellt eine Bereichsempfehlungsregel

Fügen Sie einem Bereichsempfehlungsregelsatz Bereichsempfehlungsregeln hinzu

Fügen Sie einem Platzempfehlungs-Regelsatz Regeln hinzu, die darauf basieren, welche qualifizierenden Plätze berechnet werden müssen, wenn eine Platzhilfeanforderung mit Workplace-Serviceportalausgelöst wird. Ein Regelsatz ist eine Sammlung von Regeln.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange ist installiert.
- Workplace Core ist installiert.
- Bereichsempfehlungsregeln wurden bereits erstellt. Andernfalls Erstellt eine Bereichsempfehlungsregel.
- Bereichsempfehlungs-Regelsatz wurde bereits erstellt. Andernfalls Konfigurieren Sie einen Bereichsempfehlungs-Regelsatz.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Bereichsempfehlungs-Regelsätze**.
2. Wählen Sie den Bereichsempfehlungs-Regelsatz aus, dem Sie die Regel hinzufügen möchten.
3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Platzempfehlungsregeln“.
4. Klicken Sie auf **Bearbeiten...**.
5. Legen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die Filteroption **Aktiv** auf **True** fest.
6. Wählen Sie die Regeln wie folgt aus:

   a. Wählen Sie die Regeln in der Spalte **Sammlung** auf der linken Seite aus.

   b. Verschieben Sie die Auswahl in die Spalte **Liste** mit Platzempfehlungsregeln auf der rechten Seite.

   Um die Regel zu verschieben, verwenden Sie das Hinzufügen/Entfernen-Symbol (hinzufügen/ entfernen).

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Die Bereichsempfehlungsregel wird dem ausgewählten Bereichsempfehlungsregelsatz hinzugefügt.

Erstellen Sie eine Anforderung zur Unterstützung des Platzes

Senden Sie eine Arbeitsplatzservice-Anforderung, um Empfehlungen für die Bereichszuteilung mit Workplace-Serviceportalzu erhalten. Die Workplace Service Delivery Platzhilfe bietet Ihnen die besten Planoptionen für die Platzzuteilung basierend auf der Platzmenge und der von Ihnen angegebenen Abteilung. Sie können die am besten geeignete Zuteilung oder keine auswählen. Abhängig von Ihrer Auswahl stellt der Platzplaner den zu verwendenden Plan bereit.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Das Plugin „Zentrale Arbeitsplatzverwaltung“ ist installiert.
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Plugin ist installiert.
- Um die Platzempfehlungen auf der Karte anzuzeigen, muss die Stockwerkskarte mit Gebäudepläne für Arbeitsstättenkonfiguriert werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie die Abteilung und die Anzahl der Flächen an, die Sie dieser Abteilung in einem Stockwerk zuweisen möchten. Geben Sie den Standort an, für den die Zuteilungsempfehlung angezeigt werden soll. Abhängig von der im Formular übermittelten Spezifikation bietet Ihnen das System Optionen mit den am besten geeigneten Platzzuteilungsplänen in diesem Gebäude. Wenn die ausgewählte Abteilung auf dem von Ihnen ausgewählten Stockwerk vorhanden ist, werden die Flächen in der Nähe dieser Abteilung empfohlen.

Sie können die beste Option auswählen und die Auswahl absenden. Wenn eine Genehmigung konfiguriert ist, wird der Plan zur Genehmigung an Ihren Manager gesendet. Der ausgewählte Platzplan wird an den Platzplaner geleitet. Der Platzplaner überprüft den Plan und stellt ihn entsprechend bereit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz**.
   Workplace-Serviceportal wird geöffnet.
2. Öffnen Sie die Kategorie Allgemein.
   a. Wählen Sie **Katalog**.
   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.
   c. Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus.

   Hinweis:
   Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**.
3. Wählen Sie **Anforderung zur Platzhilfe aus**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zur Anforderung einer Platzhilfe

Feld	Beschreibung
Anforderungsname	Beschreibender Name für die Anforderung.
Platz zuteilen nach	Der Zuteilungstyp wird mit dem von Ihrem Administrator festgelegten Standardzuteilungstyp festgelegt. **Hinweis:** Wenn kein Zuteilungstyp angegeben ist, können Sie mit der Anforderung nicht fortfahren.
Angefordert für	Option zum Angeben des Benutzers, für den Sie die Anforderung zur Platzhilfe stellen.
Abteilung auswählen	Abteilung, auf deren Grundlage Sie Flächen zuweisen möchten. Diese Option wird angezeigt, wenn im Feld „ **Platz zuteilen** nach“ „ **Abteilung** “ festgelegt ist.
Kostenstelle auswählen	Kostenstelle, auf deren Grundlage Sie Flächen zuweisen möchten. Diese Option wird nur angezeigt, wenn im Feld **Platz zuteilen** nach **Kostenstelle** festgelegt ist.
Arbeitsplatz-Entitätstyp auswählen	Arbeitsplatz-Entitätstyp, auf dessen Grundlage Sie Flächen zuweisen möchten. Diese Option wird angezeigt, wenn im Feld **Platz zuteilen nachfestgelegt** ist.
Arbeitsplatz-Entität auswählen	Arbeitsplatzentität, auf deren Grundlage Sie Flächen zuweisen möchten. Diese Option wird angezeigt, wenn im Feld **Platz zuteilen nachfestgelegt** ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Grund für Anforderung	Option zum Auswählen des Grunds für die Anforderung.
Platztyp	Option zum Festlegen der Art von Flächen, die Sie verwenden möchten.
Genaue Übereinstimmung (Platztyp)	Option zum Bestätigen, dass nur die Flächen angezeigt werden sollen, die dem ausgewählten Flächentyp genau entsprechen.
Zuweisungstyp	Option zur Angabe, ob Sie flexible oder dauerhafte Flächen wünschen.
Menge/Kapazität	Anzahl der Flächen, die Sie zuweisen möchten.
Region	Region, in der Sie eine Bereichszuteilung vornehmen möchten.
Campus	Campus, auf dem Sie Platzzuteilung vornehmen möchten.
Site	Standort, auf dem Sie eine Bereichszuteilung vornehmen möchten.
Gebäude	Gebäude, in dem Sie die Bereichszuteilung vornehmen möchten.
Genaue Übereinstimmung (Gebäude)	Option zum Bestätigen, dass nur die Flächen angezeigt werden sollen, die dem ausgewählten Gebäude genau entsprechen.
Einzugsdatum	Option zum Angeben des Datums, ab dem Sie die Bereichszuteilung implementieren möchten.
Genaue Übereinstimmung (Einzugsdatum)	Option zum Bestätigen, dass nur die Flächen angezeigt werden sollen, die am ausgewählten Einzugsdatum verfügbar sind. Diese Option ist ab Workplace Space Management Version 1.12.0 nicht verfügbar.
Auszugsdatum	Option zum Angeben des Datums, bis zu dem Sie die Plätze zuweisen möchten.
Genaue Übereinstimmung (Auszugsdatum)	Option zum Bestätigen, dass nur die Plätze angezeigt werden sollen, die bis zum ausgewählten Auszugsdatum verfügbar sind. Diese Option ist ab Workplace Space Management Version 1.12.0 nicht verfügbar.
Anhänge hinzufügen	Option zum Anhängen unterstützender Dateien bei Bedarf.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Anforderung wird übermittelt. Nach der Übermittlung wird die Seite mit den Anforderungsdetails geöffnet.
6. Wählen Sie auf der Seite Meine Anforderung **Platzpläne**aus.
   Aktualisieren Sie die Seite, um Platzplanoptionen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auf der Seite werden Optionen angezeigt, die die am besten geeigneten Platzzuteilungen für die ausgewählte Kostenstelle oder Abteilung auf dem ausgewählten Stockwerk aufweisen, zusammen mit dem Übereinstimmungsprozentsatz.

7. Überprüfen Sie die angezeigten Optionen.
   Der Prozentsatz der Übereinstimmung wird unter jeder Option angezeigt.
8. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Platzzuteilungen auf der Karte an, indem Sie **Flächen auf Karte**anzeigen auswählen.

   Hinweis:
   Sie können die Flächenzuteilungen auf der Karte nur anzeigen, wenn für das Stockwerk eine Stockwerkskarte konfiguriert ist.

9. Wählen Sie eine Option aus den bereitgestellten Optionen aus.

   a. Wählen Sie auf der Seite Meine Anforderung die Option **Aufgaben/Aufgaben**aus.

   b. **Wählen Sie unter der OptionPlatzplan**auswählen die Option Ansichtsaufgabe aus.
   Eine Seite mit allen Optionen, die im **Platzplan** angezeigt werden, wird zur Auswahl angezeigt.

   c. Wählen Sie **Auswählen** neben der Option, mit der Sie fortfahren möchten.

   d. **Wahlweise:** Wenn Sie aus irgendeinem Grund keine Option auswählen möchten, wählen Sie **Keine der obigen**Optionen aus.

      Hinweis:
      Wenn Sie **keine der obigen**Optionen auswählen, wird die Anforderung geschlossen und der Status auf **Geschlossen – vollständig**gesetzt

   e. Wählen Sie nach der Auswahl **Absenden**aus.

Ergebnisse

Die von Ihnen ausgewählte Option wird übermittelt. Sie können die ausgewählte Option jederzeit auf der Registerkarte „ **Platzpläne** “ anzeigen. Nachdem Sie die Auswahl übermittelt haben, werden basierend auf dem von Ihrer Organisation konfigurierten Genehmigungsprozess die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Wenn für Ihr Benutzerprofil ein Genehmigungsprozess konfiguriert ist, wird die Platzanforderung zur Genehmigung an Ihren Manager gesendet. Der Status der Platzanforderung ändert sich in Warte auf Genehmigung.
  - Wenn Ihr Manager die Genehmigung erteilt, wird die Platzanforderung zur Bereitstellung gesendet, und der Status ändert sich in Genehmigt.
  - Wenn Ihr Manager dies ablehnt, wird die Platzanforderung abgelehnt, und der Status ändert sich in Geschlossen – unvollständig.
- Wenn für Ihr Anwenderprofil keine Genehmigung erforderlich ist, wird die Platzanforderung an den Platzplaner Ihrer Organisation übertragen, und der Status ändert sich in **Genehmigt.**

Arbeitsbereiche verwalten

Arbeitsbereiche sind eine Gruppe von Flächen, die Mitarbeitern innerhalb einer Organisation zugewiesen sind. Ein Arbeitsbereich kann sich an beliebiger Stelle innerhalb der Organisationsstruktur befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereichsadministratoren und Bereichsplaner können einen Arbeitsbereich erstellen und folgende Aufgaben durchführen:

- Weisen Sie Mitarbeitern mehrere Arbeitsbereiche zu. Ein Mitarbeiter kann einer Fläche in einem Arbeitsbereich oder dem Arbeitsbereich selbst zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitsbereich für Arbeitsplatzanwender.
- Weisen Sie einem Arbeitsbereich Mitarbeiter zu, indem Sie Anwenderzuweisungsregeln verwenden, die nach einem Zeitplan ausgeführt werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerzuweisungsregeln ausführen.
- Sie können einen Anwender einem Arbeitsbereich auch direkt über sein Arbeitsplatzprofil zuweisen.
- Mitarbeiter können einen Platz in einem Arbeitsbereich reservieren, wenn sie Teil des Arbeitsbereichs sind oder der Arbeitsbereich nicht eingeschränkt ist.
- Fügen Sie in einem Arbeitsbereich Flächen hinzu, oder entfernen Sie diese.
- Fügen Sie Anwender zwischen Arbeitsbereichen hinzu, oder entfernen Sie sie.
- Arbeitsbereichsbereiche können Sie mithilfe von Stockwerkskarten im Reservierungsportal anzeigen und reservieren.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Indoor Mapping und abhängige Plugins installiert sind, um Arbeitsbereiche auf einer Stockwerkskarte anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping konfigurieren.

Arbeitsbereiche können für die folgenden Arbeitsplatzanforderungen verwendet werden:

- Szenarioplanung Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario, und fügen Sie Arbeitsbereichsbereiche hinzu.
- Reservierungsverwaltung: Mitarbeiter können Arbeitsbereiche über das Reservierungsverwaltungsportal reservieren. Bereichsadministratoren können den Zugriff auf Bereiche in einem Arbeitsbereich einschränken, wenn der Arbeitsbereich als eingeschränkt oder privat gekennzeichnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Arbeitsbereichsreservierungen.
- Standortverzeichnis: Mitarbeiter können im Standortverzeichnis Flächen anzeigen, die zu einem Arbeitsbereich gehören. Weitere Informationen finden Sie unter Standortverzeichnis anzeigen.

Erstellen Sie einen Arbeitsbereich für Arbeitsplatzanwender

Erstellen Sie einen Arbeitsbereich, und weisen Sie Anwender den verfügbaren Flächen in einem Arbeitsbereich zu. Fügen Sie Anwender in einem Massenvorgang hinzu, oder entfernen Sie sie, und weisen Sie Anwendern in einer Abteilung, Kostenstelle oder Gruppe verfügbare Bereiche im Arbeitsbereich zu.

Vorbereitungen

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Workplace Core installiert ist, um Arbeitsbereiche einzurichten und zu verwalten.

Wichtig:
Wenn Sie Workplace Space Management Version1.11.1 oder höher verwenden, lesen Sie zum Hinzufügen eines Anwenders zum Arbeitsbereich Fügen Sie eine Arbeitsbereichszuweisung eines Arbeitsplatzprofils hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Ab Workplace Space Management Version **1.11.1** ist die Tabelle „Anwenderzuweisungen im Arbeitsbereich“ nicht mehr verfügbar. Stattdessen kann die Benutzerzuweisung für ein Arbeitsplatzprofil direkt über die Tabelle „ **Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung** “ (eine zugehörige Liste im Formular angezeigt) in der Anwendung Workplace Core durchgeführt werden. Die Standortzuweisung des **Arbeitsplatzprofils** in Workplace Core ist jetzt mit zusätzlichen Feldern wie **Profiltyp**, **Arbeitsbereich**und **Quelle** konfiguriert, in denen alle Daten gespeichert werden. Diese Tabelle hilft einem Platzmanager, die Szenarioplanung durchzuführen und alle Änderungen im Zusammenhang mit Benutzerzuweisungen, die in einem Arbeitsbereich durchgeführt werden, direkt im Arbeitsplatzprofil zu speichern.

Wenn Sie in einem Arbeitsbereich eine Benutzerzuweisungsregel konfigurieren, werden die Änderungen an der Arbeitsbereichszuweisung im Arbeitsplatzprofil automatisch im Arbeitsplatzprofil des Benutzers gespeichert. Im Arbeitsplatzprofil des Benutzers können Sie den Typ der Zuweisung im Feld **Profiltyp** überprüfen.

Wenn Sie bereits Kunde sind, werden die Entitäten in der **Zuweisungstabelle** für Arbeitsbereichsbenutzer beim Upgrade automatisch in die Tabelle „Arbeitsplatzprofil – **Standortzuweisung** “ des Arbeitsplatzprofils des Benutzers migriert.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsbereich** > **Neu erstellen:**.
   Sie können auch einen Arbeitsbereich erstellen oder einen vorhandenen Arbeitsbereich aktualisieren, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsbereich**
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Arbeitsbereichsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Arbeitsbereichs
Aktiv	Status des Arbeitsplatzstandorts im Arbeitsbereich. Die Verfügbarkeit eines Arbeitsplatzstandorts für arbeitsplatzbezogene Aktivitäten wird abhängig vom festgelegten Status bestimmt. Weitere Informationen finden Sie unter Status von Arbeitsplatzstandorten ändern.
Beschränkt	Ein privater oder eingeschränkter Arbeitsbereich Wenn ein Mitarbeiter dem Arbeitsbereich durch eine Anwenderzuweisungsregel zugewiesen oder manuell hinzugefügt wird (bei Bedarf), kann er einen Platz im Arbeitsbereich reservieren. Andernfalls können Mitarbeiter die Arbeitsbereiche nicht sehen. siehe Datenschutzeinstellungen für den Standort und ihre Auswirkungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie **Absenden**.
   Es wird ein Arbeitsbereich erstellt, dem einige Flächen zugewiesen sind.
4. Um vorhandene Arbeitsbereiche mit zugewiesenen Flächen und Benutzerzuteilung anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsbereich** > **Alle**.
5. Um Räume aus einer Gruppe, Kostenstelle oder Abteilung hinzuzufügen, wählen Sie die Registerkarte **Plätze** zuweisen.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Arbeitsplatzaufgabe

Feld	Beschreibung
Arbeitsbereich	Name des Arbeitsbereichs, dem Sie Flächen zuweisen.
Tabelle	Standardmäßig sind die folgenden Tabellen verfügbar. ○ Kostenstelle/Abteilung [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map] ○ Raum [sn_wsd_core_room] ○ Raum [sn_wsd_core_room]
Filter	Filtern Sie, um die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze anzuzeigen, die den Bedingungen im Bedingungsgenerator entsprechen. Der Raumplaner kann Räume in einem Arbeitsbereich basierend auf Abteilung, Geschäftsbereich, Kostenstelle oder Gruppe zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Filterbedingungsgenerator .
Status	Der Status der Platzzuweisungsanforderung wechselt von **Offen** zu **In Bearbeitung**. Sobald Plätze zugewiesen sind, wechselt der Status zu **Geschlossen**.
Untertyp der Arbeitsplatzaufgabe	○ **Anfügen**: Fügen Sie diese Fläche einer vorhandenen Liste von Flächen in einem Arbeitsbereich hinzu. ○ **Alle entfernen und ersetzen**: Verfügbare Flächen werden aus einem Arbeitsbereich entfernt (bereits verfügbare Flächen auf der **Registerkarte** „Flächen“). Fügen Sie neue Flächen hinzu, die dem Filterbedingungsgenerator entsprechen.

7. Wählen Sie **Absenden**.
   In der **zugehörigen** Liste „Bereichszuweisungsaufgaben“ wird der neu zugewiesene Bereich angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie zum Bearbeiten eine Fläche aus, ändern Sie die erforderlichen Details, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.
9. Nachdem Sie die erforderlichen Änderungen vorgenommen haben, wählen **Sie Speichern**, um Ihre Änderungen zu speichern.
10. Um Benutzer zu Bereichen zuzuweisen, wählen Sie die Registerkarte **Benutzerzuweisungsregeln**. Sie können auch auswählen **Alle** > **Arbeitsbereich** > **Mitarbeiter zuweisen** um einen Arbeitsplatzbenutzer einer Abteilung, Gruppe oder Kostenstelle zuzuweisen.
11. Wählen Sie **Neu** aus, um eine neue Benutzerzuweisungsaufgabe zu erstellen.

    Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

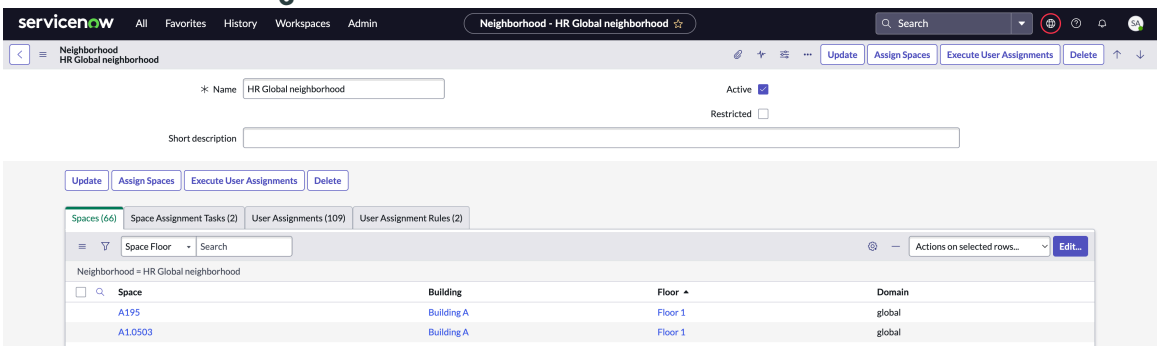
Formular „Zuweisungsregel für Anwender im Arbeitsbereich“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Benutzerzuweisungsregel.
Arbeitsbereich	Arbeitsbereichsfeld. Wählen Sie mithilfe des Nachschlagelisten-Symbols ( ) einen Arbeitsbereich aus, um nach verfügbaren Arbeitsbereichen zu suchen.
Gebäude	Gebäude, dem der Benutzer in einem Arbeitsbereich zugewiesen ist. Nur Gebäude, die Teil eines ausgewählten Arbeitsbereichs sind, können ausgewählt werden.
Stockwerk	Stockwerke in einem ausgewählten Gebäude.
Tabelle	Standardmäßig ist die Tabelle **„sys_user“** ausgewählt. Anwenderkriterien verweisen auf verschiedene Anwenderfelder (aus der Tabelle „Anwender“ [sys_user]), wie z. B. Abteilung, Kostenstelle und Gruppe.
Filter	Fügen Sie mit dem Bedingungsgenerator Filterbedingungen hinzu, um Benutzer einer Kostenstelle oder Abteilung zuzuweisen. Beispiel: **Kostenstelle ist Finanzwesen**.
Aktiv	Option, um Anwender in einem Arbeitsbereich aktiv zu machen.

12. Wählen Sie **Absenden**.
    Der Mitarbeiter wird einem ausgewählten Arbeitsbereich hinzugefügt (automatisch zugewiesen). Mitarbeiter, die einer angegebenen Hierarchie angehören (automatisch zugewiesen) oder manuell hinzugefügt werden (bei Bedarf), können mit einem Arbeitsbereich interagieren.
13. Wählen Sie die Registerkarte „ **Anwenderzuweisungen ausführen** “, um alle Zuweisungsregeln (Anwender für hinzugefügte oder entfernte Bereichszuteilung) für diesen Arbeitsbereich direkt auszulösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich mit zugewiesenen Flächen und Anwendern



Standardmäßig wird die geplante Aufgabe *`Execute User Assignment`* täglich oder wöchentlich für eine Instanz von ausgeführt. Unter Umständen möchten Sie ihn zum ersten Mal direkt ausführen. Wenn Sie die geplante Aufgabe für jeden Benutzer ausführen, wird ein Arbeitsplatzprofildatensatz erstellt (falls in Ihrer Instanz noch nicht vorhanden), und der Arbeitsbereich wird diesem Arbeitsplatzprofil zugewiesen.

- Wenn ein Mitarbeiter einem Arbeitsbereich zugewiesen wird, wird ein Arbeitsplatzprofil erstellt.
- Arbeitsbereiche werden einem Arbeitsplatzprofil zugewiesen, auch wenn ein Mitarbeiter mehrere Arbeitsplatzprofile hat. Alle Arbeitsbereichszuweisungen werden nur für ein Arbeitsplatzprofil durchgeführt.
- Ein Mitarbeiter kann mehreren Arbeitsbereichen zugewiesen werden. Jede Zuweisung ist ein separater Datensatz in der zugehörigen Liste „Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung“ im Arbeitsplatzprofilformular.
- Die Changes werden in der Tabelle mit den Ausführungsdetails erfasst, und die Changes werden als Typ **Zuteilung**angegeben.
- Wenn einem Arbeitsbereich neue Bereiche zugewiesen werden, werden die Bereiche im Arbeitsbereich-Datensatz aktualisiert.
- Wenn Flächen aus einem Arbeitsbereich entfernt werden, wird der Arbeitsbereichsdatensatz aktualisiert, wenn Sie die Aufgabe „Benutzerzuweisung ausführen“ ausführen.

  Arbeitsplatzprofil-Datensätze werden aktualisiert, hinzugefügt oder entfernt. Für Mitarbeiter, die eine neue Platzzuteilung haben und von einem Stockwerk in ein anderes versetzt werden, wird eine Umzugsaufgabe initiiert.

14. Informationen zum Erstellen und Verwalten eines Arbeitsbereichs in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung für ein Szenario finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario, und fügen Sie Arbeitsbereichsbereiche hinzu.
15. Informationen zum Anzeigen und Reservieren von Plätzen in einem Arbeitsbereich mithilfe des Reservierungsmanagement-Portals finden Sie unter Erstellen Sie Arbeitsbereichsreservierungen.
16. **Wahlweise:** Informationen zum Hinzufügen eines Benutzers zum Arbeitsbereich finden Sie unter Fügen Sie dem Arbeitsbereich einen Anwender hinzu.

Fügen Sie dem Arbeitsbereich einen Anwender hinzu

Weisen Sie einem Arbeitsbereich einen oder mehrere Anwender zu. Erstellen Sie ein Arbeitsplatzprofil, und fügen Sie den Benutzer direkt hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Wenn Sie Workplace Space Management Version 1.11.1 oder höher verwenden, können Sie einen Anwender auch direkt über sein Arbeitsplatzprofil zum Arbeitsbereich hinzufügen. Siehe Fügen Sie eine Arbeitsbereichszuweisung eines Arbeitsplatzprofils hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

Wichtig:

Ab Workplace Space Management Version **1.11.1** ist die Tabelle „Anwenderzuweisungen im Arbeitsbereich“ nicht mehr verfügbar. Stattdessen kann die Benutzerzuweisung für ein Arbeitsplatzprofil direkt über die Tabelle „ **Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung** “ (eine zugehörige Liste im Formular angezeigt) in der Anwendung Workplace Core durchgeführt werden. Die Standortzuweisung des **Arbeitsplatzprofils** in Workplace Core ist jetzt mit zusätzlichen Feldern wie **Profiltyp**, **Arbeitsbereich**und **Quelle** konfiguriert, in denen alle Daten gespeichert werden. Diese Tabelle hilft einem Platzmanager, die Szenarioplanung durchzuführen und alle Änderungen im Zusammenhang mit Benutzerzuweisungen, die in einem Arbeitsbereich durchgeführt werden, direkt im Arbeitsplatzprofil zu speichern.

Wenn Sie in einem Arbeitsbereich eine Benutzerzuweisungsregel konfigurieren, werden die Änderungen an der Arbeitsbereichszuweisung im Arbeitsplatzprofil automatisch im Arbeitsplatzprofil des Benutzers gespeichert. Im Arbeitsplatzprofil des Benutzers können Sie die Art der Zuweisung anhand des Felds **Profiltyp** ermitteln.

Wenn Sie bereits Kunde sind, werden die Entitäten in der **Zuweisungstabelle** für Arbeitsbereichsbenutzer beim Upgrade automatisch in die Tabelle „Arbeitsplatzprofil – **Standortzuweisung** “ des Arbeitsplatzprofils des Benutzers migriert.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bearbeiten Sie einen vorhandenen Anwender in einem Arbeitsbereich, oder fügen Sie einen Anwender einem Arbeitsbereich hinzu.

Um einen Benutzer zum Arbeitsbereich hinzuzufügen, muss der Benutzer über ein Arbeitsplatzprofil verfügen. Wenn für den Benutzer kein Arbeitsplatzprofil erstellt wurde, erstellen Sie ein Arbeitsplatzprofil, und fügen Sie den Benutzer mit dem folgenden Verfahren hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsbereich** > **Alle**.
2. Wählen Sie den Arbeitsbereich aus, dem Sie einen Anwender zuweisen möchten.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie Workplace Space Management, Version 1.10.0 oder niedriger, verwenden, gehen Sie zum Hinzufügen eines Anwenders wie folgt vor:
   a. Wählen Sie im Formular die zugehörige Liste Benutzerzuweisungen aus.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Gehen Sie im Formular „Arbeitsplatzprofil des Anwenders“ wie folgt vor:
      i. Wählen Sie den **Mitarbeiter** aus, den Sie hinzufügen möchten.
      ii. Wählen Sie die **Arbeitsplatzentität** aus, zu der der Mitarbeiter gehört.
      iii. Wählen Sie **Absenden**.

      Das Arbeitsplatzprofil wird für den Benutzer erstellt und auch dem Arbeitsbereich hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie Workplace Space Management Version 1.11.1 oder höher verwenden, gehen Sie zum Hinzufügen eines Anwenders wie folgt vor:

   a. Wählen Sie im Formular die zugehörige Liste Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung aus.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Gehen Sie bei der Standortzuweisung des Arbeitsplatzprofils wie folgt vor:

      i. Wählen Sie im Feld Arbeitsplatzprofil das **Arbeitsplatzprofil** des Benutzers aus, den Sie hinzufügen möchten.

      ii. Wählen Sie als **ProfiltypArbeitsbereichszuweisung**aus.

      iii. **Wählen** Sie im Feld Arbeitsplatzstandort den Arbeitsplatzstandort in dem Arbeitsbereich aus, dem Sie den Benutzer zuweisen möchten.

      Der Anwender wird dem Arbeitsbereich hinzugefügt. Das Arbeitsplatzprofil des Benutzers wird mit der Arbeitsbereichszuweisung aktualisiert. Sie können die Arbeitsbereichszuweisung auch im Arbeitsplatzprofil vornehmen oder bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Arbeitsbereichszuweisung eines Arbeitsplatzprofils hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Der Anwender wird dem Arbeitsbereich hinzugefügt. Die Standortzuweisung des Arbeitsplatzprofils des Anwenders wird aktualisiert. Die zugehörige Liste „Standortzuweisung des Arbeitsplatzprofils“ im Formular „Arbeitsplatzprofil“ des Benutzers und das Formular „Nachbarschaft“ werden aktualisiert.

Fügen Sie eine Arbeitsbereichszuweisung eines Arbeitsplatzprofils hinzu, oder bearbeiten Sie sie

Fügen Sie einen Anwender hinzu, oder bearbeiten Sie die Arbeitsbereichszuweisung eines Anwenders direkt über sein Arbeitsplatzprofil.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auch direkt von seinem Arbeitsplatzprofil aus einen Anwender hinzufügen oder die Arbeitsbereichszuweisung eines Anwenders ändern, anstatt Änderungen am Arbeitsbereich vorzunehmen. Die Änderungen werden sowohl auf den Arbeitsbereich als auch auf das Arbeitsplatzprofil angewendet. Sie können den **Arbeitsbereich eines Anwenders, den Arbeitsplatzstandort, den Profiltypundandere** Details bearbeiten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Arbeitsplatzprofile** > **.**.
2. Wählen Sie den Anwender aus, dessen Arbeitsbereichszuweisung Sie hinzufügen oder bearbeiten möchten.

   a. Wählen Sie in der Liste „Anwenderarbeitsplatzprofile“ das Vorschausymbol ( ) neben dem Namen des **Mitarbeiters**.

   b. Wählen Sie **Datensatz öffnen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wechseln Sie im Formular „Arbeitsplatzprofil des Anwenders“ zur zugehörigen Liste Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisungen.
4. Um die vorhandene Anwenderzuweisung zu bearbeiten, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Doppelklicken Sie auf das Feld, das Sie bearbeiten möchten.
   b. Wählen Sie **Speichern**.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um das Profil zu aktualisieren.
5. Um eine Arbeitsbereichszuweisung hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Gehen Sie im Formular „Standortzuweisung“ des Arbeitsplatzprofils wie folgt vor:
      i. Legen Sie den **Profiltyp** auf **Arbeitsbereichszuweisung fest**.
      ii. **Wählen** Sie im Feld Arbeitsbereich den Arbeitsbereich aus, dem Sie den Benutzer zuweisen möchten.
      iii. **Wählen** Sie im Feld Arbeitsplatzstandort den Arbeitsplatzstandort in dem Arbeitsbereich aus, dem Sie den Benutzer zuweisen möchten.
      iv. Wählen Sie **Absenden**.
      Die Arbeitsbereichszuweisung wird aktualisiert.
6. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um das Arbeitsplatzprofil zu aktualisieren.

Ergebnisse

Die Arbeitsbereichszuweisung des Anwenders und der Arbeitsbereich, zu dem der Anwender gehört, werden aktualisiert.

Bearbeiten Sie eine Anwenderzuweisung eines Arbeitsbereichs

Bearbeiten Sie das Arbeitsplatzprofil eines vorhandenen Anwenders, der dem Arbeitsbereich zugewiesen ist.

Vorbereitungen

Wenn Sie Workplace Space Management Version 1.11.1 oder höher verwenden, können Sie einen Anwender auch direkt aus seinem Arbeitsplatzprofil bearbeiten oder aus einem Arbeitsbereich entfernen. Siehe Fügen Sie eine Arbeitsbereichszuweisung eines Arbeitsplatzprofils hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Ab Workplace Space Management Version **1.11.1** ist die Tabelle „Anwenderzuweisungen im Arbeitsbereich“ nicht mehr verfügbar. Stattdessen kann die Benutzerzuweisung für ein Arbeitsplatzprofil direkt über die Tabelle „ **Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung** “ (eine zugehörige Liste im Formular angezeigt) in der Anwendung Workplace Core durchgeführt werden. Die Standortzuweisung des **Arbeitsplatzprofils** in Workplace Core ist jetzt mit zusätzlichen Feldern wie **Profiltyp**, **Arbeitsbereich**und **Quelle** konfiguriert, in denen alle Daten gespeichert werden. Diese Tabelle hilft einem Platzmanager, die Szenarioplanung durchzuführen und alle Änderungen im Zusammenhang mit Benutzerzuweisungen, die in einem Arbeitsbereich durchgeführt werden, direkt im Arbeitsplatzprofil zu speichern.

Wenn Sie in einem Arbeitsbereich eine Benutzerzuweisungsregel konfigurieren, werden die Änderungen an der Arbeitsbereichszuweisung im Arbeitsplatzprofil automatisch im Arbeitsplatzprofil des Benutzers gespeichert. Im Arbeitsplatzprofil des Benutzers können Sie die Art der Zuweisung anhand des Felds **Profiltyp** ermitteln.

Wenn Sie bereits Kunde sind, werden die Entitäten in der **Zuweisungstabelle** für Arbeitsbereichsbenutzer beim Upgrade automatisch in die Tabelle „Arbeitsplatzprofil – **Standortzuweisung** “ des Arbeitsplatzprofils des Benutzers migriert.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einem Arbeitsbereich nur Anwender mit Arbeitsplatzprofilen hinzufügen. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Benutzerzuweisungen mit Arbeitsplatzprofilen zu bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsbereich** > **Alle**.
2. Wählen Sie den Arbeitsbereich aus, in dem Sie die Anwenderzuweisung bearbeiten möchten.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie Workplace Space Management Version 1.10.0 oder niedriger verwenden, gehen Sie wie folgt vor, um einen Anwender zu bearbeiten:
   a. Wählen Sie im Formular die zugehörige Liste Benutzerzuweisungen aus.
   b. Wählen Sie **Bearbeiten... aus**.
   c. Fügen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ zwischen den Listen **Sammlungen** und **Anwenderzuweisungen**Anwender hinzu, oder entfernen Sie sie.
   d. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Anwenderzuweisung wird aktualisiert.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie Workplace Space Management Version 1.11.1 oder höher verwenden, gehen Sie wie folgt vor, um einen Anwender zu bearbeiten:
   a. Wählen Sie im Formular die zugehörige Liste Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung aus.
   b. Bearbeiten Sie die Details des Anwenders direkt in der Listenansicht, oder wählen Sie das Vorschausymbol ( ).
   Wählen Sie **Datensatz öffnen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Ändern Sie im Formular „Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung“ des Anwenders die Felder, die Sie bearbeiten möchten.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.
Die Benutzerzuweisung wird aktualisiert, und das Arbeitsplatzprofil des Benutzers wird mit den Änderungen aktualisiert.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die Anwenderzuweisung wird aktualisiert.

Fügen Sie den Arbeitsplatzstandort eines Anwenders im Arbeitsbereich hinzu, oder bearbeiten Sie ihn

Fügen Sie einer Anwenderzuweisung einen Arbeitsplatzstandort hinzu, oder aktualisieren Sie den vorhandenen Arbeitsplatzstandort der Anwenderzuweisung.

Vorbereitungen
Wenn Sie Workplace Space Management Version 1.11.1 oder höher verwenden, können Sie den Arbeitsplatzstandort eines Anwenders auch direkt über sein Arbeitsplatzprofil bearbeiten. Siehe Fügen Sie eine Arbeitsbereichszuweisung eines Arbeitsplatzprofils hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

Wichtig:
Ab Workplace Space Management Version **1.11.1** ist die Tabelle „Anwenderzuweisungen im Arbeitsbereich“ nicht mehr verfügbar. Stattdessen kann die Benutzerzuweisung für ein Arbeitsplatzprofil direkt über die Tabelle „ **Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung** “ (eine zugehörige Liste im Formular angezeigt) in der Anwendung Workplace Core durchgeführt werden. Die Standortzuweisung des **Arbeitsplatzprofils** in Workplace Core wird mit zusätzlichen Feldern wie **Profiltyp**, **Arbeitsbereich**und **Quelle** konfiguriert, in denen alle Daten gespeichert werden. Diese Tabelle hilft einem Platzmanager, die Szenarioplanung durchzuführen und alle Änderungen im Zusammenhang mit Benutzerzuweisungen, die in einem Arbeitsbereich durchgeführt werden, direkt im Arbeitsplatzprofil zu speichern.

Wenn Sie in einem Arbeitsbereich eine Benutzerzuweisungsregel konfigurieren, werden die Änderungen an der Arbeitsbereichszuweisung im Arbeitsplatzprofil automatisch im Arbeitsplatzprofil des Benutzers gespeichert. Im Arbeitsplatzprofil des Benutzers können Sie die Art der Zuweisung anhand des Felds **Profiltyp** ermitteln.

Wenn Sie bereits Kunde sind, werden die Entitäten in der **Zuweisungstabelle** für Arbeitsbereichsbenutzer beim Upgrade automatisch in die Tabelle „Arbeitsplatzprofil – **Standortzuweisung** “ des Arbeitsplatzprofils des Benutzers migriert.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.admin, sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Arbeitsbereich** > **Alle**.
2. Wählen Sie den Arbeitsbereich aus, den Sie aktualisieren möchten.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie Workplace Space Management Version 1.10.0 oder niedriger verwenden, gehen Sie wie folgt vor, um einen Anwender zu bearbeiten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Formular die zugehörige Liste Benutzerzuweisungen aus.

b. Doppelklicken Sie auf den Arbeitsplatzstandort des Arbeitsplatzprofils, um den Standort hinzuzufügen oder zu bearbeiten.

c. Suchen und wählen Sie den Standort.

> **Hinweis:**
> Sie können nur ein Stockwerk, einen Bereich oder eine Fläche als Arbeitsplatzstandort auswählen.

d. Wählen Sie **Speichern**.
Der Arbeitsplatzstandort des Anwenders wird aktualisiert.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie Workplace Space Management Version1.11.1 oder höher verwenden, gehen Sie zum Bearbeiten eines Anwenders wie folgt vor:

a. Wählen Sie im Formular die zugehörige Liste Arbeitsplatzprofil – Standortzuweisung aus.

b. Doppelklicken Sie auf den Arbeitsplatzstandort des Arbeitsplatzprofils, um den Standort hinzuzufügen oder zu bearbeiten.

c. Suchen und wählen Sie den Standort.

> **Hinweis:**
> Sie können nur ein Stockwerk, einen Bereich oder eine Fläche als Arbeitsplatzstandort auswählen.

d. Wählen Sie **Speichern**.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
Der Arbeitsplatzstandort wird aktualisiert, und das Arbeitsplatzprofil des Benutzers wird mit den Änderungen aktualisiert.

Ergebnisse

Der Arbeitsplatzstandort wird für das ausgewählte Arbeitsplatzprofil aktualisiert. Sie können nachbarschaftsbezogene Änderungen auch direkt im Arbeitsplatzprofil vornehmen. Siehe Fügen Sie eine Arbeitsbereichszuweisung eines Arbeitsplatzprofils hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

Workplace Space Management Referenzen

Mit Workplace Space Management werden mehrere Komponenten und Eigenschaften installiert.

Mit Workplace Space Management installierte Komponenten

Mit der Anwendung Workplace Space Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Space Management installierte Rollen

Rollen für Workplace Space Management

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_spcmgmt.admin	Als Workplace Space Management-Administrator haben Sie vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	sn_wsd_spcmgmt.manager
sn_wsd_spcmgmt.manager	Als Arbeitsplatzbereich-Manager haben Sie vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	Keine
sn_wsd_spcmgmt.space_planner	Als Platzplaner für Arbeitsplatz können Sie Szenarien erstellen und bereitstellen	• sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_move.reader • sn_wsd_core.task_reader • sn_wsd_core.profile_writer • sn_wsd_central.workspace_user • view_changer • sn_wsd_spcmgmt.manager • sn_wsd_core.location_writer
sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader	Als Arbeitsplatz-Szenarioleser können Sie Szenarien im schreibgeschützten Modus anzeigen.	sn_wsd_central.workspace_user

Mit Workplace Space Management installierte Tabellen

Tabellen für Workplace Space Management

Tabelle	Beschreibung
Zuteilung [sn_wsd_spcmgmt_location_cc_dept_map]	Speichert Informationen zu allen Kostenstellen und Abteilungen, die in der Anwendung erstellt werden.
Statustracker für Arbeitsplatzstandort [sn_wsd_spcmgmt_location_status_tracker]	Speichert Informationen zu allen Statusänderungen der Standorte.
Arbeitsbereich sn_wsd_spcmgmt_neight	Speichert Informationen zu einem Arbeitsbereich, der einer Kostenstelle, Abteilung oder Gruppe zugeordnet ist.
Zuweisungsregel für Anwender im Arbeitsbereich sn_wsd_spcmgmt_neight_user_assignment	Speichert Informationen über die Zuweisungsregel für Arbeitsbereichsbenutzer, um neue Anwender zu erstellen und einem Arbeitsbereich hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen für Workplace Space Management (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsbereich im Arbeitsbereich sn_wsd_spcmgmt_neight_m2m_space	Speichert Informationen zu einem Arbeitsbereich.

Mit Workplace Space Management installierte Eigenschaften

Passen Sie die mit Workplace Space Management verfügbaren Eigenschaften an.

Diese Eigenschaften sind für Workplace Space Management verfügbar.

Hinweis:
Alle diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für Workplace Space Management

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_spcmgmt.default_area_measurement_unit	Mit dieser Eigenschaft können Sie die Standardmaßeinheit eines Bereichs angeben. • Typ: Auswahlliste • Auswahlmöglichkeiten: **sq_feet**, **sq_meter** • Standardwert: **sq_feet**

Zuteilung – Typen, Einstellung und Auswirkung

Sie können die Standorte in Ihrer Organisation nach Kostenstelle, Abteilung oder Arbeitsplatzentität kategorisieren.

Ordnen Sie Ihren Arbeitsplatzstandort einem Typ zu, anhand dessen der Standort jederzeit klassifiziert werden kann, wenn verschiedene arbeitsplatzbezogene Aktivitäten ausgeführt werden.

Zuteilungstypen

Sie können Ihren Arbeitsplatzstandort unter den folgenden vom System bereitgestellten Zuteilungstypen zuweisen:

- Kostenstelle
- Abteilung
- Arbeitsplatzentität

Wichtig:
Ab Workplace Core Version 2.16.1 ist der Zuteilungstyp „ **Abteilung und Kostenstelle** “ nicht mehr verfügbar. Ein neuer Zuteilungstyp – **Arbeitsplatzentität** wird eingeführt, der weitere Vorteile bietet.

Systemeigenschaft

Die Anwendung stellt Ihnen die Systemeigenschaft Zuteilungstyp [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] zur Verfügung, mit der Sie einen Zuteilungstyp angeben

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können, auf dessen Grundlage Flächen abgerufen und Benutzern bei der Suche nach zu reservierenden Flächen, während der Szenarioplanung und der Platzempfehlung angezeigt werden sollen und vieles mehr.

Wenn ein Benutzer nach einem zu reservierenden Platz sucht, werden ihm je nach Zuteilungstyp, Arbeitsplatzprofil des Benutzers und den Einstellungen für Prüfung der **Reservierungszuteilung** und Überprüfung der **Zuteilungsdauer** im reservierbaren Modul die Plätze angezeigt. Die Prüfung der Dauer folgt nur dem Start- und Enddatum der Zuteilung, die in der Systemzeitzone festgelegt sind.

Wenn Sie in der Systemeigenschaft keine Zuteilung angeben, ist das **Prüffeld Zuteilung erforderlich** im Formular „Reservierbares Modul“ nicht verfügbar.

Festlegen eines Zuteilungstyps

Im Datensatz des Arbeitsplatzstandorts können Sie in der zugehörigen Liste „Zuteilungen“ eine vorhandene Zuteilung erstellen oder aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie eine Kostenstelle, Abteilung oder Arbeitsplatzentität zu.

Wenn Sie Bestandskunde sind und Workplace Core in einer niedrigeren Version als 2.16.1 verwenden, wird automatisch ein Korrekturskript angewendet, um Ihre vorhandenen Zuteilungen der Zuteilungstyp-Eigenschaft [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] zuzuordnen. Wenn Ihre Zuteilungen beispielsweise auf der Abteilung basieren, wird die Eigenschaft als Abteilung festgelegt. Wenn Ihre Zuteilungen auf der Kostenstelle basieren, wird die Eigenschaft entsprechend auf Kostenstelle festgelegt. Wenn Ihre Zuteilungen sowohl eine Kostenstelle als auch eine Abteilung umfassen, wird die Eigenschaft als leer festgelegt und Warnungen werden angezeigt, um einen Zuteilungstyp anzugeben.

Auswirkung der Zuteilung

Abhängig von der Zuteilung eines Arbeitsplatzstandorts werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Wenn ein Mitarbeiter nach einem zu reservierenden Standort sucht und im reservierbaren Modul die Optionen Prüfung der **Zuteilung** anfordern und**Prüfung** der Zuteilungsdauer aktivieren aktiviert sind, hängt die Darstellung der resultierenden Standorte von den Zuteilungen ab, auf die der Mitarbeiter zugreifen kann. Die Prüfung der Dauer folgt nur dem Start- und Enddatum der Zuteilung, die in der Systemzeitzone festgelegt sind.
- Sie können Zuteilungen basierend auf der Kostenstelle, der Abteilung und der Arbeitsplatzentität vornehmen, zu der ein Standort oder Mitarbeiter gehört.
- Sie können Zuteilungen basierend auf der Geschäftshierarchie Ihrer Organisation vornehmen. Sie können einer Arbeitsplatzentität einen Standort oder einen Mitarbeiter zuweisen und eine Hierarchie erstellen. Mit der Anwendung können Sie Entitätstypen basierend auf Ihren Unternehmen konfigurieren und ihnen Arbeitsplatzentitäten zuweisen. Sie können auch eine Hierarchie mit über- und untergeordneten Elementen zwischen Arbeitsplatzentitäten erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Arbeitsplatzentität und -entitätstypen.
- Während der Szenarioerstellung können Sie basierend auf der Art der Zuteilung angeben, nach der Sie die Bereiche gruppieren möchten. Die Gruppierungsoptionen werden Ihnen basierend auf der Zuordnung angezeigt, die in der Systemeigenschaft *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*angegeben ist.

Wichtig:
Sie können kein Szenario basierend auf Arbeitsplatzentitäten erstellen. Sie können die Zuordnungsbereichsverwaltung für Arbeitsplatzentitäten nur anzeigen und vornehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Während der Szenarioplanung können Sie auch die **Option** Anzeigen nach eines Szenarios ändern, um basierend auf anderen Zuteilungen anzuzeigen. Sie können das Szenario jedoch nicht bearbeiten, wenn sich die **von** Ihnen ausgewählte Option für Anzeigen **nach von** der Einstellung für Gruppieren nach des Szenarios unterscheidet.
- Szenarien, die mit einer **Option** Gruppieren nach erstellt wurden, die nicht mit dem aktuellen Zuteilungstyp identisch ist, der in der Systemeigenschaft *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE* festgelegt ist, können solche Szenarien nur im schreibgeschützten Modus anzeigen.
- Für eine Fläche können Sie mehrere Zuteilungen verschiedener Typen erstellen.
- Wenn ein Mitarbeiter eine Flächenhilfeanforderung stellt, wird der Zuteilungstyp der Plätze basierend auf dem Zuteilungstyp festgelegt, der in der Systemeigenschaft Zuteilungstyp [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] angegeben ist.

Weitergabe-Funktionalität in Workplace Space Management

Mit der Anwendung Workplace Space Management können Sie die Kostenstelle oder Abteilung eines übergeordneten Arbeitsplatzstandorts an seine untergeordneten Standorte weitergeben.

Sie können die Kostenstelle oder Abteilung den untergeordneten Standorten wie Flächen, Räumen und Plätzen zuweisen. Wählen Sie die **Option** Weiterveröffentlichen im Formular „Stockwerk“ oder „Bereich“, um die Werte aus den Feldern „ **Kostenstelle** “ oder „ **Abteilung** “ anzuwenden. Die Kostenstelle oder Abteilung wird abhängig von der Option **Weitergabe** übernommen, die in den untergeordneten Standorten ausgewählt ist.

In der folgenden Tabelle wird erläutert, wie die Pushdown-Funktion in Bezug auf die Konfiguration der Felder „ **Kostenstelle** “ und „ **Abteilung** “ eines Arbeitsplatzprofils und eines Platzes funktioniert:

Zugriff auf Flächen basierend auf Zuteilung

Benutzer können einer Kostenstelle, einer Abteilung oder einer Arbeitsplatzentität zugewiesen werden. Die Kostenstelle oder Abteilung wird über die Tabelle „Anwender“ [sys_user] zugewiesen, und die Arbeitsplatzentität wird über die Tabelle „Arbeitsplatzprofil des Anwenders“ [sn_wsd_core_workplace_profile] zugewiesen.

Der Zugriff auf einen Platz hängt von der Art der Zuteilung ab, die in der Systemeigenschaft sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE festgelegt ist, und von der Zuteilung, die in der Platzkonfiguration festgelegt ist.

Zugriff auf eine Fläche basierend auf Zuteilungstyp und Flächenkonfiguration

Wert der Zuteilungstypeigenschaft	Platzkonfiguration	Zugreifbarkeit für den Platz abhängig von Übereinstimmung der Konfiguration
Kostenstelle	**Kostenstelle**: Null **Abteilung**: Null oder<value> **Arbeitsplatzentität**: NULL oder<value>	Der Benutzer kann auf zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf eine Fläche basierend auf Zuteilungstyp und Flächenkonfiguration (Fortsetzung)

Wert der Zuteilungstypeigenschaft	Platzkonfiguration	Zugreifbarkeit für den Platz abhängig von Übereinstimmung der Konfiguration
	Kostenstelle: <value> **Abteilung**: Null oder<value> **Arbeitsplatzentität**: NULL oder<value>	Der Benutzer kann auf zugreifen, wenn die Kostenstelle übereinstimmt.
Abteilung	**Kostenstelle**: NULL oder<value> **Abteilung**: Null **Arbeitsplatzentität**: NULL oder<value>	Der Benutzer kann auf zugreifen.
	Kostenstelle: NULL oder<value> **Abteilung**: <value> **Arbeitsplatzentität**: NULL oder<value>	Der Benutzer kann zugreifen, wenn die Abteilung übereinstimmt.
Arbeitsplatzentität	**Kostenstelle**: NULL oder<value> **Abteilung**: Null oder<value> **Arbeitsplatzentität**: NULL	Der Benutzer kann auf zugreifen.
	Kostenstelle: NULL oder<value> **Abteilung**: Null oder<value> **Arbeitsplatzentität**:<value>	Der Anwender kann auf zugreifen, wenn die Arbeitsplatzentität oder ihr übergeordnetes Element übereinstimmt.
NULL	**Kostenstelle**: NULL oder<value> **Abteilung**: Null oder<value> **Arbeitsplatzentität**: NULL oder<value>	Der Benutzer kann auf zugreifen.

Instandhaltungsmanagement für Arbeitsstätten

Workplace Maintenance Management bietet vorbeugende Wartungspläne für Unternehmens-Assets und Arbeitsplatzstandorte. Wartungsmanager können eine Wartungsplanung für Arbeitsplatzservices durchführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Workplace Maintenance Management

Konfigurieren



Installieren und konfigurieren Sie Workplace Maintenance Management

Verwalten



Verwalten Sie Standortdatensätze für Workplace Maintenance Management

Referenzen



Erfahren Sie mehr über die Rollen, Eigenschaften und Komponenten von Workplace Maintenance Management

Workplace Maintenance Management erkunden

Arbeitsplatzadministratoren und -manager können Wartungspläne für die vorbeugende Wartung erstellen. Erstellen Sie auf Dauer oder auf Zähler basierende Zeitpläne für Standorte oder Assets. Ordnen Sie Ihren Plandatensätzen verschiedene Vorlagen zu, um Wartungsfälle zu erstellen.

Sie können Wartungspläne für Arbeitsplatzmodelle (Assets) und Standorte (Flächen) erstellen und verwalten. Fälle von vorbeugender Wartung werden als Reaktion auf die verstrichene Zeit oder die gemessene Nutzung eines Assets erstellt. Beispiel: Kaffeeautomaten, Aufzüge, Beleuchtung und Möbel.

Veröffentlichen Sie Ihre Wartungspläne, und automatisieren Sie Zeitpläne, um Wartungsfälle für Plandatensätze zu erstellen. Wartungsfälle werden als Reaktion auf Probleme am Arbeitsplatz erstellt, bei denen Nachbesserungen erforderlich sind. Zum Beispiel verschütteter Kaffee, zerbrochene Möbel usw.

Arbeitsplatz-Service Desk-Mitarbeiter werden Wartungsfälle zugewiesen, damit sie bei geplanten Fällen agieren. Arbeitsplatz-Mitarbeiter können Wartungsfälle erstellen, anzeigen, aktualisieren und löschen.

Vorteile

Administratoren und Arbeitsplatz-Manager können Folgendes ausführen:

- Erstellen Sie Wartungspläne für Arbeitsplatzmodelle (Assets) und Arbeitsplatzstandorte.
- Erstellen Sie Zeitpläne, oder kopieren Sie einen vorhandenen Zeitplan für einen Wartungsplan.
- Erstellen Sie auf Dauer oder auf Zählern basierende Zeitpläne.
- Ordnen Sie eine Vorlage (Arbeitsplatzservice) einem Plandatensatz, Wartungsplan, Asset oder Standort zu. Sie können jede Bedingung in der Tabelle „Konfigurationen für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzwartung“ (sn_wsd_maintenance_service_config) erstellen, und die Vorlage wird einem Wartungsfall zugewiesen, wenn eine Bedingung erfüllt ist. Ordnen Sie mehrere Vorlagen über Wartungspläne und auch innerhalb von Wartungsplänen zu.

Beispielsweise verwenden Wartungspläne, die für Drucker für einen Standort erstellt werden, Vorlage A. Wartungspläne für Büroschreibtische verwenden Vorlage B. Um weitere Granularität in Wartungsplänen zu erreichen, können Sie verschiedene Vorlagen für verschiedene Druckertypen oder Modelltypen zuweisen (HP, Cannon usw.). Sie können auch eine andere Vorlage für andere Wartungszeitpläne (täglich, wöchentlich, vierteljährlich usw.) verwenden.

- Die Planung von Aufgaben prüft auf eine zugehörige Vorlage und erstellt Wartungsfälle. Außerdem werden Wartungsfälle für Plandatensätze vorab erstellt, deren Zeitplan weniger als einen Tag beträgt.
- Wartungsplandatensätze und Wartungsfälle auf 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungnachverfolgen und überwachen.
- Analysieren Sie Metriken und Trends, um Fälle von vorbeugender Wartung im Vergleich zu Fällen von korrigierender Wartung darzustellen. Administratoren und Arbeitsplatz-Manager können geeignete Maßnahmen ergreifen, um Probleme bei der korrigierenden Wartung zu reduzieren. Dies gilt beispielsweise für unerwartete Ausfälle und Druckerausfälle. Erstellen Sie Wartungspläne für Ihre Modelle und Assets, um die Anzahl der Korrekturfälle zu reduzieren. Weitere Informationen finden Sie unter Workplace Maintenance Management-Dashboard und -Analysen.

Wartungsmanagement konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie Workplace Maintenance Management für die Erstellung und Verwaltung von Arbeitsplatz-Wartungsplänen.

Installieren Sie Workplace Maintenance Management

Installieren Sie die Anwendung Workplace Maintenance Management (aus dem ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen
Durch die Installation von Workplace Maintenance Management (sn_wsd_maintenance) wird Folgendes aktiviert/installiert:

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** in Ihrer Instanz zur Verfügung.

   In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

2. Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Plugins aktiviert sind:
   - Workplace Core (sn_wsd_core)
   - 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung (sn_wsd_central)
   - Unternehmensmodell und Asset-Klassen (sn_ent)
   - Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange (sn_wsd_case)
   - Management von Arbeitsplatz-Umzügen

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Name der Anwendung: Workplace Maintenance Management
- ID der Anwendung: sn_wsd_maintenance

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_maintenance.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Aktivieren Sie das Plugin „Zentrale Arbeitsplatzverwaltung“ (sn_wsd_central), und vergewissern Sie sich, dass Ihnen die Rolle sn_wsd_maintenance.admin zugewiesen ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Suchen Sie anhand des Namens (Workplace Maintenance Management oder ID (sn_wsd_maintenance)) nach der Anwendung. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Eine Liste von abhängigen Plugins und Anwendungen wird angezeigt, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Workplace Maintenance Management installieren.

Ergebnisse

Workplace Maintenance Management ist installiert.

Verwalten Sie Workplace Maintenance Management-Pläne

Verwalten Sie Arbeitsplatz-Wartungspläne für Arbeitsplatzmodelle (Assets) und Arbeitsplatzstandorte.

Workplace-Benutzer (sn_wsd-central.workspace_user) können auf die Registerkarte „Vorbeugende Wartung“ unter 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungzugreifen.

Rolle: sn_wsd_maintenance.admin und sn_wsd_maintenance.manager.

Wartungspläne erstellen und veröffentlichen

Erstellen Sie einen Wartungsplan für Arbeitsplatz-Assets und Standorte. Ordnen Sie mehrere Services verschiedenen Plandatensätzen zu, basierend auf der Art der Arbeitsplatzwartungsaktivität.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins installiert sind:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Unternehmensmodell und Asset-Klassen (sn_ent)
- Workplace Service Delivery
- Workplace Core

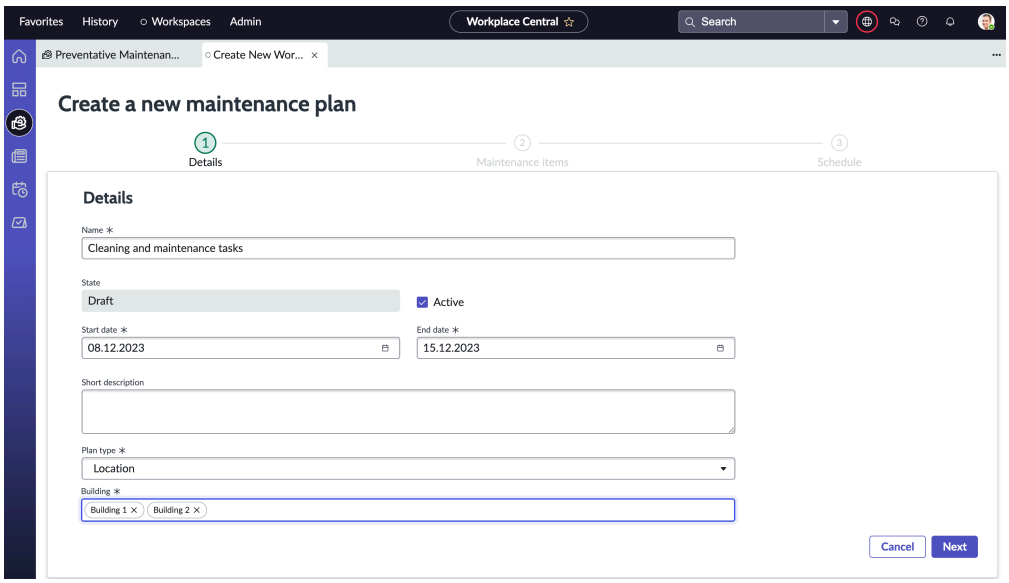
Erforderliche Rolle: sn_wsd_maintenance.manager, sn_wsd_maint.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
2. Wählen Sie das Symbol für die Registerkarte „ " (Symbol für vorbeugende Wartung).
3. Auswahlvorgang **Alle Pläne** > **Neu** auf der Homepage.



4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Erstellen Sie einen Wartungsplan

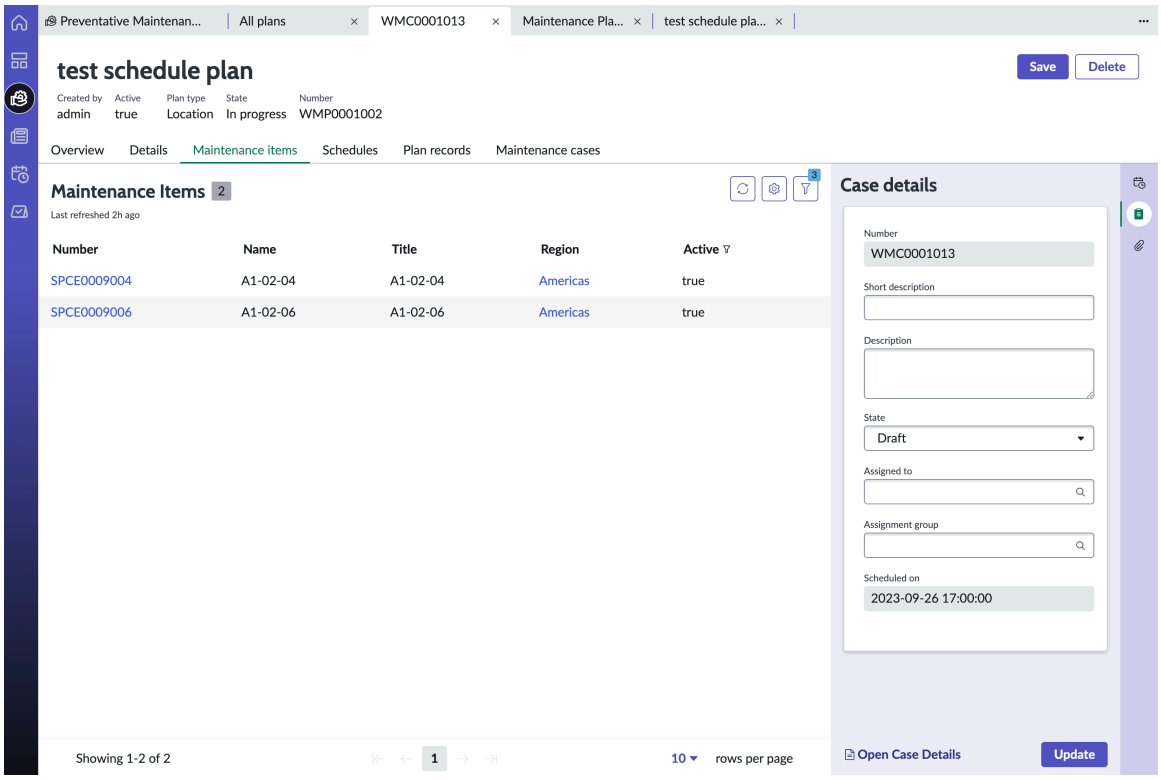
Feld	Beschreibung
Name	Titel des Wartungsplans.
Status	Alle Wartungspläne starten standardmäßig im Status Entwurf
Aktiv	Das aktive Häkchen ist standardmäßig ausgewählt.
Startdatum	Startdatum eines Wartungsplans. Wählen Sie ein Datum aus, und wählen Sie **OK**.
Enddatum	Das Enddatum eines Wartungsplans. Wählen Sie ein Datum aus, und wählen Sie **OK**.
Plantyp	Enterprise-Assets (Modelle) und Arbeitsplatzbereiche (Standorte oder Gebäude). Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Modell** oder **Standort** aus. Modelle: Liste der Enterprise-Modelle oder Assets, die Wartung erfordern. Zum Beispiel Drucker, Kaffeeautomaten, Feuerlöscher usw. Standorte: Option zur Auswahl eines Arbeitsplatzstandorts (sn_wsd_core_workplace_location). Wählen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie ein Gebäude aus der Liste der Gebäude aus.
Modell/Gebäude	Wählen Sie Assets oder Standorte aus. Wenn für das ausgewählte Gebäude oder Modell kein Wartungselement angezeigt wird, wählen **Sie Zurück**, um ein anderes Asset oder einen anderen Standort auszuwählen. Je nach Auswahl im Feld **Plantyp**werden verschiedene Optionen für Standorte oder Assets angezeigt. Wenn Sie **Modell**ausgewählt haben, stehen Ihnen Assets oder Modelle zur Auswahl. Wenn Sie **Standort**ausgewählt haben, stehen**Gebäude** zur Auswahl. Beispiel: Wählen Sie **Gebäude B**aus.

5. Wählen Sie **Weiter**.
6. Die Wartungselemente für einen ausgewählten Standort oder ein ausgewähltes Modell werden basierend auf Ihrer Auswahl eines Modells oder Standorts in Schritt 4 gefiltert.



Wählen Sie einen oder mehrere Wartungsartikel aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie in Schritt 4 ein Gebäude ausgewählt haben, werden die mit diesem Gebäude verknüpften Stockwerke, Flächen und Bereiche angezeigt und als Teil des Wartungselements einbezogen.

7. Wählen **Sie Zurück**, um auf der Seite mit den Wartungsdetails Aktualisierungen oder Bearbeitungen vorzunehmen.
8. Wählen Sie **Weiter**.

   Der neue Wartungsplan wird im Status **Entwurf** gespeichert.

   Die Wartungselemente wechseln zum nächsten Schritt für die Planung.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie in der Dropdown-Liste Zeitplan **erstellen oder Zeitplankopieren** aus.

   (Optional) Wählen Sie die Option **Zeitplanung überspringen** aus, wenn Sie einen Zeitplan nicht jetzt, sondern später erstellen möchten. Nach der Veröffentlichung eines Wartungsplans können Sie einen Zeitplan erstellen oder einen vorhandenen Zeitplan für einen Plan kopieren.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder kopieren Sie einen Wartungsplan. Weitere Informationen dazu, wie die regelmäßige Aufgabe Wartungsfälle für einen Plandatensatz erstellt, finden Sie unter Geplante Wartung des Arbeitsplatzes.
10. Wählen Sie **Speichern**.
11. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
    Der Wartungsplan wird veröffentlicht. In der kontextbezogenen Sidebar können Sie nach Zeitplänen suchen, Details zu Arbeitsplatzwartungsfällen anzeigen und Anhänge für einen Plan anzeigen.

    Hinweis:
    Die Option **Veröffentlichen** ist nicht verfügbar, wenn Sie **Zeitplanung überspringen**auswählen. Sie müssen den Wartungsplan separat erneut öffnen und **Veröffentlichen** wählen, um den Plan zu veröffentlichen.

    Der veröffentlichte Wartungsplan steht Ihnen zur Ansicht in einer Kalenderansicht zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie unter Kalenderansicht für Wartungsplan.
12. Überprüfen Sie die Wartungsplandetails in der Kalenderansicht.
    Der Status des Wartungsplans wechselt in den Status **In Bearbeitung**. Weitere Informationen zur Kalenderansicht finden Sie unter Kalenderansicht für Wartungsplan.

    Auf der **Registerkarte Zeitpläne** wird die **nächste Ausführungszeit** für eine geplante Aufgabe angezeigt. Die regelmäßige Ausführung der **nächtlichen Wartung des Arbeitsplatzes wird** alle 48 Stunden (2 Tage) ausgeführt und erstellt Wartungsfälle für aktive Plandatensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Wartung des Arbeitsplatzes.

Kalenderansicht für Wartungsplan

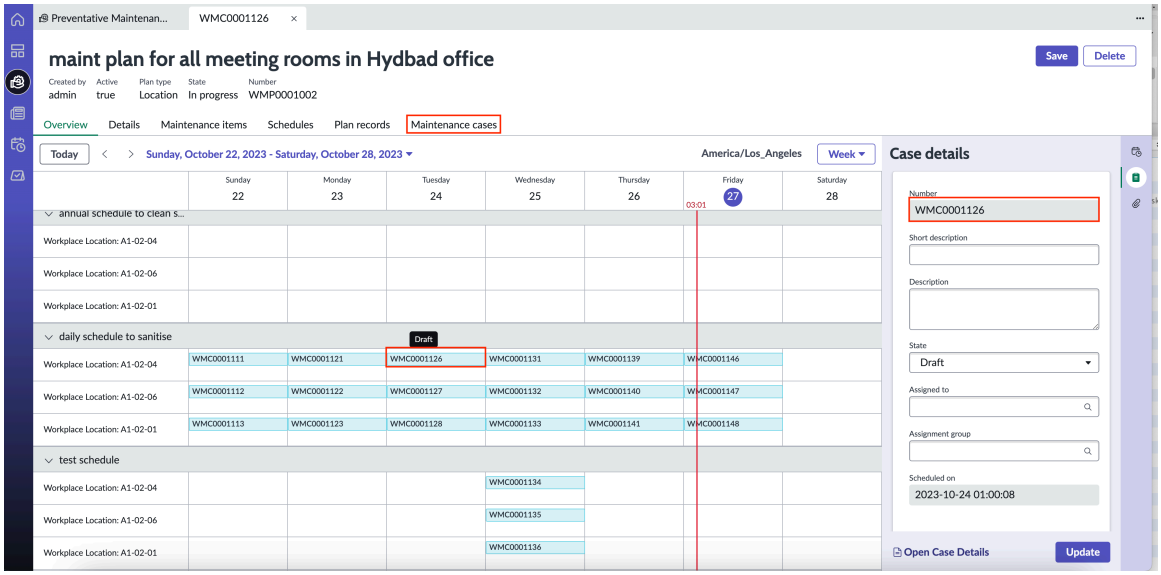
Nach der Veröffentlichung eines Wartungsplans wird der Plan in einer Kalenderansicht geöffnet. Die Kalenderansicht zeigt die Plandetails, Wartungselemente, Zeitpläne, Plandatensätze und Wartungsfälle für einen ausgewählten Plandatensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Präventive Wartung** und dann **Alle Pläne**aus.
3. Klicken Sie auf einen vorhandenen Plan, um den veröffentlichten Wartungsplan in einer Kalenderansicht anzuzeigen.
   Die Kalenderansichtsseite wird standardmäßig angezeigt, wenn Sie einen Wartungsplan veröffentlichen.
4. Die Registerkarte **Übersicht** zeigt einen Wochenkalender für einen ausgewählten Plandatensatz.



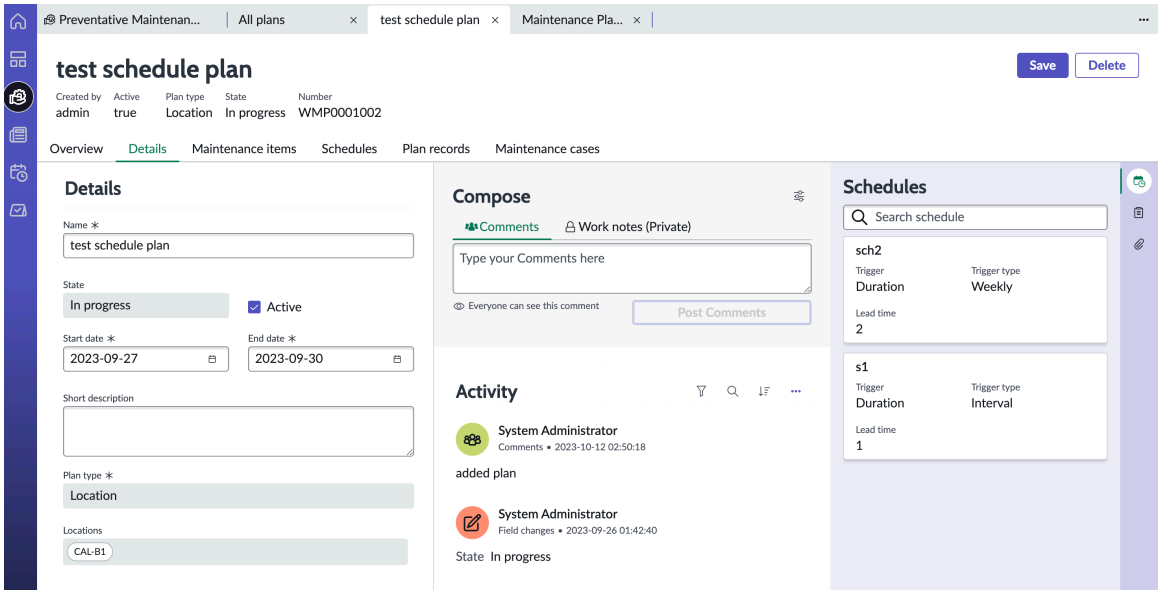
Hinweis:
Die Registerkarte „Übersicht“ unterstützt derzeit die Wochenansicht und die aktuelle Systemzeitzone.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Details**, um sie zu öffnen.

   Die Registerkarte **Details** zeigt den Status des Wartungsplans an. Es können Änderungen am Wartungsplanstatus vorgenommen werden, je nachdem, ob sich der Wartungsplan im Status Entwurf, In Bearbeitung oder Aktiv befindet. Arbeitsnotizen können erstellt werden, sind jedoch nur für einen Arbeitsplatzmanager oder Administrator sichtbar, der den Wartungsplan erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



a. Name: Name des Arbeitsplatz-Wartungsplans.

b. Aktiv: Plan ist aktiv.

c. Startdatum: Startdatum des geplanten Wartungsplans.

d. Enddatum: Das Enddatum ist das Ende des geplanten Wartungsplans.

e. Verfassen:

- Kommentare: Option zum Hinzufügen von Kommentaren für Arbeitsplatz-Manager.
- Arbeitsnotizen privat: Private Arbeitsnotizen.

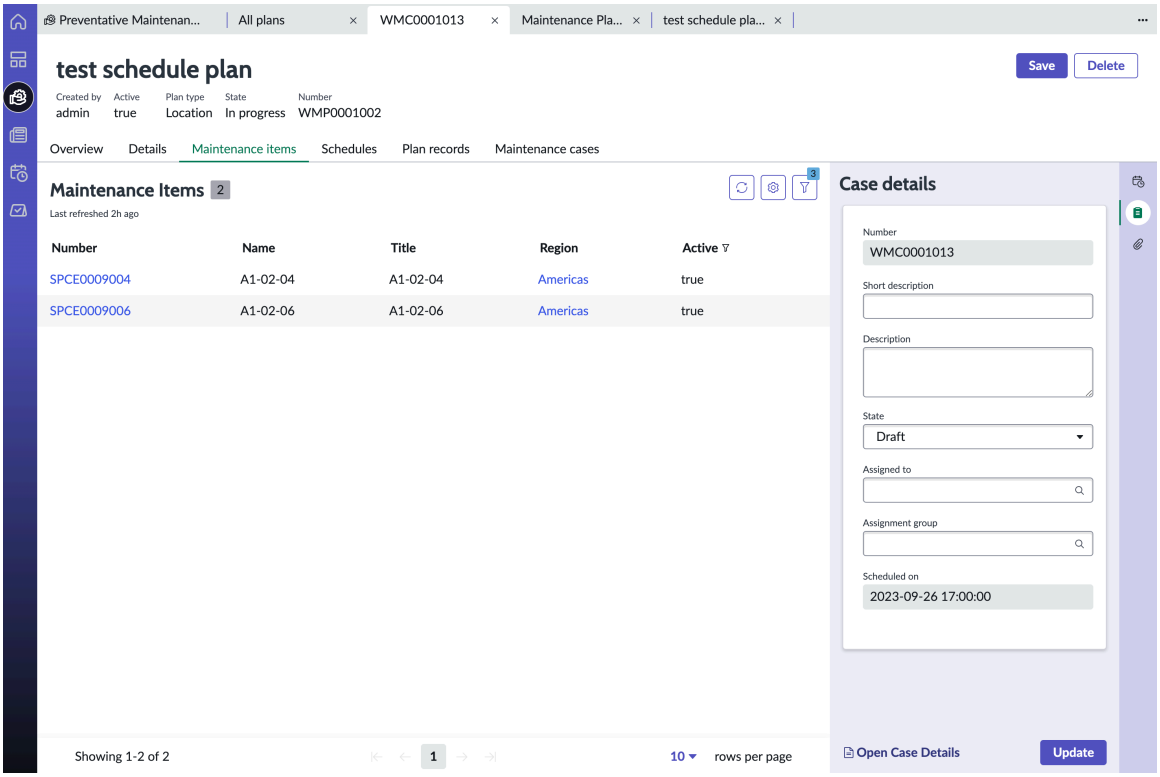
f. Aktivität: Aktivität, die für einen Arbeitsplatz-Wartungsplan initiiert wurde.

g. Zeitpläne: Sucht nach Zeitplänen.

6. Öffnen Sie die Registerkarte Wartungselemente, um Wartungselemente anzuzeigen, die Sie im Feld **Plantyp** (Standort oder Asset) beim Erstellen eines Wartungsplans hinzugefügt haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



a. Wählen Sie die Datensatznummer für ein Wartungselement (z. B. SPCE0009004), um Details für das Formular Workplace Core Platz anzuzeigen.

Stockwerke, Flächen und Bereiche, die einem ausgewählten Gebäude zugeordnet sind, werden als Teil der Wartungselemente angezeigt.

b. Im rechten Bereich Falldetails wird die Fall-ID-Nummer Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange angezeigt.

- Status: Gibt den Status eines Wartungsfalls an.
- Zugewiesen an: Gibt den Benutzer an, der einem Arbeitsplatzwartungsfall zugewiesen ist.
- Zuweisungsgruppe: Gibt die Benutzergruppe an, die einem Arbeitsplatz-Wartungsplanfall zugewiesen ist.

Weitere Informationen finden Sie unter Wartungsfälle am Arbeitsplatz.

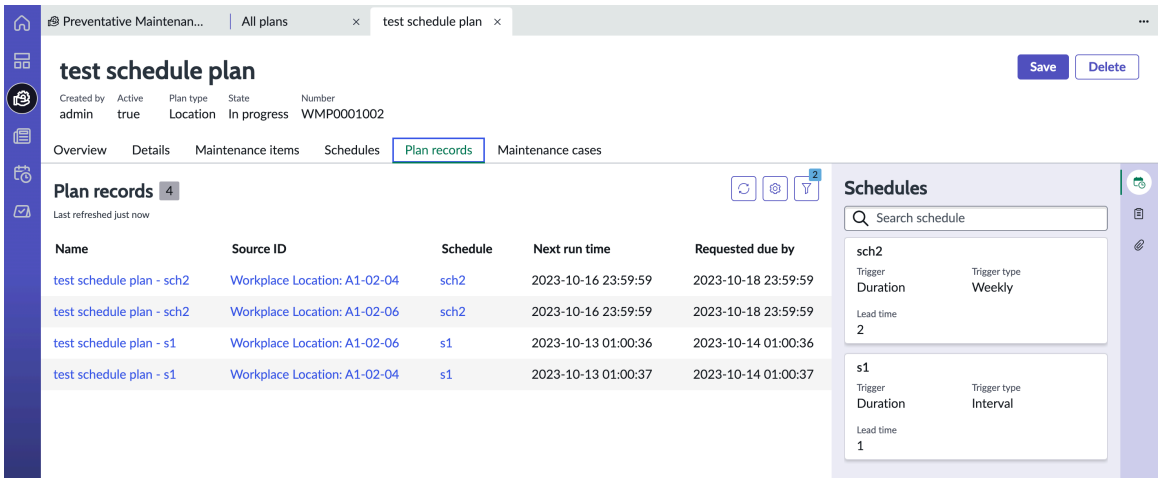
7. **Wahlweise:** Wenn Sie beim Erstellen des Plans Planung **überspringen** ausgewählt haben, können Sie den Plan hier mit der **Option Veröffentlichen veröffentlichen**.

Hinweis:
Die Option „ **Veröffentlichen** “ ist nicht verfügbar, wenn Sie bei der Erstellung „ **Zeitplanung überspringen** “ auswählen.

8. Um den Zeitplan für einen Wartungsdatensatz anzuzeigen, klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitpläne**. Sie können auch einen Zeitplan erstellen oder kopieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder kopieren Sie einen Wartungsplan.
9. Wählen Sie **Datensätze planen aus**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Seite „Plandatensätze“ zeigt die folgenden vorab ausgefüllten Werte:

Plandatensätze

Spalte	Beschreibung
Name	Zeitplanname für einen Wartungsartikel.
Quell-ID	Die dem Wartungsplan-Datensatz zugeordneten Elemente.
Zeitplan	Link zu den Zeitplandetails.
Anforderung fällig am	Datum des Wartungsplanzeitplans.
Nächster Ausführungswert	Die Laufzeit der geplanten Aufgabe für einen Wartungsplan-Datensatz.
Letzte Abschlusszeit	Abschluss der Laufzeit der geplanten Aufgabe.

10. Wählen Sie die Registerkarte **Wartungsfälle**.

Die Arbeitsplatzwartungsfälle werden nur erstellt, wenn der entsprechende Plandatensatz eine Vorlage auswählen kann, indem eine Bedingung in der Tabelle „Konfigurationen des Arbeitsplatzwartungsservice“ (sn_wsd_maintenance_service_config) erfüllt wird. Sie können jede Bedingung in der Tabelle „Konfigurationen für Arbeitsplatzwartung“ erstellen, und die Vorlage wird einem Wartungsfall zugewiesen, wenn eine Bedingung erfüllt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Planservicekonfiguration erstellen.

Wartungsfälle

Spalte	Beschreibung
Nummer	Fall-ID für einen Wartungsfall. Sie ist mit den Falldetails, Zeitplänen und Anhängen verknüpft.
Kurzbeschreibung	Beschreibung eines Wartungsplans.
Status	Status eines Wartungselements.
Geplant am	Das Datum, an dem die Ausführung des Wartungsfalls geplant ist.
Geplanter Wert	Der Wert entspricht der Zeit (Tage), für die die Ausführung des Zeitplans festgelegt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Spalte	Beschreibung
Zugewiesen an	Der Name des Anwenders in dem Fall ist zugewiesen (vom Manager festgelegt).
Zuweisungsgruppe	Die Benutzergruppe, die einem Fall zugewiesen ist und von einem Arbeitsplatz-Manager oder Arbeitsplatz-Administrator festgelegt wird.
Geöffnet	Das Datum, an dem der Fall geöffnet wurde.

Auf der rechten Seite ist eine kontextabhängige Sidebar für Zeitpläne, Falldetails und Anhänge verfügbar. Sie können nach Zeitplänen suchen, Falldetails aktualisieren und Arbeitsplatz-Wartungsplänen Anhänge hinzufügen.

11. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen oder kopieren Sie einen Wartungsplan

Definieren Sie nach dem Erstellen eines Wartungsplans einen Wartungszeitplan für einen Wartungsplan. Definieren Sie dauer- oder zählerbasierte Zeitpläne für Ihre Assets oder Standorte auf Tages-, Wochen-, Monats- oder Jahresbasis.

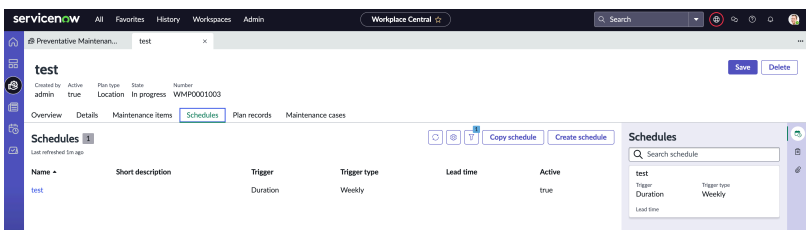
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wartungszeitpläne basieren auf Dauer oder Zählern. Wählen Sie beispielsweise im Formular „Wartungsplan“ Dauer oder Meter als Auslöser für den Austausch einer Druckerpatrone aus. Definieren Sie die Dauer des Wartungsplans als drei Monate und die Papierblätter als 10.000. Der Zeitplan wird ausgelöst, wenn das Papier nachgefüllt werden muss, und die Druckertintenpatronen werden basierend auf diesem Auslöser ersetzt. Der Wartungszeitplan füllt die Felder **Nächste Ausführungszeit** (dauerbasierte Zeitpläne) und **Nächste Ausführungswert** (zählerbasierte Zeitpläne) in der Konfiguration des Planservice aus. Der Wartungszeitplanauftrag sucht nach einer Wartungsplanvorlage in einem Plandatensatz und erstellt Wartungsfälle.

Weitere Informationen finden Sie unter Planservicekonfiguration erstellen und Geplante Wartung des Arbeitsplatzes.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung*.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Vorbeugende Wartung**.
3. Wählen Sie einen veröffentlichten Wartungsplan aus **Meine Pläne** oder **Alle Pläne**.
4. Wählen Sie in der Ansicht „Wartungskalender“ die Registerkarte **Zeitpläne**.



5. Wählen Sie **Zeitplan** kopieren aus, um einen Wartungsplan für einen vorhandenen Wartungsplan zu kopieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Suchen Sie in der Liste nach einem Wartungsplannamen.
7. Wählen Sie **Kopieren**.

   Ein vorhandener Zeitplan wird in ein Wartungsplanelement kopiert.

   Hinweis:
   Sie können auch einen Wartungsplan erstellen, wenn das Kopieren eines Zeitplans nicht die beste Option für einen Wartungsplan ist.

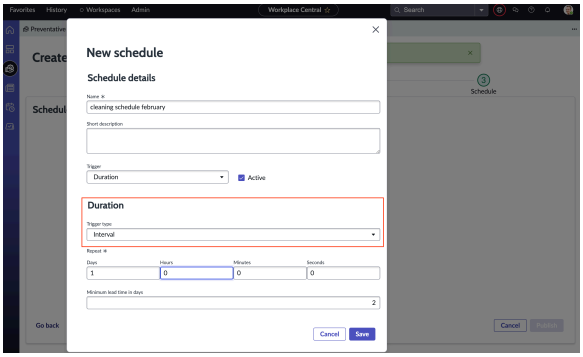
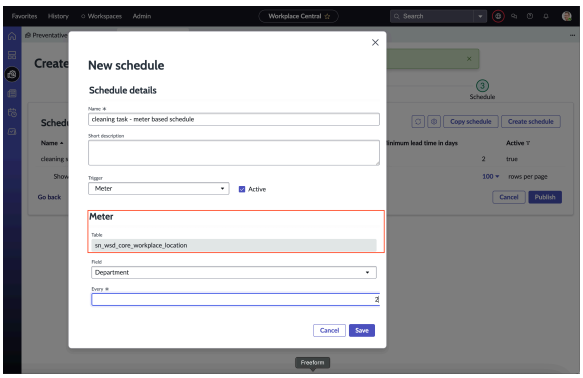
8. Um einen Zeitplan zu erstellen, wählen **Sie Zeitplan erstellen**.

   Das Formular „Neuer Zeitplan“ wird geöffnet. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Formular „Neuer Zeitplan“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Zeitplan. Beispiel: Wöchtenlicher Zeitplan für Besprechungsräume.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Zeitplans oder Zeitplantyps.
Intervall	Die Zeit oder Dauer, während der die geplante Aufgabe ausgeführt werden soll. Wählen Sie beispielsweise eine der folgenden Optionen aus der Dropdown-Liste aus: ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ Jährlich ○ Woche in einem Monat
Aktiv	Aktivieren Sie die Checkbox, um den Zeitplan für einen Wartungsplan zu aktivieren.
Auslöser	Option zum Erstellen einer geplanten Wartung auf Dauer oder Zähler. ○ **Dauer**: Wartung, die basierend auf der Zeit durchgeführt werden soll (nächste Laufzeit). Abhängig von Ihrer Auswahl werden zusätzliche Felder angezeigt, um eine Dauer zu definieren. Beispiel: Vierteljährlich, wöchentlich, stündlich usw. ○ **Zähler**: Auszuführende Wartung basierend auf der Anzahl. Je nach Auswahl werden die Optionen **Alle** und **Feld** angezeigt. Beispiel: Wechseln Sie die Druckerpatrone nach jeweils 1000 gedruckten Blatt.
Auslösertyp (Dauer)	Der Auslösertyp bestimmt die Dauer des Zeitintervalls der Zeitplanausführung (wöchentlich, monatlich, jährlich usw.).

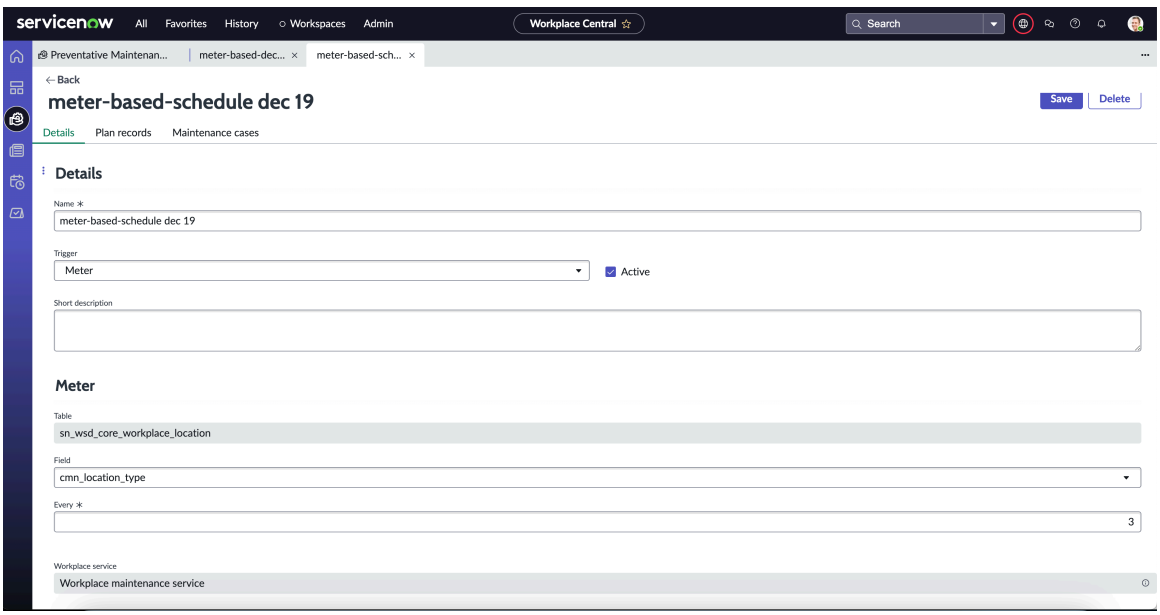
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	 Füllen Sie für einen auf der Dauer basierenden Zeitplan die folgenden Feldinformationen aus: **Intervall**: Wählen Sie beispielsweise eine Dauer aus den Dropdown-Optionen aus. Beispiel: **Wöchentlich** Wiederholen: Wiederholungsintervall in Stunden. Beispiel: 1 Stunde.
Auslösertyp (Messgerät)	Füllen Sie für einen zählerbasierten Zeitplan die folgenden Feldinformationen aus:  ○ **Tabelle**: Arbeitsplatzstandort oder -modell. Standardmäßig ausgewählt. Die Auswahl hängt davon ab, ob Sie bei der Erstellung des Wartungsplans das Modell (Asset) oder den Standort ausgewählt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Wartungspläne erstellen und veröffentlichen. ○ **Feld**: Feldwert für den Auslösertyp. Wählen Sie einen Wert aus den Dropdown-Optionen aus. Beispiel: **Startdatum und -uhrzeit**. ○ **Alle**: Die Dauer des Wiederholungsintervalls. Die Anzahl der Vorkommen, die aufgezeichnet werden müssen, bevor der Wartungsplan ausgeführt wird. Nimmt einen ganzzahlbasierten Wert an, und der Wert muss größer als null (0) sein. Beispiel: 2 Tage.
Mindestvorlaufzeit in Tagen	Gilt nur für einen auf der Dauer basierenden Zeitplan und akzeptiert ganzzahlbasierte Werte (Beispiel: 2). Anzahl der Tage vor dem geplanten Fälligkeitsdatum zur Bestimmung des Datums, an dem die Arbeit beginnen soll. Dieses Datum ist im Feld Geplanter Start für die Aufgabe vorab ausgefüllt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Dauer als Auslöser ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die geplante Aufgabe stellt sicher, dass für die Dauer der **nächsten** Laufzeit der Vorlaufzeitwert berücksichtigt wird (Wert der nächsten Laufzeit = Nächstes Zieldatum des Zeitplans – Vorlaufzeit). Wenn der **Fälligkeitstag der Woche** beispielsweise nächste Woche Montag ist und Ihre Vorlaufzeit 2 ist, ist Ihre Vorlaufzeit Freitag (die aktuelle Woche). Bis Freitag wird der Wartungsplan-Zeitplan einem Arbeitsplatzmanager oder Administrator zugewiesen, der den Zeitplan nächste Woche (Montag) ausführt oder auslöst.

9. Wählen Sie **Speichern**.
10. Veröffentlichen Sie den Plan.
11. Wählen Sie den veröffentlichten Plandatensatz aus, und navigieren Sie in der Kalenderansicht zur Registerkarte **Zeitpläne**.
12. Wählen und öffnen Sie den Zeitplan, um Details anzuzeigen.



Geplante Wartung des Arbeitsplatzes

Die geplante Ausführung für **geplante nächtliche Wartung des Arbeitsplatzes** wird zur konfigurierten Zeit ausgeführt und erstellt Wartungsfälle. Außerdem werden Wartungsfälle vorab erstellt, wenn die geplante Dauer weniger als einen Tag beträgt.

Die regelmäßige Aufgabe kann Fälle für Tag und bis zu zwei Tage vor der geplanten Zeit vorab erstellen. Dies basiert auf der Zeitdifferenz zwischen der Systemzeitzone, in der die Aufgabe ausgeführt wird, und der Zeitzone des Service Desk-Mitarbeiters am Arbeitsplatz, der an den Fällen arbeitet.

Die regelmäßige Aufgabe **„Workplace Planned Maintenance Nextly Run“** führt Folgendes aus:

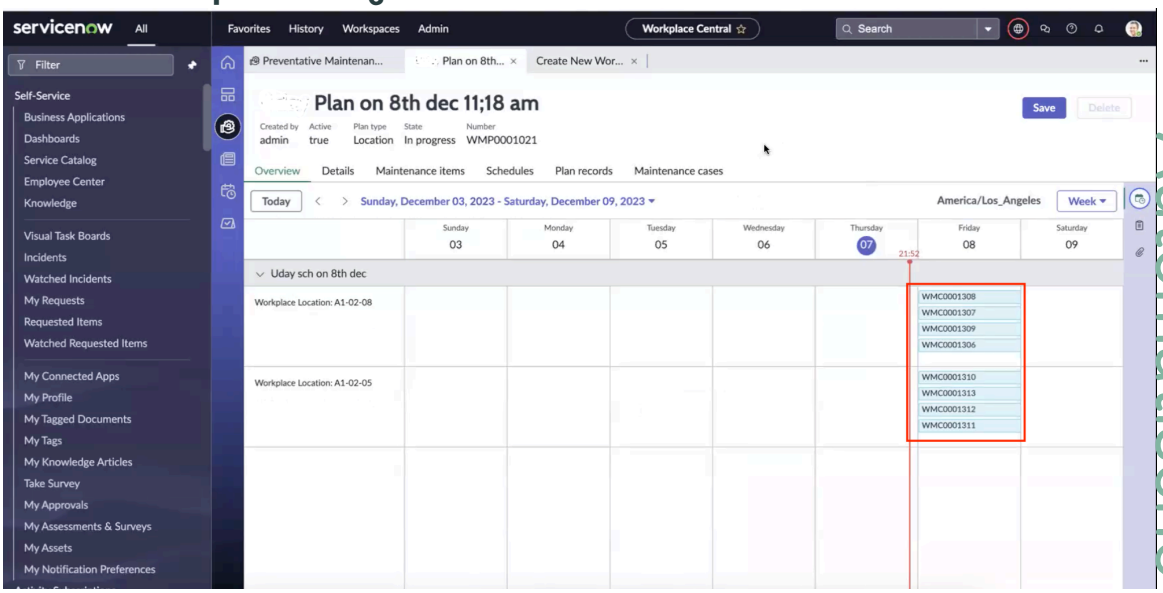
- Erstellt dauerbasierte Fälle.
- Erstellt zählerbasierte Fälle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die regelmäßige Aufgabe kann auch Wartungsfälle vorab erstellen, wenn der konfigurierte Zeitplan weniger als einen Tag beträgt. Die Dauer hängt von den Zeitzoneneinstellungen Ihres Systems ab. Wenn Sie beispielsweise einen Wartungsplan von sechs Stunden haben, wird die folgende Anzahl von Wartungsfällen erstellt:

- Bei einem 6-Stunden-Zeitplan werden an einem Tag für jedes Wartungs-Asset oder jeden Wartungsstandort vier Wartungsfälle erstellt.
- Bei einem 6-Stunden-Zeitplan werden 8 Wartungsfälle für 2 Wartungs-Assets oder Standorte an einem Tag erstellt (jeweils 4 Fälle).

Fälle zur Arbeitsplatzwartung



- Bei einem 6-Stunden-Zeitplan werden 12 Wartungsfälle für drei Wartungs-Assets oder -Standorte erstellt (jeweils vier Fälle).

Wenn die regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird, erstellt sie Wartungsfälle nur für die geplanten Datensätze, für die eine Vorlage vorhanden ist, die einem Wartungsplan zugeordnet ist.

Hinweis:
Wenn ein Wartungsplan erstellt wird, wird eine Vorlage aus der Konfigurationstabelle für den Arbeitsplatz-Wartungsservice (sn_wsd_maintenance_service_config) übernommen. Ordnen Sie basierend auf Ihren Anforderungen einem Plandatensatz eine Vorlage zu. Es können mehrere Vorlagen erstellt und einem Wartungsplan zugeordnet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration für Arbeitsplatzvorlagen erstellen.

Dauerbasierte Fälle

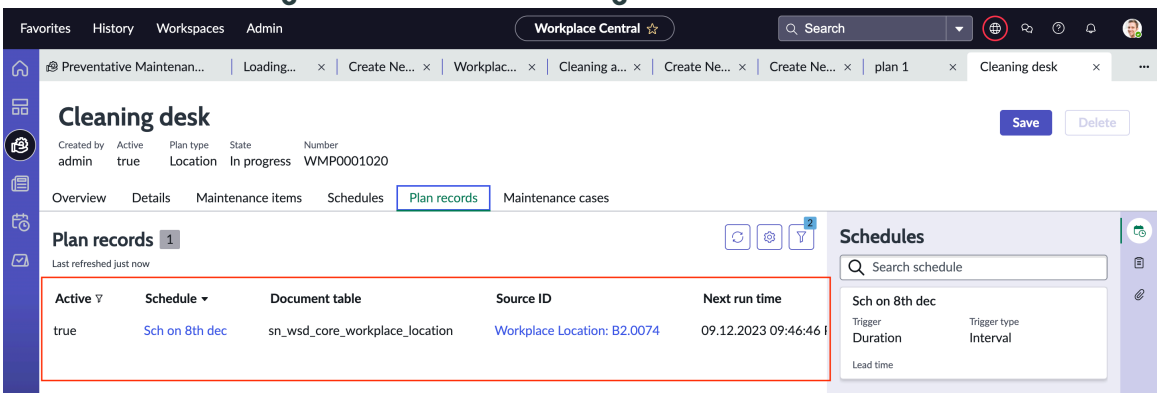
Bei Fällen auf Basis der Dauer führt die geplante Aufgabe „ **Workplace Planned Maintenance Nighty Run“** (Geplante Wartung des Arbeitsplatzes – Nächtliche Ausführung) Folgendes aus:

- Ruft alle aktiven Plandatensätze mit der **nächsten** Laufzeitdauer ab.
- Filtert Plandatensätze heraus, bei denen die nächste Laufzeit 48 Stunden oder weniger als einen Tag beträgt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Planen Sie den Auftrag zur nächsten Ausführungszeit



- Sucht nach einem Eintrag in der Tabelle „Konfigurationen für Arbeitsplatzwartung“ (sn_wsd_maintenance_service_config).
- Ruft alle Datensätze aus der Tabelle „Konfigurationen für Arbeitsplatzwartung“ ab.
- Für jeden Datensatz in der Tabelle „Konfigurationen für Arbeitsplatzwartung“ muss dem Zeitplan für den aktuellen Plandatensatz eine Vorlage zugeordnet sein.
  - Wenn eine Vorlage vorhanden ist, erstellt die geplante Aufgabe einen Wartungsfall und aktualisiert die **nächste Laufzeit** in der Tabelle „Konfigurationen des Arbeitsplatzwartungsservice“ für einen Plandatensatz.
  - Wenn einem Plandatensatz keine Vorlage zugeordnet ist, ruft die geplante Aufgabe den nächsten Plandatensatz in einer Warteschlange ab.

Hinweis:
Wenn Sie einen auf der Dauer basierenden Wartungsplan definieren, können Sie die **Mindestvorlaufzeit in Tagen** festlegen (nimmt ganzzahlbasierte Werte an). Beispiel: Wenn die Vorlaufzeit 0 ist, bedeutet dies, dass die Fälle für den aktuellen Tag heute selbst erstellt werden. Wenn die Vorlaufzeit jedoch 1 ist, wurden die Fälle gestern erstellt, d. h., die Fälle werden einen Tag vor dem Zeitplan generiert. Für die Dauer der **nächsten** Laufzeit wird der für einen Zeitplan definierte Vorlaufzeitwert festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder kopieren Sie einen Wartungsplan.

Zählerbasierte Fälle

Bei zählerbasierten Fällen führt die geplante Aufgabe „ **Workplace Planned Maintenance Nighty Run“** (Geplante Wartung des Arbeitsplatzes – Nächtliche Ausführung) Folgendes aus:

- Die geplante Aufgabe ruft alle aktiven Plandatensätze mit einem **Wert für „Nächste Ausführung“ ab**.
- Für jeden Plandatensatz hängt der Wert **Nächste Ausführung vom WertFeldname** ab. Der **Feldwert** ist verfügbar, wenn Sie einen zählerbasierten Zeitplan erstellen.

  Weitere Informationen finden Sie unter in Erstellen oder kopieren Sie einen Wartungsplan.
- Die regelmäßige Aufgabe ruft den Wert des Feldnamens aus der Tabelle „Asset“ (**sn_ent_asset**) ab und vergleicht ihn mit dem **Wert Nächste Ausführung** für einen Plandatensatz.
- Die geplante Aufgabe prüft, ob der Wert für die **nächste Ausführung** kleiner als der tatsächliche Wert in der Asset-Tabelle ist, und fährt fort.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn der **Wert für „Nächste Ausführung“** höher ist, wird der nächste Plandatensatz in einer Warteschlange abgerufen.
- Der Wartungszeitplan für einen aktuellen Plandatensatz muss einen Eintrag in der Tabelle „Workplace Maintenance Service Configuration“ (sn_wsd_maintenance_service_config) haben.
- Ruft alle Datensätze aus der Tabelle „Konfigurationen für Arbeitsplatzwartung“ für diesen Zeitplan in einem Plandatensatz ab.
- Für jeden Datensatz in der Tabelle „Konfigurationen für Arbeitsplatzwartung“ muss dem Zeitplan für den aktuellen Plandatensatz eine Vorlage zugeordnet sein.
  - Wenn einem Wartungsplan eine Vorlage zugeordnet ist, erstellt die geplante Aufgabe einen Arbeitsplatzwartungsfall und aktualisiert den **Wert Nächste Ausführung** für einen Plandatensatz.
  - Wenn einem Wartungsplan keine Vorlage zugeordnet ist, holt die geplante Aufgabe den nächsten Plandatensatz in einer Warteschlange ab.

Erstellen Sie Arbeitsplatzservices

Erstellen Sie Arbeitsplatzservices wie Catering, Bürobedarf, Parken oder andere Services. Ordnen Sie diesen Service einer Standardvorlage für allgemeine Anforderungen zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Arbeitsplatzservices**.
2. Füllen Sie die Felder des Arbeitsplatzservice-Formulars aus:
   - Servicename: Name des Arbeitsplatzservice. Beispiel: Reinigung des Arbeitsplatzes.
   - Falltabelle: Name der Fall- oder Anforderungstabelle. Wählen Sie die Tabelle „ **Arbeitsplatzwartungsfall** “ (sn_wsd_maintenance_case) aus.
   - Erfüllungstyp: Wählen Sie in den Dropdown-Optionen **Serviceaktivität** aus.
   - Standardvorlage: Standardvorlage für Workplace Maintenance Management. Suchen Sie mithilfe des Nachschlagelisten-Symbols () nach der Vorlage „ **Allgemeine Wartungsanforderung** “.
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Planservicekonfiguration erstellen

Konfigurieren Sie einen Planservice, um Arbeitsplatzservices zuzuordnen und Zeitplanbedingungen für einen Plandatensatz festzulegen.

Vorbereitungen

Der Wartungsplan muss einen Eintrag in der Tabelle „Konfigurationen für Arbeitsplatzwartung“ (sn_wsd_maintenance_service_config) für einen Plandatensatz haben. Legen Sie Bedingungen für eine Planungsaufgabe fest, um Wartungsfälle für aktive Plandatensätze zu erstellen.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung* > **Vorbeugende Wartung** > **Planservicekonfigurationen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Konfiguration der Arbeitsplatzwartung“ die folgenden Felder aus:

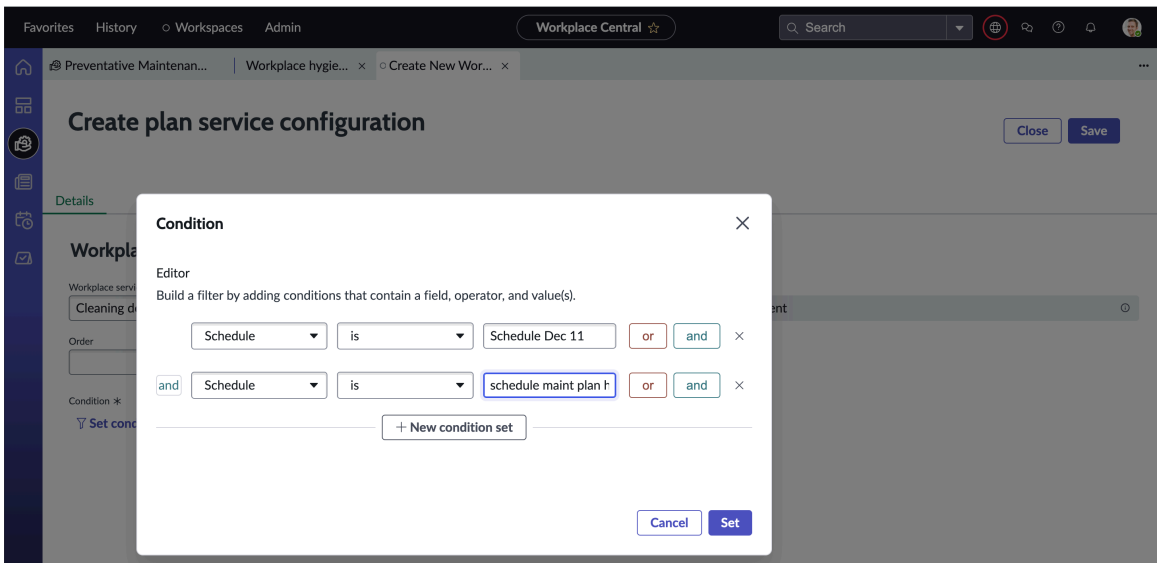
   a. Arbeitsplatzservice: Name des Arbeitsplatzservice.

   Wählen Sie das Nachschlagelisten-Symbol ( ) und den Arbeitsplatzservice für einen Plandatensatz aus. Beispiel: Schreibtischreinigung.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Arbeitsplatzservices.

   b. Reihenfolge: Ganzzahlbasierter Wert.
   Dere höchste Ordnungswert wird priorisiert. Beispiel: 100.

   c. Wählen Sie den Filter **Bedingungen** festlegen aus, und wenden Sie Filterbedingungen für ein ausgewähltes Element an.
   Wählen Sie beispielsweise **ZeitplanistReinigung des Arbeitsplatzes**aus. Die ausgewählte Bedingung wird auf alle Plandatensätze in einem ausgewählten Plan angewendet.



   Weitere Informationen zu Arbeitsplatzservices finden Sie unter Erstellen Sie Arbeitsplatzservices.

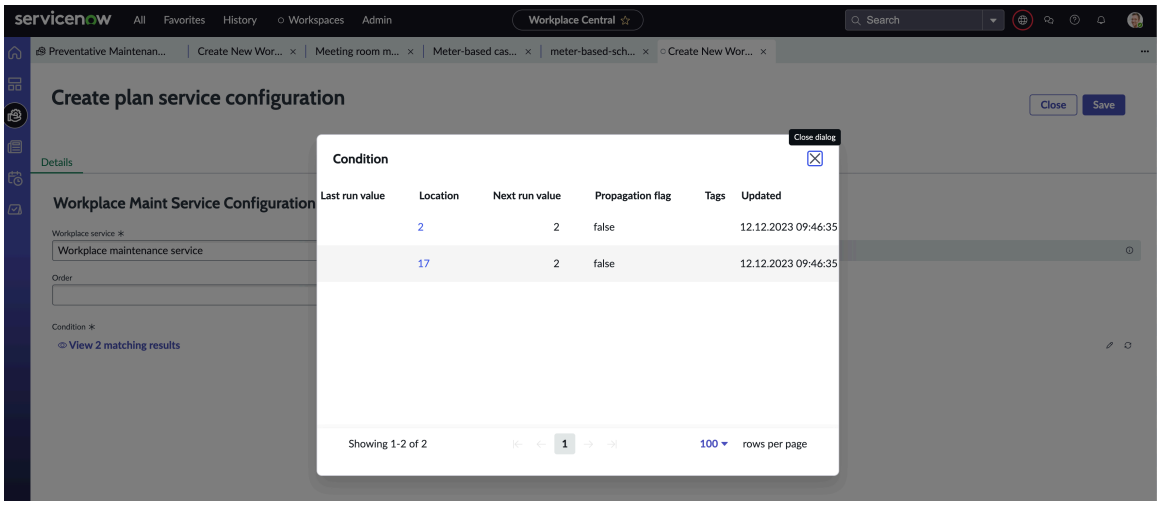
   .

   d. Wählen Sie **Festlegen aus**.

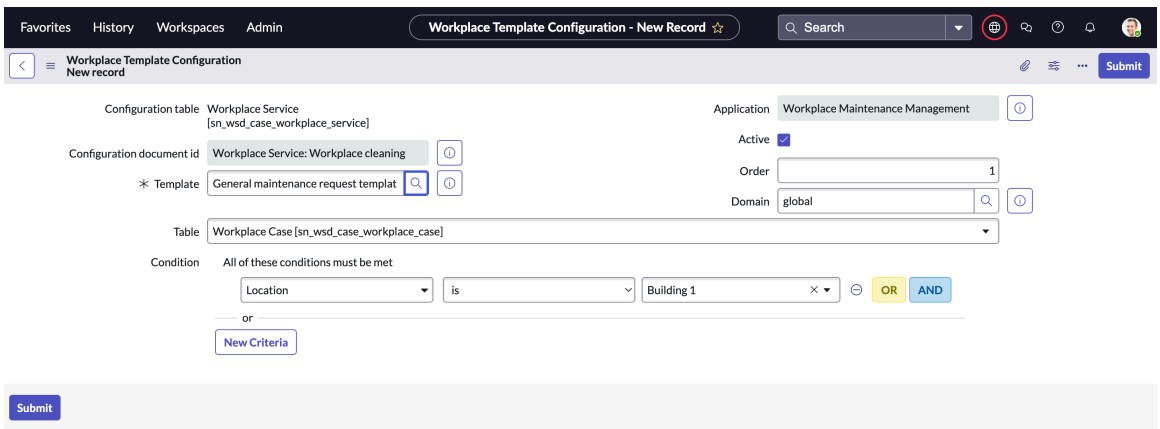
   e. Erweitern Sie **Übereinstimmende Ergebnisse** anzeigen, um Services anzuzeigen, die einer Planservicekonfiguration zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen und öffnen Sie **Übereinstimmungsergebnisse anzeigen**, um den **Namen**der geplanten Aufgabe**Nächste Laufzeit** oder **Nächste Ausführungswertdauer** anzuzeigen.



Der ausgewählte Zeitplan wird in der Tabelle „Konfigurationen des Arbeitsplatz-Wartungsservice“ aktualisiert, und die Zeitplanvorlage wird ihm zugeordnet. Wenn einem Zeitplan eine Vorlage zugeordnet ist, wird ein Arbeitsplatzwartungsfall erstellt.

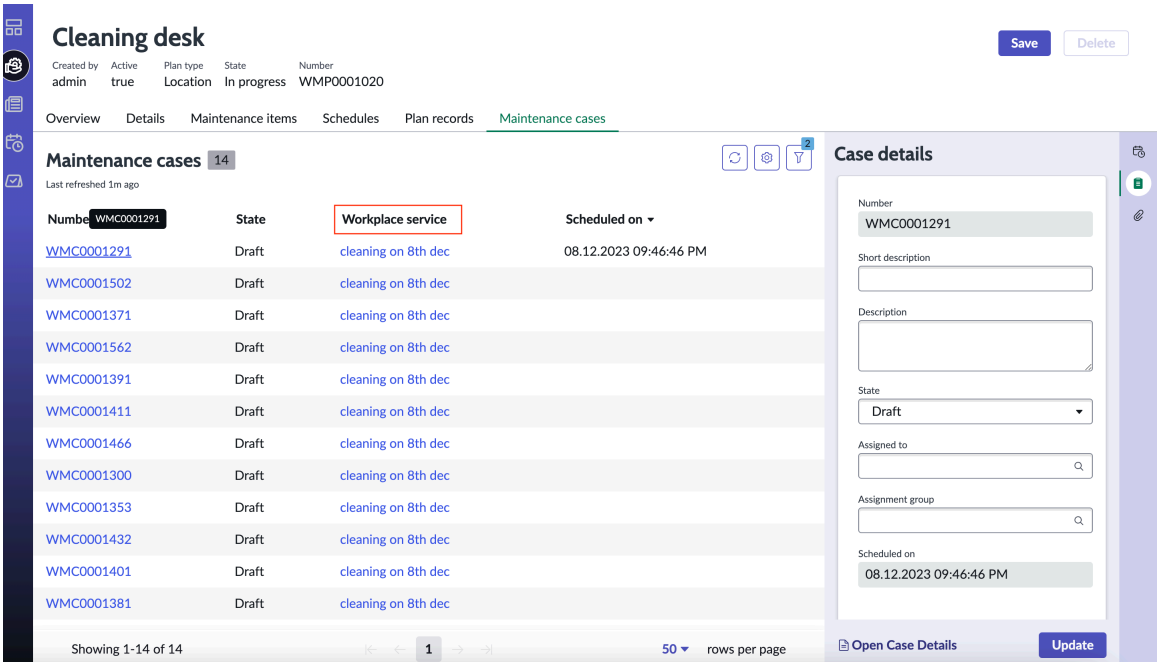


Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Wartung des Arbeitsplatzes und Wartungsfälle am Arbeitsplatz.

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Die Planungsaufgabe **„Workplace Planned Maintenance Nightly Run“** (Geplante nächtliche Wartung des Arbeitsplatzes) wird ausgeführt und erstellt Wartungsfälle für einen Arbeitsplatzservice in einem Plandatensatz.
6. Navigieren Sie zu einem veröffentlichten Plandatensatz.
7. Wählen Sie in der Kalenderansicht **Wartungsfälle** aus.
8. Die Spalte „ArbeitsplanSpitzenservices“ zeigt die Planservicekonfiguration an, die einem Plandatensatz zugeordnet ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Dieser Datensatz wird in der Tabelle „Konfigurationen für Arbeitsplatzwartung“ aktualisiert.

Weitere Informationen finden Sie unter Wartungsfälle am Arbeitsplatz.

Wartungsfälle am Arbeitsplatz

Die geplante Aufgabe erstellt Wartungsfälle für Plandatensätze.

Vorbereitungen

Die geplante Aufgabe Workplace Planned Maintenance Nächtlich wird alle 48 Stunden (Tagesende morgen) ausgeführt und erstellt dauer- und zählerbasierte Fälle.

Erforderliche Rolle: admin

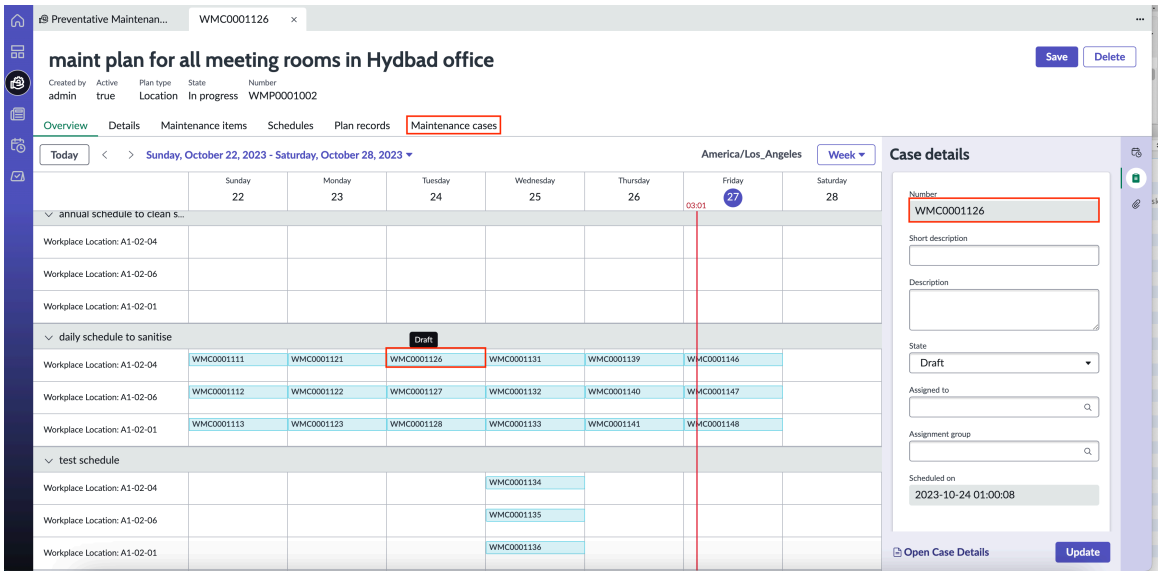
Prozedur

1. Wählen Sie einen veröffentlichten Plandatensatz aus.
2. Wählen Sie in der Kalenderansicht die Registerkarte **Wartungsfall** aus, um von der geplanten Aufgabe erstellte Fälle anzuzeigen.

   Die für die **Ausführung der geplanten Aufgabe „Workplace Maintenance Nächtlich** “ generierte Wartungsfälle für Wartungsplan-Datensätze.

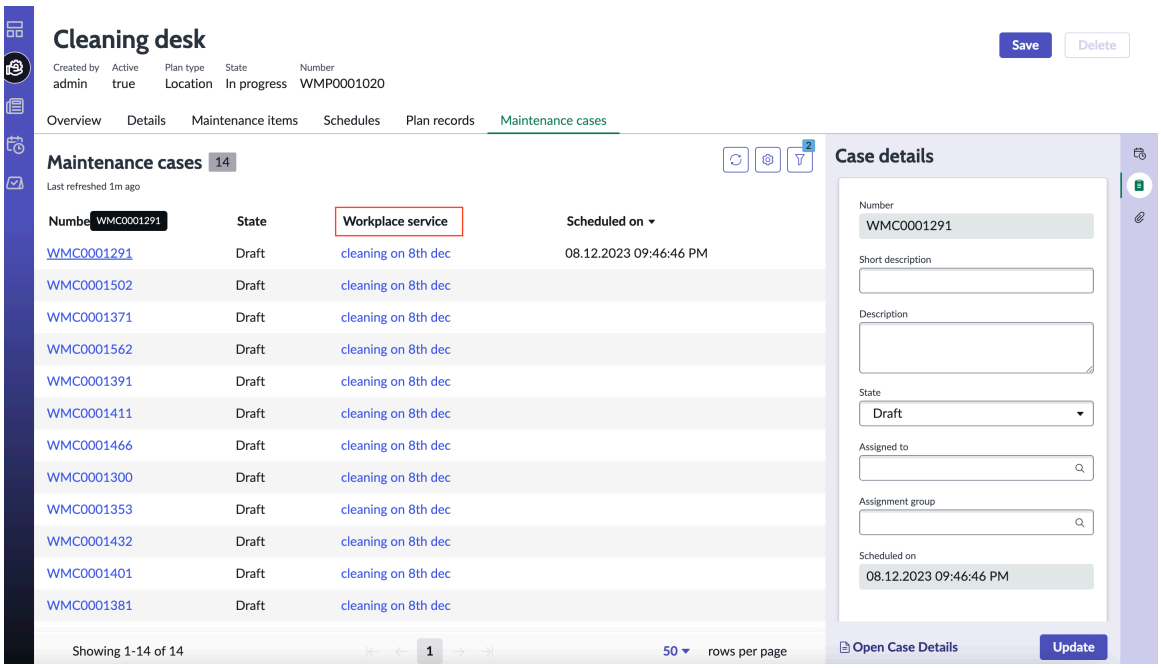
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Wählen Sie einen Wartungsfall aus, um den **Arbeitsplatzservice**, der einem Wartungsfall zugeordnet ist, und den Wert der geplanten Aufgabe für einen Fall anzuzeigen.

   Weitere Informationen finden Sie unter Planservicekonfiguration erstellen.



4. **Wahlweise:** Wählen Sie einen Wartungsfall aus, um den Bereich Falldetails zu öffnen, und gehen Sie wie folgt vor, um den Datensatz zu aktualisieren:

   a. Status: Aktualisieren Sie die Details des Wartungsfalls, indem Sie den Status des Wartungsplans ändern (Entwurf, In Arbeit, Abgeschlossen usw.).

   b. Zugewiesen an: Wählen Sie einen Anwender aus, dem dieser Fall zugewiesen werden soll.

   c. Der Gruppe zugewiesen: Wählen Sie eine Anwendergruppe aus, um diesen Fall zuzuweisen.

   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

5. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Geplante Aufgaben**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Suchen Sie in der Anwendungsspalte nach Workplace Maintenance Management.

b. **Arbeitsplatzwartung – nächtliche Ausführung**: Diese geplante Aufgabe wird alle 48 Stunden (Tagesende morgen) ausgeführt und generiert Wartungsfälle für Wartungsplan-Datensätze.

c. Um die geplante Aufgabe vor der geplanten Zeit auszuführen, wählen Sie **Jetzt**ausführen aus.
Die regelmäßige Aufgabe sucht nach aktiven Plandatensätzen mit einem **Wert** für „ **Nächste Laufzeit** “ (dauerbasierter Zeitplan) oder „Nächste Ausführung“ (zählerbasierter Zeitplan) und sucht nach einer Zeitplanvorlage in einem Plandatensatz. Wenn eine Zeitplanvorlage gefunden wird, werden Wartungsfälle erstellt.
Weitere Informationen darüber, wie Sie eine geplante Aufgabe erstellen und wie die geplante Aufgabe basierend auf Bedingungen und Arbeitsplatzservices Plandatensätze abruft, finden Sie unter Erstellen oder kopieren Sie einen Wartungsplan und Geplante Wartung des Arbeitsplatzes.

Workplace Maintenance Management-Dashboard und -Analysen

Das Dashboard „Workplace Maintenance Management“ und das Berichtsmodul bieten allgemeine Berichte zu Wartungsplänen, Plandatensätzen und Fällen. Das Dashboard für vorbeugende Wartung bietet Arbeitsplatzmanagern und -administratoren Einblicke in alle Pläne, aktive Live-Pläne, Pläne im Entwurfsstatus und Wartungsfälle.

Um das Dashboard anzuzeigen, muss Ihnen eine der folgenden Rollen zugewiesen werden:

- sn_wsd_maint.admin
- sn_wsd_maint.manager

Greifen Sie auf das Dashboard zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Vorbeugende Wartung** > **Wartungspläne**. Auf der Registerkarte „Vorbeugende Wartung“ können die verschiedenen Teile des Dashboards ausgewählt werden.

Hinweis:
Zwei geplante Aufgaben **„Tägliche Datensammlung** des Arbeitsplatz-Wartungsfalls“ und „Verlaufsdatensammlung des **Arbeitsplatz-Wartungsfalls“** sammeln Daten, um Einblicke im Dashboard „Arbeitsplatz-Wartungsmanagement“ zu erhalten.

Eine gefilterte Liste von Arbeitsplatzmanagementplänen kann angezeigt werden, indem Sie auf die folgenden Punktzahlkomponenten klicken:

Dashboard-Daten

Daten	Beschreibung
Alle Pläne	Gesamtzahl der Wartungsplan-Datensätze. Die Ansicht **Alle Pläne** bietet eine Zusammenfassung aller Ihrer Wartungspläne. Sie können Pläne überwachen, einschließlich des Start- und Enddatums des Plans, und den Status eines Wartungsplans überprüfen (Pläne in Arbeit oder Entwurfsstatus).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Daten (Fortsetzung)

Daten	Beschreibung
Meine Pläne	Persönlich zugewiesene Pläne. Zeigt Arbeitsplatz-Managementpläne an, die von Arbeitsplatzanwendern erstellt wurden.
Aktive Pläne	Live aktive Pläne, die initiiert wurden.
Pläneentwürfe	Pläne im Status **Entwurf**.
Wartungsfälle diesen Monat	Grafische Darstellung in einem Kreis- oder Liniendiagramm. Bietet Einblicke in die Gesamtzahl der Pläne für vorbeugende und korrigierende Wartung. Klicken Sie auf ein Element im Diagramm, um Wartungsfalldetails für einen Wartungsplandatensatz anzuzeigen.

Zeigen Sie auf das Diagramm oder Kreisdiagramm, um Details anzuzeigen. Durch Auswahl des Kreisdiagramms oder Diagramms gelangt der Benutzer zu einer Registerkarte, auf der die Wartungsfälle aufgelistet sind.

Wenn Sie in der Liste der Pläne einen Plan auswählen, gelangen Sie zu einer Registerkarte, auf der die Details für diesen Plandatensatz aufgeführt sind. Durch Auswahl der Schaltfläche **Neu** können Sie einen Wartungsplan erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder kopieren Sie einen Wartungsplan.

Referenzen von „Workplace Maintenance Management“.

Für die Verwaltung von Plandatensätzen mit Workplace Maintenance Management sind mehrere Rollen und Ansichten verfügbar.

Beispiele für Wartungsplanzeitpläne

Wartungspläne werden für Modelle (Assets) oder Standorte erstellt. Der für einen Wartungsplan definierte Zeitplanauslösertyp kann ein zähler- oder dauerbasierter Zeitplan sein. Ordnen Sie Wartungszeitplänen nach Bedarf mehrere Vorlagen zu. Die regelmäßige Aufgabe ruft Plandatensätze ab, denen eine Vorlage zugeordnet ist, und erstellt Wartungsfälle für einen Wartungsplan.

Anwendungsfälle für die Erstellung von Wartungsplänen können beispielsweise auf Folgendem basieren:

- Planen Sie den Austausch der Druckertinte
- Planen Sie das Wiederbefüllen der Kaffeekannen

Wartungszeitplan für den Austausch von Druckertintenpatronen

Planen Sie den Austausch der Druckertinte nach dem Drucken einer angegebenen Anzahl von Seiten für einen Standort. Zum Beispiel 10.000 Seiten. Definieren Sie einen allgemeinen Plan mit einem zählerbasierten Wartungsplan. Ordnen Sie eine Zeitplanvorlage zu, z. B. Zeitplanvorlage A.

1. Erstellen Sie einen modellbasierten Wartungsplan für den Austausch von HP-Druckerpatronen, und veröffentlichen Sie den Plan.

   Weitere Informationen finden Sie unter Wartungspläne erstellen und veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. So erstellen Sie einen zählerbasierten Zeitplan
   - Name: Name des Zeitplans.
   - Auslöser: Zähler **auswählen**.
   - Auslösertyp: Wählen Sie die folgenden Auslösertypen für einen zählerbasierten Zeitplan aus:
     - Tabelle: Vorab ausgefüllte Werte basierend auf Ihrem Plantyp (Modell oder Standort).
     - Feld: Wählen Sie beispielsweise den Ortstyp aus.
     - Alle: Ganzzahlbasierter Wert. Beispiel: 3

Der Wartungsplan sieht vor, dass der HP Drucker die Druckerpatronen nach dem Drucken von 10.000 Seiten austauscht.

Planen Sie das Nachfüllen von Kaffeekannen für Kaffeevollautomaten

Planen Sie das tägliche Wiederbefüllen der Kaffeekannen für Kaffeevollautomaten. Ordnen Sie eine Zeitplanvorlage zu, z. B. Zeitplanvorlage B. Der Zeitplan muss einen Eintrag in der Konfigurationstabelle des Arbeitsplatzwartungsservice haben.

1. Erstellen Sie einen modellbasierten Wartungsplan für Kaffeevollautomaten, und veröffentlichen Sie den Plan.
2. So erstellen Sie einen dauerbasierten Zeitplan:
   - Name: Name des Zeitplans.
   - Aktiv: Wählen Sie diese Option aus, um den Zeitplan für einen Wartungsplan zu aktivieren.
   - Auslöser: Wählen Sie **Dauer aus**.
   - Auslösertyp: Intervall. Geben Sie die Dauer in Tagen und Stunden an, da dies ein täglicher Zeitplan ist.

Die Kaffeebohne werden täglich basierend auf der Zeitplanbedingung und der Vorlage, die diesem Wartungsplan zugeordnet sind, nachgefüllt.

Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Wartung des Arbeitsplatzes.

Mit Workplace Maintenance Management installierte Komponenten

Verschiedene Rollen und Komponenten oder Tabellen sind mit der Installation von Workplace Maintenance Management verfügbar.

Mit Workplace Maintenance Management installierte Rollen

Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Rollen** > **.**

Mit Workplace Maintenance Management installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_wc.manager	Bietet Lesezugriff auf alle Daten, einschließlich Belegungs-Dashboard und anderen Dashboards.	sn_wsd_wc.user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Maintenance Management installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_wc.admin	Bietet Administratorzugriff zum Konfigurieren und Einrichten der Anwendung Workplace Connectors	sn_wsd_wc.manager
sn_wsd_wc.user	Gewährt Lesezugriff auf nur wenige Spalten und Felder. Der Lesezugriff wird von Administratoren eingerichtet.	Keine

Mit Workplace Maintenance Management installierte Tabellen

Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**

Mit Workplace Maintenance Management installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsplatz-Wartungsplan sn_wsd_maintenance_plan	Speichert Pläne für vorbeugende Wartung.
Arbeitsplatz-Wartungsplanelemente [sn_wsd_maintenance_m2m_plan_maint_item]	Speichert alle Elemente (Standorte oder Assets), die Teil eines Wartungsplans sind.
Arbeitsplatz-Wartungszeitplan sn_wsd_maintenance_schedule	Speichert alle Zeitpläne (täglich, wöchentlich, monatlich usw.), die für einen Wartungsplan erstellt wurden.
Erstellen Sie einen Wartungsfall [sn_wsd_maintenance_case]	Speichert Informationen zu Wartungsfällen.
Sm-M2m-Wartungsplan für Datensatz [sm_m2m_maint_plan_to_record]	Speichert die Plandatensätze (ein Datensatz für jeden Zeitplan und jedes Wartungselement kombiniert).
Konfiguration des Arbeitsplatzwartungsservice (sn_wsd_maintenance_service_config)	Ordnet Arbeitsplatzservices zu und legt Zeitplanbedingungen für einen Plandatensatz fest. Die geplante Aufgabe ruft Plandatensätze ab, die eine Wartungsplanvorlage für einen Arbeitsplatzservice enthalten, um Wartungsfälle zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Planservicekonfiguration erstellen und Geplante Wartung des Arbeitsplatzes.

Workplace Maintenance Management – Geplante Aufgaben

Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workplace Maintenance Management installierte geplante Aufgaben

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Geplante nächtliche Wartung des Arbeitsplatzes	Alle 48 Stunden (2 Tage) wird eine regelmäßige Aufgabe ausgeführt, um Plandatensätze abzurufen und Wartungsfälle zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Wartung des Arbeitsplatzes.
Tägliche Datensammlung zu Arbeitsplatzwartungsfall	Diese geplante Aufgabe sammelt Daten und füllt sie im Dashboard „Arbeitsplatz-Wartungsmanagement“ aus. Sammelt Daten gemäß den Angaben in den Feldern Relativer Start und Relatives Ende. Die Sammlungszeit ist Zeitzonenabhängig.
Sammlung historischer Daten zu Arbeitsplatzwartungsfall	Diese geplante Aufgabe sammelt Verlaufsdaten und füllt sie im Dashboard „Arbeitsplatz-Wartungsmanagement“ aus. Sammelt Daten gemäß den Angaben in den Feldern Relativer Start und Relatives Ende. Die Sammlungszeit ist Zeitzonenabhängig.

Verwaltung von Gewerbemietverträgen

Die ServiceNow® Verwaltung von Arbeitsplatzmieten ermöglicht Ihnen das Erstellen, Verwalten und Nachverfolgen von Arbeitsplatzverträgen über eine zentrale Oberfläche. Sie können auch Arbeitsplatzvertragsservices, Assets, Standorte und Dokumente hinzufügen und wichtige Daten nachverfolgen. ServiceNow®

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Verwaltung von Gewerbemietverträgen .	Verwaltung von Gewerbemietverträgen konfigurieren	Verwenden Sie Verwaltung von Gewerbemietverträgen, um Arbeitsplatzverträge hinzuzufügen und nachzuverfolgen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten	Referenz	
Verwalten Sie Arbeitsplatzverträge und -verlängerungen	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab	

Verwaltung von Gewerbemietverträgen erkunden

Die ServiceNow® Verwaltung von Arbeitsplatzmieten ermöglicht Ihnen das Erstellen, Verwalten und Nachverfolgen von Arbeitsplatzverträgen über eine zentrale Oberfläche. Sie können auch Arbeitsplatzvertragsservices, Assets, Standorte und Dokumente hinzufügen und wichtige Daten nachverfolgen.

Schlüsselfunktionen

Verwaltung von Gewerbemietverträgen bietet die folgenden Funktionen:

- Einheitliche Schnittstelle zum Erstellen und Verwalten von Arbeitsplatzverträgen.
- Fügt Nutzungsbedingungen in einen Vertrag ein.
- Fügen Sie einem Vertragsdatensatz Dokumente hinzu.
- Ordnen Sie einem Vertrag Assets zu.
- Erhalten Sie Benachrichtigungen über den Ablauf der Verträge.

Vorteile

Diese Anwendung bietet folgende Vorteile:

- Verwalten und verfolgen Sie Arbeitsplatzverträge über eine zentrale Oberfläche.
- Verwalten Sie Vertragsservices und zugehörige Kosten, die Teil des Arbeitsplatzvertrags sind.
- Verwalten Sie verschiedene Versionen von Dokumenten effizient, indem Sie sie dem Arbeitsplatzvertrag hinzufügen.
- Verwenden Sie die empfangenen Benachrichtigungen, um die Verlängerung und Zahlungen der Arbeitsplatzverträge rechtzeitig zu verwalten.
- Zeigen Sie den Genehmigungs- und Vertragsverlauf an.

Details zu Arbeitsplatzvertrag

Mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen können Sie Arbeitsplatzverträge mit den folgenden Details erstellen:

- Arbeitsplatzvertrag: Grundlegende Details für einen Arbeitsplatzvertrag.
- Finanziell: Finanzdetails, z. B. Zahlungsplan, Zahlungsbetrag und verschiedene Kosten.
- Verlängerung: Automatische Verlängerung eines Vertrags.
- Nutzungsbedingungen: Rechtliche Nutzungsbedingungen für einen Arbeitsplatzvertrag.
- Zugehörige Vertragselemente:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Arbeitsplatz-Serviceverträge: Gemeinsame Vertragsservices und deren Kosten, die als Teil des Arbeitsplatzvertrags gedeckt sind.
- Vertragsstandorte: Standorte, die als Teil des Arbeitsplatzvertrags abgedeckt sind.
- Abgedeckte Assets: Im Rahmen des Arbeitsplatzvertrags abgedeckte Assets.
- Dokumente: Vertragsbezogene Dokumente.

Vertragsbenachrichtigungen für Arbeitsplatz

Sie erhalten wöchentlich Basisbenachrichtigungen mit der Liste der Verträge, deren Ablaufdatum näher rückt. Informationen zum Verlängern von Verträgen finden Sie unter Verlängern Sie den Arbeitsplatzvertrag in Core-UI.

Verwaltung von Gewerbemietverträgen konfigurieren

Als Administrator können Sie Verwaltung von Gewerbemietverträgen konfigurieren und Benutzern die Verwaltung von Arbeitsplatzmieten das Erstellen und Verwalten von Arbeitsplatzverträgen ermöglichen.

Verwaltung von Gewerbemietverträgen aktivieren

Sie können das Plugin Verwaltung von Gewerbemietverträgen (sn_wsd_la) für Verwaltung von Gewerbemietverträgen aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Verwaltung von Gewerbemietverträgen erfordert ein vom Rest der Now Platform getrenntes Abonnement.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen installiert:

- Plugins
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen installierte Komponenten und Mit installierte Skripts Verwaltung von Gewerbemietverträgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin Verwaltung von Gewerbemietverträgen (sn_wsd_la) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Verwaltung von Gewerbemietverträgen verwenden

Als Mietmanager oder Administratormanager können Sie Arbeitsplatzverträge erstellen, verwalten und nachverfolgen. Sie können Arbeitsplatzvertragsservices und relevante Dokumente hinzufügen und wichtige Meilensteine nachverfolgen.

Als Mietadministrator oder -manager haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Erstellen Sie Arbeitsplatzmietverträge.
- Verfolgen Sie die Mietverträge als Mandant nach.
- Fügen Sie Arbeitsplatzvertragsservices zusammen mit ihren Kosten hinzu.
- Fügen Sie Vertragsorte hinzu.
- Fügen Sie einem Vertrag Assets hinzu.
- Dokumente hinzufügen.
- Erstellen und fügen Sie Nutzungsbedingungen hinzu.
- Erhalten Sie Benachrichtigungen über den Ablauf von Mietverträgen.
- Verlängern Sie die Mietverträge für Arbeitsplätze vor oder nach dem Ablauf.

Als Mietverwaltungsbenutzer können Sie nur die Arbeitsplatzverträge anzeigen.

Sie können auf Verwaltung von Gewerbemietverträgenzugreifen, entweder über die Core-UI oder 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Weitere Informationen dazu, wie Sie aus verschiedenen Ansichten auf die Anwendung zugreifen und sie verwenden können, finden Sie in den folgenden Themen.

- Mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen in Core-UIarbeiten
- Mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungarbeiten

Weitere Informationen zur Installation von 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungfinden Sie unter 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installieren.

Weitere Informationen zum Workflow sowie zu den Status und Substatus von Arbeitsplatzverträgen finden Sie unter Vertragslebenszyklus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen in Core-UIarbeiten

Erstellen und verwalten Sie Arbeitsplatzverträge über die **Core-UI**.

Greifen Sie über die Core-UI auf Verwaltung von Gewerbemietverträgen zu

Um auf Verwaltung von Gewerbemietverträgenzuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**.

Informationen zur Installation von Verwaltung von Gewerbemietverträgenfinden Sie unter Verwaltung von Gewerbemietverträgen aktivieren.

Erstellen Sie Arbeitsplatzverträge in Core-UI

Als Mietadministrator oder -manager können Sie Arbeitsplatzverträge erstellen und einem Vertrag Assets, Nutzungsbedingungen, Vertragsorte und Dokumente hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie im Feld **Vertragsmodell** die Option **Leasing**aus.
4. Geben Sie im Abschnitt „ **Nutzungsbedingungen** “ die rechtlichen Informationen im Vertrag an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Vertragsnutzungsbedingungen hinzu, und erstellen Sie sie in Core-UI
5. Füllen Sie die restlichen Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Arbeitsplatzvertrag – Neues Datensatzformular.
6. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Vertrag Vertragsservices, Vertragsorte, Assets oder Dokumente hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:
   - Fügen Sie einem Vertrag in einen Arbeitsplatzvertragsservice hinzu Core-UI
   - Fügen Sie einen Arbeitsplatzvertragsort in hinzu Core-UI
   - Fügen Sie einem Arbeitsplatzvertrag in Assets hinzu Core-UI
   - Fügen Sie einem Arbeitsplatzvertrag in ein Dokument hinzu Core-UI
8. Speichern und beenden Sie den Vertrag, oder senden Sie ihn zur Überprüfung.
   - Um den Vertrag zu speichern und zu beenden, wählen Sie **Aktualisieren**.
   - Um eine Benachrichtigung an den Genehmiger zu senden, wählen Sie Zur **Überprüfung senden aus**.

     Informationen zum Genehmigungsprozess finden Sie unter Genehmigen Sie einen Arbeitsplatzvertrag in, oder lehnen Sie ihn ab Core-UI.

Fügen Sie einem Vertrag in einen Arbeitsplatzvertragsservice hinzu Core-UI

Arbeitsplatzvertragsservices sind die allgemeinen Services, die als Teil des Mietvertrags angeboten werden. Sie können die Services zusammen mit den zugehörigen Kosten hinzufügen und nachverfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**.
2. Wählen Sie den Vertrag aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „ **Workplace Contract Services** “ **Neu**
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Arbeitsplatzvertragsservices

Feld	Beschreibung
Name	Name des Vertragsservice.
Kosten	Währung und Kosten des Vertragsservice.
Arbeitsplatzvertrag	Der Vertragsname wird automatisch ausgefüllt.
Beschreibung	Beschreibung des Vertragsservice.
Domäne	Die Domäne für den Service.

5. Wenn der gewünschte **Vertragsservicetyp in der Dropdown-Liste Arbeitsplatzvertrags** -Servicetyp nicht angezeigt wird, erstellen Sie ihn.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld **Kategorie**, und wählen Sie **Auswahlmöglichkeiten konfigurieren** aus.
   b. **Geben Sie im Formular „Kategorieauswahlmöglichkeiten konfigurieren“ im Feld Neues Element**eingeben den Namen der Kategorie ein, die Sie hinzufügen möchten.
   c. Wählen Sie **Hinzufügen**.
6. Wählen Sie die gewünschte Kategorie aus der Dropdown-Liste Servicetyp des **Arbeitsplatzvertrags** aus.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie einen Arbeitsplatzvertragsort in hinzu Core-UI

Fügt einem Arbeitsplatzvertrag einen Standort hinzu, der vom Vertrag abgedeckt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Wenn sich die Standorte nicht in der zugehörigen Liste „Vertragsstandorte“ befinden, erstellen Sie sie.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Geben Sie die Informationen zum Standort im Formular Standort an.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Vertragsorte die vom Vertrag abgedeckten Orte aus.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die Standorte werden dem Vertrag hinzugefügt.

Fügen Sie einem Arbeitsplatzvertrag in Assets hinzu Core-UI

Fügen Sie einem Arbeitsplatzvertrag Assets hinzu, einschließlich Softwarelizenzen, um anzugeben, was der Vertrag rechtlich abdeckt.

Vorbereitungen
Sie müssen einen vorhandenen Vertrag haben.

Durch die Verknüpfung eines Vertrags mit Assets wird klargestellt, was der Vertrag rechtlich abdeckt. Die zugehörige Liste „Abgedeckte Assets“ ist erst verfügbar, nachdem Sie einen Arbeitsplatzvertrag gespeichert oder übermittelt haben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Überprüfen Sie die Assets in der zugehörigen Liste Abgedeckte Assets.
4. Wenn das gewünschte Asset, das vom Vertrag abgedeckt wird, nicht zur Auswahl steht, erstellen Sie es.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Wählen Sie den Typ des zu erstellenden Assets aus.
   c. Füllen Sie das dem Asset-Typ zugehörige Formular aus.
   d. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie **Bearbeiten**in der zugehörigen Liste Abgedeckte Assets.
6. Wählen Sie die vom Vertrag abgedeckten Assets aus.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Die ausgewählten Assets werden dem Vertrag hinzugefügt.

Fügen Sie Vertragsnutzungsbedingungen hinzu, und erstellen Sie sie in Core-UI

Fügen Sie Nutzungsbedingungen hinzu, und erstellen Sie sie, wenn sich ein Vertrag im Substatus Überprüfung ausstehend, Abgelehnt oder Erneuerung abgelehnt befindet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Doppelklicken Sie im Abschnitt **Allgemeine Bedingungen** auf **Neue Zeile einfügen**.
4. Wählen Sie das Symbol  “, und prüfen Sie, ob der Datensatz mit Nutzungsbedingungen vorhanden ist, den Sie dem Datensatz hinzufügen möchten.
5. Wenn der Datensatz nicht vorhanden ist, erstellen Sie ihn.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie **Neu**.

b. Geben Sie im Formular „Nutzungsbedingungen“ einen Namen und eine Beschreibung für den Datensatz mit den Nutzungsbedingungen an.

c. Wählen Sie **Absenden**.

6. Wählen Sie den Datensatz der Nutzungsbedingungen aus.

7. **Wahlweise:** Geben Sie eine Zahl in das Feld **Reihenfolge** ein, um die Reihenfolge anzugeben, in der der Datensatz im Dokument mit Nutzungsbedingungen angezeigt werden soll.

Hinweis:
Wenn Sie versuchen, für einen Vertrag einen zweiten Datensatz mit Nutzungsbedingungen einzugeben und den Datensatz zu speichern, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und der zweite Datensatz wird nicht hinzugefügt.

8. Wählen Sie unter **Zugehörige Links**die **Option Nutzungsbedingungen für Build**aus.
Alle Datensätze aus der zugehörigen Liste „Nutzungsbedingungen“ werden dem Abschnitt „ **Nutzungsbedingungen** “ des Vertragsdatensatzes hinzugefügt. Die Datensätze mit Nutzungsbedingungen werden in der im Feld Reihenfolge angegebenen **Reihenfolge** erstellt.

Fügen Sie einem Arbeitsplatzvertrag in ein Dokument hinzu Core-UI

Fügen Sie dem Arbeitsplatzvertrag Dokumente hinzu, um einen Datensatz aller relevanten Dokumente und verschiedenen Versionen dieser Dokumente zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**.
2. Wählen Sie den Vertrag aus.
3. Zeigen Sie die in der zugehörigen Liste Dokumente aufgeführten Dokumente an.
4. Wenn der Dokumentdatensatz nicht in der zugehörigen Liste „Dokumente“ enthalten ist, erstellen Sie ihn.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Füllen Sie das dem Dokumentdatensatz zugehörige Formular aus.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
5. Verknüpfen Sie einen Dokumentdatensatz mit dem Vertrag.
   a. Wählen Sie **Bearbeiten**.
   b. Wählen Sie den Dokumentdatensatz aus der Liste aus, indem Sie das entsprechende Kontrollkästchen aktivieren.
   c. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Aktionen für ausgewählte Zeilen** die **Option Dokumente verknüpfen**aus.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie einem Datensatz eine neue Version eines Dokuments hinzu
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **Dokumente** “ mit der rechten Maustaste auf den Dokumentdatensatz.
   b. Wählen Sie **Version hochladen aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie den Dateityp aus, den Sie hochladen möchten.

d. Wählen Sie OK.

Arbeitsplatzvertrag zur Überprüfung in übermitteln Core-UI

Sie können einen Vertrag, der sich im Status Entwurf befindet, zur Genehmigung senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**.
2. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status Entwurf aus.
3. **Wählen Sie** im Feld Genehmiger einen Genehmiger für den Vertrag aus.
4. Wählen **Sie Zur Überprüfung senden**.

Ergebnisse

An den ausgewählten Genehmiger wird eine E-Mail-Nachricht gesendet, und der Substatus des Vertrags ändert sich in Überprüfung wird ausgeführt.

Genehmigen Sie einen Arbeitsplatzvertrag in, oder lehnen Sie ihn ab Core-UI

Als Mietadministrator oder -manager können Sie einen Arbeitsplatzvertrag genehmigen oder ablehnen, nachdem er zur Überprüfung eingereicht wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**.
2. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status Angefordert aus.
3. Genehmigen Sie den Vertrag, oder lehnen Sie ihn ab.
   - Um den Vertrag zu genehmigen, wählen **Sie Genehmigen**aus.

     Der Substatus des Vertrags ändert sich in Genehmigt.
   - Um den Vertrag abzulehnen, wählen Sie **Ablehnen**, und geben Sie im Feld **Kommentare** einen Grund für die Ablehnung ein.

     Der Substatus des Vertrags ändert sich in Abgelehnt.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

- Verträge mit dem Status Entwurf und einem in der Zukunft liegenden Startdatum verbleiben im Status Entwurf, bis das Startdatum erreicht ist.
- Wenn der Vertrag den Substatus Genehmigt hat, ändert das System den Status in Aktiv und entfernt den Wert für den Substatus.
- Wenn ein Vertrag mit dem Status Entwurf und einem in der Vergangenheit liegenden Startdatum genehmigt wird, wird der Wert für den Status automatisch auf Aktiv festgelegt und der Wert für den Substatus leer gelassen.

Mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungarbeiten

Erstellen und verwalten Sie Arbeitsplatzverträge über 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung.

Greifen Sie über den Arbeitsbereich Verwaltung von Gewerbemietverträgen auf 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung zu

- Aktivieren Sie das Plugin „Zentrale Arbeitsplatzverwaltung“ (sn_wsd_central).
- Stellen Sie sicher, dass Ihnen die Rolle sn_wsd_la.workplace_central_user zugewiesen ist.
- Greifen Sie mit einer der folgenden Methoden auf Verwaltung von Gewerbemietverträgen zu:
  - Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Mietverwaltung**
  - Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Mietverwaltung**

Informationen zur Installation von Verwaltung von Gewerbemietverträgenfinden Sie unter Verwaltung von Gewerbemietverträgen aktivieren.

Erstellen Sie Arbeitsplatzverträge in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Als Mietadministrator oder -manager können Sie Arbeitsplatzverträge erstellen und einem Vertrag Assets, Nutzungsbedingungen, Vertragsorte und Dokumente hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
2. Wählen Sie **Mietverwaltung aus**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld **Vertragsmodell** die Option **Leasing**aus.
5. Geben Sie im Abschnitt „ **Nutzungsbedingungen** “ die rechtlichen Informationen im Vertrag an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Nutzungsbedingungen hinzu, und erstellen Sie sie in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
6. Füllen Sie die restlichen Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Arbeitsplatzvertrag – Neues Datensatzformular.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. **Wahlweise:** Sie können den Vertrag zur Überprüfung einreichen oder ihm Vertragsservices, Vertragsstandorte, Assets, Nutzungsbedingungen oder Dokumente hinzufügen.
   Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fügen Sie einen Arbeitsplatzvertragsservice in hinzu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Fügen Sie Arbeitsplatzvertragsorte in hinzu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Fügen Sie einem Arbeitsplatzvertrag in Assets hinzu Core-UI
- Fügen Sie einem Arbeitsplatzvertrag in Dokumente hinzu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

9. Speichern Sie den Vertrag, oder senden Sie ihn zur Überprüfung.
   - Klicken Sie auf **Speichern**, um den Vertrag zu speichern.
   - Klicken Sie auf **Zur Überprüfung senden**, um eine Benachrichtigung an den Genehmiger zu senden.

     Informationen zum Genehmigungsprozess finden Sie unter Arbeitsplatzvertrag in genehmigen oder ablehnen 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung.

Fügen Sie einen Arbeitsplatzvertragsservice in hinzu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Arbeitsplatzvertragsservices sind die allgemeinen Services, die als Teil des Mietvertrags angeboten werden. Sie können die Services zusammen mit den zugehörigen Kosten hinzufügen und nachverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
2. Wählen Sie **Mietverwaltung aus**.
3. Wählen Sie den Vertrag aus.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „ **Workplace Contract Services“** (Arbeitsplatzvertrags-Services) auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Arbeitsplatzvertragsservices

Feld	Beschreibung
Name	Name des Vertragsservice.
Kosten	Währung und Kosten des Vertragsservice.
Arbeitsplatzvertrag	Name des Vertrags. Der Vertragsname wird automatisch ausgefüllt.
Servicetyp des Arbeitsplatzvertrags	Der Servicetyp des Arbeitsplatzvertrags. Die verfügbaren Optionen sind Parkplatz, Hausmeisterservice oder Wartung des Gemeinschaftsbereichs.
Beschreibung	Beschreibung des Vertragsservice.
Domäne	Die Domäne für den Service.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Fügen Sie Arbeitsplatzvertragsorte in hinzu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Fügen Sie dem Arbeitsplatzvertrag Standorte für die Standorte hinzu, die der Vertrag abdeckt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
2. Wählen Sie **Mietverwaltung aus**.
3. Wählen Sie einen Vertrag aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „ **Vertragsstandorte** “ entweder einen vorhandenen Standort aus, oder fügen Sie einen neuen Standort hinzu.

Ergebnisse
Die abgedeckten Standorte werden dem Vertrag hinzugefügt.

Fügen Sie dem Arbeitsplatzvertrag in Workplace Central ein Asset hinzu

Fügen Sie den Arbeitsplatzverträgen Assets hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Verknüpfung eines Vertrags mit Assets wird klargestellt, was der Vertrag rechtlich abdeckt. Die zugehörige Liste „Abgedeckte Assets“ wird nur angezeigt, nachdem Sie einen Arbeitsplatzvertrag gespeichert oder übermittelt haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
2. Wählen Sie **Mietverwaltung aus**.
3. Wählen Sie einen Vertrag aus.
4. Überprüfen Sie die Assets in der zugehörigen Liste Abgedeckte Assets.
5. Wenn das gewünschte Asset, das vom Vertrag abgedeckt wird, nicht zur Auswahl steht, erstellen Sie es.
   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Abgedeckte AssetsNeu**.
   b. Füllen Sie das dem Asset-Typ zugehörige Formular aus.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **„Abgedeckte Assets“Hinzufügen**, um Assets hinzuzufügen.
7. Wählen Sie die vom Vertrag abgedeckten Assets aus.
8. Wählen Sie **Hinzufügen**.

Fügen Sie Nutzungsbedingungen hinzu, und erstellen Sie sie in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Nachdem Sie einen Datensatz mit Nutzungsbedingungen erstellt haben, fügen Sie den Datensatz einem Mietvertrag hinzu, der sich im Substatus Überprüfung ausstehend, Abgelehnt oder Erneuerung abgelehnt befindet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
2. Wählen Sie **Mietverwaltung aus**.
3. Wählen Sie einen Vertrag aus.
4. Doppelklicken Sie im Abschnitt **Allgemeine Bedingungen** auf **Neue Zeile einfügen**.
5. Klicken Sie auf die Referenz „Suche mithilfe des  .
6. Wählen Sie das Symbol  “, und prüfen Sie, ob der Datensatz mit Nutzungsbedingungen vorhanden ist, den Sie dem Datensatz hinzufügen möchten.
7. Wenn der Datensatz nicht vorhanden ist, erstellen Sie ihn.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Geben Sie im Formular „Nutzungsbedingungen“ einen Namen und eine Beschreibung für den Datensatz mit den Nutzungsbedingungen an.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
8. Wählen Sie den Datensatz der Nutzungsbedingungen aus.
9. **Wahlweise:** Geben Sie eine Zahl in das Feld **Reihenfolge** ein, um die Abfolge anzugeben, in der der Datensatz im Dokument mit allgemeinen Bedingungen angezeigt werden soll.

   Hinweis:
   Wenn Sie versuchen, für einen Vertrag einen zweiten Datensatz mit Nutzungsbedingungen einzugeben und den Datensatz zu speichern, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und der zweite Datensatz wird nicht hinzugefügt.

10. Wählen Sie unter **Zugehörige Links**die **Option Nutzungsbedingungen für Build**aus.
    Alle Datensätze aus der zugehörigen Liste „Nutzungsbedingungen“ werden dem Abschnitt „ **Nutzungsbedingungen** “ des Vertragsdatensatzes hinzugefügt. Die Datensätze mit Nutzungsbedingungen werden in der im Feld Reihenfolge angegebenen **Reihenfolge** erstellt.

Fügen Sie einem Arbeitsplatzvertrag in Dokumente hinzu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Fügen Sie dem Arbeitsplatzvertrag Dokumente hinzu, um alle relevanten Dokumente an zentraler Stelle zu verwalten und verschiedene Versionen des Dokuments zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
2. Wählen Sie **Mietverwaltung aus**.
3. Wählen Sie einen Vertrag aus.
4. Verknüpfen Sie einen vorhandenen Dokumentdatensatz.
   a. **Wählen** Sie in der zugehörigen Liste „ **Dokumente**“ Dokumente verknüpfen.
   b. Wählen Sie das Dokument aus, das Sie hinzufügen möchten, und wählen Sie **OK**.
5. Wenn der gesuchte Dokumentdatensatz nicht verfügbar ist, erstellen Sie einen neuen Dokumentdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „ **Dokumente** “ **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder im Formular „Neue Dokumente erstellen“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Create New Documents form .

c. Wählen Sie **Absenden**.

6. Laden Sie Dokumentversionen in einen Dokumentdatensatz hoch.

a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „ **Dokumente** “ einen Dokumentdatensatz aus.

b. Wählen Sie im **Anhangsbereich Durchsuchen**.

c. Wählen Sie ein Dokument aus, das hochgeladen werden soll.

d. Wählen Sie **Hochladen** aus.

e. Wählen Sie **Absenden aus.**

Senden Sie einen Arbeitsplatzvertrag zur Überprüfung in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Sie können einen Vertrag, der sich im Status Entwurf befindet, zur Genehmigung senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.

2. Wählen Sie **Mietverwaltung aus**.

3. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status **Entwurf** aus.

4. Wählen Sie einen **Genehmiger** für den Vertrag aus.

5. Klicken Sie auf **Zur Überprüfung senden**.

Ergebnisse

An den ausgewählten Genehmiger wird eine E-Mail-Nachricht gesendet, und der Substatus des Vertrags ändert sich in Überprüfung wird ausgeführt.

Arbeitsplatzvertrag in genehmigen oder ablehnen 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Genehmigen Sie einen Arbeitsplatzvertrag, oder lehnen Sie ihn ab, nachdem er zur Überprüfung eingereicht wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.

2. Wählen Sie **Mietverwaltung aus**.

3. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status **Angefordert** aus.

4. Genehmigen Sie den Vertrag, oder lehnen Sie ihn ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um den Vertrag zu genehmigen, wählen **Sie Genehmigen**aus.

  Der Substatus des Vertrags ändert sich in Genehmigt.

- Um den Vertrag abzulehnen, wählen Sie **Ablehnen**, und geben Sie im Feld **Kommentare** einen Grund für die Ablehnung ein.

  Der Substatus des Vertrags ändert sich in Abgelehnt.

Ergebnisse

- Verträge mit dem Status Entwurf und einem in der Zukunft liegenden Startdatum verbleiben im Status Entwurf, bis das Startdatum erreicht ist.
- Wenn der Vertrag den Substatus Genehmigt hat, ändert das System den Status in Aktiv und entfernt den Wert für den Substatus.
- Wenn ein Vertrag mit dem Status Entwurf und einem in der Vergangenheit liegenden Startdatum genehmigt wird, wird der Wert für den Status automatisch auf Aktiv festgelegt und der Wert für den Substatus leer gelassen.

Verwalten Sie Arbeitsplatzverträge

Mietadministratoren und -manager können Informationen zu Arbeitsplatzverträgen nachverfolgen, verlängern und anzeigen.

Sie können auf Verwaltung von Gewerbemietverträgenzugreifen, entweder über die Core-UI oder auf 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung aus verschiedenen Ansichten. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen.

- Verwalten Sie Arbeitsplatzverträge über Core-UI
- Verwalten Sie Arbeitsplatzverträge in Workplace Central

Weitere Informationen zum Workflow, den Status und den Substatus des Mietvertrags finden Sie unter Vertragslebenszyklus.

Verwalten Sie Arbeitsplatzverträge über Core-UI

Mietadministratoren und -manager können Informationen zu Arbeitsplatzverträgen über die Core-UI nachverfolgen, verlängern und anzeigen.

Verlängern Sie den Arbeitsplatzvertrag in Core-UI

Verlängern Sie einen Arbeitsplatzvertrag, nachdem Sie ihn erstellt haben, wenn er abläuft oder wenn er abgelaufen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn Verträge kurz vor ihrem Ablaufdatum stehen.

Sie können einen Vertrag verlängern, der die folgenden Bedingungen erfüllt:

- Der Status ist Aktiv oder Abgelaufen
- Der Substatus ist „Keine“ oder „Abgelehnt“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**.
2. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status Aktiv oder Abgelaufen aus.
3. Wählen Sie **Verlängern**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zur Vertragsverlängerung

Feld	Beschreibungen
Genehmiger	Benutzer, der den Vertrag genehmigt oder ablehnt.
Optionen	Dauer der Verlängerung in Jahren.
Erneuerungsstartdatum	Datum, an dem der verlängerte Vertrag in Kraft tritt.
Erneuerungsenddatum	Datum, an dem der verlängerte Vertrag ausläuft.
Kostenanpassungstyp	Typ der auf den verlängerten Vertrag angewendeten Kostenanpassung. Die verfügbaren Werte sind „Keine“, „Fest“, „Manuell“ oder „CPI“.
Betrag Kostenanpassung	Numerischer Anstieg oder Rückgang des Preises des verlängerten Vertrags. Eine negative Zahl bedeutet einen niedrigeren Preis. Sie können einen Wert für **„Kostenanpassung“** oder **„Kostenanpassungsprozentsatz“** angeben, aber nicht für beide.
Prozentsatz Kostenanpassung	Prozentualer Anstieg oder Rückgang des Preises des verlängerten Vertrags. Ein negativer Prozentsatz zeigt einen niedrigeren Preis an. Sie können einen Wert für **„Kostenanpassung“** oder **„Kostenanpassungsprozentsatz“** angeben, aber nicht für beide.

5. Speichern Sie die Änderungen.
   - Um alle eingegebenen Daten zu speichern, wählen Sie Zur **Überprüfung senden aus**.

     Der Vertrag wird an den angegebenen Genehmiger gesendet, und der Substatus wird in Überprüfung wird ausgeführt geändert.

   - Um alle eingegebenen Daten zu speichern, wählen **Sie Speichern**.

     Sie können den Vertrag später zur Verlängerung einreichen. Der Substatus wird in Wartet auf Überprüfunggeändert.
6. **Wahlweise:** Ändern Sie beliebige Informationen im Formular Vertrag.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Option **Speichern** ausgewählt haben, achten Sie darauf, dass Sie **Erneuern** auswählen, wenn Sie bereit sind, die Vertragsverlängerung zur Genehmigung einzureichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passen Sie den Arbeitsplatzvertrag in an Core-UI

Ändern Sie das Startdatum, das Enddatum oder den Zahlungsbetrag, nachdem der Vertrag den Status „Aktiv“ erreicht hat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um einen Vertrag anzupassen, muss er den Status Aktiv haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**.
2. Wählen Sie **Anpassen aus**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Vertragswerte“.

Feld	Beschreibung
Startdatum	Datum, an dem der Vertrag in Kraft tritt.
Enddatum	Datum, an dem der Vertrag ausläuft.
Zahlungsbetrag	Für den Vertrag bezahlter Gesamtbetrag. Wenn der Vertrag eine oder mehrere Kostenkarten hat, wird in diesem Feld die Summe der Basiskosten aller Kostenkarten angezeigt.

4. Wählen Sie **Anpassungen übermitteln aus**.

Arbeitsplatzvertrag in abbrechen Core-UI

Einen aktiven Vertrag abbrechen, wenn er nicht mehr relevant ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung von Gewerbemietverträgen** > **Arbeitsplatzverträge**.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.
3. Wählen Sie **Vertrag abbrechen aus**.
4. Klicken Sie auf **Ja**, um die Vertragsauflösung zu bestätigen.

Ergebnisse
Der Vertragsstatus ändert sich in Abgebrochen.

Verwalten Sie Arbeitsplatzverträge in Workplace Central

Mietadministratoren und -manager können Informationen zu Arbeitsplatzverträgen in Workplace Central nachverfolgen, verlängern und anzeigen.

Verlängern Sie den Arbeitsplatzvertrag in Workplace Central

Verlängern Sie einen Arbeitsplatzvertrag, nachdem Sie ihn erstellt haben, wenn er abläuft oder wenn er abgelaufen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn Verträge kurz vor ihrem Ablaufdatum stehen.

Sie können einen Vertrag verlängern, der die folgenden Bedingungen erfüllt:

- Der Status ist Aktiv oder Abgelaufen
- Der Substatus ist „Keine“ oder „Abgelehnt“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
2. Wählen Sie **Mietverwaltung aus**.
3. Wählen Sie einen Vertrag mit dem Status **Aktiv** oder **Abgelaufen** aus.
4. Klicken Sie auf **Verlängern**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zur Vertragsverlängerung

Feld	Beschreibungen
Genehmiger	Benutzer, der den Vertrag genehmigt oder ablehnt.
Optionen	Dauer der Verlängerung in Jahren.
Erneuerungsstartdatum	Datum, an dem der verlängerte Vertrag in Kraft tritt.
Erneuerungsenddatum	Datum, an dem der verlängerte Vertrag ausläuft.
Kostenanpassungstyp	Typ der auf den verlängerten Vertrag angewendeten Kostenanpassung. Die verfügbaren Werte sind „Keine“, „Fest“, „Manuell“ oder „CPI“.
Betrag Kostenanpassung	Numerischer Anstieg oder Rückgang des Preises des verlängerten Vertrags. Eine negative Zahl bedeutet einen niedrigeren Preis. Sie können einen Wert für **„Kostenanpassung“** oder **„Kostenanpassungsprozentsatz“** angeben, aber nicht für beide.
Prozentsatz Kostenanpassung	Prozentualer Anstieg oder Rückgang des Preises des verlängerten Vertrags. Ein negativer Prozentsatz zeigt einen niedrigeren Preis an. Sie können einen Wert für **„Kostenanpassung“** oder **„Kostenanpassungsprozentsatz“** angeben, aber nicht für beide.

6. Speichern Sie die Änderungen.
   - Um alle eingegebenen Daten zu speichern, wählen Sie Zur **Überprüfung senden aus**.

     Der Vertrag wird an den angegebenen Genehmiger gesendet, und der Substatus wird in Überprüfung wird ausgeführt geändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um die eingegebenen Daten zu speichern, wählen **Sie Speichern**.

  Sie können den Vertrag später zur Verlängerung einreichen. Der Substatus wird in „Warten auf Überprüfung“ geändert.

7. **Wahlweise:** Ändern Sie beliebige Informationen im Formular Vertrag.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Option **Speichern** ausgewählt haben, achten Sie darauf, dass Sie auf **Erneuern** klicken, wenn Sie bereit sind, die Vertragsverlängerung zur Genehmigung einzureichen.

Passen Sie den Arbeitsplatzvertrag in Workplace Central an

Ändern Sie das Startdatum, das Enddatum oder den zu zahlenden Betrag für einen Vertrag im Status „Aktiv“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um einen Vertrag anzupassen, muss der **Status Aktiv** sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
2. Klicken Sie auf **Anpassen**.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Vertragswerte anpassen“

Feld	Beschreibung
Startdatum	Datum, an dem der Vertrag in Kraft tritt.
Enddatum	Datum, an dem der Vertrag ausläuft.
Zahlungsbetrag	Für den Vertrag bezahlter Gesamtbetrag. Wenn der Vertrag eine oder mehrere Kostenkarten hat, wird in diesem Feld die Summe der Basiskosten aller Kostenkarten angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Anpassungen übermitteln**.

Kündigen Sie den Arbeitsplatzvertrag in Workplace Central

Einen aktiven Vertrag abbrechen, wenn er nicht mehr relevant ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_la.workplace_central_user, sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
2. Wählen Sie einen Vertrag aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Vertrag abbrechen**.
4. Klicken Sie auf **Ja**, um die Vertragsauflösung zu bestätigen.

Ergebnisse
Der Vertragsstatus ändert sich in Abgebrochen.

Referenzen für Verwaltung von Arbeitsplatzmieten

Erfahren Sie mehr über die Formulare, die zum Erstellen neuer Datensätze verwendet werden.

Arbeitsplatzvertrag – Neues Datensatzformular

Als Mietadministrator und -manager können Sie das Formular für den neuen Datensatz des Arbeitsplatzvertrags verwenden, um neue Mietverträge zu erstellen.

Arbeitsplatzvertrag – Neues Datensatzformular

Feld	Beschreibung
Vertragsmodell	Modell, dem der Vertrag zugewiesen ist; muss Leasing lauten.
Lieferant	Für den Vertrag verantwortlicher Vermieter.
Vertragsnummer	Eindeutige Nummer zur Identifizierung des Vertragsdatensatzes.
Name	Name für den Vertrag.
Startdatum	Datum, an dem der Vertrag in Kraft tritt.
Enddatum	Datum, an dem der Vertrag ausläuft.
Miettyp	Typ der Miete. Die verfügbaren Werte sind Bruttomiete, Modifizierte Bruttomiete, Nettomiete, Doppelte Nettomiete und Dreifache Nettomiete
Leed-Zertifizierungspunktzahl	Führend auf LEED-Ebene (Energy and Environmental Design). Die verfügbaren Werte sind Zertifiziert, Silber, Gold und Platin.
Siehe Dauer (Monate)	Kündigungsfrist für den Fall, dass der Vertrag nicht verlängert wird.
Mietlaufzeiten (Monate)	Die Vertragslaufzeit in Monaten.
Status	Aktueller Status des Vertrags. Die Feldwerte sind Entwurf, Aktiv, Abgelaufen oder Abgebrochen.
Substatus	Aktueller Substatus des Vertrags. Die Feldwerte sind Überprüfung ausstehend, Überprüfung wird ausgeführt, Genehmigt oder Abgelehnt.
Vertragsadministrator	Person, die für die Verwaltung des Vertrags und Interaktion mit dem Lieferanten verantwortlich ist
Genehmiger	Benutzer, der den Vertrag genehmigt oder ablehnt.
Geschäftsinhaber	Der Anwender, der einen Arbeitsplatzvertrag angefordert hat.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Vertrags.
Abschnitt „Finanziell“	
Zahlungszeitplan	Zeitplan, der definiert, wann Zahlungen zu leisten sind, z. B. monatlich oder jährlich.
Zahlungsbetrag	Betrag, der bisher für den Vertrag gezahlt wurde.
Gesamtkosten	Endgültige Kosten des Vertrags nach Anwendung von Anpassungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzvertrag – Neues Datensatzformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Jährliche Kosten	Jährliche Kosten des Vertrags.
Lieferantenaccount	Vendorenaccount, der dem Vertrag zugeordnet ist.
Auftragsnummer	Bestellnummer, die dem Vertrag zugewiesen ist.
Kostenstelle	Kostenstelle mit finanzieller Verantwortung für das Asset.
Kaution	Der rückzahlbare Betrag, der an den Leasinggeber gezahlt wird, um mögliche Verluste oder Schäden abzudecken.
Hat Kostenkarte	Option, um anzugeben, ob dem Vertrag eine Kostenkarte zugeordnet ist.
Abschnitt „Verlängerung/Erweiterung“	
Automatisch verlängern/erweitern	Gibt an, ob der Vertrag am Ende seiner Laufzeit erneuert oder erweitert werden kann.
Optionen	Dauer der Vertragsverlängerung oder -erweiterung, z. B. 1 Jahr.
Startdatum der Verlängerung	Datum, an dem die Vertragsverlängerung oder -erweiterung in Kraft tritt.
Enddatum der Verlängerung	Datum, an dem die Vertragsverlängerung oder -erweiterung endet.
Kostenanpassungstyp	Typ der auf diesen Vertrag angewendeten Kostenanpassung. Die verfügbaren Werte sind Fest, Manuell oder CPI (Consumer Price Index, Verbraucherpreisindex).
Betrag Kostenanpassung	Numerischer Anstieg oder Rückgang des Vertragspreises. Eine negative Zahl bedeutet einen niedrigeren Preis. Sie können entweder einen Wert für **„Kostenanpassung“** oder **„Kostenanpassungsprozentsatz“** angeben, aber nicht für beide.
Prozentsatz Kostenanpassung	Prozentualer Anstieg oder Rückgang des Vertragspreises. Ein negativer Prozentsatz zeigt einen niedrigeren Preis an. Sie können entweder einen Wert für **„Kostenanpassung“** oder **„Kostenanpassungsprozentsatz“** angeben, aber nicht für beide.

Ausführliche Informationen zum Erstellen eines Arbeitsplatzvertrags finden Sie unter Erstellen Sie Arbeitsplatzverträge in Core-UI

Mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Workplace Lease Administration werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen installierte Anwenderrollen

Anwenderrollen für Arbeitsplatz

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_la.manager	Mietvertragsdatensätze erstellen und bearbeiten. Aktualisiert die Flächen, die Teil eines Mietvertrags sind.	• sn_wsd_la.user • contract_manager
sn_wsd_la.admin	Führt das Setup des Moduls zur Mietnachverfolgung durch	• sn_wsd_la.manager • sn_wsd_central.workspace_user
sn_wsd_la.user	Liest alle Informationen des Mietvertrags. Kein Erstellungs- oder Bearbeitungszugriff.	• sn_wsd_central.workspace_user • contract_manager
sn_wsd_la.workplace_central_user	Ermöglicht Benutzern den Zugriff auf die Anwendung Verwaltung von Gewerbemietverträgen in Workplace Central.	Keine

Mit Verwaltung von Gewerbemietverträgen installierte Tabellen

Installationsdetails der Arbeitsplatztabelle

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsplatzvertrag [sn_wsd_la_workplace_contract]	Erweitert die Tabelle „Anwendungsvertrag“ und speichert Arbeitsplatzverträge.
Arbeitsplatzvertrags-Service [sn_wsd_la_workplace_contract_service]	Speichert Arbeitsplatzvertragsservices im Zusammenhang mit dem Vertrag.

Mit installierte Skripts Verwaltung von Gewerbemietverträgen

Mit Verwaltung von Gewerbemietverträgeninstallierte Skripts.

Details zur Skriptinstallation

Name	Beschreibung
WSDLeaseTrackingNotificationUtils	Verarbeitet Benachrichtigungen für die Implementierungsklasse für die Mietverwaltung.
WSDLeaseTrackingNotificationUtilsSNC	Verarbeitet Benachrichtigungen in der Mietverwaltung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in

Reservieren Sie einen Arbeitsplatzbereich in weniger als einer Minute, ohne das Reservierungsportal zu verwenden. Mit dem Add-in „ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ können Sie eine Reservierung direkt mit Microsoft Outlook vornehmen.

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in.

Konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anwendung, und richten Sie die Manifestdateien ein.

Reservieren

Nehmen Sie eine Reservierung mit Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in vor .

Referenz

Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in erkunden

Reservieren Sie einen Arbeitsplatzbereich in weniger als einer Minute, ohne das Reservierungsportal zu verwenden. Mit dem Add-in „ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ können Sie eine Reservierung direkt mit Microsoft Outlook vornehmen.

Die Anwendung Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in wird im Seismic-Arbeitsbereich erstellt und verwendet Seismic-Komponenten. Die Komponenten werden im Plugin „Workplace Service Delivery Components“ gespeichert, um die Mitarbeiter-Experience bei der Verwendung des Add-ins zu verbessern.

Als Mitarbeiter können Sie einen Bereich einfach direkt mit Microsoft Outlook reservieren. Mit ServiceNow® Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in erhalten Sie die Funktionen der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen in der Anwendung Microsoft Outlook. Mit dem Add-in kann ein Mitarbeiter einen Termin erstellen oder einen vorhandenen Termin bearbeiten. Ein Mitarbeiter kann ganz einfach die verfügbaren Bereiche finden und zusätzliche Services anfordern, ohne eine separate Anwendung öffnen zu müssen. Für die Reservierung werden nur diejenigen Standorte angezeigt, die sowohl in Microsoft Exchange Online als auch in Management von Arbeitsplatz-Reservierungen vorhanden sind. Nur Räume, die in der Tabelle „Räume“ [sn_wsd_core_room] hinzugefügt wurden, werden mithilfe des Kalenderanbieters synchronisiert. Um Plätze zu synchronisieren, müssen diese Plätze als Räume in der Tabelle „Räume“ [sn_wsd_core_room] hinzugefügt werden.

Das Add-in wird im Menüband von Microsoft Outlook angezeigt. Wenn Sie das Add-in-Symbol auswählen, wird in einer Seitenleiste ein Reservierungsformular angezeigt. Sie können eine Manifestdatei konfigurieren und nach Microsoft Outlook hochladen, um die Add-in-Funktion anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

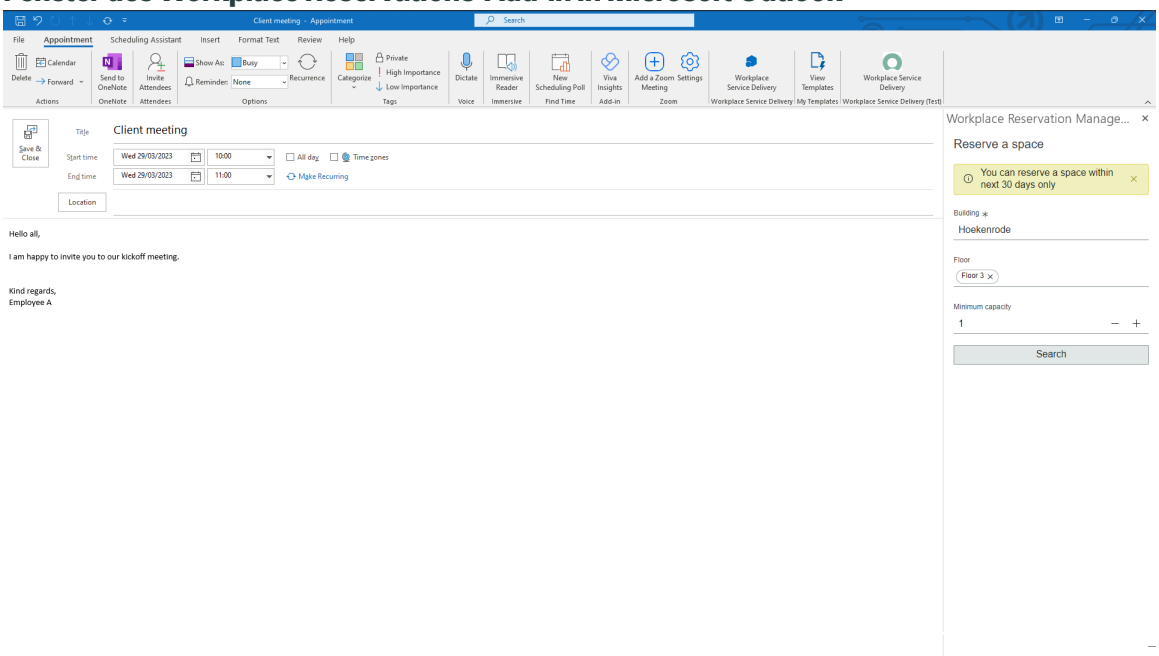
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Arbeitsplatzadministrator können Sie in der Systemeigenschaft *sn_wsd_msaddin.default_reservable_module* das reservierbare Modul angeben, das Sie für Reservierungen verwenden möchten. Im Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in können nur reservierbare Module verwendet werden.

Bei der Reservierung werden Mitarbeitern nur die Arbeitsplatzstandorte angezeigt, die dem reservierbaren Modul zugewiesen sind. Alle Reservierungen und zusätzlichen Services, die von Mitarbeitern angefordert werden, werden in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen verwaltet.

Wichtig:
Die Anwendung Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in unterstützt Microsoft Exchange lokal nicht.

Fenster des Workplace Reservations-Add-in in Microsoft Outlook



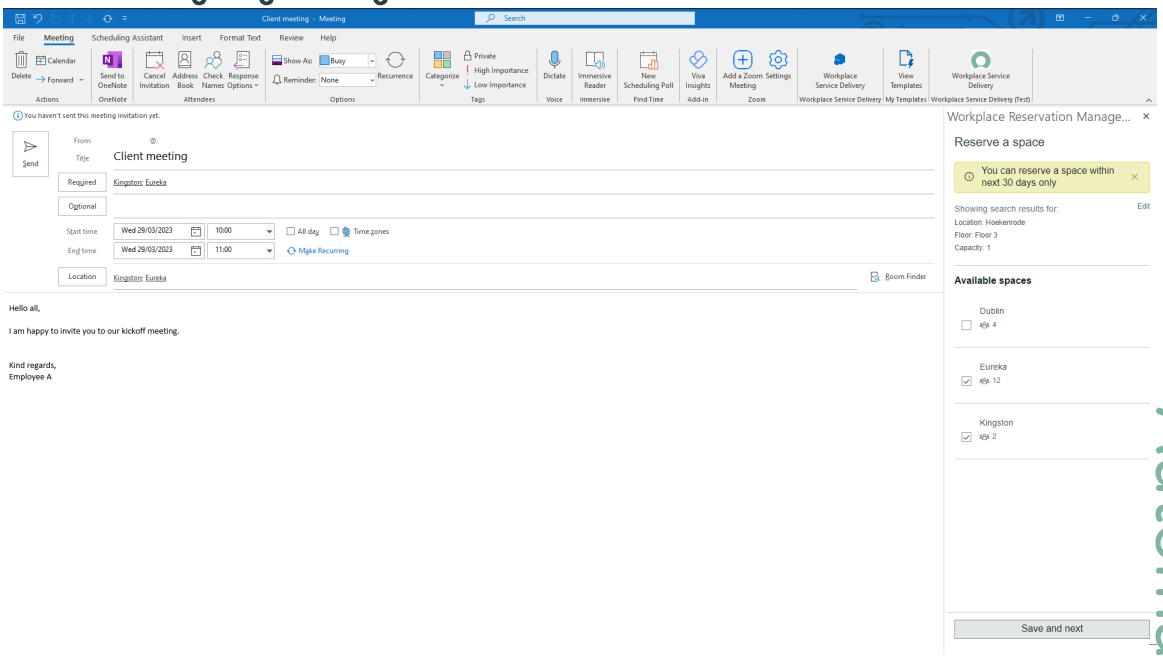
Management von Arbeitsplatz-Reservierungen und das Microsoft Outlook-Add-in

Als Mitarbeiter können Sie mit dem Add-in eine Reservierung vornehmen, ohne das Management von Arbeitsplatz-Reservierungen-Reservierungsportal zu verwenden, wodurch Sie Zeit sparen. Das Add-in reduziert die Zeit für die Suche nach einem Standort, indem die verfügbaren Standorte direkt angezeigt werden. Mit dem Add-in können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mit mehreren Suchkriterien verfügbare Bereiche suchen.

Vom Add-in angezeigte verfügbare Flächen

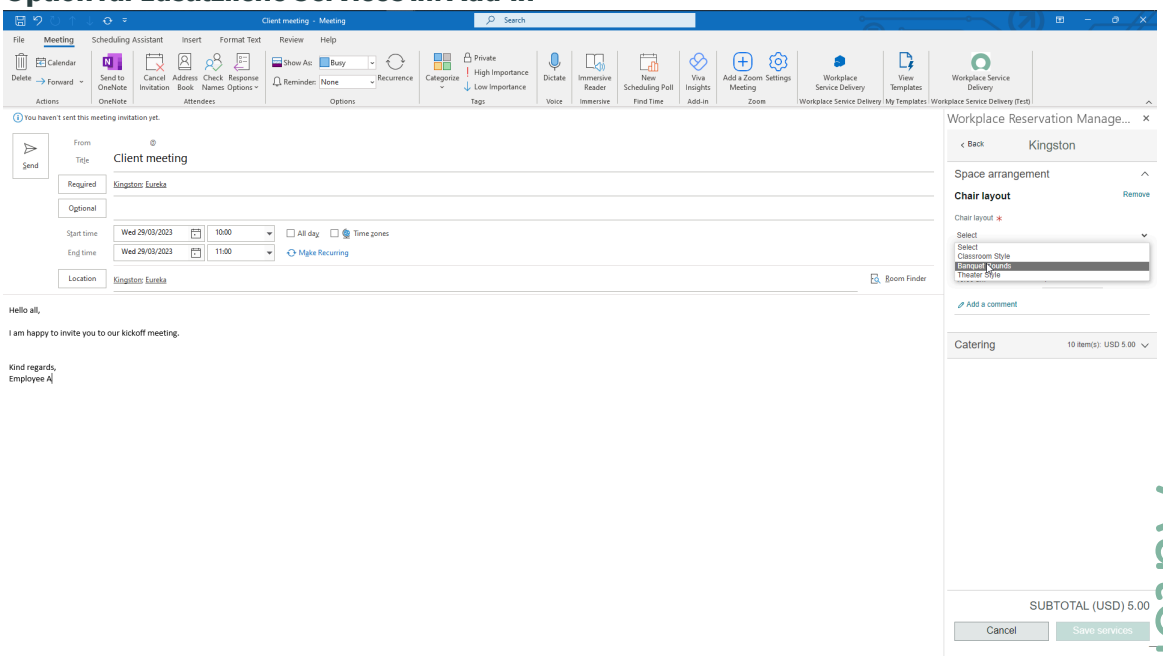


- Flächen mithilfe des Add-ins direkt einem vorhandenen oder neuen Ereignis hinzufügen.
- Reservierungen für sich selbst oder im Namen anderer anfordern.
- Reservierungen für jeden Arbeitsplatzstandort wie Konferenzraum, Parkplatz, Arbeitsbereich, Schreibtisch usw. tätigen.
- Reservierungen im Namen eines Besuchers oder für ein Treffen mit einem Besucher tätigen.
- Reservierungsdauer festlegen.
- Zusatzservices anfordern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

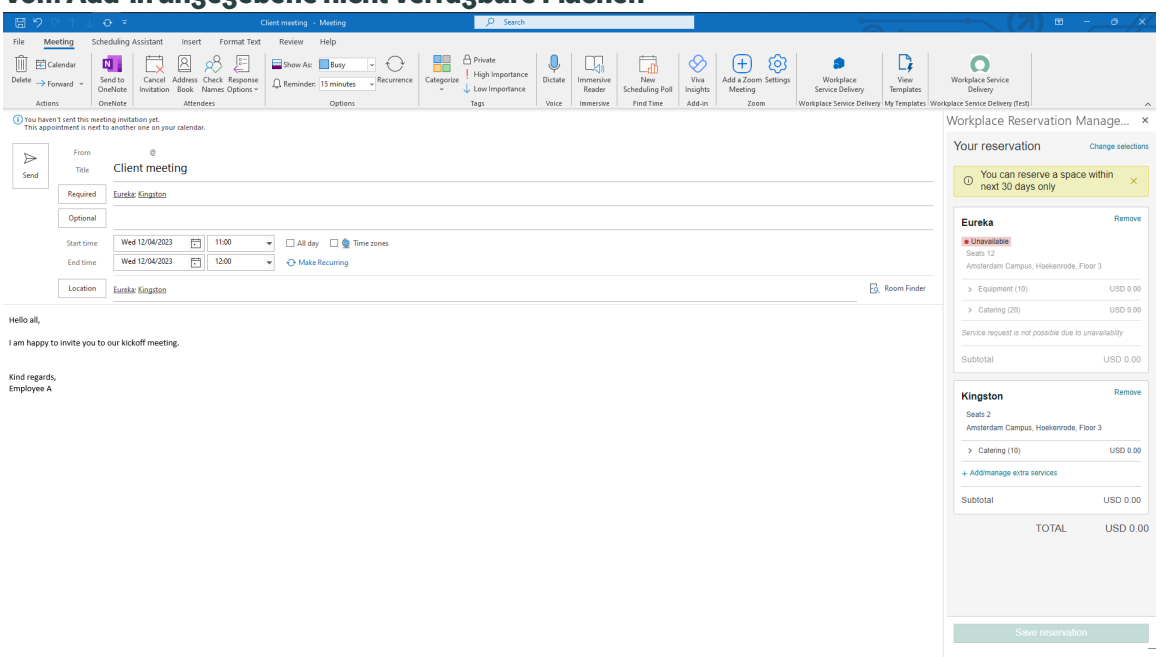
Option für zusätzliche Services im Add-in



- Vorhandene Reservierung aktualisieren oder die zusätzlichen Services ändern. Sie können den Standort ändern und Services hinzufügen/entfernen.

Wenn eine ausgewählte Fläche aus irgendeinem Grund nicht verfügbar ist oder wenn sich Datum oder Uhrzeit geändert haben, wird dies im Add-in angezeigt.

Vom Add-in angegebene nicht verfügbare Flächen



Um ein Problem zu melden, können Sie die mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen verfügbaren Berichterstellungstools verwenden.

Wichtig:
Derzeit ist es nicht möglich, Microsoft Outlook im Web mit dem Browser Apple Safari zu verwenden. Stattdessen können Sie Mozilla Firefox oder Google Chrome verwenden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Synchronisierung des Arbeitsplatzkalenders

Sie können Ihre Reservierungen auch mithilfe der Anwendung ServiceNow® Workplace-Kalender-Synchronisierung mit Ihrem Kalenderanbieter synchronisieren. Ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern, Reservierungen mit ServiceNow® Management von Arbeitsplatz-Reservierungen oder mit den Kalender-Service-Anbietern Ihrer Organisation, z. B. Microsoft Exchange Online, vorzunehmen.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Workplace-Kalender-Synchronisierung erkunden
- Reservierungen synchronisieren

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in konfigurieren

Installieren Sie Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in, und konfigurieren Sie die Manifestdatei.

Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ installieren

Installieren Sie das Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ aus dem ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen

Installieren Sie auch die Anwendung „Workplace Service Delivery Components“ aus dem Store, da die Anwendung Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in auf dem Arbeitsbereich von Seismic aufbaut. Workplace Service Delivery Components speichert die auf Seismic aufbauenden Komponenten, um die Experience der Mitarbeiter bei der Verwendung der Anwendung Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in zu verbessern.

Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus:

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** in Ihrer Instanz zur Verfügung. In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.
2. Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Plugins aktiviert sind:
   - Workplace Core (sn_wsd_core), mindestens Version 2.6.
   - Aktuelle Version von Management von Arbeitsplatz-Reservierungen (sn_wsd_rsv).
   - Aktuelle Version von Workplace-Kalender-Synchronisierung (sn_wsd_rsvsync).

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Name der Anwendung: Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“
- ID der Anwendung: sn_wsd_msaddin

Wichtig:
Die Anwendung Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in verwendet die Anmeldeinformationen für die Microsoft Exchange Online-Synchronisierung.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warnung:
Wenn Sie die Anwendung Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in in einem Windows-System installieren, muss auf Client-Geräten die „WebView2-Laufzeit“ installiert sein. Sie können sie hier herunterladen: https://developer.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/webview2/ .

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   Suchen sich nach der Anwendung anhand des Namens (Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“) oder der ID (sn_wsd_msaddin). Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.
   Eine Liste von abhängigen Plugins und Anwendungen wird angezeigt, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie das Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ erst installieren, nachdem Sie diese installiert haben.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Manifestdatei für das Microsoft Outlook-Add-in erstellen

Erstellen Sie eine Manifestdatei, und passen Sie sie gemäß den Standards Ihrer Organisation an, um das Add-in in Microsoft Outlook zu konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Laden Sie die Beispielmanifestdatei `Workplace_Outlook_add_in_manifest_example.xml` zusammen mit der Anwendung Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in aus dem ServiceNow Store herunter. Sie können auch eine Manifestdatei erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen von Manifestdateien finden Sie unter Microsoft Dokumentation .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In dieser Aufgabe erstellen Sie eine Manifestdatei, indem Sie die aus dem ServiceNow Store heruntergeladene Beispielmanifestdatei anpassen. Die Parameter in der Manifestdatei, die angepasst werden können, werden im Verfahren erläutert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Verzeichnis, in das Sie die Beispielmanifestdatei heruntergeladen haben.
2. Öffnen Sie die Manifestdatei, um die Anpassung vorzunehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Ändern Sie in der Beispielmanifestdatei die folgenden Parameter entsprechend den Anforderungen Ihrer Organisation.

Anpassbare Parameter in der Manifestdatei

Parameter	Beschreibung
ID	Eindeutige ID für das Add-in. Weitere Informationen finden Sie in der Microsoft-Dokumentation .
DisplayName	Anzeigename des Add-ins. Der Name wird im Menüband von Microsoft Outlook angezeigt.
Beschreibung	Beschreibung des Add-ins.
IconUrl	Link zum Symbolbild. Ein Youmoji-Symbol wird zusammen mit der Anwendung für das Add-in installiert. Wenn Sie ein eigenes Symbol festlegen, müssen Sie eine URL angeben, die mit dem Symbol verknüpft ist. Die folgenden Symbolformate werden unterstützt: ○ 16x16 ○ 32x32 ○ 64x64 ○ 80x80
Bilder	Link zu den im Add-in verwendeten Bildern.
SupportUrl	Link zu einer unterstützenden Umgebung.
SourceLocation	Link zu einer unterstützenden Umgebung. Sie können Ihre eigene Umgebung oder eine andere Website verknüpfen.
URL	Link zu der Instanz, in der das Add-in installiert ist.

4. Speichern Sie die Manifestdatei unter einem anderen Namen.

Ergebnisse
Die Manifestdatei für das Add-in wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Führen Sie gemäß Ihren Anforderungen die folgenden Aktionen aus:

- Manifestdatei für einzelnen Benutzer hochladen
- Manifestdatei in Microsoft Office 365 hochladen

Manifestdatei für einzelnen Benutzer hochladen

Nachdem Sie die Manifestdatei erstellt haben, stellen Sie sie für die Verwendung in Microsoft Outlook zur Verfügung. Sie können das Add-in für die Verwendung durch einen einzelnen Benutzer hochladen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie eine Manifestdatei für das Add-in erstellt haben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_msaddin.admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie **Microsoft Outlook**.
2. Klicken Sie im Outlook-Menüband auf **Add-Ins abrufen**.
3. Wählen Sie **Meine Add-ins** aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt Anwenderdefinierte Add-Ins die Option aus **Fügen Sie ein anwenderdefiniertes Add-in hinzu** > **Aus Datei hinzufügen**.
5. Wählen Sie die Manifestdatei aus, die Sie für das Add-in erstellt haben.
6. Klicken **Weiter** > **Installieren**.

Ergebnisse

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in wird installiert. Das Add-in wird beim Planen einer Besprechung in Outlook angezeigt.

Manifestdatei in Microsoft Office 365 hochladen

Nachdem Sie eine Manifestdatei erstellt haben, laden Sie sie nach Microsoft Office 365 hoch. Sie können das Add-in Microsoft Office 365 anzeigen und verwenden, nachdem Sie die Manifestdatei hochgeladen haben.

Vorbereitungen

Wichtig:
Die Anwendung Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in unterstützt Microsoft Exchange lokal nicht.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_msaddin.admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Microsoft Office 365 mit Ihrem Administratorkonto an.
2. Wählen Sie das App-Startprogramm-Symbol oben links, und klicken Sie auf **Administrator**.
3. Wechseln Sie im Admin Center zu **Einstellungen** > **Services und Add-Ins**.
4. Wählen Sie **Add-In bereitstellen**, und klicken Sie auf der Übersichtsseite auf **Weiter**.
5. Wählen Sie **Benutzerdefinierte Apps hochladen**.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ich habe die Manifestdatei (.xml) auf diesem Gerät**.
7. Klicken Sie auf **Datei auswählen**, um die Manifestdatei auszuwählen, die Sie für das Add-in erstellt haben.
8. Klicken Sie auf **Hochladen**.
9. Wählen Sie im Abschnitt „Benutzer zuweisen“ eine der folgenden Optionen aus, um anzugeben, für wen das Add-in bereitgestellt werden soll.
   - **Jeder**: Wählen Sie diese Option aus, um das Add-in für alle bereitzustellen.
   - **Bestimmte Benutzer/Gruppen**: Wählen Sie diese Option aus, um das Add-in nur für ausgewählte Benutzer oder Benutzergruppen bereitzustellen. Verwenden Sie die Suchoption, um Benutzer oder Gruppen zu finden, für die Sie das Add-in bereitstellen möchten.
   - **Nur ich**: Wählen Sie diese Option aus, um das Add-in nur für sich selbst bereitzustellen.
10. Wählen Sie im Abschnitt „Bereitstellungsmethode“ eine Option aus, um anzugeben, wie das Add-in für Benutzer bereitgestellt wird.
11. Klicken Sie auf **Bereitstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein grünes Häkchen wird angezeigt, wenn die Add-in-Bereitstellung erfolgreich war. Befolgen Sie die Anweisungen auf der Seite, um zu testen, ob die Add-in-Bereitstellung erfolgreich ist.

12. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
13. Klicken Sie auf der letzten Seite auf **Abbrechen**, um das Dialogfeld zu schließen.

Ergebnisse

Das Add-in wird nach Microsoft Office 365 hochgeladen. Die Benutzer, für die das Add-in bereitgestellt wird, können die Add-in-Option während der Planung einer Besprechung anzeigen.

Reservierung mit Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in tätigen

Planen Sie ein Ereignis oder einen Termin in Microsoft Outlook mit von Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in bereitgestellten zusätzlichen Funktionen .

Vorbereitungen

- Manifestdatei für das Microsoft Outlook-Add-in erstellen.
- Laden Sie die Manifestdatei hoch. Führen Sie je nach Verwendung eine der folgenden Aktionen aus:
  - Manifestdatei für einzelnen Benutzer hochladen.
  - Manifestdatei in Microsoft Office 365 hochladen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anwendung **Microsoft Outlook**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen abhängig davon aus, welche Art von Reservierung Sie vornehmen möchten:
   - Um einen Termin oder ein Ereignis zu erstellen, navigieren Sie zu **Neue Elemente** > **Termin**.
   - Wenn Sie eine Besprechungseinladung senden möchten, navigieren Sie zu **Neue Elemente** > **Besprechung**.
3. Wählen Sie im Terminfenster das Reservierungs-Add-in aus.
   Das Add-in öffnet eine Seitenleiste, die ein Reservierungsformular enthält.

   Hinweis:
   Der Name des Add-in hängt von dem Namen ab, der in der Manifestdatei angegeben ist.

4. Wählen Sie ein Datum und eine Uhrzeit für die Reservierung aus.

   Wenn **Max. Tage in Zukunft** aktiviert ist und wenn das Startdatum und das Enddatum den Wert **Max. Tage in Zukunft** überschreiten, wird eine Warnmeldung angezeigt, um anzuzeigen, dass die Reservierung nur bis zu der in **Max. Tage in**angegebenen Anzahl von Tagen vorgenommen werden kann Zukunft . Der Wert **Max. Tage in Zukunft** wird im Modul „Reservierbar“ konfiguriert und gibt die maximale Anzahl der Tage in der Zukunft an, bis zu denen das Modul „Reservierbar“ reserviert werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn der Wert **Max. Tage in Zukunft** nicht aktiviert ist, können Benutzer ein Datum gemäß der **Max. Anzahl der Vorkommen** im Modul Reservierbare Elemente auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

- Wenn ein Mitarbeiter das Kalendersymbol ( ) klickt und versucht, ein Datum auszuwählen, das größer als der Wert **Max. Tage in Zukunft** ist, werden die Daten in der Kalenderdatumsauswahl deaktiviert.
- Wenn der Wert **Max. Tage in Zukunft** beispielsweise 90 Tage beträgt und Sie versuchen, ein Datum nach 90 Tagen auszuwählen, wird die Anzahl der Tage nach 90 Tagen in der Kalenderdatumsauswahl deaktiviert.
- Es wird eine Warnmeldung angezeigt, dass Sie nur innerhalb der nächsten 90 Tage einen Platz reservieren können. Das Datum ist standardmäßig auf das aktuelle Datum gesetzt.
- Wenn ein Mitarbeiter manuell ein Datum eingibt, das nach dem im Wert **Max. Tage in Zukunft** angegebenen Datum liegt, setzt die Anwendung das Datum auf das aktuelle Datum zurück.

Hinweis:
Wenn die Anzahl der Tage für eine Reservierung den Wert **Max. Tage in Zukunft** überschreitet, werden die Optionen **Reservierung speichern** und **Zusätzliche Services** hinzufügen deaktiviert. Der Mitarbeiter kann die ausgewählten Services nicht speichern. Der Mitarbeiter kann die Einladung über Outlook versenden, es werden jedoch keine Services hinzugefügt.

5. Füllen Sie in der Seitenleiste „Platz reservieren“ die folgenden Felder aus:

   a. Wählen Sie das **Gebäude** aus, in dem Sie einen Termin vereinbaren möchten.

   b. Wählen Sie das **Stockwerk** aus, in dem Sie einen Platz für den Termin reservieren möchten.

   c. Wählen Sie die erforderliche **Kapazität**des Platzes aus.
   Die Flächen werden abhängig von der angegebenen Kapazität angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Suche**.
   Die verfügbaren Bereiche werden basierend auf der Suche angezeigt.
7. Wählen Sie einen Bereich aus der Liste der verfügbaren Bereiche aus.
   Sie können auch mehrere Bereiche auswählen.
8. Wenn Sie mehrere Plätze ausgewählt haben, wählen **Sie Alle Platzdetails privat machen aus, um alle**Platzdetails als privat zu kennzeichnen.

   Hinweis:
   Die Option wird basierend auf den Datenschutzeinstellungen für die ausgewählten Bereiche angezeigt.

9. **Wahlweise:** Wenn Sie mehrere Bereiche ausgewählt haben, um den Datenschutz für einen Bereich einzeln festzulegen, verwenden Sie die Option **Bereichsdetails als privat** festlegen unter jedem Bereich.

   Hinweis:
   Die Option wird basierend auf den für den Bereich festgelegten Datenschutzeinstellungen angezeigt.

10. Klicken Sie auf **Speichern und weiter**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Klicken Sie auf **+ Zusätzliche Services hinzufügen**, um zusammen mit Ihrer Reservierung weitere Services anzufordern.
12. **Wahlweise:** Wenn Sie mehrere Bereiche ausgewählt haben, wählen Sie **+ Zusätzliche Services hinzufügen** unter jedem Bereich separat aus.
13. Wählen Sie im Serviceformular aus den folgenden Services aus:
    - **Catering**: Option zum Anfordern von Verpflegungsleistungen. Geben Sie die Einstellungen für Frühstück und/oder Mittagessen sowie die benötigte Menge an.
    - **Ausrüstung**: Option, um spezielle Ausrüstung für die Besprechung anzufordern.
14. Klicken Sie auf **Services speichern**.
15. Überprüfen Sie Ihre Reservierungsdetails.
16. Um Ihre Reservierung zu bearbeiten, klicken Sie auf **Change reservation** (Reservierung ändern).
17. Um die angeforderten zusätzlichen Services zu bearbeiten, klicken Sie auf **+ Zusätzliche Services hinzufügen/verwalten**.
18. Klicken Sie auf **Reservierung speichern**.
    Die Reservierung wird erstellt und in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen protokolliert.
19. Klicken Sie im Outlook-Terminfenster auf **Senden**, um die Besprechungsanfrage zu senden.
    Die Besprechungsanfrage wird an die ausgewählten Bereiche gesendet, um die Reservierung zu bestätigen.

Ergebnisse

Die Reservierung wird erstellt. Die Reservierung wird nur gesendet, wenn Sie die Einladung über das Microsoft Outlook-Fenster senden.

Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in Referenzen

Erfahren Sie mehr über die Rolle, die Tabellen und die Systemeigenschaften, die mit der Anwendung Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in installiert werden.

Mit dem Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ installierte Komponenten

Mit der Anwendung Workplace Space Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Mit dem Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ installierte Rollen

Mit dem Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_msaddin.admin	Als Administrator des Add-ins „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ besitzen Sie	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	

Mit dem Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ installierte Eigenschaften

Passen Sie die mit dem Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“ verfügbaren Eigenschaften an.

Diese Eigenschaften sind für Workplace Space Management verfügbar.

Hinweis:
Alle diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für das Add-in „Workplace Reservations for Microsoft Outlook“

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_msaddin.default_reservable_module	Mit dieser Eigenschaft können Sie das reservierbare Standardmodul angeben, um eine Reservierung vorzunehmen. Die Arbeitsplatzelemente des reservierbaren Moduls werden angezeigt, um eine Reservierung vorzunehmen. Geben Sie die sys_id des reservierbaren Moduls an. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: **c31241cedb7650106c731dcd13961917**
sn_wsd_msaddin.oauth.debug	Diese Eigenschaft ermöglicht die Protokollierung der Debug-Informationen bei Verwendung der Seite „Microsoft Outlook-Add-in“. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: **false**
sn_wsd_msaddin.resource_exclude_list	Mit dieser Eigenschaft können Sie einen Raum ausschließen, wenn er nicht auf der Microsoft Outlook-Add-in-Seite angezeigt werden soll. Geben Sie entweder den Raumnamen oder die E-Mail-ID des Raums an. Wenn Sie den Raumnamen angeben, stellen Sie sicher, dass der Name mit dem in der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Reservierungen konfigurierten Namen übereinstimmt. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: <empty>

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management von Arbeitsplatz-Umzügen

Mit der Anwendung ServiceNow® Workplace Move Management können Ihre Mitarbeiter ohne großen Aufwand und ohne die erforderliche manuelle Erlaubnis von einem Arbeitsort zum anderen umziehen. Verwalten und erfüllen Sie Umzugsanforderungen für Mitarbeiter in einfachen Schritten.

Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Management von Arbeitsplatz-Umzügen.

Konfigurieren



Installieren und konfigurieren Sie Management von Arbeitsplatz-Umzügen.

Verwalten



Verwalten Sie Standortdatensätze für Management von Arbeitsplatz-Umzügen.

Referenzen



Arbeiten Sie mit Rollen, Eigenschaften und Komponenten von Management von Arbeitsplatz-Umzügen.

Analytics- und Reporting-Lösungen



Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mithilfe von Dashboards und Berichten.

Management von Arbeitsplatz-Umzügen erkunden

Verwalten und erfüllen Sie Mitarbeiteranfragen mit Management von Arbeitsplatz-Umzügen.

Ermöglichen Sie Mitarbeitern die Zusammenarbeit, Kommunikation und einfache Verwaltung von Platzänderungen von Anfang bis Ende. Als Mitarbeiter können Sie eine Anforderung über das Workplace-Serviceportal senden. Als Manager können Sie Anforderungen direkt über die Anwendung stellen.

Als Manager hilft Ihnen der automatisierte Prozess, die Bewegung von Mitarbeitern und deren Eigentum mit minimaler oder ganz ohne Unterbrechung genau zu überwachen. Sie können Umzugsanfragen durch Umzugsfälle und zugehörige Aufgaben erfüllen. Sie können die von Mitarbeitern gestellten Umzugsanfragen anzeigen und eine Anforderung jederzeit genehmigen oder ablehnen. Mit der Anwendung können Sie Platzkonflikte bei der Erfüllung von Umzugsanfragen identifizieren.

Als Mitarbeiter können Sie mit Workplace-Serviceportal eine Umzugsanfrage stellen, um von einem Platz zu einem anderen zu wechseln. Wechseln Sie zu einem anderen Platz im selben Gebäude oder in einem anderen Gebäude. Sie können die folgenden Aktionen ausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Stellen Sie eine Umzugsanfrage für sich selbst oder einen Kollegen.
- Wählen Sie einen Grund für den Umzug aus.
- Wählen Sie ein Datum aus, an dem der Umzug implementiert werden soll.
- Geben Sie die Standorte „Von“ und „Nach“ an. Sie können einen Arbeitsplatz auch direkt auf der Stockwerkkarte des Gebäudes auswählen.
- Wählen Sie Geräte aus, die beim beantragten Umzug mitgenommen werden müssen.
- Geben Sie gegebenenfalls zusätzliche Informationen oder Anweisungen an.

Als Administrator können Sie mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Umzügen die folgenden Aktionen ausführen:

- Stellen Sie eine Umzugsanfrage für einen Mitarbeiter direkt mit der Anwendung anstatt im Workplace-Serviceportal.
- Überwachen Sie die in der Anwendung erstellten Umzugsanfragen. Identifizieren Sie Platzkonflikte bei der Verarbeitung von Umzugsanfragen.
- Sie können die Ihnen zugewiesen oder die derzeit offenen Umzugsanfragen oder Umzugsaufgaben bzw. sämtliche Umzugsanfragen anzeigen oder ändern.
- Automatisieren und konfigurieren Sie Genehmigungen für Umzugsanfragen, die Berechtigungen erfordern.
- Senden Sie bei Bedarf E-Mail-Benachrichtigungen an relevante Stakeholder bezüglich der Umzugsanfragen.
- Sie können eine geplante oder laufende Umzugsanfrage ändern, genehmigen oder ablehnen.

Zentrale Arbeitsplatzverwaltung: Umzugsmanagement

Gruppieren Sie mehrere Umzugsanforderungen unter einem Umzugsprojekt, und verfolgen Sie ihren Fortschritt mithilfe des Arbeitsbereichs 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung für das Umzugsmanagement. Weitere Informationen finden Sie unter Umzugsverwaltung.

Management von Arbeitsplatz-Umzügen konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie Management von Arbeitsplatz-Umzügen für Arbeitsplatzbenutzer.

Management von Arbeitsplatz-Umzügen installieren

Installieren Sie die Anwendung Management von Arbeitsplatz-Umzügen aus dem ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus:

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** in Ihrer Instanz zur Verfügung.

   In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

2. Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Plugins aktiviert sind:
   - Workplace Core (sn_wsd_core), mindestens Version 2.6.2.
   - Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange (sn_wsd_case)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: Management von Arbeitsplatz-Umzügen
- ID der Anwendung: sn_wsd_move

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   Suchen Sie nach der Anwendung anhand des Namens (Workplace Move Management) oder der ID (sn_wsd_move). Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.
   Eine Liste von abhängigen Plugins und Anwendungen wird angezeigt, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie Workplace Move Management erst installieren, nachdem Sie diese installiert haben.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Management von Arbeitsplatz-Umzügen-Anforderungen verwalten

Als Administrator können Sie Arbeitsplatzservices und Datensatzersteller im Zusammenhang mit Umzugsanfragen erstellen oder bearbeiten. Sie können Umzugsaufgaben erstellen oder bearbeiten, um einen Umzugsanfragefall zu erfüllen.

Der Service **Schreibtischwechsel anfordern** ist ein standardmäßiger Arbeitsplatzservice in Workplace-Serviceportal. Mitarbeiter können ihn verwenden, um eine Umzugsanfrage zu übermitteln.

Der Arbeitsplatzservice **Schreibtischwechsel eines Mitarbeiters anfordern** ist standardmäßig in der Anwendung verfügbar. Nur Administratoren oder Arbeitsplatzmanager haben Zugriff auf diesen Service.

Informationen zum Erstellen eines umzugsbezogenen Arbeitsplatzservice finden Sie unter Arbeitsplatzservices erstellen. Informationen zum Konfigurieren und Verknüpfen des Arbeitsplatzservice mit einem Datensatzersteller finden Sie unter Datensatzersteller konfigurieren.

Als Arbeitsplatzmanager können Sie mit der Anwendung auch die in Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange und Workplace Core verfügbaren Aktionen implementieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange können Sie beispielsweise folgende Aktivitäten durchführen:

- Erstellen Sie einen umzugsbezogenen Arbeitsplatzservice, und verknüpfen Sie ihn mit einem Datensatzersteller. Bei Bedarf können Sie auch einen Datensatzersteller erstellen.
- Konfigurieren Sie Fall- und Aufgabenvorlagen für Arbeitsplatzfälle.
- Erstellen Sie bei Bedarf untergeordnete Umzugsfälle und -aufgaben.

In der Anwendung Workplace Core können Sie folgende Aktivitäten durchführen:

- Erstellen Sie Knowledge Base-Artikel für Mitarbeiter, und veröffentlichen Sie sie.
- Zeigen Sie die in der Anwendung erstellten Knowledge Base-Artikel an, und ändern Sie einen Artikel bei Bedarf.

Sie können auch mehrere Umzugsanforderungen unter einem Umzugsprojekt gruppieren und ihren Fortschritt gleichzeitig mithilfe des Arbeitsbereichs 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung für das Umzugsmanagement nachverfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Umzugsverwaltung.

Umzugsanfragen im Namen von Mitarbeitern erstellen

Anstatt über das Workplace-Serviceportal können Sie eine Umzugsanfrage im Namen eines Mitarbeiters direkt in der Anwendung stellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_move.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie den aktuellen Standort oder aktuellen Schreibtisch an, von dem aus der Mitarbeiter umzieht, und den Zielstandort oder Zielschreibtisch, zu dem der Mitarbeiter hinzieht. Wählen Sie das Datum des Umzugs und den Grund für den Umzug aus. Bei Bedarf können Sie auch zusätzliche Informationen zum Umzug angeben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Umzügen** > **Umzugsanforderungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu erstellen**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Schreibtischwechsel eines Mitarbeiters anfordern“

Feld	Beschreibung
Im Namen von	Name des Mitarbeiters, für den Sie die Umzugsanfrage stellen. Wenn Sie die Umzugsanfrage für sich selbst stellen, wählen Sie Ihren Namen aus.
Angefordertes Umzugsdatum	Datum, an dem der Umzug durchgeführt werden soll. Wählen Sie ein Datum im Kalender aus.
Grund für Umzug	Grund für den Umzug vom aktuellen Standort. Wählen Sie einen Eintrag aus der Liste der verfügbaren Gründe aus.
Von:	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Region	Bereich, in der sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
Site	Standort, an dem sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
Campus	Campus, an dem sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
Gebäude	Gebäude, in dem sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
Stockwerk	Stockwerk, auf dem sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
Platz	Fläche, auf der sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
An:	
Region	Bereich, in der sich der Zielschreibtisch befindet.
Site	Standort, an dem sich der Zielschreibtisch befindet.
Campus	Campus, an dem sich der Zielschreibtisch befindet.
Gebäude	Gebäude, in dem sich der Zielschreibtisch befindet.
Stockwerk	Stockwerk, auf dem sich der Zielschreibtisch befindet.
Platz	Fläche, auf der sich der Zielschreibtisch befindet.
Was soll umziehen?	Elemente, die vom aktuellen Schreibtisch zum Zielschreibtisch umgezogen werden sollen.
Zusätzliche Hinweise	Zusätzliche Informationen zur Umzugsanfrage.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Umzugsanfrage wird übermittelt, um den Schreibtisch des Mitarbeiters zu wechseln. Wenn es Gegenstände wie Kommunikationsgeräte, ergonomische Möbelstücke oder persönliche Gegenstände gibt, die beim Umzug an den neuen Standort mitgenommen werden müssen, werden arbeitsplatzservicebezogene Serviceaktivitäten vom Typ **Move personal items** (Persönliche Gegenstände umziehen) durchgeführt.

Wenn der Status auf „Geschlossen – unvollständig“ festgelegt ist, bedeutet dies, dass die Umzugsanfrage aus verschiedenen Gründen nicht abgeschlossen werden konnte. Als Manager können Sie in der zugehörigen Liste „Konfliktanalyse“ prüfen, ob Konflikte mit der Umzugsanfrage bestehen.

Nächste Maßnahme

Informationen zum Anzeigen und Überwachen von Umzugsanfragen, die Sie im Namen eines Mitarbeiters oder für sich selbst erstellt haben, finden Sie unter Umzugsanfragen anzeigen.

Umzugsanfrage für Flächenwechsel stellen

Erstellen Sie eine Umzugsanfrage, um zu einer anderen Fläche zu wechseln. Geben Sie an, warum und wann Sie wechseln möchten. Sie können eine Fläche auswählen, die sich in Ihrem aktuellen Gebäude oder in einem anderen Gebäude befindet. Sie können einen Schreibtisch auch direkt auf der Stockwerkskarte auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz**.
   Workplace-Serviceportal wird geöffnet.
2. Öffnen Sie die Kategorie **Allgemein**, in der sich der Arbeitsplatzservice befindet. Gehen Sie wie folgt vor:
   a. Klicken Sie auf **Katalog**.
   b. Klicken Sie auf **Nach Kategorien durchsuchen**.
   c. Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus.

   Hinweis:
   Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**.
3. Wählen Sie **Schreibtischwechsel anfordern**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Schreibtischwechsel anfordern“

Feld	Beschreibung
Name des Mitarbeiters	Name des Mitarbeiters, für den Sie die Umzugsanfrage stellen. Wenn Sie die Umzugsanfrage für sich selbst stellen, wählen Sie Ihren Namen aus.
Wann ist das angeforderte Umzugsdatum?	
Datum	Datum, an dem der Umzug durchgeführt werden soll. Wählen Sie ein Datum im Kalender aus.
Umzugsgrund auswählen	Grund für den Umzug vom aktuellen Standort. Wählen Sie einen Eintrag aus der Liste der verfügbaren Gründe aus.
Von:	
Platz auf einer Stockwerkskarte suchen	Option zur Auswahl des aktuellen Platzes direkt auf der Stockwerkkarte.
Gebäude	Gebäude, in dem sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
Stockwerk	Stockwerk, auf dem sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
Platz	Fläche, auf der sich der aktuelle Schreibtisch befindet.
An:	
Platz auf einer Stockwerkskarte suchen	Option zur Auswahl des neuen Zielschreibtischs direkt auf der Stockwerkkarte.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn Mitarbeiter in ihrem Arbeitsplatzprofil eine dauerhafte Zuweisung haben, werden die Mitarbeiternamen auf der Karte für eine ausgewählte Fläche angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie dauerhafte Sitzplatzzuweisungen auf Stockwerkskarten an.
Gebäude	Gebäude, in dem sich der Zielschreibtisch befindet.
Stockwerk	Stockwerk, auf dem sich der Zielschreibtisch befindet.
Platz	Fläche, auf der sich der Zielschreibtisch befindet.
Was soll umziehen?	Elemente, die vom aktuellen Schreibtisch zum neuen Zielschreibtisch umgezogen werden sollen.
Gibt es noch etwas zu beachten?	Zusätzliche Informationen zur Umzugsanfrage.
Anhang hinzufügen	Angehängte Dateien, die die Umzugsanfrage bei Bedarf unterstützen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Umzugsanfrage wird übermittelt.
Wenn der Status der Umzugsanfrage „Geschlossen - vollständig“ ist, bedeutet dies, dass die Umzugsanfrage erfolgreich abgeschlossen wurde. Wenn der Status auf „Geschlossen – unvollständig“ festgelegt ist, bedeutet dies, dass die Umzugsanfrage aus verschiedenen Gründen nicht abgeschlossen werden konnte. Bei Bedarf können Sie eine weitere Anforderung stellen.

Führen Sie je nach Plattform eine der folgenden Aktionen aus, um Ihre Anforderungen anzuzeigen:

- Aktivieren Sie im Workplace-Serviceportal die Registerkarte **Anforderungen**, um Ihre Anforderungen und Reservierungen anzuzeigen.
- Tippen Sie in der Navigationsleiste der Now Mobile-App auf **Für mich**, und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Meine Anforderung“, um Ihre Anforderungen anzuzeigen.
- Geben Sie im Virtual Agent-Chat Ihre Frage ein, oder wählen Sie **Alles anzeigen** aus, um aus einer Liste verfügbarer Optionen auszuwählen.

Wenn Sie eine Anforderung abbrechen möchten, klicken Sie auf **Anforderung abbrechen**. Wenn die Anforderung gelöst ist, wählen Sie **Akzeptieren** oder **Ablehnen** aus.

Arbeitsplatzservice für Umzugsanfragen aktualisieren

Ändern Sie als Arbeitsplatzmanager in der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange erstellte eine Umzugsanfrage. Sie können Umzugsaufgaben hinzufügen, eine Aufgabenvorlage bearbeiten, untergeordnete Umzugsfälle hinzufügen usw.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Anwendungen installiert sind:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Workplace Core
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager oder workplace manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange – Setup** > **Arbeitsplatzservices**.
2. Wählen Sie einen der folgenden umzugsbezogenen Arbeitsplatzservices aus, den Sie bearbeiten möchten:
   - **Workplace Move Service** (Arbeitsplatzumzugsservice)
   - **Move Employee Personal Items** (Persönliche Gegenstände von Mitarbeitern umziehen)
3. Bearbeiten Sie im Formular die Felder, die Sie aktualisieren möchten.
   Weitere Informationen zu jedem Feld finden Sie unter Arbeitsplatzservices erstellen.
4. **Wahlweise:** Um eine Arbeitsplatzservice-Aktivität zu bearbeiten, wechseln Sie zur zugehörigen Liste „Arbeitsplatzservice-Aktivität“, und wählen Sie die Arbeitsplatzservice-Aktivität aus, die Sie bearbeiten möchten.
   Weitere Informationen zu jedem Feld finden Sie unter Arbeitsplatzservice-Aktivitäten erstellen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Der Arbeitsplatzservice wird aktualisiert.

Umzugsbezogene Arbeitsplatzservice-Datensatzersteller aktualisieren

Aktualisieren Sie einen umzugsbezogenen Arbeitsplatzservice-Datensatzersteller. Verknüpfen Sie einen Arbeitsplatzservice mit mindestens einem Datensatzersteller.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Anwendungen installiert sind:

- Workplace Core
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager oder workplace manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem ein Arbeitsplatzservice erstellt wurde, wird der Service der mit einem Datensatzersteller verknüpft. Der Datensatzersteller wird Mitarbeitern angezeigt, wenn diese versuchen, den Arbeitsplatzservice auszuwählen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange** > **Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange – Setup** > **Datensatzersteller**.
2. Wählen Sie einen der folgenden Datensatzersteller aus, die Sie bearbeiten möchten:
   - **Schreibtischwechsel anfordern**
   - **Schreibtischwechsel eines Mitarbeiters anfordern**
3. Bearbeiten Sie im Formular die Felder, die Sie ändern möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zu jedem Feld finden Sie unter Datensatzersteller konfigurieren.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Der Datensatzersteller wird aktualisiert.

Umzugsbezogene Knowledge Base-Artikel erstellen

Erstellen Sie einen Knowledge Base-Artikel, um Mitarbeitern umzugsbezogene Informationen oder Hinweise bereitstellen zu können.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Anwendungen installiert sind:

- Workplace Core
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin oder sn_wsd_core.kb_writer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management der Sicherheit am Arbeitsplatz** > **Wissensmanagement** > **Neuen Artikel erstellen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Wissensformular

Feld	Beschreibung
Knowledge Base	Name der Knowledge Base. Wählen Sie die Knowledge Base **Arbeitsplatz-Services** aus.
Kategorie	Relevante Kategorie für den Knowledge Base-Artikel. Wählen Sie eine vorhandene Kategorie aus, oder wählen Sie das Symbol zum Hinzufügen einer Kategorie (Symbol zum Hinzufügen von ⊕), um eine neue Kategorie hinzuzufügen. Sie können auch eine Unterkategorie auswählen oder hinzufügen.
Gültig bis	Datum, bis zu dem der Knowledge Base-Artikel gültig ist. Das Datum wird automatisch auf 2100-01-01 festgelegt.
Artikeltyp	Typ des Artikels, den Sie erstellen möchten. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ Wählen Sie **Wiki** aus, um eine Wiki-Seite zu erstellen. ○ Wählen Sie **HTML** aus, um eine HTML-Webseite zu erstellen.
Workflow	Dieses Feld wird automatisch als **Entwurf**festgelegt. Abhängig vom Fortschritt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	ändert sich der Workflow des Knowledge Base-Artikels in die folgenden Status: ○ Prüfen ○ Veröffentlicht ○ Ausstehende Außerbetriebnahme ○ Stillgelegt
Link zu Anhang	Option zur Bereitstellung eines Knowledge Base-Artikels mit Anhang.
Anhänge anzeigen	Option zum einzelnen Anzeigen der Anhänge
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Knowledge Base-Artikels. Die Kurzbeschreibung wird als Titel des Artikels angezeigt.
Artikeltext	Informationen, die im Knowledge Base-Artikel angezeigt werden. Verwenden Sie die Formatierungsoptionen, um den Stil des Inhalts zu ändern. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **HTML** im Feld **Artikeltyp** ausgewählt wird.
Wiki	Informationen, die im Knowledge Base-Artikel als Wiki angezeigt werden. Wählen Sie die Option **Wikitext** aus, um eine Vorschau des Texts anzuzeigen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Wiki** im Feld **Artikeltyp** ausgewählt wird.

4. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Nach doppelten Einträgen suchen**, um vorhandene Artikel nach doppelten Inhalten zu durchsuchen.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.

Ergebnisse

Der Knowledge Base-Artikel wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Einen Knowledge Base-Arbeitsplatzartikel erstellen

Umzugskonflikte überprüfen

Rufen Sie den Grund für einen Konflikt mit einer Umzugsanfrage auf.

Wenn der Status einer Umzugsanfrage auf „Unvollständig geschlossen“ festgelegt ist, bedeutet dies, dass die Umzugsanfrage aus verschiedenen Gründen nicht abgeschlossen werden konnte. Als Umzugsmanager können Sie in der zugehörigen Liste „Konfliktanalyse“ prüfen, ob Konflikte mit der Umzugsanfrage bestehen.

Im Folgenden werden die verschiedenen Arten von Konflikten aufgeführt:

- **Ausgewählter Zielstandort ist nicht aktiv**: Konflikt aufgrund von Inaktivität an dem Standort, der für den Umzug ausgewählt wurde.
- **Ausgewählter Zielstandort ist bereits belegt**: Konflikt aufgrund der Nichtverfügbarkeit des für den Umzug ausgewählten Standorts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Die Kostenstelle/Abteilung des Benutzers und der ausgewählte Zielstandort stimmen nicht überein**: Konflikt aufgrund von Nichtübereinstimmung in der Kostenstelle/Abteilung des Benutzers und dem für den Umzug ausgewählten Standort. Der Konflikt wird basierend auf der Systemeigenschaft Zuteilungstyp [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] betrachtet
- **Der ausgewählte Zielstandort ist ein flexibler Standort**: Konflikt aufgrund des zum Verschieben ausgewählten Standorts ist ein flexibler Standort.
- **Es wurde eine Arbeitsplatzumzugsanforderung für eine Fläche erstellt, die ein Arbeitsplatzprofil eines anderen Anwenders ist**

Sie können auch die Liste der Validierungen anpassen, die für eine Umzugsanfrage ausgeführt werden sollen. Sie können Validierungen hinzufügen oder vorhandene Validierungen in der Skripteinbindung *WSDMoveRequestValidations* ändern.

Analytics- und Reporting-Lösungen für Management von Arbeitsplatz-Umzügen

Verwenden Sie Management von Arbeitsplatz-Umzügen, um im Namen eines Mitarbeiters eine Umzugsanfrage zu stellen, einen Arbeitsplatzservice für Umzugsanfragen oder einen umzugsbezogenen Arbeitsplatzservice-Datensatzersteller zu aktualisieren oder einen umzugsbezogenen Knowledge Base-Artikel zu erstellen.

Erstellen, aktualisieren oder stellen Sie eine Umzugsanfrage im Namen eines Mitarbeiters.

Umzugsanfragen anzeigen

Überwachen Sie die Ihnen zugewiesenen Umzugsanfragen, die derzeit offenen Anfragen und alle anderen Anfragen, die in der Anwendung erstellt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_move.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Umzügen** > **Umzugsanforderungen**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um die entsprechenden Umzugsanfragen anzuzeigen:
   - **Mir zugewiesen**: Wählen Sie diese Option aus, um Ihnen zugewiesene Umzugsanfragen anzuzeigen.
   - **Offene Anforderungen**: Wählen Sie diese Option aus, um offene Umzugsanfragen anzuzeigen.
   - **Alle Umzugsanfragen**: Wählen Sie diese Option aus, um alle Umzugsanfragen anzuzeigen.
3. **Wahlweise:** Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Zugehörige Liste“, um den Status der folgenden Elementtypen zu überprüfen:
   - Untergeordnete Fälle
   - Untergeordnete Aufgaben
   - Genehmiger
   - Fall-SLAs
   - Zugehörige Knowledge Base-Artikel
   - Zugehörige Fälle
   - Konfliktanalyse

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umzugsaufgaben anzeigen

Überwachen Sie die umzugsbezogenen Aufgaben, die in der Anwendung erstellt werden, um eine Umzugsanfrage zu erfüllen. Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen Umzugsaufgaben, die derzeit offenen Aufgaben und alle in der Anwendung erstellten Umzugsaufgaben an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_move.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Umzügen** > **Umzugsaufgaben**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, um die entsprechenden Umzugsaufgaben anzuzeigen:
   - **Mir zugewiesen**: Wählen Sie diese Option aus, um Ihnen zugewiesene Umzugsaufgaben anzuzeigen.
   - **Offene Aufgaben**: Wählen Sie diese Option aus, um offene Umzugsaufgaben anzuzeigen.
   - **Alle Umzugsaufgaben**: Wählen Sie diese Option aus, um alle Umzugsaufgaben anzuzeigen.

Management von Arbeitsplatz-Umzügen Referenzen

Mit Management von Arbeitsplatz-Umzügen werden mehrere Komponenten und Eigenschaften installiert.

Mit Management von Arbeitsplatz-Umzügen werden viele Rollen, Tabellen und Eigenschaften installiert.

Mit Management von Arbeitsplatz-Umzügen installierte Komponenten

Mit der Anwendung Management von Arbeitsplatz-Umzügen werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Mit Management von Arbeitsplatz-Umzügen installierte Rollen

Rollen für Management von Arbeitsplatz-Umzügen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Arbeitsplatzumzug-Administrator [sn_wsd_move.admin]	Als Management von Arbeitsplatz-Umzügen-Administrator haben Sie vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	sn_wsd_move.manager
Arbeitsplatzumzug-Manager [sn_wsd_move.manager]	Als Arbeitsplatzumzug-Manager haben Sie vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	• sn_wsd_move.agent • template_editor_global

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen für Management von Arbeitsplatz-Umzügen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Arbeitsplatzumzug-Mitarbeiter [sn_wsd_move.agent]	• Erstellen, lesen, aktualisieren und löschen Sie Umzugsaufgaben. • Erstellen, lesen, aktualisieren und löschen Sie Umzugsfälle. • Erstellen Sie Knowledge Base-Artikel.	• sn_wsd_move.writer • flow_operator • sn_wsd_core.kb_writer
Arbeitsplatzumzug-Autor [sn_wsd_move.writer]	• Erstellen, lesen, aktualisieren und löschen Sie Umzugsaufgaben. • Erstellen, lesen, aktualisieren und löschen Sie Umzugsfälle.	• sn_wsd_move.reader • sn_wsd_case.case_writer
Arbeitsplatzumzug-Leser [sn_wsd_move.reader]	Verfügt über Leseberechtigungen, um auf Folgendes zuzugreifen: • Umzugsaufgaben • Umzugsfälle	sn_wsd_case.case_reader

Mit Management von Arbeitsplatz-Umzügen installierte Tabellen

Tabellen für Management von Arbeitsplatz-Umzügen

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsplatzumzugsfall [sn_wsd_move_case]	Speichert Informationen zu allen Umzugsfällen und untergeordneten Umzugsfällen, die in der Anwendung erstellt wurden. **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine untergeordnete Tabelle von Arbeitsplatzaufgaben [sn_wsd_core_workplace_task] in Workplace Core. Wenn „ **WSD: Archivierungsregel für alte Arbeitsplatzaufgaben** archivieren“ angewendet wird, wird auch die Tabelle „Arbeitsplatzumzugsfall“ [sn_wsd_move_case] archiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie die Archivregel an.
Umzugsanforderungskonflikt [sn_wsd_move_request_conflict]	Speichert Informationen über alle Umzugskonflikte, die aufgetreten sind, während Mitarbeiter in der Anwendung eine Umzugsanfrage erfüllt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen für Management von Arbeitsplatz-Umzügen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsplatzumzugsaufgabe [sn_wsd_move_task]	Speichert Informationen zu allen Umzugsaufgaben und untergeordneten Umzugsaufgaben, die in der Anwendung erstellt wurden. **Hinweis:** Wenn **WSD: Archivierungsregel „Alte Arbeitsplatzaufgaben** archivieren“ angewendet wird, wird auch die Tabelle „Arbeitsplatzumzugsaufgabe“ [sn_wsd_move_task] archiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie die Archivregel an.

Workplace Service Delivery for Mobile

Greifen Sie auf Ihrem Mobilgerät mit ServiceNow Workplace Service Delivery for Mobile auf Ihre arbeitsplatzbezogenen Services und andere Informationen zu.

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Workplace Service Delivery für Mobilgeräte.

Konfigurieren

Konfiguration erforderlich für Workplace Service Delivery für Mobilgeräte.

Arbeiten mit

Verwenden Sie Workplace Service Delivery für Mobilgeräte, um eine Reservierung vorzunehmen, eine Wegbeschreibung zu einem Arbeitsplatz zu erhalten und vieles mehr.

Referenz

Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Workplace Service Delivery für Mobilgeräte erkunden

Verwalten Sie Ihre Arbeitsplatzreservierungen mit ServiceNow Now Mobile-App.

Installieren und konfigurieren Sie das Plugin Workplace Service Delivery for Mobile in Ihrer Instanz ServiceNow. Installieren Sie die Anwendung separat, da sie nicht in der Suite Workplace Service Delivery verfügbar ist.

Nutzen Sie die Arbeitsplatzservices Ihrer Organisation direkt auf dem Mobilgerät. Die Anwendung Workplace Service Delivery für Mobilgeräte for Mobile ermöglicht Ihnen Folgendes:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwalten Sie Arbeitsplatzservice-Anforderungen jederzeit mit Ihrem Mobilgerät.
- Nehmen Sie einzelne oder mehrere Reservierungen für Arbeitsplätze vor.
- Nehmen Sie mehrtägige Reservierungen vor.
- Reservieren Sie einen Arbeitsbereich.
- QR-Code scannen und schnell einen Platz reservieren.
- Rufen Sie eine Wegbeschreibung zu Ihrem Arbeitsplatz ab.
- Checken Sie Reservierungen ein und aus.
- Suchen Sie nach Standorten basierend auf Standardservices und reservierbaren Zwecken.
- Überprüfen, bearbeiten und stornieren Sie Reservierungen.
- Suchen Sie mithilfe der KI-Suche nach einem Campus, einem Gebäude und einer Fläche.
- Zeigen Sie ggf. Besprechungsnotizen an, die einer Reservierung hinzugefügt wurden.

Hinweis:
Mit der Anwendung können Sie eine Reservierung erstellen, bearbeiten, stornieren, ein- und auschecken. Sie können jedoch keine wiederkehrende Reservierung oder Gruppenreservierung mit der Anwendung erstellen.

Workplace Service Delivery für Mobilgeräte konfigurieren

Konfigurieren Sie Workplace Service Delivery für Mobilgeräte, um Reservierungen mit Now Mobile-App] vorzunehmen.

Verwaltung der mobilen Orientierungshilfe

Konfigurieren Sie Kartenanbieter, damit Benutzer von Workplace Service Delivery für Mobilgeräte problemlos Routen zu einem anderen Arbeitsplatz erhalten können.

Die mobile Funktionalität zur Orientierungshilfe ist für mobile Workplace Service Delivery-Benutzer verfügbar. Die mobile Orientierungshilfe bietet folgende Möglichkeiten:

Hinweis:
Räumliche Kartendaten und -objekte von Indoor Mapping können in Workplace Service Delivery integriert und mit reaktionsfähigen Mobilgeräten angezeigt werden.

- Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Kartenanbieter. Konfigurieren Sie Kartenanbieter (Indoor Mapping oder Mappedin), um Wegbeschreibungen von einem Standort zum anderen anzuzeigen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Kartenanbieter.

- Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Kartenbildschirm. Kartenbildschirme für die Orientierungshilfe konfigurieren. Standardmäßig sind die folgenden Kartenbildschirme so konfiguriert, dass die Option **Wegbeschreibungen** abrufen für Karten aktiviert ist.

  Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Kartenbildschirm.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Navigation im Innenbereich – Anwenderprofil**: Verwenden Sie das Arbeitsplatzprofil eines Mitarbeiters zur Orientierungshilfe. Die Option **Wegbeschreibung abrufen** wird basierend auf den folgenden Bedingungen angezeigt:
  - Mitarbeiter müssen über eine laufende Reservierung verfügen. Wenn keine Reservierung vorhanden ist, wird der im Arbeitsplatzprofil des Mitarbeiters angegebene Standort verwendet.
  - Für den Mitarbeiter muss eine Stockwerkskarte konfiguriert sein (Indoor Mapping oder Mappedin.
- **Orientierungshilfe – Meine Reservierung**: Rufen Sie auf der Seite „Reservierungsdetails“ eine Wegbeschreibung zu einem Standort ab. Für den angegebenen Standort muss eine Stockwerkkarte definiert sein, damit die Option **Wegbeschreibung abrufen** angezeigt wird.

Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Kartenbildschirm

Konfigurieren Sie einen Kartenbildschirm, um standortbasierte Informationen auf einer Karte aus einer mobilen App anzuzeigen. Die Karte hebt Points of Interest hervor, und Benutzer können zwischen Kartenansicht und Listenansicht wechseln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Verwaltung der mobilen Orientierungshilfe** > **Anwenderdefinierter Kartenbildschirm**.
2. Geben Sie den Namen und die Beschreibung des anwenderdefinierten Kartenbildschirms an.
3. Füllen Sie im Formular die folgenden Formularfeldinformationen aus
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Kartenbildschirme zeigen eine Karte mit Standorten an, die den Datensätzen in einem Datenelement zugeordnet sind.

Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Kartenanbieter

Konfigurieren Sie Kartenanbieter, damit in von einem Standort zu einem anderen Wegbeschreibungen angezeigt werden Workplace Service Delivery für Mobilgeräte

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass Sie über Folgendes verfügen:

- Workplace Service Delivery für Mobilgeräte.
- Indoor Mapping ist der integrierte Kartenanbieter mit der Anwendung Workplace Service Delivery.
- Mappedin ist ein Drittpartei-Kartenanbieter.

Hinweis:
Sie müssen für jedes Gebäude einzeln einen Kartenanbieter konfigurieren.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Verwaltung der mobilen Orientierungshilfe** > **Anwenderdefinierter Kartenanbieter**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anwenderdefinierter Kartenanbieter

Feld	Beschreibung
Schlüsseltabelle	Tabelleneintrag, für den Sie den Kartenanbieter konfigurieren möchten. Wenn Sie Gebäude [sn_wsd_core_building] aus der Liste ausgewählt haben.
Key	Tabelleneintrag, für den Sie den Kartenanbieter konfigurieren möchten. Angenommen, Sie haben Gebäude [sn_wsd_core_building] als Schlüsseltabelle ausgewählt. Suchen Sie im angezeigten Dialogfeld „Dokument auswählen“ nach einem Dokument.und wählen Sie Gebäude:GebäudeC. Suchen Sie mithilfe des Nachschlagelisten-Symbols ( ).
iOS-Standortanbieter	Standortanbieter für iOS. Wählen Sie **Apple** oder **Atlas** als Standortanbieter aus.
Android-Standortanbieter	Standortanbieter für Android. Wählen Sie **Atlas**aus.
Anwendung	Der Name der Anwendung. Dieses Feld wird automatisch generiert. Stellen Sie sicher, dass die Anwendung auf **Workplace Core**festgelegt ist.
Kartenanbieter	Wählen Sie in der Dropdown-Liste basierend auf dem von Ihnen verwendeten Kartenanbieter eine der folgenden Optionen aus: ○ **ServiceNow**: Für Indoor Mapping: ○ **Mappedin**: Für Mappedin
ID der Positionssuche-App	Standortbereitstellung In IndoorAtlas für die Positionierung in Innenräumen oder Blue Dot-Experience. Navigieren Sie in Ihrem Atlas-Konto zu **Apps** > **IA-Support** > **API-Schlüssel** und kopieren Sie die API-Schlüssel-ID. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie **ServiceNow** (Indoor Mapping) als Kartenanbieter ausgewählt haben. **Hinweis:** Wenn Apple als Standortanbieter angegeben ist, ist dies ein optionaler Schritt für Sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Standort-App-ID Zeigt den aktuellen Standort oder die Positionierung von Mitarbeitern (BlueDot-Experience) auf den Karten an. Der Startort in der Orientierungshilfe wird automatisch von der Anwendung bestimmt. Wenn die Standortpositionierung aktiviert ist, können Sie das Positionsbestimmungssymbol (◁) in Ihrer mobilen App zur Orientierung sehen.
Geheimer Schlüssel der Standortanbieter-App	Navigieren Sie in Ihrem Atlas-Konto zu **Apps** > **IA-Support** > **API-Schlüssel** und kopieren Sie die geheime ID des API-Schlüssels. Diese Option ist verfügbar, wenn Sie Indoor Mapping als installiert haben **Hinweis:** Wenn Apple als Standortanbieter angegeben ist, müssen Sie dieses Feld nicht ausfüllen. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie **ServiceNow** (Indoor Mapping) als Kartenanbieter ausgewählt haben
ID der Kartenanbieter-App	Anwendername für Mappedin Nur verfügbar, wenn Sie Mappedin als Kartenanbieter installiert haben. Um den Anwendernamen zu finden, navigieren Sie zu **Platzzuordnung** > **Mappedin-Verwaltung** > **Akadem. Grade**. Wählen Sie **Mappedin-Anmeldeinformationen**, und kopieren Sie den Benutzernamen.
Geheimer Schlüssel der Kartenanbieter-App	Geheimer App-Schlüssel des Kartenanbieters (Mappedin). Nur verfügbar, wenn Sie Mappedin als Kartenanbieter installiert haben.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der benutzerdefinierte Kartenanbieter ist für die von Ihnen ausgewählte Tabellenentität konfiguriert. Der Kartenanbieter zeigt beispielsweise Wegbeschreibungen für Standorte in Gebäude1 an. Der anwenderdefinierte Kartenanbieter wird für die von Ihnen ausgewählte Tabellenentität konfiguriert. Der Kartenanbieter zeigt beispielsweise eine Wegbeschreibung für Standorte in Gebäude1 an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die **CustomMapConfigId** wird der Sys-ID der kartierten Reservierungen von Indoor Mapping und Mappedin zugeordnet. Um Indoor Mapping -Karten zu erhalten, müssen Anwender **„CustomMapDefaultProviderId"** und **„CustomMapConfigId"** sowohl in „ **location_custom_map** " als auch „ **locations_custom_map**" aktualisieren. Die **CustomMapDefaultProviderId** ist die Sys-ID des zugehörigen Indoor Mapping-Datensatzes im benutzerdefinierten Kartenanbieter. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Kartenansicht, um Reservierungen zu erstellen.

Weitere Informationen zur Auswahl der Karteneigenschaften für Kartenanbieter finden Sie unter Passen Sie die Zuordnungseigenschaften an.

Aktivieren Sie die Kartenansicht, um Reservierungen zu erstellen

Aktivieren Sie die Kartenansicht für Anwender von mobilen Mitarbeitern, damit diese Flächen mithilfe von Stockwerkskarten Now Mobile-Appreservieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktivieren Sie die Option Map-Ansicht aktivieren. Benutzer können beim Reservieren eines Platzes von Indoor Mapping oder Mappedin unterstützte Zuordnungen anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Anwenderdefinierter Kartenanbieter** um den Kartenanbieter des Basissystems zu ändern.
   Ändern Sie den Kartenanbieter des Basissystems so, dass eines Ihrer Gebäude als Schlüssel verwendet wird, und verwenden Sie entweder Ihre Gebäudepläne für Arbeitsstätten oder Mappedin-Anmeldeinformationen.
2. Mappedin: Wenn Ihr Anbieter Map Mappedin ist, führen Sie die folgenden Schritte aus:

   a. Öffnen Sie den Datensatz des benutzerdefinierten Kartenanbieters des Basissystems.
   Dieser Datensatz hat keinen Namen. Wenn Ihr System über mehrere anwenderdefinierte Kartenanbieter verfügt, müssen Sie diesen Datensatz anhand seiner sys_id identifizieren. Um die sys_id eines Datensatzes zu überprüfen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz, wählen **Sie sys_id** aus zusätzlichen Aktionen oben links kopieren, und fügen Sie sys_id **c5d49d2265072010f87794bf508527f6** in ein Textdokument ein.

   b. Ändern Sie die folgenden Felder im Formular des anwenderdefinierten Kartenanbieters:

Formular „Benutzerdefinierter Kartenanbieter"

Feld	Beschreibung
Schlüssel	Tabelleneintrag, für den Sie den Kartenanbieter konfigurieren möchten. Beispiel: Gebäude1.
App-ID des Kartenanbieters	Benutzername für die Mappedin-Anmeldeinformationen. Um den Anwendernamen zu finden, navigieren Sie zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Mappedin-Verwaltung** > **Akadem. Grade**. Wählen Sie Ihre Mappedin-Anmeldeinformationen aus und kopieren Sie den Benutzernamen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Geheimer Schlüssel der Kartenanbieter-App	Geheime App-Anmeldeinformationen Ihres Kartenanbieters (Mappedin).

c. Wählen Sie **Aktualisieren aus**

d. Aktualisieren Sie für Mappedin „ **CustomMapDefaultProviderId“** und **„CustomMapConfigId“** in „location_custom_map“ und „locations_custom_map“ mit den entsprechenden Sys-IDs.

e. Navigieren zu **Alle** > **sys_sg_input_list** , um die Seite „Eingaben“ zu öffnen.

f. Wählen und öffnen Sie „ **location_custom_map** “ und **„locations_custom_map** “, und nehmen Sie die folgenden Änderungen für diese beiden Eigenschaften vor:

i. Bearbeiten Sie auf den Seiten „Standortkartenansicht“ und „Standortkartenansicht“ die **CustomMapDefaultProviderId**, und vergewissern Sie sich, dass sie der Sys-ID des zugeordneten Mappedin-Datensatzes auf der Seite „Anbieter für anwenderdefinierte Karte“ zugeordnet ist (siehe Schritt 2a).

ii. Bearbeiten **Sie CustomMapConfigId**, und vergewissern Sie sich, dass sie der Sys-ID sys_sg_custom_map_config.list zugeordnet ist. Um die sys_id zu kopieren, navigieren Sie zu **Alle** > **sys_sg_custom_map_config.list**. Wählen Sie **Zugeordnete Reservierungen** aus, kopieren Sie die sys_id, und fügen Sie sie dann für **CustomMapConfigId ein**.

3. Wenn Indoor Mapping als Kartenanbieter installiert ist, gehen Sie wie folgt vor:

a. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Anwenderdefinierter Kartenanbieter** um den Kartenanbieter des Basissystems zu ändern.

b. Im anwenderdefinierten Kartenanbieter wird für Gebäudepläne für Arbeitsstätten ein neuer Kartenanbieter **ServiceNow** erstellt.

c. Öffnen Sie den Datensatz des anwenderdefinierten Kartenanbieters des Basissystems, um ihn zu bearbeiten.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz, wählen **Sie „sys_id kopieren“** aus „Zusätzliche Aktionen“ oben links, und fügen Sie die sys_id **5a0a15aac35301100f926ff4c840dd9a** in ein Textdokument ein.

e. Ändern Sie die folgenden Felder im Formular des anwenderdefinierten Kartenanbieters:

Formular „Benutzerdefinierter Kartenanbieter“

Feld	Beschreibung
Schlüsseltabelle	Gebäude (sn_wsd_core_building), das mit Gebäudepläne für Arbeitsstättenintegriert ist. Durch Auswählen eines Gebäudes werden die Kartenfunktionen für alle anderen Gebäudepläne für Arbeitsstätten -Gebäude aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Key	Gebäudepläne für Arbeitsstätten Gebäudename. Beispiel: Gebäude A.
Kartenanbieter	Wählen Sie in der Dropdown-Liste **ServiceNow** aus.

f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

g. Um Gebäudepläne für Arbeitsstätten -Karten zu erhalten, muss der Anwender **„CustomMapDefaultProviderId“** und **„CustomMapConfigId“** sowohl in „location_custom_map“ als auch „locations_custom_map“ mit den entsprechenden Sys-IDs aktualisieren.

h. Navigieren zu **Alle** > **sys_sg_input_list** , um die Seite „Eingaben“ zu öffnen.

i. Wählen und öffnen Sie „ **location_custom_map** “ und **„locations_custom_map** “, und nehmen Sie die folgenden Änderungen für diese beiden Eigenschaften vor:

   i. Bearbeiten Sie auf den Seiten „Standortkartenansicht“ und „Standortkartenansicht“ die **CustomMapDefaultProviderId**, und vergewissern Sie sich, dass sie mit der Sys-ID des von ServiceNow verknüpften Datensatzes auf der Seite „Anwenderdefinierter Kartenanbieter“ zugeordnet ist (siehe Schritt 3c).

   ii. Bearbeiten **Sie CustomMapConfigId**, und vergewissern Sie sich, dass sie der Sys-ID sys_sg_custom_map_config.list zugeordnet ist. Um die sys_id zu kopieren, navigieren Sie zu **Alle** > **sys_sg_custom_map_config.list**. Wählen Sie **Zugeordnete Reservierungen – Innenbereichskarte** aus, kopieren Sie die sys_id, und fügen Sie sie dann für **CustomMapConfigId ein**.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
5. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Service Delivery für Mobilgeräte** > **Eigenschaften**.
6. Navigieren Sie zur Eigenschaft „Kartenansichtsoption für Mobile WSD-Reservierungen aktivieren“.
7. Aktivieren Sie die Eigenschaft „Kartenansichtsoption für Mobile WSD-Reservierungen aktivieren“.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die Option, eine Stockwerkskarte in der Kartenansicht anstelle der Listenansicht anzuzeigen, ist für Benutzer vom Typ Workplace Service Delivery für Mobilgeräte verfügbar. Mit der Option **Kartenansicht ein/aus können Sie beim Vornehmen** einer Reservierung Stockwerkspläne anzeigen und Flächen auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Eigenschaft „Zuordnungsansicht ein/aus“..

Konfigurieren Sie die Eigenschaft „Zuordnungsansicht ein/aus“.

Konfigurieren Sie die Option Kartenansicht ein/aus in der App Now Mobile-App, während Sie einen Platz reservieren.

Vorbereitungen

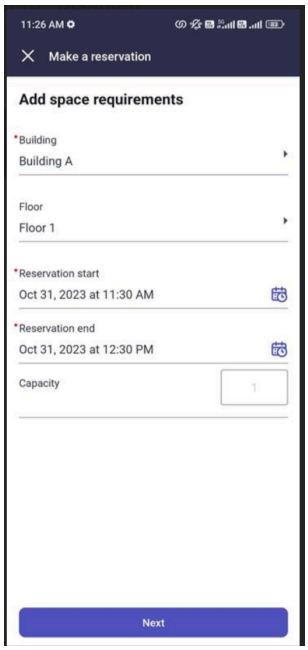
Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

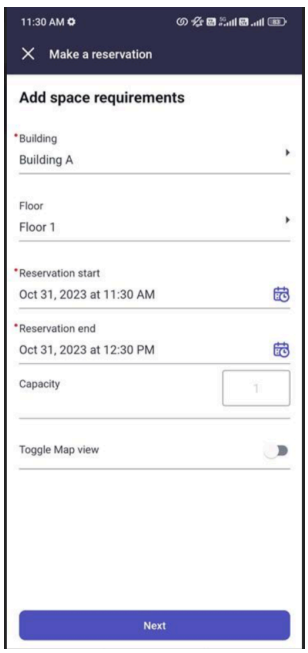
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Service Delivery für Mobilgeräte** > **Eigenschaften**.
2. Aktivieren Sie die Bearbeitungsoptionen auf der Seite „Mobile Eigenschaften“.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Kartenansicht aktivieren für WSD Mobile-Reservierungen** die folgenden Optionen nach Bedarf aus:

   a. Deaktiviert: Die Option „ **Zuordnungsansicht** ein/aus“ ist während einer Reservierung nicht verfügbar.



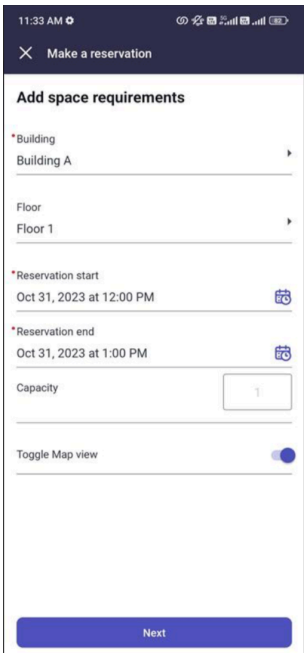
   b. Aktiviert: Die **Option** „Zuordnungsansicht ein/aus“ ist sichtbar und nicht ausgewählt (aktiviert).



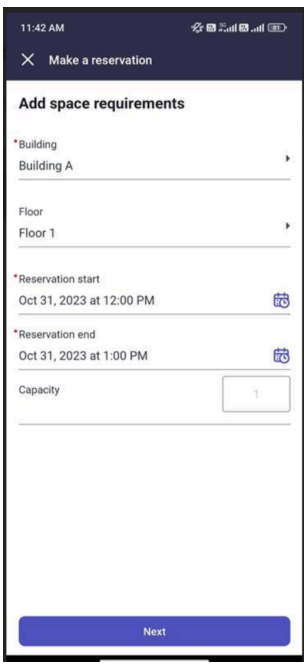
   c. Standard: Die Option zum **Umschalten** der Zuordnungsansicht ist verfügbar und ausgewählt (aktiviert).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Erforderlich: Die Option „ **Zuordnungsansicht** ein/aus“ ist verfügbar, aber schreibgeschützt.



Hinweis:
Die **Ansicht „Zuordnung** ein/aus“ wird in diesem Fall nicht angezeigt. Wenn ein Benutzer mit dieser Option fortfährt, wird die Kartenvisualisierung (Zuordnungsansicht) verwendet. Wenn für ein Gebäude oder ein Stockwerk keine Karte verfügbar ist, können Anwender keine Fläche auswählen (da Anwender eine Fläche nur mit einer Stockwerkskarte auswählen können).

Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Kartenansicht, um Reservierungen zu erstellen und Reservierung mit der Now Mobile-App vornehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die KI-Suche für Workplace Service Delivery für Mobilgeräte

Installieren und konfigurieren Sie die KI-Suche mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte. Benutzer können die KI-Suche verwenden, um nach Campus, Gebäuden, Stockwerken oder Flächen zu suchen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Um die KI-Suche für Workplace Service Delivery für Mobilgerätezu aktivieren, müssen Sie die KI-Suche anfordern und die KI-Suche aktivieren. Weitere Informationen zur Installation und Konfiguration der KI-Suche finden Sie unter KI-Suche .

Prozedur

1. Navigieren zu **KI-Suche** > **Status der KI-Suche**.
   Es wird eine Meldung angezeigt, dass die Anwendung KI-Suche in Ihrer Instanz nicht verfügbar und aktiviert ist.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **KI-Suche anfordern**, um die automatische Aktivierung der KI-Suche in Ihrer Instanz auszulösen.
   Ihre Anforderung wird verarbeitet, und es kann einige Zeit dauern, bis die Anwendung „KI-Suche“ aktiviert wird.
3. Stellen Sie nach der Installation und Konfiguration der KI-Suche sicher, dass Workplace Core und Workplace Service Delivery für Mobilgeräteinstalliert sind.
4. Navigieren zu **Alle** > **Suchkonfigurationen** > **Suchkonfigurationen der NowMobile-App**.
5. Ändern Sie die Suchmaschine in KI-Suche.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suchindex** > **Indizierte Quellen** > **Tabelle „Arbeitsplatzstandort“.**.
8. Wählen Sie im oberen rechten Bereich die Schaltfläche **Alle Tabellen** indizieren aus, um die Seite mit dem Verlauf für indizierte Quellen zu öffnen.
   Die indizierte Quelle wird zur Indizierung in die Warteschlange gestellt. Sie können den Fortschritt überwachen, indem Sie diese Seite aktualisieren. Sobald der Erfassungsstatus auf **Indexiert**festgelegt ist, ist der Prozess abgeschlossen.

Ergebnisse

Wenn der **ErfassungsstatusIndiziert**lautet, ist die Konfiguration der KI-Suche abgeschlossen, und Sie können sich bei der App Workplace Service Delivery für Mobilgeräte anmelden, um mithilfe der KI-Suche nach Campussen, Gebäuden und Flächen zu suchen.

Workplace Service Delivery für Mobilgeräte verwenden

Verwenden Sie Workplace Service Delivery für Mobilgeräte, um Reservierungen mit Now Mobile-Appvorzunehmen . Bearbeiten oder aktualisieren Sie Reservierungen, und geben Sie Reservierungsdetails für Arbeitsplatzanwender frei, um eine Orientierungshilfe zu geben.

Verwenden Sie Arbeitsplatz-Stockwerkspläne, um einen Platz in Workplace Core zu finden und zu reservieren. Verwenden Sie Mappedin und Indoor Mapping, um die Karten anzuzeigen.

Suchen Sie mit der KI-Suche nach einem Campus, einem Gebäude und einer Fläche

Die KI-Suche in Workplace Service Delivery für Mobilgeräte bietet eine kontextbezogene KI-Suche nach Campus, Gebäuden, Stockwerken und Flächen.

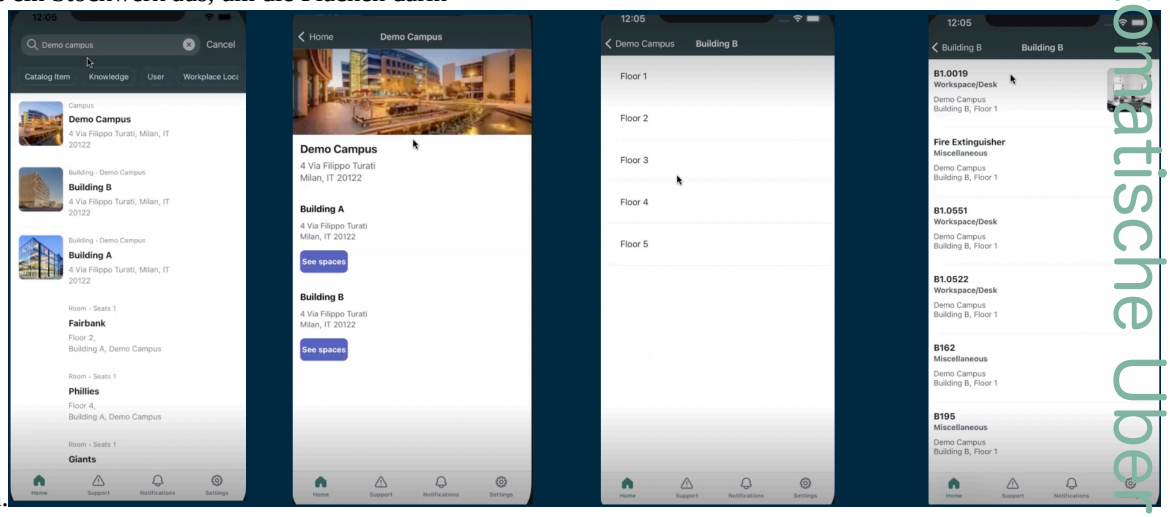
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Stellen Sie sicher, dass Sie die KI-Suche für Workplace Service Delivery für Mobilgeräte installiert und konfiguriert haben, bevor Sie mithilfe der KI-Suche nach einem Campus, Gebäude oder Platz suchen.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Workplace Service Delivery für Mobilgeräte mobile an.
   Die Willkommensseite wird angezeigt.
2. Suchen Sie im Suchfeld nach einem Campus, einem Gebäude oder einer Fläche.
   Suchen Sie beispielsweise nach einem Campus (Democampus).
3. Wenn Sie einen Campus auswählen, werden die Campusdetails angezeigt.
4. Durch Klicken auf **Flächen** anzeigen wird der Anwender zur Auswahl eines Stockwerks weitergeleitet.
5. Wählen Sie ein Stockwerk aus, um die Flächen darin anzuzeigen.



6. Wählen Sie einen Platz aus, und klicken Sie auf **Absenden**, um den Platz zu reservieren.
7. Klicken Sie auf Wegbeschreibungen abrufen, **um Wegbeschreibungen** für einen Arbeitsplatz abzurufen.

> **Hinweis:**
> Die Option **Wegbeschreibungen** abrufen wird nur angezeigt, wenn der Arbeitsplatz über eine Stockwerkskarte verfügt und Sie in den Karteneigenschaften einen Kartenanbieter (**Indoor Mapping** oder **Mappedin**) konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Wegbeschreibung zu einem Arbeitsplatz abrufen und Passen Sie die Zuordnungseigenschaften an.

Ergebnisse
Die KI-Suche bietet basierend auf den folgenden Kriterien bessere Suchergebnisse.

- Letzte und beliebte Suchen: Wenn Sie auf die Suchleiste tippen, werden die Suchergebnisse personalisiert und basieren auf Ihrem aktuellen Browserverlauf.
- Automatische Tippfehlerkorrektur: Falsch geschriebene Wörter werden bei der Eingabe der Suchbegriffe automatisch korrigiert.
- Synonymverarbeitung: Die Suchmaschine sucht nach Synonymen aus den Suchbegriffen und zeigt die Suchergebnisse entsprechend an. Geben Sie beispielsweise „Gebäude A“ ein. KI sucht nach Gebäude „A“ sowie allen Stockwerken, die zu Gebäude „A“ gehören.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reservierung mit der Now Mobile-App vornehmen

Reservieren Sie überall und jederzeit mit der Now Mobile-App einen Arbeitsplatzstandort.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Anwendungen installiert sind:

- Workplace Core (sn_wsd_core).

  Weitere Informationen finden Sie unter Workplace Core installieren.

- Management von Arbeitsplatz-Reservierungen (sn_wsd_rsv).

  Weitere Informationen finden Sie unter Management von Arbeitsplatz-Reservierungen installieren.

- Workplace Service Delivery for Mobile

Um Stockwerkskarten anzuzeigen, muss Folgendes installiert sein:

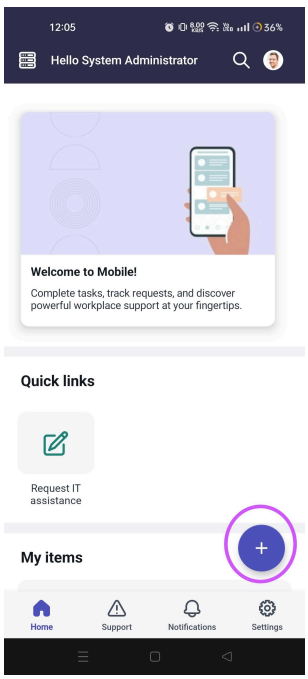
- Workplace Space Mapping, Gebäudepläne für Arbeitsstättenund Mappedin sind installiert
- Stellen Sie sicher, dass die Kartenansicht aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Kartenansicht, um Reservierungen zu erstellen.

Hinweis:
Das Erstellen von Reservierungen für schichtbasierte Module wird auf nativen Mobilgeräten nicht unterstützt.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

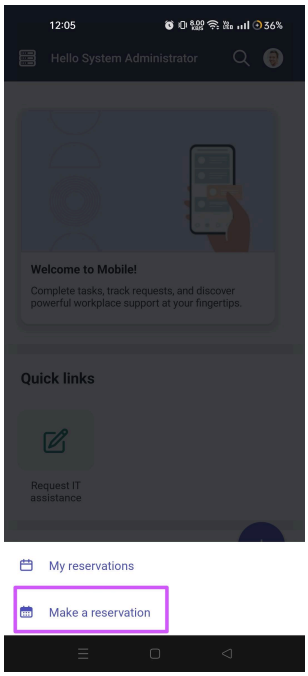
Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät.



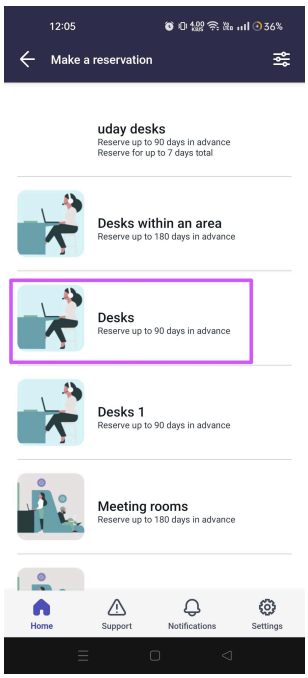
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Tippen **Sie auf Reservierung vornehmen**.
3. Im Abschnitt Reservierung vornehmen werden die reservierbaren Module angezeigt.

   Beispiel: Wählen Sie **Schreibtische**aus.



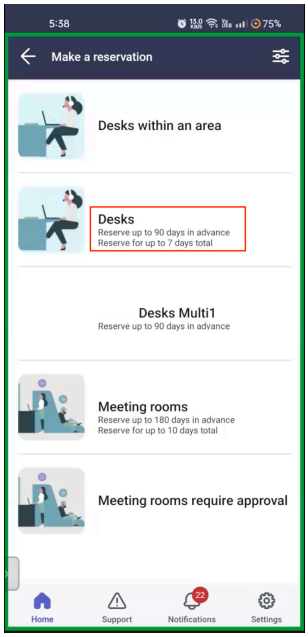
4. Wenn Sie die Eigenschaft Reservierbares Modul **Max. Tage für mehrere Tage** für zwei oder mehr Tage festgelegt haben, wird im Bildschirm **Reservierung** vornehmen die Anzahl der reservierbaren Tage angezeigt, bis zu der eine mehrtägige Reservierung vorgenommen werden kann.

   Der Standardwert für **Max. Tage für Mehrtage** ist 1.

   Wenn der Wert **Max. Tage für Mehrtage** auf 1 festgelegt ist, können bei der Reservierung nur eintägige Reservierungen vorgenommen werden, und die Option **Ganztägig** ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aktiviert. Wenn der Wert **Max. Tage für Mehrtage** auf 2 oder einen höheren Wert festgelegt ist, ist die Option **Ganztägige** Reservierung deaktiviert.



Die **Max. Tage in Zukunft** wird von Ihrem Administrator im Modul „Reservierbar“ konfiguriert. Die Anzahl der Tage in der Zukunft, bis zu denen die Reservierung vorgenommen werden kann, wird auf der Karte angezeigt. Der Wert **Max. Tage in Zukunft** ist 1 oder höher. Wenn ein Mitarbeiter versucht, einen ungültigen Datumsbereich auszuwählen, werden keine Suchergebnisse für eine Reservierung zurückgegeben.

5. **Wahlweise:** Um eine Schnellreservierung für einen beliebigen Arbeitsplatz vorzunehmen, tippen Sie im Abschnitt „Schnellreservierung“ auf **Diesen Standort reservieren**.
   Wenn Sie im Reservierungsportal Management von Arbeitsplatz-Reservierungen Lieblingsorte festgelegt haben, wird im Abschnitt Schnellreservierung Ihr Lieblingsort unter **Meine Favoriten**angezeigt.

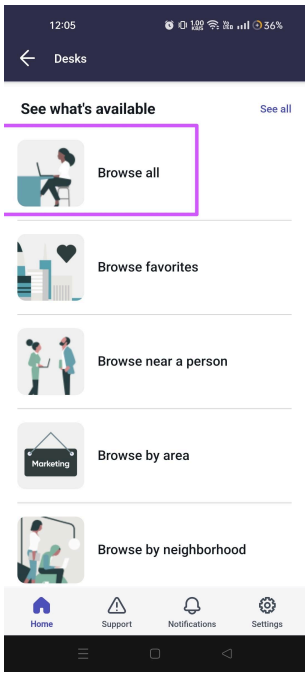
   Hinweis:
   Welche Arbeitsplatztypen in diesem Schnellreservierungsabschnitt verfügbar sind, hängt von der von Ihrer Organisation vorgenommenen Konfiguration ab.

6. Wählen Sie einen Pfad für reservierbare Elemente aus.

   Die mehrtägige Reservierung ist für alle reservierbaren Pfade verfügbar. Beispiel: Wählen Sie Alle durchsuchen aus.

   - Alle durchsuchen
   - In der Nähe einer Person suchen
   - Nach Bereich durchsuchen
   - Nach Arbeitsbereich suchen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Fügen Sie Raum- oder Platzanforderungen hinzu.

a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Reservierung erstellen

Feld	Beschreibung
Gebäude	Gebäude, in dem Sie den Arbeitsplatz reservieren möchten.
Stockwerk	Stockwerk, in dem Sie den Arbeitsplatz reservieren möchten.
Reservierungsstart	Startzeit der Reservierung.
Ganztägig	Option zum Aktivieren der Reservierung „ **Ganztägig** “ oder „Ein einzelner Tag“. Tim: Ganztägig hängt von den von Ihrem Administrator festgelegten Reservierungseigenschaften für Start- und Endtag ab.
Startdatumszeit und Enddatumszeit.	Option zur Auswahl von Wählen Sie Startdatum/-zeit und Enddatum/-zeit aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Eigenschaft „Reservierbare Module“ für mehrtägige **Max. Tage für mehrere Tage** hängt vom Wert „Maximale **Tage in der Zukunft** des reservierbaren Moduls“ ab. Sie können einen Platz nur innerhalb des Bereichs (Anzahl der Tage), der für den Wert **Max. Tage in Zukunft** angegeben ist, für mehrere Tage reservieren. Wenn der Bereich für Startdatum und Enddatum der Reservierung größer als der Wert **Max. Tage in Zukunft** ist, zeigt die Anwendung einen Validierungsfehler an, und als Enddatum und -uhrzeit werden standardmäßig das aktuelle Datum festgelegt.
Reservierungsende	Endzeit der Reservierung. Dieses Feld wird automatisch auf eine Stunde nach der Startzeit festgelegt.
Kapazität	Kapazität der Reservierung. **Hinweis:** Wenn Sie ein iOS -Gerät verwenden, tippen Sie auf **Fertig**, nachdem Sie die Kapazität angegeben haben.
Standardservices	Option zur Auswahl aus verfügbaren Standardservices, auf deren Grundlage die Standorte gefiltert werden müssen. **Hinweis:** Das Feld ist nur sichtbar, wenn Sie Workplace Service Delivery für die mobile Version verwenden.
Reservierbar – Zwecke	Option zum Auswählen aus verfügbaren reservierbaren Zwecken, auf deren Grundlage die Standorte gefiltert werden müssen. Das Feld ist nur sichtbar, wenn Sie Workplace Service Delivery für die mobile Version verwenden. Wenn Sie sowohl **Standardservices** als **auch Reservierbare Zwecke**angegeben haben, gibt die Suche nur die Standorte zurück, die beide angegebenen Kriterien erfüllt haben.
Kartenansicht ein/aus	Zeigen Sie die verfügbaren Reservierungen in einer Stockwerkskartenansicht anstelle einer Listenansicht an. Die Option zum Anzeigen einer Karte ist nur verfügbar, wenn die Karteneigenschaft von Ihrem Administrator für einen ausgewählten Bereich oder Raum festgelegt wurde. Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Eigenschaft „Zuordnungsansicht ein/aus“..

Hinweis:
Die Reservierung verwendet die Gebäude-, Stockwerk-, Start- und Enddatums- und Uhrzeitdetails des Arbeitsplatzprofils, falls keine Anwendereinstellungen festgelegt sind. Wenn die ausgewählte Fläche keinem Bereich zugeordnet ist, werden die Gebäude- und Stockwerksdetails automatisch ausgefüllt oder unter **Alle Flächen durchsuchen**vorab ausgefüllt. Wenn ein Platz einem Bereich zugeordnet ist, werden Gebäude- und Stockwerksdetails in **Nach Bereich durchsuchen** vorgefüllt. Wenn sowohl eine Anwendereinstellung als auch ein Arbeitsplatzprofil vorhanden sind, hat die Anwendereinstellung Vorrang, und die Bereichszuordnung wird durch die Anwendereinstellung durchgeführt. Das Feld **Nach Bereich durchsuchen** wird automatisch basierend auf den Benutzereinstellungen und nicht nach dem Arbeitsplatzprofil gefüllt.

8. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
9. Wählen Sie die Standorte aus, die Sie reservieren.
   Standorte, die im Reservierungsportal als Favoriten festgelegt sind, werden priorisiert und in alphabetischer Reihenfolge angezeigt, gefolgt von anderen Arbeitsplatzstandorten.
   Tippen Sie auf Gebäude, um die Informationen zur Stockwerksebene anzuzeigen, und wählen Sie ein Stockwerk aus.

   - In der Listenansicht können Sie einen oder mehrere Standorte auswählen.

     Um nach einem Standort zu suchen, geben Sie den genauen Standortnamen in das Suchfeld ein.

     Hinweis:
     Wenn Sie einen Bereich in der Nähe eines Benutzers durchsuchen, werden nur die fünf am besten geeigneten Bereiche aufgelistet.

   - In der Kartenansicht können Sie die Karte vergrößern, um einen oder mehrere Standorte auszuwählen.

     Verwenden Sie die Dropdown-Liste **Alle Stockwerke**, um zwischen Stockwerken zu wechseln.

     Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ausgewählt**, um Ihre Auswahl zu überprüfen, oder wählen Sie **Alle**, um zurück zur Kartenansicht zu navigieren. Sie können auch Räume auf verschiedenen Stockwerken auswählen.

     Hinweis:
     Die Zuordnungsansicht ist nur verfügbar, wenn sie von Ihrem Administrator aktiviert wurde.

10. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
11. **Wahlweise:** Um alle verfügbaren Plätze zu durchsuchen, wählen Sie **Alle durchsuchen** aus.
12. Um im Kontext eines Arbeitsbereichs nach reservierbaren Flächen zu suchen, wählen Sie die **Option** Nach Arbeitsbereich suchen aus.

Hinweis:
Die Option „Nach Arbeitsbereich durchsuchen“ ist nur verfügbar, wenn die Option „ **Nach Arbeitsbereich durchsuchen** “ von Ihrem Administrator konfiguriert wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie die folgenden Details an, um nach der am besten geeigneten Fläche in einem Bereich zu suchen.

- **Arbeitsbereich**: Name des Arbeitsbereichs.
- **Gebäude**: Name des in einem Arbeitsbereich verfügbaren Gebäudes. Beispiel: NBH2
- (Optional) **Stockwerk**: Stockwerk des Gebäudes, in dem Sie reservieren möchten. Der Reservierungsadministrator kann im Modul „Reservierbar“ angeben, ob ein Mitarbeiter bei der Suche ein Stockwerk verwenden kann.
- **Startdatum und -uhrzeit**: Datum und Uhrzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement verwenden würden. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.
- **Enddatum und -uhrzeit**: Datum und Uhrzeit, zu der Sie das Arbeitsplatzelement nicht mehr verwenden möchten. Die Zeit wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Gebäudes angezeigt.

13. Wahlweise: Um einen Platz in Ihrem Lieblingsplatz zu reservieren, tippen Sie auf Favoriten **durchsuchen**.
Die Plätze, die Sie über das Management von Arbeitsplatz-Reservierungen-Reservierungsportal als bevorzugt festgelegt haben, werden mit dem Symbol für einen bevorzugten Platz (♡) angezeigt. Informationen zum Festlegen eines beliebigen Standorts als bevorzugt finden Sie unter Arbeitsplatzstandort als Favoriten festlegen.

Hinweis:
Die Favoritenoption wird nur angezeigt, wenn Sie über Mitarbeiter-Center 25.0.0 verfügen und Ihr Administrator die Einstellungen konfiguriert hat.

14. Wahlweise: Um einen verfügbaren Platz in der Nähe einer Person zu reservieren, tippen Sie auf **In der Nähe einer Person suchen**.

a. Wählen Sie im Feld **Nach Flächen in der Nähe dieses Kollegen suchen** den Benutzer aus, in dessen Nähe Sie einen Platz reservieren möchten.

Hinweis:
Wenn sich in der Nähe der Person private reservierte Bereiche befinden, werden diese nicht im Suchergebnis angezeigt.

b. Wählen Sie im Feld **Reservierung des Kollegen auswählen** eine vom Benutzer vorgenommene Reservierung aus.

c. Wahlweise: Wählen Sie **Kartenansicht ein/aus**, um die verfügbaren Reservierungen mithilfe einer Kartenansicht anstelle einer Listenansicht anzuzeigen.
Diese Option ist nur verfügbar, wenn sie von Ihrem Administrator aktiviert wurde.

15. Wahlweise: Um einen verfügbaren Platz in einem bestimmten Bereich zu reservieren, tippen Sie auf **Nach Bereich durchsuchen**.

a. Wählen Sie das **Gebäude** des Bereichs aus, in dem Sie eine Reservierung vornehmen möchten.

b. Wählen Sie den **Bereich** aus, in dem Sie eine Reservierung vornehmen möchten.

c. Wählen Sie im Feld **Startdatum und -uhrzeit** ein Startdatum und eine Startuhrzeit aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie im Feld **Enddatum und -uhrzeit** das Enddatum und die Enduhrzeit aus.

e. **Wahlweise:** Wählen Sie **Kartenansicht ein/aus**, um die verfügbaren Reservierungen mithilfe einer Kartenansicht anstelle einer Listenansicht anzuzeigen.
Der verfügbare Favoritenplatz wird auf der Karte hervorgehoben.

> **Hinweis:**
> Dieser Umschalter ist nur verfügbar, wenn er von Ihrem Administrator aktiviert wurde.

f. Wählen Sie in der Kartenansicht in der Dropdown-Liste **Stockwerk** ein Stockwerk aus.
Beispiel: Stockwerk 1.

g. Verfügbare Flächen, die zu einem Arbeitsbereich für ein Gebäude gehören, werden angezeigt.

16. Tippen Sie auf **Weiter**.
17. Wählen Sie in der Kartenansicht **Wegbeschreibungen** für Orientierungshilfe und Navigation im Innenbereich abrufen.
Weitere Informationen finden Sie unter Wegbeschreibung zu einem Arbeitsplatz abrufen.
18. Klicken Sie auf **Absenden**.
Reservierung wird erstellt.
19. Auf dem Bildschirm „Reservierungsinformationen“ wird die Registerkarte **Details** mit Reservierungsdetails angezeigt.

Im Falle einer mehrtägigen Reservierung zeigt der Bildschirm „Reservierungsinformationen“ die Anzahl der Tage in einer Serie an, für die ein Platz reserviert ist (Startdatum/-uhrzeit und Enddatum/-uhrzeit).

Reservierungsdetails

Feld	Beschreibung
Geben Sie Ihrer Reservierung einen Namen.	Option zur Angabe eines Betreffs oder Namens für Ihre Reservierung.
Diese Reservierung ist für	Anwendername Beispiel: Abel Tuter.
Startdatum und -uhrzeit	Startdatum und -uhrzeit der Reservierung.
Enddatum und -uhrzeit	Enddatum und -uhrzeit der Reservierung.
Link zu virtueller Besprechung	Option zum Generieren eines virtuellen Besprechungslinks, damit Remotemitarbeiter der Reservierung beitreten können.
Zusätzliche Nachricht	Benutzer können die Besprechungsnotiz für eine Reservierung in der mobilen App anzeigen. Mitarbeiter können die Besprechungsnotiz in der mobilen App nicht hinzufügen oder aktualisieren. Sie können es nur anzeigen. Die Besprechungsnotizen können im Webportal für erweiterte Reservierungen hinzugefügt werden.
Arbeitsplatzstandort	Standort der Arbeitsplatzreservierung
Stockwerk	Stockwerkname

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gebäude	Gebäudename.
Empfindlichkeit	Der Betreff wird in Ihrem Kalender angezeigt und ist für alle sichtbar, es sei denn, die Vertraulichkeit der Reservierung ist auf privat festgelegt.
Alle Bereichsdetails als privat festlegen	Geben Sie Ihre Datenschutzeinstellungen an. **Hinweis:** Diese Option wird basierend auf dem Datenschutz-Setup angezeigt, das für den ausgewählten Bereich vorgenommen wurde. Sie haben folgende Möglichkeiten, Ihre Reservierung auf festzulegen: ○ Keine ○ Normal ○ Privat ○ Vertraulich
Check-in-Status	Warten auf Check-in. Wenn Arbeitsplatzbereiche über einen Belegungssensor verfügen und der Status des **Bereichs „Nicht belegt“ oder „Ungültig“**lautet, sendet die Anwendung eine Push-Benachrichtigung „Ihre Reservierung für Reservierung für“.<space-name> wurde gestartet. Entweder **Check-in**, um Ihre Teilnahme zu bestätigen, oder **Buchungfreigeben**, um die Platzreservierung zu stornieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den automatischen Check-in für reservierte Flächen.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Reservierung.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der Aktualisierung der Reservierungsdetails.

Unter „ **Zugehörige reservierte Elemente** “ werden die zugehörigen Arbeitsplatzservice-Elemente für eine Reservierung angezeigt.

20. Tippen Sie auf das Symbol für zusätzliche Informationen (Symbol für ⋮), um:

- Reservierung bearbeiten: (Optional) Geben Sie bei Bedarf die folgenden Informationen ein:
  - Legen Sie das Feld **Reservierungsbetreff** fest.
  - Setzen Sie das Feld **Im Namen von** auf den Benutzer, für den Sie die Reservierung vornehmen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Reservierung freigeben
- Reservierung stornieren

21. Tippen Sie auf **Absenden**.
22. Klicken **Sie** auf Einchecken, um eine Reservierung einzuchecken, wenn für den von Ihnen reservierten Arbeitsplatzartikel ein Ein- und Auschecken erforderlich ist.

> **Hinweis:**
> Sie müssen innerhalb von 30 Minuten vor der Startzeit der Reservierung einchecken. Wenn die Reservierung nicht innerhalb von 30 Minuten vor der Startzeit der Reservierung eingecheckt wird, wird die Reservierung storniert. Sie erhalten eine E-Mail über die Stornierung. Die Option „Einchecken“ ist auch auf der Seite „Meine Reservierungen“ verfügbar.

Falls an Ihrem Arbeitsplatzstandort Belegungssensoren installiert sind, werden Ihre reservierten Plätze automatisch eingecheckt. Sie erhalten auch Push-Benachrichtigungen in der App Workplace Service Delivery für Mobilgeräte, wenn Ihre reservierten Flächen automatisch eingecheckt werden. Wenn der Standort des Arbeitsplatzes oder der Platzstatus **Besetzt**lautet, checkt die Anwendung die Reservierung automatisch ein. Der Reservierungsstatus wird in den Status In Bearbeitung geändert. An Workplace Service Delivery für Mobile wird eine Push-Benachrichtigung gesendet: „Ihre Reservierung hat begonnen. Sie werden automatisch basierend auf der im Platz erkannten Anwesenheit eingecheckt. Es ist keine weitere Aktion erforderlich.“ Wenn der Raum den Status „ **Nicht belegt** “ oder „ **Ungültig**“ hat, sendet die Anwendung eine Push-Benachrichtigung „Ihre Reservierung für Reservierung für<space-name> wurde gestartet. Entweder Check-in, um Ihre Teilnahme zu bestätigen, oder Buchung freigeben, um die Platzreservierung zu stornieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den automatischen Check-in für reservierte Flächen.

Ergebnisse
Die Arbeitsplatzreservierung ist bestätigt.

Nächste Maßnahme
Im Abschnitt „Meine Reservierungen“ können Sie jederzeit Ihren Reservierungsstatus anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierungen in der Now Mobile-App bearbeiten oder stornieren. Darüber hinaus können Sie auch die Option **Wegbeschreibung abrufen** verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Wegbeschreibung zu einem Arbeitsplatz abrufen.

Im Fall einer mehrtägigen Reservierung zeigen Meine Reservierungen den Status der Reservierung zusammen mit der Anzahl der Tage an, für die die mehrtägige Reservierung gilt.

Wenn für das von Ihnen reservierte Arbeitsplatzelement ein Ein- und Auschecken erforderlich ist, lesen Sie Reservierung ein- oder auschecken.

Informationen zum Reservieren eines Platzes mit der QR-Code-Scan-Option finden Sie unter Scannen Sie den QR-Code, um einen Platz zu reservieren.

Reservierungen in der Now Mobile-App bearbeiten oder stornieren

Ändern Sie Ihre bevorstehende Reservierung oder stornieren Sie die Reservierung jederzeit mit der Now Mobile-App.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie im Abschnitt „Arbeitsplatzreservierungen“ auf **Meine Reservierungen**.
   Sie können den Abschnitt „Meine Reservierungen“ auch öffnen, indem Sie auf das Symbol für weitere Optionen ( ) tippen und **Meine Reservierungen** auswählen.
3. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie bearbeiten möchten.

   Hinweis:

   Sie können eine Reservierung nur bearbeiten, wenn die Option aktiviert ist. Das Symbol wird angezeigt, wenn die Bearbeitungsoption verfügbar ist.

4. Tippen Sie auf **Reservierung bearbeiten**.
5. Ändern Sie die Feldinformationen.
   Wenn Sie eine Reservierung bearbeiten, werden die Felder Standardservices und Reservierbare Zwecke automatisch ausgefüllt.
   - Im Falle einer Einzelreservierung, bei der die Reservierung für einen einzelnen Standort erstellt wird, sind die Felder bereits mit den Standardservices und reservierbaren Zwecken festgelegt, die dem Standort zugeordnet sind.
   - Bei Mehrfachreservierungen, bei denen die Reservierung für mehrere Standorte erstellt wird, sind in den Feldern bereits die Standardservices und reservierbaren Zwecke festgelegt, die an allen Standorten gemeinsam verfügbar sind.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie **Kartenansicht ein/aus**, um die verfügbaren Reservierungen mithilfe einer Kartenansicht anstelle einer Listenansicht anzuzeigen.
   Dieser Umschalter ist nur verfügbar, wenn er von Ihrer Organisation aktiviert wurde.
7. Wählen Sie **Weiter**.
8. Wählen Sie die Standorte aus, die Sie reservieren möchten.
9. Tippen Sie auf **Absenden**.
10. Um die Reservierung zu stornieren, klicken Sie auf **Abbrechen**.
    Sie können auch auf das Symbol „Weitere Optionen“ (Symbol „

    Hinweis:

    Das Aussehen des Symbols hängt von dem von Ihnen verwendeten Gerätetyp ab.

Ergebnisse

Die Reservierung wird entsprechend aktualisiert oder storniert.

Reservierung ein- oder auschecken

Mit der Now Mobile-App checken Sie eine bevorstehende Reservierung ein oder eine ablaufende Reservierung aus.

Vorbereitungen

Falls an Ihrem Arbeitsplatzstandort Belegungssensoren installiert sind, werden Ihre reservierten Flächen automatisch eingecheckt. Sie erhalten auch Push-Benachrichtigungen in der App Workplace Service Delivery für Mobilgeräte, wenn Ihre reservierten Flächen automatisch eingecheckt werden. Wenn der Standort des Arbeitsplatzes oder der Platzstatus **Besetzt**lautet, checkt die Anwendung die Reservierung automatisch ein. Der Reservierungsstatus wird in den Status In Bearbeitung geändert. An Workplace Service Delivery für Mobile wird eine Push-Benachrichtigung gesendet: „Ihre Reservierung hat

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

begonnen. Sie werden automatisch basierend auf der im Platz erkannten Anwesenheit eingecheckt. Es ist keine weitere Aktion erforderlich.“ Wenn der Raum den Status „ **Nicht belegt** “ oder „ **Ungültig**“ hat, sendet die Anwendung eine Push-Benachrichtigung „Ihre Reservierung für Reservierung für<space-name> wurde gestartet. Entweder Check-in, um Ihre Teilnahme zu bestätigen, oder Buchung freigeben, um die Platzreservierung zu stornieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den automatischen Check-in für reservierte Flächen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie im Abschnitt „Arbeitsplatzreservierungen“ auf **Meine Reservierungen**.
   Sie können den Abschnitt „Meine Reservierungen“ auch öffnen, indem Sie das Servicesymbol ( ) auswählen.
3. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie ein- oder auschecken möchten.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Reservierung ein- oder auszuchecken:
   - Um die Reservierung einzuchecken, tippen Sie auf **Reservierung einchecken**.
   - Um die Reservierung auszuchecken, tippen Sie auf **Reservierung auschecken**.

   Hinweis:
   Sie können eine Reservierung erst nach dem Einchecken auschecken. Nachdem Sie die Reservierung ausgecheckt haben, wird der Status der Reservierung als **Abgeschlossen**angezeigt.

Ergebnisse
Die Reservierung wird entsprechend eingecheckt oder ausgecheckt.

Reservierungsdetails für andere Benutzer freigeben

Geben Sie die Details Ihrer Reservierung für einen Kollegen frei. Eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Details wird an den Kollegen gesendet. Der Kollege kann auch eine Reservierung in der Nähe Ihres Arbeitsplatzes vornehmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie im Abschnitt „Arbeitsplatzreservierungen“ auf **Meine Reservierungen**.
   Sie können den Abschnitt „Meine Reservierungen“ auch öffnen, indem Sie das Servicesymbol ( ) auswählen.
3. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie freigeben möchten.
4. Tippen Sie auf die weiteren Optionen, und wählen Sie das **Freigabesymbol**.
   Symbol (Symbol)

   Das Aussehen des Symbols hängt von dem von Ihnen verwendeten Gerätetyp ab.
5. Wählen Sie im Feld **Reservierungsdetails senden an** mindestens einen Benutzer aus, für den Sie die Reservierungsdetails freigeben möchten.
   Schließen Sie die Seite, nachdem Sie die Benutzer ausgewählt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Fügen Sie im Feld **Notiz hinzufügen** eine Notiz hinzu, die mit der Reservierung gesendet wird.
7. Tippen Sie auf **Senden**.

Ergebnisse

Nachdem die Reservierung bestätigt wurde, werden die Reservierungsdetails für die ausgewählten Benutzer freigegeben.

Scannen Sie den QR-Code, um einen Platz zu reservieren

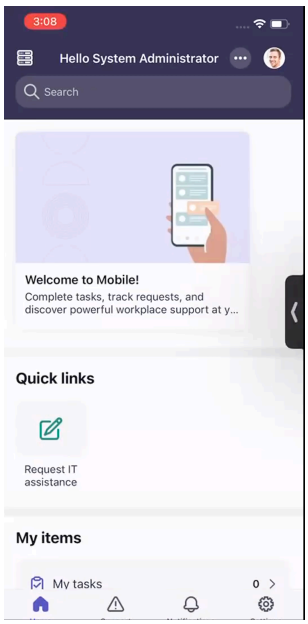
Scannen Sie den QR-Code eines Arbeitsplatzes, und reservieren Sie mit Now Mobile-Appschnell einen Platz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

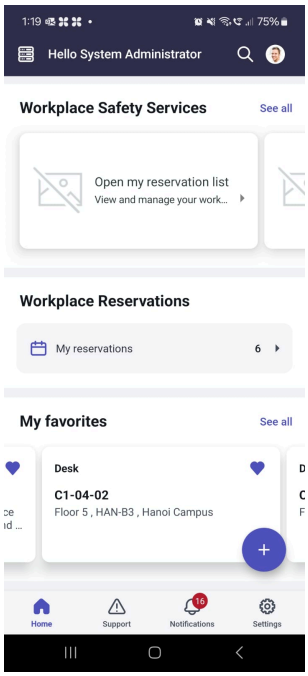
Prozedur

1. Melden Sie sich bei der ServiceNow® Mobile-App an.
   Die Startseite von Mobile wird angezeigt.

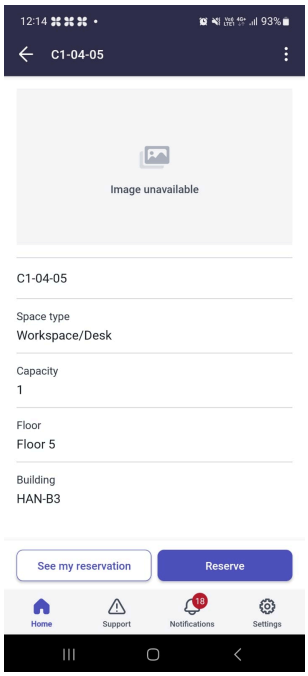


2. Sie können auch einen Platz unter **Meine Favoriten** auswählen und reservieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

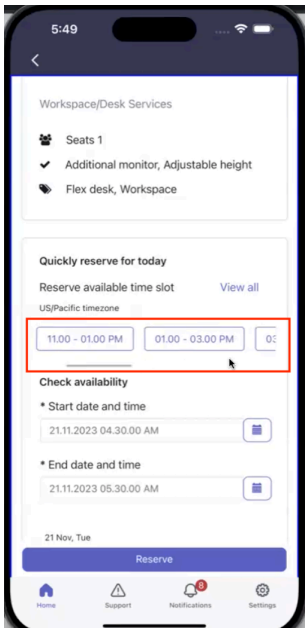


3. Wählen Sie eine Fläche aus.



4. Tippen Sie auf **Meine Reservierungen anzeigen**, um Ihre vorhandenen Reservierungen für einen ausgewählten Platz anzuzeigen.
   Wählen Sie einen Platz aus der Liste der Plätze aus, um den Bildschirm „Reservierungsinformationen“ anzuzeigen. Weitere Informationen zum Bildschirm „Reservierungsinformationen“ finden Sie unter Reservierung mit der Now Mobile-App vornehmen.
5. Tippen Sie auf **Reserve**, um einen Standort für einen ausgewählten Platz zu reservieren.
6. Der Bildschirm „Flächendetails“ wird mit der Schnellreservierungsoption für einen Tag angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Führen Sie die nachfolgenden Schritte durch:

a. Verfügbares Zeitfenster reservieren: Wählen Sie ein Zeitfenster für Ihre Reservierung aus.

- Vorschlag für verfügbare Reservierungszeitfenster ist dwird in horizontalen Blöcken mit einer Bildlaufleiste angezeigt.
- Um die Zeitfenster in einer vertikalen Liste anzuzeigen, wählen Sie **Alle**anzeigen aus.

Die Dauer des Zeitfensters hängt von den Werten für „ **MaximaleDauer** “ und „Mindestdauer“ ab, die Ihr Administrator in der Konfiguration des reservierbaren Moduls konfiguriert hat. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierbare Module konfigurieren.

Die im Zeitfenster angezeigte Zeit berücksichtigt die von Ihrem Administrator festgelegten Eigenschaften Startzeit des Arbeitstags (sn_wsd_rsv.day_start) und Endzeit des Arbeitstags (sn_wsd_rsv.day_end). Wenn die Bürozeiten von 9:00 bis 17:00 Uhr gehen, werden alle verfügbaren Reservierungsfenster zwischen 9:00 und 17:00 Uhr in 2-Stunden-Intervalle unterteilt (basierend auf den Werten, die Sie für die maximale und minimale Dauer angegeben haben). Wenn jedoch Reservierungen vorhanden sind, werden diese nicht angezeigt. Nur verfügbare Zeitfenster für eine Reservierung werden angezeigt. Wenn für eine Reservierung ein Zeitraum von 9:00 bis 12:00 Uhr verfügbar ist und die maximale Dauer für ein Meeting zwei Stunden beträgt, ist 9–11 Uhr das erste Zeitfenster und 11–12 Uhr das nächste Zeitfenster.

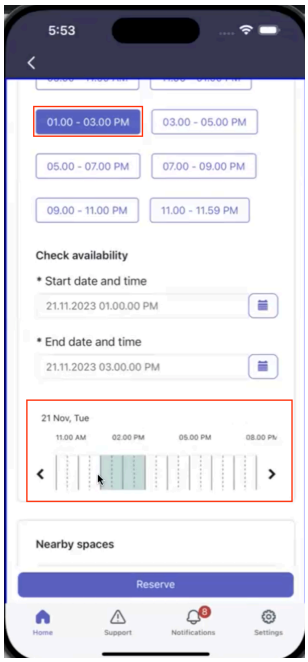
Angenommen, die maximale Dauer beträgt zwei Stunden und die Mindestdauer 30 Minuten. Die Bürozeiten sind von 9 bis 17 Uhr, und für einen Raum (Gebäude A, Ebene 3, Besprechungsraum 1) sind zwei Reservierungen vorhanden. Die erste Reservierung gilt von 9:00 bis 13:45 Uhr, die andere von 14:00 bis 15:00 Uhr. Dann können 15:00 bis 17:00 Uhr das nächste Zeitfenster sein.

Hinweis:
QR-Code-Reservierungen werden für **ganztägige** Reservierungen nicht unterstützt. Mehrtägige und wiederkehrende Reservierungen werden für QR-Code-Reservierungen ebenfalls nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Verfügbarkeit prüfen: Wählen Sie manuell ein Startdatum und eine Startuhrzeit sowie ein Enddatum und eine Enduhrzeit für Ihre Reservierung aus. Wenn Sie versuchen, ein vergangenes Datum oder zukünftige Daten auszuwählen, wird die Zeit auf das aktuelle Datum zurückgesetzt. Die Zeitdauern können geändert werden.

c. In der Zeitplanansicht wird das Zeitfenster in vertikalen Balken angezeigt. Wählen Sie das Pfeilsymbol (› vorwärts zu navigieren, oder wählen Sie das Symbol (‹), um zurückzugehen und die Verfügbarkeit des Reservierungszeitfensters für einen Tag zu überprüfen.



Das ausgewählte Zeitfenster (Schritt 9a) wird in der Ansicht „Geplant“ grün hervorgehoben. Vorhandene Reservierungen und nicht verfügbare Zeitfenster werden schattierte Blöcke angezeigt. Vertikale Linien zeigen eine Dauer von 1 Stunde an, während die gestrichelten Linien eine Dauer von 30 Minuten anzeigen.

d. Wenn das ausgewählte Zeitfenster nicht verfügbar ist oder wenn der ausgewählte Platz nicht verfügbar ist, wird eine Validierungsmeldung angezeigt. Benutzer können die Option **Flächen in der Nähe verwenden**, um nach verfügbaren Flächen oder dem nächsten verfügbaren Zeitfenster zu suchen. Der Abschnitt „Räume in der**Nähe** “ zeigt eine Liste der Flächen an, die sich in der Nähe des gescannten Platzes befinden und für die Reservierung verfügbar sind.

e. Wählen Sie **Details anzeigen** aus, um die Raumdetails anzuzeigen.

8. Tippen Sie auf **Reservieren**, um Ihre Reservierung vorzunehmen.
Checken Sie Ihre Reservierung bis zur Startzeit ein und checken Sie die Reservierung nach dem Ende aus. Öffnen Sie Ihre Reservierung, um direkt über die Option Meine Reservierungen auf der Homepage einzuchecken.

9. Überprüfen Sie die Details der Reservierungszusammenfassung.

10. Tippen **Sie** auf Einchecken, um Ihre Reservierung einzuchecken.
Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung ein- oder auschecken.

11. Wählen Sie die Dropdown-Optionen **Aktionen** für:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Reservierungsdetails ändern
- Reservierung stornieren
- Reservierung freigeben

12. **Wahlweise:** Um eine allgemeine Anfrage zu senden oder eine Beschwerdeanforderung zu stellen, wählen Sie **Anforderung**senden aus.

    Hinweis:
    Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie das Plugin Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange installiert haben.

    a. Geben Sie im Feld **Wie können wir helfen?** Ihre Anfragedetails ein.

    b. Tippen Sie auf **Absenden**.
    Ein Fall wird für die Anfrage übermittelt.

    c. Nachdem Sie die Anfragedetails überprüft haben, tippen Sie auf **Schließen**.

13. Um die Reservierungsdetails anzuzeigen und zu ändern, wählen Sie **Meine Reservierung ansehen** aus. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie eine Reservierung für diesen Platz haben.

    a. Wählen Sie das Symbol „Weitere Optionen“ aus.
    ( )

    Die Verfügbarkeit des Symbols hängt vom Typ des verwendeten Geräts ab.

    b. Um die Reservierung zu bearbeiten, tippen Sie auf **Reservierung bearbeiten**.

Wegbeschreibung zu einem Arbeitsplatz abrufen

Zeigen Sie mithilfe von Workplace Service Delivery für Mobilgeräte die Wegbeschreibung von einem Arbeitsplatzstandort zu einem anderen an.

Vorbereitungen
Die Anwendung Workplace Space Mapping muss installiert sein.

Hinweis:
Die Option **Wegbeschreibung abrufen** wird nur angezeigt, wenn für den Arbeitsplatz eine Stockwerkskarte definiert ist und in den Karteneigenschaften **Indoor Mapping** oder **Mappedin** als Kartenanbieter ausgewählt ist.

Native mobile Indoor Mapping -Funktionen sind abhängig vom Tokyo-Familienrelease.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Rufen Sie mit Workplace Service Delivery für MobilgeräteWegbeschreibungen für einen Arbeitsplatz von einem der folgenden Orte ab:

- Von Ihrem aktuellen oder einem beliebigen Standort direkt zum Arbeitsplatz eines Kollegen. Der Arbeitsplatzstandort Ihres Kollegen wird aus seiner laufenden Reservierung oder seinem Arbeitsplatzprofil abgerufen.
- Auf der Seite Meine Reservierungen, um eine Wegbeschreibung zu einem reservierten Arbeitsplatz zu erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn für den Kollegen Datenschutz aktiviert ist, können Sie keine seiner Details anzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät.

2. **Hinweis:**
   Bei Verwendung von Now Mobile-Appgilt die Datenschutzeinstellung für alle Plätze in der Reservierung.

   Verwenden Sie Arbeitsplatz-Stockwerkskarten, um eine Fläche in Workplace Service Delivery zu finden und zu reservieren. Weitere Informationen finden Sie unter Reservierung mit der Now Mobile-App vornehmen.

3. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Wegbeschreibung zum Arbeitsplatz eines Kollegen zu erhalten:

   a. Geben Sie den Namen Ihres Kollegen in die Suchleiste ein.
   Verwenden Sie das Suchsymbol ( ) auf dem Startbildschirm.

   a. Wählen Sie das Profil Ihres Kollegen aus.

   b. Wählen Sie auf der Profilseite **Wegbeschreibung abrufen** aus.

   Hinweis:
   Wenn das Profil des Kollegen als privat festgelegt ist, wird die Option **Wegbeschreibung** abrufen nicht angezeigt.

4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Wegbeschreibung zu einem reservierten Arbeitsplatz zu erhalten:

   a. Tippen Sie im Abschnitt „Arbeitsplatzreservierungen“ auf **Meine Reservierungen**.
   Sie können den Abschnitt „Meine Reservierungen“ auch öffnen, indem Sie das Servicesymbol ( ) auswählen.

   b. Wählen Sie die Reservierung aus, für die Sie die Wegbeschreibung abrufen möchten.

   c. **Wahlweise:** Für eine Reservierung für mehrere Standorte gehen Sie wie folgt vor:

      i. Wählen Sie die Registerkarte **Zugehörige reservierte Elemente** aus.

      ii. Wählen Sie die Reservierung aus, die an dem Standort vorgenommen wurde, an den Sie sich begeben möchten.

5. Wählen Sie in der Zusammenfassung des Reservierungsdatensatzes **Wegbeschreibung abrufen**.
   Aktivieren Sie die Positionierung im Innenbereich oder die Standortbereitstellung in Ihren mobilen Standorteinstellungen, um automatisch die Blaupunkt-Experience in der Orientierungshilfe für Indoor Mappingzu aktivieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren und Aktivieren der Raumpositionierung von einem Ziel zu einem anderen an einem Arbeitsplatz finden Sie unter Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Kartenanbieter.

6. Wählen Sie bei Bedarf mit dem Zeiger Ihren Start- und Endstandort aus, und schließen Sie die Karte.
   Die Wegbeschreibung vom ausgewählten Standort zum Arbeitsplatz Ihres Kollegen wird angezeigt. Sie können Wegbeschreibungen von einem Gebäude oder Stockwerk zu einem anderen Gebäude oder Stockwerk definieren. Rufen Sie beispielsweise eine Wegbeschreibung von Gebäude A zu Gebäude B ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Wahlweise:** Um Wegbeschreibungen von einer Fläche zu einer anderen zu erhalten, führen Sie die folgenden Aktionen auf der Karte aus.

   a. Wählen Sie eine Fläche aus, und klicken Sie auf **Wegbeschreibung zum Standort abrufen**.

   b. Legen Sie die Start- und Endpunkte für Orientierungsnavigationsrouten fest.

   c. Wählen Sie als Richtungsmodus **Standard** oder **Zugänglich**aus.
   Die Karte zeigt den Navigationspfad zwischen den ausgewählten Flächen an.

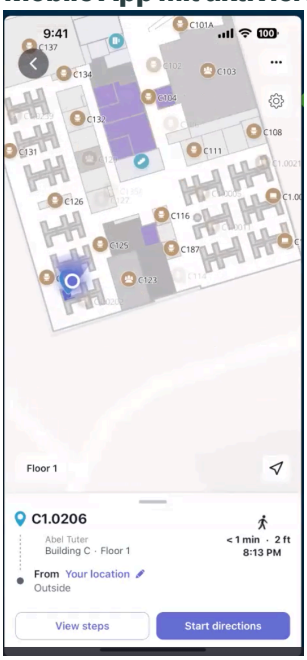
8. **Wahlweise:** Um die Wegbeschreibung als Schritte anzuzeigen, wählen Sie **Schritte anzeigen** aus.

9. **Wahlweise:** Integrieren Sie IndoorAtlas und Apple, um den aktuellen Standort des Mitarbeiters zu bestimmen und in der mobilen App anzuzeigen.
   Um die Positionsbestimmung im Innenbereich zu aktivieren, konfigurieren und passen Sie die Eigenschaften des Kartenanbieters Indoor Mapping an. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Kartenanbieter.

   Hinweis:
   Die Raumpositionierung ist ab Softwarepaket für die Servicebereitstellung am Arbeitsplatz v1.7 verfügbar.

10. **Wahlweise:** Um den Startstandort in der Orientierungshilfe automatisch zu bestimmen, wählen **Sie Startrichtungen**.
    Blauer Punkt zeigt Echtzeitstandort und Navigationszeichen an, wenn Sie sich in einem bestimmten Bereich bewegen.

Mobile App mit aktivierter Raumpositionierung



11. **Wahlweise:** Verwenden Sie die Zoom-Optionen auf der Karte, um sich die Flächen genauer anzusehen.

12. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Flächen in alphabetischer Reihenfolge oder mithilfe der Sortieroption in der Kartenansicht.

13. **Wahlweise:** Filtern Sie die Flächen basierend auf den Flächentypen mithilfe der Filteroption in der Kartenansicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

14. **Wahlweise:** Wenn Sie eine Fläche im Stockwerk anzeigen möchten, wählen Sie die Fläche in der Kartenansicht oder direkt auf der Karte aus.
    Auf der Karte wird die Fläche hervorgehoben.
15. **Wahlweise:** Um nach einem Benutzer zu suchen, geben Sie den Namen des Benutzers oder seinen Standort ein.
    Die Benutzerdetails werden basierend auf ihrer Schreibtischreservierung (falls vorhanden) angezeigt oder basierend auf ihrem Arbeitsplatzprofilstandort angezeigt.
16. **Wahlweise:** Um eine Anforderung in Bezug auf einen Platz zu übermitteln, wählen **Sie Allgemeine Anfrage**stellen aus.
    Weitere Informationen finden Sie unter Hilfeanforderung für eine Arbeitsplatzanfrage einreichen. Die Standortdetails sind vordefiniert.

Ergebnisse

Die Wegbeschreibung zum gewünschten Ort wird angezeigt.

Workplace Service Delivery für Mobilgeräte – Referenzen

Erfahren Sie mehr über die mit der Anwendung Workplace Service Delivery für Mobilgeräte installierten Systemeigenschaften.

Mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte installierte Komponenten

Die folgenden Tabellen, Rollen und Eigenschaften werden mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräteinstalliert.

Mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte installierte Tabellen

Mit Workplace Service Delivery für Mobile installierte Tabelle

Tabelle	Beschreibung
Mobile-Reservierungen (sn_wsd_mobile_st_mobile_reservation)	Speichert Reservierungsdaten für Workplace Service Delivery für Mobilgeräte.

Mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte installierte Eigenschaften

Mit Workplace Service Delivery für Mobilgeräte sind mehrere Eigenschaften verfügbar.

Eigenschaften für Workplace Service Delivery für Mobilgeräte

Eigenschaft	Beschreibung
Näherungssuchgrenze für Flächen zum Navigieren in der Nähe einer Person mit Now Mobile (sn_wsd_mobile.mobile_proximity_search_limit)	Mit dieser Eigenschaft können Sie den Suchgrenzwert festlegen, wenn ein Mitarbeiter nach einem Arbeitsplatz in der Nähe eines anderen Benutzers sucht. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **5**
Kartenansichtsoption für WSD Mobile-Reservierungen aktivieren [sn_wsd_mobile.enable_map_view_for_mobile_reservations]	Diese Eigenschaft zeigt die Option „ **Zuordnungsansicht** ein/aus“ beim Vornehmen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Workplace Service Delivery für Mobilgeräte (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	einer Reservierung über die mobile App an.

Hinweis:
Diese Eigenschaften werden aus der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties.list] abgeleitet.

Indoor Mapping

Indoor Mapping Map Studio bietet Gebäudevisualisierungs- und Orientierungsfunktionen für Arbeitsplatzanwender auf einem Campus, in einem Gebäude, in einem Stockwerk und in Arbeitsbereichen. Indoor Mapping Map Studio ist die Oberfläche, über die Sie Ihre Karten visualisieren und entwerfen, um digitalisierte interaktive Standorte innerhalb von Arbeitsplätzen und Gebäuden zu erstellen.

Innenbereichskarten entwerfen und verwalten

Erstellen Sie Campus, Gebäude und Stockwerke, importieren Sie Ihre Stockwerksplan-Quelldateien, und verwalten und aktualisieren Sie Ihre Kartenobjekte und Daten in Map Studio.

Erste Schritte

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Indoor Mapping.

Konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie Indoor Mapping als Kartenanbieter

Verwalten

Erstellen Sie Indoor Mapping Kartenobjekte und Kartendaten

Referenzen

Arbeiten Sie mit

Indoor Mapping

Komponenten, Rollen und Eigenschaften von

Indoor Mapping erkunden

Objekte und Daten von Innenbereichskarten können mit Workplace Service Delivery synchronisiert und für die Reservierungsverwaltung, Fallverwaltung, Umzugsverwaltung sowie innerhalb des Standortverzeichnisses für die Orientierungshilfe verwendet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartenerstellung und Inhaltsverwaltung

Erstellen, verwalten und bearbeiten Sie Ihre Karten von einem zentralen Ort aus mit Indoor Mapping Map Studio. Endanwender können die Innenräume des Gebäudes sowie andere Innen- und Außendetails für einen ausgewählten Campus, ein Gebäude oder ein Stockwerk visualisieren.

Indoor Mapping bietet in Map Studio Funktionen zum Digitalisieren von Arbeitsplatz-Stockwerksplänen. Über die Map Studio-Anwenderoberfläche können Kartenadministratoren und Karteneditoren Karten erstellen und aktualisieren, die in der Suite Workplace Service Delivery verwendet werden können:

1. Erhalten Sie mithilfe der Reservierungsverwaltung Echtzeiteinblicke in die Flächennutzung in einem Gebäude für Besprechungsräume, Örtlichkeiten und Arbeitsbereiche.
2. Erfüllen Sie Serviceanforderungen schnell mit der Workplace Service Delivery-Fallverwaltung. Zeigen Sie Platzdetails an, und verwenden Sie Innenbereichskarten, um einen Campus, ein Gebäude oder die Innenbereiche eines Stockwerks zu lokalisieren.
3. Verwenden Sie die Umzugsverwaltung Workplace Service Delivery, um einen Schreibtisch von einem Ort zu einem anderen anzufordern und zu bewegen. Stellen Sie sicher, dass der Arbeitsbereich den Kartendaten Indoor Mapping zugeordnet ist.
4. Stellen Sie interaktive Standorte und Orientierungslösungen bereit, indem Sie die Start- und Zielpunkte auf Innenbereichskarten angeben.

> **Hinweis:**
> Schritt-für-Schritt-Anweisungen für die Orientierung an Arbeitsplätzen sind nur unter Now Mobile-Appverfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Wegbeschreibung zu einem Arbeitsplatz abrufen.

Innenbereichskarten können erstellt werden, indem Sie einen vorhandenen Architektur- oder Engineering-Stockwerksplan importieren und konvertieren, um Innenbereichskarten zu erstellen. Indoor Mapping unterstützt AutoCAD-Dateien (DWG und DXF) und Rasterquellendateien (PNG). Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie CAD-Dateien in Map Studio und Importieren Sie Rasterdateien.

Sie können Karten mit Indoor Mapping Map Studio anpassen und verwalten. Sie können in Echtzeit zusammenarbeiten und Kartendaten und -objekte aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Kartenobjekte und -daten.

Automatische Übersetzung

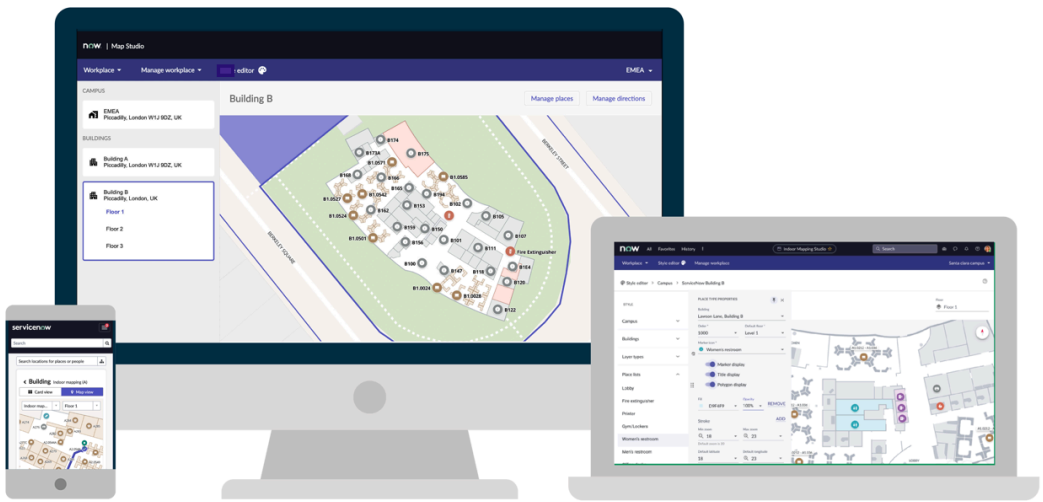
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indoor Mapping Map Studio

Indoor Mapping

The Indoor Mapping application provides Map Studio to enable map admins to fully digitalize floor plans and manage the entire map lifecycle. The application also provides a set of default values to configure, style and customize indoor maps.





Automatische Übersetzung

Indoor Mapping

Indoor Mapping konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie Indoor Mapping Karteninstanzdaten und -eigenschaften.

Indoor Mapping installieren

Installieren Sie die Anwendung Indoor Mapping (sn_map_core) mit abhängigen Plugins.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfen Sie die Indoor Mapping-Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.

Hinweis:
Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen -Anwendungen und Plugins. Damit Indoor Mapping Objekte und Kartendaten für die Verwendung mit Workplace Service Delivery [workplace-service-delivery] zuordnen können, installieren Sie sowohl Workplace Indoor Mapping [workplace-indoor-mapping] als auch Indoor Mapping [indoor-mapping] in Ihrer Instanz.

Erforderliche Rolle: map admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

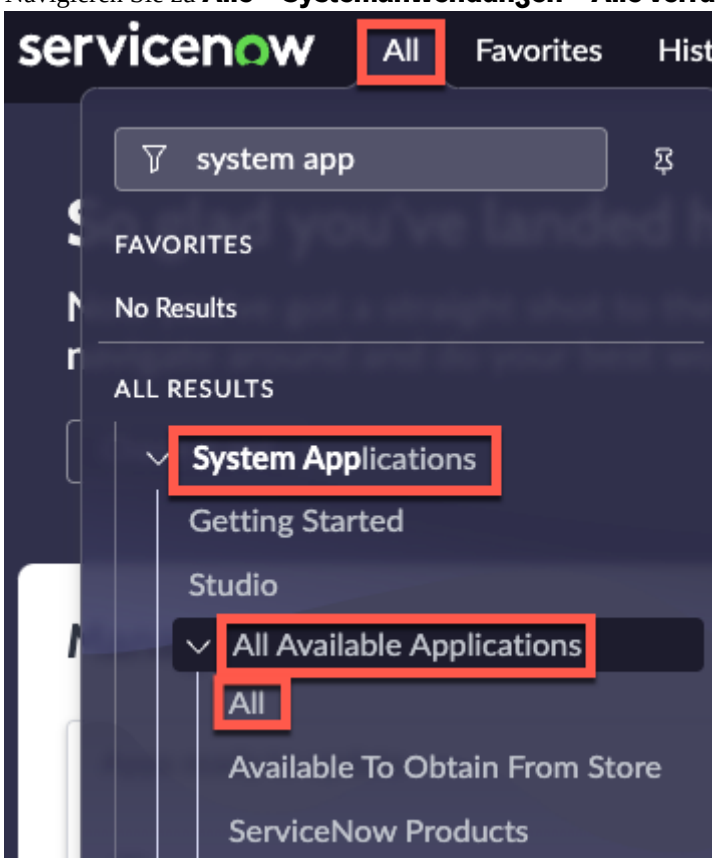
Die folgenden Elemente werden mit Indoor Mapping installiert:

- Rollen
- Tabellen
- Regelmäßige Aufgaben

Weitere Informationen finden Sie unter Mit installierte Zuordnungskomponenten Indoor Mapping.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Suchen Sie die Anwendung Indoor Mapping (sn_map_core) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, können Sie sie über ServiceNow Storeanfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die verfügbaren Anwendungsversionen aufgelistet.

3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie Ihre Karteninstanzdaten

Indoor Mapping bietet einen Satz von Standardparametern zum Anzeigen und Konfigurieren aller Ihrer Zuordnungen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die eingeschränkte Rolle „Karteneditor“ in Map Studio hat nur Zugriff auf einen Campus oder wenige zugewiesene Campus. Diese Rolle kann nur Kartenobjekte und Daten für die ihr zugewiesenen Campus bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den rollenbasierten Zugriff in Indoor Mapping.

Zum Anpassen und Ändern der Kartendatenparameter aktualisieren Sie die Standardparameter in Indoor Mapping. Beachten Sie Folgendes, bevor Sie Ihre Campus und Gebäude erstellen.

Erforderliche Rolle: Karteneditor, Kartenadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping**.
2. Wählen Sie eines der folgenden Zuordnungsobjekte aus, um die Standardparameter zu konfigurieren und anzupassen:
   - **Campus**: Liste der Campus innerhalb Ihrer Organisation. Bearbeiten Sie, um die Campus zu aktivieren oder zu deaktivieren.
   - **Ebenentypen**: Quellebenen, die in Ihren Karten angegeben sind. Zum Beispiel Gebäude, Grün, Raster, Raum, Wand usw. Bearbeiten Sie die Ebenentypen, um Namen und Domänen, sichtbare Attribute und den Status „Aktiv“ und „Inaktiv“ zu ändern.
   - **Ortstypen**: Ortstypen, die zum Anzeigen von Orten auf den Karten verfügbar sind. Zum Beispiel Auditorium, Fahrradparkplatz, Busbahnhof usw. Ortstypen werden verwendet, um Inhalte auf den Karten anzuzeigen. Sie können die Namen und Domänen, sichtbaren Attribute sowie den Status „Aktiv“ und „Inaktiv“ bearbeiten und ändern.
   - **Richtungsmodi**: Für Ihre Anwender verfügbare Richtungsmodi. Zum Beispiel Standard (Zu Fuß), zugänglich, Fahrrad usw. Sie können die Namen und Domänen, die Durchschnittsgeschwindigkeit (zur Berechnung der geschätzten Ankunftszeit), Richtungsmodussymbole sowie den Status „Aktiv“ und „Inaktiv“ bearbeiten und ändern.
   - **Connector-Typen**: In Ihren Zuordnungen verfügbare Connector-Typen. Zum Beispiel Treppe, Aufzug, Rolltreppe, Rampe usw. Bearbeiten und ändern Sie den Namen und die Domäne, die Wartezeit pro Stockwerk, die Symbol- und Zoomattribute sowie den aktiven und inaktiven Status.
   - **Symbole**: Auf Ihren Karten verfügbare Symbole. Zum Beispiel Auditorium, Feuerlöscher, Computerraum, Gebäude usw. Bearbeiten und ändern Sie Name, Titel und Domäne, Status für „Aktiv“ und „Inaktiv“ sowie das tatsächliche Dateiimage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Ansichtstypen**: In Ihren Karten verfügbare Ansichtstypen. Beispiel: Alle, Standard, minimal. Bearbeiten und ändern Sie Name, Titel und Domäne, Outdoor-Stil, aktiven und inaktiven Status.
- **Platzgruppen**: Platzgruppen, die auf Ihren Karten verfügbar sind. Bearbeiten und ändern Sie den Namen, die Beschreibung und die Domäne, den zugehörigen Campus sowie den aktiven und inaktiven Status.
- **Schriftarten**: Auf der Karte verfügbare Schriftarten. Bearbeiten und ändern Sie den Namen, die Beschreibung und die Domäne, und laden Sie neue Schriftarten hoch.
- **Outdoor-Stile**: Auf Ihren Karten verfügbare Outdoor-Stile. Zum Beispiel Standard, OpenStreetMap usw. Bearbeiten und ändern Sie den Namen und die Beschreibung, die GeoJson-Beschreibung sowie den Status für „Inaktiv“ und „Aktiv“.

  Standard-Navigationsstile für den Außenbereich. Outdoor-Stil-Datensätze können von Kartenadministratoren (Rolle „map_admin“) erstellt und geändert werden. Outdoor-Stil-Datensätze besitzen einen Namen und eine Stildatei. Stildateien müssen der Mapbox-Stilspezifikation entsprechen. Beispiele: default.json, empty.json und openstreetmap.json.

  default.json ist der standardmäßige Kartenstil für den Außenbereich, der von Indoor Mapping basierend auf OpenStreetMap-Daten und OpenMapTiles bereitgestellt und gehostet wird. Ein leerer Outdoor-Stil weist einen weißen Hintergrund ohne Outdoor-Kartendaten auf. „openstreetmap.json“ enthält die Standardkartenkacheln aus OpenStreetMap, die direkt von OpenStreetMap stammen.

  Hinweis:
  Benutzer müssen die OpenStreetMap-Lizenz beachten, bevor sie in der Produktion verwendet werden können.

- Indoor Mapping-Eigenschaften: Weitere Informationen zum Festlegen der Konfigurationseigenschaften finden Sie unter Indoor Mapping-Eigenschaften.

Konfigurieren Sie den rollenbasierten Zugriff in Indoor Mapping

Konfigurieren Sie Indoor Mapping, um den rollenbasierten Zugriff für Kartenadministratoren, Karteneditoren und eingeschränkte Rollen für Karteneditoren zu aktualisieren.

Vorbereitungen

Der rollenbasierte Zugriff auf Indoor Mapping Map Studio erfordert die folgenden drei Rollen:

- Kartenadministrator (sn_map_core.map_admin): Kartenadministratoren in Map Studio können die Kartendaten und -objekte in Indoor Mapping Map Studio einrichten und haben vollständigen Zugriff auf die Anwendung. Kartenadministratoren können auch Benutzerkriteriendatensätze verwalten.
- Karteneditor (sn_map_core.map_editor): Karteneditoren können in Map Studio Indoor Mapping Karten einrichten, Stockwerkspläne importieren und in Map Studio Karten verwalten (bearbeiten oder löschen).
- Karteneditor eingeschränkt (sn_map_core.map_editor_limited): Diese Rolle hat eingeschränkten Zugriff auf einen Campus oder nur wenige Campus. Benutzer mit dieser Rolle können Campusse, die ihnen zugewiesen sind, anzeigen und bearbeiten. Die Indoor Mapping **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio** Menü ist ausgeblendet und für diese Rolle nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartenadministratoren können Anwenderkriteriendatensätze hinzufügen, um der eingeschränkten Rolle „Karteneditor“ Zugriff auf einen Campus zu gewähren. Benutzer mit eingeschränkter Rolle „Zuordnungseditor“ können einen Campus in der Kontextmenüsuche der Anwendung nicht anzeigen **Alle** > **Indoor Mapping** > **Campusse**.

Fügen Sie einen Anwenderkriteriendatensatz hinzu, um zu entscheiden, welche Anwender, Rollen und Gruppen auf einen Campus zugreifen können.

Erforderliche Rolle: map admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**.
2. Wählen und öffnen Sie einen Benutzerdatensatz.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Rollen** auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie in der Liste **Sammlung** die Rolle **sn_map_core.map_editor_limited aus**, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Um in Map Studio Zugriff auf einen Campus zu gewähren, navigieren Sie zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Campusse**.
7. Wählen Sie auf der Seite „Campus“ einen Campus aus, um ihn zu öffnen.

   Wählen Sie einen Campus aus, für den Sie dem Karten-Editor eingeschränkten Rollenzugriff gewähren möchten.
8. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Liste“ die Registerkarte **Campus-Editoren**.
9. Wählen Sie **Anwenderkriterien**aus, und klicken Sie auf **Neu**.
   Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neuer Datensatz der Campus-Editoren

Feld	Beschreibung
Anwenderkriterien	Suchen und wählen Sie Anwender mit der Rolle sn_map_core_map_editor_limited.
Campus	Wählen Sie einen Campus aus, oder erstellen Sie einen neuen Campus, um Anwenderzugriff auf diese Rolle zu gewähren.

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:
Wenn ein Benutzer mit eingeschränkter Karten-Editor-Rolle ein Gebäude löscht, wird das Gebäude nur in der Datenbank deaktiviert und nicht wirklich aus der Datenbank gelöscht.

Indoor Mapping-Eigenschaften

Sie können Kartenkomponenten und -objekte anpassen und rendern, indem Sie die Eigenschaften Indoor Mapping aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Karteneditor

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Indoor Mapping-Eigenschaften**.
   Indoor Mapping-Eigenschaften werden angezeigt. Passen Sie die Eigenschaften der Kartenkomponente nach Bedarf an.
2. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Indoor Mapping-Eigenschaften

Feld	Beschreibung
URL des Kartenimportservice	Option zum Definieren der URL, von der aus der Kartenimportservice erreicht werden kann, um Stockwerkspläne zu aktivieren. Diese Eigenschaft ist der Systemeigenschaft *(sn_map_core.map_import_service.url)* zugeordnet.
In Map Studio standardmäßig verwendeter Outdoor-Stil	Gibt den in Map Studio standardmäßig verwendeten Outdoor-Stil an. Diese Eigenschaft verwendet den Datensatz der Outdoor-Stiltabelle, einschließlich der standardmäßigen und anwenderdefinierten Stile. Diese Eigenschaft ist der Systemeigenschaft *sn_map_core.studio.default_outdoor_style* zugeordnet. **Hinweis:** Verwenden Sie nicht den Outdoor-Stil „Leer“, da Sie damit keine Georeferenz für Stockwerkspläne verwenden können.
Entscheiden Sie, ob das System Studio daran hindern soll, die Google Geocoding-API aufzurufen.	Zugeordnet zur Systemeigenschaft *sn_map_core.studio.prevent_google_geocoding*. Wenn diese Option ausgewählt ist, kann verhindert werden, dass Map Studio die Google Geocoding-API aufruft. Die Google-Geocodierungs-API wird in Map Studio standardmäßig verwendet, um Vorschläge für die Standortadresse bereitzustellen und die Karte beim Erstellen eines Campus auf der ausgewählten Standortadresse zu zentrieren. Sie können die Verwendung der Google-Geocoding-API beim Erstellen eines Campus verhindern, indem Sie in die Weltkarte vergrößern, um auf den Standort des Campus zu verweisen.
Maximale Anzahl von Anwenderkriterien, die zur Bestimmung von Campus-Editoren berücksichtigt werden.	Maximale Anzahl von Benutzern, die Campus-Editoren sein können. Diese Eigenschaft kann erhöht werden, wenn die Anzahl der Benutzer als Campus-Editoren mehr als 100 beträgt. Dies kann sich auf die Leistung von Map Studio auswirken. Der Standardwert ist 100 und ist der Systemeigenschaft *sn_map_core.max_user_criteria_count* zugeordnet.
Maximaler Abstand in Zentimetern zwischen dem ersten und letzten Punkt zum Konvertieren einer Linie	Option zum automatischen Schließen aller Zeilen, die einen Zentimeter voneinander entfernt sind, in einer CAD-Datei. Um ein Polygon auf der Karte zu erstellen, müssen die Polylinien in

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
in ein Polygon beim Importieren einer AutoCAD-Datei	einer CAD-Datei geschlossen werden, bevor Sie die CAD-Datei in Map Studio importieren. Wenn die Leitungen nicht geschlossen sind, können Sie durch Aktivieren dieser Eigenschaft die offenen Leitungen in einem Polygon abziehen und schließen.
Auf „true“ festlegen, um ausgeblendete CAD-Layer während des Imports zu ignorieren	Option zum Ignorieren ausgeblendeter CAD-Ebenen, die in der AutoCAD-Quelldatei vorhanden sind. Wenn diese Option aktiviert ist, werden die ausgeblendeten CAD-Ebenen nicht in der Karte angezeigt.
Kommagetrennte Liste von CAD-Layern, die bei Importen ignoriert werden sollen (z. B. layer1,layer2)	Option zum Ignorieren der CAD-Ebenen, die nicht auf der Karte angezeigt oder angezeigt werden sollen. Die Ebenen werden ignoriert, auch wenn sie nicht ausgeblendet sind. Geben Sie die Namen der Ebenen, die Sie ignorieren möchten, als kommagetrennte Liste an. Die ignorierten Ebenen werden nicht in der Karte angezeigt, nachdem Sie die CAD-Datei importiert haben.
Auf „true“ festlegen, um die Vereinfachung von GeoJSON-Features während CAD-Importen zu aktivieren	Option zum Reduzieren der Komplexität der aus der CAD-Datei extrahierten Geometrien, um die Leistung mithilfe der Systemeigenschaft *sn_map_core.cad_simplify_enabled* zu verbessern.
Toleranz des Vereinfachungsalgorithmus, der während AutoCAD-Importen ausgeführt werden kann, wenn alle Bedingungen erfüllt sind	Option zum Ändern der Genauigkeit des Vereinfachungsalgorithmus mithilfe der Systemeigenschaft *sn_map_core.cad_simplify_tolerance*. Sie ist standardmäßig auf 0,1 festgelegt und definiert den Grad der Vereinfachung, wobei „0“ die ursprüngliche Geometrie ist und in der Geometrie nichts geändert wird. Wenn diese Option auf 0,1 festgelegt ist, liefert sie die genauesten Ergebnisse, indem die Geometrie vereinfacht wird. Wenn Sie den Wert beispielsweise auf 0,8 erhöhen, kann ein Kreis zu einem Dreieck werden, und die Genauigkeit der Geometrie wird verringert, da die Koordinaten aus einer Geometrie entfernt werden.
Mindestanzahl von Koordinaten in einem GeoJSON-Feature zum Ausführen des Vereinfachungsalgorithmus (sofern aktiviert) während AutoCAD-Importen.	Schwellenwert für die Vereinfachung komplexer Formen oder Geometrien mit 20 oder mehr Koordinaten mithilfe der Eigenschaft *sn_map_core.cad_simplify_coords_cnt_threshold*. Der Standardwert ist 20 Koordinaten. Nachdem Sie die CAD-Datei in Map Studio hochgeladen haben, importieren Sie sie, um die reduzierten Koordinaten oder Punkte auf der Karte anzuzeigen.

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwalten Sie CAD-Quelldateien

Verwalten Sie Ihre CAD-Quelldateien mit dem Autocad-Importtool in Indoor Mapping v1.8.0.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Kunden, die Indoor Mapping v1.8.0 verwenden, können CAD-Quelldateien mit dem AutoCAD-Importtool importieren und konfigurieren. Standardmäßig ist das Importtool Autocad in Map Studio aktiviert.
- Bestandskunden, die Indoor Mapping v1.7.0 und höher verwenden, können die CAD-Quelldateien mit dem neuesten Autocad-Importtool in Indoor Mapping v1.8.0 migrieren. Wenn Sie nicht zur neuesten Version migrieren möchten, deaktivieren Sie die Option zum Konfigurieren und Importieren des neuesten Autocad-Verarbeitungstools in Map Studio. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das AutoCAD-Importtool.

  Wenn Sie Indoor Mapping v1.8.0 nicht installiert haben, können Sie das Autocad-Tool auch in Indoor Mapping v1.7.0 und höher verwenden.

Autocad-Importanforderungen

Nachdem Sie ein Gebäude hinzugefügt haben, können Sie mit dem Import Ihrer CAD-Stockwerkplan-Quelldatei in Map Studio beginnen.

Das Erstellen von Innenbereichskarten in Indoor Mapping kann durch manuellen Import der CAD-Stockwerksplanquellen oder durch Automatisierung des Importvorgangs mit der AutoCAD-Importfunktion in Map Studio erfolgen. CAD-Dateien müssen in Map Studio bestimmte Anforderungen erfüllen, bevor die CAD-Quelldateien importiert werden. Weitere Informationen finden Sie im ServiceNow-Blog

Hinweis:
Kartenadministratoren müssen sicherstellen, dass ihre CAD-Quellen den Importanforderungen von Indoor Mapping Map Studio entsprechen. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die AutoCAD-Quellen von Grafikdesignern auf Designkorrekturen und Genauigkeit überprüft werden. Der Import von JSON- oder GEOJSON-Dateien ist nur für den Migrationsprozess des Drittpartei-Zuordnungsanbieters verfügbar.

AutoCAD-Dateien mit einer Größe von bis zu 200 MiB können in Map Studio hochgeladen werden. Das Hochladen größerer Dateien kann zu einer Verschlechterung der Leistung führen.

Datei

Stockwerke in einem Gebäude sollten sich in einer isolierten Datei befinden. Indoor Mapping Map Studio kann nur ein Stockwerk pro Datei lesen und laden. Daher ist es wichtig, dass sich jedes Stockwerk in einer eindeutigen Datei befindet.

Ebenen

Alle Gebäudeebenen müssen getrennt sein. Stockwerkspläne in AutoCAD werden mit einem Ebenensystem erstellt. Es ist wichtig, dass sich jedes Gebäudeelement auf einer anderen Ebene befindet, um Elemente zu formatieren oder zu löschen. Zeigen Sie nur Ebenen an, die Ihre Kartenanwender benötigen. Stellen Sie sicher, dass Ihre Datei keine unnötigen Details enthält, da Ebenen mit zu vielen Elementen den Importvorgang blockieren können.

Hinweis:
Interaktive Karten müssen so übersichtlich wie möglich sein. Entfernen Sie unwichtige Elemente wie Fenster oder Fenster. Sortieren Sie die Elemente beim Importieren Ihres Stockwerksplans, indem Sie diese Elemente auf einer separaten Ebene platzieren.

Alle Textobjekte müssen auf einer eigenen Ebene entsprechend ihrem Typ isoliert werden. Jeder Objekttyp muss eine eigene Textebene haben.

Zeichnungen müssen auf einer dedizierten Ebene basierend auf dem Zeichnungstyp isoliert werden. Stellen Sie sicher, dass sich jeder Raumtyp auf einer separaten Ebene befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie Elemente zusammenführen, stellen Sie sicher, dass sie mit derselben Linien- und Hintergrundfarbe importiert werden.

Namen müssen eindeutig und von einer Datei zur anderen identisch sein. In Map Studio wird die Konfiguration nach dem Importieren einer Datei beibehalten und nur dann automatisch auf andere Dateien angewendet, wenn die Ebenennamen identisch sind (nur in Tokyo und späteren Releases verfügbar). Kartenadministratoren, Kartenersteller oder Karteneditoren können die verschiedenen Ebenen in Map Studio nicht erkennen, wenn Ihre Dateien unterschiedliche Ebenennamen haben. Die CAD-Konfigurationen werden nicht automatisch durchgeführt.

Zeilen

Alle Linien müssen verbunden sein, um geschlossene Formen zu bilden. Die Linien in der CAD-Datei werden verwendet, um den Stockwerksplan zu zeichnen und Ihre Gebäudeumrisse, Räume und unzugängliche Bereiche zu definieren. Flächen außerhalb der geschlossenen Linien gelten als offene Bereiche. Zum Beispiel Eingangsbereiche.

Stellen Sie sicher, dass alle Linien und Formen ordnungsgemäß geschlossen sind. Wenn beispielsweise Formen nicht ordnungsgemäß geschlossen sind, werden Räume in einem Gang nicht als Teil eines Gangs betrachtet, und es werden Punkte in den Räumen erstellt.

Exportieren

Exportieren Sie Ihre CAD-Datei im DWG- oder DXF-Format. Andere Formate werden nicht unterstützt. Stellen Sie sicher, dass Sie die richtige Version der CAD-Datei exportieren. AutoCAD 12 (AC1009) bis AutoCAD 2018–2021 (AC1032) wird in Indoor Mapping Map Studio unterstützt.

Autocad-Importtool

Das Autocad-Importtool in Indoor Mapping v 1.8.0 bietet die Möglichkeit, die Qualität und das Niveau des Designs und der Details in Ihrer CAD-Datei zu konfigurieren, zu optimieren und zu verbessern.

Laden Sie Ihre CAD-Quelldatei mit dem neuesten AutoCAD-Importtool hoch. Es importiert die benannten Objekte, Blöcke und Ebenen in Ihrer CAD-Datei.

Konfigurieren Sie das AutoCAD-Importtool

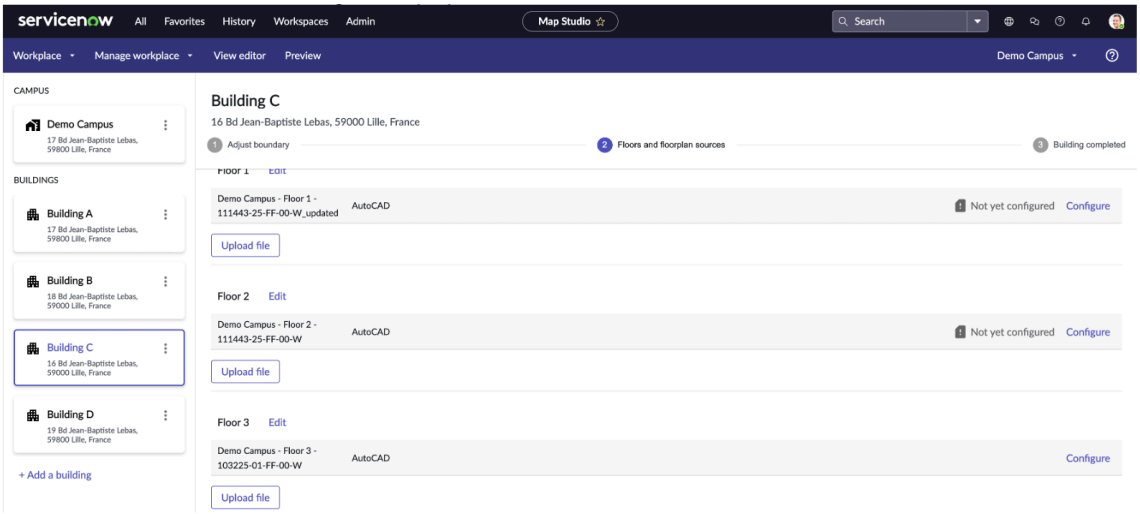
Konfigurieren und importieren Sie Ihre CAD-Quelldatei in Map Studio.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

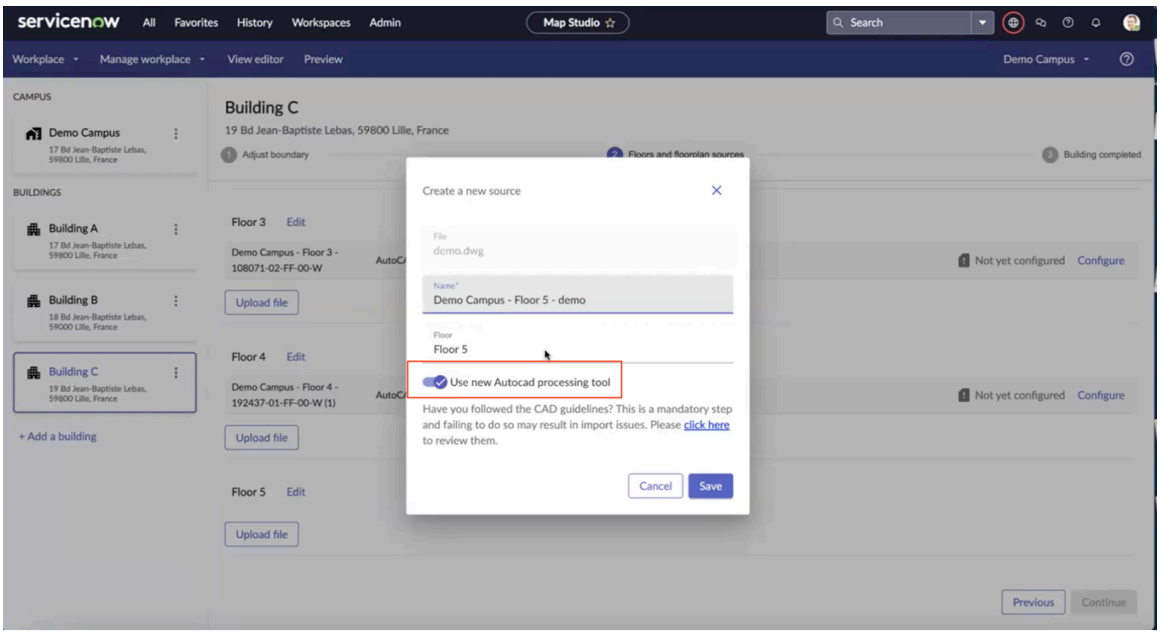
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Wählen Sie einen Campus aus.
   Beispiel: Demo-Campus.
3. Wählen **Sie Fortfahren**, oder navigieren Sie zu **Arbeitsplatz verwalten** > **Stockwerk und Stockwerkspläne**.
   Diese Liste der Gebäude für einen ausgewählten Campus wird angezeigt.
4. Wählen Sie ein Gebäude aus dem Bereich aus.
5. Wählen Sie ein Stockwerk aus, um Ihre CAD-Quelldatei hochzuladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Wählen Sie Datei **hochladen** aus, wenn Ihre CAD-Quelle nicht hochgeladen und für ein Stockwerk konfiguriert ist.
7. Wählen Sie **Konfigurieren** aus, um Ihre CAD-Datei zu konfigurieren und zu aktualisieren.
8. Das Dialogfeld „Neue Quelle erstellen“ wird angezeigt.



9. Geben Sie die folgenden Informationen ein:
   - Datei: Name der AutoCAD-Quelldatei. Beispiel: demo.dwg
   - Name: Der Campusname wird hinzugefügt und standardmäßig vorab ausgefüllt.
   - Stockwerk: Name des Stockwerks, in dem die CAD-Konfigurationsänderungen vorgenommen werden müssen oder in das die CAD-Datei importiert werden soll. Beispiel: Stockwerk 3

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

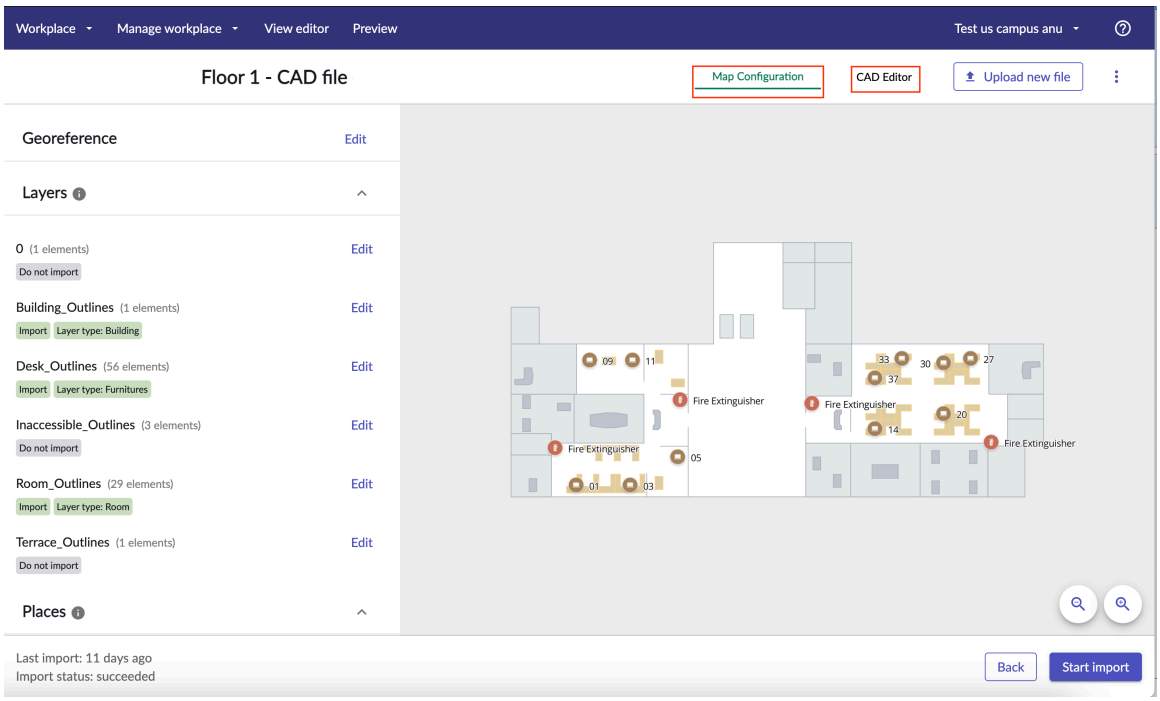
- Neues Autocad-Verarbeitungstool verwenden: Standardmäßig ist diese Option aktiviert.

Hinweis:
Deaktivieren **Sie die Schaltfläche Neues AutoCAD-Verarbeitungstool verwenden**, wenn Sie das in früheren Versionen von Indoor Mapping (Version vor 1.8.0) bereitgestellte AutoCAD-Tool weiterhin verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie CAD-Dateien in Map Studio.

10. Überprüfen Sie die CAD-Richtlinien, indem Sie den Link **Hier klicken** auswählen.
11. Wählen Sie **Speichern**.
    Die CAD-Konfigurationsseite wird angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter CAD-Konfiguration.

CAD-Konfiguration

Das Layout der CAD- **Konfigurationsseite** bietet Optionen für die Registerkarten „Zuordnungskonfiguration“ und „ **CAD-Editor** “.



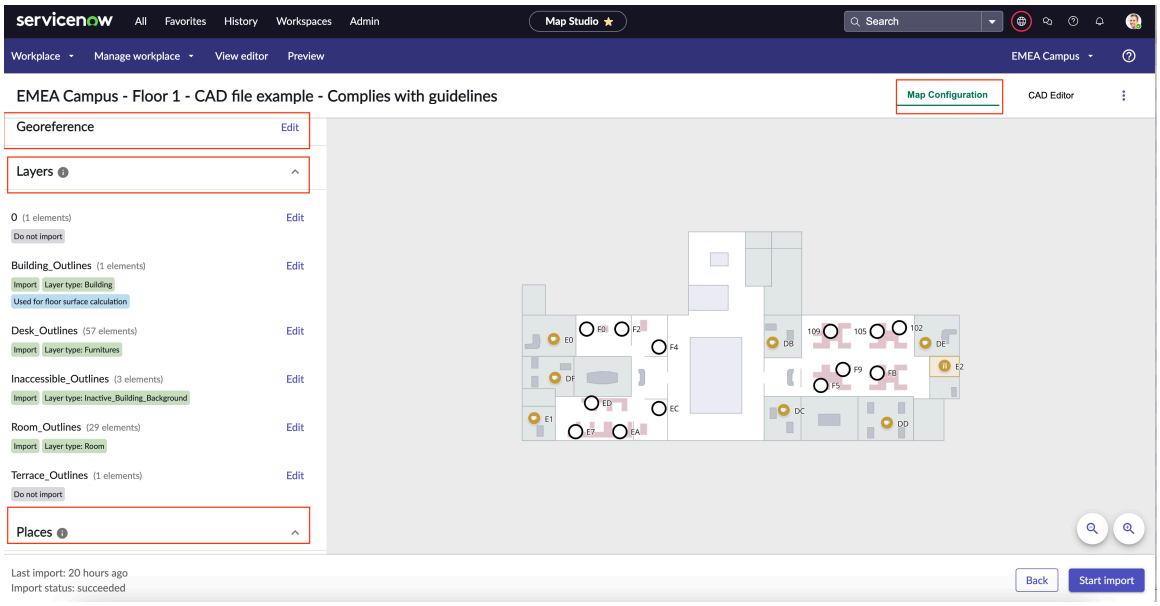
Hinweis:
Indoor Mapping ruft die CAD-Konfiguration aus zuvor konfigurierten Dateien basierend auf den Ebenennamen ab. Wenn dies das erste Mal ist, dass Sie Ihre CAD-Datei importieren, oder wenn Ihre CAD-Datei in Indoor Mappingeinige unbekannte Ebenennamen enthält, wird die CAD-Datei nach dem Import nicht konfiguriert, und die Vorschau der Zuordnungskonfiguration ist leer .

Registerkarte „Konfiguration zuordnen“.

Verwalten Sie CAD-Ebenen, Orte, Text, Blöcke, Ebenentypen und Ortstypen mit dem Vorschaulayout für die Kartenkonfiguration.

Wählen Sie die Registerkarte Zuordnungskonfiguration aus, um die **Konfigurationsseite** für Zuordnungen zu öffnen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie CAD-Objekte auf der Registerkarte Zuordnungskonfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

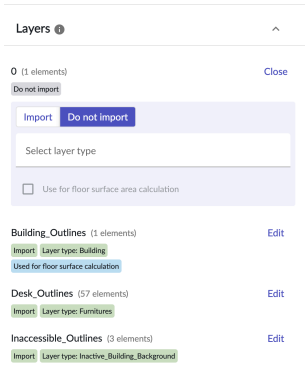


Georeferenz

Georeferenzieren Sie Ihren Stockwerksplan, und positionieren Sie ihn auf der Karte, um ihn an der Weltkarte (OpenStreetMap) zu skalieren und auszurichten. Weitere Informationen finden Sie unter Georeferenzieren Sie Ihren Stockwerksplan.

Ebenen

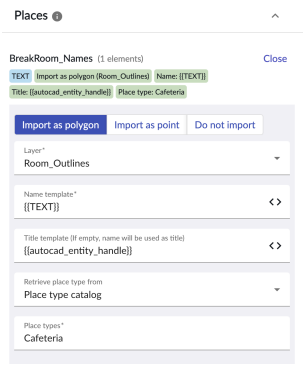
Konfigurieren Sie die Ebenen in Ihrer CAD-Datei, und zeigen Sie eine Vorschau im Vorschaulayout für die Kartenkonfiguration an. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Ebenen.



Orte

Konfigurieren Sie den Ort in Ihrer CAD-Datei, und zeigen Sie eine Vorschau im Vorschaulayout für die Kartenkonfiguration an. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Orte.

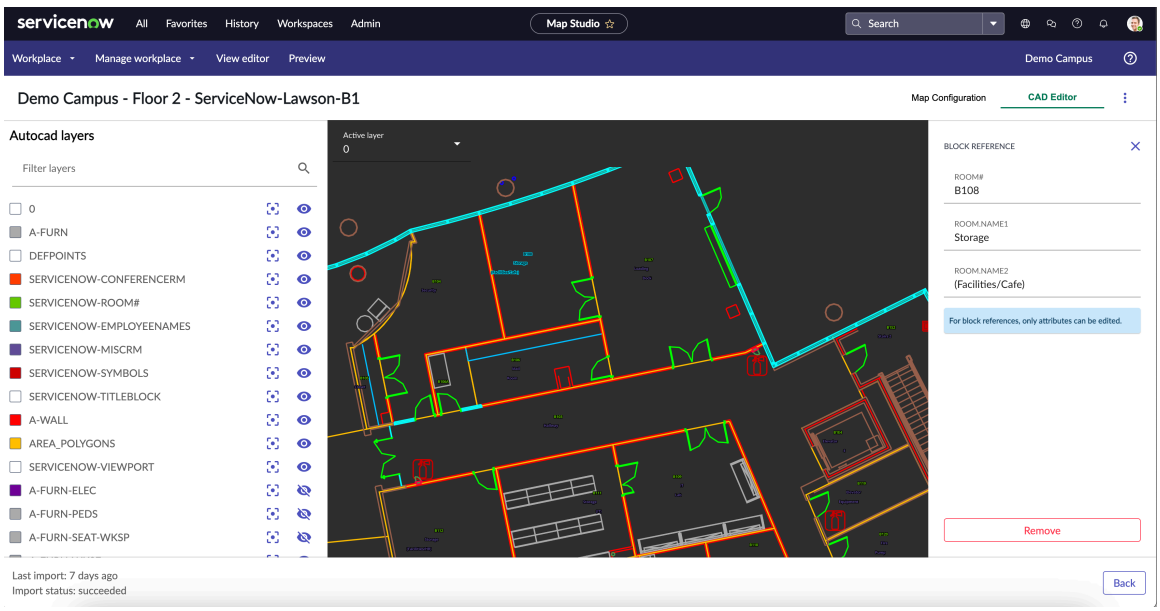
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Registerkarte „CAD-Editor“.

Der CAD-Editor bietet Bearbeitungs- und Zeichentools zum Bearbeiten und Optimieren Ihrer CAD-Quelldatei. Fügen Sie Text, einen Ort oder ein Blockattribut hinzu, oder aktualisieren Sie es. Beheben Sie fehlende Polylinien, Polygone und Ortstypen in Ihrer CAD-Datei.

Konfigurieren und verwalten Sie Ebenen, Orte, Text und Blockattribute. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie CAD-Objekte auf der Registerkarte Zuordnungskonfiguration.

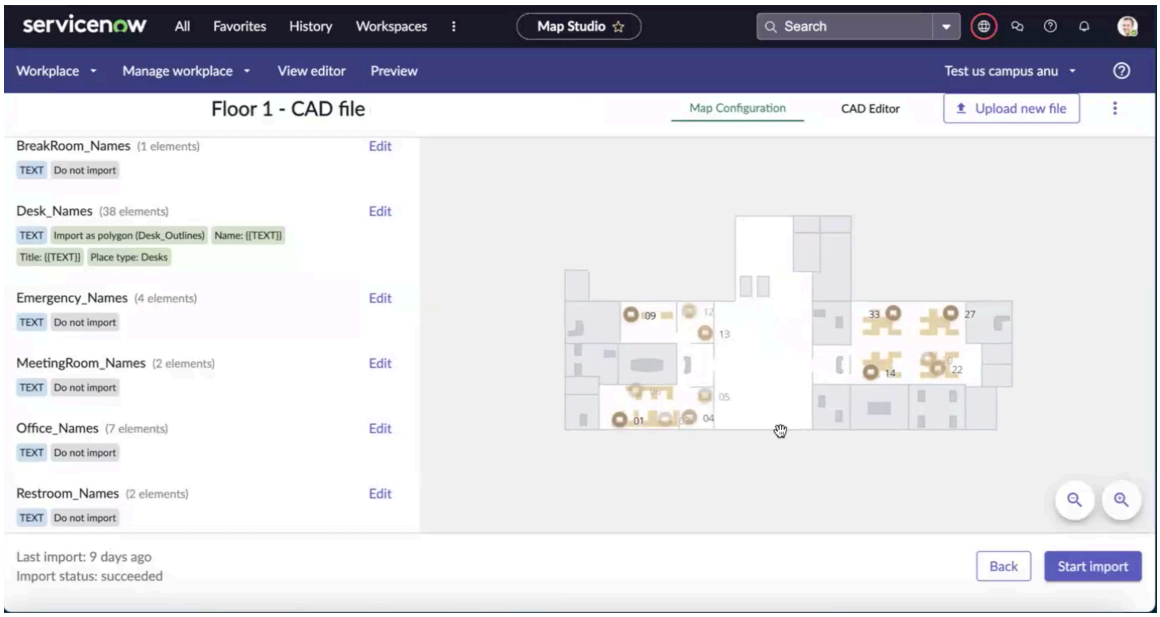


Konfigurieren Sie CAD-Objekte auf der Registerkarte Zuordnungskonfiguration

Verwalten Sie Objekte und Elemente in Ihrer CAD-Datei auf der Registerkarte „Zuordnungskonfiguration“.

Wählen Sie eine Ebene oder einen Ort aus, um eine Vorschau im Vorschaulayout für die Kartenkonfiguration anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Georeferenzieren Sie Ihren Stockwerksplan

Georeferenzieren Sie Ihren Quellstockwerksplan, und positionieren Sie ihn auf der Karte, um ihn zu skalieren.

Vorbereitungen

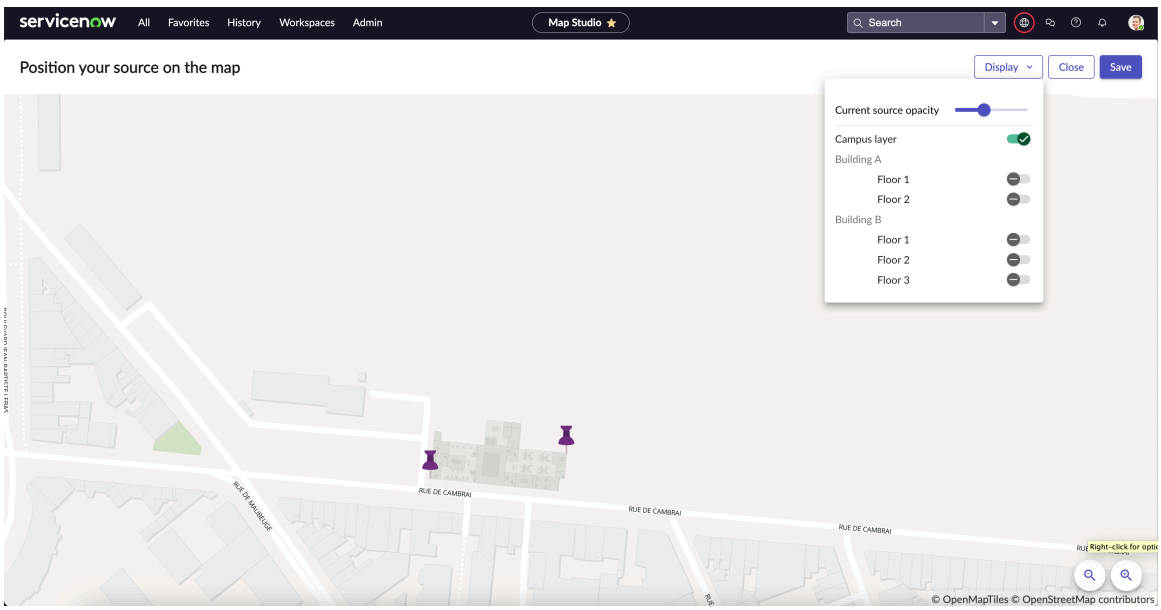
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie die Registerkarte Zuordnungskonfiguration, um die Konfigurationsseite für Zuordnungen anzuzeigen.

   Hinweis:
   Wenn der Stockwerksplan nicht auf der Karte positioniert ist, wird die Georeferenz nicht festgelegt (Warnmeldung „ ⚠) Warnung wird angezeigt.

2. Wählen Sie Georeferenz und dann **Bearbeiten**aus.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Bewegen Sie sich um die Stecknadeln, um Ihren Stockwerksplan auf der Karte zu positionieren.
4. Wählen Sie **Anzeigen** aus, und aktivieren Sie in der Dropdown-Liste das Optionsfeld für die gewünschten Stockwerke.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie Ebenen

Wählen Sie in der Vorschau der Kartenkonfiguration eine Ebene aus, und bearbeiten Sie sie.

Vorbereitungen
Ebenen sind die Formen oder Geometrien in Ihrer CAD-Datei.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

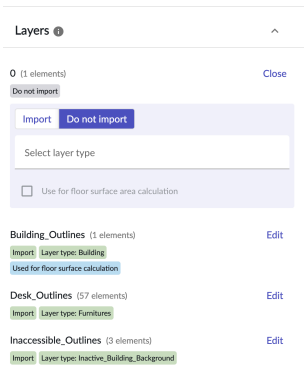
1. **Wählen** Sie die Registerkarte Zuordnungskonfiguration.

   Die Vorschauseite für die Zuordnungskonfiguration wird fokussiert.

2. Erweitern Sie **Ebenen**, indem Sie das Pfeilsymbol ( ) wählen.
3. Wählen Sie **Ebenen** aus, um eine Ebene auszuwählen.
4. Wählen Sie **Bearbeiten**.

   Der Bearbeitungsbereich wird angezeigt.

   Hinweis:
   Die Option „**Für Berechnung der Stockwerksfläche verwenden** “ steht nicht zur Auswahl, nachdem sie für eine Ebene aktiviert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter AutoCAD-Stockwerkfläche berechnen.



5. Die ausgewählte Ebene zeigt den Ebenennamen zusammen mit der Anzahl der darin enthaltenen Elemente an.
   Beispiel: Logo (1442 Elemente)
6. Die Zusammenfassungspille zeigt zusammengefasste Informationen für eine Ebenenkonfiguration an.

   Die Zusammenfassungspille fasst Informationen je nach Ebenenkonfiguration und Ebenenstatus in den folgenden Farben zusammen:

   - Blau neutral: Zeigt den Typ des ausgewählten Elements an. Zum Beispiel Text oder Block.
   - Grün: Gibt an, dass die Ortskonfiguration für einen ausgewählten Ort korrekt ist.

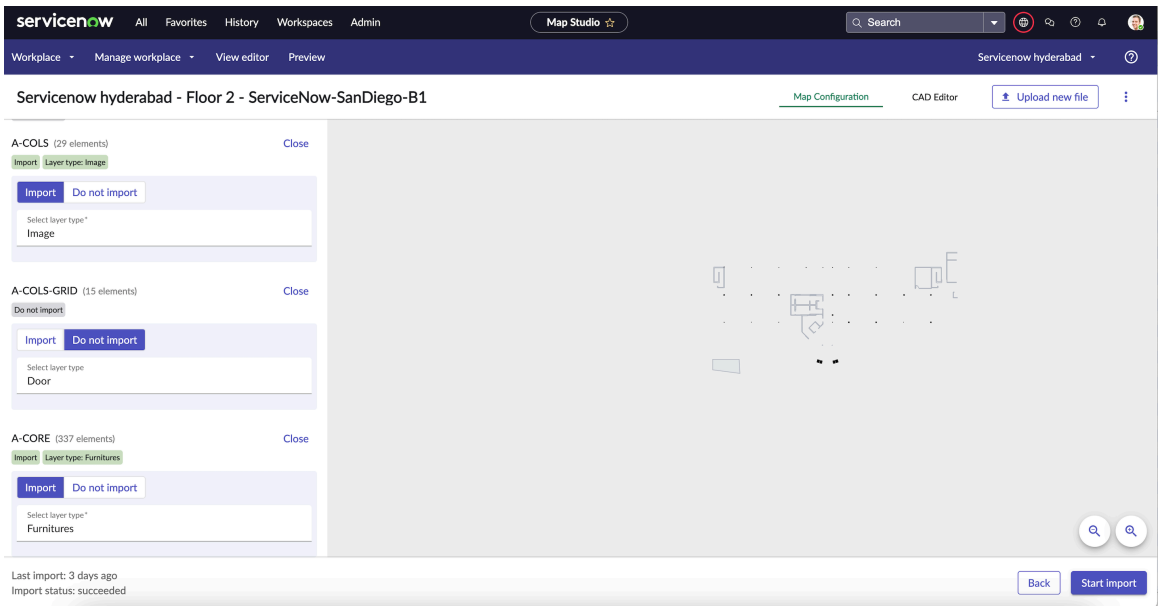
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

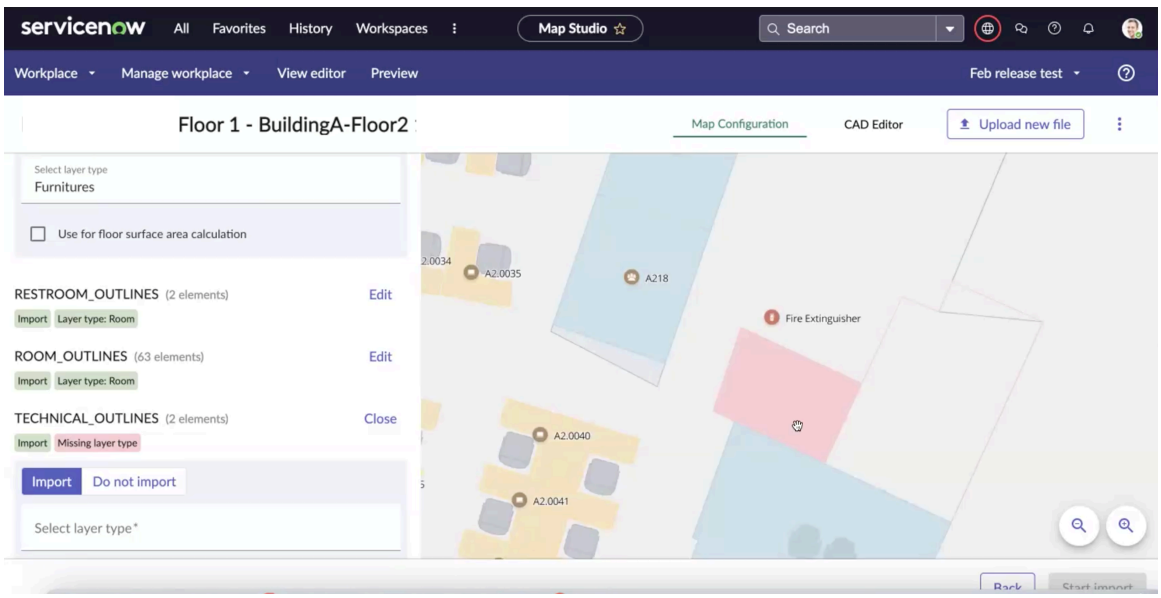
- Orange: Zeigt geringfügige Konfigurationsprobleme an.
- Grau: Zeigt Ebenen an, die nicht importiert werden.
- Rot: Zeigt Blockierungsfehler an.

7. Wählen Sie **Importieren** aus, um die Elemente in einer Ebene in Ihrer CAD-Datei zu importieren. Die Validierungsmeldung „Konfiguration erfolgreich gespeichert“ wird angezeigt.
8. Wählen **Sie Nicht** importieren aus, wenn Sie keine Ebenenkonfiguration in Ihre CAD-Datei importieren möchten.

   Es wird die Validierungsmeldung „Konfiguration erfolgreich gespeichert“ angezeigt.
9. Die ausgewählten Ebenenelemente werden im Vorschaubereich für die Kartenkonfiguration basierend auf Ihrer Auswahl angezeigt.



10. Um einen fehlenden Ebenentyp zu beheben (in der Zusammenfassungspille rot hervorgehoben), wählen Sie einen Ebenentyp aus den Optionen zum **Auswählen des Ebenentyps aus**.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der fehlende Ebenentyp wird behoben, und in der Zusammenfassungspille wird der grün hervorgehobene Ebenentyp angezeigt. In der Vorschau der Kartenkonfiguration wird der fehlende Ebenentyp mit dem neu zugewiesenen Ebenentyp angezeigt.

Hinweis:
Ebenentypen werden auf einer Karte mit Standardstilen gerendert. Wenn der Ebenentyp fehlt, werden Elemente mit einem roten Standardstil angezeigt.

Der Ebenentyp kategorisiert eine Ebene aus der Tabelle mit Ebenentypen für Zuordnungen für den Innenbereich (**Alle** > **Indoor Mapping** > **Ebenentypen**

11. Um den Ebenentyp vom aktuellen Typ in einen anderen zu ändern, wählen Sie die Option **Ebenentyp** auswählen aus.
    Angenommen, Ihr aktueller Ebenentyp ist **Raum**, und Sie wählen **Gebäude** aus der Liste aus, um einen Ebenentyp zu ändern. Der neu ausgewählte Ebenentyp wird zusammen mit seinem Stil und seinen Kategorien angewendet.
12. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, wählen Sie **Schließen** aus, um den Bearbeitungsbereich zu schließen.
13. Wiederholen Sie die Schritte für die Ebenen, die Sie in Ihre CAD-Quelldatei importieren möchten.

Konfigurieren Sie Orte

Konfigurieren Sie Orte mithilfe des Vorschaulayouts für die Zuordnungskonfiguration. Rufen Sie Ortstypen aus der CAD-Datei ab.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auch Formen, Namen und Titel für einen Ortstyp konfigurieren.

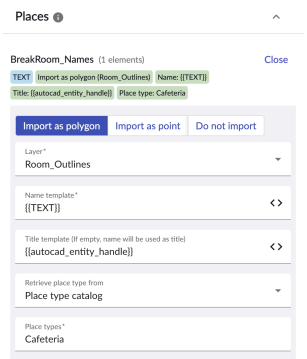
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. **Wählen** Sie die Registerkarte Zuordnungskonfiguration.

   Die Vorschauseite für die Zuordnungskonfiguration wird fokussiert.

2. Erweitern Sie **Orte**, indem Sie das Pfeilsymbol ( ) wählen.
3. Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um die Ortsattribute und -elemente zu bearbeiten.
   Der Bearbeitungsbereich wird angezeigt.



4. Der ausgewählte Ort zeigt die Anzahl der Elemente an einem Ort an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Breakout-Raum (1 Element).

Die Zusammenfassungspillen fassen Informationen zu Ihrer Platzkonfiguration zusammen. In der Zusammenfassungspille wird beispielsweise angezeigt, ob der Ort ein Block oder ein Text ist, und der Ortstyp ist „Cafeteria“ oder „Terasse“ (Konfigurationsinformationen).

Wenn Sie in Ihrer Konfiguration etwas übersehen haben, werden in den Zusammenfassungspillen rot hervorgehobene Warnungen angezeigt. Beispiel: Fehlende Polylinie, fehlendes Polygon usw.

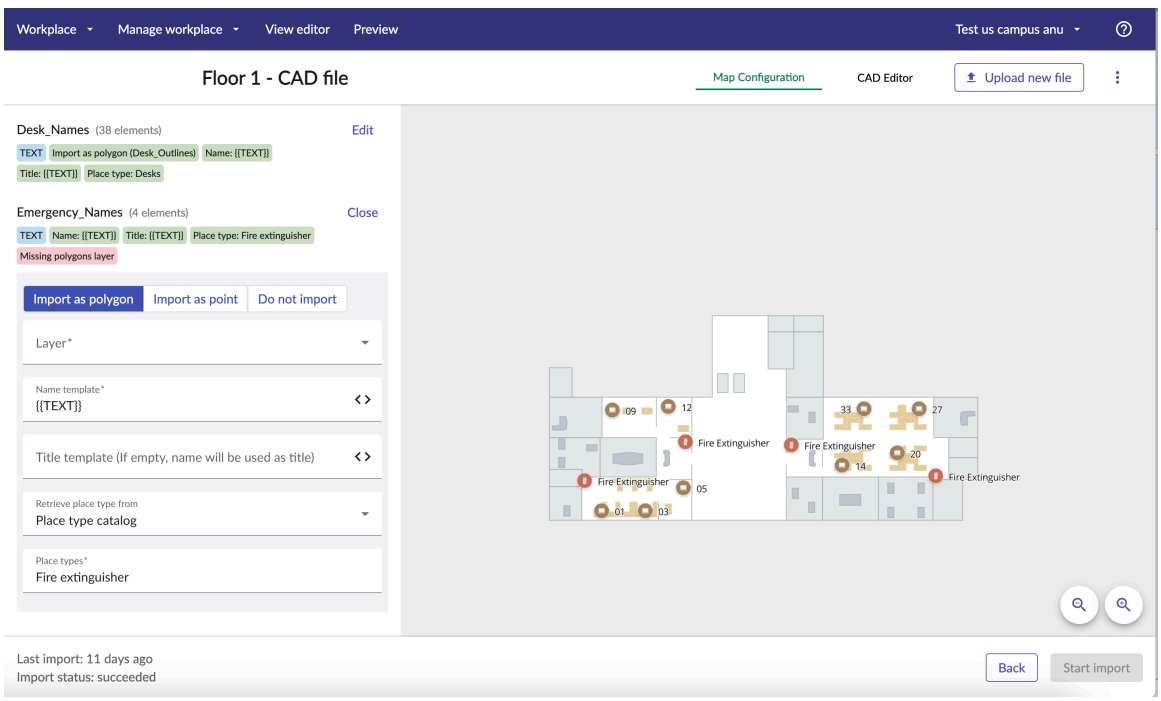
5. Die Zusammenfassungspille zeigt zusammengefasste Informationen für eine Ortskonfiguration an.

   In der Zusammenfassungspille werden Informationen je nach Ortskonfiguration und Ortsstatus in den folgenden Farben zusammengefasst:

   - Blau neutral: Zeigt den Typ des ausgewählten Elements an. Zum Beispiel Text oder Blöcke.
   - Grün: Gibt an, dass die Ortskonfiguration für einen ausgewählten Ort korrekt ist.
   - Orange: Zeigt geringfügige Konfigurationsprobleme an.
   - Grau: Zeigt Ebenen an, die nicht importiert werden.
   - Rot: Zeigt Blockierungsfehler an.

6. Wählen Sie Importoptionen (**Als Polygon** importieren Schritt 7 oder**Als Punkt** importieren Schritt 9), um die Konfiguration in Ihre CAD-Datei zu importieren.
   Wählen **Sie Nicht** importieren aus, wenn Sie die Konfiguration nicht in Ihre CAD-Datei importieren möchten.

7. Wählen Sie **Als Polygon** importieren aus, um einen Ort als Polygon in Ihre CAD-Datei zu importieren.



Hinweis:
Der Text wird in der Vorschau der Kartenkonfiguration rot angezeigt, wenn Sie „Als Polygon erstellen“ auswählen und die Form fehlt.

a. Wählen Sie die folgenden Optionen für Ebenen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Ebene: Option zum Auswählen einer Ebene aus der Dropdown-Liste.
Die Ebenenauswahl erfolgt, um anzugeben, wo sich die Form für diese Orte auf der Karte befindet. Wählen Sie beispielsweise für eine Ebene (Besprechungsraum) die entsprechende Form in der **Dropdown** -Liste Ebene aus.

b. Namensvorlage: Option zum Konfigurieren des Namens.

Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

i. Wählen Sie **TEXT** aus, wenn der Text oder Name der Ebene aus der CAD-Datei kopiert werden soll.

Der Name der CAD-Datei wird in der Vorschau der Zuordnungskonfiguration angezeigt.

ii. Wählen **Sie autocad_entity_handle**, wenn Sie eine CAD-generierte eindeutige ID für eine Ebene verwenden möchten. Entitätsnamen und Handles sind innerhalb einer CAD-Zeichnung eindeutig.

c. Wählen Sie **Blöcke** aus, wenn Sie definierte Blockattribute in Ihrer Konfiguration haben.

d. Titelvorlage: Option zur Auswahl von **TEXT** oder **autocad_entity_handle**.

Hinweis:
Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird der Name als Ortstyptitel verwendet (siehe Schritt 6 a).

8. Wählen Sie unter **Ortstyp**abrufen die folgenden Optionen aus, um Ortstypen aus der CAD-Datei abzurufen:

a. Ortstyp abrufen: Wählen Sie die folgenden Optionen aus, um Ortstypen aus der CAD-Datei abzurufen:

i. Ortstypkatalog: Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie die standardmäßigen Indoor Mapping -Ortstypstile und -kategorien auf einen Ortstyp anwenden möchten. Der Ortstypkatalog oder die Tabelle der Ortstypen (**Alle** > **Indoor Mapping** > **Ortstypen**) enthält Ortstypen Indoor Mapping und ihre Standardstile. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Indoor Mapping -Symbole und Ortstypen.

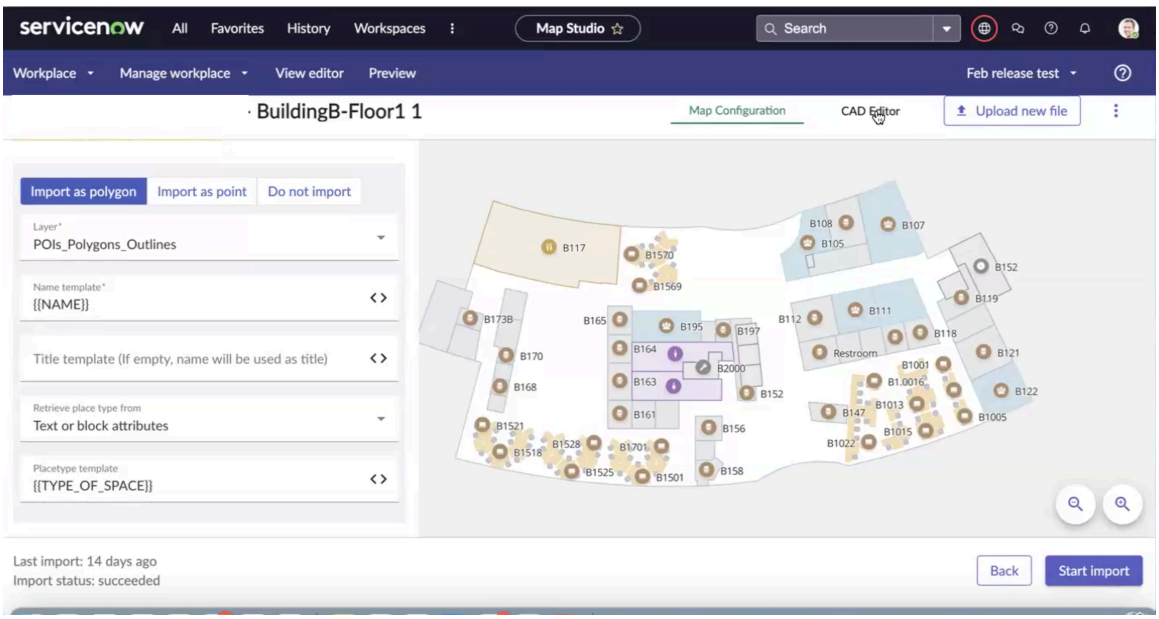
- **Ortstypen**: Wählen Sie einen geeigneten Indoor Mapping -Ortstyp aus, um ihn zu formatieren und zu kategorisieren. Beispiel: Feuerlöscher. Der ausgewählte Ortstyp wird in der Vorschau des CAD-Editors angezeigt.

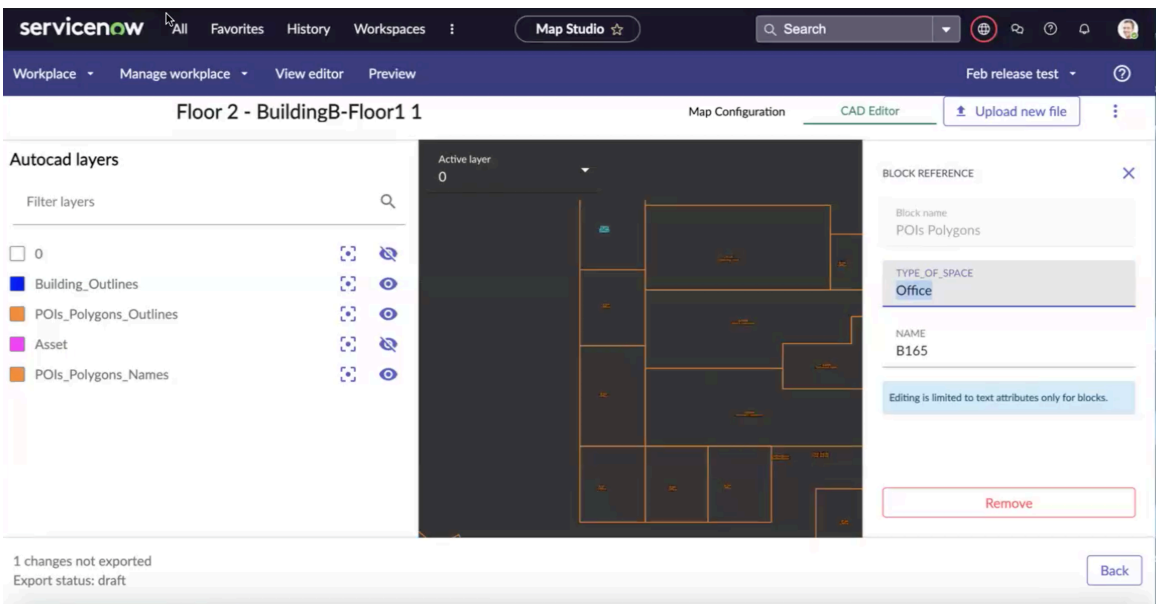
- Wenn Indoor Mapping Orte in Workplace Service Deliveryintegriert sind, werden die Orte als Besprechungsraum, Feuerlöscher usw. kategorisiert. Basierend auf dieser Kategorisierung können Sie auch überprüfen, ob die Besprechungsräume reservierbar sind.

ii. **Textblockattribute oder**: Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie den Ortstyp aus den Text- oder Blockattributen abrufen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Name des Text- oder Blockattributs enthält die Ortstypinformationen. Der Ortstypname in einer CAD-Datei muss mit den Ortstypnamen im Ortstypkatalog Indoor Mapping übereinstimmen. Wenn der Name des Text- oder Blockattributs nicht mit dem Namen des Ortstyps in Indoor Mappingübereinstimmt, erstellen Sie den Ortstyp, die Stile und Symbole unter Indoor Mapping Ortstypen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Indoor Mapping -Symbole und Ortstypen.





Automatische Übersetzung

iii. **Später manuell festlegen**: Wenn Ortstypen mit der Option **Später manuell festlegen** festgelegt werden, wird der Ort in der Vorschau der Kartenkonfiguration als unbekannter Ortstyp angezeigt.

Wenn in der Vorschau des CAD-Editors ein manuell festgelegter Standardortstyp ausgewählt wird, wird die Meldung „Informationen sind auf einem Stockwerksplan nicht verfügbar, manuell festgelegt“ angezeigt.

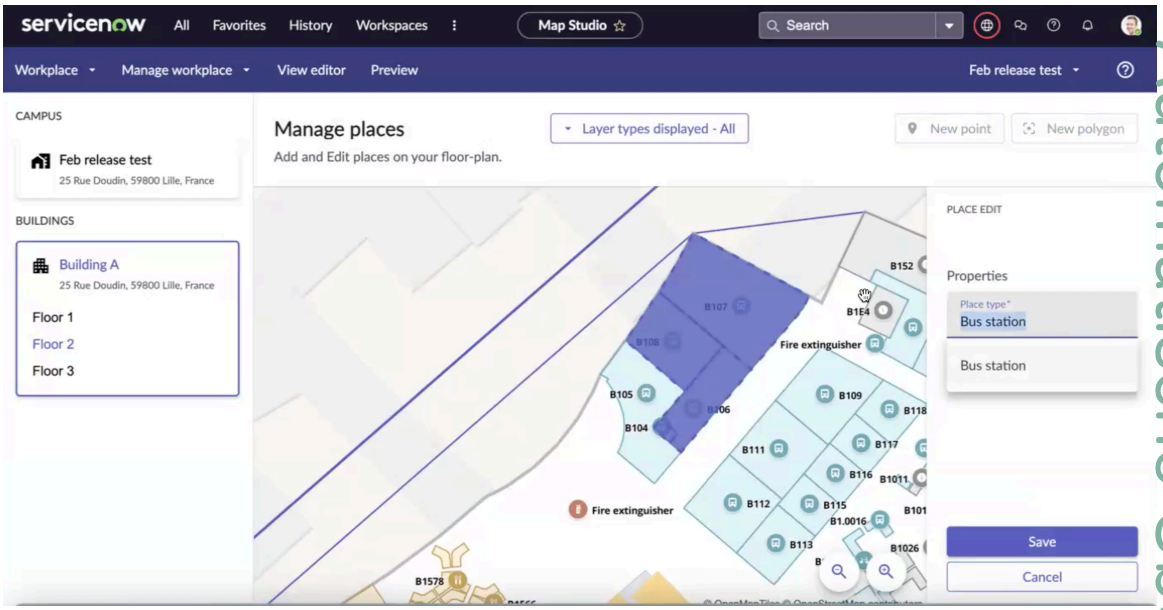
Der Ortstyp wird in der Tabelle Indoor Mapping Ortstypen als Verschiedener oder unbekannter Typ angezeigt (**Alle** > **Indoor Mapping** > **Ortstypen**) an. Der nicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

definierte Ortstyp wird einem sonstigen Ortstyp in der Tabelle „Ortstypen“ zugeordnet, damit er während des Synchronisierungsprozesses nicht ignoriert wird.

Um Ortstypen manuell zuzuweisen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Legen Sie die Orte manuell mit dem CAD-Editor fest. Wählen Sie die entsprechende **Aktive Ebene aus**. Wählen Sie Orte aus, und fügen Sie die Ortstypinformationen dem Text- oder Blockattribut hinzu, falls vorhanden.
- Navigieren Sie zu Indoor Mapping Map Studio **Arbeitsplatz verwaltenOrte verwalten**. Wählen Sie mehrere Orte aus, oder wählen Sie einen Ort mit einem Lasso oder mithilfe der Umschalttaste aus, um die erforderlichen Orte auszuwählen. Wählen Sie im Ortsbearbeitungsbereich einen geeigneten **Ortstyp** aus. Weitere Informationen finden Sie unter Plätze verwalten.



9. **Wahlweise:** Wählen Sie **Als Punkt** importieren aus, um einen Ort als Punkt in Ihrer CAD-Datei zu importieren.

Hinweis:
Der Text wird in der Vorschau der Kartenkonfiguration rot angezeigt, wenn Sie „Als Punkt erstellen“ auswählen und die Form fehlt.

a. Wählen Sie die folgenden Optionen aus, um Ortstypen zu konfigurieren:

a. Namensvorlage: Konfigurieren Sie den Namen für Ihre**Vorlage**.

i. Wählen Sie **TEXT** aus, wenn der Text oder Name aus der CAD-Datei kopiert werden soll.

In der Vorschau der Kartenkonfiguration wird der Name auf der Karte für einen ausgewählten Ort angezeigt.

ii. Wählen **Sie autocad_entity_handle** aus, um eine CAD-generierte eindeutige ID zu verwenden. Entitätsnamen und Handles sind innerhalb einer CAD-Zeichnung eindeutig.

b. Wählen Sie **Blöcke** aus, wenn Sie definierte Blockattribute in Ihrer Konfiguration haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

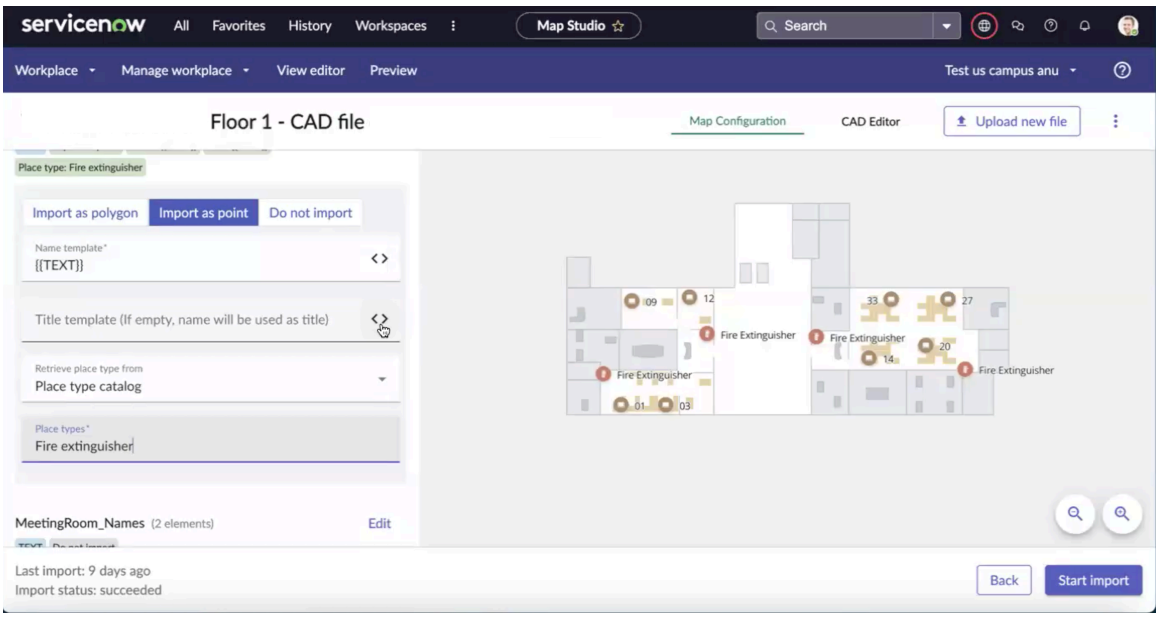
c. **Titelvorlage**: Wählen Sie **TEXT** oder **autocad_entity_handle** aus, wenn der Text oder Name aus Autocad verwendet werden soll.

> **Hinweis:**
> Wenn dieses Feld leer gelassen wird, wird der Name als Titel verwendet (siehe Schritt 6 a).

10. Wählen Sie unter Ortstyp abrufen die folgenden Optionen aus:

a. **Ortstypkatalog**: Option zum Anwenden des Standardstils für die Zuordnung von Innenräumen auf Ortstypen. Der Ortstypkatalog oder die Ortstypentabelle ((**Alle** > **Indoor Mapping** > **Ortstypen**) enthält Indoor Mapping Ortstypen und Standardstile.

- **Ortstypen**: Wählen Sie einen geeigneten Ortstyp Indoor Mapping aus, um Orte zu formatieren und zu kategorisieren. Beispiel: Feuerlöscher.
- Der ausgewählte Ortstyp wird in der Vorschau des CAD-Editors angezeigt.



b. **Textblockattribute oder**: Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie den Ortstyp aus den Text- oder Blockattributen abrufen möchten.

> **Hinweis:**
> Der Name des Text- oder Blockattributs in einer CAD-Datei muss mit dem Ortstypnamen im Ortstypkatalog Indoor Mapping übereinstimmen. Wenn der Name des Text- oder Blockattributs nicht mit dem Namen des Ortstyps in Indoor Mappingübereinstimmt, stellen Sie sicher, dass Sie den Ortstyp, die Stile und das Symbol zuerst in Indoor Mapping erstellen und dann abrufen.

c. **Später manuell festlegen**: Wenn Ortstypen mit der Option **Später manuell festlegen** festgelegt werden, wird der Ort in der Vorschau der Kartenkonfiguration als unbekannter Ortstyp angezeigt.

Wenn in der Vorschau des CAD-Editors ein manuell festgelegter Standardortstyp ausgewählt wird, wird die Meldung „Informationen sind auf einem Stockwerksplan nicht verfügbar, manuell festgelegt“ angezeigt.

Der Ortstyp wird in der Tabelle Indoor Mapping Ortstypen als Verschiedener oder unbekannter Typ angezeigt (**Alle** > **Indoor Mapping** > **Ortstypen**) an. Der nicht definierte

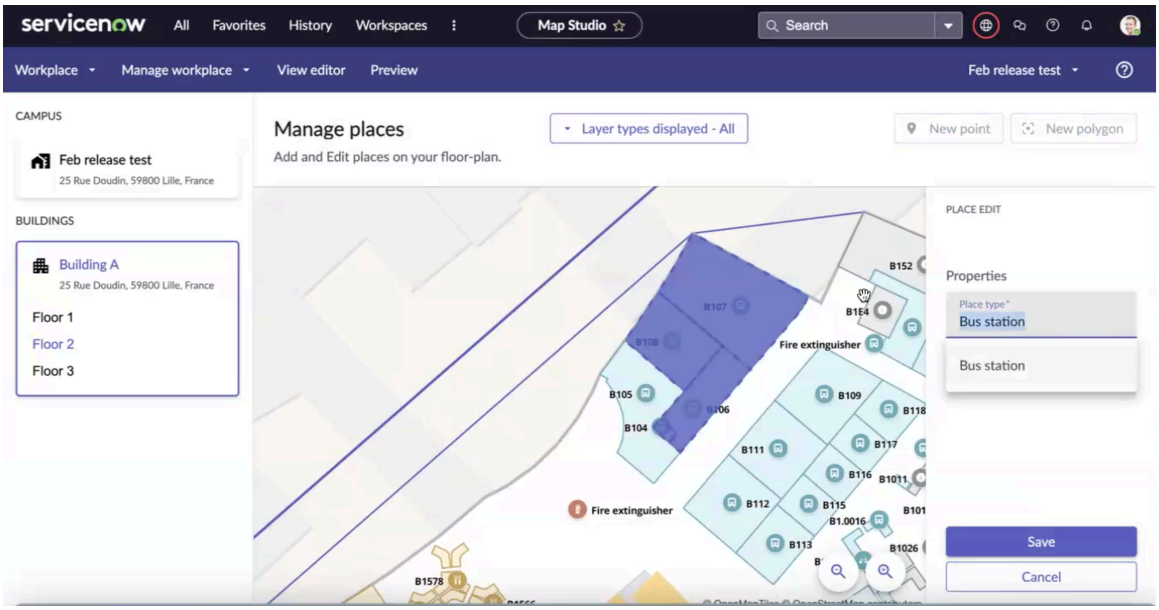
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ortstyp wird einem sonstigen Ortstyp in der Tabelle „Ortstypen“ zugeordnet, damit er während des Synchronisierungsprozesses nicht ignoriert wird.

Um Ortstypen manuell zuzuweisen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Legen Sie die Orte manuell mit dem CAD-Editor fest. Wählen Sie die entsprechende **Aktive Ebene aus**. Wählen Sie Orte aus, und fügen Sie die Ortstypinformationen dem Text- oder Blockattribut hinzu, falls vorhanden.
- Navigieren Sie zu Indoor Mapping Map Studio **Arbeitsplatz verwaltenOrte verwalten**. Wählen Sie mehrere Orte aus, oder wählen Sie einen Ort mit einem Lasso oder mithilfe der Umschalttaste aus, um die erforderlichen Orte auszuwählen. Wählen Sie im Ortsbearbeitungsbereich einen geeigneten **Ortstyp** aus. Weitere Informationen finden Sie unter Plätze verwalten.



11. Um Probleme wie ein fehlendes Polygon zu beheben, führen Sie die folgenden Schritte aus:

a. Wechseln Sie von der Vorschau der Zuordnungskonfiguration zur Registerkarte CAD-Editor.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie CAD-Objekte auf der Registerkarte CAD-Editor.

b. Wählen Sie den Ort in der Vorschau des CAD-Editors aus, und fügen Sie ein Polygon oder eine fehlende Linie hinzu.

c. Wechseln Sie zurück zur Vorschau der Zuordnungskonfiguration.

Beachten Sie, dass in der Zusammenfassungspille für den Ort **Import als Polygon** grün hervorgehoben und der Text nicht rot hervorgehoben ist. Der Stil wird zusammen mit dem Polygon angezeigt.

Konfigurieren Sie CAD-Objekte auf der Registerkarte CAD-Editor

Bearbeiten und verwalten Sie CAD-Objekte auf der Registerkarte CAD-Editor. Zeichnen Sie Polylinien oder Polygone, fügen Sie Text oder MText hinzu, bearbeiten Sie Text, platzieren Sie oder blockieren Sie Attribute.

Der CAD-Editor zeigt eine Vorschau der CAD-Ebenen, -Orte, -Blöcke, -Elemente, -Geometrien und -Formen an. Sie behält den ursprünglichen Stil und die Farbe Ihrer CAD-

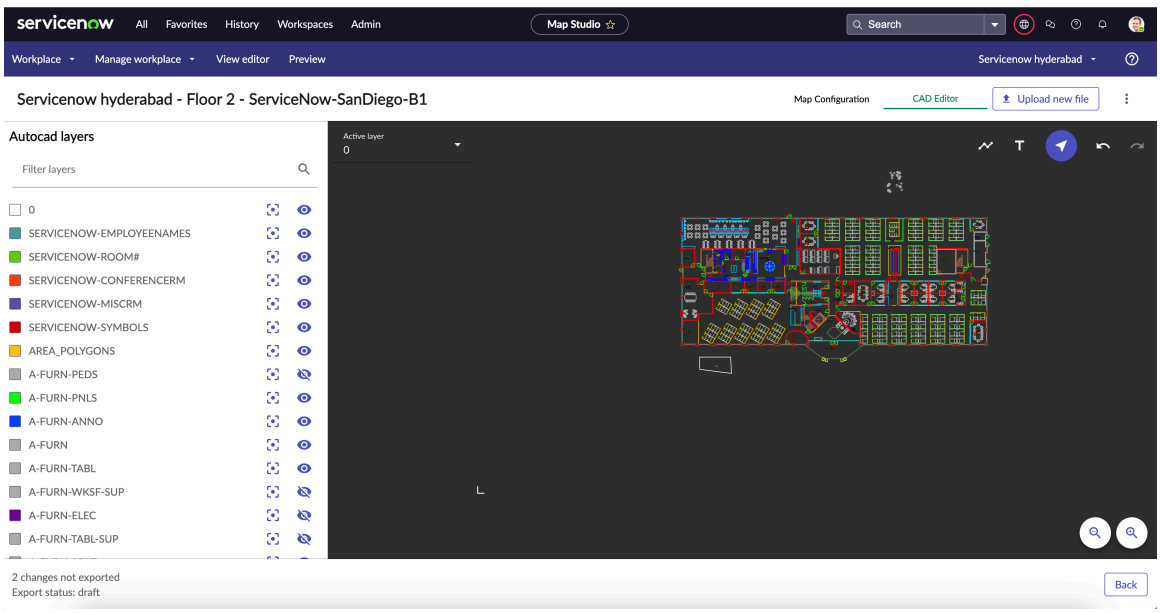
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Quelldateibei. Fügen Sie Ihrer CAD-Datei in Echtzeit Änderungen hinzu, entfernen Sie sie oder aktualisieren Sie sie. Beheben Sie Probleme wie nicht geschlossene Polylinien, fehlende Polygone, fehlende Textattribute. Bearbeiten Sie Block-, Ebenen-, Text- und Ortstypattribute.

Verschieben Sie ein Element mit der Option **Aktive Ebene** von einer Ebene in eine andere. Elemente in einer CAD-Datei können sich auf verschiedenen Ebenen befinden. Nachdem Sie die Änderungen an Formen, Geometrien und Elementen im CAD-Editor aktualisiert haben, wechseln Sie zur Kartenkonfiguration, um eine Vorschau Ihrer aktualisierten Änderungen auf der Karte anzuzeigen.

Wenn Ihre CAD-Datei zahlreiche Ebenen enthält, verwenden Sie Filterebenen, um die auszuwählenden **Ebenen** zu suchen und zu sortieren. Isolieren Sie eine Ebene, und bearbeiten Sie sie unabhängig. Blenden Sie eine Ebene in der Vorschau des CAD-Editors aus oder ein.



Isolieren Sie eine Ebene im CAD-Editor

Der CAD-Editor bietet die Möglichkeit, eine Ebene aus mehreren Ebenen zu isolieren, während Sie Ihre CAD-Datei bearbeiten.

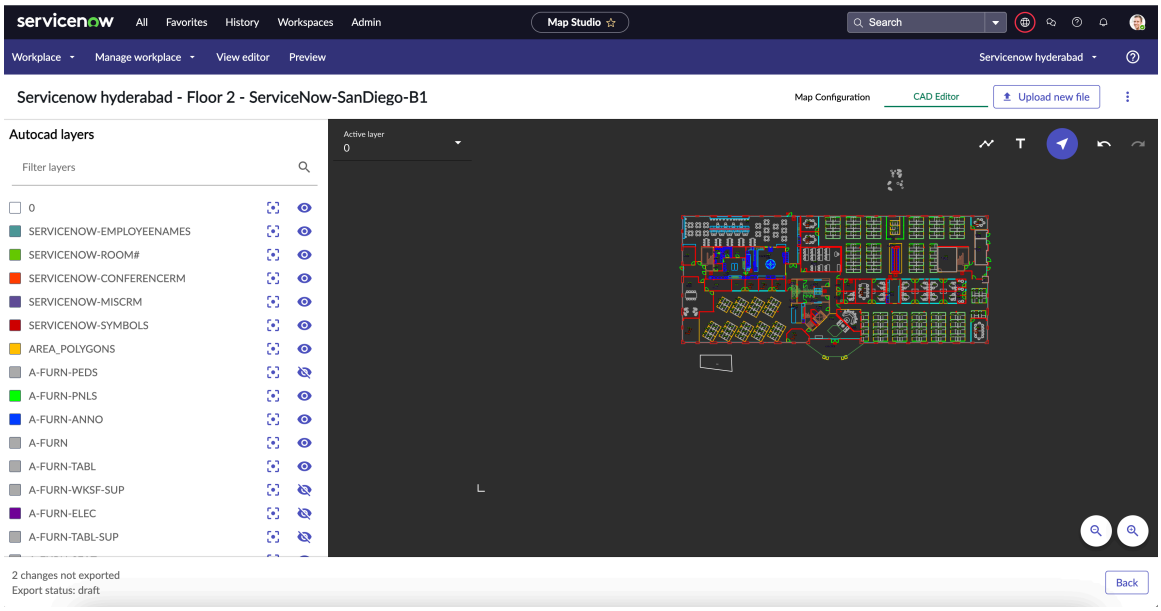
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie die Registerkarte **CAD-Editor**.
2. Navigieren Sie zu **AutoCAD Ebenen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. **Wahlweise:** Verwenden Sie die Option **Ebenen** filtern, um Ebenen zu filtern und zu suchen.
   Wenn Sie viele Ebenen in Ihrer CAD-Datei haben, hilft die Filteroption beim Sortieren und Bearbeiten weniger ausgewählter Ebenen gleichzeitig.
4. Wählen Sie eine Ebene und dann das Symbol Isoliert (Symbol).
5. In der Vorschau wird die Ebene angezeigt, die isoliert wurde.
   Beispiel: Polylinien oder Polygone.
6. Verwenden Sie das Auswählent Tool-Symbol ( ), um die isolierte Ebene im Editor auszuwählen.
7. **Wahlweise:** Bearbeiten und nehmen Sie bei Bedarf Änderungen vor.

Hinweis:
Blöcke können nicht bearbeitet werden, aber Attribute innerhalb eines Blocks können bearbeitet werden.

Blenden Sie eine Ebene im CAD-Editor aus oder ein

Blenden Sie eine Ebene ein oder aus, während Sie Ebenen im CAD-Editor bearbeiten und aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie die Registerkarte **CAD-Editor**.
2. Navigieren Sie zu **AutoCAD Ebenen**.
3. Wählen Sie eine Ebene und dann das Symbol zum Deaktivieren der Sichtbarkeit Symbol zum).
4. Die Ebene ist ausgeblendet und wird in der Vorschau des CAD-Editors nicht angezeigt.
   Beispiel: Raum A. Raum A wird für eine ausgewählte Ebene nicht angezeigt.
5. Um eine Ebene anzuzeigen, wählen Sie die Option zum Umschalten des Sichtbarkeitssymbols (Symbol zum Umschalten der).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeichen- und Bearbeitungstools im CAD-Editor

Die Registerkarte „CAD-Editor“ bietet Bearbeitungs- und Zeichentools, mit denen Sie Ihre CAD-Dateien vor dem Importieren in Map Studio konfigurieren, optimieren und bearbeiten können.

Sie bietet die folgenden Bearbeitungs- und Zeichenfunktionen:

- Linie zeichnen: Das Tool „ „Linie zeichnen“) wird zum Zeichnen einer Linie oder Polylinie verwendet. Verwenden Sie das Linienzeichnungstool, um nicht geschlossene Polylinien in einem Polygon zu schließen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeichnen Sie eine Polylinie oder ein Polygon.
- Text: Das Texttool Zeichnen ( ) wird verwendet, um Text- oder Mtext-Textobjekte (mehrzeilig) hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie Textattribute, oder fügen Sie sie hinzu.
- Swählen zul: Das Auswahltool ( ) wird verwendet, um Regionen, Objekte oder Elemente innerhalb einer aktiven Ebene auszuwählen.
- Rückgängig machen: Das Rückgängig-Tool ( ) wird verwendet, um die letzte(n) Bearbeitungsaktion(en) in den vorherigen Status zurückzusetzen. Das Tool zum Rückgängigmachen stellt die CAD-Bearbeitungen im vorherigen Status wieder her, bevor die Aktion ausgeführt wurde.
- Wiederholen: Das Wiederholen-Tool wird verwendet, um Änderungen an der CAD-Quelldatei im CAD-Editor erneut anzuwenden oder abzubrechen. Der CAD-Editor wendet die letzte geänderte Aktion erneut an.

Zeichnen Sie eine Polylinie oder ein Polygon

Zeichnen Sie mit dem Linienzeichnungs-Tool im CAD-Editor eine Polylinie, ein Polygon oder eine Geometrieform. Verbinden Sie Linien, um ein Polygon oder eine Form zu bilden.

Vorbereitungen

Wenn Sie beispielsweise eine Geometrieform erstellen möchten, um einen Raum zu bilden, können Sie zum Zeichnen der Scheitelpunkte das Tool „Linie zeichnen“ verwenden. Auf ähnliche Weise können Sie fehlende Polylinien in einem Polygon beheben oder ein fehlendes Polygon hinzufügen, indem Sie eine Linie zeichnen und die Knoten verbinden.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie die Registerkarte CAD-Editor.
2. Wählen Sie **Aktive Ebene aus**.

   Wählen Sie eine Ebene aus, in der Sie die Polylinie, das Polygon oder eine Form hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie das Tool.
4. Wählen Sie einen Startpunkt oder Knoten aus, und ziehen Sie ihn.
5. Lassen Sie das Tool los, um eine Linie zu erstellen, indem Sie den zuletzt hinzugefügten Punkt erneut auswählen.
6. Um eine Form zu erstellen, wählen Sie den Startpunkt aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein Polygon zeichnen, müssen Sie entweder den ersten von Ihnen erstellten Punkt oder den letzten Punkt oder Knoten auswählen, um eine Linie zu erstellen.

7. Wählen **Sie Entfernen** aus, um das Element aus der CAD-Datei zu entfernen.

Aktualisieren Sie Textattribute, oder fügen Sie sie hinzu

Im CAD-Editor Textattribute hinzufügen, bearbeiten, aktualisieren oder entfernen.

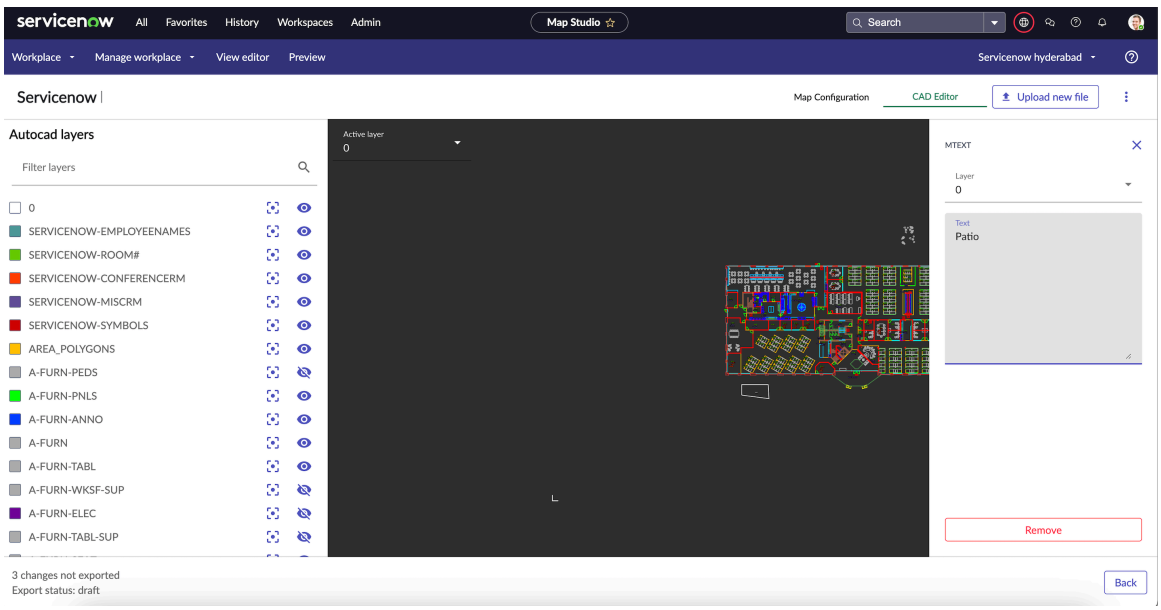
Vorbereitungen

Wenn Sie beispielsweise den Namen eines Raums ändern möchten, können Sie den Text auswählen und ihn im Textbearbeitungsbereich umbenennen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie die Registerkarte CAD-Editor.
2. Wählen Sie im CAD-Editor die entsprechende **aktive Ebene** aus.
3. Wählen Sie das Texttool-Symbol ( ) aus dem Menü.
4. Wählen Sie aus, um den Text hinzuzufügen.
5. Der Textbearbeitungsbereich wird geöffnet.



6. Fügen Sie den Text hinzu, und schließen Sie den Bereich.

   Das Textattribut wird einer ausgewählten Ebene in der CAD-Datei hinzugefügt.

7. Um einen vorhandenen Text zu bearbeiten, wählen Sie den Text aus, um den Textbearbeitungsbereich zu öffnen, und bearbeiten Sie ihn.
   Die aktualisierten Änderungen werden in der Vorschau des CAD-Editors angezeigt.
8. Wählen **Sie Entfernen** aus, um einen Text zu entfernen.

Blockattribute werden bearbeitet

Bearbeiten Sie Blockattribute im CAD-Editor.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

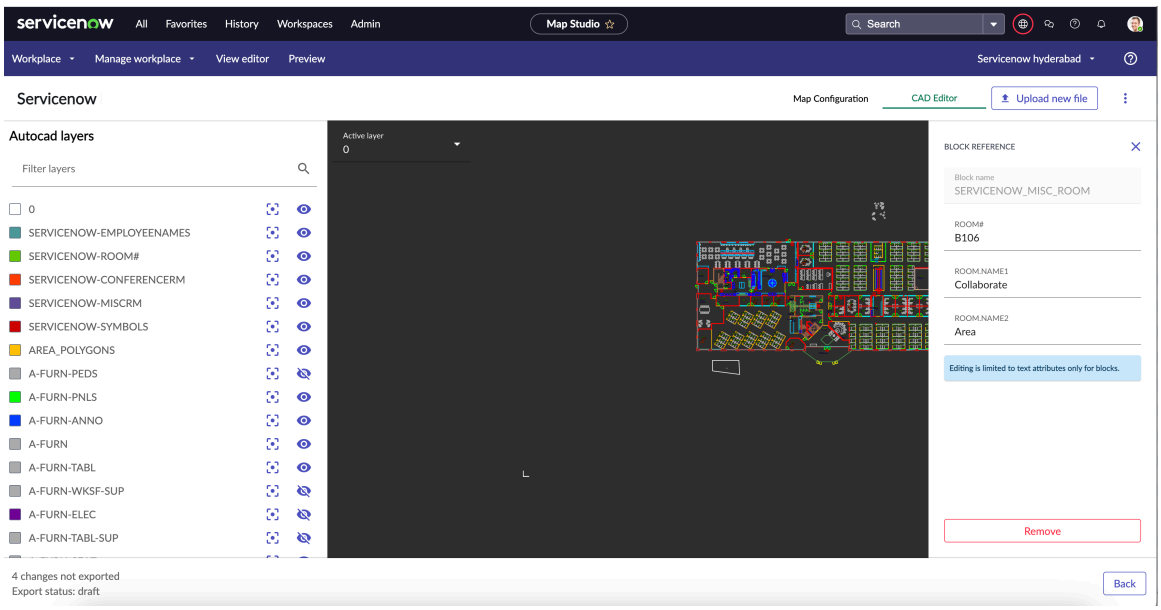
Hinweis:

Blöcke können nicht bearbeitet werden. Nur Attribute innerhalb eines Blocks können bearbeitet werden. Mit einem Block verknüpfte Polylinien können nicht bearbeitet werden.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie die Registerkarte **CAD-Editor**.
2. Wählen Sie im Vorschaulayout eine Blockreferenz aus.
3. Der Bearbeitungsbereich wird angezeigt.



4. Bearbeiten Sie die Attribute nach Bedarf.
   Bearbeiten Sie beispielsweise die Textattribute in einem Block.
5. Wählen **Sie Entfernen** aus, um das Element aus der CAD-Zeichnung zu entfernen.

Schließen einer Geometrie oder Polylinie in einer Ebene

Schließen Sie eine nicht geschlossene Leitung in einer Ebene im CAD-Editor.

Vorbereitungen

Eine Form wird geschlossen, wenn alle Knoten durch Linien verbunden sind. Wenn eine Linie fehlt oder die Scheitelpunkte nicht ordnungsgemäß verbunden sind, zeigen die Eigenschaften für eine ausgewählte Geometrie die Form als nicht geschlossen an.

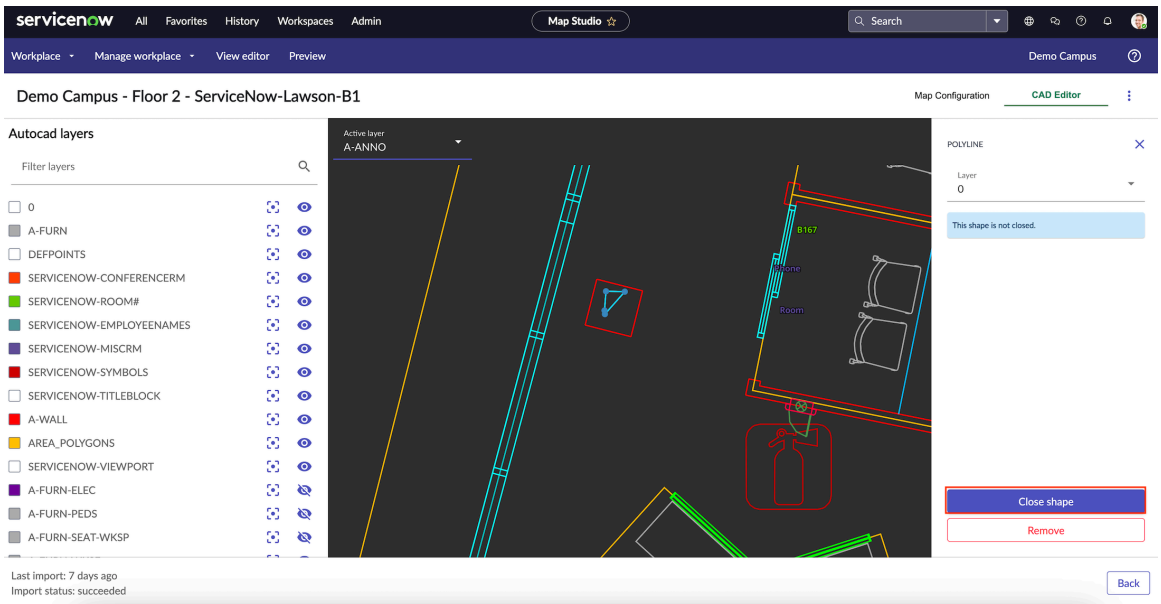
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie die Registerkarte **CAD-Editor**.
2. Wählen Sie eine Polylinie, eine Form oder eine Geometrie mit nicht geschlossenen Linien oder Scheitelpunkten in der CAD-Datei aus.
3. Zum Öffnen des Bearbeitungsbereichs auswählen.

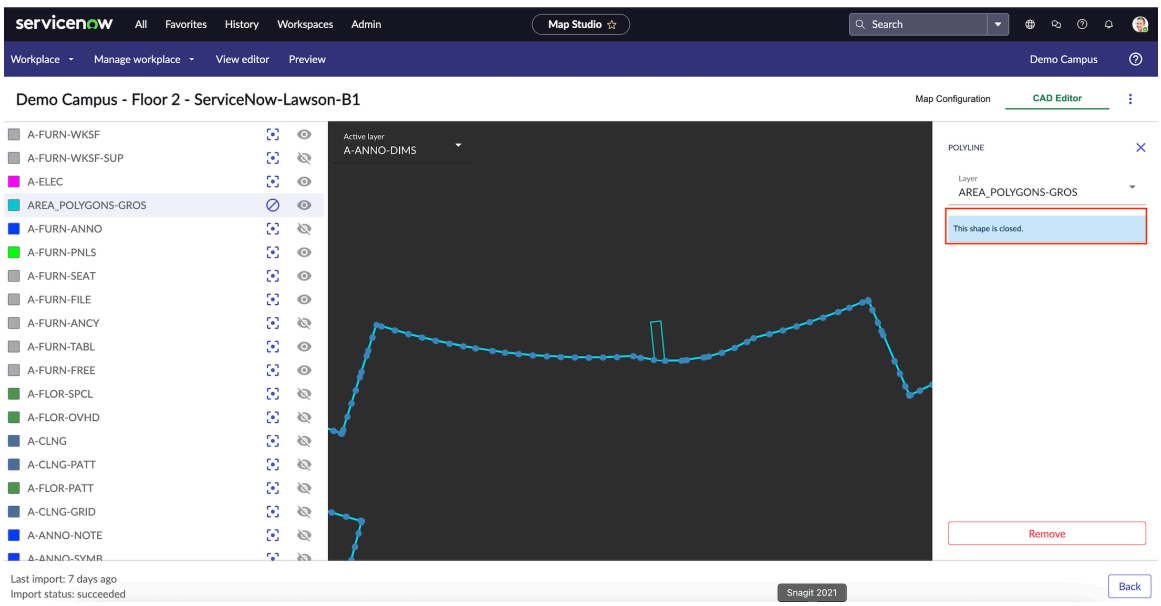
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Bearbeitungsbereich wird die Validierungsmeldung „Die Form ist nicht geschlossen“ angezeigt.



4. Wählen Sie **Form** schließen aus, um die Polylinien automatisch zu schließen.

Die Form ist geschlossen.



5. Wählen **Sie Entfernen** aus, um das Element aus der CAD-Zeichnung zu entfernen.

Exportieren Sie die CAD-Konfiguration

Exportieren Sie die aktualisierten CAD-Änderungen in Ihre CAD-Datei. Durch das Exportieren der aktualisierten Änderungen wird eine Kopie der geänderten CAD-Datei in Indoor Mappingerstellt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nehmen Sie mithilfe der Registerkarten „CAD-Editor“ und „Zuordnungskonfiguration“ Konfigurationsänderungen an Ihrer CAD-Quelldatei vor. CAD-Konfigurationsänderungen werden in der Tabelle „Autocad-Quelle“ (sn_map_core_autocad_source) aktualisiert.

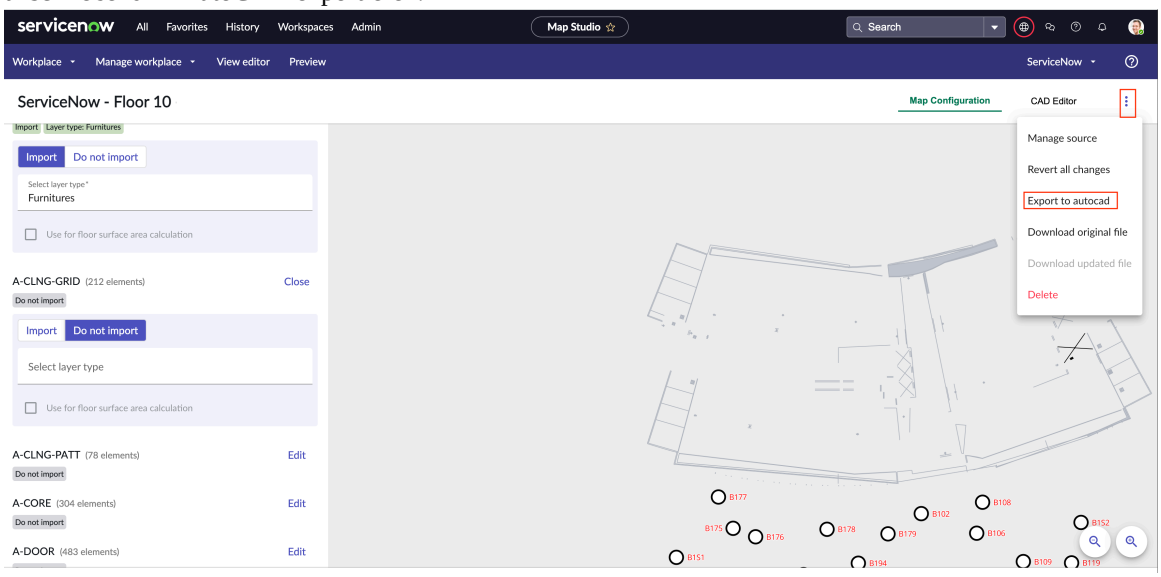
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Das Exportieren der CAD-Konfigurationsänderungen ist ein optionaler Schritt. Die aktualisierten CAD-Konfigurationsänderungen befinden sich in Indoor Mapping als aktualisierte CAD-Datei (Kopie).

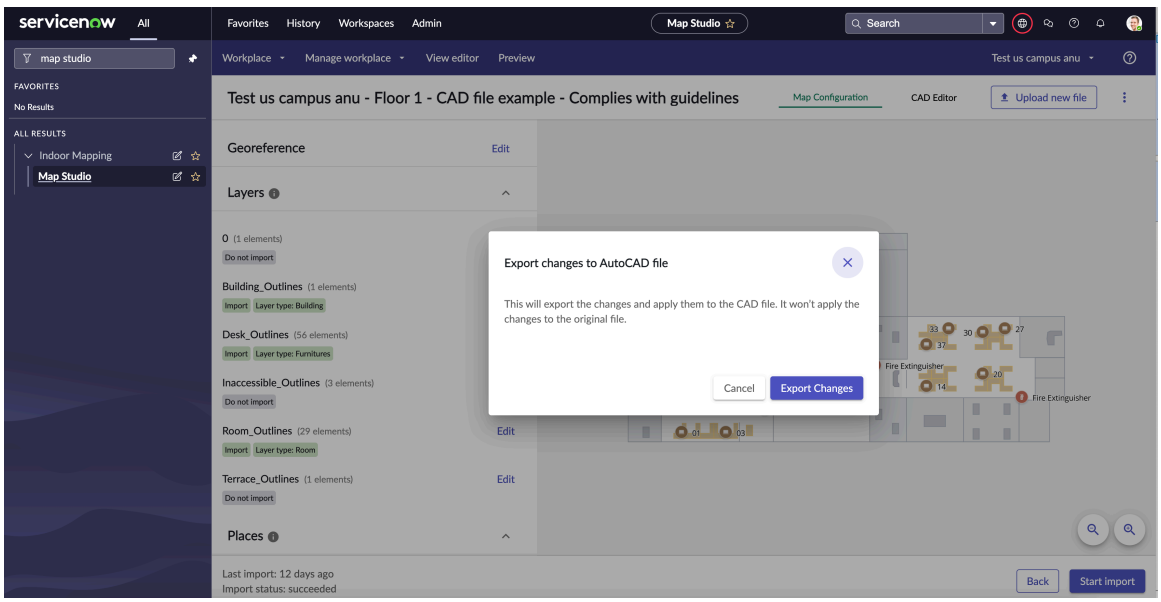
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. **Wahlweise:** Wählen Sie das **Menüsymbol** „Weitere Optionen“ (Symbol für das Menü „ ⋮ “) und anschließend In AutoCAD exportieren.



2. Das Dialogfeld „Export“ wird angezeigt.



3. Wählen Sie **Exportieren**.

Es kann einige Zeit dauern, bis die Änderungen geladen und der Exportvorgang abgeschlossen sind. Die Ladezeit hängt von der Größe der CAD-Datei ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
An der CAD-Datei vorgenommene Aktualisierungen sind nur lokal in Indoor Mapping verfügbar, bis Sie die Änderungen in Ihre CAD-Datei exportieren. Durch das Exportieren der Datei bleibt die CAD-Datei mit den in Indoor Mappingvorgenommenen Änderungen auf dem neuesten Stand.

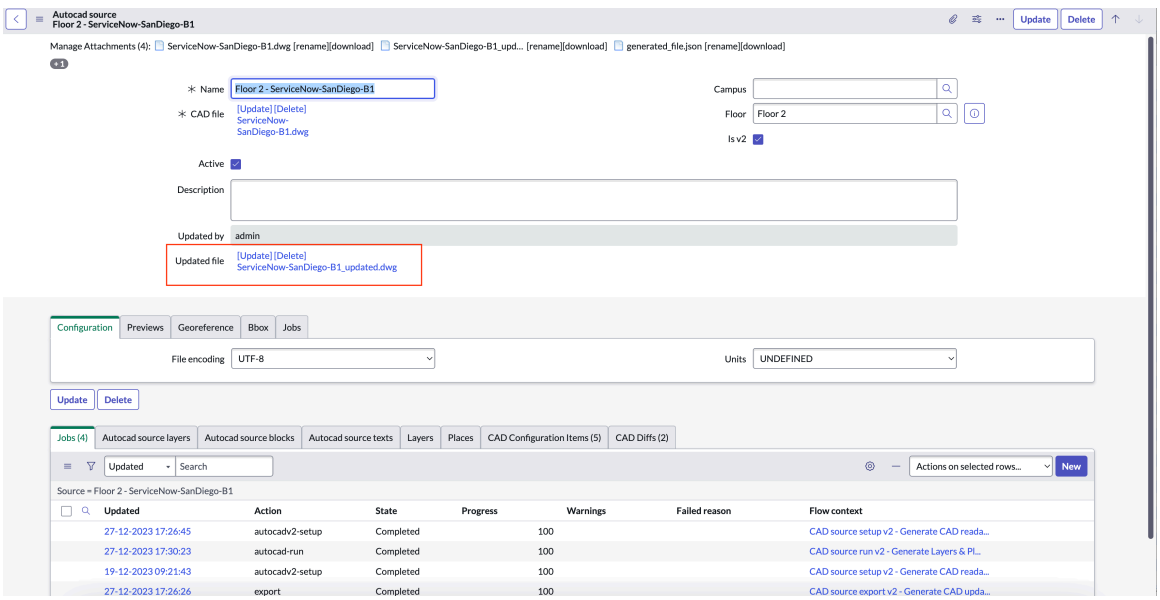
4. Die Option **Aktualisierte Datei herunterladen** wird im Menü „ ⋮ “) aktiviert, nachdem Sie Ihre CAD-Changes exportiert haben.

   Wenn Sie diese Option auswählen, wird die aktualisierte CAD-Datei heruntergeladen.

5. Navigieren Sie zu AutoCAD-Quellen (**Alle**, und filtern Sie im Kontextmenü nach `sn_map_core_autocad_source.LIST`.
   Sie finden die aktualisierten CAD-Dateiänderungen in dieser Tabelle.

Hinweis:
Die Attribute, die hinzugefügt, geändert oder gelöscht werden, werden in der Tabelle „Autocad-Quelle“ (sn_map_core_autocad_source) aktualisiert. Durch das Exportieren der Änderungen werden die Änderungen nicht auf die ursprüngliche CAD-Datei angewendet. Der AutoCAD-Quelltabelle wird eine neue Spalte hinzugefügt, um die aktualisierte CAD-Datei anzuzeigen. Die ursprüngliche CAD-Datei bleibt erhalten. Beispiel: Ihr ursprünglicher CAD-Dateiname lautet **demo.dxf,** und die aktualisierten CAD-Changes werden in eine neue Spalte **demo_updated.dxf**exportiert.

6. Wählen Sie in der Liste der CAD-Quelldateien die aktualisierte CAD-Datei aus, und öffnen Sie sie.
   Die exportierten CAD-Changes sind als neue Datei in der Spalte **Aktualisierte Datei** verfügbar.



Importieren Sie die CAD-Konfiguration

Nachdem Ihre CAD-Konfiguration abgeschlossen ist, importieren Sie die CAD-Konfigurationsänderungen.

Vorbereitungen

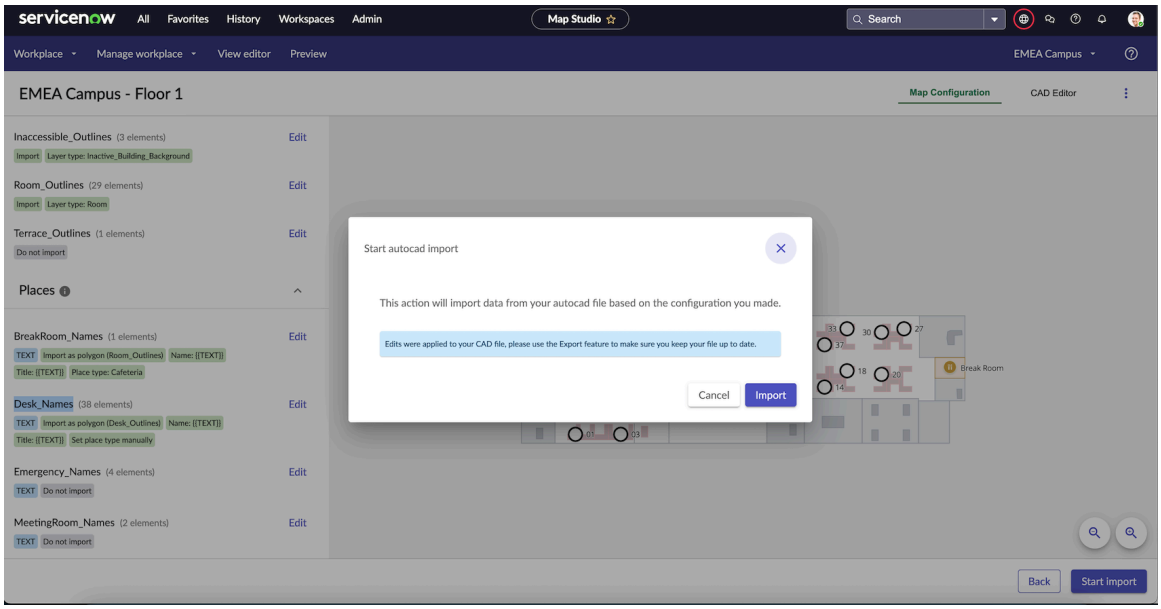
Hinweis:
Ihre CAD-Konfigurationsänderungen müssen abgeschlossen werden, bevor Sie Ihre Änderungen importieren. Das Bearbeiten und Aktualisieren Ihrer CAD-Quelldatei ist nicht obligatorisch. Die CAD-Datei darf nur bearbeitet und aktualisiert werden, wenn Informationen in ihrer CAD-Datei fehlen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Autocad-Konfigurationsseite **Import starten**, um sicherzustellen, dass Ihre Zuordnung erstellt wird.



   Die Schaltfläche „ **Import starten“** ist nur aktiviert, wenn Ebenen und Orte, die Sie in Ihrer CAD-Datei anzeigen möchten, keine Probleme aufweisen, z. B. fehlende Polygone, Vorlagen oder Polylinien. Beheben Sie diese Probleme, bevor Sie die Ebenen und Orte in Ihre CAD-Quelldatei importieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie CAD-Objekte auf der Registerkarte Zuordnungskonfiguration.

2. Wählen **Sie Import starten aus**.

   Die aktualisierten CAD-Konfigurationsänderungen werden für einen Stockwerksplan in Map Studio importiert. Es wird eine Meldung angezeigt, dass die Gebäudekonfiguration für einen Campus abgeschlossen ist.

3. **Wahlweise:** Wählen **Sie Zur Übersicht wechseln, um zur Übersichtsseite** des Map Studio-Campus zu navigieren.

4. **Wahlweise:** Wählen **Sie Fortfahren**, um Ihre aktualisierten Änderungen in Echtzeit auf einer Weltkarte (OpenStreetMap) anzuzeigen.

Dateieinstellungen bearbeiten

Ändern Sie die Einheitendateieinstellungen Ihrer CAD-Quelldatei.

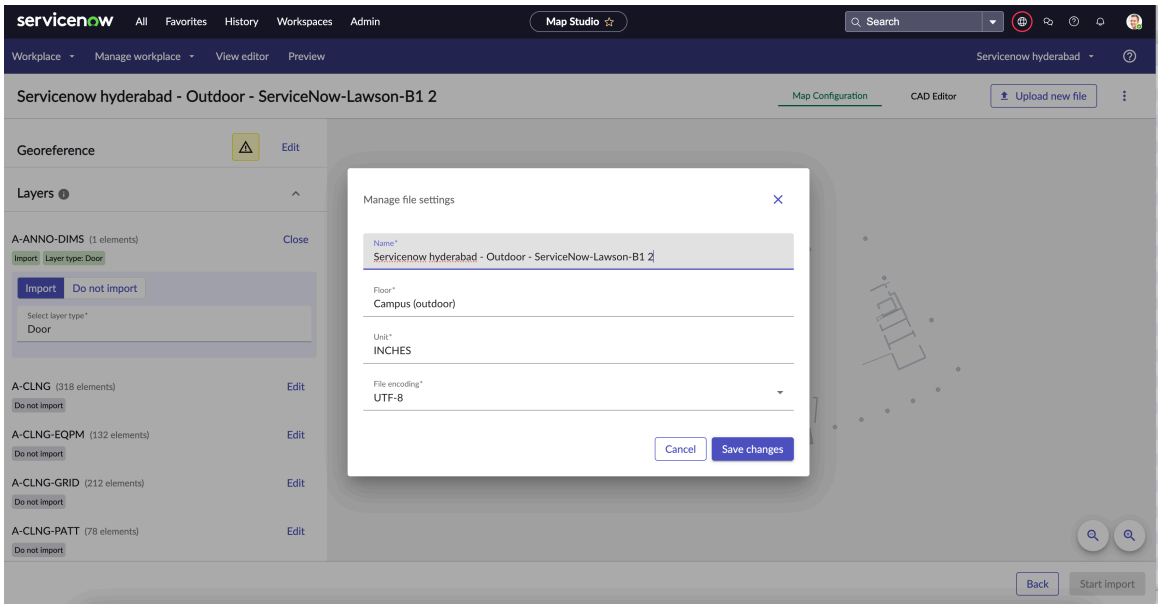
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Homepage „CAD-Konfiguration“ das Menü Weitere Aktionen (⋮).
2. Wählen Sie **Quelle verwalten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Geben Sie die folgenden Informationen ein:
   - Stockwerk: Name des Stockwerks, in dem Sie den CAD-Quellplan konfigurieren.
   - Einheit: Die Einheit, die im Feld angezeigt wird, ist die aktuelle Dateieinheit.

     Wenn Sie die Dateieinheit ändern möchten, wählen Sie die erforderliche Dateieinheitsgröße aus.
   - Dateicodierung: Option zum Ändern oder Aktualisieren Ihres Dateicodierungsstandards. Aktualisieren Sie das Dateicodierungsformat nur, wenn ein Problem mit dem Dateicodierungsstandard vorliegt.

Berechnen Sie CAD-Dateieigenschaften, um den Platz oder die Raumoberfläche zu extrahieren

Extrahieren Sie Raum- und Flächenabmessungen aus CAD-Dateien oder Indoor Mapping Map Studio. Verwenden Sie die extrahierten Eigenschaften in der Raummesstabelle Workplace Service Delivery (WSD).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Indoor Mapping-Administration** > **Eigenschaftenzuordnung**.
   Standardmäßig werden die folgenden Eigenschaften in der Tabelle „Eigenschaftenzuordnung Indoor Mapping “ gespeichert:
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**: Wenn die Polylinien als geschlossene Formen definiert oder wenn eine Einheit festgelegt ist, wird die Oberfläche automatisch in Quadratmetern aus den CAD-Polylinien berechnet. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf **false**festgelegt.
   - **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_Fets**: Wenn die Polylinien als geschlossene Formen definiert oder wenn eine Einheit festgelegt ist, wird die Oberfläche automatisch in Quadratfuß aus den CAD-Polylinien berechnet. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf **false**festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ._FUSS**: Ruft die Größe des Felds „**usable_size_sq_feet“** aus Polygonen in Indoor Mappingab. Aktivieren Sie diese Eigenschaft, wenn Ihre CAD-Datei keine geschlossenen Formen enthält oder wenn in der Datei keine Einheit definiert ist. Diese Eigenschaft wird auch für Rasterdateien (PNG) verwendet. Die Skala in Indoor Mapping variiert geringfügig, je nachdem, wie das Gebäude während des Georeferenzierungsprozesses gedehnt wurde. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf **true**festgelegt.
- **INDOORMAP_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**: Ruft den Wert von **„usable_size_sq_meters“** aus einer CAD-Datei für eine Oberfläche aus Polygonen in Indoor Mappingab. Aktivieren Sie diese Eigenschaft, wenn Ihre CAD-Datei keine geschlossenen Formen enthält oder wenn in der Datei keine Einheit definiert ist. Diese Eigenschaft wird auch für Rasterdateien (PNG) verwendet. Die Skala in Indoor Mapping variiert geringfügig, je nachdem, wie stark das Gebäude während des Georeferenzierungsprozesses gedehnt wurde. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf **true**festgelegt.

  Nach der Aktivierung werden diese Eigenschaften während des Synchronisierungsprozesses automatisch auf Ihre Indoor Mapping -Zuordnungen angewendet. Die Eigenschaften füllen standardmäßig das Feld „Nutzbare Quadratmeter“ oder „Quadratfuß“ der Flächentabelle Workplace Core aus. Die Formularfelder der Platztabelle können nach Bedarf geändert werden.

  Hinweis:
  Wählen Sie einen Wert aus der berechneten AutoCAD-Datei aus, oder wählen Sie einen Wert aus, der in Map Studio Indoor Mapping verfügbar ist.

2. Wählen Sie **Neu** aus, um eine Eigenschaft zu erstellen.

   Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Zuordnung für den Innenbereich des Formulars „Zuordnung von Platzeigenschaften“.

Feld	Beschreibung
Eigenschaft	Name der Eigenschaft, wie in der AutoCAD-Datei angezeigt. Beispiel: **KAPAZITÄT**. Dieser Name kann nicht geändert werden.
WSD-Bereichsspalte	Tabelle, die für die Zuordnung einer CAD-Eigenschaft zu einer WSD-Raumspalte verwendet wird, wenn die Zuordnungsdaten für den Innenbereich mit Workplace Service Deliverysynchronisiert werden. Wählen Sie einen beliebigen Wert aus der Dropdown-Liste aus. Beispiel: **Kapazität**.
Bestellung	Option zum Angeben einer Importreihenfolge für jeden Datensatz in der Zuordnungstabelle für CAD-Eigenschaften. Die Reihenfolge ist nützlich, wenn zwei Eigenschaften in denselben WSD-Bereichsspalten für zwei verschiedene Dateien platziert werden müssen.
Aktiv	Option zum Aktivieren einer Eigenschaft.
Domäne	Option für Domain Separation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Der Standardwert ist **global**.

3. Wählen Sie **Absenden**.
4. Navigieren Sie nach dem Importieren der CAD-Quelldateien im Menü Map Studio zu **Orte**.
5. Wählen Sie aus, um einen Ort zu öffnen.
   Der Bereich „Orte“ wird im Bearbeitungsmodus geöffnet. Beachten Sie, dass das Feld **Autocad-Eigenschaften** verfügbar ist. Weitere Informationen finden Sie unter Plätze verwalten.
6. Stellen Sie sicher, dass Sie Ihren Campus synchronisieren, nachdem Sie eine CAD-Eigenschaft hinzugefügt haben.

   Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.
7. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Campusse**.
   Fügen Sie Ortseigenschaften hinzu, die einer Fläche auf einem Campus zugeordnet sind, wenn diese Eigenschaften nicht zu einer Fläche hinzugefügt werden.
8. Wählen Sie einen Campus aus.
9. Wählen Sie das Symbol für personalisierte Listenspalten (Symbol für), um die erforderlichen Werte aus der Liste Sammlung in die Liste der verfügbaren Listen zu verschieben.
10. Wählen Sie **OK**.
11. Verfügbare Flächen auf einem Campus werden mit den ausgewählten Werten aktualisiert, nachdem eine CAD-Datei in Map Studio importiert wurde und der Synchronisierungsprozess Indoor Mapping abgeschlossen wurde.

AutoCAD-Stockwerkfläche berechnen

Berechnen Sie die Fläche und die Abmessungen des Stockwerks in Indoor Mapping Map Studio, während Sie Ihre AutoCAD-Stockwerksquellen importieren.

Vorbereitungen

Die berechneten Flächenmessungen für die Stockwerksfläche in Indoor Mapping sind im Tabellenformular Workplace Core „ Stockwerk mit vorgefüllten Feldwerten verfügbar. Beispiel: **Gesamtquadratfuß**, **Nutzbare Quadratfuß**.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Um die Fläche der Stockwerksfläche aus einer AutoCAD-Datei zu berechnen, aktivieren Sie die Eigenschaft zur Berechnung der Stockwerksfläche.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Indoor Mapping-Eigenschaften**.
   b. Aktivieren Sie die Bearbeitung, und legen Sie die Eigenschaft Auf „wahr“ setzen **, um die Berechnung der Stockwerksfläche auf „wahr“ zu aktivieren** fest.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
2. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
3. Wählen Sie einen Campus aus, für den Sie die Stockwerksfläche berechnen möchten.

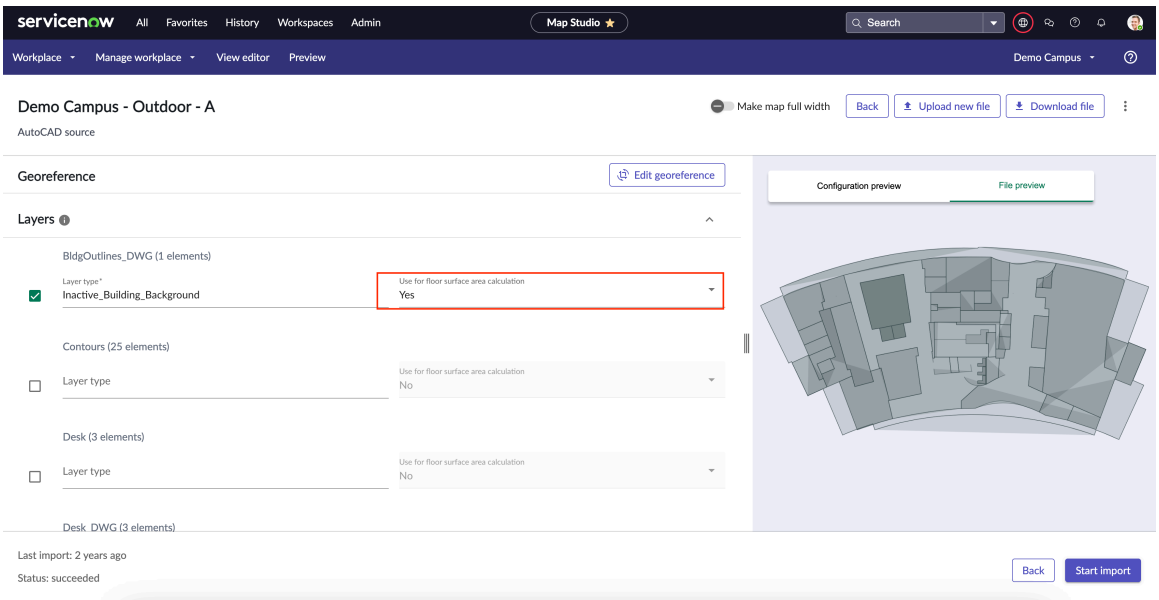
   Beispiel: Demo-Campus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie ein Gebäude in Map Studio aus.
5. Auswahlvorgang **Arbeitsplatz verwalten** > **Stockwerk und Grundrisse**.
6. Wählen Sie einen Stockwerksplan und dann **Konfigurieren**aus.
7. Wählen Sie auf der AutoCAD-Quellseite **Für Berechnung der Stockwerksfläche verwenden** aus den Listenoptionen aus.

   Die Option **Für Berechnung** der Stockwerksfläche verwenden ist erst sichtbar, nachdem Sie die Eigenschaft „Berechnung der Stockwerksfläche“ aktiviert haben (siehe Schritt 1).

   Hinweis:
   Es ist optional und nicht obligatorisch, eine **Ebene** auszuwählen, wenn Sie die Option **Für die Berechnung der Stockwerksfläche verwenden** auswählen.



8. Wählen Sie eine **Ebene** aus, die den Umriss des Stockwerks darstellt, um den Wert der Stockwerksfläche zu berechnen.

   Die Ebene, für die Für die **Berechnung** der Stockwerksfläche verwenden ausgewählt ist, wird für die Berechnung der Stockwerksfläche verwendet.

   Hinweis:
   Es kann jeweils nur eine Ebene ausgewählt werden. Stellen Sie sicher, dass die ausgewählte Ebene geschlossene Polylinien aufweist.

9. Wählen Sie **Dateivorschau**, um eine Vorschau anzuzeigen und zu überprüfen, ob die Polylinien für eine ausgewählte Ebene geschlossen sind.

   Wenn die ausgewählte Stockwerksebene mehrere geschlossene Polylinien hat, wird die größte Polylinie verwendet.

   a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Ja** aus.

10. Wählen **Sie Import starten** aus, um den CAD-Stockwerksquellplan zu importieren.

    Der berechnete Wert für die Stockwerksfläche wird in der Stockwerkskonfiguration in Map Studio gespeichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Eigenschaftenzuordnung**.
Dadurch wird der berechnete Wert der Stockwerksfläche aus Map Studio in das Tabellenformular Workplace Core Stockwerk übertragen.

12. Klicken Sie auf der Seite „Mapping von Platzeigenschaften im Innenbereich“ auf **Neu**, und füllen Sie die Formularfelder aus:

Hinweis:
Dieser Schritt muss nur einmal konfiguriert werden.

Feld	Beschreibung
Eigenschaft	Der Name der Eigenschaft. Beispiel:**CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_FET** und **CAD_COMPUTED_SURFACE_SQ_METERS**. **Hinweis:** Der Name der Eigenschaft kann nicht geändert oder bearbeitet werden. Der Eigenschaftsname muss mit dem übereinstimmen, was Sie in Ihrer AutoCAD-Datei als Bezeichnung verwendet haben.
WSD-Tabelle	Die Tabelle, in der Sie die Eigenschaft ausfüllen oder platzieren möchten. Wählen Sie **Stockwerk** in der Dropdown-Liste aus, um den Wert für die Stockwerksfläche in der Tabelle „Stockwerk“ zu berechnen.
WSD-Feld	Das Feld, in dem die Stockwerksfläche automatisch ausgefüllt werden soll. Wählen Sie **Gesamtquadratfuß** oder **Nutzbare Quadratfuß aus**.
Bestellung	Sie können die Reihenfolge auf 0 belassen.
Aktiv	Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, wird Ihre Eigenschaft auf Ihren verschiedenen Karten automatisch deaktiviert. Wählen Sie diese Option aus, um die Eigenschaft zu aktivieren.
Domäne	Der Standardwert ist „ **Global**“. **Global** beibehalten, um Konflikte zwischen Ihren verschiedenen Anwendungen zu vermeiden.

13. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

14. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Karte für den Innenbereich/WSD-Synchronisierungen** um das Synchronisierungsskript auszuführen und das ausgewählte Stockwerk mit der aktualisierten Eigenschaft zu aktualisieren.
15. Wählen Sie einen Campus aus.

    Das Synchronisierungsskript synchronisiert die neu hinzugefügten berechneten Felder für die Stockwerksfläche in der Stockwerkstabelle.
16. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Stockwerke**.
17. Wählen Sie das Stockwerk aus, für das Sie den Oberflächenbereichswert berechnet haben, und überprüfen Sie den Abschnitt „Messungsdetails“.

    Beispielsweise werden die folgenden Feldwerte je nach Anwenderkonfiguration vorab ausgefüllt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

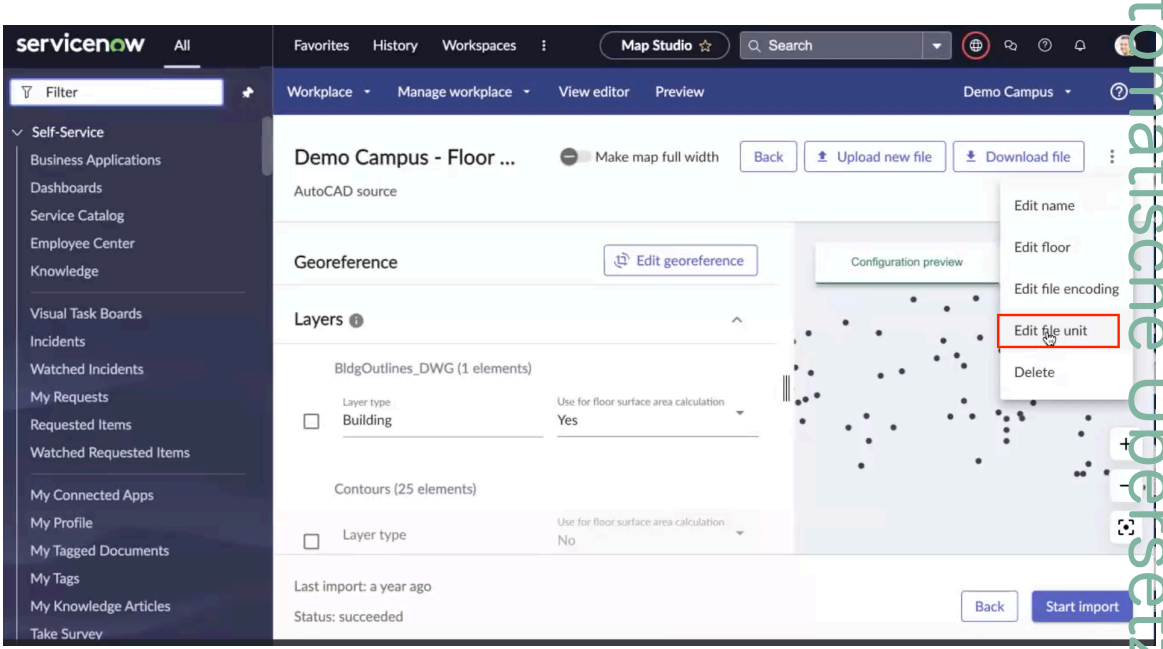
a. Gesamtquadratfuß: Der Wert für die Stockwerksfläche wird automatisch ausgefüllt.

b. Nutzbare Quadratfuß: Der Wert für die Stockwerksfläche des Stockwerks wird automatisch ausgefüllt.

Hinweis:
Wenn die CAD-Werte beim Importieren der CAD-Datei in Map Studio falsch oder leer sind, ist es sehr wahrscheinlich, dass die CAD-Datei keine oder eine falsche Einheit enthält. In solchen Fällen sind die CAD-Dateikonvertierungen in Map Studio nicht korrekt.

Der CAD-Datei-Einheitenwert kann in Map Studio basierend auf den AutoCAD-Dateikoordinaten korrekt berechnet werden. Navigieren Sie zurück zur Konfigurationsseite der CAD-Datei für einen Stockwerksplan, und führen Sie die folgenden Schritte aus:

- Wählen Sie im oberen rechten Bereich von Map Studio das Symbol „Weitere Aktionen“ (Symbol „ “).
- Wählen Sie die Option **Dateieinheit bearbeiten** aus.



- Wählen Sie eine Einheit aus der Dropdown-Liste aus.

  Beispiel: Fuß.

- Klicken Sie auf **Speichern**.
- Klicken Sie auf **Import starten**, und führen Sie die Synchronisierung erneut aus.

  Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.

  Die Konvertierungen sind jetzt korrekt.

Rasterdateianforderungen

Rasterdateien sind Flatdateien, daher müssen Design und Orte manuell erstellt werden. Raster-Stockwerkplandateien müssen die Importanforderungen für Map Studio erfüllen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie eine Rasterbildquelle (PNG) importieren, müssen Designs und Ortserstellung manuell in einem Grafikdesigner-Tool ausgeführt werden. Beispiel: Adobe Illustrator. Derzeit werden nur PNG-Dateiformate unterstützt.

Hinweis:
Kartenadministratoren müssen sicherstellen, dass die Stockwerksplanquellen den Importanforderungen von Indoor Mappingentsprechen. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Rasterbildquellen (PNG) von Grafikdesignern auf Designkorrekturen und Genauigkeit überprüft werden. Der Import von JSON-/GEOJSON-Dateien ist nur für die Migration von Drittpartei-Zuordnungsanbietern verfügbar.

Weitere Informationen zu den Anforderungen für den Import von Rasterdateien finden Sie im ServiceNow-Blog .

Anforderungen an Rasterdesign

Designeigenschaften	Anforderungen
Proportionen von Stockwerksplänen	• Stellen Sie sicher, dass Ihre Design Studio-Zeichenfläche ein Verhältnis von 20.000 x 20.000 Pixel aufweist, um ein optimales Bildrendering zu ermöglichen. • Stellen Sie sicher, dass der Stockwerksplan die gesamte Zeichenfläche in Ihrem Design Studio einnimmt. Die Qualität der Bilder basiert auf der Größe der Zeichenfläche. Wenn der Stockwerksplan nicht in die gesamte Zeichenfläche passt, wird die endgültige Größe verringert und kann verpixelt werden. • Stellen Sie sicher, dass der Maßstab des Gebäudes den tatsächlichen Proportionen und der Form des Gebäudes auf der Außenkarte entspricht. Wenn die Gebäudeproportionen nicht genau sind, wirkt sich dies auch auf die Genauigkeit der Zeit- und Entfernungsangaben in Wegbeschreibungen aus.
Design	• Gestalten Sie Ihren Stockwerksplan um, um ihn so benutzerfreundlich wie möglich zu machen. Stockwerkspläne müssen so einfach wie möglich gehalten werden, damit Endbenutzer die Karte leicht verstehen können. • Stellen Sie sicher, dass alle Textobjekte aus der Rasterbilddatei entfernt werden. Textobjekte werden in der PNG-Datei für Stockwerkspläne nicht unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderungen an Rasterdesign (Fortsetzung)

Designeigenschaften	Anforderungen
	Hinweis: Orte für Räume werden hinzugefügt, um Orte auf einer Karte zu beschreiben. Daher können Textobjekte auf einer Karte für Endbenutzer verwirrend sein. • Entfernen Sie die Bildränder. Alle Flächen um ein Gebäude müssen entfernt oder transparent gemacht werden.
Export	Exportieren Sie die Bilddatei mit den folgenden Anforderungen: • Typ: Derzeit werden in Indoor Mappingnur PNG- und JPEG-Rasterbildquellen unterstützt. • Größe: Bilddateien dürfen 50 MB nicht überschreiten. • Abmessungen: Die Bildgröße muss 20.000 x 20.000 Pixel betragen.

Importieren Sie Rasterdateien

Nachdem Sie Ihren Campus und dessen Gebäude und Stockwerk erstellt haben, laden Sie die Rasterquelldateien der Stockwerkspläne hoch, und importieren Sie sie.

Vorbereitungen

Weitere Informationen zu den Anforderungen für Rasterquelldateien finden Sie unter Rasterdateianforderungen.

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Karteneditor, Karteneditor eingeschränkt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Wählen Sie einen Campus aus.
3. Auswahlvorgang **Arbeitsplatz verwalten** > **Stockwerk und Grundrisse**.
4. Wählen Sie das von Ihnen erstellte Stockwerk aus, und klicken Sie auf **Datei hochladen**.
5. Wählen Sie die Rasterdatei aus, die Sie für den Stockwerksplan importieren möchten.
6. Bevor Sie die Rasterdatei hochladen, können Sie den Namen der Quelle bearbeiten. Standardmäßig lautet der Name der Quelle<campus name-floor title-file name> .
7. Stellen Sie sicher, dass der richtige Stockwerksname oder die richtige Ebene ausgewählt ist.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.
9. Nach dem Hochladen der Datei (das Hochladen kann einige Minuten dauern) wird oben auf dem Bildschirm die Vorschau des Stockwerksplans angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Die nächsten Schritte zum Konfigurieren der Rasterdatei werden angezeigt.
11. Bearbeiten Sie Georeferenzen, und verwenden Sie die beiden lilafarbenen Stecknadeln, um Ihren Stockwerksplan durch Ziehen und Verschieben der Stecknadeln entsprechend der Gebäudeform auf der Weltkarte zu skalieren.
12. Klicken Sie auf die Stecknadeln, die Farbe ändert sich in Pink, und Sie können die Position ändern.
13. Klicken und halten Sie eine der Stecknadeln, um ihre Position zu ändern.

Hinweis:
Es ist wichtig, dass Sie Ihren Stockwerksplan skalieren, da dies bei der Orientierung und beim Abrufen von Wegbeschreibungen hilft. Die Wegbeschreibung zeigt die genaue Zeit und Entfernung zwischen den Punkten an. Beispiel: Punkt A und Punkt B.

14. Wählen Sie den Ebenentyp der Datei aus, die Sie importieren.
Ebenentypen müssen vorab konfiguriert werden, während Sie Ihre Standardwerte einrichten.
15. Nachdem Sie die Schritte 11 und 12 abgeschlossen haben, wählen **Sie Import starten** aus, um die Rasterquelldatei zu importieren.
16. Nachdem der Stockwerksplan importiert wurde, klicken Sie auf **Fortsetzen**.
Alternativ können Sie auch zu navigieren **Arbeitsplatz verwalten** > **Orte**.
Sie werden zu „Orte“ weitergeleitet.

Hinweis:
Rasterdateien sind Flatdateien, daher müssen Orte manuell erstellt werden.

Verwalten Sie Kartenobjekte und -daten

Verwalten Sie Kartenobjekte und Kartendaten über die Map Studio-Oberfläche. Passen Sie Ihre Karten beliebig oft an.

In Map Studio können Sie Kartenobjekte und Kartendaten verwalten und bearbeiten. Laden Sie CAD- und Rasterbild-Dateiquellen hoch, konfigurieren Sie Ihre Architekturdiagramme, und importieren Sie sie zurück in Map Studio, um ansprechende Karten zu erhalten. Erstellen Sie mithilfe der Snapshot-Fähigkeit Ansichten, Orte und Richtungsdiagramme, und migrieren Sie Daten zu einer anderen Instanz.

Campus mit Gebäuden und Stockwerken erstellen

Erstellen Sie Ihren ersten Indoor Mapping -Campus, und fügen Sie ihm mit Indoor Mapping Map Studio einige Gebäude und Stockwerke hinzu. Importieren Sie Ihre CAD- und Rasterbildquelldateien, um Ihre Campus-Konfiguration abzuschließen.

Vorbereitungen

Installieren Sie Indoor Mapping, und konfigurieren Sie grundlegende Informationen über Ihren Campus, Ihr Gebäude oder Ihre Stockwerke in Map Studio, indem Sie die Stockwerksplanquellen importieren.

Hinweis:
AutoCAD-Quelldateien (DWF oder DXF) oder Rasterbilddateien (PNG) in Map Studio hochladen und importieren

Bevor Sie Map Studio verwenden, vergewissern Sie sich, dass Ihre Stockwerkspläne die folgenden Richtlinien erfüllen:

- AutoCAD-Anforderungen
- Rasteranforderungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Karteneditor, Karteneditor eingeschränkt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Wenn Sie bereits Campus haben, können Sie außerdem auf der Map Studio-Homepage nach einem Campus suchen.
   a. Wählen Sie das **Suchsymbol** ( ), um nach einem Campus zu suchen, den Sie aktualisieren oder zu dem Sie wechseln möchten.
3. Um einen Campus zu erstellen, wählen Sie die Registerkarte **Erste Schritte**.
   Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Fügen Sie eine Adresse hinzu

Feld	Beschreibung
Land	Land oder Region, in der sich der Campus befindet.
Campusname	Name des Campus.
Adresse	Genaue Adresse des Campusstandorts, wie auf der Karte angezeigt.

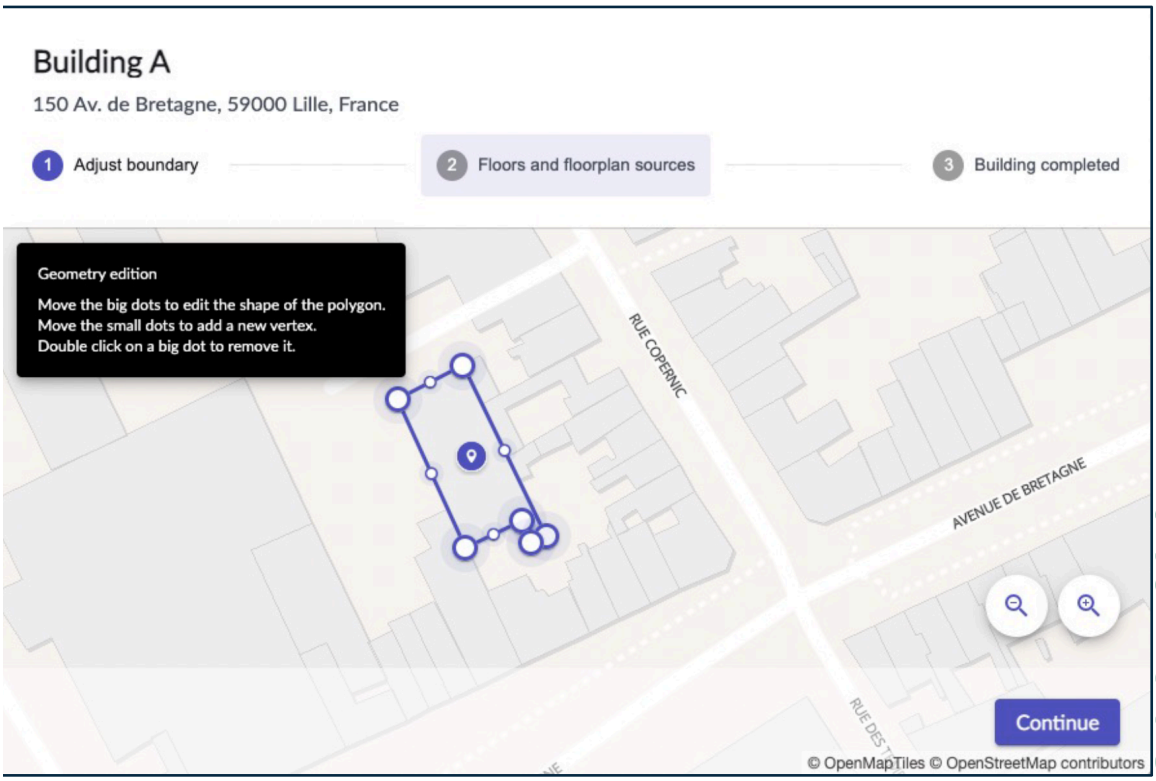
4. **Wahlweise:** Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um den Namen und die Adresse des Campus zu bearbeiten.
5. Wählen **Sie Fortfahren**, um Ihr erstes Gebäude hinzuzufügen.
6. Geben Sie den Gebäudenamen an.
   Gebäudeadresse ist vorab ausgefüllt.
7. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
8. Geben Sie den Namen des Gebäudes und die Adresse ein.
9. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Gebäudegrenzen werden automatisch berechnet.
10. **Wahlweise:** Falls Sie Ihr neu erstelltes Gebäude nicht auf der Karte finden können, wird der folgende Bildschirm angezeigt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gebäudestandort in Map Studio angezeigt



11. Wählen Sie **Fortsetzen**.

> **Hinweis:**
> Ihr Polygon muss sich mindestens um das Gebäude befinden. Es muss nicht mit der genauen Form des Gebäudes übereinstimmen.

12. In dieser Phase können Sie zusätzliche Gebäude hinzufügen oder die Details vorhandener Gebäude bearbeiten.
13. Wählen Sie **+Gebäude hinzufügen aus**, um zusätzliche Gebäude auf Ihrem Campus zu erstellen.
14. Navigieren zu **Arbeitsplatz verwalten** > **Stockwerk und Grundrisse** um Ihrem Gebäude ein oder mehrere Stockwerke hinzuzufügen.
15. Wählen Sie Ihr Gebäude aus.

> **Hinweis:**
> Stellen Sie sicher, dass Sie ein Gebäude auswählen, da Sie Dateien auf Campus-Ebene hochladen können. Wenn Sie ein Gebäude auswählen, ist es auf allen Ebenen sichtbar, da Sie Ihre Dateien nur auf der Außenebene importieren können.

16. Wählen **Sie Stockwerk hinzufügen**.
Füllen Sie die Felder des Formulars aus

Ein Stockwerk hinzufügen

Feld	Beschreibung
Gebäude	Name oder Nummer des Gebäudes, in dem sich das Stockwerk befindet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Nummer	Stockwerk. Nimmt eine Ganzzahl oder einen numerischen Wert an.
Name	Stockwerkname oder -titel
Titel	Titel, der im Stockwerks-Controller angezeigt wird.

17. Klicken Sie auf **Erstellen**.
18. Wiederholen Sie die Schritte 16–18 für jedes Stockwerk Ihres Gebäudes.
19. Navigieren Sie zu „**Arbeitsplatz verwalten** > **Campus und Gebäude**.
    Es ist wichtig, dass Ihr Campus umfasst oder seine Grenzen für alle Gebäude gut angepasst sind. Die Grenzen werden automatisch angepasst. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit dem Grenzen-Editor.
    Ihr Campus ist konfiguriert.
20. Nachdem Ihr Campus und Ihre Gebäude erstellt wurden, können Sie mit dem Import Ihrer CAD-Dateien oder Quelldateien für Rasterbilder des Stockwerksplans beginnen.
21. Navigieren Sie in Map Studio zu **Arbeitsplatz verwalten** > **Stockwerke und Stockwerkspläne**.
22. Suchen Sie Ihr Stockwerk, in das Sie Ihre CAD- oder Rasterdatei hochladen möchten.

    (Optional) In dieser Phase können Stockwerkspläne als AutoCAD- (DXF/DWG) oder Rasterbilddatei-Quellen (PNG) hochgeladen und importiert werden. Sie können die Dateien auch nach dem Erstellen eines Campus importieren. Stellen Sie sicher, dass Sie die Designrichtlinien gelesen haben, bevor Sie die Quellen in Map Studio importieren. Weitere Informationen zum Importieren finden Sie unter Importieren Sie CAD-Dateien in Map Studio und Importieren Sie Rasterdateien.
23. Wählen Sie nach dem Import einer CAD- oder Rasterdatei **Arbeitsplatz verwalten** und anschließend **Übersicht**aus.
24. Wählen Sie das von Ihnen erstellte Gebäude aus.
    Ihre Karte ist in Map Studio konfiguriert und verfügbar.

Arbeiten mit dem Grenzen-Editor

Der Grenzen-Editor hilft beim Definieren des zugeordneten Bereichs eines Campus auf der globalen Karte, indem er die Campusgrenzen anpasst, um den Standort eines Campus und des Gebäudes auf einer Karte zu visualisieren. Grenzen werden verwendet, um zwischen Karten für den Innenbereich und Karten für Innenbereiche zu unterscheiden.

Vorbereitungen

Stockwerkspläne, Orte und Wegbeschreibungen müssen innerhalb der Grenzen liegen, um ordnungsgemäß angezeigt zu werden. Wenn die Grenzen automatisch vom System berechnet wurden, können Sie **Grenze** automatisch berechnen deaktivieren, um die Grenzen zu ändern.

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Karteneditor, Karteneditor eingeschränkt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Wählen Sie einen Campus aus.

   Der Campus wird in Map Studio angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Navigieren Sie zu **Arbeitsplatz**, **Campus und Gebäude**verwalten.
4. Passen Sie die Grenze eines Campus an oder ändern Sie sie, wenn Änderungen oder Aktualisierungen am Campus vorgenommen wurden und wenn Orte, Stockwerkspläne oder Wegbeschreibungen jetzt außerhalb der ursprünglichen Grenze liegen, die bei der Campus-Erstellung festgelegt wurde.
   a. Stellen Sie sicher, dass im linken Bereich der Campus ausgewählt ist.
   b. Verschieben Sie die großen Punkte auf die Campus- oder Gebäudegrenze, um die Form eines Polygons zu bearbeiten.
   c. Verschieben Sie die kleinen Punkte, um einen neuen Scheitelpunkt hinzuzufügen.
   d. Doppelklicken Sie auf einen großen Punkt, um ihn zu entfernen
5. Klicken Sie auf **Grenze** speichern, um die Änderungen zu speichern.
   Die Schaltfläche **„Grenze speichern** “ wird aktiviert, wenn Änderungen an der Grenze des Campus- oder Kartenobjekts vorgenommen werden.
6. Sie können auch die Gebäudegrenzen ändern oder anpassen, wenn Aktualisierungen oder Änderungen vorgenommen wurden und wenn Stockwerkspläne oder Wegbeschreibungen jetzt außerhalb der ursprünglichen Gebäudegrenze liegen.
   a. Stellen Sie im linken Bereich sicher, dass das Gebäude ausgewählt ist.
   b. Verschieben Sie die großen Punkte auf ein Gebäude, um die Form eines Polygons zu bearbeiten, und verschieben Sie die kleinen Punkte, um einen neuen Scheitelpunkt hinzuzufügen.
   c. Doppelklicken Sie auf einen großen Punkt im Polygon, um es zu entfernen.
   d. Klicken Sie nach dem Anpassen der Campusgrenzen auf Grenze **speichern**.

Die Option Grenzen **automatisch berechnen** ist auch neben der Schaltfläche „ **Grenze speichern** “ für Campus- und Gebäudegrenzen verfügbar.

(Standardmäßig aktiviert) Wenn Sie diese Option aktivieren, können Sie die Grenzen automatisch anpassen, wenn neue Stockwerkspläne, Orte oder Wegbeschreibungen hinzugefügt werden und sich außerhalb ihrer ursprünglichen Grenzen befinden. Wenn diese Option aktiviert ist, können die Grenzen nicht manuell angepasst werden. Deaktivieren Sie diese Option, um die Gebäudegrenzen manuell anzupassen.

Importieren Sie Außenelemente

Importieren Sie Außenelemente, die auf der Innenbereichskarte angezeigt werden sollen. Dies kann ein grafisches Element wie ein Logo oder ein Parkplatz im Freien mit Stellflächen sein, das als Stellplätze erstellt werden muss.

Vorbereitungen

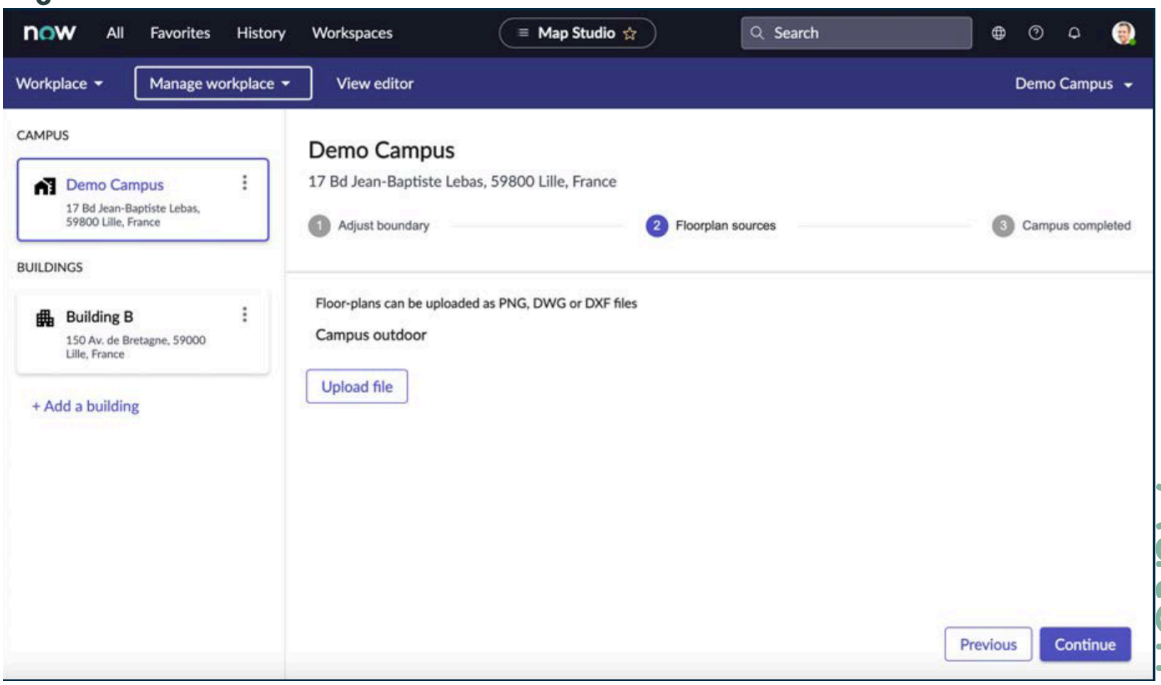
Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Karteneditor, Karteneditor eingeschränkt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Wählen Sie einen Campus aus, den Sie Ihrer Außenebene hinzufügen möchten.
3. Navigieren zu **Arbeitsplatz verwalten** > **Stockwerk und Grundrisse**.
4. Fügen Sie eine neue Quelle hinzu, und wählen Sie die Datei aus, die Sie importieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie Elemente im Außenbereich hinzu



5. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
6. Konfigurieren Sie die Rasterquelldatei.
7. Bearbeiten Sie die Georeferenz.
   Weitere Informationen zum Bearbeiten von Georeferenzen finden Sie unter Importieren Sie Rasterdateien.
8. Wählen Sie den Ebenentyp aus.
9. Klicken **Sie auf Import starten**.
10. Erstellen Sie einen Ort auf Ihrem Campus, indem Sie **Neuer Punkt** oder **Neues Polygon**auswählen.
    Weitere Informationen zum Erstellen eines Polygons und eines Punkts finden Sie unter Plätze verwalten.
11. Stellen Sie sicher, dass Sie das Stockwerk auf einem Campus auswählen.
12. Beginnen Sie mit der Erstellung von Wegbeschreibungen.
    Weitere Informationen finden Sie unter Wegbeschreibung verwalten.

Plätze verwalten

Bearbeiten Sie Campus und Gebäude, um Orte, Symbole und Ortstypen hinzuzufügen, die auf den Innenbereichskarten angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen

Ortstypen werden verwendet, um einen physischen Standort auf Ihrer Karte zu definieren. Dies kann ein Polygon oder ein Punkt sein, je nachdem, ob ein Ort einem Raum oder nur einem Ort in Ihrer Karte entspricht. Orte sind mit Ortstypen verknüpft und werden verwendet, um die verschiedenen Orte auf Ihrer Karte zu kategorisieren (Beispiel: Besprechungsraum, Büro, Drucker, Parks, Treppe, Aufzüge usw.). Orte haben auch Markierungen, die den Ortstitel anzeigen.

Hinweis:
Orte können entweder automatisch durch einen CAD-Import generiert werden oder müssen manuell mit einem Rasterimport erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Importieren Sie Rasterdateien und Importieren Sie CAD-Dateien in Map Studio.

Automatische Übersetzung

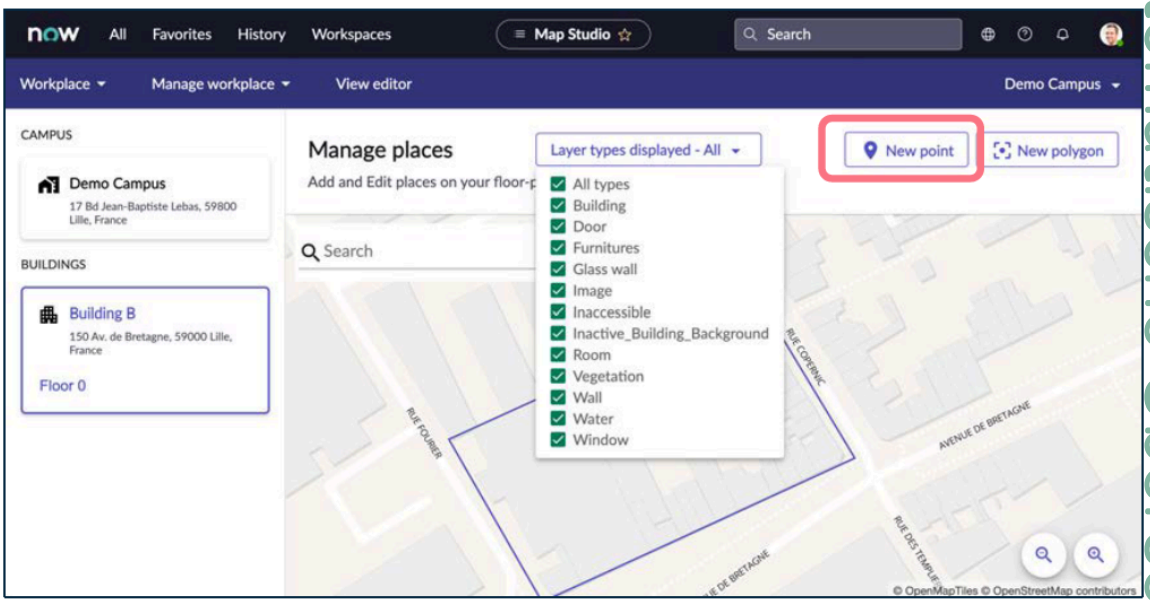
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

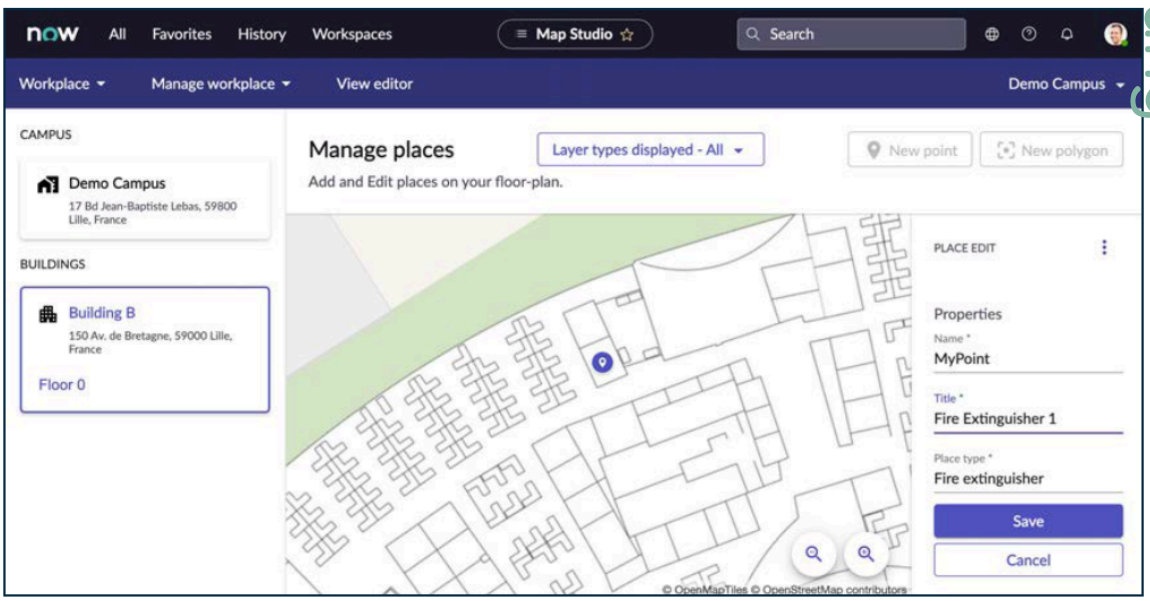
Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Karteneditor, Karteneditor eingeschränkt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Wählen Sie einen Campus aus.
   Der Campus wird auf der Map Studio-Homepage geöffnet.
3. Um Orte zu bearbeiten und zu verwalten, wählen Sie ein Gebäude aus.
4. Wählen Sie im Kartenmenü **Plätze verwalten** aus.
5. Wählen Sie das Stockwerk aus, in dem Ihre Plätze auf Ihren Karten angezeigt werden sollen.
6. Klicken Sie **auf Neuer Punkt** oder **Neues Polygon**, um mit der Erstellung von Orten und neuen Points of Interest zu beginnen.
7. Wählen Sie **Neuer Punkt aus**.

Erstellen Sie einen neuen Punkt





Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Klicken Sie auf die Karte, um den Punkt zu positionieren.

Füllen Sie die Formularfelder im Formular aus

Platzieren Sie den Bearbeitungsbereich

Name	Bezeichnungsname für eine Fläche. **Hinweis:** Verwenden Sie einen eindeutigen Namen für jeden Platz, um die Plätze auf einer Karte leicht zu identifizieren (für Endanwender nicht sichtbar).
Titel	Titel, der auf der Karte angezeigt wird.
Ortstyp	Ortstypen werden zur Kategorisierung von Orten verwendet (z. B. Besprechungsräume, Schreibtische usw.). Außerdem wird ein Standardsymbol bereitgestellt, das später im Ansichtseditor angepasst werden kann.
Stockwerk	Stockwerk, dem Orte und Ortstypen hinzugefügt werden.

Hinweis:
Wenn Orte in einer CAD-Datei mit dem AutoCAD-Importtool (Indoor Mapping v.18.0) konfiguriert werden, kann im Bearbeitungsbereich „ **Ort"** nur das Feld „Ortstyp" bearbeitet werden. **Name**, **Titel**und **Stockwerk** sind schreibgeschützte Felder. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Orte.

9. Wählen Sie **Neues Polygon**, um Polygone bzw. Punkte hinzuzufügen.
10. Klicken Sie auf die Karte, um ein Polygon für einen Ort zu zeichnen, und schließen Sie das Polygon, indem Sie auf den blauen Punkt oder Punkt klicken.
Polygone können verwendet werden, wenn Sie kein Gebäude auf dem Campus haben.
11. Stellen Sie sicher, dass Sie die Form schließen, indem Sie die Erstellung am ersten Punkt abschließen oder beenden.

Füllen Sie die Felder des Formulars aus

Ort bearbeiten

Feld	Beschreibung
Name	Bezeichnungsname zur Identifizierung eines bestimmten Orts (für den Endanwender nicht sichtbar).
Titel	Titel, wie er auf der Karte angezeigt wird.
Ortstyp	Name des Ortstyps. Die Ortstypen werden verwendet, um einen physischen Standort auf Ihrer Karte zu definieren. Dies kann ein Polygon oder ein Punkt sein, je nachdem, ob dieser Ort einem Raum oder nur einem Ort in Ihrer Karte entspricht (Cafeteria, Stand, Aufzug, Auditorium usw.).

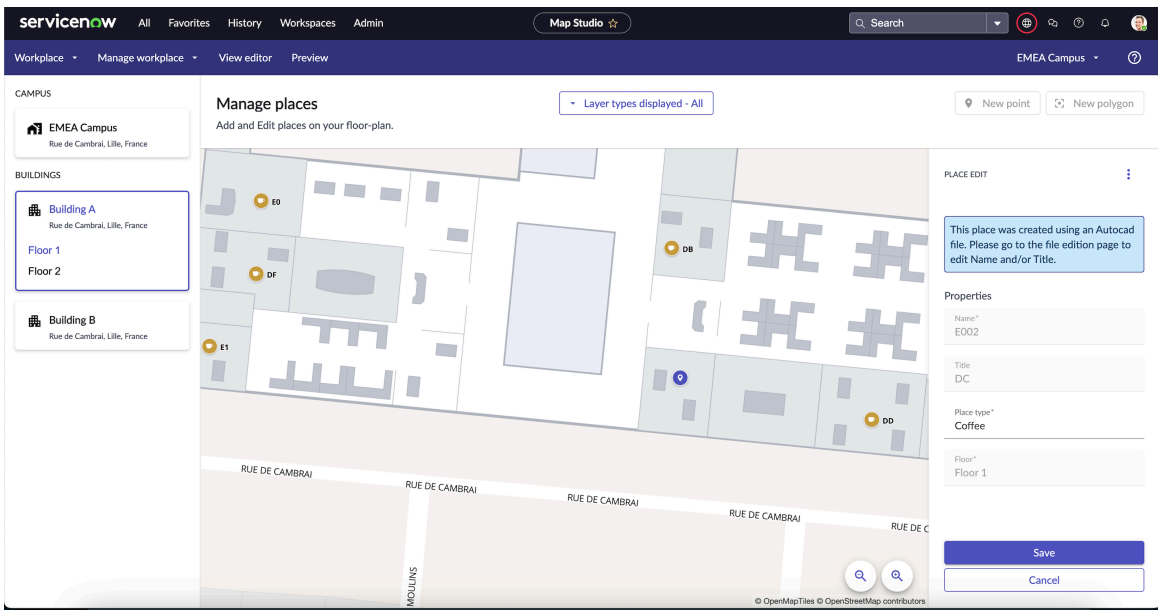
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Stockwerk	Stockwerknamen. Die Orte und Ortstypen werden für ein ausgewähltes Stockwerk erstellt.
Fügen Sie eine Markierung hinzu	Markierung auf der Karte. Fügen Sie eine Markierung hinzu, um die Standortnadel auf der Karte anzuzeigen. Marker definieren das Symbol (Bild) eines Orts und identifizieren einen Ort auf Ihrer Karte.
Fügen Sie einen Eingang hinzu	Der Eingang zu einem Raum wird von der Orientierungsanwendung verwendet. Wenn Sie einen Eingang hinzufügen, endet der Weg dort.

12. **Wahlweise:** Wählen Sie einen Ort aus (konfiguriert über die CAD-Konfigurationsseite), um den Ortsbearbeitungsbereich zu öffnen.

    (Optional) Beachten Sie, dass die Felder „ **Name**“, „ **Titel**“ und „ **Stockwerk** “ schreibgeschützt sind und nicht bearbeitet werden können. Nur das Feld **„Ortstyp“** kann bearbeitet werden. Eine Validierungsmeldung wird angezeigt, um Sie darüber zu informieren, dass der ausgewählte Ort mit einer Autocad-Datei erstellt wurde. Diese Felder können auf der Seite „AutoCAD-Konfiguration“ (Indoor Mapping v 1.8.0) bearbeitet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Autocad-Importtool und Konfigurieren Sie Orte.



13. Klicken Sie auf **Speichern**.

14. Um von einem Punkt zu einem Polygon zu wechseln, klicken Sie im Bereich Ortsbearbeitung auf das Symbol für die anderen Optionen (⋮), und wählen Sie **Zu Polygon**wechseln.

    Wenn Sie einen Ort auswählen, werden im Bereich „Ortbearbeitung“ die CAD-Dateieigenschaften wie Raum, Kapazität usw. angezeigt. Die AutoCAD-Eigenschaften werden in einer dedizierten Tabelle **sn_map_core_place_properties**gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Berechnen Sie CAD-Dateieigenschaften, um den Platz oder die Raumoberfläche zu extrahieren.

    Die Anwendung Indoor Mapping bietet die Möglichkeit, Raummaße aus CAD-Dateien zu extrahieren und in Workplace Service Delivery -Räumen und Platzmessungen zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Indoor Mapping -Symbole und Ortstypen

Um Orte und Ortstypen in Indoor Mapping Map Studio zu verwalten, erstellen Sie zunächst Symbole für Orte und dann einen Ortstyp.

Vorbereitungen

Indoor Mapping Ortssymbole werden für Orte verwendet und um zu definieren, was auf Ihrer Karte angezeigt wird. Die Symbole werden auch verwendet, um Ihre Ortstypen zu formatieren. Ortstyp, der sicher zum Kategorisieren von Orten verwendet wird. Sie können Orte in einer Ansicht anzeigen oder festlegen, dass sie nicht angezeigt werden. Ortstypen haben Folgendes:

- Name
- Symbol
- Farbe (im Falle eines Polygons)

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Karteneditor, Karteneditor eingeschränkt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **icons**.
   Die Seite mit Symbolen Indoor Mapping wird angezeigt. Um ein vorhandenes Symbol zu bearbeiten, wählen Sie ein Symbol aus, und wenden Sie Ihre Änderungen an.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um neue Symbole zu erstellen.
3. Vervollständigen Sie die folgenden Informationen auf der neuen Symboldatensatzseite:

   a. **Name**: Name des Symbols.

   b. **Bilddatei**: Wählen Sie eine Bilddatei aus, die als Symbolbild verwendet werden soll, und fügen Sie sie hinzu.

   c. **Titel**: Bildtitel zum Herunterladen des Symbols als PNG-Datei.

      Die Größe des Bilds wird von Indoor Mapping Map Studio automatisch an die richtige Größe und Form angepasst.

   d. **Aktiv**: Das Symbol muss aktiv sein, um im Studio und in Ihrem Gebäude angezeigt zu werden, um einen Mehrwert zu schaffen und Ihre Ortstypen auf der Karte zu unterscheiden.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Das neue Symbol für den Ortstyp Indoor Mapping wird erstellt.
5. Nachdem Sie die Symbole erstellt haben, müssen Sie die Ortstypen erstellen.

   Ortstypen werden mit einem Symbol in Map Studio angezeigt, um Orte auf der Karte zu unterscheiden.

6. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Ortstypen**.
7. Wählen Sie **Neu** aus, um einen neuen Ortstyp-Datensatz zu erstellen.

   Füllen Sie die Felder des Formulars aus

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ortstyp

Feld	Beschreibung
Name	Definieren Sie den Namen des Ortstyps.
Standardmäßiges Markersymbol	Suchen und wählen Sie das gewünschte Symbol aus der Liste aus.
Standardstrichfarbe	Farbe, die der Ortstyp in Map Studio anzeigen soll. Geben Sie das Hash-Symbol (#) für die hexadezimale Farbe ein, damit Map Studio sie erkennt und unterscheidet (nur für Polygone verfügbar). Beispiel: #008000 für die Farbe Grün.
Standardmäßige Strichdeckkraft	Wählen Sie für die Opazität einen Bereich zwischen 0 und 1 aus (nur für Polygone verfügbar). Hier bedeutet '0' transparent und '1' undurchsichtig.
Standardstrichbreite	Die Stärke des Umrisses oder Strichs Ihres Ortstyps.
Standardmäßige Polygonanzeige	Diese Option ist standardmäßig aktiviert. Löschen Sie die Auswahl, wenn der Ortstyp als Punkt auf der Karte angezeigt werden soll. Ein Polygon stellt die Oberfläche eines Raums dar, z. B. Besprechungsräume oder andere geschlossene Räume. Der Punkt wird verwendet, um einen nicht festen Ort oder einen Ort darzustellen, der sich nicht in einem geschlossenen Raum befindet, wie z. B. ein Ruheplatz oder ein Telefon.
Standardmäßige Titelanzeige	Option zum Anzeigen des Titels des Ortstyps in Map Studio
Standardmäßige Markeranzeige	Wählen Sie diese Option aus, um das Symbol Ihres Ortstyps in Map Studio anzuzeigen.
Aktiv	Option zum Aktivieren, Deaktivieren oder Deaktivieren der Ortstypen auf Karten. Durch Deaktivieren des Ortstyps wird der Ortstyp nicht entfernt. Es ist auf Ihrer Karte einfach inaktiv, und die Karte enthält keine Points of Interest.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Nachdem die Einstellungen gespeichert wurden, können Sie die Liste der Campus und Gebäude anzeigen, für die der Ortstyp aktiv ist.
9. Um Ihren neuen Ortstyp einzurichten, navigieren Sie zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**
10. Wählen Sie einen Campus und dann **Orte verwalten, um Orte** hinzuzufügen und zu bearbeiten.
    Weitere Informationen finden Sie unter Plätze verwalten und Mit Ansichtseditor bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wegbeschreibung verwalten

Wegbeschreibungen werden verwendet, um auf der Karte Routen von Punkt A zu Punkt B zu berechnen. Kartenadministratoren können manuell Linien in die Stockwerkskartenbereiche zeichnen, in denen sich Personen innerhalb eines Gebäudes bewegen dürfen. Dies kann nicht automatisiert werden und muss manuell durchgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Karteneditor, Karteneditor eingeschränkt

Prozedur

1. Zwei Richtungsmodi (**Zugänglich** und **Standard**) sind standardmäßig in Indoor Mappingaktiviert.
   - **Zugänglich:** Dieser Modus ist für Benutzer mit eingeschränkter Mobilität vorgesehen. Standardmäßig sind die Stufen und Rolltreppen inaktiv, während Aufzüge und Rampen hinzugefügt werden.
   - **Standard**: Für allgemeine Öffentlichkeit und Passanten konfiguriert.
2. Neue Richtungsmodi erfordern Symbole.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Indoor Mapping -Symbole und Ortstypen
3. Um einen neuen Richtungsmodus zu erstellen, navigieren Sie zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Richtungsmodi**.

   Füllen Sie die Felder des Formulars aus

   Neue Richtungsmodi

Feld	Beschreibung
Name	Name des Richtungsmodus.
Titel	Der Titel des Richtungsmodus wird in Map Studio angezeigt, wenn Sie den Richtungsmodus einer Richtung auswählen.
Symbol	Wählen Sie ein Symbol aus der Liste aus.
Durchschnittliche Geschwindigkeit	Durchschnittliche Geschwindigkeit für die Art des verwendeten Transportmittels.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Richtungsmodus auf der Karte. **Hinweis:** Durch das Deaktivieren des Richtungsmodus wird er nicht entfernt, sondern nur auf Ihrer Karte deaktiviert, und die Richtungen werden nicht auf der Karte angezeigt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der neu hinzugefügte Richtungsmodus ist in der Liste verfügbar.

Hinweis:
Wählen Sie im Datensatz des Richtungsmodus **Route zu Zuordnungen** des Richtungsmodus, um die Liste der Campus und Gebäude zu finden, für die der Richtungsmodus aktiv ist.

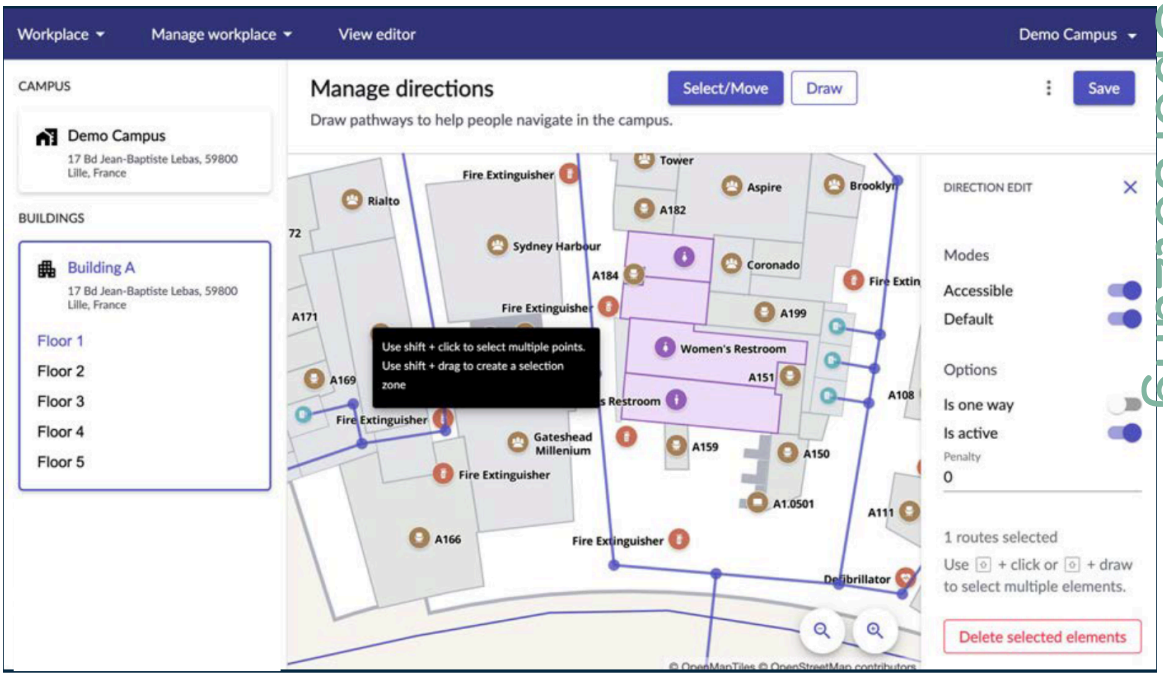
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
6. Wählen Sie einen Campus aus.
7. Wechseln Sie zu **Arbeitsplatz verwalten**, und wählen Sie **Richtungen**.
   Alternativ können Sie im Map Studio-Menü die **Option Wegbeschreibungen verwalten** auswählen.
8. Wählen Sie ein Gebäude und Stockwerke aus, in denen Sie die zu bearbeitenden Wegbeschreibungen hinzufügen möchten.
9. **Wählen** Sie in der Dropdown-Liste Richtungsmodi einen Richtungsmodus aus den verfügbaren Optionen aus:
   - **Alle Modi**
   - **Zugänglich**
   - **Standard**
10. Um eine Wegbeschreibung zwischen zwei Punkten zu zeichnen, wählen Sie **Zeichnen**, und beginnen Sie mit dem Zeichnen von Routen entlang aller Flure für jedes Stockwerk.

Hinweis:
Linien müssen gerade sein, da sie von der Orientierungsanwendung zum Anzeigen von Routen innerhalb eines Gebäudes verwendet werden.

Alle erstellten Segmente sind standardmäßig auf Aktiv festgelegt. Dieser Status kann jederzeit in Studio bearbeitet werden, um Änderungen (Incidents, Reparatur usw.) widerzuspiegeln. Ändern Sie den Status, indem Sie die Umschaltoption **Aktiv** oder **Inaktiv**wählen.

Zeichnen Sie Richtungen



11. Um das Zeichnen zu beenden, wählen Sie „ **Auswählen/Verschieben** “, oder drücken Sie die **ESC** -Taste auf der Tastatur.
    Alle erstellten Segmente sind standardmäßig auf **Aktiv**gesetzt. Der Status „Aktiv“ kann jederzeit in Map Studio bearbeitet werden, um Änderungen (Incidents, Reparaturen usw.) widerzuspiegeln.
12. Um den Status zu ändern, klicken Sie auf die Umschaltoption **Aktiv** oder **Inaktiv**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status helfen der Orientierungsanwendung, eine ähnliche Route zu berechnen, ohne die inaktiven Routen oder Segmente zu durchlaufen.

13. Verwenden Sie die Option **Alle Modi**, um das Segment auf beide Arten **zugänglich** oder **Standard**zu verwenden.
    Sie können sie auch so ändern, dass nur Einbahnstraßen aktiviert werden.
14. Wählen Sie eine Möglichkeit aus, und definieren Sie, wie das Segment verwendet werden kann.
15. In der Zuordnung werden kleine Pfeile angezeigt.
    Die Route mit dem ausgewählten Richtungsmodus wird auf der Karte hervorgehoben.
16. Jedes der Segmente des Richtungsdiagramms kann bearbeitet werden.
17. Standardmäßig werden sowohl der Standardmodus als auch der zugängliche Modus für jedes Segment als aktiv angezeigt.
18. Sobald das Richtungsdiagramm vollständig ist, stellen Sie sicher, dass Sie die Connectors eindeutig identifizieren, um Ihre Ebenen miteinander zu verbinden.
    Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Connector-Typ.
19. Wählen Sie die **Umschaltoption Anzeigeeinstellungen-** Symbol neben der Schaltfläche **Speichern** aus.
20. Wählen Sie **Connector-Links aus**.
21. Wählen Sie den Knoten aus, der einen Connector darstellt, und stellen Sie sicher, dass das richtige Gebäude ausgewählt ist.
    Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Connector-Typ.
22. Nachdem Sie die Connectors erstellt haben, verknüpfen Sie zusätzliche Stockwerke Ihres Gebäudes.
23. Wählen Sie den Knoten aus, und verknüpfen Sie ihn mit demselben Knoten, den Sie für denselben Connector erstellt haben.
24. Wiederholen Sie nach der Erstellung von Richtungsdiagrammen für jedes Stockwerk in einem Gebäude den Vorgang, um ein Diagramm auf dem Campus hinzuzufügen.
25. Stellen Sie sicher, dass Sie zwei Diagramme verknüpfen, indem Sie die beiden Endknoten verbinden.
26. Klicken Sie auf **Speichern**.
27. Um die Verknüpfung eines Connectors aufzuheben, wählen Sie **Connector trennen**aus.
28. Wählen Sie **Platzeingänge** in den Anzeigeeinstellungen aus, um die Platzeingänge für einen ausgewählten Campus oder ein ausgewähltes Gebäude anzuzeigen.
    Diese Option zeigt auf der Karte an, wo sich der Eingang befindet, und den Punkt oder die Punkte, die von den Diagrammanweisungen als Startpunkte verwendet werden.
29. Wählen Sie in den Anzeigeeinstellungen die Option „Vom **System generierte Wege zu Eingängen“** aus:
    Diese Option wird verwendet, um Platzeingänge mit einem generierten Pfad zu verbinden. Die grün markierten Pfade sind vom System generierte Pfade. Anwender können nicht manuell zeichnen. Die Anwendung berechnet automatisch Wege von einem Eingang aus.
30. Klicken Sie auf **Speichern**.
31. Klicken Sie auf das Symbol für andere Optionen (Symbol für).
32. Wählen Sie **Wegbeschreibung kopieren aus**.

    Diese Option hilft beim Zuordnen oder Kopieren von Wegbeschreibungen, wenn mehrere Stockwerke dasselbe Layout haben. Sie können auch Wegbeschreibungen wiederverwenden, die für ein vorheriges Stockwerk definiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Kopieren Sie die Richtungsdiagramme in mehrere Stockwerke.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

33. Klicken Sie auf **Speichern**, um alle Ihre Änderungen zu speichern.
34. Nach dem Bearbeiten der Wegbeschreibung müssen Sie den Richtungsmodus im Kartenansichtseditor aktivieren, damit er für alle Kartenbenutzer verfügbar ist.
35. Wählen Sie **Ansichtseditor** im Menü Campus aus, und klicken Sie auf **Bearbeiten.**
36. Nachdem Sie die erforderlichen Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern**.
37. Wenn Sie einen Inhalt entfernen möchten, wählen Sie ihn aus, und klicken Sie auf **Löschen**.

Erstellen Sie einen Connector-Typ

Erstellen Sie Connectors (Treppen, Aufzüge, Rolltreppen, Rampen), und aktivieren Sie den Connector-Typ im Ansichtseditor. Connector-Typ enthält den Stil (Symbol) und die Eigenschaften für jeden Connector.

Vorbereitungen

Indoor Mapping stellt Connectortypen bereit, die standardmäßig aktiviert sind. Sie können je nach Ihren Anforderungen einen neuen Connector-Typ erstellen.

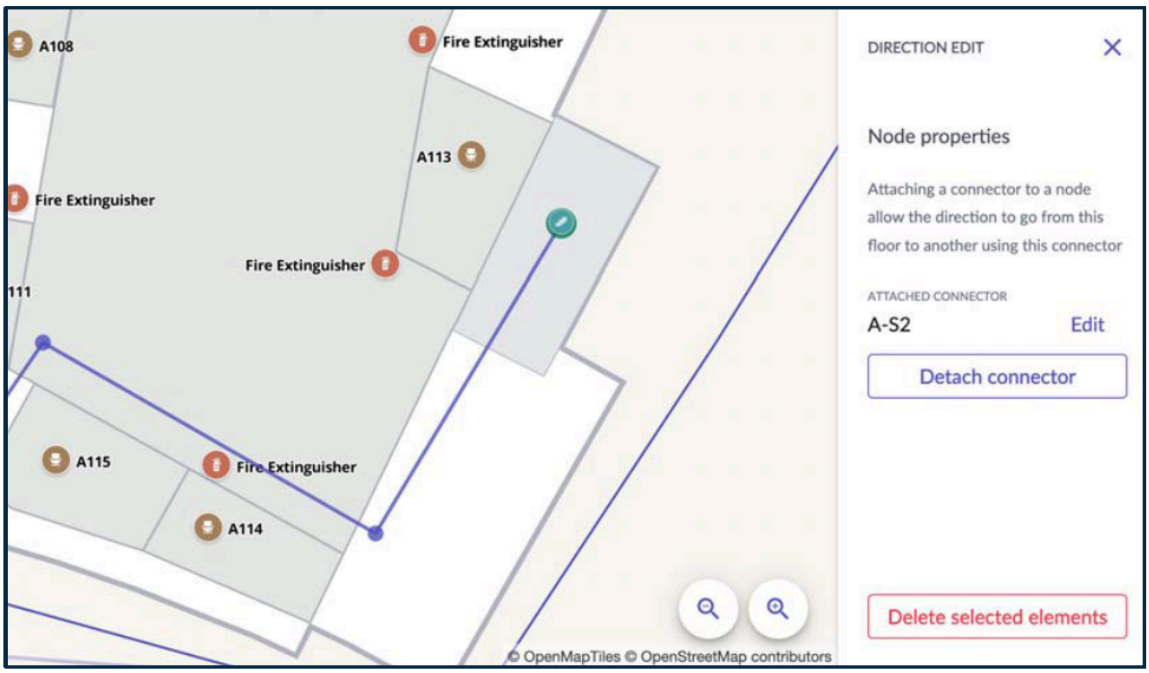
Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Karteneditor, Karteneditor eingeschränkt

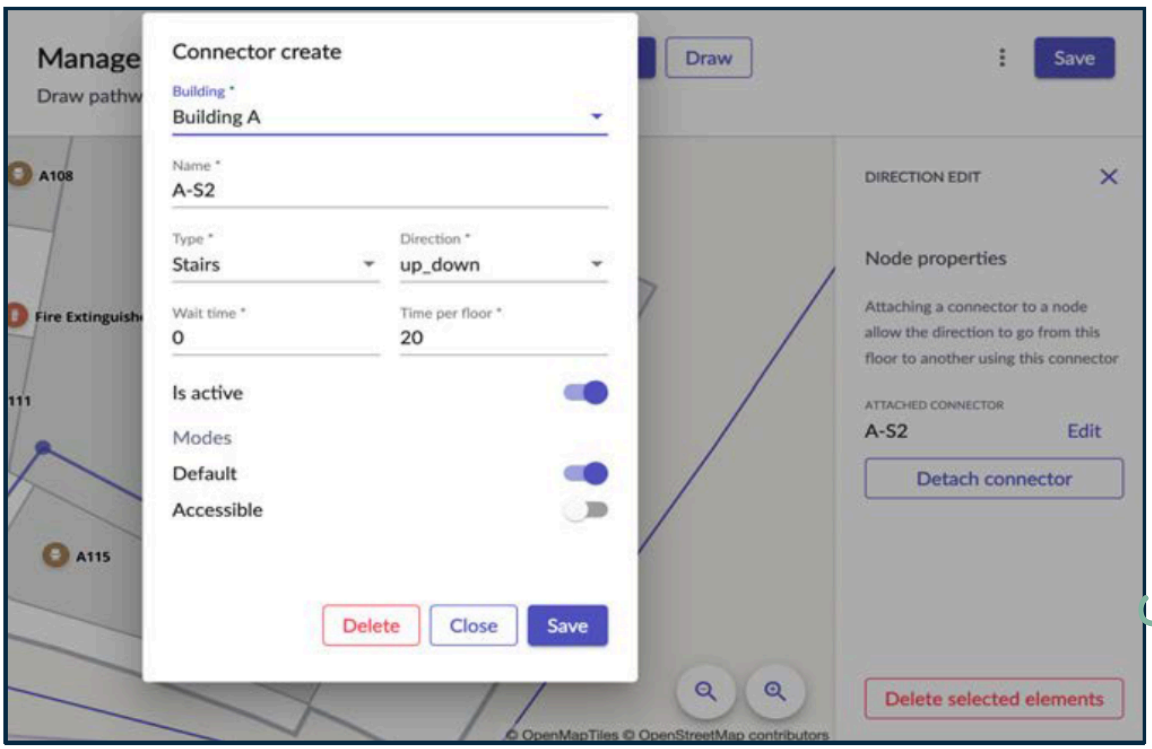
Prozedur

1. Um ein Symbol für Ihren Connector-Typ zu erstellen, navigieren Sie zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Symbole**.
   Indoor Mapping stellt eine bereits vorhandene Symbolbibliothek bereit. Um ein vorhandenes Symbol zu bearbeiten, wählen Sie einen Symboldatensatz aus, und wenden Sie Ihre Änderungen an. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Indoor Mapping -Symbole und Ortstypen.
2. Navigieren Sie nach dem Erstellen Ihres Symbols zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Connectortypen**.
   Sie können einen vorhandenen Connector-Typ bearbeiten, indem Sie den Datensatz auswählen und Ihre Änderungen anwenden.
3. Wählen Sie **Neu** aus, um einen neuen Connector-Typ zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Connectors





Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Connector-Erstellung

Feld	Beschreibung
Name	Name des Connector-Typs. Beispiel: Fahrstuhl

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Der Name wird in der Dropdown-Liste angezeigt, wenn Sie in Map Studio einen neuen Connector erstellen.
Standardmäßige Wartezeit	Geben Sie die Standardwartezeit an. Beispiel: 30
Standardzeit pro Stockwerk	Standardzeit pro Stockwerk. Beispiel: 5
Standardmäßiges Markersymbol	Sie müssen den Symboltyp für den Connector suchen und auswählen. Beispiel: Fahrstuhl
Aktiv	Option zum Aktivieren des Connector-Typs. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird Ihr Connector-Typ in Ihren verschiedenen Zuordnungen automatisch deaktiviert. **Hinweis:** Durch Deaktivieren des Connector-Typs wird er nicht entfernt. Er wird in Ihrer Zuordnung deaktiviert, und der Connector wird in Ihren Zuordnungen nicht angezeigt, bis er erneut aktiviert wird.
Standardreihenfolge	Geben Sie die Standardreihenfolge für den Connector-Typ an.
Maximaler Standardzoom	Der Standardwert ist 23.
Minimaler Standardzoom	Der Standardwert ist 15.
Standardmäßige Markeranzeige	Option zum Auswählen der Standardmarkeranzeige.
Standardrichtung	Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine der folgenden Optionen aus: ○ In Betrieb ○ Ausgeschaltet ○ Nach oben und unten

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der neue Connector-Typ ist auf der Seite Connector-Typen verfügbar.
5. Um den Connector-Typ im Ansichtseditor zu aktivieren, damit er für alle Ihre Gebäude verfügbar ist, navigieren Sie zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
6. Wählen Sie einen Campus und anschließend im Menü von Map Studio die **Option Ansichtseditor**aus.
7. Wählen Sie im Inhaltsbereich des Ansichtseditors im linken Bereich **+Connector** hinzufügen, um den neu hinzugefügten Connector hinzuzufügen.
8. Wählen Sie den Connector-Typ aus, den Sie in Schritt 3 hinzugefügt haben.
9. Klicken Sie auf **Übernehmen**.
10. Wählen **Sie Diese Ansicht** speichern aus, um Ihre Änderungen zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kopieren Sie die Richtungsdiagramme in mehrere Stockwerke

Wählen Sie einen Campus oder ein Gebäude aus, und kopieren Sie die Stockwerksrichtungsdiagramme von einem Stockwerk in ein einzelnes Stockwerk oder mehrere Stockwerke in einem Gebäude.

Vorbereitungen

Hinweis:
Wenn ein Gebäude über ähnliche Stockwerkslayouts auf mehreren Stockwerken verfügt, z. B. Stockwerk 1, 2, 3 usw., und Sie Wegbeschreibungen von einem Stockwerk zum anderen replizieren möchten, kopieren Sie die Wegbeschreibung von einem einzelnen Stockwerk in mehrere Stockwerke eines Gebäudes. Dadurch wird sichergestellt, dass alle Connectors zwischen allen Stockwerken verknüpft sind.

Die Zielstockwerke, aus denen Sie kopieren, müssen zum selben Gebäude gehören. Durch das Kopieren von Richtungsdiagrammen von einem Stockwerk in mehrere Stockwerke können Sie die manuell erstellten Richtungsdiagramme kopieren. Benutzer müssen das Diagramm nicht auf jedem Stockwerk zeichnen, wenn die Architektur und Struktur des Gebäudes ähnlich sind.

Erforderliche Rolle: Karteneditoren, Kartenadministrator, Karteneditor eingeschränkt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Wählen Sie einen Campus aus.
3. Auswahlvorgang **Arbeitsplatz verwalten** > **Richtungen**.
4. Wählen Sie in Map Studio ein Gebäude aus, und klicken Sie auf das Menüsymbol „Weitere Aktionen“ (Symbol für Menü „Weitere Aktionen“).
5. Wählen Sie **Wegbeschreibung kopieren** aus der Liste aus.

   a. Führen Sie im Dialogfeld „Anweisungen kopieren“ Folgendes aus:

   - **Von**: Wählen Sie das Stockwerk aus, aus dem Sie die Wegbeschreibung kopieren möchten.
   - **Bis**: Das Stockwerk, in das Sie die Wegbeschreibung kopieren möchten. Klicken Sie auf **Alle** auswählen, um alle oder mehrere Stockwerke gleichzeitig auszuwählen.

   Hinweis:
   Die Stockwerke müssen zum selben Gebäude gehören. Wenn Sie beispielsweise Wegbeschreibungen aus Gebäude A kopieren möchten, müssen die Stockwerke, die Sie zum Kopieren auswählen, zu Gebäude A gehören.

6. Wählen Sie das Stockwerk in der Liste **Von aus**, und wählen Sie ein Stockwerk aus, oder klicken Sie auf **Alle** auswählen, um mehrere Stockwerke in einem Gebäude auszuwählen.
7. Klicken Sie **auf Wegbeschreibung kopieren**.
   Die Wegbeschreibung für das Stockwerk wird in das ausgewählte Stockwerk oder die Stockwerke kopiert.
8. Wählen Sie Wegbeschreibung für **Stockwerk** löschen, um eine vorhandene Wegbeschreibung für ein ausgewähltes Gebäude oder Stockwerk zu löschen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Ansichtseditor bearbeiten

Mit dem Map Studio-Ansichtseditor können Sie Innenbereichskarten bearbeiten und anpassen. Das Aktivieren der Standardansicht in Indoor Mapping ist ein obligatorischer Schritt, damit Karten in Workplace Service Deliverygerendert werden können.

Vorbereitungen

Für den Ansichtseditor Indoor Mapping können Sie als Kartenadministrator entscheiden, welche Elemente für Kartenbenutzer sichtbar sein sollen. Sie können auch den Stil verschiedener Elemente wie Ebenen und Orte definieren. Ein Standardansichtstyp ist mit Indoor Mapping verfügbar, muss jedoch aktiviert werden. Dies ist ein obligatorischer Schritt. Wenn die Standardansicht nicht aktiviert ist, werden Indoor Mapping -Karten in Workplace Service Deliverynicht gerendert.

Sie können nach Bedarf zusätzliche Ansichtstypen erstellen und anpassen. Derzeit wird jedoch nur der Standardansichtstyp in Workplace Service Delivery verwendet. Ansichtstyp und Ansichtseditor sind Fähigkeiten von Indoor Mapping.

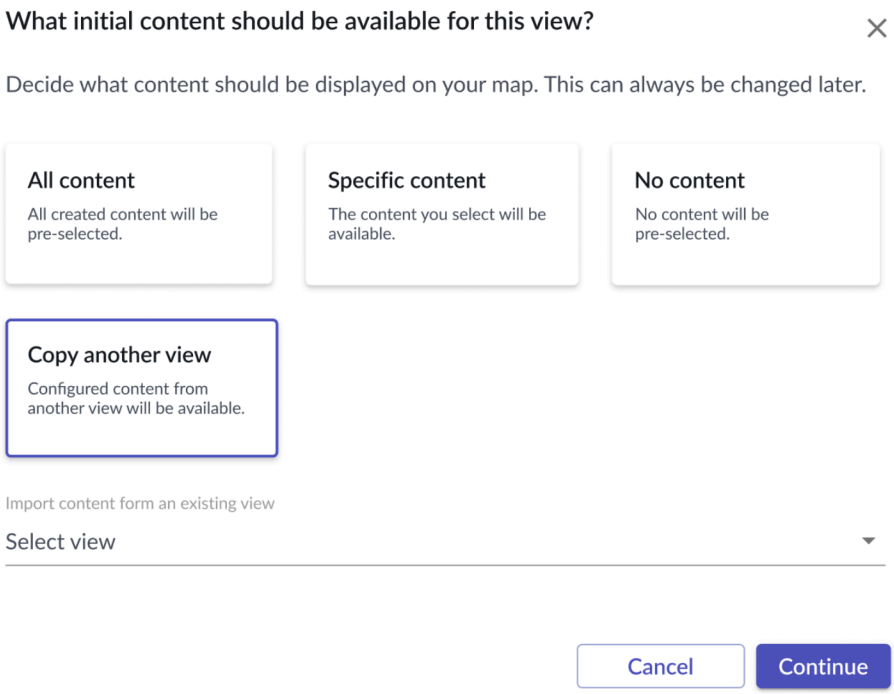
Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass die Plugins Indoor Mapping und Gebäudepläne für Arbeitsstätten installiert sind.

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Karteneditor, Karteneditor eingeschränkt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Wählen Sie auf der Homepage einen Campus oder ein Gebäude aus, und wählen Sie **Ansichtseditor**aus. Die **Standardansicht** und andere Ansichtstypen, die Sie dem Ansichtseditor hinzugefügt haben, werden angezeigt. Klicken Sie beispielsweise auf **Standard**. Die Schaltfläche **Bearbeiten** wird angezeigt, wenn die Ansicht bereits konfiguriert wurde und nicht leer ist. Wenn die Ansicht nie konfiguriert wurde oder leer ist, wird sie durch die Warnung **Nicht aktiviert** ersetzt. Klicken Sie, um die Ansicht zu bearbeiten und zu aktivieren.

Ansichtseditor



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Sie haben die folgenden vier Optionen.
   Diese Optionen definieren die Inhalte, die Sie auf Ihrer Karte anzeigen möchten. Sie können beispielsweise mehrere Ansichtstypen in Ihrem Campus hinzufügen, z. B. Ebenen, Orte, Ortstypen usw.
   - **Gesamter Inhalt**: In dieser Option wird die Ansicht automatisch generiert. Alle Gebäude und Stockwerke sind ausgewählt. Alle Ebenentypen, Ortstypen und Connector-Typen werden auch mit dem Standardstil ausgewählt. Alle Richtungsmodi sind ausgewählt.
   - **Aus Ansicht kopieren**: Option zum Auswählen einer Ansicht. Dies können andere Ansichtstypen vom selben Campus oder ein Ansichtstyp von einem anderen Campus sein. Nur Ansichten, die konfiguriert sind, werden angezeigt. Wenn Sie eine Ansicht aus demselben Campus auswählen, werden alle Ansichtsinhalte kopiert, einschließlich Gebäuden und Stockwerken. Wenn Sie eine Ansicht von einem anderen Campus auswählen, werden alle Gebäude und Stockwerke mit Standardoptionen einbezogen, da sie nicht vom anderen Campus kopiert werden können.

     Sie können den ausgewählten Inhalt und Stil aus einer anderen Ansicht kopieren. Wenn Sie beispielsweise die Anzeige von Ortstypen in einer Ansicht ändern möchten, müssen Sie nicht den gesamten Prozess für jeden Ortstyp wiederholen. Sie können die Konfigurationen einfach aus einer anderen Ansicht kopieren und die erforderlichen Anpassungen an Ihre Anforderungen vornehmen.
   - **Bestimmter Inhalt**: Popup-Dialogfeldoption zum Auswählen der Gebäude/Stockwerke, Ebenentypen, Ortstypen, Connector-Typen und Richtungsmodi aus der Prüfliste. Der ausgewählte Inhalt wird der Ansicht mit seinem Standardstil hinzugefügt.
   - **Aus leerer Ansicht starten**: In dieser Option wählen Sie keine Inhalte aus. In der Ansicht und der Zuordnung wird nichts angezeigt.
4. Wählen Sie eine der vier Optionen aus Schritt 3 aus.
   Beispiel: **Standardkonfiguration verwenden**.
5. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
   Der Ansichtsinhalt wird für die ausgewählte Option geladen, und die Karte für den ausgewählten Campus wird zusammen mit dem Ansichtstyp angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Diese Ansicht** speichern, um die Änderungen zu speichern.
7. Wenn mehr als ein Ansichtstyp vorhanden ist, können Kartenersteller Andere **Ansicht kopieren** und dann **Stile aus einer vorhandenen**Ansicht importieren auswählen.
8. Der Inhalt des **Ansichts-Editors** zeigt Inhalte basierend auf Ihrer Auswahl an.
   Weitere Informationen finden Sie unter Inhalt des Editors anzeigen.
9. Klicken Sie auf **Übernehmen**, um die Ansichtsänderungen anzuwenden.
10. Klicken **Sie auf Diese Ansicht speichern**.
    Sie haben auch die Möglichkeit, die Ansicht zurückzusetzen, indem Sie auf das Menüsymbol für weitere Optionen (Symbol für ⋮) neben der **Option Diese Ansicht speichern**klicken.

Inhalt des Editors anzeigen

Arbeiten Sie mit dem Inhalt des Ansichtseditors, und passen Sie die Eigenschaften von Campus, Gebäuden, Ebenen, Orten, Connectors und Richtungsmodi an.

Vorbereitungen

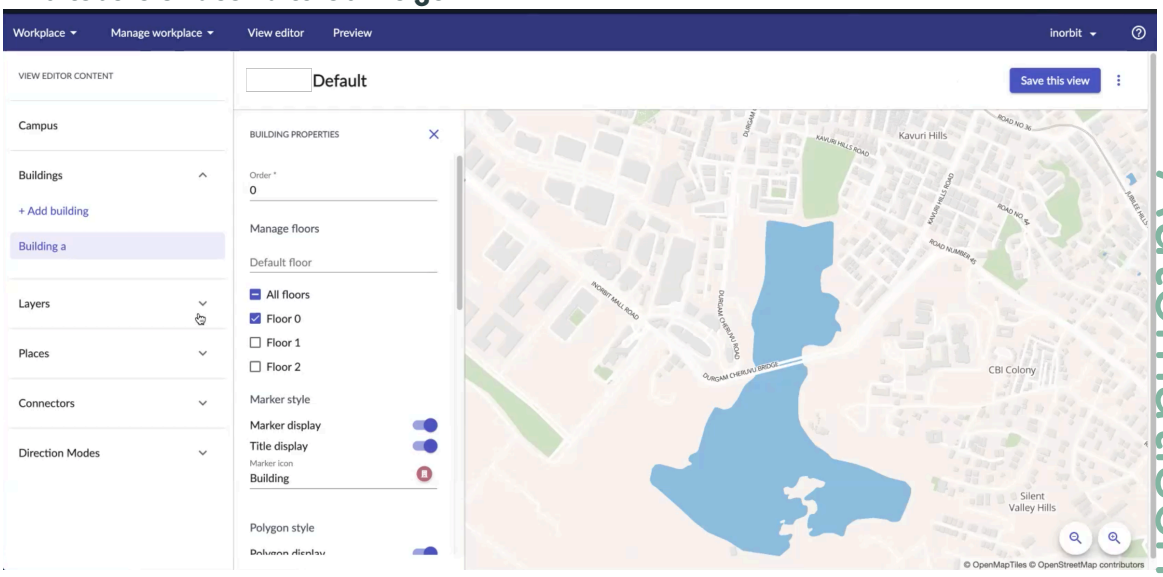
Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Karteneditor, Karteneditor eingeschränkt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Wählen Sie einen Campus aus, für den Sie den Inhalt des Ansichts-Editors anpassen möchten.
3. Wählen Sie in Map Studio aus **Arbeitsplatz verwalten** > **Ansichtseditor**.
4. Wählen Sie eine Ansicht aus, die Sie bearbeiten möchten.
   Beispiel: Standard.

Inhaltsbereich des Editors anzeigen



5. Um den Inhalt einer Campusansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Dropdown-Liste Campus, um die Campuseigenschaften anzuzeigen.
6. Aktualisieren Sie die Eigenschaften, und entscheiden Sie, wie Ihr Campus auf der Karte dargestellt wird. Füllen Sie das Formularfeld aus

Campus-Eigenschaften

Feld	Beschreibung
Markierungsstil	Wählen Sie die Umschalttasten für **Markerstil** und **Titelanzeige** aus.
Polygonstil	Wählen Sie die Option **Polygonstil aus**. Bearbeiten Sie bei Bedarf die Farbe, Breite, Deckkraft und Füllfarbe des Strichs (der Linie).
Standardkamera	Klicken Sie auf die Schaltfläche Standardkamera, um sie auf der Karte zu positionieren. Legen Sie den Standardbreiten- und -längengrad, die Standardpeilung und die Standardsteigung fest. Eine Peilung ist die Richtung, in die Sie blicken. Sie wird im Uhrzeigersinn als Winkel vom wahren Nordosten auf einem Zirkel gemessen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie **Gebäude** und dann in der Dropdown-Liste die Elemente aus, die in Ihrer Ansicht angezeigt werden sollen.
8. Wählen Sie **+Gebäude hinzufügen aus**.
9. Wählen Sie auf der Seite „Inhalt hinzufügen oder entfernen“ die erforderlichen Gebäude und Stockwerke aus.
10. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Anwenden**.
11. Wählen Sie **Ebenen** und in der Dropdown-Liste die Option **+Ebene hinzufügen aus**.
12. Wählen Sie auf der Seite „Inhalt hinzufügen oder entfernen“ die Ebenen aus, die in Ihrer Ansicht angezeigt werden sollen.
13. Wählen Sie **Übernehmen**.
14. Wählen Sie **Orte** und in der Dropdown-Liste die Option **+Orte hinzufügen**aus.
15. Wählen Sie auf der Seite „Inhalt hinzufügen oder entfernen“ die Orte aus, die Sie in Ihrer Ansicht anzeigen möchten.
16. Klicken Sie auf **Übernehmen**.
17. Wählen Sie **Connectors** und in der Dropdown-Liste die Option **+Connector hinzufügen**aus.
18. Wählen Sie auf der Seite „Inhalt hinzufügen oder entfernen“ die Connectors aus, die in Ihrer Ansicht angezeigt werden sollen.
19. Klicken Sie auf **Übernehmen**.
20. Wählen Sie **Richtungsmodi** und dann in der Dropdown-Liste die Option **+Richtungsmodi hinzufügen**aus.
21. Wählen Sie auf der Seite „Inhalt hinzufügen oder entfernen“ die Richtungsmodi (Standard oder Zugänglich) aus, die in Ihrer Ansicht angezeigt werden sollen.
22. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Kartenvorschau

Verwenden Sie die Kartenvorschau, um Karten anzuzeigen und Wegbeschreibungen zu testen, die Sie in Indoor Mapping Map Studio erstellt haben. Durch das Testen von Wegbeschreibungen wird sichergestellt, dass die Wegbeschreibungsdiagramme in der Orientierungshilfe für Mitarbeiter und Besucher wie erwartet funktionieren.

Vorbereitungen

Hinweis:
Schritt-für-Schritt-Anweisungen für die Orientierung an Arbeitsplätzen sind nur in Now Mobile-Appverfügbar.

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Karteneditor, Karteneditor eingeschränkt

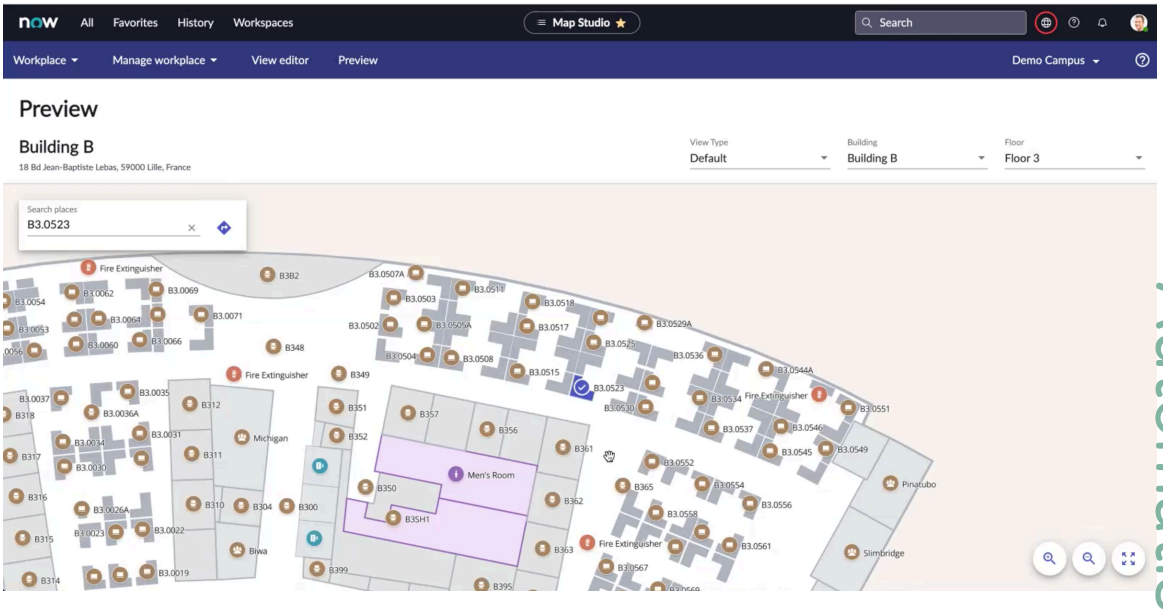
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Wählen Sie einen Campus aus.
   Erstellen Sie einen, wenn Sie keinen Campus in Map Studio haben. Weitere Informationen zum Erstellen eines Campus finden Sie unter Campus mit Gebäuden und Stockwerken erstellen
3. Klicken Sie auf **Vorschau**.
   Die Zuordnung wird im **Vorschaumodus** geöffnet. Wenn die Ansicht nicht aktiviert ist, wird in der Vorschau nichts angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Ansichtseditor bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Suchen Sie im Suchfeld nach Orten auf dem Campus, z. B.: Besprechungsraum 101.
   Wenn Sie mit der Eingabe im Suchfeld beginnen, bietet die Anwendung automatische Vorschläge für Plätze, die auf dem ausgewählten Campus verfügbar sind.
5. Wählen Sie einen Ort aus, um ihn hervorzuheben und auf der Karte anzuzeigen.

Kartenvorschau

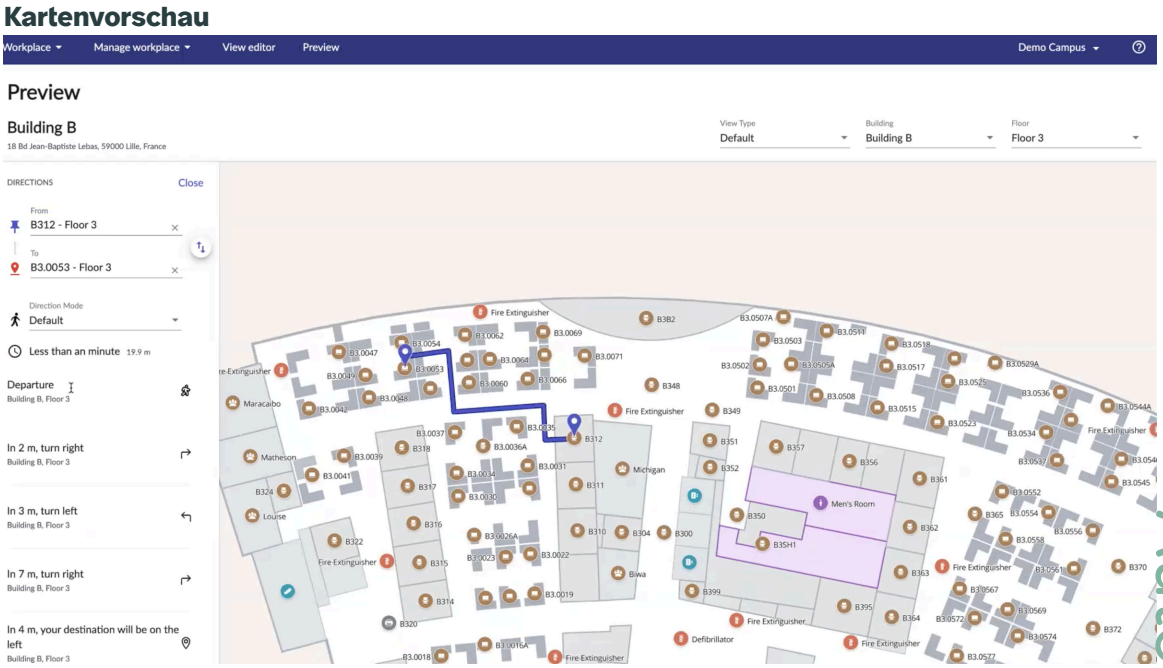


6. Wählen Sie das Symbol zum **Abrufen von Wegbeschreibungen** (Symbol), um den Bereich zum Ändern der Wegbeschreibung zu öffnen.
   Die Anwendung liefert Warnungen, wenn Sie in einem ausgewählten Campus keine Richtungsmodi für Ihren Ansichtstyp hinzugefügt haben. Durch das Hinzufügen des Richtungsmodus können Sie die Richtung in einem Gebäude für die Orientierungshilfe und das Standortverzeichnis aktivieren.
7. Geben Sie in den Feldern **Von** und **Bis** die Stockwerke an, ab denen Sie die Orientierungshilfefunktionen nutzen möchten.
8. Sie können auch Wegbeschreibungen von einem Gebäude zu einem anderen hinzufügen.
9. Wählen Sie die erforderlichen Gebäude in den Feldern **Von** und **Bis** aus, um die Wegbeschreibung anzuzeigen.

   Beispiel: Sie können auf einem Campus von einem Gebäude in ein anderes (Gebäude A bis Gebäude B) umziehen. Innerhalb desselben Gebäudes (Gebäude B) können Sie ein Stockwerk (Stockwerk 3) auswählen und in Stockwerk 3 (B312 bis B3.0053) Wegbeschreibungen für die Orientierung von einem Platz zum anderen erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



10. Sie können die , die in der Nähe der Felder „ **Von** “ und „ **Zu** “ verfügbar ist, die Optionen für „Von“ und „Bis“ zu ändern und die Richtungen umzukehren.
11. Schalten Sie zwischen den im **Menü** oben rechts verfügbaren Ansichtstypen um (falls Sie mehrere Ansichtstypen haben).

    Wählen Sie die Gebäude und Stockwerke aus, die auf der Karte angezeigt werden sollen. Vergrößern und verkleinern Sie nach Bedarf.

    Ändern Sie den **Campus** in der Dropdown-Liste Campus im Menü oben rechts in Map Studio.

Erstellen Sie Snapshots, um Indoor Mapping -Daten zu migrieren

Erstellen Sie Snapshots für Zeitpunktsicherungen Ihrer Indoor Mapping -Kartendaten und -Objekte, und migrieren Sie die Snapshots zu Workplace Service Delivery -Instanzen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Anwender ohne Kartenadministrator- oder Karteneditor-Rollen können einen Snapshot nicht erstellen, lesen, herunterladen oder anwenden. Benutzer mit der Rolle „wsd_core_admin“ können Snapshots erstellen oder anwenden, wenn die Option **Snapshot-Arbeitsplatzstandorte** aktiviert ist.

Die Snapshot-Fähigkeit in Indoor Mapping bietet Folgendes:

- Möglichkeit zum Exportieren von Zuordnungsdaten und Instanzwerten für den Innenbereich
- Möglichkeit zum Importieren von Indoor-Mapping-Daten und Instanzwerten
- Fähigkeit zum Importieren und Exportieren von Gebäudepläne für Arbeitsstätten -bezogenen Objekten

Erforderliche Rolle: Map Admin, Map Editor, wsd_core_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Snapshots**.
   Die Seite „Snapshots“ wird angezeigt, und ggf. wird eine Liste der vorhandenen Snapshots angezeigt.
2. Wählen Sie **Neu** aus, um einen neuen Snapshot-Datensatz zu erstellen.
   Stellen Sie sicher, dass Sie auch das Update Set für Indoor Mapping und andere konfigurierte Anwendungen exportieren/importieren.
3. Geben Sie die folgenden Informationen ein:
   - **Name**: Geben Sie einen Namen für den Snapshot an.
   - **Campus**: Wählen Sie nach Bedarf einen oder mehrere Campus aus. Standardmäßig sind alle Campus ausgewählt.
   - **Arbeitsplatzstandorte einschließen**: Wählen Sie diese Option aus, um alle mit Indoor Mappingverknüpften Arbeitsplatzelemente zu erfassen.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Der Snapshot wird erstellt. Der Status wird auf der Seite „Snapshot“ als **In Bearbeitung** angezeigt. Dieser Vorgang kann einige Zeit in Anspruch nehmen. Sobald abgeschlossen ist, wird der Status in **Erstellt geändert**.
5. Klicken Sie auf der Seite „Snapshot“ auf, um die neu erstellten Snapshot-Daten zu öffnen.
6. Wählen Sie **Snapshot** herunterladen aus, um den Snapshot herunterzuladen oder lokal zu exportieren.
   Dateien werden als XML heruntergeladen.
7. Importieren Sie den Snapshot mithilfe von Update-Sätzen auf einer anderen Instanz, auf die Sie den Snapshot anwenden möchten.
8. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Rufen Sie die Update-Sätze ab** um die XML-Datei zu importieren.
9. Klicken Sie auf der Seite „XML importieren“ auf **Datei** wählen, und wählen Sie die aus Schritt 10 heruntergeladene XML-Datei aus.
10. Wählen Sie die XML-Datei aus Ihrem lokalen Ordner aus, und klicken Sie auf **Hochladen**.
11. Wechseln Sie nach dem Import zu Snapshots, und wählen Sie den importierten Snapshot aus.
12. Klicken Sie auf **Snapshot anwenden**, um ihn auf eine Instanz anzuwenden, auf die die Snapshot-Daten angewendet werden sollen.

    Durch das Anwenden eines Snapshots werden alle Datensätze für ein ausgewähltes Kartenobjekt wie Campus,Gebäude, Stockwerk oder Flächen überschrieben. Das Vorhandensein eines Snapshots ist hilfreich, falls Sicherungsdaten erforderlich sind. Klicken Sie auf **Ja**, um den Snapshot auf ein ausgewähltes Kartenobjekt anzuwenden.
13. Um einen Snapshot zu löschen, wählen Sie den Campus auf der Seite „Campus“ aus, klicken Sie auf das Dropdown-Feld **Aktionen** für ausgewählte Elemente, und wählen Sie **Löschen**aus.
14. Der Snapshot-Prozess wirkt sich auf einige Tabellen aus.
    Weitere Informationen zu betroffenen Tabellen finden Sie unter Vom Snapshot betroffene Tabellen.

Tastenkürzel

Mit den mit Indoor Mapping bereitgestellten Tastenkürzel können Map Studio-Administratoren allgemeine Verwaltungsaufgaben mithilfe von Tasten in **Map Studio**schnell ausführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

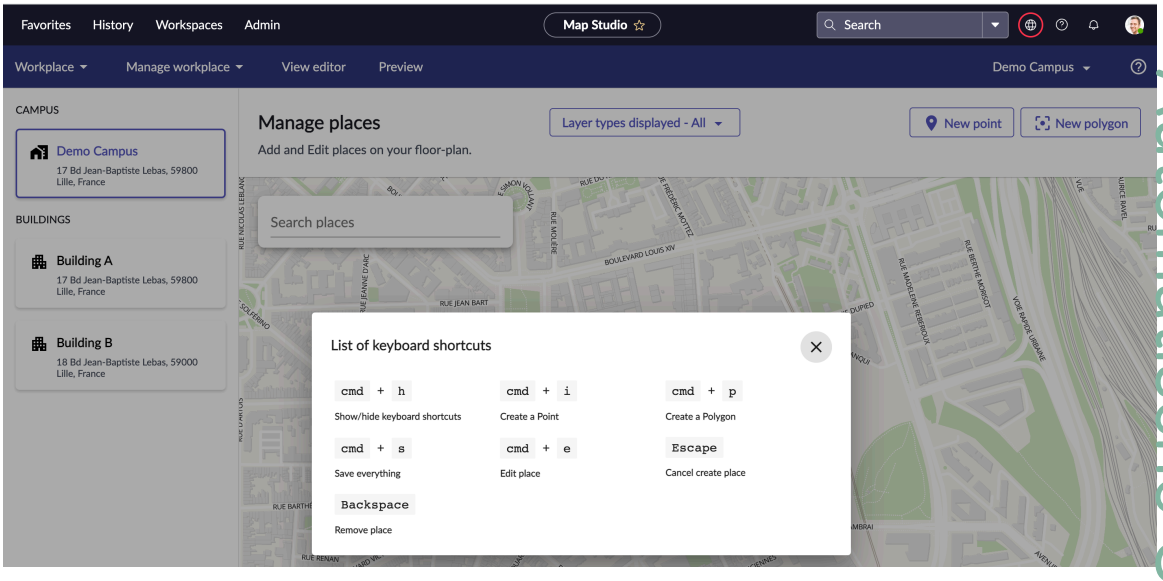
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Kartenadministrator, Karteneditor, Karteneditor eingeschränkt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Map Studio**.
2. Wählen Sie einen Campus aus.
3. Klicken Sie auf das Hilfesymbol ( ), um die Liste der verfügbaren Tastenkombinationen anzuzeigen. Sie können auch **cmd + :** (Mac) oder **Strg + :** (Windows) verwenden, um die Liste der Tastenkombinationen anzuzeigen. Drücken Sie die ESC- **Taste**, um das Dialogfeld zu schließen.

Liste der Tastenkürzel



4. Um die Tastenkombinationen für **Wegbeschreibungen** anzuzeigen, klicken Sie auf das Hilfesymbol (Hilfe-) im Bereich oben rechts von Map Studio.
   - Zeichenmodus ein/aus; **cmd + m** (Mac) oder **Strg + m** (Windows).
   - Alle aktualisierten Diagramme speichern: **CMD + S** (Mac) oder **Strg + M** (Windows).
   - Zeichnen beenden: Drücken Sie **esc** (Mac) oder **ESC** (Windows).
   - Ausgewählte Elemente löschen: Wenn ein Knoten oder eine Route ausgewählt ist, drücken **Sie fn + delete** (Mac) oder **Backspace** (Windows).
5. So zeigen Sie eine Liste der Verknüpfungen für Orte an:
   - Erstellen Sie einen neuen Ort mit einem Punkt: **cmd + i** (Mac) oder **Strg + i**.
   - Erstellen Sie ein neues Polygon: **cmd +p** (Mac) oder **Strg +p**
   - Ausgewählten Ort bearbeiten: **cmd + e** (Mac) oder **Strg + e** (Windows)
   - Ausgewählten Ort speichern: **CMD + S** (Mac) oder **Strg + S** (Windows)
   - Platzerstellungsprozess abbrechen: **esc** (Mac) oder **Esc** (Windows)
   - Ausgewählten Ort löschen: **fn + delete** (Mac) oder **Backspace** (Windows).

Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren

Synchronisieren Sie Indoor Mapping -Standorte und ordnen Sie Datenobjekte mit dem Campus, den Gebäuden, den Stockwerken und den Flächen von Workplace Service Delivery zu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Die Änderungen, die Sie an den Workplace Service Delivery -Gebäude-, Stockwerk- und Flächendatensätzen vornehmen, werden nicht automatisch mit den Indoor Mapping -Kartendaten und -Objekten aktualisiert. Um die Änderungen zu aktualisieren, synchronisieren Sie den Campus Indoor Mapping, die Gebäude, die Stockwerke und die Ortstypen mit den Standortdatensätzen Workplace Service Delivery (WSD).

Hinweis:

Nachdem Sie die Anwendung Indoor Mapping installiert und Standorte auf Ihrer Karte aktualisiert haben, führen Sie das Synchronisierungsdienstprogramm aus, um Standortdatensätze von Workplace Service DeliveryIndoor Mapping mit Standorten von [] zu synchronisieren. Führen Sie das Synchronisierungsdienstprogramm aus, wenn Sie Standorte zu Workplace Service Delivery hinzufügen, aktualisieren oder entfernen oder Standorte aktualisieren oder Objekte in Indoor Mapping Map Studio aktualisieren.

Der Synchronisierungsprozess ist ein fünfstufiger Prozess. Führen Sie während des Synchronisierungsprozesses nach Bedarf die entsprechenden Aktionen aus:

- Reinigung: Der Schritt Reinigung im Synchronisierungsdienstprogramm ist zunächst nicht verfügbar, wenn Sie den Synchronisierungsassistenten zum ersten Mal ausführen. Sie ist nur für Flächen verfügbar, die bei Aktualisierungen von Indoor Mapping Map Studio gelöscht werden.

  Hinweis:

  Ein **Reinigungsschritt** kann auch als erster Schritt im Synchronisierungsdienstprogramm angezeigt werden, wenn ein Standortdatensatz in Indoor Mapping Map Studio geändert oder aktualisiert wird. Dieser Schritt wird für Standortdatensätze angezeigt, die synchronisiert werden, aber später nach dem Synchronisierungsprozess aktualisiert oder geändert werden.

- Gebäudesynchronisierung: Option zum Synchronisieren eines Gebäudes auf einem Campus in Indoor Mapping und Workplace Service Delivery.
- Stockwerk-Synchronisierung: Option zum Synchronisieren der Stockwerke in einem Gebäude in Indoor Mapping und Workplace Service Delivery Stockwerksdatensatz.
- Typensynchronisierung: Option zum Verknüpfen und Zuordnen von Indoor Mapping]-Ortstypen zu entsprechenden Flächen in Workplace Service Delivery.Diese Option zeigt die Indoor MappingWorkplace Service Delivery -Ortstypen, die nicht mit []-Flächen verknüpft sind. Sie können den **Verknüpfungsvorgang** im Synchronisierungsdienstprogramm auswählen, um die Standortdatensätze zu verknüpfen.
- Flächensynchronisierung: Option zum Synchronisieren der auf einem Stockwerk verfügbaren Flächen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platzzuordnung** > **Indoor Mapping-Administration** > **Karte des Innenbereichs/WSD-Synchronisierungen**.

   Auf der Seite „Karte für den Innenbereich/WSD-Synchronisierungen“ werden vorhandene Synchronisierungsdatensätze für Indoor Mapping und Workplace Service Deliveryangezeigt.

2. Wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie müssen einen Campus, eine Region und einen Standort in Workplace Service Delivery (WSD) erstellen oder haben.

Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Karte des Innenbereichs/WSD-Synchronisierungsformular

Feld	Beschreibung
WSD-Campus	Option zur Auswahl eines Workplace Service Delivery -Campus. Wählen Sie das Nachschlagelisten-Symbol ( ), um einen Workplace Service Delivery -Campus zu suchen und auszuwählen. Stellen Sie sicher, dass die Zeitzone des Campus mit der Region Ihres Indoor Mapping -Campus übereinstimmt.

3. Wählen Sie **Absenden**.

   Ein neuer Synchronisierungsdatensatz wird erstellt.

4. Wählen Sie auf der Seite des Synchronisierungsdatensatzes den Indoor Mapping Campus aus, den Sie mit dem Workplace Service Delivery Campus synchronisieren möchten, sofern er nicht bereits synchronisiert ist. Der neue Datensatz für das Synchronisierungsskript wird geöffnet (Beispiel: IMWS0005278).

   Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Innenbereichskarte/WSD-Synchronisierungen

Feld	Beschreibung
WSD-Campus	In Schritt 3 erstellter Campus.
Karte für den Innenbereich des Campus	Innenbereichskarte des Campus. Suchen Sie mithilfe des Nachschlagelisten-Symbols ( ), um die Campusinformationen Indoor Mapping auszuwählen, oder suchen Sie nach einer Innenbereichskarte eines Campus.

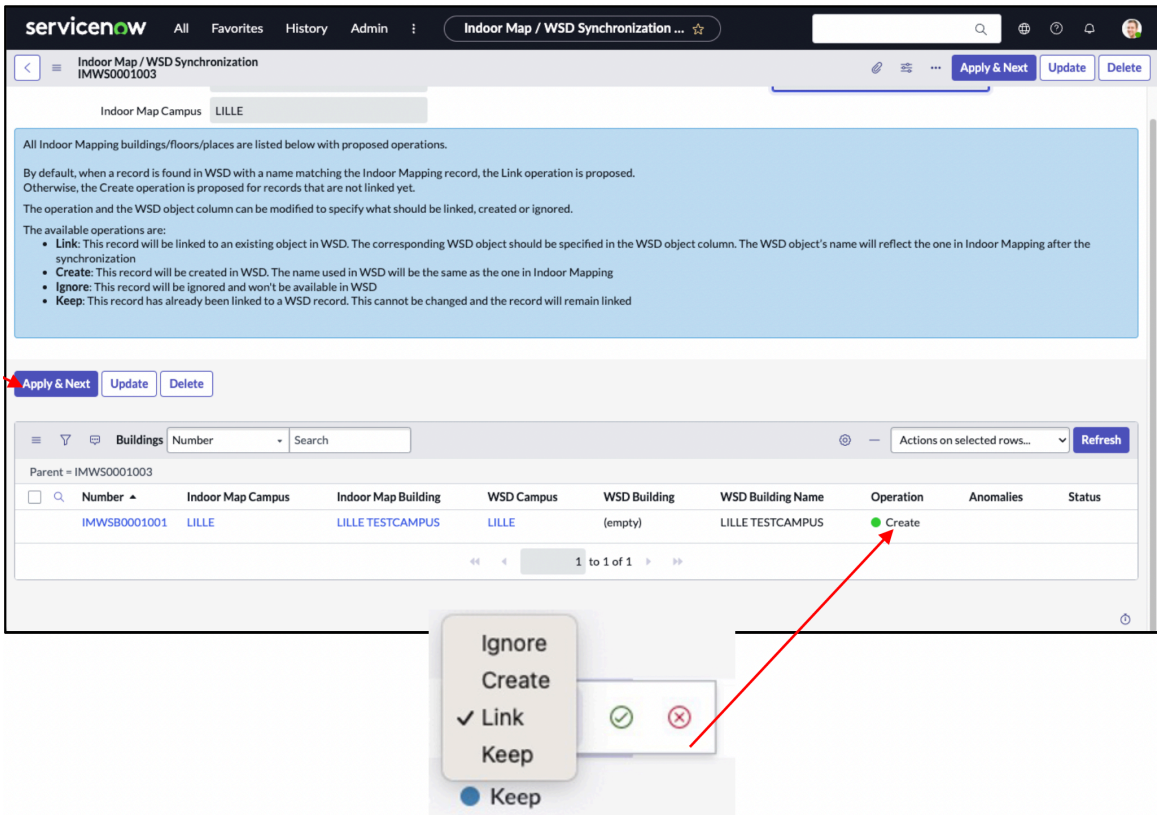
   Die Campus werden synchronisiert.

5. Das Synchronisierungsdienstprogramm fährt mit der Synchronisierung eines Gebäudes auf einem Campus fort.

   Dies ist der erste Schritt im Synchronisierungsprozess, wenn Sie das Synchronisierungsdienstprogramm zum ersten Mal ausführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Karte für den Innenbereich/CMN-Standortsynchronisierung

WSD-Campus	Name des Workplace Service Delivery -Campus.
Karte für den Innenbereich des Campus	Name des Indoor Mapping -Campus.
Status	Gebäude

Hinweis:
Ein **Bereinigungsschritt** kann auch als erster Schritt im Synchronisierungsdienstprogramm angezeigt werden, wenn Änderungen oder Ergänzungen an Indoor Mapping -Standortdatensätzen oder Kartenobjekten vorgenommen werden, nachdem sie synchronisiert wurden.

Sie können den vorgeschlagenen Vorgang im Synchronisierungsdienstprogramm ändern. Wählen Sie in der Spalte Vorgang einen Vorgang aus, und klicken Sie mit der rechten Maustaste, um ihn zu ändern.

- Wenn ein neues Gebäude erkannt wird, wird der Vorgang **„Erstellen** “ in der Spalte „Vorgang“ der zugehörigen Liste „Gebäude“ vorgeschlagen. Gibt an, dass in Indoor Mapping kein entsprechender Kartendatensatz Workplace Service Deliveryvorhanden ist und ein neuer Datensatz erstellt werden sollte. Der in Workplace Service Delivery verwendete Standortname sollte dem Standortnamen in Indoor Mappingähnlich sein.
- **Link**: Gibt an, dass basierend auf dem Standortnamen ein übereinstimmender Datensatz von Indoor Mapping in Workplace Service Delivery gefunden wird. Der Datensatz Indoor Mapping ist mit einem vorhandenen Objekt in Workplace Service Delivery (WSD) verknüpft. Nach dem Verknüpfen wird der Name des Standorts Workplace Service Delivery] in Indoor Mappingangezeigt.
- **Ignorieren**: Gibt an, dass der Datensatz Indoor Mapping ignoriert wird und in Workplace Service Deliverynicht verfügbar ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Beibehalten**: Gibt an, dass der Datensatz Indoor Mapping bereits mit einem Datensatz Workplace Service Delivery verknüpft ist. Dieser Datensatz kann im Synchronisierungsprozess nicht geändert werden. Wenn Sie die Verknüpfung eines Datensatzes aufheben möchten, wählen Sie einen Standortdatensatz in Workplace Core aus, und wählen **Sie Verknüpfung aufheben aus**. Nach dem Aufheben der Verknüpfung wird im Standortdatensatz der Vorgang „ **Behalten** “ nicht angezeigt.
- **Reinigung**: Zwei Synchronisierungsvorgänge sind verfügbar, wenn die Reinigungsaktivität für einen Standortdatensatz durchgeführt wird:
  - **Stilllegen**: Option zum Festlegen des Status des Standorts Workplace Service Delivery auf **Stilllegen**.

    Hinweis:
    Diese Aktion entfernt alle Verweise auf Indoor Mapping und ist in der Standorttabelle Workplace Core] deaktiviert. Das Objekt ist für nachfolgende Synchronisierungen nicht verfügbar.

  - **Verknüpfung aufheben**: Option zum Aufheben der Verknüpfung oder zum Entfernen von Verweisen auf Indoor Mapping. Der Standort bleibt in Workplace Core aktiv und kann bei nachfolgenden Synchronisierungen wiederverwendet werden.

6. Wählen **Sie Übernehmen und Weiter aus**.

   Der Synchronisierungsprozess zeigt Anomalien, wenn ein Datensatz ungültig ist. Wechseln Sie zur Instanzprotokollseite, um den Grund für die Anomalie zu überprüfen.

   Die Gebäudedatensätze werden synchronisiert, und der Status wird als In der **Warteschlange angezeigt**.

   Hinweis:
   Das Synchronisierungsdienstprogramm benötigt einige Zeit, um einen Standortdatensatz zu synchronisieren. Warten Sie, bis der Vorgang abgeschlossen ist und die Seite mit dem aktuellen Status aktualisiert wird. Wählen Sie nicht „ **Aktualisieren** “ aus, da die Synchronisierung in dieser Phase unvollständig ist.

7. Nachdem die Gebäudedatensätze synchronisiert wurden, **ändert** sich der Status des Synchronisierungsdienstprogramms in **Stockwerk**.

   Karte für den Innenbereich/CMN-Standortsynchronisierung

WSD-Campus	Name des Workplace Service Delivery -Campus.
Karte für den Innenbereich des Campus	Name des Campus Indoor Mapping ist standardmäßig ausgewählt.
Status	Gebäude

   Die Stockwerksdatensätze sind bereit für die Synchronisierung, und der Status wird als In der **Warteschlange angezeigt**.

   Hinweis:
   Das Synchronisierungsdienstprogramm benötigt einige Zeit, um einen Standortdatensatz zu synchronisieren. Warten Sie, bis ein Synchronisierungsvorgang abgeschlossen ist, bevor Sie mit dem nächsten Schritt im Synchronisierungsdienstprogramm fortfahren. Wählen Sie nicht „ **Aktualisieren** “ aus, da die Synchronisierung in dieser Phase unvollständig ist. Der Synchronisierungsprozess zeigt Anomalien an, wenn ein Datensatz in der Spalte „Anomalie“ der zugehörigen Liste ungültig ist.

8. Wählen **Sie Übernehmen und Weiter aus**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Synchronisierungsprozess wird gemäß dem vorgeschlagenen Vorgang ausgeführt. Warten Sie, bis ein Synchronisierungsvorgang abgeschlossen ist, bevor Sie mit dem nächsten Schritt im Synchronisierungsdienstprogramm fortfahren. Wählen Sie nicht „ **Aktualisieren** “ aus, da die Synchronisierung in dieser Phase unvollständig ist. Ein Synchronisierungsvorgang muss abgeschlossen werden, bevor ein neuer gestartet wird.

9. **Wahlweise:** Fahren Sie mit **der Typsynchronisierung** fort.

   Indoor Mapping -Orte, die nicht mit Workplace Service Delivery -Bereichen verknüpft sind, werden im Synchronisierungsprozess ignoriert. Dieser Schritt stellt sicher, dass alle Indoor Mapping Platztypen mit den entsprechenden Workplace Service Delivery Plätzen verknüpft sind.

   - Standardmäßig werden neue Standorttypen mit **Verschiedenesverknüpft**.
   - Wählen Sie in der zugehörigen Liste die Spalte Vorgang aus, und nehmen Sie Inline-Bearbeitungen vor.
   - Klicken Sie mit der rechten Maustaste, und wählen Sie **Verknüpfen**, **Ignorieren**oder **Behalten**, um den vorgeschlagenen Vorgangzu ändern.

10. Wählen **Sie Übernehmen und Weiter aus**.

Hinweis:
Der Synchronisierungsprozess wird gemäß dem vorgeschlagenen Vorgang ausgeführt. Warten Sie, bis ein Synchronisierungsvorgang abgeschlossen ist, bevor Sie mit dem nächsten Schritt im Synchronisierungsdienstprogramm fortfahren. Wählen Sie nicht „ **Aktualisieren** “ aus, da die Synchronisierung in dieser Phase unvollständig ist. Ein Synchronisierungsvorgang muss abgeschlossen werden, bevor ein neuer gestartet wird.

11. **Wahlweise:** Das Synchronisierungsdienstprogramm zeigt die **Meldung Aktualisierter Bereichstyp auf Verknüpfen oder beibehalten?** Option.

    (Optional) Diese Option verhindert das Überschreiben von Standortdatensätzen, die bereits synchronisiert wurden.

    Beispielsweise ist ein **Ortstyp** Workplace Service Delivery (Auditorium) in Indoor Mapping mit einem sonstigen Flächentyp verknüpft. Wenn dieser Raumtyp später in einem Besprechungsraum in Workplace Service Deliverygeändert wird, aktualisieren Sie diesen Standortdatensatz, indem Sie „ **Aktualisierter Platztyp | bei Verknüpfen“ oder „Beibehalten?**“ auswählen. . Dadurch wird verhindert, dass die Standortdatensätze später im Synchronisierungsprozess überschrieben werden, wenn die Vorgänge „ **Verknüpfen“** und **„Beibehalten** “ ausgewählt sind. Ein entsprechender Standort Workplace Service Delivery wird nur in Indoor Mapping hinzugefügt, wenn die Option **Erstellen** ausgewählt ist.

12. Der Status des Synchronisierungsdienstprogramms wird in „ **Bereichssynchronisierung** “ geändert.

Karte für den Innenbereich/CMN-Standortsynchronisierung

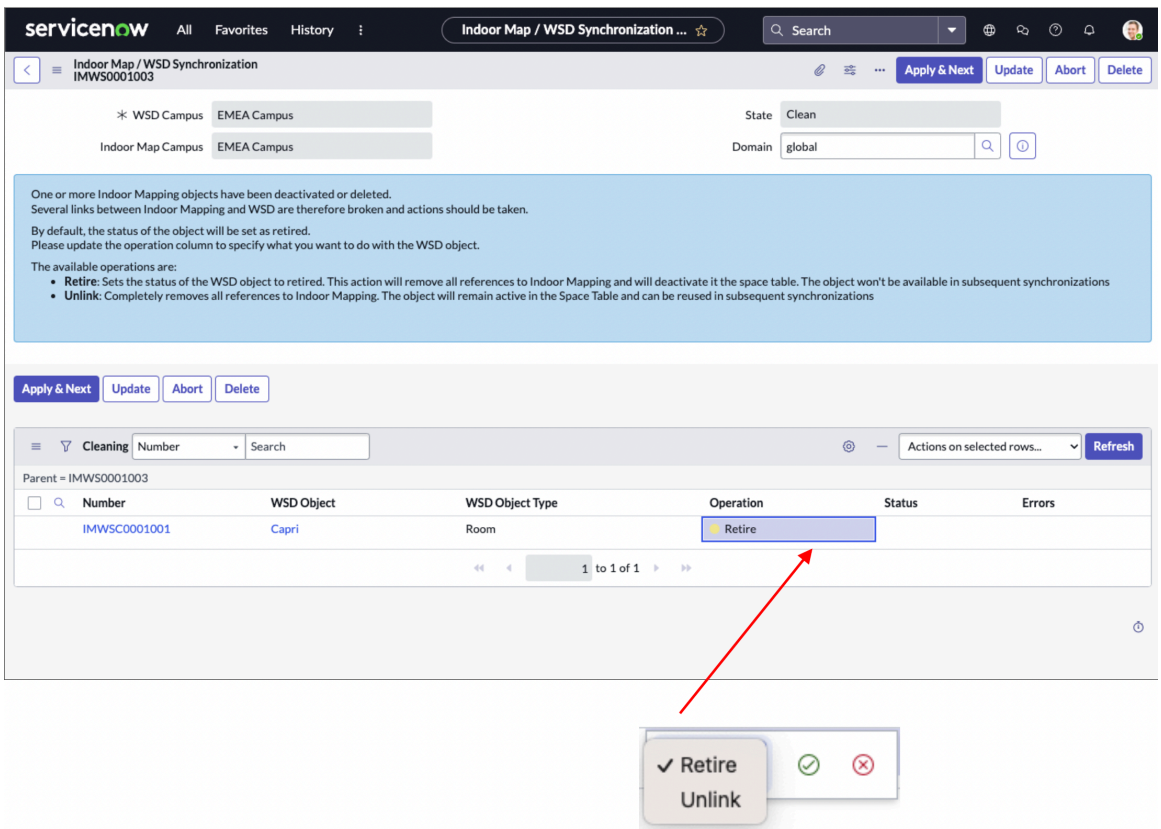
WSD-Campus	Name des Workplace Service Delivery -Campus.
Karte für den Innenbereich des Campus	Name des Campus Indoor Mapping ist standardmäßig ausgewählt.
Status	Flächen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Fahren Sie mit den vorgeschlagenen Vorgängen **Verknüpfen**, **Erstellen**, **Ignorieren**oder **Behalten fort**.
14. Wählen **Sie Übernehmen und Weiter aus**.

> **Hinweis:**
> Der Synchronisierungsprozess wird gemäß dem vorgeschlagenen Vorgang ausgeführt. Das Feld **Verbleibende Vorgänge** zeigt den Fortschritt der Synchronisierung an. Warten, bis ein Vorgang abgeschlossen ist **Wählen** Sie in den zugehörigen Listen Aktualisieren aus, um den Synchronisierungsstatus eines Datensatzes zu erhalten.
>
> Ein Synchronisierungsvorgang muss abgeschlossen werden, bevor ein neuer gestartet wird. Wählen Sie nicht „ **Aktualisieren** “ aus, da die Synchronisierung in dieser Phase unvollständig ist.

15. **Wahlweise:** Wenn in Map Studio Aktualisierungen oder Änderungen am Standort Indoor Mapping oder an Kartendatenobjekten vorgenommen werden, nachdem ein Standortdatensatz bereits synchronisiert wurde, wird im Assistenten des Synchronisierungsdienstprogramms als erster Schritt ein Schritt zum **Bereinigen** angezeigt.
Standortdatensätze, die in Indoor Mapping Map Studio gelöscht oder aktualisiert werden, nachdem ein Standort synchronisiert wurde, werden angezeigt, damit Sie entsprechende Maßnahmen ergreifen können. Standardmäßig wird der Vorgang **Stilllegen** vorgeschlagen. Sie kann durch einen Vorgang zum **Aufheben der** Verknüpfung geändert werden.



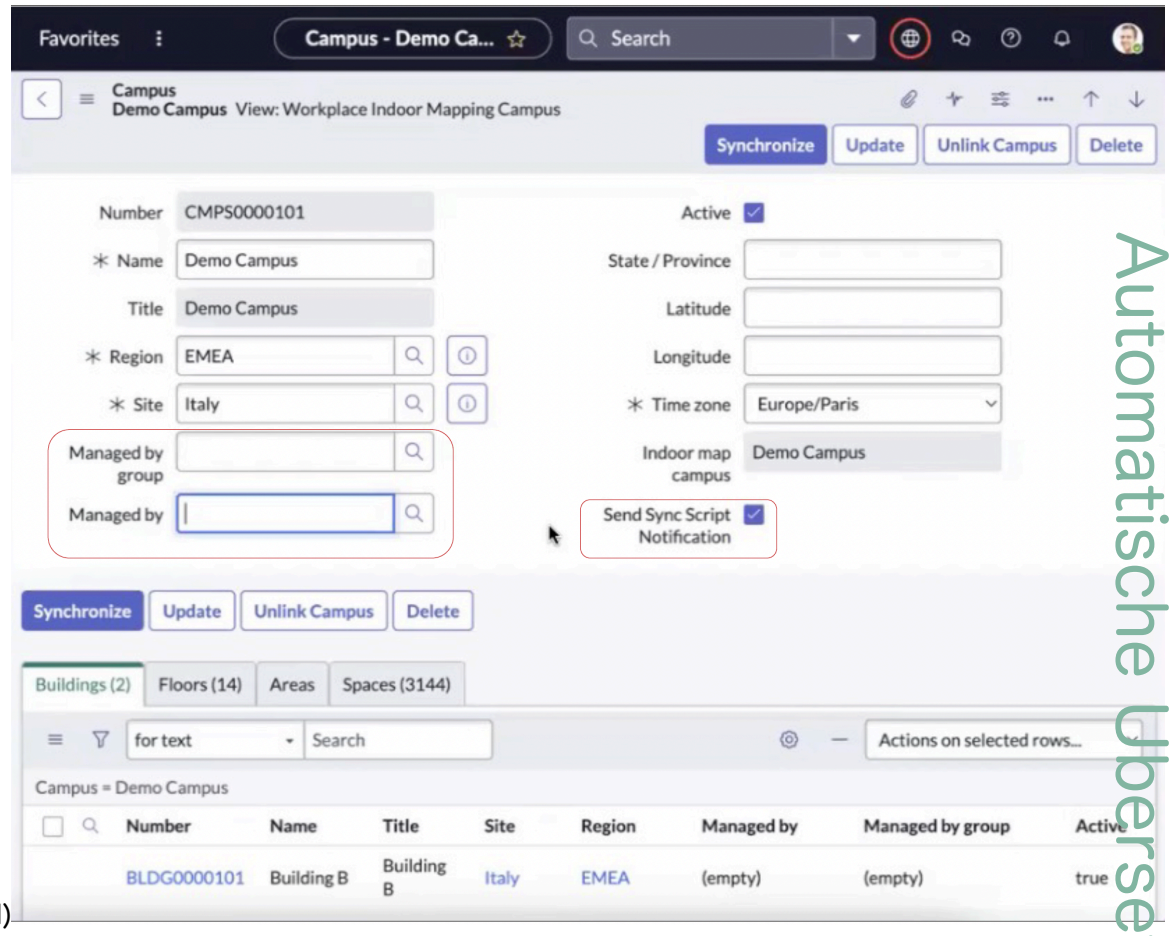
16. Wenn alle Standortdatensätze in einem Campus synchronisiert sind, wird der Status der Synchronisierung in **Abgeschlossengeändert**.
17. Aktivieren Sie die Ansicht „Standard“ in Indoor Mapping Map Studio.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Das Aktivieren der Standardansicht in Indoor Mapping ist ein obligatorischer Schritt. Die Standardansicht ist erforderlich, um die Karte in Workplace Service Deliveryzu rendern. Weitere Informationen zur Standardansicht finden Sie unter Mit Ansichtseditor bearbeiten.

18. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie Benachrichtigungen, die jedes Mal an Arbeitsplatzanwender gesendet werden, wenn synchronisierte Standortdatensätze geändert oder aktualisiert werden.



(Optional)

a. Aktivieren Sie Benachrichtigungen in der Tabelle Workplace Core Campus.

b. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Campusse**.

c. Wählen Sie auf der Seite „Campus“ das Symbol Zahnradeinstellungen ( ).

d. Wählen Sie in den Spalten der personalisierten Liste die **Option Benachrichtigung über Synchronisierungsskript senden** aus, und fügen Sie sie der Spalte Ausgewählt hinzu.

e. Wählen Sie **OK aus**.

f. Wählen Sie auf der Campus-Seite aus der Liste der Campus einen Campus aus.

g. Wählen Sie im Feld **Verwaltet nach Gruppe** das Suchlistensymbol ( ), um nach einer Arbeitsplatzgruppe zu suchen und die Gruppe hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

h. Wählen Sie im Feld **Verwaltet von** das Suchlistensymbol ( ), um nach einem Arbeitsplatzbenutzer zu suchen und den Arbeitsplatzbenutzer hinzuzufügen.

i. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Synchronisierungsskriptbenachrichtigung senden**. Arbeitsplatzbenutzer werden täglich benachrichtigt, wenn ein Standortdatensatz aktualisiert wird und wenn nicht synchronisierte Daten erkannt werden.

19. Starten Sie das Synchronisierungsdienstprogramm, um Standortdatensätze mit den neuesten Änderungen zu aktualisieren.

Wenn Änderungen in Indoor Mapping Map Studio vorgenommen werden, werden aktualisierte Standorte und Kartenobjekte nicht automatisch mit Workplace Service Delivery Flächen synchronisiert. Das Synchronisierungsdienstprogramm muss manuell ausgeführt werden.

Aktivieren Sie „Campus **synchronisieren** und Verknüpfung aufheben“ auf einem Workplace Service Delivery**-Campus**.

a. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Platzverwaltung** > **Campusse**.

b. Wählen Sie einen Campus aus der Liste der Campus aus.
Beispiel: Campus 501.

c. Wählen Sie auf der Detailseite des Formulars „Campus“ das Menüsymbol für zusätzliche Aktionen ( ).

d. Auswahlvorgang **Ansicht** > **Gebäudepläne für Arbeitsstätten** Campus

e. Wählen Sie die Zeitzone Ihres Campus aus.

f. Fügen Sie dem Feld Indoor MappingIndoor Mapping Campus den Campusnamen [] hinzu.

g. Wählen **Sie Speichern**, um den WSD-Campus und den Indoor Mapping -Campus zu verknüpfen.

h. Nach dem Speichern sind die folgenden Schaltflächen verfügbar:

- **Synchronisieren**: Option zum Navigieren zur Seite für Innenbereichskarte/WSD-Synchronisierungen.
- **Campus-**Verknüpfung aufheben: Option zum Entfernen des Links oder der Zuordnung zwischen Workplace Service Delivery -Campus und Indoor Mapping -Campus. Der Standort bleibt in Workplace Core aktiv und kann bei nachfolgenden Synchronisierungen wiederverwendet werden.

  Die Registerkarte **Verknüpfung des Campus aufheben** ist verfügbar, nachdem die Synchronisierung abgeschlossen ist und das Kartenobjekt für Innenbereichszuordnung mit WSD-Standorten verknüpft ist, was anzeigt, dass die Verknüpfung abgeschlossen ist. Durch Aufheben der Verknüpfung eines Campus werden die Verknüpfung aller mit einem Campus verknüpften Gebäude aufgehoben. Durch das Aufheben der Verknüpfung eines Gebäudes werden die Verknüpfungen aller Stockwerke und Flächen aufgehoben, die einem Gebäude zugeordnet sind. Durch Aufheben der Verknüpfung eines Stockwerks werden die Verknüpfung der mit einem Stockwerk verknüpften Flächen aufgehoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Synchronisieren Sie Indoor Mapping mit CMN-Standorten

Erstellen Sie einen neuen CMN-Standort, oder synchronisieren Sie einen vorhandenen CMN-Standort mit einem entsprechenden Indoor Mapping Ortstyp.

Hinweis:

CMN-Standorte mit Indoor Mapping Kartendatenobjekten synchronisieren. Workplace Service Delivery ist in diesem Fall nicht in Ihrer Instanz installiert, und Sie haben CMN-Standorttypen, die Sie mit Indoor Mappingsynchronisieren möchten.

Hinweis:

Führen Sie nach der Installation von Indoor Mapping und dem Aktualisieren von Standorten in Map Studio das Synchronisierungsskript aus, um es mit CMN-Standorten zu synchronisieren und auf dem neuesten Stand zu halten. Der Synchronisierungsprozess muss jedes Mal durchgeführt werden, wenn ein neuer Ort oder Standort in Indoor Mapping Map Studio aktualisiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren Sie die Kartendaten Indoor Mapping mit dem CMN-Standort.

Stellen Sie sicher, dass Ihre CMN-Standorte (cmn_location) über die richtigen CMN-Standorttypzuordnungen für die Synchronisierung mit Campussen, Gebäuden, Stockwerken und Orten von Indoor Mapping verfügen. Wenn Sie beispielsweise Indoor Mapping -Gebäude synchronisieren, prüft das Synchronisierungsskript, ob der entsprechende CMN-Standort den Standorttyp „Gebäude/Struktur“ aufweist, und stellt sicher, dass dieser den Standorttyp aufweist. Wenn das Synchronisierungsskript den entsprechenden CMN-Standorttyp nicht finden kann, schlägt es Ihnen vor, ein neues Gebäude zu erstellen. Daher ist die Zuordnung der CMN-Standorte zu entsprechenden CMN-Standorttypen erforderlich.

Während des Synchronisierungsprozesses werden alle CMN-Standorte so umbenannt, dass sie mit den Standortnamen in Indoor Mappingübereinstimmen. Angenommen, Ihr Campusname in Indoor Mapping lautet Demo Campus. Dann wird auch der entsprechende CMN-Campus in der CMN-Standorttabelle in Democampus umbenannt.

Berücksichtigen Sie Folgendes, um CMN-Standorte mit Indoor Mapping -Standorten und Kartendaten zu synchronisieren:

Aktivieren Sie die Eigenschaft CMN-Standort

Um CMN-Standorttypen mit Indoor Mappingzu synchronisieren, aktivieren Sie die Systemeigenschaft **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled**.

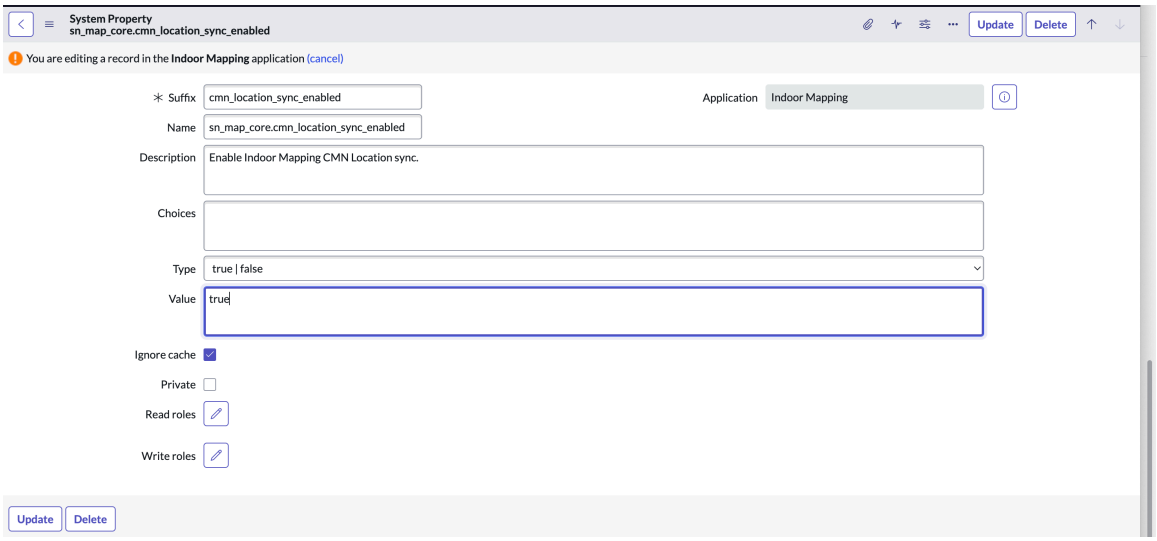
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list**.
2. Suchen Sie auf der Seite „Systemeigenschaften“ in der Spalte **Name** nach **cmn**.
3. Wählen Sie die Eigenschaft **sn_map_core.cmn_location_sync_enabled** aus, um sie zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Der Standardwert dieser Eigenschaft ist **true**.

Hinweis:
Wenn Workplace Service Delivery in Ihrem System installiert ist, muss diese Eigenschaft auf „ **false**“ festgelegt werden. Sie können diese Eigenschaft aktivieren (wenn sie auf „false“ festgelegt ist und Workplace Service Delivery nicht installiert ist), um CMN-Standorte und Standorttypen mit den Kartendaten Indoor Mapping zu synchronisieren.

Fügen Sie CMN-Standorte hinzu, und ordnen Sie sie den Ortstypen Indoor Mapping zu

CMN-Ortstypen sind in der Tabelle Indoor Mapping Ortstypen nicht standardmäßig verfügbar. Ordnen Sie einen vorhandenen CMN-Standorttyp in Ihrer Instanz einer entsprechenden CMN-Standorttyp-Spalte in der Tabelle Indoor Mapping Ortstypen zu. Wenn CMN-Standorttypen nicht verfügbar sind, erstellen Sie einen CMN-Standorttyp, um ihn einem Ortstyp Indoor Mapping zuzuordnen.

Vorbereitungen

Das Synchronisierungsdienstprogramm sucht nach einem entsprechenden CMN-Standorttyp und synchronisiert ihn mit einem Indoor Mapping -Ortstyp. Beispiel: Indoor Mapping**Ortstyp Desks** wird dem CMN-Ortstyp **Desks**zugeordnet.

Hinweis:
Im Fall von Indoor Mappinghaben alle Kartenobjekte wie Campus, Gebäude, Stockwerk und Orte separate Tabellen. Im Fall des CMN-Standorts gibt es jedoch nur eine Tabelle für Campus, Gebäude, Stockwerke und Standorttypen. Die übergeordnete Spalte in der CMN-Standorttabelle enthält die Hierarchie von Campus, Gebäuden, Stockwerken usw. Alle Kartenobjekte in der CMN-Standorttabelle haben eine übergeordnete Standortspalte und einen untergeordneten Standort, gemäß der die Standorte in der Tabelle „Standorte“ [cmn_location] erstellt werden.

Erforderliche Rolle: admin

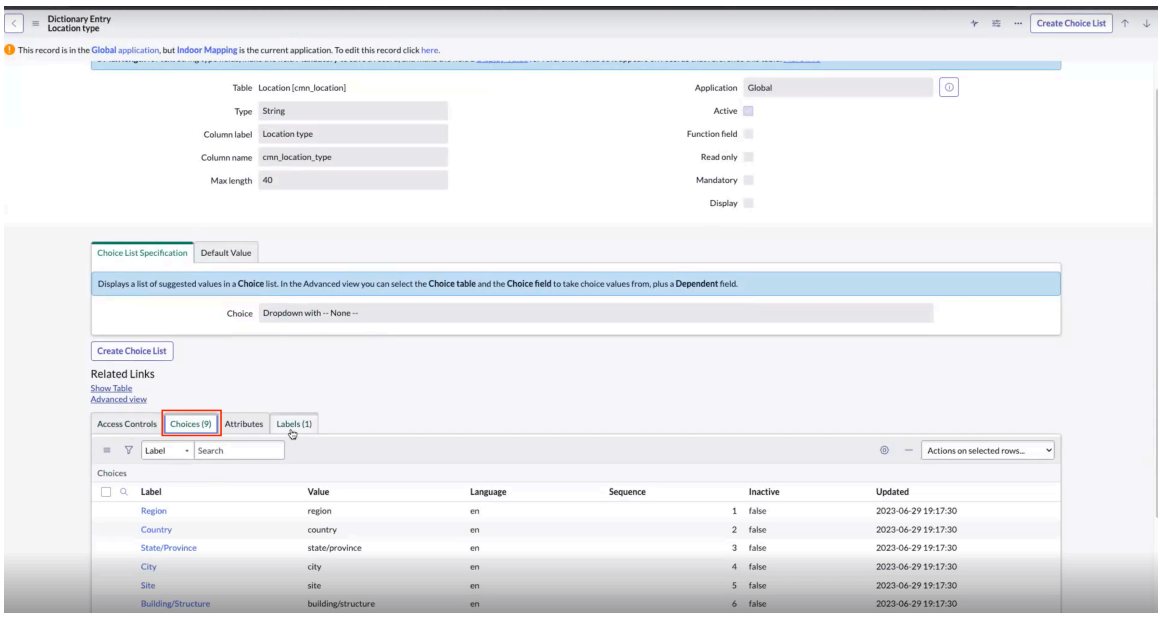
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinitionen** > **Tabellen**.
2. Wählen Sie die Tabelle **Standorte** (cmn_location) aus, oder suchen Sie nach ihr.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Spalten“ auf **Standorttyp**.

   Die Tabelle „Ortstyp“ wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Fügen Sie einen Standort in der Tabelle „Standorttyp“ für einen CMN-Standort hinzu.
   Die Ortstypen werden in der Spalte „CMN-Standorttyp“ der Tabelle Indoor Mapping Ortstypen verwendet. Dies ist ein obligatorischer Schritt, da CMN-Standorttypen in der Tabelle Indoor Mapping Ortstypen nicht standardmäßig verfügbar sind.
5. Klicken Sie auf die Spalte Auswahlmöglichkeiten, um entsprechende Indoor Mapping**Ortstypen** in der CMN-Standorttabelle zu erstellen.
   Beispiel: Ortstypen Schreibtische, Besprechungsräume usw.



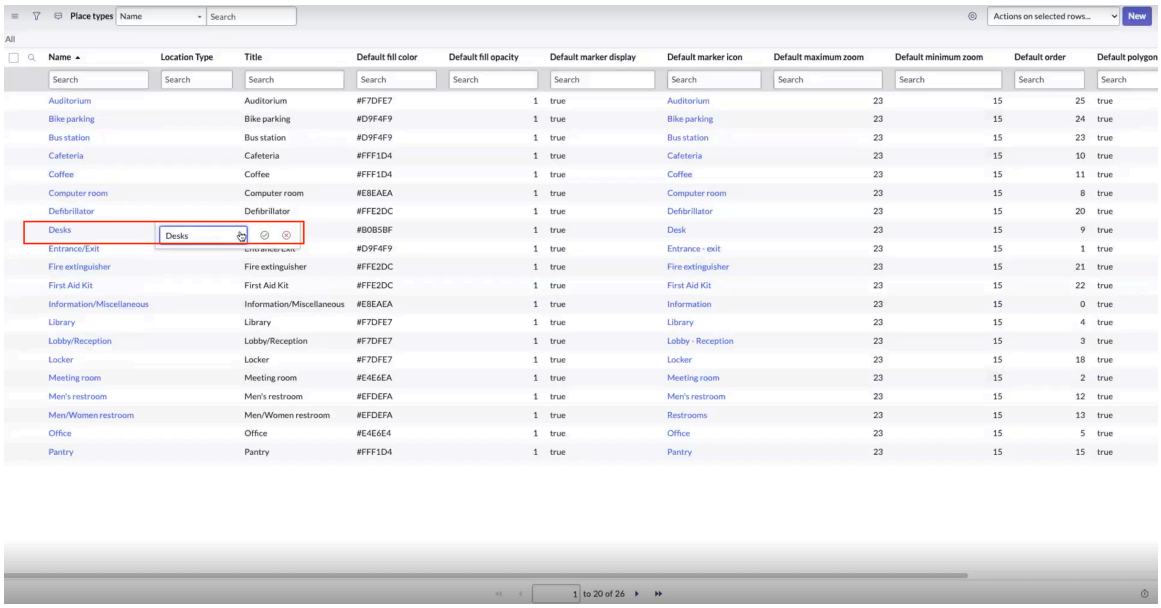
6. Wählen Sie in der Spalte Bezeichnung die **Option Eine Zeile einziehen** aus, und fügen Sie einen CMN-Standort- **Ortstyp** hinzu (z. B. Desks).
7. Nehmen Sie Inline-Bearbeitungen vor, und speichern Sie den Datensatz.
8. Um die CMN-Standorttypen (Orte, siehe Schritt 6) mit Zuordnung für Innenbereichs-Ortstypen zuzuordnen, ändern Sie den Anwendungsbereich in Global.
9. Wählen Sie Zuordnung für den **Innenbereich aus**.
10. Navigieren Sie zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Ortstypen** Tabelle.
11. Wählen Sie das Symbol zum), und verschieben Sie den **Standorttyp** in die Listenspalte Ausgewählt.
12. Doppelklicken Sie auf eine beliebige Zeile, um Inline-Bearbeitungen in der Spalte Standorttyp (cmn_location_type) vorzunehmen und einen CMN-Standort hinzuzufügen, der den entsprechenden Indoor Mapping -Ortstypen entspricht.

    Fügen Sie beispielsweise die **Ortstypen Schreibtische**hinzu.

Hinweis:
Der Ortstyp (Desks) wurde in der Spalte Auswahlmöglichkeiten der Tabelle „CMN-Standorte“ (cmn_locations) in Schritt 6 hinzugefügt.

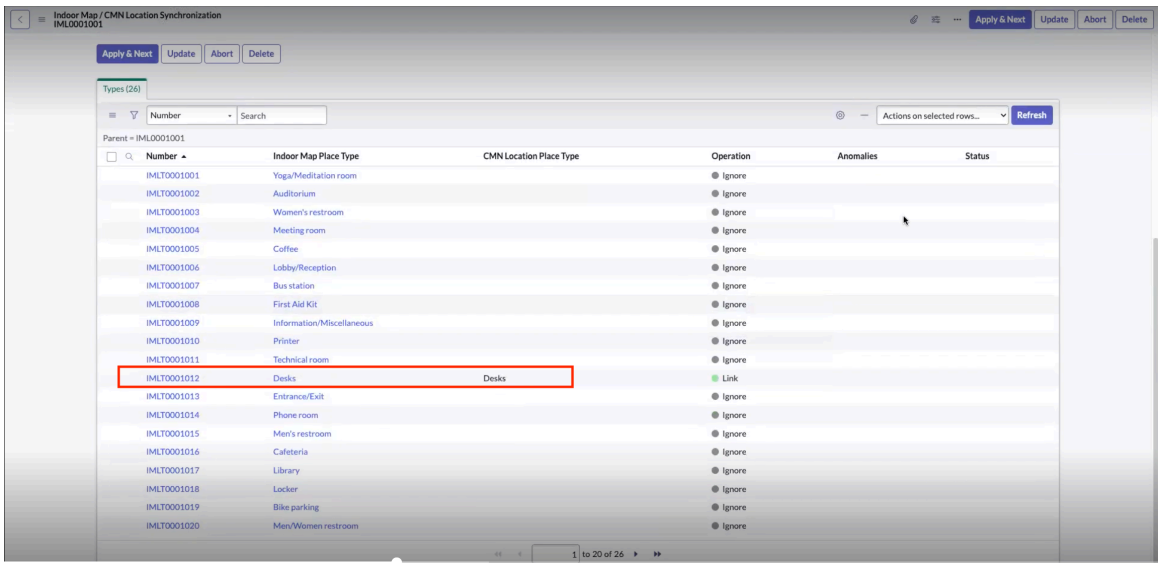
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



13. Speichern Sie den Datensatz, nachdem Sie Inline-Bearbeitungen vorgenommen haben.

Dieser Schritt muss jedes Mal manuell ausgeführt werden, wenn Sie einen entsprechenden Indoor Mapping -Ortstyp hinzufügen und einem CMN-Standort zuordnen möchten. Das Synchronisierungsskript ordnet die CMN-Standorte den relevanten Indoor Mapping -Orten zu. Wenn die CMN-Standorttypen nicht hinzugefügt werden, zeigt das Synchronisierungsskript die Spalte „ **CMN-Standorttyp** “ als leer an, da für Indoor Mapping Orte kein entsprechender CMN-Standorttyp gefunden werden kann.



Hinweis:
Indoor Mapping Orte im Freien (z. B. Cafeteria, Park usw.) sind direkt mit einem Campus und nicht mit einem Stockwerk verknüpft. Bei der Synchronisierung der CMN-Standorte werden auch die Orte im Freien synchronisiert.

Ergebnisse

Die CMN-Standorttypen wurden hinzugefügt und sind bereit für die Zuordnung zu entsprechenden Indoor Mapping -Orten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Synchronisieren Sie die Kartendaten Indoor Mapping mit dem CMN-Standort

Synchronisieren Sie die CMN-Standorte und Standort-Ortstypen mit Indoor Mapping -Kartendaten, -Orten und -Ortstypen.

Vorbereitungen

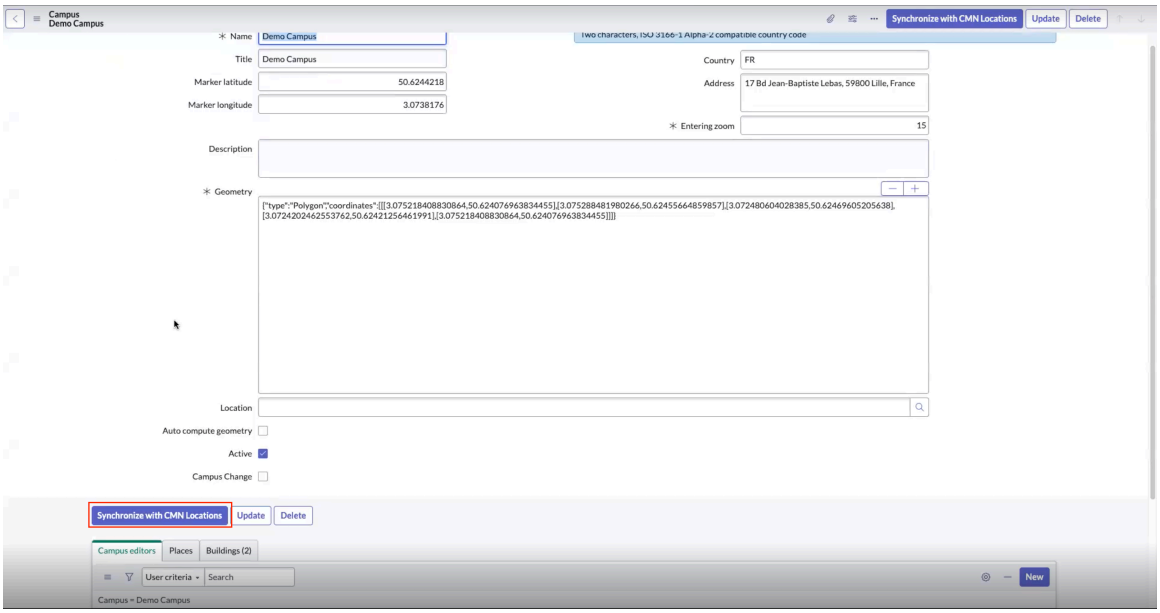
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

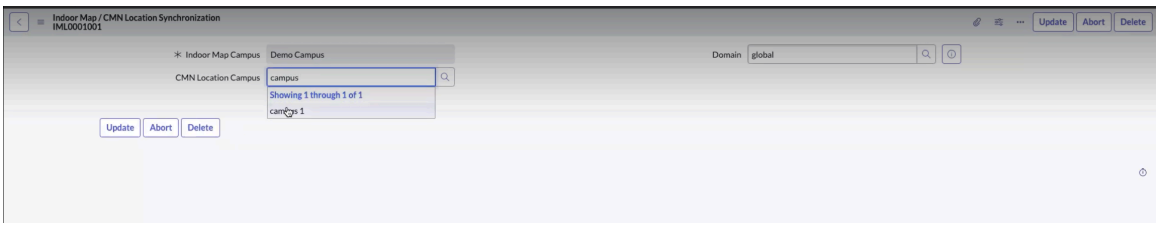
1. Stellen Sie sicher, dass Sie Standorte, Stockwerksplan und Kartenobjekt für Indoor Mapping konfiguriert haben:
   - Fügen Sie Campus, Gebäude und Stockwerke in Map Studio hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Campus mit Gebäuden und Stockwerken erstellen.
   - Fügen Sie einem Stockwerk einen Stockwerksplan hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter und Verwalten Sie CAD-Quelldateien.
   - Fügen Sie Orte in Map Studio hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Plätze verwalten
   - Aktivieren Sie die Ansicht „Standard“ in Indoor Mapping Map Studio. Wählen Sie in Indoor Mapping aus **Ansichtseditor** > **Standard**. Wählen Sie **Alle Inhalte aus**.

     Hinweis:
     Das Aktivieren der Standardansicht in Indoor Mapping ist ein obligatorischer Schritt. Die Standardansicht ist erforderlich, um die Stockwerkskarten in Workplace Service Deliveryzu rendern. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Ansichtseditor bearbeiten.
2. Navigieren zu **Indoor Mapping** > **Campusse**.
3. Wählen Sie auf der Seite „Campus“ einen Campus aus.
   Beispiel: Demo-Campus
4. Um einen CMN-Campus zu erstellen, navigieren Sie zu **Alle** > **CMN-Standort** und öffnen Sie die Standorttabelle (cmn_location), und wählen Sie **Neu**aus.
5. Füllen Sie die Formularfelder im Formular „Standort“ aus:
   - Name: Name des Campus.
   - Straße: Straße, in der sich der Campus befindet.
   - Stadt: Adresse des Campus.
   - Bundesland/Region: Bundesland/Kanton, in dem sich der Campus befindet.
   - Land: Land, in dem sich der Campus befindet.
   - Übergeordnet: Hierarchie über- und untergeordneter Elemente. Beispiel: Campus ist das übergeordnete Element, und Gebäude, die zu einem Campus gehören, sind untergeordnete Elemente. Weitere Informationen finden Sie unter Standortmigrationshierarchie konfigurieren.
   - Breitengrad: Breitengradkoordinaten eines Campusstandorts.
   - Längengrad: Längengradkoordinaten eines Campusstandorts.
6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Wählen und öffnen Sie den **Democampus**, den Sie in Schritt 3 erstellt haben.
8. Wählen Sie **Mit CMN-Standorten synchronisieren aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Suchen und wählen Sie im Formular „Synchronisierungsdatensatz“ den CMN-Campus, den Sie in Schritt 5 erstellt haben.



10. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um den Campus Indoor Mapping dem CMN-Campus zuzuordnen. Der Standortdatensatz wird in der Tabelle „CMN-Standorte“ aktualisiert.
11. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Tabellen** und suchen Sie nach dem Synchronisierungsdatensatz.

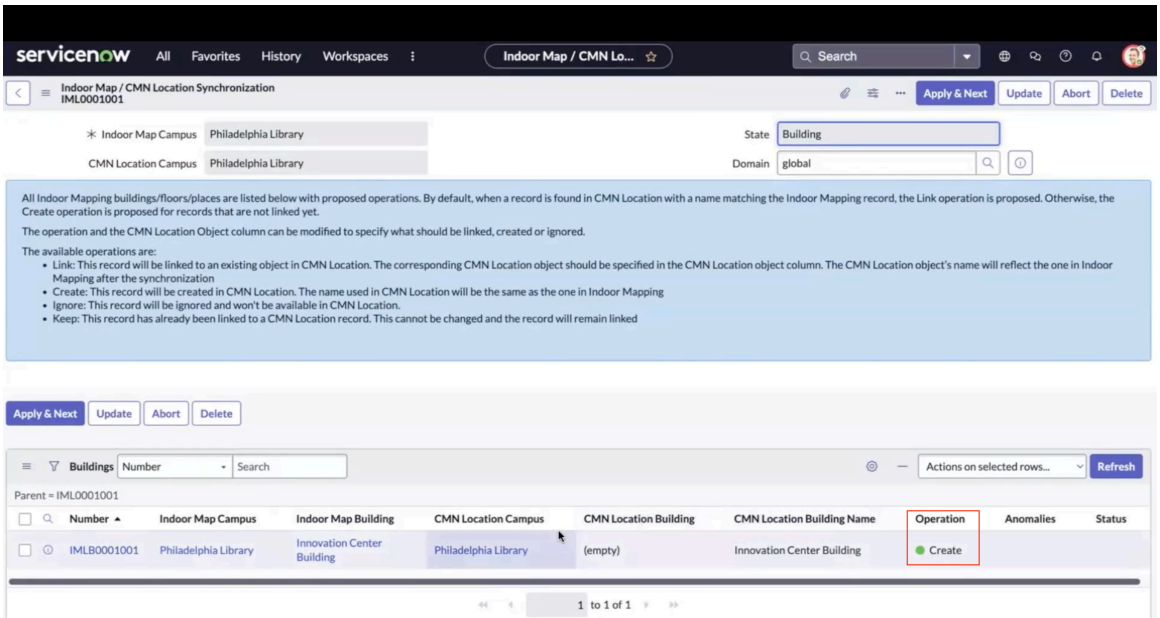
    (Optional) Stellen Sie sicher, dass der Campusname Indoor Mapping mit dem CMN-Standortcampus übereinstimmt.
12. Navigieren zu **Indoor Mapping** > **Campusse**.
13. Wählen Sie den Campus Indoor Mapping aus, den Sie synchronisieren möchten.
14. Wählen Sie Karte für den Innenbereich/CMN-Standortsynchronisierung aus, um das Synchronisierungsskript auszuführen.
15. Das Formular für den Synchronisierungsdatensatz synchronisiert den Campus und verschiebt sich, um die Gebäude auf einem Campus zu synchronisieren. Es zeigt die folgenden vorab ausgefüllten Daten an.

Karte für den Innenbereich/CMN-Standortsynchronisierung

Karte für den Innenbereich des Campus	Name des Campus Indoor Mapping ist standardmäßig ausgewählt.
CMN-Standort – Campus	Der Name des CMN-Standort-Campus ist standardmäßig ausgewählt.
Status	Gebäude
Domäne	Global

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

16. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Gebäude einen Vorgang aus der Spalte Vorgang aus, und klicken Sie mit der rechten Maustaste, um den vorgeschlagenen Vorgang zu ändern.



Folgende Optionen sind verfügbar:

- **Erstellen**: Gibt an, dass in Indoor Mappingkein entsprechendes CMN-Gebäude vorhanden ist und ein neuer Datensatz erstellt werden sollte. Der am CMN-Standort verwendete Standortname muss mit dem Standortnamen in Indoor Mappingübereinstimmen.
- **Link**: Gibt an, dass in Indoor Mappingein übereinstimmender Datensatz vom CMN-Standort gefunden wurde. Wählen Sie diese Option aus, um das CMN-Gebäude mit Indoor Mappingzu verknüpfen.
- **Ignorieren**: Gibt an, dass der CMN-Standort ignoriert werden kann und in Indoor Mappingnicht verfügbar ist.
- **Beibehalten**: Gibt an, dass der CMN-Standort bereits mit einem entsprechenden Datensatz in Indoor Mappingverknüpft ist. Dieser Datensatz kann im Synchronisierungsprozess nicht geändert werden.

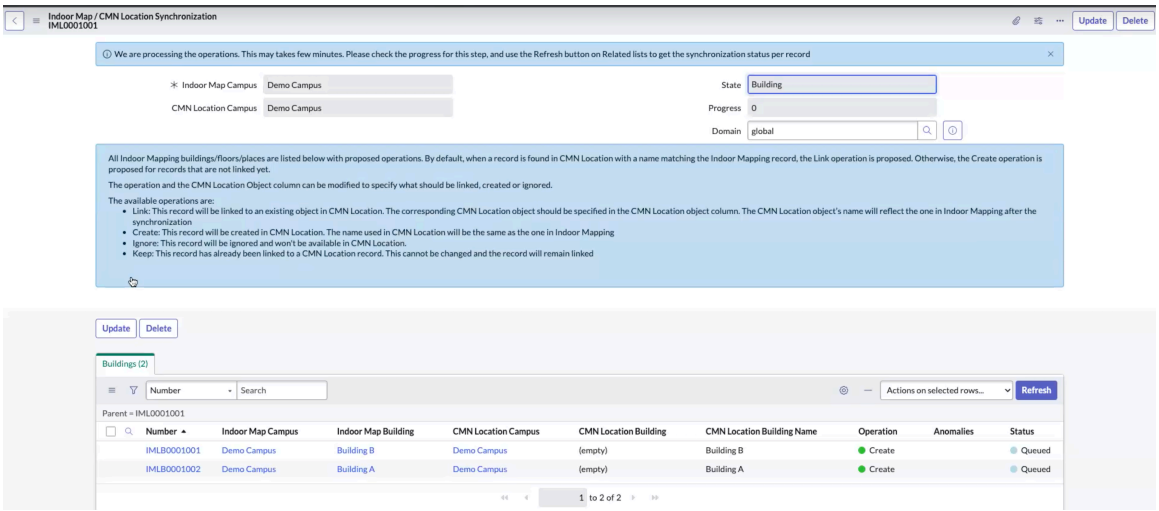
17. Wählen **Sie Übernehmen und Weiter aus**.

18. Wenn Sie in Schritt 16 den Vorgang **Erstellen** ausgewählt haben, wird am CMN-Standort ein Gebäude erstellt, und der Status wird als In der **Warteschlange angezeigt**.
Die Synchronisierung wird entsprechend dem Auswahlvorgang (Erstellen, Verknüpfen, Behalten oder Ignorieren) ausgeführt.

Hinweis:

Der Synchronisierungsprozess wird ausgeführt, und der Vorgang wird bis zu seinem Abschluss in die Warteschlange gestellt. Ein Synchronisierungsvorgang muss abgeschlossen werden, bevor ein neuer gestartet wird. Wählen Sie „ **Aktualisieren** “ nicht aus, da die Synchronisierung von Standortdatensätzen in dieser Phase unvollständig ist. Warten Sie, bis der Vorgang abgeschlossen ist oder bis die Seite mit dem Status **Abgeschlossen**aktualisiert wird.

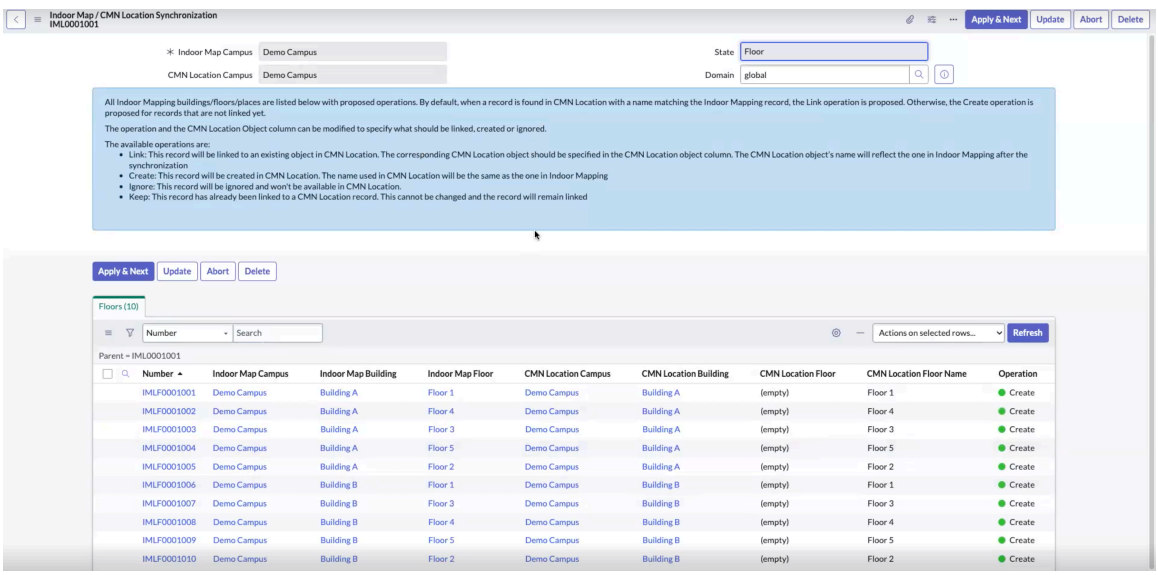
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



19. **Wahlweise:** **Wählen** Sie Aktualisieren aus, um die Seite zu aktualisieren und zu prüfen, ob die Synchronisierung für ein Gebäude abgeschlossen ist.
20. Der Synchronisierungsstatus wechselt zu Stockwerke.

Karte für den Innenbereich/CMN-Standortsynchronisierung

Karte für den Innenbereich des Campus	Name des Campus Indoor Mapping ist standardmäßig ausgewählt.
CMN-Standort – Campus	Der Name des CMN-Standort-Campus ist standardmäßig ausgewählt.
Status	Stockwerk
Domäne	Global



21. Wählen Sie die Stockwerke aus, die Sie synchronisieren möchten.
Wählen Sie den gewünschten Vorgang aus dem vorgeschlagenen Vorgang (Erstellen, Verknüpfen, Behalten, Ignorieren) in der zugehörigen Liste aus.
22. Wählen **Sie Übernehmen und Weiter aus**.

Automatische Übersetzung

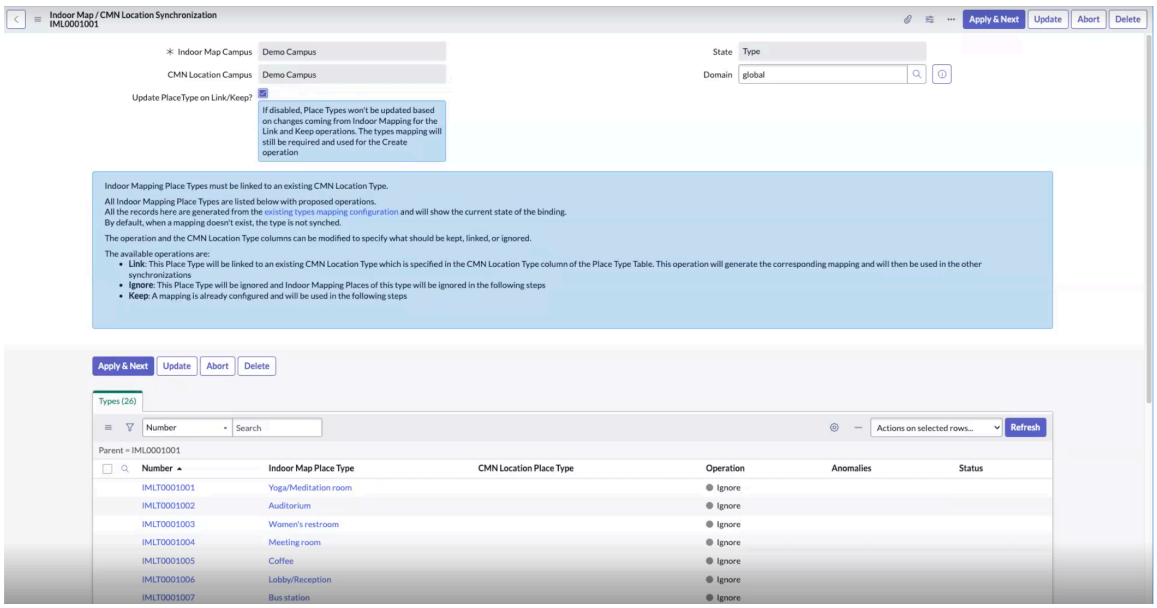
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Der Synchronisierungsprozess wird gemäß dem vorgeschlagenen Vorgang („Erstellen“, „Verknüpfen“, „Behalten“ oder „Ignorieren“) ausgeführt. Warten Sie, bis der Vorgang abgeschlossen und in die Warteschlange gestellt wird. Ein Synchronisierungsvorgang muss abgeschlossen werden, bevor ein neuer gestartet wird. Wählen Sie „ **Aktualisieren** “ aus, da die Synchronisierung in dieser Phase unvollständig ist.

23. Der Synchronisierungsstatus wechselt zu **Typsynchronisierung**Indoor Mapping Ortstypen mit CMN-Standort Ortstypen.

Karte für den Innenbereich/CMN-Standortsynchronisierung

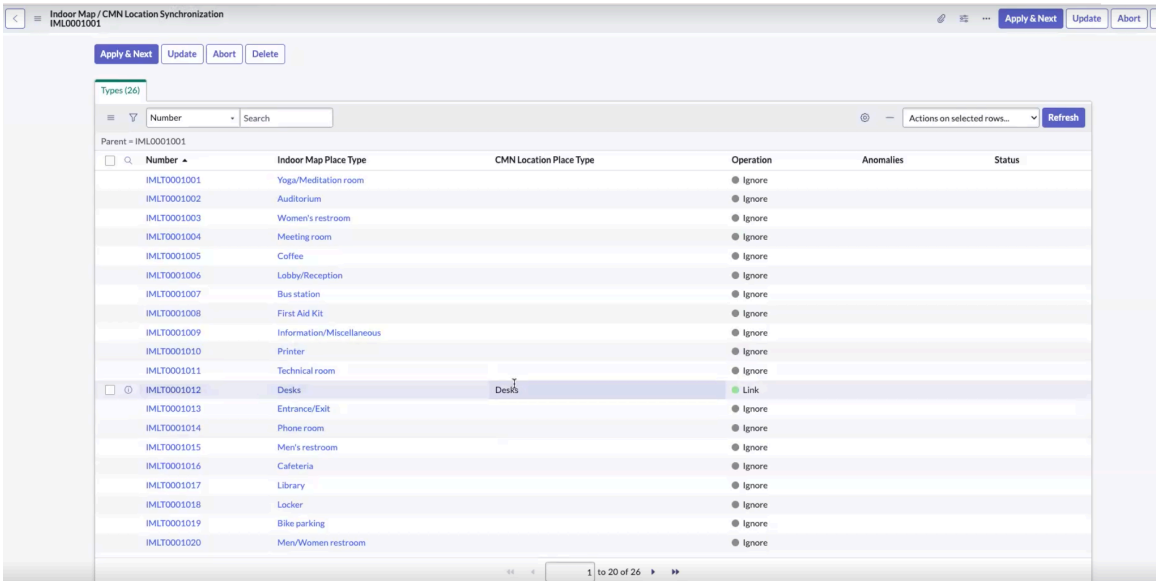
Karte für den Innenbereich des Campus	Name des Campus Indoor Mapping ist standardmäßig ausgewählt.
CMN-Standort – Campus	Der Name des CMN-Standort-Campus ist standardmäßig ausgewählt.
Status	Typ
Domäne	Global



Wählen Sie den gewünschten Vorgang aus dem vorgeschlagenen Vorgang (Erstellen, Verknüpfen, Behalten, Ignorieren) in der zugehörigen Liste aus.

Wenn die Spalte „Ortstyp des CMN-Standorts“ leer ist, erstellen Sie einen Ortstyp des CMN-Standorts, um ihn den entsprechenden Indoor Mapping Ortstypen zuzuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie CMN-Standorte hinzu, und ordnen Sie sie den Ortstypen Indoor Mapping zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



24. Wählen **Sie Übernehmen und Weiter aus**.

> **Hinweis:**
> Der Synchronisierungsprozess wird gemäß dem vorgeschlagenen Vorgang ausgeführt. Ein Synchronisierungsvorgang muss abgeschlossen werden, bevor ein neuer gestartet wird. Wählen Sie „ **Aktualisieren** “ aus, da die Synchronisierung in dieser Phase unvollständig ist. Warten Sie, bis der Vorgang abgeschlossen ist.

25. Der Synchronisierungsstatus wird in **Orte geändert**.

Karte für den Innenbereich/CMN-Standortsynchronisierung

Karte für den Innenbereich des Campus	Name des Campus Indoor Mapping ist standardmäßig ausgewählt.
CMN-Standort – Campus	Der Name des CMN-Standort-Campus ist standardmäßig ausgewählt.
Status	Orte
Domäne	Global

Wählen Sie den gewünschten Vorgang aus dem vorgeschlagenen Vorgang (Erstellen, Verknüpfen, Behalten, Ignorieren) in der zugehörigen Liste aus.

> **Hinweis:**
> Der Synchronisierungsprozess wird gemäß dem vorgeschlagenen Vorgang ausgeführt. Warten Sie, bis der Vorgang abgeschlossen ist. **Verbleibende Vorgänge** zeigt den Fortschritt des Synchronisierungsprozesses an. Ein Synchronisierungsvorgang muss abgeschlossen werden, bevor ein neuer gestartet wird. Wählen Sie „ **Aktualisieren** “ aus, da die Synchronisierung in dieser Phase unvollständig ist. Warten Sie, bis der Vorgang abgeschlossen ist.

26. Die Synchronisierung erhält den **Status Abgeschlossen**, wenn alle Standortdatensätze synchronisiert sind.

27. Überprüfen Sie nach Abschluss der Synchronisierung, ob der CMN-Standort Campus, Gebäude, Stockwerke und Orte synchronisiert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Um zu überprüfen, ob die Ortstypen verknüpft sind, navigieren Sie zu dem Indoor Mapping-Campus, den Sie in Schritt 1 erstellt haben (**Demo-Campus**), und öffnen Sie das Campus-Formular.

b. Beachten Sie, dass das Feld **Standort** den Campusnamen **Demo Campus enthält**.
Dies ist ein Verweis auf den Campus am CMN-Standort und zeigt an, dass der Indoor Mapping-Campus mit dem CMN-Standort verknüpft ist.

c. Die Registerkarte **„Verknüpfung des Campus aufheben"** ist verfügbar, nachdem die Synchronisierung abgeschlossen ist und das Kartenobjekt „Mapping für den Innenbereich" mit dem CMN-Standort verknüpft ist, was anzeigt, dass die Verknüpfung abgeschlossen ist.

Durch Aufheben der Verknüpfung eines Campus werden die Verknüpfung aller mit einem Campus verknüpften Gebäude aufgehoben. Durch das Aufheben der Verknüpfung eines Gebäudes werden die Verknüpfungen aller Stockwerke und Flächen aufgehoben, die einem Gebäude zugeordnet sind. Durch Aufheben der Verknüpfung eines Stockwerks werden die Verknüpfung der mit einem Stockwerk verknüpften Flächen aufgehoben.

28. Wenn die Datensätze vollständig synchronisiert sind, zeigt die Tabelle „CMN-Standorte" die Spalte Standortquelle als Indoor Mappingan.



29. **Wahlweise:** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Synchronisierungsdatensatz als Favorit festzulegen.

a. Wählen Sie das Symbol Listensteuerelemente ( ) und dann **Favorit erstellen**, um Ihren Synchronisierungsdatensatz leicht zu finden.

b. Wählen Sie bei Bedarf eine Farbe aus.

c. Wählen Sie **OK aus**.

(Optional) Weitere Informationen zum Synchronisieren von Standorten [Indoor Mapping mit Gebäudepläne für Arbeitsstättenfinden Sie unter Indoor Mapping mit Workplace Service Deliverysynchronisieren.

30. Um einem Indoor Mapping -Gebäude einen Ort oder einen Standort hinzuzufügen, navigieren Sie zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.

a. Wählen Sie das Gebäude aus, um einen Ort oder Standort hinzuzufügen.

b. Wählen Sie Orte verwalten.

c. Wählen Sie das Stockwerk aus, das auf einer Karte angezeigt werden soll.

d. Klicken Sie **auf Neuer Punkt** oder **Neues Polygon**, um mit der Erstellung von Orten und neuen Points of Interest zu beginnen.

Weitere Informationen finden Sie unter Plätze verwalten.

31. Nachdem Sie die Orte oder Standorte in Indoor Mapping Map Studio hinzugefügt haben, synchronisieren Sie sie mit CMN-Standorten für ein Gebäude oder einen Campus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Autocad-Tool

Autocad-Tool in Indoor Mapping v1.7.0 und früheren Versionen. Bietet die Möglichkeit, die CAD-Datei in Map Studio zu importieren und wenige Konfigurationsänderungen an Orten und Dateigrößeneinheiten vorzunehmen.

Informationen zum Autocad-Importtool in Indoor Mapping v1.8.0 finden Sie unter Autocad-Importtool.

Importieren Sie CAD-Dateien in Map Studio

Erstellen Sie einen Campus, und fügen Sie dem Campus einige Gebäude und Stockwerke hinzu. Laden Sie Ihren CAD-Stockwerksplan hoch, um Konfigurationsänderungen vorzunehmen und eine Vorschau des CAD-Designlayouts anzuzeigen.

Vorbereitungen

Nachdem Sie die erforderlichen Änderungen am Ortstyp und an der Dateieinheitsgröße vorgenommen haben, importieren Sie sie in Map Studio, um Ihre Gebäudekonfiguration abzuschließen. Aktualisierte Änderungen an Orten und Ortstypen in Map Studio anzeigen (**Arbeitsplatz verwalten** > **Orte**.

Erforderliche Rolle: Karteneditor, Kartenadministrator, Karteneditor eingeschränkt

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Map Studio**.
2. Erstellen Sie einen Campus, fügen Sie einem Campus einige Gebäude und Stockwerke hinzu, oder wählen Sie einen vorhandenen Campus aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Campus mit Gebäuden und Stockwerken erstellen
3. Navigieren zu **Arbeitsplatz verwalten** > **Stockwerke und Stockwerkspläne**.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie ein Stockwerk hinzufügen möchten, wählen **Sie** die Option Ein Stockwerk hinzufügen.
5. Wählen Sie **Hochladen** aus, um die CAD-Quelldatei hochzuladen.
   Beispiel: demo.dwf
6. Geben Sie die folgenden Informationen ein:

   a. **Datei**: Name der CAD-Quelldatei.
   Standardmäßig lautet der Name der Quelle<campus name-floor title-file name> . Beispiel: „Lawson-B12.dwg“.

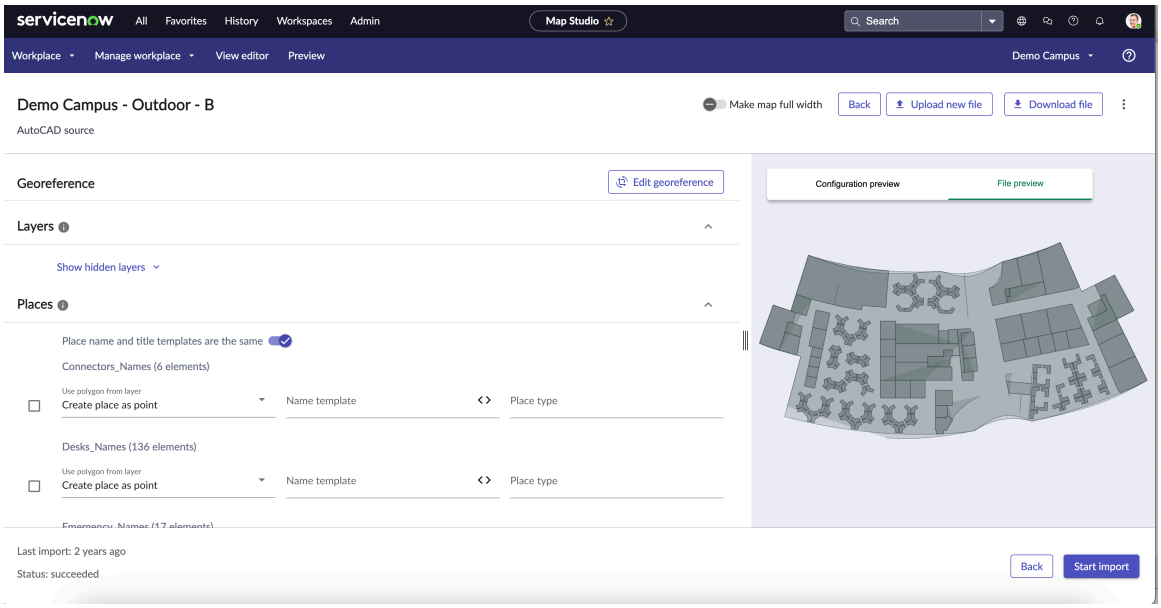
   b. **Name**: Campusname.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Es wird eine Nachricht mit einem anklickbaren Link zur Überprüfung der AutoCAD-Richtlinien angezeigt.

   Überprüfen Sie die Richtlinien, bevor Sie die CAD-Datei hochladen.

8. Der Upload-Vorgang kann je nach CAD-Dateigröße einige Zeit dauern.
9. Wählen Sie nach Abschluss des Upload-Vorgangs **Konfigurieren**aus.
   Bei großen Dateien kann der Konfigurationsprozess einige Zeit in Anspruch nehmen.
10. Auf der AutoCAD-Quellseite werden die folgenden Optionen angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



- Georeferenz: Option zum Bearbeiten der Position und zum Anpassen der Standort-Stecknadeln für einen Standort.
- Ebenen: Option zum Konfigurieren der Ebenentypen, die auf der globalen Karte angezeigt werden sollen.
- Orte: Option zum Konfigurieren von Orten, die auf der globalen Karte angezeigt werden sollen.
- Konfigurationsvorschau: Vorschau der CAD-Dateikonfiguration.
- Dateivorschau: Nachdem Sie die erforderlichen Änderungen an Ebenen und Orten vorgenommen haben, zeigen Sie eine Vorschau Ihrer Änderungen im Vorschaulayout für die Konfiguration an.

11. Wählen Sie **„Georeferenz bearbeiten“** aus, um die Standortnadeln zu verschieben und das Stockwerk auf der globalen Karte (OpenStreetMap) zu positionieren.
Wenn die Positionsnadeln nicht positioniert sind, wird die Warnmeldung **Noch nicht konfiguriert** angezeigt.

Füllen Sie die Felder im Formular aus

Georeferenz bearbeiten

Feld	Beschreibung
Anzeige	Wählen Sie in der Dropdown-Option ein oder mehrere Stockwerke in einem Gebäude aus. Aktivieren Sie die Umschaltoption, um Gebäude und Stockwerke auf der Karte anzuzeigen. Ziehen und bewegen Sie die Standortmarkierungen nach Bedarf.
An anderen Quellen ausrichten	Wählen Sie den Campus oder die Kartenobjekte aus der Liste aus. Wählen **Sie Ausrichten**, um Ihren Stockwerksplan an der Form und Größe eines Gebäudes auf der globalen Karte auszurichten.

   a. Klicken Sie auf **Speichern**.

12. Um eine Vorschau der CAD-Datei anzuzeigen, wählen Sie die folgenden Optionen aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. **Zu importieren**: Die dynamische Vorschau ändert sich basierend auf der von Ihnen vorgenommenen Auswahl.

b. **Hochgeladen**: Zeigt die Vorschau für die hochgeladene CAD-Quelldatei an.

13. Wählen Sie im Abschnitt „Ebenen“ die **Ebenen** aus, die Sie auf der Karte anzeigen möchten.
Wenn in der CAD-Quelldatei zu viele Ebenen vorhanden sind, wird eine Warnmeldung angezeigt. Wählen Sie nur die erforderlichen Ebenen aus.

14. Um CAD-Elemente innerhalb jeder Ebene zu visualisieren, wählen Sie die Option **Karte auf volle Breite** setzen.

15. Konfigurieren Sie die Ortstypkonfiguration mithilfe des Abschnitts „ **Orte** “.

16. Wählen Sie in der Liste die Orte aus, die Sie auf der Karte anzeigen möchten.
Füllen Sie das Feld im Formular aus

Orte

Feld	Beschreibung
Polygon aus Ebene verwenden	Ebene, auf der sich die Ortsausprägungen befinden.
Titelvorlage	Erforderliche Titelvorlage aus der Liste der verfügbaren Vorlagen.
Ortstyp	Ortstyp, um den Ortstyp auf der Karte zu kategorisieren. Beispiel: Auditorium.

17. Wiederholen Sie die Schritte für Orte, die Sie importieren und auf der Karte in Map Studio anzeigen möchten.

18. **Wahlweise:** Obwohl die CAD-Importanforderungen angeben, dass Polylinien geschlossene Formen bilden müssen, um Polygone zu erstellen, bietet Indoor Mapping eine Eigenschaft, um diese Formen automatisch zu schließen, wenn einige Polylinien in der Datei nicht ordnungsgemäß geschlossen sind.

19. **Wahlweise:** Geben Sie die maximale Entfernung zwischen zwei Punkten auf der Karte ein, und das System schließt die Punkte.

20. **Wahlweise:** Wenn zwischen dem ersten und dem letzten Punkt eine kleine Trennung auftritt, können Sie dies korrigieren, indem Sie die Eigenschaft sys_property ändern, die Linien beim Importieren einer CAD-Datei automatisch in Polygone konvertiert.

a. Navigieren zu **Alle** > **Indoor Mapping** > **Indoor Mapping-Eigenschaften**.

b. Suchen Sie nach **sn_map_core.line_to_poligon_max_distance**

(Optional) Diese Eigenschaft gibt den maximalen Abstand in Zentimetern zwischen dem ersten und dem letzten Punkt an, um eine Linie beim Importieren einer AutoCAD-Datei in ein Polygon zu konvertieren.

c. Geben Sie einen Wert für diese Eigenschaft im Bereich von 1 bis 100 an.

(Optional) Beispiel: Legen Sie sn_map_core.line_to_poligon_max_distance auf 15 fest.

d. Importieren Sie die CAD-Datei erneut, und vergewissern Sie sich, dass beide Orte jetzt in Polygon konvertiert wurden.

21. Wählen **Sie Import starten aus**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

22. Nachdem der Import abgeschlossen ist, wählen Sie **Arbeitsplatz verwalten** und dann **Übersicht**aus.
23. Klicken Sie auf das von Ihnen erstellte Gebäude.
    Ihre Karte ist jetzt mit den CAD-Änderungen in Map Studio verfügbar.
24. **Wahlweise:** Wählen Sie im Menü der CAD-Konfigurationsseite nach Bedarf die folgenden Optionen aus:
    - Laden Sie eine**neue Datei hoch**, um einen neuen Stockwerksplan hochzuladen.
    - **Datei** herunterladen, um die CAD-Datei herunterzuladen.
    - **Stellen Sie eine Karte auf die volle Breite ein**, um die CAD-Datei im Vollmodus anzuzeigen.
25. **Wahlweise:** Wählen Sie das Menüsymbol Weitere Aktionen (Symbol für Menü ⋮):
    - Name bearbeiten: Option zum Bearbeiten des CAD-Quellnamens. Wählen **Sie Speichern**, nachdem Sie den Namen aktualisiert haben.
    - Stockwerk bearbeiten: Option zum Bearbeiten des Quellstockwerks. Wählen **Sie Speichern**, nachdem Sie den Stockwerksnamen aktualisiert haben.
    - Dateicodierung bearbeiten: Option zum Bearbeiten der Quelldateicodierung. Wählen Sie ein Standardcodierungsformat für Ihre Datei aus. Wählen **Sie Speichern und hochladen aus**.
    - Dateieinheit bearbeiten: Option zum Bearbeiten der CAD-Dateieinheit. Beispiel: Zoll, Fuß, Zentimeter usw.
    - Neues AutoCAD-Tool verwenden: Option zum Wechseln und Navigieren zur neuen Konfigurationsseite für den Autocad-Prozessor, um die Ebenen, Orte und Objekte in Ihrer CAD-Datei zu verwalten, zu bearbeiten und zu optimieren.
    - Löschen: Option zum Löschen der CAD-Quelldatei.

    Die CAD-Datei wird in Map Studio geladen, und die Konfiguration für Ebenen, Ebenentypen und Orte wird erstellt. Die Anwendung wendet automatisch dieselben Konfigurationen auf nachfolgende Stockwerke an, die importiert werden. Diesesind hilfreich bei der Beschleunigung der Konfiguration von Gebäuden mit mehreren Stockwerken, bei denen alle CAD-Dateien ähnliche Ebenen aufweisen. Wenn die CAD-Ebenen in den nachfolgenden Dateien dieselben Ebenennamen haben wie die Ebenen in der ursprünglichen Datei, dann werden Ebenen, Ebenentypen und Orte vorab ausgefüllt mit den gleichen Werten wie in der ursprünglichen Datei.

Indoor Mapping Referenzen

Erfahren Sie mehr über die grundlegenden Indoor Mapping-Begriffe im Zusammenhang mit der Kartierung von Innenbereichen und die Komponenten wie Rollen, Tabellen und Eigenschaften, die gemeinsam mit Innenbereichskarten installiert werden.

Mit installierte Zuordnungskomponenten Indoor Mapping

Zusammen mit der Anwendung Indoor Mapping werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, z. B. Benutzerrollen, Tabellen und regelmäßige Aufgaben.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für dieses Plugin sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Indoor Mapping-Administrator sn_map_core.map_admin	• Richtet die Kartendaten und -objekte in Indoor Mapping Map Studio ein. • Hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	user_criteria_admin Kann Benutzerkriteriendatensätze verwalten.
Karteneditor sn_map_core.map_editor	Richtet Karten in Indoor Mapping Map Studio ein, importiert Stockwerkspläne und kann Karten in Map Studio verwalten (bearbeiten oder löschen).	Nicht zutreffend.
Karten-Editor eingeschränkt sn_map_core.map_editor_limited	Schränkt den Zugriff auf einen Campus ein und kann nur Campusse anzeigen und bearbeiten, die dieser Rolle zugewiesen sind. Anwender mit dieser Rolle können nicht alle Campus- oder Kartenobjekte in Map Studio anzeigen oder aktualisieren.	Nicht zutreffend

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
AutoCAD-Quelle [sn_map_core_autocad_source]	Stellt die erforderlichen Daten und das Benutzer-Setup für eine AutoCAD-Datei zum Generieren (Importieren) von Orten und Ebenen bereit.
Autocad-Quellblock [sn_map_core_autocad_source_block]	Wird automatisch nach dem Hochladen einer AutoCAD-Datei generiert und stellt die Daten bereit, die zum Extrahieren von AutoCAD-Blöcken in Orte auf Karten erforderlich sind.
Autocad-Quellebene [sn_map_core_autocad_source_layer]	Wird automatisch nach dem Hochladen einer AutoCAD-Datei generiert und stellt die Daten bereit, die zum Extrahieren von AutoCAD-Ebenen in Kartenebenen erforderlich sind.
Autocad-Quelltext [sn_map_core_autocad_source_text]	Wird automatisch nach dem Hochladen einer AutoCAD-Datei generiert und stellt die Daten bereit, die zum Extrahieren von AutoCAD-Texten in Orte auf Karten erforderlich sind.
Campus [sn_map_core_campus]	Gibt den Campusnamen, die Adresse und die Geometrie an. Ein Campus enthält eine Reihe von Gebäuden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Gebäude [sn_map_core_building]	Gibt den Gebäudenamen, den Campus, die Adresse und die Geometrie an. Ein Gebäude enthält eine Reihe von Stockwerken.
Stockwerk [sn_map_core_floor]	Gibt Name und Nummer des Stockwerks an. Ein Stockwerk enthält eine Reihe von Orten.
Schriftart [sn_map_core_floor]	Verwalten Sie Schriftarten für Innenbereichskarten.
Connector [sn_map_core_connector]	Verwalten Sie Connectors und Connectortypen für Gebäude, z. B. Treppen, Rolltreppen und Aufzüge.
Connectortyp [sn_map_core_connector_type]	Unterteilt Connectors in Typen, um einen gemeinsamen Stil und Informationen wie Wartezeit und die Richtung der Connectors bereitzustellen, z. B.: Aufzug.
Richtungsmodus sn_map_core_direction_mode	Definiert die Routeneinstellungen, z. B.: barrierefrei.
Symbol [sn_map_core_icon]	Stellt ein Symbol bereit, das auf der Karte für Orte, Gebäude, Campus, Connectors und Richtungsmodi verwendet werden soll.
Kachel [sn_map_core_tile]	Wird automatisch generiert, nachdem eine raster_source importiert wurde, und stellt Standort und Bild für die Kacheln bereit, die für die importierte Ebene generiert wurden.
Auftrag [sn_map_core_job]	Zum Verwalten von Aufträgen.
Inhalt anzeigen [sn_map_core_view_content]	Stellt einen Stil und Inhalt für einen Campus bereit, der in einem Ansichtstyp angezeigt wird. Der Stil kann für Campus, Gebäude, Ort, Connector, Ebene, Ortstyp, Connectortyp und Ebenentyp angegeben werden.
Ebene [sn_map_core_layer]	Zum Verwalten von Ebenen im Stockwerksplan.
Ebenentyp [sn_map_core_layer_type]	Organisiert Ebenen in Typen, um einen gemeinsamen Stil bereitzustellen.
Ort [sn_map_core_place]	Stellt den Ortsnamen und die Geometrie bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Ortstyp [sn_map_core_place_type]	Unterteilt Orte in Typen, um einen gemeinsamen Stil bereitzustellen.
Ansichtstyp [sn_map_core_view_type]	Stellt mehrere Stile für denselben Campus bereit. Diese Tabelle kann auch verwendet werden, um einen anderen Inhalt für denselben Campus anzuzeigen.
Eingang [sn_map_core_place_entrance]	Stellt die Standorte des Ortseintrags bereit.
Platzmarker [sn_map_core_place_marker]	Stellt die Standorte des Platzmarkers bereit
Knoten [sn_map_core_node]	Gibt die Position eines Knotens im Richtungsdiagramm an.
Routen [sn_map_core_route]	Stellt einen Pfad zwischen zwei Knoten bereit.
Rasterquelle [sn_map_core_raster_source]	Stellt die erforderlichen Daten und das Benutzer-Setup bereit, um eine Bildebene zu generieren (importieren).
Campus-Editor sn_map_core_m2m_campus_editor	Ermöglicht Benutzern das Bearbeiten eines Campus anhand von Benutzerkriterien.
Connector zu Zuordnungen des Richtungsmodus [sn_map_core_m2m_connector_direction_mode]	Zum Verwalten von Connectors und Richtungsmodi für ein Gebäude.
Route zu Zuordnungen des Richtungsmodus [sn_map_core_m2m_route_direction_mode]	Ordnet Routen mit relevanten Richtungsmodi zu.
Zuordnungen von Typ und Campus zum Richtungsmodus anzeigen [sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode]	Ermöglicht die Verwendung eines Richtungsmodus innerhalb eines Campus, der mit einem Ansichtstyp angezeigt wird.
Ansichtstyp-Leser [sn_map_core_m2m_view_type_reader]	Ermöglicht Benutzern das Anzeigen eines Ansichtstyps anhand eines Benutzerkriteriums.
Zuordnungen von Typ und Campus zu Benutzerkriterien anzeigen [sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader]	Ermöglicht Benutzern das Anzeigen eines Campus mit einem Ansichtstyps anhand eines Benutzerkriteriums.
Schriftart [sn_map_core_font]	Erforderliche Schriftarten für Outdoor-Stile.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Outdoor-Stil [sn_map_core_outdoor_style]	Definiert den Stil der Straßenkarte, die hinter der Innenbereichskarte angezeigt wird.
Snapshot sn_map_core_snapshot	Erstellt einen Snapshot, um Daten zwischen Instanzen zu migrieren.
Zuordnung von Ortseigenschaften sn_map_core_place_properties	Extrahiert Raumabmessungen aus einer CAD-Quelldatei.
CAD-Konfigurationselement [sn_map_core_cad_configuration_item]	Wird intern von Map Studio verwendet, um die für eine Autocad-Quelle vorgenommene Konfiguration zu speichern.
CAD Diff sn_map_core_cad_diff	Wird intern von Map Studio verwendet, um die an einer Autocad-Quelle im CAD-Editor vorgenommenen Änderungen zu speichern.
Karte des Innenbereichs/WSD-Synchronisierung sn_wsd_indoor_map_sync	Synchronisiert Kartendaten von Workplace Service DeliveryIndoor Mapping mit Daten von [].
Karte für den Innenbereich/WSD-Gebäudesynchronisierung [sn_wsd_indoor_map_building_sync]	Synchronisiert Indoor Mapping -Gebäudedaten mit Workplace Core -Gebäudedaten.
Karte für den Innenbereich/WSD Reinigung [sn_wsd_indoor_map_clean_sync]	Tabelle, die vom Synchronisierungsprozess zwischen Indoor Mapping und Workplace Service Deliveryverwendet wird. Der Bereinigungsschritt ist Teil des Synchronisierungsprozesses.
Karte für den Innenbereich/WSD-Stockwerksynchronisierung [sn_wsd_indoor_map_Floor_sync]	Synchronisiert Indoor Mapping Stockwerksdaten mit Workplace Core Stockwerksdaten.
Indoor-Mapping-Ortseigenschaften [sn_wsd_indoor_map_place_properties_mapping]	Indoor Mapping Eigenschaften.
Karte für den Innenbereich/WSD-Bereichssynchronisierung [sn_wsd_indoor_map_space_sync]	Synchronisiert Indoor Mapping Flächendaten mit Workplace Core Flächendaten.
Karte für den Innenbereich/WSD Typensynchronisierung [sn_wsd_indoor_map_type_sync]	Synchronisiert Indoor Mapping Ortstypdaten mit Workplace Core Platztypdaten.
Karte für den Innenbereich/CMN-Standort-Gebäudesynchronisierung sn_map_core_building_sync]	Synchronisiert Gebäudedaten Indoor Mapping mit Gebäudedaten des CMN-Standorts.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle	Beschreibung
Quelle sn_map_core_source	Übergeordnete Tabelle für alle Arten von Quellen in Indoor Mapping. Quellen sind Dateien (Raster- oder PNG-Dateien oder CAD-Dateien), die importiert werden können, um Stockwerkspläne zu erstellen.
AutoCAD-Quelle [sn_map_core_autocad_source]	Speichert AutoCAD-Dateien und Daten zur Datei.
Autocad-Quellblock [sn_map_core_autocad_source_block]	Wird intern von Map Studio verwendet. Speichert Informationen zu Blockreferenzen, die in einer Autocad-Datei vorhanden sind.
Autocad-Quellebene [sn_map_core_autocad_source_layer]	Wird intern von Map Studio verwendet. Speichert Informationen zur Ebenenkonfiguration, die in einer Autocad-Datei vorhanden sind.
Autocad-Quelltext [sn_map_core_autocad_source_text]	Wird intern von Map Studio verwendet. Speichert Informationen zu Text in einer Autocad-Datei.

Geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Alte Indoor Mapping-Kacheln bereinigen (alte Versionen > 3 Tage)	Täglich wird eine geplante Aufgabe ausgeführt, um Daten zu löschen, die in der Kacheltabelle nicht mehr relevant sind. In der Kacheltabelle werden Daten gespeichert, die aus dem Importprozess für PNG-Dateien generiert wurden. Wenn ein neues PNG hochgeladen wird, um ein vorhandenes abzurufen, werden zuvor generierte Kacheln nicht mehr verwendet und werden daher von der geplanten Aufgabe gelöscht.
Synchronisierungsskript für Benachrichtigung	Es wird eine Benachrichtigung an den Administrator gesendet, wenn Änderungen an den Kartendatenobjekten Indoor Mapping vorgenommen wurden und das Synchronisierungsskript nicht ausgeführt wird. Die Benachrichtigung erinnert den Administrator daran, dass die Daten möglicherweise nicht synchronisiert sind und dass der Synchronisierungsprozess ausgeführt werden muss.

Indoor Mapping-Terminologie

Wichtige Begriffe in Indoor Mapping.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Indoor Mapping verwendete Begriffe

Bedingungen	Beschreibungen
Blöcke	Blöcke sind eine Autocad-Funktion, die Textelemente einer CAD-Datei gruppiert, um Blöcke für Schreibtische, Besprechungsräume usw. zu erstellen.
Grenze	Stellt die Grenze eines Campus oder Gebäudes dar.
Gebäude	Stellt ein physisches Gebäude dar. Ein Campus kann mehrere Gebäude enthalten. Ein Gebäude kann mehrere Stockwerke haben. **Hinweis:** Ein Gebäude muss zu einem Campus gehören.
Campus	Ein Campus enthält eine Reihe von Gebäuden und Außenelementen, z. B.: • Orte, die Punkte im Freien oder Ortstypen darstellen. Beispiele: Bushaltestelle, Feuerlöscher, Besuchertor usw. • Ebenen, die Elemente von Gebäuden im Außenbereich darstellen. Beispiele: Spazierwege, Bäume, Parkanlagen usw. • Knoten und Routen zur Darstellung möglicher Richtungen in Gebäuden.
Campus (im Freien)	Campus (im Freien) sind die grafischen Elemente (z. B. Baum oder Logos) oder Orte (z. B. Bushaltestelle, Restaurant), die auf der Weltkarte platziert sind. Außenelemente hängen nicht von einem Gebäudestockwerk ab und werden angezeigt.
Connectors	Definiert die physischen Mittel zum Wechseln des Stockwerks (z. B. Stufen, Rolltreppen, Rampen oder Aufzüge). Connectors werden auf den Richtungsdiagrammknoten hinzugefügt.
Connectortypen	Definiert die Art der in einer Instanz verfügbaren Connectors (z. B. Rampen, Rolltreppen, Aufzüge usw.). Ein Connector-Typ enthält den Stil (Symbol) und die Eigenschaften für jeden Connector. Neue Connectortypen können auf Instanzebene erstellt werden.
Richtungen oder Richtungsdiagramm	Stellt einen Satz verbundener Linien und Knoten dar, die in Map Studio erstellt wurden, um eine Orientierungshilfe auf der Karte bereitzustellen.
Richtungsmodi	Definiert mehrere Richtungen oder Transportmittel (z. B. Passanten, Zugänglich, Fahrrad, Lastkraftwagen usw.). Zusätzliche Modi können auf Instanzebene erstellt werden.
Eingang (Polygone)	Polygoneingänge definieren, wo sich die Tür eines Raums befindet, damit die Orientierungs-Engine den Raum entsprechend betritt.
Stockwerk	Stellt ein Stockwerk eines bestimmten Gebäudes dar.
Quellen des Stockwerksplans	Definiert die ursprüngliche Datenquelle oder Datei, die in Map Studio importiert werden soll, um eine Innenbereichskarte zu erstellen. Es kann entweder PNG oder DWG/DXF sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Indoor Mapping verwendete Begriffe (Fortsetzung)

Bedingungen	Beschreibungen
Stockwerkscontroller	Stellt eine Liste von Stockwerken oder Schaltflächen dar, auf die geklickt werden kann, um die verschiedenen Gebäudeebenen zu visualisieren.
Georeferenz	Aktion zum Positionieren eines Stockwerksplans an der genauen Position auf der Weltkarte.
Indoor Mapping-Anwendung	Die Indoor Mapping-Anwendung ist das Plugin, das installiert werden muss, um Map Studio zu verwenden und eine Indoor Map zu konfigurieren.
IPS	Indoor Positioning System, auch bekannt als die Technologie, die den blauen Punkt auf der Karte bereitstellt.
Ebenen	Ebenen sind Teil der CAD-Datei und stellen die Elemente eines Stockwerksplans dar (z. B. Leitungen, Räume, Spalten usw.).
Ebenentyp	Definiert den Typ von Ebenen wie Wände, Spalten, Heizleitungen usw. Sie werden auf Instanzebene definiert. Sie werden verwendet, um die importierten Elemente zu kategorisieren und zu formatieren (nur CAD-Import).
Map Studio	Map Studio ist ein Tool zum Erstellen, Bearbeiten und Verwalten von Innenbereichskarten.
Markierung	Eine Markierung ist eine Stecknadel, die auf einem Campus/Gebäude/Polygon platziert wird, um das Symbol und den Titel anzuzeigen.
Name	Der Name ist eine Administrator-ID für ein importiertes oder erstelltes Element (z. B. Name eines Ortes).
Knoten	Definiert Punkte entlang des Richtungsdiagramms. Knoten werden auch verwendet, um Connectors zum Ändern des Stockwerks zu erstellen.
Outdoor-Stil	Stellt den „Außenbereich“ zwischen Gebäuden dar (Standard, offene Straßenkarte usw.) Neue Outdoor-Stile können auf Instanzebene erstellt werden.
Orte	Orte beziehen sich auf jedes auf der Karte platzierte Element, nach dem Anwender suchen können. Es kann sich um einen Besprechungsraum, eine Bibliothek, ein Park usw. handeln. Orte sind entweder Polygone oder Punkte. Sie können automatisch aus einer CAD-Datei importiert oder manuell in Map Studio erstellt werden.
Ortstypen	Ortstypen werden Points of Interest hinzugefügt, um sie zu kategorisieren und mit dem richtigen Symbol und der richtigen Farbe zu formatieren. Neuer Ort. Typen können auf Instanzebene erstellt werden.
Polygon (Orte)	Ein Polygon besteht aus einer Stecknadel und einer Form. Polygone sind obligatorisch, damit Besprechungsräume eine Form haben, die je nach Buchungsstatus grün oder rot gefärbt wird.
Punkt (Orte)	Ein Punkt ist eine auf der Karte platzierte Stecknadel, die keine Form hat.
Rasterbilddatei	Unterstützt den Import von PNG-Rasterbildern für den Hauptstockwerksplan. Das Rasterbild stellt eine Rasterkachelebene für ein Stockwerk bereit.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In Indoor Mapping verwendete Begriffe (Fortsetzung)

Bedingungen	Beschreibungen
Segment oder Route	Definiert eine Linie zwischen zwei Knoten.
Stil-Editor	Zum Erstellen, Konfigurieren und Formatieren einer Ansicht.
Text	Text ist eine AutoCAD-Funktion, die zum Hinzufügen von Textelementen auf einer CAD-Ebene verwendet wird. Auf diese Weise können Benutzer Textelemente für Schreibtische, Besprechungsräume usw. erstellen.
Kachel	Der Titel ist das, was Endanwendern auf der Karte angezeigt wird (z. B. Titel eines Orts).
Ansicht	Eine Ansicht besteht aus Inhalt und Stil, die für bestimmte Anwender angezeigt werden. Ansichten werden im Stileditor konfiguriert. Beispielsweise können Administratoren den Ansichtstyp „Mitarbeiter“ erstellen und im Stileditor entscheiden, was in dieser Ansicht angezeigt werden soll. Sie können auch den Stil dieser Elemente für diese Ansicht auswählen.
Ansichtstypen	Gibt einen Namen für eine bestimmte Ansicht an (z. B. Mitarbeiter, Wartung usw.). Ansichtstypen können auf Instanzebene erstellt werden.
Orientierungshilfe	Automatisierter Algorithmus, der einen Pfad zwischen einem Ursprung und einem Ziel anzeigt. Die Orientierungshilfe unterscheidet sich von der Raumpositionierung und enthält keinen blauen Punkt.
Zoomstufe/Standardzoom	Definiert, bei welchen Zoomstufen bestimmte Elemente angezeigt oder bei welcher Zoomstufe ein Campus geöffnet wird.

Vom Snapshot betroffene Tabellen

Einige Tabellen Indoor Mapping und Gebäudepläne für Arbeitsstätten sind während des Snapshot-Prozesses betroffen, wenn die Sicherungsdaten Indoor MappingWorkplace Service Delivery zu Instanzen [] migriert werden.

Indoor Mapping Tabellen

Die folgenden Tabellen sind vom Snapshot-Prozess betroffen.

Tabellen
Gebäudepläne für Arbeitsstätten Tabellen
sn_wsd_core_campus
sn_wsd_core_building
sn_wsd_core_stockwerk
sn_wsd_core_space
sn_wsd_core_area
Indoor Mapping Tabellen
sn_map_core_campus

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen
sn_map_core_building
sn_map_core_stockwerk
sn_map_core_node
sn_map_core_route
sn_map_core_connector
sn_map_core_m2m_route_direction_mode
sn_map_core_layer
sn_map_core_tile
sn_map_core_autocad_source
sn_map_core_autocad_source_layer
sn_map_core_autocad_source_block
sn_map_core_autocad_source_text
sn_map_core_gejson_source
sn_map_core_raster_source
sn_map_core_job
sn_map_core_place
sn_map_core_place_entrank
sn_map_core_place_marker
sn_map_core_place_properties
sn_map_core_view_content
sn_map_core_m2m_campus_editor
sn_map_core_m2m_view_type_campus_direction_mode
sn_map_core_m2m_view_type_campus_reader

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Snapshots, um Indoor Mapping -Daten zu migrieren

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Verwalten Sie Arbeitsplätze mithilfe eines einzigen Arbeitsbereichs, 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung, effizienter. Als Administrator, Arbeitsplatzmanager, Platzplaner, Mietadministrator oder Mietmanager können Sie die Anwendung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung verwenden, um arbeitsplatzbezogene Aktivitäten wie das Planen, Überwachen, Anzeigen und Optimieren von Arbeitsplätzen in kürzerer Zeit auszuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung.	Installieren Sie 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung und zugehörige Plugins, um zu beginnen.	Verwenden Sie 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung, um arbeitsplatzbezogene Aktivitäten effizient durchzuführen.
Verwalten	**Komponenten**	
Verwalten Sie arbeitsplatzbezogene Aktivitäten. Zeigen Sie Metriken und die Liste der Aktivitäten an, die erstellt wurden.	Rufen Sie Detailinformationen zu den installierten Komponenten und den wichtigsten Funktionen von 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungab .	

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung erkunden

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung ist eine zentrale Anwendung, mit der Sie wichtige Metriken anzeigen und auf zugreifen oder alle Ihre arbeitsplatzbezogenen Vorgänge steuern können.

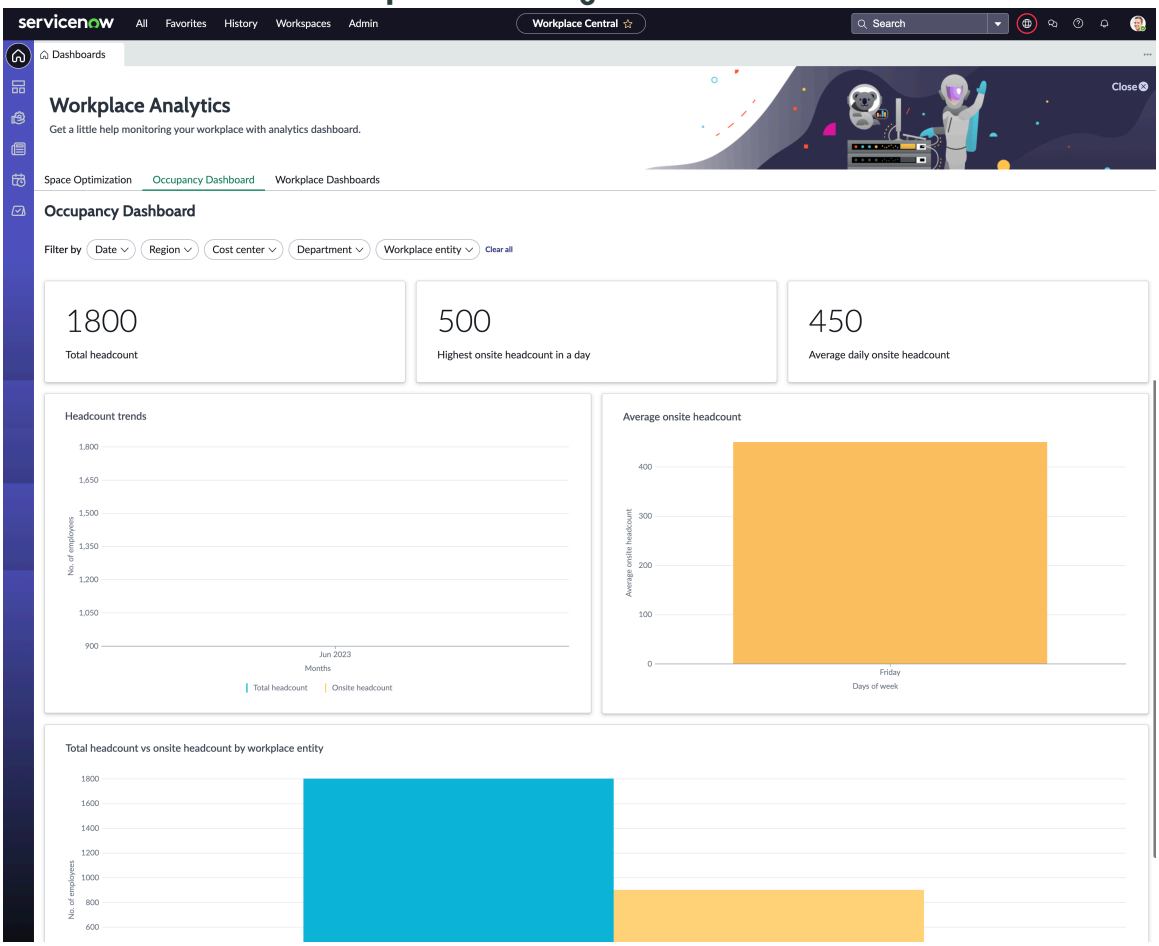
Installieren Sie das Plugin 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung (sn_wsd_central) aus dem ServiceNow Store.

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung erleichtert es Ihnen als Workplace Manager, alle Ihre Arbeitsplatzaktivitäten effizient von einem zentralen Arbeitsbereich aus zu konfigurieren, durchzuführen und zu überwachen. Mit der Anwendung können Sie Zeit sparen, ohne zu verschiedenen Orten navigieren zu müssen, um arbeitsplatzbezogene Aktionen auszuführen. Sie können beispielsweise ein Szenario planen, Szenariometriken verfolgen, Arbeitsplatzaktivitäten analysieren, Arbeitsplatz-Wartungspläne überwachen und vieles mehr.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zielseite von 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung



Mit der Anwendung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung können Sie:

- Planen Sie Szenarien mit der Funktion Szenarioplanung, die im Modul Platzoptimierung verfügbar ist. Dieses Modul stellt die gesammelten Informationen für alle im System erstellten, veröffentlichten, bereitgestellten und archivierten Szenarien bereit.

  Weitere Informationen zur Szenarioplanung und zum Platzoptimierungsmodul finden Sie unter Scenario Planning.

- Sie können Szenariometriken im Modul „Platzoptimierung“ nachverfolgen und die Szenarien auch einzeln anzeigen.
- Bearbeiten Sie Anfragen zur Unterstützung von Platz.
- Platzzuteilungsanforderungen anzeigen und nachverfolgen.
- Platzanforderungen bereitstellen, um die in den Anforderungen angegebenen Zuteilungsänderungen zu implementieren.
- Sie können die Arbeitsplatzverträge mit der Anwendung Leasingverwaltung erstellen, nachverfolgen und verwalten.
- Zeigen Sie ein Dashboard mit Schlüsselmetriken für Raumoptimierung, Mietverwaltung und Wartungsmanagement an. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Workplace Analytics arbeiten.
- Erstellen Sie Umzugsprojekte, um Arbeitsplatz-Umzugsanforderungen gleichzeitig nachzuverfolgen. Fassen Sie Umzugsanforderungen unter einem Projekt mithilfe von Filterbedingungen zusammen, und überwachen Sie ihre Erfüllung. Weitere Informationen finden Sie unter Umzugsverwaltung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Planen Sie bei Bedarf Umzugsanforderungen.
- Verfolgen Sie den Fortschritt von Umzugsanforderungen und bearbeiten Sie sie basierend auf der Priorität und den Daten, an denen sie voraussichtlich erfüllt werden.
- Mit dem Ereignisplaner können Sie an Ihrem Arbeitsplatz erstellte Reservierungen jederzeit mit dem Ereignisplaner überwachen.
- Überprüfen Sie die geplante Reservierung, stornierte Reservierungen und Reservierungen des aktuellen Tages, die noch zu genehmigen sind.
- Zeigen Sie Reservierungsdetails an, und bearbeiten Sie eine Reservierung als Reservierungsplaner.
- Öffnen Sie die Details einer Reservierung in der Mitarbeiterzentrale.

Workplace Analytics

Das Dashboard ServiceNow Workplace Analytics zeigt wichtige Metriken an, mit denen Sie die Nutzung von Arbeitsplatzressourcen optimieren und Ihre Investitionsrendite maximieren können.

Schlüsselfunktionen

- Daten: Durchgesteuerte Einblicke, Trends und Leistungskennzahlen für die folgenden Anwendungen:
  - Raumoptimierung
  - Mietverwaltung
  - Wartungsverwaltung
  - Arbeitsplatz-Connectors
- Filter, um die Datenauswahl einzugrenzen.

Vorteile

- Wichtige Metriken und Trends in einem einzigen Bereich
- Auswahl des Datenbereichs mithilfe von Filtern
- Antizipieren Sie Trends
- Priorisieren Sie Ressourcen durch die Analyse von Trends
- Durch Ressourcenoptimierung Kosten senken
- Anpassbare Widgets zum Anzeigen relevanter Metriken

Auf Workplace Analytics zugreifen

Für den Zugriff auf Workplace Analyticsmuss 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installieren.

Auf Workplace Analytics können Sie mit einer der folgenden Methoden zugreifen:

- Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
- Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zur Verwendung von Workplace Analytics finden Sie unter Mit Workplace Analytics arbeiten.

Raumoptimierung

Als Platzplaner können Sie mit 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung alle Ihre Szenarien und arbeitsplatzbezogenen Informationen auf einer einzigen Seite namens „Space Optimization“ überwachen.

Vorteile der Platzoptimierung

Als Platzplaner können Sie mit dem Modul „Space Optimization“:

- Zeigen Sie die aktive Anzahl aller in Ihrer Organisation erstellten Szenarien, der von Ihnen erstellten Szenarien, der veröffentlichten Szenarien und der Szenarienentwürfe an.
- Zeigen Sie in der Organisation ausgelöste Unterstützungsanforderungen für Platz an, und bearbeiten Sie sie.
- Überwachen Sie die Gesamtzahl der ausgelösten Platzhilfeanforderungen, und zeigen Sie ihren aktuellen Status jederzeit an.
- Erstellen Sie ein Szenario für ein oder mehrere Gebäude.
- Öffnen Sie ein Szenario, für das Sie verantwortlich sind, und nehmen Sie Änderungen mithilfe des Stapelplans vor.
- Zeigen Sie ein Szenario und die Platzzuteilungen in einer Stapelplan- oder Stockwerkskartenansicht an. Sie können ein Szenario im schreibgeschützten Modus überprüfen und Ihr Feedback zu Platzzuteilungen mit dem Szenariobesitzer oder anderen Beteiligten teilen.
- Erstellen Sie ein oder mehrere Szenarien. Sie können an mehreren Szenarien gleichzeitig arbeiten und sie veröffentlichen, damit Ihre Kollegen oder Stakeholder sie überprüfen können. Nach dem Abschluss können Sie die beste bereitstellen.
- Zeigen Sie Pläne für alle Gebäudestapel Ihrer Organisation an. Sie können ein Szenario auch direkt von der Gebäudedetailseite aus erstellen.
- Führen Sie eine kartenbasierte Administration mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten -Karten durch. Zeigen Sie Platzzuteilungen und Zuweisungen auf einer Stockwerkskarte an. Ändern Sie Zuteilungen auf der Karte direkt.
- Zeigen Sie Anwender an, die einem Bereich zugewiesen sind, weisen Sie einem Bereich einen Anwender zu, oder entfernen Sie einen zugewiesenen Anwender.
- Ändern Sie eine Bereichszuweisung von flexibel in dauerhaft oder umgekehrt.
- Sie können eine einzelne Zuteilung oder mehrere Zuteilungen gleichzeitig hinzufügen, ändern oder entfernen, wenn Sie die vorhandene Abteilung oder Kostenstelle ändern möchten.

Weitere Informationen zu den wichtigsten Funktionen der Platzoptimierungs-Homepage finden Sie unter Platzoptimierung – wichtige Funktionen und Aktionen.

Platzoptimierung installieren und darauf zugreifen

Sie müssen die folgenden Plugins installieren, um das Modul „Space Optimization“ zu verwenden:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Workplace Space Management

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange
- Gebäudepläne für Arbeitsstätten

Um das Modul „Platzoptimierung“ zu öffnen, folgen Sie einer der folgenden Navigationen auf Mitarbeiter-Center:

- Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Raumoptimierung**.
- Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Raumoptimierung**

Sie können auch die von Ihnen erstellten Szenarien aus anzeigen **Alle**

Zeigen Sie die Raumoptimierungsmetriken an

Sie können die Metriken zur Raumoptimierung im Dashboard „Workplace Analytics“ anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie die Raumoptimierungsmetriken an.

Raumbelegungsmetriken anzeigen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Arbeitsplatz-Connectors installiert ist. Weitere Informationen zu Metriken des Belegungs-Dashboards finden Sie unter Zeigen Sie das Belegungs-Dashboard an.

Scenario Planning

Verwalten Sie die Platzzuteilungen an Ihrem Arbeitsplatz mit der Funktion zur Planung des Szenarios zur Platzoptimierung auf effizienteste Weise. Passen Sie Ihre vorhandenen Platzzuteilungen, Stockwerksanordnungen und Mitarbeitersitzpläne an, indem Sie ein Szenario erstellen und bereitstellen.

Übersicht über Scenario Planning

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung ist wie eine zentrale Homepage, auf der Sie alle Ihre arbeitsplatzbezogenen Aufgaben überwachen können. 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung stellt Ihnen das Raumoptimierungsmodul zur Verfügung, mit dem Sie Szenarien mit einem Stapelplan erstellen und den Plan auf der Stockwerkskarte anzeigen können. Mit dem Modul „Platzoptimierung“ können Sie als Platzplaner verschiedene Aktionen im Zusammenhang mit Szenarien ausführen, z. B. ein Szenario erstellen, die Anzahl der erstellten Szenarien überwachen und vieles mehr. Weitere Informationen zum Platzoptimierungsmodul finden Sie unter Raumoptimierung.

Mit der Platzoptimierung können Sie die Szenarioplanung mit einem Stapelplan und einer Stockwerkskarte durchführen. Mit der Szenarioplanung können Sie mehrere Versionen eines Gebäudes mit unterschiedlichen Platzzuteilungen erstellen, bis Sie den besten Plan finalisiert haben. Sie können ein Szenario für mehrere Stakeholder freigeben und den besten Plan für die Produktion bereitstellen.

Arbeiten mit Scenario Planning

Um ein Szenario mit der Platzoptimierungsfunktion zu erstellen, müssen Sie die aktuelle Version der folgenden Plugins installieren:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Raumplaner für Arbeitsstätten
- Workplace Space Management

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Management von Arbeitsplatz-Umzügen
- Gebäudepläne für Arbeitsstätten

Installieren Sie die Plugins aus dem aus dem ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf . .

Mit dem Modul „Platzoptimierung“ können Sie Szenarien für ein einzelnes Gebäude oder mehrere Gebäude erstellen. Während der Arbeit mit einem Szenario können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Ein Szenario erstellt eine Kopie eines Gebäudes mit seinem gesamten Raumzuteilungsplan und wird in einem Stapelplan nach Stockwerken angezeigt. Mit einem Stapelplan können Sie alle Zuteilungen, die auf verschiedenen Stockwerken eines Gebäudes vorgenommen wurden, mit klaren Unterteilungen und Farben anzeigen.
- Visualisieren Sie mit dem Stapelplan Flächen und Abteilungen als Balken, und verschieben Sie sie nach Bedarf in andere Stockwerke. Die Balken sind farbcodiert, und je nach Zuteilung werden die Nummern angezeigt. Sie können nicht zugeteilte Räume auf einem Stockwerk anzeigen. Sie können die Flächen nach Abteilung oder Kostenstelle kategorisieren. Sie können die Ansichten wechseln, je nachdem, wie Sie die Flächen anzeigen möchten.
- Sie können auch eine Kopie eines vorhandenen Szenarios erstellen. Sie können mehrere Szenarien eines Gebäudes erstellen und den besten Plan mit Ihren Stakeholdern vergleichen. Sie können diese Szenarien für andere Kollegen oder Stakeholder freigeben, indem Sie den Besitzer des Szenarios ändern und es nach der Fertigstellung eines Szenarios bereitstellen.
- Erstellen Sie ein oder mehrere Szenarien. Sie können an mehreren Szenarien gleichzeitig arbeiten und sie veröffentlichen, damit Ihre Stakeholder sie überprüfen können.
- Senden Sie ein Szenario zur Genehmigung, nachdem Sie es veröffentlicht haben. Die Anwendung stellt eine Standardgenehmigungsdefinition bereit, die zum Verarbeiten von Genehmigungen verwendet wird.
- Sie können Ihren Genehmiger und genehmigungsbezogene Details auf der Registerkarte Genehmiger anzeigen.
- Sie können ein genehmigtes Szenario direkt bereitstellen. Falls das Szenario abgelehnt wird, können Sie die Details der abgelehnten anzeigen und Changes implementieren. Sie können ein Szenario mehrmals zur Genehmigung senden, bis es genehmigt wird.
- Ändern Sie Platzzuweisungen auf einem Stockwerk, verlegen Sie eine Abteilung oder Kostenstelle von einem Stockwerk in ein anderes, fügen Sie Flächen hinzu oder entfernen Sie Flächen, zeigen Sie die Anzahl der nicht zugeteilten Flächen an und vieles mehr.
- Ändern Sie die Anwenderzuweisung eines Platzes, z. B. Hinzufügen oder Entfernen eines Anwenders.
- Räumen Sie ein Stockwerk einfach auf, indem Sie alle Zuteilungen durch einfache Balkenbewegung auf dem Stapelplan in ein anderes Stockwerk verschieben.
- Weisen Sie eine Fläche dauerhaft oder flexibel zu, oder entfernen Sie die Einstellung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können Flächen in einem Stockwerk auch direkt in der Stockwerkskarten-Ansicht verschieben. Mit der Stockwerkkarte Gebäudepläne für Arbeitsstätten können Sie Zuteilungen, Zuweisungstypen und Aktionen im Zusammenhang mit Benutzerzuweisungen vornehmen.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Indoor Mapping installiert ist, um Flächen mithilfe von Stockwerkskarten zu visualisieren und zu reservieren.

Platzhilfe

Unterstützen Sie als Raumplaner Ihre Organisation bei der Raumplanung und deren Bereitstellung. Bearbeiten Sie Platzanforderungen, die innerhalb der Organisation ausgelöst wurden, und implementieren Sie die Änderungen mithilfe des Platzoptimierungs-Arbeitsbereichs.

Mit dem Workplace Central-Arbeitsbereich können Sie die in der Organisation übermittelten Platzanforderungen verwalten und über einen einfachen Prozess bereitstellen. Eine Platzanforderung wird als Arbeitsplatzfall in der Anwendung erstellt. Sie können den Arbeitsplatzfall im Workspace „Space Optimization“ anzeigen. Als Platzplaner können Sie die folgenden Aktionen für Arbeitsplatzfälle mit Platzanforderungen ausführen:

- Zeigen Sie mithilfe von Metriken die Gesamtzahl der in der Organisation erstellten Anforderungen für Arbeitsplatzbereiche an.
- Sie können jederzeit an jedem derzeit in Bearbeitung befindlichen Platzanforderungs-Arbeitsplatzfall arbeiten.
- Zeigen Sie die Details der Platzanforderung an.
- Weisen Sie die Platzanforderung einer anderen Zuweisungsgruppe oder einem Benutzer zu.
- Fügen Sie Kommentare und Arbeitsnotizen im Arbeitsplatzfall hinzu. Kommentare und Arbeitsnotizen werden dem Benutzer in den Anforderungsdetails angezeigt.
- Zeigen Sie die Platzplandetails der Anforderung an. Wenden Sie mithilfe der Filterpillen Filter auf die Planelemente an.
- Zeigen Sie den Bereichsplan auf der Stockwerkskarte an. Um die Stockwerkskarte anzuzeigen, muss sie mit dem Komponenten-Plugin „Mapping des Arbeitsplatz-Innenbereichs und Indoor Mapping“ erstellt werden.
- Überprüfen Sie die Genehmigungsdetails der Anforderung.
- Zeigen Sie den entsprechenden Bereichs- und Benutzerbereitstellungsplan an, und stellen Sie ihn bereit.

Ereignisplaner

Verwalten Sie in Ihrer Organisation angeforderte Reservierungen in einem einfachen Ereignisplaner. Überprüfen Sie als Reservierungsplaner die geplanten Reservierungen des aktuellen Tages, und zeigen Sie die Reservierungsdetails an. In der Zeitplanansicht können Sie eine Reservierung auch für ein anderes Datum und eine andere Uhrzeit neu planen, indem Sie sie einfach per Drag-and-Drop zu einer anderen Zeit verschieben.

Sie können auch als Reservierungsplaner und Reservierungsbetrachter auf den Ereignisplaner zugreifen. Der Planer bietet Ihnen eine detaillierte Ansicht aller Reservierungen, die von Mitarbeitern angefordert wurden, sowie der Reservierungen, die Sie für Sie selbst oder im Namen anderer angefordert haben. Öffnen Sie das Standortverzeichnis-Portal auf der Ereignisplaner-Homepage, und zeigen Sie es an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können überprüfen, ob Reservierungen vorhanden sind, für die zusätzliche Services erforderlich sind, stornierte Reservierungen und vieles mehr. Mit dem Ereignisplaner können Sie die Reservierungen auch in einer geplanten Ansicht anzeigen, in der Sie Reservierungen verfolgen können, die auf jedem Campus, in seinen Gebäuden und auf einem bestimmten Stockwerk vorgenommen wurden. In der Ansicht „Geplant“ werden Reservierungen je nach Status in Farben angezeigt. Sie können eine Reservierung auch für einen späteren Zeitpunkt planen, indem Sie sie einfach über die Zeitleiste ziehen. Sie können jederzeit die Details einer Reservierung anzeigen, z. B. die genauen Details, die von der anfordernden Person angegeben wurden, die von ihr erhobenen zusätzlichen Services, die für diese Services erstellten Fälle und Aufgaben, die eingeladenen Personen und vieles mehr.

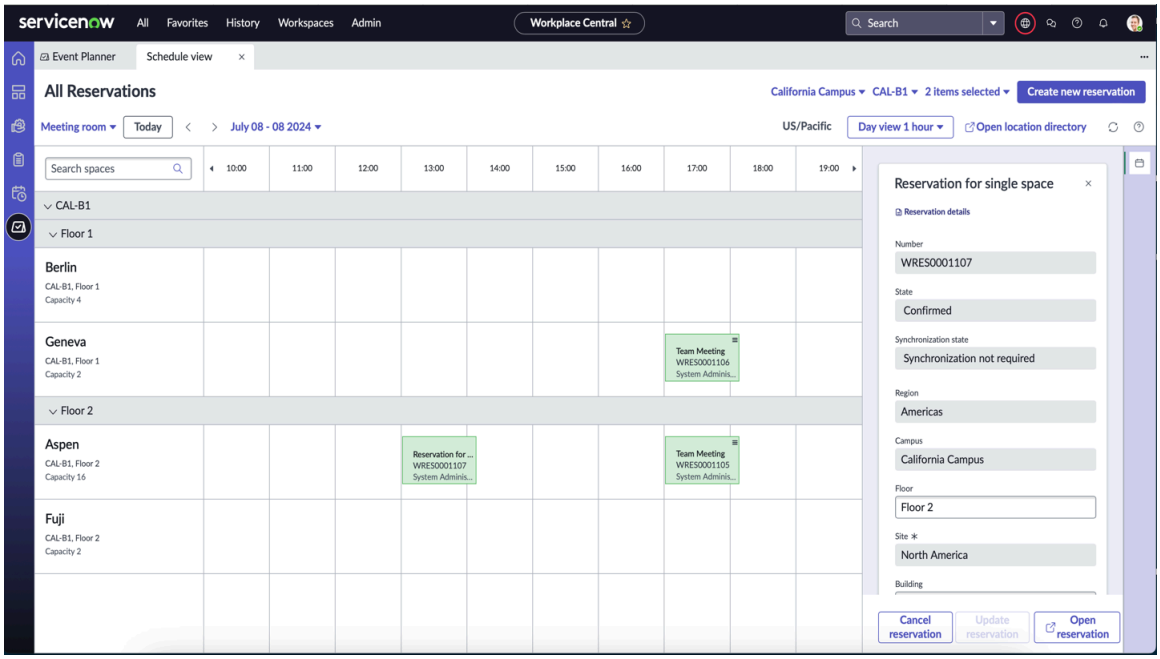
Wichtig:
Reservierungen, die mit einem Kalenderanbieter erstellt wurden, können nur mit dem Kalenderanbieter verwaltet werden.

Stellen Sie sicher, dass Sie die Kalenderkomponente (sn_calendar) mit Version 23.2.0 oder höher installiert haben.

In der Zeitplanansicht des Ereignisplaners können Sie verschiedene Aktionen für die Reservierung ausführen. Beachten Sie jedoch Folgendes:

- Öffnen Sie das Standortverzeichnisportal in der Ansicht „Geplant“. Weitere Informationen finden Sie unter Öffnen Sie das Standortverzeichnis im Ereignisplaner, und zeigen Sie es an.
- Sie können nur Reservierungen verwalten, die mit den Anwendungen Workplace Core erstellt wurden.
- Sie können Einzel- und Vorkommensreservierungen verwalten.
- Sie können eine Mehrfachstandort- oder Gruppenreservierung nur verwalten, indem Sie die Reservierungsdetails öffnen, nicht in der Zeitplanansicht.
- Als Reservierungsplaner können Sie die folgenden Aktionen ausführen:
  - Ziehen Sie eine Reservierung auf ein anderes Datum und eine andere Uhrzeit, um sie neu zu planen.
  - Reservierungszeiten ändern,
  - Ändern Sie den Standort der Reservierung.
  - Reservierung stornieren
  - **Hinweis:**
    Durch das Stornieren einer wiederkehrenden Reservierung sollte nur dieses bestimmte Vorkommen und nicht die gesamte Serie gelöscht werden. Die vollständige wiederkehrende Reservierung kann über das Portal storniert werden.
  - Öffnen Sie eine Reservierung, nehmen Sie erweiterte Änderungen vor und fügen Sie Services hinzu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Der Ereignisplaner bietet Ihnen auch die Möglichkeit, eine Reservierung zu erstellen. Der Planer leitet Sie zum Reservierungsportal, von wo aus Sie eine Reservierung vornehmen können. Als Reservierungsplaner können Sie die Teilnehmerzahl, den Reservierungszweck und die Kostenstelle einer Reservierung bearbeiten.

Der Arbeitsbereich für Ereignisplaner bietet Ihnen großartige Optionen zur Nachverfolgung Ihrer Reservierungen. Weitere Informationen zu den wichtigsten Funktionen und Fähigkeiten von finden Sie unter 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Ereignisplaner.

Weitere Informationen zur Rolle „Reservierungsplaner“ finden Sie unter Mit Management von Arbeitsplatz-Reservierungen installierte Komponenten

Umzugsverwaltung

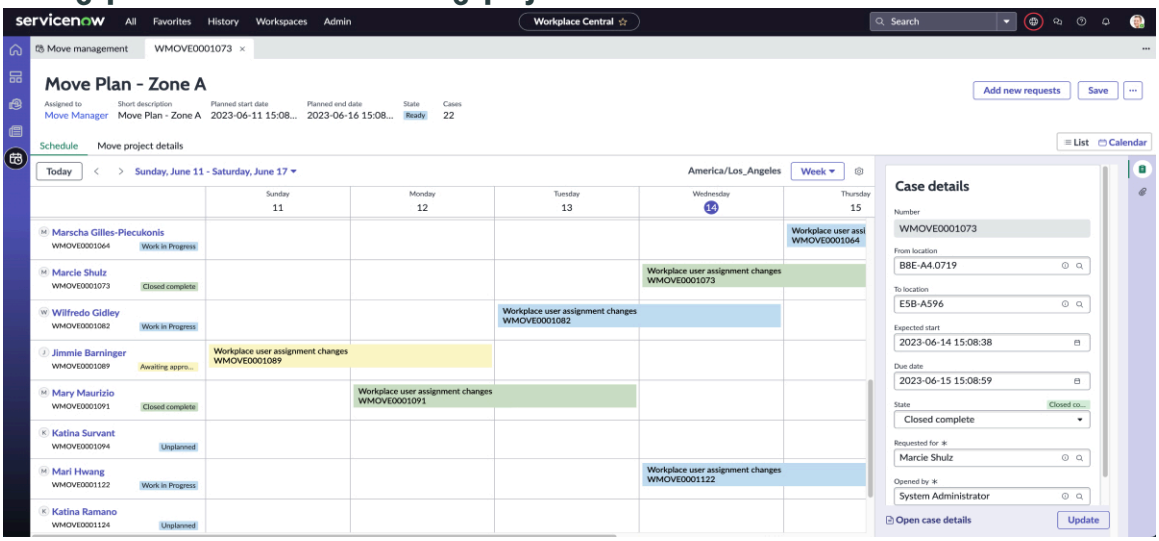
Überwachen Sie mit dem Arbeitsbereich für Umzugsmanagement im 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungnahtlos mehrere Arbeitsplatzumzüge gleichzeitig. Erstellen Sie Umzugsprojekte, um den Fortschritt von Umzugsanforderungen nachzuverfolgen.

Im Arbeitsbereich „Umzugsverwaltung“ können Sie Umzüge zu ihrem geplanten Datum planen. Sie können ein Umzugsprojekt erstellen und Umzugsanforderungen für Gruppen mit verschiedenen Filterbedingungen erstellen, z. B. nach Arbeitsplatzstandort, Campus, Platztyp oder mehr.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umzugsplaner-Ansicht eines Umzugsprojekts



Mit einem Umzugsprojekt können Sie Anforderungen in einer Zeitplanansicht bearbeiten, die als Umzugsplaner-Ansicht bezeichnet wird. Die Umzugszeitplanansicht bietet eine visuelle Darstellung von Umzugsanforderungen in einer Zeitplanansicht, die der Zeitplanansicht des Reservierungsportals Management von Arbeitsplatz-Reservierungen ähnelt. Die Anforderungen werden mit ihrem aktuellen Status, dem Datum, an dem sie verschoben werden sollen, und weiteren Details angezeigt. Auf diese Weise können Sie Umzugsanforderungen zum angeforderten Datum im Management von Arbeitsplatz-Umzügenerfüllen. Weitere Informationen zum Umzugsplaner finden Sie unter Verschieben Sie Projektansichten, -aktionen und -status.

Wichtig:
Im Arbeitsbereich für das Umzugsmanagement können Sie Umzugsanforderungen nur für verschiedene Daten anzeigen und planen. Um eine Umzugsanforderung zu erfüllen, müssen Sie Management von Arbeitsplatz-Umzügenverwenden.

Mit einem Umzugsprojekt können Sie Umzugsanforderungen, die den von Ihnen angegebenen Bedingungen entsprechen, logisch gruppieren. Sie können alle Umzugsanforderungen, die den Bedingungen entsprechen, unter einem einzigen Umzugsprojekt anzeigen.

Wenn beispielsweise derzeit etwa 100 Umzugsanforderungen von Mitarbeitern gestellt werden, wird es zu einer schwierigen Aufgabe, die Erfüllung von Umzugsanforderungen zu priorisieren. In solchen Fällen können Sie mit dem Arbeitsbereich für Umzugsverwaltung in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung:

1. Erstellen Sie ein Umzugsprojekt, und geben Sie Bedingungsfilter an, um Umzugsanforderungen zu gruppieren, die der Bedingung entsprechen. Sie können Bedingungen wie Arbeitsplatzstandort, Flächentyp, Campus, angefordertes Umzugsdatum, Zuweisungsgruppe oder mehr verwenden.
2. Arbeiten Sie im Projekt an den Anforderungen, die der Bedingung entsprechen.
3. Zeigen Sie Details der Umzugsanforderungen im Projekt in einer Kalenderansicht an. Die Anforderung wird als Balken angezeigt, der über das erwartete Startdatum und das Fälligkeitsdatum verteilt ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Zeigen Sie unter anderem die Anzahl der Tage an, die für die Erfüllung einer Anforderung verfügbar sind, das Start- und Enddatum der Anforderung, den Benutzer, der der Anforderung zugewiesen ist, und vieles mehr.
5. Planen Sie die Anforderungen für ein anderes Datum, indem Sie sie bei Bedarf im Kalender ziehen.

Wenn Sie an mehreren Umzugsprojekten arbeiten, können Sie mithilfe des Arbeitsbereichs für Umzugsmanagement verschiedene Metriken im Zusammenhang mit Umzugsanforderungen überwachen, z. B. die Anzahl der aktiven Projekte, Umzugsaufgaben und die Anzahl geplanter und ungeplanter Anforderungen.

Als Umzugsmanager können Sie im Arbeitsbereich für Umzugsverwaltung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung :

- Erstellen Sie ein Umzugsprojekt, um mehrere Umzugsanforderungen gleichzeitig nachzuverfolgen. Geben Sie Bedingungen wie Gebäude, Zuweisungsgruppe, Flächentyp und mehr an, auf deren Grundlage die Umzugsanforderungen gruppiert werden müssen.
- Verfolgen Sie die Anzahl der von Ihnen erstellten aktiven Umzugsprojekte.
- Zeigen Sie die Anzahl der Umzugsanforderungen an, die den Umzugsprojekten zugeordnet sind.
- Verfolgen Sie die Anzahl der Arbeitsplatzumzugsaufgaben, die zur Implementierung der Umzugsanforderungen erstellt wurden.
- Zeigen Sie die Anzahl der geplanten und ungeplanten Umzugsanforderungen an, die derzeit in der Anwendung erstellt werden. Sie können wissen, an welchen Anforderungen Sie aktiv arbeiten können
- Visualisieren Sie die aktuellen Status von Umzugsanforderungen. Verfolgen Sie nach, welche Anforderungen abgeschlossen sind und welche nicht. Basierend auf dem Status können Sie alle Anforderungen bearbeiten, die Aufmerksamkeit erfordern.
- Sie können auch jedes Umzugsprojekt visualisieren, an dem Sie arbeiten. Jedes Projekt wird basierend auf der Anzahl der Umzugsfälle angezeigt, die dem Umzugsprojekt zugewiesen sind.

Weitere Informationen zum Arbeitsbereich für Umzugsverwaltung finden Sie unter Wichtige Funktionen und Aktionen für die Verwaltung von Unternehmen.

Fallverwaltung

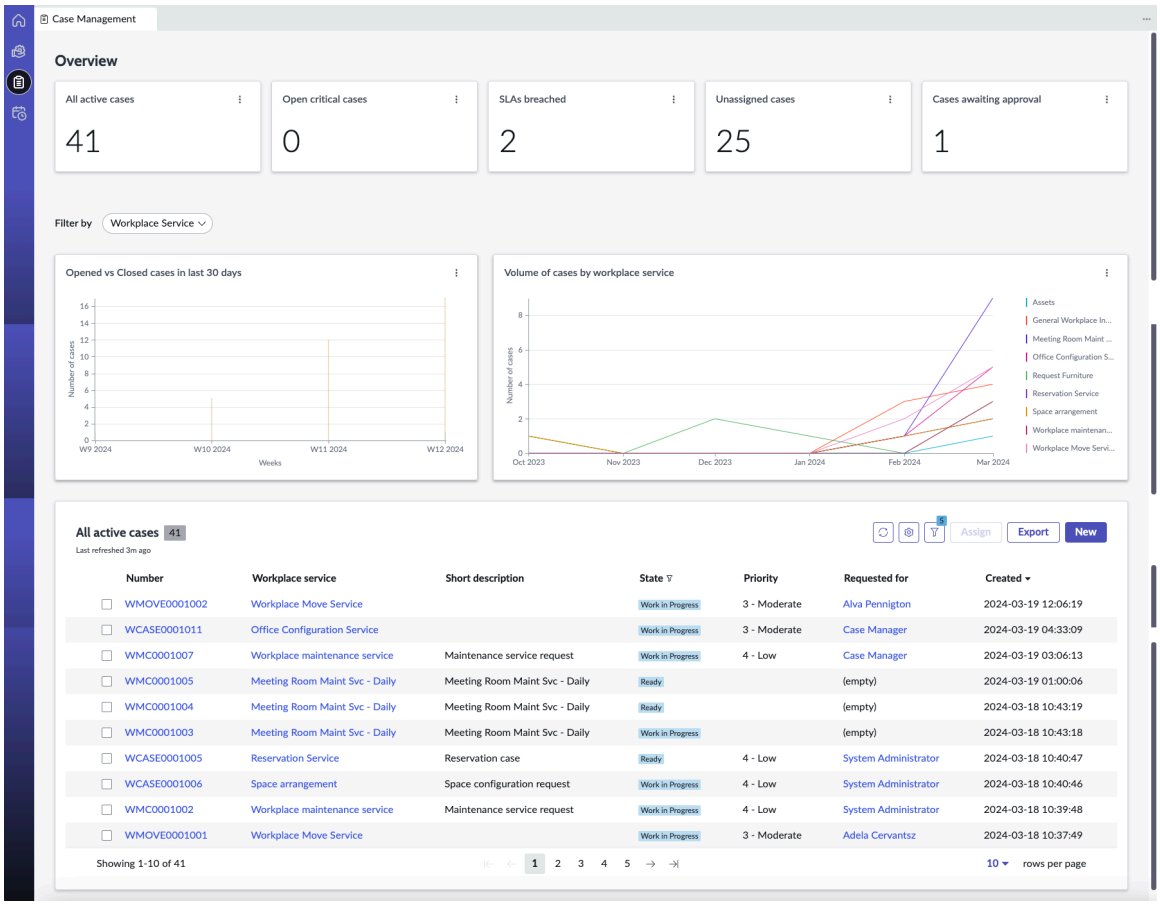
Als Fallmanager für Arbeitsplatz können Sie mit dem Arbeitsbereich für Fallverwaltung im Arbeitsbereich 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung alle Ihre Arbeitsplatzfälle von einem zentralen Ort aus verwalten.

Der Fallverwaltungs-Arbeitsbereich unterstützt Sie bei der Bearbeitung von Tausenden von Arbeitsplatzfällen, die täglich im Unternehmen angefordert werden. Anstatt die Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange zum Überwachen der Fälle zu verwenden, bietet Ihnen der Arbeitsbereich eine einfache und effiziente Anzeige derselben Fälle in verschiedenen Kategorien, um Ihnen die Bearbeitung zu erleichtern. Anstatt Tausende von Fällen zu überprüfen und die angegebenen Daten im Detail zu lesen, analysiert der Arbeitsbereich sie und stellt die Daten entsprechend dar. Die Falldetails werden so angezeigt, dass Sie mit wenigen Klicks die wichtigsten Informationen finden und schnelle Aktionen ausführen können.

Informationen zu den wichtigsten Funktionen des Fallverwaltungs-Arbeitsbereichs und mehr finden Sie unter Fallverwaltung – Wichtige Funktionen, Aktionen und Falldetails.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die eingehenden Fälle mithilfe von Diagrammen analysieren. Überprüfen Sie den Status der Fälle, und zeigen Sie sie im Detail an. Im -Arbeitsbereich werden die Fälle angezeigt, bei denen SLAs verletzt wurden. Im Arbeitsbereich werden Fälle wie normale Arbeitsplatzfälle, Wartungsfälle und Umzugsfälle angezeigt.



Als Fallmanager können Sie im Arbeitsbereich die folgenden Aktionen ausführen:

- Überwachen Sie die Anzahl der aktiven Fälle, kritischen Fälle, Fälle mit SLA-Verstoß, nicht zugewiesene Fälle und Fälle, die auf die Genehmigung warten.
- Zeigen Sie das Diagramm der geöffneten und geschlossenen Fälle auf wöchentlicher Basis an.
- Zeigen Sie das monatliche Fallvolumen basierend auf den Arbeitsplatzservices an.
- Zeigen Sie die Liste der aktiven Fälle im Detail an.
- Erstellen Sie eine Arbeitsplatz-Serviceanfrage direkt, anstatt das Arbeitsplatz-Serviceportal zu verwenden.
- Weisen Sie einen Fall einem anderen Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Zuweisungsgruppe zu.
- Zeigen Sie Falldetails an, z. B. die Details des Mitarbeiters, der den Fall angefordert hat, den Standort des Arbeitsplatzes auf der Stockwerkskarte.
- Fügen Sie dem Fall Notizen oder Kommentare hinzu.
- Zeigen Sie Anhänge mit dem Fall an, fügen Sie Prüflistenelemente hinzu, zeigen Sie Knowledge Base-Artikel an, die dem Fall zugeordnet sind, zeigen Sie Vorlagen an und vieles mehr.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Administrator oder Falladministrator können Sie einen Fall abbrechen, wenn er nicht mehr benötigt wird. Ebenso können Sie als Umzugsadministrator einen Umzugsfall und als Wartungsadministrator einen Wartungsfall abbrechen.

Konfigurieren Sie Workplace Central

Installieren Sie Workplace Central und zugehörige Plugins.

Installieren Sie 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung. Weitere Informationen zur Installation finden Sie unter 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installieren.

Sie müssen auch die folgenden Plugins installieren, um die Anwendung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung verwenden zu können:

- Raumplaner für Arbeitsstätten
- Management von Arbeitsplatz-Umzügen
- Workplace Space Management
- Für die Stockwerkskartenansicht müssen die Stockwerkskarten mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten Map Studio erstellt werden.

Installieren Sie die Plugins aus dem aus dem ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf . .

Informationen zum Anpassen einer Seite in der Anwendung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung finden Sie im Knowledge Base-Artikel: https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123 .

Konfigurieren Sie die Genehmiger eines Szenarios

Konfigurieren Sie Genehmiger für Szenarien, die zur Genehmigung gesendet werden. Bearbeiten Sie die Szenario-Genehmigungsdefinition, um Szenarien hinzuzufügen oder zu entfernen. Standardmäßig sind Arbeitsplatz-Manager so konfiguriert, dass sie ein Szenario genehmigen

Vorbereitungen

Sie können entweder die standardmäßige Szenario-Genehmigungsdefinition, **Szenarioplan-Genehmigung**, bearbeiten, die in der Anwendung bereitgestellt wird, oder eine neue Genehmigungsdefinition erstellen.

Informationen zum Erstellen einer neuen Genehmigungsdefinition finden Sie unter Genehmigungsdefinitionen erstellen.

Hinweis:
Um der Genehmigungsdefinition einen Genehmiger hinzuzufügen, muss der Genehmiger in den Ausführerkriterien konfiguriert sein. Informationen hierzu finden Sie unter Ausführerkriterien für Arbeitsplatz erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Genehmigungsdefinitionen**.
2. Wählen Sie die Genehmigungsdefinition für die **Szenarioplan-Genehmigung**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Scrollen Sie im Formular nach unten zur zugehörigen Liste „Genehmigungskonfigurationen des Arbeitsplatzes“.
4. Wählen Sie **Szenarioplan-Genehmiger aus**.
5. **Fügen** Sie im Formular Genehmiger im Feld Genehmiger hinzu.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der Genehmiger ist so konfiguriert, dass das Szenario überprüft wird.

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installieren

Installieren Sie die Anwendung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung aus dem ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus:

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** in Ihrer Instanz zur Verfügung.

   In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.
2. Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Plugins aktiviert sind:
   - Workplace Space Management
   - Raumplaner für Arbeitsstätten
   - Management von Arbeitsplatz-Umzügen
   - Gebäudepläne für Arbeitsstätten für die Stockwerkskartenansicht.
   - Verwaltung von Gewerbemietverträgen
   - Dokumentverwaltung für Verwaltung von Gewerbemietverträgen

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- ID der Anwendung: sn_wsd_central

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   Suchen Sie anhand des Namens (Workplace Central oder ID (sn_wsd_central)) nach der Anwendung.
   Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.
   Eine Liste von abhängigen Plugins und Anwendungen wird angezeigt, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Workplace Central installieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Klicken Sie auf **Installieren**.

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung verwenden

Führen Sie arbeitsplatzbezogene Aktivitäten mit der Anwendung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung durch.

Informationen zum Anpassen einer Seite in der Anwendung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung finden Sie im Knowledge Base-Artikel: https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123 .

Arbeiten mit Bereichsoptimierung

Führen Sie Aktionen im Zusammenhang mit der Platzoptimierung aus, z. B. das Erstellen von Szenarien, das Genehmigen von Szenarien und vieles mehr.

Erstellen Sie ein Szenario mit einem Gebäude

Erstellen Sie ein Szenario mit einem Gebäude. Fügen Sie Bereichszuteilungen hinzu, aktualisieren oder entfernen Sie sie, bevor Sie ein Szenario veröffentlichen und bereitstellen. Verwalten und aktualisieren Sie Ihre Szenarien auf den Registerkarten Stapelplan und Stockwerkskartenkomponente.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins installiert sind:

- Stellen Sie für die kartenbasierte Verwaltung mit Stockwerkskarten sicher, dass Indoor Mappinginstalliert ist.
- Workplace Core
- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Raumplaner für Arbeitsstätten
- Workplace Service Delivery Komponenten
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange
- Workplace Space Management

Wichtig:
Sie können Flächen nur für ein Gebäude basierend auf ihren Arbeitsplatzentitäten anzeigen. Sie können ein Szenario nicht basierend auf Arbeitsplatzentitäten erstellen oder anzeigen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

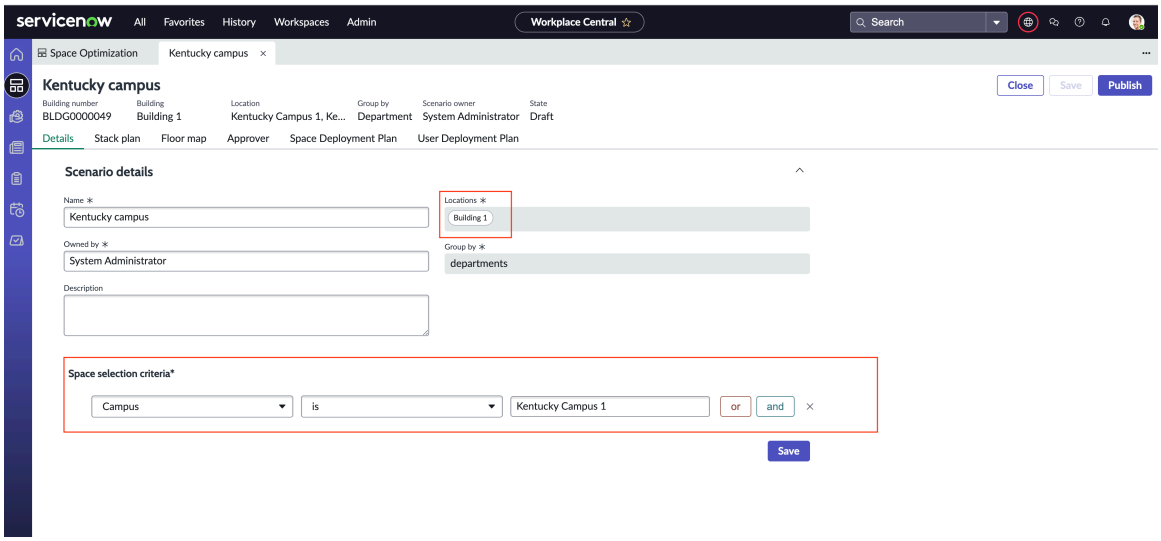
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer der folgenden Positionen:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**

   Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie das **Platzoptimierungssymbol** ( ).
   Das Dashboard „Raumoptimierung“ wird geöffnet.
3. Erstellen Sie ein Szenario, indem **Sie Szenario** aus einer der folgenden Optionen erstellen auswählen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.



Neues Szenario erstellen

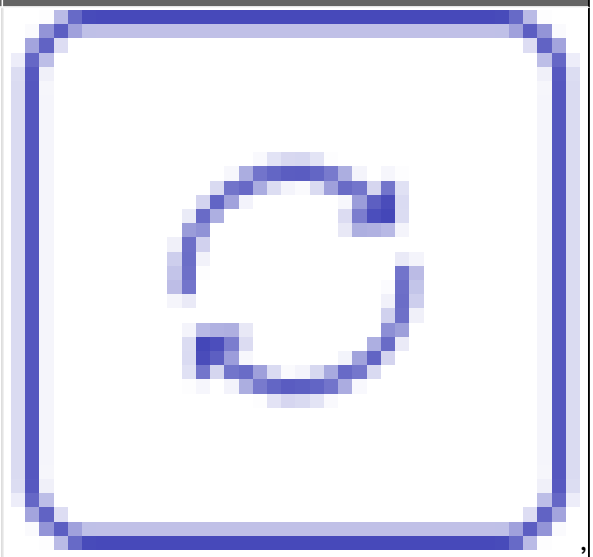
Feld	Beschreibung
Szenariodetails	
Szenarioname	Name des Szenarios
Szenariobesitzer	Name oder ID des Szenariobesitzers. Dieses Feld ist schreibgeschützt und wird automatisch ausgefüllt. Nachdem das Szenario erstellt und die Zuteilungsänderungen veröffentlicht wurden, können Sie dieses Szenario einem anderen Teammitglied zuweisen. Ein Szenario kann mehrere Besitzer haben.
Standorte	Standortname Das Gebäude, das Sie mithilfe der **Platzauswahlkriterien** filtern und hinzufügen, wird hier angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Option zum Auswählen und Gruppieren eines Szenarios basierend auf dem Zuteilungstyp. Zuteilungstypen sind in der Systemeigenschaft (sys_properties.list) *sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] definiert. ○ Abteilung ○ Kostenstelle ○ Arbeitsbereich **Hinweis:** Sie können kein Szenario basierend auf Arbeitsplatzentitäten erstellen. Sie können Räume in einem Gebäude nur basierend auf ihren Entitätstypen anzeigen. Fügen Sie auf der Stockwerkskarte eine Zuteilung hinzu, oder ändern Sie eine Platzzuteilung. Weisen Sie einer Arbeitsplatzentität mithilfe der Stockwerkskarte eine Fläche zu. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten oder zeigen Sie die Flächen eines Gebäudes basierend auf Arbeitsplatzentitäten an
Raumauswahlkriterien	Option zum Anwenden von Filtern und Auswählen von Standorten für ein Szenario. ○ Feld auswählen: Wählen Sie nach Bedarf Campus, Gebäude oder Stockwerk aus. Beispiel: Gebäude ist B1A2. Sie können mehrere Gebäude auswählen und mithilfe der Raumauswahlkriterien hinzufügen. ○ Operator auswählen: Wählen Sie nach Bedarf die Operatoren **Und** / **Oder** aus. ○ Wert eingeben: Option zum Angeben des Werts für das ausgewählte Feld. Wenn Sie beispielsweise Gebäude auswählen, geben Sie als Wert den Namen des Gebäudes (Gebäude A) ein. Basierend auf den Filterbedingungen werden Standortnamen gefiltert und angezeigt. Wählen Sie das Aktualisierungssymbol (

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	 um Ergebnisse anzuzeigen, die den Filterbedingungen entsprechen.

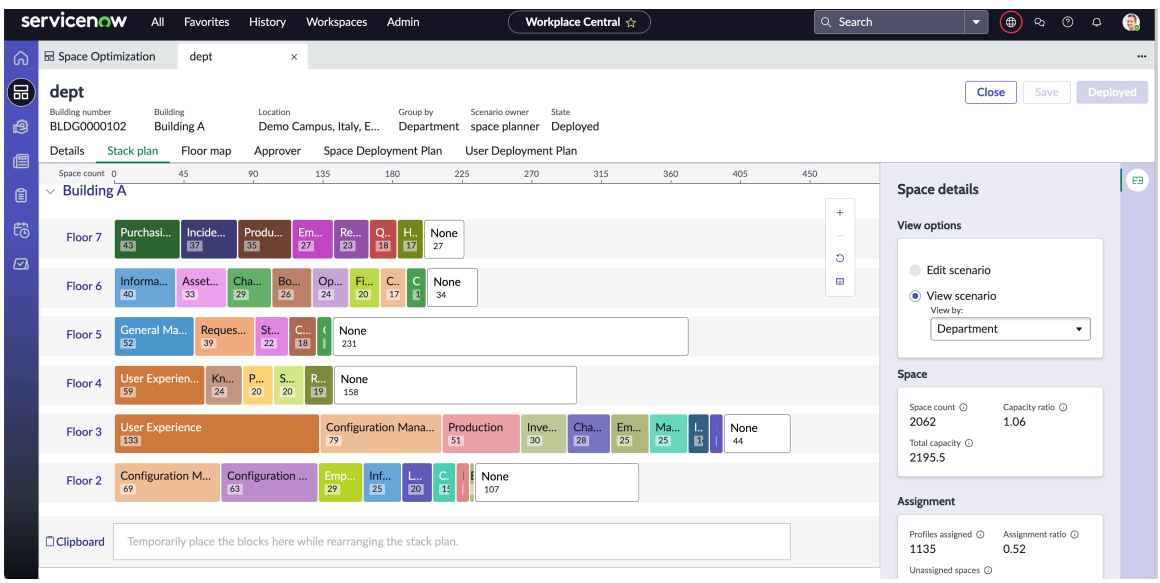
5. Wählen Sie **Speicherne**.
   Die Seite Alle Szenarien wird mit einer Liste von Szenarien angezeigt. Das gespeicherte Szenario wechselt in den Status In **Verarbeitung**. Ein Szenario in diesem Status kann nicht geöffnet werden. Die Verarbeitung des neu erstellten Szenarios dauert einige Zeit, und es wird in den Status **Entwurf** versetzt. Sie können ein Szenario nur öffnen und anzeigen, wenn es in den Status **Entwurf** versetzt wird.

   Weitere Informationen zu Szenariostatus finden Sie unter Szenario und Gebäude: Ansichten, Status, Einstellungen und wichtige Funktionen.

6. **Wahlweise:** Informationen zum Erstellen einer Kopie eines vorhandenen Szenarios finden Sie unter Erstellen Sie eine Kopie eines vorhandenen Szenarios.

7. Wählen Sie das Szenario aus, und öffnen Sie es, wenn es in den Status **Entwurf** wechselt.

8. Standardmäßig wird das Szenario auf der Registerkarte Stapelplan geöffnet.



Der Stapelplan wird im Szenariomodus geöffnet. Im Szenariomodus können Sie Ihre Platz- und Benutzerzuteilungen für ein Szenario bearbeiten, Änderungen vornehmen und planen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Stapelplan zeigt alle Stockwerke des ausgewählten Gebäudes vertikal (Y-Achse) und die Kapazität des Stockwerks horizontal (X-Achse) an. Jeder Balken zeigt den Namen der Abteilung, der Kostenstelle oder des Arbeitsbereichs und die Anzahl der Flächen an, die einem Zuteilungstyp in einem Stockwerk zugewiesen sind.

9. Im Bereich „Platzdetails“ werden die Optionen „Bearbeiten“ und „Ansicht“ für ein ausgewähltes Gebäude, Stockwerk oder eine ausgewählte Bar angezeigt
10. Wählen Sie die **Ansichtsoptionen aus**:
    - **Szenario**bearbeiten: Sie können ein Szenario nur mit dieser Option bearbeiten. Diese Option ist nur verfügbar, wenn Sie ein Szenario auf der Seite „Platzoptimierung“ auswählen. Sie ist nicht verfügbar, wenn Sie ein Gebäude auf der Seite „Platzoptimierung“ auswählen.
    - **Szenario anzeigen**: Zeigen Sie Szenariodetails (nicht zugewiesene Plätze, zugewiesene Plätze und Benutzerzuweisungsdetails) für ein ausgewähltes Gebäude, Stockwerk oder eine ausgewählte Bar an.
11. Wählen Sie **Szenario bearbeiten aus**.

Szenario bearbeiten

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Option zur Zuteilung von Flächen basierend auf dem Zuteilungstyp (Abteilung, Kostenstelle, Arbeitsplatzentität und Arbeitsbereich). Die Option „Gruppieren nach“ basiert auf der Systemeigenschaft Zuteilungstyp [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*]. Wenn Sie beispielsweise beim Erstellen eines Szenarios „ **Nachbarschaft** “ in der **Option** „Gruppieren nach“ auswählen, können Sie auf der Registerkarte „Stapelplan“ Arbeitsbereiche bearbeiten. **Hinweis:** Sie können Flächen nur für ein Gebäude basierend auf ihren Arbeitsplatzentitäten anzeigen. Sie können ein Szenario nicht basierend auf Arbeitsplatzentitäten erstellen oder anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten oder zeigen Sie die Flächen eines Gebäudes basierend auf Arbeitsplatzentitäten an.
Stockwerk	Option zum Auswählen eines Stockwerks aus der Liste. Beispiel: Stockwerk 2, um die Flächenanzahl, das Kapazitätsverhältnis und die Gesamtkapazität für ein Stockwerk in einem Szenario zu schätzen.
Zuweisung	Option zum Anzeigen des Zuweisungsverhältnisses, der Anzahl der Benutzer, der zugewiesenen Benutzer und der nicht zugewiesenen Benutzer. Zuweisungsdetails werden nur angezeigt, wenn Sie im Stapelplan einen Balken auf

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	einem Stockwerk auswählen. Wenn Sie das gesamte Stockwerk auswählen, werden die Zuweisungsdetails nicht angezeigt.
Raumanzahl	Option zum Erhöhen oder Verringern von Bereichszuteilungen. Ändern und aktualisieren Sie bei Bedarf die **Raumanzahl**, und wählen Sie Übernehmen aus. Die Platzzuweisung erfolgt auf Näherungsbasis. Wenn Sie in einem Szenario Räume zuweisen oder zuteilen, weist die Anwendung Räume basierend auf der Näherungsberechnung zu oder berechnet den Schwerpunkt für diesen Arbeitsbereich und weist Anwendern in der Nähe eines Schwerpunkts (Gruppe, Abteilung oder Kostenstelle) Räume zu. Wenn Sie Bereiche entfernen, werden die Bereiche entfernt, die weiter vom Schwerpunkt entfernt sind. .
Zuweisen an	Wählen Sie einen Balken im Stapelplan aus, um nicht zugeteilte und zugewiesene Plätze anzuzeigen, die für ein Szenario verfügbar sind. Wählen Sie ein Stockwerk oder eine Zwischenablageoption aus der Liste aus, und verschieben Sie Benutzer von einem Stockwerk in ein anderes, oder parken Sie Benutzer vorübergehend in der Zwischenablage. Für die Benutzer mit neuen Flächenzuteilungen wird eine Umzugsfallaufgabe initiiert. Stellen Sie Ihr Szenario bereit, oder veröffentlichen Sie es, und zeigen Sie die **Fallaufgabendetails auf** der Registerkarte Bereichsbereitstellungsplan an. Wählen Sie ein Stockwerk aus, um Anwender neuen Flächen zuzuweisen. Zum Beispiel Stockwerk 3 bis Stockwerk 4. Wählen **Sie Übernehmen**aus.

12. Um ein Szenario anzuzeigen, wählen Sie **Szenario**anzeigen aus.
Wählen Sie ein Stockwerk, ein Gebäude oder eine Fläche aus, um die Zuteilung und Zuteilungsdetails anzuzeigen. Je nach Auswahl werden die KPIs für eine Fläche, ein Stockwerk oder ein Gebäude angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Szenario anzeigen

Feld	Beschreibung
Szenario anzeigen	Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ **Abteilung** ○ **Kostenstelle** ○ **Arbeitsbereich** ○ **Platztyp** ○ **Zuweisungstyp** ○ **Raumstatus** ○ **Bereichsfunktion** ○ **Belegungsstatus**
Zuweisung	Zuweisungsdetails werden nur angezeigt, wenn Sie einen Balken im Stapelplan auswählen. Wenn Sie das gesamte Stockwerk auswählen, werden die Zuweisungsdetails nicht angezeigt. Im Abschnitt „Zuweisung“ können Sie die folgenden Details anzeigen: ○ Profile zugewiesen. Anzahl der Arbeitsplatzprofile, die dem Arbeitsbereichsszenario zugewiesen sind. ○ Zuweisungsverhältnis von Benutzern zu Flächen ○ Nicht zugewiesene Flächen in einem Arbeitsbereich verfügbar.
Gebäude	Option zum Auswählen und Anzeigen des Gebäudenamens und von KPIs für Gebäudeflächenanzahl, Kapazitätsverhältnis und Gesamtkapazität.
Stockwerk	Option zum Auswählen und Anzeigen des Stockwerknamens und von KPIs für Anzahl der Nutzflächen, Kapazitätsverhältnis und Gesamtkapazität
Raum	Option zum Auswählen und Anzeigen des Stockwerknamens und der KPIs für Flächenanzahl, Kapazitätsverhältnis und Gesamtkapazität

13. Plan für Zuteilungs- und Zuweisungsänderungen in einem Szenario.
Aktualisieren Sie Zuweisungen und Zuteilungsänderungen im Stapelplan oder in der Stockwerkszuordnung für ein ausgewähltes Gebäude, Stockwerk oder eine ausgewählte Fläche. Implementieren Sie eine der folgenden Aktionen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

14. Wählen Sie die Registerkarte **Stockwerkskarte** aus, um Stapelplanänderungen auf einer Stockwerkskarte anzuzeigen.
    In der Stockwerksplanansicht können Sie die Raumzuteilung einer Abteilung/Kostenstelle und die Benutzerzuweisungen, die Sie in der Stapelplanansicht auf einer Stockwerkskarte vorgenommen haben, deutlich anzeigen.

    ⚠ Warnung:
    Stellen Sie sicher, dass Sie Indoor Mapping als Kartenanbieter konfiguriert haben, um Karten anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Zuordnungseigenschaften an.

15. Wählen **Sie Speichern** aus, um die im Stapelplan vorgenommenen Änderungen zu aktualisieren.
16. Wählen Sie die Registerkarte **Stockwerkskarte** aus, um Zuteilungs- und Zuweisungsänderungen mithilfe der Stockwerkskarte zu aktualisieren.
    Der Stockwerksplan für eine ausgewählte Abteilung, eine Kostenstelle, einen Arbeitsbereich oder eine Arbeitsplatzentität wird angezeigt. Implementieren Sie eine der folgenden Aktionen auf der Stockwerkskarte.
17. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie ein Szenario mit mehreren Gebäuden

Erstellen Sie ein Szenario mit mehreren Gebäuden und Standorten. Platzplaner können Platzzuteilungen über mehrere Gebäude hinweg effizient verwalten und visualisieren. Richten Sie die Platzzuteilungen neu aus, um eine genaue Planung, eine optimale Platznutzung und fundierte Entscheidungen zu treffen.

Vorbereitungen

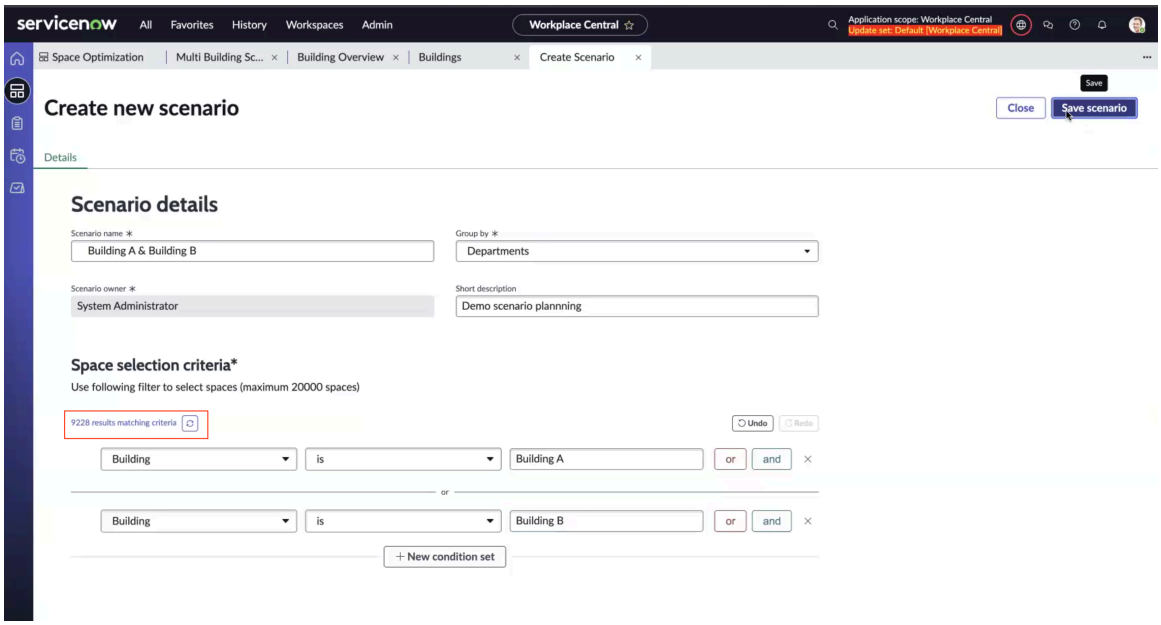
- Indoor Mapping für die zuordnungsbasierte Administration.
- Workplace Core
- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Raumplaner für Arbeitsstätten
- Komponenten von Workplace Service Delivery
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange
- Workplace Space Management

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Speicherorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**.
2. Wählen Sie das **Platzoptimierungssymbol** ( ).
   Die Startseite der Platzoptimierung wird geöffnet.
3. Wählen Sie aus den folgenden Optionen **Szenario erstellen** aus.
4. Die Seite „Szenario erstellen“ wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



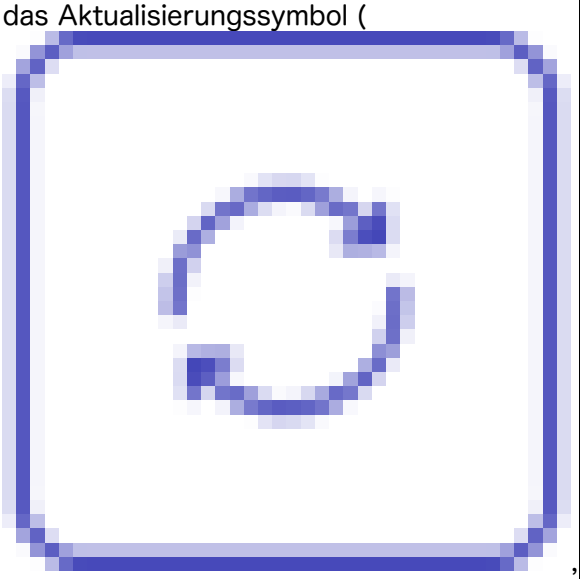
Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Erstellen Sie ein Szenario-Formular

Feld	Beschreibung
Szenariodetails	
Szenarioname	Name des Szenarios
Szenariobesitzer	Rollenbasierter Name. Nachdem das Szenario erstellt und die Zuteilungsänderungen veröffentlicht wurden, können Sie den Besitz eines Szenarios einem anderen Teammitglied zuweisen. Ein Szenario kann mehrere Besitzer haben.
Gruppieren nach	Optionen werden basierend auf der Systemeigenschaft Zuteilungstyp [*sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE*] angezeigt. Wenn in der Eigenschaft keine Zuteilung angegeben ist, wird eine Warnmeldung angezeigt, um eine anzugeben. Wählen Sie beispielsweise Abteilung, Kostenstelle oder Arbeitsplatzentität aus. Wenn keine Zuteilungseigenschaft ausgewählt ist, zeigt die Option Gruppieren nach nur **Arbeitsbereich**an. Wenn die Zuteilungseigenschaft festgelegt ist, werden Abteilung/Kostenstelle in den Listenoptionen zur Auswahl angezeigt.

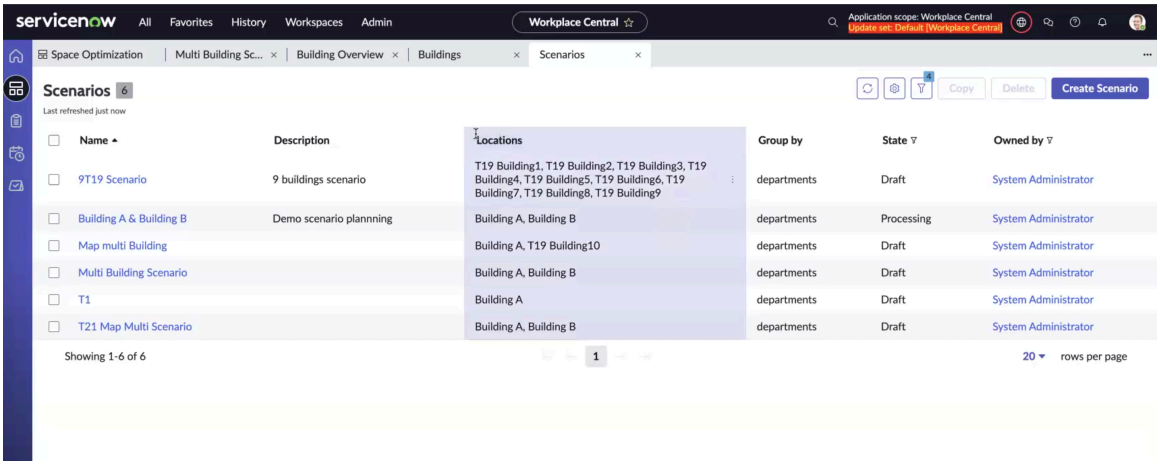
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sie können Flächen nur für ein Gebäude basierend auf ihren Arbeitsplatzentitäten anzeigen. Sie können ein Szenario nicht basierend auf Arbeitsplatzentitäten erstellen oder anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten oder zeigen Sie die Flächen eines Gebäudes basierend auf Arbeitsplatzentitäten an.
Raumauswahlkriterien	Option zum Anwenden von Filtern und Auswählen von Standorten für ein Szenario. ○ **Feld auswählen**: Wählen Sie nach Bedarf Campus, Gebäude oder Stockwerk aus. Beispiel: Gebäude ist B1A2. Sie können mehrere Gebäude mithilfe der Filterbedingungen für die Raumauswahl auswählen und hinzufügen. ○ **Operator auswählen**: **Wählen** Sie nach Bedarf die Filterbedingungen „Under“ aus, um mehrere Gebäude **oder** Standorte hinzuzufügen. ○ **Wert**eingeben: Option zur Angabe des Werts für das ausgewählte Feld. Wenn Sie beispielsweise Gebäude auswählen, geben Sie als Wert `Building A`ein. Basierend auf den Filterbedingungen werden Standortnamen gefiltert und angezeigt. Wählen Sie das Aktualisierungssymbol ( , um zu aktualisieren und Ergebnisse anzuzeigen, die den Filterbedingungen entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen **Sie Szenario speichern aus**.
   Auf der Seite „Szenarien“ wird eine Liste der Szenarien angezeigt. Die Meldung „Ihr Szenario wird erstellt“ wird angezeigt. Aktualisieren Sie, um den Status zu aktualisieren.“



Ein Szenario in dieser Phase befindet sich im Status „In **Verarbeitung** “ und wechselt beim Speichern in den Status **Entwurf**. Dieser Vorgang kann einige Zeit in Anspruch nehmen. Sie können kein Szenario im Status „In Verarbeitung“ auswählen und öffnen.

Szenarien

Feld	Beschreibung
Name	Szenarioname.
Standort	Standortname Beispielsweise werden mehrere Gebäudenamen für ein Szenario mit mehreren Gebäuden angezeigt.
Gruppieren nach	Abteilung, Kostenstelle oder Arbeitsplatzentität, von der das Szenario zugewiesen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie eine Kostenstelle, Abteilung oder Arbeitsplatzentität zu.
Status	Szenariostatus. Das Szenario befindet sich beim Speichern zunächst im Status „In **Verarbeitung** “. Sie können ein Szenario nur öffnen, wenn es sich im Status **Entwurf** befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Szenario und Gebäude: Ansichten, Status, Einstellungen und wichtige Funktionen.
Eigentum von	Name des Szenariobesitzers. Beispiel: Administrator.

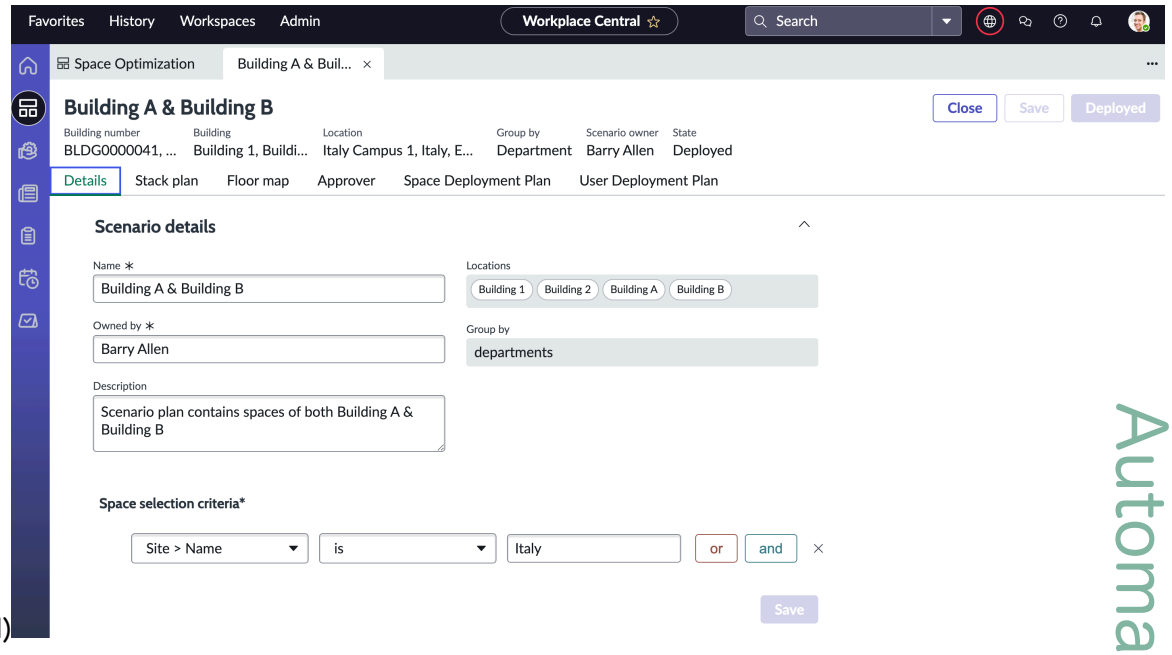
6. Wählen Sie das Aktualisieren-Symbol ( ), um zu überprüfen, ob Ihr Szenario in den Status **Entwurf** versetzt wurde.
7. Wählen Sie das Szenario aus, und öffnen Sie es, wenn es in den Status **Entwurf** wechselt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig wird der Szenarioentwurf auf der Registerkarte Stapelplan geöffnet.

8. **Wahlweise:** Wählen Sie die Registerkarte **Details** aus.



(Optional)

Auf der Detailseite werden die **KriterienName**, **Gruppieren nach**, **Standorte**, **Eigentum von** und Platzauswahl mit vorab ausgefüllten Werten angezeigt (Werte, die beim Erstellen eines Szenarios angegeben wurden).

Die Bereichszuteilung basiert auf dem Zuteilungstyp oder **der** Option „Gruppieren nach“. Auf der Registerkarte „Details“ können Sie „ **Gruppieren nach“ oder „Zuteilungstyp“ und „Platzauswahlkriterien“** nicht mehr ändern, nachdem ein Szenario in den Entwurfsstatus versetzt wurde.

9. Die Registerkarte **Stapelplan** ist standardmäßig ausgewählt, wenn Sie ein Entwurfsszenario öffnen.
   - Der Titel zeigt die Gebäudenamen, die Teil des Szenarios mit mehreren Gebäuden sind.
   - Alle Gebäude werden vertikal in Listenform mit Akkordeons angezeigt, um die Stockwerke und Flächen innerhalb eines Gebäudes ein- oder auszublenden. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie ein Szenario mit mehreren Gebäuden, und zeigen Sie es in Stack Plan an.
10. Wählen Sie die Registerkarte **Stockwerkskarte** aus, um ein Szenario mit Stockwerkskarten anzuzeigen und zu bearbeiten.

> **Warnung:**
> Bestätigen Sie, dass Indoor Mapping als Kartenanbieter konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Zuordnungseigenschaften an.

Weitere Informationen zur kartenbasierten Administration mit Stockwerkskarten finden Sie unter Bearbeiten und zeigen Sie ein Szenario mit mehreren Gebäuden auf einer Stockwerkskarte an.

Bearbeiten Sie ein Szenario mit mehreren Gebäuden, und zeigen Sie es in Stack Plan an

Die Registerkarte Stapelplankomponente in einem Szenario hilft bei der optimalen Platzplanung. Zuteilungen für ein Szenario hinzufügen, aktualisieren oder entfernen. Aktualisieren Sie die Änderungen in der Produktion, nachdem Sie Ihr Szenario veröffentlicht und bereitgestellt haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Zeigen Sie KPIs in Bezug auf Flächenanzahl, Gesamtkapazität und Kapazitätsverhältnis für ein Gebäude, ein Stockwerk oder eine Fläche an. Verschieben Sie Bereiche vorübergehend in die Zwischenablage, während Sie ein Szenario planen. Verschieben Sie ein Stockwerk oder eine Bar von einem Gebäude in ein anderes, und nehmen Sie neue Platzzuteilungen vor.

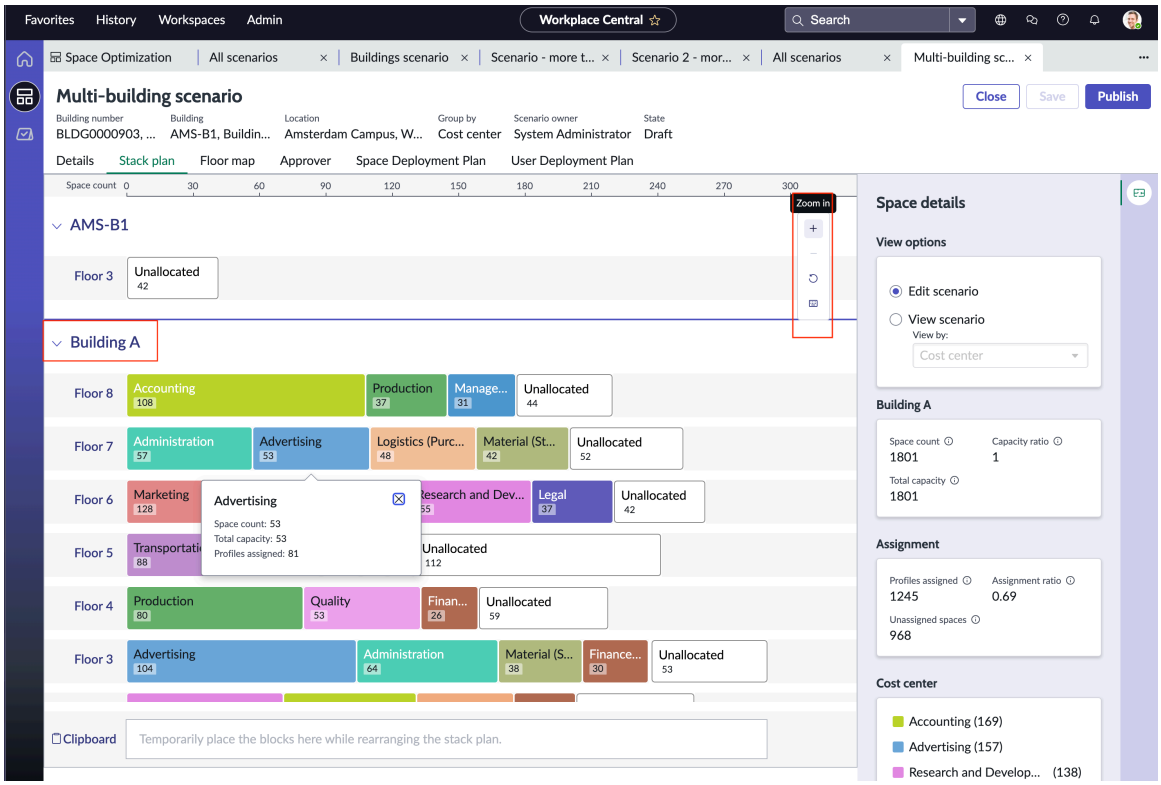
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**.
2. Wählen und öffnen Sie ein Szenario mit mehreren Gebäuden.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario mit mehreren Gebäuden.

   Standardmäßig wird das Szenario im Szenariomodus auf der Registerkarte Stapelplan geöffnet. Der Szenariomodus ist der Arbeitsmodus, in dem Sie Flächen nach Abteilung, Kostenstelle, Arbeitsbereich oder einer Arbeitsplatzentität gruppieren oder zuweisen können. Auf der Registerkarte Stapelplan werden mehrere Gebäude, Stockwerke und Flächenzuteilungen in einem Szenario angezeigt.



3. Wählen Sie die vertikal gestapelte Liste der Gebäude innerhalb des reduzierten Akkordeonbereich-). Die Akkordeons können reduziert und erweitert werden, um die Stockwerke in einem Gebäude ein- oder auszublenden. Standardmäßig ist das Akkordeon für das letzte Gebäude geöffnet und zeigt alle Stockwerke innerhalb eines Gebäudes an.
   - Wählen Sie ein Gebäude aus, um die Stockwerke innerhalb eines Gebäudes anzuzeigen. Das ausgewählte Gebäude zeigt hervorgehobene Grenzen.
   - Wählen Sie ein Stockwerk im Stapelplan aus, um Platz- oder Balkenzuteilungen anzuzeigen. Das ausgewählte Stockwerk zeigt hervorgehobene Rahmen.

Automatische Übersetzung

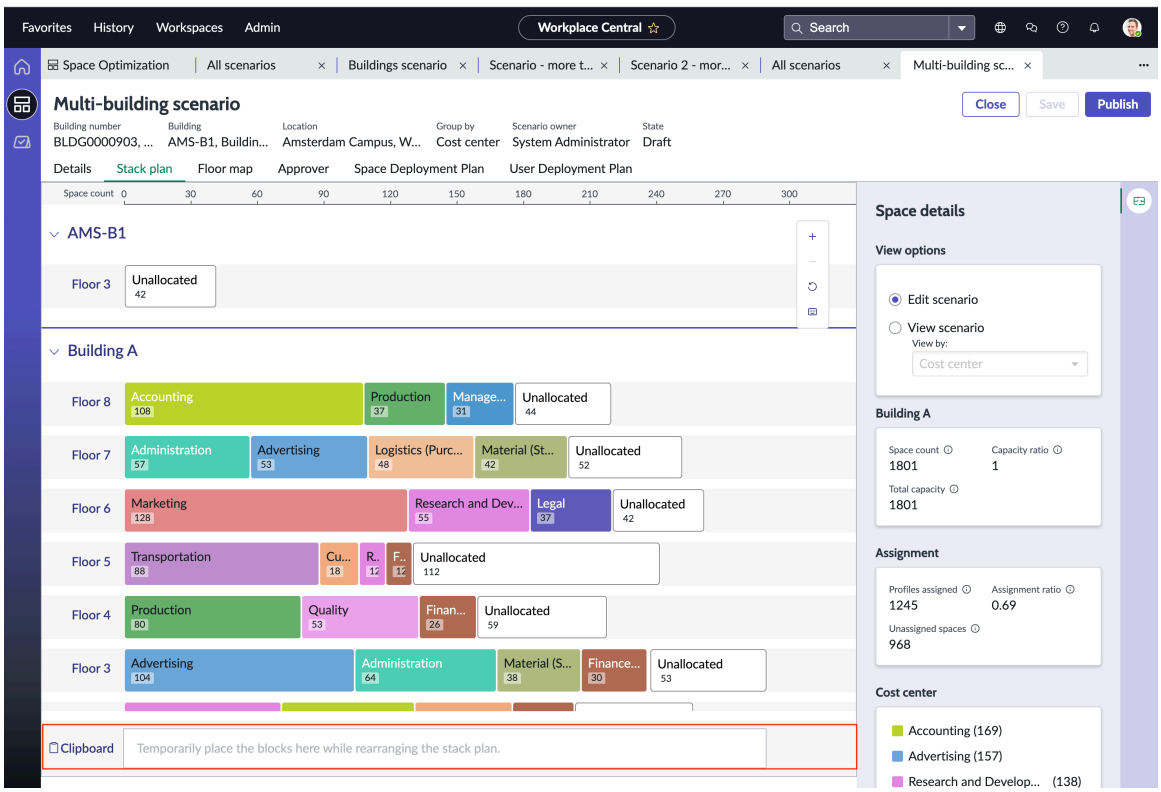
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie einen Balken (Platz), um die Anzahl der zugewiesenen Plätze anzuzeigen. Der ausgewählte Balken oder Bereich zeigt hervorgehobene Rahmen an.
- Verschieben Sie einen Raum aus einem Stockwerk in einen nicht zugewiesenen Raum oder Balken in einem anderen Stockwerk oder Gebäude.

4. Ziehen Sie einen Raum (Balken) aus einem Stockwerk, und fügen Sie ihn einem anderen Stockwerk oder einem anderen Gebäude im Stapelplan hinzu.

   Durch Ziehen und Hinzufügen eines Stockwerks oder einer Fläche in ein anderes Gebäude wird der Akkordeonbereich für ein Gebäude reduziert, um die Stockwerke innerhalb eines Gebäudes anzuzeigen. Platzieren Sie die Leiste je nach Bedarf entsprechend auf einem Stockwerk eines Gebäudes.

5. Verschieben und speichern Sie eine Abteilung, eine Kostenstelle oder eine Arbeitsplatzentität vorübergehend in der Zwischenablage, während Sie Änderungen der Platzzuteilung für Immobilien planen.



   a. Wählen Sie den Platz oder Balken aus, den Sie vorübergehend verschieben möchten.

   b. Ziehen Sie die Fläche oder den Balken, um sie vorübergehend in der Zwischenablage zu **parken**.

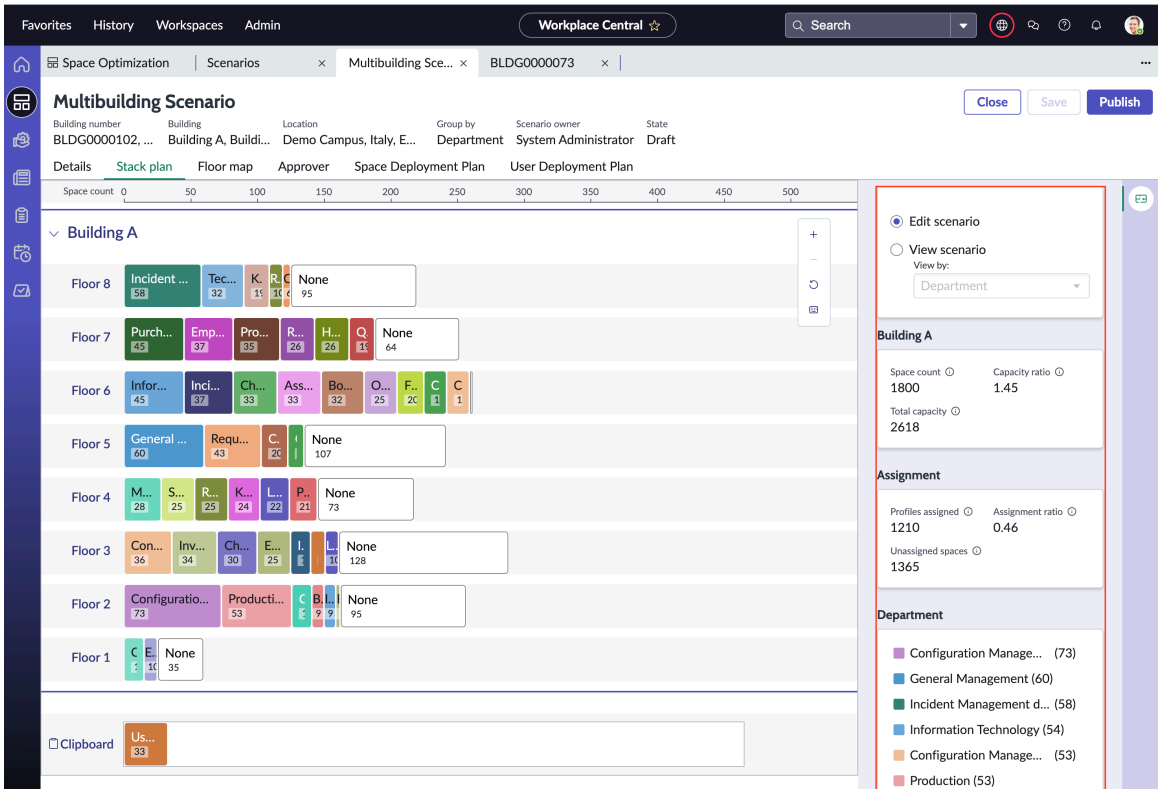
      Der verschobene Balken wird vorübergehend in der Zwischenablage platziert, bis Sie ihn in ein anderes Stockwerk oder Gebäude verschieben möchten.

      Hinweis:
      Verschieben Sie keinen Bereich mit höherer Kapazität in einen anderen mit geringerer Kapazität. Wenn Sie beispielsweise versuchen, ein Stockwerk oder einen Platz mit 51 zugewiesenen Plätzen in einen anderen Balken mit 21 nicht zugeteilten Plätzen zu verlegen, wird die Meldung „Das Stockwerk kann diesen Balken nicht aufnehmen“ angezeigt.

   c. Bewegen Sie den Mauszeiger über einen vorübergehend verschobenen Balken in der Zwischenablage, und zeigen Sie Details für eine geparkte Fläche an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Zeigen Sie ein Szenario mit den **Ansichtsoptionen** im **Bereich Platzdetails** an, oder bearbeiten Sie es.



Optionen anzeigen

Feld	Beschreibung
Szenario bearbeiten	Option zum Anzeigen und Bearbeiten eines Szenarios. Mit dieser Option können Sie die Bereichszuteilung und -zuweisung aktualisieren.
Szenario anzeigen	Option zum Anzeigen eines Szenarios und der KPIs für ein ausgewähltes Gebäude oder Stockwerk. Zeigen Sie die Raumanzahl, die Gesamtzahl der Sitze, die Gesamtzahl der nicht zugeteilten Räume, die Gesamtzahl der einem Raum zugewiesenen Arbeitsplatzprofile, das Verhältnis der zugewiesenen Profile zur Gesamtkapazität usw. an. Zeigen Sie das Szenario mit den verschiedenen Optionen „Nach **Ansicht“ an** (Abteilung, Kostenstelle, Arbeitsbereich usw.). Wählen Sie eine Option aus der Liste aus.

7. Wählen Sie Szenario bearbeiten aus, um Ihr Szenario für optimale **Platzzuteilungen** zu planen und zu aktualisieren.

Szenario bearbeiten

Feld	Beschreibung
Stockwerk, Gebäude oder Balken	Wählen Sie im Stapelplan ein Gebäude, ein Stockwerk oder eine Bar (Platz) aus, um Changes für ein Szenario zu bearbeiten und zu aktualisieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zuweisung	Zuweisungsdetails werden nur angezeigt, wenn Sie einen Balken im Stapelplan auswählen. Wenn Sie das gesamte Stockwerk auswählen, werden die Zuweisungsdetails nicht angezeigt. Im Abschnitt „Zuweisung“ können Sie die folgenden Details anzeigen: ○ Profile zugewiesen. Anzahl der Arbeitsplatzprofile, die dem Arbeitsbereichsszenario zugewiesen sind. ○ Zuweisungsverhältnis von Benutzern zu Flächen ○ Nicht zugewiesene Flächen in einem Arbeitsbereich verfügbar.
Abteilung **Hinweis:** Die Option für dieses Feld hängt von Ihrem Szenariozuteilungstyp ab (Abteilung, Kostenstelle, Arbeitsbereich oder Arbeitsplatzentität).	Gesamtflächenzuteilung für einen Geschäftsbereich oder Einheiten innerhalb einer Abteilung oder eines Zuteilungstyps (Kostenstelle, Arbeitsbereich oder Arbeitsplatzentität). Beispielsweise kann eine Abteilung verschiedene Geschäftsbereiche haben (Wissensmanagement, Konfigurationsmanagement, Incident-Management, Change-Management usw.).
Erhöhen oder verringern Sie die Flächenanzahl, und ändern Sie die Zuweisung für ein Stockwerk oder Gebäude.	Erhöhen oder verringern Sie die Anzahl der Flächenzuteilungen auf einem Stockwerk, und ändern Sie die Stockwerks- und Gebäudezuweisung. **a.** Wählen Sie eine Bar oder einen Platz in einem Stockwerk aus. **b.** **Raumanzahl**: Option zum Hinzufügen oder Aktualisieren der Raumwertanzahl. Zum Beispiel, wenn Sie 10 Platzzuteilungen aus einem Platz oder Balken mit Gesamtzuteilungen von 50reduzieren möchten. Geben Sie 40ein. Wählen Sie **Übernehmen**. **c.** Dem Gebäude**zuweisen**: Option zum Ändern der Gebäudezuteilung. Wählen Sie ein Gebäude oder eine Zwischenablage aus, und wählen **Sie Übernehmen** **d.** An Stockwerk zuweisen: Option zum Ändern des Stockwerks. Wählen Sie ein Stockwerk und anschließend **Übernehmen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen **Sie Speichern** aus, um die Zuteilungsänderungen zu speichern.

> **Hinweis:**
> Ihre Aktualisierungen oder Änderungen an einem Szenario gehen verloren, wenn sie nicht gespeichert werden. Die Option zum Anzeigen eines mit der Schaltfläche **Szenario** anzeigen wird erst aktiviert, nachdem Sie Ihre Änderungen gespeichert haben.

9. Wählen Sieect **Szenario**anzeigen aus.

Szenario anzeigen

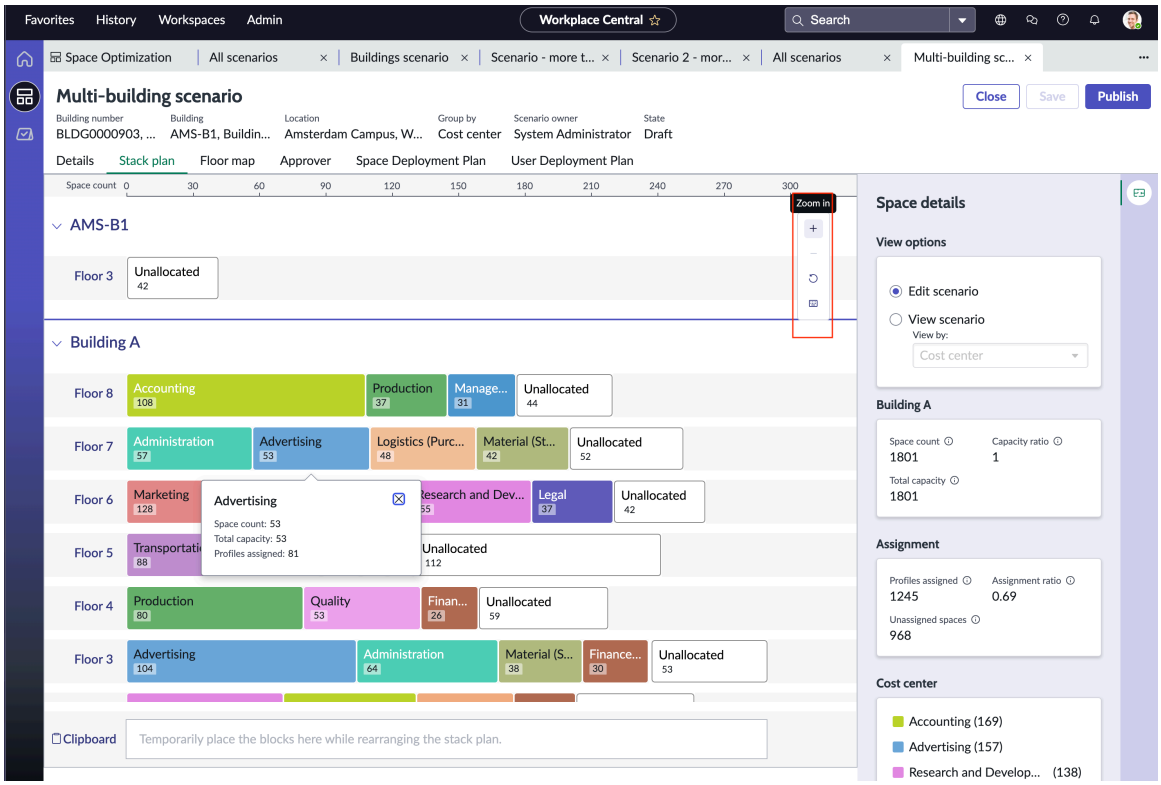
Felder	Beschreibung
Szenario anzeigen	Option zum Anzeigen eines Szenarios basierend auf den folgenden Optionen. Standardmäßig ist der Zuteilungstyp für ein Szenario ausgewählt. Beispiel: Abteilung. ○ Abteilung ○ Kostenstelle ○ Arbeitsbereich ○ Platztyp ○ Zuweisungstyp ○ Raumstatus ○ Bereichsfunktion ○ Belegungsstatus
Zuweisung	Zuweisungsdetails werden nur angezeigt, wenn Sie einen Balken im Stapelplan auswählen. Wenn Sie das gesamte Stockwerk auswählen, werden die Zuweisungsdetails nicht angezeigt. Im Abschnitt „Zuweisung“ können Sie die folgenden Details anzeigen: ○ Profile zugewiesen. Anzahl der Arbeitsplatzprofile, die dem Arbeitsbereichsszenario zugewiesen sind. ○ Zuweisungsverhältnis von Benutzern zu Flächen ○ Nicht zugewiesene Flächen in einem Arbeitsbereich verfügbar.
Gebäude, Stockwerk oder eine Fläche (Leiste)	Option zum Anzeigen der Gesamtzahl der Sitze, des Verhältnisses der zugewiesenen Profile zur Gesamtkapazität, der Gesamtzahl der nicht zugewiesenen Flächen (dauerhaft oder keine zugewiesen) für ein Gebäude

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Wählen Sie im Stapelplan ein Gebäude, ein Stockwerk oder einen Balken (Platz) aus, um die Details der Platzzuteilung anzuzeigen. Basierend auf Ihrer Auswahl werden die KPIs für ausgewählte Elemente angezeigt.
Abteilung **Hinweis:** Die Option für dieses Feld hängt von Ihrem Szenariozuteilungstyp ab (Abteilung, Kostenstelle, Arbeitsbereich oder Arbeitsplatzentität).	Gesamtflächenzuteilung für einen Geschäftsbereich oder Einheiten innerhalb einer Abteilung oder eines Zuteilungstyps (Kostenstelle, Arbeitsbereich oder Arbeitsplatzentität). Beispielsweise kann eine Abteilung verschiedene Geschäftsbereiche (Wissensmanagement, Konfigurationsmanagement, Incident-Management und Change-Management) haben.

10. Vergrößern und zeigen Sie das Szenario in einem Stapelplan an.
Verwenden Sie die Optionen **Vergrößern** oder **Verkleinern**.



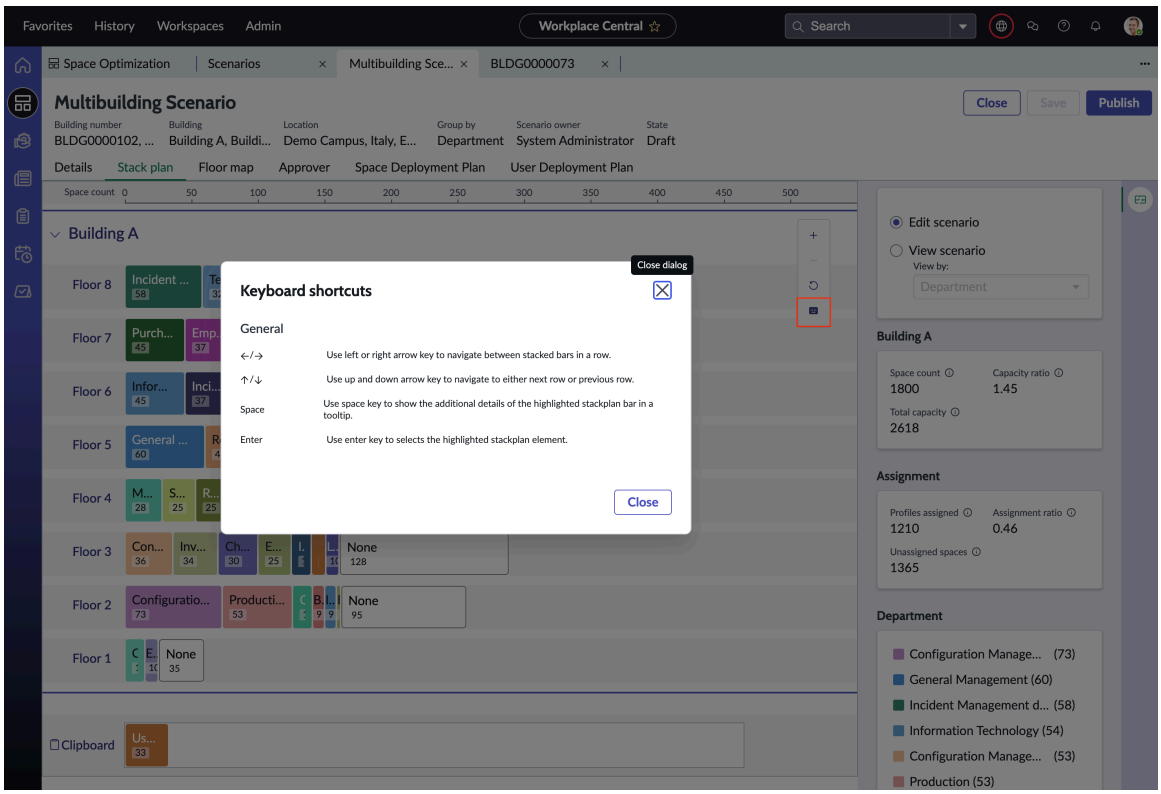
11. Drücken Sie die **Umschalttaste**, um eine Fläche mit der Tastatur auszuwählen.

Drücken Sie die **Umschalt-** und **TAB** -Taste, um Elemente in der Stapelplankomponente in den Fokus zu bringen. Verwenden Sie die **Tabulatortaste**, um sich auf dem Stapelplan zu bewegen und Elemente auszuwählen, z. B. Zoom-Schaltflächen. Um den Fokus zurück zum vorherigen Element im Stapelplan-Container zu lenken, verwenden Sie die Tasten **UMSCHALT** und **TAB**. Drücken Sie die Pfeiltasten nach oben und unten auf Ihrer Tastatur,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

um sich in der Stapelplan-Anwenderoberfläche zu bewegen. Wählen Sie ein Stockwerk, ein Gebäude oder eine Fläche aus, um die Flächenanzahl, die Kapazität oder das Zuteilungsverhältnis zu bearbeiten oder anzuzeigen. Verwenden Sie die Pfeiltasten nach links und rechts auf Ihrer Tastatur, um in den Balken eines Stockwerks zu navigieren. Drücken Sie die **Eingabetaste**, um einen fokussierten Balken oder Bereich auszuwählen, und drücken Sie die Leertaste, um zusätzliche Informationen im Popup-Feld oder **Popover** anzuzeigen, das sich öffnet.



Weitere Informationen finden Sie unter Szenario und Gebäude: Ansichten, Status, Einstellungen und wichtige Funktionen.

12. Wählen **Sie Speichern** aus, um die Zuteilungsänderungen zu aktualisieren.

Bearbeiten und zeigen Sie ein Szenario mit mehreren Gebäuden auf einer Stockwerkskarte an

Ediktieren und ändern Sie ein Szenario mit mehreren Gebäuden auf der Registerkarte „Stockwerkskarte“.

Vorbereitungen

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Indoor Mapping für die kartenbasierte Verwaltung mit Stockwerkskarten installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Kartenbasierte Platzverwaltung.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**.
2. Wählen und öffnen Sie das Szenario mit mehreren Gebäuden.

Weitere Informationen zum Szenario mit mehreren Gebäuden finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario mit mehreren Gebäuden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie ein Szenario mit mehreren Gebäuden und dann die Registerkarte **Stockwerksplan** aus.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie ein **Gebäude** und ein **Stockwerk aus**.
   Standardmäßig wird die Auswahl eines Gebäudes und eines Stockwerks im Stapelplan beibehalten und auf der Stockwerkskarte angezeigt.

   (Optional) Wenn auf der Stockwerkskarte zwei aneinandergrenzende Gebäude (Gebäude A und Gebäude B) angezeigt werden, scrollen Sie hinüber, um von einem Gebäude zu einem anderen zu wechseln (Gebäude A zu Gebäude B). In der **Gebäudeliste** wird der umgeschaltete Gebäudename angezeigt. Beispiel: Gebäude B.
5. Zeigen Sie ein Szenario im **Bereich Platzdetails an**, oder bearbeiten Sie es.

Optionen anzeigen

Feld	Beschreibung
Szenario bearbeiten	Option zum Erhöhen oder Verringern der Platzzuteilung für eine ausgewählte Bar auf einem Stockwerk.
Szenario anzeigen	Option zum Anzeigen eines Szenarios und seiner KPIs. Zeigen Sie die Raumanzahl, die Gesamtzahl der Sitze, die Gesamtzahl der nicht zugeteilten Räume, die Gesamtzahl der einem Raum zugewiesenen Arbeitsplatzprofile, das Verhältnis der zugewiesenen Profile zur Gesamtkapazität usw. an.

6. Planen und aktualisieren Sie Ihr Szenario für optimale Platzzuteilungen und Zuweisungen mit **Szenario bearbeiten**.

Szenario bearbeiten

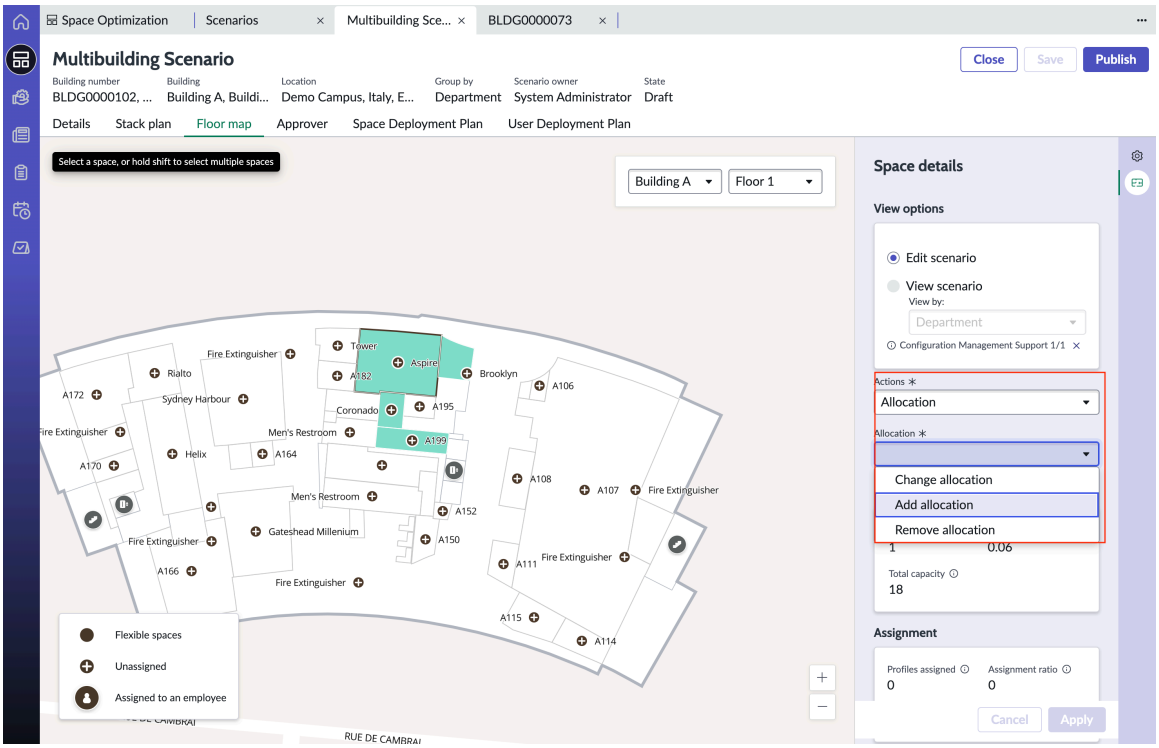
Feld	
Stockwerk/Gebäude	Wählen Sie ein Gebäude, ein Stockwerk oder einen Balken (Platz) auf der Stockwerkskarte aus.
Zuweisung	Zuweisungsdetails werden nur angezeigt, wenn Sie einen Balken im Stapelplan auswählen. Wenn Sie das gesamte Stockwerk auswählen, werden die Zuweisungsdetails nicht angezeigt. Im Abschnitt „Zuweisung“ können Sie die folgenden Details anzeigen: ○ Profile zugewiesen. Anzahl der Arbeitsplatzprofile, die dem Arbeitsbereichsszenario zugewiesen sind. ○ Zuweisungsverhältnis von Benutzern zu Flächen ○ Nicht zugewiesene Flächen in einem Arbeitsbereich verfügbar.
Abteilung	Gesamtflächenzuteilung für einen Geschäftsbereich oder Einheiten innerhalb einer Abteilung oder eines

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	
Hinweis: Die Option für dieses Feld hängt von Ihrem Szenariozuteilungstyp ab (Abteilung, Kostenstelle, Arbeitsbereich oder Arbeitsplatzentität).	Zuteilungstyps (Kostenstelle, Arbeitsbereich oder Arbeitsplatzentität). Beispielsweise kann eine Abteilung verschiedene Geschäftsbereiche (Wissensmanagement, Konfigurationsmanagement, Incident-Management, Change-Management usw.) haben.

7. Wählen Sie eine Flächeauf der Stockwerkskarte aus, und zeigen Sie die Flächenanzahl, das Kapazitätsverhältnis, die Gesamtkapazität und die Zuweisungsdetails an.
8. Ändern, entfernen oder fügen Sie eine Zuteilung für eine ausgewählte Fläche auf der Stockwerkskarte hinzu.
   a. Wählen Sie eine Fläche auf der Stockwerkskarte aus.
   b. Wählen Sie **Szenario bearbeiten aus**.
   c. Wählen Sie unter **Aktionen**die Option **Zuteilung**aus.
   d. Wählen Sie im Feld **Zuteilung** eine der folgenden Optionen aus:

      - **Zuteilung ändern**: Wählen Sie diese Option aus, um die Zuteilung zu ändern.



      - **Zuteilung**hinzufügen: Wählen Sie diese Option aus, um eine Zuteilung hinzuzufügen.
      - **Zuteilung entfernen**: Wählen Sie diese Option aus, um die Zuteilung zu entfernen.

   e. **Wählen** Sie im Feld Zuteilungstyp die Zuteilungen aus, die Sie vornehmen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie entweder **Zuteilung ändern** oder **Zuteilung hinzufügen**auswählen. Der Name des Felds hängt von der Auswahl ab, die Sie beim Erstellen des Szenarios **im** Feld Gruppieren nach getroffen haben.

f. Wählen Sie eine Abteilung, eine Kostenstelle oder einen Arbeitsbereich aus, für die Sie die Zuteilung ändern möchten.

g. Wählen Sie **Übernehmen**.

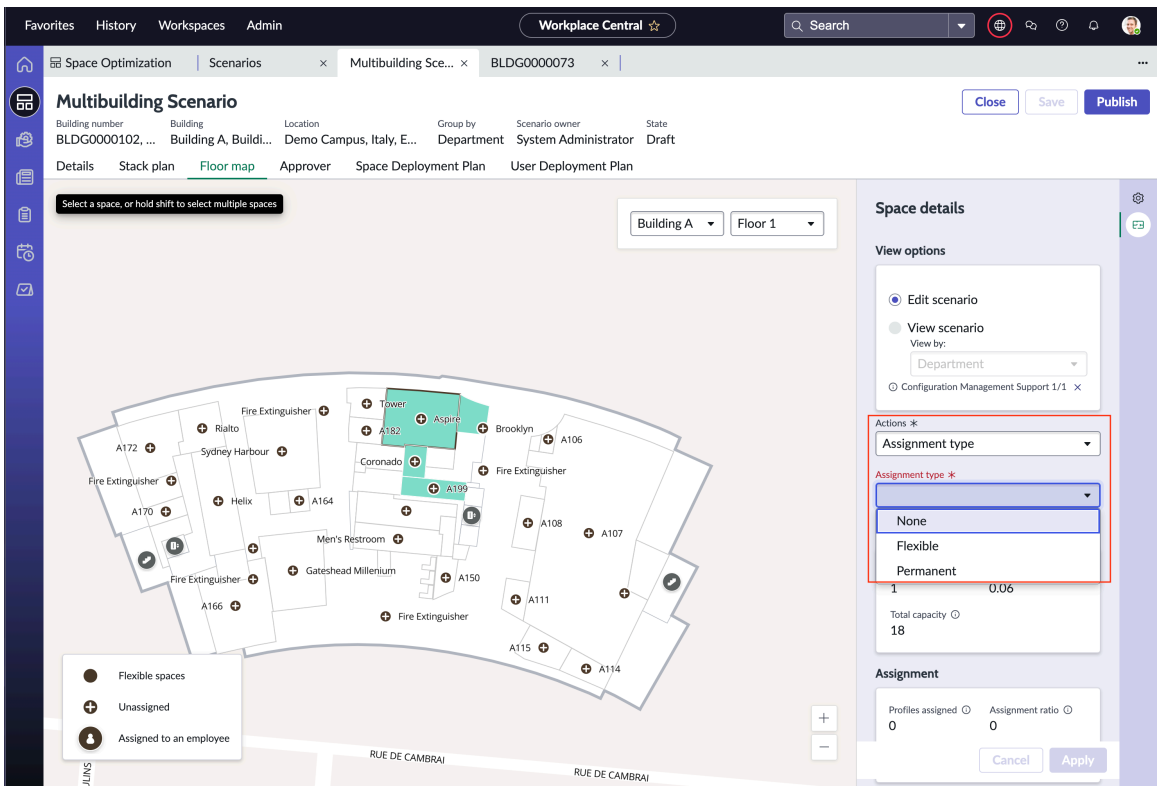
Die Zuteilungen werden geändert.

9. Ändern Sie die Zuweisung eines Platzes von dauerhaft in flexibel, oder entfernen Sie die Zuweisung.

a. Wählen Sie eine Fläche aus, für die Sie den Zuweisungstyp ändern möchten (dauerhaft, flexibel oder keine).

b. Wählen Sie im Bereich Szenario bearbeiten die Option **Aktionen**aus.

c. Wählen Sie im Feld **Zuweisungstyp** den Typ der Zuweisung aus, die Sie vornehmen möchten.



d. Wählen Sie **Übernehmen**.

Der Zuweisungstyp wird geändert.

10. Weisen Sie einen Anwender einer Fläche zu.

a. Wählen Sie eine Fläche auf der Stockwerkskarte aus.

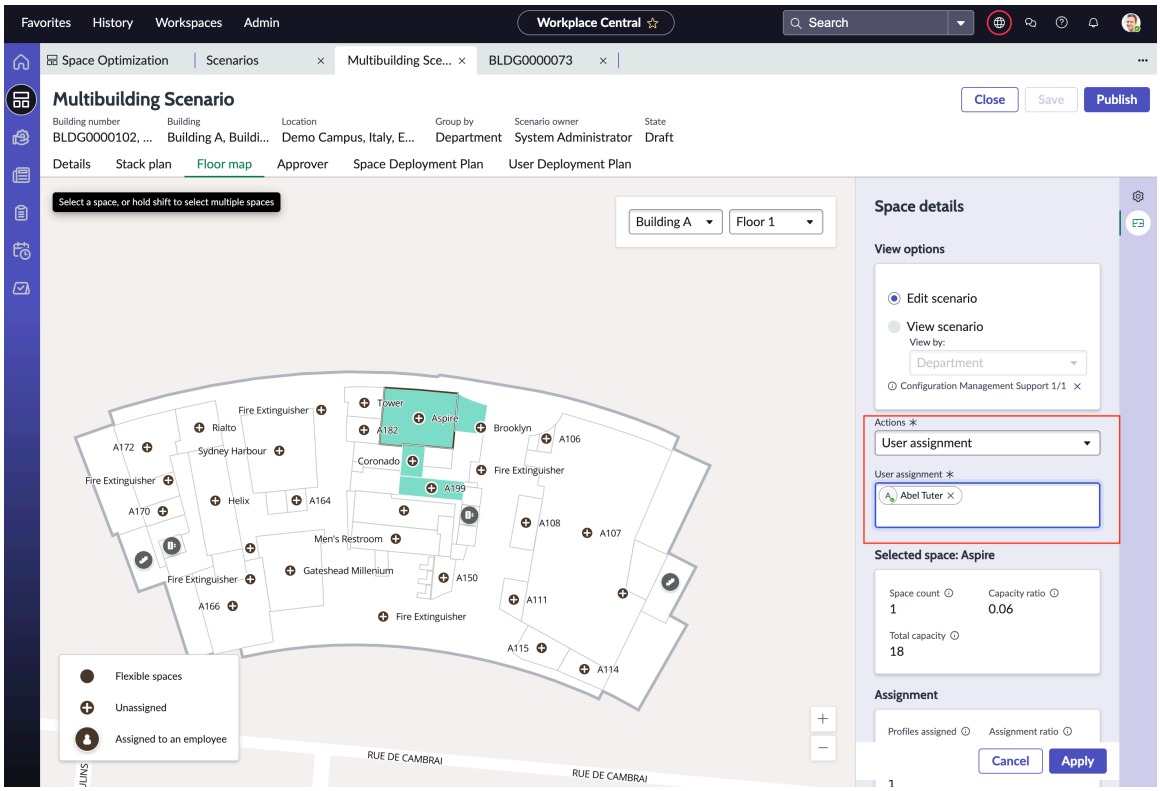
Hinweis:
Sie können nur einen Platz auswählen, um einen Anwender zuzuweisen.

b. Wählen Sie **Szenario bearbeiten** und dann **Aktionen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie **Benutzerzuweisung** aus, um Arbeitsplatzbenutzer hinzuzufügen.

d. **Wählen** Sie im Feld Benutzerzuweisung den Benutzer aus, den Sie zuweisen möchten.



Sie können mehrere Arbeitsplatzbenutzerzuweisungen hinzufügen.

e. Wählen Sie **Übernehmen**.

11. Entfernen Sie einen Anwender, der einem Bereich zugewiesen ist.

a. Wählen Sie die Fläche aus.

> **Hinweis:**
> Sie können nur einen einzelnen Platz auswählen, um einen Anwender zu entfernen.

b. Scrollen Sie im Bereich Szenario bearbeiten nach unten zum Abschnitt Zuweisung.

Eine Liste der Benutzer, die dem Bereich zugewiesen sind, wird angezeigt.

c. Entfernen Sie einen Benutzer, indem Sie das Symbol für entfernte Zuweisungen wählen (✕).

Der Anwender wird entfernt.

12. Wählen Sie **Szenario anzeigen**.

Szenario anzeigen

Felder	Beschreibung
Szenario anzeigen	Option zum Anzeigen eines Szenarios basierend auf den folgenden Optionen. Standardmäßig ist der Zuteilungstyp für ein Szenario ausgewählt. Beispiel: Abteilung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	○ Abteilung ○ Kostenstelle ○ Arbeitsbereich ○ Platztyp ○ Zuweisungstyp ○ Raumstatus ○ Bereichsfunktion ○ Belegungsstatus
Zuweisung	Zuweisungsdetails werden nur angezeigt, wenn Sie einen Balken im Stapelplan auswählen. Wenn Sie das gesamte Stockwerk auswählen, werden die Zuweisungsdetails nicht angezeigt. Im Abschnitt „Zuweisung“ können Sie die folgenden Details anzeigen: ○ Profile zugewiesen. Anzahl der Arbeitsplatzprofile, die dem Arbeitsbereichsszenario zugewiesen sind. ○ Zuweisungsverhältnis von Benutzern zu Flächen ○ Nicht zugewiesene Flächen in einem Arbeitsbereich verfügbar.
Stockwerk/Gebäude/Bar (Bereich)	Option zum Anzeigen der Gesamtzahl der Sitze, des Verhältnisses der zugewiesenen Profile zur Gesamtkapazität, der Gesamtzahl der nicht zugewiesenen Flächen (dauerhaft oder keine zugewiesen) für ein Gebäude **Hinweis:** Wählen Sie im Stapelplan ein Gebäude, ein Stockwerk oder einen Balken (Platz) aus, um die Details der Platzzuteilung anzuzeigen. Basierend auf Ihrer Auswahl werden die KPIs für ausgewählte Elemente angezeigt.
Abteilung **Hinweis:** Die Option für dieses Feld hängt von Ihrem Szenariozuteilungstyp (Abteilung, Kostenstelle, Arbeitsbereich oder Arbeitsplatzentität) ab.	Gesamtflächenzuteilung für einen Geschäftsbereich oder Einheiten innerhalb einer Abteilung oder eines Zuteilungstyps (Kostenstelle, Arbeitsbereich oder Arbeitsplatzentität).

13. Passen Sie die Anzeige von Anwenderzuweisungen und Zuweisungstypen in der Zuordnung an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie das Symbol für Karteneinstellungen ( ).

b. Aktivieren oder deaktivieren Sie basierend auf den Änderungen, die Sie vornehmen möchten, eine der folgenden Optionen:

- **Zugewiesen an**: Option zum Anzeigen der Anzahl der Benutzer, die einem Bereich zugewiesen sind.
- **Zuweisungstyp**: Option zum Anzeigen des Zuweisungstyps (flexibel oder dauerhaft).

14. Vergrößern Sie die Karte mithilfe der Zoomoptionen ( ) auf der Karte.

15. Drücken Sie die **Umschalttaste**, um eine Fläche mit der Tastatur auszuwählen.
Halten Sie bei der Lasso-Auswahl die Umschalttaste gedrückt, um mehrere Räume gleichzeitig auszuwählen. Die Lasso-Auswahl kann nur für ein Gebäude und ein Stockwerk gleichzeitig erfolgen. Es können nicht mehrere Gebäude oder Stockwerke ausgewählt werden.

16. Die Stockwerkskarte zeigt die folgende Legende:

- Flexibel
- Festangestellt
- Nicht zugewiesen
- Einem Mitarbeiter zugewiesen
- Keine

17. Wählen **Sie Speichern**, um Ihre Zuteilungsänderungen auf der Stockwerkskarte für ein ausgewähltes Stockwerk zu aktualisieren.

Überprüfen Sie ein Szenario

Überprüfen Sie ein von Ihrem Kollegen in einem Gebäude erstelltes Szenario im schreibgeschützten Modus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_central.workspace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können ein von Ihrem Kollegen im Modul „Platzoptimierung“ erstelltes Szenario überprüfen und Ihr Feedback mit ihm teilen, bevor er bereitstellt.

Wichtig:

- Um ein Szenario zu überprüfen, muss das Szenario veröffentlicht sein und sich im Status „Bereit“ befinden.
- Sie können ein Szenario nicht bearbeiten, sondern nur im schreibgeschützten Modus anzeigen. Um ein Szenario zu bearbeiten, müssen Sie als Besitzer dieses Szenarios zugewiesen sein.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Speicherorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**

   Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie im Fenster auf der linken Seite das Symbol „ **Platzoptimierung** “ (Symbol „).
   Das Dashboard „Raumoptimierung“ wird geöffnet.
3. Wählen Sie auf den Kacheln Szenariometriken die Kachel **Veröffentlichte Szenarien**.
   Eine Liste der veröffentlichten Szenarien wird auf einer separaten Registerkarte angezeigt.
4. **Wahlweise:** Scrollen Sie im Abschnitt Szenarioliste in der Liste nach unten, und klicken Sie auf **Alle anzeigen**.
5. Wählen Sie das Szenario aus, das Sie anzeigen möchten.
   Verwenden Sie Filter in der Liste, um das gesuchte Szenario zu finden.
   Nach der Auswahl wird das Szenario auf einem Stapelplan geöffnet.
6. Zeigen Sie im Stapelplan auf einen Balken, oder wählen Sie einen Balken, um weitere Details anzuzeigen.
   Wenn Sie einen Balken auswählen, können Sie im rechten Bereich die zugehörigen Details anzeigen. Weitere Informationen zu den Funktionen der Stapelplanansicht finden Sie unter Szenario und Gebäude: Ansichten, Status, Einstellungen und wichtige Funktionen.
7. **Wahlweise:** Zeigen Sie den Szenarioplan direkt in einem Stockwerk an, indem Sie die Registerkarte Stockwerkskartenansicht **auswählen**.

Hinweis:
Sie können den Szenarioplan nur auf einer Stockwerkskarte anzeigen, wenn die Stockwerkskarte mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten Map Studio konfiguriert wurde.

Veröffentlichen Sie ein Szenario

Nach der Erstellung eines Szenarios und der Implementierung der Platzzuteilung und Zuweisung veröffentlichen Sie das Szenario durch eine Änderung des Zuweisungstyps für eine Abteilung, eine Kostenstelle oder einen Arbeitsbereich. Geben Sie das Szenario für Ihre Kollegen oder Stakeholder frei.

Vorbereitungen

Erstellen Sie ein Szenario mit einem Gebäude

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Veröffentlichen Sie ein Szenario, nachdem es erstellt wurde, damit andere es im schreibgeschützten Modus anzeigen können. Geben Sie das Szenario für Ihre Kollegen oder Stakeholder frei, um es im schreibgeschützten Modus zu überprüfen. Greifen Sie über das Modul Platzoptimierung auf das veröffentlichte Szenario zu.

Wenn Sie ein Szenario veröffentlichen, ändert sich der Status des Szenarios vom Status **Entwurf** in den Status **Bereit**. Weitere Informationen zu den Status eines Szenarios finden Sie unter Szenario und Gebäude: Ansichten, Status, Einstellungen und wichtige Funktionen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Speicherorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**
2. Wählen Sie im Fenster auf der linken Seite das Symbol „ **Platzoptimierung** “ (Symbol „).
   Das Dashboard „Raumoptimierung“ wird geöffnet.
3. Öffnen Sie das Szenario, das Sie veröffentlichen möchten.
   Folgen Sie einem der folgenden Pfade.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Stapelplan des ausgewählten Szenarios wird geöffnet.

4. **Wahlweise:** Überprüfen Sie das Szenario je nach Bedarf im Stapelplan oder im Stockwerksplan.
   Siehe Überprüfen Sie ein Szenario.

5. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
   Die Schaltfläche **Veröffentlichen** ist für ein ausgewähltes Szenario sowohl auf dem Stapelplan als auch auf der Stockwerkskarte verfügbar
   Das Szenario wird veröffentlicht.

Ergebnisse

Das Szenario wird veröffentlicht.

Zeigen Sie auf der Registerkarte Platzbereitstellungsplan oder **Benutzerbereitstellungsplan** Details zu allen Änderungen der Szenario-Immobilien und **-Zuteilungen** an. Es werden die Details aller Changes angezeigt, die Sie im Szenario durchgeführt haben. Zeigen Sie Details zu Platz, Stockwerk, Gebäude, Art des Change, aktuellem Wert, Szenariowert und Arbeitsplatzfällen an.

Nächste Maßnahme

Senden Sie ein Szenario zur Genehmigung

Senden Sie ein Szenario zur Genehmigung

Nachdem Sie das Szenario veröffentlicht haben, senden Sie das Szenario zur Genehmigung an die Arbeitsplatz-Manager Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

1. Erstellen Sie ein Szenario mit einem Gebäude
2. Veröffentlichen Sie ein Szenario

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie ein Szenario veröffentlicht haben, senden Sie es zur Genehmigung. Das Szenario wird zur Genehmigung an die Arbeitsplatz-Manager gesendet. Wenn für ein Szenario mehrere Genehmiger vorhanden sind, wird die Genehmigung oder Ablehnung des Arbeitsplatz-Managers berücksichtigt, der das Szenario zuerst ausführt. Sie können Ihre genehmigungsbezogenen Details auf der Registerkarte Genehmiger **anzeigen**. Wenn ein Szenario zur Genehmigung gesendet wird, ändert sich der Status des Szenarios von Veröffentlicht in Warten auf Genehmigung, und Sie können das Szenario nicht bearbeiten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Speicherorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**
     Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
     Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.

2. Wählen Sie im Fenster auf der linken Seite das Symbol „ **Platzoptimierung** “ (Symbol „ ).
   Das Dashboard „Raumoptimierung“ wird geöffnet.

3. Öffnen Sie das Szenario, das Sie zur Genehmigung senden möchten.
   Folgen Sie einem der folgenden Pfade.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Überprüfen Sie das Szenario.
   Siehe Überprüfen Sie ein Szenario.
5. **Wahlweise:** Wenn das Szenario nicht veröffentlicht ist, veröffentlichen Sie das Szenario.
   Siehe Veröffentlichen Sie ein Szenario.
6. Klicken Sie nach der Veröffentlichung auf Zur Genehmigung senden, um das Szenario zur **Genehmigung** zu senden.
7. **Wahlweise:** Öffnen Sie die **Registerkarte** Genehmiger, um Ihre genehmigenden Details anzuzeigen.
8. Je nach Status des Szenarios nach dem Senden zur Genehmigung gehen Sie wie folgt vor:
   - Abgelehnt: Wenn das Szenario vom Genehmiger abgelehnt wird, ändert sich der Status des Szenarios in Abgelehnt.

     Um die Ablehnungsdetails anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

     a. Wählen Sie die Registerkarte **Genehmiger aus**.
     b. Suchen Sie nach dem Status **„Abgelehnt“**.

        Verwenden Sie die Filteroption, um den Status „Abgelehnt“ anzuzeigen.
     c. Zeigen Sie unter **Kommentare**die Kommentare des Genehmigers an.
     d. Wählen Sie die Registerkarte Stapelplan aus, um die vom Genehmiger **vorgeschlagenen** Changes zu implementieren.
     e. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern**.
     f. Wenn Sie das Szenario gespeichert haben und das Szenario erneut zur Genehmigung senden möchten, klicken Sie auf Zur Genehmigung **senden.**

        Der Status des Szenarios wird erneut in „Warten auf Genehmigung“ geändert, und Sie können das Szenario nicht mehr bearbeiten.

        Wenn das Szenario abgelehnt wird, können Sie ein Szenario mehrmals zur Genehmigung senden, bis es genehmigt wird.
   - Genehmigt: Wenn das Szenario genehmigt wird, ändert sich der Status des Szenarios in Genehmigt. Sie können das Szenario nicht mehr bearbeiten, nachdem es genehmigt wurde.
9. Nachdem das Szenario genehmigt wurde, stellen Sie das Szenario bereit.
   Siehe Stellen Sie ein Szenario bereit.

Ergebnisse

Der Szenario-Genehmigungsprozess ist abgeschlossen.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie ein Szenario bereit

Ändern Sie den Besitzer eines Szenarios

Ändern Sie den Besitzer eines veröffentlichten Szenarios mit dem Status „Bereit“. Ermöglichen Sie anderen Platzplanern, ihre Änderungen an dem von Ihnen erstellten Szenario vorzunehmen. Ein kann ein Szenario zwischen mehreren Besitzern gleichzeitig wechseln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

1. Erstellen Sie ein Szenario mit einem Gebäude.
2. Veröffentlichen Sie ein Szenario

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ändern Sie den Besitzer eines veröffentlichten Szenarios, damit andere Platzplaner ihre Änderungen implementieren können. Ein Szenario kann von mehreren Platzplanern gleichzeitig bearbeitet werden.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Speicherorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**
     Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
     Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im Fenster auf der linken Seite das Symbol „ **Platzoptimierung** “ (Symbol „).
   Das Dashboard „Raumoptimierung“ wird geöffnet.
3. Öffnen Sie das Szenario, für das Sie den Besitzer ändern möchten.
   Folgen Sie einem der folgenden Pfade.
   Standardmäßig wird der Stapelplan des ausgewählten Szenarios geöffnet.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Details** des Szenarios.
   Das Formular „Szenariodetails“ wird geöffnet.
5. **Wählen Sie im Feld Eigentum von den Namen des Platzplaners aus**, zu dem Sie den Besitz verschieben möchten.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Das Szenario wird in die ausgewählten Platzplaner verschoben. Sie können das Szenario nicht mehr ändern. Sie können nur dann Änderungen an einem Szenario vornehmen, wenn Sie als Besitzer des Szenarios zugewiesen sind.

Stellen Sie ein Szenario bereit

Nachdem Sie einen Szenarioplan veröffentlicht haben, stellen Sie das Szenario in Ihrer Produktion bereit.

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

- Das Szenario wurde bereits erstellt. Andernfalls Erstellen Sie ein Szenario mit einem Gebäude.
- Das Szenario wird veröffentlicht. Das heißt, das Szenario befindet sich im Status **„Bereit** “.
- Das Szenario ist Ihnen zugewiesen. Sie können ein Szenario bereitstellen, wenn Sie der Besitzer sind.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie ein Szenario veröffentlicht haben, stellen Sie das Szenario bereit, um die Änderungen an den Hauptgebäudedaten anzuzeigen. Nachdem Sie das Szenario bereitgestellt haben, werden die Platzzuteilungen und die Abteilungs- oder Kostenstellenanpassungen, die Sie im Szenario vorgenommen haben, in den Produktions- oder Hauptgebäudedaten implementiert.

Wichtig:
Basierend auf dem **Wert** für Gruppierung werden vorhandene Zuteilungen für eine Fläche durch die beim Erstellen des Szenarios angegebenen Zuteilungen ersetzt.

Geben Sie während der Bereitstellung an, ob Sie alle für die Szenariobereitstellung ausgelösten Umzugsanforderungen in einem einzelnen Umzugsprojekt zusammenfassen möchten. Mit einem Umzugsprojekt können Sie Umzugsanforderungen nachverfolgen und auch basierend auf Verfügbarkeit planen. Weitere Informationen finden Sie unter Verschieben Sie Projektansichten, -aktionen und -status.

Warnung:
Die Option zum Erstellen eines Umzugsprojekts wird nur angezeigt, wenn mindestens eine Arbeitsplatzanwenderbewegung im veröffentlichten Szenario vorhanden ist.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Speicherorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**
2. Wählen Sie im Fenster auf der linken Seite das Symbol „ **Platzoptimierung** “ (Symbol „).
   Das Dashboard „Raumoptimierung“ wird geöffnet.
3. Erstellen Sie ein Szenario (einzelnes Gebäude oder mehrere Gebäude).
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario mit einem Gebäude und Erstellen Sie ein Szenario mit mehreren Gebäuden.
4. Wählen Sie das Szenario aus, das Sie bereitstellen möchten.
5. Stellen Sie sicher, dass Sie das Szenario besitzen.
   Aktivieren Sie das Feld Eigentum **von**, indem Sie die Registerkarte **Details** für ein Szenario öffnen.
6. Wählen Sie **Bereitstellen aus**.
   Das Szenario wird bereitgestellt, und für alle Zuteilungs- und Zuweisungsänderungen, die Sie in einem Szenario vorgenommen haben, werden Arbeitsplatzfälle erstellt.

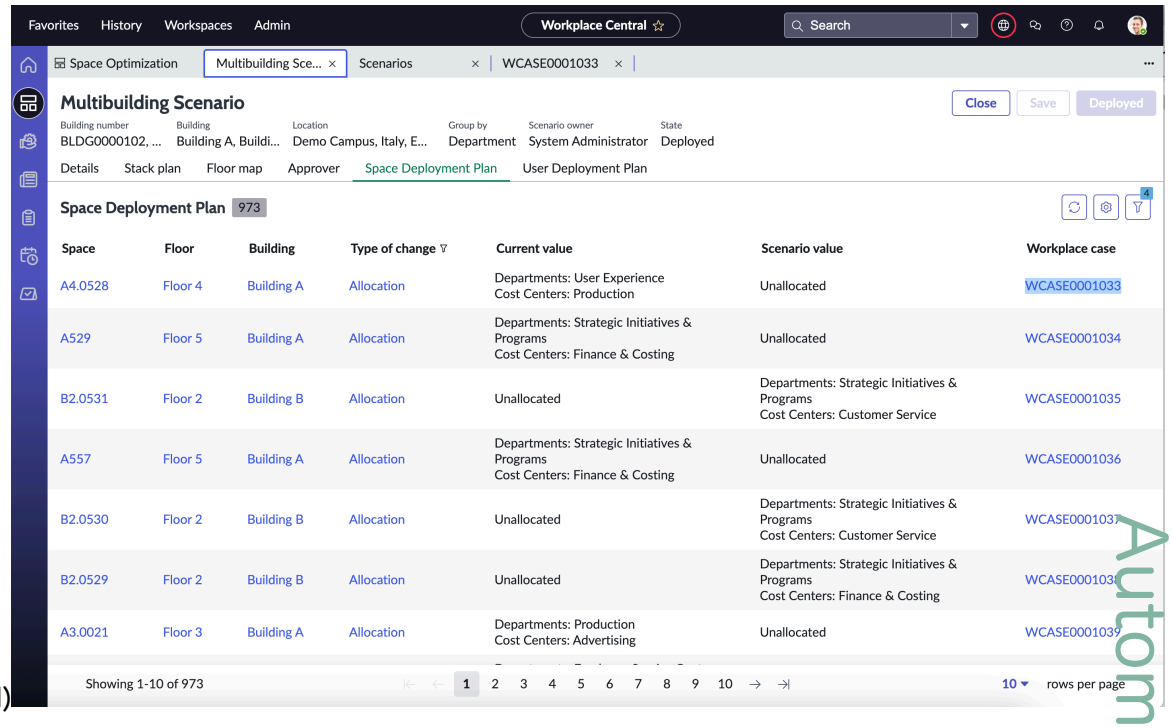
   Wichtig:
   Ihre Produktionsdaten werden mit den Szenarioplanänderungen aktualisiert. Überprüfen Sie die aktualisierten Änderungen, bevor Sie mit der Bereitstellung fortfahren.

   Hinweis:
   Sobald ein Szenario bereitgestellt wurde, können Sie es nicht im Bereich „Platzdetails“ in einem Stapelplan und einer Stockwerkskarte bearbeiten. Sie können das Szenario nur mit den Ansichtsoptionen anzeigen.

7. **Wahlweise:** Navigieren Sie zu Bereich **Bereitstellungsplan** und zur Registerkarte **Benutzerbereitstellung**.
   Es werden die Details aller Changes angezeigt, die Sie im Szenario durchgeführt haben. Sie können Details für das Gebäude und das Stockwerk, in dem die Änderung angewendet wurde, den Platz, die Art der Änderung, den aktuellen Wert und den Szenariowert anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional)



Bereichsbereitstellungsplan

Feld	Beschreibung
Raum	Arbeitsplatzbereichsname mit aktualisierten Szenarioplanänderungen.
Stockwerk	Arbeitsplatz-Stockwerkname mit aktualisierten Szenarioplanänderungen.
Gebäude	Name des Arbeitsplatzgebäudes mit aktualisierten Szenarioplanänderungen.
Typ des Change	Änderungen für das Szenario aktualisiert. Beispiel: Zuteilung
Aktueller Wert	Aktueller Platzzuteilungstyp, nachdem Sie einen Platz (eine Bar) oder eine Etage von einem Gebäude in ein anderes oder einen Platz innerhalb desselben Gebäudes verschoben haben. Beispiel: ○ Abteilungen: Anwender-Experience ○ Kostenstellen: Produktion
Szenariowert	Szenariobalken oder Bereich, der verschoben wurde, um die neuen Änderungen des Zuteilungstyps vorzunehmen. Beispiel: ○ Nicht zugewiesen ○ Kostenstellen: Kundenservice
Arbeitsplatzfall	Arbeitsplatzfall-ID. (Optional) Wählen Sie die Fall-ID-Nummer aus, um die Falldetails zur Änderung der Arbeitsplatzzuteilung anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerbereitstellungsplan

Feld	Beschreibung
Anwender	Anwendername, der die Szenarioplan-Changes aktualisiert.
Vorgang	Vorgangs- oder Prozesstyp, der bzw. der beim Aktualisieren eines Szenarioplans durchgeführt wird. Beispiel: Einfügen, Löschen, Aktualisieren, Verwaistes Element.
Von Arbeitsplatzstandort	Die Arbeitsplatzstandort-ID oder der Name, von der die Änderungen der Platzzuteilung für ein Szenario initiiert wurden. Beispiel: Schreibtisch- oder Bereichsname für Arbeitsplatz: A7.0190
Arbeitsplatzstandort	Die ID des Arbeitsplatzstandorts oder der Name, an den der Platz oder Balken verschoben wurde. Beispiel: A6.0246
Übergeordnet	Hierarchietyp für sofortige Zuteilung der Spalte „Arbeitsplatzstandort“. Beispiel: Stockwerkname.
Übergeordnet (Gebäude)	Zuteilungstyphierarchie des übergeordneten Elements des Arbeitsplatzstandorts. Beispiel: Gebäudename.
Arbeitsplatzfall	ID-Nummer des Arbeitsplatzfalls. Wählen Sie die Fall-ID aus, um die Seite „Änderungen der Arbeitsplatz-Benutzerzuweisung“ zu öffnen und die Details des Arbeitsplatzumzugsfalls anzuzeigen.

8. **Wahlweise:** Wenn Sie im angezeigten Dialogfeld ein Umzugsprojekt für alle Verschiebungen des Szenarios erstellen möchten, wählen Sie die Option Umzugsprojekt **erstellen** aus.
   Sie können alle erstellten Umzugsanforderungen nach der Bereitstellung des Szenarios im Umzugsprojekt anzeigen. Sie können eine Umzugsanforderung bei Bedarf nachverfolgen und planen. Weitere Informationen finden Sie unter Umzugsverwaltung.

   Warnung:
   Die Option wird nur angezeigt, wenn im veröffentlichten Szenario mindestens ein Arbeitsplatzanwender verschoben wird.

9. Klicken Sie im angezeigten Dialogfeld auf **Ja**, um bereitzustellen.

Ergebnisse

Das Szenario wird bereitgestellt. Nachdem das Szenario bereitgestellt wurde, ändert sich der Status des Szenarios in **Bereitgestellt**. Jede Änderung löst einen Arbeitsplatzfall in der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange aus.

Abhängig von der Art des Change werden die folgenden Arbeitsplatzservicetypen erstellt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anwenderzuweisung für**Arbeitsplatz und Umzugsservice über Szenarioplanung**: Arbeitsplatzservice, um die Anwenderzuweisung zu aktualisieren und Umzugsaktivitäten im Zusammenhang mit dem Anwender durchzuführen.
- **Arbeitsplatz-Zuweisungstypservice**: Arbeitsplatzservice zum Ändern des Zuweisungstyps eines Platzes.
- **Änderungsservice für**Arbeitsplatzzuteilung: Arbeitsplatzservice zum Ändern der Zuteilung eines Platzes.

Wenn Sie an einem Umzugsprojekt für alle Umzugsanforderungen in einem bereitgestellten Szenario arbeiten möchten, verfolgen Sie das Umzugsprojekt im Arbeitsbereich für Umzugsmanagement. Informationen zur Arbeit am Umzugsprojekt finden Sie unter Arbeiten Sie an einem Umzugsprojekt.

Zeigen Sie Details zu Szenarioänderungen an

Zeigen Sie Details zu jedem Change an, den Sie in einem Szenario implementiert haben. Sie können Details wie den geänderten Platz, die Art des Change und den mit dem Change verknüpften Arbeitsplatzumzugsfall anzeigen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass das Szenario erstellt wird.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zeigen Sie Details zu allen im Szenario vorgenommenen Changes an. Sie können Detailinformationen wie das Stockwerk, auf dem die Änderung angewendet wurde, den geänderten Platz, die Art der Änderung und den Szenariowert anzeigen. Wenn sich das Szenario im Status „Bereitgestellt“ befindet, können Sie auch die Arbeitsplatzumzugsfälle anzeigen, die den einzelnen im Szenario implementierten Changes zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Speicherorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**
     Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
     Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich das **Platzoptimierungs-** Symbol ().
   Das Dashboard „Raumoptimierung“ wird geöffnet.
3. Öffnen Sie das Szenario, das Sie anzeigen möchten, indem Sie einen der folgenden Pfade verwenden.
   Der Stapelplan des ausgewählten Szenarios wird geöffnet.
4. **Wählen** Sie die Registerkarte Bereichsbereitstellungsplan des Szenarios aus.
   Wenn das Szenario nach Arbeitsbereichen gruppiert ist, wählen Sie zum Anzeigen benutzerbezogener Änderungen den **Benutzerbereitstellungsplan**aus.

Ergebnisse
Es werden die Details aller im Szenario implementierten Changes angezeigt. Wenn sich das Szenario im Status „Bereitgestellt“ befindet, können Sie auch die Arbeitsplatzumzugsfälle anzeigen, die den einzelnen im Szenario implementierten Changes zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Kopie eines vorhandenen Szenarios

Erstellen Sie eine Kopie eines vorhandenen Szenarios, und nehmen Sie Änderungen vor. Sparen Sie Zeit gegenüber der Erstellung eines Szenarios von neu,, wenn nur geringfügige Änderungen an einem bereits erstellten Szenario vorgenommen werden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sich das zu kopierende Szenario in einem der folgenden Status befindet:

- Entwurf
- Bereit

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Klonen Sie ein vorhandenes Szenario, während es den Kopiervorgang verwendet. Anstatt Änderungen von Grund auf neu durchzuführen, können Sie Änderungen an einem bereits erstellten Szenario vornehmen, indem Sie es kopieren. Kopieren Sie ein Szenario, das sich entweder im Status Entwurf oder im Status Bereit befindet.

Wenn Sie ein Szenario kopieren, wird die Kopie mit dem gleichen Namen erstellt, aber mit dem Zusatz „– Kopie 2“, um die Identifizierung zu erleichtern.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Speicherorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**
     Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
     Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im Fenster auf der linken Seite das Symbol „ **Platzoptimierung** “ (Symbol „ ).
   Das Dashboard „Raumoptimierung“ wird geöffnet.
3. Klicken Sie im Abschnitt Szenarioliste am Ende der Szenarioliste auf **Alle anzeigen**.
   Eine Liste aller in der Anwendung erstellten Szenarien wird angezeigt.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Szenario, das Sie kopieren möchten.
5. Wählen Sie in der oberen rechten Ecke der Seite die Option **Kopieren** aus.

Ergebnisse

Nach einigen Sekunden des Kopiervorgangs ist die Szenariokopie erstellt. Um die Kopie anzuzeigen, aktualisieren Sie die Liste, indem Sie das Symbol „Liste neu laden“ (Symbol „  “) wählen. Die Szenariokopie erhält den Namen des kopierten Szenarios, wird aber mit „– Kopie 2“ angehängt. Beispiel: Szenario ABC – Kopie 2. Wenn Sie eine Kopie eines vorhandenen Szenarios erstellen, wird das Szenario direkt in der Stapelplanansicht und im Szenariomodus des kopierten Szenarios geöffnet.

Nächste Maßnahme

Informationen zur Bearbeitung des Szenarios finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario mit einem Gebäude.

Erstellen Sie ein Szenario, und fügen Sie Arbeitsbereichsbereiche hinzu

Platzplaner können Szenarien erstellen, um einen Arbeitsbereich einzurichten und Bereiche zuzuweisen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Platzplaner können ein oder mehrere Arbeitsbereichsszenarien erstellen, um Plätze in einem Gebäude zu verwalten und zuzuteilen. Visualisieren Sie mithilfe des Stapelplans, wie Arbeitsbereichsbereiche auf jedem Stockwerk eines Arbeitsbereichs basierend auf ihrem Zuteilungstyp zugewiesen werden, um die Bereichszuteilung besser zu optimieren.

Hinweis:
Wenn ein Mitarbeiter einer Fläche zugewiesen ist und diese Fläche einem Arbeitsbereich hinzugefügt wird, wird der Mitarbeiter auch zum Arbeitsbereich hinzugefügt.

Für Mitarbeiter mit neuen Platzzuteilungen sowie für Mitarbeiter, die aus einem Stockwerk umziehen, wird eine Umzugsfallaufgabe initiiert.

Weitere Informationen zu Arbeitsbereichen finden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitsbereich für Arbeitsplatzanwender und Arbeitsbereiche verwalten.

Informationen zum Hinzufügen oder Bearbeiten einer vorhandenen Benutzerzuweisung finden Sie unter Fügen Sie Anwenderzuweisungen für einen Arbeitsbereich hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

Wichtig:
Ein Anwender kann nur einen Standort in einem Arbeitsbereich haben. Wenn sich mehrere Standorte im selben Arbeitsbereich befinden, wird der zuletzt hinzugefügte Standort als aktiv festgelegt und andere werden gelöscht.

Erforderliche Rolle: Administrator, Platzplaner

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Speicherorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**

   Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich das Symbol **Platzoptimierung** ( ).
   Das Dashboard „Raumoptimierung“ wird geöffnet.
3. Wählen **Sie Szenario erstellen aus**.
   Weitere Informationen zu diesen Szenarien finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario mit einem Gebäude.
4. Geben Sie den Namen und die Kurzbeschreibung des Szenarios an.
5. Schließen Sie auf der Formularseite „Szenariodetails“ die folgenden Schritte ab.

Formular „Szenariodetails“.

Feld	Beschreibung
Gebäudename	Name des Gebäudes, das einem Arbeitsbereich in Zentrale Arbeitsplatzverwaltung zugewiesen ist.
Gruppieren nach	**Wählen** Sie in der Dropdown-Liste Arbeitsbereiche aus.
Qualifizierender Raumfilter	Basierend auf Ihrer Auswahl werden im Bedingungsgenerator alle Räume ausgewählt, die den Bedingungen für **qualifizierende Filterbedingungen** entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Beispiel: **Gebäude ist Gebäude A** oder **Zuweisungstyp** ist **Dauerhaft** usw.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Szenarioerstellung kann einige Zeit in Anspruch nehmen. Nachdem das Szenario erstellt wurde, wird es zusammen mit anderen Szenarien aufgelistet. Aktualisieren Sie die Liste, um Ihr Szenario anzuzeigen.
7. Ihr neu erstelltes Szenario wird auf der Seite Szenariopläne zunächst auf den Status **Entwurf** gesetzt. Weitere Informationen zu Szenariostatus finden Sie unter Szenario und Gebäude: Ansichten, Status, Einstellungen und wichtige Funktionen.
8. Öffnen Sie das neu erstellte Szenario.
   Das Arbeitsbereichsszenario wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
9. **Wählen** Sie die Registerkarte Stapelplan aus.
10. Im rechten Bereich werden die Platzdetails und Ansichtsoptionen für ein ausgewähltes Szenario im Stapelplan angezeigt.
11. In den Ansichtsoptionen haben Sie die folgenden beiden Optionen:
    - Szenario bearbeiten: Sie können ein Szenario nur mit den Optionen **Szenario** bearbeiten bearbeiten.
    - Szenario anzeigen: Zeigen Sie Szenariodetails wie nicht zugewiesene Anwender, zugewiesene Flächen und verfügbare Flächen auf einem Stockwerk an.
12. Um eine Bereichszuteilung für einen Arbeitsbereich zu bearbeiten, bearbeiten Sie die folgenden Attribute für ein Szenario.

Szenario bearbeiten

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Wenn Sie **Arbeitsbereich** unter der **Option** Gruppieren nach auf der Registerkarte **Details** eines Szenarios ausgewählt haben, stehen Ihnen alle Arbeitsbereiche eines Stockwerks zur Bearbeitung im Stapelplan zur Verfügung.
Stockwerk	Wählen Sie ein **Stockwerk** aus, und wählen Sie es aus, um alle Balken des Stockwerks auszuwählen (zugewiesene und nicht zugewiesene Bereiche). Beispiel: Stockwerk 2, um die Flächenanzahl, das Kapazitätsverhältnis und die Gesamtkapazität für ein Stockwerk in einem Szenario zu schätzen.
Zuweisung	Zeigt die folgenden Anwenderzuteilungsdetails für Arbeitsbereiche an: ○ Anzahl der Anwender ○ Zuweisungsverhältnis ○ Zugewiesene Anwender ○ Nicht zugewiesene Anwender

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Raumanzahl	Wählen Sie einen Balken mit zugewiesenen Arbeitsbereichsbereichen aus, um Ihr Szenario zu erhöhen (größer) oder zu verringern (schrumpfen). Wählen Sie nach dem Aktualisieren der **Raumanzahl**die Option Übernehmen aus. .
Zuweisen an	Wählen Sie ein Stockwerk aus, um Anwender in neue Flächen zu versetzen. Zum Beispiel Stockwerk 3 bis Stockwerk 4. Wählen **Sie Übernehmen**aus. **Hinweis:** Wenn ein Benutzer einer Fläche zugewiesen ist und diese Fläche einem Arbeitsbereich hinzugefügt wird, wird der Mitarbeiter zum Arbeitsbereich hinzugefügt.

13. Um ein Szenario anzuzeigen, wählen Sie **Szenario** anzeigen, und zeigen Sie die folgenden Attribute im Stapelplan an:

Szenario-Bereich anzeigen

Feld	Beschreibung
Szenario anzeigen	Wählen Sie **Arbeitsbereich**, um Arbeitsbereichszuteilungsdetails anzuzeigen.
Zuweisung	Im Abschnitt „Zuweisung“ können Sie die folgenden Details anzeigen: ○ Profile zugewiesen. Anzahl der Arbeitsplatzprofile, die dem Arbeitsbereichsszenario zugewiesen sind. ○ Zuweisungsverhältnis der zugewiesenen Benutzer und zugewiesenen Flächen in einem Arbeitsbereich. ○ Nicht zugewiesene Flächen in einem Arbeitsbereich verfügbar.
Stockwerk	Wählen Sie ein Stockwerk im Stapelplan aus, z. B. Stockwerk 3, um Details zu zugewiesenen und nicht zugeteilten Flächen anzuzeigen.
Raum	Wählen Sie einen nicht zugeteilten Balken aus, um die Anzahl der Flächen, die Flächenkapazität und die Gesamtkapazität anzuzeigen, die für ein Stockwerk verfügbar sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

14. Um einen Anwender hinzuzufügen oder die vorhandene Anwenderzuweisung eines Arbeitsbereichs zu bearbeiten, gehen Sie wie folgt vor:

    a. Wählen Sie im Szenariostapelplan den Arbeitsbereich für das Stockwerk aus, in dem Sie die Benutzerzuweisungen bearbeiten möchten.

    b. Wählen Sie im Bereich „Raumdetails“ im Abschnitt „Zuweisung“ **Benutzerzuweisungen bearbeiten**aus.
    Eine Seite mit der Liste der Benutzer, die dem Arbeitsbereich zugewiesen sind, wird geöffnet.

    c. **Wahlweise:** Verwenden Sie die Optionen zum Filtern, Sortieren oder Aktualisieren, um die Liste zu ändern.

    d. Um dem Arbeitsbereich Benutzer hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:

        i. Wählen Sie **Hinzufügen**.

        ii. Wählen Sie im Fenster Anwenderprofil hinzufügen die Benutzer aus, die Sie hinzufügen möchten.

        Verwenden Sie die Filteroption, um die Benutzerliste zu filtern. Sie können dem Arbeitsbereich bis zu 1000 Anwender hinzufügen.

        iii. Wählen Sie **Hinzufügen**.
        Die Benutzer werden dem Arbeitsbereich hinzugefügt. Dem Arbeitsplatzprofil des Benutzers wird mit der Arbeitsbereichszuweisung eine neue Standortzuweisung des Arbeitsplatzprofils hinzugefügt. Das Feld **Quelle** der Anwenderzuweisung ist als manuell festgelegt.

    e. Um vorhandene Benutzer aus dem Arbeitsbereich zu entfernen, gehen Sie wie folgt vor:

        i. Wählen Sie die Anwender aus, die Sie aus dem Arbeitsbereich entfernen möchten.

        ii. Wählen Sie **Entfernen**.

        iii. Wählen Sie im Bestätigungsfenster für den Löschvorgang **Alle löschen**aus.
        Die Benutzer werden aus dem Arbeitsbereich entfernt. Die Standortzuweisung des Arbeitsplatzprofils wird mit der Arbeitsbereichszuweisung aus dem Arbeitsplatzprofil des Anwenders entfernt.

15. Nachdem Sie die erforderlichen Änderungen an einem Arbeitsbereich vorgenommen haben, wählen **Sie Speichern**, um das Szenario zu speichern.
    Weitere Informationen zur Optimierung der Bereichszuteilung im Stapelplan finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario mit einem Gebäude

Fügen Sie Anwenderzuweisungen für einen Arbeitsbereich hinzu, oder bearbeiten Sie sie

Fügen Sie einem Arbeitsbereich einen Anwender hinzu, oder bearbeiten Sie die vorhandenen Anwenderzuweisungen eines Arbeitsbereichs in einem Gebäude.

Vorbereitungen

Wichtig:
Sie können eine Anwenderzuweisung eines Arbeitsbereichs nur in einer Gebäudeansicht hinzufügen oder bearbeiten.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ändern Sie die Benutzerzuweisungen eines Arbeitsbereichs in einem Gebäude. Fügen Sie eine Benutzerzuweisung hinzu, oder entfernen Sie eine Zuweisung.

Hinweis:
In einem Gebäude können Sie Änderungen im Zusammenhang mit Anwenderzuweisungen nur für einen bereits erstellten Arbeitsbereich vornehmen. Sie können keinen neuen Arbeitsbereich hinzufügen. Informationen zum Erstellen eines Szenarios und Hinzufügen eines Arbeitsbereichs finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario, und fügen Sie Arbeitsbereichsbereiche hinzu. Informationen zum Erstellen einer Umgebung finden Sie unter Arbeitsbereiche verwalten.

Wichtig:
Ein Anwender kann nur einen Standort in einem Arbeitsbereich haben. Wenn sich mehrere Standorte im selben Arbeitsbereich befinden, wird der zuletzt hinzugefügte Standort als aktiv festgelegt und andere werden gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Speicherorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**

   Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich das Symbol **Platzoptimierung** ( ).
   Das Dashboard „Raumoptimierung“ wird geöffnet.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Alle Gebäude“ das Gebäude aus, für das Sie die Anwenderzuweisungen für Arbeitsbereiche ändern möchten.
   Wählen Sie **Alle** anzeigen aus, um eine Liste der Gebäude anzuzeigen.
   Der Stapelplan des Gebäudes wird geöffnet.
4. Um die Arbeitsbereiche auf den einzelnen Stockwerken anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie im rechten Bereich das Symbol für Stapelplaneinstellungen ( ), um die Einstellungen zu öffnen.
   b. **Wählen Sie im** Feld Anzeigen nach die Option **Arbeitsbereich**aus.
   Der Stapelplan zeigt die Arbeitsbereiche im Gebäude an.
5. Um die Benutzerzuweisungen eines Arbeitsbereichs im Stapelplan zu bearbeiten, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie auf dem Stapelplan den Arbeitsbereich für das Stockwerk aus, in dem Sie die Benutzerzuweisungen bearbeiten möchten.
   b. Wählen Sie im Bereich „Raumdetails“ im Abschnitt „Zuweisung“ **Benutzerzuweisungen bearbeiten**aus.
   Eine Seite mit der Liste der Benutzer, die dem Arbeitsbereich zugewiesen sind, wird geöffnet.
   c. **Wahlweise:** Verwenden Sie die Optionen zum Filtern, Sortieren oder Aktualisieren, um die Liste zu ändern.
   d. Um dem Arbeitsbereich Benutzer hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie **Hinzufügen**.

ii. Wählen Sie im Fenster Anwenderprofil hinzufügen die Benutzer aus, die Sie hinzufügen möchten.

Verwenden Sie die Filteroption, um die Benutzerliste zu filtern. Sie können dem Arbeitsbereich bis zu 1000 Anwender hinzufügen.

iii. Wählen Sie **Hinzufügen**.
Die Benutzer werden dem Arbeitsbereich hinzugefügt. Dem Arbeitsplatzprofil des Benutzers wird mit der Arbeitsbereichszuweisung eine neue Standortzuweisung des Arbeitsplatzprofils hinzugefügt. Das Feld **Quelle** der Anwenderzuweisung wird auf „Manuell“ festgelegt.

e. Um vorhandene Benutzer aus dem Arbeitsbereich zu entfernen, gehen Sie wie folgt vor:

i. Wählen Sie die Anwender aus, die Sie aus dem Arbeitsbereich entfernen möchten.

ii. Wählen Sie **Entfernen**.

iii. Wählen Sie im Bestätigungsfenster für den Löschvorgang **Alle löschen**aus.
Die Benutzer werden aus dem Arbeitsbereich entfernt. Die Standortzuweisung des Arbeitsplatzprofils wird mit der Arbeitsbereichszuweisung aus dem Arbeitsplatzprofil des Anwenders entfernt.

Zeigen Sie Arbeitsbereiche auf der Stockwerkskarte an

Visualisieren und nutzen Sie die Arbeitsbereiche im Arbeitsbereich mit interaktiven Stockwerkskarten, um nicht zugewiesene und flexible Arbeitsbereiche im Arbeitsbereich einfach zu identifizieren.

Vorbereitungen

Visualisieren Sie Arbeitsbereichszuweisungen für ein Gebäude und ein Stockwerk auf der Registerkarte **Stockwerkskarte** eines Szenarios. Die Anwendung weist automatisch eine Farbe zu, wenn Sie einem Arbeitsbereich einen Platz zuweisen. Jeder Arbeitsbereich hat eine eigene Farbe. Es wird erwartet, dass ein Raum in einem Arbeitsbereich vorhanden ist.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie Indoor Mapping als Kartenanbieter und die Anwendung Workplace Service Delivery verwenden, um Stockwerkskarten in einem Szenario anzuzeigen.

Informationen zum Erstellen eines Arbeitsbereichsszenarios finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario, und fügen Sie Arbeitsbereichsbereiche hinzu.

Erforderliche Rolle: admin, Platzplaner

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Speicherorte:

- **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
- **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**

Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.

2. Wählen Sie im linken Bereich das Symbol **Platzoptimierung** ().
Das Dashboard „Raumoptimierung“ wird geöffnet.

3. Wählen Sie ein Szenario mit Arbeitsbereichsbereichen und Benutzerzuteilung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie die Registerkarte **Stockwerkskarte**, um Arbeitsbereichszuweisungen für Gebäude und Stockwerke anzuzeigen.
5. Wählen Sie ein **Stockwerk** in der Dropdown-Liste Stockwerk aus.
6. Im rechten Bereich werden die Optionen Raumdetails und Ansicht für einen ausgewählten Arbeitsbereich im Stapelplan angezeigt.
7. In den Ansichtsoptionen haben Sie die folgenden beiden Optionen:
   - Szenario bearbeiten: Sie können ein Szenario nur mit den Optionen **Szenario** bearbeiten bearbeiten.
   - Szenario anzeigen: Zeigen Sie Szenariodetails wie nicht zugewiesene Anwender, zugewiesene Flächen und verfügbare Flächen auf einem Stockwerk an.
8. Um die Bereichszuteilung in einem Arbeitsbereich zu bearbeiten, bearbeiten Sie die folgenden Attribute für ein Szenario.

Szenario bearbeiten

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Der gesamte Arbeitsbereich auf einem Stockwerk steht Ihnen zur Bearbeitung in einem Arbeitsbereichsszenario zur Verfügung.
Aktionen	Vergrößern Sie die Stockwerkskarte. Wenn Sie für ein ausgewähltes Stockwerk eine Fläche auf der Karte auswählen, wird das Menü „Aktionen“ aktiviert. Wählen Sie in der Liste Aktion die folgenden Optionen aus, und bearbeiten Sie sie: ○ **Benutzerzuweisung**: Wählen Sie den Benutzer aus der Benutzerzuweisungsliste aus. ○ **Zuteilung**: Wählen Sie die folgenden Optionen aus: ▪ **Zuteilung**ändern: Platzzuteilung für einen Arbeitsbereich ändern. Wählen Sie einen Arbeitsbereich aus der **Liste**Arbeitsbereich aus. ▪ **Zuteilung hinzufügen**: Fügt dem Arbeitsbereich eine Raumzuteilung hinzu. Wählen Sie einen **Arbeitsbereich** aus, dem Sie die Flächen hinzufügen möchten. ▪ **Zuteilung entfernen**: Platzzuteilung entfernen. Wenn bereits ein Platz zugewiesen ist, wird die Option **Zuteilung entfernen** angezeigt. ○ Zuweisungstyp: Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereiche oder Schreibtische als flexibel oder dauerhaft konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ **Keine**: Der Zuweisungstyp ist standardmäßig auf **Keine** festgelegt. ▪ **Flexibel**: Der Bereich ist ein flexibler Arbeitsbereich. Ein flexibler Flächenzuweisungstyp wird auf der Stockwerkskarte durch das Symbol identifiziert ( ). ▪ **Permanent**: Der Bereich ist ein dauerhafter Arbeitsbereich. Der Typ der permanenten Flächenzuweisung wird durch das Symbol identifiziert ( ). Wählen **Sie Übernehmen**, nachdem Sie die erforderlichen Änderungen vorgenommen haben.
Ausgewählter Platz<name>	Raumdetails, z. B. Raumanzahl, Kapazitätsverhältnis, Gesamtkapazität.
Zuweisung	Wenn ein Benutzer einer Fläche zugewiesen ist und die Fläche einem Arbeitsbereich hinzugefügt wird, wird der Mitarbeiter einem Arbeitsbereich zugewiesen.
Arbeitsbereich	Verfügbare Arbeitsbereiche auf einem Stockwerk.
Zuweisen an	Wählen Sie ein Stockwerk aus, um Anwender neuen Flächen zuzuweisen. Zum Beispiel Stockwerk 3 bis Stockwerk 4. Wählen **Sie Übernehmen**aus.

9. Um ein Szenario anzuzeigen, wählen Sie **Szenario** anzeigen, und zeigen Sie die folgenden Attribute im Stapelplan an:

Szenario-Bereich anzeigen

Feld	Beschreibung
Szenario anzeigen	Wählen Sie **Arbeitsbereich**, um Arbeitsbereichszuteilungsdetails anzuzeigen.
Zuweisung	Im Abschnitt „Zuweisung“ können Sie die folgenden Details anzeigen: ○ Profile zugewiesen. Anzahl der Arbeitsplatzprofile, die dem Arbeitsbereichsszenario zugewiesen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Zuweisungsverhältnis der zugewiesenen Benutzer und zugewiesenen Flächen in einem Arbeitsbereich. ○ Nicht zugewiesene Räume sind in einem Arbeitsbereich verfügbar.
Stockwerk	Wählen Sie ein Stockwerk aus, z. B. Stockwerk 3, um Details zu zugewiesenen und nicht zugeteilten Flächen anzuzeigen.
Arbeitsbereich	Verfügbare Arbeitsbereiche auf einer Fläche und nicht zugeteilte Flächen, die auf einem Stockwerk verfügbar sind.

10. Ändern Sie die Anzeigeoptionen für Ihre Stockwerkskarte mithilfe des Zahnradsymbols für die Karteneinstellungen (Zahnradsymbolbild für).
    - Zugewiesen an
    - Zuweisungstyp

    Wählen Sie beide Optionen oder eine dieser Optionen aus.
11. Wählen **Sie Anwenden**, um die Änderungen zu speichern.
12. Überprüfen Sie Änderungen und Aktualisierungen, die an einem Szenario vorgenommen wurden.
    Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie ein Szenario.
13. Veröffentlichen Sie ein Szenario.
    Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie ein Szenario.
14. Wählen Sie nach der Veröffentlichung die Registerkarte Zur Genehmigung **senden**, um das Szenario zu genehmigen.
15. Navigieren zu **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**.
16. Suchen Sie nach Ihrem Szenario.
    Sie sehen, dass der **Status des Szenarios Genehmigtlautet**.

Stellen Sie ein Arbeitsbereichsszenario bereit

Nachdem Sie die endgültigen Änderungen für ein Arbeitsbereichsszenario veröffentlicht und genehmigt haben, beginnen Sie mit der Bereitstellung für Ihre Produktionsdaten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, Platzplaner

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Speicherorte:
    - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
    - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**
      Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
      Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im Fenster auf der linken Seite das Symbol „ **Platzoptimierung** “ (Symbol „).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Dashboard „Raumoptimierung“ wird geöffnet.

3. Wählen Sie ein Szenario mit einer Arbeitsbereichszuteilung aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario, und fügen Sie Arbeitsbereichsbereiche hinzu.
4. Stellen Sie sicher, dass Sie das Szenario in Ihrem Besitz haben, um es bereitzustellen.
5. Aktivieren Sie das Feld Eigentum **von**, indem Sie die Registerkarte **Details** öffnen.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie die Registerkarten **Platzbereitstellungsplan** und **Anwenderbereitstellungsplan** aus, um die aktualisierten Szenarioänderungen an einem Arbeitsbereich anzuzeigen.

   Hinweis:
   Die Registerkarten **Bereichsbereitstellungsplan** und **Benutzerbereitstellungsplan werden** erst angezeigt, nachdem Sie das Szenario veröffentlicht haben.

7. Die am Arbeitsbereichsszenario vorgenommenen Zuteilungsänderungen werden angezeigt.
   - **Aktueller Wert**: Vorhandener Wert, bevor Szenarioänderungen vorgenommen und veröffentlicht wurden. Beispiel: Nicht zugeteilte Flächen in einem Stockwerk.
   - **Szenariowert**: Geänderter Wert, nachdem die Änderungen am Szenarioplan vorgenommen und veröffentlicht wurden. Aktualisierte Änderungen werden angezeigt, wenn Sie einen Benutzer von einem Stockwerk in ein anderes verlegen oder einem Stockwerk basierend auf den nicht zugeteilten Flächen, die in einem Szenario verfügbar sind, neue Flächen zuweisen. Beispiel: Anwender A wird von Stockwerk 1 in Stockwerk 2 verschoben. Die Spalte „Stockwerk 2“ zeigt Anwender A als Teil ihrer Zuteilung.
   - **Arbeitsplatzfall**: Für Szenarien im Status „Bereitgestellt“ können Sie die einem Stockwerk zugeordneten Arbeitsplatzumzugsfälle anzeigen.

     Wählen Sie ein bereitgestelltes Szenario aus. Das Szenario wird auf der Seite Szenarioplan geöffnet. Auf den Registerkarten Arbeitsplatzfälle und Arbeitsplatzumzugsfälle wird die Anzahl der Fälle angezeigt, die für ein Szenario initiiert wurden.
8. Wählen Sie **Bereitstellen** aus, um Ihr Szenario in Produktionsdaten bereitzustellen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie ein Szenario bereit.
9. Wählen Sie **Ja**.

   Hinweis:
   Sie können ein Szenario nach der Bereitstellung nicht mehr bearbeiten oder ändern.

Automatische Übersetzung

Zeigen Sie die Bereichszuteilungen eines Gebäudes an, oder bearbeiten Sie sie

Mit der Raumoptimierung können Sie auch Raumzuteilungen anzeigen und platzbezogene Änderungen an einem Gebäude direkt vornehmen. Sie können einen Gebäudestapelplan und einen Stockwerksplan genauso wie Szenarien anzeigen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins installiert sind:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Raumplaner für Arbeitsstätten
- Workplace Service Delivery Komponenten
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Workplace Space Management
- Für die Stockwerkskartenansicht müssen die Stockwerkskarten mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten Map Studio erstellt werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere Aktionen für ein Gebäude direkt ausführen, anstatt sie über die Szenarioplanung auszuführen. In der Gebäudeansicht können Sie:

- Zeigen Sie Platzzuteilungen für jedes Stockwerk basierend auf verschiedenen Ansichtsoptionen an. Weitere Informationen zu den verschiedenen verfügbaren Optionen für die Ansicht nach finden Sie unter Szenario und Gebäude: Ansichten, Status, Einstellungen und wichtige Funktionen.
- Rufen Sie die Platzdetails für jede Zuteilung im Stapelplan wie in Szenarien ab.
- Führen Sie eine kartenbasierte Platzverwaltung durch. Beispielsweise das Bearbeiten oder Aktualisieren von Anwenderzuweisungen für einen Arbeitsbereich.
- Zeigen Sie Platzzuteilungen basierend auf den Arbeitsplatzentitäten an. Diese Ansichtsoption wird nur in der Gebäudeansicht unterstützt. Sie können den Entitätstyp angeben, auf dessen Grundlage Sie die Bereichszuteilungen anzeigen möchten.
- Sie können Änderungen an einem Gebäude auch direkt mit einer Stockwerkskarte vornehmen. Siehe Bearbeiten Sie die Flächen eines Gebäudes mithilfe einer Karte.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Speicherorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**

   Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im Fenster auf der linken Seite das Symbol „ **Platzoptimierung** “ (Symbol „ ).
   Das Dashboard „Raumoptimierung“ wird geöffnet.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Alle Gebäude“ das Gebäude aus, für das Sie die Räume anzeigen möchten.
   Wählen Sie **Alle** anzeigen aus, um eine Liste der Gebäude anzuzeigen.
   Der Stapelplan des Gebäudes wird geöffnet.
4. Um die Flächen auf den einzelnen Stockwerken basierend auf der Zuteilung anzuzeigen, der sie zugewiesen sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie im rechten Bereich das Symbol für Stapelplaneinstellungen (), um die **Einstellungen** zu öffnen.

   b. **Wählen Sie im** Feld Anzeigen nach eine Option aus.
   Die folgenden Ansichtsoptionen sind verfügbar:
      - **Abteilung**
      - **Kostenstelle**
      - **Arbeitsbereich**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

- **Arbeitsplatzentität**

  Wenn Sie **Arbeitsplatzentität**auswählen, wird das zusätzliche Feld **Arbeitsplatz-Entitätstyp** angezeigt, in dem Sie den Entitätstyp angeben können, basierend auf dem Sie die Flächen anzeigen möchten.

- **Platztyp**
- **Zuweisungstyp**
- **Raumstatus**
- **Bereichsfunktion**
- **Belegungsstatus**

5. Um die Flächendetails anzuzeigen, die der ausgewählten Zuteilung zugewiesen sind, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie im rechten Bereich das Symbol „Raumdetails“ (Symbol „).

b. Wählen Sie auf dem Stapelplan den Balken aus, für den Sie die Platzdetails anzeigen möchten.
Details wie Platzanzahl, Kapazität, Benutzerzuweisungsdetails und die mit der Zuteilung verknüpfte Farblegende werden rechts angezeigt.

6. Um einen Platz zuzuweisen oder die Zuteilung zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie die **Stockwerkskarte** und die Registerkarte **Gebäude**.

b. Wählen Sie mithilfe der Dropdown-Liste oben rechts auf der Karte das Stockwerk und das Gebäude aus, in dem sich die Fläche befindet.

c. Wählen Sie direkt eine Fläche auf der Karte aus, um im rechten Bereich die Details zu dieser Fläche anzuzeigen.
Sie können einen oder mehrere Plätze auswählen, indem Sie einen Kreis um sie ziehen oder die Umschalttaste auf Ihrer Tastatur verwenden. Die Details im rechten Bereich werden basierend auf Ihrer Auswahl angezeigt.

Die Flächen, die flexible sowie zugewiesene und nicht zugewiesene Flächen sind, werden mit unterschiedlichen Farbcodes hervorgehoben. Die Legende dieser Farbcodes wird in der Zuordnung angezeigt. Wenn ein Bereich einem Benutzer zugewiesen ist, wird ein Avatar-Symbol mit der Anzahl der Benutzer angezeigt, die diesem Bereich zugewiesen sind.

d. Wählen Sie im Seitenbereich Bereiche **bearbeiten**.
Eine Seite mit der Liste der ausgewählten Flächen wird geöffnet.

e. Wählen Sie die Flächen aus, deren Zuteilung Sie ändern möchten.

f. Wählen Sie die Dropdown-Liste **Zuteilungen**.

g. Wählen Sie je nach der gewünschten Zuteilungsänderung eine der folgenden Optionen aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Zuteilung**ändern: Zum Ändern der vorhandenen Zuteilung.
- **Zuteilung**hinzufügen: Zum Hinzufügen einer Zuteilung.
- **Zuteilung entfernen**: Zum Entfernen der vorhandenen Zuteilung.

h. Wählen Sie im Fenster, das sich öffnet, im Feld **Zuteilungstyp** den Zuteilungstyp aus.
Je nach Anforderung können Sie auch beliebige Zuteilungen auswählen.

i. Wählen Sie **Übernehmen**.

j. Überprüfen Sie im Bestätigungsfenster die Änderungen, die implementiert werden sollen, und wählen Sie **Bestätigen**aus.
Die Zuordnungsänderungen werden automatisch gespeichert.

Bearbeiten oder zeigen Sie die Flächen eines Gebäudes basierend auf Arbeitsplatzentitäten an

Zeigen Sie die Räume in einem Gebäude basierend auf ihren Entitätstypen an. Fügen Sie auf der Stockwerkskarte direkt eine Zuteilung von Fläche hinzu, oder ändern Sie eine Zuteilung. Weisen Sie einer Arbeitsplatzentität aus der Stockwerkskarte Flächen zu.

Vorbereitungen

Zeigen Sie die Bereichszuteilungen eines Gebäudes an, oder bearbeiten Sie sie

Wichtig:
Sie können Flächen nur für ein Gebäude basierend auf ihren Arbeitsplatzentitäten anzeigen. Sie können ein Szenario nicht basierend auf Arbeitsplatzentitäten erstellen oder anzeigen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Räume eines Gebäudes basierend auf verschiedenen Entitätstypen anzeigen, die Sie in der Anwendung konfiguriert haben. Im Stapelplan können Sie die Anzahl der Plätze anzeigen, die jeder Entität zugewiesen sind. Zeigen Sie die Hierarchie jeder Entität an, d. h. zeigen Sie die untergeordneten und übergeordneten Arbeitsplatzentitäten an.

Von der Stockwerkskartenansicht des Gebäudes aus können Sie einer Arbeitsplatzentität einen Platz direkt zuweisen oder eine vorhandene Zuteilung eines Platzes ändern.

Sie können Änderungen an einem Gebäude auch direkt mit einer Stockwerkskarte durchführen. Siehe Bearbeiten Sie die Flächen eines Gebäudes mithilfe einer Karte.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich das Symbol **Platzoptimierung** ( ).
   Das Dashboard „Raumoptimierung“ wird geöffnet.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Alle Gebäude“ das Gebäude aus, für das Sie die Flächen anzeigen möchten.
   Wählen Sie **Alle** anzeigen aus, um eine Liste der Gebäude anzuzeigen.
   Der Stapelplan des Gebäudes wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Um die Flächen auf jedem Stockwerk basierend auf den Arbeitsplatzentitäten anzuzeigen, denen sie zugewiesen sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie im rechten Bereich das Symbol für Stapelplaneinstellungen ( ), um die Einstellungen zu öffnen.

   b. **Wählen Sie im** Feld Anzeigen nach die **Option Arbeitsplatzentität**aus.

   c. Geben Sie im Feld **Arbeitsplatz-Entitätstyp** den Entitätstyp an, auf dessen Grundlage Sie die Arbeitsplatzentitäten anzeigen möchten.
   Wenn Sie alle Arbeitsplatzentitäten unabhängig von ihren Entitätstypen anzeigen möchten, wählen Sie **Alle Ebenen aus**.

5. Um die Raumdetails anzuzeigen, die den einzelnen Arbeitsplatzentitäten zugewiesen sind, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie im rechten Bereich das Symbol Raumdetails ( ).

   b. Wählen Sie auf dem Stapelplan den Balken der Arbeitsplatzentität aus, für die Sie die Flächendetails anzeigen möchten.
   Die Details der Arbeitsplatzentität, z. B. Platzanzahl, Kapazität, Benutzerzuweisungsdetails und die mit der Entität verknüpfte Farblegende, werden rechts angezeigt.

   Flächen, die der ausgewählten Arbeitsplatzentität nicht direkt oder indirekt zugewiesen sind (an einen beliebigen Entitätstyp mit niedrigerer Hierarchie, der mit der ausgewählten Arbeitsplatzentität aufgelöst werden kann), der höheren Hierarchie der Arbeitsplatzentität zugewiesen sind, werden als **Andere**angezeigt.

6. Um die Hierarchie der Arbeitsplatzentität anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie die Arbeitsplatzentität aus, für die Sie die Hierarchie anzeigen möchten.
   Wählen Sie den Balken auf dem Stockwerk aus.

   b. Wechseln Sie im Bereich Raumdetails zum Abschnitt Arbeitsplatzentität.

   c. Wählen Sie das Hierarchiesymbol ( ) neben der Farblegende der Arbeitsplatzentität.
   Die Legende zeigt die Farbe der Entität und die Anzahl der Flächen an, die dieser Entität auf dem Stockwerk zugewiesen sind.

   Ein Fenster wird geöffnet, in dem die Details der Arbeitsplatzentität und ihrer Hierarchie angezeigt werden. Die Anzahl der Flächen, die jeder Entität in der Hierarchie zugewiesen sind, ist genau angegeben.

   d. **Wahlweise:** Wählen Sie im Fenster das Erweiterungssymbol ( ), um die Liste der Entitäten unterhalb der Ebene und die Anzahl der zugewiesenen Flächen anzuzeigen.

   Zeigen Sie auf das Infosymbol ( ), um die Anzahl der direkt dieser Entitätsebene zugewiesenen Flächen aus den Gesamtzuweisungen darauf und auf den untergeordneten Ebenen in der Hierarchie anzuzeigen.

7. Um einer Arbeitsplatzentität einen Raum zuzuweisen oder die Zuteilung zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie die Registerkarte **Stockwerkskarte**.

b. Wählen Sie mithilfe der Dropdown-Liste oben rechts auf der Karte das Stockwerk aus, in dem sich die Fläche befindet.

c. Wählen Sie direkt eine Fläche auf der Karte aus, um im rechten Bereich die Details zu dieser Fläche anzuzeigen.
Sie können einen oder mehrere Plätze auswählen, indem Sie einen Kreis um sie ziehen oder die Umschalttaste auf Ihrer Tastatur verwenden. Die Details im rechten Bereich werden basierend auf Ihrer Auswahl angezeigt.

Die Flächen werden je nach Zuteilung mit unterschiedlichen Farben hervorgehoben. Die Legende der Farben wird auf der Karte angezeigt. Wenn ein Bereich einem Benutzer zugewiesen ist, wird ein Avatar-Symbol mit der Anzahl der Benutzer angezeigt, die diesem Bereich zugewiesen sind.

d. Wählen Sie im Seitenbereich Bereiche **bearbeiten**.
Eine Seite mit der Liste der ausgewählten Flächen wird geöffnet.

e. Wählen Sie die Flächen aus, für die Sie die Zuteilung zu einer Arbeitsplatzentität ändern möchten.

f. Wählen Sie die Dropdown-Liste **Zuteilungen**.

g. Wählen Sie je nach der gewünschten Zuteilungsänderung eine der folgenden Optionen aus:

- **Zuteilung**ändern: Zum Ändern der vorhandenen Zuteilung zu einer Arbeitsplatzentität.
- **Zuteilung**hinzufügen: Zum Hinzufügen der Zuteilung von Arbeitsplatzentitäten.
- **Zuteilung entfernen**: Zum Entfernen der vorhandenen Zuteilung.

h. Wählen Sie im Fenster, das sich öffnet, im Feld **Zuteilungstyp** die Option **Arbeitsplatzentität**aus.
Je nach Anforderung können Sie auch andere Zuteilungen auswählen.

i. **Wählen** Sie im Feld Entitätstyp den Entitätstyp aus, zu dem der Platz gehört.

j. **Wählen** Sie im Feld Arbeitsplatzentität die Arbeitsplatzentität aus, zu der der Platz gehört.

k. Wählen Sie **Übernehmen**.

l. Überprüfen Sie im Bestätigungsfenster die Änderungen, die implementiert werden sollen, und wählen Sie **Bestätigen**aus.
Die Zuordnungsänderungen werden automatisch gespeichert.

Arbeiten Sie an einer Platzhilfeanforderung

Erfüllen Sie als Platzplaner Anforderungen zur Unterstützung des Arbeitsplatzbereichs. Zeigen Sie den ausgewählten Bereichsplan der Anforderung an, und stellen Sie ihn entsprechend bereit. Sie können die Anforderung auch einer anderen Zuweisungsgruppe oder einem anderen Benutzer zuweisen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie über Folgendes verfügen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange
- Workplace Space Management
- Für die Stockwerkskartenansicht müssen die Stockwerkskarten mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten Map Studio erstellt werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Platzanforderung übermittelt wird, wird in der Anwendung ein Arbeitsplatzfall erstellt. Über das Dashboard 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Platzoptimierung können Sie alle Arbeitsplatzfälle im Zusammenhang mit Platzanforderungen an einem Ort anzeigen. Als Platzplaner können Sie die folgenden Aktionen für eine Anforderung ausführen:

- Zeigen Sie von Benutzern übermittelte Platzanforderungen an. Sie können eine Anforderung anzeigen, auch wenn der Benutzer keine Option ausgewählt hat. Solche Arbeitsplatzfälle werden mit dem Status In Bearbeitung festgelegt.
- Verfolgen Sie mithilfe der Metrikentafel für die Platzoptimierung die Gesamtzahl der in der Organisation erstellten Platzanforderungen. Sie können auch die detaillierte Liste der Platzanforderungen anzeigen.
- Überwachen Sie den Status einer Platzanforderung, und bearbeiten Sie sie entsprechend.
- Zeigen Sie den ausgewählten Platzplan einer Platzanforderung an, und stellen Sie ihn bereit.
- Weisen Sie die Platzanforderung einer anderen Zuweisungsgruppe oder einem Benutzer zu.
- Zeigen Sie den Platzplan auf einer Stockwerkskarte an, und visualisieren Sie die Sitzordnung vor der Bereitstellung.
- Fügen Sie der Anforderung Arbeitsnotizen hinzu. Arbeitsnotizen werden nur dem Platzplaner angezeigt, der an dieser Anforderung arbeitet.
- Fügen Sie der Anforderung Kommentare hinzu, damit der Benutzer sie anzeigen kann. Sie können sie über den Fortschritt informieren oder sie mit allen Informationen benachrichtigen, die sie wissen müssen.

Ausführliche Informationen zu den Funktionen, Ansichten und Status von finden Sie unter Genehmigungen, Status, Aktionen und Schlüsselfunktionen für Platzanforderungen.

Hinweis:
Sie können nur eine Platzanforderung bereitstellen, die sich im Status „Genehmigt“ befindet.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Speicherorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**

   Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich das Symbol **Platzoptimierung** ().
   Das Dashboard „Raumoptimierung“ wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Um eine Platzanforderung zu öffnen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie im Abschnitt „ **Szenarios** -Metriken“ die Option **Alle Platzanforderungen aus**.
   - Wählen Sie im Abschnitt „ **Platzanforderungen** “ **Alle anzeigen**aus.

   Die Registerkarte „Platzanforderungen“ wird geöffnet.
4. **Wahlweise:** Wenden Sie Filter und Sortieroptionen auf die Liste an, um die Anforderung herauszufiltern.
5. Wählen Sie den Arbeitsplatzfall der Platzanforderung aus, die Sie bearbeiten möchten.
   Der Arbeitsplatzfall wird auf einer separaten Registerkarte geöffnet und zeigt verschiedene Details der Anforderung an. Ausführliche Informationen zu den verschiedenen Optionen, die für die Anforderung angezeigt werden, finden Sie unter Genehmigungen, Status, Aktionen und Schlüsselfunktionen für Platzanforderungen.
6. **Wahlweise:** Im Bereich „ **Arbeitsplatzfall** “ können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:
   - Um die Platzanforderung einer anderen Zuweisungsgruppe zuzuweisen, bearbeiten Sie das Feld **Zuweisungsgruppe**.
   - Um die Platzanforderung direkt einem anderen Benutzer zuzuweisen, geben Sie den Benutzer im Feld **Zugewiesen an an**.
   - Scrollen Sie, um die Anforderungsdetails und die von der anfordernden Person bereitgestellten Variablen anzuzeigen.
7. Im Bereich „ **Aktivität** “ können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen:
   - Fügen Sie Kommentare im Abschnitt **Kommentare hinzu**, und wählen Sie **Kommentare** veröffentlichen, um Benutzer mit Informationen zu benachrichtigen.
   - Fügen Sie im Abschnitt Arbeitsnotizen **Arbeitsnotizen hinzu,** und wählen Sie **Nacharbeitsnotizen (privat)**, um andere Platzplaner zu benachrichtigen, die an der Anforderung arbeiten. Arbeitsnotizen werden der anfordernden Person nicht angezeigt.
8. Wählen Sie die Registerkarte **Platzplan** aus, um den von der anfordernden Person ausgewählten Platzplan anzuzeigen.

   Sie können die Fläche auch auf der Karte anzeigen, indem Sie **Flächen auf Karte anzeigen auswählen.**

   Warnung:
   Sie können den Bereichsplan nur anzeigen, wenn die anfordernde Person eine Option auswählt. Wenn die anfordernde Person keine Option ausgewählt hat, werden auf der Registerkarte **Platzplan** keine Informationen angezeigt.

9. Wählen Sie die Registerkarte Genehmigungen aus, um die **Genehmigerdetails** für die Platzanforderung anzuzeigen.
10. Wählen Sie den Bereichsbereitstellungsplan aus, um die Details der **Bereichszuteilung** anzuzeigen, z. B. Typ des Change, aktueller Wert und Szenariowert.
11. Wählen Sie die Registerkarte **Stockwerkskarte** aus, um den Bereichsplan auf einer Stockwerkskarte anzuzeigen.
    Im rechten Bereich wird die Legende der Farbe für jede Abteilung angezeigt.

    Hinweis:
    Sie können die Stockwerkskarte nur anzeigen, wenn für das Stockwerk, in dem der Platzplan erstellt wird, eine Stockwerkskarte konfiguriert ist. Stellen Sie sicher, dass Sie Indoor Mapping als Kartenanbieter konfiguriert haben, um Karten anzuzeigen, und dass Sie das Plugin für Indoor Mapping-Komponenten haben. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Zuordnungseigenschaften an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

12. Wenn Sie Änderungen vorgenommen haben, wählen **Sie Speichern**aus.
13. Um den Bereichsplan bereitzustellen, gehen Sie wie folgt vor:
    a. Wählen Sie die Registerkarte **Platzbereitstellungsplan** aus.
    b. Überprüfen Sie bei Bedarf den Bereichsplan und die Zuteilungen.
    c. Klicken Sie auf **Bereitstellen**.
    Der in der Anforderung ausgewählte Bereichsplan wird bereitgestellt.

Ergebnisse

Der Bereichsplan wird für die Bereichsanforderung bereitgestellt. Der Status der Anforderung wird in „Bereitstellung in Bearbeitung“ geändert, bis alle Bereichszuteilungen implementiert sind. Für jede Zuteilung wird ein Arbeitsplatzfall erstellt. Wenn die Bereitstellung ausgeführt wird, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Wenn ein Arbeitsplatzfall, der einer Zuteilung zugeordnet ist, nicht erfolgreich ist, d. h. wenn der Status in Unvollständig geschlossen geändert wird. In solchen Fällen schlägt die Bereitstellung fehl, und der Status der Platzanforderung wird auf Unvollständige geschlossen gesetzt. Sie können Kommentare hinzufügen, wenn Sie den Benutzer über die Fehlerdetails benachrichtigen möchten.
- Wenn alle mit Zuteilungen verknüpften Arbeitsplatzfälle erfolgreich implementiert wurden, d. h. der Status für alle auf Geschlossen lautet, ist die Bereitstellung erfolgreich. Wenn die Bereitstellung erfolgreich ist, wird die Platzanforderung auf Geschlossen – abgeschlossen gesetzt.

Kartenbasierte Platzverwaltung

Führen Sie als Platzplaner Platzzuweisungen, Benutzerzuweisungen und andere Aktionen für ein Gebäude durch, indem Sie direkt die Stockwerkskarte des Gebäudes verwenden.

In der Stockwerkskartenansicht eines Gebäudes können Sie die Änderungen in Echtzeit visualisieren. Sie können alle Aktionen auf der Karte implementieren, z. B. Platzzuteilungen, Arbeitsbereichszuteilungen, Mitarbeiterzuweisung und Mitarbeiterumzug.

Installieren Sie die folgenden Plugins:

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange
- Workplace Space Management
- Für die Stockwerkskartenansicht müssen die Stockwerkskarten mit Gebäudepläne für Arbeitsstätten Map Studio erstellt werden.

Bearbeiten Sie die Flächen eines Gebäudes mithilfe einer Karte

Platzplaner und -administratoren können Platzattribute und Zuteilungsänderungen mithilfe interaktiver Stockwerkskarten aktualisieren. Wählen Sie eine einzelne Fläche aus, und bearbeiten Sie sie, oder aktualisieren Sie Massenflächen über Stockwerkskarten. Fügen Sie nach Bedarf Bereichszuteilungen hinzu, ändern oder entfernen Sie sie. Die aktualisierten Platzattribute und Zuordnungsänderungen werden in Echtzeit auf einer Stockwerkskarte angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Raumoptimierung** > **Alle Gebäude**.
2. Wählen Sie **Alle** anzeigen und anschließend ein Gebäude aus der Liste der Gebäude aus.
3. Wählen Sie im Stapelplan im rechten Bereich das Symbol für die Stapelplaneinstellungen ( ), um verschiedene Ansichtsoptionen anzuzeigen.
4. Wählen Sie Anzeigen nach aus, um die **Ansicht** auszuwählen, basierend auf der die Flächen auf dem Stockwerk kategorisiert werden müssen.
   Die folgenden Ansichtsoptionen sind verfügbar:
   - Abteilung
   - Kostenstelle
   - Arbeitsbereich
   - Arbeitsplatzentität
   - Platztyp
   - Zuweisungstyp
   - Raumstatus
   - Bereichsfunktion
   - Belegungsstatus

   Die Flächen werden basierend auf der ausgewählten Ansicht angezeigt.
5. Um die Platzdetails für eine ausgewählte Stapelleiste anzuzeigen, wählen Sie im rechten Bereich das Symbol „Platzdetails“ („Platzdetails“).
6. Um die Flächenzuteilungen auf einer Karte anzuzeigen, wählen Sie die Registerkarte **Stockwerkskarte**.
   Die Stockwerkskarte des ausgewählten Stockwerks auf dem Stapelplan wird angezeigt. Die Flächen werden basierend auf der von Ihnen ausgewählten Ansichtsoption hervorgehoben.
7. Um die Stockwerke zu ändern, verwenden Sie die Option **Stockwerk**.
8. Um die Flächendetails der Flächen oder eines ausgewählten Bereichs anzuzeigen, wechseln Sie im rechten Bereich zum Abschnitt Flächendetails.
   Verschiedene Raumdetails, z. B. Raumanzahl, zugewiesene Profile, Abteilungsdetails und mehr, werden angezeigt.
9. Um die Ansicht zu ändern, wählen Sie im rechten Bereich das Symbol für Karteneinstellungen ( ).
   Im Bereich Karteneinstellungen können Sie die folgenden Aktionen ausführen:
   - **Stockwerksplanansicht ändern: Wählen Sie die Option Anzeigennach aus**. Die folgenden Ansichtsoptionen sind verfügbar:
     - Abteilung
     - Kostenstelle
     - Arbeitsbereich
     - Arbeitsplatzentität
     - Platztyp
     - Zuweisungstyp
     - Raumstatus

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Bereichsfunktion
- Belegungsstatus

○ Bereiche basierend auf Zuweisung anzeigen: Sie können die folgenden Einstellungen aktivieren oder deaktivieren:

- **Zugewiesen an**: Zeigen Sie den Anwender an, dem ein Platz zugewiesen ist.
- **Zuweisungstyp**: Zeigen Sie den Zuweisungstyp eines Platzes an.

10. Um den Bereich auf der Karte zu vergrößern, verwenden Sie die Zoomoptionen, die unten rechts auf der Karte angezeigt werden.

11. Um die Platzattribute oder ihre Zuteilungsdetails zu bearbeiten, gehen Sie wie folgt vor:

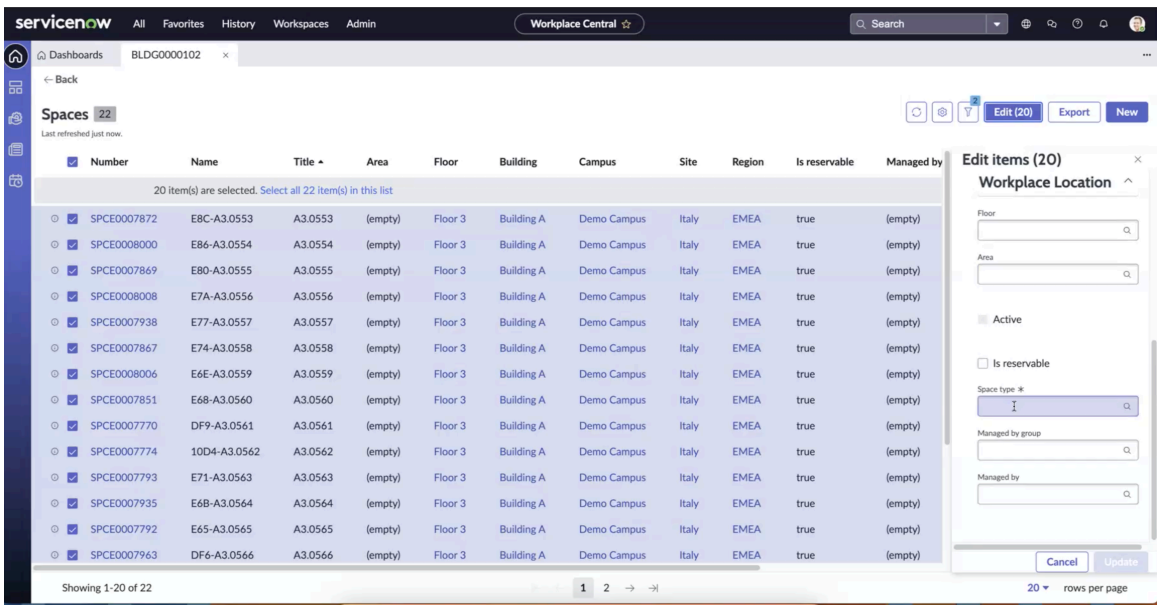
a. Wählen Sie entweder einen einzelnen Platz oder Massenbereiche aus.

Um mehrere Flächen auszuwählen, wählen Sie die **Umschalttaste** aus, und halten Sie sie gedrückt, um einen Kreis (Lasso) zu zeichnen, oder ziehen Sie einen beliebigen Freihand-Auswahlrahmen um die Flächen, die Sie bearbeiten möchten.

b. Um die Räume zu bearbeiten, wählen Sie nach der Auswahl im rechten Bereich im Abschnitt „ **Platzdetails** “ die Option **Platz** bearbeiten aus.
Eine neue Registerkarte mit einer Listenansicht der ausgewählten Flächen wird geöffnet. Sie können die Spalten konfigurieren, auf deren Grundlage Sie die Bereiche anzeigen möchten, sowie Änderungen an der Zuteilung vornehmen. Die aktualisierten Änderungen werden in Echtzeit auf einer Stockwerkskarte angezeigt.

c. Wählen Sie mithilfe des Kontrollkästchens die Flächen aus, die Sie bearbeiten möchten.

Hinweis:
Aktivieren Sie die Systemeigenschaft **„glide.lists.inline_editing_enabled“**, um Inline-Bearbeitungen auf den Listenseiten vorzunehmen.



d. Nachdem Sie die erforderlichen Flächen ausgewählt haben, wählen Sie **Bearbeiten**aus.

e. Der rechte Bereich wird im **Bearbeitungsmodus** geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Nachdem Sie die erforderlichen Platzattribute und Zuordnungsänderungen vorgenommen haben, wählen Sie **Aktualisieren**, um die Änderungen zu speichern.

g. Wenn für ein ausgewähltes Stockwerk Flächen mit ähnlichen Namen vorhanden sind, wird eine Meldung angezeigt, dass der Flächenname geändert werden soll.

h. Doppelte Plätze werden ebenfalls angezeigt, damit sie entfernt werden können.

i. Ergreifen Sie geeignete Maßnahmen, um Stockwerknamen zu ändern und doppelte Flächen zu entfernen.

j. Um Raumzuteilungsdetails zu aktualisieren, wählen Sie die erforderlichen Plätze in der Listenansicht aus, und wählen Sie die Dropdown-Liste **Zuteilung**, um Raumzuteilungen hinzuzufügen, zu ändern oder zu entfernen.

Zuteilungsoptionen

Feld	Beschreibung
Zuordnung hinzufügen	Wählen **Sie Zuteilung** hinzufügen in der Dropdown-Liste aus, um neue Bereichszuteilungen hinzuzufügen. ▪ **Wählen** Sie in der Dropdown-Liste Zuteilungstyp den Zuteilungstyp aus. ▪ Wählen Sie basierend auf der Auswahl des **Zuteilungstyps** die erforderliche Option aus. ▪ Wählen Sie **Übernehmen**.
Zuteilung ändern	Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Zuteilung ändern** aus, um die Bereichszuteilung zu ändern oder zu aktualisieren. ▪ **Wählen** Sie in der Dropdown-Liste Zuteilungstyp den Zuteilungstyp aus. ▪ Wählen Sie basierend auf der Auswahl des **Zuteilungstyps** die erforderliche Option aus. ▪ Wählen Sie **Übernehmen**.
Zuteilung entfernen	Wählen **Sie Zuteilung entfernen** in der Dropdown-Liste aus, um die ausgewählte Bereichszuteilung zu entfernen. ▪ Wählen Sie die **Zuteilung** in der Dropdown-Liste Zuteilungstyp aus. ▪ Wählen Sie die erforderliche Option basierend auf der Auswahl des **Zuteilungstyps** aus. ▪ Wählen Sie **Übernehmen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

k. Wählen Sie außerdem **Export** aus, um die Massenbereichsdatensatzdaten nach Excel, JSON, HTML oder CSV zu exportieren.

l. Wählen Sie die Liste **Liefertyp** und dann **Herunterladen** oder E-Mail aus, um die ausgewählten Platzdatensatzdaten herunterzuladen oder per E- **Mail** zu senden.

m. Wählen Sie **Neu** aus, um einen Arbeitsplatzstandort hinzuzufügen und die erforderlichen Felder zu aktualisieren.
Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsplatzstandorte mit Workplace Space Management verwalten.

n. Wählen Sie **Speichern**aus, nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben.

12. Wählen Sie **Zurück**, um zurück zur **Stockwerkskarte**zu navigieren.
Alle Änderungen, die Sie an Platzdatensätzen vornehmen, werden in Echtzeit angewendet und sind auf der Stockwerkskarte des ausgewählten Platzes verfügbar.

Verschieben Sie Mitarbeiter mithilfe der Karte in ein Stockwerk oder in ein anderes Stockwerk

Verwenden Sie die Stockwerkskartenansicht des Gebäudes, um einzelne oder mehrere Mitarbeiter auf einem Stockwerk oder in ein anderes Stockwerk zu versetzen. Weisen Sie einem Mitarbeiter einen Platz zu, oder heben Sie die Zuweisung auf.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Gebäude, in das Sie Mitarbeiter verlagern möchten, über eine Stockwerkskarte verfügt.

Hinweis:
Sie müssen das Plugin Management von Arbeitsplatz-Umzügen installieren, um einen Mitarbeiter an einen anderen Standort zu versetzen.

Wichtig:
Wenn der Mitarbeiter bereits eine laufende Umzugsanforderung hat, können Sie diesen Mitarbeiter nicht umziehen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.

2. Wählen Sie im Fenster auf der linken Seite das Symbol „ **Platzoptimierung** “ (Symbol „ ).
Das Dashboard „Raumoptimierung“ wird geöffnet.

3. Wählen Sie im Abschnitt „Alle Gebäude“ das Gebäude aus, in dem Sie Mitarbeiterumzüge durchführen möchten.

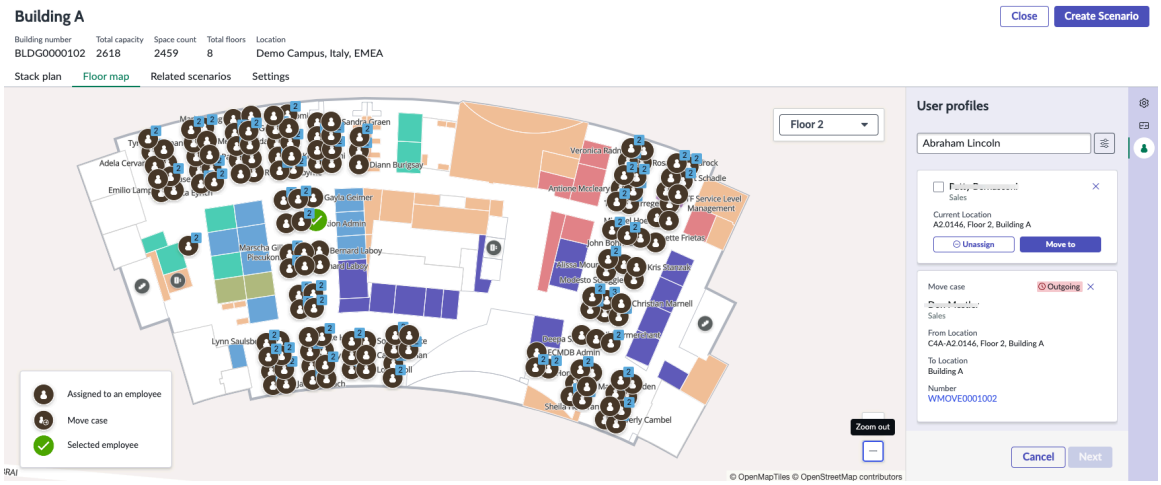
Wichtig:
Wenn der Mitarbeiter bereits eine laufende Umzugsanforderung hat, können Sie diesen Mitarbeiter nicht umziehen.

Wählen Sie **Alle** anzeigen aus, um eine Liste der Gebäude anzuzeigen.

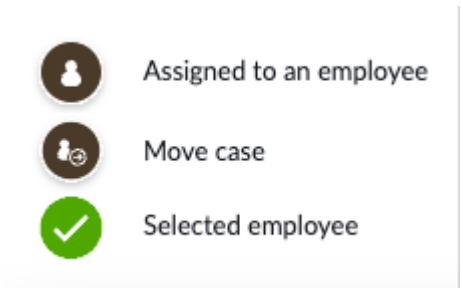
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Stapelplan des Gebäudes wird geöffnet.

4. Wählen Sie im Stapelplan die Registerkarte Stockwerkskarte aus, um die **Stockwerkskarte** des Gebäudes anzuzeigen.
5. Wählen Sie mithilfe der Option **Stockwerk** auf der Karte das Stockwerk aus, in das Sie Mitarbeiter verlegen möchten.
6. Wählen Sie im Seitenbereich das **Benutzersymbol** ( ).
   Die Stockwerkskarte zeigt Benutzersymbole basierend auf Mitarbeiterzuweisungen an.



Auf der Karte werden die einem Mitarbeiter zugewiesenen Flächen, die Flächen mit einem laufenden Umzugsfall und die aktuell von Ihnen ausgewählte Fläche wie folgt angezeigt:



7. Um die Details eines oder mehrerer Mitarbeiter anzuzeigen, die einem Bereich zugewiesen sind, wählen Sie das oder das Symbol in der Fläche.
   Nach der Auswahl wird das Symbol mit
   Die Details eines oder mehrerer zugewiesener Mitarbeiter werden im **Bereich Anwenderprofile** angezeigt. Wenn ein laufender Umzugsfall vorhanden ist, werden Details zum Umzugsfall angezeigt.
8. Um die Details des Umzugsfalls für eine Fläche anzuzeigen, wählen Sie das Symbol in der Fläche.
   Nach der Auswahl wird das Symbol mit Symbol.
   Die Details des eingehenden oder ausgehenden Umzugsfalls werden im Bereich **Anwenderprofile** angezeigt. Ein eingehender Umzugsfall wird als **Eingehend** und ein ausgehender Umzugsfall als **Ausgehend gekennzeichnet**. Sie können die Umzugsfallnummer auswählen, um die Umzugsfalldetails auf einer separaten Registerkarte anzuzeigen.
9. Um einen Mitarbeiter an einen anderen Standort zu versetzen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie die Fläche auf der Karte aus, der der Mitarbeiter zugewiesen ist.
      Die Mitarbeiterdetails werden im **Bereich Anwenderprofile** angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Um den Mitarbeiter zu verschieben, wählen Sie auf der Kachel der Mitarbeiterdetails **Verschieben nach**.

c. Gehen Sie im Formular wie folgt vor:
Sie können die Stockwerksplanansicht ändern, indem Sie die Option **Raumansicht anzeigen** verwenden. Wenn Sie dies auswählen, zeigt die Stockwerkskarte die Flächendetails und die Anzahl der zugewiesenen Mitarbeiter an. Die Namen der Mitarbeiter werden nicht angezeigt. Sie können den Zielraum auch aus der Karte auswählen, indem Sie die **Ansichtsoption Raum anzeigen** auswählen.

i. Wählen Sie im Feld **Aktionen** die Art der Verschiebung aus, die Sie durchführen möchten. Sie können die folgenden Optionen auswählen:

- Platz zuweisen oder in Platz umziehen: Wählen Sie diese Option, um den Mitarbeiter in einen anderen Platz zu versetzen.
- Zuweisen oder in Bereich wechseln: Wählen Sie diese Option aus, um den Mitarbeiter in einen anderen Bereich zu versetzen.
- Zuweisen oder in Stockwerk umziehen: Wählen Sie diese Option, um den Mitarbeiter in ein anderes Stockwerk zu versetzen.
- Gebäude zuweisen oder in Gebäude umziehen: Wählen Sie diese Option, um den Mitarbeiter in ein anderes Gebäude zu verlegen.
- Zuweisung aufheben: Wählen Sie diese Option aus, um die Zuweisung des Platzes an den Mitarbeiter aufzuheben.

Hinweis:
Das Feld **Gebäude** auswählen ist standardmäßig mit dem aktuellen Gebäude festgelegt. Sie können das Gebäude nicht ändern.

ii. Wählen Sie im Feld Stockwerk auswählen das Stockwerk aus, in das Sie den Mitarbeiter versetzen möchten.

iii. Wählen Sie im Feld Bereich zuweisen den Bereich aus, in den der Mitarbeiter versetzt werden soll.

iv. Wählen Sie im Feld Platz zuweisen den Platz aus, in den der Mitarbeiter umziehen soll.

v. Wählen Sie **Übernehmen**.

d. Überprüfen Sie im Bestätigungsfenster den Wert, und wählen Sie **Bestätigen**aus.
Zur Durchführung des Umzugs wird eine Umzugsanforderung erstellt. Auf der Karte sind der Bereich, aus dem der Mitarbeiter versetzt wird, und der Bereich, in den der Mitarbeiter versetzt werden soll, mit dem  Symbol.

10. Um die Zuweisung eines Mitarbeiters zu einem Platz aufzuheben, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie die Fläche auf der Karte aus, der der Mitarbeiter zugewiesen ist.
Die Mitarbeiterdetails werden im **Bereich Anwenderprofile** angezeigt.

b. Um die Zuweisung des Mitarbeiters zum Bereich aufzuheben, wählen Sie auf der Kachel der Mitarbeiterdetails die **Option Zuweisung aufheben**aus.

c. Wählen Sie im Formular **Anwenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Überprüfen Sie im Bestätigungsfenster den Wert, und wählen Sie **Bestätigen**aus.
Die Zuweisung des Mitarbeiters zum Bereich wird aufgehoben.

11. Um einen Mitarbeiter einer Fläche zuzuweisen, gehen Sie wie folgt vor:

> **Wichtig:**
> Wenn der Mitarbeiter bereits eine laufende Umzugsanforderung hat, können Sie diesen Mitarbeiter nicht umziehen.

a. Wählen Sie die Fläche auf der Karte aus, der Sie einen oder mehrere Mitarbeiter zuweisen möchten.
Die Details werden im **Bereich Anwenderprofile** angezeigt. Wenn ein Umzugsfall oder Benutzer vorhanden sind, werden die entsprechenden Details im Bereich angezeigt.

b. Suchen und wählen Sie die Mitarbeiter.
Führen Sie für die Suche eine der folgenden Aktionen aus:

- **Suchen Sie im Feld Anwender** suchen nach dem Mitarbeiter, den Sie zuweisen möchten.

  Wählen Sie in der Liste den Benutzer aus.

- Wählen Sie für eine erweiterte Suche das Schiebereglersymbol Anwender durchsuchen ( ).

  i. Suchen Sie im Fenster Anwender auswählen in einer Liste von **Systemanwendern** oder **Arbeitsplatzprofilen**.

  ii. Wählen Sie einen oder mehrere Mitarbeiter aus, und wählen **Sie Benutzer**auswählen aus.

Mindestens ein ausgewählter Mitarbeiter wird dem Bereich hinzugefügt.

- Wenn für den ausgewählten Mitarbeiter noch kein Standort vorhanden ist, wird der **Aktuelle Standort** nicht angezeigt.
- Wenn der ausgewählte Mitarbeiter bereits einem Standort zugewiesen ist, werden die Standortdetails unter **Aktueller Standort**angezeigt.

c. Um einen Mitarbeiter zuzuweisen, der noch keinem Standort zugewiesen ist, gehen Sie wie folgt vor:

> **Wichtig:**
> Wenn der Mitarbeiter bereits eine laufende Umzugsanforderung hat, können Sie diesen Mitarbeiter nicht umziehen.

i. Wählen Sie auf der Kachel mit Mitarbeiterdetails für diesen Mitarbeiter die **Option Zuweisen an aus**.

ii. Geben Sie im Formular die Art der Zuweisung im Feld **Aktionen** und die Standortdetails in den Feldern **Stockwerk**auswählen, **Bereichzuweisen und Platz zuweisen** entsprechend an.

iii. Wählen Sie **Übernehmen**.

iv. Überprüfen Sie im Bestätigungsfenster den Wert, und wählen Sie **Bestätigen**aus.

Es wird eine Umzugsanforderung ausgelöst, um die Verschiebung zu implementieren.

d. Um einen Mitarbeiter zuzuweisen, der bereits einer Fläche zugewiesen ist, gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

> **Wichtig:**
> Wenn der Mitarbeiter bereits eine laufende Umzugsanforderung hat, können Sie diesen Mitarbeiter nicht umziehen.

i. Wählen Sie auf der Kachel mit Mitarbeiterdetails für diesen Mitarbeiter die **Option Zuweisen an aus**.

ii. Geben Sie im Formular die Art der Zuweisung im Feld **Aktionen** und die Standortdetails in den Feldern **Stockwerk**auswählen, **Bereichzuweisen und Platz zuweisen** entsprechend an.

iii. Wählen Sie **Übernehmen**.

iv. Überprüfen Sie im Bestätigungsfenster den Wert, und wählen Sie **Bestätigen**aus.

Es wird eine Umzugsanforderung ausgelöst, um die Verschiebung zu implementieren. Auf der Karte sind der Raum, aus dem der Mitarbeiter umzieht, und der Raum, in den der Mitarbeiter umziehen soll, mit dem Symbol „ Symbol.

12. Um mehrere Mitarbeiterumzüge bzw. -zuweisungen oder -zuweisungen gleichzeitig durchzuführen, gehen Sie wie folgt vor:

> **Wichtig:**
> Wenn der Mitarbeiter bereits eine laufende Umzugsanforderung hat, können Sie diesen Mitarbeiter nicht umziehen.

a. Wählen Sie aus, und halten Sie die **Umschalttaste** gedrückt, um einen Kreis (Lasso) oder einen beliebigen Freihand-Auswahlrahmen um die Bereiche zu zeichnen.

Die ausgewählten Flächen sind mit dem Symbol. Die Mitarbeiterdetails und die Umzugsfälle für die ausgewählten Flächen werden im **Bereich Anwenderprofile** angezeigt.

b. Führen Sie im Fenster die Schritte 9, 10 und 11 entsprechend aus.

Aktivieren Sie im Falle mehrerer Änderungen das Kontrollkästchen auf der Kachel der Mitarbeiterdetails, und führen Sie die Aktionen aus.

Um einem Mitarbeiter einen Platz zuzuweisen, verwenden Sie die Option **Zuweisen an**.

Um einen Mitarbeiter aus dem vorhandenen Bereich in einen anderen zu versetzen, verwenden Sie die Option **Verschieben in**.

Um die Zuweisung eines Mitarbeiters zum Bereich aufzuheben, verwenden Sie die Option **Aufheben** der Zuweisung.

Ergebnisse

Der Mitarbeiter ist versetzt.

Mit Workplace Analytics arbeiten

Verwenden Sie als Arbeitsplatzmanager oder -administrator das Dashboard Workplace Analytics, um auf wichtige Metriken für die Flächenoptimierung, das Wartungsmanagement, die Mietverwaltung und Belegungseinblicke zuzugreifen und effektive Entscheidungen zu treffen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sicher, dass Sie über die erforderlichen Berechtigungen zum Anzeigen der Dashboards verfügen.

Zeigen Sie die Raumoptimierungsmetriken an

Verwenden Sie das Raumoptimierungs-Dashboard Workplace Analytics, um Raumkapazitäts- und Auslastungstrends zu analysieren und eine optimale Nutzung von Arbeitsbereichen zu erreichen.

Voraussetzungen für den Zugriff auf das Dashboard „Platzoptimierung“.

- Stellen Sie sicher, dass die Anwendung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installieren
- Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Workplace Space Management (sn_wsd_spcmgmt) installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Workplace Space Management installieren.
- Stellen Sie sicher, dass die Anwendungen 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung und Workplace Space Management sowie alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Führen Sie die geplante Aufgabe *`Workplace Analytics Space Management report data generation`* aus, bevor Sie das Platzoptimierungs-Dashboard zum ersten Mal anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie die geplante Aufgabe für das Dashboard „Platzoptimierung“ aus.

Zugriff auf das -Dashboard

Um auf das Raumoptimierungs-Dashboard zuzugreifen, müssen Sie eine der folgenden Rollen aufweisen: sn_wsd_spcmgmt.space_planner, sn_wsd_spcmgmt.manager, sn_wsd_rsv.manager oder sn_wsd_core.workplace_manager.

Greifen Sie über einen der folgenden Navigationspfade auf das Dashboard zu:

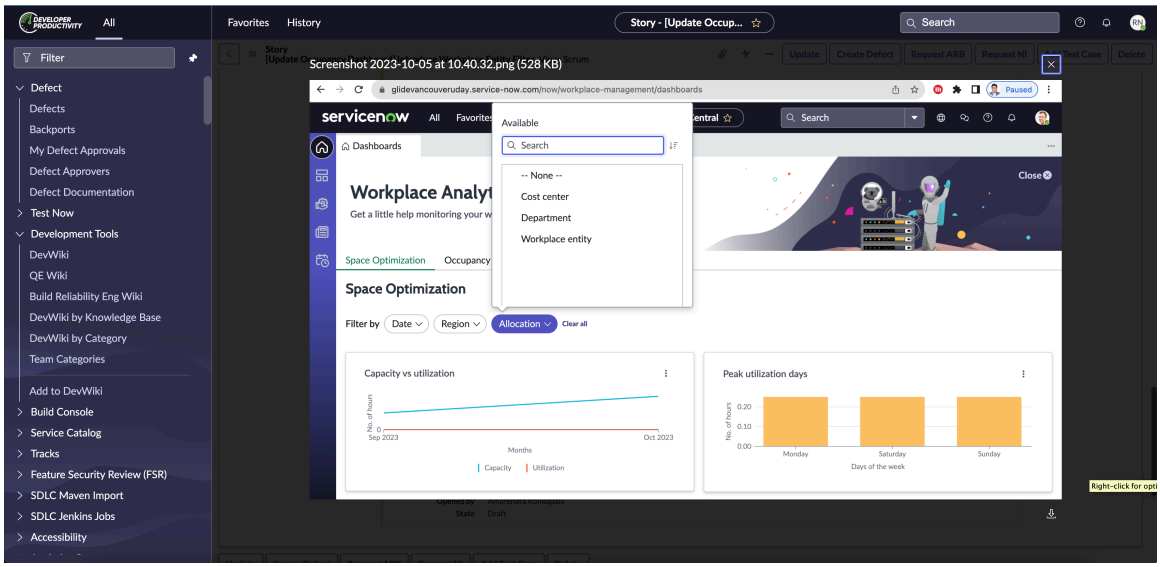
- **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
- **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**

Berichte

Die folgenden Standardberichte zeigen nur Daten für das vergangene Jahr an. Sie können den Datenbereich mithilfe der verfügbaren Filter für Datum, Region, Standort, Campus, Zuteilung, Arbeitsplatzentität anpassen.

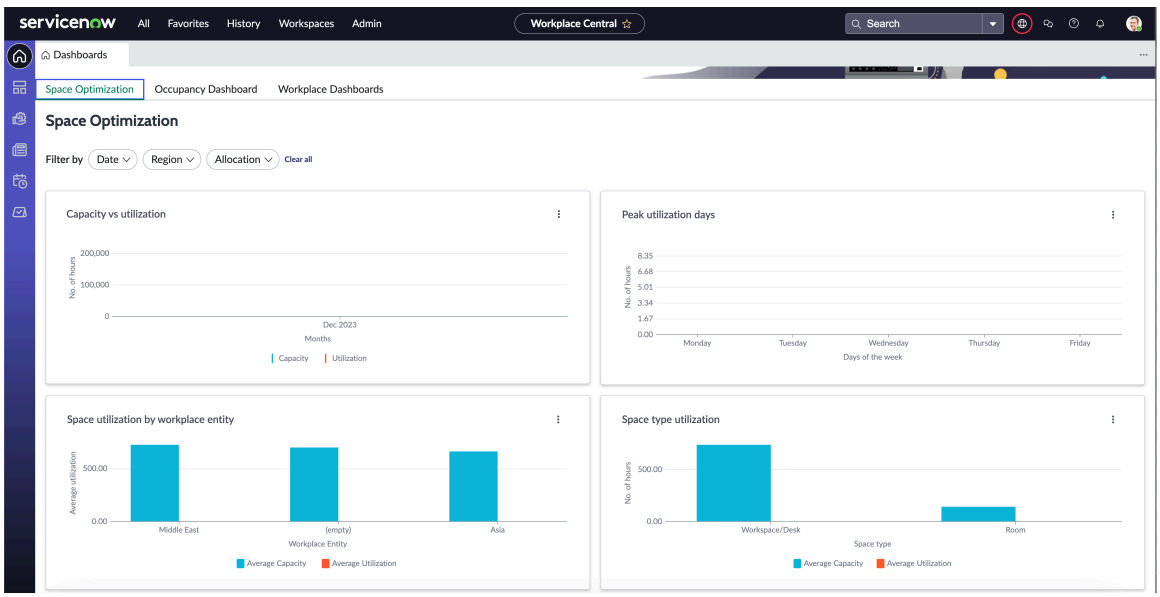
Mit dem Zuteilungstyp [sn_wsd_core.ALLOCATION_TYPE] können Sie einen Zuteilungstyp basierend auf der Bereichsauslastung angeben. Nur Zuteilungen, die im ausgewählten Zeitrahmen aktiv sind, werden für die Berichte berücksichtigt. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie eine Kostenstelle, Abteilung oder Arbeitsplatzentität zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen finden Sie unter Zuteilung – Typen, Einstellung und Auswirkung.

Mit dem Platzoptimierungs-Dashboard können Sie auch Daten basierend auf dem Entitätstyp visualisieren. Verwalten Sie Bereichszuteilungen basierend auf der Arbeitsplatzentität, um eine ordnungsgemäße Bereichsauslastung sicherzustellen.



Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerprofilen feste Arbeitsbereiche zuweisen.

Die Kapazität wird basierend auf den folgenden Kriterien berechnet:

- Die Gesamtkapazität ist die Gesamtanzahl der Stunden, die ein aktiver Platz für die Reservierung verfügbar ist.
- Die Kapazität wird mithilfe der Reservierungseigenschaften **Startzeit des Arbeitstags** und **Endzeit des Arbeitstags**berechnet.

Die Nutzung wird anhand der folgenden Kriterien berechnet:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für Mitarbeiter mit dauerhafter Sitzplatzzuweisung wird die Platzauslastung mithilfe der Reservierungseigenschaften Startzeit des Arbeitstags [sn_wsd_rsv.day_start] und Endzeit des Arbeitstags [sn_wsd_rsv.day_end] berechnet.
- Für Mitarbeiter, die nicht über eine dauerhafte Sitzplatzzuteilung verfügen, wird die Platzauslastung anhand der Gesamtreservierungszeit in Tagesschichtstunden berechnet. Die Arbeitsschicht oder die Bürozeiten werden anhand der Startzeit des Arbeitstags [sn_wsd_rsv.day_start] und der Endzeit des Arbeitstags [sn_wsd_rsv.day_end] berechnet.
- Wenn die Büroarbeitszeit beispielsweise 9 Stunden beträgt und ein Besprechungsraum für 11 Stunden reserviert ist, beträgt die Gesamtnutzung in diesem Fall 9 Stunden. Die Eigenschaften Startzeit des Arbeitstags [sn_wsd_rsv.day_start] und Endzeit des Arbeitstags [sn_wsd_rsv.day_end] werden bei der Berechnung der Bürozeiten verwendet. Die nicht zugeteilten Stunden an einem Tag für eine reservierte Fläche werden bei der Berechnung der Gesamtreservierungszeitdauer für eine eintägige oder mehrtägige Reservierung nicht berücksichtigt. Die Reservierungseigenschaft für die Bürozeiten wird in festgelegt **(** > **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Eigenschaften**.

Kapazität vs. Auslastung

Dieser Berichtsaspekt zeigt die verfügbaren Platzressourcen vs. ihre Belegung an.

Vorteile:

- Wählen Sie das Symbol für weitere Optionen (⋮), um den Bericht zu aktualisieren.
- Einblick in die Flächenverfügbarkeit vs. Belegungstrend.
- Ermöglicht Ihnen, Ihre Bereichszuweisungen und Bereichsoptimierungen neu zu konfigurieren, um eine optimale Ressourcennutzung zu erreichen.
- Ein Arbeitsplatz kann von mehreren Arbeitsplatzentitäten gemeinsam genutzt werden.

  Beispiel: Ein Sitzplatz oder Schreibtisch wird vondurch Anwender A und Anwender B geteilt. Wenn Anwender A den Sitzplatz reserviert, überprüft die Anwendung die Arbeitsplatzentität von Anwender A und berechnetdie Platzauslastung und das Kapazitätsverhältnis.
- Wählen Sie einen Berichtsaspekt oder eine Karte aus, und doppelklicken Sie, um die Details anzuzeigen.

Spitzenauslastungstage

In diesem Bericht wird die durchschnittliche Nutzung für Wochentage angezeigt.

Vorteile:

- Wählen Sie das Symbol für weitere Optionen (⋮), um den Bericht zu aktualisieren.
- Einblick in die Raumauslastung für die Wochentage.
- Ermöglicht das Priorisieren von Ressourcen nach Bedarf.
- Wählen Sie einen Berichtsaspekt aus, und doppelklicken Sie darauf, um die Details anzuzeigen.

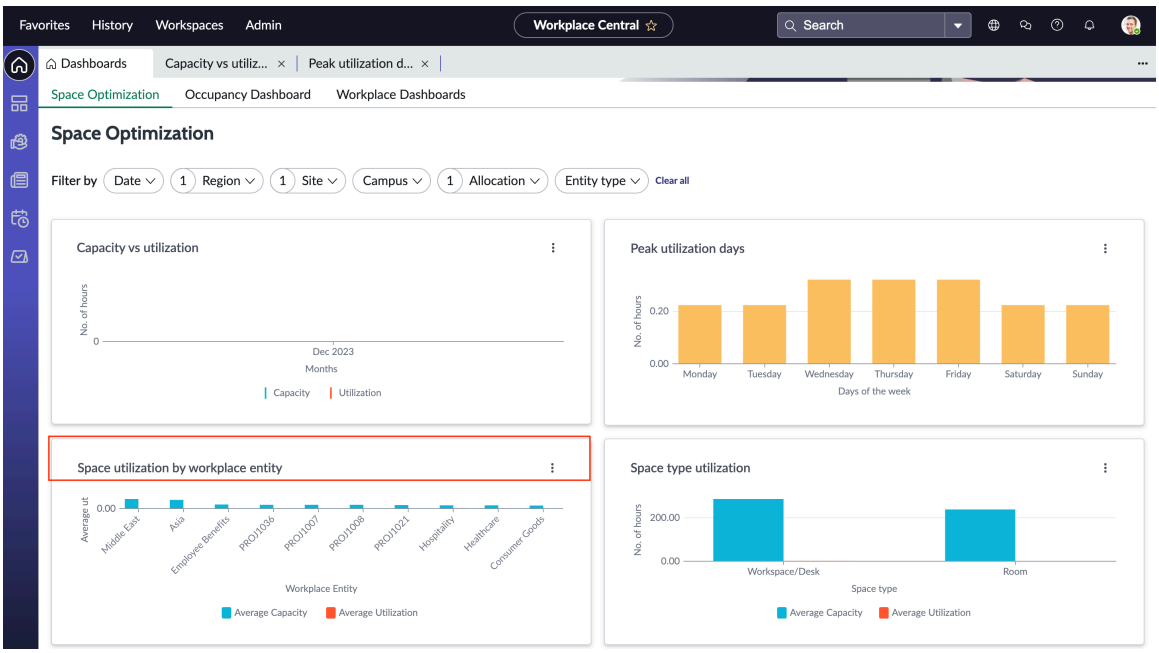
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechnung:

Durchschnittliche Nutzung = [Gesamtauslastung in Stunden für einen Wochentag/ Anzahl der für den Wochentag verfügbaren Plätze]

Bereichsauslastung nach Arbeitsplatzentität

Dieser Berichtsaspekt zeigt die durchschnittliche Kapazität und Auslastung von basierend auf der Arbeitsplatzentität an.



Vorteile:

- Wählen Sie das Symbol für weitere Optionen (⋮), um den Bericht zu aktualisieren.
- Wählen Sie die Registerkarte **Zuteilung** in den Optionen Filtern nach und Zuteilung nach anderer Arbeitsplatzentität.
- Wählen Sie **Entitätstyp** in den Optionen für Filtern nach und anschließend eine Arbeitsplatzentität aus, um die Raumauslastungsmetriken für eine ausgewählte Entität anzuzeigen.
- Vergleichen Sie den Datensatz für die durchschnittliche Kapazität und die durchschnittliche Auslastung für eine Arbeitsplatzentität.
- Wählen Sie einen Berichtsaspekt aus, und doppelklicken Sie darauf, um die Details anzuzeigen.

Berechnung:

Durchschnittliche Kapazität nach Arbeitsplatzentität = [Gesamtkapazität in Stunden für eine Arbeitsplatzentität/Anzahl der für eine Arbeitsplatzentität verfügbaren Plätze]

Bereichstypauslastung

Dieser Berichtsaspekt zeigt die durchschnittliche Kapazität und durchschnittliche Auslastung für einen Platztyp an.

Vorteile:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie das Symbol für weitere Optionen (⋮), um den Bericht zu aktualisieren.
- Daten für durchschnittliche Kapazität und durchschnittliche Auslastung für einen Flächentyp vergleichen.
- Fügen Sie Platztypen hinzu, oder entfernen Sie sie, um eine optimale Platzoptimierung zu erreichen.

Berechnung:

Durchschnittliche Kapazität nach Flächentyp = [Gesamtkapazität in Stunden für einen Flächentyp basierend auf den Bürozeiten/Anzahl der für eine Arbeitsplatzentität verfügbaren Flächen]

Widgets anpassen

Mit dem UI Builderkönnen Sie die Widgets so anpassen, dass relevante Metriken angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder tutorial .

Führen Sie die geplante Aufgabe für das Dashboard „Platzoptimierung“ aus

Führen Sie als Administrator die geplante Aufgabe *`Workplace Analytics Space Management report data generation`* aus, um die Kapazität und Auslastung für alle Flächen zu berechnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieser Auftrag muss vor dem ersten Anzeigen des Dashboards ausgeführt werden. Die Aufgabe berechnet die Kapazität und Auslastung für alle Flächen und füllt eine interne Tabelle aus, aus der die Dashboards gefüllt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgabe**.
2. Wählen Sie aus der Liste **Workplace Analytics Platzmanagement Berichtdatengenerierung** aus.
3. Wählen Sie **Jetzt** ausführen aus, um die Aufgabe auszuführen.

Zeigen Sie das Belegungs-Dashboard an

Arbeitsplatzadministratoren und -manager können die Metriken zur Belegung des Arbeitsbereichs anzeigen, um die Raumnutzung des Arbeitsplatzes zu planen und zu optimieren.

Vorbereitungen
Um den Bericht des Belegungs-Dashboards anzuzeigen, benötigen Sie:

- Anwendungs-Plugin 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung (sn_wsd_central) installiert.
- Für Workplace-Anwender muss ein Mitarbeiterprofil erstellt sein.
- Arbeitsplatz-Benutzern muss im Mitarbeiterprofil ein Arbeitsplatzstandort zugewiesen sein.

Arbeitsplatzbenutzer mit den folgenden Rollen können auf den Bericht des Belegungs-Dashboards zugreifen:

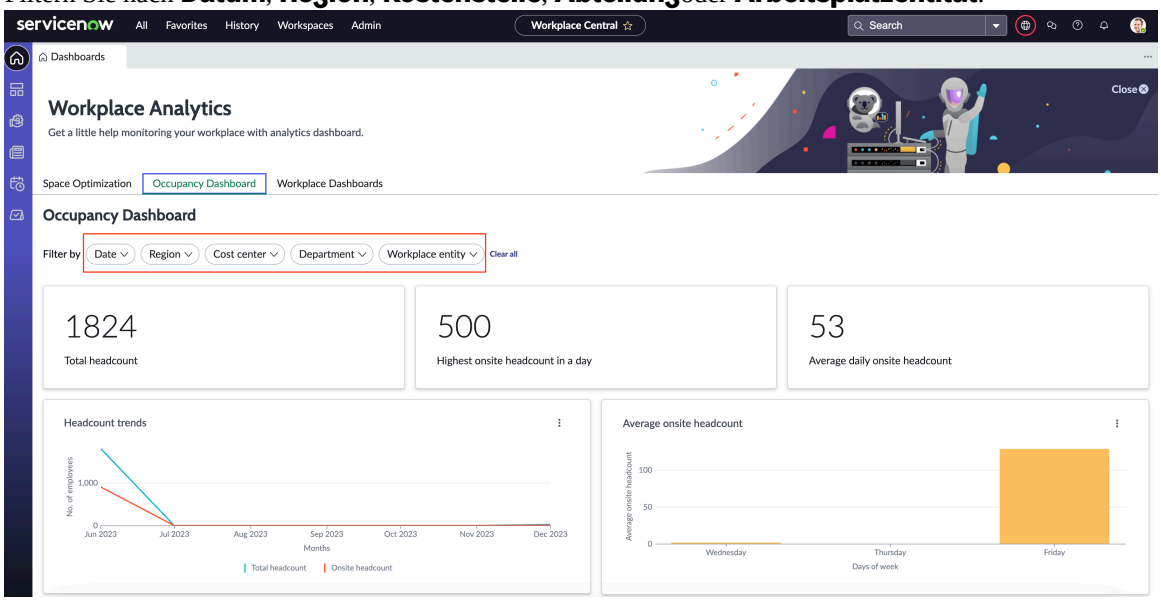
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- sn_wsd_central.workplace_analytics_user
- sn_wsd_wc.manager
- sn_wsd_wc.user

Erforderliche Rolle: sn_wsd_wc.admin

Prozedur

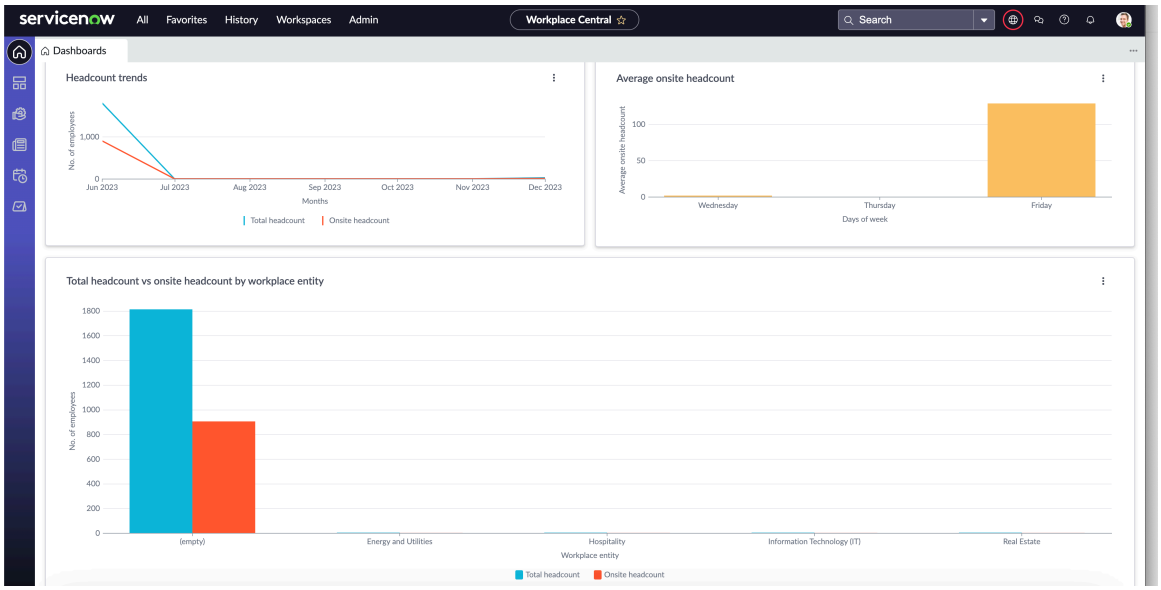
1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Belegungs-Dashboard aus**.
3. Filtern Sie nach **Datum**, **Region**, **Kostenstelle**, **Abteilung**oder **Arbeitsplatzentität**.



4. Wählen **Sie Übernehmen**, nachdem Sie die erforderlichen Filter ausgewählt haben.
5. Zeigen Sie die Werte für **Gesamtanzahl der Mitarbeiter**, **Höchste Anzahl von Mitarbeitern vor Ort an einem Tag**und **Durchschnittliche Anzahl täglicher Mitarbeiter vor Ort** für eine ausgewählte Region, ein Datum und eine Kostenstelle oder Abteilung an.
6. Zeigen Sie Belegungsberichte basierend auf den folgenden Kriterien an:
   - Personalbestandstrends
   - Verfügbarer Personalbestand vor Ort
   - Gesamtzahl der Mitarbeiter im Vergleich zu Online-Mitarbeiterzahlen nach Abteilung
   - Gesamtzahl der Mitarbeiter vs. Mitarbeiter vor Ort nach Arbeitsplatzentität

     Nach Arbeitsplatzentität filtern, um Platzzuteilungen eines Gebäudes basierend auf Arbeitsplatzentitäten anzuzeigen. Mit der entitätsbasierten Zuordnung des Arbeitsplatzes können Sie den Platzverbrauch jedes Unternehmens in Ihrer Organisation steuern. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerprofilen feste Arbeitsbereiche zuweisen und Anwesenheits-Analytics.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Die folgenden Standard-Bewertungslisten sind im Dashboard verfügbar:

   Wählen Sie eine Bewertungsliste aus, um detaillierte Berichte und Metriken anzuzeigen:

   - TGesamtmitarbeiterzahl .
   - Höchster Personalbestand vor Ort an einem Tag
   - Durchschnittlicheund tägliche Mitarbeiterzahl vor Ort

8. Wählen Sie ein Objekt im Diagramm aus, um die zugehörige Komponentenseite zu öffnen. Wählen Sie beispielsweise **Headcount Trends** (Mitarbeiterzahl-Trends) im Diagramm aus, um die Seite „Mitarbeiterzahl-Trends“ zu öffnen. Der Personalbestand für eine ausgewählte Region, einen Standort, einen Campus, ein Gebäude, eine Kostenstelle oder eine ausgewählte Abteilung wird angezeigt.
9. Wählen Sie **Exportieren** aus, um Belegungs-Dashboard-Daten als Excel-, JSON-, CSV- oder PDF-Datei zu exportieren.
10. Laden Sie die Daten nach dem Exportieren der Daten herunter, oder senden Sie sie per E-Mail.

Zeigen Sie Leasingverwaltungsmetriken an

Verwenden Sie das Dashboard „Mietverwaltung“, um Einblicke in die Anzahl der Gesamtverträge, aktiven Verträge, Vertragsentwürfe und auslaufenden Verträge zu erhalten.

Voraussetzungen für den Zugriff auf das Dashboard „Mietverwaltung“.

- Stellen Sie sicher, dass die Anwendung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installieren
- Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Verwaltung von Gewerbemietverträgen (sn_wsd_la) installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung von Gewerbemietverträgen aktivieren
- Stellen Sie sicher, dass die Anwendungen 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung und Verwaltung von Gewerbemietverträgen sowie alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

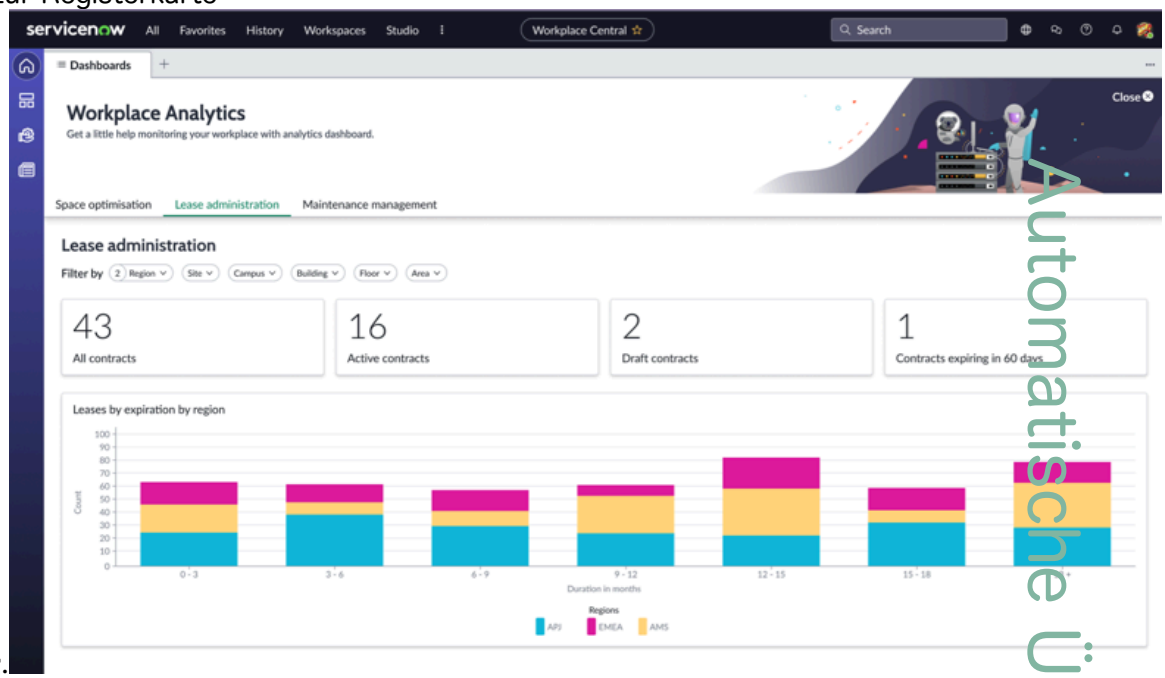
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriff auf das -Dashboard

Für den Zugriff auf das Dashboard „Mietverwaltung“ benötigen Sie die Rolle sn_wsd_la.manager oder sn_wsd_la.admin.

- Greifen Sie über einen der folgenden Navigationspfade auf das Dashboard zu:
  - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
  - **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**
- Navigieren Sie zur Registerkarte **Mietverwaltung**.



Bewertungslisten und Bericht

Hinweis:
Arbeitsplatzverträge ohne Standortwert werden nicht in die Gesamtanzahl einbezogen.

Die folgenden Standard-Bewertungslisten sind im Dashboard verfügbar. Wählen Sie die Karte aus, um die Liste der Datensätze anzuzeigen.

- **Alle Verträge**: Zeigt die Gesamtzahl der Arbeitsplatzverträge an.
- **Aktive Verträge** : Zeigt die Anzahl der Arbeitsplatzverträge in einem aktiven Status an.
- **Vertragsentwürfe** : Zeigt die Anzahl der Arbeitsplatzverträge im Status Entwurf an.
- **Läuft in 60 Tagen ab** : Zeigt die Anzahl der Arbeitsplatzverträge an, die innerhalb der nächsten 60 Tage auslaufen.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung von Gewerbemietverträgen.

Berichte

Ablauf der Miete nach Region

Zeigt die Anzahl der Arbeitsplatzverträge an, die in verschiedenen Regionen auslaufen.

Vorteile:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigt eine konsolidierte Ansicht der Anzahl der ablaufenden Arbeitsplatzverträge an, damit Sie sie rechtzeitig verlängern können. Weitere Informationen finden Sie unter Verlängern Sie den Arbeitsplatzvertrag in Core-UI.

Wartungsmanagement-Metriken anzeigen

Verwenden Sie das Wartungsmanagement-Dashboard, um Einblicke in Wartungsfälle, ihre Trends und die Compliance mit Wartungsplänen zu erhalten. Mit diesen Einblicken können Sie einen effizienten Wartungsplan erstellen, um Workflows zu verbessern und Wartungsaktivitäten und die damit verbundenen Kosten zu reduzieren.

Voraussetzungen für den Zugriff auf das Dashboard „Wartungsmanagement anzeigen“

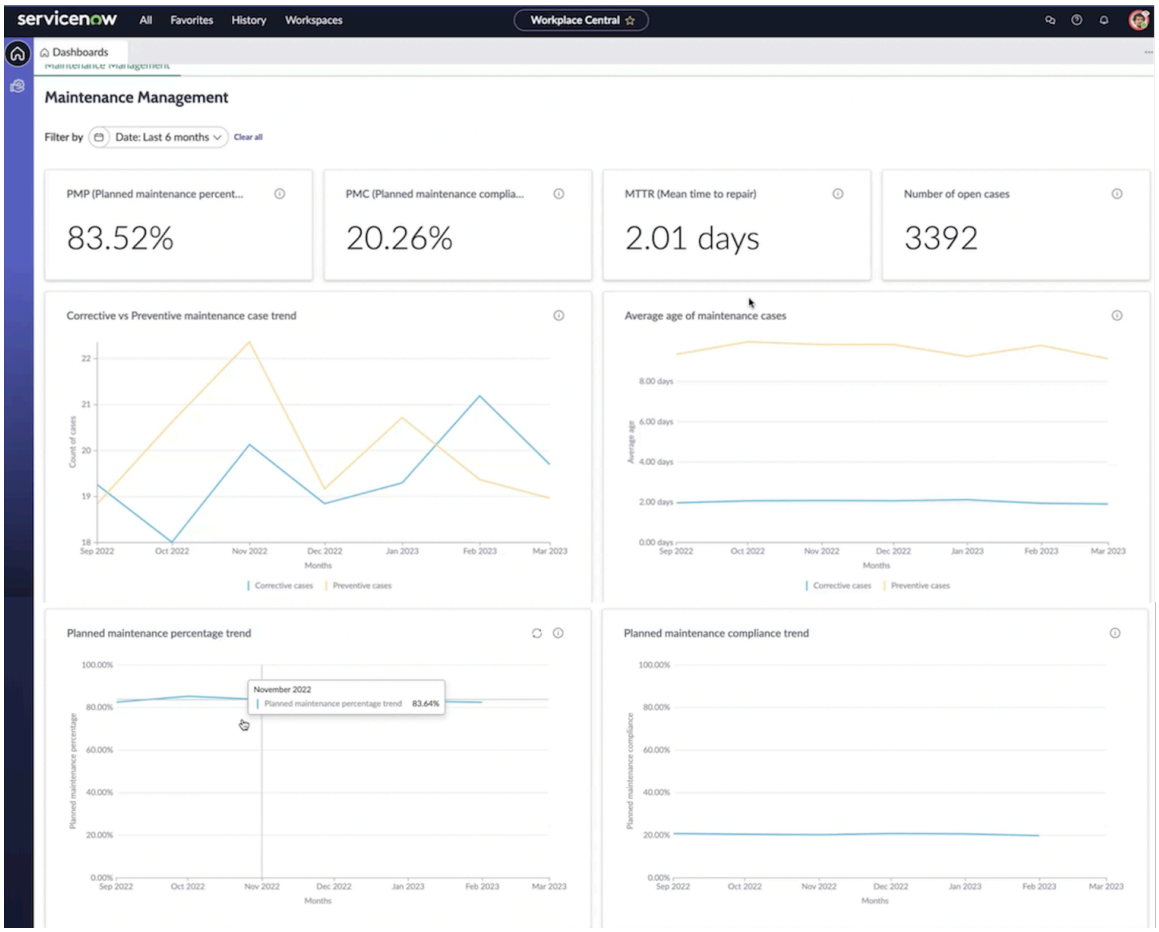
- Stellen Sie sicher, dass die Anwendung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installieren
- Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Workplace Maintenance Management (sn_wsd_maintenance) installiert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Workplace Maintenance Management.
- Stellen Sie sicher, dass das Plugin Performance Analytics (com.snc.pa) installiert ist und Sie über die Berechtigung Performance Analytics Premium verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Install Performance Analytics Content Pack for Agile 2.0
- Stellen Sie sicher, dass die Anwendungen 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung, Workplace Maintenance Management und alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Führen Sie die Aufgabe `Workplace Maintenance Case Historical Data Collection` aus, bevor Sie das Dashboard zum ersten Mal anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie die geplante Aufgabe für das Wartungsmanagement-Dashboard aus.

Zugriff auf das -Dashboard

Für den Zugriff auf das Dashboard „Wartungsmanagement“ benötigen Sie die Rolle sn_wsd_maintenance.manager oder sn_wsd_maint.admin.

- Greifen Sie über einen der folgenden Navigationspfade auf das Dashboard zu:
  - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
  - **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**
- Navigieren Sie zur Registerkarte **Wartungsmanagement**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Bewertungslisten

Die folgenden Standard-Bewertungslisten sind im Dashboard verfügbar. Um die Liste der Datensätze anzuzeigen, wählen Sie die zugehörige Karte aus.

PMP (Planned Maintenance Percentage, Prozentsatz der geplanten Wartung)

Zeigt den Prozentsatz der geplanten Tage, die für vorbeugende Fälle aufgewendet wurden, im Vergleich zu den geplanten Gesamttagen für Fälle von vorbeugender und korrigierender Wartung an. Ein hoher Prozentwert zeigt an, dass mehr Zeit für geplante Wartungsaktivitäten aufgewendet wird als für ungeplante Aktivitäten.

Berechnung:

Prozentsatz der geplanten Wartung = (Gesamtzahl der Tage, die zum Abschließen aller Fälle von vorbeugender Wartung für eine Dauer benötigt werden/Gesamtzahl der Tage, die zum Abschließen aller Wartungsfälle für die Dauer benötigt werden) X 100

PMC (Planned Maintenance Compliance, Compliance mit geplanter Wartung)

Zeigt den Prozentsatz der Gesamtzahl der abgeschlossenen Fälle von vorbeugender Wartung im Vergleich zur Gesamtzahl der Fälle von vorbeugender Wartung an. Ein hoher Prozentwert zeigt an, dass die Wartungsaktivitäten planmäßig abgeschlossen werden.

Berechnung:

Compliance mit geplanter Wartung = (Anzahl der abgeschlossenen Fälle von vorbeugender Wartung/Vorbeugende Wartungsfälle insgesamt) X 100

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

MTR (durchschnittliche Zeit bis zur Reparatur)

Zeigt die durchschnittliche Zeit zum Schließen eines Wartungsfalls an. Ein niedriger Wert zeigt an, dass die Prozesse für Wartung und die erforderlichen Kompetenzen effektiv sind.

Berechnung:

Durchschnittliche Zeit bis zur Reparatur = Durchschnittliches Alter aller Wartungsfälle/Gesamtzahl der Wartungsfälle

Anzahl der offenen Fälle

Zeigt die Gesamtzahl der offenen Fälle an. Eine geringe Anzahl offener Fälle zeigt an, dass Ihr Wartungsplan und Ihre Lösungsprozesse effektiv sind.

Berechnung:

Gesamtzahl der Fälle von vorbeugender und korrigierender Wartung, die sich nicht im Status „Abgeschlossen“, „Unvollständig geschlossen“ oder „Abgebrochen“ befinden.

Berichte

Die folgenden Standardberichte sind im Dashboard verfügbar. Wählen Sie die Karte aus, um die Liste der Datensätze anzuzeigen.

Falltrend korrigierende vs. präventive Wartung

Zeigt den Trend der Fälle korrigierender und vorbeugender Wartung an.

Vorteile:

Analysieren Sie den Trend, um die Effizienz der Planung nachzuvollziehen, und identifizieren Sie Assets, die ausgesondert oder ersetzt werden müssen.

Durchschnittliches Alter der Wartungsfälle

Zeigt das durchschnittliche Alter der Fälle von korrigierender und vorbeugender Wartung an.

Vorteile:

Analysieren Sie den Trend, um die Effizienz von Wartungsservices zu verstehen und die Prozesse oder Assets zu identifizieren, die den Anstieg des Alters von Wartungsfällen verursachen. Ergreifen Sie Maßnahmen, um das Alter von Fällen zu reduzieren.

Formel:

- Durchschnittliches Alter der Fälle von korrigierender Wartung = [Summe des Alters für alle Korrekturfälle/Gesamtzahl der Fälle von korrigierender Wartung]
- Durchschnittliches Alter der Fälle von vorbeugender Wartung = [Summe des Alters für alle vorbeugenden Fälle/Gesamtzahl der Fälle von vorbeugender Wartung]

Trend bei Prozentsatz der geplanten Wartung

Zeigt den prozentualen Trend für die Gesamtzahl der für Fälle zur vorbeugenden Wartung aufgewendeten Tage im Vergleich zur Gesamtzahl der geplanten Tage für Fälle von vorbeugender und korrigierender Wartung an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteile:

Analysieren Sie den Trend, um Problembereiche zu identifizieren, die ungeplante Aktivitäten oder Korrekturfälle verursachen. Ändern Sie den Prozess, oder ersetzen Sie die Assets, oder legen Sie sie still, um ungeplante Aktivitäten zu vermeiden.

Formel:

Trend für Prozentsatz der geplanten Wartung = (Gesamtzahl der geplanten Wartungstage /Gesamtzahl der Wartungstage) X 100

Trend bei Compliance mit geplanter Wartung

Zeigt den prozentualen Trend der Gesamtzahl der abgeschlossenen Fälle von vorbeugender Wartung im Vergleich zur Gesamtzahl der Fälle von vorbeugender Wartung an.

Vorteile:

Analysieren Sie den Trend der Compliance mit geplanter Wartung, um Probleme zu identifizieren, die zu Abweichungen vom Plan führen. Ergreifen von Maßnahmen zur Verbesserung von Prozessen, die zu inkonsistenter pünktlicher Fertigstellung führen.

Berechnung:

Trend für Compliance mit geplanter Wartung = [Anzahl der abgeschlossenen Fälle von vorbeugender Wartung/Insgesamt – Fälle von vorbeugender Wartung] X 100

Indikatoren

Die in der folgenden Tabelle aufgeführten Indikatorgruppen und Indikatoren werden zum Füllen der Widgets im Dashboard verwendet.

Indikatoren und Indikatorgruppen

Indikatorengruppenname	Indikatoren
Arbeitsplatz.Wartung.Fall.Geschlossen	• Alterssummenstunden der geschlossenen Fälle für Arbeitsplatzwartung • Alterssummenstunden der geschlossenen Korrekturfälle für Arbeitsplatzwartung • Anzahl der geschlossenen Korrekturfälle für Arbeitsplatzwartung • Alterssummenstunden der geschlossenen Präventivfälle für Arbeitsplatzwartung • Anzahl der geschlossenen Präventivfälle für Arbeitsplatzwartung
Arbeitsplatz.Wartung.Fall.Geöffnet	• Anzahl der Korrekturfälle • Anzahl der offenen Fälle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren und Indikatorgruppen (Fortsetzung)

Indikatorengruppenname	Indikatoren
	• Anzahl der Präventivfälle • „Abgeschlossen“-Anzahl der geöffneten Präventivfälle für Arbeitsplatzwartung

Sie können auch neue Indikatoren hinzufügen. Weitere Informationen zur Arbeit mit -Indikatoren finden Sie unter Configure Performance Analytics fundamentals .

Führen Sie die geplante Aufgabe für das Wartungsmanagement-Dashboard aus

Führen Sie als Administrator die geplante Aufgabe *`Workplace Maintenance Case Historical Data Collection`* aus, um Daten für das vergangene Jahr zu sammeln, die vom Dashboard Wartungsmanagement verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieser Auftrag muss vor dem ersten Anzeigen des Dashboards ausgeführt werden. Er sammelt alle Daten, die für die Berichte für das vergangene Jahr erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgabe**.
2. Wählen Sie Verlaufsdatensammlung zu **Arbeitsplatzwartungsfall** aus der Liste aus.
3. Wählen Sie **Jetzt** ausführen aus, um die Aufgabe auszuführen.

Verwalten Sie Arbeitsplatz-Dashboards

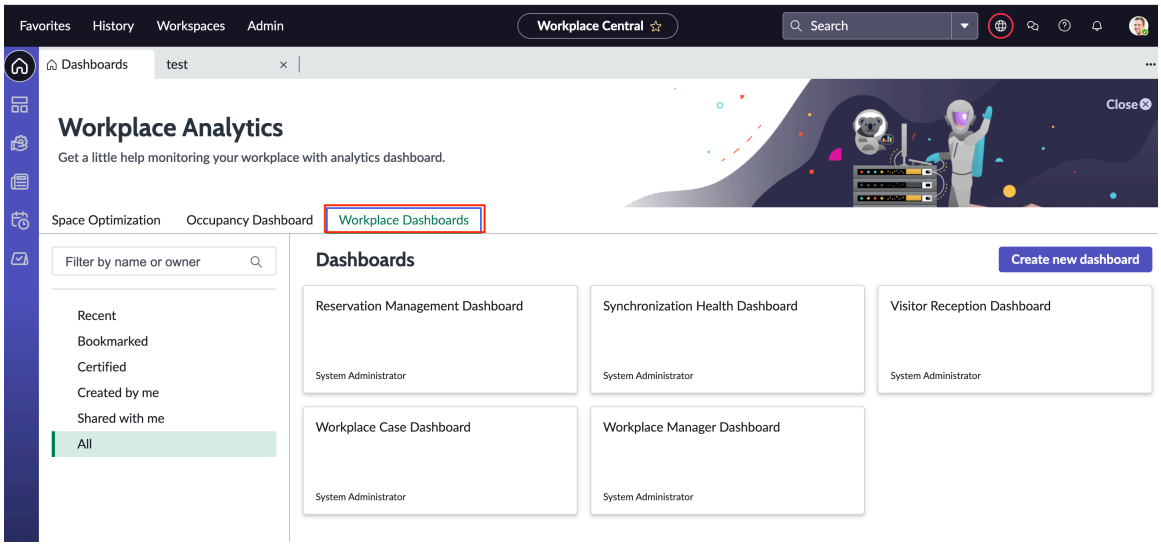
Verwalten Sie Arbeitsplatz-Dashboards in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung, um Einblicke und Metriken zu Reservierungen, Besuchern, Arbeitsplatz-Manager-Aktivitäten, Arbeitsplatzfällen und Synchronisierungen zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards**.



2. Die folgenden Arbeitsplatz-Dashboards sind verfügbar:
   - Reservierungsverwaltung – Dashboard
   - Besucherempfangs-Dashboard
   - Arbeitsplatzfall-Dashboard
   - Workplace Manager-Dashboard
   - Dashboard für Synchronisierungsintegrität

Reservierungsverwaltung – Dashboard

Verwenden Sie das Dashboard zur Reservierungsverwaltung, um die Reservierungen und die Besprechungshäufigkeit in Ihrer Organisation zu überwachen. Für jeden Tag können Sie Details wie die Anzahl der Reservierungen, Spitzenzeiten für Besprechungen und die Anzahl der Besprechungen für verschiedene Standorte anzeigen.

Hinweis:
Das Dashboard Management von Arbeitsplatz-Reservierungen wird zu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungmigriert. Sie können die migrierten Dashboards ab 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungverwenden. Die sofort einsatzbereiten Dashboards werden ebenfalls zu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungmigriert.

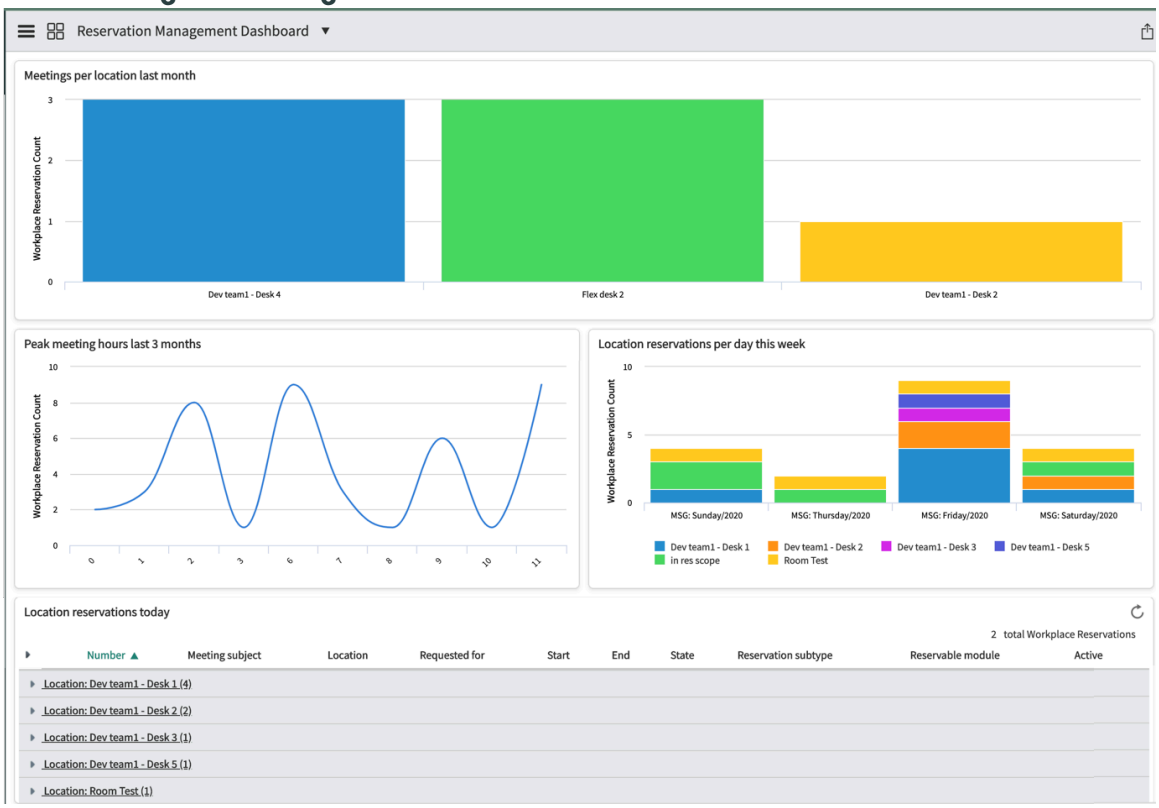
Alte Dashboards werden für neue Workplace Service Delivery Kunden nicht unterstützt. Für Bestandskunden sind derzeit alte Dashboards verfügbar, werden jedoch bald eingestellt.

Weitere Informationen zum migrierten Dashboard finden Sie unter Reservierungsverwaltung – Dashboard.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reservierungsverwaltung – Dashboard



Um auf das Reservierungsmanagement-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards**.

Endanwender und Rollen

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Arbeitsplatzmanager: Benötigt Einblick in Echtzeitstatus und Anzahl der Reservierungen, Standorte mit den meisten Reservierungen, Spitzenzeiten für Besprechungen und Reservierungen des aktuellen Tages.	sn_wsd_rsv.manager	• Reservierungen des aktuellen Tages überprüfen • Von Mitarbeitern erstellte Reservierungen überwachen • Spitzenzeiten überwachen, wenn die maximale Anzahl von Besprechungen organisiert ist • Anzahl der Besprechungen für jeden Standort überwachen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Besprechungen pro Standort im letzten Monat	Spalte	Anzahl der geplanten Besprechungen an jedem Standort im letzten Monat
Spitzenzeiten für Besprechungen in den letzten 3 Monaten	Linie	Spitzenzeiten, zu denen die maximale Anzahl von Besprechungen in den letzten 3 Monaten geplant war
Standortreservierungen pro Tag diese Woche	Gestapelte Spalten	Anzahl der täglich für die aktuelle Woche vorgenommenen Reservierungen
Standortreservierungen heute	Liste	Anzahl der für heute geplanten Reservierungen gruppiert nach Standorten

Arbeitsplatzfall-Dashboard

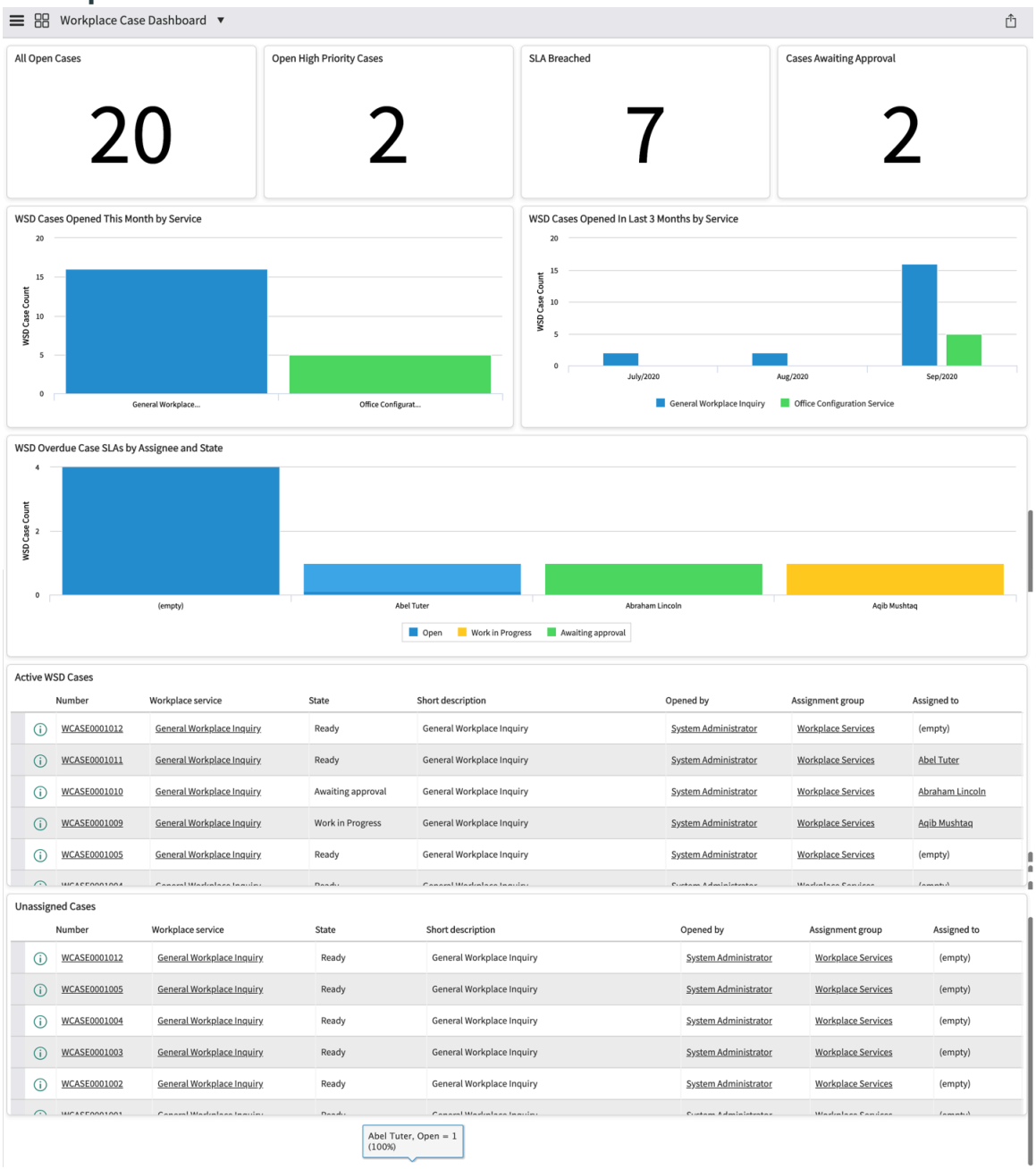
Verwenden Sie dieses Dashboard, um die Anzahl der Arbeitsplatzfälle nachzuverfolgen, die mit den Arbeitsplatz-Services aus Workplace Service Delivery oder Workplace-Serviceportal erstellt wurden. Überwachen Sie die Anzahl offener Fälle, Fälle, die eine Genehmigung erfordern, und anderer Fälle an einem bestimmten Tag.

Das Dashboard Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange wird zu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungmigriert. Sie können die migrierten Dashboards ab 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungverwenden. Die sofort einsatzbereiten Dashboards werden ebenfalls zu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungmigriert. Alte Dashboards werden für neue Workplace Service Delivery Kunden nicht unterstützt. Für Bestandskunden sind derzeit alte Dashboards verfügbar, werden jedoch bald eingestellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatzfall-Dashboard



Automatische Übersetzung

Um auf das Dashboard „Arbeitsplatzfall“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards**.

Endanwender und Rollen

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Arbeitsplatz-Fallmanager: Benötigt Transparenz über den Echtzeitstatus von Arbeitsplatzfällen	sn_wsd_case.manager	• Überprüft alle offenen Fälle • Überwacht Fälle mit hoher Priorität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen (Fortsetzung)

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
		• Überwacht Fälle, die gegen eine Servicelevel-Vereinbarung verstoßen • Überwacht die Anzahl der Fälle, die auf die Genehmigung warten

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Alle offenen Fälle	Einzelne Punktzahl	Anzahl der offenen Arbeitsplatzfälle
Offene Fälle mit hoher Priorität	Einzelne Punktzahl	Anzahl der offenen Arbeitsplatzfälle mit hoher Priorität
SLA verletzt	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Arbeitsplatzfälle, die gegen die SLA verstoßen haben
Fälle, die auf Genehmigung warten	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Fälle, die auf die Genehmigung warten
Diesen Monat geöffnete WSD-Fälle nach Service	Spalte	Anzahl der Arbeitsplatzfälle, die mit den zugehörigen Arbeitsplatz-Services erstellt wurden
In den letzten drei Monaten geöffnete WSD-Fälle nach Service	Spalte	Anzahl der Arbeitsplatzfälle, die in den letzten drei Monaten mit den zugehörigen Arbeitsplatz-Services erstellt wurden
SLA für überfällige WSD-Fälle nach Beauftragten und Status	Spalte	Anzahl der Arbeitsplatzfälle, die die SLA-Frist überschritten haben, mit den entsprechenden Beauftragten dargestellt
Aktive WSD-Fälle	Liste	Liste der aktiven Arbeitsplatzfälle am aktuellen Tag
Nicht zugewiesene Fälle	Liste	Liste der nicht zugewiesenen Arbeitsplatzfälle am aktuellen Tag

Besucherempfangs-Dashboard

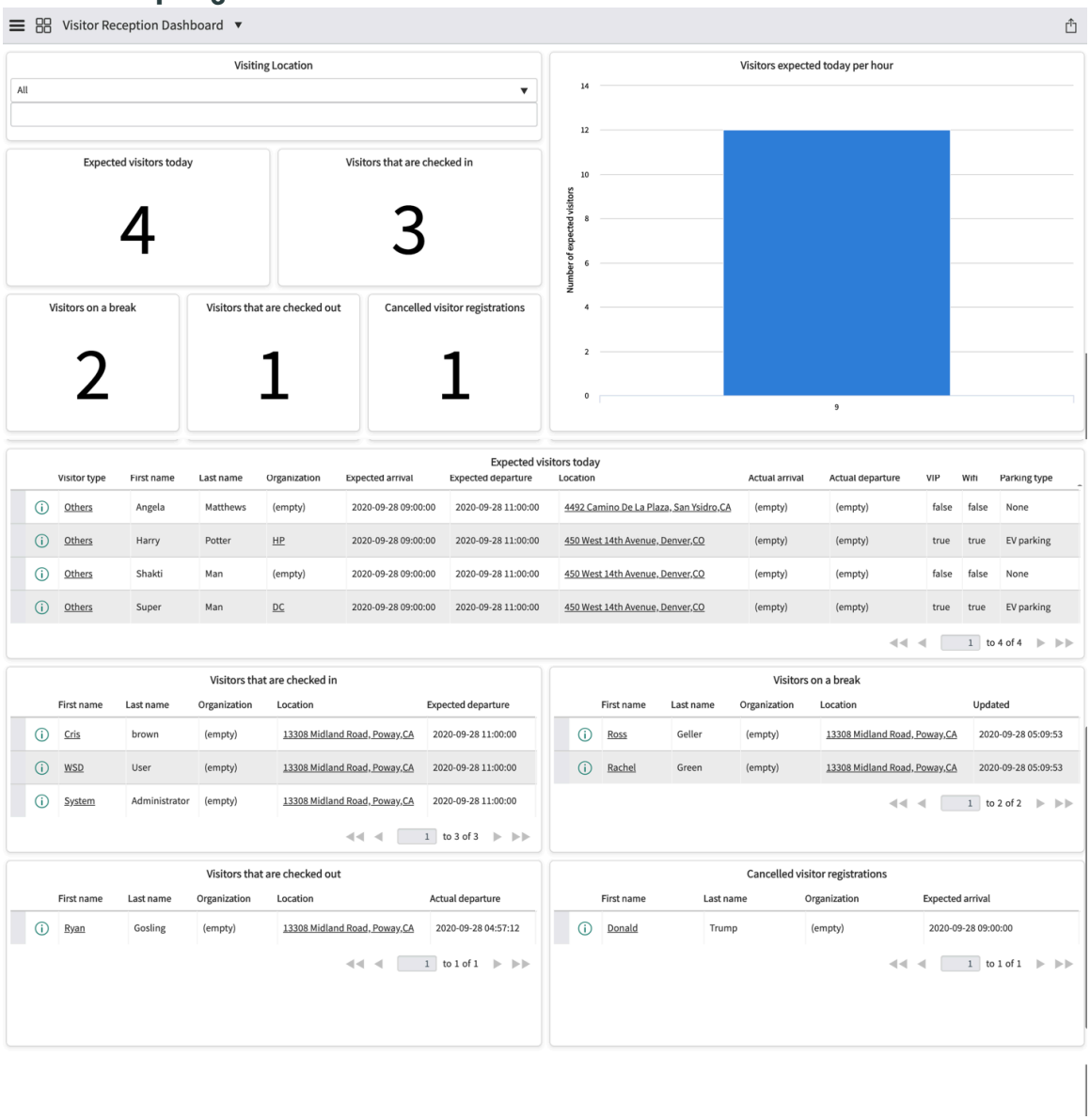
Mit dem Besucherempfangs-Dashboard können Sie für jeden Tag die in der Anwendung erstellte Besucherregistrierungen nachverfolgen. Verfolgen Sie den Status der Besucher, die sich vor Ort befinden. Zeigen Sie die Anzahl der Besucher an, die erwartet werden, die eingecheckt oder ausgecheckt haben, die eine Pause machen oder die nicht erschienen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Das Dashboard Besuchermanagement für Arbeitsstätten wird zu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungmigriert. Sie können die migrierten Dashboards ab 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungverwenden. Die sofort einsatzbereiten Dashboards werden ebenfalls zu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungmigriert. Alte Dashboards werden für neue Workplace Service Delivery Kunden nicht unterstützt. Für Bestandskunden sind derzeit alte Dashboards verfügbar, werden jedoch bald eingestellt.

Weitere Informationen zum migrierten Dashboard finden Sie unter Reservierungsverwaltung – Dashboard.

Besucherempfangs-Dashboard



Um auf das Besucherempfangs-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards** .

Wählen Sie einen Ort im oberen Feld **Visiting Location (Besuchsstandort)** aus, um Berichte für diesen Standort in separaten Registerkarten anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Besuchermanagement für Arbeitsstätten-Manager: Benötigt Einblick in den Echtzeitstatus und die Anzahl der erstellten Besucherregistrierungen.	sn_wsd_visitor.manager	• Besucherregistrierungen des aktuellen Tages überprüfen • Von Mitarbeitern erstellte Besucherregistrierungen überwachen • Aktuell eingecheckte und ausgecheckte Besucher überwachen • Besucher überwachen, die sich in der Pause befinden • Erwartete Besucher am aktuellen Tag und zu jeder beliebigen Stunde überwachen • Abgebrochene Registrierungen überprüfen • Nicht erschienene Besucher überprüfen

Datenvisualisierungen

Im Dashboard Besucherempfang können Sie die folgenden Visualisierungen anzeigen.

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Heute erwartete Besucher	Einzelne Punktzahl	Anzahl der am aktuellen Tag erwarteten Besucher
Eingecheckte Besucher	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Besucher, die derzeit eingecheckt sind
Besucher in der Pause	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Besucher, die derzeit eine Pause machen
Ausgecheckte Besucher	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Besucher, die am aktuellen Tag ausgecheckt haben
Stornierte Besucherregistrierungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der stornierten Besucherregistrierungen
Besucher, die heute pro Stunde erwartet werden	Spalte	Anzahl der zu jeder beliebigen Zeit am aktuellen Tag erwarteten Besucher. Die Anzahl zeigt den Tagestrend an, zu welchem

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
		Zeitpunkt Besucher erwartet werden.
Heute erwartete Besucher	Liste	Besucherregistrierungen der erwarteten Besucher am aktuellen Tag
Eingecheckte Besucher	Liste	Besucherregistrierungen der Besucher, die derzeit eingecheckt sind
Besucher in der Pause	Liste	Besucherregistrierungen der Besucher, die derzeit Pause machen
Ausgecheckte Besucher	Liste	Besucherregistrierungen der Besucher, die ausgecheckt haben
Stornierte Besucherregistrierungen	Liste	Stornierte Besucherregistrierungen

Dashboard für Synchronisierungsintegrität

Verwenden Sie dieses Dashboard, um die Reservierungssynchronisierung nachzuverfolgen. Überwachen Sie die Anzahl der Ereignisse und Kalenderelemente, die in der Anwendung erstellt wurden, und andere zugehörige Details.

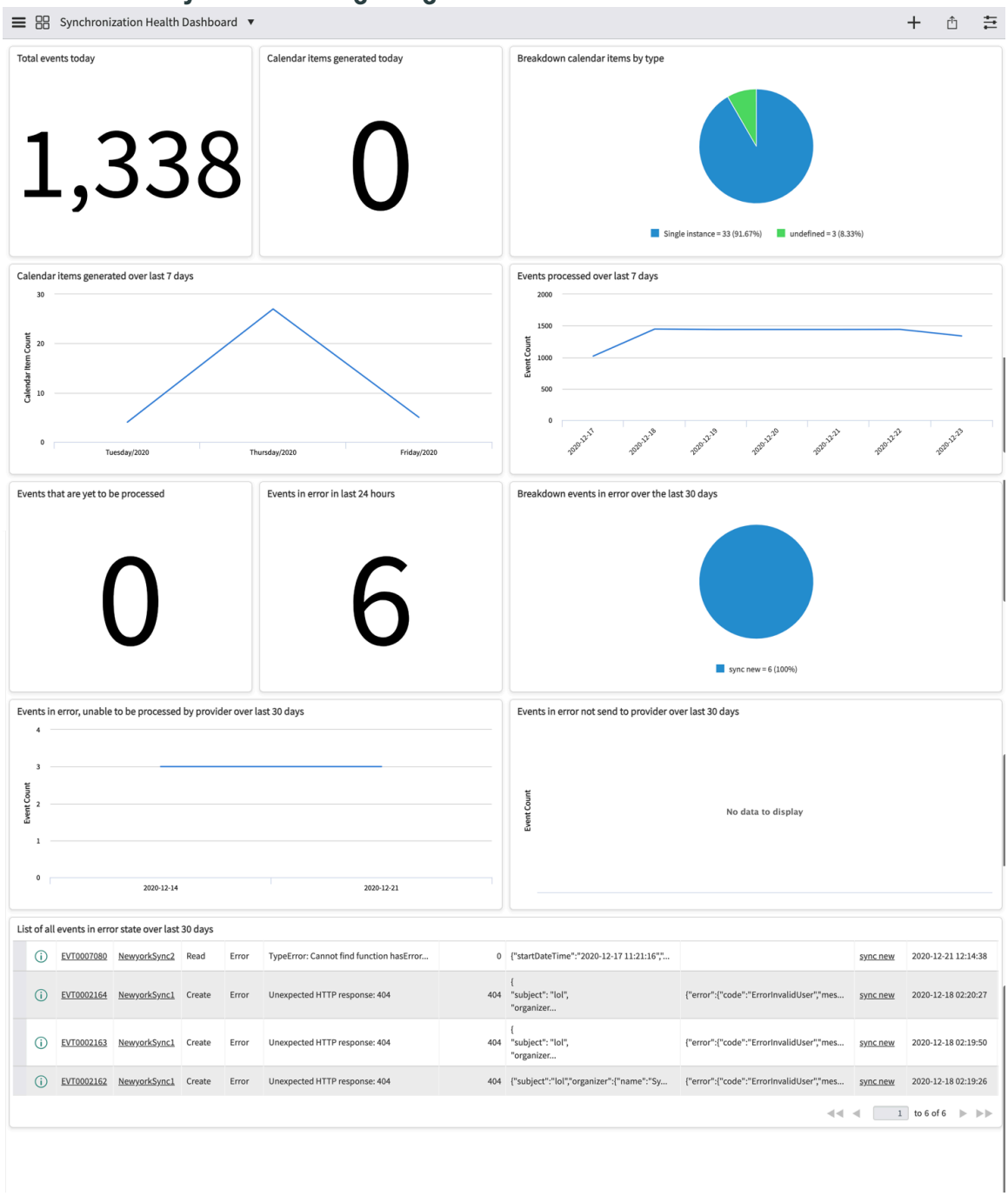
Hinweis:
Das Dashboard Workplace-Kalender-Synchronisierung wird zu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungmigriert. Sie können die migrierten Dashboards ab 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungverwenden. Die sofort einsatzbereiten Dashboards werden ebenfalls zu 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungmigriert. Alte Dashboards werden für neue Workplace Service Delivery Kunden nicht unterstützt. Für Bestandskunden sind derzeit alte Dashboards verfügbar, werden jedoch bald eingestellt.

Weitere Informationen zum migrierten Dashboard finden Sie unter Reservierungsverwaltung – Dashboard.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard für Synchronisierungsintegrität



Automatische Übersetzung

Um auf das Dashboard für Synchronisierungsintegrität zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Endanwender und Rollen

Ziel und Rolle des Endanwenders

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Systemadministrator und Workplace-Kalender-Synchronisierung-Administrator: Benötigt Transparenz in den Echtzeitstatus der in der Anwendung erstellten Ereignisse und Kalenderelemente	sn_wsd_rsvsync.admin	• Verbindungskonfiguration anzeigen • Kalender-Provider anzeigen • Eine Synchronisierungskonfiguration für reservierbare Elemente erstellen, verwalten und bearbeiten

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungstypen

Titel	Typ	Beschreibung
Gesamtanzahl der Ereignisse heute	Einzelne Punktzahl	Anzahl der am aktuellen Tag erstellten Events
Heute generierte Kalenderelemente	Einzelne Punktzahl	Anzahl der am aktuellen Tag generierten Kalenderelemente
Aufgliederungskalenderelemente nach Typ	Tortendiagramm	Aufgliederung der Kalenderelemente basierend auf ihrem Typ
In den letzten 7 Tagen generierte Kalenderelemente	Schrittzeitreihen	Anzahl der in den letzten 7 Tagen generierten Kalenderelemente
In den letzten 7 Tagen verarbeitete Ereignisse	Schrittzeitreihen	Anzahl der in den letzten 7 Tagen verarbeiteten Ereignisse
Noch zu verarbeitende Ereignisse	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Ereignisse, die noch verarbeitet werden müssen
Fehlerhafte Ereignisse in den letzten 24 Stunden	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Ereignisse, die in den letzten 24 Stunden mit Fehlern generiert wurden
Fehlerhafte Aufgliederungsereignisse in den letzten 30 Tagen	Tortendiagramm	Aufgliederung der Ereignisse, die in den letzten 30 Tagen mit Fehlern generiert wurden.
Fehlerhafte Ereignisse, die vom Anbieter in den letzten 30 Tagen nicht verarbeitet werden konnten	Schrittzeitreihen	Anzahl der Ereignisse, die in den letzten 30 Tagen mit Fehlern generiert wurden und vom Anbieter nicht verarbeitet werden konnten
Fehlerhafte Ereignisse, die in den letzten 30 Tagen nicht an den Anbieter gesendet wurden	Schrittzeitreihen	Anzahl der in den letzten 30 Tagen mit Fehlern generierten und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungstypen (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
		nicht an den Anbieter gesendeten Ereignisse
Liste aller Ereignisse mit Fehlerstatus für den Zeitraum der letzten 30 Tage	Liste	Liste aller Ereignisse, die in den letzten 30 Tagen einen Fehlerstatus aufwiesen

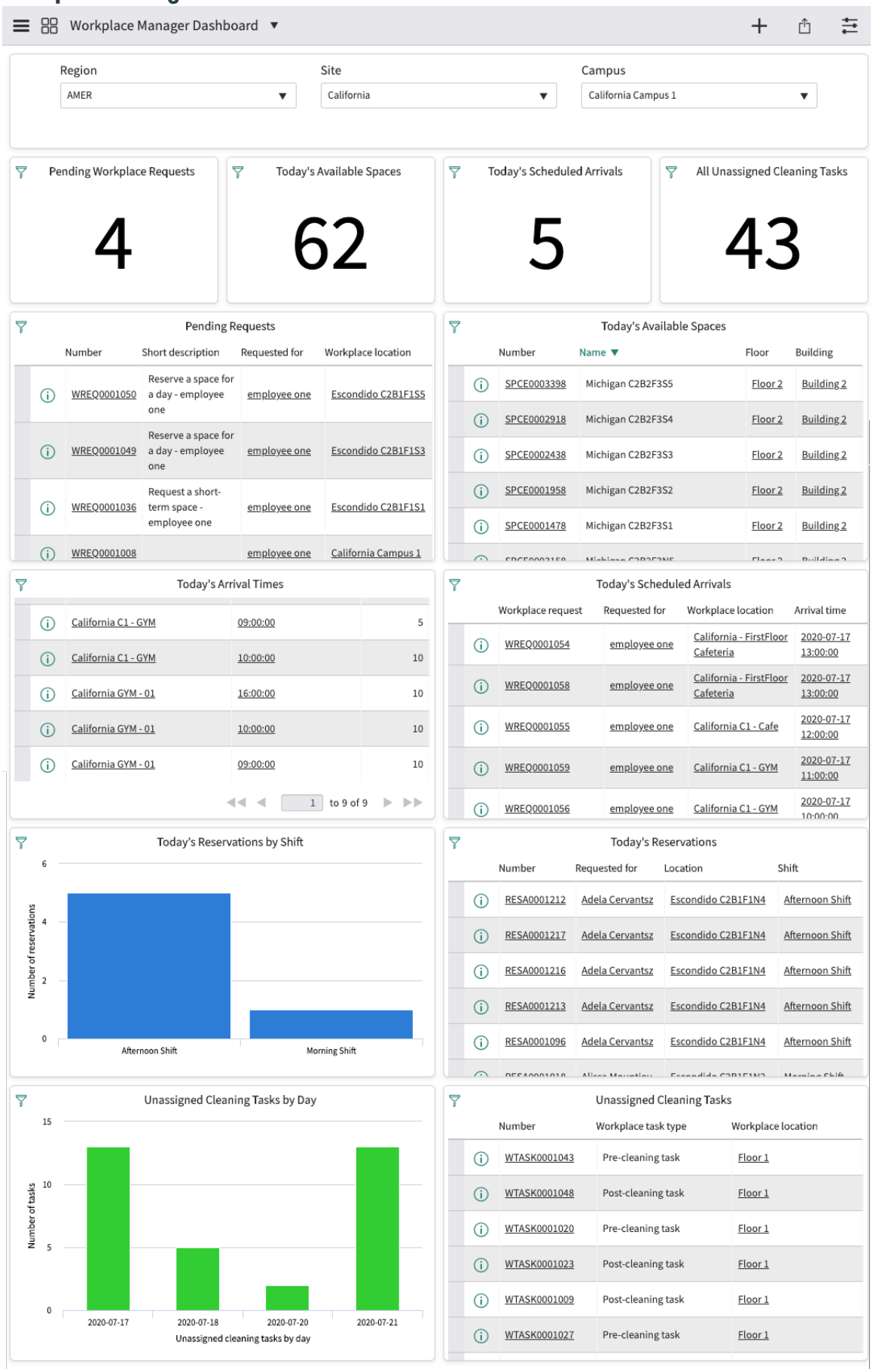
Workplace Manager-Dashboard

Verwenden Sie das Arbeitsplatz-Manager-Dashboard, um die Platzzuteilung und Arbeitsplatzwartungsaktivitäten auf Ihrem Bürocampus zu überwachen. Für jeden bestimmten Tag können Sie die Details für verfügbare Bereiche, Platzreservierungen, ausstehende Arbeitsplatzanforderungen, Ankunftszeiten für verschiedene Standorte, Ankunft von Mitarbeitern und Wartungsaufgaben anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Manager-Dashboard



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um auf das Arbeitsplatz-Manager-Dashboard zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Arbeitsplatz-Dashboards**.

Wenn Sie im Arbeitsplatzbericht-Filter oben im Dashboard eine Region, einen Standort und einen Campus auswählen, werden Berichte für diesen Campus angezeigt.

Endanwender und Rollen

Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle	Vorteile
Workplace Manager: Benötigt Einblicke in den Echtzeitstatus der Arbeitsplatzverfügbarkeit, geplanten Ankünfte und Arbeitsplatzwartung.	sn_wsd_core.workplace_manager	• Ausstehende Arbeitsplatzanforderungen prüfen • Von Mitarbeitern erstellte Arbeitsplatzreservierungsanforderungen überwachen • Ankunftszeiten überwachen • Mitarbeiteransammlungen an gemeinsamen Arbeitsplatzstandorten anhand geplanter Ankünfte schätzen • Fortschritt von Aufgaben am Arbeitsplatz überwachen

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Ausstehende Arbeitsplatzanforderungen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen
Heute verfügbare Flächen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der heute für Reservierungen verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche
Heute geplante Ankünfte	Einzelne Punktzahl	Anzahl der für heute geplanten Mitarbeiterankünfte an verschiedenen Standorten auf dem Campus
Alle nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben	Einzelne Punktzahl	Anzahl der aktiven Arbeitsplatzaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
Ausstehende Anforderungen	Liste	Liste des ausstehenden Arbeitsplatzanforderungen für diesen Campus
Heute verfügbare Flächen	Liste	Liste der heute für Reservierungen verfügbaren aktiven Arbeitsbereiche
Heutige Ankunftszeiten	Liste	Liste der für heute geplanten Ankunftszeiten an verschiedenen Standorten auf dem Campus
Heute geplante Ankünfte	Liste	Liste der für heute geplanten Mitarbeiterankünfte für verschiedene Standorte auf dem Campus
Heutige Reservierungen nach Schicht	Balken	Anzahl der Arbeitsplatzreservierungen für heute, gruppiert nach Schicht
Heutige Reservierungen	Liste	Anzahl der Arbeitsplatzreservierungen für heute
Nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben nach Tag	Trend	Trend der Anzahl der aktiven Reinigungsaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden. Die Reinigungsaufgaben in diesem Bericht haben ein Fälligkeitsdatum zwischen heute und den nächsten sieben Tagen und umfassen alle Aufgabentypen wie Geplant, Ungeplant und Ad-hoc.
Nicht zugewiesene Reinigungsaufgaben	Liste	Liste der aktiven Arbeitsplatzaufgaben, die niemandem zugewiesen sind und sich nicht im Status „Geschlossen“ befinden

Automatische Übersetzung

Arbeiten mit der Umzugsverwaltung

Erstellen, Überwachen und Bearbeiten von Umzugsprojekten, die erstellt wurden, um Umzugsanforderungen zu planen. Arbeiten Sie mit der Umzugsplanungsfunktion am Projekt, und überwachen Sie mehrere Umzugsanforderungen gleichzeitig.

Umzugsprojekt erstellen

Erstellen Sie als Umzugsmanager ein Umzugsprojekt, um Umzugsanforderungen basierend auf verschiedenen Kriterien logisch zu gruppieren und nach Priorität zu erfüllen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die folgenden Plugins installiert haben:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Management von Arbeitsplatz-Umzügen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_move.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie ein Umzugsprojekt, um mehrere Umzugsanforderungen in einem einzigen Projekt zu gruppieren und zu überwachen und zu verwalten. Geben Sie Bedingungen an, nach denen die Umzugsanforderungen gefiltert werden müssen, um sie unter dem Projekt zu gruppieren. Sie können Bedingungen festlegen, um Arbeitsplatzumzugsanforderungen basierend auf Arbeitsplatzstandort, Gebäude, Raumtyp, Zuweisungsgruppe, Abteilung und mehr zu gruppieren. Geben Sie einen Namen und eine kurze Beschreibung für das Projekt an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
2. Wählen Sie das Modul „Umzugsverwaltung“ aus.
3. Wählen Sie Projekt erstellen aus, um ein **Umzugsprojekt** zu erstellen.
   Sie können ein Umzugsprojekt auch an einem der folgenden Orte erstellen:
   - Wählen Sie die Kachel **Meine aktiven Projekte** und dann **Erstellen** in der Listenansicht.
   - Wählen Sie im Abschnitt **Alle Umzugsprojekte** die **Option Alle anzeigen**aus. Wählen Sie in der Listenansicht **Erstellen**aus.
   - Sie können ein Umzugsprojekt auch direkt erstellen, wenn Sie ein Szenario bereitstellen. Nachdem Sie die Aktion **Bereitstellen** ausgewählt haben, wählen Sie im Dialogfeld Umzugsprojekt **erstellen**aus.

   Wichtig:
   Die Option wird nur angezeigt, wenn im Szenario Arbeitsplatzanwender oder Arbeitsplatzstandorte verschoben werden.
4. Geben Sie im Formular „Umzugsprojekt erstellen“ einen Namen und eine Kurzbeschreibung für das Projekt an.
5. Geben Sie im Abschnitt **Editor** Ihre Bedingungen an.
   Standardmäßig wird das Projekt mit den Bedingungen „Projekt“ und „Aktiv“ erstellt, die Sie nicht entfernen können.
   a. Um eine Bedingung hinzuzufügen, wählen Sie **+Neuer Bedingungssatz aus**.
   b. Legen Sie eine Bedingung fest, anhand derer Sie Umzugsanforderungen für dieses Projekt filtern möchten.
6. Erstellen Sie das Projekt, indem Sie **Erstellen**wählen.

Ergebnisse

Das Umzugsprojekt wird erstellt, und alle Umzugsanforderungen, die den von Ihnen angegebenen Filterbedingungen entsprechen, werden im Umzugsplaner angezeigt. Standardmäßig werden Ihnen die Umzugsanforderungen in der Zeitplanansicht angezeigt. Die Zeitplanansicht ist eine Kalenderansicht, in der Start- und Enddatum basierend auf dem minimalen **erwarteten** Startdatum aller Umzugsanforderungen und dem maximalen **Fälligkeitsdatum** aller dem Projekt zugeordneten Umzugsanforderungen festgelegt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Umzugsprojekt enthält sowohl die Zeitplanansicht als auch die Listenansicht. Weitere Informationen zu Umzugsprojekten finden Sie unter Verschieben Sie Projektansichten, -aktionen und -status.

Nächste Maßnahme

Arbeiten Sie an einem Umzugsprojekt.

Arbeiten Sie an einem Umzugsprojekt

Nachdem Sie ein Umzugsprojekt erstellt haben, können Sie es mit dem Umzugsplaner bearbeiten. Der Umzugsplaner zeigt alle Umzugsanforderungen in einer Zeitplanansicht (Kalenderansicht) und einer Listenansicht an. Verfolgen Sie alle Umzugsanforderungen, die unter dem Umzugsprojekt gruppiert sind.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Das Umzugsprojekt wurde bereits erstellt, um daran zu arbeiten. Wenn Sie ein Umzugsprojekt erstellen möchten, finden Sie weitere Informationen unter Umzugsprojekt erstellen.
- Das Umzugsprojekt muss aktiv sein.

Stellen Sie sicher, dass Sie Verschieben Sie Projektansichten, -aktionen und -statuskennen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_move.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
2. Wählen Sie das Modul „Umzugsverwaltung“ aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Metriken für Umzugsverwaltung“ die Kachel Meine aktiven Projekte aus.
4. Wählen Sie in der Listenansicht das Projekt aus, an dem Sie arbeiten möchten.
   Das Projekt wird auf einer separaten Registerkarte für den Umzugsplaner mit einer Kalenderansicht geöffnet.
5. Zeigen Sie im Bereich „Umzugsanforderungen“ auf der linken Seite die Benutzer an, von denen die Umzugsanforderungen ausgelöst wurden.
   Scrollen Sie durch die Liste, um alle Benutzer anzuzeigen. Die Umzugsanforderungen werden anhand der Nummer der Umzugsanforderungen sortiert.
6. Zeigen Sie die geplanten Start- und Enddaten im Kalender an, indem Sie horizontal im Kalender scrollen.

> **Wichtig:**
> Umzugsanforderungen im Status „Ungeplant“ werden nicht mit einem Balken angezeigt. Als Umzugsmanager müssen Sie das geplante Start- und Enddatum für die Umzugsanforderungen angeben.

7. Zeigen Sie die vorherige oder die nächste Woche an, indem Sie die Optionen **Vorherige Woche/Nächste Woche** (‹ ›für vorherige nächste Woche) oben links im Kalender verwenden.
8. Ändern Sie die Kalenderansicht von Woche auf Monat, indem Sie die Option Woche/ **Monat** (Week) verwenden.

> **Wichtig:**
> In der Monatsansicht können Sie keine Leiste für **Umzugsanforderungen** verschieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Zeigen Sie die Tastenkürzel an, indem Sie das Symbol für Einstellungen (Symbol für ) wählen.
10. Zeigen Sie Details einer Umzugsanforderung an, indem Sie das Ereignis/den Balken im Kalender auswählen. Die Details zur Umzugsanforderung werden rechts im Bereich Falldetails angezeigt. Um weitere Falldetails wie die untergeordneten Aufgaben, Fall-SLAs usw. anzuzeigen, wählen Sie **Open Case Details**(Falldetails öffnen).
11. Aktualisiert die Details der Umzugsanforderung.
    a. Bearbeiten Sie im Bereich Falldetails die Felder, die Sie ändern möchten.
    b. Wählen Sie **Aktualisieren**.
    c. **Wahlweise:** Um andere Falldetails wie untergeordnete Fälle, untergeordnete Aufgaben, Genehmiger, Fall-SLAs usw. anzuzeigen oder zu aktualisieren, wählen Sie Falldetails **öffnen**aus.
    Die Umzugsanforderung wird auf einer separaten Registerkarte geöffnet.
        i. Bearbeiten Sie die Felder, die Sie ändern möchten.
        ii. Wählen Sie **Speichern**.
12. Planen Sie eine Umzugsanforderung für einen anderen Tag.
    a. Wählen Sie im Kalender den Balken für die Umzugsanforderung aus.
    b. Ziehen Sie die Anforderung auf das gewünschte Datum.

    Hinweis:
    - Sie können die Anforderung nur horizontal ziehen, d. h. zu einem anderen Tag im Kalender.
    - Sie können die Anforderung nicht zu einem anderen Anwender ziehen.
    - Sie können eine Anforderung nicht ziehen, wenn Sie sich in der **Monatsansicht** befinden.

    c. Wählen Sie **Speichern**.
13. Ändern Sie das geplante Start- und Enddatum der Umzugsanforderung.
    a. Wählen Sie im Kalender den Balken für die Umzugsanforderung aus.
    b. Bearbeiten Sie im Bereich **Falldetails** die folgenden Felder:
    - **Erwarteter Start**: Bearbeiten Sie dieses Feld, um den erwarteten Start der Umzugsanforderung zu ändern. Wählen Sie also das Datum aus, ab dem der Umzug beginnen soll.
    - **Fälligkeitsdatum**: Bearbeiten Sie dieses Feld, um das Fälligkeitsdatum der Umzugsanforderung zu ändern. Wählen Sie also das Datum aus, bis zu dem Sie die Umzugsanforderung schließen möchten.
14. Wechseln Sie zu einer Listenansicht der Umzugsanforderungen, indem Sie die Option ≡ List) auswählen.
15. Entfernen Sie eine Anforderung, oder weisen Sie sich selbst eine Umzugsanforderung zu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie die Option (List), um die Umzugsanforderungen in einer Listenansicht zu öffnen.

b. Um eine Anforderung zu entfernen, gehen Sie wie folgt vor:

i. Wählen Sie die Umzugsanforderungen aus, die Sie entfernen möchten.

ii. Wählen Sie **Entfernen**.

c. Um sich selbst eine Umzugsanfrage zuzuweisen, gehen Sie wie folgt vor:

i. Wählen Sie die Umzugsanforderungen aus, die Sie sich selbst zuweisen möchten.

ii. Wählen Sie **Bearbeiten**.

iii. Wählen Sie **Mir zuweisen**.

16. Fügen Sie weitere Umzugsanforderungen hinzu.

a. Wählen **Sie Neue Anforderungen hinzufügen**.
Eine separate Registerkarte mit einer Liste von Umzugsanforderungen, die keinem Umzugsprojekt zugewiesen sind, wird geöffnet.

b. Wählen Sie die Umzugsanforderungen aus, die Sie hinzufügen möchten.

c. Wählen Sie **Hinzufügen**.

17. Um die Details des Umzugsprojekts anzuzeigen, den Status des Projekts zu ändern, das Projekt einem anderen Umzugsmanager zuzuweisen, den Statusübergang des Projekts, das tatsächliche Start- und Enddatum und vieles mehr zu erfahren, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie die Registerkarte **Umzugsprojektdetails**.

b. **Wahlweise:** Um den Status zu ändern, bearbeiten Sie das **Feld** Status.
Lesen Sie vor dem Ändern der Status Verschieben Sie Projektansichten, -aktionen und -status.

c. **Wahlweise:** Weisen Sie das Projekt einem anderen Umzugsmanager zu, indem Sie das Feld **Zugewiesen an** ändern.

d. **Wahlweise:** Fügen Sie Arbeitsnotizen hinzu.

i. Wechseln Sie zum **Bereich Verfassen**.

ii. Geben Sie Ihre Arbeitsnotizen ein.

iii. Wählen Sie **Nacharbeitsnotizen (privat) aus**.

iv. Wählen Sie **Speichern**.

e. **Wahlweise:** Fügen Sie Anhänge der -Projekte hinzu, oder zeigen Sie sie an, indem Sie das Symbol „Anhänge“ (“) wählen.

f. Wählen Sie **Speichern**.

18. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

19. Löschen Sie das Umzugsprojekt:

> **⚠ Warnung:**
> Durch das Löschen eines Projekts werden die zugehörigen Umzugsanforderungen nicht gelöscht oder beeinträchtigt. Nach dem Löschen bleibt die Umzugsanforderung im aktuellen Status ohne Projektzuordnung bestehen.

a. Wählen Sie das Symbol „ ⋯ “).

b. Wählen Sie **Löschen**.

c. Wählen Sie **OK**.

Ergebnisse
Die Änderungen werden im Umzugsprojekt gespeichert.

Arbeiten mit Ereignisplaner

Überwachen Sie alle in Ihrer Organisation erstellten Reservierungen von einem einzigen Arbeitsbereich aus. Erstellen Sie eine Reservierung, öffnen Sie eine Reservierung, planen Sie eine andere Zeit für eine Reservierung, oder ziehen Sie an einen anderen Standort um. Öffnen Sie das Standortverzeichnisportal über die Startseite des Ereignisplaners und die Ansicht Geplant.

Verfolgen Sie Reservierungen mit dem Ereignisplaner

Als Reservierungsplaner und Reservierungsbetrachter können Sie mit dem Ereignisplaner die an Ihrem Arbeitsplatz angeforderten Reservierungen überwachen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie die Kalenderkomponente (sn_calendar) mit Version 23.2.0 oder höher installiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.reservation_planner oder sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Überprüfen Sie die Anzahl der Reservierungen, die für den aktuellen Tag geplant sind, und ob zusätzliche Services vorhanden sind. Der Ereignisplaner zeigt auch die Reservierungen an, die für heute storniert werden, und die noch zu genehmigenden Reservierungen. Reservierungen werden standardmäßig mit den folgenden Details angezeigt:

- Anfordernde Person der Reservierung
- Standort, der reserviert ist
- Gebäude und Campus des Standorts
- Start- und Endzeit der Reservierung
- Aktueller Status der Reservierung
- Typ der Reservierung

Sie können die Spalten bearbeiten, um die Informationen entsprechend Ihren Anforderungen anzuzeigen.

Sie können alle derzeit aktiven Reservierungen und die von Ihnen erstellten oder für Sie angeforderten Reservierungen anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich das **Ereignisplaner-** Symbol ( ).
   Das Ereignisplaner-Dashboard wird geöffnet.
3. Um die Reservierungsstatus der aktuellen Tage anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Navigieren Sie zum Abschnitt „ **Reservierungsmetriken** “.

   b. Wählen Sie eine der folgenden Kacheln aus, um sie als Liste anzuzeigen:

   - **Geplante Reservierungen für heute**
   - **Reservierungen mit zusätzlichen Services für heute**
   - **Stornierte Reservierungen von heute**
   - **Reservierungen mit ausstehender Genehmigung**

4. Um die aktiven Reservierungen anzuzeigen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um alle Reservierungen anzuzeigen, wechseln Sie zum Abschnitt „ **Alle Reservierungen** “.
   - Um die von Ihnen oder für Sie erstellte Reservierung anzuzeigen, wechseln Sie zum Abschnitt „ **Meine Reservierungen** “.

   Um weitere Reservierungen anzuzeigen, wählen Sie **Alle**anzeigen aus.
5. Um die Spalten der Listenansicht zu bearbeiten, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie das Symbol Listenaktionen ( ).

   b. Wählen Sie **Spalten bearbeiten aus**.

   c. Nachdem Sie die Spalten hinzugefügt haben, die Sie anzeigen möchten, wählen Sie **OK**.

6. **Wahlweise:** Um die Liste zu aktualisieren, wählen Sie das Aktualisieren-Symbol ( ).
7. **Wahlweise:** Um einen Filter auf die Liste anzuwenden, wählen Sie das Filteranzeigesymbol ( ).
8. Um alle am Arbeitsplatz erstellten Reservierungen in einer Zeitplanansicht anzuzeigen, wählen Sie **Zeitplanansicht öffnen**.

Zeigen Sie Reservierungsdetails im Ereignisplaner an

Überprüfen Sie die Details einer an Ihrem Arbeitsplatz erstellten Reservierung.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Kalenderkomponente (sn_calendar) mit Version 23.2.0 oder höher installiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.reservation_planner oder sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich das **Ereignisplaner-** Symbol ( ).
   Das Ereignisplaner-Dashboard wird geöffnet.
3. Um die Reservierungsstatus der aktuellen Tage anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Navigieren Sie zum Abschnitt „ **Reservierungsmetriken** “.

   b. Wählen Sie eine der folgenden Kacheln aus, um sie als Liste anzuzeigen:

   - **Geplante Reservierungen für heute**
   - **Reservierungen mit zusätzlichen Services für heute**
   - **Stornierte Reservierungen von heute**
   - **Reservierungen mit ausstehender Genehmigung**

4. Um die aktiven Reservierungen anzuzeigen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um alle Reservierungen anzuzeigen, wechseln Sie zum Abschnitt „ **Alle Reservierungen** “.
   - Um die von Ihnen oder für Sie erstellte Reservierung anzuzeigen, wechseln Sie zum Abschnitt „ **Meine Reservierungen** “.

   Um weitere Reservierungen anzuzeigen, wählen Sie **Alle**anzeigen aus.
5. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie anzeigen möchten.
   Die Reservierung wird in einer neuen Registerkarte geöffnet. Die Details der Reservierung werden angezeigt.
6. Wählen Sie eine der folgenden Registerkarten basierend auf den Details, die Sie anzeigen möchten:
   - **Blockerreservierungen**: Zum Anzeigen der Blockerreservierungen, die vor und nach den Reservierungen erstellt wurden. Diese Registerkarte wird nur angezeigt, wenn zusätzliche Services angefordert werden.
   - **Fälle**: Zum Anzeigen der Arbeitsplatzfälle, die für die in der Reservierung angeforderten zusätzlichen Services erstellt wurden.
   - **Aufgaben**: Zum Anzeigen der Arbeitsplatzaufgaben, die erstellt wurden, um die in der Reservierung angeforderten zusätzlichen Services zu erfüllen.
   - **Angeforderter Service**: Zum Anzeigen der mit der Reservierung angeforderten Services.
   - **Genehmiger**: Genehmiger der Reservierung.
   - **Eingeladene Personen**: Zur Reservierung eingeladene Personen.
   - **Reservierungsaufzeichnungen**: Aufzeichnungen der Reservierung, wenn ein Link zu einer virtuellen Besprechung enthalten war.
7. Um die Reservierung im Portal zu öffnen, wählen Sie **Reservierung öffnen**aus.
   Die Reservierung wird im Portal Mitarbeiter-Center geöffnet.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie die Reservierung bearbeiten möchten, lesen Sie Bearbeiten Sie eine Reservierung mit dem Ereignisplaner.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie eine Reservierung mit dem Ereignisplaner

Bearbeiten Sie als Reservierungsplaner eine Reservierung direkt mit dem Ereignisplaner.

Vorbereitungen
Sie können eine Reservierung auch in der Zeitplanansicht verwalten. In der Zeitplanansicht können Sie die Start- und Endzeit bearbeiten oder die Reservierung an einen anderen Ort verschieben. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit der Zeitplanansicht.

Stellen Sie sicher, dass Sie die Kalenderkomponente (sn_calendar) mit Version 23.2.0 oder höher installiert haben.

Wichtig:
In der Zeitplanansicht können Sie keine Reservierung mit mehreren untergeordneten Elementen oder mit untergeordneten Elementen für Gruppen bearbeiten, die mit einem Kalenderanbieter erstellt wurde. Reservierungen, die mit einem Kalenderanbieter erstellt wurden, können nur mit dem Kalenderanbieter verwaltet werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.reservation_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Reservierungsplaner können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Ziehen Sie eine Reservierung auf ein anderes Datum und eine andere Uhrzeit, um sie neu zu planen.
- Reservierungszeiten ändern,
- Ändern Sie den Standort der Reservierung.
- Reservierung stornieren
- Öffnen Sie eine Reservierung, nehmen Sie erweiterte Änderungen vor und fügen Sie Services hinzu.

Um eine Mehrfachstandort- oder Gruppenreservierung zu verwalten, müssen Sie die Reservierungsdetails öffnen und Änderungen vornehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich das **Ereignisplaner-** Symbol ( ).
   Das Ereignisplaner-Dashboard wird geöffnet.
3. Um die Reservierungsstatus der aktuellen Tage anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Navigieren Sie zum Abschnitt „ **Reservierungsmetriken** “.
   b. Wählen Sie eine der folgenden Kacheln aus, um sie als Liste anzuzeigen:
      - **Geplante Reservierungen für heute**
      - **Reservierungen mit zusätzlichen Services für heute**
      - **Stornierte Reservierungen von heute**
      - **Reservierungen mit ausstehender Genehmigung**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Um die aktiven Reservierungen anzuzeigen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um alle Reservierungen anzuzeigen, wechseln Sie zum Abschnitt „ **Alle Reservierungen** “.
   - Um die von Ihnen oder für Sie erstellte Reservierung anzuzeigen, wechseln Sie zum Abschnitt „ **Meine Reservierungen** “.

   Um weitere Reservierungen anzuzeigen, wählen Sie **Alle**anzeigen aus.
5. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie bearbeiten möchten.
   Die Reservierung wird in einer neuen Registerkarte geöffnet. Die Details der Reservierung werden auf der Registerkarte **Details** angezeigt.
6. Bearbeiten Sie auf der Registerkarte **Details** abhängig von den Änderungen eines der folgenden Felder:
   - **Anzahl der Teilnehmer**
   - **Reservierungszweck**
   - **Kostenstelle**
7. Um den für die zusätzlichen Services erstellten Arbeitsplatzfall zu bearbeiten, wählen Sie die Registerkarte **Fälle**.
8. Nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, wählen **Sie Speichern**.

Ergebnisse
Die Änderungen werden gespeichert. Informationen zum Ändern der Reservierungszeiten oder des Standorts finden Sie unter Arbeiten mit der Zeitplanansicht.

Arbeiten mit der Zeitplanansicht

In der Zeitplanansicht des Ereignisplaners können Sie alle an Ihrem Arbeitsplatz erstellten Reservierungen überprüfen und Änderungen vornehmen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie die Kalenderkomponente (sn_calendar) mit Version 23.2.0 oder höher installiert haben.

> **Wichtig:**
> Reservierungen, die mit einem Kalenderanbieter erstellt wurden, können nur mit dem Kalenderanbieter verwaltet werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.reservation_planner oder sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In der Zeitplanansicht des Ereignisplaners können Sie verschiedene Aktionen für die Reservierung ausführen. Beachten Sie jedoch Folgendes:

- Sie können nur Reservierungen verwalten, die mit den Anwendungen Workplace Core erstellt wurden.
- Sie können Einzel- und Vorkommensreservierungen verwalten.
- Sie können eine Mehrfachstandort- oder Gruppenreservierung nur verwalten, indem Sie die Reservierungsdetails öffnen, nicht in der Zeitplanansicht.

In der Zeitplanansicht können Sie Reservierungen anzeigen, die in jedem Campus, Gebäude oder Stockwerk Ihrer Organisation erstellt wurden. Die Zeitplanansicht bietet eine übersichtliche kalenderbasierte Ansicht der Reservierungen und des reservierten Raums. Der Kalender zeigt alle Reservierungen an, die in einer Fläche für den gesamten Tag oder die gesamte Woche erstellt wurden, je nachdem, welche Zeitleiste Sie ausgewählt haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können die Standorte nach ihrem Reservierungszweck filtern und die für sie angeforderten Reservierungen überprüfen.
- Zeigen Sie Reservierungen an, die an einem beliebigen Datum angefordert wurden, einschließlich vergangener Daten.
- Zeigen Sie den Status von Reservierungen an. Die Status werden je nach Status unterschiedlich angezeigt.
- Zeigen Sie die Zeitleiste basierend auf einem 30-Minuten-Intervall, einem Stundenintervall oder einer Wochenansicht an.
- Zeigen Sie Reservierungsdetails an.
- Zeigen Sie die für den aktuellen Tag angeforderten Reservierungen für das ausgewählte Gebäude an.
- Suchen Sie nach Flächen basierend auf dem Titel der Fläche, dem Reservierungshost und dem Betreff der Reservierung.
- Als Planer können Sie die folgenden Aktionen ausführen:
  - Ziehen Sie eine Reservierung auf ein anderes Datum und eine andere Uhrzeit, um sie neu zu planen.
  - Reservierungszeiten ändern,
  - Ändern Sie den Standort der Reservierung.
  - Reservierung stornieren
  - Öffnen Sie eine Reservierung, nehmen Sie erweiterte Änderungen vor und fügen Sie Services hinzu

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich das **Ereignisplaner-** Symbol ( ).
   Das Ereignisplaner-Dashboard wird geöffnet.
3. Wählen Sie **Zeitplanansicht öffnen aus**.
   Eine Zeitplanansicht mit allen Standorten Ihrer Organisation wird geöffnet. Wenn Sie in der Vergangenheit bereits einen Standortfilter auf die Zeitplanansicht angewendet hatten, wird der Filter beibehalten, und die Standorte werden entsprechend angezeigt.
4. Um direkt nach einem Platz zu suchen, geben Sie den Platznamen in der Suchleiste **Räume** durchsuchen oben links an.
5. Um nach Reservierungen zu suchen, die für einen Campus, ein Gebäude oder ein Stockwerk angefordert wurden, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie in der oberen rechten Ecke die Dropdown-Liste **Campus** aus, und wählen Sie den Campus aus.
   Die Felder **Gebäude** und **Stockwerk** werden automatisch ausgefüllt. Standardmäßig werden alle Gebäude und Stockwerke angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Flächen des Campus werden basierend auf dem Gebäude und dem Stockwerk angezeigt, in dem er sich befindet.

b. Wahlweise: Um ein Gebäude oder Stockwerk auszuschließen, können Sie die Dropdownliste erweitern und die Auswahl aufheben.

Die Flächen werden basierend auf Ihrer Auswahl angezeigt. Sie können nach rechts scrollen, um die Zeitleiste anzuzeigen, und nach unten, um die Standorte anzuzeigen.

6. Um die Flächen nach ihrem reservierbaren Zweck zu filtern, wählen Sie die Option **Reservierbare** Zwecke, und treffen Sie eine Auswahl.
Wenn kein reservierbarer Zweck ausgewählt ist, werden alle Flächen angezeigt, einschließlich der Flächen, die keinen reservierbaren Zweck haben.
Die Flächen, die dem ausgewählten Zweck entsprechen, werden angezeigt.
7. Um Reservierungen anzuzeigen, die an einem anderen Datum angefordert wurden, gehen Sie wie folgt vor:
Der Kalender zeigt die Uhrzeit basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Campus an.

   a. Wählen Sie die Datums-Dropdown-Liste aus.
   Das Datumsfeld wird direkt mit der aktuellen Datumsauswahl angezeigt.

   b. Wählen Sie im Kalender das Datum aus, das Sie anzeigen möchten.
   Bei Bedarf können Sie Monat und Jahr ändern.

   c. Wählen Sie **OK**.

   Die am ausgewählten Datum erstellten Reservierungen werden angezeigt.
8. Um die Zeitleiste des Kalenders zu ändern, verwenden Sie die Zeitleistenoption.
Standardmäßig ist der Kalender auf eine 30-Minuten-Ansicht festgelegt, d. h. die Option **Tagesansicht 30 Minuten** ist ausgewählt.
9. Um den Status der Reservierung zu verstehen, d. h. um den Status der Reservierung anhand der Farbe zu erfahren, wählen Sie die Option **Legenden** ( ).
10. Um die Details der Reservierung anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor:

    a. Wählen Sie die Reservierung aus.
    Es werden Reservierungsdetails wie Start- und Endzeit, Gesamtdauer, Art der Reservierung und aktueller Status angezeigt.

    b. Um die Reservierungsdetails im Seitenbereich anzuzeigen, wählen Sie das Symbol).

    c. Um die Reservierung im Portal zu öffnen und weitere Details anzuzeigen, wählen Sie **Reservierung öffnen**aus.

11. Um die Reservierung zu einem anderen Zeitpunkt zu verschieben, gehen Sie wie folgt vor:

    Hinweis:
    Sie können diese Aktion nur ausführen, wenn Sie ein Reservierungsplaner sind.

    a. Wählen Sie die Reservierung aus.

    b. Ziehen Sie die Reservierung auf den gewünschten Zeitpunkt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Sie können die Reservierung nicht an ein anderes Datum verschieben. Sie können nur die Zeitpunkte ändern.

Wichtig:
In der Zeitplanansicht können Sie keine Reservierung mit mehreren untergeordneten Elementen oder mit untergeordneten Elementen für Gruppen bearbeiten, die mit einem Kalenderanbieter erstellt wurde.

c. Überprüfen Sie im Fenster „Reservierungsänderungen bestätigen“ die durchzuführenden Änderungen, und wählen Sie entweder „ **Nein“, „Abbrechen** “ oder „ **Ja, Aktualisieren**“ aus.

Hinweis:
Wenn mit der Reservierung zusätzliche Serviceanforderungen vorliegen, müssen Sie diese nach dem Verschieben der Reservierungen erneut anfordern. Wenn Sie eine Reservierung verschieben, werden die zusätzlichen Services nicht verschoben.

12. Um die Reservierung an einen anderen Ort im Gebäude zu verschieben, gehen Sie wie folgt vor:

Hinweis:
Sie können diese Aktion nur ausführen, wenn Sie ein Reservierungsplaner sind.

a. Wählen Sie die Reservierung aus.

b. Ziehen Sie die Reservierung an den gewünschten Ort.

c. Lesen Sie im Fenster „Reservierungsänderungen bestätigen“ die Änderungen, die implementiert werden, und wählen Sie entweder „ **Nein“, „Abbrechen** “ oder „ **Ja, Aktualisieren**“ aus.

Wichtig:
Wenn mit der Reservierung zusätzliche Serviceanforderungen vorliegen, müssen Sie diese nach dem Verschieben der Reservierungen erneut anfordern.

- Nachdem Sie die Reservierung verschoben haben, müssen Sie die zusätzlichen Services erneut anfordern. Wenn Sie eine Reservierung verschieben, werden die zusätzlichen Services nicht verschoben, da die Services je nach Standort unterschiedlich sind.
- Wenn Sie eine von einem Mitarbeiter angeforderte Reservierung verschieben, wird eine Benachrichtigung an den Mitarbeiter gesendet, um die Aktion zu bestätigen.
- Um die Reservierung zu ändern und die Services beizubehalten, bearbeiten Sie zuerst die Reservierung.

13. Um eine Reservierung für den ausgewählten Campus zu erstellen, wählen **Sie Neue Reservierung erstellen**aus.
Weitere Informationen zum Vornehmen einer Reservierung finden Sie unter Reservierung erstellen.

Storniert eine Reservierung im Ereignisplaner

Als Reservierungsplaner können Sie mit dem Ereignisplaner eine Reservierung jederzeit stornieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie die Kalenderkomponente (sn_calendar) mit Version 23.2.0 oder höher installiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.reservation_planner

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im linken Bereich das **Ereignisplaner-** Symbol ( ).
   Das Ereignisplaner-Dashboard wird geöffnet.
3. Um eine Reservierung für einen aktuellen Tag zu stornieren, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Navigieren Sie zum Abschnitt „ **Reservierungsmetriken** “.
   b. Wählen Sie eine der folgenden Kacheln aus, um sie als Liste anzuzeigen:
      - **Geplante Reservierungen für heute**
      - **Reservierungen mit zusätzlichen Services für heute**
4. Um die aktiven Reservierungen anzuzeigen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um alle Reservierungen anzuzeigen, wechseln Sie zum Abschnitt „ **Alle Reservierungen** “.
   - Um die von Ihnen oder für Sie erstellte Reservierung anzuzeigen, wechseln Sie zum Abschnitt „ **Meine Reservierungen** “.

   Um weitere Reservierungen anzuzeigen, wählen Sie **Alle**anzeigen aus.
5. Wählen Sie die Reservierung aus, die Sie stornieren möchten.
   Die Reservierung wird in einer neuen Registerkarte geöffnet. Die Details der Reservierung werden angezeigt.
6. Wählen Sie **Reservierung** stornieren aus, um die Reservierung zu stornieren.
7. Wählen Sie im **Bestätigungsfenster Stornierung bestätigen**.

Ergebnisse
Die Reservierung wird storniert. Die Stornierungshinweise werden automatisch generiert.

Öffnen Sie das Standortverzeichnis im Ereignisplaner, und zeigen Sie es an

Öffnen Sie das Standortverzeichnis-Portal über die Startseite des Ereignisplaners und die Ansicht Geplant.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Anwendungen installiert sind:

- Workplace Core
- Management von Arbeitsplatz-Reservierungen
- Indoor Mapping

Hinweis:
Wenn Indoor Mapping nicht installiert ist, ist die Option zum Öffnen und Anzeigen des Standortverzeichnisses auf der Startseite des Ereignisplaners nicht verfügbar.

Automatische Übersetzung

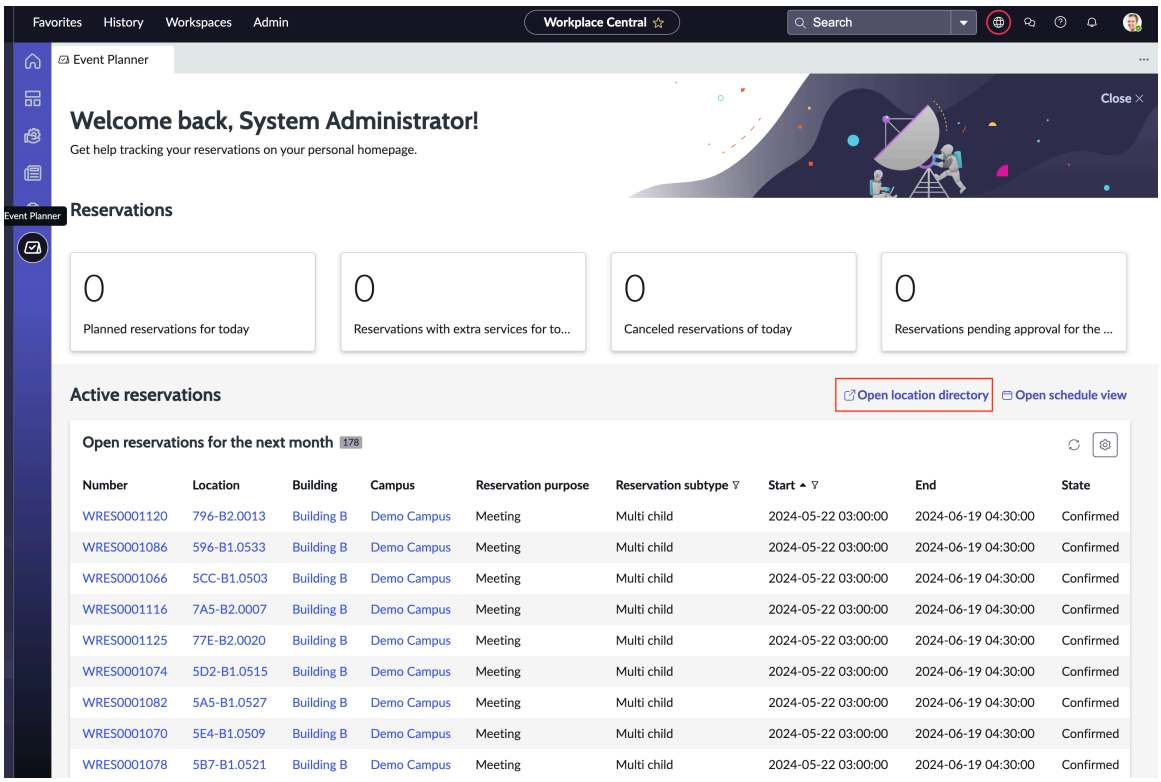
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Indoor Mapping Komponente
- Gebäudepläne für Arbeitsstätten
- Gebäudepläne für Arbeitsstätten Komponente
- Stapelplan für Arbeitsplatz
- Workplace Space Mapping

Erforderliche Rolle: sn_wsd_rsv.reservation_viewer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
2. Wählen Sie das **Ereignisplaner-** Symbol ( ).
   Die Startseite des Ereignisplaners wird angezeigt.



3. Wählen Sie die Option **Standortverzeichnis öffnen**.

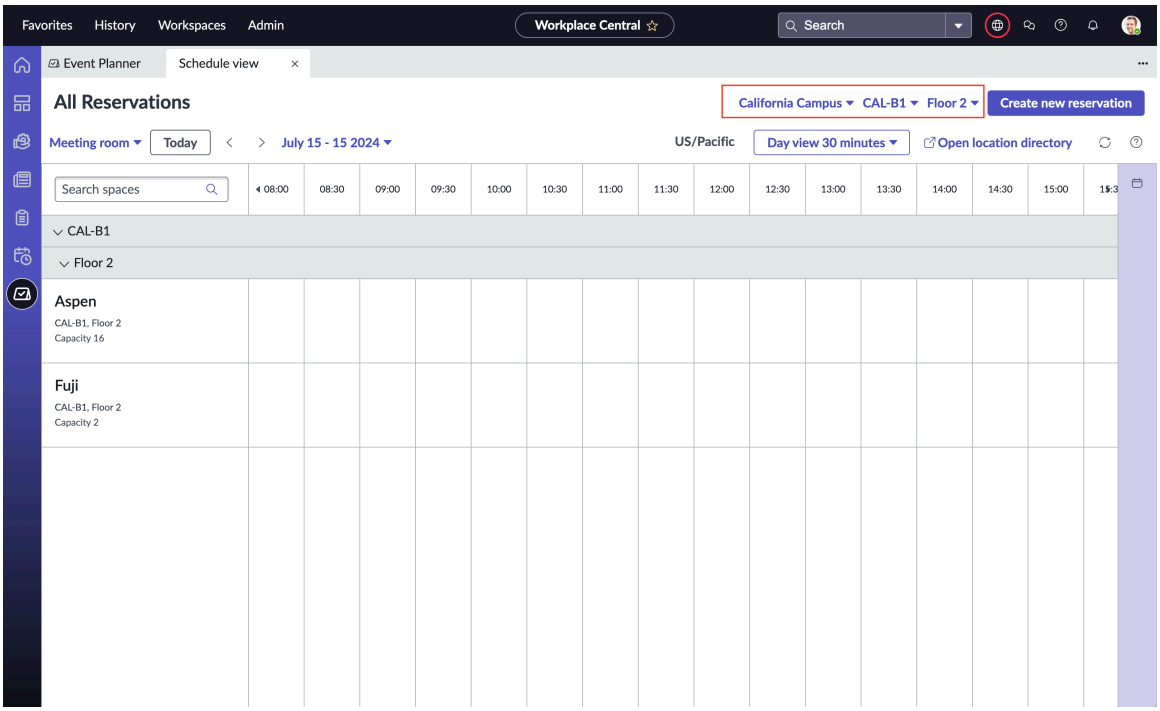
   Die Startseite des Standortverzeichnisses wird in einer neuen Browserregisterkarte im Mitarbeiter-Center-Portal geöffnet.

   Die Kartenansicht ist standardmäßig ausgewählt.

4. Wählen Sie auf der -Homepage die Option **Geplante Ansicht öffnen** aus.
5. Wählen Sie auf der Ansichtsseite „Geplant“ die Option **Standortverzeichnis öffnen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



a. Abhängig von der Auswahl eines Campus, Gebäudes oder Stockwerks in der Ansicht „Geplant“ werden die folgenden Optionen angezeigt:

- Campus: Wählen Sie einen Campus aus. Die Gebäude und Stockwerke innerhalb dieses Campus werden automatisch ausgewählt. Es kann jeweils nur ein Campus ausgewählt werden.

  Hinweis:
  Wenn kein Campus ausgewählt ist, wird das Standortverzeichnisportal ohne Kontext in der Kartenansicht geöffnet.

- Gebäude: Option zum Auswählen eines Gebäudes.
  - Wählen Sie ein Gebäude aus. Das Standortverzeichnisportal wird mit der Gebäudeansicht geöffnet, in der die Standardstockwerkinformationen angezeigt werden.
  - Wenn mehr als ein Gebäude ausgewählt ist, öffnet das Standortverzeichnisportal das erste ausgewählte Gebäude und das Stockwerk, das in den Stockwerkslistenoptionen ausgewählt wurde.
- Stockwerk: Option zum Auswählen eines Stockwerks.
  - Wenn mehrere Stockwerke ausgewählt sind, zeigt das Standortverzeichnisportal das Stockwerk an, das in der Kartenansicht zuerst ausgewählt wurde. Beispiel: Stockwerk 1.
  - Wenn nur ein Stockwerk ausgewählt ist, öffnet das Standortverzeichnis dieses Stockwerk in der Kartenansicht.
  - Wenn keines der Stockwerke ausgewählt ist, öffnet das Standortverzeichnisportal das ausgewählte Gebäude mit dem Standardstockwerk.

b. Wenn Sie in der Ansicht „Geplant“ keinen Campus auswählen, wird die Zielseite des Standortverzeichnisses ohne Kontext geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wenn Sie ein ungültiges Stockwerk, ein ungültiges Gebäude oder einen ungültigen Campus angeben, wird eine Meldung angezeigt.

„Anscheinend ist dieser Standort nicht vorhanden.“ Sie werden zur Standardkartenansicht weitergeleitet.

Arbeiten mit Fallverwaltung

Verwalten Sie Ihre Arbeitsplatzfälle mit dem Arbeitsbereich für Fallverwaltung. Überwachen Sie den Fortschritt der Fälle, aktualisieren Sie die Fälle, und führen Sie andere Aktionen aus.

Verwalten Sie Arbeitsplatzfälle mit der Fallverwaltung

Überwachen Sie die in Ihrer Organisation angeforderten Arbeitsplatzfälle jederzeit mit dem Arbeitsbereich 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Fallverwaltung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Überprüfen Sie die Anzahl der aktiven Fälle und die Details dieser Fälle mithilfe des Dashboards. Ermitteln Sie die Gesamtzahl der Fälle, die derzeit kritisch sind, deren SLAs verletzt wurden, die nicht zugewiesen sind und die auf die Genehmigung warten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im Fenster auf der linken Seite das Symbol **für Fallverwaltung** ( ).
   Das Fallverwaltungs-Dashboard wird geöffnet.
3. Um die Anzahl der Fälle basierend auf ihrem Status anzuzeigen, wechseln Sie zum Abschnitt **Übersicht**.

   a. Wählen Sie eine der folgenden Kacheln aus, um die Liste der Fälle anzuzeigen:

   - **Alle aktiven Fälle**
   - **Offene kritische Fälle**
   - **Verletzte SLAs**
   - **Nicht zugewiesene Fälle**
   - **Fälle, die auf Genehmigung warten**

   b. Führen Sie in der Listenansicht der Fälle bei Bedarf eine der folgenden Aktionen aus:

   - Liste aktualisieren
   - Bearbeiten Sie die Spalten der Liste
   - Wenden Sie den Filter auf die Liste an
   - Weisen Sie den Fall einem Anwender zu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Exportieren Sie die Fälle in das gewünschte Format
- Fall erstellen

c. Informationen zum Hinzufügen einer eigenen Liste finden Sie unter Erstellen Sie Ihre eigene Liste, um Fallmetriken anzuzeigen.

4. Um eine Liste aller aktiven Fälle anzuzeigen, überprüfen Sie den Abschnitt **Alle aktiven Fälle**.

a. **Wahlweise:** In der Listenansicht können Sie einen oder mehrere Fälle mit der Option **Zuweisen** auch einem anderen Benutzer zuweisen.
Sie können die Spalten der Liste bearbeiten und bei Bedarf auch Filter hinzufügen.

b. Um den Fall im Detail anzuzeigen, wählen Sie den Arbeitsplatzfall aus.

c. Informationen zum Vornehmen von Änderungen an Arbeitsplatzfällen finden Sie unter Mit der Fallverwaltung an einem Arbeitsplatzfall arbeiten.

Erstellen Sie Ihre eigene Liste, um Fallmetriken anzuzeigen

Konfigurieren Sie eine anwenderdefinierte Liste, um Arbeitsplatzfälle anzuzeigen. Sie können die Arbeitsplatzfälle basierend auf dem von Ihnen angewendeten Filter anzeigen und die Fälle überwachen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig zeigt das Dashboard die Metrikkacheln und die Liste aller Fälle unter verschiedenen Kategorien an. Wenn Sie im Dashboard eine Metrikkachel auswählen, wird eine Listenansicht mit den zugehörigen Fällen geöffnet. In der Listenansicht werden im linken Bereich standardmäßig die folgenden Listen angezeigt:

- Alle Fälle
- Alle aktiven Fälle
- Alle gelösten Fälle
- Offene kritische Fälle
- Verletzte SLAs
- Nicht zugewiesene Fälle
- Fälle, die auf Genehmigung warten

Sie können auch eine eigene Liste im Bereich erstellen und die Arbeitsplatzfälle anzeigen, die dem festgelegten Filter entsprechen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.

2. Wählen Sie im Fenster auf der linken Seite das Symbol **für Fallverwaltung** ( ).
Das Fallverwaltungs-Dashboard wird geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Abschnitt **Übersicht** eine der folgenden Kacheln aus, um die Listenansicht zu öffnen.
   - **Alle aktiven Fälle**
   - **Offene kritische Fälle**
   - **Verletzte SLAs**
   - **Nicht zugewiesene Fälle**
   - **Fälle, die auf Genehmigung warten**
4. Wählen Sie in der Listenansicht im linken Bereich **Meine Listen**aus.
5. Wählen **Sie Neue Liste hinzufügen**.
6. Gehen Sie im angezeigten Dialogfeld „Neue Liste“ wie folgt vor:

   a. Um eine andere Version der vorhandenen Liste zu erstellen, wählen Sie die Registerkarte **Von vorhandener beginnen aus**.
      i. Wählen Sie im Feld Liste die **Liste** aus, die Sie wiederverwenden möchten.
      ii. **Geben Sie** im Feld Listenname einen Namen für die Liste ein.
      iii. **Wählen Sie im Feld Spalten** auswählen die Spalten aus, die Sie zusätzlich anzeigen möchten.
      iv. **Fügen Sie im Abschnitt „Filter** hinzufügen“ die Filter hinzu, nach denen die Arbeitsplatzfälle gefiltert werden müssen.

   b. Um eine neue Liste zu erstellen, wählen Sie die Registerkarte Selbst **erstellen** aus.
      i. **Geben Sie** im Feld Listenname den Namen der Liste ein.
      ii. **Wählen Sie im Feld Quelle** auswählen die Quelltabelle aus.
      iii. **Wählen Sie im Feld Spalten** auswählen die anzuzeigenden Spalten aus.
      iv. **Fügen Sie im Abschnitt „Filter** hinzufügen“ die Filter hinzu, nach denen die Arbeitsplatzfälle gefiltert werden müssen.

   c. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnisse
Die anwenderdefinierte Liste wird der Registerkarte **Meine Listen** im linken Bereich hinzugefügt. Sie können die Listen jederzeit anzeigen und die Arbeitsplatzfälle verwalten.

Mit der Fallverwaltung an einem Arbeitsplatzfall arbeiten

Mit dem Arbeitsbereich für Fallverwaltung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung können Sie einen Arbeitsplatzfall jederzeit in einem zentralen Arbeitsbereich aktualisieren, bearbeiten oder lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dem Dashboard können Sie jederzeit an einem Fall arbeiten. Sie können jede Aktion für einen Fall ausführen, z. B. Aktualisieren, Bearbeiten und sogar Lösen eines Falls, wenn Sie fertig sind. Um Zeit beim Filtern der Fälle zu sparen, zeigt der Arbeitsbereich die Fälle standardmäßig unter verschiedenen Kategorien im Abschnitt **Übersicht** an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktualisieren Sie die Falldetails.
- Ändern Sie den Status des Falls.
- Fügen Sie Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzu.
- Wissensartikel anzeigen oder anfügen.
- Markieren Sie die Prüfliste, oder fügen Sie neue Prüflistenelemente hinzu.
- Zeigen Sie die Mitarbeiterdetails an, die den Fall angefordert haben, und senden Sie ihnen bei Bedarf direkt eine E-Mail.
- Zeigen Sie den Arbeitsplatzstandort auf der Stockwerkskarte an. Zeigen Sie für Umzugsfälle den Standort „ **Von Standort“** und **„An Standort“** auf der Karte an.
- Erstellen Sie bei Bedarf untergeordnete Fälle und untergeordnete Aufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen untergeordneten Fall und eine untergeordnete Aufgabe.

Weitere Informationen zu den Funktionen und Aktionen, die Sie im Arbeitsbereich ausführen können, finden Sie unter Fallverwaltung – Wichtige Funktionen, Aktionen und Falldetails.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im Fenster auf der linken Seite das Symbol **für Fallverwaltung** ( ).
   Das Fallverwaltungs-Dashboard wird geöffnet.
3. Um einen Fall zu öffnen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wechseln Sie zum Abschnitt **Übersicht**.

     Wählen Sie die entsprechende Kachel aus, um die Liste der Fälle zu öffnen.
   - Wechseln Sie zum Abschnitt **Alle aktiven Fälle**.
4. Wählen Sie den Fall aus, den Sie öffnen möchten.
   In der Listenansicht werden die Fälle WCASEXXXX für normale Arbeitsplatzfälle, WMCXXXX für Wartungsfälle und WMVEXXXX für Umzugsfälle angezeigt.
   Die Falldetails werden auf einer neuen Registerkarte angezeigt. Weitere Informationen zur Ansicht, zu den Aktionen, die Sie ausführen können, und zu zusätzlichen Funktionen finden Sie im Abschnitt **Seite** „Falldetails“ im Thema Fallverwaltung – Wichtige Funktionen, Aktionen und Falldetails.
5. Nehmen Sie Ihre Änderungen vor.
6. Wenn Sie Änderungen vorgenommen haben, wählen **Sie Speichern**aus.

Ergebnisse

Der Arbeitsplatzfall wird basierend auf Ihren Änderungen aktualisiert oder geändert. Informationen zum Abbrechen oder Löschen des Falls finden Sie unter Brechen Sie einen Fall ab oder löschen Sie ihn.

Erstellt einen Arbeitsplatzservicefall

Als Fallmanager können Sie nicht nur Arbeitsplatzfälle verwalten, sondern auch direkt über den Fallverwaltungs-Arbeitsbereich 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung eine Arbeitsplatz-Serviceanfrage erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Senden Sie im Namen eines Mitarbeiters eine Arbeitsplatzservice-Anforderung aus einem beliebigen Grund. Sie können eine Anforderung direkt über den Fallverwaltungs-Arbeitsbereich stellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.
2. Wählen Sie im Fenster auf der linken Seite das Symbol **für Fallverwaltung** ( ).
   Das Fallverwaltungs-Dashboard wird geöffnet.
3. Um einen Fall zu erstellen, verwenden Sie eine der folgenden Navigationsmöglichkeiten:
   - Scrollen Sie auf der Zielseite Fallverwaltung nach unten zum Abschnitt **Alle aktiven Fälle**, und wählen Sie **Neu**aus.
   - Öffnen Sie auf der Fallverwaltungs-Zielseite im Abschnitt **Übersicht** eine Kachel, und wählen Sie in der Listenansicht **Neu** aus.
4. Im **Feld Welchen Service möchten Sie anfordern?** Wählen Sie im Dialogfeld „“ den Typ der Arbeitsplatzserviceanfrage aus, die Sie stellen möchten.
   Sie können die folgenden Arbeitsplatzservice-Anforderungen stellen:
   - Bürofläche neu konfigurieren
   - Schreibtischwechsel anfordern
   - Möbel anfordern
   - Allgemeine Anforderung senden
   - Wartungsanforderung senden
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Informationen zum Ausfüllen des Formulars finden Sie in den Themen Arbeitsplatzservices anfordern.
6. Wählen Sie **Absenden** aus, um die Anforderung zu übermitteln.

Ergebnisse
Die Arbeitsplatzserviceanfrage wird übermittelt, und ein Arbeitsplatzfall wird erstellt. Aktualisieren Sie die Liste **Alle aktiven Fälle**, um den Arbeitsplatzfall anzuzeigen.

Erstellen Sie einen untergeordneten Fall und eine untergeordnete Aufgabe

Als Fallmanager können Sie zur Erfüllung eines Falls im Arbeitsbereich einen untergeordneten Fall und eine untergeordnete Aufgabe erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie im Fenster auf der linken Seite das Symbol **für Fallverwaltung** ( ).
   Die Zielseite für Fallverwaltung wird geöffnet.
3. Um den Fall zu öffnen, dem Sie einen untergeordneten Fall/eine untergeordnete Aufgabe hinzufügen möchten, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wechseln Sie zum Abschnitt **Übersicht**.

     Wählen Sie die entsprechende Kachel aus, um die Liste der Fälle zu öffnen.
   - Wechseln Sie zum Abschnitt **Alle aktiven Fälle**.
4. Wählen Sie den Fall aus, dem Sie einen untergeordneten Fall/eine untergeordnete Aufgabe hinzufügen möchten.
   Die Falldetails werden auf einer separaten Registerkarte angezeigt. Weitere Informationen zur Ansicht, zu den Aktionen, die Sie ausführen können, und zu zusätzlichen Funktionen finden Sie im Abschnitt **Seite** „Falldetails“ im Thema Fallverwaltung – Wichtige Funktionen, Aktionen und Falldetails.
5. Um einen untergeordneten Fall zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie auf der Seite „Falldetails“ die Registerkarte **Untergeordnete Fälle**.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neuen Arbeitsplatzfall erstellen“.

Feld	Beschreibung
Arbeitsplatzservice	Wählen Sie den Arbeitsplatzservice des Falls aus.
Arbeitsplatzstandort	Wählen Sie den Standort aus, für den Sie den untergeordneten Fall erstellen.
Status	Wählen Sie den Status des Falls aus. Standardmäßig ist der Status auf Entwurf festgelegt.
Zuweisungsgruppe	Wählen Sie die Zuweisungsgruppe aus, der Sie den Fall zuweisen möchten.
Zugewiesen an	Wählen Sie den Standort aus, für den Sie den untergeordneten Fall erstellen.
Angefordert für	Wählen Sie den Anwender aus, für den Sie den Fall erstellen.
Anwenderabnahme aktivieren	Wählen Sie die Option aus, wenn Sie die Anwenderakzeptanz für den Fall aktivieren möchten.
Kontakttyp	Geben Sie den Kontaktmodus an.
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung des Falls ein.
Beschreibung	Geben Sie eine detaillierte Beschreibung des Falls ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Anmerkungen	Fügen Sie Kommentare zum Fall hinzu. Die Kommentare sind für die anfordernde Person sichtbar.
Arbeitsnotizen	Fügen Sie dem Fall Arbeitsnotizen hinzu. Die Notizen sind nur für Sie sichtbar.

d. Um eine beliebige Datei anzuhängen, wählen Sie im Seitenbereich das Anhangsymbol ( ).

e. Um eine Vorlage für den Fall zu konfigurieren, wählen Sie das Vorlagensymbol ( ).

f. Wählen Sie **Speichern**.
Der untergeordnete Fall wird erstellt.

6. Um eine untergeordnete Aufgabe zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie auf der Seite mit Falldetails die Registerkarte **Untergeordnete Aufgaben**.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neue Arbeitsplatzaufgabe erstellen“.

Feld	Beschreibung
Status	Wählen Sie den Status der Aufgabe aus. Standardmäßig ist der Status auf Offen festgelegt.
Typ der Arbeitsplatzaufgabe	Wählen Sie den Aufgabentyp aus.
Zuweisungsgruppe	Wählen Sie die Zuweisungsgruppe aus, der Sie die Aufgabe zuweisen möchten.
Arbeitsplatzstandort	Wählen Sie den Standort aus, für den Sie die untergeordnete Aufgabe erstellen.
Zugewiesen an	Wählen Sie den Standort aus, für den Sie die untergeordnete Aufgabe erstellen.
Signaturvorlage	Wählen Sie die Signaturvorlage aus.
Lieferant	Wählen Sie den Lieferanten für die Aufgabe aus.
Arbeitsplatzservice-Aktivität	Wählen Sie die Arbeitsplatzservice-Aktivität aus, um die Aufgabe zu implementieren.
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung der Aufgabe ein.

d. Um eine beliebige Datei anzuhängen, wählen Sie im Seitenbereich das Anhangsymbol ( ).

e. Um eine Vorlage für die Aufgabe zu konfigurieren, wählen Sie das Vorlagensymbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Wählen Sie **Speichern**.
Die untergeordnete Aufgabe wird erstellt.

7. Wählen Sie nach dem Hinzufügen des untergeordneten Falls/der untergeordneten Aufgabe **Speichern**, um die Änderungen zu speichern.

Brechen Sie einen Fall ab oder löschen Sie ihn

Als Fallmanager können Sie einen Arbeitsplatzfall jederzeit abbrechen, wenn er nicht mehr benötigt wird. Löschen Sie als Administrator einen Falldatensatz vollständig aus der Anwendung, wenn er nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Als Fallmanager für Arbeitsplatz können Sie einen Fall abbrechen, wenn er nicht mehr benötigt wird. Durch das Abbrechen eines Falls werden alle untergeordneten Fälle und untergeordneten Aufgaben abgebrochen, die dem Fall zugeordnet sind. Der Status wird auf „Abgebrochen“ festgelegt.

Wichtig:
Nur ein Administrator kann einen Fall löschen. Ein Falladministrator kann nur einen Arbeitsplatzfall löschen, ein Umzugsadministrator kann nur einen Umzugsfall löschen und ein Wartungsadministrator kann nur einen Wartungsfall löschen.

Erforderliche Rolle: admin (zum Löschen eines Falls) und sn_wsd_case.manager (zum Abbrechen eines Falls)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.

2. Wählen Sie im Fenster auf der linken Seite das Symbol **für Fallverwaltung** ( ).
Die Zielseite für Fallverwaltung wird geöffnet.

3. Öffnen Sie den Fall, den Sie mit einer der folgenden Navigationen abbrechen/löschen möchten:

- Wechseln Sie zum Abschnitt **Übersicht**.

  Wählen Sie die entsprechende Kachel aus, um die Liste der Fälle zu öffnen.

- Wechseln Sie zum Abschnitt **Alle aktiven Fälle**.

4. Wählen Sie den Fall aus.

5. Um den Fall abzubrechen, gehen Sie wie folgt vor:

a. Wählen Sie auf der Seite mit Falldetails die **Option Abbrechen**aus.

b. Wählen Sie im Bestätigungsfenster **Ja**aus.
Der Fall und alle untergeordneten Fälle, untergeordneten Aufgaben und Flows, die den Fällen zugeordnet sind, werden abgebrochen, und der Status wird auf Abgebrochen gesetzt.

6. Um einen Fall zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Nur ein Administrator kann einen Fall löschen. Ein Falladministrator kann nur einen Arbeitsplatzfall löschen, ein Umzugsadministrator kann nur einen Umzugsfall löschen und ein Wartungsadministrator kann nur einen Wartungsfall löschen.

a. Wählen Sie auf der Seite „Falldetails“ Weitere Aktionen ().

Hinweis:
Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie Administrator sind.

b. Wählen Sie **Löschen**.

c. Wählen Sie im Bestätigungsfenster zum Löschen **Ja**.
Der Arbeitsplatzfalldatensatz, die zugehörigen SLAs und mehr werden aus der Anwendung gelöscht.

Verwalten 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Überwachen Sie Ihre arbeitsplatzbezogenen Aktivitäten. Zeigen Sie die Metriken und die Liste der Aktivitäten an, die jederzeit erstellt werden.

Informationen zum Anpassen einer Seite in der Anwendung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung finden Sie im Knowledge Base-Artikel: https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB1639123 .

Genehmigen Sie ein Szenario

Als Arbeitsplatzmanager können Sie ein Szenario, das zur Genehmigung gesendet wird, genehmigen oder ablehnen

Vorbereitungen
Voraussetzungen:

- Sie haben die Rolle Szenarioleser [sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader].
- Sie haben die Berechtigung zum Genehmigen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager und sn_wsd_spcmgmt.scenario_reader

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Arbeitsplatzmanager können Sie ein Szenario genehmigen. Die Workplace Core Genehmigungsdefinition stellt die **Szenarioplangenehmigung** standardmäßig bereit, um die Szenariogenehmigung durchzuführen. Die Genehmigungsdefinition besteht aus einem **Szenarioplan-Genehmiger-** Kriterium, in dem alle Arbeitsplatz-Manager für die Genehmigung von Szenarien konfiguriert sind. Informationen zur Konfiguration weiterer Genehmiger finden Sie unter Konfigurieren Sie die Genehmiger eines Szenarios.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen**.
2. Wählen Sie die Genehmigung aus, die sich im Status **Angefordert** befindet.
   Sie können auch Filteroptionen verwenden, um nur die Genehmigungen anzuzeigen, die sich im Status **Angefordert** befinden.
3. Um das Szenario vor der Genehmigung anzuzeigen, **klicken** Sie im Feld Genehmigen auf das Symbol Vorschau auf diesen Datensatz (Symbol).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
5. Klicken Sie im Formular „Szenarioplan“ **auf Szenarioplan öffnen**.
   Der Szenariostapelplan wird im schreibgeschützten Modus geöffnet.
6. Überprüfen Sie das Szenario.
7. Überprüfen Sie das Szenario, um es zu genehmigen oder abzulehnen, führen Sie die Schritte 1 und 2 erneut aus.
8. Führen Sie im Formular eine der folgenden Aktionen aus:
   - Um das Szenario zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.

     Das Szenario wird genehmigt.
   - Um das Szenario abzulehnen, gehen Sie wie folgt vor:
     a. Geben Sie im Feld **Kommentare** den Grund für die Ablehnung an.

        Wenn Sie Änderungen am Szenario vorschlagen möchten, erläutern Sie die Änderungen kurz.

     b. **Klicken** Sie nach der Eingabe Ihrer Kommentare auf Veröffentlichen.

     c. Klicken Sie auf **Ablehnen**.

        Das Szenario wurde abgelehnt.

Ergebnisse
Das Szenario wird basierend auf der von Ihnen durchgeführten Aktion genehmigt oder abgelehnt. Wenn das Szenario genehmigt wird, ändert sich der Status des Szenarios in Genehmigt. Bei Ablehnung ändert sich der Szenariostatus in Abgelehnt.

Zeigen Sie Arbeitsplatzszenarien an

Verfolgen Sie die Anzahl der an Ihrem Arbeitsplatz erstellten Szenarien. Zeigen Sie die Szenarien im Status „Veröffentlicht“, „Entwurf“ und vieles mehr an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_spcmgmt.space_planner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zeigen Sie die an Ihrem Arbeitsplatz mit dem Modul „Platzoptimierung“ erstellten Szenarien an. Das Modul „Space Optimization“ stellt Ihnen Metriken für Szenarien basierend auf ihrem aktuellen Status bereit. Sie erhalten eine Liste der Gesamtszenarien und der Szenarien, die basierend auf den Gebäuden erstellt wurden. Sie können den Status eines Szenarios jederzeit im Modul Platzoptimierung überwachen. Weitere Informationen zum Platzoptimierungsmodul finden Sie unter Platzoptimierung – wichtige Funktionen und Aktionen.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Speicherorte:
   - **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
   - **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**
     Sie können Workplace Central auch direkt über Mitarbeiter-Center öffnen. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung**.
     Das Dashboard „Analytics für Arbeitsplatz“ wird geöffnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie im linken Bereich das Symbol **Platzoptimierung** ().
   Das Dashboard „Raumoptimierung“ wird geöffnet.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Anzahl der Szenarien basierend auf ihrem aktuellen Status im Abschnitt „ **Szenarien** “ an.
   Sie können auch die nummerierte Kachel auswählen, um die Details der Szenarien anzuzeigen.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie alle Szenarien unabhängig von ihrem aktuellen Status an.

   a. Wechseln Sie im Abschnitt Szenarien zu **Alle Szenarien**.
   Eine Liste der Szenarien wird angezeigt. In der Liste werden fünf Szenarien gleichzeitig angezeigt.

   b. Zeigen Sie alle Szenarien an, indem Sie in der Liste nach unten scrollen und auf **Alle**anzeigen klicken.
   Die Registerkarte **Szenarien** wird geöffnet.

5. Zeigen Sie alle Gebäude Ihres Arbeitsplatzes an.
   Sie können ein Gebäude öffnen und das Gebäude auf einem Stapelplan anzeigen. Der Stapelplan zeigt das aktuelle Szenario an, das im Gebäude bereitgestellt wird. Sie können ein Szenario auch direkt aus einem Gebäudeszenarioplan erstellen.

   a. Wechseln Sie im Abschnitt Szenarien zu **Alle Gebäude**.
   Eine Liste der Gebäude wird angezeigt. In der Liste werden fünf Gebäude gleichzeitig angezeigt.

   b. Zeigen Sie alle Gebäude an, indem Sie in der Liste nach unten scrollen und auf **Alle**anzeigen klicken.
   Die Registerkarte **Gebäude** wird geöffnet.

Erstellen Sie eine Anforderung zur Unterstützung des Platzes

Senden Sie eine Arbeitsplatzservice-Anforderung, um Empfehlungen für die Bereichszuteilung mit Workplace-Serviceportalzu erhalten. Die Workplace Service Delivery Platzhilfe bietet Ihnen die besten Planoptionen für die Platzzuteilung basierend auf der Platzmenge und der von Ihnen angegebenen Abteilung. Sie können die am besten geeignete Zuteilung oder keine auswählen. Abhängig von Ihrer Auswahl stellt der Platzplaner den zu verwendenden Plan bereit.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Das Plugin „Zentrale Arbeitsplatzverwaltung“ ist installiert.
- Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange Plugin ist installiert.
- Um die Platzempfehlungen auf der Karte anzuzeigen, muss die Stockwerkskarte mit Gebäudepläne für Arbeitsstättenkonfiguriert werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geben Sie die Abteilung und die Anzahl der Flächen an, die Sie dieser Abteilung in einem Stockwerk zuweisen möchten. Geben Sie den Standort an, für den die Zuteilungsempfehlung angezeigt werden soll. Abhängig von der im Formular übermittelten Spezifikation bietet Ihnen das System Optionen mit den am besten geeigneten Platzzuteilungsplänen in diesem Gebäude. Wenn die ausgewählte Abteilung auf dem von Ihnen ausgewählten Stockwerk vorhanden ist, werden die Flächen in der Nähe dieser Abteilung empfohlen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die beste Option auswählen und die Auswahl absenden. Wenn eine Genehmigung konfiguriert ist, wird der Plan zur Genehmigung an Ihren Manager gesendet. Der ausgewählte Platzplan wird an den Platzplaner geleitet. Der Platzplaner überprüft den Plan und stellt ihn entsprechend bereit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Serviceportal für Arbeitsplatz**.
   Workplace-Serviceportal wird geöffnet.
2. Öffnen Sie die Kategorie Allgemein.
   a. Wählen Sie **Katalog**.
   b. Wählen Sie **Nach Kategorien durchsuchen**.
   c. Wählen Sie im Service Catalog für Arbeitsplätze **Allgemein** aus.

   Hinweis:
   Wenn im Portal mehrere Kataloge konfiguriert sind, wechseln Sie zur Liste Kataloge, und wählen Sie **Servicekatalog für Arbeitsplatz** > **Allgemein**.
3. Wählen Sie **Anforderung zur Platzhilfe aus**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zur Anforderung einer Platzhilfe

Feld	Beschreibung
Anforderungsname	Beschreibender Name für die Anforderung.
Platz zuteilen nach	Der Zuteilungstyp wird mit dem von Ihrem Administrator festgelegten Standardzuteilungstyp festgelegt. **Hinweis:** Wenn kein Zuteilungstyp angegeben ist, können Sie mit der Anforderung nicht fortfahren.
Angefordert für	Option zum Angeben des Benutzers, für den Sie die Anforderung zur Platzhilfe stellen.
Abteilung auswählen	Abteilung, auf deren Grundlage Sie Flächen zuweisen möchten. Diese Option wird angezeigt, wenn im Feld „ **Platz zuteilen** nach“ „ **Abteilung** “ festgelegt ist.
Kostenstelle auswählen	Kostenstelle, auf deren Grundlage Sie Flächen zuweisen möchten. Diese Option wird nur angezeigt, wenn im Feld **Platz zuteilen** nach **Kostenstelle** festgelegt ist.
Arbeitsplatz-Entitätstyp auswählen	Arbeitsplatz-Entitätstyp, auf dessen Grundlage Sie Flächen zuweisen möchten. Diese Option wird angezeigt, wenn im Feld **Platz zuteilen nachfestgelegt** ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Arbeitsplatz-Entität auswählen	Arbeitsplatzentität, auf deren Grundlage Sie Flächen zuweisen möchten. Diese Option wird angezeigt, wenn im Feld **Platz zuteilen nachfestgelegt** ist.
Grund für Anforderung	Option zum Auswählen des Grunds für die Anforderung.
Platztyp	Option zum Festlegen der Art von Flächen, die Sie verwenden möchten.
Genaue Übereinstimmung (Platztyp)	Option zum Bestätigen, dass nur die Flächen angezeigt werden sollen, die dem ausgewählten Flächentyp genau entsprechen.
Zuweisungstyp	Option zur Angabe, ob Sie flexible oder dauerhafte Flächen wünschen.
Menge/Kapazität	Anzahl der Flächen, die Sie zuweisen möchten.
Region	Region, in der Sie eine Bereichszuteilung vornehmen möchten.
Campus	Campus, auf dem Sie Platzzuteilung vornehmen möchten.
Site	Standort, auf dem Sie eine Bereichszuteilung vornehmen möchten.
Gebäude	Gebäude, in dem Sie die Bereichszuteilung vornehmen möchten.
Genaue Übereinstimmung (Gebäude)	Option zum Bestätigen, dass nur die Flächen angezeigt werden sollen, die dem ausgewählten Gebäude genau entsprechen.
Einzugsdatum	Option zum Angeben des Datums, ab dem Sie die Bereichszuteilung implementieren möchten.
Genaue Übereinstimmung (Einzugsdatum)	Option zum Bestätigen, dass nur die Flächen angezeigt werden sollen, die am ausgewählten Einzugsdatum verfügbar sind. Diese Option ist ab Workplace Space Management Version 1.12.0 nicht verfügbar.
Auszugsdatum	Option zum Angeben des Datums, bis zu dem Sie die Plätze zuweisen möchten.
Genaue Übereinstimmung (Auszugsdatum)	Option zum Bestätigen, dass nur die Plätze angezeigt werden sollen, die bis zum ausgewählten Auszugsdatum verfügbar sind. Diese Option ist ab Workplace Space Management Version 1.12.0 nicht verfügbar.
Anhänge hinzufügen	Option zum Anhängen unterstützender Dateien bei Bedarf.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anforderung wird übermittelt. Nach der Übermittlung wird die Seite mit den Anforderungsdetails geöffnet.

6. Wählen Sie auf der Seite Meine Anforderung **Platzpläne**aus.
   Aktualisieren Sie die Seite, um Platzplanoptionen anzuzeigen.
   Auf der Seite werden Optionen angezeigt, die die am besten geeigneten Platzzuteilungen für die ausgewählte Kostenstelle oder Abteilung auf dem ausgewählten Stockwerk aufweisen, zusammen mit dem Übereinstimmungsprozentsatz.
7. Überprüfen Sie die angezeigten Optionen.
   Der Prozentsatz der Übereinstimmung wird unter jeder Option angezeigt.
8. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Platzzuteilungen auf der Karte an, indem Sie **Flächen auf Karte**anzeigen auswählen.

   Hinweis:
   Sie können die Flächenzuteilungen auf der Karte nur anzeigen, wenn für das Stockwerk eine Stockwerkskarte konfiguriert ist.

9. Wählen Sie eine Option aus den bereitgestellten Optionen aus.

   a. Wählen Sie auf der Seite Meine Anforderung die Option **Aufgaben/Aufgaben**aus.

   b. **Wählen Sie unter der OptionPlatzplan**auswählen die Option Ansichtsaufgabe aus.
   Eine Seite mit allen Optionen, die im **Platzplan** angezeigt werden, wird zur Auswahl angezeigt.

   c. Wählen Sie **Auswählen** neben der Option, mit der Sie fortfahren möchten.

   d. **Wahlweise:** Wenn Sie aus irgendeinem Grund keine Option auswählen möchten, wählen Sie **Keine der obigen**Optionen aus.

   Hinweis:
   Wenn Sie **keine der obigen**Optionen auswählen, wird die Anforderung geschlossen und der Status auf **Geschlossen – vollständig**gesetzt

   e. Wählen Sie nach der Auswahl **Absenden**aus.

Ergebnisse

Die von Ihnen ausgewählte Option wird übermittelt. Sie können die ausgewählte Option jederzeit auf der Registerkarte „ **Platzpläne** “ anzeigen. Nachdem Sie die Auswahl übermittelt haben, werden basierend auf dem von Ihrer Organisation konfigurierten Genehmigungsprozess die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Wenn für Ihr Benutzerprofil ein Genehmigungsprozess konfiguriert ist, wird die Platzanforderung zur Genehmigung an Ihren Manager gesendet. Der Status der Platzanforderung ändert sich in Warte auf Genehmigung.
  - Wenn Ihr Manager die Genehmigung erteilt, wird die Platzanforderung zur Bereitstellung gesendet, und der Status ändert sich in Genehmigt.
  - Wenn Ihr Manager dies ablehnt, wird die Platzanforderung abgelehnt, und der Status ändert sich in Geschlossen – unvollständig.
- Wenn für Ihr Anwenderprofil keine Genehmigung erforderlich ist, wird die Platzanforderung an den Platzplaner Ihrer Organisation übertragen, und der Status ändert sich in **Genehmigt.**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmigen Sie eine Anforderung zur Platzhilfe

Als Arbeitsplatzmanager können Sie eine Anforderung zur Platzhilfe genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Sie haben die Berechtigung zum Genehmigen.
- Sie sind der Manager des Anwenders, der die Anforderung zur Platzhilfe erstellt hat.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Arbeitsplatzmanager können Sie eine Platzhilfeanforderung genehmigen, die von einem Ihnen zugewiesenen Benutzer ausgelöst wurde. Die Genehmigungsdefinition Workplace Core stellt die **Platzempfehlungsgenehmigung standardmäßig bereit, um die Genehmigung** von Platzanforderungen durchzuführen. Die Genehmigungsdefinition besteht aus einem Ausführerkriterium für die Genehmigungskonfiguration der Bereichsempfehlung, in dem alle Arbeitsplatz-Manager für die Genehmigung von Anforderungen zur **Platzhilfe** konfiguriert sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen**.
2. Wählen Sie die Genehmigung aus, die sich im Status **Angefordert** befindet.
   Sie können auch Filteroptionen verwenden, um nur die Genehmigungen anzuzeigen, die sich im Status **Angefordert** befinden.
3. Um die Anforderungsdetails vor der Genehmigung **anzuzeigen**, wählen Sie im Feld Genehmigen das Symbol Vorschau auf diesen Datensatz (Symbol).
4. Klicken Sie auf **Datensatz öffnen**.
5. Überprüfen Sie die Anforderungsdetails.
6. Überprüfen Sie die Details, um zu genehmigen oder abzulehnen, führen Sie die Schritte 1 und 2 erneut aus.
7. Führen Sie im Formular eine der folgenden Aktionen aus:
   - Um die Anforderung zu genehmigen, wählen **Sie Genehmigen**aus.

     Die Anforderung wurde genehmigt.
   - Um die Anforderung abzulehnen, gehen Sie wie folgt vor:
     a. Geben Sie im Feld **Kommentare** den Grund für die Ablehnung an.

        Wenn Sie Änderungen in der Anforderung vorschlagen möchten, erläutern Sie die Änderungen kurz.

     b. **Klicken** Sie nach der Eingabe Ihrer Kommentare auf Veröffentlichen.

     c. Klicken Sie auf **Ablehnen**.

        Die Anforderung wurde abgelehnt.

Komponenten von 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Erfahren Sie mehr über die installierten Komponenten und die wichtigsten Funktionen der Anwendung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Geschäftsregeln.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Rollen

Mit 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installierte Rollen

Rollen	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_central.workspace_user	Hat Zugriff auf den Arbeitsbereich 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung.	canvas_user
sn_wsd_central.workplace_analytics_user	Hat Zugriff auf den Workplace Analytics-Arbeitsbereich	sn_wsd_central.workspace_user

Einzelheiten zu den Rollen, die zur Verwendung von 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungerforderlich sind, finden Sie unter den mit Workplace Space Management und Management von Arbeitsplatz-Umzügeninstallierten Rollen.

Tabellen

Mit 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Auslastung vs. Kapazität [sn_wsd_spcmgmt_utilization_capacity]	Eine Tabelle zum Speichern von Kapazität und Auslastung bis zur Bereichsebene.

Skripts

Mit installierte Skripts 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung

Tabelle	Beschreibung
WSDSpaceMgmtAnalyticsSNC	Skript, das die Tabelle „Kapazität vs. Auslastung“ für das Flächenmanagement in Arbeitsplatz-Analytics ausfüllt

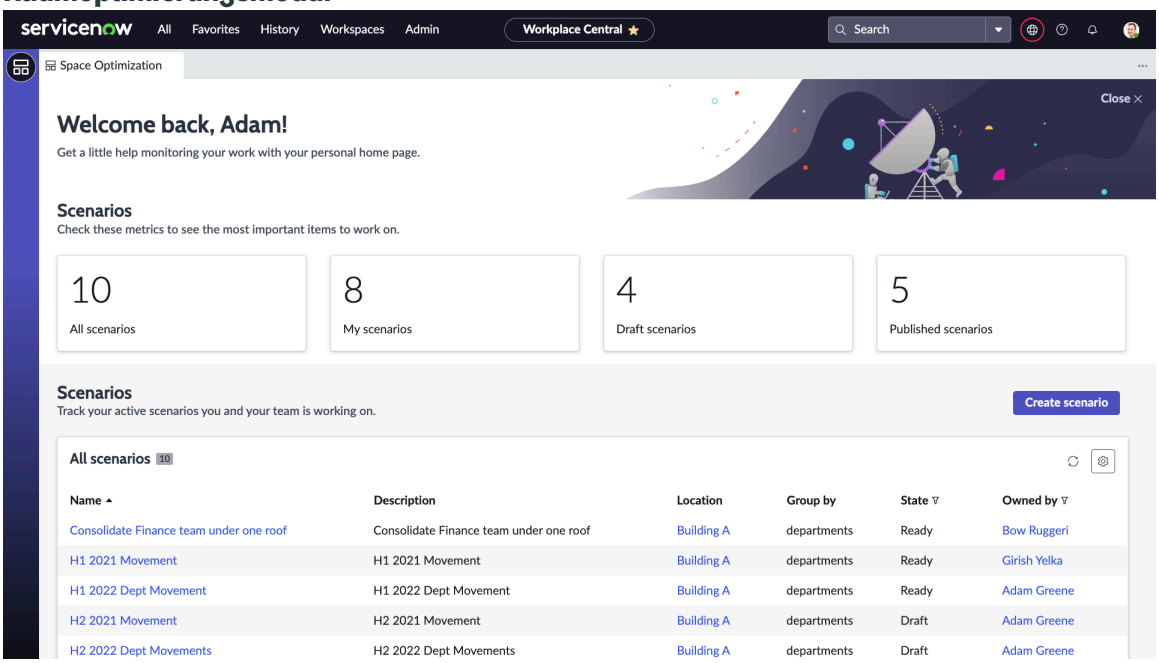
Platzoptimierung – wichtige Funktionen und Aktionen

Als Platzplaner können Sie mit dem Modul Platzoptimierung mehrere szenariobezogene Aktionen ausführen. Sie können ein Szenario mit dem Stapelplan erstellen, es auf einer Stockwerkskarte anzeigen und direkt Änderungen vornehmen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Raumoptimierungsmodul



Sie können über das Modul ein Szenario erstellen, die Szenariometriken nachverfolgen, Szenariodetails anzeigen und Gebäudedetails anzeigen. Die Raumoptimierung zeigt die folgenden Informationen an:

- **Szenarien**: Zeigt die Szenariometriken an.
- **Szenario erstellen**: Option zum Erstellen eines Szenarios für ein Gebäude. Weitere Informationen zum Erstellen von Szenarien finden Sie unter Erstellen Sie ein Szenario mit einem Gebäude.
- **Szenarien**: Listet die Details der folgenden Szenarien auf:
  - Details zu Szenarien wie Name, Standort, Status und Besitzer.
  - Details des Gebäudes Ihrer Organisation.
  Sie können ein Szenario oder Gebäude auswählen, um weitere Details anzuzeigen.

Sie können von Ihnen erstellte Szenarien auch in der Anwendung für die Szenarioplanung anzeigen. Navigieren zu **Alle** > **Scenario Planning** > **Meine Szenariopläne**.

Szenariometriken

Als Platzplaner können Sie die Gesamtzahl der Szenarien, die derzeit in Ihrer Organisation erstellt werden, in gefilterten Kacheln anzeigen. Sie können jede Kachel auswählen, um weitere Details in einer Liste anzuzeigen.

In den Metrikkacheln für Szenarien werden die Zahlen auf folgender Grundlage angezeigt:

- **Alle Szenarien**: Gesamtzahl der Szenarien, die in der Anwendung erstellt wurden.
- **Meine Szenarien**: Gesamtzahl der Szenarien, die Sie besitzen.
- **Szenarien-Entwürfe**: Gesamtzahl der von Ihnen erstellten Szenarien, die sich im Status „Entwurf“ befinden.
- **Veröffentlichte Szenarien**: Gesamtzahl der veröffentlichten Szenarien.

Sie können auch eine Kachel auswählen, um die Liste anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Szenariodetails

Als Raumplaner können Sie die Liste aller in Ihrer Organisation erstellten Szenarien anzeigen. Die Details wie Name, Ort, Status, Besitzer und mehr werden angezeigt. Sie können die Listenansichtseinstellungen basierend auf den Details konfigurieren, die Sie zu einem Szenario anzeigen möchten. Auf der Homepage werden fünf Szenarien gleichzeitig angezeigt. Um weitere anzuzeigen, wählen Sie **Alle**anzeigen aus.

- Wenn Sie **Alle**anzeigen auswählen, wird die Liste auf einer separaten Registerkarte geöffnet, auf der Sie alle in Ihrer Organisation erstellten Szenarien und ihre Details anzeigen können.
- Sie können in der Liste auch die folgenden Aktionen ausführen:
  - **Kopieren**: Erstellen Sie eine weitere Kopie eines vorhandenen Szenarios, um neue Änderungen vorzunehmen. Sie können jeweils nur ein Szenario kopieren. Das kopierte Szenario wird mit demselben Namen erstellt, dem „– Kopie 2“ angehängt wird.
  - **Löschen**: Löscht ein oder mehrere Szenarien, wenn sie nicht mehr benötigt werden.
  - **Szenario erstellen**: Erstellen Sie ein Szenario.
  - Aktualisieren Sie die Liste.
  - Bearbeiten Sie die Spalte.
  - Fügen Sie Filter hinzu, oder entfernen Sie sie.

Gebäudedetails

Als Raumplaner können Sie die Liste der Gebäude Ihrer Organisation im Modul „Raumoptimierung“ anzeigen. Sie können die Listenansichtseinstellungen basierend darauf konfigurieren, welche Details Sie zu einem Gebäude anzeigen möchten. Auf der Homepage werden fünf Szenarien gleichzeitig angezeigt. Um weitere anzuzeigen, wählen Sie **Alle**anzeigen aus. Wenn Sie **Alle**anzeigen auswählen, wird die Liste auf einer separaten Registerkarte geöffnet, auf der Sie alle Gebäude Ihrer Organisation und deren Details anzeigen können. Sie können die Liste aktualisieren, Spalten bearbeiten oder gebäudebezogene Filter anwenden.

Wenn Sie ein Gebäude auswählen, wird das Gebäude in einer Stapelplanansicht geöffnet, in der Sie alle Flächenzuteilungen und Stockwerksanordnungen sehen können. Ein Stapelplan ist eine visuelle Darstellung aller Zuteilungen, die auf einem Stockwerk eines Gebäudes vorgenommen wurden. Jede Zuteilung wird in einem Balken basierend auf der Abteilung oder Kostenstelle angezeigt, die zugewiesen ist. Weitere Informationen zur Stapelplanansicht und zur Stockwerkskartenansicht finden Sie unter Szenario und Gebäude: Ansichten, Status, Einstellungen und wichtige Funktionen.

- Die Details des Gebäudes, z. B. Gesamtkapazität, Gesamtzahl der Flächen und Standort, werden oben auf dem Plan angezeigt.
- Sie können die Gesamtzahl der nicht zugeteilten Flächen des Gebäudes insgesamt sowie nach Stockwerken anzeigen.
- Sie können die Gebäudedetails in einer Stapelplanansicht oder einer Stockwerkskartenansicht anzeigen. Die Stockwerkskartenansicht ist nur verfügbar, wenn Sie Stockwerkskarten Gebäudepläne für Arbeitsstätten konfiguriert haben. In der Stockwerkskartenansicht können Sie die Zuteilung auf einer Stockwerkskarte anzeigen und Änderungen direkt vornehmen.
- Sie können die einer Abteilung oder Kostenstelle zugewiesenen Flächen im Stapelplan oder auf der Stockwerkskarte anzeigen. Sie können auswählen, wie Sie die Zuteilungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

anzeigen möchten. Wählen Sie im rechten Bereich mit der Option Anzeigen nach eine **Ansicht aus**.

- Sie können einen Balken auf dem Stapelplan oder eine Fläche auf der Stockwerkskarte auswählen, um weitere Details anzuzeigen, z. B. Kapazitätsanzahl, Kapazitätsverhältnis und Gesamtkapazität. Sie können auch auf den Balken zeigen, um dieselben Details in einem Tooltip anzuzeigen. Das Detailfenster im rechten Bereich zeigt alle Balkendetails, Details zu Zuweisungen und die Abteilung an.
- Auf der Registerkarte **Zugehörige Szenarien** können Sie andere Szenarien im Zusammenhang mit dem Gebäude anzeigen.
- Auf der Registerkarte **Einstellungen** können Sie einen Filter anwenden, anhand dessen Sie die Flächen auf einem Stockwerk anzeigen möchten.
- Sie können ein Szenario nicht bearbeiten, wenn Sie es in der Gebäudeansicht öffnen. Um ein Szenario eines Gebäudes zu bearbeiten, kopieren Sie dieses Szenario, und nehmen Sie Änderungen vor. Das Szenario kopiert die genauen Gebäudedaten und ermöglicht Ihnen, Änderungen vorzunehmen. Die Änderungen wirken sich nicht auf die Hauptdaten aus, solange sie bereitgestellt werden. Um ein Szenario eines Gebäudes zu erstellen, können Sie auch die Option **Szenario erstellen** auswählen, wenn das Gebäude in der Stapelplanansicht geöffnet ist.

'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Ereignisplaner

Der 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Ereignisplaner ist ein zentraler Arbeitsbereich, in dem Sie alle in Ihrer Organisation angeforderten Reservierungen gleichzeitig überprüfen können.

Ereignisplaner-Funktionen

Sie können alle Reservierungen Ihrer Organisation in diesem zentralen Arbeitsbereich anzeigen und überwachen, wie viele Arbeitsplatzstandorte von Mitarbeitern genutzt werden. Mit dem Planer können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Greifen Sie auf den Ereignisplaner als Reservierungsplaner und Reservierungsbetrachter zu.
- Legen Sie die Start- und Endzeit für die Anzeige im Kalender in der Zeitplanansicht fest.
- Zeigen Sie verschiedene Reservierungen an, z. B. Einzelreservierungen, wiederkehrende Reservierungen (z. B. Vorkommen), mehrere untergeordnete Elemente, Gruppenreservierungen und mehr.
- Überprüfen Sie jederzeit die verfügbaren und nicht verfügbaren Plätze.
- Zeigen Sie Reservierungen, die in einem Campus, einem Gebäude oder einer Etage angefordert wurden, bei Bedarf direkt an oder bearbeiten Sie sie.
- Öffnen Sie das Standortverzeichnis mit dem Ereignisplaner, und zeigen Sie es an.
- Zeigen Sie den Planer in einer geplanten Ansicht an. Öffnen Sie das Standortverzeichnis in der Ansicht „Geplant“.
- Ändern Sie eine Reservierung in ein früheres oder späteres Datum oder eine frühere oder spätere Uhrzeit.
- Zeigen Sie detaillierte Informationen zu jeder Reservierung an, die entweder in der Vergangenheit, am aktuellen Tag oder in Kürze angefordert wurde.
- Zeigen Sie Details wie die anfordernde Person, den aktuellen Status der Reservierung, den Check-in- und Check-out-Status, die eingeladenen Personen, die Anzahl der Teilnehmer und vieles mehr an.
- Erstellen Sie eine Reservierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Als Reservierungsplaner können Sie die folgenden Aktionen ausführen:
  - Ziehen Sie eine Reservierung auf ein anderes Datum und eine andere Uhrzeit, um sie neu zu planen.
  - Ziehen Sie eine Reservierung mit Service-Elementen per Drag-and-Drop zu einer anderen Zeit oder an einen anderen Ort. Die Service-Artikel können nicht geändert werden, aber die Menge der Service-Artikel kann geändert werden.

    Hinweis:
    Wenn für den neuen Standort oder die neue Uhrzeit kein oder mehrere Services hinzugefügt wurden, wird eine Meldung angezeigt, dass „Diese Änderung führt zum Verlust eines oder mehrerer Services für diese Reservierung“.

  - Ändern Sie die Reservierungszeiten.
  - Ändern Sie den Standort der Reservierung.
  - Stornieren Sie eine Reservierung.

    Hinweis:
    Wenn eine wiederkehrende Reservierung storniert wird, wird nur das jeweilige Vorkommen (und nicht die gesamte Serie) gelöscht. Sie können die vollständige wiederkehrende Reservierung über das Portal stornieren.

  - Öffnen Sie eine Reservierung, nehmen Sie erweiterte Änderungen vor und fügen Sie Services hinzu.
  - Bearbeiten Sie die Reservierung im kontextbezogenen Seitenbereich des Kalenders. Diese Funktionalität ist nur für einzelne und wiederkehrende Reservierungen verfügbar.

    Hinweis:
    Wenn Sie einen Gebäudewert in einer vorhandenen Reservierung ändern, löst die Auswahl einen Fehler aus, da der vorherige Standort im aktualisierten Gebäude nicht verfügbar ist. Sie können einen anderen Standort auswählen.

- Als Reservierungsplaner können Sie Details zu Einzel- oder Vorkommensreservierungen verwalten. Sie können Reservierungsdetails wie den Zweck der Reservierung, die Anzahl der Teilnehmer und die Kostenstelle auch direkt auf den Detailseiten der Reservierungsdetails bearbeiten.

  Hinweis:
  Sie können eine Mehrfachstandort- oder Gruppenreservierung nur verwalten, indem Sie die Reservierungsdetails öffnen, nicht in der Zeitplanansicht.

Wichtig:
Reservierungen, die mit einem Kalenderanbieter erstellt wurden, können nur mit dem Kalenderanbieter verwaltet werden.

Zielseite

Die Zielseite des Ereignisplaners besteht aus den folgenden Abschnitten:

Reservierungen

Die Metriken der Reservierungen werden im Abschnitt angezeigt. Die Metriken der geplanten Reservierung, der angeforderten zusätzlichen Services, der stornierten Reservierungen und der Reservierungen mit ausstehender Genehmigung des aktuellen Tages.

Aktive Reservierungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In diesem Abschnitt wird die detaillierte Liste aller in der Organisation angeforderten Reservierungen und der von Ihnen angeforderten Reservierungen angezeigt. Sie können die Reservierungen auch in einer Zeitplanansicht anzeigen, indem Sie die Option **Zeitplanansicht öffnen** wählen.

Reservierungsmetriken

Auf der Zielseite des Ereignisplaners können Sie die **Reservierungsmetriken** im Abschnitt „Reservierungen“ anzeigen. Die folgenden Metrikkarten werden angezeigt. Sie können die Metrikkarte auswählen, um die entsprechenden Reservierungen in einer Liste anzuzeigen.

Geplante Reservierungen für heute

Anzahl der für den aktuellen Tag (heute) geplanten Reservierungen.

Reservierungen mit zusätzlichen Services für heute

Anzahl der Reservierungen mit zusätzlichen Serviceanfragen für den aktuellen Tag (Heute).

Stornierte Reservierungen von heute

Anzahl der Reservierungen, die für den aktuellen Tag (heute) storniert wurden.

Reservierungen mit ausstehender Genehmigung

Anzahl der Reservierungen, die auf Genehmigung warten.

Ansicht der Reservierungsliste

Im Abschnitt „ **Aktive Reservierungen** “ auf der Zielseite von wird eine Liste der Reservierungen angezeigt. Sie können alle von Ihnen angeforderten Reservierungen und Reservierungen anzeigen. Im Abschnitt „ **Aktive Reservierungen** “ wird Folgendes angezeigt:

Alle Reservierungen

Im Abschnitt „ **Alle Reservierungen** “ wird die Liste der in Ihrer Organisation erstellten Reservierungen angezeigt. In der Liste werden zehn Reservierungen gleichzeitig angezeigt. Wählen Sie die Option **Alle** anzeigen aus, um alle Reservierungen anzuzeigen. Sie können die folgenden Details anzeigen:

- Die anfordernde Person der Reservierung.
- Der Standort, an dem die Reservierung erstellt wird.
- Das Gebäude und der Campus, in dem sich der Standort befindet
- Der Reservierungszweck.
- Die Reservierungstypen, z. B. einzeln, Vorkommen, mehrfach untergeordnet, Gruppe und andere.
- Start- und Endzeit der Reservierung.
- Der aktuelle Status der Reservierung.

Sie können die Liste bei Bedarf aktualisieren. Sie können auch die Spalten der Liste bearbeiten, je nachdem, wie Sie die Liste anzeigen möchten.

Meine Reservierungen

Im Abschnitt **Meine Reservierungen** wird die Liste der Reservierungen angezeigt, die Sie entweder für sich selbst oder für andere erstellt haben. In der Liste werden 10 Reservierungen gleichzeitig angezeigt. Wählen Sie die Option **Alle** anzeigen aus, um alle Reservierungen anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Liste bei Bedarf aktualisieren. Sie können auch die Spalten der Liste bearbeiten, je nachdem, wie Sie die Liste anzeigen möchten. Sie können so konfigurieren, dass bis zu 10 Spalten gleichzeitig angezeigt werden.

Ansicht des Reservierungszeitplans

Im Ereignisplaner können Sie mit der Ansicht Zeitplanansicht **öffnen alle Reservierungen in einer Zeitplanansicht anzeigen**.

Die Zeitplanansicht öffnet eine Zeitleistenansicht, die alle Arbeitsplatzstandorte Ihrer Organisation anzeigt, z. B. Campus, Gebäude, Stockwerke und Räume auf diesem Stockwerk. Die Zeitplanansicht bietet folgende Funktionen:

Campusauswahl

Oben rechts in der Zeitplanansicht können Sie mit der Option **Campus** den Campus angeben, für den Sie die Reservierungen anzeigen möchten. Nachdem Sie den Campus angegeben haben, werden die Filter für **Gebäude** und **Stockwerke** automatisch generiert. Sie können das Gebäude und die Überschwemmung angeben, die Sie jeweils anzeigen möchten. Als Administrator können Sie die Anzahl der Campus konfigurieren, die in der Dropdown-Auswahl angezeigt werden sollen. Sie können die Anzahl in der Eigenschaft *`Maximum number of items that can appear in filter drop down of campus, buildings and floors in Event Planner Experience.`* angeben.

Nachdem Sie Ihren Campus angegeben haben, wird die Auswahl beibehalten und standardmäßig angezeigt, wenn Sie die Zeitplanansicht das nächste Mal öffnen.

Reservierbar – Zweck

Sie können die Option **Reservierbarer Zweck verwenden**, um die Flächen des Campus basierend auf den in Ihrer Organisation konfigurierten reservierbaren Zwecken zu filtern.

Datum

Sie können die Reservierungen eines beliebigen Datums anzeigen, indem Sie ein Datum im Kalender auswählen. Sie können **Heute** wählen, um den aktuellen Tag im Kalender anzuzeigen.

Zeitzone

Die Zeitleiste für die Zeitplanansicht wird basierend auf der Zeitzone des ausgewählten Standorts festgelegt.

Zeitrahmen

Sie können den Zeitrahmen der Zeitplanansicht mithilfe der Dropdown-Liste oben rechts in der Ansicht angeben. Standardmäßig ist der Zeitrahmen auf **Tagesansicht 30 Minuten**festgelegt. Sie können die Zeit in einem Ein-Stunden-Fenster oder in der Wochenansicht anzeigen.

Ereignisplaner-Zeitplan

Sie können die Start- und Endzeit, die im Kalender in der Zeitplanansicht angezeigt wird, über die Systemeigenschaften *`Start time Event Planner Schedule`* ,und *`End time Event Planner Schedule`*festlegen.

Snap-Dauer

Wenn Sie eine Reservierung per Drag-and-Drop verschieben, wählen Sie sie aus und verschieben sie um eine bestimmte Dauer. Diese Dauer wird als Snap-Dauer bezeichnet.

Die Standardfangdauer für eine 30-Minuten-Ansicht und eine 60-Minuten-Ansicht der Zeitplanansicht des Ereignisplaners beträgt 5 bzw. 15 Minuten. Die Mindest- und Höchstwerte zum Festlegen der Andockdauer für eine 30-minütige Ansicht sind 1 und 30, und für eine 60-minütige Ansicht sind 1 und 60. Sie können die Standardwerte mit den Systemeigenschaften *`Snap duration for 30 min view of Workplace Event Planner Schedule`*

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

View und *Snap duration for 60 min view of Workplace Event Planner Schedule View*ändern.

Neu laden

Sie können die Ansicht jederzeit aktualisieren, indem Sie das Aktualisierungssymbol (Aktualisierungssymbol) wählen.

Legende

Sie können die Farblegende anzeigen, auf deren Grundlage die Reservierungen angezeigt werden. Die Legende zeigt die Farben an, die jedem Status zugeordnet sind. Als Administrator können Sie die Farben ändern, die jedem Status in den Eigenschaften Management von Arbeitsplatz-Reservierungen zugeordnet sind. Navigieren zu **Alle** > **Management von Arbeitsplatz-Reservierungen** > **Administration** > **Eigenschaften** um die Eigenschaften zu ändern. Sie können die folgenden Eigenschaften bearbeiten und Ihre Farben angeben:

- Farbe für Reservierungen im Entwurfsstatus in der Ereignisplaner-Experience
- Farbe für Reservierungen in Bearbeitung in der Ereignisplaner-Experience.
- Farbe für Reservierungen mit ausstehender Bestätigung in der Ereignisplaner-Experience.
- Farbe für bestätigte Reservierungen in der Ereignisplaner-Experience.
- Farbe für abgeschlossene Reservierungen in der Ereignisplaner-Experience.
- Farbe für Reservierungen mit ausstehender Genehmigung in der Ereignisplaner-Experience.
- Farbe für genehmigte Reservierungen in der Ereignisplaner-Experience.
- Farbe für abgelehnte Reservierungen in der Ereignisplaner-Experience.
- Farbe für Reservierungen mit Konflikt in der Ereignisplaner-Experience.
- Farbe für schreibgeschützte Reservierungen in der Ereignisplaner-Experience.

Geben Sie den Hex-Code für die Farbe an.

Bereiche suchen

Sie können direkt nach einer Fläche suchen, indem Sie die Option **Flächen suchen verwenden verwenden**.

Reservierungen

Die auf einer Fläche erstellten Reservierungen werden als erweiterter Balken zwischen Start- und Endzeit angezeigt. Die Reservierungen werden basierend auf ihrem aktuellen Status farblich angezeigt. Sie können die Farblegende anzeigen, um den Status zu erfahren.

Sie können die Reservierung auswählen, um Details wie Start- und Endzeit, Dauer, Untertyp, Status und angeforderte Services anzuzeigen, falls vorhanden.

- Sie können auch weitere Details zu den Reservierungen im Seitenbereich anzeigen, indem Sie das Symbol zum Öffnen des Seitenbereichs (Symbol zum Öffnen des) wählen.
- Um die Reservierung zu öffnen und im Portal anzuzeigen, können Sie die Option **Reservierung** öffnen auswählen. Die Reservierung wird standardmäßig in Mitarbeiter-Center angezeigt. Wenn die Reservierung in einem anwenderdefinierten Portal anstelle des Mitarbeiter-Centers geöffnet werden soll, müssen Sie die folgenden Aktionen ausführen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren zu **Systemdefinitionen** > **Skripteinbindungen**.
2. Suchen und öffnen **Sie WPCoreUtils**.
3. Überschreiben Sie im Feld **Skript** die Funktion getCommonPortalSuffix, um das allgemeine Portalsuffix abzurufen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

- Sie können auch das) wählen, um eine detaillierte Ansicht der Reservierung zu erhalten. Im Seitenbereich werden die Reservierungsdetails angezeigt, z. B. Standort, Start- und Endzeit, aktueller Status, Synchronisierungsstatus, Reservierungsbetreff und angeforderte Services. Als Reservierungsplaner können Sie die Reservierung auch mit der Option **Reservierung** stornieren stornieren.
- Sie können die Reservierung auch zu einer anderen Zeit oder an einen anderen Ort verschieben, indem Sie den Balken der Reservierung ziehen.

Zuletzt aktualisierte Unterquelle

- Wenn eine Reservierung über den kontextbezogenen Seitenbereich aktualisiert wird, wird die zuletzt aktualisierte Unterquelle als **Arbeitsplatz-Ereignisplaner**aktualisiert.
- Wenn eine Reservierung über das Portal aktualisiert wird, wird die zuletzt aktualisierte Unterquelle als **Workplace Service Delivery**aktualisiert.

Ansicht der Reservierungsdetails

Wenn Sie im Ereignisplaner eine Reservierung auswählen, wird die Reservierung auf einer neuen Registerkarte geöffnet, auf der alle reservierungsbezogenen Details angezeigt werden. Die Seite zeigt in der Ansicht der oberen Ebene die Details der anfordernden Person, den aktuellen Status und den Campus an, in dem die Reservierung angefordert wird.

Die Reservierungsdetails werden auf den folgenden Registerkarten angezeigt:

Details

Auf der Registerkarte **Details** werden die Reservierungsdetails angezeigt, die von der anfordernden Person im Reservierungsformular angegeben wurden, während sie die Reservierung vornimmt. Als Reservierungsplaner können Sie **Anzahl der Teilnehmer**, **Zweck** der Reservierung und das Feld **Kostenstelle** bearbeiten.

Blockerreservierungen

Auf der Registerkarte werden Blockerreservierungen angezeigt, die zusammen mit der Reservierung erstellt wurden. Blockerreservierungen werden zur Bereinigung und Vorbereitung erstellt, wenn zusätzliche Services mit der Reservierung angefordert werden.

Fälle

Auf der Registerkarte werden die Arbeitsplatzfälle angezeigt, die erstellt wurden, um die mit der Reservierung angeforderten zusätzlichen Services zu erfüllen. Wenn Arbeitsplatzaufgaben erstellt wurden, wird die Registerkarte **Aufgaben** angezeigt.

Angeforderte Service-Elemente

Auf der Registerkarte werden die mit der Reservierung angeforderten Service-Elemente angezeigt.

Genehmiger

Die Registerkarte zeigt die Details der Genehmiger der Reservierung an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eingeladene Anwender

Auf der Registerkarte werden die Details der zur Reservierung eingeladenen Personen angezeigt.

Reservierungsaufzeichnung

Die Registerkarte zeigt die Aufzeichnungsdetails an, wenn die Reservierung einen Link zu einer virtuellen Besprechung enthält.

Auf der Seite mit den Reservierungsdetails können Sie die Reservierung auch öffnen, um sie im Portal Mitarbeiter-Center mit der Option **Reservierung** öffnen anzuzeigen. Wenn die Reservierung in einem anwenderdefinierten Portal anstelle des Mitarbeiter-Centers geöffnet werden soll, müssen Sie die folgenden Aktionen ausführen:

1. Navigieren zu **Systemdefinitionen** > **Skripteinbindungen**.
2. Suchen und öffnen **Sie WPCoreUtils**.
3. Überschreiben Sie im Feld **Skript** die Funktion getCommonPortalSuffix, um das allgemeine Portalsuffix abzurufen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Als Reservierungsplaner können Sie eine Reservierung bei Bedarf mit der Option **Reservierung** stornieren stornieren.

Szenario und Gebäude: Ansichten, Status, Einstellungen und wichtige Funktionen

Erstellen Sie ein Szenario mit einem Stapelplan und einer Stockwerkskartenansicht, oder zeigen Sie es an. Mit der Szenarioplanung können Sie mit verschiedenen Ansichten, einfachen Einstellungen und mehreren wichtigen Funktionen effizient Bereiche zuweisen und Benutzerzuweisungen effizient definieren.

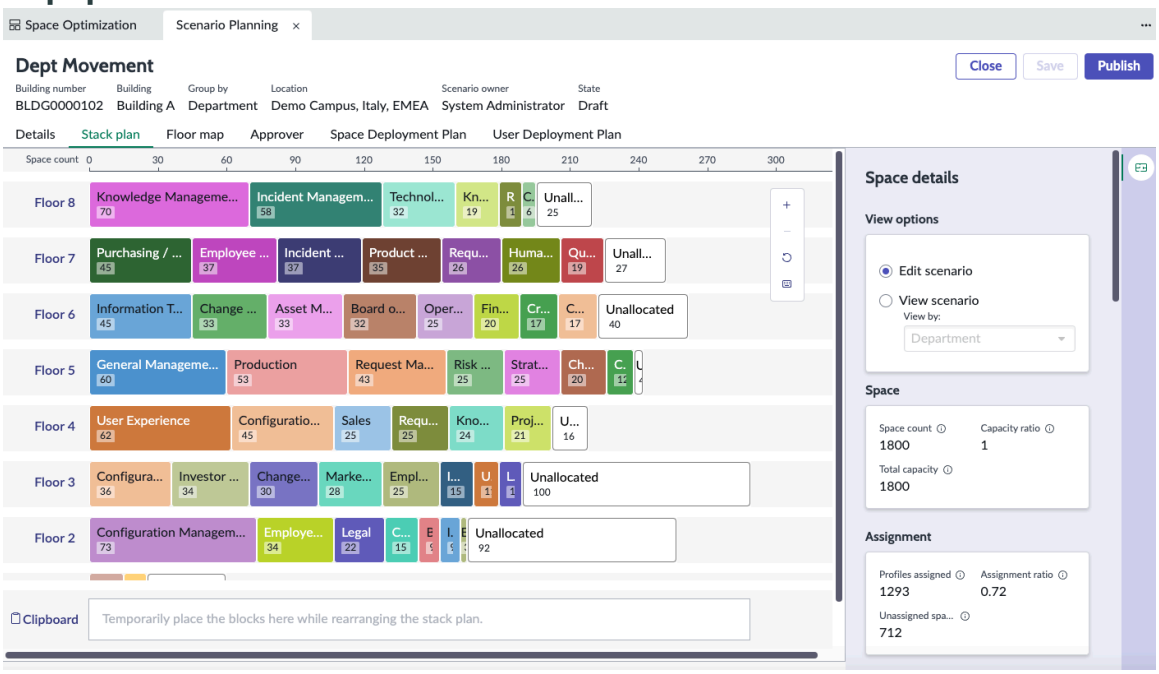
Wenn Sie ein Szenario erstellen oder öffnen, wird das Szenario standardmäßig in einer Stapelplanansicht geöffnet. Wenn für das Gebäude, für das Sie ein Szenario erstellen oder das Szenario anzeigen, Stockwerkskarten konfiguriert sind, können Sie die Platzzuteilungen direkt auf der Stockwerkskarte anzeigen. Sie können nur dann an einem Szenario arbeiten, wenn Sie es besitzen oder wenn Sie von einem Kollegen als Besitzer zugewiesen wurden.

Stapelplanansicht

Ein Stapelplan ist eine visuelle Darstellung von Platzzuteilungen basierend auf Abteilung, Kostenstelle, Arbeitsplatzentität oder Arbeitsbereich. Der Stapelplan zeigt die verschiedenen Abteilungen, Kostenstellen, Arbeitsbereiche oder Arbeitsplatzentitäten Ihrer Organisation in verschiedenen Farbcodes an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stapelplanansicht



Ein Stapelplan ähnelt einem Diagramm. Die Y-Achse des Plans zeigt die verschiedenen Stockwerke eines Gebäudes und die X-Achse zeigt die Länge des Balkens an, die von der Gesamtkapazität des Gebäudes bestimmt wird. Beispiel: Wenn die Summe der Kapazitäten aller Flächen 1000 beträgt, beträgt die Länge des Balkens 1000 plus andere Flächen, die dem ausgewählten Balken zugewiesen sind.

Wenn Sie ein Szenario erstellen, müssen Sie angeben, auf welcher Grundlage Sie Ihre Bereichszuteilungen gruppieren möchten. Beispielsweise kann die Basis im Feld Gruppieren nach nach Abteilung, Kostenstelle oder Arbeitsbereich gruppiert **werden**. Der Stapelplan zeigt die Zuteilungen basierend auf dieser Auswahl an. Der Stapelplan wird dann direkt im Szenariomodus geöffnet. Der Szenariomodus ist der Gruppierungsmodus, der im Feld Gruppieren nach ausgewählt **wird**. Wenn Sie ein Szenario im Status Veröffentlicht öffnen, um die Zuteilungen zu überprüfen, wird das Szenario standardmäßig im Szenariomodus geöffnet.

Sie können ein Szenario nur ändern, wenn Sie der Besitzer sind und das Szenario den Status Veröffentlicht aufweist. Wenn Sie ein Szenario öffnen, für das Sie nicht verantwortlich sind, können Sie den Plan nur im schreibgeschützten Modus anzeigen.

In einem Szenario können Sie alle Details im Zusammenhang mit dem Gebäude anzeigen, z. B. Kapazität, Flächenanzahl, nicht zugeteilte Flächen und mehr. Sie können die Ansicht der Bereichszuteilungen eines Szenarios ändern, **indem** Sie die Option Anzeigen nach verwenden.

Die Stapelplanansicht enthält die folgenden Features:

Zeigen Sie Bereichszuteilungen an, oder bearbeiten Sie sie

Zeigen Sie Platzzuteilungen basierend auf Abteilungen, Kostenstellen, Arbeitsplatzentitäten oder Arbeitsbereichen an. Die Flächen auf einem Stockwerk, die zu derselben Zuteilung gehören, werden als Balken gruppiert. Die Balken auf einem Stockwerk sind zur einfachen Identifizierung farbcodiert. Sie können die Legende der Farbcodes im rechten Bereich anzeigen.

Wichtig:
Sie können die auf Entitäten basierende Zuteilung des Arbeitsplatzes nur in einer Planansicht des Gebäudestapels anzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Details anzeigen

Der Detailbereich eines Szenarios enthält Folgendes:

- **Anzeigeoptionen**: In diesem Abschnitt können Sie angeben, ob Sie ein Szenario bearbeiten oder anzeigen möchten. Die folgenden Optionen sind verfügbar:
  - **Szenario**bearbeiten: Option zum Bearbeiten des Szenarios. Sie können nur Platzplaner bearbeiten.
  - **Szenario**anzeigen: Option zum Anzeigen des Szenarios im schreibgeschützten Modus. Standardmäßig wird das Szenario basierend auf der von Ihnen angegebenen Auswahl **Gruppe nach** angezeigt. Sie können Szenarien basierend auf den folgenden Elementen anzeigen:
    - Abteilung
    - Kostenstelle
    - Arbeitsbereich
    - Platztyp
    - Zuweisungstyp
    - Raumstatus
    - Bereichsfunktionen
    - Belegungsstatus
- Option zum Ändern der Ansicht der Balken. Die Ansichtsoptionen hängen von den Flächentypen ab, die für einen Flächendatensatz verfügbar sind.
- **Raum-/Stockwerk-/Bardetails**: Die Details eines Raums, z. B. Anzahl und Kapazität.
  - **Raumanzahl**: Anzahl der Räume. Der Wert wird von den Werten abgeleitet, die im Feld **Kapazität** aller Platzdatensätze angegeben sind.
  - **Gesamtkapazität**: Die Gesamtkapazität des Bereichs. Die Werte werden von den Kapazitäten abgeleitet, die im Feld **Kapazitätsverhältnis** aller Platzdatensätze angegeben sind. Ein Kapazitätsverhältnis kann für eine Fläche mehr als 1 sein. Einem Raum können also mehr als ein Benutzer zugewiesen sein. Die Länge eines Stapelplanbalkens wird basierend auf der Gesamtkapazität bestimmt.
  - **Kapazitätsverhältnis**: Verhältnis der Kapazität, das durch Teilen der Werte für **„Platzanzahl“** und **„Gesamtkapazität** “ bestimmt wird.
- **Zuweisung**: Anzahl der Benutzer, die einem Bereich zugewiesen sind. Die Werte werden basierend auf Ihrer Auswahl im Plan angezeigt
  - **Zugewiesene Profile**: Anzahl der Anwenderprofile, die dem Gebäude/Stockwerk/der ausgewählten Bar zugewiesen sind.
  - **Zuweisungsverhältnis**: Verhältnis der Personen, die der Gesamtkapazität dieses Gebäudes/Stockwerks/der ausgewählten Bar zugewiesen sind.
  - **Nicht zugewiesene Plätze**: Anzahl der nicht zugewiesenen Plätze dem Gebäude/Stockwerk/der ausgewählten Bar.
  - **Zugewiesene Profile**: Die Details der Anwender, die dem ausgewählten Bereich oder den ausgewählten Bereichen zugewiesen sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein Szenario nach Arbeitsbereichen gruppiert ist, können Sie mit der Option **Anwenderzuweisungen bearbeiten** auch Benutzerzuweisungen zu einem Arbeitsbereich aus dem Szenariostapelplan vornehmen. Sie können in einem Arbeitsbereich einen Anwender hinzufügen, entfernen oder aktualisieren.

- **Legende**: Dieser Abschnitt hängt von der **Ansicht** ab, die im Feld Anzeigen nach ausgewählt ist. Wenn Sie beispielsweise Abteilung als Ansichtsoption auswählen, wird die Legende aller im Gebäude verfügbaren Abteilungen angezeigt.

Ansichten ändern

Ändern Sie die Ansicht der Leiste basierend auf verschiedenen Typen. Die folgenden Ansichtstypen sind verfügbar:

- **Abteilung**: Zeigen Sie die Flächen auf einem Stockwerk basierend auf Abteilungen an. Die Balken sind mit verschiedenen Abteilungen Ihrer Organisation beschriftet.
- **Kostenstelle**: Zeigen Sie die Flächen auf einem Stockwerk basierend auf Kostenstellen an. Die Balken sind mit den verschiedenen Kostenstellen Ihrer Organisation gekennzeichnet.
- **Arbeitsbereich**: Zeigen Sie die Flächen auf einem Stockwerk basierend auf dem Arbeitsbereich an. Die Balken sind mit verschiedenen Arbeitsbereichen Ihrer Organisation beschriftet.
- **Platztyp**: Zeigen Sie die Plätze auf einem Stockwerk basierend auf ihren Platztypen an, z. B. Arbeitsbereich/Schreibtisch, Raum, Toilette und mehr. Die Balken sind mit den verschiedenen Platztypen Ihrer Organisation beschriftet.
- **Zuweisungstyp**: Zeigen Sie die Flächen auf einem Stockwerk basierend auf ihrem Zuweisungstyp an, z. B. dauerhaft oder flexibel.
- **Flächenstatus**: Zeigen Sie die Flächen auf einem Stockwerk basierend auf ihrem Status an, z. B. aktiv, zukünftig, stillgelegt oder vorübergehend. Die Balken sind mit den verschiedenen Platzstatus beschriftet.
- **Platzfunktionen**: Zeigen Sie die Plätze auf einem Stockwerk basierend auf verschiedenen Platzfunktionen an. Die Balken sind mit verschiedenen Platzfunktionen Ihrer Organisation beschriftet.
- **Belegungsstatus**: Zeigen Sie die Flächen auf einem Stockwerk basierend auf dem Belegungsstatus an.

Verwenden Sie Tastenkombinationen

Klicken Sie auf das Symbol Tastenkombinationen ( ), um die Tastenkombinationen anzuzeigen, die Sie während der Szenarioplanung verwenden können. Sie können Tastenkombinationen verwenden, z. B.:

- Links-/Rechtstasten: Zum Navigieren zwischen Stapelplanbalken in einer Zeile (Stockwerk).
- Aufwärts-/Abwärtstasten: Zum Navigieren zwischen zur vorherigen oder nächsten Zeile (Stockwerk).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Leertaste: zum Anzeigen der zusätzlichen Details des hervorgehobenen Stapelplanbalkens im Tooltip.
- Eingabetaste, um den hervorgehobenen Stapelplanbalken auszuwählen.

Zeigen Sie die Details einer Zuteilung an

Die Details einer Zuteilung für den Plan finden Sie im Detailbereich auf der rechten Seite. Die Details im rechten Bereich eines Szenarios hängen von der Auswahl ab, die Sie im Plan treffen, und **von** der Option Anzeigen nach.

- Wenn Sie ein Stockwerk auswählen, werden im rechten Bereich Details wie der Stockwerksname, die Flächenanzahl im Stockwerk, das Gesamtkapazitätsverhältnis des Stockwerks, die Kapazität des Stockwerks, die zugewiesenen Profile, die Zuweisungsverhältnisse, die nicht zugewiesenen Flächen und die zugeteilte Abteilung/Kostenstelle angezeigt auf diesem Stockwerk. Die Leiste wird basierend auf Ihrer Ansichtsauswahl angezeigt. Die Details der Leiste werden unten im rechten Bereich angezeigt. Wenn Sie beispielsweise **Platztyp** als Option Anzeigen nach auswählen, wird die Leiste basierend auf **Platztypen** angezeigt, und die Details der Platztypen, die einem Stockwerk zugewiesen sind, werden unten im rechten Bereich angezeigt.
- Wenn Sie einen Balken auswählen, z. B. Abteilung ABC, werden im rechten Bereich Details wie der Balkenname (Abteilung ABC), die Raumanzahl von Abteilung ABC, das Kapazitätsverhältnis von Abteilung ABC, die Gesamtkapazität von Abteilung ABC und die der Abteilung ABC zugewiesenen Profile angezeigt , Zuweisungsverhältnis von Abteilung ABC, nicht zugewiesene Flächen in Abteilung ABC, Farbcode von Abteilung ABC.

  Wenn Sie nur einen Balken (Abteilung ABC) auswählen, können Sie die Raumanzahl ändern und diesen Balken (Abteilung ABC) mithilfe der Felder **Raumanzahl** und **Zuweisen an** einem anderen Stockwerk zuweisen.
- Wenn Sie im Stapelplan keine Auswahl getroffen haben, werden die allgemeinen Details im Zusammenhang mit dem Gebäude mit denselben Feldern wie oben angezeigt.

Zeigen Sie nicht zugeteilte Bereiche an

Überprüft nicht zugeteilte Räume auf einem Stockwerk. Nicht zugeteilte Flächen sind Flächen, die keiner Kostenstelle, Abteilung, Arbeitsplatzentität oder keinem Arbeitsbereich zugewiesen sind. Basierend auf den nicht zugeteilten Flächen können Sie die Anzahl der Flächen für eine Abteilung erhöhen oder verringern. Wenn Sie mehr Bereiche zuteilen als der nicht zugeteilte Bereich zugeteilt ist, können Sie in der Leiste keine Zuteilung vornehmen.

Wichtig:
Sie können die auf Entitäten basierende Zuteilung des Arbeitsplatzes nur in einer Planansicht des Gebäudestapels anzeigen.

Ordnen Sie einen Balken einem anderen Stockwerk zu

Verschieben Sie eine Bar von einem Stockwerk in ein anderes. Verschieben Sie beispielsweise die Abteilung ABC von Stockwerk 1 in Stockwerk 5.

Verschieben Sie einen Balken in die Zwischenablage

Verschieben Sie einen Balken in die Zwischenablage, wenn Sie sich über seine Zuordnung nicht sicher sind. Eine Zwischenablage ähnelt einer Arbeitsfläche, in der Balken vorübergehend aufbewahrt werden.

Geteilte Zusammenführungsbalken

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kombinieren Sie die Balken, die auf verschiedene Stockwerke verteilt sind, zu einem Stockwerk, indem Sie sie zusammenfügen. Die Bereiche werden automatisch gruppiert.

Zeigen Sie die Kapazität oder das Kapazitätsverhältnis an

Überprüft die Kapazität oder das Kapazitätsverhältnis eines Gebäudes, Stockwerks oder einer Bar.

Gebäudeansicht

Nicht nur während der Szenarioplanung, sondern können jederzeit die Räume eines Gebäudes und deren Zuteilung sowie verschiedene Raumdetails in einem Stapelplan anzeigen. Im Dashboard „Raumoptimierung“ können Sie das Gebäude auswählen, das Sie anzeigen möchten. Das Gebäude wird auf einem Stapelplan angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie die Bereichszuteilungen eines Gebäudes an, oder bearbeiten Sie sie. Der Stapelplan zeigt die Stockwerke des Gebäudes und die Zuteilungen so an, wie er für ein Szenario angezeigt wird. In einer Gebäudeansicht können Sie ausschließlich die folgenden Aktionen ausführen:

- Sie können die Bereiche eines Gebäudes basierend auf den Arbeitsplatzentitäten anzeigen, denen sie zugeordnet sind. Die **Option Anzeigen nach** in einer Gebäudeansicht zeigt eine zusätzliche Option **Arbeitsplatzentität** an, mit der Sie die Flächen anzeigen können. Darüber hinaus können Sie nach der Auswahl den Entitätstyp angeben, auf dessen Grundlage die Flächen angezeigt werden sollen.
- Wenn Sie eine auf Entitäten basierende Zuordnung für einen Arbeitsplatz im Stapelplan auswählen, werden die Details der Hierarchie dieser ausgewählten Bereichszuteilung und die Anzahl der Bereiche, die jeder Hierarchie von über- und untergeordneten Elementen zugewiesen sind, detailliert angezeigt.
- Sie können Benutzerzuweisungen einer Arbeitsbereichszuteilung in einer Gebäudeansicht bearbeiten. Sie können einen Benutzer hinzufügen, entfernen oder die Zuordnung eines Benutzers ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten oder zeigen Sie die Flächen eines Gebäudes basierend auf Arbeitsplatzentitäten an.

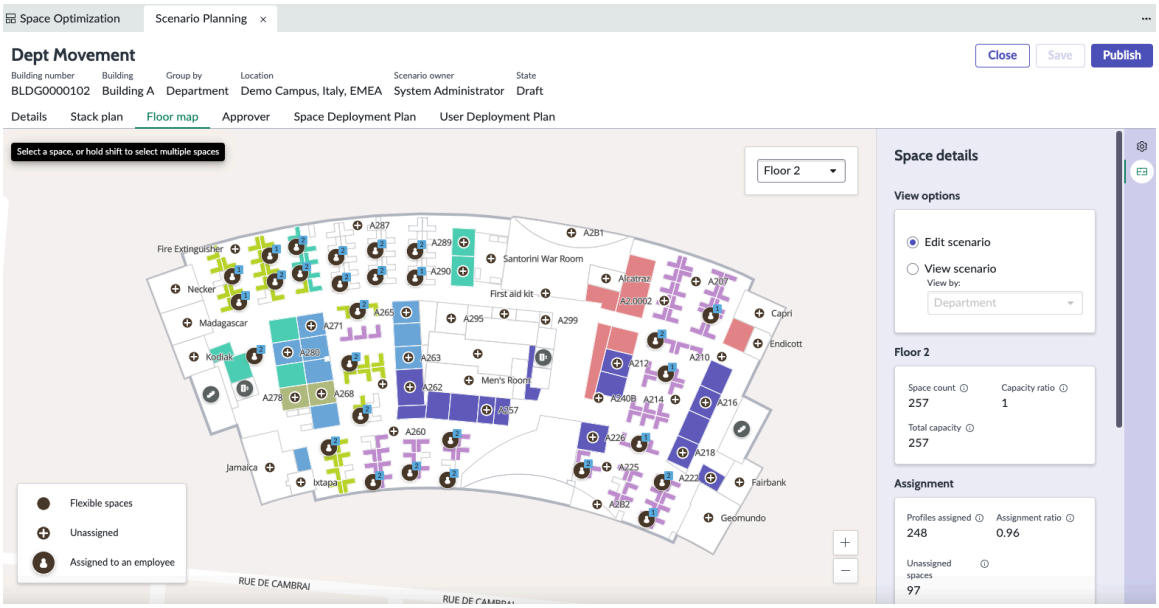
Szenario – Kartenansicht des Stockwerks

Zeigen Sie die Flächenzuteilungen auf einem Stockwerk in der Stockwerkskartenansicht an. Die Stockwerkskartenansicht für ein Stockwerk ist nur verfügbar, wenn die Stockwerkskarte mit Gebäudepläne für Arbeitsstättenkonfiguriert wird. Die Stockwerkskartenansicht erleichtert Ihnen die Anzeige der Zuteilungen, Anwenderzuweisungen, Abteilungs-/Kostenstellen-/Arbeitsplatzentitäten-/ Nachbarschaftsbewegungen auf einem Stockwerk mit einfachen Aktionen. Wählen Sie im Szenarioplan die Registerkarte Stockwerkskarte, um die **Stockwerkskarte** anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kartenansicht des Stockwerks



Die Ansicht „Stockwerkplan“ bietet Ihnen die folgenden Funktionen:

Zeigen Sie die individuelle Zuteilung an

Sie können die Zuteilungen der einzelnen Plätze auf der Karte direkt anzeigen. Die Flächen sind basierend auf der Zuteilung, der sie zugewiesen sind, farbig. Die Legende wird im rechten Bereich angezeigt.

Zeigen Sie ein beliebiges Szenario an

Sie können jedes Szenario jederzeit anzeigen. Wenn Sie ein von anderen Benutzern geöffnetes Szenario öffnen, können Sie die Zuteilungen und Details im schreibgeschützten Modus anzeigen. Ein Szenario wird in dem Szenariomodus geöffnet, der dafür konfiguriert ist. Sie können den Mauszeiger über die Flächen auf der Stockwerkskarte bewegen, um die Details in einem Tooltip anzuzeigen.

Zoom

Vergrößern oder verkleinern Sie die Zuordnung, um die Zuteilungen anzuzeigen.

Stockwerk wechseln

Mit der auf der Karte verfügbaren Stockwerksauswahloption können Sie verschiedene Stockwerke des Gebäudes auswählen. Wenn Sie ein Stockwerk auf dem Stapelplan auswählen und dann die Ansicht „Stockwerkkarte“ öffnen, wird die Stockwerkskarte dieses Stockwerks angezeigt. Wenn Sie im Stapelplan keine Auswahl getroffen haben, wird Stockwerk 1 des Gebäudes standardmäßig geöffnet.

Platz auswählen

Wählen Sie direkt eine Fläche auf der Karte aus, und zeigen Sie im rechten Bereich die Details zu dieser Fläche an. Sie können einen oder mehrere Plätze auswählen, indem Sie einen Kreis um sie ziehen oder die Umschalttaste auf Ihrer Tastatur verwenden. Die Details im rechten Bereich werden basierend auf Ihrer Auswahl angezeigt.

Die Flächen, die flexible sowie zugewiesene und nicht zugewiesene Flächen sind, werden mit unterschiedlichen Farbcodes hervorgehoben. Die Legende dieser Farbcodes wird in der Zuordnung angezeigt.

Wenn ein Bereich einem Benutzer zugewiesen ist, wird ein Avatar-Symbol mit der Anzahl der Benutzer angezeigt, die diesem Bereich zugewiesen sind.

Details anzeigen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im rechten Bereich können Sie die folgenden Details anzeigen:

- Anzeigen**nach**: Option zum Ändern der Ansicht der Karte. Die Ansichtsoptionen hängen von den Flächentypen ab, die für einen Flächendatensatz verfügbar sind. Die Räume werden auf der Karte basierend auf Ihrer ausgewählten Ansicht hervorgehoben.
- **Aktionen**: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie eine oder mehrere Flächen auf dem Stockwerk ausgewählt haben. Die folgenden Optionen werden im Feld angezeigt:
  - **Zuteilung**: Option zum Vornehmen von zuteilungsbezogenen Änderungen wie Hinzufügen, Ändern oder Entfernen einer Zuteilung.
  - **Zuweisungstyp**: Option zum Ändern des Zuweisungstyps, z. B. Ändern eines Platzes von dauerhaft in Flex oder umgekehrt. Sie können auch die vorhandene Anwenderzuweisung entfernen.
- **Flächen-/Stockwerkdetails**: Die Details einer Fläche wie Anzahl und Kapazität werden angezeigt.
  - **Raumanzahl**: Anzahl der Räume. Der Wert wird von den Werten abgeleitet, die im Feld **Kapazität** aller Platzdatensätze angegeben sind.
  - **Gesamtkapazität**: Die Gesamtkapazität des Bereichs. Der Wert leitet sich von den Kapazitäten ab, die im Feld Kapazitätsverhältnis der **Platzdatensätze angegeben** sind. Das Kapazitätsverhältnis kann für eine Fläche mehr als eins sein. Das heißt, einem Raum können mehr als ein Benutzer zugewiesen sein. Die Länge des Balkens wird basierend auf der Gesamtkapazität bestimmt.
  - **Kapazitätsverhältnis**: Verhältnis der Kapazität, das durch Teilen der Werte für „Raumanzahl“ und „Gesamtkapazität“ bestimmt wird.
- **Zuweisung**: Anzahl der zugewiesenen Anwender. Die Werte werden basierend auf Ihrer Auswahl im Plan angezeigt
  - **Zugewiesene Profile**: Anzahl der im Gebäude/Stockwerk/ausgewählten Balken zugewiesenen Anwenderprofile.
  - **Zuweisungsverhältnis**: Verhältnis der zugewiesenen Personen zur Gesamtkapazität dieses Gebäudes/Stockwerks/ausgewählten Balkens.
  - **Nicht zugewiesene Plätze**: Anzahl der nicht zugewiesenen Plätze im Gebäude/Stockwerk/der ausgewählten Bar.
- **Legende**: Dieser Abschnitt hängt von der **Ansicht** ab, die im Feld Anzeigen nach ausgewählt ist. Wenn Sie beispielsweise Abteilung als Ansichtsoption auswählen, wird die Legende aller im Stockwerk verfügbaren Abteilungen angezeigt.

Passen Sie die Zuordnungseinstellungen an

Ändern Sie die Zuordnungseinstellungen. Im rechten Bereich können Sie zwischen den Details der Stockwerksplanansicht und den Details der Karteneinstellungen wechseln. Die im Bereich angezeigten Stockwerksplandetails hängen von den Karteneinstellungen ab. Die folgenden Einstellungen sind verfügbar:

- **Zugewiesen an**: Option zum Anzeigen der Anwender, denen der Platz zugewiesen ist.
- **Zuweisungstyp**: Option zum Anzeigen des Zuweisungstyps der Fläche, die flexibel oder dauerhaft ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern Sie die Bereichszuteilungen

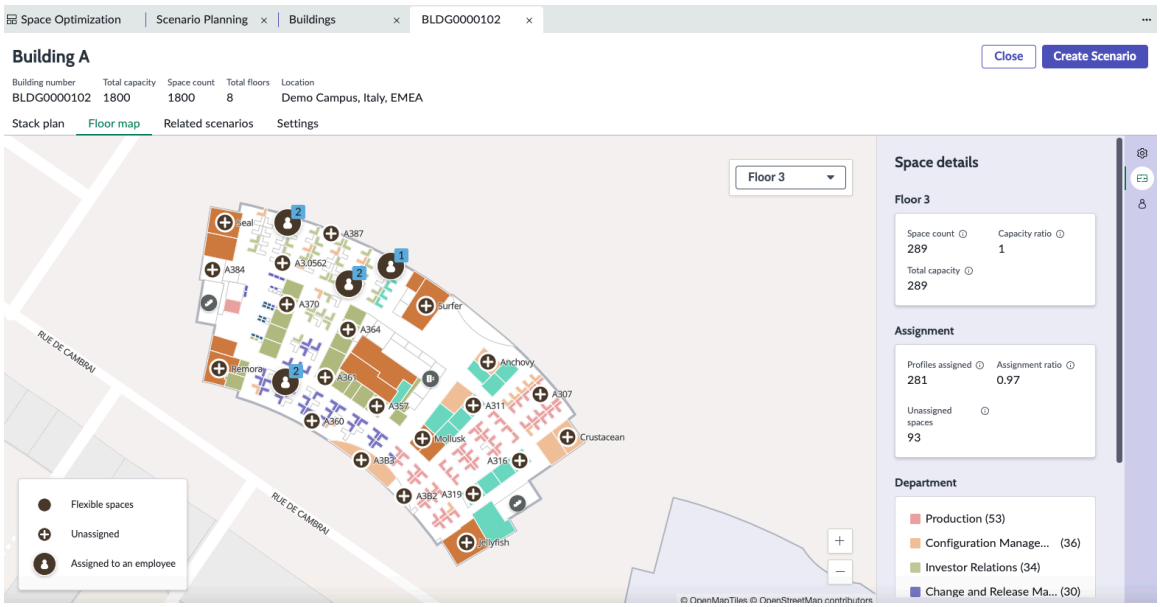
Wenn Sie eine Abteilung in ein Stockwerk verlegen, werden die dieser Abteilung zugewiesenen Flächen mit den vorhandenen Flächen dieser Abteilung im Stockwerk gruppiert. Sie können diese Bereichszuteilungen für das Stockwerk nach Abteilung anzeigen. Sie können auch einen einzelnen Platz oder mehrere Plätze dieser Abteilung auswählen und mithilfe der Option **Aktionen** einer anderen Abteilung zuweisen.

Gebäude – Stockwerkskartenansicht

Sie können auch jederzeit einen Gebäudeplan oder eine Stockwerkskarte anzeigen und Änderungen speziell für das Gebäude vornehmen. Sie können Aktionen direkt mit der Stockwerkskarte des Gebäudes ausführen, wenn für das Gebäude eine Gebäudepläne für Arbeitsstätten -Stockwerkskarte konfiguriert ist.

Ähnlich wie im Szenario können Sie in der Stapelplanansicht eines Gebäudes auch Raumzuteilungen durchführen und die Räume auf dem Stockwerk basierend auf verschiedenen Optionen anzeigen.

In der **Stockwerkskartenansicht** eines Gebäudes können Sie eine kartenbasierte Platzverwaltung durchführen. Weitere Informationen finden Sie unter Kartenbasierte Platzverwaltung.



Auf einer Stockwerkskarte können Sie:

- Sie können die Flächen des Stockwerks direkt anzeigen. Sie können Flächen basierend auf den folgenden Kategorien anzeigen:
  - **Abteilung**
  - **Kostenstelle**
  - **Arbeitsbereich**
  - **Arbeitsplatzentität**

    Wenn Sie **Arbeitsplatzentität**auswählen, wird ein zusätzliches Feld **Arbeitsplatz-Entitätstyp** angezeigt, in dem Sie den Entitätstyp angeben können, basierend auf dem Sie die Flächen anzeigen möchten.

  - **Platztyp**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Zuweisungstyp**
- **Raumstatus**
- **Bereichsfunktion**
- **Belegungsstatus**

  Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie die Bereichszuteilungen eines Gebäudes an, oder bearbeiten Sie sie.

- Sie können die Flächen auf einem Stockwerk bearbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Bearbeiten Sie die Flächen eines Gebäudes mithilfe einer Karte.
- Weisen Sie einen Mitarbeiter einem Bereich zu, oder heben Sie die Zuweisung auf. Verschieben Sie Mitarbeiter mithilfe der Karte in ein Stockwerk oder in ein anderes Stockwerk.

Zugehörige Szenarien

Die Registerkarte Zugehörige Szenarien wird angezeigt, wenn Sie ein Gebäude mit dem Modul „Platzoptimierung“ öffnen. Alle Szenarien, die sich auf das ausgewählte Gebäude beziehen, werden aufgelistet.

Details im Zusammenhang mit Szenarien wie Name, Status, Besitzer, Datum der Erstellung, Gruppe, für die sie erstellt wurde und vieles mehr werden angezeigt. Sie können die Liste aktualisieren, die Spalten bearbeiten und Filter anwenden.

Szenariostatus

Ein Szenario erfährt von der Erstellung bis zur Bereitstellung verschiedene Statusänderungen, je nachdem, welche Aktionen für das Szenario implementiert wurden. Basierend auf dem Status eines Szenarios können Sie es für Ihre Kollegen oder Stakeholder freigeben, um den Plan zu überprüfen und für die wichtigsten Produktionsdaten zu implementieren.

Ein Szenario weist die folgenden Status auf:

- **Wird verarbeitet**: Ein Szenario wird auf „In **Verarbeitung** “ festgelegt, wenn seine Erstellung läuft. Wenn Sie ein vorhandenes Szenario kopieren, wird das neu erstellte Szenario während des Kopiervorgangs auf In **Bearbeitung**festgelegt.

  Außerdem wird beim Speichern eines Szenarios jederzeit der Status „In **Verarbeitung** “ festgelegt, wenn der Speichervorgang ausgeführt wird.

- **Entwurf**: Ein Szenario wird auf Entwurf festgelegt, wenn es zur Verwendung bereit ist, d. h. wenn es bearbeitet wird. In diesem Status kann nur der Besitzer des Szenarios es anzeigen.
- **Bereit**: Ein Szenario wird bei der Veröffentlichung auf „Bereit“ festgelegt. Wenn ein Szenario veröffentlicht wird und das Szenario auf den Status Bereit gesetzt wurde, können Sie es für Ihre Kollegen oder Stakeholder freigeben, um Feedback zu erhalten. Das Szenario ist für andere nur im schreibgeschützten Modus verfügbar.
- **Warten auf Genehmigung**: Ein Szenario wird auf Warten auf Genehmigung festgelegt, wenn es nach der Veröffentlichung zur Genehmigung gesendet wird. Wenn ein Szenario zur Genehmigung gesendet wird, kann es nicht mehr bearbeitet werden, es sei denn, der Status ändert sich in Abgelehnt.
- **Abgelehnt**: Ein Szenario wird auf Abgelehnt gesetzt, wenn ein Genehmiger das Szenario abgelehnt hat. Wenn das Szenario abgelehnt wird, können Sie die vom Genehmiger vorgeschlagenen Changes mithilfe seiner Kommentare implementieren und das Szenario erneut zur Genehmigung senden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Genehmigt**: Ein Szenario wird auf Genehmigt gesetzt, wenn ein Genehmiger das Szenario genehmigt. Wenn ein Szenario genehmigt wird, können Sie es nicht mehr bearbeiten. Sie können nur ein Szenario bereitstellen.
- **Bereitgestellt**: Ein Szenario wird auf Bereitgestellt festgelegt, wenn es für die Haupt-Produktionsdaten bereitgestellt wird. Sie können keine Änderungen an einem bereitgestellten Szenario vornehmen. Um Änderungen vorzunehmen, müssen Sie eine Kopie dieses Szenarios erstellen und Änderungen vornehmen.
- **Archiviert**: Ein bereitgestelltes Szenario wird auf „Archiviert“ festgelegt, wenn es älter als sechs Monate ist.

Einstellungen

Die Registerkarte Einstellungen wird angezeigt, wenn Sie ein Gebäude direkt über das Platzoptimierungsmodul öffnen. Auf der Registerkarte Einstellungen können Sie den Platzqualifizierungsfilter auf die im Stapelplan angezeigten Plätze anwenden. Sie können einen Filter anwenden, basierend darauf, welche Art von Bereichen oder wie Sie die Bereiche anzeigen möchten.

Wenn Sie beispielsweise alle Flächen vom Typ „Arbeitsplatz/Schreibtisch“ anzeigen möchten, wenden Sie den Platztypfilter an. Auf der Registerkarte Stapelplan werden diese Bereiche basierend auf der **Ansicht** angezeigt, die Sie unter Anzeigen nach ausgewählt haben.

Genehmiger

Auf der Registerkarte Genehmiger werden Details aller Genehmiger angezeigt, die für die Genehmigung eines Szenarios konfiguriert sind. Auf der Registerkarte Genehmiger werden Details wie die Genehmiger, die genehmigen dürfen, der Status der Genehmigung, die Kommentare im Zusammenhang mit der Genehmigung und der Zeitpunkt der Genehmigung angezeigt. Nachdem Sie ein Szenario zur Genehmigung gesendet haben und das Szenario vom Genehmiger abgelehnt wird, können Sie die Details der Ablehnung auf der Registerkarte **Kommentare** des Genehmigers anzeigen und die Änderungen implementieren.

Die Anwendung stellt eine Standardgenehmigungsdefinition für Szenarioplangenehmigung bereit, in der Arbeitsplatz-Manager als Genehmiger für **Szenarien**konfiguriert sind. Sie können eine neue Genehmigungsdefinition erstellen oder die Standarddefinition bearbeiten. Informationen zum Erstellen einer neuen Genehmigungsdefinition finden Sie unter Genehmigungsdefinitionen erstellen.

Hinweis:
Um der Genehmigungsdefinition einen Genehmiger hinzuzufügen, muss der Genehmiger in den Ausführerkriterien konfiguriert sein. Informationen hierzu finden Sie unter Ausführerkriterien für Arbeitsplatz erstellen.

Bereichsbereitstellungsplan und Benutzerbereitstellungsplan

Die Registerkarten Bereichsbereitstellungsplan und Benutzerbereitstellungsplan werden angezeigt, wenn Sie ein Szenario erstellen. Die Änderungen, die Sie an einem Szenario vornehmen, werden in den entsprechenden Bereitstellungsplänen protokolliert. Nachdem Sie die im Stapelplan vorgenommenen Änderungen gespeichert haben, zeigt der Plan jede Änderung mit den geänderten Details an.

Registerkarte „**Bereichsbereitstellung“**: Der Plan zeigt die Zuteilungen und Änderungen des Bereichszuweisungstyps an, die für das Szenario durchgeführt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Anwenderbereitstellung“: Der Plan zeigt die Änderungen im Zusammenhang mit der Anwenderzuweisung an, z. B. Hinzufügen, Aktualisieren und Löschen, die für das Szenario durchgeführt wurden.

Nach der Veröffentlichung der Changes und nachdem Sie die Bereichszuteilungen abgeschlossen haben, müssen Sie die Changes bereitstellen, um sie in der Produktion auszuführen. Im Plan können Sie die Changes mit der Option **Bereitstellen bereitstellen**.

Nach der Bereitstellung des Szenarios wird für jeden Change ein Arbeitsplatzfall erstellt. Nach der Bereitstellung werden in den Bereitstellungsplänen zusätzliche Details angezeigt, z. B. die Arbeitsplatzfälle, die den einzelnen Changes zugeordnet sind. Die folgenden Arbeitsplatzumzugsfälle werden für jeden Change entsprechend erstellt:

- Anwenderzuweisung für Arbeitsplatz und Umzugsservice über Szenarioplanung: Arbeitsplatz-Umzugsfall erstellt, um die Anwenderzuweisung zu ändern und den Platz zu verlegen.
- Arbeitsplatz-Zuweisungstypservice: Arbeitsplatzfall, der erstellt wurde, um den Zuweisungstyp eines Platzes zu ändern.
- Change-Service für Arbeitsplatzzuteilung: Arbeitsplatzfall erstellt, um die Platzzuteilung zu ändern.

Genehmigungen, Status, Aktionen und Schlüsselfunktionen für Platzanforderungen

Führen Sie als Platzplaner die in der Organisation gestellten Platzzuteilungsanforderungen über das Dashboard „Zentrale Platzoptimierung“ des Arbeitsplatzes aus. Verwenden Sie das Dashboard „Zentrale Arbeitsplatzoptimierung“, um mehrere Aufgaben zu vermeiden, z. B. die Überprüfung der Verfügbarkeit, die manuelle Zuteilung von Plätzen und andere Prozesse, die bei der Platzplanung anfallen.

Funktionalität

Über das Workplace Service Portal können Arbeitsplatz-Manager und andere Arbeitsplatzanwender durch Angabe ihrer Anforderungen eine Anforderung für eine Platzempfehlung stellen. Die Anwendung generiert verschiedene Platzplanoptionen basierend auf den Spezifikationen des Unternehmens. Wenn eine Platzanforderung übermittelt wird, wird in der Anwendung ein Arbeitsplatzfall erstellt. Die zentrale Platzoptimierung für den Arbeitsplatz erleichtert es Ihnen als Platzplaner, nur die Arbeitsplatzfälle anzuzeigen, die speziell aus einer Platzanforderung generiert wurden.

Als Platzplaner müssen Sie zum Bereitstellen eines Platzplans nur wenige Aktionen ausführen. Die Anwendung wendet verschiedene Algorithmen auf den von der anfordernden Person angegebenen Standort an und generiert mehrere Platzplanoptionen. Der anfordernden Person stehen die folgenden Platzplanoptionen zur Auswahl und Übermittlung zur Verfügung. Diese Vorabplanung der Platzzuteilung erleichtert Ihnen als Platzplaner das Bereitstellen des Platzplans.

Das Raumoptimierungs-Dashboard enthält die Metriken der Gesamtzahl der ausgelösten Platzanforderungen und zeigt Details zu den einzelnen Platzanforderungen an. Sie können die Details auch anhand verschiedener Filter und basierend auf dem Gebäude anzeigen, für das sie angefordert werden.

Im Dashboard „Platzoptimierung“ können Sie Platzanforderungen mit einer der folgenden Optionen anzeigen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie auf der Tafel mit den **Szenariometriken** die Option **Alle Platzanforderungen aus**.
- Wählen Sie im Abschnitt „ **Platzanforderungen** “ die Option Alle anzeigen aus, um **alle Platzanforderungen** anzuzeigen.

Genehmigungen

Wenn eine Platzhilfeanforderung eine Genehmigung erfordert, können Sie sie mit der Genehmigungskonfiguration Workplace Core genehmigen. Sie können eine Platzhilfeanforderung nur für die Benutzer genehmigen, denen Sie als Manager zugewiesen sind.

Platzanforderungsansichten

Wenn Sie einen Arbeitsplatzfall für eine Platzanforderung öffnen, wird eine separate Registerkarte mit verschiedenen Details geöffnet. Sie können die Details in verschiedenen Ansichten anzeigen.

Details der Anforderung

Die Platzanforderung wird standardmäßig in der Ansicht „Anforderungsdetails“ geöffnet. In den Anforderungsdetails sind die Details wie folgt in drei verschiedene Bereiche unterteilt:

1. **Arbeitsplatzfall und Variablen**: Im ersten Bereich werden die Arbeitsplatzfalldetails und die von der anfordernden Person bereitgestellten Variablen detailliert.
   - Im Abschnitt „Arbeitsplatzfall“ können Sie die Beschreibung der Anforderung anzeigen. Sie können die Platzanforderung auch mithilfe der Felder **Zuweisungsgruppe** und **Zugewiesen an** einer anderen Zuweisungsgruppe oder einem anderen Benutzer zuweisen.
   - Im Abschnitt Variablen können Sie alle Details anzeigen, die von der anfordernden Person im Formular angegeben wurden.
2. **Verfassen und Aktivität**: Im zweiten Bereich können Sie Kommentare und Aktivitäten hinzufügen, die seit der Erstellung für die Platzanforderung ausgeführt wurden.
   - Im Abschnitt Verfassen können Sie der Anforderung Kommentare und Arbeitsnotizen hinzufügen. Kommentare werden auch der anfordernden Person angezeigt, während Arbeitsnotizen nur den Platzplanern angezeigt werden, die an der Platzanforderung arbeiten.
   - Im Abschnitt „Aktivität“ können Sie alle Details im Zusammenhang mit den für die Platzanforderung ausgeführten Aktionen anzeigen, z. B. Statusänderungen, Genehmigungen, Arbeitsnotizen usw.
3. **Anhänge und Vorlagen**: Im dritten Bereich können Sie zwei verschiedene Ansichten auswählen, Anhänge anzeigen oder hinzufügen oder Vorlagen für Arbeitsplatzfall anzeigen. Sie können diese Optionen im Bereich ganz rechts auswählen.

Bereichsplan

Auf der Registerkarte „ **Platzplan** “ können Sie die Platzplanoption anzeigen, die von der anfordernden Person ausgewählt wurde. Sie können den Bereichsplan auch auf der Stockwerkskarte anzeigen. Die Stockwerkskarte ist nur sichtbar, wenn für das Stockwerk eine Stockwerkskarte mit der Anwendung Workplace Indoor Mapping konfiguriert ist und Sie die Komponente „Mapping für den Innenbereich“ installiert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Platzplan zeigt auch allgemeine Informationen zum beteiligten Stockwerk, Gebäude und Campus in Form von Pillen an.
- Der Bereichsplan enthält detaillierte Informationen zu den Flächen, dem Stockwerk, dem Gebäude, dem Campus, dem Standort und der Region, die für die Zuteilung verwendet werden.

Wichtig:
Wenn die anfordernde Person keine Optionsauswahl getroffen hat, werden auf der Registerkarte **Platzplan** keine Details angezeigt.

Genehmigungen

Auf der Registerkarte **Genehmigungen** können Sie die Genehmigerdetails für die Platzanforderung anzeigen.

Bereichsbereitstellungsplan

Der **Platzbereitstellungsplan** zeigt detaillierte Informationen zur Zuteilung, das Stockwerk, in dem der Platz zugewiesen ist, die Art der im Plan vorgenommenen Änderung, den aktuellen Wert und den Szenariowert an. Wenn Sie den Bereichsplan bereitstellen, wird für jede Zuteilung ein Arbeitsplatzfall erstellt und ausgeführt. Solange nicht alle Arbeitsplatzfälle in Bearbeitung sind, gilt die Bereitstellung als abgeschlossen.

Benutzerbereitstellungsplan

Der **Benutzerbereitstellungsplan** zeigt die detaillierten Informationen im Zusammenhang mit den Änderungen im Zusammenhang mit der Benutzerzuweisung im Arbeitsbereich an, wenn das Szenario nach Arbeitsbereich gruppiert ist.

Stockwerkkarte

In der Ansicht „Stockwerkplan“ können Sie den Stockwerksplan des Stockwerks anzeigen, in dem der Platzplan geplant ist. Die Stockwerkskarte ist nur sichtbar, wenn für das Stockwerk eine Stockwerkskarte mit Zuordnung des Arbeitsplatz-Innenbereichs konfiguriert ist und Sie die Komponente „Zuordnung für den Innenbereich“ installiert haben. Sie können die folgenden Aktionen auf einer Stockwerkskarte ausführen:

- Wechseln Sie die Standorte mithilfe von Stockwerks-, Gebäude- und Campusfiltern.
- Vergrößern und verkleinern Sie die Karte. Sie können auch doppelklicken, um zu vergrößern.
- Zeigen Sie im rechten Bereich die Legende an, die jeder Abteilung zugeordnet ist.

Status der Platzanforderung

Eine Platzanforderung durchläuft seit ihrer Erstellung mehrere Statusänderungen. Basierend auf dem Status der Anforderung können Sie Aktionen und die Bereitstellung durchführen.

Eine Platzanforderung hat die folgenden Status:

- **Entwurf**: Wenn eine Platzanforderung mit dem Arbeitsplatz-Serviceportal erstellt wird, wird sie zunächst für einige Sekunden in den Status Entwurf versetzt und wechselt dann in den Status Bereit.
- **Bereit**: Nachdem die Anforderung erstellt wurde und die Platzplanoptionen noch generiert werden, wird der Status auf „Bereit“ festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **In Arbeit**: Nachdem die Optionen generiert wurden und den anfordernden Personen zur Auswahl zur Verfügung stehen, wird der Status auf In Arbeit festgelegt. Der Status wird auf „In Arbeit“ festgelegt, bis die anfordernde Person eine Option auswählt.
  - Wenn die anfordernde Person eine Option auswählt, wird die Anforderung in den nächsten Status geändert.
  - Wenn die anfordernde Person die Option Keine aus der Liste der bereitgestellten Optionen auswählt, wird die Anforderung geschlossen und der Status auf Geschlossen – vollständig gesetzt.
- **Warten auf Genehmigung**: Wenn die anfordernde Person eine Option auswählt und die Anforderung übermittelt, wird eine der folgenden Aktionen ausgeführt:
  - Wenn das Profil der anfordernden Person eine Managergenehmigung erfordert, wird die Anforderung zur Genehmigung gesendet, und der Status wird auf Warte auf Genehmigung festgelegt.
  - Wenn für das Profil der anfordernden Person keine Genehmigung erforderlich ist, wird der Status automatisch in Genehmigt geändert.
- **Unvollständig geschlossen**: Wenn die Anforderung zur Genehmigung gesendet wird und der Genehmiger die Anforderung ablehnt, d. h. wenn der Genehmiger den ausgewählten Bereichsplan ablehnt, ändert sich der Status in Unvollständig geschlossen.
- **Genehmigt**: Wenn der Genehmiger die Platzanforderung genehmigt, wird der Status in Genehmigt geändert. Sie können nur Bereichsanforderungen bereitstellen, die sich im Status „Genehmigt“ befinden. Außerdem zeigen der Platzbereitstellungsplan und der **Benutzerbereitstellungsplan** den in der **Platzanforderung** ausgewählten Platz an, wenn die Anforderung genehmigt wird.
- **Bereitstellung wird ausgeführt**: Wenn Sie den in der Bereichsanforderung ausgewählten Bereichsplan bereitstellen, ändert sich der Status der Anforderung in Bereitstellung wird ausgeführt. Die folgenden Aktionen werden ausgeführt, wenn sich eine Anforderung im Status „Bereitstellung in Bearbeitung“ befindet:
  - Für jede Zuteilung wird ein Arbeitsplatzfall erstellt und implementiert.
  - Der Bereitstellungsprozess ist nur erfolgreich, wenn alle Arbeitsplatzfälle erfolgreich implementiert wurden, d. h. wenn alle Fälle mit dem Status Geschlossen – vollständig geschlossen wurden.
  - Der Bereitstellungsprozess ist nicht erfolgreich, wenn ein Arbeitsplatzfall nicht erfolgreich implementiert wurde, d. h. wenn ein Fall mit dem Status Unvollständig geschlossen geschlossen wird.
- **Geschlossen – abgeschlossen**: Wenn die Bereitstellung erfolgreich implementiert wurde, wird die Platzanforderung geschlossen, und der Status wird auf Geschlossen – vollständig gesetzt. Wenn die Bereitstellung fehlschlägt, wird die Platzanforderung geschlossen, und der Status wird auf Unvollständig geschlossen gesetzt.

Wichtige Funktionen und Aktionen für die Verwaltung von Unternehmen

Erfüllen Sie als Umzugsmanager Umzugsanforderungen effizient, indem Sie sie mithilfe des Arbeitsbereichs 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung für Umzugsmanagement logisch in Umzugsprojekten gruppieren.

Arbeitsbereich für Umzugsverwaltung

Der Arbeitsbereich für das Umzugsmanagement ist ein zentraler Arbeitsbereich, in dem Sie mehrere Aktionen für eine Umzugsanforderung ausführen können, die von einem Mitarbeiter ausgelöst oder aus einer Szenariobereitstellung generiert wurde. Im -Arbeitsbereich können Sie Ihre Arbeitsauslastung verwalten, indem Sie Umzugsprojekte

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

erstellen und diese Anforderungen bis zum erwarteten Start- und Fälligkeitsdatum überwachen.

Der -Arbeitsbereich verfügt über mehrere wichtige Funktionen, z. B. Metriken für Umzugsanforderungen, visuelle Darstellung, detaillierte Ansichten und die Option zum Erstellen eines Umzugsprojekts. Die Umzugsverwaltung zeigt Informationen in den folgenden Kategorien an:

- **Umzugsverwaltung**: Zeigt Metriken Ihrer aktiven Umzugsprojekte, Umzugsanforderungen und Umzugsaufgaben an. Bietet auch eine visuelle Darstellung der geplanten und ungeplanten Umzugsanforderungen, des Status von Anforderungen und aktiver Projekte.
- **Projekt erstellen**: Option zum Erstellen eines Umzugsprojekts. Weitere Informationen finden Sie unter Umzugsprojekt erstellen.
- **Umzugsverwaltung**: Listet die Details zu Folgendem auf:
  - Details aller Umzugsprojekte mit geplantem Start- und Enddatum, aktuellem Status und zugewiesenem Benutzer.
  - Details aller Umzugsanforderungen mit ihrem aktuellen Status, dem angeforderten Umzugsdatum, dem erwarteten Start und dem Fälligkeitsdatum.

Ausführliche Informationen zu Umzugsprojekten, ihren Funktionen und ihren verschiedenen Status finden Sie unter Verschieben Sie Projektansichten, -aktionen und -status.

Metriken für Verschiebungsanforderungen

Als Umzugsmanager können Sie die Metriken der Ihnen zugewiesenen aktiven Projekte, die Anzahl der Umzugsanforderungen und Umzugsaufgaben anzeigen. Sie können jede Kachel auswählen, um weitere Details in einer Listenansicht anzuzeigen. Im Abschnitt „Metriken für Umzugsverwaltung“ werden die folgenden Metriken angezeigt:

- **Meine aktiven Projekte**: Anzahl der aktiven Projekte, an denen Sie derzeit arbeiten.
- **Umzugsanforderungen**: Anzahl der aktiven Umzugsanforderungen, die den aktiven Umzugsprojekten zugeordnet sind.
- **Umzugsaufgaben**: Anzahl der aktiven Umzugsaufgaben, die erstellt wurden, um die aktiven Umzugsanforderungen zu erfüllen.
- **Geplante vs. ungeplante Anforderungen**: Visuelle Darstellung geplanter und ungeplanter Umzugsanforderungen in einem Kreisdiagramm. Ungeplante Anforderungen sind Anforderungen, für die kein **erwartetes Start-** oder **Fälligkeitsdatum** angegeben ist.
- **Umzugsanforderungen (Kreisdiagramm)**: Visuelle Darstellung des Status von Umzugsanforderungen in einem Kreisdiagramm.
- **Meine aktiven Projekte**: Visuelle Darstellung jedes Umzugsprojekts und die Anzahl der Fälle, die jedem Projekt zugeordnet sind.

Umzugsprojektdetails

Im Abschnitt „Umzugsverwaltungsdetails“ können Sie die Details aller in der Organisation erstellten Umzugsprojekte anzeigen. Sie können Details des Projekts anzeigen, z. B. den Namen des Projekts, den aktuellen Status, das geplante Start- und Enddatum und den zugewiesenen Benutzer. Sie können ein Umzugsprojekt auswählen und separat auf einer anderen Registerkarte bearbeiten.

Im Arbeitsbereich werden bis zu fünf Umzugsprojekte gleichzeitig angezeigt. Um alle Umzugsprojekte anzuzeigen, wählen Sie **Alle** anzeigen am Ende der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie **Alle**anzeigen auswählen, wird die Liste auf einer separaten Registerkarte geöffnet, auf der Sie alle in Ihrer Organisation erstellten Umzugsprojekte mit ihren Details anzeigen können.
- Sie können in der Liste auch die folgenden Aktionen ausführen:
  - **Erstellen**: Erstellt ein Umzugsprojekt.
  - **Löschen**: Löscht ein oder mehrere Umzugsprojekte, wenn sie nicht mehr benötigt werden.

    ⚠ Warnung:
    Durch das Löschen eines Projekts wird nur das Projekt entfernt und nicht die mit ihm verknüpften Umzugsanforderungen gelöscht. Hebt die Verknüpfung der Umzugsanforderungen mit dem gelöschten Umzugsprojekt auf.

  - **Aktualisieren Sie** die Liste.
  - **Bearbeiten Sie** die Spalte.
  - Fügen Sie Filter hinzu, oder entfernen Sie sie.
  - Sie können ein Umzugsprojekt auswählen, um die Details auf einer separaten Registerkarte anzuzeigen. Bei der Auswahl wird das Arbeitsplatzumzugsprojekt geöffnet, in dem Sie die Projektdetails anzeigen und bei Bedarf auch alle Informationen wie den Status bearbeiten können.

Details der Umzugsanforderung

Im Abschnitt „Umzugsverwaltungsdetails“ können Sie die Details aller in der Organisation erstellten Umzugsanforderungen anzeigen. Sie können Detailinformationen wie Anforderungsnummer, Status, „Angefordert für“-Benutzer, Umzugsdatum der Anforderung, erwartetes Start- und Fälligkeitsdatum und das Projekt anzeigen, dem die Anforderung zugeordnet ist. Sie können eine Umzugsanforderung auswählen, um sie auf einer anderen Registerkarte zu öffnen.

Im Arbeitsbereich werden bis zu fünf Umzugsanforderungen gleichzeitig angezeigt. Um alle Umzugsanforderungen anzuzeigen, wählen Sie **Alle** anzeigen am Ende der Liste aus.

- Wenn Sie **Alle**anzeigen auswählen, wird die Liste auf einer separaten Registerkarte geöffnet, auf der Sie alle in Ihrer Organisation erstellten Umzugsanforderungen mit ihren Details anzeigen können.
- Sie können in der Liste auch die folgenden Aktionen ausführen:
  - **Aktualisieren Sie** die Liste.
  - **Bearbeiten Sie** die Spalte.
  - Fügen Sie Filter hinzu, oder entfernen Sie sie.
- Sie können eine Umzugsanforderung auswählen, um die Details auf einer separaten Registerkarte anzuzeigen. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird der Datensatz des Arbeitsplatzumzugsfalls geöffnet, in dem Sie die Anforderungsdetails anzeigen und bei Bedarf auch Informationen bearbeiten können.

Verschieben Sie Projektansichten, -aktionen und -status

Als Umzugsmanager können Sie Umzugsprojekte erstellen, nachverfolgen und bearbeiten, um mehrere Umzugsanforderungen gleichzeitig zu erfüllen. Im Umzugsprojekt können Sie mit einer Zeitplanansicht arbeiten und viel Zeit sparen, da Sie jede Umzugsanforderung einzeln öffnen.

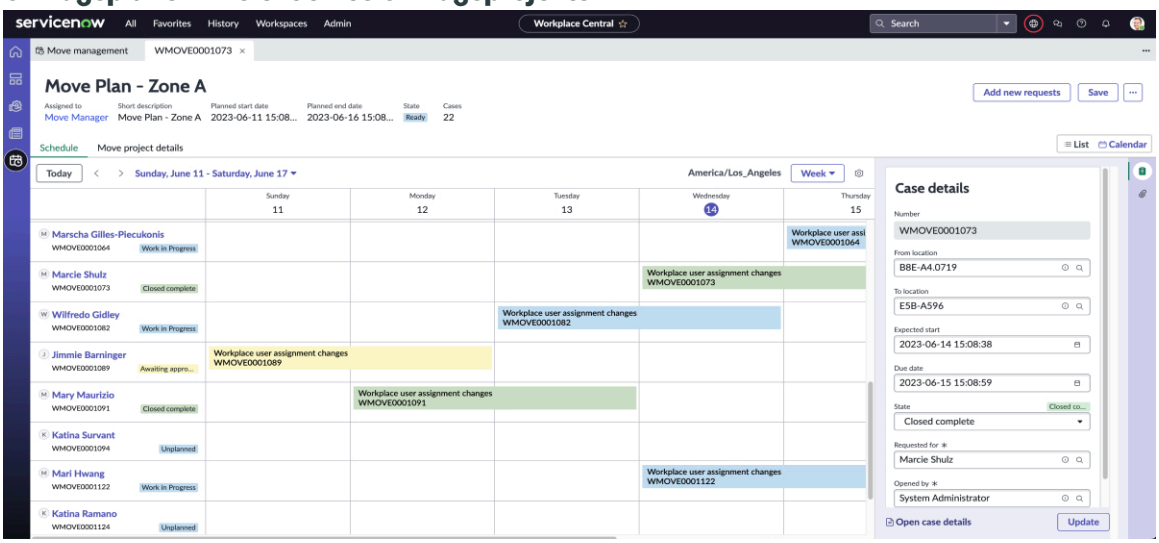
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit einem Umzugsprojekt können Sie Umzugsanforderungen, die den von Ihnen angegebenen Bedingungen entsprechen, logisch gruppieren. Sie können alle diese Umzugsanforderungen unter einem einzigen Umzugsprojekt anzeigen.

In der Zeitplanansicht des Umzugsprojekts haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Den Benutzer kennen, der die Umzugsanforderung erstellt hat.
- Zeigen Sie den aktuellen Status dieser Umzugsanforderung an.
- Zeigen Sie das erwartete Start- und Fälligkeitsdatum an, bis wann die Anforderung erfüllt werden muss, und bearbeiten Sie sie. Die Daten werden in einem Kalender angezeigt.
- Überprüfen Sie die Anzahl der pro Tag zu erfüllenden Umzugsanforderungen.
- Planen Sie eine Umzugsanforderung an ein anderes Datum, indem Sie einfach den Balken der Anforderung ziehen.

Umzugsplaner-Ansicht eines Umzugsprojekts



Umzugsprojekt erstellen

Im Arbeitsbereich für Umzugsmanagement können Sie alle in der Anwendung erstellten Umzugsanforderungen anzeigen und an aktiven Umzugsprojekten arbeiten. Sie können ein Umzugsprojekt an einem der folgenden Orte erstellen:

- Wählen Sie im Arbeitsbereich „Umzugsverwaltung“ direkt die Option **Projekt erstellen** aus.
- Wählen Sie die Kachel Meine aktiven Projekte und dann **Erstellen** in der Listenansicht.
- Wählen Sie im Abschnitt Alle Umzugsprojekte die **Option Alle anzeigen**aus. Wählen Sie in der Listenansicht **Erstellen aus.**

Datumsangaben verschieben

Es ist sehr wichtig zu verstehen, wie das Start- und Enddatum eines Umzugsprojekts berechnet werden. Im folgenden Prozess wird erläutert, wie die Daten bestimmt werden:

1. Ein Mitarbeiter oder ein Umzugsmanager stellt eine Umzugsanforderung. Geben Sie ein Datum im Feld **Angefordertes Umzugsdatum** an.
2. Abhängig vom **Angeforderten Umzugsdatum**gibt der Umzugsmanager den **erwarteten Start** und das **Fälligkeitsdatum**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wenn die obigen Umzugsanforderungen im Arbeitsbereich für Umzugsverwaltung gesammelt werden, werden sie mit **Angefordertem Umzugsdatum**, **Erwartetem Start**und **Fälligkeitsdatum**angezeigt.
4. Wenn Sie ein Umzugsprojekt erstellen, berücksichtigt das System ein **erwartetes** Mindeststartdatum aus allen mit dem Projekt verknüpften Umzugsanforderungen als **geplantes Startdatum** des Projekts und das maximale **Fälligkeitsdatum** aus allen mit dem Projekt verknüpften Umzugsanforderungen als **geplantes Ende Datum** des Projekts

Projektansichten verschieben

Wenn Sie ein Projekt zum Verschieben in Bearbeitung auswählen, wird es auf einer separaten Registerkarte geöffnet. Er wird standardmäßig in der Zeitplanansicht geöffnet. Sie können die Umzugsprojektdetails in verschiedenen Ansichten bearbeiten und anzeigen.

Zeitplan

Dies ist die Standardansicht, wenn Sie ein Umzugsprojekt öffnen. Die Zeitplanansicht ist eine interaktive Kalenderansicht, die entsprechend Ihrer Zeitzone angezeigt wird. Sie können auch von einer Kalenderansicht zu einer Listenansicht wechseln, indem Sie die Registerkarte Listenoptionen (List) verwenden, die sich oben rechts im Kalender befindet.

Die Ansicht wird basierend auf den folgenden Kriterien kategorisiert:

- **Umzugsanforderungen**: In der linken Spalte der Ansicht werden die Details der Umzugsanforderung angezeigt, z. B. der Name der anfordernden Person, die Nummer der Umzugsanforderung und der aktuelle Status.
- **Kalender**: Die Hauptanzeige der Ansicht enthält die Ereignisdetails in einer Kalenderansicht, die nach einer Reihe von Daten sortiert sind. Durch die Analyse aller Umzugsanforderungen wählt der Kalender das geplante Mindeststartdatum als erstes Datum des Kalenders und das maximale geplante Enddatum als Enddatum des Kalenders aus.
  - Jeder Kalendertag wird mit der Anzahl der Umzugsfälle angezeigt, deren Erfüllung erwartet wird.
  - Der Kalender zeigt die Umzugsanforderung als Balken im Kalender an. Sie können den Balken für die Umzugsanforderung per Drag-and-Drop an ein anderes Datum verschieben, wenn Sie ihn für einen anderen Tag planen möchten.
  - Der Kalender zeigt die Daten basierend auf Ihrem aktuellen Ortsdatum an. Zeigt Datum und Uhrzeit basierend auf Ihrer Zeitzone an.
  - Wenn für eine Umzugsanforderung kein **Erwartetes Startdatum** oder **Fälligkeitsdatum** angegeben ist, zeigt der Kalender keine Leiste für diese Anforderung an.
  - Sie können zwischen einer wöchentlichen Ansicht und einer monatlichen Ansicht wechseln. Standardmäßig wird der Kalender in einer Wochenansicht angezeigt.
  - Wenn Sie im Kalender auf eine Leiste für eine Umzugsanforderung klicken, wird rechts ein Bereich mit Falldetails angezeigt. Sie können **Falldetails**wie „ **An Standort**“, **„Erwarteter Start“**, **„Fälligkeitsdatum**“, „Status“ und **„Anforderung für**“ anzeigen.
- **Liste**: Auf der Registerkarte Listenoptionen (List) können Sie Ihre Ansicht von einer Kalenderansicht in eine Listenansicht ändern. Zeigen Sie alle Umzugsanforderungen unter dem Umzugsprojekt als Liste an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können Detailinformationen wie Umzugsanforderungsnummer, Status, „Angefordert für“, Kurzbeschreibung, Anforderungsdatum, erwarteter Start, Fälligkeitsdatum und das Umzugsprojekt anzeigen.
- Sie können einzelne oder mehrere Umzugsanforderungen entfernen, indem Sie sie aus der Liste auswählen.
- Sie können sich auch selbst eine oder mehrere Umzugsanforderungen zuweisen, indem Sie die Option **Bearbeiten** verwenden.

Umzugsprojektdetails

Die Registerkarte Umzugsprojektdetails enthält Details wie den Namen des Projekts, den dem Projekt zugewiesenen Umzugsmanager und den Status des Projekts.

- Sie können den Status des Projekts jederzeit ändern, wenn es Ihnen zugewiesen ist.
- Sie können sich das Projekt neu zuweisen, indem Sie das Feld **Zugewiesen an** ändern.
- Im Abschnitt „Aktivität“ können Sie die für das Projekt durchgeführten Aktivitäten wie Statusänderungen und Änderungen an Anwenderzuweisungen nachverfolgen.
- Im Abschnitt Verfassen können Sie im Projekt Arbeitsnotizen hinzufügen. Sie können Ihre Namen eingeben und **„Notizen nach der Arbeit (privat)“**auswählen.

Anhänge

Sie können Anhänge anzeigen, wenn sich im Abschnitt „ **Anhänge** “ befinden.

Umzugsanforderungen hinzufügen

Sie können einem Umzugsprojekt jederzeit weitere Umzugsanforderungen hinzufügen, solange sich das Projekt noch im Status In Arbeit befindet. Wählen **Sie Neue Anforderungen** hinzufügen aus, um Umzugsanforderungen hinzuzufügen. Sie können einem Projekt mehrere Umzugsanforderungen hinzufügen.

Verschieben Sie die Projektstatus

Ein Umzugsprojekt durchläuft die folgenden Statusänderungen:

Wird initialisiert

Wenn das Umzugsprojekt während der Bereitstellung eines Szenarios erstellt wird, wird der Status auf „Wird **initialisiert**“ festgelegt. Dieser Status wird festgelegt, wenn ein Umzugsprojekt erstellt wird und die Umzugsanforderungen noch darunter erstellt werden.

Bereit

Wenn ein Umzugsprojekt mit allen Umzugsanforderungen, die den Bedingungen entsprechen, bereit ist, wird der Status des Projekts auf **Bereit**gesetzt.

In Bearbeitung

Wenn Sie mit der Arbeit am Projekt beginnen, können Sie den Status auf **„In Bearbeitung**“ festlegen.

Abgeschlossen

Nachdem Sie alle Umzugsanforderungen des Umzugsprojekts erfüllt haben, können Sie den Status in **Geschlossen – vollständig**ändern. Sie können es nur auf **Geschlossen** setzen, wenn alle Umzugsanforderungen, die dem Projekt zugewiesen sind, auf **Inaktiv**festgelegt sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können das Projekt nicht bearbeiten, wenn der Status auf **Geschlossen – abgeschlossen**festgelegt ist. Sie können nur die Felder **Zugewiesen an** und **Status** bearbeiten.

Unvollständig geschlossen

Wenn Sie ein Umzugsprojekt aus bestimmten Gründen unabhängig vom Status schließen möchten, wenn die Umzugsanforderungen ihm zugewiesen sind, können Sie den Status in „ **Unvollständig geschlossen**“ ändern. Das Ändern des Status des Projekts hat keine Auswirkungen auf den Status der dem Projekt zugewiesenen Umzugsanforderungen.

Sie können das Projekt nicht bearbeiten, wenn der Status auf „ **Unvollständig geschlossen**“ festgelegt ist. Sie können nur die Felder **Zugewiesen an** und **Status** bearbeiten.

Storniert

Sie können ein Umzugsprojekt jederzeit abbrechen, indem Sie den Status in **Abgebrochen**ändern. Das Ändern des Status des Projekts hat keine Auswirkungen auf den Status der dem Projekt zugewiesenen Umzugsanforderungen.

Sie können das Projekt nicht bearbeiten, wenn der Status auf „ **Abgebrochen**“ festgelegt ist. Sie können nur die Felder **Zugewiesen an** und **Status** bearbeiten.

Fallverwaltung – Wichtige Funktionen, Aktionen und Falldetails

Der 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung Fallverwaltungs-Arbeitsbereich ist ein All-in-One-Arbeitsbereich, mit dem ein Fallmanager Hunderte von in der Organisation erstellten Arbeitsplatzfällen verwalten kann.

Fallverwaltung – Schlüsselfunktionen von

Überwachen Sie als Fallmanager die große Anzahl der täglich eingehenden Arbeitsplatzfälle jederzeit über den Arbeitsbereich. Überprüfen Sie die Anzahl der aktiven Arbeitsplatzfälle, der Fälle, bei denen ein SLA-Verstoß vorliegt, und der Fälle, die kritisch sind. Mit dem Arbeitsbereich können Sie sich auf Prioritätsfälle konzentrieren, indem er Ihnen eine kategorisierte Anzeige bietet. Im -Arbeitsbereich können Sie:

- Sie können die Anzahl der wöchentlich geöffneten und geschlossenen Fälle analysieren. Sie können das monatliche Fallvolumen basierend auf den Arbeitsplatzservices kennen.
- Sie können die Falldetails in einer organisierten Anzeige anzeigen, in der Sie sich auf die wichtigsten Aktionen und Details konzentrieren können, um den Fall schnell zu lösen. Sie können einen Fall bearbeiten, Falldetails aktualisieren, die Details des Mitarbeiters anzeigen, der den Fall angefordert hat, und den im Fall angegebenen Standort auf einer Stockwerkskarte kennen.
- Als Administrator oder Falladministrator können Sie einen Fall abbrechen, wenn er nicht mehr benötigt wird. Ebenso können Sie als Umzugsadministrator einen Umzugsfall und als Wartungsadministrator einen Wartungsfall abbrechen.
- Im Falle von Umzugsfällen können Sie „Von Standort“ und „An Standort“ auf der Karte anzeigen. Sie können das Datum kennen, bis zu dem die Verschiebung implementiert werden muss.
- Im Falle von Wartungsfällen können Sie die Details im Zusammenhang mit dem angegebenen Asset anzeigen und erfahren den Standort des auf der Karte angegebenen Assets. Sie kennen die Details wie das Produktmodell und die Asset-bezogenen Details.

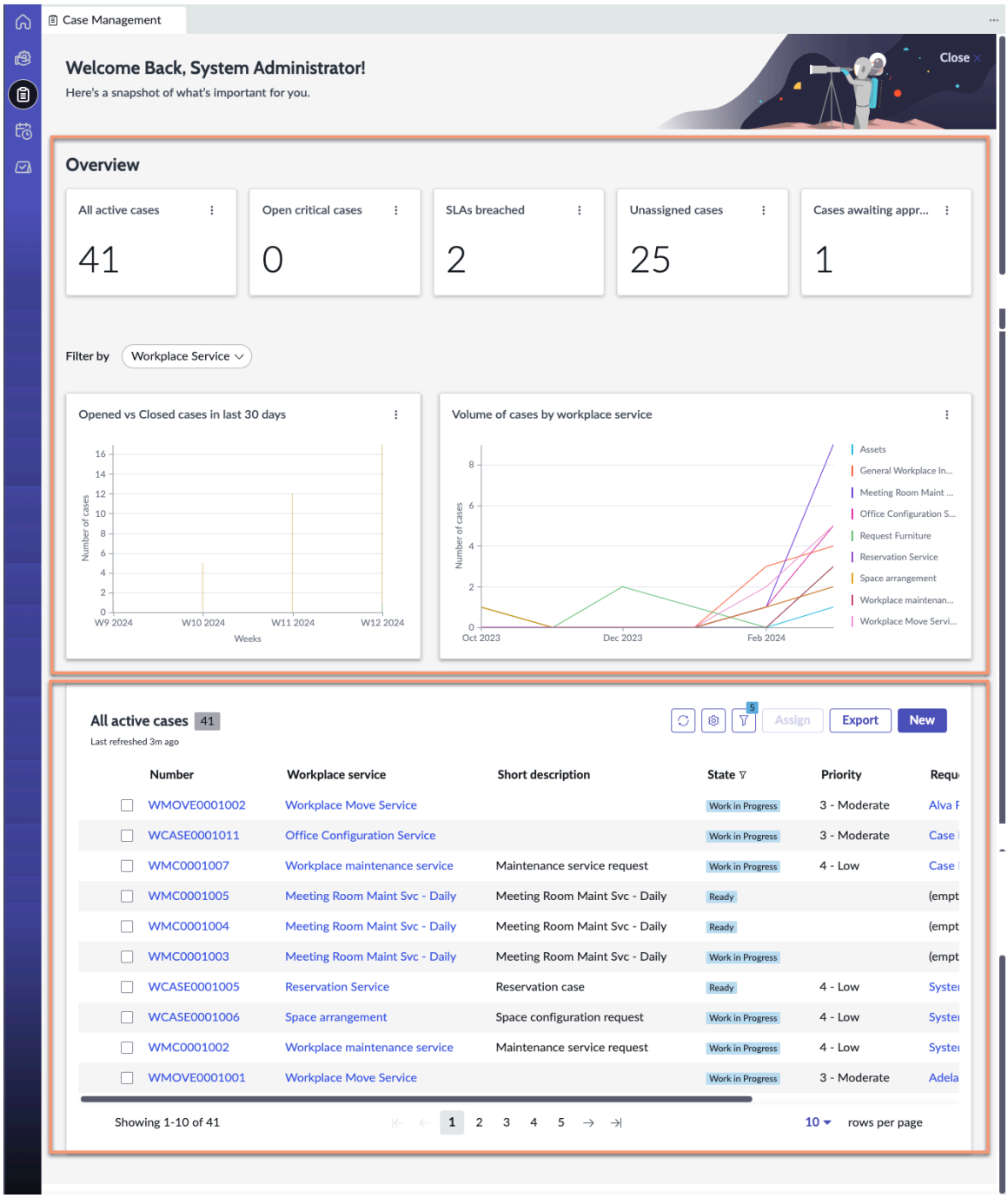
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Hunderte von Fällen vorliegen, z. B. normale Arbeitsplatzfälle, Umzugsfälle und Wartungsfälle, können Sie die Fälle sortieren und einen Filter darauf anwenden, um sie nach Priorität zu bearbeiten.
- Bei Bedarf können Sie die Liste der Fälle exportieren.

Die Zielseite des -Arbeitsbereichs ist wie folgt kategorisiert:

- **Übersicht**: Im Abschnitt „ **Übersicht** “ werden die Metriken der Fälle angezeigt. Sie können die Anzahl der Fälle unter verschiedenen Kategorien anzeigen und auch ein Diagramm des Fallvolumens anzeigen.
- **Alle aktiven Fälle**: Der Abschnitt „ **Alle aktiven Fälle** “ zeigt eine detaillierte Listenansicht aller derzeit aktiven Fälle an, einschließlich der normalen Arbeitsplatzfälle, Umzugsfälle und Wartungsfälle.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fallverwaltung – Metriken (Übersicht)

Der Arbeitsbereich zeigt im Abschnitt **Übersicht** die Metriken aller Arbeitsplatzfälle an. Im Abschnitt **Übersicht** werden die folgenden Informationen angezeigt:

Metriken

Im Abschnitt „Metriken“ werden die folgenden Fallnummern in Karten angezeigt:

- **Alle aktiven Fälle**: Zeigt die Anzahl der aktiven Fälle an, die derzeit in der Organisation angefordert werden. Die Zahl umfasst die Fälle im Status Entwurf und andere Status außer Abgebrochen, Unvollständig geschlossen und Abgeschlossen.
- **Offene kritische Fälle**: Zeigt die Anzahl der derzeit geöffneten kritischen Fälle an.
- **Verletzte SLAs**: Zeigt die Gesamtzahl der Fälle an, bei denen SLAs verletzt wurden, d. h. die Fälle, die die Frist für die Lösung überschritten haben.
- **Nicht zugewiesene Fälle**: Zeigt die Gesamtzahl der nicht zugewiesenen Fälle an.
- **Fälle, die auf Genehmigung warten**: Zeigt die Gesamtzahl der Fälle an, die auf die Genehmigung warten.

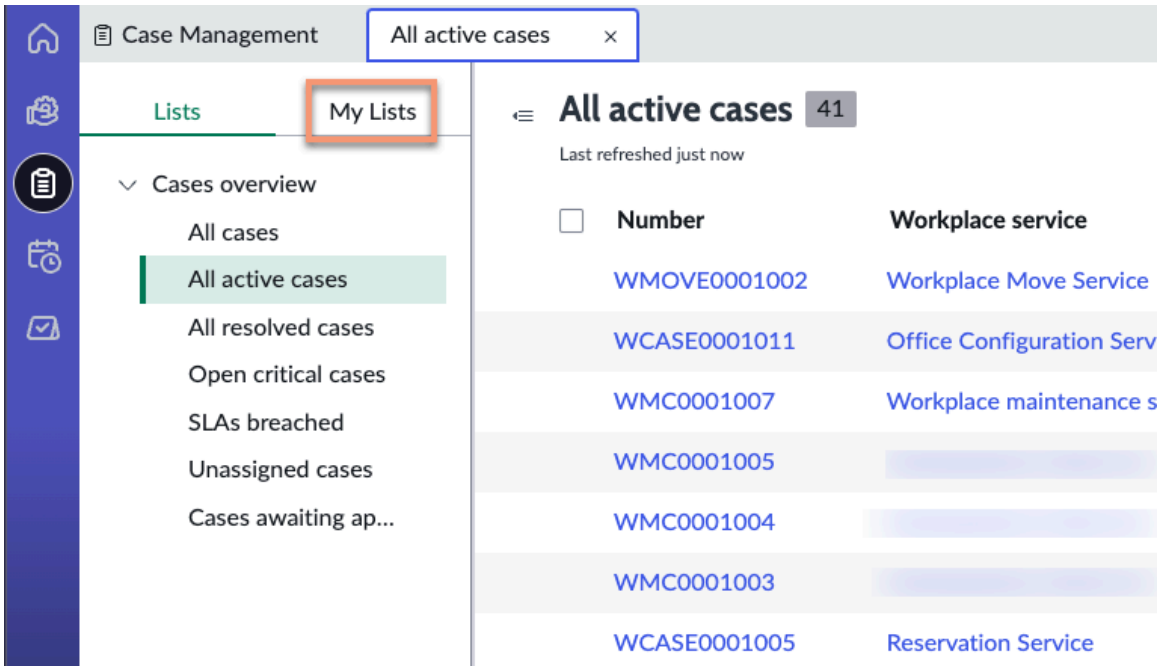
Sie können die Metrikkarte auswählen, um eine detaillierte Liste der Fälle anzuzeigen. Die Fallnummern werden wie in der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange als WCASEXXXX für Arbeitsplatzfälle, WMCXXXX für Wartungsfälle und WMVEXXXX für Umzugsfälle angezeigt. In der Listenansicht können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Aktualisieren Sie die Liste, und bearbeiten Sie die Spalten der Liste.
- Sortieren Sie die Liste basierend darauf, wie Sie sie anzeigen möchten.
- Kopieren Sie die URL in die Zwischenablage.
- Filtern Sie die Liste basierend auf verschiedenen Bedingungen, und zeigen Sie die gefilterten Bedingungen in einem Seitenbereich an. Mit der Option **Erweiterte Ansicht** können Sie auch eine erweiterte Ansicht dieser Filter abrufen.
- Exportieren Sie die Arbeitsplatzfälle mit der Option **Exportieren** in das gewünschte Format.
- Erstellen Sie mit der Option **Neu** einen Arbeitsplatzfall. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellt einen Arbeitsplatzservicefall. Anstatt Workplace-Serviceportal zu verwenden, um im Namen eines Mitarbeiters aus einem anderen Grund eine Arbeitsplatzservice-Anforderung zu übermitteln, können Sie direkt über den Fallverwaltungs-Arbeitsbereich eine Anfrage stellen.
- Weisen Sie den Fall mithilfe der Option **Zuweisen** einem Benutzer zu.

Wenn Sie die Listenansicht öffnen, wird im linken Bereich eine Listenansicht der oben genannten Metrikkarten angezeigt. Darüber hinaus können Sie in der Listenansicht auch **Alle Fälle** und **Alle gelösten Fälle**anzeigen. Sie können auch zur Registerkarte **Meine Listen** im Bereich wechseln und mit der Option **Neue Liste** hinzufügen eine anwenderdefinierte Liste basierend auf den anderen Metriken erstellen, die Sie anzeigen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ihre eigene Liste, um Fallmetriken anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Diagramme

Der Arbeitsbereich zeigt auch ein Diagramm mit dem Fallvolumen basierend auf Arbeitsplatzservices an. Sie können auch zusätzliche Filter anwenden, je nachdem, wie Sie sie anzeigen möchten. Standardmäßig werden die Diagramme mit dem Filter angezeigt, der auf „Nur **Arbeitsplatzservice“** festgelegt ist. Auf der Seite werden die folgenden Diagramme angezeigt:

- **Geöffnete vs. geschlossene Fälle in den letzten 30 Tagen**: Zeigt die Gesamtzahl der in den letzten 30 Tagen geöffneten und geschlossenen Fälle in einer Wochenansicht an. Sie können das Diagramm auswählen, um die Details der Fälle anzuzeigen.
- **Fallvolumen nach Arbeitsplatzservice**: Zeigt das Gesamtvolumen der Fälle basierend auf den Arbeitsplatzservices der letzten sechs Monate (einschließlich des aktuellen Monats) an. Sie können das Diagramm auswählen, um die Fälle anzuzeigen, die dem ausgewählten Arbeitsplatzservice zugeordnet sind.

Fallverwaltung – Listenansicht

Eine detaillierte Liste aller derzeit in der Anwendung aktiven Arbeitsplatzfälle können Sie im Abschnitt „ **Alle aktiven Fälle** “ anzeigen. In der Listenansicht werden die Fälle WCASEXXXX für normale Arbeitsplatzfälle, WMCXXXX für Wartungsfälle und WMVEXXXX für Umzugsfälle angezeigt. In der Listenansicht können Sie die folgenden Details anzeigen:

- Die Nummer des Arbeitsplatzfalls
- Der Arbeitsplatzservice, mit dem der Fall angefordert wurde
- Eine kurze Beschreibung des Falls
- Priorität des Falls
- Mitarbeiter, für den der Fall angefordert wird
- Datum, an dem der Fall angefordert wurde

In der Liste können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

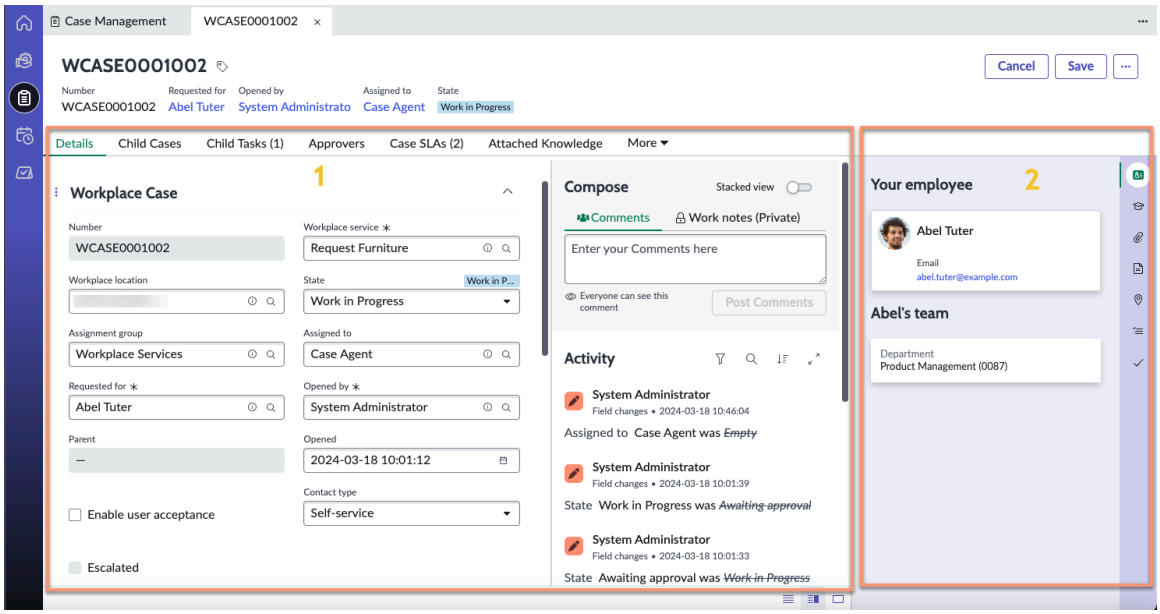
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktualisieren Sie die Liste.
- Bearbeiten Sie die Spalten der Liste basierend auf den Informationen, die Sie anzeigen möchten.
- Wenden Sie Filterbedingungen auf die Liste an und ändern Sie sie bei Bedarf.
- Weisen Sie mithilfe der Option „ **Zuweisen** “ einen oder mehrere Fälle einem anderen Benutzer zu.
- Exportieren Sie die Fälle mit der Option **Exportieren** in das gewünschte Format.
- Mit der Option **Neu** können Sie jederzeit einen Arbeitsplatzservicefall erstellen. Anstatt Workplace-Serviceportal zu verwenden, um im Namen eines Mitarbeiters aus einem anderen Grund eine Arbeitsplatzservice-Anforderung zu übermitteln, können Sie direkt über den Fallverwaltungs-Arbeitsbereich eine Anfrage stellen.

Falldetailseite

Wenn Sie einen Fall auswählen, um seine Details anzuzeigen, werden die Falldetails auf einer separaten Registerkarte angezeigt. Auf der Seite mit den Falldetails werden die Details in einem organisierten Format und in verschiedenen Abschnitten angezeigt.



Die Falldetails sind in den folgenden Ansichten kategorisiert:

(1) Formularbasierte Ansicht

Wenn Sie einen Fall öffnen, werden im Header die grundlegenden Details des Falls angezeigt, z. B. die Fallnummer, **Angefordertfür**, **Geöffnet von** und der aktuelle **Status** des Falls. Die Details des Falls werden in einer formularbasierten Ansicht angezeigt, die mit der Anwendung in der Anwendung Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange identisch ist. Im Formular können Sie die folgenden Informationen im Zusammenhang mit dem Fall anzeigen:

Details

Standardmäßig werden die Informationen auf der Seite unter der Registerkarte **Details** angezeigt. Auf der Registerkarte **Details** werden die Informationen zum Arbeitsplatzfall angezeigt, die von der anfordernden Person eingegeben wurden. Alle Formularfelder mit den Details werden angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Sie können Details wie den **Arbeitsplatzservice,** über den der Fall angefordert wurde, den **Arbeitsplatzstandort**, die **Zuweisungsgruppe**, den Anwender im Feld „ **Zugewiesen an** “, eine detaillierte **Beschreibung**, **Elemente am Standort** und vieles mehr anzeigen.
- Für Umzugsfälle können Sie auch Detailinformationen wie „ **Von Standort**“, „ **Zu Standort**“ und „ **Grund** für Umzug“ anzeigen.
- Für Wartungsfälle können Sie auch Detailinformationen wie **Produktmodell**, **Enterprise-Asset**anzeigen.

In der **Detailansicht** können Sie im Bereich Verfassen Kommentare **hinzufügen** und im Fall veröffentlichen. Sie können auch private Arbeitsnotizen hinzufügen.

Im Abschnitt Aktivität des Bereichs werden auch alle für den Fall ausgeführten **Aktivitäten** angezeigt.

Untergeordnete Fälle

Unter **Untergeordnete Fälle** zeigt die untergeordneten Fälle an, die mit dem Arbeitsplatzfall erstellt wurden. Sie können Details der untergeordneten Fälle anzeigen, z. B. **Nummer**, **Kurzbeschreibung**, **Status**, Anwender **zugewiesen**, **Typ**der Arbeitsplatzaufgabe, **Arbeitsplatzstandort** und mehr. Sie können die Spalten bearbeiten, die Liste aktualisieren und Filter auf die Fälle anwenden.

Bei Bedarf können Sie mit der Option **Neu** auch einen untergeordneten Fall erstellen. Informationen zum Erstellen eines untergeordneten Falls finden Sie unter Erstellen Sie einen untergeordneten Fall und eine untergeordnete Aufgabe.

Untergeordnete Aufgaben

Unter **Untergeordnete Aufgaben** zeigt die untergeordneten Aufgaben an, die mit dem Arbeitsplatzfall erstellt wurden. Sie können Details der untergeordneten Aufgabe anzeigen, z. B. **Nummer**, **Kurzbeschreibung**, **Status**, Anwender **zugewiesen**, **Typ**der Arbeitsplatzaufgabe, **Arbeitsplatzstandort** und mehr. Sie können die Spalten bearbeiten, die Liste aktualisieren und Filter auf die Aufgaben anwenden.

Bei Bedarf können Sie mit der Option **Neu** auch eine untergeordnete Aufgabe erstellen. Informationen zum Erstellen einer untergeordneten Aufgabe finden Sie unter Erstellen Sie einen untergeordneten Fall und eine untergeordnete Aufgabe.

Genehmiger

Unter **Genehmiger** werden die Genehmiger des Falls angezeigt.

Fall-SLAs

Unter **Fall-SLA(s)** werden die mit dem Fall verknüpften SLAs angezeigt. Sie können die SLA-Definitionen anzeigen, die für die mit dem Fall verknüpften Fälle definiert wurden. Sie können ein SLA auch mit der Option **Neu** hinzufügen.

Angehängte Wissensartikel

Im **Feld Angehängte Wissensartikel** werden die angehängten Wissensartikel mit dem Fall angezeigt. Mit der Option **Neu** können Sie einen Wissensartikel hinzufügen.

Vom Anwender gelesene Artikel der Knowledge Base

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigt die Knowledge Base-Artikel an, die vom Anwender gelesen wurden, der dem Fall zugeordnet ist.

Zugehörige Fälle

Unter **Zugehörige Fälle** werden die Fälle angezeigt, die mit dem Fall verknüpft sind. Sie können einen Fall auch mit der Option **Neu** erstellen.

Arbeitsplatzfälle

Die Registerkarte **Arbeitsplatzfälle wird** angezeigt, wenn Sie einen Wartungsfall öffnen. Sie können die Arbeitsplatzfälle anzeigen, die dem Wartungsfall zugeordnet sind. Sie können einen Fall mit der Option **Neu** erstellen.

Angeforderte Service-Elemente

Unter **Angeforderte Service** -Elemente werden die Arbeitsplatzservice-Elemente angezeigt, die mit dem Fall angefordert werden.

(2) Aktionsbereich

Auf der Detailseite wird auf der rechten Seite ein Seitenbereich angezeigt, in dem Sie verschiedene Aktionen ausführen und wichtige Details anzeigen können, um den Fall zu lösen. Der Seitenbereich besteht aus den folgenden Optionen:

- **Auf einen Blick**: Wenn Sie den Fall öffnen, zeigt die Seite standardmäßig die Details **Angefordert für** Mitarbeiter an, sofern im Bereich **Mitarbeiterdetails** verfügbar. Dieser Bereich wird angezeigt, wenn die Option) gewählt wird. Zu den Details gehören der Name des Mitarbeiters, die E-Mail-Adresse des Mitarbeiters, mit der Sie eine E-Mail direkt an den Mitarbeiter senden können, und die Kontaktdetails. Wenn die Mitarbeiterdetails nicht verfügbar sind, werden die Administrator- oder Fallmanagerdetails angezeigt.
- **Wissensartikel**: Wählen Sie das Wissensartikel-Symbol ( ), um Wissensartikel basierend auf dem Fall anzuzeigen. Sie **können** den Artikel kennzeichnen, den Artikel mit der Option **Vollständige Ansicht** auf einer separaten Registerkarte anzeigen und den Artikel mit der Option **Hilfreich** als nützlich markieren.
- **Anhang**: Wählen Sie das Anhangsymbol ( ), um die Anhänge im Fall anzuzeigen. Bei Bedarf können Sie auch Anhänge hochladen.
- **Vorlage**: Wählen Sie das Vorlagensymbol ( ), um die mit dem Fall verknüpften Vorlagen anzuzeigen. Wenn Sie eine eigene Vorlage ausgewählt haben, können Sie diese auf der Registerkarte „ **My Template** “ (Meine Vorlage) anzeigen. Sie können eine Vorlage auch mit der Option).
- **Standort**: Wählen Sie das Standortsymbol ( ), um den im Fall angegebenen Arbeitsplatzstandort anzuzeigen. Im **Bereich „Arbeitsplatzstandort“** werden die Details des Standorts angezeigt, z. B. **Stockwerk**,**Gebäude**, **Campus** und **Region**. Der Standort wird auch auf einer Stockwerkskarte angezeigt. Sie können auf der Karte ziehen und auch vergrößern/verkleinern, um eine bessere Ansicht zu bieten.
  - Für einen Umzugsfall zeigt der Bereich **Standort** die Details der **Standorte Von Standort** und **Zu Standort** unter den Registerkarten **Umzug von** und **Umzug nach an**.
  - Bei einem Wartungsfall zeigt der **Bereich „Arbeitsplatzstandort** “ den Standort des im Fall angegebenen Assets an. Wenn kein Asset angegeben ist, wird der im Fall ausgewählte Arbeitsplatzstandort angegeben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Erfüllungsanweisungen**: Wählen Sie das Symbol für), um die Erfüllungsanweisungen für den Fall anzuzeigen.
- **Prüfliste**: Wählen Sie das Prüflistensymbol (Prüflistensymbol), um die Prüfliste des Falls anzuzeigen. Sie können die Prüfliste markieren, wenn sie fertig ist, und mit der Option **Bearbeiten** Prüflistenelemente hinzufügen.

Sie können jederzeit die folgenden Aktionen für einen Fall ausführen:

Abbrechen

Sie können einen Fall jederzeit abbrechen, wenn er nicht mehr benötigt wird. Wenn Sie den Fall abbrechen, werden alle untergeordneten Fälle und Aufgaben abgebrochen, die ihm zugeordnet sind. Der Status der Fälle und Aufgaben wird auf „Abgebrochen“ festgelegt.

Speichern

Speichern Sie die am Fall vorgenommenen Änderungen mit der Option **Speichern**.

Löschen

Löschen Sie als Administrator einen Falldatensatz vollständig aus der Anwendung.

> **Wichtig:**
> Nur ein Administrator kann einen Fall löschen. Ein Falladministrator kann nur einen Arbeitsplatzfall löschen, ein Umzugsadministrator kann nur einen Umzugsfall löschen und ein Wartungsadministrator kann nur einen Wartungsfall löschen.

Arbeitsplatz-Connectors

Arbeitsplatz-Connectors ist ein generisches Framework, mit dem Daten aus Abzeichen- oder Belegungssensoren über Spokes in Workplace Service Delivery -Anwendungen importiert werden können.

Erste Schritte

Untersuchen Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Arbeitsplatz-Connectors .	**Konfigurieren** Workplace Connectors konfigurieren	**Einrichtung** Richten Sie Workplace Connectors ein.
Referenz Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab		

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workplace Connectors erkunden

Arbeitsplatz-Connectors ist ein Framework zur Integration verschiedener Arten von Badge-, Belegungs-, Luftqualitäts- und Temperatursensordaten. Sie bietet eine standardisierte Methode zum Abrufen von Abzeichen-, Belegungs-, Luftqualitäts- und Temperaturdaten von Arbeitsplatz-Hardware oder Sensoren in Workplace Service Delivery.

Schlüsselfunktionen

- Konfigurieren Sie mehrere Hardware- oder Sensordatenanbieter (z. B. mehrere Abzeichenlieferanten, Belegungssensoren, Luftqualitäts- und Temperatursensoren).
- Erstellen Sie Erweiterungspunkte, um Daten von Arbeitsplatzhardware oder Sensoren in ein lieferantenunabhängiges Format umzuwandeln. Weitere Informationen finden Sie unter Creating and adding a scripted extension point .
- Stellen Sie Datenanalysen und Metriken zu Mitarbeiterabzeichen bereit, um die Platzbelegung am Arbeitsplatz zu optimieren.
- Dashboard für Raumbelegungsmetriken zum Anzeigen von Analysen basierend auf Mitarbeiterzahl und Büroraumnutzung.
- Konfigurieren Sie den automatischen Check-in für Reservierungen basierend auf den Dateneinblicken zur Platzbelegung.
- Stellen Sie Belegungssensordaten für Arbeitsplatzstandorte bereit. Zeigen Sie Ihre Reservierungen im Standortverzeichnis basierend auf Belegungs- und Reservierungsstatus an, und verwalten Sie sie.
- Überwachen Sie Innenräume, einschließlich Feinstaub (PM1 und PM2,5) und Chemikalien in der Luft (flüchtige organische Verbindungen oder VOCs), relative Luftfeuchtigkeit, Temperatur und Kohlendioxidgehalt (CO2) in einem Gebäude oder Arbeitsplatz.
- Reduzierte Betriebskosten für Arbeitsplätze oder Gebäudewartung durch bessere Luftqualität und optimale Luftfeuchtigkeit. Weniger Feinstaub in der Luft senkt den Energieverbrauch eines Gebäudes.

Arbeitsplatz-Connectors konfigurieren

Konfigurieren Sie Arbeitsplatz-Connectors, um die Installations- und Setup-Aufgaben abzuschließen.

Installieren Sie Workplace Connectors

Installieren Sie die Anwendung Workplace Connectors aus ServiceNow Store.

Vorbereitungen

Besuchen Sie die Website ServiceNow Store , um sich alle verfügbaren Apps anzusehen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Plugins haben:

- Arbeitsplatz-Connectors
- 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung
- Workplace Core

Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** in Ihrer Instanz zur Verfügung.

   In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: Arbeitsplatz-Connectors
- Anwendungs-ID: sn_wsd_wc

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   Suchen Sie anhand des Namens (Workplace Connectors oder ID (sn_wsd_wc)) nach der Anwendung. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über ServiceNow Storeanfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.
   Eine Liste der abhängigen Plugins und Anwendungen wird angezeigt. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Workplace Space Management installieren können.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, wählen Sie **Demodaten laden**aus.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie die Sensordatenanbieter

Konfigurieren Sie Sensordatenanbieter in Arbeitsplatz-Connectors, um die Sensordaten des Arbeitsplatzes von Drittpartei-Datenanbietern abzurufen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Wenn Sie Demodaten oder Produktdaten (Seed-Daten) verwenden, ist das Feld „Anbietername" bereits ausgefüllt. Falls Sie nicht die Produktdaten des Basissystems verwenden, können Sie einen Anbieterdatensatz erstellen. Die Seed-Daten sind als Teil der Metrikus-Spoke -Integration verfügbar.

Erforderliche Rolle: admin (sn_wsd_wc.admin)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Administration** > **Anbieter**.
2. Wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geben Sie einen Anbieternamen ein. Beispiel: Metrikus.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Richten Sie Workplace Connectors für Abzeichendaten ein

Konfigurieren Sie als [Arbeitsplatz-Connectors -Administrator Arbeitsplatz-Connectors für den Import von Daten aus Datensätzen mit Arbeitsplatz-Abzeichendaten. Zum Beispiel Anwesenheitsdaten von Mitarbeitern aus Abzeichen-Spokes.

Die Abzeichenlieferanten-Spoke wurde entwickelt, um Abzeichendaten von einem bestimmten Lieferanten zu verarbeiten. Sie verwendet eine Abzeichendatentabelle als Quelle zum Abrufen der Daten. Sie ermöglicht auch den Import von CSV-Datendateien über die SFTP-Methode. Ein geplanter Importsatz wird verwendet, um die Datei umzuwandeln und die Abzeichendatentabelle zu füllen.

Workplace Connector bietet Analysefunktionen zur Analyse der Anwesenheitsdaten von Mitarbeitern. Die regelmäßige Aufgabe `Process Provider Data Record` wird alle 5 Minuten ausgeführt, um Daten abzurufen und die Tabelle „Mitarbeiteranwesenheit“ zu füllen.

Badge-Daten-Analytics-Anforderung

- Stellen Sie sicher, dass Mitarbeiter über ein Arbeitsplatzprofil für Mitarbeiter verfügen.
- Arbeitsplatzstandorte werden dem Arbeitsplatzprofil des Mitarbeiters zugewiesen.

Hinweis:
Weitere Informationen zur Implementierung des Frameworks Arbeitsplatz-Connectors und von Abzeichensensordaten finden Sie im Implementierungsleitfaden für Workplace Connectors V1.0 August 2023 im ServiceNow Community.

Datenquellen konfigurieren und Importe planen

Richten Sie die Datenquelle für das Integrations-Framework ein (z. B. Badge-Spoke-Daten), und planen Sie den Importauftrag, um regelmäßig Daten aus der Datenquelle abzurufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_wc.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Datenquellen**.
2. Öffnen Sie das Datenquellenformular, indem **Sie Neu erstellen**wählen.
3. Importieren Sie den Abzeichendatensatz von Mitarbeitern in Arbeitsplatz-Connectors, indem Sie die importierte Datei auswählen (z. B. die CSV-Abzeichendatei).
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Datenquelle“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Datenquelle.
Tabellenbezeichnung für Importsatz	Bezeichnung für die Importsatztabelle. Beispiel: Badgedaten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabellenname für Importsatz	Name der Importsatztabelle. Beispiel: „badging_data“.
Typ	Option zum Auswählen des Verbindungstyps aus der Quelle zur Abzeichendatentabelle. Wählen Sie beispielsweise Datei aus.
Dateiabrufmethode	Option zum Auswählen der entsprechenden Methode aus der Dropdown-Liste zum Importieren der Datei. Zum Beispiel SFTP, FTP usw.
Format	Option zur Angabe des Datenformattyps. Beispiel: CSV.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Navigieren zu **Alle** > **Geplante Importsätze** > **Geplante Importe**.
7. Wählen Sie **Neu erstellen**.
8. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe entsprechend Ihren Anforderungen, einschließlich der Häufigkeit der Ausführung und der Zuordnung zur Datenquelle.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Geplanter Datenimport“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der installierten Arbeitsplatzhardware, des Sensordatenanbieters oder der Spoke. Beispiel: Belegungssensor, Badge-Spoke-Daten usw.
Datenquelle	Die Quelldatentabelle (Abzeichendatentabelle) und die Zieltabelle (Mitarbeiteranwesenheitsdatentabelle).
Ausführen als	Benutzer, der die geplante Aufgabe ausführt. Beispiel: **Systemadministrator**.
Ausführen	Gewünschte Importhäufigkeit für die geplante Aufgabe. Beispiel: **Täglich**.
Täglich	Der Zeitpunkt, zu dem die geplante Aufgabe importiert werden soll. Beispiel: 10:30:00

10. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

Erstellt einen Abzeichendatenanbieter

Konfigurieren Sie einen neuen Anbieter, und fügen Sie ihn hinzu, um die Abzeichendaten abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_wc.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Administration** > **Anbieter**.
2. Wählen Sie **Neu**, und fügen Sie einen neuen Provider hinzu, um die Abzeichendaten vom Spoke-Lieferanten zu erhalten.

Konfigurieren Sie die Connector-Konfiguration für Abzeichendaten

Konfigurieren Sie die Connector-Konfigurationstabelle [sn_wsd_wc_connector_config], um die Datensätze der Abzeichen-Spoke-Daten abzurufen.

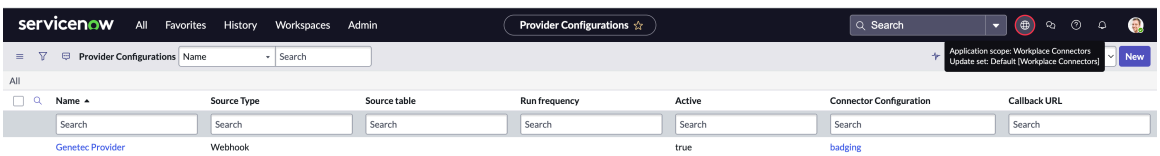
Vorbereitungen

Fügen Sie als Arbeitsplatz-Connectors -Administrator die neue Connector-Konfigurationstabelle hinzu, um eine Verbindung mit dem Badgeintegrations-Framework herzustellen. Diese Konfiguration ruft die Abzeichendaten aus dem Integrations-Framework ab.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_wc.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Connector-Konfiguration**.
2. Wählen Sie im Bereich **„Arbeitsplatz-Connectors“** als Anwendungsbereich aus.

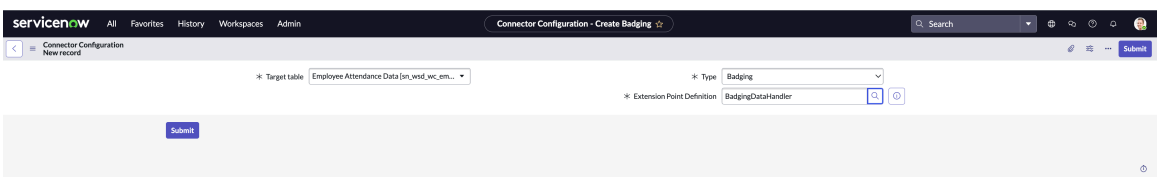


3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld Zieltabelle die **Zieltabelle** für die Badge-Spoke-Daten aus.
   In diesem Fall handelt es sich um die Tabelle „Anwesenheitsdaten für Mitarbeiter“. Weitere Informationen finden Sie unter Anwesenheitsdaten von Mitarbeitern.
5. Wählen Sie im Feld **Typ** aus der Dropdown-Liste den Typ der Daten aus, die der Connector verarbeitet.

   Zum Beispiel Abzeichendaten oder Belegungsdaten.

6. Wählen Sie im Feld Definition des **Erweiterungspunkts** das Nachschlagelisten-Symbol ( ) und **anschließend BadgegingDataHandler** als Erweiterungspunkt für die Integration.

   Hinweis:
   Der Erweiterungspunkt wird verwendet, um Abzeichendaten vom Anbieter zu verarbeiten und in das Standardformat zu konvertieren, das von jedem Anbieter implementiert werden soll. Es ist nur eine Schnittstelle. Jeder Anbieter muss über eine separate Implementierung verfügen.



   Weitere Informationen finden Sie unter Creating and adding a scripted extension point .

7. Wählen Sie **Absenden** aus, um die Connector-Konfiguration zu speichern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration des Anbieter-Connectors

Um Details für einen neuen Anbieter zu registrieren, konfigurieren Sie einen Anbieter für den Import von Daten aus einer Abzeichentabelle, oder verwenden Sie die Webhook-APIs. Die Abzeichendaten werden von Abzeichenlieferanten für Arbeitsplatz-Connectors freigegeben. Die Badgedaten werden verarbeitet und transformiert, um Metriken zur Platzbelegung in Ihrer Organisation abzuleiten.

Konfigurieren Sie Abzeichentabellendaten

Registrieren Sie Details für einen neuen Anbieter, konfigurieren Sie eine Abzeichentabelle, und importieren Sie Daten aus der Quelltabelle in die Zieltabelle, um sie in das Abzeichensystem zu integrieren.

Vorbereitungen

Die Quelltabelle ist die Abzeichendatentabelle, die Zieltabelle die Mitarbeiteranwesenheitsdatentabelle. Die Abzeichendaten aus der Quelltabelle werden von einem Abzeichenanbieter importiert (z. B. die Anwesenheitsdaten von Abzeichenlesern).

Erforderliche Rolle: sn_wsd_wc.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Provider-Connector-Konfigurationen**.
2. Wählen Sie im Menü das Symbol für den Anwendungsbereich (Symbol für).
3. Wählen Sie **Neu erstellen**.

Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Konfigurationen des Anbieter-Connectors“.

Feld	Beschreibung
Provider	Name des Abzeichendatenanbieters.
Quelltyp	Quelle, von der die Abzeichendaten gesammelt und in die Zieltabelle für Mitarbeiteranwesenheit geladen werden. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Tabelle**aus. **Hinweis:** Wenn Sie ein vorhandener -Benutzer sind und in einem früheren Release die Option **Aus Tabelle** importieren ausgewählt haben, um **Badgedaten** in Ihrer Instanz Arbeitsplatz-Connectors abzurufen, ist das Feld Quelltyp standardmäßig auf **Tabelle**eingestellt. Wenn die Option **Aus Tabelle** importieren in Ihrer Instanz Arbeitsplatz-Connectors nicht ausgewählt wurde, wird das Feld **Quelltyp** standardmäßig auf **Extern**gesetzt. Die Option **Aus Tabelle** importieren wird im Release von November ServiceNow Store nicht unterstützt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ausführungshäufigkeit	Tages- und Uhrzeithäufigkeit für den Import von Daten aus dem Arbeitsplatzsystem. Beispiel: 5 Minuten. Der Datensatz mit Daten zum Prozessanbieter wählt die Datensätze aus der Abzeichendatentabelle aus und füllt die Tabelle „Mitarbeiteranwesenheit“ basierend auf der Ausführungshäufigkeit aus.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Anbieterkonfiguration aktiv ist.
Connector-Konfiguration	Wählen Sie das Nachschlagelisten-Symbol ( ) und **anschließend Abzeichen**. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Connector-Konfiguration für Abzeichendaten.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Filtern Sie im Tabellenabschnitt Anbieterausführungen nach dem **Zeitpunkt der letzten Abfrage**.

   In der Tabelle „Anbieterausführung“ [sn_wsd_wc_provider_execution] werden alle Zeitstempel der Ausführung geplanter Aufgaben gespeichert. Jedes Mal, wenn der Datensatz für den **Prozessanbieter-Datensatz** der geplanten Aufgabe ausgeführt wird, zeigt diese Tabelle einen Eintrag in der Spalte Letzte Abfragezeit. Die Zeit zum Importieren von Daten aus der Quelltabelle (Badging-Daten) in die Zieltabelle (Anwesenheitsdaten der Mitarbeiter) wird in der Spalte Zeit der letzten Abfrage aktualisiert.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
8. Filtern Sie im Feld **Name der geplanten** Aufgaben die Daten nach **Prozessanbieter-Datensätzen,** und wählen Sie sie aus.
   Verarbeiten Sie Provider-Datensätze, die Daten aus Lieferantenbadging-Daten lesen (Quelltabelle). Nach der Verarbeitung der Abzeichendaten werden sie in die Tabelle mit Anwesenheitsdaten für Mitarbeiter (Zieltabelle) geladen.
9. Wählen und öffnen Sie die Datensätze für Prozessdatensätze vom Typ „Skriptausführung planen“ im Bearbeitungsmodus.
10. Überprüfen Sie das Formular „Datensätze des Prozessanbieters“.
    Ändern oder aktualisieren Sie bei Bedarf die **Wiederholungsintervalle** für die geplante Aufgabe.
11. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.
    Die geplante Aufgabe nimmt die Quelldaten aus der Abzeichendatentabelle, um die Daten im erforderlichen Format umzuwandeln und in der Zieltabelle für Mitarbeiteranwesenheitsdaten zu platzieren.

Konfigurieren Sie ein Webhook-Ereignis

Konfigurieren Sie ein Webhook-API-Ereignis in der Konfigurationstabelle des Anbieters, damit Abzeichenlieferanten die Abzeichendaten teilen können, die mit dem Webhook-Ereignis aus Abzeichentabellen gesammelt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_wc.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Abzeichendaten (JSON) werden mit dem REST-API-Explorer ServiceNow verarbeitet. Einzelne oder mehrere Rohdatensätze für Abzeichen (Nutzlast) können mit dem REST-API-Explorer gemeinsam genutzt und verarbeitet werden. Das Webhook-Ereignis für Badge-Daten wird in einzelnen oder mehreren JSON-Datensätzen in die Tabelle „Connector-Ereignisse“ geladen. Mehrere Datensätze werden als Array gesendet. Weitere Informationen finden Sie unter Anwesenheits-Analytics.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Provider-Connector-Konfigurationen**.
2. Wählen Sie **Neu erstellen**.

Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Konfigurationen des Anbieter-Connectors“.

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Anbieterkonfiguration.
Quelltyp	Quelle, von der die Abzeichendaten gesammelt und in die Zieltabelle für Mitarbeiteranwesenheit geladen werden. Wählen **Sie Webhook** aus, um das Webhook-Ereignis zu konfigurieren.
Token-Parametername	Der **Token** -Parametername und der **Token-Wert** sind ein geheimes Schlüssel-Wert-Paar, das zur Authentifizierung des API-Aufrufs vom Lieferantenabzeichensystem an die Anwendung Arbeitsplatz-Connectors verwendet wird. Beide Systeme haben den Tokennamenswert. Anhand des Tokennamens authentifiziert die Anwendung die API-Anforderung.
Tokenwert	Der Tokenwert ist der geheime Schlüssel, der vom Abzeichenlieferanten beim Aufrufen des API-Ereignisses verwendet wird, damit der Server die API-Anforderung authentifizieren kann.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Anbieterkonfiguration aktiv ist.
Connector-Konfiguration	Option zum Suchen und Auswählen des Symbols für die Nachschlageliste (Symbol für ), um **Abzeichen auszuwählen**. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Connector-Konfiguration für Abzeichendaten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Callback URL	Option zum Auswählen des Rückruf-URL-Symbols (Rückruf-URL), um die Rückruf-URL zu sperren oder zu bearbeiten.

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.
4. Wählen Sie das neu erstellte Webhook-Ereignis aus.

   Über die Schaltfläche „Rückruf-URL generieren“ können Sie eine Rückruf-URL für die REST-API-Anforderung generieren.

5. Geben Sie als Abzeichenlieferant die Abzeichendaten im JSON-Format frei, indem Sie zu navigieren **Alle** > **System-Webservices** > **REST** > **REST-API-Explorer**.
6. Wählen Sie auf der Seite „REST-API-Explorer“ Folgendes aus:
   - Namespace: Wählen Sie in der Dropdown-Liste **sn_wsd_wc aus**
   - API-Name: Workplace Connector-Webhook
   - API-Version: v1
7. Geben Sie auf der Ereignisseite „Workplace Connector – Webhook“ die folgenden Werte an:
   - token_name: In Schritt 2 verwendeter Token-Parametername. Der Tokennamenswert wird von Abzeichenlieferanten verwendet, um die Abzeichendaten (JSON) für Arbeitsplatz-Connectorsfreizugeben. Die Rohdaten (Nutzlast oder Abzeichendaten) werden verarbeitet und in die Tabelle „Connector Events“ geladen.
   - ni.nolog.id: Kopieren Sie die System-ID des in Schritt 2 erstellten Webhooks, und fügen Sie sie ein. Wählen Sie im Bereich das Menüsymbol für zusätzliche Aktionen (Menüsymbol für ≡).
   - token_value: Tokenwert, der in Schritt 2 bereitgestellt wird. Der Tokenwert ist der geheime Schlüssel, der vom Abzeichenlieferanten beim Aufrufen des API-Ereignisses verwendet wird, damit der Server die API-Anforderung authentifizieren kann.

   a. Wählen Sie im API-Anforderungstext **Rohdaten** aus, und kopieren Sie die Abzeichendaten (Nutzlast) im JSON-Format.
   Diese Abzeichendaten werden von Abzeichensensoren erfasst.

   b. Wählen Sie **Senden**.
   Wenn der Antwortcode **200 OK** und das Antwortergebnis **Success**lautet, werden die Badgedaten in die Tabelle Connector Events geladen.

   - In die Tabelle „Connector Events“ (sn_wsd_wc_connector_events) werden die Badgedaten geladen, die von Abzeichenlieferanten gemeinsam genutzt werden. Der Status der Abzeichendaten lautet **Neu**, wenn sie vom REST-API-Explorer geladen werden.
   - Die **Webhook-Provider-Datensätze** des geplanten Aufgabenprozesses werden jede Minute ausgeführt, um die Abzeichendaten aus der Tabelle Connector-Ereignisse (Daten mit dem Status **Neu**) in die Tabelle mit Anwesenheitsdaten zu laden.

Die geplante Aufgabe übernimmt die Quelldaten aus dem **Webhook-** Ereignis, wandelt die Daten im erforderlichen Format um und platziert sie dann in der Zieltabelle für Mitarbeiteranwesenheitsdaten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um auf die geplanten Aufgaben Arbeitsplatz-Connectors zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**. Suchen Sie in der Spalte Anwendung nach **Workplace Connectors**. Für Arbeitsplatz-Connectorssind zwei geplante Aufgaben verfügbar.

- **Datensätze für Anbieterdaten verarbeiten**: Liest Daten aus Abzeichendaten des Lieferanten (Quelltabelle). Nach der Verarbeitung der Abzeichendaten werden sie vom Datensatz in die Tabelle mit Anwesenheitsdaten für Mitarbeiter (Zieltabelle) geladen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Abzeichentabellendaten.
- **Webhook-Provider-Datensätze verarbeiten**: Liest Daten aus der Tabelle „Connector Events“. Verarbeitet die Webhook-Ereignisdaten und lädt sie in die Tabelle mit Anwesenheitsdaten für Mitarbeiter (Zieltabelle).
- Daten werden in die Tabelle „Anwesenheitsdaten für Mitarbeiter“ geladen. Der Status der Abzeichendaten in der Tabelle Connector-Ereignisse ändert sich in **Verarbeitet**.
- Aus der Tabelle „Anwesenheitsdaten für Mitarbeiter“ werden die Daten in die Tabelle „Anwesenheits-Analytics“ geladen.

Hinweis:
Abzeichendatensätze in der Tabelle „Connector-Ereignisse“ mit dem Status „Verarbeitet“ werden nach zwei Tagen ab dem Datum der Erstellung oder dem aktuellen Datum durch die Tabelle „Connector-Ereignisse“ [sn_wsd_wc_connector_events] gelöscht. Daten im Status „Fehler“ werden nach sieben Tagen ab dem Datum der Erstellung gelöscht. Daten im Status „Neu“ werden nicht gelöscht.

Anwesenheitsdaten von Mitarbeitern

Die Daten zur Mitarbeiteranwesenheit [sn_wsd_wc_employee_attendance_data] sind die Zieltabelle, die die Abzeichendaten und Mitarbeiterzugriffsdatensätze enthält.

Vorbereitungen

Die geplante Aufgabe `Process Provider Data Record` wird regelmäßig (alle fünf Minuten) ausgeführt und lädt die Abzeichendaten in die Tabelle „Mitarbeiteranwesenheit“. Er sammelt die Daten aus der Quelltabelle (Abzeichendaten), wandelt sie in das erforderliche Format um, bevor er sie in die Zieltabelle (Anwesenheitsdaten der Mitarbeiter) lädt.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_wc.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Abzeichenleser** > **Anwesenheitsdaten von Mitarbeitern**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Anwesenheitsdaten von Mitarbeitern

Feld	Beschreibung
Anwender	Option zum Auswählen des Anwenders aus dem Arbeitsplatzprofil.
Standort	Option zur Auswahl von Arbeitsplatzstandorten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Im Arbeitsplatzprofil des Anwenders muss das Feld **Standort** mit dem richtigen Standort aktualisiert werden, und die **Entitätsspalte Arbeitsplatz** muss dem Arbeitsplatzprofil des Anwenders zugeordnet werden.
Ereignistyp	Option zum Auswählen der Ereignistypen: ○ Nach innen wischen ○ Nach außen wischen Wählen Sie **Einwischen aus**.
Status	Option zum Auswählen des Abzeichendatenstatus: ○ Zugriff gewährt ○ Zugriff verweigert ○ Blockiert Wählen Sie **Zugriff gewährt aus**.

Die Daten der Tabelle „Mitarbeiteranwesenheit“ werden in die Tabelle „Anwesenheitsanalysen“ geladen, um Raumbelegungsmetriken in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungzu generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Anwesenheits-Analytics.

Anwesenheits-Analytics

In der Tabelle „Anwesenheits-Analytics“ werden Abzeichendaten basierend auf dem Personalbestand auf Regions-, Standort-, Campus- und Gebäudeebene berechnet. Sie leitet Belegungsdaten aus der Tabelle mit Anwesenheitsdaten für Mitarbeiter ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_wc.admin

Prozedur

1. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Anwesenheitsdaten von Mitarbeitern**.

   (Optional) Vergewissern Sie sich, dass die Spalte Ereignistyp auf **Wisch-in** und die Spalte Status auf **Zugriff gewährt**festgelegt ist.

2. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Workplace Core** > **Administration** > **Arbeitsplatzprofile**.

   - Vergewissern Sie sich, dass das Feld **Standort** mit dem richtigen Standort aktualisiert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie den primären Standort eines Arbeitsplatzprofils fest.
   - Stellen Sie sicher, dass die **Entitätsspalte Arbeitsplatz** dem Arbeitsplatzprofil des Benutzers zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzerprofilen feste Arbeitsbereiche zuweisen und Konfigurieren Sie die Arbeitsplatzentität und -entitätstypen.

3. Navigieren Sie zu **Alle**, und suchen Sie im Kontextmenü der Anwendung nach **sn_wsd_central_attendance_analytics.list**.

   Die Seite „Anwesenheits-Analytics“ wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Anwesenheitsdatensätze mit N-2-Zeitstempel werden von der geplanten Aufgabe verarbeitet. Hier ist N das aktuelle Datum oder der Tag vor gestern.

Die Metriken des Belegungs-Dashboards können unter 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltungangezeigt werden. Die folgenden Rollen können auf die Berichte zugreifen:

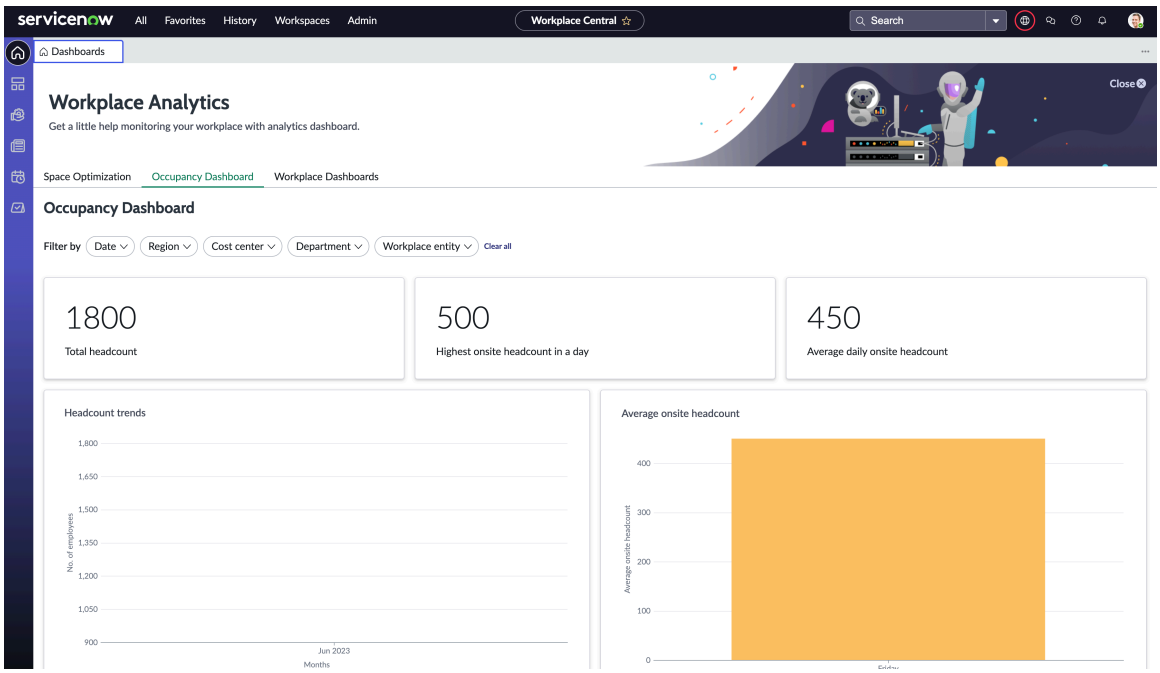
- sn_wsd_central.workplace_analytics_user
- sn_wsd_wc.manager
- sn_wsd_wc.user

4. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Zentrale Arbeitsplatzverwaltung** > **Belegungs-Dashboard**.

   (Optional) Filtern Sie in 'Zentrale ArbeitsplatzverwaltungDaten nach **Arbeitsplatzentität** in den Daten des Belegungs-Dashboards.

   - Die geplante Aufgabe **„WSDHeadCount Täglicher** Auftrag“ in 'Zentrale Arbeitsplatzverwaltung wird täglich ausgeführt. Dabei werden Daten aus der Tabelle „Mitarbeiteranwesenheit“ abgerufen und in die Tabelle „Anwesenheitsanalysen“ geladen.

   - (Optional) Die geplante Aufgabe „WSDHeadCount Täglicher Auftrag“ prüft auf Werte, die der Entität des Arbeitsplatzes zugeordnet sind. Füllt die Daten zur Mitarbeiter-Platzbelegung basierend auf dem Personalbestand auf Regions-, Standort-, Campus- und Gebäudeebene für eine Arbeitsplatzentität aus.



Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie das Belegungs-Dashboard an.

Setup Arbeitsplatz-Connectors für Belegungsdaten

Konfigurieren Sie Arbeitsplatz-Connectors, um Daten zur Arbeitsplatzbelegung bereitzustellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten zur Arbeitsplatzbelegung bieten Echtzeiteinblicke in die Raum- und Ressourcenoptimierung am Arbeitsplatz. Er verwendet die Belegungsdaten aus den an einem Arbeitsplatzstandort installierten Belegungskontakten oder Sensoren. Die Belegungsdaten werden von Drittpartei-Anbietern für Belegungssensordaten bereitgestellt. Beispiel: Metrikus-Spoke ist mit Flow Designer-Integrations-Hubintegriert. Die externen IDs von Metrikus-Spoke werden den Standorten Arbeitsplatz-Connectors zugeordnet, um die Belegungsdaten abzurufen.

Hinweis:
Kunden, die Metrikus-Spoke nicht verwenden, müssen ihre eigene Integration erstellen, um Einblicke in Belegungsdaten für Standorte zu erhalten, die in den Standorten Arbeitsplatz-Connectors bereitgestellt werden.

Connector-Daten für die Arbeitsplatzbelegung bieten die folgenden Vorteile:

- Checkt eine Reservierung automatisch basierend auf den Daten zur Platzbelegung und dem Reservierungsstatus ein. Beispiel: Belegt, nicht belegt, Reservierung ist in Bearbeitung, Reservierung ist storniert usw. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den automatischen Check-in für reservierte Flächen.
- Stellt Belegungsdaten für Stockwerkskarten nahezu in Echtzeit bereit. Mitarbeiter können Flächen basierend auf Belegungsdaten und Reservierungsdaten reservieren. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie den Belegungs- und Reservierungsstatus im Standortverzeichnis an.

Metrikus-Spoke aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin Metrikus-SpokeServiceNow im Store [].

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens Metrikus-Spoke oder ihrer ID [sn.wsd.metricus.spoke] suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, fordern Sie sie im Store ServiceNow an.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Wählen Sie **Installieren** aus.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, bestätigen Sie deren Aktivierung, bevor Sie das Plugin Metrikus-Spoke „ aktivieren.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese aktivieren möchten, wählen Sie **Demodaten laden**aus.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal in einer Entwicklungs- oder Testinstanz aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Integrieren Sie die Metrikus-Spoke

Integrieren Sie Metrikus-Spoke mit Flow Designer-Integrations-Hub, um Belegungsdaten für Arbeitsplatzstandorte abzurufen.

Metrikus-Spoke stellt die Belegungssensordaten bereit, indem die in Arbeitsplatz-Connectorsangegebenen Arbeitsplatzstandorte oder Flächen zugeordnet werden.

- Metrikus-Spoke aktivieren.
- Integrieren Sie Metrikus spoke in Flow Designer-Integrations-Hub.
- Konfigurieren Sie die Sensordatenanbieter in Arbeitsplatz-Connectors

Connector-Konfigurationen

Konfigurieren Sie die Tabelle „Connector-Konfigurationen“ für das Laden der Belegungsdaten in die Zieltabelle für die Platzbelegungsdaten (sn-wsd_wc_space_occcupancy). Die Connector-Konfigurationstabelle ruft die Sensordaten von verschiedenen Belegungsdaten-Providernab.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie über die Sensordatenanbieter verfügen, um Daten von einem Belegungsdatenanbieter abzurufen und abzurufen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Sensordatenanbieter

Hinweis:
Wenn Sie Demodaten oder Produktdaten (Seed-Daten) verwenden, sind einige Felder bereits ausgefüllt. Falls Sie die Produktdaten des Basissystems nicht verwenden, können Sie die Connector-Daten konfigurieren. Die Seed-Daten sind als Teil der Metrikus-Spoke -Integration verfügbar.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Connector-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus:

Connector-Konfiguration

Feld	Beschreibung
Zieltabelle	Option zur Angabe der Ziel- oder Zieltabelle zum Speichern der Belegungsdaten. Wählen Sie die Tabelle mit Daten zur Raumbelegung (sn_wsd_wc_space_occcupancy) aus. Weitere Informationen finden Sie unter Daten zur Platzbelegung werden abgerufen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Typ	Option zum Auswählen des Typs der Sensordaten. Wählen Sie **Belegung aus**.
Definition des Erweiterungspunkts	Option zum Suchen nach einer Erweiterungspunktdefinition für die Belegungsdaten. Wählen Sie das Suchlistensymbol ( ), um nach einer Erweiterungspunktdefinition zu suchen, und wählen Sie **OccupancyDataHandler** als Erweiterungspunkt für die Integration aus. **Hinweis:** Die Definition des Erweiterungspunkts definiert, wie die Daten von Drittpartei-Belegungssensordatenanbietern transformiert werden. Die Belegungsdaten werden in die Ziel- oder Finaltabelle (Tabelle mit Daten zur Flächenbelegung) geladen. Die von Metrikus oder anderen Belegungsdatenanbietern bereitgestellten externen IDs werden verarbeitet und transformiert. Jeder Belegungsdatenanbieter muss über ein separates Implementierungs- oder Integrations-Spoke-Framework verfügen.
Veraltungszeit (in Minuten)	Option zur Angabe der Zeit (in Minuten), nach der Belegungsdaten als veraltet gelten. Nach dieser Zeit werden neue Daten aus der Anbietertabelle für Belegungsdaten abgerufen. Wenn Sie ein Stockwerk auf der Karte auswählen und diese Fläche über einen Belegungsdaten-Sensor verfügt, werden neue Belegungsdaten nur für die Flächen abgerufen, für die veraltete Belegungsdaten vorhanden sind.

4. Wählen Sie **Absenden** aus, um die Connector-Konfiguration zu speichern.

Provider-Connector-Konfiguration

Registrieren Sie Details für den Belegungsdaten-Provider, den Datenquellentyp und die Connector-Konfiguration (Sensor). Filtern Sie Räume mit einem Bedingungsgenerator, und rufen Sie Belegungsdaten für einen Arbeitsplatzstandort ab.

Vorbereitungen

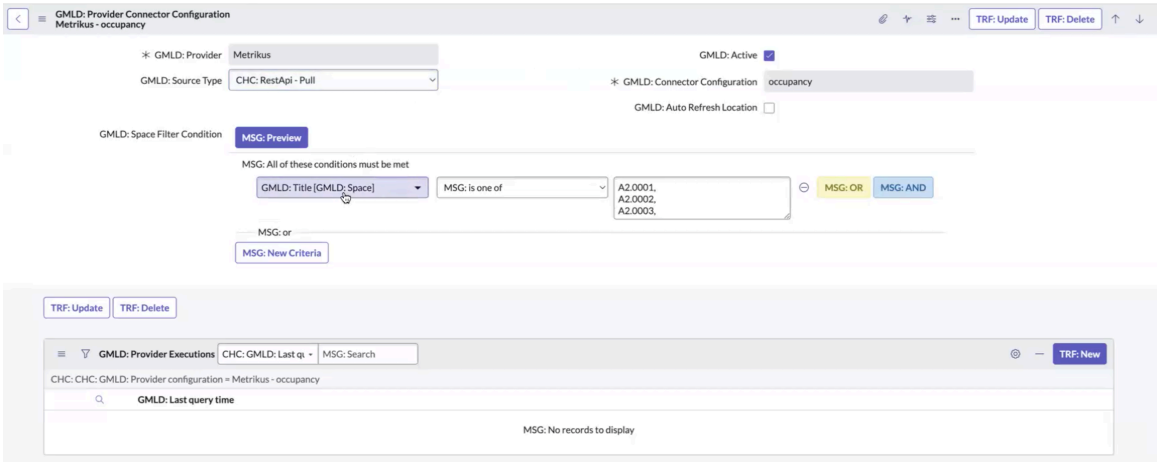
Hinweis:
Wenn Sie Demodaten oder Produktdaten (Seed-Daten) verwenden, sind einige Felder bereits ausgefüllt. Wenn Sie nicht die Produktdaten des Basissystems verwenden, können Sie die Datentabelle des Anbieter-Connectors konfigurieren. Die Seed-Daten sind als Teil der Metrikus-Spoke -Integration verfügbar.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Administration** > **Provider-Connector-Konfiguration**.



2. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Provider-Connector-Konfigurationen

Feld	Beschreibung
Provider	Name des Belegungsdaten-Providers. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn Metrikus-Spoke installiert und mit Flow Designer-Integrations-Hubkonfiguriert wird.
Quelltyp	Option zum Angeben des Endpunkts, mit dem Arbeitsplatz-Connectors Daten von Metrikus oder anderen Spoke-Anbietern für Belegungsdaten abruft. Wählen **Sie RestApi-Pull aus**
Aktiv	Option zum Auswählen von Konfigurationsdaten für den aktiven Provider-Connector. Nur aktive Datensätze aus der Konfigurationstabelle des Anbieter-Connectors werden in der Tabelle „Bereichszuordnung des Anbieters“ hinzugefügt oder aktualisiert. Standardmäßig ist diese Option auf **false**festgelegt. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Wert auf **true festzulegen**.
Connector-Konfiguration	Option zum Auswählen der erforderlichen Sensorelemente aus der Connector-Konfigurationstabelle. Beispiel: Abzeichen oder Belegung.
Standorte automatisch aktualisieren	Option zum automatischen Aktualisieren von Standorten, wenn Bereiche

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	hinzugefügt oder wenn Bereiche von einem ausgewählten Standort entfernt werden. Die **Datensätze** der geplanten Bereichszuordnung für die Anbieteraktualisierung werden täglich ausgeführt, und lesen das Feld **„Standort automatisch neu laden“** in der Konfigurationstabelle des Anbieter-Connectors. Er liest alle Datensätze in den Konfigurationsdatensätzen des Anbieter-Connectors und aktualisiert die Tabelle „Bereichszuordnung des Anbieters“ mit den neuesten Daten. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Flächen, die einem Standort hinzugefügt werden, mit der Flächenzuordnungstabelle des Anbieters synchronisiert. Wenn Flächen entfernt werden, wird der Datensatz des Belegungssensordatensatzes aus der Connector-Liste der Tabelle „Bereichszuordnung des Anbieters“ entfernt. Wenn beispielsweise einem Standort ein Stockwerk oder eine Fläche hinzugefügt wird, werden sie automatisch einem ausgewählten Standort hinzugefügt.

3. Filtern Sie Bereiche mit der **Bereichsfilterbedingung**.
   Wählen Sie **Vorschau**, um die Ergebnisse anzuzeigen, die Ihre Filterbedingungsabfrage zurückgibt. Wählen Sie den Link, um die übereinstimmenden Platzdatensätze in Arbeitsplatz-Connectorsanzuzeigen.

   Wählen Sie beispielsweise **[Platz]** aus der Liste aus. Wählen Sie als Filterbedingung **[ist]** aus, und geben Sie die **Bereiche [A1.001, A1.002, A1.003]**manuell ein.

   Wenn in den Platzfilterbedingungen eine Zeile erstellt oder aktualisiert wird, werden die Platzdatensätze, die die Bedingung erfüllen, in die Tabelle „Platzzuordnung“ des Anbieters geladen. Eine Geschäftsregel wird im Hintergrund ausgeführt, um die ausgewählten Platzdatensätze in der Tabelle „Platzzuordnungen des Anbieters“ auszufüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Bereichszuordnung des Anbieters für Belegungsdaten.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Wenn Datensätze in der Konfigurationstabelle des Anbieter-Connectors aktualisiert werden, werden die ausgewählten Flächen oder Standortdatensätze in der Tabelle „Platzzuordnung“ des Anbieters aktualisiert. Die Standortdatensätze werden mit der Standorthierarchie (Regions-, Campus-, Gebäude-, Stockwerk- und Flächendatensätze) aktualisiert.

Bereichstypzuordnungen des Providers

Diese Tabelle ordnet Arbeitsplatztypen oder Standorte externen IDs zu, die von den Anbietern der Platzbelegungsdaten bereitgestellt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Administration** > **Bereichstypzuordnungen des Providers**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Bereichstypzuordnung des Providers

Feld	Beschreibung
Bereichstyp	Workplace Service Delivery Bereichstyp. Beispiele: Räume, Schreibtische, Besprechungsräume usw
Bereichstyp des Providers	Platztyp des Anbieters. Zum Beispiel Schreibtische, Räume usw.
Provider	Anbietername. Beispiel: Metrikus.

3. Wählen Sie **Absenden**.

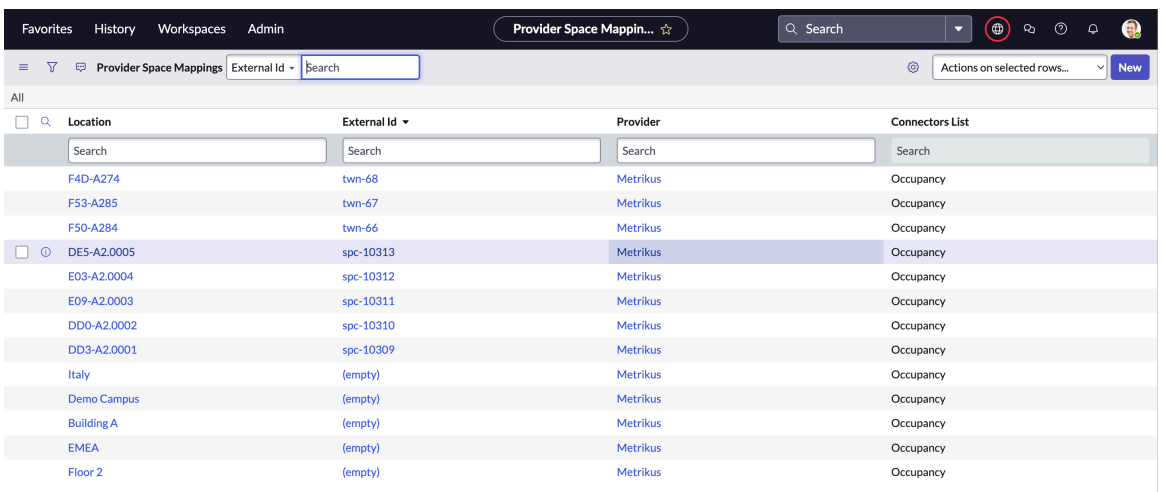
Konfigurieren Sie die Bereichszuordnung des Anbieters für Belegungsdaten

In der Datentabelle der Anbieterbereichszuordnung werden die Arbeitsplatzstandorte und externen IDs gespeichert, die vom Belegungsdatenanbieter bereitgestellt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Administration** > **Bereichszuordnung des Providers**.
   Die Standortdaten werden den externen IDs des Anbieters zugeordnet. Beispiel: Belegungsdaten Metrikus unter Verwendung der externen IDs. Die Standorthierarchie wird für die Flächen oder Standorte angezeigt, die Sie in der Tabelle Provider-Connector-Konfiguration ausgewählt haben.



2. Um einen Provider-Bereichszuordnungsdatensatz zu erstellen, wählen Sie **Neu**aus.
   Füllen Sie die Formularfelder aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bereichszuordnung des Providers

Feld	Beschreibung
Standort	Arbeitsplatzstandorte, die dem Belegungsdaten-Provider zugeordnet sind. Die Standortdaten zeigen die vollständige Standorthierarchie (Region, Standort, Campus, Gebäude, Stockwerke und Flächen).
Externe ID	Option zur manuellen Eingabe der externen ID, die von der Metrikus -Spoke oder einem anderen Spoke-Datenanbieter für die Belegung bereitgestellt wird. Wählen Sie eine Zeile in der Spalte Externe ID aus, geben Sie die Metrikus ID oder Spoke-Provider-ID ein, und wählen Sie das Häkchen-Symbol ( ), um einen Eintrag zu speichern. Externe IDs sind entsprechende Flächen-IDs oder Standort-IDs auf der Anbieterseite. Externe IDs vom Anbieter (z. B. Metrikus) werden den Platzdatensätzen in Arbeitsplatz-Connectorszugeordnet. . Die externen ID-Daten werden im Datenkonverter-Erweiterungspunkt Metrikus-Spoke] in eine entsprechende Arbeitsplatz-Connectors Platz-ID umgewandelt. Die Daten werden dann einer Platz-ID in Arbeitsplatz-Connectorszugeordnet.
Provider	Name des Anbieters, der die Belegungsdaten in Arbeitsplatz-Connectorsbereitstellt. Beispiel: Metrikus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Sensordatenanbieter.
Liste der Connectors	Option zum Anzeigen der Liste aller Connectors oder Sensordaten, die der Anbieter unterstützt. Wählen Sie das Symbol), und wählen Sie **Belegung**aus.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Aktionskonfigurationsdaten werden abgerufen

Rufen Sie Aktionen mit Flow Designer-Integrations-Hubvom Belegungsdaten-Anbieter ab. Geben Sie die Transformationsdefinitionen an, und rufen Sie den Subflow auf, um Belegungsdaten abzurufen. Beispiel: Metrikus-Spoke integration. Die Daten des Belegungssensors vom Belegungsdaten-Provider werden transformiert, um Daten zur Raumbelegung in Arbeitsplatz-Connectorsabzuleiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

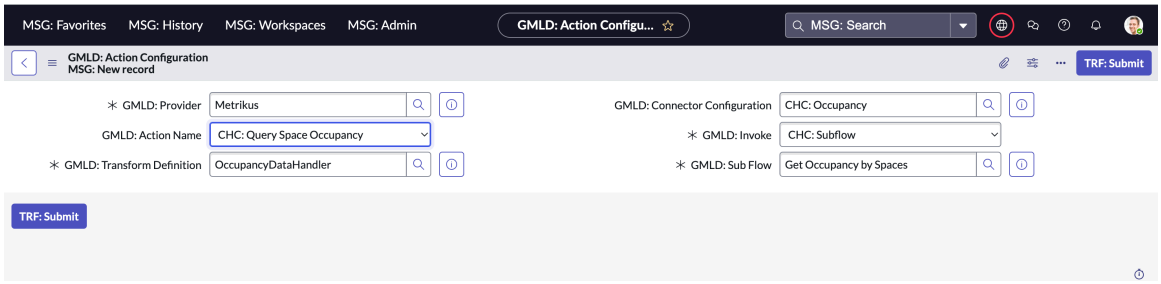
Hinweis:

Wenn Sie Demodaten oder Produktdaten (Seed-Daten) verwenden, sind einige Felder bereits ausgefüllt. Wenn Sie nicht die Produktdaten des Basissystems verwenden, können Sie die Konfigurationsdatentabelle für Aktionen konfigurieren. Die Seed-Daten sind als Teil der Metrikus-Spoke -Integration verfügbar.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Administration** > **Aktionskonfigurationen**.



2. Wählen Sie **Neu**.

Füllen Sie die Formularfelder aus:

Aktionskonfigurationen

Feld	Beschreibung
Provider	Name des Anbieters Wählen **Sie Metrikus aus**. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Sensordatenanbieter.
Aktionsname	Aktionensind wiederverwendbare Vorgänge zur Automatisierung von-Prozessen. Aktionen werden in der Spoke-Integration des Flow Designer Metrikus definiert. Weitere Informationenfinden Sie unterMetrikus spoke Wählen Sie „ **Raumbelegung**abfragen“ aus: Das Skript für die Konfiguration der Aktionprüft den Arbeitsplatz auf den Status der Belegung. Beispiel: **Besetzt**, **Nicht**belegt, **Ungültig**usw.
Definition umwandeln	Transformiert die Belegungsdatenausgabe der Anbieter (z. B. Metrikus) in Arbeitsplatz-Connectors Wählen **Sie DataHandler für Belegung aus**.
Connector-Konfiguration	Option zum Auswählen von Sensordaten aus der Connector-Konfigurationstabelle. Zum Beispiel Belegung oder Abzeichen. Wählen Sie **Belegung aus**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Connector-Konfigurationen.
Aufruf	Ruft Subflows aus der Flow Designer-Spoke-Integration für Metrikus auf. Weitere Informationenfinden Sie unter Metrikus spoke Wählen Sie **Subflow** aus.
Subflow	Sub-Flows bestehen aus Eigenschaften, Eingaben oder Ausgaben, einer Reihenfolge von Aktionen und gesammelten oder erstellten Daten. Subflows sind wiederholbare Aktionen. Wählen **Sie Alle Belegungen nach IDs abrufen aus**.

3. Wählen Sie **Absenden**.

   Die Belegungsdaten aus der Tabelle „Aktionskonfigurationen“ werden in die endgültige Tabelle oder Zieltabelle Daten zur Platzbelegung werden abgerufen geladen.

Daten zur Platzbelegung werden abgerufen

Rufen Sie die Tabelle „Raumbelegung D“ in einer Tabelle zum Laden von Einblicken in Arbeitsplatzbelegungsdaten für Arbeitund Raumbelegungsdaten für einen ausgewählten Arbeitsplatzstandort ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Belegungssensoren** > **Daten zur Bereichsbelegung**.

   Füllen Sie die Formularfelder aus.

Daten zur Bereichsbelegung

Feld	Beschreibungen
Provider-Connector-Konfiguration	Option zur Auswahl des Belegungsdatenanbieters und des Belegungssensors. Beispiel: **Metrikus – Belegung**.
Anzahl	Option zum Angeben der Anzahl der Benutzer an einem Arbeitsplatzstandort oder -bereich. Nimmt einen ganzzahligen Wert an. Zum Beispiel 0, 1 usw.
Ereigniszeitstempel	Option zum Überprüfen der Veraltungszeit der Daten. Veraltungszeit sn_wsd_wc_stale_time prüft, ob das Feld **Ereignis-Zeitstempel** in der Datentabelle „Platzbelegung“ den neuesten Zeitstempel enthält. Diese Eigenschaft überprüft

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibungen
	die Zeit, nach der die Belegungsdaten als veraltet gelten. Nach Ablauf der Veraltungszeit werden die neuen Daten vom Belegungsdaten-Provider abgerufen (z. B. Metrikus Spoke). Wenn der Eigenschaftswert **sn_wsd_wc_stale_time** auf 30 Minuten festgelegt ist, fragt die Anwendung die Tabelle „Bereichsbelegung“ ab und ruft alle 30 Minuten die neuen Daten für einen Standort oder Bereich von Metrikus ab.
Standort	Option zum Auswählen eines Standorts, für den Sie die Belegungsdaten abrufen möchten.
Status	Option zum Auswählen des Platz- oder Standortbelegungsstatus (belegt, nicht belegt, derzeit nicht belegt, ungültig usw.) für einen ausgewählten Standort.
Abfragestatus	Gibt den Status „ **Angefordert** “ oder „ **Empfangen** “ für Belegungssensordaten an. ○ **Angefordert**: Gibt eine Null-Antwort oder keine Antwort von Metrikus an, wenn ein Fehler auftritt oder wenn die Arbeitsplatzbereiche nicht den externen IDs Metrikus zugeordnet sind. ○ **Empfangen**: Gibt eine erfolgreiche Antwort von Metrikus für besetzte oder nicht besetzte Arbeitsplatzstandorte an. Um den Belegungsstatus eines Platzes im Standortverzeichnis (Kartenansicht und Kartenansicht) zu überprüfen, bestätigen Sie, dass Ihr Abfragestatus den Status „ **Empfangen** “ aufweist. Wenn ein Arbeitsplatzstandort oder -bereich mit Belegungssensordaten zugeordnet ist, werden auch die Speicherort-Verzeichnisdatensätze aktualisiert (belegt, nicht besetzt, derzeit nicht belegt usw.). Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie den Belegungs- und Reservierungsstatus im Standortverzeichnis an.

2. Wählen Sie **Absenden** aus, nachdem Sie Änderungen oder Aktualisierungen vorgenommen haben.

   Mit den abgerufenen Daten zur Bereichsbelegung können die folgenden Anwendungsfälle verifiziert werden:

   ○ Belegungsdaten fürwerden im Standortverzeichnis angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie den Belegungs- und Reservierungsstatus im Standortverzeichnis an.

   ○ Automatischer Reservierungs-Check-in. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den automatischen Check-in für reservierte Flächen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten zur Bereichsbelegung archivieren und löschen

Archivieren und löschen Sie die Datentabelle zur Platzbelegung (sn_wsd_wc_space_occcupancy) alle fünf Tage.

Vorbereitungen

Die Archivregel „Tabelle der Platzbelegung archivieren“ **am Ende des täglichen** Bedarfs wird täglich ausgeführt, um Daten aus der Tabelle mit Daten zur Platzbelegung (sn_wsd_wc_space_occcupancy) zu archivieren und in der Tabelle der **archivierten** Platzbelegung (ar_sn_wsd_wc_space_occcupancy) zu archivieren. Mit der Archivlöschungsregel „Platzbelegung vernichten“ werden alle fünf Tage nach fünf Tagen Daten aus der Tabelle der **archivierten** Platzbelegung (ar_sn_wsd_wc_space_occcupancy) gelöscht.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**.
2. Wählen und öffnen Sie die **Tabelle „Speicherplatzbelegung archivieren“ am Ende der täglichen** Regel.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. Ändern Sie im Feld **Bedingungen** die Archivfilterbedingungen nach Bedarf.
5. Wählen Sie im Abschnitt „ **Zugehörige Links** “ die **Option Jetzt archivieren**aus.

   Die archivierten Daten werden in der Tabelle „Archivierte Platzbelegung“ (ar_sn_wsd_wc_space_occcupancy) gespeichert.
6. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
7. Wählen Sie **Platzbelegungsdatensatz archivieren aus**.

   Alle gelöschten Daten zur Platzbelegung werden in **Liste** anzeigen im Abschnitt „Zugehörige Links“ gespeichert.
8. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivlöschregeln**.
9. Wählen Sie **die archivierte Tabelle „Platzbelegung löschen“ alle 5 Tage aus**.
10. Legen Sie im Feld Bedingungen die **Bedingung** für die Archivierungsdauer nach Bedarf fest.
11. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ die **Option Archivlöschen jetzt** ausführen aus, um den Auftrag auszuführen.

    Die Datensätze in der Datentabelle zur Platzbelegung werden endgültig gelöscht.

Setup Arbeitsplatz-Connectors für Umgebungsdaten

Konfigurieren Sie die Datensensoren der Arbeitsplatzumgebung, um Daten zur Luftqualität und Temperatur für einen Arbeitsplatz abzurufen. Definieren Sie die Einheiten zum Messen der Luftqualität und Temperatur in der Tabelle „Maßeinheiten“ [sn_wsd_wc_unit_of_measure]. Die Einheiten werden in der Umweltdatentabelle hinzugefügt.

Arbeitsplatz-Connectors Die Tabelle mit Umweltdaten (sn_wsd_wc_space_environment) prüft die Luftqualität und Temperatur am Arbeitsplatz. Prüft den Kohlendioxid- und Ozongehalt zusammen mit der Temperatur und dem Wert der relativen Luftfeuchtigkeit an einem Arbeitsplatzstandort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Arbeitsplatz-Connectors Von Kunden wird erwartet, dass sie ein eigenes Umgebungsdaten-Framework für die Verwendung von Umgebungssensordatensätzen erstellen. Weitere Informationen zur Implementierung des Frameworks Arbeitsplatz-Connectors und von Umgebungssensordaten finden Sie im Implementierungsleitfaden für Workplace Connectors IV1.0 Aug 2024 im ServiceNow Community.

Richten Sie die Connector-Konfiguration für Umgebungssensordaten ein

Konfigurieren Sie die Connector-Konfigurationstabelle zum Laden der Umweltdaten. Die Connector-Konfigurationstabelle ruft die Sensordaten von verschiedenen Anbietern von Umgebungssensordaten ab.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Lieferant oder Anbieter zum Abrufen von Umgebungssensordaten ausgewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Sensordatenanbieter.

Hinweis:
Seed-Daten oder sofort einsatzbereite Tabellendatensätze werden mit der Anwendung bereitgestellt und enthalten vorab ausgefüllte Werte. Wenn Sie einen neuen Tabellendatensatz erstellen möchten, gehen Sie wie folgt vor.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Connector-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus:

Connector-Konfiguration

Feld	Beschreibung
Zieltabelle	Ziel- oder Zieltabelle zum Speichern der Umgebungssensordaten. Wählen Sie die Tabelle mit Umweltdaten (sn_wsd_wc_space_environment) aus. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Umgebungssensordaten für einen Arbeitsplatzstandort.
Typ	Typ der Sensordaten. Wählen Sie in der Liste **Umgebung** aus.
Definition des Erweiterungspunkts	Suchen Sie nach einer Erweiterungspunktdefinition für die Umgebungsdaten. Suchen Sie mithilfe des Suchlistensymbols ( ), um die Erweiterungspunktdefinition **EnvironmentDataHandler**zu finden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Definition des Erweiterungspunkts definiert, wie die Daten von externen Umgebungssensordatenanbietern transformiert werden. Die Daten werden nach der Transformation in die Zielumgebungsdatentabelle geladen. Die von Metrikus oder anderen Datenanbietern bereitgestellten externen IDs werden verarbeitet und transformiert. Anbieter oder Lieferanten von Umweltdaten sollten ein separates Implementierungs-Framework für diese Erweiterungspunkte haben. Wenn Sie beispielsweise zwei verschiedene Lieferanten haben, die Umweltdatensätze bereitstellen, wird erwartet, dass Sie zwei verschiedene Implementierungen für den Erweiterungspunkt erstellen (EnvironmentDataHandler, sofort einsatzbereit bereitgestellt). Stellen Sie sicher, dass Sie die Umgebungsdaten in den Einheiten speichern, die den in der Tabelle „Maßeinheiten“ konfigurierten Einheiten entsprechen. Die Einheiten müssen übereinstimmen. Beispiel: Wenn der Anbieter oder Lieferant von Umgebungsdaten Temperatursensordatensätze in Fahrenheit freigibt und die Temperatureinheit in der Tabelle „Maßeinheiten“ in Grad Fahrenheit angegeben ist, müssen die Fahrenheit-Einheiten in Grad Fahrenheit konvertiert werden. Die Konvertierung kann mithilfe der Erweiterungspunktdefinition erfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Datentabelle für Maßeinheiten für Umgebungssensoren ein.
Veraltungszeit (in Minuten)	Zeit (in Minuten), nach der Daten als veraltet gelten. Nach dieser Zeit werden neue Daten aus der Datenanbietertabelle abgerufen. Zum Beispiel 5 Minuten. Die Anwendung ruft alle 5 Minuten Daten ab.

4. Wählen Sie **Absenden** aus, um die Connector-Konfiguration zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration des Provider-Connectors für Umgebungssensoren

Konfigurieren Sie die Provider-Connector-Konfiguration für die Einrichtung von Umgebungssensoren an Arbeitsplatzstandorten.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Sensordatenanbieter für das Abrufen von Umgebungsdaten von Anbietern oder Lieferanten von Umweltsensoren konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Sensordatenanbieter.

Hinweis:
Seed-Daten oder sofort einsatzbereite Tabellendatensätze werden mit der Anwendung bereitgestellt und enthalten vorab ausgefüllte Werte. Wenn Sie einen neuen Tabellendatensatz erstellen möchten, gehen Sie wie folgt vor.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Provider-Connector-Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Provider-Connector-Konfigurationen

Feld	Beschreibung
Provider	Name des Anbieters von Umgebungssensordaten. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn der Anbieter (z. B. Metrikus-Spoke).
Quelltyp	Option zum Angeben des Endpunkts, mit dem Arbeitsplatz-Connectors Daten von Metrikus oder anderen Anbietern von Umgebungssensordaten abruft. Folgende Optionen sind verfügbar: ○ Tabelle ○ Webhook ○ Extern ○ RestAPI-Pull Wählen Sie beispielsweise **RestApi-Pull aus**
Aktiv	Option zum Auswählen von Konfigurationsdaten für den aktiven Provider-Connector. Nur aktive Datensätze aus der Konfigurationstabelle des Anbieter-Connectors werden in der Platzzuordnungstabelle des Anbieters hinzugefügt oder aktualisiert. Standardmäßig ist diese Option auf **false**festgelegt. Legen Sie diesen Wert auf **true fest**.
Connector-Konfiguration	Option zum Auswählen der erforderlichen Sensorelemente aus der Connector-Konfigurationstabelle. Beispiel: Umgebung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Standorte automatisch aktualisieren	Option zum automatischen Aktualisieren von Standorten, wenn Bereiche hinzugefügt oder wenn Bereiche von einem ausgewählten Standort entfernt werden. Die **Datensätze** der geplanten Bereichszuordnung für die Anbieteraktualisierung werden täglich ausgeführt, und lesen das Feld **„Standort automatisch neu laden“** in der Konfigurationstabelle des Anbieter-Connectors. Er liest alle Datensätze in den Konfigurationsdatensätzen des Anbieter-Connectors und aktualisiert die Tabelle „Bereichszuordnung des Anbieters“ mit den neuesten Daten. Wenn beispielsweise einem Standort ein neues Stockwerk oder eine neue Fläche hinzugefügt wird, werden sie automatisch einem ausgewählten Standort hinzugefügt.

3. Filtern Sie Bereiche mit der **Bereichsfilterbedingung**.
   Wählen Sie **Vorschau**, um die Ergebnisse anzuzeigen, die Ihre Filterbedingungsabfrage zurückgibt. Wählen Sie den Link, um die übereinstimmenden Platzdatensätze in Arbeitsplatz-Connectorsanzuzeigen.

   Wählen Sie beispielsweise **[Platz]** aus der Liste aus. Wählen Sie als Filterbedingung **[ist]** aus, und geben Sie die **Bereiche [A1.001, A1.002, A1.003]**manuell ein.

   Wenn in den Platzfilterbedingungen eine Zeile erstellt oder aktualisiert wird, werden die Platzdatensätze, die die Bedingung erfüllen, in die Tabelle „Platzzuordnung“ des Anbieters geladen. Eine Geschäftsregel wird im Hintergrund ausgeführt, um die ausgewählten Platzdatensätze in der Tabelle „Platzzuordnungen des Anbieters“ auszufüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Bereichszuordnung des Anbieters für Belegungsdaten.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Wenn Datensätze in der Konfigurationstabelle des Anbieter-Connectors aktualisiert werden, werden die ausgewählten Flächen oder Standortdatensätze in der Registerkarte PrOvider Space Mappingaktualisiert. Die Standortdatensätze werden mit der Standorthierarchie (Regions-, Campus-, Gebäude-, Stockwerk- und Flächendatensätze) aktualisiert.

Richten Sie die Datentabelle für Maßeinheiten für Umgebungssensoren ein

Konfigurieren Sie die Maßeinheit für die Luftqualität (Kohlendioxyd- und Ozonmetrik) und die Temperatureinheiten (Grad C und Mikrogramm pro Kubikmeter) für einen Arbeitsplatzstandort. Die Umgebungssensoren Arbeitsplatz-Connectors überprüfen die Luft- und Temperaturqualitätsmetriken an einem Arbeitsplatzstandort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die in der Datentabelle für Maßeinheiten ausgewählten Einheiten sollten mit den tatsächlichen Daten übereinstimmen, die von Ihrem Anbieter mithilfe der Erweiterungspunktdefinition oder EnvironmentDataHandler gemeinsam genutzt werden. Wenn die Dateneinheiten nicht übereinstimmen, müssen sie konvertiert und dann in den Umgebungsdaten gespeichert werden. Weitere Informationen finden Sie unterKonfiguration des Provider-Connectors für Umgebungssensoren

Seed-Daten oder sofort einsatzbereite Tabellendatensätze werden mit der Anwendung bereitgestellt und enthalten vorab ausgefüllte Werte. Wenn Sie einen neuen Tabellendatensatz erstellen möchten, gehen Sie wie folgt vor.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Maßeinheiten**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Formularfelder aus.

Maßeinheiten

Feld	Beschreibung
Tabellenname	Der Name der Umgebungssensordatentabelle (sn_wsd_wc_space_environment).
Wertfeld	Parameter, für die Sie die Maßeinheit verwenden möchten. Beispiele: Kohlendioxideinheiten, Ereigniszeitstempel, Standort, Ozoneinheiten, Temperatureinheiten, relative Luftfeuchtigkeit usw. Wenn Sie Kohlendioxid auswählen, werden Einheiten für Kohlendioxid angezeigt.
Metrik	Luftqualitätsmetriken wie Kohlendioxid, Ozon, Feinstaub usw. Wenn Sie beispielsweise **Temperatur** im Feld Wert auswählen, werden Metriken zur Temperatur angezeigt.
Einheiten	Einheiten für die im Feld Metriken ausgewählten Metriken. Zum Beispiel **Teile pro Million** für den Fall, dass Sie Kohlendioxid im Feld Metrik ausgewählt haben.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Umgebungssensordaten für einen Arbeitsplatzstandort

Erstellen Sie Umgebungssensordaten für einen Arbeitsplatzstandort in Arbeitsplatz-Connectors. In der Tabelle mit Umweltdaten (sn_wsd_wc_space_environment) werden die Luftqualität, die Temperatur und die Luftfeuchtigkeit an einem Arbeitsplatz überprüft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis:

Seed-Daten oder sofort einsatzbereite Tabellendatensätze werden mit der Anwendung bereitgestellt und enthalten vorab ausgefüllte Werte. Wenn Sie einen neuen Tabellendatensatz erstellen möchten, gehen Sie wie folgt vor.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsplatz-Connectors** > **Umgebungssensor** > **Umweltdaten**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Formularfeldinformationen aus.

   Weitere Informationen zu Formularfeldern für die Umgebung finden Sie unter Formular für Umweltdaten für Arbeitsplatz-Connectors.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Archivieren und löschen Sie Umweltdaten

Verwenden Sie die Archivierungs- und Löschregeln, um die Umgebungsdaten zu archivieren und zu löschen. Archivieren und löschen Sie die Datensätze der Tabelle „Umgebungsdaten“ (sn_wsd_wc_space_envrionment).

Vorbereitungen

Die Tabelle „Archive rule „ **Umgebungsdaten** archivieren“ wird täglich ausgeführt, um Daten aus der Tabelle „Umgebungsdaten“ (sn_wsd_wc_space_environment) zu archivieren. Außerdem werden Datensätze der Tabelle „Umgebungsdaten“ nach 48 Stunden archiviert. Mit der Archivlöschregel- **Vernichtungsregel für sn_wsd_wc_space_environment** werden Daten aus den archivierten Umgebungsdaten (sn_wsd_wc_space_environment) dauerhaft gelöscht.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**.
2. Wählen und öffnen Sie die **Tabellenregel „Umgebungsdaten archivieren“**.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. Ändern Sie im Feld **Bedingungen** die Archivfilterbedingungen nach Bedarf.
5. Wählen Sie im Abschnitt „ **Zugehörige Links** “ die **Option Jetzt archivieren**aus.

   Die Daten werden in der Tabelle „Archivierte Umgebungsdaten“ (sn_wsd_wc_space_environment) archiviert.

6. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivlöschregeln**.
7. Wählen **Sie Zerstörregel für sn_wsd_wc_space_environment aus**.
8. Legen Sie im Feld Bedingungen die **Bedingung** für die Archivierungsdauer nach Bedarf fest.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ die **Option Archivlöschen jetzt** ausführen aus, um den Auftrag auszuführen.

   Vernichtet archivierte Datensätze für die Tabelle „sn_wsd_wc_space_environment“. Die Datensätze der Datentabelle werden endgültig gelöscht.

Arbeitsplatz-Connectors Referenzen

Erfahren Sie mehr über die Rollen, Tabellen, Systemeigenschaften und Tabellen für geplante Aufgaben, die mit Arbeitsplatz-Connectorsinstalliert werden.

Mit Workplace Connectors installierte Komponenten

Mit der Installation der Anwendung Arbeitsplatz-Connectors werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt.

Mit Arbeitsplatz-Connectors installierte Rollen

Anwenderrollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_wc.manager	Bietet Lesezugriff auf alle Daten, einschließlich Belegungs-Dashboard und anderen Dashboards.	sn_wsd_wc.user
sn_wsd_wc.admin	Bietet Administratorzugriff zum Konfigurieren und Einrichten der Anwendung Arbeitsplatz-Connectors.	sn_wsd_wc.manager
sn_wsd_wc.user	Gewährt Lesezugriff auf nur wenige Spalten und Felder. Der Lesezugriff wird von Administratoren eingerichtet.	Keine

Mit Arbeitsplatz-Connectors installierte Tabellen

Tabellenkomponenten

Tabelle	Beschreibung
Anbieter (sn_wsd_wc_provider)	Speichert Sensordaten für die Raumbelegung, die von Belegungsdatenanbietern bereitgestellt werden.
Connector-Konfiguration sn_wsd_wc_connector_config]	Konfiguriert einen Connector für die Verbindung mit dem Integrations-Framework. Diese Konfiguration ruft die Daten aus der Integration in Arbeitsplatzanwendungen ab. Diese Tabelle enthält Informationen zu den in der Anwendung definierten Arbeitsplatz-Connectors. Beispiele: Abzeichendaten, Belegungssensoren usw. Diese Tabelle kann auch Daten für jeden der Connectors über Erweiterungspunkte verarbeiten.
Mitarbeiteranwesenheitsdaten [sn_wsd_wc_employee_attendance_data]	Die Datentabelle „Mitarbeiteranwesenheit“ ist die Zieltabelle, in die Daten aus der Quelltabelle (Abzeichendatentabelle) importiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenkomponenten (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Diese Tabelle enthält Informationen zu Abzeichendaten von Mitarbeitern, z. B. Anwender-ID, Abzeichenzeit sowie alle anderen in den Connectors definierten Ereignisse.
Provider-Ausführung [sn_wsd_wc_provider_execution]	Speichert alle Zeitstempel der Ausführung geplanter Aufgaben. Jedes Mal, wenn der Datensatz für den **Prozessanbieter-Datensatz** der geplanten Aufgabe ausgeführt wird, enthält diese Tabelle einen Eintrag für die letzte Abfragezeit. Die Zeit, die zum Importieren von Daten aus der Quelltabelle (Badging-Daten) in die Zieltabelle (Anwesenheitsdaten der Mitarbeiter) benötigt wird, wird in der **Zeit der letzten Abfrage**aktualisiert. t
Konfiguration des Anbieter-Connectors sn_wsd_wc_provider_config]	Speichert Anbieterdaten (Belegung oder Abzeichen). Importiert Daten aus der Quelltabelle in die Zieltabelle.
Connector-Ereignisse sn_wsd_wc_connector_events	In die Tabelle „Connector Events“ (sn_wsd_wc_connector_events) werden die Badgedaten geladen, die von Abzeichenlieferanten gemeinsam genutzt werden. Die **Webhook-Provider-Datensätze** des Prozesses der geplanten Aufgabe werden jede Minute ausgeführt, um die Abzeichendaten aus der Tabelle Connector-Ereignisse (Daten mit Status **Neu**) in die Tabelle mit Anwesenheitsdaten zu laden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein Webhook-Ereignis.
Anbieter (sn_wsd_wc_provider)	Speichert Sensordaten für die Raumbelegung, die von Belegungsdatenanbietern bereitgestellt werden.
Bereichstypzuordnung des Providers sn_wsd_wc_provider_space_type_mapping	Speichert die Zuordnung zwischen Workplace Core Platz- oder Standortdatensätzen und Sensoranbieter-Datensätzen für Belegungsdaten.
Bereichszuordnung des Providers [sn_wsd_wc_provider_space_type_mapping]	Speichert Workplace Core Standortdatensätze.
Aktionskonfiguration [sn_wsd_wc_action_config]	Speichert Aktionen, Subflows und Transformationsdefinitionen in Metrikus-Spoke.
Daten zur Raumbelegung [sn_wsd_wc_space_occcupancy]	Speichert externe IDs, die von einem Sensoranbieter gemeinsam genutzt werden, z. B. Metrikus. Die externen IDs von Sensoranbietern werden den von Arbeitsplatz-Connectorsgemeinsam genutzten Bereichen zugeordnet.
Umweltdaten [sn_wsd_wc_space_environment]	Speichert Daten für Umgebungssensordaten (Raum- und Temperaturwerte für einen Arbeitsplatzstandort).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenkomponenten (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Umgebungssensordaten für einen Arbeitsplatzstandort.
Maßeinheit [sn_wsd_wc_unit_of_metric]	Maßeinheit für Luft, Temperatur, VOC usw. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Datentabelle für Maßeinheiten für Umgebungssensoren ein.
Umgebungsdaten archivieren [ar_sn_wsd_wc_space_environment]	Archiviert Umgebungsdaten. Weitere Informationen finden Sie unter Archivieren und löschen Sie Umweltdaten.
Bereichsbelegung archivieren [ar_sn_wsd_wc_space_occcupancy]	Archiviert Daten zur Raumbelegung. Weitere Informationen finden Sie unter Daten zur Bereichsbelegung archivieren und löschen.

Geplante Aufgabe

Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**. Suchen Sie in der Anwendungsspalte Anach Arbeitsplatz-Connectors].

- *Process webhook provider data records*: Wird jede Minute ausgeführt, um Webhook-Ereignis-Provider-Datensätze zu verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein Webhook-Ereignis.
- *Process provider data records*; Wird alle 5 Minuten ausgeführt, um Provider-Datensätze in Arbeitsplatz-Connectorszu verarbeiten.
- *Refresh Provider Space Mapping records*: Wird täglich ausgeführt und führt die Platzfilterbedingung in der Konfigurationstabelle des Anbieter-Connectors für die aktiven Datensätze aus, bei denen das Feld Automatische Aktualisierung auf Wahr festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Provider-Connector-Konfiguration.

Formular für Umweltdaten für Arbeitsplatz-Connectors

Das Formular „Umgebungssensordaten“ enthält vorab ausgefüllte Umgebungsdatenwerte und Maßeinheiten.

Umweltdaten

Feld	Beschreibung	Einheiten
Konfiguration des Anbieter-Connectors	Sensor für den Anbieter von Umweltdaten. Beispiel: **Metrikus-Umgebung**.	N/V
Kohlendioxid	Kohlendioxidkonzentration (CO2) an einem Arbeitsplatzstandort.	Kohlendioxideinheiten.
Ozon	Einheit der Ozonstufe an einem Arbeitsplatzstandort.	Ozoneinheiten.
Temperatur	Temperaturniveaus zur Messung von extremer Wärme oder Kälte an einem Arbeitsplatzstandort.	Einheiten für Temperatur

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umweltdaten (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	Einheiten
Gesamtsumme der Emissionskonzentration (TVOC)	Einheit für flüchtige organische Verbindungen (VOCs) an einem Standort. Hilft bei der Analyse der Luftqualität und der Identifizierung der Umweltbelastungsquellen, um die Umweltbelastung zu reduzieren.	Einheiten der Gesamtsumme der Emissionskonzentration (TVOC).
Relative Luftfeuchtigkeit	Luftfeuchtigkeitswerte an einem Arbeitsplatzstandort. Hohe Luftfeuchtigkeit fördert das Wachstum von Formen, die Probleme mit den atemwegen verursachen können.	Einheiten für relative Luftfeuchtigkeit.
Feinstaub 2,5	Feinstaub (PM) für Feinstaubteilchen mit einem PM-Durchschnitt von 2,5 Mikron oder weniger.	Feinstaubeinheiten 2,5.
Feinstaub 10	Feinstaub (PM) für in der Luft befindliche mikrokleine Materie mit einem PM-Durchmesser von 10 Mikrosekunden	Feinstaubeinheiten 10.
Ereigniszeitstempel	Datum und Uhrzeit für den Ereigniszeitstempel. Veraltungszeit sn_wsd_wc_stale_time prüft, ob die **Ereigniszeitstempel** -Daten den neuesten Zeitstempel haben. Diese Eigenschaft überprüft die Zeit, nach der die Daten als veraltet gelten. Nach Ablauf der Gültigkeitsdauer werden die neuesten oder aktuellen Daten vom Datenanbieter abgerufen (z. B. Metrikus Spoke).	NA
Standort	Arbeitsplatzstandort, an dem der Umgebungsdatensensor installiert ist.	NA

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Umweltdaten (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	Einheiten
Abfragestatus	**Hinweis:** Dies ist ein internes Feld und wird vom Framework Arbeitsplatz-Connectors verwendet, um die Anbieterabfragen zu optimieren. Dieses Feld darf nicht manuell aktualisiert werden.	NA

Notfallmaßnahmen-Management

ServiceNow® Notfallmaßnahmen-Management -Anwendungen helfen Ihrem Unternehmen, seine Geschäftskontinuitätsbemühungen bei Naturkatastrophen und Pandemien wie COVID-19 zu mobilisieren. Optimieren und automatisieren Sie Aktivitäten an mehreren Fronten, damit alle informiert und verbunden bleiben, wenn Sie Notfälle antizipieren oder erleben.

Video, das die Emergency Response Management-Apps und deren Zusammenarbeit beschreibt

Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen bieten folgende Möglichkeiten:

Notfall-Kontaktaufnahme

Bleiben Sie über E-Mail oder Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte mit Benutzern in Kontakt. Geben Sie wichtige Informationen zu Notfall- und Sicherheitsmaßnahmen weiter, und bitten Sie die Benutzer, ihren Status und ihren Standort zu melden. Nach der Installation von Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus können Sie mithilfe von Notfall-Kontaktaufnahme einen Umfragelink senden, um besser zu beurteilen, ob Benutzer bereit sind, an den Arbeitsplatz zurückzukehren.

Notfall-Eigenmeldung

Ermöglichen Sie Ihren Benutzern, ihren Gesundheitsstatus zu melden. Wenn Benutzer melden, dass sie in Quarantäne gehen, können sie mit einem Workflow sicher wieder an den Arbeitsplatz zurückkehren, wenn sie bereit sind. Funktionsbereiche wie HR können ebenfalls benachrichtigt werden.

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr

Identifizieren Sie Benutzer, die möglicherweise einer Infektionskrankheit ausgesetzt waren, indem Sie Besprechungen, Standorte, Schichten und Reservierungen eines betroffenen Benutzers sowie Abzeichen-Scans analysieren.

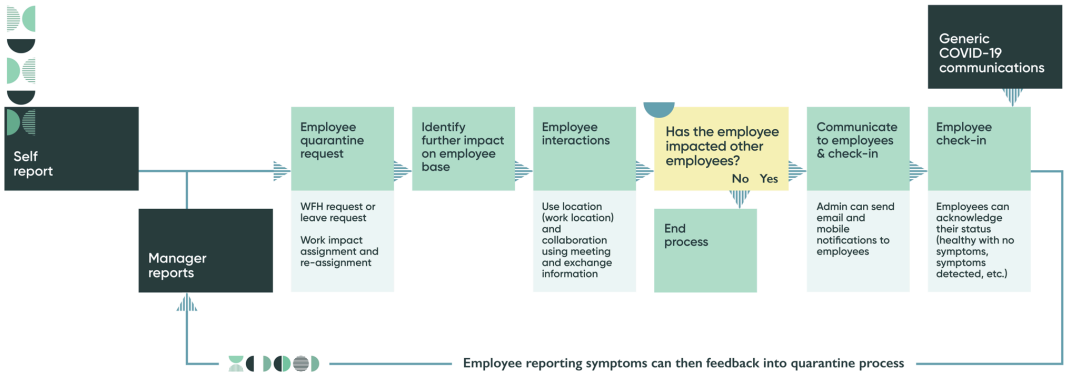
Notfallmaßnahmen-Management für Now Mobile

Ermöglichen Sie Ihren Benutzern, die die Now Mobile-App verwenden, auf Push-Nachrichten von Notfall-Kontaktaufnahme zu reagieren und ihren Gesundheitsstatus selbst zu melden.

Verwenden Sie die Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen zusammen, um Workflows für die Weitergabe von Informationen an Benutzer zu automatisieren, die Auswirkungen auf Ihr Team zu bewerten und auf das Notfallereignis zu reagieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow für Apps für das Notfallmanagement – von der eigenständigen Meldung über die Bewertung des Ansteckungsrisikos bis hin zur Rückmeldung des Gesundheitszustands seitens der Benutzer



Verwenden Sie das geführte Setup, um Safe Workplace Suite -Apps zu implementieren

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um das geführte Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz zu öffnen, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Notfallmaßnahmen-Management für staatliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
	Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Domain Separation-Unterstützung für Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen

Sie können sich in den Themen der einzelnen Anwendungen von Notfallmaßnahmen-Management über Anwendungsfälle für die Domain Separation-Unterstützung für Service Provider informieren.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Unternehmen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die unternehmensspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notfall-Kontaktaufnahme

Benachrichtigen Sie Benutzer über wichtige Informationen über erwartete oder auftretende Notfallsituationen. Senden Sie eine Outreach-Benachrichtigung per E-Mail, Push-Benachrichtigung an Mobilgeräte oder SMS, um eine Benutzerantwort anzufordern. Sie können auch andere bevorzugte Kommunikationskanäle konfigurieren.

Emergency Outreach wurde zusammen mit anderen ServiceNow® Notfallmaßnahmen-Management-Apps zur Überwachung und Hilfe bei der Eindämmung der Ausbreitung von Infektionskrankheiten wie COVID-19 unter Benutzern entwickelt. Mit der Veröffentlichung zusätzlicher ServiceNow® Safe Workplace Suite -Apps sind Unternehmen in der Lage, Notfallsituationen vom Ausbruch bis zur Wiedereröffnung des Arbeitsplatzes zu verwalten.

Einige der Safe Workplace Suite -Apps nutzen die Benachrichtigungsfunktion Notfall-Kontaktaufnahme, um mit Benutzern zu kommunizieren.

- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus bietet eine Outreach-Benachrichtigung mit einem Link zu einer Umfrage, um die Bereitschaft der Benutzer für die Rückkehr an den Arbeitsplatz zu bewerten. Passen Sie die Benachrichtigung und die Umfrage an die Bedenken Ihres Unternehmens an.
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern verwendet Outreach-Benachrichtigungen, um Benutzer aufzufordern, jeden Tag ihre Gesundheitsstatusverifizierung einzureichen, bevor sie zum Arbeitsplatz zurückkehren können.
- Kontaktverfolgung verwendet die folgenden Outreach-Benachrichtigungen:
  - Eine Outreach-Benachrichtigung, um Benutzer am Arbeitsplatz dazu aufzufordern, eine Liste von Benutzern bereitzustellen, mit denen sie im Laufe des Tages in Kontakt waren. Die tägliche Protokollbenachrichtigung kann an jedem Arbeitstag oder nach Bedarf zu einer bestimmten Zeit geplant und gesendet werden. Das Führen von täglichen Protokollen ermöglicht es Kontaktverfolgern, betroffene Benutzer nachzuverfolgen, wenn ein Benutzer betroffen ist.
  - Eine Outreach-Benachrichtigung, um Benutzer dazu aufzufordern, die Datenschutzrichtlinie des Unternehmens zu lesen und ihre Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten für die Kontaktverfolgung zu erteilen.
  - Eine Outreach-Benachrichtigung für potenziell risikogefährdete Kontakte in einem Risikofall, um sie darüber zu informieren, dass sie möglicherweise mit einem betroffenen Benutzer am Arbeitsplatz Kontakt hatten.

Hinweis:
Safe Workplace Suite -Apps erfordern ein Abonnement. Installieren Sie zuerst Notfall-Kontaktaufnahme und dann die App Safe Workplace Suite .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Verwenden Sie das geführte Setup, um Safe Workplace Suite -Apps zu implementieren

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um das geführte Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz zu öffnen, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Mit anderen Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen verwenden

Die Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen, die auf der Grundlage der Now Platform® entwickelt wurden, unterstützen Organisationen bei ihren Notfallmaßnahmen. Mit der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr können Sie Benutzer identifizieren, die möglicherweise Kontakt mit betroffenen Benutzern hatten. Über die Anwendung Notfall-Eigenmeldung können Benutzer ihren Gesundheitsstatus selbst melden. Manager können den Gesundheitsstatus der ihnen direkt unterstellten Mitarbeiter nachverfolgen, sodass Arbeit neu zugewiesen werden kann und Reaktionsteams die gesamten Daten und Trends überwachen können. Beide Anwendungen sind im ServiceNow Store verfügbar.

Notfallmaßnahmen-Management für staatliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Kunden sind dafür

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Unternehmen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die unternehmensspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Notfall-Kontaktaufnahme installieren

Sie können Notfall-Kontaktaufnahme installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach der Installation von Notfall-Kontaktaufnahme ist keine zusätzliche Administrationskonfiguration erforderlich. Optional können Sie Benachrichtigungen und Antwortnachrichten konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie nach Emergency Outreach.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.
4. **Wahlweise:** Laden Sie die Demodaten, indem Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden** aktivieren.

   (Optional) Informationen dazu, wie Sie Demodaten nach der Erstinstallation installieren oder neu installieren, finden Sie im Artikel Work around to install demo data if application is already installed (Workaround zum Installieren von Demodaten bei bereits installierter Anwendung) [KB0722909] in der Now Support Knowledge Base.
5. Klicken Sie auf **Installieren**.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnisse
Notfall-Kontaktaufnahme wurde in Ihrer Instanz installiert.

Nächste Maßnahme
Installieren Sie optional Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus, um dies mit Notfall-Kontaktaufnahme zu verwenden. Mit der Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus-App können Sie Benachrichtigungen von Notfall-Kontaktaufnahme nutzen, um die Bereitschaft Ihrer Mitarbeiter zu bewerten, an den Arbeitsplatz zurückzukehren.

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus zur Verwendung mit Notfall-Kontaktaufnahme installieren

Sie können Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen. Durch das Installieren von Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus werden Benachrichtigungsoptionen zur Notfall-Kontaktaufnahme-App hinzugefügt. Als Beispiel wird eine standardmäßige Gesundheitsbereitschaftsumfrage bereitgestellt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
	oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Notfallmaßnahmen-Management für Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Formular "Outreach senden" in Notfall-Kontaktaufnahme bietet die Option, eine Umfrage anstelle einer Gesundheitsstatusanforderung zu senden. Nutzer mit Administratorrolle sn_imt_checkin.checkin_admin werden Eigentümer der beispielhaften Gesundheitsbereitschaftsumfrage.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie nach Employee Readiness Surveys.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.
4. **Wahlweise:** Laden Sie die Demodaten, indem Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden** aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

(Optional) Informationen dazu, wie Sie Demodaten nach der Erstinstallation installieren oder neu installieren, finden Sie im Artikel Work around to install demo data if application is already installed (Workaround zum Installieren von Demodaten bei bereits installierter Anwendung) [KB0722909] in der Now Support Knowledge Base.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, wählen Sie **Schließen**.

Ergebnisse

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus wurde in Ihrer Instanz installiert. Verwenden Sie die Anwendung, indem Sie zur Notfall-Kontaktaufnahme-App navigieren.

Mit Notfall-Kontaktaufnahme installierte Komponenten

Zusammen mit Notfall-Kontaktaufnahme werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Notfall-Kontaktaufnahme Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Notfall-Kontaktaufnahme Administrator [sn_imt_checkin.checkin_admin]	Kann eine neue Emergency Outreach-Benachrichtigung erstellen und die Antworten des Benutzers anzeigen Kann Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen erstellen und verwalten Die App Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core muss installiert sein.	survey_creator

Installierte Tabellen

Notfall-Kontaktaufnahme Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Notfall-Kontaktaufnahme [sn_imt_checkin_employee_check_in]	Definieren Sie die Zielgruppe und den Benachrichtigungsinhalt, der an die Benutzer gesendet werden soll.
Outreach-Bestätigungen [sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement]	Definieren Sie den Outreach-Bestätigungsdatensatz und die Antwort, die von einem Benutzer empfangen wurde.
Antwortoptionen [sn_imt_checkin_response_option]	Definieren Sie die Antworten, die in der Benachrichtigung an Benutzer angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notfall-Kontaktaufnahme Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Notfall-Kontaktaufnahme-Kanäle [sn_imt_checkin_channels]	Erstellen Sie Benachrichtigungskanäle mithilfe eines Skripts oder Subflows, z. B. für Slack- oder Facebook-Plattformen für die Zusammenarbeit.
Bestätigungen der Gesundheitsverifizierung [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement]	Definieren Sie den Bestätigungsdatensatz der täglichen Gesundheitsverifizierung und die Antwort, die von einem Benutzer empfangen wurde. Die Tabelle steht nur zur Verfügung, wenn Sie auch ServiceNow® Gesundheits-Screening von Mitarbeitern abonnieren. Die Daten dieser Tabelle werden in der zugehörigen Liste „Bestätigungen der Gesundheitsverifizierung“ angezeigt, wenn Sie die Outreach-Benachrichtigung „Tägliche Gesundheitsverifizierung“ an Mitarbeiter senden.
Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungskanäle [sn_imt_checkin_m2m_Kanal_employee_check_in]	Enthält Datensätze, die Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungen mit dem Benachrichtigungskanal verbinden, der beim Senden verwendet wurde.
Sysauto-Skript für Kontaktaufnahme [sn_imt_checkin_outreach_sysauto_script]	Enthält geplante Aufgaben für das Senden von Kontaktbenachrichtigungen, z. B. für tägliche Kontaktprotokolle aus der Kontaktverfolgung-App
Umfrageinstanzen [sn_imt_m2m_asmt_assessment_instance_checkin]	Verbindet Umfragedatensätze mit Umfrageinstanzen für eine verbesserte Berichterstellung.
Antwortkriterien [sn_imt_checkin_response_criteria]	Fragensatz, der bestimmt, ob das Antwortskript ausgeführt wird, wenn ein Mitarbeiter eine Umfrage abschließt, basierend auf den Antworten des Mitarbeiters auf diese Fragen.
Antwortskript [sn_imt_checkin_response_script]	Liste aller Antwortskripts. Antwortskripts werden verwendet, damit basierend auf Mitarbeiterantworten auf Umfragen automatisch Aktionen ausgelöst werden.
Outreach-Instanzprotokolle anzeigen [sn_imt_checkin_employee_check_in_log]	Liste der Outreach-Umfragen mit Informationen zu ihrer Erstellung und dem Status ihrer Umfrageinstanzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungen konfigurieren

Ein Benutzer mit der Administratorrolle kann E-Mail-Benachrichtigungen für jede der Apps hinzufügen, die mithilfe von Notfall-Kontaktaufnahme kommunizieren. Jede App bietet eine Standard-E-Mail-Benachrichtigung als Beispiel für die Planung einer neuen Benachrichtigung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin und sn_imt_checkin.checkin_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungsfunktion unterstützt die folgenden Anwendungen und Outreach-Benachrichtigungen des Basissystems.

- Notfall-Kontaktaufnahme: Fordern Sie eine Antwort an, in der Mitarbeiter ihren Gesundheitsstatus angeben.
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus: Senden Sie einen Umfragelink mit Fragen, um die Bereitschaft der Mitarbeiter zur Rückkehr an den Arbeitsplatz zu bestimmen.
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern: Anforderung, dass Mitarbeiter täglich ihre Gesundheitsstatusverifizierung bestätigen, bevor sie zum Arbeitsplatz zurückkehren können.
- Kontaktverfolgung:
  - Planen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, um anzufordern, dass Mitarbeiter am Arbeitsplatz andere Mitarbeiter auflisten, mit denen sie Kontakt hatten.
  - Planen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, um Mitarbeiter aufzufordern, die Datenschutzrichtlinie des Unternehmens zu lesen und ihre Einwilligung zur Verwendung ihrer Daten für das Contact Tracing zu erteilen.
  - Senden Sie eine E-Mail-Benachrichtigung an potenziell risikogefährdete Kontakte in einem Risikofall, um sie darüber zu informieren, dass sie möglicherweise mit einem betroffenen Mitarbeiter am Arbeitsplatz Kontakt hatten.

Prozedur

1. Fügen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung hinzu, um die Sendebedingungen und den Benachrichtigungsinhalt für eine Outreach-Benachrichtigung anzupassen.
2. Aktualisieren Sie die E-Mail-Benachrichtigung, die in der Outreach-Benachrichtigung verwendet wird.
3. Fügen Sie eine Safe Workplace-Zielgruppe für die Mitarbeiter hinzu, an die Sie die Benachrichtigung senden möchten.
4. Konfigurieren Sie Antwortoptionen, wenn sie für eine Outreach-Benachrichtigung erforderlich sind.
5. **Wahlweise:** Erstellen Sie zusätzliche Benachrichtigungskanäle, z. B. Slack oder Microsoft Teams, über die Sie Benachrichtigungen senden möchten.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Umfrage wie die Mitarbeiterbereitschaftsumfrage hinzu, die mit der Outreach-Benachrichtigung gesendet wird.

   (Optional) Informationen zum Auswählen der Umfrage finden Sie unter .

   Informationen zum Erstellen einer Umfrage finden Sie unter Umfrageverwaltung und Umfragedesigner .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Konfigurieren Sie Outreach-Benachrichtigungen und versenden Sie sie per E-Mail, Mobile-Push und SMS an Ihre Mitarbeiter.

Hinweis:
SMS-Benachrichtigungen sind nur für Outreach-Bestätigungen und tägliche Gesundheitsverifizierungen verfügbar.

E-Mail-Benachrichtigungen zur Verwendung mit Notfall-Kontaktaufnahme hinzufügen

Fügen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung hinzu, um die Sendebedingungen und die Benachrichtigung für Ihre Mitarbeiter anzupassen und sie anstelle der Standardbenachrichtigung für eine Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigung zu verwenden.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Standard-E-Mail-Benachrichtigung, um sich mit der Art und Weise vertraut zu machen, wie die Benachrichtigung angelegt und geskriptet ist. Verwenden Sie die Standardbenachrichtigungsdetails, um die Informationen für die Benachrichtigung vorzubereiten, die Sie hinzufügen.

Standard-E-Mail-Benachrichtigungen nach Anwendung

Anwendung	Name der Benachrichtigung
Notfall-Kontaktaufnahme	Mitarbeiter-Check-ins
Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus	Outreach-Umfragen
Gesundheits-Screening von Mitarbeitern	Tägliche Gesundheitsverifizierung
Kontaktverfolgung	• Tägliche Protokollwarnung für Mitarbeiter • User Privacy Consent • Risikogefährdeten Kontakt benachrichtigen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Benachrichtigung“

Outreach-Benachrichtigung	Pflichtfelder für die Konfiguration der E-Mail-Benachrichtigung.
Freiwilliger Gesundheits-Check-in.	Feld **Tabelle**: Outreach-Bestätigungen [sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement] Registerkarte **Absendezeitpunkt**: ○ **Absenden wenn**: Wählen Sie **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** aus. ○ **Bedingungen**: **[User.Active][is][true]**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Outreach-Benachrichtigung	Pflichtfelder für die Konfiguration der E-Mail-Benachrichtigung.
	[Notification count][changes] und **[Sys id] [starts with]**
Outreach-Umfragen	Feld **Tabelle**: Bewertungsinstanz [asmt_assessment_instance] Registerkarte **Absendezeitpunkt**: ○ Feld **Absenden wenn**: Wählen Sie **Ereignis wird ausgelöst** aus. ○ Feld **Eventname**: Wählen Sie **sn_imt_checkin.survey_instance_notify** aus. ○ **Bedingungen**: **[Assigned to.Active][is][true]**
Tägliches Kontaktprotokoll	Feld **Tabelle**: Bestätigungen des täglichen Protokolls [sn_imt_tracing_daily_log_acknowledgement] Registerkarte **Absendezeitpunkt**: ○ **Absenden wenn**: Wählen Sie **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** aus. ○ **Bedingungen**: **[User.Active][is][true]** und **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged]**
User Privacy Consent	Feld **Tabelle**: Benutzer-Datenschutzerklärung und -einwilligungen [sn_imt_tracing_user_privacy_consent] Registerkarte **Absendezeitpunkt**: ○ **Absenden wenn**: Wählen Sie **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** aus. ○ **Bedingungen**: **[Parent consent][is empty]** und **[Consent status][is][Not Acknowledged]** und **[Notification count][changes]** und **[Notification count][greater than or is][1]** und **[User.Active][is][true]** und **[Emergency Outreach.Email notification][is][true]**
Risikogefährdeten Kontakt benachrichtigen	Feld **Tabelle**: Risikobenachrichtigung [sn_imt_tracing_exposure_notice] Registerkarte **Absendezeitpunkt**:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Outreach-Benachrichtigung	Pflichtfelder für die Konfiguration der E-Mail-Benachrichtigung.
	○ **Absenden wenn**: Wählen Sie **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** aus. ○ **Bedingungen**: **[User.Active][is][true]** und **[Notification count][changes]**
Tägliche Gesundheitsverifizierung (Outreach)	Feld **Tabelle**: Bestätigungen der Gesundheitsverifizierung [sn_imt_checkin_health_verification_acknowledgement] Registerkarte **Absendezeitpunkt**: ○ **Absenden wenn**: Wählen Sie **Datensatz eingefügt oder aktualisiert** aus. ○ **Bedingungen**: **[User.Active][is][true]** und **[Acknowledgment Status][is not][Acknowledged]**

4. Geben Sie im Feld **Erweiterte Bedingung** den Code ein, um die E-Mail-Benachrichtigung der entsprechenden Outreach-Benachrichtigung zuzuordnen.
   - Für die Benachrichtigung zu Outreach-Umfragen:

```
var checkInSysId = event.getValue('parm1');
var checkInGr = new GlideRecord('sn_imt_checkin_employee_check_in');
checkInGr.get(checkInSysId);
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>';
answer = checkInGr.getValue('notification') === thisNotificationSysId &&
 checkInGr.email_notification;
```

   - Für andere Outreach-Benachrichtigungen:

```
var thisNotificationSysId = '<your-sys_id>'
answer = current.employee_check_in.notification = thisNotificationSysId;
```

   Ersetzen Sie die Variable <your-sys_id> durch die sys_id der Benachrichtigung, die Sie hinzufügen. Klicken Sie dazu mit der rechten Maustaste auf den Header, wählen Sie die Option **sys_id kopieren** aus und fügen Sie die sys_id in die Codezeile ein.

5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Empfänger** die Zielgruppe aus, an die die Benachrichtigung gesendet wird.
   Sie können die Zielgruppe auch beim Konfigurieren oder Senden der zugehörigen Outreach-Benachrichtigung auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungen für Notfälle senden.
6. Auf der Registerkarte **Inhalt** geben Sie Betreff und Text der E- Mail-Nachricht ein.
   Leeren Sie die E-Mail-Vorlage, wenn sie nicht für Ihre Outreach-Benachrichtigung gilt oder Sie den E-Mail-Inhalt in der entsprechenden Outreach-Benachrichtigung definiert haben.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Öffnen Sie in der Liste der Benachrichtigungen die von Ihnen hinzugefügte Benachrichtigung und klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Überprüfen Sie die Benachrichtigung und ändern Sie sie bei Bedarf.
10. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Mit Notfall-Kontaktaufnahme verwendete Benachrichtigungen ändern

Der Administrator kann mit Notfall-Kontaktaufnahme verwendete E-Mail-Benachrichtigungen ändern.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Details zur Planung, Erstellung und Änderung von Systembenachrichtigungen, indem Sie mit E-Mail-Benachrichtigungen erstellen beginnen.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Outreach senden**, und wählen Sie dann die Registerkarte Inhaltskonfiguration aus.
2. Wählen Sie im Feld **Antwortmodus** den Modus der zu ändernden Outreach-Benachrichtigung aus.
   Die Standardbenachrichtigung für diesen Antwortmodus wird angezeigt. Wenn sie nicht angezeigt wird, suchen Sie anhand des Namens nach der Benachrichtigung und wählen Sie sie aus.

Standard-E-Mail-Benachrichtigungen nach Anwendung

Anwendung	Name der Benachrichtigung
Notfall-Kontaktaufnahme	Mitarbeiter-Check-ins
Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus	Outreach-Umfragen
Gesundheits-Screening von Mitarbeitern	Tägliche Gesundheitsverifizierung
Kontaktverfolgung	○ Tägliche Protokollwarnung für Mitarbeiter ○ User Privacy Consent ○ Risikogefährdeten Kontakt benachrichtigen

3. Klicken Sie auf das Vorschausymbol ( ) neben dem Feld **Benachrichtigung** und klicken Sie dann auf **Datensatz öffnen**.
4. Ändern Sie im Benachrichtigungsdatensatz die Details der Benachrichtigung.
   Befolgen Sie die Anforderungen für die jeweilige Benachrichtigung für die Anwendung. Informationen zum Überprüfen der Anforderungen für jede Anwendung finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen zur Verwendung mit Notfall-Kontaktaufnahme hinzufügen.
5. Klicken Sie auf **Benachrichtigungsvorschau** und überprüfen Sie Ihre Änderungen.
   Stellen Sie sicher, dass die in der Benachrichtigung erforderlichen Informationen korrekt und die Links gültig sind.
6. Klicken Sie abschließend auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die geänderte Benachrichtigung wird für zukünftige Outreach-Benachrichtigungen für die entsprechende Anwendung verwendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppe für Notfall-Kontaktaufnahme hinzufügen

Fügen Sie eine Gruppe von Benutzern für Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungen hinzu. Wählen Sie bestimmte Benutzer auf Grundlage von Kriterien wie Standort, Abteilung, Gruppe als Zielgruppe aus.

Vorbereitungen

Die Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppenfunktion ist verfügbar, wenn Sie Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core gekauft haben.

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Safe Workplace-Zielgruppe** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie im Feld **Name** einen beschreibenden Namen für die Zielgruppe ein.

   Example

   Beispielsweise `Gebäude C`, `Netzwerkgruppe` oder `Bob unterstellte Facilities-Mitarbeiter`.
3. Geben Sie die Benutzer an, die Benachrichtigungen erhalten sollen.
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Notfall-Kontaktaufnahme-Antwortoptionen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Antwortoptionen, aus denen Mitarbeiter auswählen, um auf eine Gesundheitsstatusanforderung von Notfall-Kontaktaufnahme zu reagieren. Sie können die Antworten des Basissystems ändern, neue Antworten hinzufügen und nicht mehr verwendete Antworten deaktivieren.

Vorbereitungen

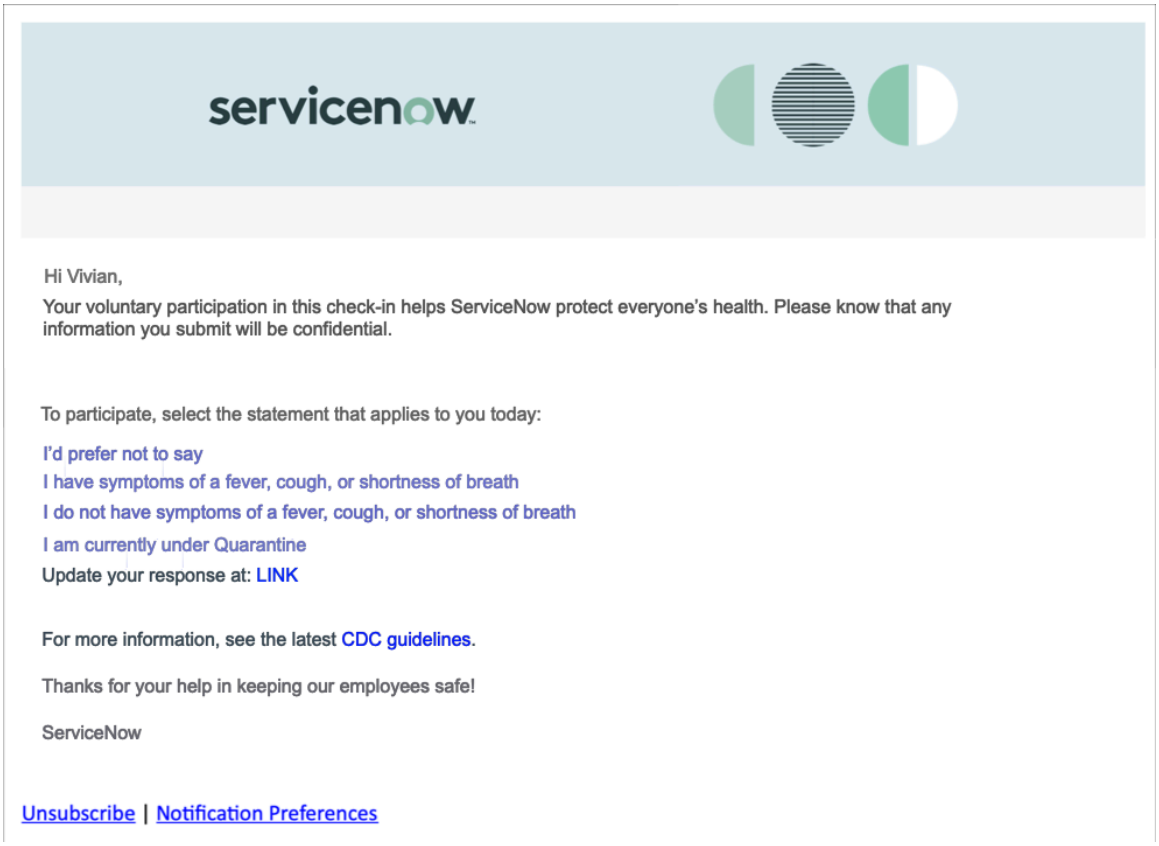
Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Antwortoptionen werden in der Notfall-Kontaktaufnahme-E-Mail-Benachrichtigung angezeigt, die Mitarbeiter erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

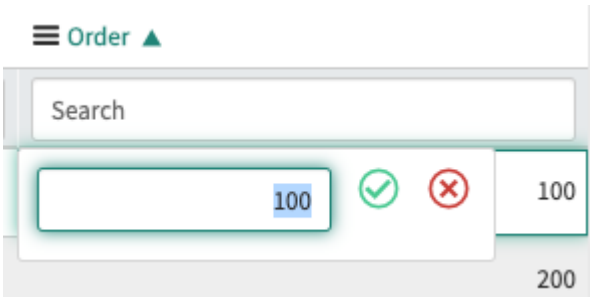
E-Mail-Nachricht mit Antworten



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Antwortoptionen**.
2. **Wahlweise:** Ändern Sie den Text einer Antwortoption.
   a. Öffnen Sie die Antwortoption.
   b. Bearbeiten Sie den Text im Feld **Antworttext**.
   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
3. **Wahlweise:** Ändern Sie die Reihenfolge, in der Antwortoptionen angezeigt werden.
   Die einfachste Möglichkeit, die Reihenfolge zu ändern, besteht darin, die Listenbearbeitungsfunktion in der Liste der Antwortoptionen zu verwenden. Sie können auch jede Option öffnen, um die Reihenfolgennummer zu aktualisieren. Antworten werden in numerischer Reihenfolge angezeigt.

   a. Doppelklicken Sie in der Liste **Reihenfolge** auf den zu aktualisierenden Reihenfolgenwert.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Geben Sie die Nummer ein und klicken Sie auf das grüne Häkchensymbol.

c. Stellen Sie sicher, dass die Antworten in der entsprechenden Reihenfolge angezeigt werden, indem Sie auf die Spaltenüberschrift **Reihenfolge** klicken, bis sie in absteigender Reihenfolge sortiert ist.

4. Wahlweise: Fügen Sie eine Antwortoption hinzu.

a. Klicken Sie in der Liste der Antwortoptionen auf **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder aus.

Formularfelder

Feld	Beschreibung
Antworttext	Der Text, den der Benutzer als Antwort auswählen kann.
Reihenfolge	Die Zahl, die die Position dieser Antwort in der Liste angibt. So platzieren Sie die neue Antwort: ▪ Geben Sie für die erste Antwort die niedrigste Zahl an. ▪ Geben Sie für eine Antwort in der Mitte eine Zahl zwischen den Zahlen der Antworten darüber und darunter an. ▪ Geben Sie für die letzte Antwort die höchste Nummer an.
Antwortwert	Schreibgeschützter, eindeutiger Wert basierend auf dem Antworttext.
Aktiv	Option, um sicherzustellen, dass diese Antwortoption in der Benachrichtigung angezeigt wird.
SMS-Option	Die Nummer, die ein Benutzer für die Antwort auf eine SMS-Benachrichtigung mit dieser Antwort auswählt. Jede SMS-Option muss eine eindeutige Nummer aufweisen. **Hinweis:** Weisen Sie eine Nummer zu, wenn Ihr Unternehmen diese Antwort in SMS-Benachrichtigungen verwendet.
Antwortmodus	Der Modus der Outreach-Benachrichtigung, z. B. Outreach-Bestätigungen.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Wahlweise: Deaktivieren Sie eine Antwortoption, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** deaktivieren und auf **Aktualisieren** klicken.

Notfall-Kontaktaufnahme-Benachrichtigungskanal erstellen

Erstellen Sie einen Benachrichtigungskanal, um Gesundheitsstatusanforderungen mithilfe der bevorzugten Kommunikationsmethode Ihres Unternehmens zu senden, z. B. die Kollaborationsplattform Slack oder Microsoft Teams. Erstellen Sie den Benachrichtigungskanal mithilfe eines Skripts oder eines Subflows.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

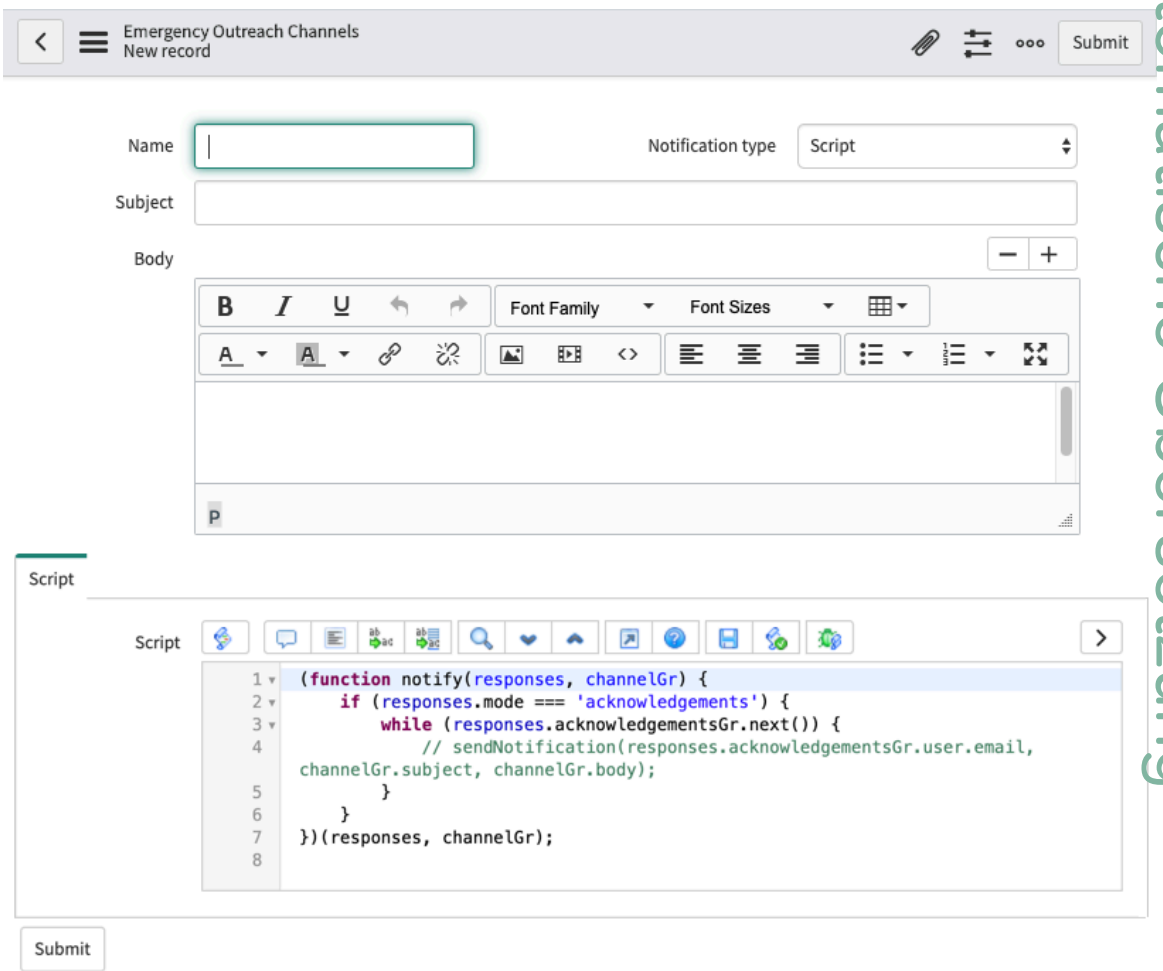
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie einen Benachrichtigungskanal erstellt haben, können Sie den Kanal auswählen, wenn Sie eine Benachrichtigung senden. Der Kanal verwendet den angegebenen Betreff und Text und sendet Benachrichtigungen an die Benutzer, die Sie beim Senden der Gesundheitsstatusanforderung auswählen. Beispielsweise verfügt die IT-Netzwerkgruppe Ihres Unternehmens vielleicht über einen Slack-Kanal, den sie genauer überwacht als E-Mails. Slack-Benachrichtigungskanal erstellen Um mit Mitgliedern der IT-Netzwerkgruppe zu kommunizieren, wählen Sie die Gruppe als Zielgruppe und den Slack-Benachrichtigungskanal aus.

Wenn die Kontrollkästchen **E-Mail-Benachrichtigung** und **Now Mobile-Push-Benachrichtigung** aktiviert sind, werden alle drei Benachrichtigungen gesendet. Um nur den Slack-Benachrichtigungskanal zu verwenden, deaktivieren Sie diese beiden Kontrollkästchen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Kanäle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.



3. Geben Sie den Namen Ihres Benachrichtigungskanals ein.
   Verwenden Sie einen kurzen Namen, der die Kommunikationsmethode angibt, um es der anfordernden Person zu erleichtern, den richtigen Kanal auszuwählen.
4. Geben Sie im Feld **Betreff** den Betreff Ihres Benachrichtigungskanals ein.
5. Geben Sie im Feld **Text** die Textnachricht ein.
6. Erstellen Sie einen Skriptbenachrichtigungskanal.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Behalten Sie im Feld **Benachrichtigungstyp** den Standardbenachrichtigungstyp **Skript** bei.

b. Ersetzen Sie im Feld **Skript** den Code im Kommentar durch das Skript, um eine Verbindung mit dem Kanal herzustellen.

Example

```
{
        // sendNotification(responses.acknowledgementsGr.user.email,
channelGr.subject, channelGr.body);
    }
```

Informationen zu JavaScript-APIs für GlideRecord finden Sie unter GlideRecord – Bereichsbezogen .

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example

Das folgende Beispiel enthält Code zum Zählen der Anzahl der Bestätigungen und Umfrageinstanzen, die beim Senden der Benachrichtigung generiert wurden. Es zeigt die Anzahl der Bestätigungen und Umfrageinstanzen an, die erfolgreich waren. Verwenden Sie diese Informationen, um Fehler zu überprüfen und zu beheben, die in der zugehörigen Liste „Lieferprotokoll“ im Outreach-Datensatz angezeigt werden.

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var record = responses.mode === 'acknowledgements'
      ? responses.acknowledgementsGr
      : responses.surveyInstancesGr;
   var totalCount = record.getRowCount();
   var numSent = 0;
   while (record.next()) {
      try {
         // sendNotification(record.user.email, channelGr.subject, channelGr.body)
         numSent += 1;
      } catch (err) {
         gs.error('Error occurred: ' + err.message);
      }
   }
   return { total_count: totalCount, sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

7. Erstellen Sie einen Subflow-Benachrichtigungskanal.

a. Erstellen Sie einen Subflow, der in der Outreach-Benachrichtigung verwendet werden soll. Informationen zum Erstellen, Veröffentlichen und Testen von Subflows finden Sie unter Subflows .

Verwenden Sie in dem von Ihnen erstellten Subflow die folgenden Eingaben:

- *mode* (Zeichenfolge)
- *acknowledgements* (sn_imt_checkin_check_in_acknowledgement-Datensätze)

  Wenn der Modus *acknowledgements* ist, wird „acknowledgements“ auf einen gültigen GlideRecord festgelegt und *survey_instances* ist null.

- *survey_instances* (asmt_assessment_instance-Datensätze)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Modus *survey_instances* ist, wird „survey_instances“ auf einen gültigen GlideRecord festgelegt und *acknowledgements* ist null.

- *channel* (sn_imt_checkin_channels-Referenz)

Die folgenden Ausgaben sind optional:

- *total_count* (Ganzzahl)
- *sent_count* (Ganzzahl)

Um diese Ausgaben zu überprüfen, geben Sie die Gesamtanzahl der Bestätigungen oder Umfragen im Vergleich zu den erfolgreichen Bestätigungen oder Umfragen an.

b. Wählen Sie als Benachrichtigungstyp **Subflow** aus.
Der Skriptabschnitt ändert sich in Flow und das Referenzfeld **Subflow** wird angezeigt.

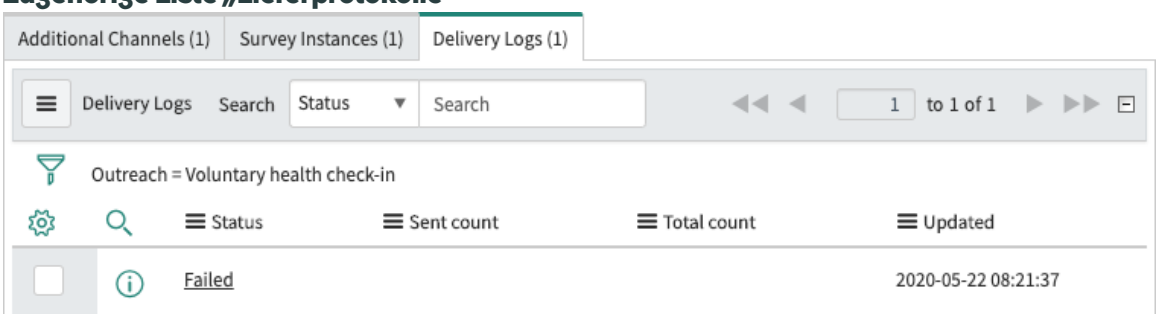
c. Wählen Sie den von Ihnen erstellten Subflow aus.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Trouble?

Wenn eine Kontaktanfrage über einen benutzerdefinierten Benachrichtigungskanal gesendet wird, wird in der Nachricht zur Kontaktaufnahme eine zugehörige Liste mit Lieferprotokollen angezeigt.

Zugehörige Liste „Lieferprotokolle“



1. Testen Sie den Benachrichtigungskanal auf eine Kontaktnachricht und öffnen Sie den Datensatz „Fehlgeschlagen“, um die Fehlermeldung zu überprüfen.

2. Beheben Sie Fehler, durch die die Benachrichtigung fehlgeschlagen ist.

3. Setzen Sie den Test des Benachrichtigungskanals fort, bis keine Fehler mehr auftreten.

Example: Slack-Kanalskript

Hinweis:
Das folgende Skript dient nur als Referenz. Beziehen Sie sich darauf, wenn Sie ein Benachrichtigungskanalskript für Ihre Umgebung entwickeln.

```
(function notify(responses, channelGr) {
   var createClient = function () {
      var client = new sn_ws.RESTMessageV2();
      client.setRequestHeader('Authorization', 'Bearer
xoxb-222222222222-1111111111111-00000000000000000000000');
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
    client.setRequestHeader("Accept", "application/json");
    client.setRequestHeader('Content-type', 'application/json');
    return client;
  };

  var getEmailToSlackIdMap = function (users) {
    var emailToSlackIdMap = {};
    for (var i = 0; i < users.length; i++) {
      var email = users[i].profile.email;
      if (email) {
        emailToSlackIdMap[email] = users[i].id;
      }
    }
    return emailToSlackIdMap;
  };

  var runSlackCommand = function (method, params) {
    var client = createClient();
    client.setHttpMethod('post');
    client.setEndpoint('https://slack.com/api/' + method);
    client.setRequestBody(JSON.stringify(params));
    var response = client.execute();
    if (response.getStatusCode() < 200 || response.getStatusCode() > 299) {
      throw new Error('Failure running ' + method + ':\n' + response.getBody());
    }

    var body = JSON.parse(response.getBody());
    if (!body.ok) {
      throw new Error(body.error);
    }

    return body;
  };

  var sendMessage = function (userId, message) {
    var openConversationResponse = runSlackCommand('conversations.open', { users:
userId });
    var channel = openConversationResponse.channel.id;
    runSlackCommand('chat.postMessage', { channel: channel, text: message });
  };

  var users = runSlackCommand('users.list').members;
  var emailToSlackIdMap = getEmailToSlackIdMap(users);
  var body = channelGr.getValue('body') || '<p></p>';
  var record = responses.mode === 'acknowledgements' ? responses.acknowledgementsGr :
responses.surveyInstancesGr;
  var numSent = 0;

  while (record.next()) {
    var email = record.user.email + '';

    var link = responses.mode === 'acknowledgements'
      ? gs.getProperty('glide.servlet.uri') + record.getLink(true)
      : gs.getProperty('glide.servlet.uri') + 'sp?id=take_survey&instance_id=' +
record.getUniqueValue();

    var message = body + '\n' + link;
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
        var slackId = emailToSlackIdMap[email];
        if (slackId) {
            sendMessage(slackId, message);
            numSent += 1;
        }
    }

    return { sent_count: numSent };
})(responses, channelGr);
```

Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus ändern oder hinzufügen

Überprüfen Sie die Umfrage zur Arbeitsplatzbereitschaft von Mitarbeitern, die mit der Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus-App installiert wurde. Ändern Sie die Umfrage, oder erstellen Sie mindestens eine Umfrage, die basierend auf den Bereitschaftsbedenken, die Sie ansprechen möchten, und allen gesetzlichen Verpflichtungen nach geltendem Recht, einschließlich der Datenschutzgesetze, verwendet werden soll.

Vorbereitungen

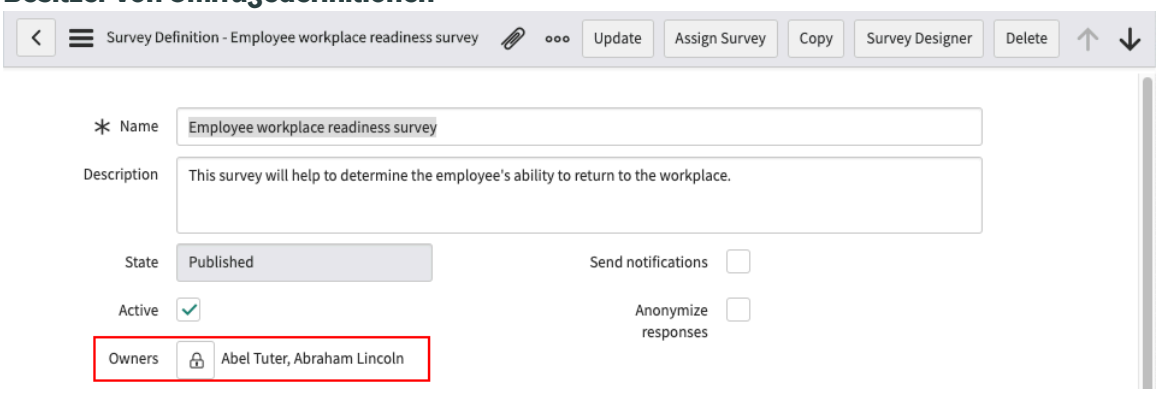
Machen Sie sich mit der Umfrageverwaltung vertraut. Treffen Sie sich dann mit anderen Stakeholdern des Reaktionsteams, um die Änderungen an der Umfrage zu planen. Entscheiden Sie, ob Sie die vorhandene Umfrage bearbeiten möchten, bevor Sie sie an Mitarbeiter senden, oder ob Sie eine oder mehrere neue Umfragen erstellen möchten.

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Benutzer mit der Rolle „sn_imt_checkin.checkin_admin“ haben die Rolle „survey_creator“ und werden zu Besitzern der Standardbereitschaftsumfrage. Benutzer mit der Rolle „survey_creator“ können die Standardumfrage bearbeiten oder kopieren. Diese Benutzer können auch eine weitere Bereitschaftsumfrage hinzufügen und andere Benutzer als Besitzer hinzufügen, um mit ihnen zusammenzuarbeiten.

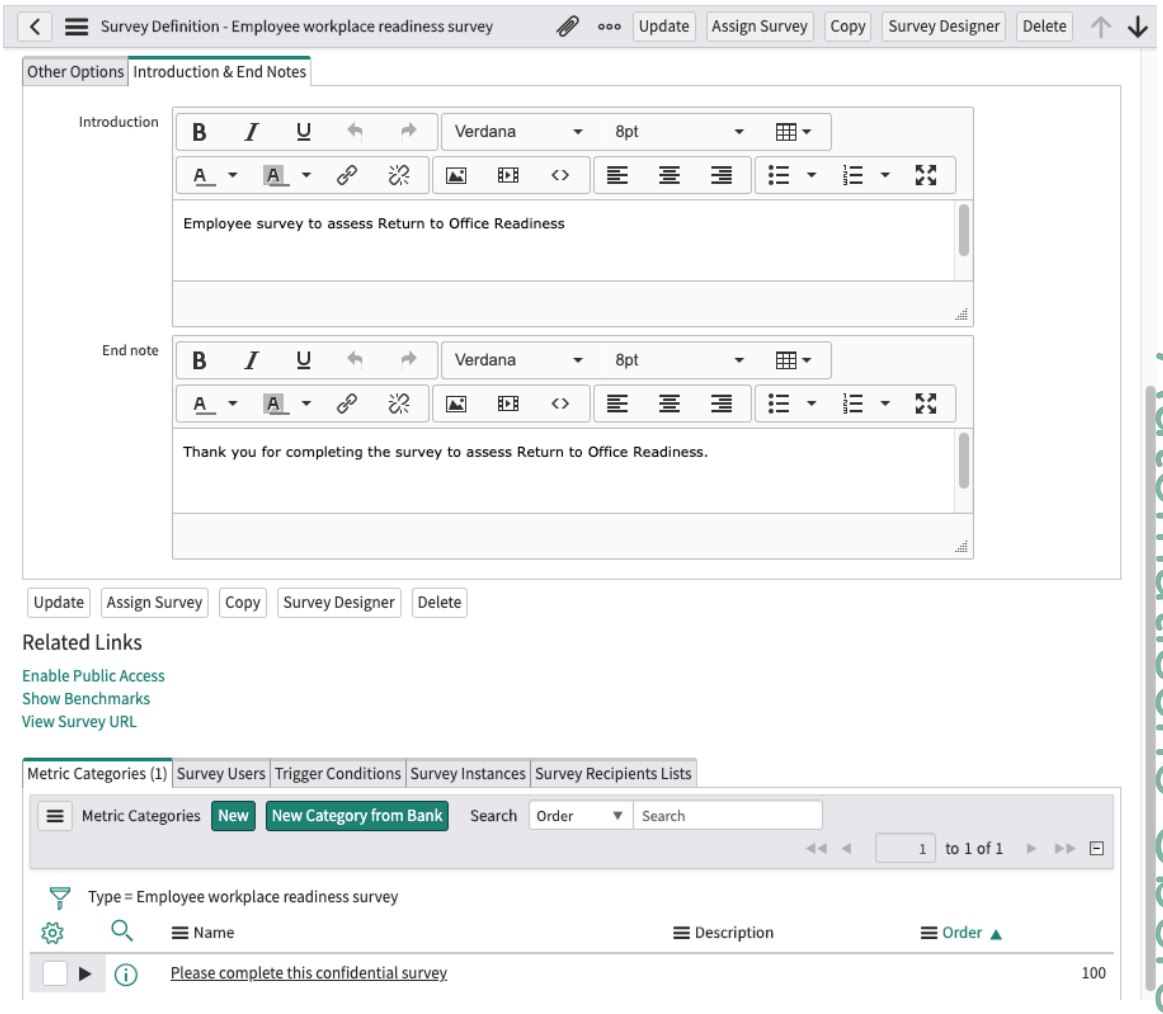
Besitzer von Umfragedefinitionen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Umfragen** > **Umfragen anzeigen** und öffnen Sie die **Mitarbeiterumfrage zur Arbeitsplatzbereitschaft**.



2. Aktualisieren Sie mithilfe des Plans, den Sie zum Ändern der Umfrage erstellt haben, eines der folgenden Umfrageelemente.

3. Schließen Sie alle anderen Änderungen an den Umfrageoptionen ab und wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die geänderte Umfrage wird für zukünftige Outreach-Umfragen verwendet.

Zusätzliche Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus hinzufügen

Erstellen Sie eine oder mehrere Umfragen, die für verschiedene Arbeitsplätze oder andere Problembereiche verwendet werden sollen. Planen Sie zunächst sorgfältig die Umfragen, um die besten Daten für Ihre Bewertung der Bereitschaft zur Rückkehr an den Arbeitsplatz zu sammeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin, survey_creator, survey_admin oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Überlegen Sie, wie Sie mit der Wiedereröffnung Ihres Arbeitsplatzes beginnen möchten und was Sie über die Mitarbeiter erfahren müssen, bevor Sie beginnen können. Arbeiten Sie mit einem Benutzer mit der Rolle „survey_admin“ in Ihrem Unternehmen, um die Arten von Fragen und Antworten für die Umfrage zu planen. Informationen zum Hinzufügen von Umfragen finden Sie unter Umfrageverwaltung und Umfragedesigner.

Prozedur

- Um eine Umfrage zu erstellen, navigieren Sie zu **Umfragen** > **Umfragen anzeigen**.
- Wählen Sie **Neu** oder **Umfragedesigner** aus, und geben Sie die Informationen ein, um die Umfrage aus dem von Ihnen erstellten Plan abzuschließen.
  Entscheiden Sie sich für eine Namenskonvention, die für Umfragen verwendet werden soll, damit ein Benutzer mit der Rolle „Sn_imt_checkin.checkin_admin“ weiß, welche beim Senden von Outreach-Umfragen ausgewählt werden soll. Beispiele: **Bereitschaftsumfrage für Indien** oder **Bereitschaft von Mitarbeitern im Kundenservice zur Rückkehr**.

Zugehörige Informationen

Bereitschaftsumfrage in Emergency Outreach senden

Benachrichtigungen für Notfälle senden

Nutzen Sie Notfall-Kontaktaufnahme, um Benutzer zu benachrichtigen, ihren Gesundheitsstatus zu melden. Nutzen Sie Notfall-Kontaktaufnahme außerdem, um Benutzern im Notfall schnell wichtige Informationen zu übermitteln.

Vorbereitungen

Benutzer müssen die Now® Mobile-App auf ihren Telefonen installiert haben, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie in der App Now Mobile.

Beachten Sie die folgenden Anforderungen, um SMS-Benachrichtigungen senden und empfangen zu können:

- Ihr Unternehmen muss über ein Safe Workplace Suite-Abonnement verfügen und Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installiert haben.
- Ihr Unternehmen muss über einen Twilio-Account und eine Telefonnummer verfügen.
- Das Notify-Plugin und der Notify-Twilio Direct-Treiber müssen aktiviert sein.
- Die Bezeichnung für Ihre Nummer in **Benachrichtigen** > **Nachrichten** muss auf **Outreach**festgelegt werden.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Notify und des Notify-Twilio Direct-Treibers finden Sie unter Notify.

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Notfall-Kontaktaufnahme ist in ServiceNow Store ohne Abonnement verfügbar. Das Basissystem stellt eine Benachrichtigung bereit, die den Empfänger zur Antwort bezüglich seines Gesundheitsstatus anfordert. Die Antworten werden als Outreach-Datensätze gespeichert, und der Gesundheitsstatus wird jedes Mal aktualisiert, wenn der Benutzer mit einer Änderung antwortet.

Einige der Safe Workplace Suite -Apps nutzen die Benachrichtigungsfunktion Notfall-Kontaktaufnahme, um mit Benutzern zu kommunizieren. Die Safe Workplace Suite -Apps bieten flexiblere Funktionen als die Verwendung von Notfall-Kontaktaufnahme als eigenständige App.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus stellt eine Benachrichtigung mit einem Link zu einer Umfrage bereit, um die Bereitschaft der Benutzer zur Rückkehr an den Arbeitsplatz zu bewerten.
- Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core bietet die Möglichkeit, Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppen zu verwenden, um die Auswahl von Empfängern für einen Outreach zu vereinfachen.
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern: Anforderung, dass Benutzer täglich ihre Gesundheitsstatusverifizierung bestätigen, bevor sie zum Arbeitsplatz zurückkehren können.
- Kontaktverfolgung unterstützt die folgenden Outreach-Benachrichtigungsanforderungen:
  - Eine geplante Benachrichtigung für wiederkehrende Benutzer zum Ausfüllen eines täglichen Kontaktprotokolls
  - Eine Aufforderung, die Datenschutzrichtlinie des Unternehmens zu lesen und die Einwilligung zur Verwendung der Daten für die Kontaktnachverfolgung zu erteilen

Das folgende Verfahren gilt für die Verwendung von Notfall-Kontaktaufnahme als eigenständige App oder mit Safe Workplace Suite -Anwendungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Outreach senden**.
2. Geben Sie einen Namen ein, der den Zweck der Outreach-Benachrichtigung beschreibt.

   Example
   Beispiel: `Check-in für weltweiten Gesundheitsstatus` oder `Check-in für Gesundheitsstatus im Londoner Büro`.
3. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Beschreibung** den Zweck für das Senden des Outreach an.
4. Geben Sie auf der Registerkarte **Zeitpunkt der Ausführung** an, wann der Outreach gesendet werden soll.

   Hinweis:

   In vorherigen Releases von Notfall-Kontaktaufnahme wurde die Benachrichtigungsplanung über die Auswahl von **Zeitplan** und Eingabe von Details in einem Popup-Fenster konfiguriert. Die Zeitplanung wird jetzt auf der Registerkarte **Zeitpunkt der Ausführung** konfiguriert.

   Ein geplanter Outreach, den Sie vor dem Upgrade gesendet haben, stellt die Funktion der vorherigen Planung bereit, wenn Sie ihn erneut senden müssen. Diese Funktionalität bietet die Flexibilität zum Einrichten eines neuen geplanten Outreach bzw. zum erneuten Senden eines zuvor geplanten Outreach.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, um zu bestimmen, wer den Outreach erhält:
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Outreach-Details werden gespeichert, und zugehörige Listen werden angezeigt. Mit der zugehörigen Liste „Zusätzliche Kanäle“ können Sie weitere benutzerdefinierte Kanäle angeben, die beim Senden der Benachrichtigung berücksichtigt werden sollen. Andere zugehörige Listen werden mit Outreach-Empfängern und ihrem Status gefüllt, nachdem Sie die Benachrichtigung gesendet haben.
7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhaltskonfiguration**, und behalten Sie den Standardantwortmodus **Outreach-Bestätigungen** bei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Geben Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** an, wie die Outreach-Benachrichtigung gesendet werden soll.

9. Klicken Sie auf **Benachrichtigung senden**.
   Die Benachrichtigung wird sofort oder zu dem auf der Registerkarte **Zeitpunkt für Ausführung** angegebenen Zeitpunkt gesendet. Wenn Antworten empfangen werden, erscheinen sie in der zugehörige Liste „Outreach-Bestätigungen“.

Nächste Maßnahme

Prüfen Sie die Notfall-Kontaktaufnahme-Bestätigungen.

Zugehörige Informationen

Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppe für Notfall-Kontaktaufnahme hinzufügen

Outreach-Benachrichtigung für das tägliche Kontaktprotokoll senden.

Notfall-Kontaktaufnahme -Benachrichtigung für Datenschutzzustimmungen von Mitarbeitern in Kontaktverfolgung senden

Bereitschaftsumfrage senden und Antworten anzeigen

Benachrichtigungen für die tägliche Gesundheitsverifizierung senden

Notfall-Kontaktaufnahme-Bestätigungen überprüfen

Überprüfen Sie die Liste der Bestätigungen aus einer Outreach-Benachrichtigung, um den Status jedes Mitarbeiters anzuzeigen. Senden Sie die Outreach-Benachrichtigung erneut an Mitarbeiter, die nicht geantwortet haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach an** und öffnen Sie die anzuzeigende Outreach-Benachrichtigung.
   Antworten werden in der zugehörigen Liste „Outreach-Bestätigungen“ aufgeführt. Wenn Mitarbeiter auf die Benachrichtigung antworten, werden deren Datensätze mit ihren Status aktualisiert und es wird angegeben, ob sie per E-Mail oder SMS oder über ein Mobilgerät geantwortet haben.



   Wenn Mitarbeiter noch nicht geantwortet haben, klicken Sie auf **Benachrichtigung erneut senden**. Die Benachrichtigung wird nur an Mitarbeiter erneut gesendet, die noch nicht geantwortet haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Mitarbeiter ihren Status in einer nachfolgenden E-Mail aktualisieren, wird der Datensatz des Mitarbeiters im ursprünglichen Vorkommnis und im Dashboard aktualisiert. Mitarbeiter können ihren Status nicht über Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräten ändern.

Trouble?

Wenn eine Kontaktanfrage über einen benutzerdefinierten Benachrichtigungskanal gesendet wird, wird im Datensatz der Kontaktaufnahme eine zugehörige Liste mit Lieferprotokollen angezeigt. Sie enthält eine Liste der erfolgreichen und fehlgeschlagenen Protokollsätze für die von Ihnen gesendete Benachrichtigung.

Je nachdem, wie der Benachrichtigungskanal erstellt wurde, können Erfolgsnachrichten die Anzahl der erfolgreich gesendeten Benachrichtigungen und die Gesamtzahl der angeforderten Benachrichtigungen anzeigen. Wenn die Gesamtanzahl höher als die Anzahl der gesendeten Nachrichten ist, ist die Differenz die Anzahl der fehlgeschlagenen Benachrichtigungen.

Öffnen Sie den Datensatz, und untersuchen Sie die Fehlerursache. Korrigieren Sie die Fehlerursache, oder verwenden Sie eine andere Benachrichtigungsmethode für die Benutzer, deren Benachrichtigung nicht gesendet wurde.

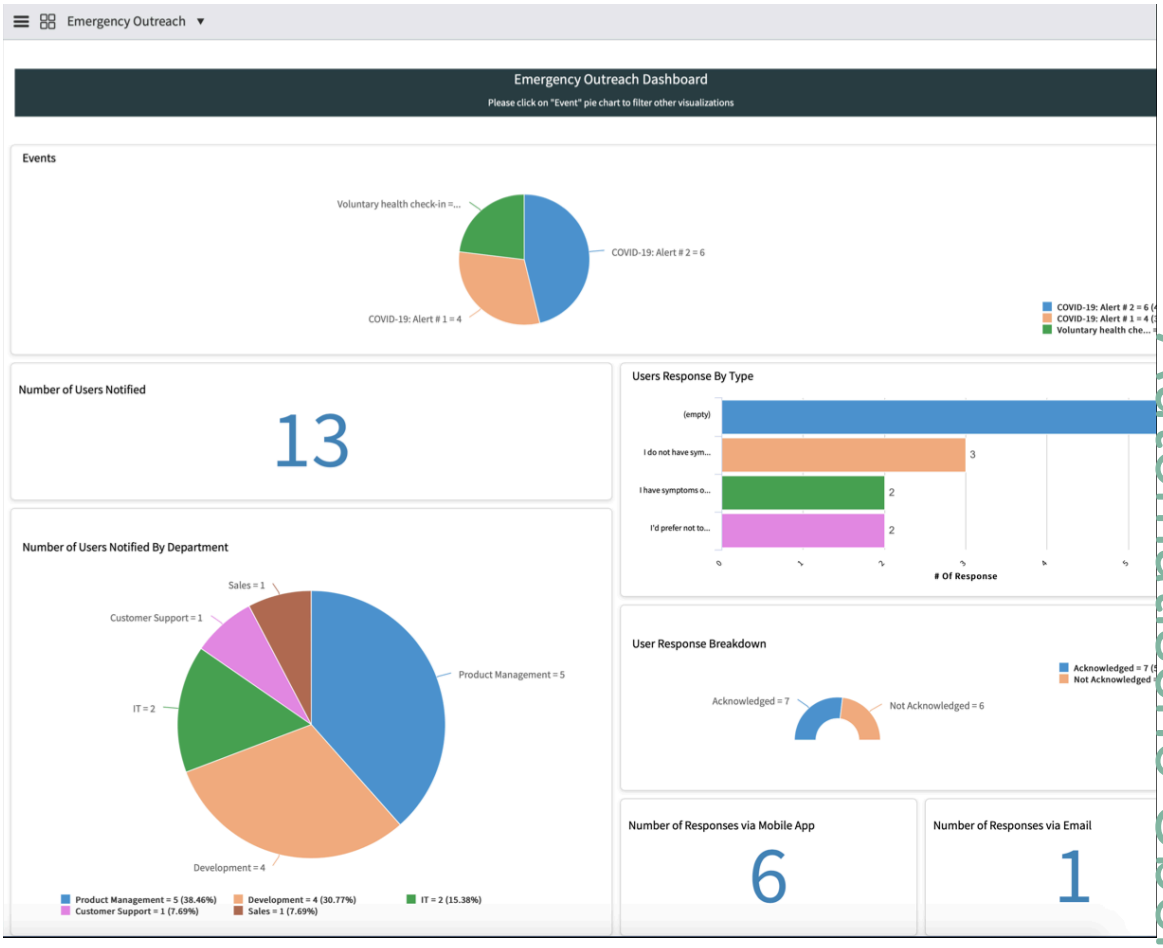
2. **Wahlweise:** Zeigen Sie das Notfall-Kontaktaufnahme-Dashboard an, das Daten aus Mitarbeiter-Benachrichtigungsereignissen zusammenfasst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Dashboard anzeigen**.

b. Überprüfen Sie die kumulierten Benachrichtigungsdaten und den Trend.

c. Klicken Sie im Kreisdiagramm **Events** auf ein Ereignis, um die zugehörigen Daten anzuzeigen.



Automatische Übersetzung

Benachrichtigungen für die tägliche Gesundheitsverifizierung senden

Nutzen Sie Notfall-Kontaktaufnahme, um Benutzer zu benachrichtigen, damit diese ihren täglichen Gesundheitsstatus melden.

Vorbereitungen

Benutzer müssen die Now® Mobile-App auf ihren Telefonen installiert haben, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie in der App Now Mobile.

Beachten Sie die folgenden Anforderungen, um SMS-Benachrichtigungen senden und empfangen zu können:

- Ihr Unternehmen muss über ein Safe Workplace Suite-Abonnement verfügen und Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core installiert haben.
- Ihr Unternehmen muss über einen Twilio-Account und eine Telefonnummer verfügen.
- Das Notify-Plugin und der Notify-Twilio Direct-Treiber müssen aktiviert sein.
- Die Bezeichnung für Ihre Nummer in **Benachrichtigen** > **Nachrichten** muss auf **Outreach**festgelegt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Notify und des Notify-Twilio Direct-Treibers finden Sie unter Notify.

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Outreach senden**.
2. Geben Sie einen Namen ein, der den Zweck der Outreach-Benachrichtigung beschreibt.

   Example
   Beispiel: Globale tägliche Gesundheitsverifizierung oder Tägliche Gesundheitsverifizierung im Londoner Büro.
3. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Beschreibung** den Zweck für das Senden des Outreach an.
4. Geben Sie auf der Registerkarte **Zeitpunkt der Ausführung** an, wann der Outreach gesendet werden soll.

   Hinweis:

   In vorherigen Releases von Notfall-Kontaktaufnahme wurde die Benachrichtigungsplanung über die Auswahl von **Zeitplan** und Eingabe von Details in einem Popup-Fenster konfiguriert. Die Zeitplanung wird jetzt auf der Registerkarte **Zeitpunkt der Ausführung** konfiguriert.

   Ein geplanter Outreach, den Sie vor dem Upgrade gesendet haben, stellt die Funktion der vorherigen Planung bereit, wenn Sie ihn erneut senden müssen. Diese Funktionalität bietet die Flexibilität zum Einrichten eines neuen geplanten Outreach bzw. zum erneuten Senden eines zuvor geplanten Outreach.
5. Bestimmen Sie, wer die Outreach-Benachrichtigung über die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme oder Sicherheit am Arbeitsplatz erhält.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Outreach-Details werden gespeichert, und zugehörige Listen werden angezeigt. Mit der zugehörigen Liste „Zusätzliche Kanäle“ können Sie weitere benutzerdefinierte Kanäle angeben, die beim Senden der Benachrichtigung berücksichtigt werden sollen. Andere zugehörige Listen werden mit Outreach-Empfängern und ihren Status ausgefüllt, nachdem Sie die Benachrichtigung gesendet haben.
7. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhaltskonfiguration**, und wählen Sie den Antwortmodus **Tägliche Gesundheitsverifizierung** aus.
8. Geben Sie auf der Registerkarte **Inhaltskonfiguration** an, wie die Outreach-Benachrichtigung gesendet werden soll.
9. Klicken Sie auf **Benachrichtigung senden**.
   Die Benachrichtigung wird sofort oder zu dem auf der Registerkarte **Zeitpunkt für Ausführung** angegebenen Zeitpunkt gesendet. Wenn Antworten empfangen werden, erscheinen sie in der zugehörige Liste „Bestätigungen der Gesundheitsverifizierung“. Neue Datensätze werden für jeden Tag in der zugehörigen Liste „Bestätigungen der Gesundheitsverifizierung“ für jeden in der Zielgruppe enthaltenen Benutzer erstellt.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie die Bestätigungen der täglichen Gesundheitsverifizierung. Senden Sie die Benachrichtigung erneut an Benutzer, die einen Tag lang nicht geantwortet haben. Wenn ein Benutzer eine Antwort über eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigung vom Vortag sendet, wird der Status für die Benachrichtigung über das letzte an den Benutzer gesendete Datum aktualisiert.
Beispiel: Vom 1. bis 10. August senden Sie die tägliche Gesundheitsbenachrichtigung an Zane. Wenn Zane den Link in der am 4. August gesendeten Benachrichtigung verwendet, wird der Bestätigungsstatus für Zane in der Benachrichtigung vom 10. August aktualisiert.

Zugehörige Informationen

Sicherheit am Arbeitsplatz-Zielgruppe für Notfall-Kontaktaufnahme hinzufügen

Outreach-Benachrichtigung für das tägliche Kontaktprotokoll senden.

Notfall-Kontaktaufnahme -Benachrichtigung für Datenschutzzustimmungen von Mitarbeitern in Kontaktverfolgung senden

Bereitschaftsumfrage senden und Antworten anzeigen

Bestätigungen der täglichen Gesundheitsverifizierungen überprüfen

Überprüfen Sie die Liste der Bestätigungen aus der Benachrichtigung zur täglichen Gesundheitsverifizierung, um den Status aller Benutzer anzuzeigen. Senden Sie die Outreach-Benachrichtigung erneut an Benutzer, die nicht geantwortet haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach an**.
2. Öffnen Sie die Outreach-Benachrichtigung für die tägliche Gesundheitsverifizierung.
   Antworten werden in der zugehörigen Liste „Bestätigungen der Gesundheitsverifizierung“ aufgeführt. Für Benutzer, die auf die Benachrichtigung antworten, wird der jeweilige Datensatz mit deren Bestätigungsstatus aktualisiert.

   Wenn Benutzer noch nicht geantwortet haben, klicken Sie auf **Benachrichtigung erneut senden**. Die Benachrichtigung wird nur an Benutzer erneut gesendet, die noch nicht geantwortet haben.

   Hinweis:
   Wenn Benutzer ihren Status in einer nachfolgenden E-Mail aktualisieren, wird der Datensatz des Benutzers im ursprünglichen Ereignis für den Tag aktualisiert.

   Neue Datensätze werden in der zugehörigen Liste „Bestätigungen der Gesundheitsverifizierung“ für jeden in der Zielgruppe enthaltenen Benutzer erstellt. Wenn ein Benutzer eine Antwort über die Benachrichtigung eines Vortages sendet, wird die Antwort für das letzte Datum aktualisiert, an dem dem Benutzer die Benachrichtigung gesendet wurde.

Bereitschaftsumfrage senden und Antworten anzeigen

Verwenden Sie Notfall-Kontaktaufnahme, um eine Umfrage zur Arbeitsplatzbereitschaft zu senden. Überprüfen Sie die Umfrageantworten, um Ihre Pläne zur Wiedereröffnung Ihres Arbeitsplatzes zu unterstützen.

Vorbereitungen

Zum Senden einer Umfrage muss die Anwendung Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus installiert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter müssen die Now® Mobile-App auf ihren Telefonen installiert haben, um Push-Benachrichtigungen auf Mobilgeräte zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie in der App Now Mobile.

Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Outreach senden**.
2. Geben Sie einen Namen ein, der den Zweck der Umfrage beschreibt.

   Example
   Beispiele: „Bereitschaftsumfrage für San Diego“ oder „Mitarbeiterbereitschaft in Europa“.
3. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Beschreibung** den Zweck für das Senden der Outreach-Umfrage an.
4. Geben Sie auf der Registerkarte **Zeitpunkt der Ausführung** an, wann der Outreach gesendet werden soll.

   Hinweis:

   In vorherigen Releases von Notfall-Kontaktaufnahme wurde die Benachrichtigungsplanung über die Auswahl von **Zeitplan** und Eingabe von Details in einem Popup-Fenster konfiguriert. Die Zeitplanung wird jetzt auf der Registerkarte **Zeitpunkt der Ausführung** konfiguriert.

   Ein geplanter Outreach, den Sie vor dem Upgrade gesendet haben, stellt die Funktion der vorherigen Planung bereit, wenn Sie ihn erneut senden müssen. Diese Funktionalität bietet die Flexibilität zum Einrichten eines neuen geplanten Outreach bzw. zum erneuten Senden eines zuvor geplanten Outreach.
5. Bestimmen Sie, wer die Outreach-Benachrichtigung über die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme oder Sicherheit am Arbeitsplatz erhält.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Outreach-Umfragedetails werden gespeichert und zugehörige Listen werden angezeigt. Mit der zugehörigen Liste „Zusätzliche Kanäle“ können Sie weitere benutzerdefinierte Kanäle angeben, die beim Senden der Umfragebenachrichtigung berücksichtigt werden sollen. Die zugehörige Liste Umfrageinstanzen wird mit Outreach-Empfängern und ihrem Umfragestatus gefüllt, nachdem Sie die Benachrichtigung gesendet haben.
7. Tippen Sie auf die Registerkarte **Inhaltskonfiguration** und wählen Sie im Feld **Antwortmodus** die Option **Umfrage** aus.
   Verwenden Sie das Feld **„Status“** auf dem Kontaktformular, um den Erstellungsstatus Ihrer Umfrageinstanzen beim Senden der Benachrichtigung zu bestätigen.
8. Wählen Sie die zu verwendende Umfrage aus, oder behalten Sie die standardmäßige **Umfrage zur Bereitschaft der Mitarbeiter für den Arbeitsplatz** bei.
9. Zum Festlegen eines Fälligkeitsdatums für die Umfrage geben Sie einen Wert in das Feld **Dauer** ein.

   Das Feld **Dauer** legt die zulässige Zeit bis zum Abschluss der zugewiesenen Umfrageinstanzen fest, und zwar ab dem Zeitpunkt, zu dem die Umfrageinstanz generiert wurde. Die für den Outreach erstellten Umfrageinstanzen verwenden das Feld **Dauer** für ihr Fälligkeitsdatum anstelle des Felds **Bewertungsdauer** in der Umfrage.
10. Geben Sie an, wie die Outreach-Benachrichtigung gesendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Klicken Sie auf **Benachrichtigung senden**.
    Die Benachrichtigung und der Umfragelink werden an die Zielgruppe gesendet. Für jeden Empfänger wird eine Umfrageinstanz mit dem Status **Umfrage bereit**erstellt.

    Wenn Sie die Outreach-Umfragebenachrichtigung senden, werden alle offenen Umfrageinstanzen für die Empfänger abgebrochen. Wenn Sie eine Outreach-Benachrichtigung erneut senden, werden die offenen Umfrageinstanzen nicht abgebrochen.

    Bei geplanten Outreaches, z B. Umfragen, die täglich oder wöchentlich gesendet werden, werden bei jedem Senden der Outreaches die offenen Umfragen des vorherigen Tages oder der vorherigen Woche abgebrochen.

    Sie können keine Outreach-Umfragebenachrichtigung erstellen, wenn die Umfrage in einer geplanten Outreach-Benachrichtigung verwendet wird.

    Nachdem die Benachrichtigung gesendet wurde, wird die zugehörige Liste Emergency Outreach Instance Logs angezeigt. Die Feldwerte für den **Instanzerstellungsstatus** stimmen mit dem Status im Kontaktformular überein.

    - Erfolg: Eine Instanz wurde für jeden Empfänger in der Zielgruppe erstellt. Die Anzahl der erstellten Bewertungsinstanzen muss mit der Anzahl der Zielbewertungsinstanzen oder Empfänger der Umfrage übereinstimmen.

    - Teilweiser Erfolg: Eine Instanz wurde für einige Empfänger in der Zielgruppe erstellt, aber nicht für alle. Die Anzahl der erstellten Ziel-Bewertungsinstanzen und erstellten Bewertungsinstanzen stimmt nicht überein.

      Senden Sie die Benachrichtigungen an Benutzer, die keine Benachrichtigung oder Instanz erhalten haben, indem Sie auf **An verbleibende senden**klicken.

    - Fehlgeschlagen: Es wurden keine Instanzen erstellt und keine Umfragen gesendet.

      Senden Sie die Benachrichtigung erneut an alle Benutzer, indem Sie erneut auf **„Benachrichtigung senden“** klicken.

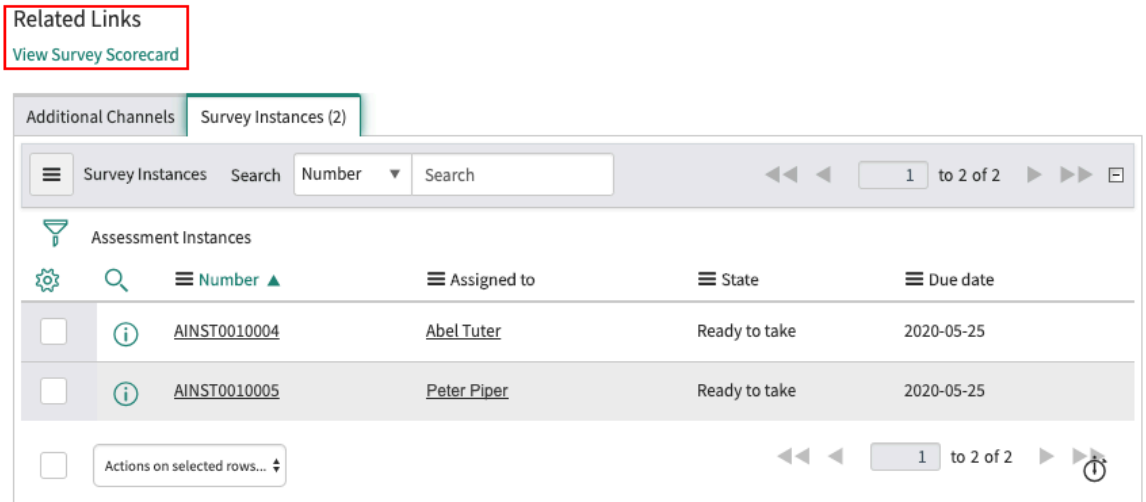
12. Um Umfrageinstanzen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Zeigen Sie Outreach an** und öffnen Sie die Umfragebenachrichtigung, um sie anzuzeigen.

    Hinweis:
    Benutzer mit der Rolle sn_imt_checkin.checkin_admin können alle Umfrageinstanzen aufrufen. Benutzer, denen die Umfrage zugewiesen wurde, können nur ihre eigenen Umfrageinstanzen aufrufen.

    Wenn Mitarbeiter die Umfrage abschließen, wird der Status in ihrer Umfrageinstanz aktualisiert.

    Wenn Mitarbeiter noch nicht geantwortet haben und Instanzen für alle Benutzer erfolgreich erstellt wurden, klicken **Sie auf „Benachrichtigung erneut senden"**. Die Benachrichtigung wird nur an Mitarbeiter erneut gesendet, die noch nicht geantwortet haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Trouble?

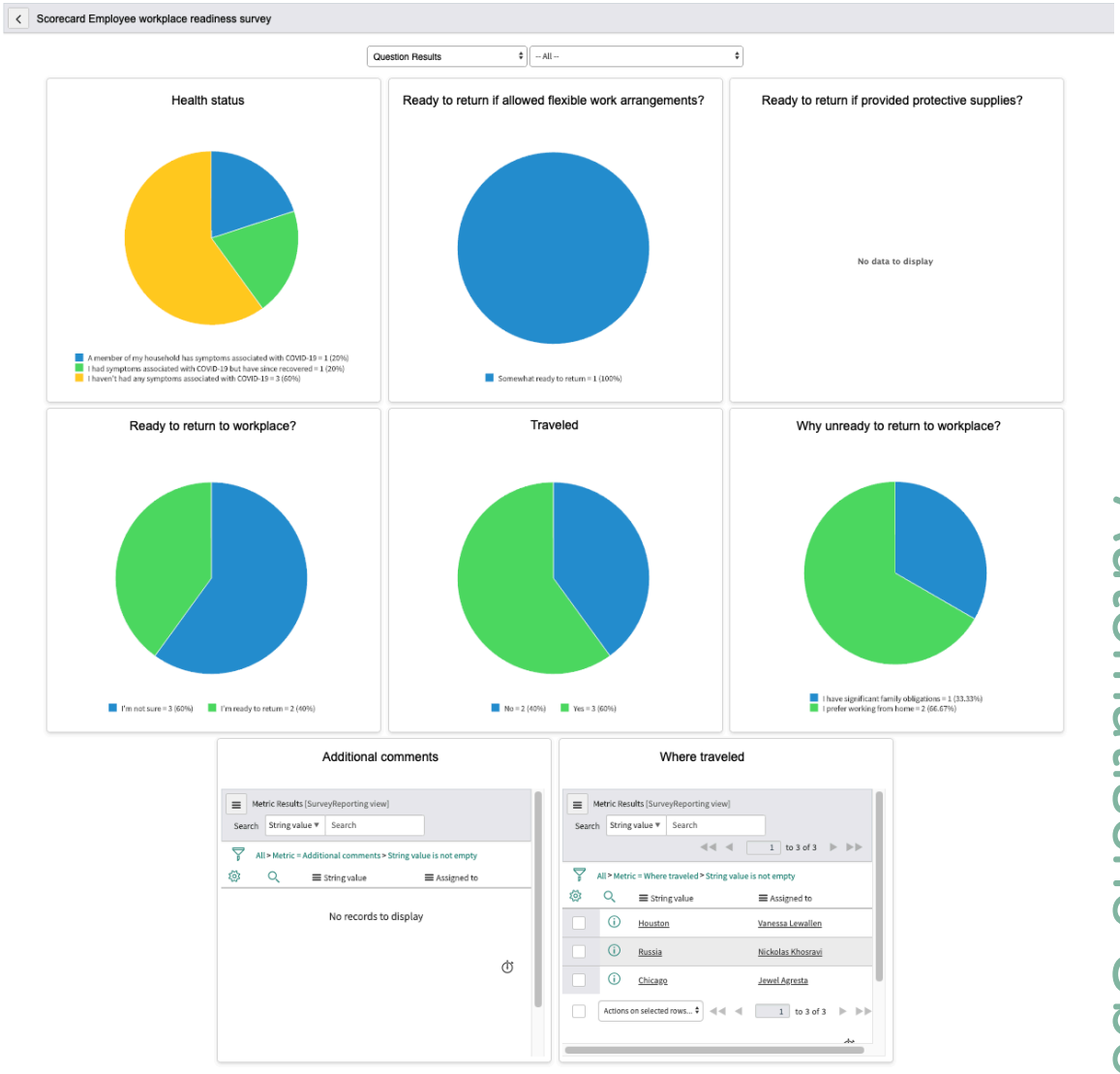
Wenn eine Kontaktanfrage über einen benutzerdefinierten Benachrichtigungskanal gesendet wird, wird im Datensatz der Kontaktaufnahme eine zugehörige Liste mit Lieferprotokollen angezeigt. Sie enthält eine Liste der erfolgreichen und fehlgeschlagenen Protokollsätze für die von Ihnen gesendete Benachrichtigung.

Je nachdem, wie der Benachrichtigungskanal erstellt wurde, können Erfolgsnachrichten die Anzahl der erfolgreich gesendeten Benachrichtigungen und die Gesamtzahl der angeforderten Benachrichtigungen anzeigen. Wenn die Gesamtanzahl höher als die Anzahl der gesendeten Nachrichten ist, ist die Differenz die Anzahl der fehlgeschlagenen Benachrichtigungen.

Öffnen Sie den Datensatz, und untersuchen Sie die Fehlerursache. Korrigieren Sie die Fehlerursache, oder verwenden Sie eine andere Benachrichtigungsmethode für die Benutzer, deren Benachrichtigung nicht gesendet wurde.

13. Um den Status von Outreach-Instanzen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Outreach-Instanzprotokolle anzeigen**.
14. Zum Anzeigen der interaktiven Bewertungsliste mit allen Antworten und Ergebnissen klicken Sie auf den zugehörigen Link **Bewertungsliste der Umfrage anzeigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Klicken Sie auf einen beliebigen Bereich eines Diagramms, um die entsprechenden Datensätze anzuzeigen.

Gesundheitsstatus melden

Wenn Sie eine E-Mail-, Mobile-Push- oder SMS-Benachrichtigung erhalten, um Ihren Gesundheitsstatus zu melden, können Sie Ihren Status über die Nachricht aktualisieren.

Vorbereitungen

Um Mobile-Push-Benachrichtigungen zu erhalten, benötigen Sie Now® Mobile App.

Erforderliche Rolle: keine

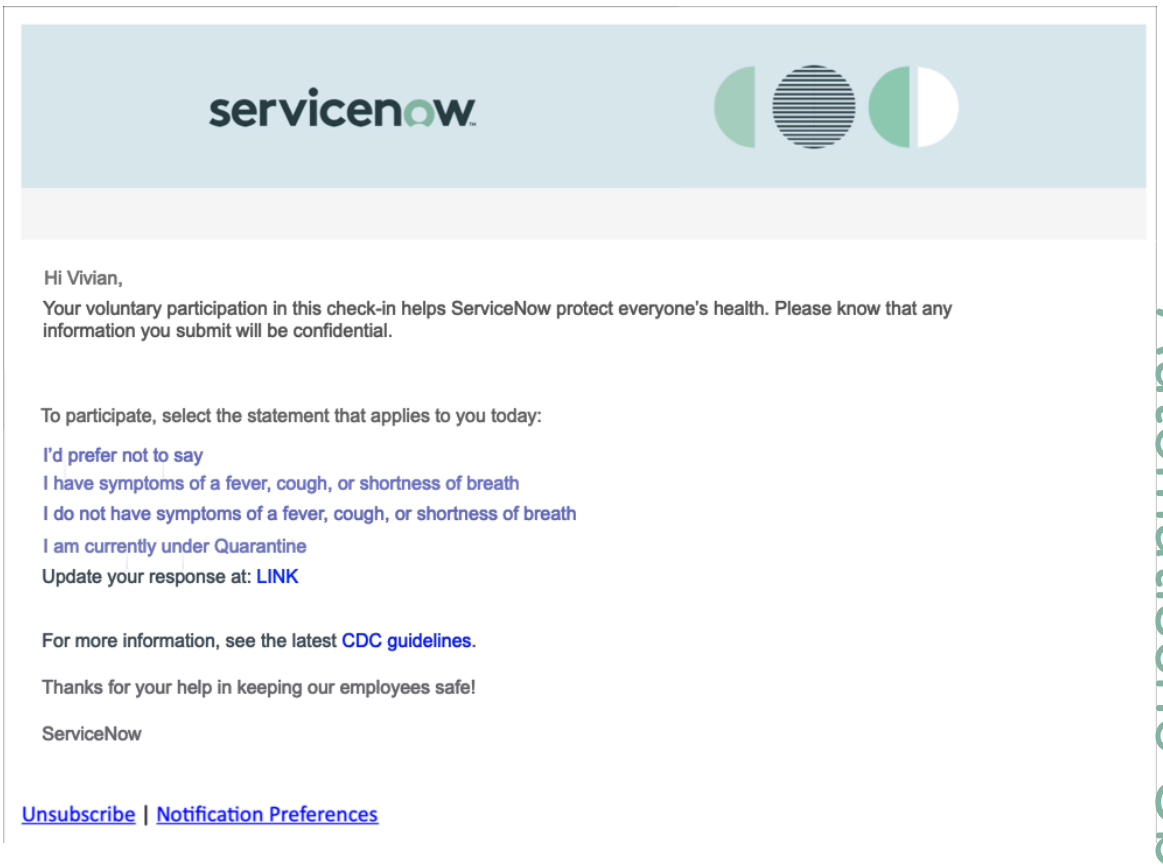
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

- Um auf eine E-Mail-Benachrichtigung zu antworten, wählen Sie eine Antwort aus der Nachricht aus, und senden Sie sie per E-Mail.

Example



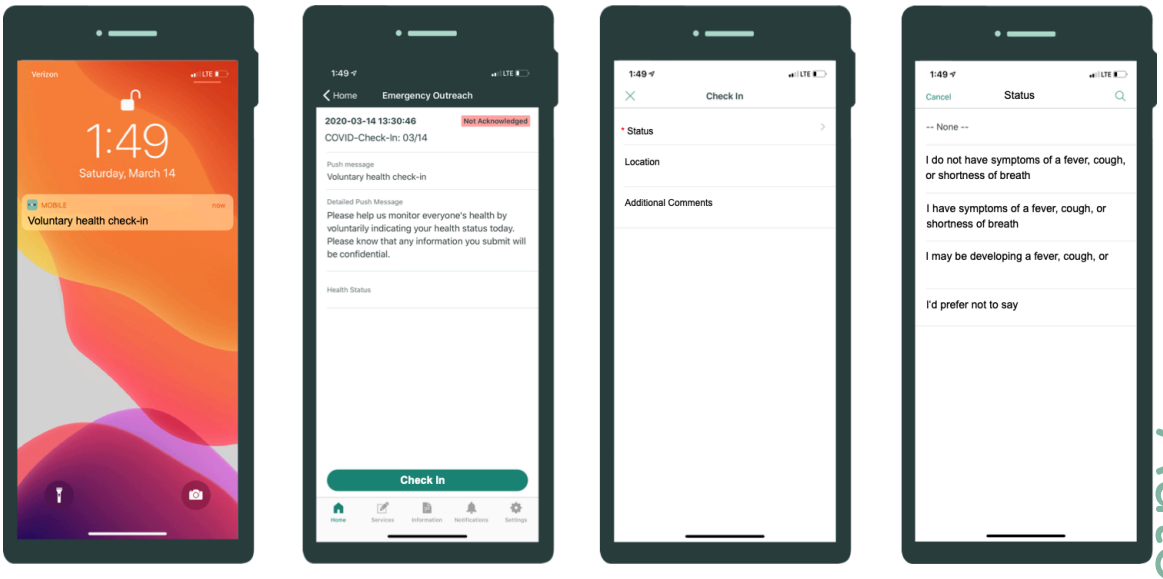
- So antworten Sie auf eine Push-Benachrichtigung auf ein Mobilgerät:

1. Tippen Sie auf die Benachrichtigung, um die Nachricht zu öffnen.
2. Tippen Sie in der Nachricht auf **Check In**.
3. **Wahlweise:** Geben Sie auf dem Bildschirm „Check In“ Ihren Standort und zusätzliche Kommentare an.
4. Tippen Sie auf **Status**, und wählen Sie dann eine Antwort aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example



- So antworten Sie auf eine SMS-Benachrichtigung:

1. Öffnen Sie die SMS-Nachricht auf Ihrem Telefon.
2. Antworten Sie mit der Nummer Ihrer Antwort.

Ergebnisse

Nachdem Sie auf die Benachrichtigung geantwortet haben, wird Ihre Antwort an Sie und Ihren Arbeitgeber gesendet. Ein Datensatz mit Ihrer Antwort wird ebenfalls aktualisiert. Ihre personenbezogenen Daten sind sicher. Nur die Mitarbeiter, die die Gesundheitssituation verwalten, haben Zugriff auf Ihre Antwort.

Antwortskripts

Verwenden Sie Antwortskripts, um automatisch Aktionen basierend auf Benutzerantworten auf Umfragen auszulösen. Antwortskripts können zum Erstellen oder Aktualisieren von Datensätzen in allen Notfallmaßnahmen-Management- und Safe Workplace Suite-Apps verwendet werden.

Jedes Antwortskript ist einer Umfrage zugeordnet. Das Antwortskript wird ausgeführt, wenn ein Benutzer die zugeordnete Umfrage abschließt und seine Antworten den Antwortkriterien entsprechen.

Hinweis:
Die App Employee Readiness Surveys muss installiert sein, damit Antwortskripts verwendet werden können.

Enthaltene Antwortskripts

Notfall-Kontaktaufnahme stellt das vorgefertigte Antwortskript für die PSA-Anforderung bereit.

Das Antwortskript für die PSA-Anforderung erfordert die Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz-App. Dieses Antwortskript erstellt eine PSA-Anforderung für Mitarbeiter, die die Umfrage zur Bereitschaft der Mitarbeiter für den Arbeitsplatz ausfüllen und die Antwortkriterien für Gesundheitsstatus, Reise und Bereitschaft zur Rückkehr an den Arbeitsplatz erfüllen.

Das Antwortskript für die PSA-Anforderung ist standardmäßig nicht aktiv und muss manuell aktiviert werden. Es kann ohne Änderungen aktiviert werden, Sie können das

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skript jedoch entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens bearbeiten. Um das Antwortskript zum Anfordern von PSA zu aktivieren, navigieren Sie zu **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Antwortskripts** und klicken Sie auf den Datensatz PSA anfordern. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Wenn Sie zusätzliche Aktionen basierend auf Umfrageantworten ausführen müssen, können Sie zusätzliche Antwortskripts erstellen. Verwenden Sie das enthaltene Antwortskript für die PSA-Anforderung als Beispiel, um Ihre eigenen Antwortskripts zu erstellen.

Antwortskript erstellen

Erstellen Sie ein Antwortskript, um automatisch Datensätze basierend auf Benutzerantworten auf Umfragen zu erstellen oder zu aktualisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_checkin.checkin_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Antwortskripts können zum Erstellen oder Aktualisieren von Datensätzen in allen Notfallmaßnahmen-Management- und Safe Workplace Suite-Apps verwendet werden. Beispielsweise können Sie ein Antwortskript erstellen, um einen Arbeitsbereich für einen Benutzer zu reservieren, der bereit ist, an den Arbeitsplatz zurückzukehren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Kontaktaufnahme** > **Antwortskripts** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Antwortskriptformular

Feld	Beschreibung
Aktiv	Ausgewählt.
Name	Name des Antwortskripts.
Umfrage	Umfrage, bei der das Skript ausgeführt wird. Wenn eine Umfrageinstanz von einem Benutzer abgeschlossen wird, wird das Skript ausgeführt, wenn die Antworten des Benutzers auf die Umfragefragen den Antwortkriterien entsprechen.
Skript	Skript zum Einfügen oder Aktualisieren eines Datensatzes. Die Skript sollten die folgenden Schritte ausführen. ○ Die sys_id für den Benutzer abrufen, der die Umfrage übermittelt hat. `var userSysId = userGr.getUniqueValue();` **Hinweis:** Die Variable `userGr` ist in der Aktion „Run Response Scripts“ (Antwortskripts ausführen) definiert. Diese Aktion wird vom Flow „Antwortskriptaktionen“ verwendet, der die Antwortskripts ausführt, wenn ein Benutzer eine Umfrage abschließt und die Antwortkriterien erfüllt. Die Variable `userGr` Variable ist ein Anwender-GlideRecord. Daher können Sie sie verwenden, um bei Bedarf zusätzliche Felder vom Anwender abzurufen. Beispielsweise ruft `userGr.getValue('location')` den Standort des Benutzers ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

	○ Wenn das Plugin, das die Tabelle installiert, in die Sie schreiben möchten, aktiv ist, fügen Sie einen Datensatz für den Benutzer ein oder aktualisieren Sie ihn.
	
	Hinweis:
	Der folgende Code dient nur als Beispiel. Sie müssen die richtigen Plugin-, Tabellen- und Feldnamen in Ihrem Skript angeben und alle weiteren erforderlichen Änderungen vornehmen.
	
	`//example code to insert a record`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`  now_GR.initialize();`
	`  now_GR.user_field = userSysId;`
	`  now_GR.field = 'value';`
	`  //update additional fields here as needed`
	`  now_GR.insert();`
	`}`
	
	`//example code to update an existing record associated with the user`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`  now_GR.get('user_field', userSysId);`
	`  now_GR.field_to_update = 'value';`
	`  //update additional fields here as needed`
	`  now_GR.update();`
	`}`
	
	`//example code to update multiple existing records associated with the user`
	`if (GlidePluginManager.isActive('plugin_name')) {`
	`  var now_GR = new GlideRecord('table_name');`
	`  now_GR.addQuery('user_field', userSysId);`
	`  now_GR.setValue('field_to_update', 'value');`
	`  //update additional fields here as needed`
	`  now_GR.updateMultiple();`
	`}`

3. Speichern Sie den Antwortskriptdatensatz über das Kontextmenü des Formulars.
   Die zugehörige Liste der Antwortkriterien wird automatisch mit allen Fragen aus der zugehörigen Umfrage ausgefüllt.
4. Bearbeiten Sie die Antwortkriterien, um die Antworten zu definieren, die ein Benutzer für die Ausführung des Antwortskripts angeben muss.
   a. Definieren Sie die erforderliche Antwort in den Antwortkriterien für relevante Fragen.
   b. Löschen Sie die Antwortkriterien für alle Fragen, die keine bestimmte Antwort erfordern.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Domain Separation für Emergency Outreach

Domain Separation-Anwendungsfälle für Service Provider (SP) werden von dieser Anwendung vollständig unterstützt. In der folgenden Tabelle werden die Anwendungsfälle von Domain Separation für Service Provider (SPs) aufgeführt, die diese Anwendung nutzen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle für Domain Separation

Anwendungsfall	Funktionen	Einschränkungen
Intern für SP – Der Check-in-Administrator des SP verwendet die Anwendung, um interne Mitarbeiter per E-Mail oder über die Now Mobile-App zu kontaktieren.	Ja	Keine
Extern für SP – Der Check-in-Administrator verwendet die Anwendung, um die Tenant-Mitarbeiter per E-Mail oder über die Now Mobile-App zu kontaktieren.	Ja	Keine
Tenant – Der Check-in-Administrator der Tenant-Organisation verwendet die Anwendung, um die eigenen (ausschließlich in der eigenen Domäne befindlichen) Mitarbeiter per E-Mail oder über die Now Mobile-App zu kontaktieren.	Ja	Keine

Die Domain Separation wirkt sich auf einige Module in der Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme aus.

Modul “ (Tabelle „ Neu erstellen“ für Mitarbeiter-Check-in)

- Das Notification-Modul kann für Zielbenutzer, -gruppen, -abteilungen oder -standorte konfiguriert oder für Bedingungskriterien angepasst werden.
- Das E-Mail-Format ist auf Standard-HTML festgelegt.
- Es ist eine Domänenspalte vorhanden.

RESPONSE OPTIONS-Modul (Benachrichtigungsantworttabelle)

- Es ist eine Domänenspalte vorhanden.
- Hier werden Antwortlinks aufgelistet, die in Benachrichtigungen angezeigt werden.

Modul „ ANZEIGEN“ (Tabelle „Mitarbeiter-Check-in“)

- Es ist eine Domänenspalte vorhanden.
- Neben der Benachrichtigungsstruktur wird eine zugehörige Liste angezeigt, die alle Antworten enthält (Tabelle: Check-In-Bestätigung); die Antworttabelle verfügt über Schutzfunktionen für Zeilen in Domänenspalten und Geschäftslogik.
- Es kann eine Excel-Tabelle ausgegeben werden, in der die aktuellen Antworten und Status angezeigt werden.

DASHBOARD-Modul

Das Reporting-Dashboard zeigt die Zusammenfassung aller Benachrichtigungen und ihren Bestätigungsstatus.

Notfall-Eigenmeldung

Während einer Krise bietet die Anwendung ServiceNow® Notfall-Eigenmeldung Benutzern die Möglichkeit, ihren Arbeitgeber über ihren Gesundheitsstatus zu informieren. Sie bietet auch einen Workflow, wie genesene Mitarbeiter wieder sicher an den Arbeitsplatz zurückzukehren können. Manager und Reaktionsteams können die Meldungen von Benutzern nachverfolgen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Gegensatz zu E-Mail- oder Telefon-Meldungen und zur manuellen Datenkonsolidierung wird von Notfall-Eigenmeldung ein digitaler Workflow bereitgestellt, mit dem die Meldungsdaten der Benutzer für Analysen und Aktionen erfasst und automatisch zusammengefasst werden. Die Anwendung bietet Vorteile für zahlreiche Personen innerhalb der Organisation, wobei verschiedene Ansichten für verschiedene Rollen angezeigt werden.

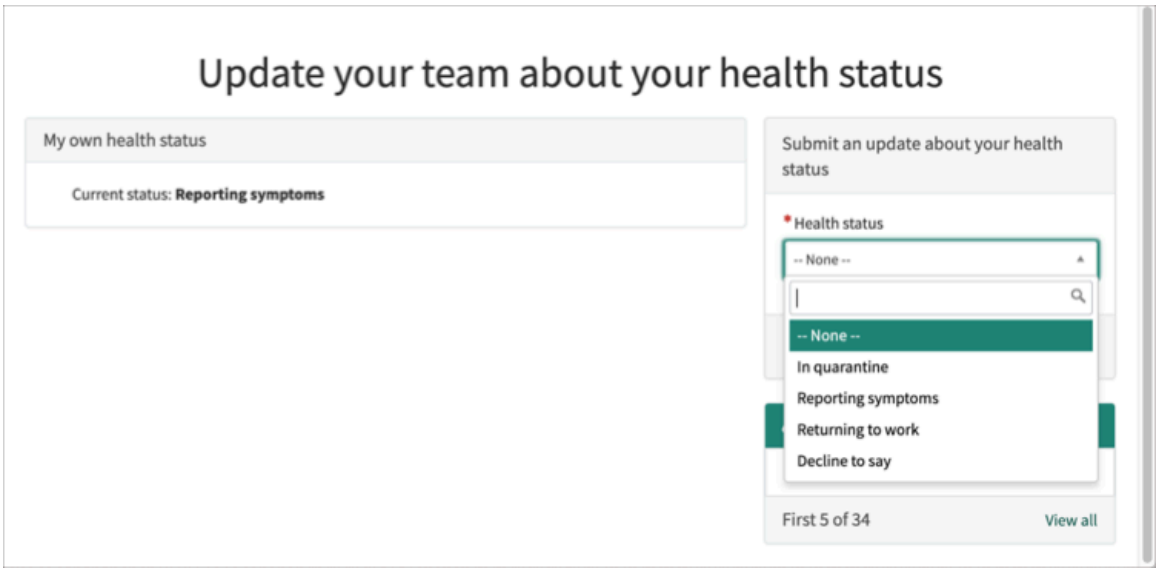
Verwenden Sie das geführte Setup, um Safe Workplace Suite -Apps zu implementieren

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um das geführte Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz zu öffnen, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Benutzer können ihren Status melden

Eine menügesteuerte Schnittstelle ermöglicht Benutzern, ihren Status an ihre Manager zu melden. Benutzer können dieselbe Schnittstelle verwenden, um ihren Manager und ihr globales Reaktionsteam aktuell zu informieren, wenn sie bereit sind, zur Arbeit zurückzukehren. Manager können Benutzer benachrichtigen, wenn sie zurückkehren können.

Benutzeransicht



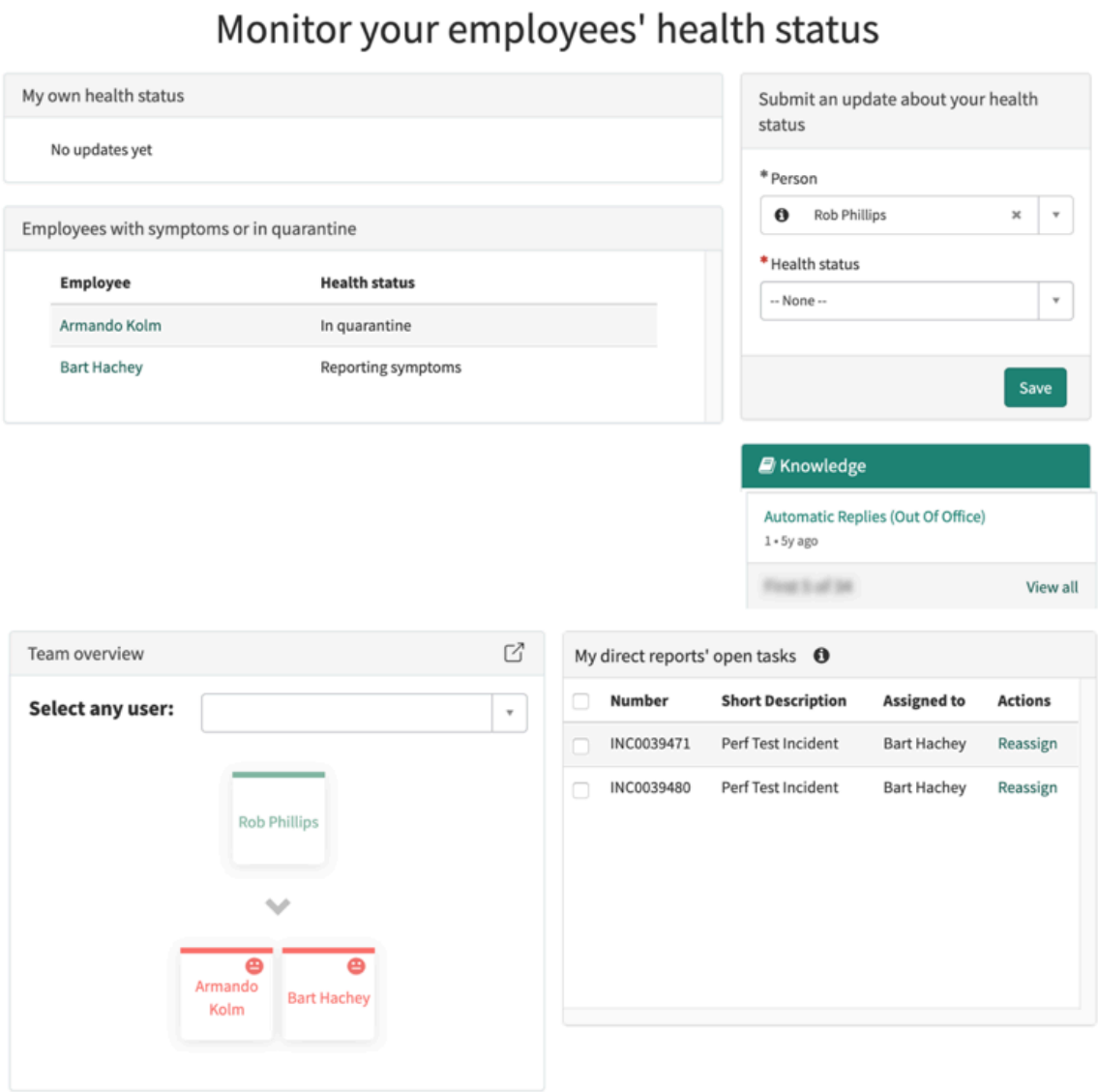
If ServiceNow® Kontaktverfolgung installiert ist, wird automatisch ein Fall für einen Benutzer erstellt, der sich selbst als in Quarantäne befindlich meldet. Wenn zum Zeitpunkt der Meldung ein aktiver Fall für den Benutzer vorhanden ist, wird dem Fall für die Selbstmeldung eine Notiz hinzugefügt.

Manager können den Status ihrer Teams überwachen

Manager können eine Zusammenfassung der gemeldeten Status ihres Teams und Details einer einzelnen Person anzeigen. Sie können die Arbeit eines betroffenen Benutzers anderen im Team neu zuweisen, wenn die Arbeit in der ServiceNow-Instanz nachverfolgt wird. Wenn Benutzer keinen Zugriff auf die Anwendung haben, kann der Manager eine Meldung in ihrem Namen übermitteln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Manager-Ansicht



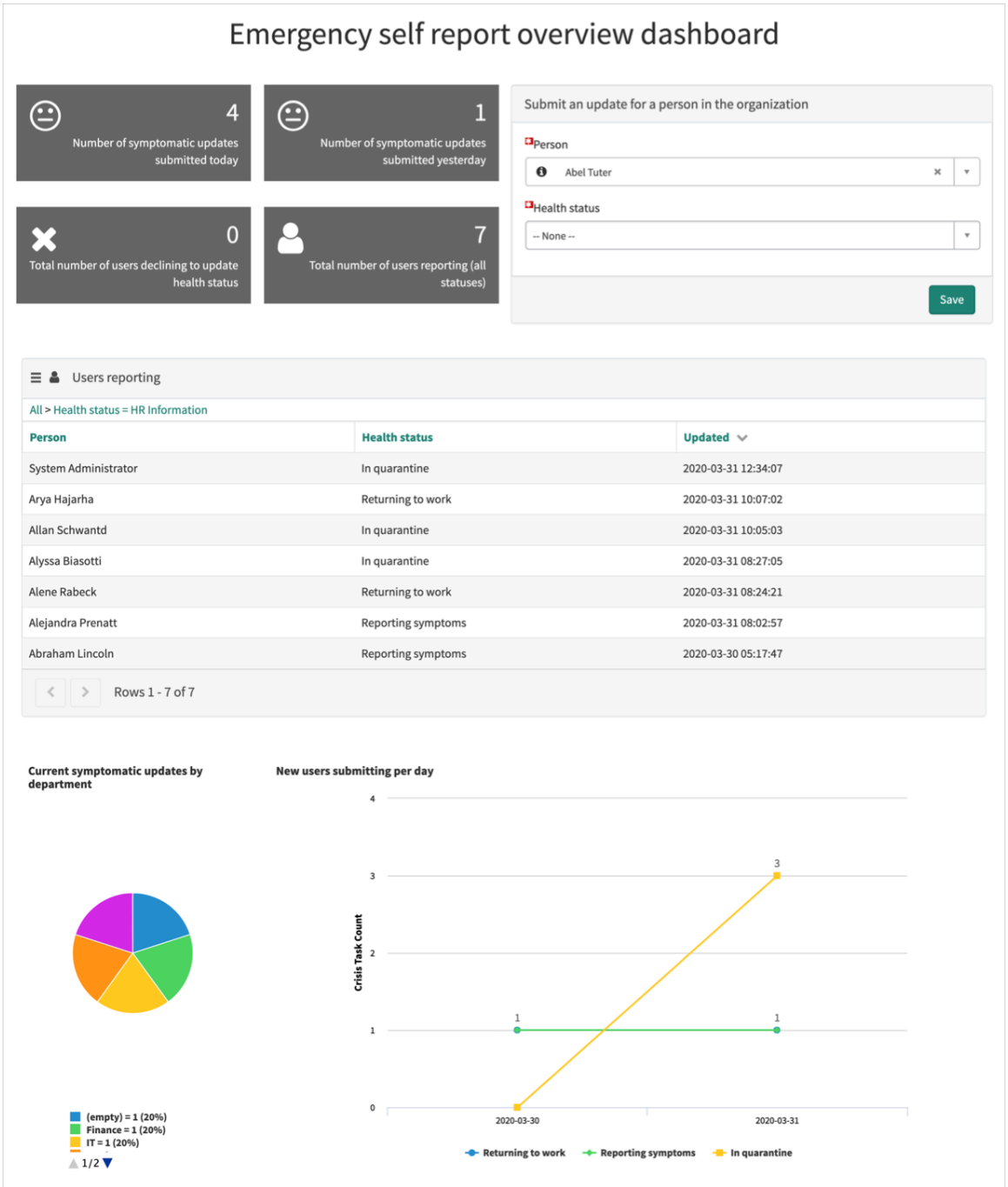
Reaktionsteams können den Status aller Teams anzeigen

Reaktionsteams können ein Übersichts-Dashboard anzeigen, das den Status aller Benutzer zusammenfasst, die sich selbst gemeldet haben. Daten können für Analyse und Aktionen auf verschiedene Arten angezeigt und sortiert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Reaktionsteam-Ansicht



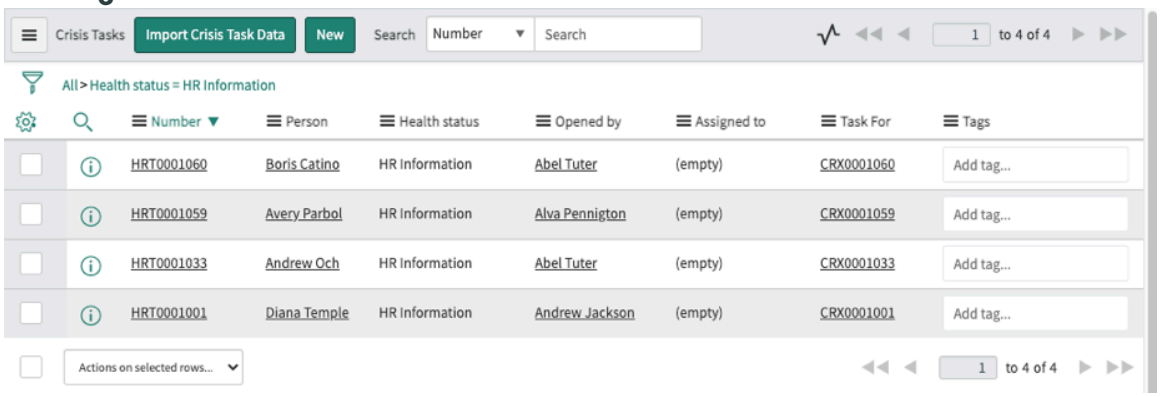
Reaktionsteam kann mit HR-Aufgaben arbeiten

HR-Aufgaben werden erstellt, wenn sich ein Benutzer selbst meldet. Jede HR-Aufgabe ist einer Eigenmeldungs-Krisenaufgabe zugeordnet. Das Mitglied des Reaktionsteams kann zu navigieren **Notfall-Selbstreaktion** > **HR-Aufgaben** , um die Liste anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

HR-Aufgaben



HR-Aufgaben ist kein bestimmter Workflow zugeordnet. Sie werden im Status „Offen“ erstellt, und das Schließen der zugehörigen Krisenaufgabe wirkt sich nicht auf die HR-Aufgabe aus. Ihre Organisation kann, wenn das gewünscht ist, bestimmen, wie HR-Aufgaben verwendet oder verwaltet werden. Überprüfen Sie das HR-Aufgabenformular, um festzustellen, ob es in Ihrer Reaktionsstrategie nützlich sein kann.

Mit anderen Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen verwenden

Notfall-Eigenmeldung wurde ursprünglich mit dem Ziel entwickelt, die Verbreitung von COVID-19 unter den Benutzern zu überwachen und dabei zu helfen, die Verbreitung zu stoppen. Es ist Teil einer Suite mit ServiceNow® Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen, die auf der Grundlage der Now Platform® entwickelt wurden, damit Unternehmen bei ihren Notfallmaßnahmen unterstützt werden können. Mit der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr können Sie Benutzer identifizieren, die möglicherweise einem Infektionsrisiko ausgesetzt waren. Sie können dann die betroffenen Benutzer über die Anwendung Notfall-Kontaktaufnahme kontaktieren. Beide Anwendungen sind im ServiceNow Store verfügbar.

Notfallmaßnahmen-Management für staatliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen (Fortsetzung)

Typ	Anweisungen
	oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Unternehmen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die unternehmensspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Notfall-Eigenmeldung einrichten

Installieren Sie die Anwendung, um Notfall-Eigenmeldung einzurichten. Konfigurieren Sie dann den Benutzerzugriff, eine zugehörige Knowledge Base und Systemeigenschaften.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notfall-Eigenmeldung installieren

Sie können Notfall-Eigenmeldung installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Notfallmaßnahmen-Management für Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie nach Emergency Self Report.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

   Das Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ wird geöffnet.
4. **Wahlweise:** Laden Sie die Demodaten, indem Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden** aktivieren.

   (Optional) Informationen dazu, wie Sie Demodaten nach der Erstinstallation installieren oder neu installieren, finden Sie im Artikel Work around to install demo data if application is already installed (Workaround zum Installieren von Demodaten bei bereits installierter Anwendung) [KB0722909] in der Now Support Knowledge Base.
5. Klicken Sie auf **Installieren**.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.

Ergebnisse

Die Anwendung Notfall-Eigenmeldung wurde in Ihrer Instanz installiert.

Mit Notfall-Eigenmeldung installierte Komponenten

Zusammen mit Notfall-Eigenmeldung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollen in Notfall-Eigenmeldung

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Selbstberichtbenutzer [sn_imt_quarantine.crisis_task_user]	Greifen Sie auf das Emergency Self Report-Dashboard zu, um den Gesundheitsstatus zu melden.	notify_view
Krisenaufgabenbenutzer [sn_imt_quarantine.humanResourceTeam]	Zeigt HR-Aufgaben an und verwaltet sie, übermittelt Updates für andere Benutzer und importiert Krisenaufgaben. Gewähren Sie auch die Rolle „Selbstberichtsbenutzer“.	notify_view

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Mit Notfall-Eigenmeldung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Krisenaufgabe [sn_imt_quarantine_crisis_task]	Enthält alle Krisenaufgaben zu Selbstberichten, einschließlich HR-Krisenaufgaben.
Statusprotokoll für Krisenaufgaben [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log]	Enthält einen Verlauf aller gemeldeten Gesundheitsstatus für jeden Benutzer. Diese Tabelle wird nur ausgefüllt, wenn die Eigenschaft *sn_imt_quarantine.enable.health.status.log* auf true festgelegt ist.
Massenimport von Krisenaufgaben [sn_imt_quarantine_bulk_load_crisis_task]	Die Tabelle „Import Set“ zum Importieren von gemeldeten Gesundheitsstatus aus einer Excel-Tabelle, um Krisenaufgaben in Massen zu erstellen. Wenn Sie Daten aus der Excel-Datei in die Anwendung laden, werden die importierten Datensätze zuerst in dieser Import-Set-Tabelle gespeichert. Nachdem Sie die Transformation oder das geplante Importskript ausgeführt haben, werden die Datensätze in die Tabelle „Krisenaufgaben“ kopiert.

Notfall-Eigenmeldung konfigurieren

Konfigurieren Sie Notfall-Eigenmeldung, um den Bericht auf Ihre Geschäftsanforderungen abzustimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie die folgenden Konfigurationsschritte nach Bedarf aus.

- Gewähren Sie den entsprechenden Mitgliedern des Reaktionsteams App-Zugriff.
- Geben Sie benutzerdefinierte Systemnachrichten an, um Ihren Benutzern und Mitgliedern des Reaktionsteams zu helfen.
- Legen Sie Systemeigenschaften fest, um zu steuern, wie Sie Notfall-Eigenmeldung verwenden.
- Konfigurieren Sie die Optionen für den Benutzergesundheitsstatus.
- Erstellen Sie eine dedizierte Knowledge Base, und fügen Sie sie Ihrem Serviceportal hinzu.

Prozedur

1. Fügen Sie die standardmäßigen Anwendungsbenutzerrollen den entsprechenden Gruppen hinzu.

   Die Anwendung stellt die folgenden Standardrollen in der Tabelle „sys_user_role“ bereit:

   sn_imt_quarantine.crisis_task_user

   Ermöglicht Gruppenmitgliedern oder Einzelpersonen, eine Gesundheitswarnung für sich selbst zu übermitteln. Manager können auch Warnungen für die ihnen direkt unterstellten Personen übermitteln und überwachen.

   sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Automatische Übersetzung

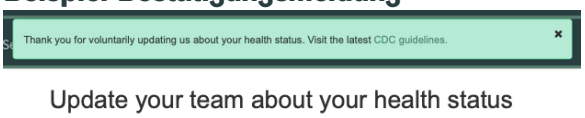
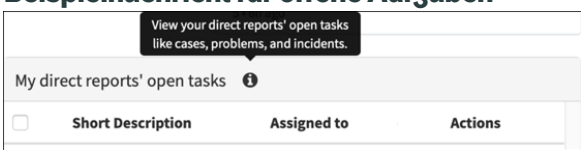
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ermöglicht Gruppenmitgliedern, z. B. HR-Mitarbeitern oder Mitgliedern des Teams „Globale Sicherheit“, die gemeldeten Gesundheitswarnungen zu verwalten.

Informationen zum Zuweisen von Rollen zu Gruppen finden Sie unter Rollen.

2. Navigieren zu **Notfall-Eigenmeldung** > **UI-Konfiguration**, legen Sie die gewünschten Nachrichtenwerte fest, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

Notfall-Eigenmeldung UI-Eigenschaften

Eigenschaftsname	Beschreibung
sn_imt_quarantine.crisisSubmitMessage	Konfigurieren Sie die Nachricht, die Benutzern angezeigt wird, nachdem sie einen Gesundheitsstatus übermittelt haben. **Beispiel-Bestätigungsmeldung** 
sn_imt_quarantine.openTasksInfoMessage	Konfigurieren Sie einen Tooltip für Manager, die offene Aufgaben für die ihnen direkt unterstellten Mitarbeiter anzeigen. **Beispielnachricht für offene Aufgaben** 

3. Navigieren zu **Notfall-Eigenmeldung** > **Eigenschaften der Notfall-Selbstmeldung**, legen Sie die gewünschten Eigenschaftswerte fest, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.

Notfall-Eigenmeldung -Eigenschaften

Eigenschaftsname	Beschreibung
sn_imt_quarantine.enable.health.status.log	Wenn diese Eigenschaft auf `true` festgelegt ist, wird in der Tabelle „Statusprotokoll für Krisenaufgaben“ [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] jedes Mal ein neuer Datensatz erstellt, wenn eine Aktualisierung des Gesundheitsstatus eines Benutzers übermittelt wird. Datensätze zu Krisenaufgaben weisen die zugehörige Liste „Statusprotokolle für Krisenaufgaben“ auf, die alle Aktualisierungen des Gesundheitsstatus für diese Krisenaufgabe anzeigt. Wenn diese Eigenschaft auf `false` festgelegt ist, wird die Tabelle „Statusprotokoll für Krisenaufgaben“ nicht ausgefüllt. Der Standardwert ist „`false`“.
sn_imt_quarantine.data.retention.period	Legt die Anzahl der Tage fest, über die Datensätze in der Tabelle „Statusprotokoll für Krisenaufgaben“ [sn_imt_quarantine_crisis_task_status_log] gespeichert werden, bevor sie gelöscht werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaftsname	Beschreibung
	Der Standardwert beträgt 30 Tage.
sn_imt_quarantine.fetchTaskQuery	Bestimmt die Daten, die im Notfall-Eigenmeldung-Dashboard im Bereich für offene Aufgaben meiner direkt unterstellten Mitarbeiter sichtbar sind. Beim Standardwert werden nur P1- und P2-Anforderungen, Incidents für den letzten Monat und diejenigen angezeigt, die den direkt unterstellten Mitarbeitern des Managers zugewiesenen sind: `sys_created_on>=javascript:gs.beginningOfLastMonth()^active=true^assigned_to.managerDYNAMIC90d1921e5f510100a9ad2572f2b477fe^sys_class_name=incident^ORsys_class_name=sc_task^ORsys_class_name=sc_request^priorityIN1,2`
sn_imt_quarantine.healthStatusChangeTaskBehavior	Legt das Verhalten von Krisenaufgaben für Benutzer fest, die ihren Gesundheitszustand aktualisieren, nachdem ihre letzte Krisenaufgabe geschlossen wurde. Wenn der Wert Aktualisieren lautet, wird die letzte HR-Krisenaufgabe des Benutzers erneut geöffnet und sein Gesundheitszustand mit dem neuen gemeldeten Status aktualisiert. Wenn der Wert Erstellen lautet, wird eine neue HR-Krisenaufgabe erstellt, falls für den neu gemeldeten Status des Benutzers noch keine offene Aufgabe vorhanden ist. Der Standardwert lautet Aktualisieren.
sn_imt_quarantine.healthStatusesToTriggerTaskReopen	Legt die Gesundheitszustände fest, die Aufgaben erneut öffnen oder neue Aufgaben erstellen, wenn sie von einem Benutzer gemeldet werden, nachdem deren letzte Krisenaufgabe geschlossen wurde. Standardmäßig handelt es sich bei den Zuständen, die Aufgaben erneut öffnen oder neue Aufgaben erstellen, um **In Quarantäne** und **Melden von Symptomen**.
sn_imt_quarantine.hrGroup	Mitglieder des globalen Reaktionsteams, die Zugriff auf die Benutzerdatensätze Ihres Teams haben. Sie können einer Gruppe, die als globales Reaktionsteam fungieren soll, eine Rolle hinzufügen,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaftsname	Beschreibung
	oder Sie können die Rolle direkt den Benutzern hinzufügen.
sn_imt_quarantine.MaxOrgLevelLimit	Anzahl der Ebenen in Ihrer Organisationsstruktur. Wenn Sie beispielsweise CEO, VP, Director, Manager und einzelne Beitragende haben, gibt es in ihrer Organisationsstruktur fünf Ebenen.
sn_imt_quarantine.outSickDuration	Der Zeitrahmen (in Tagen), nach dem Benutzer bei Krankheit sicher zur Arbeit zurückzukehren können. Der Standardwert ist 20 Tage.
sn_imt_quarantine.quarantineDuration	Der Zeitrahmen (in Tagen), nach dem Benutzer bei selbst auferlegter Quarantäne sicher zur Arbeit zurückzukehren können. Der Standardwert ist 14 Tage.

4. Konfigurieren Sie die Möglichkeiten der Rückmeldung, die Benutzer auswählen können.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Auswahllisten**.

   b. Legen Sie einen Suchfilter mit den folgenden Bedingungen fest:
      - **[Table] [is] [sn_imt_quarantine_crisis_task]**
      - **[Element] [is] [request_type]**

   c. Ändern Sie die Bezeichnung oder den Wert für Auswahlmöglichkeiten in der Liste, oder fügen Sie neue Werte hinzu.

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

5. Konfigurieren Sie Wissensartikel zu dem Notfallereignis.

   Geben Sie beispielsweise lokale Vorschriften, Organisationsrichtlinien und Anleitungen an.

   a. Erstellen Sie eine Knowledge Base, die die Artikel der Anwendung enthält.

   b. Navigieren zu **Service Portal** > **Seiten**.

   c. Suchen Sie nach der ID `self_report_dashboard`, und klicken Sie auf den Datensatz.

   d. Klicken Sie auf den Link **Emergency Self Report - Container 2**.

   e. Klicken Sie unter Spalte 2 auf **Instanz von einfacher Liste**.

   f. Benennen Sie die Knowledge Base auf der Registerkarte „Tabelle und Filter“, indem Sie folgende Filterbedingung festlegen: **[Knowledge Base] [ist] [<Name>]**.

   g. Ordnen Sie Anwendungsartikel der Knowledge Base der Anwendung zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesundheitsstatus während eines Notfalls melden und nachverfolgen

Notfall-Eigenmeldung wird von Benutzern verwendet, damit sie ihren Gesundheitsstatus selbst melden können, von Managern zur Nachverfolgung des Gesundheitsstatus ihrer Benutzer und von Reaktionsteams, damit sie den Status für alle Benutzer anzeigen und die Daten für Analyse und Aktionen sortieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_quarantine.crisis_task_user oder sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Workflow für Notfall-Eigenmeldung beginnt damit, dass Benutzer ihren Gesundheitszustand selbst melden, Manager die zu ergreifenden Maßnahmen im Zusammenhang mit dem Zustand des betroffenen Benutzers ermitteln und ein Reaktionsteam eine einheitliche Ansicht des Zustands aller meldenden Benutzer auswertet.

Prozedur

- So melden Sie Ihren Gesundheitsstatus:

1. Navigieren zu **Notfall-Eigenmeldung** > **Notfall-Selbstmeldungs-Dashboard**.

   Hinweis:
   Um Ihren Gesundheitszustand in der App Now Mobile zu melden, navigieren Sie zur Registerkarte **Gesundheit** und tippen Sie auf das Schnellaktionssymbol ( ) in der rechten oberen Ecke.

   Wenn Sie ein Manager sind, wird Ihr Name im Feld **Person** automatisch ausgewählt, sodass Sie Ihren eigenen Gesundheitszustand melden können. Wenn Sie den Status für einen direkt unterstellten Mitarbeiter melden, wählen Sie den Namen des betreffenden Benutzers im Feld **Person** aus.

   Wenn Sie kein Manager sind, können Sie nur Ihren eigenen Status melden, und das Feld **Person** wird nicht angezeigt.

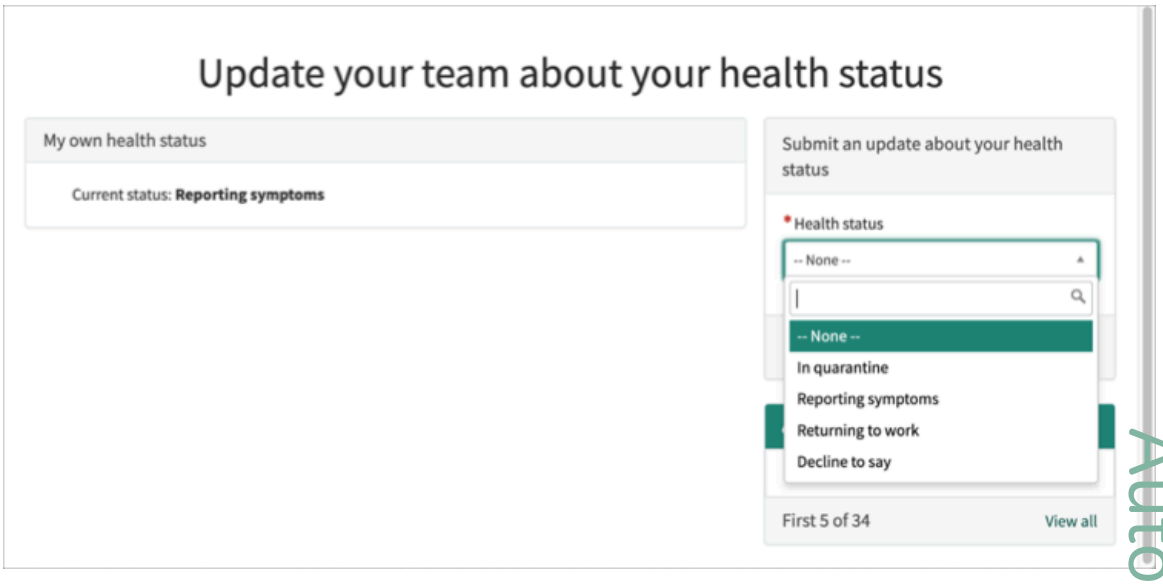
2. Wählen Sie in der Liste **Gesundheitszustand** eine Option aus.

   Systemadministratoren können diese Optionen konfigurieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Example



3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Gesundheitsstatus wird auf der linken Seite des Bildschirms aktualisiert. Eine Nachricht wird an Ihren Manager gesendet, und eine Krisenaufgabe wird für das Reaktionsteam generiert. Der Krisenaufgabe kann ein Genehmiger zugewiesen werden, und die zugewiesenen Aufgaben des berichtenden Benutzers können überprüft werden.

   Wenn Kontaktverfolgung installiert ist und Sie die Option **In Quarantäne** ausgewählt haben, wird automatisch ein Fall für den Benutzer erstellt. Wenn zum Zeitpunkt der Meldung ein aktiver Fall für den Benutzer vorhanden ist, wird dem Fall für die Selbstmeldung eine Arbeitsnotiz hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow® Kontaktverfolgung.

4. **Wahlweise:** Wenn Sie bereit sind, zur Arbeit zurückzukehren, aktualisieren Sie Ihren Gesundheitsstatus auf **Zurück zur Arbeit**.
   Eine Human Resources-Aufgabe wird erstellt, damit sich die HR-Abteilung mit Ihnen abstimmen kann. Die HR-Aufgabe dient zur Information und wird nicht automatisch aktualisiert, wenn andere Aufgaben aktualisiert werden. In der Ansicht Ihres Managers ändert sich Ihr Status in grün.

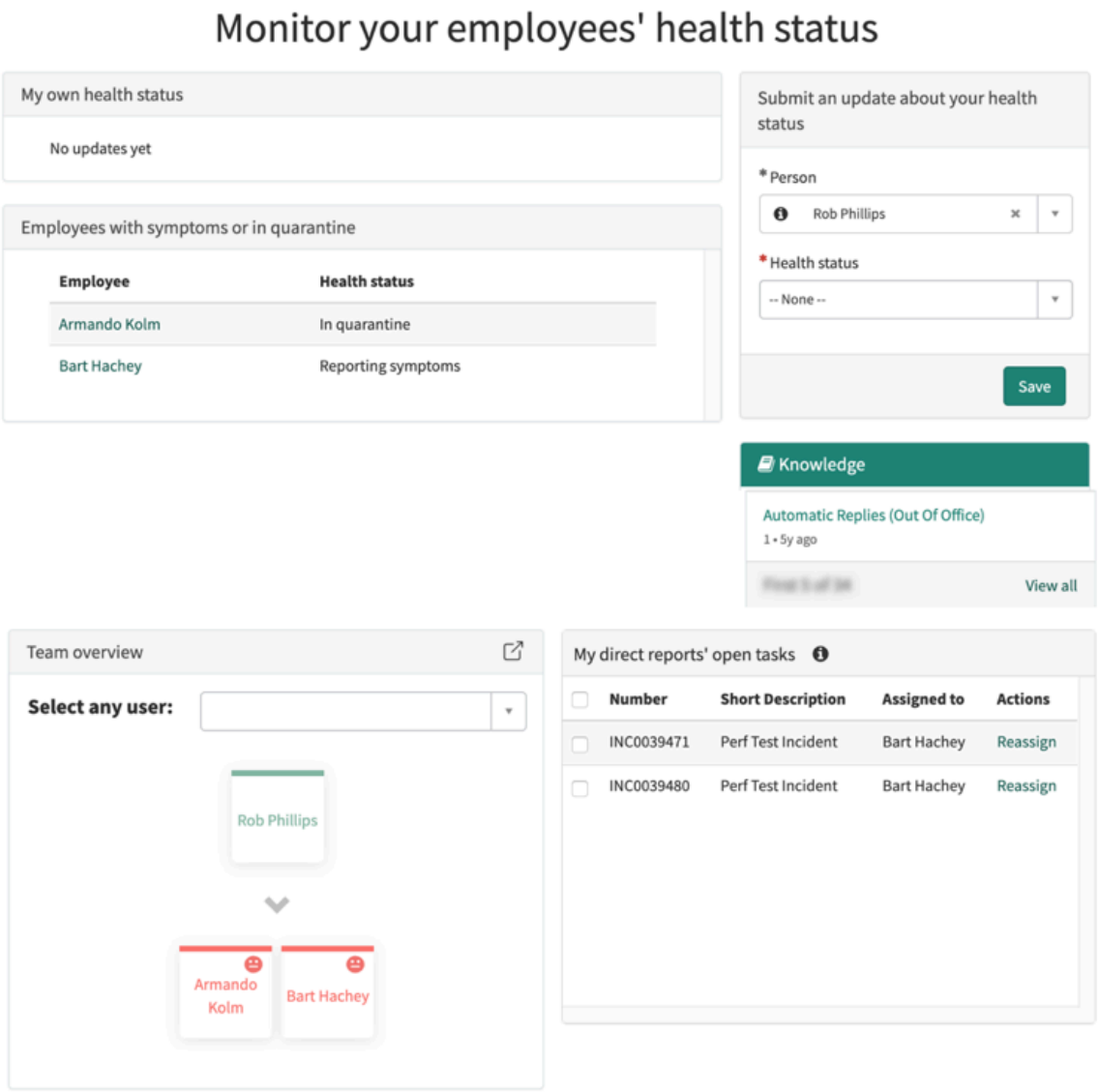
- So bewerten Sie den Gesundheitsstatus Ihrer direkt unterstellten Mitarbeiter (wenn Sie ein Manager sind):

1. Navigieren zu **Notfall-Eigenmeldung** > **Notfall-Selbstmeldungs-Dashboard**.

   Sie sehen eine einzelne Bildschirmansicht der Status und der Aufgaben Ihres direkten Teams und können einzelne Benutzerdatensätze auswählen. Grüne Kacheln zeigen an, dass der Benutzer keine Informationen bereitgestellt hat. Die Kacheln der betroffenen Teammitglieder sind rot und zeigen ein Symbol an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Klicken Sie auf eine Kachel, um die zugewiesenen Aufgaben eines Benutzers anzuzeigen.

3. Um Aufgaben des Benutzers neu zuzuweisen, klicken Sie in der Aufgabenzeile auf den Link **Erneut zuweisen**, weisen Sie die Aufgabe einem anderen Benutzer zu, und klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Dashboard aller Benutzerberichte anzeigen, wenn Sie ein Reaktionsteammitglied sind

HR-Aufgaben von Benutzern mit Eigenmeldung anzeigen

Mitglieder des Notfall-Reaktionsteams können alle Benutzerberichte und zugehörigen HR-Aufgaben im Übersichts-Dashboard von Notfall-Eigenmeldung anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Notfall-Eigenmeldung-Dashboard ermöglicht die Überwachung seitens des Notfall-Reaktionsteams und Aufgaben des Notfall-Reaktionsteams. Benutzer mit der HR-

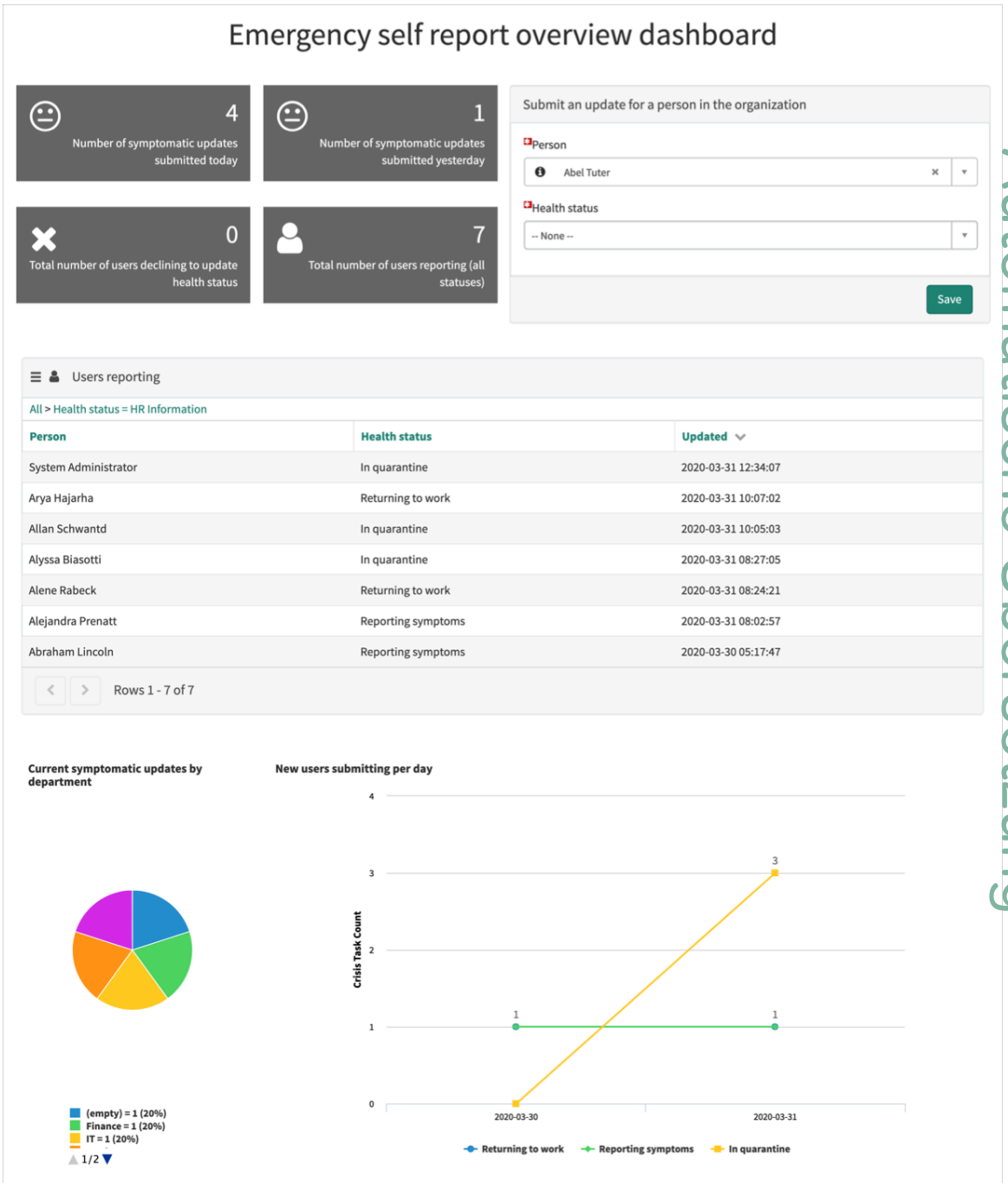
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notfallreaktionsrolle können auch Meldungen im Namen von beliebigen Personen in ihrem Unternehmen erstellen und sie können Datensätze nach Bedarf ganz einfach aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Eigenmeldung** > **Übersichts-Dashboard**.
   Sie können auf das Dashboard auch als Service Portal-Seite zugreifen.
2. Überprüfen Sie die Anzahl der am aktuellen Tag eingegangenen Meldungen und Aktualisierungen und klicken Sie auf eine beliebige Karte, um die Daten anzuzeigen.



3. **Wahlweise:** Um jemanden hinzuzufügen, der keinen Zugriff für eine Selbstmeldung hat, wählen Sie den Namen des Benutzers im Feld **Person** aus, und wählen Sie einen Status aus der Liste **Gesundheitsstatus** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. **Wahlweise:** Um eine HR-Aufgabe für einen sich meldenden Benutzer anzuzeigen, klicken Sie in der Liste **Benutzer Berichte** auf den Namen des Benutzers.
5. **Wahlweise:** Exportieren Sie die Liste der sich meldenden Benutzer im PDF-, Excel- oder CSV-Format, indem Sie auf das Symbol im Listenbanner klicken.
6. Überprüfen Sie die Diagramme, um auf einen Blick zu sehen, wie das Unternehmen betroffen ist. Klicken Sie auf ein beliebiges Element in einem Diagramm, z. B. ein Tortendiagramm-Element oder eine Markierung, um die entsprechenden Daten anzuzeigen.

Krisenaufgabendaten importieren

Laden Sie als Krisenaufgaben-Administrator eine Tabelle mit selbst gemeldeten Gesundheitsstatus hoch, um Krisenaufgaben in Massen zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie benötigen eine Tabelle (CSV- oder XLSX-Datei) mit Daten in den folgenden Spalten: Person, Benutzername und Gesundheitsstatus. Sie können eine Vorlage aus dem Datenquellen-Datensatz „Krisenaufgabendaten importieren“ herunterladen.

Erforderliche Rolle: sn_imt_quarantine.humanResourceTeam

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die regelmäßige Aufgabe für den Massenimport von Krisenaufgabendaten wird mit der Anwendung Notfall-Eigenmeldung installiert. Wenn Sie die Tabelle hochladen, können Sie den Auftrag manuell ausführen, um Daten in die Krisenaufgabentabelle zu importieren. HR-Aufgaben und die zugehörigen Krisenaufgaben werden für jeden Benutzer basierend auf dem von ihm gemeldeten Gesundheitsstatus erstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Notfall-Eigenmeldung** > **HR-Aufgaben**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Krisenaufgabendaten importieren**.
3. Öffnen Sie in der Liste „Geplante Datenimporte“ den geplanten Auftrag **Massenimport von Krisenaufgabendaten** für den Datenimport.
4. Öffnen Sie im Feld **Datenquelle** den Datensatz **Krisenaufgabendaten importieren**.
   a. Klicken Sie auf das Anhang-Symbol ( ).
   b. Klicken Sie auf **Datei wählen**, und wählen Sie die Excel-Quelldatei aus.
   c. Schließen Sie das Fenster „Anhänge“.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Der Datensatz „Geplanter Datenimport“ wird mit dem Anhang angezeigt.
6. Klicken Sie auf **Jetzt ausführen**.
   Der Prozess wird im Hintergrund ausgeführt, um Daten aus der Tabelle „Massenimport von Krisenaufgaben“ in die Tabelle „Krisenaufgabe“ zu kopieren.

Hinweis:
Die Anzahl der Datensätze in der Excel-Quelldatei beeinflusst die erforderliche Zeit, bis die importierten Daten in der Tabelle „Krisenaufgaben“ verfügbar sind.

Ergebnisse

Datensätze werden in die Tabelle „Massenimport von Krisenaufgaben“ importiert und in die Tabelle „Krisenaufgaben“ kopiert. Neue HR-Aufgaben werden mit ihren zugehörigen Krisenaufgaben erstellt. Datensätze werden in den folgenden Situationen nicht in die Krisenaufgabentabelle kopiert:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Benutzername ist ungültig oder leer.
- Der Gesundheitsstatus ist ungültig oder leer.
- Der Benutzer hat einen aktiven Fall.
- Der Benutzer ist ein Duplikat.

Domain Separation für Emergency Self Report

In der folgenden Tabelle werden die Anwendungsfälle von Domain Separation für Service Provider (SPs) aufgeführt, die diese Anwendung nutzen.

Anwendungsfälle für Domain Separation

Anwendungsfall	Funktionen	Einschränkungen
Intern für SP – SP verwendet die Anwendung, damit interne Mitarbeiter ihren Status über ein spezielles Serviceportal oder über eine Webseite selbst melden können.	Ja	Keine
Extern für SP – SP verwendet die Anwendung, damit Mitarbeiter von Mandantenorganisationen ihren Status über ein spezielles Serviceportal oder über eine Webseite selbst melden können.	Ja	Keine
Mandant – Die Mandantenorganisation verwendet die Anwendung für ihre Subdomäne, damit die eigenen Mitarbeiter ihren Status über ein spezielles Serviceportal oder über eine Webseite selbst melden können.	Ja	Keine

Die Domain Separation wirkt sich auf einige Module in der Anwendung Notfall-Eigenmeldung aus. Diese Module können von Service Providern und Mandanten verwendet werden.

EMERGENCY SELF REPORT DASHBOARD-Modul

- Eine Webseite, auf der Benutzer ihren aktuellen Status selbst melden können. Wenn sie ihren Status übermitteln, wird ein Gesundheitsdatensatz erstellt. (Tabelle: Krisenaufgabe)
- Eine Knowledge Base-Artikelliste

ALL HEALTH RECORDS & HR TASKS-Modul (Krisenaufgaben)

- Es sind Schutzfunktionen für Zeilen in Domänenspalten verfügbar.
- Wird aus der Aufgabentabelle erweitert und enthält daher die erforderliche Geschäftslogik gemäß Domain Separation.
- Zugehörige Liste, Genehmiger (Tabelle: Genehmigung) ist eine eingerichtete Tabelle mit Domain Separation.
- Zugehörige Liste, Aufgaben (Tabelle: Aufgabe) ist eine eingerichtete Tabelle mit Domänentrennung.

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr

Die Anwendung ServiceNow® Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr hilft Ihnen, Benutzer, die möglicherweise einer Infektionskrankheit ausgesetzt waren, zu identifizieren, indem Sie mehrere Datenquellen wie Besprechungen, Standorte, Schichten, WLAN-Zugriffsprotokolle und Abzeichen-Scans der betroffenen Benutzer analysieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr bietet Nachverfolgungssysteme zur Verwendung der folgenden Datenquellen zum Generieren einer Liste potenziell exponierter Benutzer:

- Microsoft Office 365-Besprechungseinladung
- Standort des ServiceNow-Benutzerprofils
- Arbeitsbereichsreservierungen
- Abzeichen-Scanprotokoll
- WLAN-Zugriffsprotokoll
- Tägliches Mitarbeiterprotokoll
- Außendienstaufgabe
- Besucherprotokoll
- Näherungssensordaten für Handgeräte oder tragbare Geräte

Hinweis:
Einige der Nachverfolgungssysteme erfordern die Installation anderer Safe Workplace Suite- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen. Weitere Informationen finden Sie unter Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr.

Sie können auch manuell Benutzer hinzufügen, von denen Sie wissen, dass sie möglicherweise durch einen betroffenen Benutzer risikogefährdet sind.

Zusätzlich zur Verwendung der einfachen Nachverfolgungssysteme können Sie ein Nachverfolgungssystem einrichten, das Ihre eigene Datenquelle verwendet, um potenziell exponierte Benutzer zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Nachverfolgungssystem für eine Datenquelle einer möglichen Gefährdung einrichten.

Verwenden Sie das geführte Setup, um Safe Workplace Suite -Apps zu implementieren

Das Guided Setup von Sicherheit am Arbeitsplatz bietet eine Reihe von Aufgaben, die Sie beim Konfigurieren von Sicherheit am Arbeitsplatz- und Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen auf Ihrer ServiceNow-Instanz unterstützen. Um das geführte Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz zu öffnen, navigieren Sie zu **Geführtes Setup** > **Geführtes Setup für Sicherheit am Arbeitsplatz**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Mit anderen Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen verwenden

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr wurde ursprünglich mit dem Ziel entwickelt, die Verbreitung von Infektionskrankheiten wie COVID-19 in Gemeinschaften zu überwachen und dabei zu helfen, die Verbreitung zu stoppen. Es ist Teil einer Suite mit ServiceNow® Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen, die auf der Grundlage der Now Platform® entwickelt wurden, damit Unternehmen bei ihren Notfallmaßnahmen unterstützt werden können. Sie können Benutzern auch ermöglichen, ihren Gesundheitsstatus über die Anwendungen Notfall-Kontaktaufnahme und Notfall-Eigenmeldung selbst zu melden, die beide im ServiceNow Store verfügbar sind.

Notfallmaßnahmen-Management für staatliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Unternehmen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die unternehmensspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installieren

Sie können Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Notfallmaßnahmen-Management für Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie nach Emergency Exposure Management.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ auf **Installieren**.
5. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.

   Die Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr wurde in Ihrer Instanz installiert.
6. **Wahlweise:** Steuern Sie den Zugriff auf die Anwendung, indem Sie eine Gruppe erstellen und der Gruppe oder einzelnen Benutzern Rollen zuweisen.

   (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Rollen.

Mit Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installierte Komponenten

Zusammen mit Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Mit Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Emergency Exposure-Administrator [sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin]	Kann eine neue Diagnoseanforderung erstellen und die Liste der betroffenen Benutzer anzeigen oder herunterladen.	• sn_imt_diagnosis.workplace • sn_imt_monitoring.monitori

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Analyst Arbeitsplatzgefahrenpotenzial [sn_imt_diagnosis.workplace_exposure_analyst]	Identifiziert potenziell exponierte Mitarbeiter in der Anwendung ServiceNow® Workplace Core anhand von Arbeitsplatzreservierungen	Keine

Installierte geplante Aufgaben

Mit Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Mitarbeiterdiagnoseereignissen ausführen	Sucht ausstehende Ereignisse in der Tabelle „Diagnoseereignisse“ [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event] und verarbeitet sie, um die Tabelle „Betroffene Benutzer“ [sn_imt_diagnosis_impacted_users] aufzufüllen.

Installierte Tabellen

Mit Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Diagnostic Request [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request]	Ermöglicht dem Benutzer, eine Diagnoseanforderung für den betroffenen Benutzer zu erstellen
Diagnostikereignisse [sn_imt_diagnosis_diagnostics_event]	Für Diagnoseanforderungen generierte Teilaufgaben. Mit einer geplanten Aufgabe werden die Aufgaben verarbeitet, sodass die Liste der möglicherweise betroffenen Mitarbeiter identifiziert werden kann.
Diagnoseanforderungsaufgabe [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task]	Diagnoseanforderungsaufgaben, die automatisch für Diagnoseanforderungen erstellt werden, um die Liste der potenziell betroffenen Mitarbeiter zu identifizieren. Die Aufgabe wird basierend auf der ausgewählten Datenquelle in einer Diagnoseanforderung erstellt.
Konfiguration der Diagnoseanforderungsaufgabe [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request_task_config]	Konfiguration für eine Diagnoseanforderungsaufgabe. Für eine Datenquelle, die in einer Diagnoseanforderung ausgewählt wurde, entspricht die entsprechende Diagnoseanforderungsaufgabe, wenn sie erstellt wird, dem Typ der Aufgabenkonfiguration.
Betroffene Benutzer [sn_imt_diagnosis_impacted_users]	Mitarbeiter, die durch einen betroffenen Mitarbeiter möglicherweise Infektionskrankheiten ausgesetzt waren. Wird durch die Analyse mehrerer Datenquellen für die betroffenen Mitarbeiter ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Betroffene Besucher [sn_imt_diagnosis_impacted_visitor]	Besucher, die möglicherweise einer Infektion ausgesetzt waren. Wird durch die Analyse der Eintrittsanforderungsdatensätze der von den betroffenen Mitarbeitern eingeladenen Besucher gefüllt. Die Tabelle steht nur zur Verfügung, wenn Sie auch ServiceNow® Kontaktverfolgung und ServiceNow® Gesundheits-Screening von Mitarbeitern abonnieren. Die Daten dieser Tabelle werden in der zugehörigen Liste „Betroffene Besucher“ des Diagnoseberichtsformulars angezeigt.
Potenzielle Gefährdung am Arbeitsplatz [sn_imt_diagnosis_potential_workplace_exposure]	Potenziell exponierte Mitarbeiter, die während des angegebenen Zeitraums Reservierungen für dieselben Schichten wie der betroffene Mitarbeiter hatten Die Tabelle steht nur zur Verfügung, wenn Sie auch Workplace Core abonnieren.
Nachverfolgungssystem [sn_imt_diagnosis_tracing_system]	Konfiguration von Datenquellen, um mithilfe von Diagnoseanforderungen Mitarbeiter zu finden, die einem potenziellen Risiko ausgesetzt waren
Eigenschaften des Nachverfolgungssystems [sn_imt_diagnosis_m2m_tracing_system_properties]	Systemeigenschaften für die zusätzliche Konfiguration von Nachverfolgungssystemen

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr einrichten

Nach der Installation von Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr führen Sie das Setup des Nachverfolgungssystems für Ihre Datenquellen, die Konfiguration der Diagnoseanforderungsaufgaben und die Registrierung der Microsoft-Anwendungen durch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin oder admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie Microsoft Office 365 für Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr.
   In Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr werden anhand von Daten aus Microsoft Office 365 die Besprechungen der betroffenen Mitarbeiter analysiert, um andere Personen zu identifizieren, die möglicherweise einem Infektionsrisiko ausgesetzt waren.
2. Ein Nachverfolgungssystem für eine Datenquelle einer möglichen Gefährdung einrichten.
   Das Nachverfolgungssystem entspricht einer Datenquelle zur Kontaktverfolgung, die Sie in einer Diagnoseanforderung auswählen können, um eine potenzielle Gefährdung durch einen betroffenen Mitarbeiter zu ermitteln.
3. Konfiguration einer Diagnoseanforderungsaufgabe erstellen oder ändern..
   Mit einer Diagnoseanforderungsaufgabe können Sie einige manuelle Aufgaben ausführen, um bezüglich eines betroffenen Mitarbeiters einen Diagnoseanforderungsbericht zu erstellen, in dem potenziell exponierte Personen identifiziert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Microsoft Office 365 für Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr

Konfigurieren Sie Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr, indem Sie die Anwendungssystemeigenschaften festlegen. Wenn Sie nach Microsoft Office 365-Besprechungsinformationen suchen möchten, müssen Sie auch die Microsoft-Anwendung registrieren und konfigurieren.

Vorbereitungen

Wichtig:

Wenn Sie On-Premise-Kunde mit Microsoft Office 365 sind und Hilfe beim Konfigurieren von Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr benötigen, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder kontaktieren Sie Kundenservice und Support unter *https://support.servicenow.com/now?draw=case*.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Registrieren Sie die Microsoft-Anwendung.
   a. Melden Sie sich beim Azure-Portal an.
   b. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Azure Active Directory** aus.
   c. Wählen Sie unter **Erstellen** die Option **App registration** aus.
   d. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formularfelder

Feld	Wert
Name	Der Name der Anwendung
Unterstützte Account-Typen	Wählen Sie die erste Option: Nur Konten in diesem Organisationsverzeichnis.

   Die App wird mit eindeutigen Anmeldeinformationen für die Verwendung erstellt.

2. Fügen Sie der Microsoft-Anwendung Berechtigungen hinzu, um die Kalender der Mitarbeiter lesen zu können.
   a. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **API-Berechtigungen** aus.
   b. Klicken Sie auf **Berechtigung hinzufügen**.
   c. Wählen Sie im Bereich für Berechtigungen für die API-Anforderung unter **Häufig verwendete Microsoft-APIs** die Option **Microsoft Graph** aus.
   d. Klicken Sie auf **Anwendungsberechtigungen**.
   e. Wählen Sie unter **Kalender** die Option **Calendars.Calendars read**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Klicken Sie auf **Berechtigungen hinzufügen**.

g. Klicken Sie auf **Delegierte Berechtigungen**.

h. Wählen Sie unter **Kalender** die Option **Calendars.Calendars read**.

i. Klicken Sie auf **Berechtigungen hinzufügen**.

j. Klicken Sie auf dem Bildschirm „Konfigurierte Berechtigungen“ auf **Administratoreinwilligung gewähren**.

3. Rufen Sie ein vertrauenswürdiges SSL-Zertifikat nach dem Verfahren Ihres Unternehmens ab. Informationen zum Hinzufügen eines TLS/SSL-Zertifikats in Microsoft Azure App Service finden Sie unter SSL-Zertifikat hinzufügen in der Dokumentation zu Microsoft Azure App Service.
4. Laden Sie das Zertifikat im Azure-Portal hoch.
   a. Greifen Sie auf das Azure-Portal zu.
   b. Wählen Sie im linken Navigationsbereich **Zertifikate und Geheimnisse** aus.
   c. Wählen Sie **Zertifikat hochladen** und laden Sie das in Schritt 3 erstellte Zertifikat hoch.
5. Erstellen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz ein Java Key Store-Zertifikat.
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Zertifikate**.
   b. Klicken Sie auf **Neu** und erstellen Sie ein neues Zertifikat mit dem **Typ**-Wert *`Java Key Store`*.
   c. Legen Sie den Text der **Kurzbeschreibung** auf den in 3 verwendeten Alias fest.
   d. Legen Sie das **Keystore-Kennwort** auf das im Schritt 3 verwendete Kennwort fest.
   e. Hängen Sie das in Schritt 3 exportierte `keystore.jks`-Zertifikat an.
6. Legen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz Systemeigenschaften für Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr fest.

   a. Navigieren zu **Emergency Exposure Management** > **Eigenschaften**.

   b. Überprüfen Sie die Werte oder ändern Sie sie für Ihre Umgebung.

   c. Fügen Sie diese erforderlichen Eigenschaften hinzu.
      - Client-ID
      - Mandanten-ID
      - Zertifikat – Die „sys_id“ des in Schritt 5 erstellten Zertifikats.
      - Privater Schlüssel – Verwenden Sie das Kennwort, das zum Generieren des Keystore in Schritt 3 verwendet wurde.
      - (Optional) Standort – Standort, der über Tabellen zugänglich ist, z. B. eine Etage oder ein Gebäude.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Vergewissern Sie sich, dass die Microsoft-URL für die Token-Generierung für Ihre Organisation korrekt ist.

e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr

Wenn Sie ein Nachverfolgungssystem für eine Kontaktverfolgungsdatenquelle konfigurieren, können Sie potenziell exponierte Mitarbeiter mithilfe einer Diagnoseanforderung identifizieren.

Mit der Diagnoseanforderung für einen betroffenen Mitarbeiter werden die Kontaktverfolgungsdaten abgefragt und Personen identifiziert, die möglicherweise mit dem betroffenen Mitarbeiter interagiert haben. Sie können in einer Diagnoseanforderung mehrere Nachverfolgungssysteme auswählen, um den Umfang der potenziellen Gefährdung um zusätzliche Datenquellen zu erweitern.

Bei einem Nachverfolgungssystem kann es sich auch um eine Gruppe anderer Nachverfolgungssysteme mit einem ähnlichem Typ der Eingabedatenquelle handeln. Angenommen, Sie verfügen über eine WLAN-Zugriffsdatenintegration mit mehreren Systemen wie Cisco DNA Spaces und Mist Systems. Dann könnten Sie ein Nachverfolgungssystem namens „WLAN-Zugriffsprotokoll“ verwenden, das als übergeordnetes Nachverfolgungssystem anderer Nachverfolgungssysteme fungiert, die die WLAN-Eingangsdatenquellen verwenden.

Sie können die Nachverfolgungssysteme an die in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr verfügbaren Datenquellen anpassen oder ein neues Nachverfolgungssystem einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Nachverfolgungssystem für eine Datenquelle einer möglichen Gefährdung einrichten.

Damit bestimmte Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr verfügbar sind, müssen Sie andere Anwendungen von Safe Workplace Suite und Emergency Response Operations installieren.

Mit Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr installierte Nachverfolgungssysteme

Diese Nachverfolgungssysteme sind standardmäßig aktiviert.

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr Nachverfolgungssysteme

Nachverfolgungssystem	Abfrage
Standort	Mitarbeiter, die sich zusammen mit dem betroffenen Mitarbeiter auf demselben Stockwerk oder in demselben Gebäude befunden haben.
Outlook-Besprechungen Microsoft Office 365	Mitarbeiter, die während des angegebenen Zeitraums dieselben Besprechungen wie der betroffene Mitarbeiter angenommen haben.

Mit Workplace Core installiertes Nachverfolgungssystem

Dieses Nachverfolgungssystem ist standardmäßig nicht aktiviert. Um dieses Nachverfolgungssystem für die Identifizierung potenziell exponierter Mitarbeiter zu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verwenden, aktivieren Sie es und konfigurieren die entsprechende Datenquelle in Workplace Core.

Weitere Informationen finden Sie unter Workplace Safety Management installieren.

Workplace Core Nachverfolgungssystem

Nachverfolgungssystem	Abfrage
Arbeitsplatzreservierungen	Mitarbeiter, die während des angegebenen Zeitraums Reservierungen für dieselben Schichten wie der betroffene Mitarbeiter hatten.

Mit Kontaktverfolgung installierte Nachverfolgungssysteme

Diese Nachverfolgungssysteme sind standardmäßig nicht aktiviert. Um diese Nachverfolgungssysteme für die Identifizierung potenziell exponierter Mitarbeiter zu verwenden, aktivieren Sie sie und konfigurieren die entsprechenden Datenquellen in Kontaktverfolgung.

Weitere Informationen finden Sie unter Kontaktverfolgung einrichten.

Kontaktverfolgung Nachverfolgungssysteme

Nachverfolgungssystem	Abfrage
Abzeichenleser	Fragt die Tabelle „Zugriffsregister für Abzeichen“ [sn_imt_tracing_badge_access_register] nach Mitarbeitern ab, die während des angegebenen Zeitraums ihr Abzeichen an denselben Abzeichenlesegeräten wie der betroffene Mitarbeiter gescannt haben.
Tägliches Mitarbeiterprotokoll	Fragt die Tabelle „Tägliche Kontaktprotokolle“ [sn_imt_tracing_daily_contact_log] nach Mitarbeitern ab, mit denen der betroffene Mitarbeiter während des angegebenen Zeitraums interagiert hat.
Besucherprotokoll	Fragt die Tabelle „Zutrittsanforderung durch Besucher“ [sn_imt_monitoring_visitor_request_for_entry] nach Besuchern ab, die während des angegebenen Zeitraums mit dem betroffenen Mitarbeiter interagiert haben. Es wird die Liste der Besucher abgefragt, die den Arbeitsplatz auf Einladung des betroffenen Mitarbeiters besucht haben, geprüft und eingelassen wurden. Stellen Sie sicher, dass Sie Gesundheits-Screening von Mitarbeitern installiert haben, um dieses Nachverfolgungssystem zu verwenden.
WLAN-Zugriffsprotokoll	Fragt die Tabelle „WLAN-Zugriffsprotokoll“ [sn_imt_tracing_wifi_access_register] nach Mitarbeitern ab, die während des angegebenen Zeitraums dieselben WLAN-Zugriffpunkte wie der betroffene Mitarbeiter genutzt haben. Welche WLAN-Zugriffsprotokolldaten zur Identifizierung potenziell betroffener Mitarbeiter verwendet werden, hängt von den WLAN-Standorteinstellungen und den verfügbaren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kontaktverfolgung Nachverfolgungssysteme (Fortsetzung)

Nachverfolgungssystem	Abfrage
	Integrationen ab. Das Nachverfolgungssystem kann je nach Datenquelle die folgenden untergeordneten Nachverfolgungssysteme haben: • Mist Systems • Cisco DNA Spaces Weitere Informationen finden Sie unter Protokolldaten für den WLAN-Zugriff abrufen. **Hinweis:** Der Zeitraum, in dem Sie die Daten über eine Echtzeit-API abrufen können, ist in den Richtlinien zur Datenaufbewahrung Ihres WLAN-Service Providers angegeben.
Handgeräte/Wearables	Fragt die Tabelle „Zugriffsregister für Wearables“ [sn_imt_tracing_wearable_access_register] nach Mitarbeitern ab, die über Handgeräte oder Wearables verfügen und sich während des angegebenen Zeitraums in unmittelbarer Nähe des betroffenen Mitarbeiters aufgehalten haben. Dem Nachverfolgungssystem für Handgeräte/Wearables ist das Nachverfolgungssystem „Zebra MotionWorks Proximity“ untergeordnet.
Kinexon SafeZone	Verwendet eine Integration mit der KINEXON SafeZone-API, damit potenziell gefährdete Benutzer mit tragbaren KINEXON-Geräten identifiziert werden können, die sich während des angegebenen Zeitraums in der Nähe des betroffenen KINEXON-Benutzers befunden haben. Weitere Informationen finden Sie unter KINEXON-Integration konfigurieren.

Mit Außendienst-Management installiertes Nachverfolgungssystem

Dieses Nachverfolgungssystem ist standardmäßig nicht aktiviert. Um dieses Nachverfolgungssystem für die Identifizierung potenziell exponierter Mitarbeiter zu verwenden, aktivieren Sie es und konfigurieren die entsprechende Datenquelle in Außendienst-Management.

Weitere Informationen finden Sie unter Emergency Exposure Management für Außendienstmitarbeiter .

Außendienst-Management Nachverfolgungssystem

Nachverfolgungssystem	Abfrage
Außendienst	Kunden, die während des angegebenen Zeitraums von einem betroffenen Außendienstmitarbeiter besucht wurden. Fragt auch andere Außendienstmitarbeiter ab, die mit dem betroffenen Mitarbeiter interagiert haben oder denselben Kunden wie der

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst-Management Nachverfolgungssystem (Fortsetzung)

Nachverfolgungssystem	Abfrage
	betroffene Mitarbeiter während des angegebenen Zeitraums besucht haben.

Ein Nachverfolgungssystem für eine Datenquelle einer möglichen Gefährdung einrichten

Richten Sie ein Nachverfolgungssystem für die Datenquelle einer möglichen Gefährdung ein, um mithilfe von Diagnoseanforderungen für einen betroffenen Mitarbeiter potenziell exponierte Personen zu identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zu den verfügbaren Nachverfolgungssystemen finden Sie unter Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Emergency Exposure Management** > **Administration** > **Nachverfolgungssysteme**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular für das Nachverfolgungssystem

Feld	Beschreibung
Titel	Titel des Nachverfolgungssystems. Der Titel wird als Option zur Auswahl in der Liste **Nachverfolgungssystem** im Formular „Diagnoseanforderung“ angezeigt.
Name	Name des Nachverfolgungssystems
Übergeordnet	Nachverfolgungssystem für eine Gruppe anderer Nachverfolgungssysteme, die einen ähnlichen Typ der Eingabedatenquelle verwenden. Wenn sich die Nachverfolgungssysteme in einer Gruppe befinden, wird nur das übergeordnete Nachverfolgungssystem in der Liste **Nachverfolgungssystem** im Formular „Diagnoseanforderung“ angezeigt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Nachverfolgungssystems. Nur aktive Verfolgungssysteme stehen als Datenquelle für die Diagnoseanforderungen zur Auswahl.
Erfordert Daten	Option zum Aktivieren des Start- und Enddatums zur Angabe eines Zeitraums für die Abfrage der Datenquelle für das Nachverfolgungssystem.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn diese Option aktiviert ist, werden die Felder **Startdatum** und **Enddatum** angezeigt, wenn Sie dieses Nachverfolgungssystem im Formular „Diagnoseanforderung“ auswählen.
Registerkarte „Verarbeitungsskript“	
Bedingung	Bedingung zum Bestimmen der Nachverfolgungssystemdaten für die Diagnoseanforderung bei Auswahl eines übergeordneten Nachverfolgungssystems. Beispiel: Die beiden Nachverfolgungssysteme A1 und A2 haben dasselbe übergeordnete Nachverfolgungssystem namens A. Wenn Sie in einer Diagnoseanforderung A als die Nachverfolgungsquelle auswählen, wird mit der Bedingung gesteuert, ob Daten von A1 oder A2 abgefragt werden. Schauen Sie sich als Referenz die Bedingungsskripts der Basisnachverfolgungssysteme Cisco DNS Spaces und Mist System an, deren übergeordnetes Nachverfolgungssystem das WLAN-Zugriffsprotokoll ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Nachverfolgungssystem unter **Übergeordnet** ausgewählt ist.
Übergeordnetes Verarbeitungsskript verwenden	Option zum Ausführen des Verarbeitungsskripts des übergeordneten Nachverfolgungssystems. Mit dem Verarbeitungsskript des übergeordneten Nachverfolgungssystems wird die entsprechende zugehörige Liste im Formular „Diagnoseanforderung“ mit den Daten zu potenziell exponierten Mitarbeitern ausgefüllt. Wenn Sie diese Option auswählen, wird das Verarbeitungsskript des aktuellen Nachverfolgungssystems nicht ausgeführt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn ein Nachverfolgungssystem unter **Übergeordnet** ausgewählt ist.
Verarbeitungsskript	Skript zum Ausfüllen der entsprechenden zugehörigen Liste im Formular „Diagnoseanforderung“ mit den Daten zu potenziell exponierten Mitarbeitern.
Registerkarte „Kontaktdiagramm“	
Legendensymbol	Symbol, das das Nachverfolgungssystem als Datenquelle für potenziell gefährdete Kontakte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	in der Visualisierung der potenziell exponierten Kontakte im Fallformular kennzeichnet. Weitere Informationen finden Sie unter Fälle durch Contact-Tracing-Visualisierung bearbeiten.
Legenden-Tooltip	Tooltip-Text, der angezeigt wird, wenn Sie den Mauszeiger über das Legendensymbol bewegen
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Symbole im Abschnitt „Grund für die Risikogefährdung“ angezeigt werden

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Das Nachverfolgungssystem wird erstellt. Das Nachverfolgungssystem wird als eine der Optionen im Feld **Nachverfolgungssystem** im Formular „Diagnoseanforderung“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

- Einem Nachverfolgungssystem eine Systemeigenschaft zuordnen.
- Konfiguration einer Diagnoseanforderungsaufgabe erstellen oder ändern..

Einem Nachverfolgungssystem eine Systemeigenschaft zuordnen

Ordnen Sie einem Nachverfolgungssystem eine Systemeigenschaft zu, um zusätzliche Kontrolle über die Verwendung der Datenquelle des Nachverfolgungssystems zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Liste der Systemeigenschaften zur Zuordnung zu den verschiedenen Nachverfolgungssystemen finden Sie unter Systemeigenschaften für Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr..

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Emergency Exposure Management** > **Administration** > **Nachverfolgungssysteme**.
2. Öffnen Sie das Nachverfolgungssystem, dem Sie eine Systemeigenschaft zuordnen möchten.
   Um dem Nachverfolgungssystem eine neue Systemeigenschaft zuzuordnen, erstellen Sie diese, indem Sie in der zugehörigen Liste „Systemeigenschaften“ auf **Neu** klicken und das Formular „Systemeigenschaften“ ausfüllen.

   Weitere Informationen zu den Feldern des Formulars „Systemeigenschaft“ finden Sie unter Systemeigenschaft hinzufügen .
3. Ordnen Sie dem Nachverfolgungssystem eine Systemeigenschaft zu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Systemeigenschaften“ auf **Bearbeiten**.

b. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die erforderlichen Systemeigenschaften aus der Spalte **Sammlung** in die Spalte **Liste der Systemeigenschaften**.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Systemeigenschaften für Nachverfolgungssysteme in Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr.

Systemeigenschaften, die Nachverfolgungssystemen in der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr zugeordnet werden können.

Um die für ein Ablaufverfolgungssystem verfügbaren Systemeigenschaften zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Emergency Exposure Management** > **Administration** > **Nachverfolgungssysteme** und öffnen Sie den Nachverfolgungssystemdatensatz.

Weitere Informationen zum Einrichten oder Ändern eines Nachverfolgungssystems finden Sie unter Ein Nachverfolgungssystem für eine Datenquelle einer möglichen Gefährdung einrichten.

Systemeigenschaften für Nachverfolgungssysteme, die mit Kontaktverfolgung installiert werden

Weitere Informationen finden Sie unter Kontaktverfolgung einrichten.

Eigenschaften für Kontaktverfolgung

Eigenschaft	Beschreibung
Nachverfolgungssystem: Abzeichenleser	
sn_imt_tracing.badge_data_page_size	Anzahl der Datensätze, die gleichzeitig für Abzeichenleserdaten verarbeitet werden so Standardwert ist 500.
sn_imt_tracing.badge_reader_location	Das Feld in der Tabelle „Abzeichenzugriffsregister“ [sn_imt_tracin das auf den Standort des Abzeichenlesers v die Option **Abzeichenleser verwende** „Diagnoseanforderung“ ausgewählt ist. Sie ein Dot-Walking-Feld angeben, z. B. „floo Der Standardwert ist das floor_name-Feld [sn_imt_tracing_badge_reader].
sn_imt_tracing.badge_owner_field	Das Feld in der Tabelle „Abzeichenzugriffsregister“ [sn_imt_tracin das auf den Abzeicheneigentümer verweist Option **Abzeichenleser verwenden** in „Diagnoseanforderung“ ausgewählt ist. Sie ein Dot-Walking-Feld angeben, z. B. „user Der Standardwert ist das Feld Benutzer in [sn_imt_tracing_user_badge].
Nachverfolgungssystem: WLAN-Zugriffsprotokoll	
sn_imt_tracing.wifi_client_table	Das Feld in der CMDB-Klassentabelle, das den Besitzer identifiziert, die dem WLAN-Gerät WLAN-Zugriffsprotokollen entsprechen. D cmdb_ci_computer.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Kontaktverfolgung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_imt_tracing.wifi_client_mac_field	Das Feld in der Tabelle „CMDB-Klasse“ [cmdb_ci_computer], in dem die M des WLAN-Clients gespeichert ist. Der Sta mac_address.
sn_imt_tracing.wifi_client_owner_field	Das Feld in der Tabelle „CMDB-Klasse“ [cmdb_ci_computer], das den Bes Clients aus den WLAN-Zugriffsprotokolle Standardwert ist assigned_to.
sn_imt_tracing.wifi_client_identification_fields	Die Felder in der Tabelle „CMDB-Klasse“ [cmdb_ci_computer], die den WL identifizieren, der dem WLAN-Client im W Zugriffsprotokoll entspricht. Der Standard mac_address, name.
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_table	Die CMDB-Klassentabelle, die zum Identi und des Besitzers verwendet wird, die dem Client (Bluetooth LE) in den WLAN-Zugr entsprechen. Der Standardwert ist cmdb_c **Hinweis:** Die Tabelle „Wearable-Technologien“ [cmdb_ci_wearable] v Anwendung CMDB CI Class Models ServiceNow Store erhältlich ist. Weit finden Sie unter CMDB-CI-Klassenm
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_mac_field	Das Feld in der Tabelle „CMDB-Klasse“ [das die MAC-Adresse des WLAN-BLE-C Standardwert ist mac_address.
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_owner_field	Das Feld in der Tabelle „CMDB-Klasse“ [das den Besitzer des WLAN-BLE-Clients Zugriffsprotokollen identifiziert. Der Stand assigned_to.
sn_imt_tracing.wifi_ble_client_identification_fields	Das Feld in der Tabelle „CMDB-Klasse“ [das das WLAN-Asset identifiziert, das den BLE-Client im WLAN-Zugriffsprotokoll e Standardwerte sind mac_address,asset_tag
Nachverfolgungssysteme: Mist Systems	
sn_imt_tracing.mist_api	API zum Zugriff auf die WLAN-Zugriffsp Systems. Der Standardwert ist https://api.m **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur, wenn Sie W Zugriffsprotokolle mit Mist Systems
sn_imt_tracing.mist_visits_page_size	Maximale Anzahl von Datensätzen, die vo API-Aufrufen verarbeitet werden. Der Star

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Kontaktverfolgung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Diese Eigenschaft gilt nur, wenn Sie … Zugriffsprotokolle mit Mist Systems …
Nachverfolgungssystem: Cisco DNA Spaces	
sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference	Grad der Nähe, bei dem die Interaktion des … mit einem betroffenen Mitarbeiter als pote… betrachtet wird. Die verfügbaren Optionen … Stockwerke oder Gebäude. Der Standar… (10 m)“. **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur, wenn Sie … mithilfe von Cisco DNA Spaces erfas…
Eigenschaften, die nur gelten, wenn Sie WLAN-Rohdaten von Cisco DNA Spaces mithilfe von WLAN-Rohdatendateien erfassen	
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_server	URL oder IP-Adresse (z. B. 192.168.1.1) … FTP-Servers (SFTP), von dem aus auf die … Zugriffsregistertabelle [sn_imt_tracing_wi… importierten WLAN-Rohdatendateien zug… kann.
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_port	Port auf dem SFTP-Server, über den eine … den Zugriff auf die Dateien zulässig ist.
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_file_path	Dateipfad auf dem SFTP-Server, in dem di… Zugriffsdatendateien von Cisco DNA Spac… Beispielsweise ist im Dateipfad /up… Daily/ServiceNow_Daily_Visits_: • /upload/Visit Data/Daily/ der Ord… SFTP-Server, in dem die Dateien … sind. • ServiceNow_Daily_Visits_ der erst… des von Cisco DNA Spaces verw… Standarddateinamens, gefolgt vo… Uhrzeit des Uploads. Beispielsweise lautet der Standard… für die WLAN-Zugriffsdaten für de… 19. August 2020 um 01:00 Uhr UT… ServiceNow_Daily_Visits_2020-08-19

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Kontaktverfolgung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• ServiceNow_Daily_Visits_ ist ein fe • 2020-08-19 ist das Datum, an der Zugriffsdaten erfasst wurden. • 0100 UTC ist die von Ihnen geplan Upload der Datei durch Cisco DN **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass nur eine begre von Benutzern Lese- und Schreibzugr Speicherort hat.
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_load_time	Zeit im Format HH:mm, zu der das Cisco System die Dateien mit WLAN-Zugriffsda den SFTP-Server hochlädt. Dieser Zeitste Teil des Namens der WLAN-Zugriffsdaten
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_username	Benutzername, der für die Anmeldung bei erforderlich ist. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der SFTP-Ben privilegierter Benutzer wie ein Admin ist. Weisen Sie die Mindestberechtigu zum Lesen der Dateien in dem in der *sn_imt_tracing.wifi_log_s* festgelegten Verzeichnis erforderlich
sn_imt_tracing.wifi_log_sftp_password	Passwort, das für die Anmeldung beim SF erforderlich ist.
sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier	Integrationsebene mit Cisco DNA Spaces von WLAN-Zugriffsdaten. Die verfügbare „proximity_report“ und „wifi_log_report“. **Hinweis:** Diese Eigenschaft gilt nur, wenn Sie von Cisco DNA Spaces verwenden, u Zugriffsdaten abzurufen.
Nachverfolgungssystem: Kinexon SafeZone	
sn_imt_tracing.kinexon_api_endpoint	API-Endpunkt für die Anmeldung bei der SafeZone-Instanz und den Zugriff auf KIN Dieser API-Endpunkt wird auch zum Abru Kontaktverfolgung erforderlichen Informa Ersetzen Sie den Standardendpunkt durch Instanz.
sn_imt_tracing.kinexon_api_username	KINEXON Anwendername des Administr
sn_imt_tracing.kinexon_api_password	KINEXON Administratorpasswort.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Kontaktverfolgung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_duration	Die Mindestkontaktdauer (in Sekunden) zw KINEXON-Sensoren, die erforderlich ist, werden kann, ob ein Benutzer ein potenzie Kontakt ist. Bei der Abfrage werden alle D Werten unter dieser Dauer ausgelassen. De 300.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_min_acc_duration	Die minimale Gesamtdauer (in Sekunden) zwischen zwei KINEXON -Sensoren inner abgefragten Datumsbereichs. Wenn die Ge kürzer als dieser Wert ist, werden in der A Kontaktdatensätze zwischen dem Sensorpa Standardwert ist 300.
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_distance	Der maximale Abstand (in Zähnern) zwisch -Sensoren, der bestimmt, ob Anwender Ko der Abfrage werden alle Kontaktinstanzen Entfernung ausgelassen. Der Standardwert
sn_imt_tracing.kinexon_api_param_max_time_gap_in_sequence	Bestimmt die Zeit (in Sekunden), die zwis aufeinanderfolgenden Kontaktinstanzen ve die potenzielle Gefährdung als zwei potenz betrachtet wird. Der Standardwert lautet 15

Konfiguration einer Diagnoseanforderungsaufgabe erstellen oder ändern.

Erstellen oder ändern Sie die Konfiguration einer Diagnoseanforderungsaufgabe, um eine Diagnoseanforderungsaufgabe automatisch in einer Diagnoseanforderung zu erstellen. Basierend auf dem in der Diagnoseanforderung ausgewählten Datenquellentyp des erstellt die entsprechende Aufgabenkonfiguration eine Diagnoseanforderungsaufgabe, um potenziell betroffene Mitarbeiter zu identifizieren.

Vorbereitungen

Das Modul **Konfigurationen der Diagnoseanforderungsaufgaben** im Anwendungsnavigator ist nur verfügbar, wenn Sie die Anwendung Kontaktverfolgung installiert haben.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Diagnoseanforderungsaufgabenkonfiguration ist nur erforderlich, wenn ein Nachverfolgungssystem zusätzliche Arbeit zum Generieren des Diagnoseanforderungsberichts erfordert. Beispiel: Sie wählen in einer Diagnoseanforderung das Nachverfolgungssystem für das WLAN-Zugriffsprotokoll aus und Cisco DNA Spaces ist die WLAN-Eingabedatenquelle. Zum Abrufen potenziell exponierter Mitarbeiter müssen Sie eine Diagnoseanforderungsaufgabe ausführen, indem Sie eine Datei mit WLAN-Zugriffsdaten anhängen oder einen Proximitätsbericht über das Cisco DNS Spaces-Portal generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Emergency Exposure Management** > **Konfigurationen für Diagnoseanforderungsaufgabe**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Konfiguration der Diagnoseanforderungsaufgabe“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration einer Diagnoseanforderungsaufgabe
Import Set-Tabelle	Bereitstellungstabelle, in die Datensätze vor der Transformation dieser Datensätze aus einer Datenquelle importiert werden.
Transform Map	Eine Reihe von Feldzuordnungen, die die Beziehungen zwischen Feldern in einem Importsatz und Feldern in der Zieltabelle definieren. Beispiel: „WLAN-Zugriffsregister“ [sn_imt_tracing_wifi_access_register] ist die Zieltabelle zum Zuordnen von Feldern für WLAN-Zugriffsdaten. Während der Transformation werden Daten basierend auf der Transformationszuordnung aus der Importsatz-Tabelle in die Zieltabelle kopiert. Ein einzelnes Importsatz-Feld kann mehreren Feldern in anderen Tabellen zugeordnet werden.
Typ	Datenquellentyp, der abgefragt wird, um die potenziell betroffenen Mitarbeiter zu identifizieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration. Nur aktive Konfigurationen können eine Diagnoseanforderungsaufgabe erstellen.
Anweisungen	Satz von Anweisungen zum Verarbeiten und Abschließen der zugewiesenen Diagnoseanforderungsaufgabe.
Registerkarte „Bedingungen“	
Tabelle	Diagnoseanforderungstabelle [sn_imt_diagnosis_diagnostic_request] zum Überprüfen, welche Datenquelle ausgewählt ist
Bedingung	Bedingungen zum Abrufen der ausgewählten Datenquelle in der Diagnoseanforderung.
Skriptbedingung	Skriptbedingung zur Auswertung zusätzlicher Parameter.
Nachverarbeitungsregisterkarte	
Verarbeitungsskript	Skript, das nach Abschluss des Datenimports ausgeführt werden soll.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Es wird eine Konfiguration für die Diagnoseanforderungsaufgabe für einen Datenquellentyp erstellt.

Potenziell exponierte Benutzer identifizieren

Wenn ein Benutzer seinen Gesundheitszustand selbst gemeldet hat, verwenden Sie Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr, um andere Benutzer zu identifizieren, die möglicherweise mit dem betroffenen Benutzer in Kontakt gekommen sind. Sie können mehrere Datenquellen analysieren, z. B. Standorte, Besprechungen, Arbeitsbereichsreservierungen, Abzeichen-Scans und WLAN-Zugriffsdaten des betroffenen Benutzers, um potenziell risikogefährdete Benutzer zu identifizieren.

Vorbereitungen
Zum Abfragen mehrerer Datenquellen verlangt Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr, dass für Ihre Instanz die folgenden Anwendungen, Plugins und Konfigurationen verfügbar sind.

Microsoft Office 365

Registrieren und konfigurieren Sie Optionen zum Scannen von Microsoft Outlook-Besprechungsdaten.

Kontaktverfolgung

Abzeichenleser-Scans, das tägliche Kontaktprotokoll der Benutzer, das WLAN-Zugriffsprotokoll, Proximitätsdaten von Handgeräten oder Wearables und Besucherdaten

Gesundheitsscreening von Mitarbeitern und Kontaktverfolgung

Scannt Besucherdaten

Außendienst-Management (com.snc.work_management)

Scannt die Daten von Außendienstaufgaben

Wichtig:

Wenn Sie On-Premise-Kunde mit Microsoft Office 365 sind und Hilfe beim Konfigurieren von Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr benötigen, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder kontaktieren Sie Kundenservice und Support unter `https://support.servicenow.com/now?draw=case`.

Erforderliche Rolle: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Sie können keine Diagnoseanforderung für betroffene Benutzer erstellen oder ausführen, die der Verwendung ihrer Daten für das Contact Tracing nicht zugestimmt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer-Datenschutzeinwilligung für Kontaktverfolgung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Emergency Exposure Management** > **Neu erstellen:**.
   Das Feld **Status der Berichtserstellung** ist auf **Nicht initiiert** festgelegt, und das Kontrollkästchen **Aktiv** ist aktiviert.
2. Wählen Sie im Feld **Betroffener Benutzer** den Namen des Benutzers aus.
3. Klicken Sie auf das Schlosssymbol ( ) im Feld **Nachverfolgungssystem**, und wählen Sie mindestens eine Option für das Nachverfolgungssystem aus, um die entsprechenden Datenquellen abzufragen.
   Sie können mehrere Quellen zusammen auswählen, um potenziell betroffene Benutzer besser zu identifizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachverfolgungssysteme und entsprechende Datenquellenabfragen

Nachverfolgungssystem (Erforderliche Anwendung/ erforderliches Plugin)	Abfrage
Standort	Benutzer, die sich zusammen mit dem betroffenen Benutzer auf demselben Stockwerk oder in demselben Gebäude befunden haben
Outlook-Besprechungen (Microsoft Office 365)	Benutzer, die während des angegebenen Zeitraums dieselben Besprechungen wie der betroffene Benutzer angenommen haben
Arbeitsplatzreservierungen (Workplace Core)	Benutzer, die während des angegebenen Zeitraums Reservierungen für dieselben Schichten wie der betroffene Benutzer hatten
Abzeichenleser (Kontaktverfolgung)	Benutzer, die während des angegebenen Zeitraums ihr Abzeichen an denselben Abzeichenlesegeräten wie der betroffene Benutzer gescannt haben
Tägliches Mitarbeiterprotokoll (Kontaktverfolgung)	Liste der Benutzer, mit denen der betroffene Benutzer während des angegebenen Zeitraums interagiert hat
Besucherprotokoll (Kontaktverfolgung und Gesundheits-Screening von Mitarbeitern)	Liste der Besucher, mit denen der betroffene Benutzer während des angegebenen Zeitraums interagiert hat. Es werden Besucher abgefragt, die vom betroffenen Benutzer eingeladen, geprüft und eingelassen wurden.
WLAN-Zugriffsprotokoll (Kontaktverfolgung)	Benutzer, die während des angegebenen Zeitraums dieselben WLAN-Zugangspunkte wie der betroffene Benutzer genutzt haben. WLAN-Zugriffsprotokolldaten zur Identifizierung potenziell betroffener Benutzer hängen von den WLAN-Standorteinstellungen und den verfügbaren Integrationen ab. Weitere Informationen finden Sie unter Protokolldaten für den WLAN-Zugriff abrufen. **Hinweis:** Daten, die über eine Echtzeit-API empfangen werden, werden so lange gespeichert, wie in den Richtlinien zur Datenspeicherung Ihres WLAN-Serviceanbieters angegeben.
Handgeräte/Wearables (Kontaktverfolgung)	Benutzer mit Handgeräten oder Wearables, die sich während des angegebenen Zeitraums länger als zulässig in unmittelbarer Nähe des betroffenen Benutzers aufgehalten haben
Kinexon SafeZone (Kontaktverfolgung)	Benutzer mit KINEXON-Wearables, die während des angegebenen Zeitraums in enger Nähe zu anderen KINEXON-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachverfolgungssystem (Erforderliche Anwendung/ erforderliches Plugin)	Abfrage
	Benutzern waren. Daten, die von der KINEXON SafeZone-API abgerufen wurden. Erfordert eine aktive KINEXON-Integration. Weitere Informationen finden Sie unter KINEXON-Integration konfigurieren. **Hinweis:** Benutzer, die einer Datenschutzeinwilligung zustimmen müssen, dies aber noch nicht getan haben, werden ausgeschlossen, selbst wenn sie potenziell exponierte Kontakte sind.
Außendienst (Außendienst-Management)	Kunden, die während des angegebenen Zeitraums von einem betroffenen Außendienstmitarbeiter besucht wurden. Fragt auch andere Außendienstmitarbeiter ab, die mit dem betroffenen Mitarbeiter interagiert haben oder denselben Kunden wie der betroffene Mitarbeiter während des angegebenen Zeitraums besucht haben.

4. Wenn dies für ein ausgewähltes Nachverfolgungssystem erforderlich ist, geben Sie das Start- und Enddatum an.
   a. Geben Sie im Feld **Startdatum** das geschätzte Infektionsdatum an.

      Da das Infektionszeitfenster variieren kann, das Sie berücksichtigen müssen, wählen Sie ein Startdatum mindestens 14 Tage vor dem Datum der Symptommeldung aus.

   b. Geben Sie im Feld **Enddatum** das Datum der gemeldeten Symptome an, mindestens einen Tag vor dem aktuellen Tag.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Zugehörige Listen werden angezeigt, die nach der Ausführung eines Diagnoseberichts ausgefüllt werden.
6. Klicken Sie auf **Diagnosen ausführen**.
   Eine regelmäßige Aufgabe ruft potenziell betroffene Benutzerdaten aus den ausgewählten Quellen ab und lädt die Daten in entsprechende zugehörige Listen. Aktualisieren Sie eine Liste, um die potenziell betroffenen Benutzer sofort anzuzeigen.

   Wenn Sie die Option **Handgeräte/Wearables** ausgewählt haben, wird eine Diagnoseanforderungsaufgabe erstellt. Befolgen Sie die Anweisungen in der Aufgabe, um die Daten zu potenziell exponierten Benutzern abzurufen.

   Wenn Sie die Option **WLAN-Zugriffsprotokoll** ausgewählt haben, basieren die abgefragten WLAN-Daten auf der Standorteinstellung, die für den Standort des betroffenen Benutzers festgelegt wurde. Verfügbare Optionen:

   - Integration von Mist Systems: Die WLAN-Daten werden von Mist Systems abgerufen, wenn Sie die Diagnoseanforderung ausführen.

     Wenn das Standortnetzwerk Bluetooth LE unterstützt und das Unternehmen Benutzern BLE-Geräte zur Verfügung gestellt hat, wird der WLAN-Zugriff über die BLE-Geräte dazu genutzt, potenziell risikogefährdete Benutzer zu identifizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Integration von Cisco DNA Spaces: Die WLAN-Daten sind basierend auf dem Cisco-Stufenwert verfügbar, der in der Eigenschaft *sn_imt_tracing.wifi_log_cisco_tier* festgelegt ist:
  - Wenn der Wert *wifi_log_report* festgelegt ist, werden die Daten für die angegebenen Tage aus den WLAN-Zugriffsdatendateien vom SFTP-Server importiert und im Speicherortpfad abgefragt, damit potenziell risikogefährdete Benutzer identifiziert werden können.
  - Wenn der Wert *proximity_report* festgelegt ist, wird eine Diagnoseanforderungsaufgabe zum Abrufen der potenziell risikogefährdeten Benutzer erstellt. Folgen Sie den Anweisungen in der Aufgabe, um Daten zu möglicherweise betroffenen Benutzern aus der ausgewählten Datenquelle abzurufen. Weitere Informationen finden Sie unter Daten potenziell exponierter Benutzer aus einer Datenquelle abrufen.
- Manueller Import: Die WLAN-Daten werden aus einer Microsoft Excel-Tabelle in die Tabelle „WLAN-Zugriffsregister“ importiert.

7. **Wahlweise:** Fügen Sie die potenziell betroffenen Benutzer manuell hinzu, z. B. Benutzer, die einen Standort mit einem betroffenen Benutzer besucht haben.

   a. Klicken Sie in der Liste „Betroffene Benutzer manuell hinzugefügt“ auf **Neu**.

   b. Wählen Sie den potenziell betroffenen Benutzer aus.

   c. **Wahlweise:** Fügen Sie Kommentare über den Grund hinzu, aus dem Sie den Benutzer hinzugefügt haben. Durch die Eingabe von Kommentaren können andere Benutzer identifiziert werden, die für den Fall, dass bei diesem Benutzer erste Symptome auftreten, ebenfalls potenziell betroffen sein könnten.

   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Der Benutzer wird in der zugehörigen Liste „Betroffene Benutzer manuell hinzugefügt“ angezeigt.

Ergebnisse

In den zugehörigen Listen werden potenziell betroffene Benutzer angezeigt. Die zugehörigen Listen „Betroffene Besucher“, „Betroffene Kunden“ und „Betroffene Außendienstmitarbeiter“ werden nur angezeigt, wenn relevante Benutzer vorhanden sind.

Hinweis:
Benutzer, die der Verwendung ihrer Daten nicht zugestimmt haben, werden aus der Liste der potenziell betroffenen Benutzer herausgefiltert. Sie können sie der Liste der potenziell betroffenen Benutzer jedoch manuell hinzufügen.

Zugehörige Listen und zugehörige Beschreibungen

Zugehörige Liste	Beschreibung
Alle betroffenen Benutzer	Alle Benutzer, die potenziell exponiert waren. Diese Liste ist eine Kombination aller Datensätze in den anderen zugehörigen Listen. In der Spalte **Nachverfolgungssystem** können Sie die Risikoquelle für einen Benutzer sehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Listen und zugehörige Beschreibungen (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
Betroffene Anwender manuell hinzugefügt	Diese Liste ist leer, es sei denn, ein Benutzer mit der Rolle sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin fügt zusätzliche potenziell betroffene Benutzer manuell hinzu.
Betroffene Besucher	Besucher, die vom betroffenen Benutzer eingeladen wurden, die das Screening bestanden haben und die während des angegebenen Zeitraums mit dem betroffenen Benutzer interagiert haben
Betroffene Kunden	Kunden, die über die Analyse der Arbeitsaufträge des Außendienstes hinzugefügt wurden. Potenziell betroffene Kunden werden anhand der Arbeitsaufträge bestimmt, die ein betroffener Außendienstmitarbeiter zwischen den angegebenen Terminen bearbeitet hat.
Betroffene Außendienstmitarbeiter	Außendienstmitarbeiter, die über die Analyse der Arbeitsaufträge des Außendiensts hinzugefügt wurden. Potenziell betroffene Außendienstmitarbeiter werden ermittelt, wenn sie zwischen den angegebenen Terminen mit einem betroffenen Mitarbeiter interagiert oder denselben Kunden wie der betroffene Mitarbeiter besucht haben.

Trouble?

Wenn die Ausführung der Diagnose fehlschlägt, überprüfen Sie den Status aller Aufträge, die gestartet wurden, indem Sie auf den Link **Zugehörige Aufträge anzeigen** klicken. Sie können die Details anzeigen, einschließlich der Protokollmeldung, um die Fehlerursache zu bestimmen.

Hinweis:
Fehlgeschlagene Aufträge werden dreimal automatisch wiederholt, die Standardeinstellung in den Eigenschaften von Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr. Um zu versuchen, den Auftrag erneut auszuführen, nachdem Sie das Problem behoben haben, klicken Sie auf **Erneut verarbeiten**.

Nächste Maßnahme
Abhängig von den installierten Anwendungen und Plugins können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Klicken Sie auf **Bericht herunterladen**, um eine Tabelle mit allen betroffenen Benutzern herunterzuladen. Der Bericht enthält die E-Mail-Adresse und den Standort des jeweiligen Benutzers sowie die Angabe, ob er nach Standort, Arbeitsplatzreservierung, Zusammenarbeit, Abzeichenleserdaten oder Außendienst-Arbeitsaufträgen identifiziert wurde. Für manuell hinzugefügte Benutzer ist der Kommentar enthalten.
- Klicken Sie auf **Besucherbericht herunterladen**, um eine Tabelle mit allen potenziell exponierten Besuchern herunterzuladen, die den betroffenen Benutzer getroffen haben. Der Bericht enthält die E-Mail-Adresse und Namen aller Besucher.

  Hinweis:

  Die Schaltfläche ist nur verfügbar, wenn Sie das Nachverfolgungssystem **Besucherprotokoll** aktiviert haben.

- Der Fallmanager kann einen Fall für den betroffenen Benutzer anlegen und potenziell betroffene Benutzer aus der zugehörigen Liste dem Fall hinzufügen, um ihren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gesundheitsstatus zu verfolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Fälle für betroffene Mitarbeiter erstellen.

- Der Manager der betroffenen Außendienstmitarbeiter kann weitere Maßnahmen ergreifen, z. B. ihre künftigen Arbeitsauftragszuweisungen blockieren. Weitere Informationen finden Sie unter Emergency Exposure Management für Außendienstmitarbeiter .

Daten potenziell exponierter Benutzer aus einer Datenquelle abrufen

Arbeiten Sie an der Diagnoseanforderungsaufgabe, um Informationen zu potenziell betroffenen Benutzern aus einer ausgewählten Datenquelle abzurufen und die entsprechenden zugehörigen Listen im Formular „Diagnoseanforderung“ auszufüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Diagnoseanforderungsaufgabe wird aus der Konfiguration der Diagnoseanforderungsaufgabe für den Datenquellentyp erstellt, der im Formular „Diagnoseanforderung“ ausgewählt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Konfiguration einer Diagnoseanforderungsaufgabe erstellen oder ändern..

Prozedur

1. Navigieren zu **Emergency Exposure Management** > **Alle**.
2. Öffnen Sie eine Diagnoseanforderung aus der Liste.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Diagnoseanforderungsaufgaben“ eine Diagnoseanforderungsaufgabe.
4. Folgen Sie den Anweisungen in der Aufgabe, um Daten zu möglicherweise betroffenen Benutzern aus der ausgewählten Datenquelle abzurufen.
5. Wenn die Aufgabenkonfiguration erfordert, dass Sie die Aufgabe manuell abschließen, wählen Sie in der Liste „Status“ die Option **Geschlossen** aus.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Der Status der Diagnoseanforderungsaufgabe wird zu „Schließen“ aktualisiert. Die potenziell exponierten Benutzer aus der Datenquelle werden der entsprechenden zugehörigen Liste im Formular „Diagnoseanforderung“ hinzugefügt.

Daten potenziell exponierter Benutzer aus Cisco DNA Spaces abrufen

Rufen Sie Daten zu potenziell exponierten Benutzern aus dem Cisco-WLAN-Zugriffsprotokoll ab, um sie in die entsprechenden zugehörigen Listen im Formular „Diagnoseanforderung“ einzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin oder admin

Prozedur

Greifen Sie über einen Anhang mit den Cisco WLAN-Zugriffsprotokolldaten auf die Informationen eines potenziell exponierten Benutzers zu, oder durch Generieren eines Berichts über das Cisco DNA Spaces-Portal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Cisco WLAN-Zugriffsprotokolldaten umfassen die Näherungsebene der Benutzer, die mit dem Cisco WLAN-Netzwerk am Arbeitsplatz verbunden sind. Die potenziell betroffenen Benutzer werden über die Cisco-WLAN-Zugriffsprotokolle basierend auf den von der Eigenschaft `sn_imt_tracing.wifi_proximity_preference` festgelegten Näherungsebenenoptionen identifiziert (innerhalb von 10 m vom Router, auf demselben Stockwerk oder in demselben Gebäude). Die Informationen zu diesen potenziell exponierten Benutzern werden in die entsprechende zugehörige Liste im Formular „Diagnoseanforderung“ eingefügt.

Daten potenziell exponierter Benutzer aus Zebra MotionWorks-Proximitätsberichten abrufen

Laden Sie eine Tabelle mit den Zebra MotionWorks-Proximitätsdaten hoch, um eine Liste potenziell exponierter Benutzer abzurufen und die Daten in die entsprechenden zugehörigen Listen im Formular „Diagnoseanforderung“ einzufügen.

Vorbereitungen

Sie müssen dazu zuerst die Microsoft Excel-Datei aus dem Zebra MotionWorks-Portal herunterladen.
Erforderliche Rolle: sn_imt_diagnosis.diagnostics_admin oder admin

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Symbol „Anhänge verwalten” ().
2. Klicken Sie im Fenster „Anhänge“ auf **Datei auswählen** und wählen Sie eine Zebra MotionWorks-Proximitätsberichttabelle aus.
3. Wählen Sie in der Liste „Status“ die Option **Geschlossen** aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Der Zebra MotionWorks-Proximitätsbericht enthält eine Liste von Benutzern mit Handgeräten oder Wearables, die sich in unmittelbarer Nähe des betroffenen Benutzers aufgehalten haben. In diesem Proximitätsbericht ist angegeben, welche Benutzer sich während des angegebenen Zeitraums länger als zulässig in unmittelbarer Nähe des betroffenen Benutzers aufgehalten haben. Die Informationen zu diesen potenziell exponierten Benutzern werden in die entsprechende zugehörige Liste im Formular „Diagnoseanforderung“ eingefügt.

Domain Separation für Emergency Exposure Management

In der folgenden Tabelle werden die Anwendungsfälle von Domain Separation für Service Provider (SPs) aufgeführt, die diese Anwendung nutzen.

Hinweis:
Diese Informationen können sich ändern: Nutzung ausschließlich auf SPs begrenzen.

Anwendungsfälle mit Domänentrennung für SPs

Anwendungsfall	Funktionen	Einschränkungen
Intern für SP – SP verwendet die Anwendung für interne Mitarbeiter, die möglicherweise mit einem betroffenen internen Mitarbeiter zusammengearbeitet haben.	Ja	Keine
Extern für SP – SP verwendet die Anwendung zum Identifizieren von Mitarbeitern (SP oder Mandant), die möglicherweise mit einem betroffenen	Nein	Ohne die Domänenspalte gibt es keine Sicherheitsfunktion der Basissystem-Plattform, die verhindert, dass ein SP-Benutzer mit Zugriffsrechten für die Anwendung Mandanteninformationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle mit Domänentrennung für SPs (Fortsetzung)

Anwendungsfall	Funktionen	Einschränkungen
Mitarbeiter (SP oder Mandant) zusammengearbeitet haben.		anzeigen kann, die der Benutzer eigentlich nicht sehen dürfte. „Beschränkende“ Anwendungseigenschaften für Outlook-Einstellungen
Mandant – Die Mandantenorganisation verwendet die Anwendung zum Identifizieren von Mitarbeitern, die möglicherweise mit einem betroffenen Mitarbeiter zusammengearbeitet haben.	Nein	Ohne die Domänenspalte gibt es keine Sicherheitsfunktion der Basissystem-Plattform, die verhindert, dass ein Mandantenbenutzer, der Zugriffsrechte für die Anwendung hat, Informationen anderer Mandanten anzeigen kann, deren Anzeige ansonsten für den Benutzer ausgeschlossen wäre. „Beschränkende“ Anwendungseigenschaften für Outlook-Einstellungen

Die Domain Separation wirkt sich auf einige Module in der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr aus.

CREATE NEW & ALL-Modul (Dignoseanforderung)

- Schutzfunktionen für Zeilen in Domänenspalten und Geschäftslogik sind nicht vorhanden.
- Es wird ein Diagnoseereignis auf der Grundlage von Outlook-Meetings, des Kontakts zu einem betroffenen Benutzer oder des Benutzerstandorts erstellt, sodass Benutzer identifiziert werden können, die im Rahmen der Zusammenarbeit möglicherweise einem Ansteckungsrisiko ausgesetzt waren.
- Die Ergebnisse des Diagnoseereignisses werden an die Diagnoseanforderung zurückgegeben oder können manuell hinzugefügt werden.

Hinweis:
Da der Datensatz der Diagnoseanforderung die Felder „Benutzer“ (Tabelle: Sys_User) und „Standort“ (Tabelle: Cmn_Location) enthält, wird die Sichtbarkeit dieser Referenzfelder durch die Domain Separation-Funktion beeinflusst. Wenn sich ein Benutzer in einer Domäne befindet, für die nicht die entsprechenden Sichtbarkeitseinstellungen festgelegt sind, werden die betreffenden Felder in der Diagnoseanforderung leer angezeigt, auch wenn sie eigentlich Daten enthalten.

PROPERTIES-Modul

Seite für standardmäßige Anwendungseigenschaften, alle Einstellungen gelten global für die Anwendung.

Hinweis:
Mit dieser Eigenschaft wird die Möglichkeit der Outlook-Unterstützung in einer Umgebung mit Domänentrennung eingeschränkt, weil Mandanten verschiedene Einstellungen vom Service Provider erhalten.

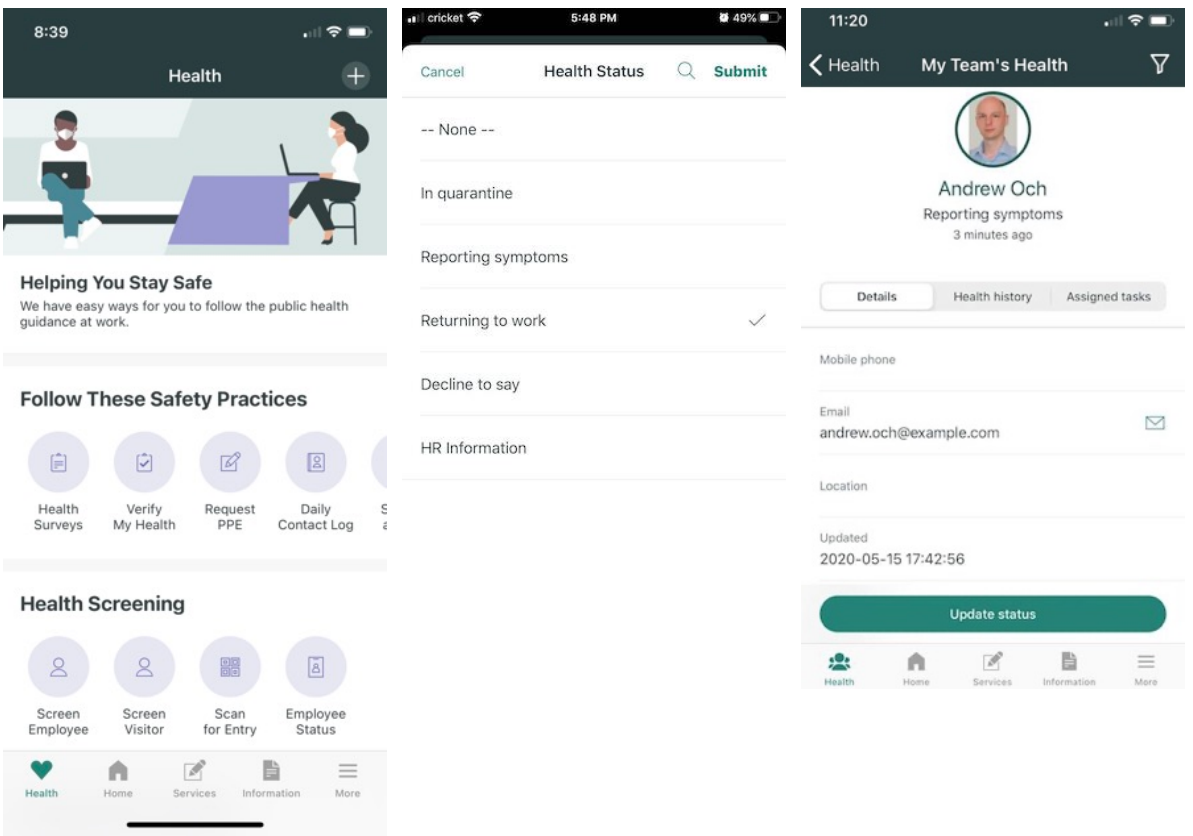
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Schutzfunktionen für Zeilen in Domänenspalten und Geschäftslogik sind nicht vorhanden.
- Die Outlook- oder Standortantworten werden erfasst und an die Diagnoseanforderung zurückgesendet.
- Es handelt sich um eine reine Administratorfunktion.

Safe Workplace for Mobile

Verwalten Sie von jedem beliebigen Ort aus die Schritte für die Rückkehr an den Arbeitsplatz mithilfe der App Safe Workplace for Mobile.

Mit der ServiceNow® Sicherheit am Arbeitsplatz Mobile-Experience können Unternehmen mithilfe der Now Mobile-App von überall die wichtigsten Schritte für die Rückkehr von Benutzern an ihren Arbeitsplatz verwalten. Mit einem intuitiven mobilen Design und einer benutzerfreundlichen Oberfläche können Unternehmen eine nahtlose Rückkehr an den Arbeitsplatz bieten und Anwendern ermöglichen, Gesundheitstests und Umfragen abzuschließen, Besuche einzurichten, Reservierungen vorzunehmen, PSA anzufordern und anderes mehr, um ihre Gesundheit und Sicherheit zu unterstützen.



Zugriff auf andere Anwendungen über Safe Workplace for Mobile

Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

Hinweis:
Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notfallmaßnahmen-Management-Anwendungen	Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen
• Notfall-Kontaktaufnahme • Notfall-Eigenmeldung • Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr	• Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus • Gesundheits-Screening von Mitarbeitern • Workplace Core • Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz • Safe Workplace-Dashboard • Kontaktverfolgung • Gesundheitstests für den Arbeitsschutz • Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus Core • Enterprise Employee Experience Pack • Employee Travel Safety • Vaccination Status

Safe Workplace for Mobile Funktionen



Outreach-Benachrichtigungen empfangen und beantworten

Erhalten Sie wichtige Benachrichtigungen, die in der Notfall-Kontaktaufnahme-Anwendung auf Ihrem Mobilgerät generiert werden. Sie können Ihren Gesundheitsstatus auch selbst über diese Benachrichtigungen melden.

Weitere Informationen zu Notfall-Kontaktaufnahme finden Sie unter Notfall-Kontaktaufnahme.

Informationen zum Melden Ihres Gesundheitsstatus über Push-Benachrichtigungen finden Sie unter Gesundheitsstatus melden .



Gesundheitsstatus im Serviceantwort-Dashboard melden

Klicken Sie unter „Mein aktueller Gesundheitsstatus“ auf Ihren Namen, um Ihren Gesundheitsstatus zu melden. Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheitsstatus in Now Mobile melden.



Status Ihrer direkten Untergebenen anzeigen

Als Manager können Sie unter **Gesundheit meines Teams** im Abschnitt **Mein Team** eine Übersicht über den Gesundheitszustand Ihrer unterstellten Mitarbeiter anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Status Ihrer unterstellten Mitarbeiter in Now Mobile verwalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Kritische Aufgaben Ihren arbeitenden Mitarbeitern neu zuweisen

Als Manager können Sie auf **Offene Aufgaben meiner unterstellten Mitarbeiter** im Abschnitt **Mein Team** tippen, um die Arbeit anzuzeigen, die Ihren unterstellten Mitarbeitern zugewiesen ist. In dieser Liste können Sie Aufgaben nach Bedarf Ihren arbeitenden unterstellten Mitarbeitern neu zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Teammitgliedern Aufgaben in Now Mobile erneut zuweisen.

Mobile-Abschnitte

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben, werden die für die Mobile-Experience von Notfallmaßnahmen-Management verfügbaren Mobile-Abschnitte angezeigt. Jeder Abschnitt umfasst mehrere Anwendungen. Scrollen Sie nach links, um alle Anwendungen für ein Thema anzuzeigen.

Themen der Mobile-Abschnitte

Sicherheitsmaßnahmen befolgen	Gesundheitsscreening	PSA-Bestand verwalten
Gesundheitsumfragen Weitere Informationen finden Sie unter Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus.	Mitarbeiter überprüfen Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie einen Gesundheitsbildschirm für die Eingabe durch..	Verbrauchsartikel zuweisen Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitern PSA zuweisen.
Meine Gesundheit verifizieren Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheitsstatus und Compliance überprüfen.	Besucher überprüfen Weitere Informationen finden Sie unter Einen Besucher für den Zutritt zum Arbeitsplatz überprüfen.	Hardware zuweisen Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeitern PSA zuweisen.
PSA anfordern Weitere Informationen finden Sie unter PSA anfordern.	Für Zutritt scannen Weitere Informationen finden Sie unter Abzeichendaten von Benutzern erfassen.	Verbrauchsartikel hinzufügen Weitere Informationen finden Sie unter PSA-Bestand hinzufügen.
Tägliches Kontaktprotokoll Weitere Informationen finden Sie unter Kontakte von Mitarbeitern mit täglichen Protokollen nachverfolgen.	Mitarbeiterstatus Weitere Informationen finden Sie unter Gesundheitszustand anzeigen.	Hardware hinzufügen Weitere Informationen finden Sie unter PSA-Bestand hinzufügen.
Datenschutzeinwilligung Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer-Datenschutzeinwilligung für Kontaktverfolgung.		Modell hinzufügen Weitere Informationen finden Sie unter Modelle für PSA-Artikel erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themen der Mobile-Abschnitte (Fortsetzung)

Sicherheitsmaßnahmen befolgen	Gesundheitsscreening	PSA-Bestand verwalten
Besuch einrichten Weitere Informationen finden Sie unter Besucher zum Arbeitsplatz einladen.		
COVID-19-Tests Weitere Informationen finden Sie unter COVID-19-Diagnosetests anfordern.		
Reisegenehmigung anfordern Weitere Informationen finden Sie unter Reisegenehmigung anfordern.		
Impfung melden Weitere Informationen finden Sie unter Impfstatus Ihrer Organisation melden.		
Impfbefreiung beantragen Weitere Informationen finden Sie unter Impfbefreiung beantragen.		
Anträge auf Impfbefreiung Weitere Informationen finden Sie unter Impfbefreiung beantragen.		

Themen der Abschnitte (Fortsetzung)

Mein aktueller Gesundheitszustand	Auf Ankunft vorbereiten	Mein Team
Weitere Informationen finden Sie unter Ihren Gesundheitszustand in Now Mobile anzeigen.	Meine Bereitschaftsprüfliste Stellt eine Prüfliste mit Aufgaben bereit, die vor der Ankunft am Arbeitsort abgeschlossen werden müssen.	Gesundheit meines Teams Zeigt eine Liste der Ihnen unterstellten Mitarbeiter und deren Gesundheitsstatus an.
	Mein Bürozutrittscode	Offene Aufgaben meiner unterstellten Mitarbeiter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Themen der Abschnitte (Fortsetzung) (Fortsetzung)

Mein aktueller Gesundheitszustand	Auf Ankunft vorbereiten	Mein Team
	Stellt einen QR-Code bereit, mit dem Sie am Arbeitsplatz einchecken können.	Zeigt alle offenen Aufgaben an, die Ihren unterstellten Mitarbeitern zugewiesen sind und die vor der Ankunft am Arbeitsort abgeschlossen werden müssen.

Safe Workplace Suite für behördliche Kunden

Für staatliche Kunden, die IL4- oder FedRAMP-Umgebungen verwenden, sind die Safe Workplace Suite-Anwendungen bereit und zur Installation in ihren Nicht-Produktions-Instanzen verfügbar, ohne dass sie gesondert angefordert werden müssen. Für die Verwendung von Safe Workplace Suite -Anwendungen in Produktionsinstanzen sind -Lizenzen erforderlich. Kunden sind dafür verantwortlich, die Anwendungen so zu konfigurieren, dass sie den US-Bundesvorschriften und -Richtlinien entsprechen.

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Wenn Sie Safe Workplace Suite abonniert haben und bereits einige der Apps installiert sind, halten Sie bei der Installation der übrigen Apps die folgende Reihenfolge ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Notfall-Kontaktaufnahme (sn_imt_checkin)
- Gesundheits-Screening von Mitarbeitern (sn_imt_monitoring)
- Bestandsmanagement für PSA am Arbeitsplatz (sn_imt_ppe)
- Umfragen zum Mitarbeiter-Bereitschaftsstatus (sn_imt_readiness)
- COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz (sn_imt_c19datafeed)
- Kontaktverfolgung (sn_imt_tracing)
- Notfall-Eigenmeldung (sn_imt_quarantine)
- Workplace Core (sn_wsd_core)
- Safe Workplace-Dashboard (sn_imt_dashboard)
- Notfallmaßnahmen-Management für Now Mobile (sn_imt_mobile)
- Employee Travel Safety (sn_imt_travel)
- Gesundheitstests für den Arbeitsschutz (sn_imt_health_test)
- Vaccination Status (sn_imt_vaccine)

Hinweis zur Verwendung durch Organisationen

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Organisation, die diese Anwendung nutzt. Die Organisationen erklären sich damit einverstanden, dass die Verwendung der Anwendung keine Stellungnahme von ServiceNow in Bezug auf die Einhaltung von Gesetzen oder Vorschriften durch die Anwendung darstellt und jede vorgeschlagene fertige Formulierung der Anwendung keine Rechtsberatung durch ServiceNow darstellt.

Organisationen sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen nach geltendem Recht obliegen (einschließlich Datenschutz- und Arbeitsrecht), und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die organisationsspezifischen Anforderungen erfüllt sind.

Hinweis zur Verwendung durch Behörden

ServiceNow bietet diese Anwendung Behörden und deren autorisierten Benutzern an, nicht Mitarbeitern von Behörden in ihren individuellen Funktionen. Die Nutzung dieser Anwendung wird für einen begrenzten oder längeren Zeitraum kostenlos und ohne Erwartung einer Zahlung der Behörde an ServiceNow für die Nutzung während dieses Zeitraums angeboten, und im Übrigen stellt die Nutzung keine tatsächliche oder implizierte zukünftige Verpflichtung seitens der Behörde dar. ServiceNow verzichtet hiermit ausdrücklich auf zukünftige Zahlungsansprüche gegenüber der Behörde im Zusammenhang mit der Nutzung der Anwendung. Staatliche Kunden sind allein dafür verantwortlich, sich bei der Ethikabteilung der Behörde oder ihrem bevollmächtigten Vertreter zu vergewissern, dass die Annahme und Nutzung der Anwendung zulässig ist.

Alle Entscheidungen im Zusammenhang mit der Implementierung dieser Anwendung unterliegen der alleinigen Entscheidung der Regierungsbehörde, die diese Anwendung nutzt. Die Behörden sind allein für die Einhaltung der gesetzlichen Verpflichtungen verantwortlich, die ihnen den geltenden Gesetzen und Vorschriften entsprechend obliegen (einschließlich datenschutzbezogener und arbeitsrechtlicher Gesetze und Vorschriften) und müssen die Formulierungen in den ihnen bereitgestellten Vorlagen so ändern, dass die spezifischen Anforderungen erfüllt sind, denen sie als Behörde unterliegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Safe Workplace for Mobile installieren

Installieren Sie die Apps Now® Mobile und Safe Workplace for Mobile.

Vorbereitungen
Die App Safe Workplace for Mobile (sn_imt_mobile) ist abhängig vom Plugin com.sn_imt_quarantine.

Die App Safe Workplace for Mobile ist gleichfalls optional abhängig von anderen Sicherheit am Arbeitsplatz-Anwendungen. Wenn Sie eines dieser Plugins installiert haben, werden die entsprechenden Anwendungen in Ihrer App Safe Workplace for Mobile angezeigt:

- sn_imt_checkin
- sn_imt_core
- sn_imt_monitoring
- sn_imt_ppe
- sn_imt_tracing
- sn_imt_travel
- sn_imt_health_testing

Erforderliche Rolle: admin

Installationsanweisungen für selbst gehostete und staatliche Umgebungen

Typ	Anweisungen
On-Premise (gewerblich)	Besuchen Sie den ServiceNow® Store, um die Anwendung herunterzuladen und zu installieren.
Gehostet (staatlich)	Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise (staatlich)	Wenn Sie ein staatlicher On-Premise-Kunde sind und diese Anwendung installieren möchten, wenden Sie sich an Ihren Vertriebsmitarbeiter, oder öffnen Sie ein Now Support- oder HIWAVE-Ticket. Bitte beantragen Sie im Ticket, an das SHOT-Team weitergeleitet zu werden. Siehe Bundesdownloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030260] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.
On-Premise	Siehe Kommerzielle Downloads für Notfallmaßnahmen-Management und Safe Workplace Suite Apps von [KB0030258] Weitere Informationen finden Sie im Artikel im Hilfe-Center des Store.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Laden Sie auf Ihrem Mobilgerät die App Now Mobile für Apple iOS oder Google Android aus dem Apple App Store oder dem Google Play Store herunter.
2. Navigieren Sie in Ihrer -Instanz zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
3. Suchen Sie nach Safe Workplace for Mobile.
4. Klicken Sie auf **Installieren**.
5. Klicken Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ auf **Installieren**.
6. Wenn die Installation abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Schließen**.
7. **Wahlweise:** Steuern Sie den Zugriff auf die Anwendung, indem Sie eine Gruppe erstellen und der Gruppe oder einzelnen Benutzern Rollen zuweisen.

   (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Rollen .

Gesundheitsstatus in Now Mobile melden

Melden Sie Ihren Gesundheitsstatus mithilfe der Now® Mobile-App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_imt_quarantine.crisis_task_user

Um auf diesen Inhalt zugreifen zu können, benötigen Sie Now Mobile App In Ihrer Instanz muss die Anwendung Notfall-Eigenmeldung installiert sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

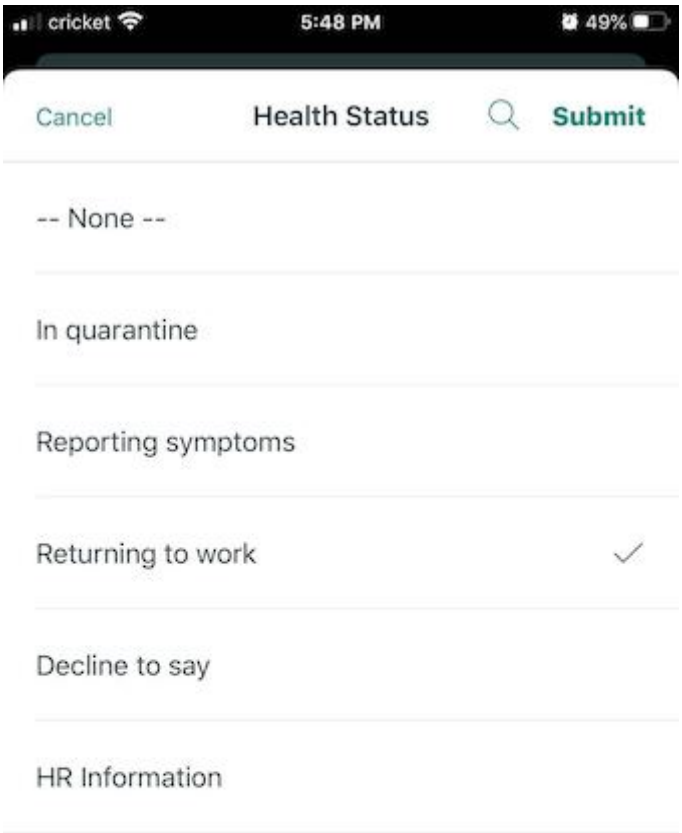
Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

Hinweis:
Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

Prozedur

1. Öffnen Sie die App Now Mobile.
2. Klicken Sie oben auf der Seite „Gesundheit“ auf das Schnellaktionssymbol ( ), um das Eigenmeldungs-Applet zu öffnen.
3. Wählen Sie Ihren Gesundheitsstatus aus der Liste aus, und tippen Sie auf das Häkchensymbol ( ), um Ihren Status zu bestätigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ihren Gesundheitszustand in Now Mobile anzeigen

Zeigen Sie Ihren Gesundheitsstatus mithilfe der Now Mobile-App an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Um auf diesen Inhalt zugreifen zu können, benötigen Sie Now Mobile App In Ihrer Instanz muss die Anwendung Notfall-Eigenmeldung installiert sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

Hinweis:
Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

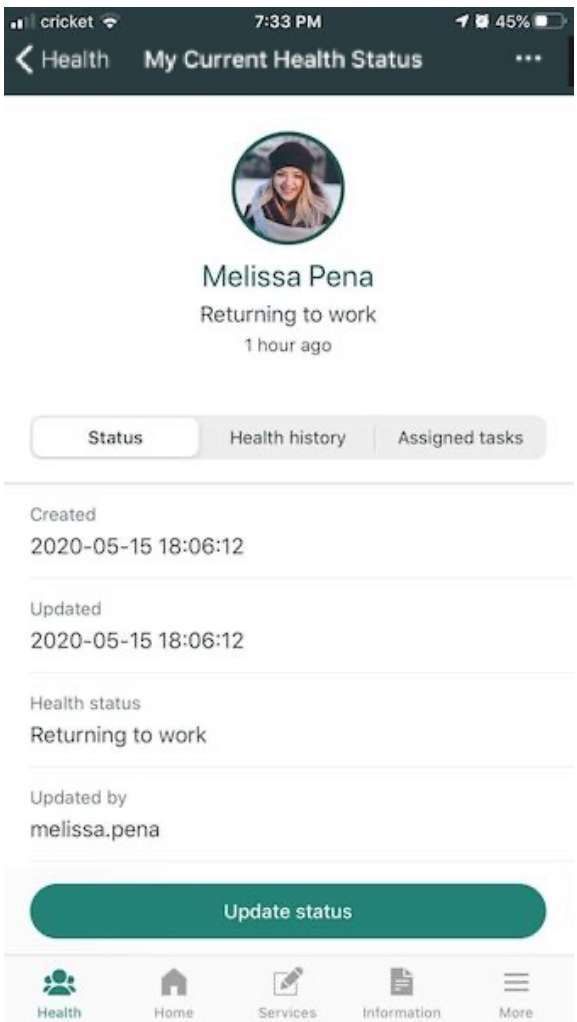
Prozedur

1. Öffnen Sie die App Now Mobile.
2. Scrollen Sie nach unten zu **Mein aktueller Gesundheitsstatus**, und klicken Sie auf den Link **Alle anzeigen**.
3. Klicken Sie auf Ihren Namen.

Bildschirm „Mein aktueller Gesundheitszustand“

Auf dem Bildschirm **Mein aktueller Gesundheitszustand** werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Verwenden Sie die Registerkarte **Status**, um Ihren aktuellen gemeldeten Status anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Registerkarte **Gesundheitsverlauf**, um einen Verlauf Ihrer Gesundheitsstatusaktualisierungen anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Registerkarte **Zugewiesene Aufgaben**, um die Ihnen zugewiesenen Aufgaben anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Schaltfläche **Status aktualisieren**, um Ihren Gesundheitsstatus zu ändern.
- Wenn Sie ein Manager sind, verwenden Sie die Aktion **Alle neu zuweisen** über das Menüsymbol oben (⋯), um alle Aufgaben neu zuzuweisen.



Status Ihrer unterstellten Mitarbeiter in Now Mobile verwalten

Zeigen Sie die Gesundheitsstatus Ihrer direkten Untergebenen mithilfe der Now Mobile-App an.

Vorbereitungen

Um auf diesen Inhalt zugreifen zu können, benötigen Sie Now Mobile App In Ihrer Instanz muss die Anwendung Notfall-Eigenmeldung installiert sein.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

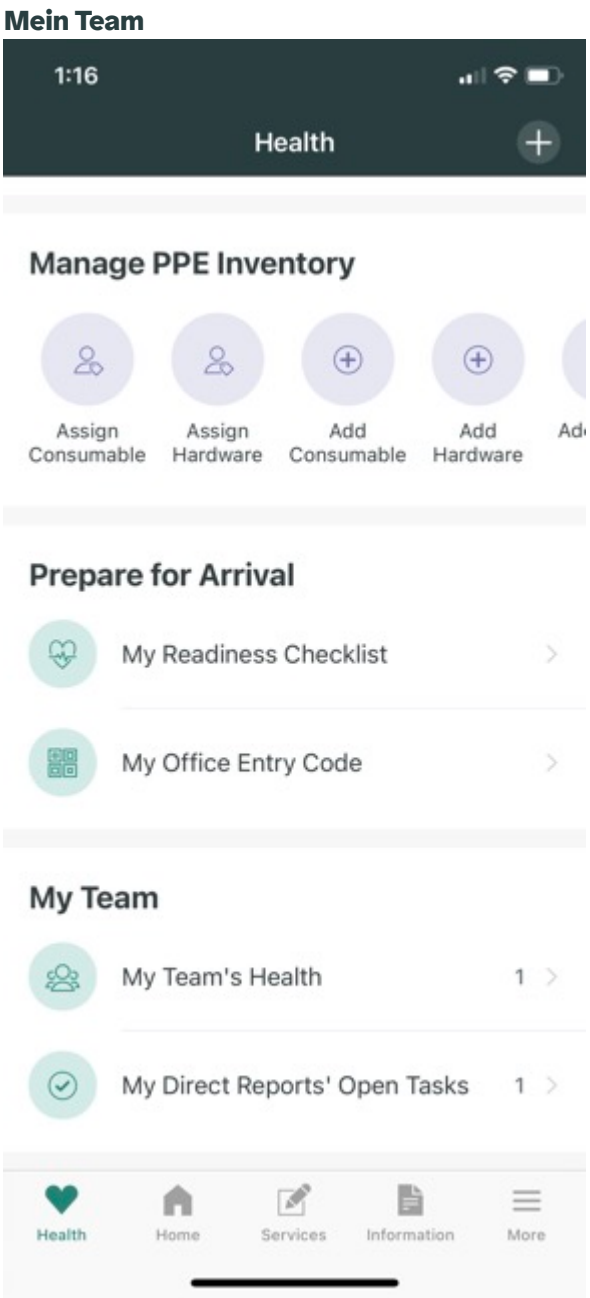
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App.
2. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Mein Team“, und klicken Sie auf den Link **Gesundheit meines Teams**.
   Im Abschnitt „Gesundheit meines Teams“ finden Sie eine Liste aller Benutzer.

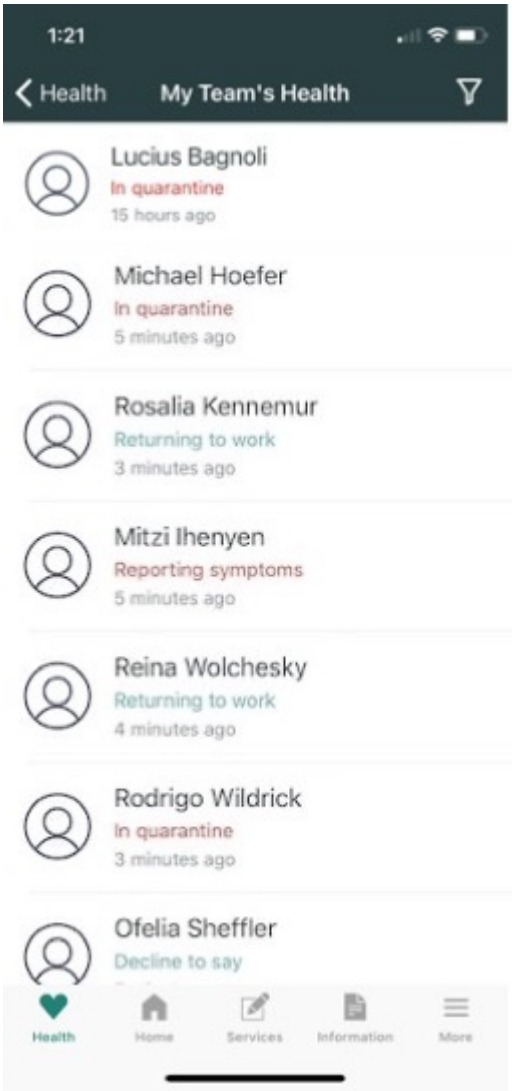


3. Im Abschnitt „Gesundheit meines Teams“ wird eine Liste aller Benutzer und deren Status angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Liste der Benutzer und deren Status



4. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie den Status für einen Benutzer.
   - Wischen Sie auf einem Eintrag in der Liste nach links, um den Status des Benutzers zu aktualisieren.
   - Tippen Sie auf einen Datensatz in der Liste, und klicken Sie unten im Aufgabenformular auf **Status aktualisieren**.

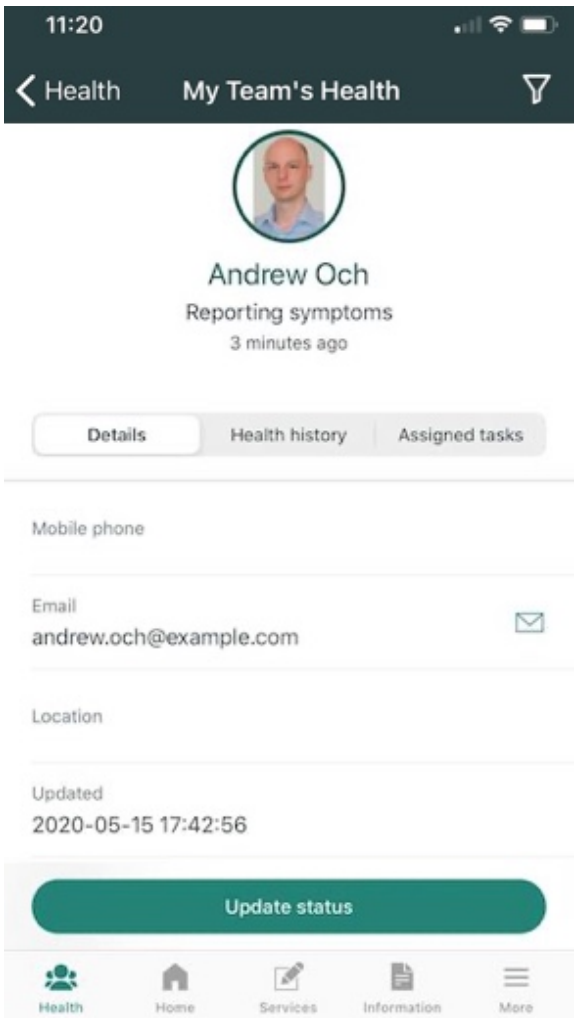
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Tippen Sie auf einen Eintrag in der Liste, um den Bildschirm mit dem Mitarbeiterdatensatz anzuzeigen.

Bildschirm für Mitarbeiterdatensatz

Auf dem Bildschirm für den Mitarbeiterdatensatz werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Verwenden Sie die Kontakt- und Standortinformationen im Bildschirm Details, um mit Ihren direkten Untergebenen in Kontakt zu bleiben.
- Verwenden Sie die Registerkarte **Gesundheitsverlauf**, um einen Verlauf der Gesundheitsstatusaktualisierungen des Benutzers anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Registerkarte **Zugewiesene Aufgaben**, um die dem Benutzer zugewiesenen Aufgaben anzuzeigen.
- Verwenden Sie die Schaltfläche **Status aktualisieren**, um den Gesundheitsstatus des Benutzers zu ändern.



Teammitgliedern Aufgaben in Now Mobile erneut zuweisen

Als Manager können Sie eine Liste der Ihren Teammitgliedern zugewiesenen Aufgaben anzeigen und die Aufgaben anderen Teammitgliedern neu zuweisen.

Vorbereitungen

Um auf diesen Inhalt zugreifen zu können, benötigen Sie Now® Mobile App In Ihrer Instanz muss die Anwendung Notfall-Eigenmeldung installiert sein.

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Über die App Safe Workplace for Mobile können Benutzer auf Anwendungen der Produktsuites Notfallmaßnahmen-Management und Sicherheit am Arbeitsplatz zugreifen.

Hinweis:
Die App Notfallmaßnahmen-Management für Now® Mobile wurde in Safe Workplace for Mobile umbenannt.

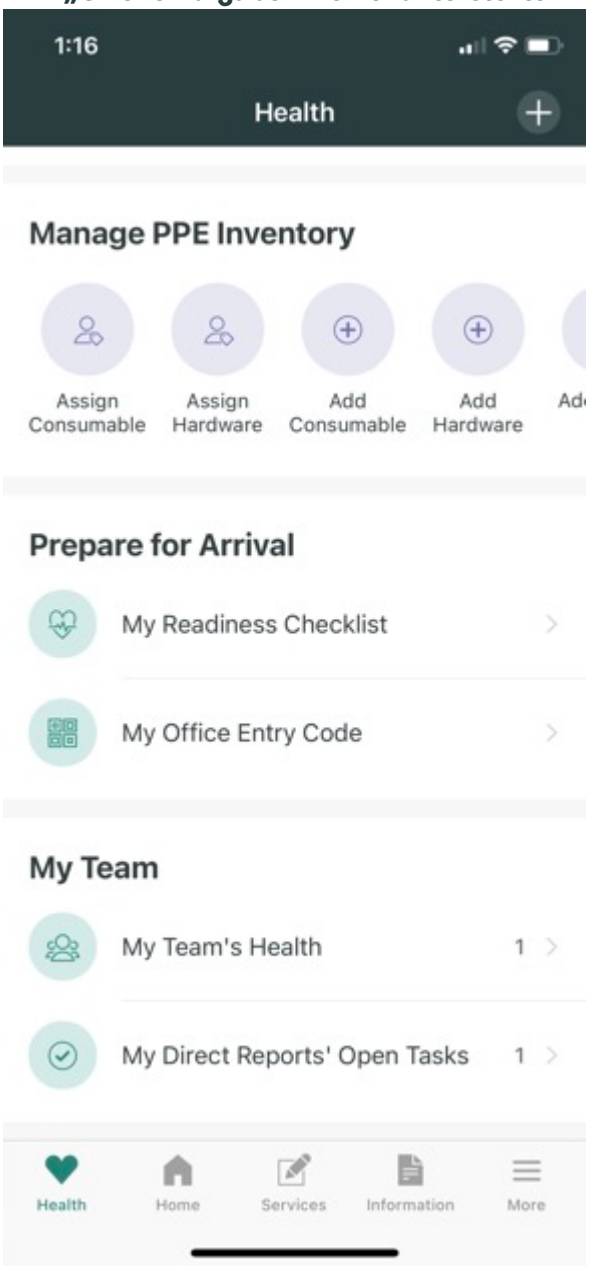
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App.
2. Scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Mein Team“, und klicken Sie auf **Offene Aufgaben meiner unterstellten Mitarbeiter**.

Link „Offene Aufgaben meiner unterstellten Mitarbeiter“



Es wird eine Liste aller offenen Aufgaben, die Ihren unterstellten Mitarbeitern zugewiesen sind, angezeigt.

3. Klicken Sie zum Anzeigen von Details zur Aufgabe auf die offene Aufgabe.
4. Um eine Aufgabe neu zuzuweisen, wischen Sie nach links, und klicken Sie auf **Neu zuweisen**.
5. Suchen Sie nach einem Benutzer, dem Sie die Aufgabe neu zuweisen möchten, und wählen Sie den Namen des Benutzers aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsplatz-Assistent

Die Anwendung Arbeitsplatz-Assistent ist eine Anwendung von Workplace Service Delivery, die Mitarbeitern Echtzeiteinblicke bieten soll, um ihre Arbeitsplatz-Experience zu optimieren.

Erste Schritte

Untersuchen  Erfahren Sie mehr über die Konzepte und Funktionen von Arbeitsplatz-Assistent.	**Konfigurieren**  Installieren Sie Arbeitsplatz-Assistent, um zu beginnen.	**Verwenden**  Verwenden Sie Arbeitsplatz-Assistent - Mitarbeiteranwesenheit, damit Mitarbeiter Routinen festlegen können.
Verwalten  Verwalten Sie Mitarbeiterabläufe und Mitarbeitende.	**Komponenten**  Rufen Sie Detailinformationen zu den installierten Komponenten und den wichtigsten Funktionen von Arbeitsplatz-Assistentab .	**Referenz**  Ruft Details zu den in Arbeitsplatz-Assistentverwendeten Formularen und Listen ab.

Arbeitsplatz-Assistent erkunden

Die Anwendung Arbeitsplatz-Assistent ist eine Anwendung von Workplace Service Delivery, die Mitarbeitern Echtzeiteinblicke bieten soll, um ihre Arbeitsplatz-Experience zu optimieren.

Die Anwendung Arbeitsplatz-Assistent hilft Mitarbeitern, ihre Anwesenheit vor Ort zu planen, persönliche Interaktionen durch Teamzusammenarbeit zu verbessern und eine Routine festzulegen, an denen die Tage angegeben werden, an denen sie im Büro sein möchten. Die Mitarbeiterpräsenz-Experience, also das Modul „Mitarbeiteranwesenheit“, ist in Workplace-Serviceportal, Mitarbeiter-Centerund auch in Now Mobile-Appverfügbar.

Anwesenheits-Dashboard

Das Dashboard „Anwesenheit“ kann verwendet werden, um die Anwesenheit von Mitarbeitern am Arbeitsplatz anzuzeigen und zu optimieren. Mitarbeiter können Ausnahmen erstellen, um ihre Tage im Büro zu aktualisieren, ohne ihre Routine zu ändern, und Reservierungen für die Tage erstellen, an denen sie das Büro besuchen möchten. Facility Manager können Daten aus dem Dashboard verwenden, um Büroräume zu planen, die den Arbeitsanforderungen des Unternehmens entsprechen.

Das Dashboard enthält einen Kalenderabschnitt mit einer personalisierten Wochenansicht, in der die folgenden Informationen angezeigt werden:

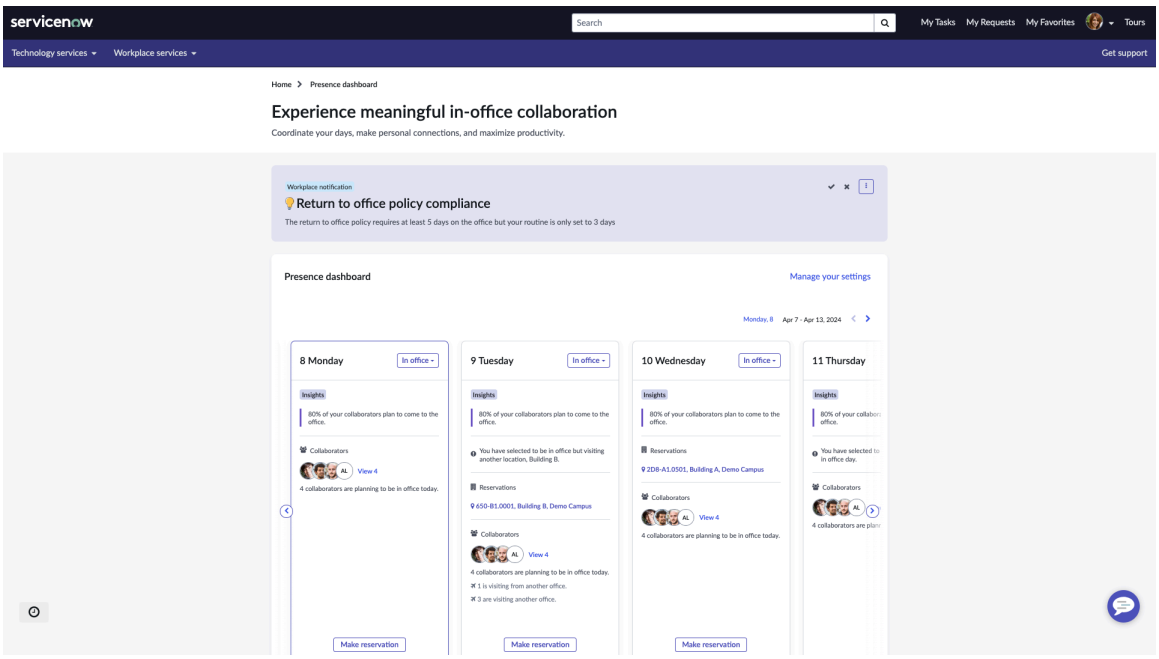
- Mitarbeiterroutine
- Routineausnahmen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Routineausnahmen an einem alternativen Ort
- Mitarbeitende, die planen, im Büro zu sein
- Kalendereinblicke über Mitarbeitende und Reservierungen an einem bestimmten Tag
- Persönliche Einblicke, die Mitarbeiter über die Anwesenheit im Büro informieren

Anwesenheits-Dashboard



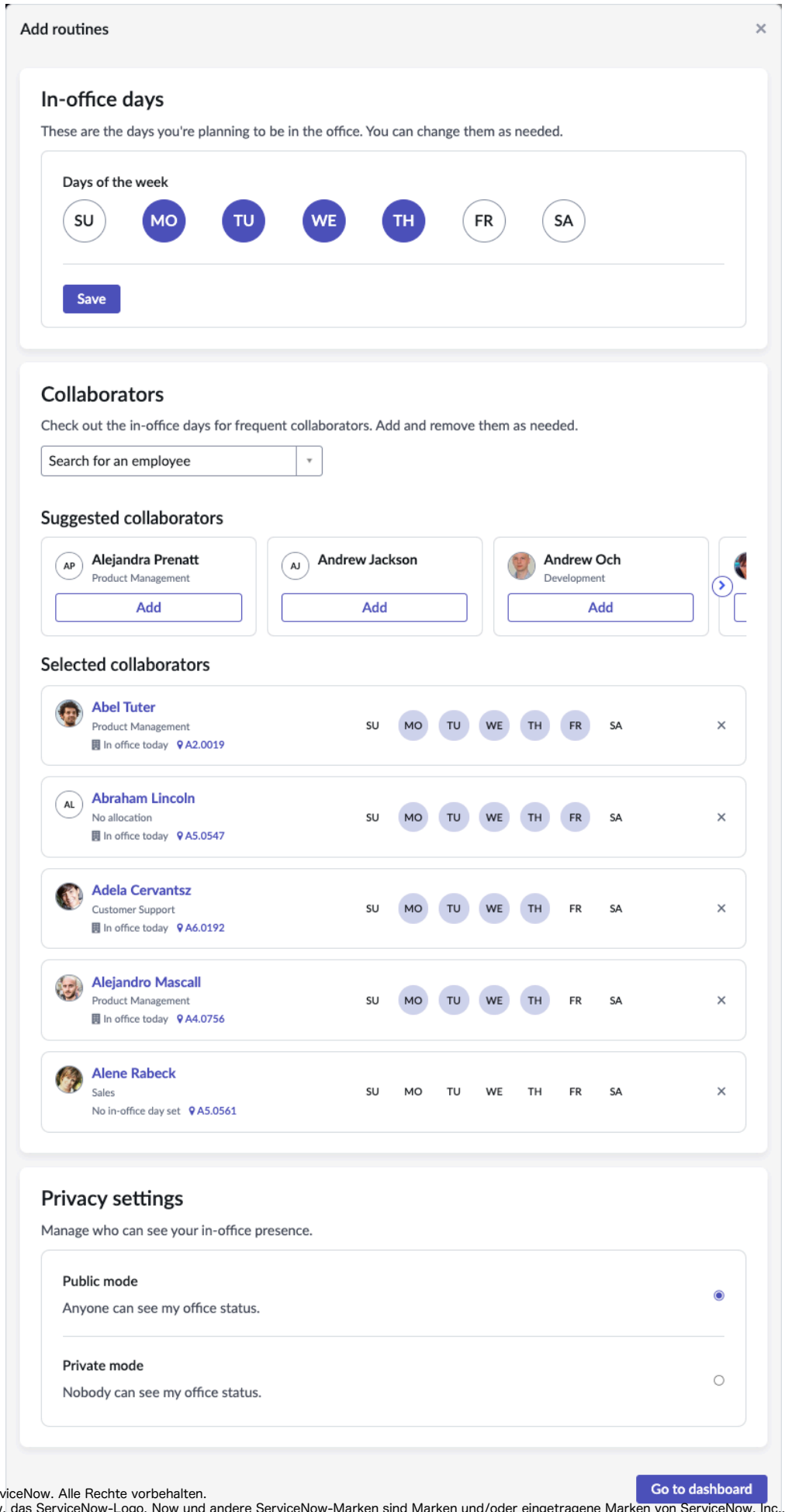
Hinweis:

- Dashboard-Einblicke werden nach einem festgelegten Intervall generiert, das vom Administrator konfiguriert werden kann.
- Kalendereinblicke werden beim Öffnen des Dashboards generiert und alle 30 Minuten aktualisiert.

Mitarbeiteranwesenheitsroutine

Mit der Anwendung Arbeitsplatz-Assistent können Mitarbeiter ihre erwartete Anwesenheit im Büro festlegen. Ein Mitarbeiter kann die Wochentage festlegen, an denen er im Büro anwesend ist. Ein Mitarbeiter kann auch seine Kollegen, Manager oder Stakeholder als Mitarbeitende hinzufügen, um sie auf die erwartete Anwesenheit im Büro während der Woche aufmerksam zu machen. Durch das Hinzufügen von Mitarbeitenden können Mitarbeiter ihre Anwesenheit im Büro koordinieren, um besser zu interagieren, Besprechungen zu planen oder Kontakte zu knüpfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

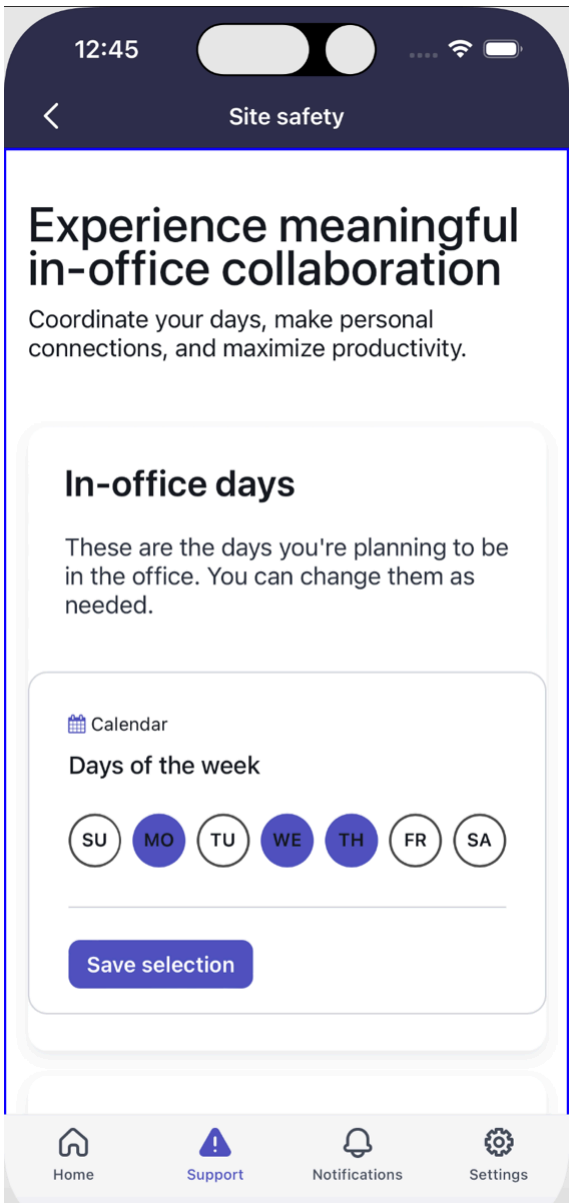


Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mithilfe der Zusammenarbeit können sich Mitarbeiter gegenseitig als Mitarbeitende hinzufügen, um zu wissen, wann die anderen voraussichtlich im Büro sind. Sie können ihre Routinen basierend auf ihrem Arbeitsfortschritt, Besprechungen, Planungen und mehr planen. Ein Mitarbeiter kann jederzeit seine Routine im Büro ändern oder eine Ausnahme festlegen, um die Interaktion mit Kollegen zu verbessern und so die persönliche Interaktion und Leistung zu verbessern.

Ein Mitarbeiter kann die Tage im Büro mit Workplace-Serviceportal, Mitarbeiter-Centerund Now Mobile-Appfestlegen.



Automatische Übersetzung

Mit dem Modul „Mitarbeiterpräsenz“ in der Anwendung Arbeitsplatz-Assistent können Sie als Administrator:

- Nehmen Sie bei Bedarf jederzeit Aktualisierungen vor.
- Zeigen Sie die für einen Mitarbeiter hinzugefügten Mitarbeitenden an. Sie können die Details des Mitarbeiters anzeigen, dem der Mitarbeitende hinzugefügt wurde.
- Zeigen Sie routinemäßige Details wie Start- und Enddatum der Routine an. Es ist jeweils nur eine Mitarbeiterroutine aktiv. Wenn also ein Mitarbeiter seine Routine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aktualisiert, wird ein Datensatz erstellt. Der alte Datensatz wird ungültig und wird mit einem Enddatum generiert.

- Zeigen Sie Routineausnahmen an, die von Mitarbeitern ausgelöst wurden.
- Fügen Sie Abschnitte hinzu, die im Anwesenheits-Dashboard angezeigt werden, oder entfernen Sie sie.
- Legen Sie den ersten Tag der Woche im Kalenderabschnitt mit der Systemeigenschaft *glide.ui.date_picker.first_day_of_week* fest.
- Wenden Sie den Filter mit der Systemeigenschaft *sn_wsd_concierge.collaborators_filter* auf Mitarbeitende an. Basierend auf dem Filter werden die Mitarbeitenden Mitarbeitern beim Hinzufügen eines Mitarbeitenden angezeigt. Weitere Informationen zum Festlegen der Eigenschaft finden Sie unter Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Eigenschaften.
- Erstellen Sie Einblicke für Mitarbeiter, die personalisiert sind und im Anwesenheits-Dashboard und im Kalenderabschnitt angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie mit anwenderdefinierte Einblicke Proaktive Hinweismeldungen.
- Konfigurieren Sie die Änderung des Zeitplans für die Signalkonfiguration, um das Intervall für Dashboard-Einblicke zu aktualisieren.

Arbeitsplatz-Assistent konfigurieren

Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Arbeitsplatz-Assistent.

Arbeitsplatz-Assistent installieren

Installieren Sie die Anwendung Arbeitsplatz-Assistent aus dem ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus:

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** in Ihrer Instanz zur Verfügung.

   In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

2. Vergewissern Sie sich, dass das Plugin Workplace Core aktiviert ist.

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: Arbeitsplatz-Assistent
- ID der Anwendung: sn_wsd_concierge

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   Suchen Sie nach der Anwendung anhand ihres Namens (Arbeitsplatz-Assistent oder ihrer ID (sn_wsd_concierge). Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.
   Eine Liste von abhängigen Plugins und Anwendungen wird angezeigt, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie Arbeitsplatz-Assistent erst installieren, wenn Sie diese installiert haben.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Konfigurieren Sie Kalenderabschnitte im Dashboard „Anwesenheit".

Als Administrator können Sie dem Anwesenheits-Dashboard Kalenderabschnitte hinzufügen oder daraus entfernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_concierge.admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiteranwesenheit** > **Kalenderabschnitte**.
   Die Standardkalenderabschnitte lauten wie folgt:
   - WSD – Anwesenheitszusammenarbeitsabschnitt
   - WSD – Anwesenheit – Abschnitt „Ausnahme"
   - WSD – Anwesenheit – Abschnitt „Einblicke"
   - WSD – Anwesenheit – Abschnitt „Reservierung"

   Hinweis:
   - Der Abschnitt „WSD-Einblicke" ist verfügbar, wenn Sie Proaktive Hinweismeldungeninstalliert haben.
   - Der Abschnitt „WSD-Anwesenheitsreservierung" ist verfügbar, wenn Sie Management von Arbeitsplatz-Reservierungeninstalliert haben.
2. Ändern Sie die Darstellungsreihenfolge der Abschnitte, indem Sie die Werte in der Spalte Reihenfolge bearbeiten.
3. **Wahlweise:** Fügen Sie dem Kalender einen Abschnitt hinzu.

   Wichtig:
   Das Hinzufügen eines Widgets, das nicht für das Anwesenheits-Dashboard optimiert ist, kann zu unerwarteten Ergebnissen in der Anwenderoberfläche führen. Wenn Sie ein Widget erstellen möchten, kopieren und ändern Sie ein Standard-Widget.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der Tabelle „Kalender-Widgets für Mitarbeiteranwesenheit“ **Neu**.

b. Füllen Sie die Felder im Formular „Kalender-Widget für Mitarbeiteranwesenheit“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Kalender-Widget für Mitarbeiteranwesenheit“..

c. Wählen Sie **Absenden** aus.

Verwalten Arbeitsplatz-Assistent : Mitarbeiteranwesenheit

Verwalten Sie Routinen, Mitarbeitende und Ausnahmen für Mitarbeiter. Überwachen Sie die von Mitarbeitern erstellten Routinen, Mitarbeitenden und Ausnahmen.

Zeigen Sie Mitarbeiteranwesenheitsmodule an

Verfolgen Sie die Routinen und Ausnahmen , die von Mitarbeitern erstellt wurden, und die von Mitarbeitern hinzugefügten Mitarbeiter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_concierge.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit dem Modul „Mitarbeiteranwesenheit“ können Sie:

- Fügen Sie Routinedetails hinzu, oder zeigen Sie sie an, z. B. das Arbeitsplatzprofil, das der Routine zugeordnet ist, die Start- und Endzeit der Routine und die in der Routine festgelegten Tage im Büro.
- Fügen Sie Anwesenheitsausnahmen für Tage im Büro oder Remote-Tage von Mitarbeitern hinzu, oder zeigen Sie sie an.
- Von Mitarbeitern hinzugefügte Mitarbeitende hinzufügen oder anzeigen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiteranwesenheit**.
2. Zeigen Sie Mitarbeiterroutinen an, indem Sie das Modul Routinen auswählen.
   Eine Liste der in der Anwendung erstellten Routinen wird angezeigt.

   Hinweis:
   Die Liste enthält einen Filter, der inaktive Routinen ausblendet.

3. Zeigen Sie die Routineausnahmen an, indem Sie das Modul Ausnahmen auswählen.
   Eine Liste der von Mitarbeitern erstellten Ausnahmen wird angezeigt.

   Hinweis:
   Datensätze, die älter als sechs Monate sind, werden aus der Liste entfernt.

4. Zeigen Sie die Mitarbeitenden von Mitarbeitern an, indem Sie das Modul „Mitarbeitende“ auswählen.
   Eine Liste Ihrer Mitarbeitenden wird angezeigt.

Erstellen Sie mit anwenderdefinierte Einblicke Proaktive Hinweismeldungen

Verwenden Sie Proaktive Hinweismeldungen, um Einblicksabschnitte für das Mitarbeiteranwesenheits-Dashboard zu erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
Um Einblicke zu erstellen, müssen Sie installieren Proaktive Hinweismeldungen Version 3.1 oder höher.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Administrator können Sie mit Proaktive Hinweismeldungen Einblicke für Mitarbeiter erstellen. Diese Einblicke werden im Anwesenheits-Dashboard und in den Kalenderabschnitten angezeigt. Weitere Informationen zu Proaktive Hinweismeldungen finden Sie unter Proaktive Hinweismeldungen.

Informationen zu den standardmäßigen Einblicken, die mit dem Arbeitsplatz-Concierge installiert werden, finden Sie unter Mit installierte Einblicke Arbeitsplatz-Assistent.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Signaldatenquelle für den Einblick.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Datenquelle für ein Signal in Proaktive Hinweismeldungen.
2. Navigieren zu **Alle** > **Proaktive Hinweismeldungen** > **Signalkonfigurationen**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Geben Sie im Feld **Kanäle und Aktionen** den Wert Dashboard Anwesenheitein.
5. Geben Sie im Feld **Kategorie-Tags** einen der folgenden Werte ein.
   - Kalendereinblick in Anwesenheit: Erstellt einen Einblick für den Kalenderabschnitt des Anwesenheits-Dashboards.
   - Einblick in das Anwesenheits-Dashboard: Erstellt einen Einblick für das Anwesenheits-Dashboard.
6. **Wählen Sie** im Feld Datenquelle die Signaldatenquelle aus, die Sie zuvor erstellt haben.
7. Wählen Sie im Feld Zeitplan den **ZeitplanBei Bedarf** aus.

   Hinweis:
   Der Zeitplan bei Bedarf gilt für Kalendereinblicke. Weitere Informationen zu Signalzeitplänen finden Sie unter Konfigurieren Sie Signalzeitpläne in Proaktive Hinweismeldungen.

8. Wählen Sie in der Liste **Empfangende Anwender** die Option **Mitarbeiter**aus.
9. Füllen Sie die verbleibenden Felder entsprechend Ihren Anforderungen aus, und wählen Sie **Absenden**aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Signalkonfiguration“..

   Weitere Informationen zum Erstellen einer Signalkonfiguration finden Sie unter Erstellen Sie ein Signal in Proaktive Hinweismeldungen.

Ergebnisse

Sie haben ein Signal konfiguriert, das dem Benutzer Einblicke in der geplanten Häufigkeit anzeigt.

Legen Sie die Mitarbeiteranwesenheit fest

Legen Sie Ihre Tage im Büro fest. Arbeiten Sie mit Ihren Kollegen zusammen, und planen Sie Ihre Besprechungen und die Zusammenarbeit in Büros effizient.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tage im Büro festlegen

Als Mitarbeiter können Sie mit Workplace-Serviceportal und Mitarbeiter-Centerlhre Anwesenheit im Büro festlegen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren Sie von einem der folgenden Standorte zum Mitarbeiteranwesenheits-Dashboard.

2. Wählen Sie auf der Seite „Anwesenheits-Dashboard“ **Einstellungen verwalten**, um das Fenster „Routine hinzufügen“ zu öffnen.

   Hinweis:
   Wenn Sie das Dashboard zum ersten Mal aufrufen, wählen Sie Erste **Schritte**.

3. Wählen Sie im Abschnitt Tage im Büro die Wochentage aus, an denen Sie im Büro sein möchten.

   Example
   Wenn Sie beispielsweise montags und mittwochs im Büro arbeiten möchten, wählen Sie **MO** und **MI**aus.

4. Nachdem Sie die Tage festgelegt haben, wählen **Sie Speichern**.
   Die Auswahl wird gespeichert.

5. **Wahlweise:** Sie können auch einen Kollegen als Mitarbeitenden hinzufügen und anzeigen, an welchen Tagen er im Büro anwesend ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen Mitarbeitenden hinzu.

Ergebnisse
Sie haben Ihre Tage im Büro festgelegt. Sie können Ihre Auswahl jederzeit ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie Ihre Tage im Büro.

Fügen Sie einen Mitarbeitenden hinzu

Koordinieren Sie die Tage im Büro mit den Kollegen. Fügen Sie sie als Mitarbeitende hinzu, und zeigen Sie die Tage an, an denen Ihre Kollegen im Büro anwesend sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dashboard Anwesenheit.
   Weitere Informationen finden Sie in den hiergenannten Schritten.

2. Öffnen Sie auf der Seite „Anwesenheits-Dashboard“ das Fenster „Routine hinzufügen“, indem **Sie Einstellungen verwalten**auswählen.

   Hinweis:
   Wenn Sie das Dashboard zum ersten Mal aufrufen, wählen Sie Erste **Schritte**.

3. **Wahlweise:** Fügen Sie Mitarbeitende aus dem Abschnitt „Vorgeschlagene Mitarbeitende“ hinzu.

   Hinweis:
   Vorgeschlagene Mitarbeitende werden angezeigt, nachdem Sie Mitarbeitende hinzugefügt und das Fenster „Routine hinzufügen“ erneut geöffnet haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Suchen Sie im Abschnitt „Mitarbeitende“ nach dem Mitarbeiter, den Sie als Mitarbeitenden hinzufügen möchten.
5. Wählen Sie den Mitarbeiter aus den Suchergebnissen aus.
   Der Mitarbeiter wird als Ihr Mitarbeitender gespeichert.

Ergebnisse
Die ausgewählten Mitarbeiter werden als Ihre Mitarbeitenden hinzugefügt. Auf der Seite „Mitarbeiterpräsenz“ können Sie die Routine im Büro anzeigen.

Sie können einen Mitarbeitenden auch jederzeit entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Entfernen Sie einen Mitarbeitenden.

Aktualisieren Sie Ihre Tage im Büro

Sie können Ihre Tage im Büro jederzeit mit dem Anwesenheits-Dashboard aktualisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur
1. Navigieren Sie zum Dashboard Anwesenheit.
   Weitere Informationen finden Sie in den hiergenannten Schritten.
2. Öffnen Sie im Dashboard „Anwesenheit“ das Fenster „Routine hinzufügen“, indem **Sie Einstellungen verwalten**auswählen.
3. Ändern Sie im Abschnitt Tage im Büro Ihre bestehende Auswahl entsprechend Ihren Anforderungen.
   - Wählen Sie einen Tag aus, um Ihre Anwesenheit im Büro festzulegen.
   - Löschen Sie eine Auswahl, um eine Remote Presence festzulegen.
4. Nachdem Sie die Tage festgelegt haben, wählen **Sie Speichern**.
   Die Auswahl wird aktualisiert.

Entfernen Sie einen Mitarbeitenden

Entfernen Sie einen vorhandenen Mitarbeitenden, wenn Sie nicht mehr wissen möchten, dass er routinemäßig ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur
1. Navigieren Sie zum Mitarbeiteranwesenheits-Dashboard.
   Weitere Informationen finden Sie in den hiergenannten Schritten.
2. Wählen Sie auf der Seite „Anwesenheits-Dashboard“ **Einstellungen verwalten**, um das Fenster „Routine hinzufügen“ zu öffnen.
3. Entfernen Sie im Abschnitt „Mitarbeitende“ unter „Ausgewählte Mitarbeitende“ einen Mitarbeitenden, indem Sie auf das Symbol „Mitarbeitenden entfernen“ (✕) klicken.
4. Wählen Sie im Bestätigungsfenster **Ja, entfernen aus**.

Ergebnisse
Der Mitarbeitende wird aus Ihrer Routine entfernt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktualisieren Sie Ihre Tage im Büro als Ausnahmen

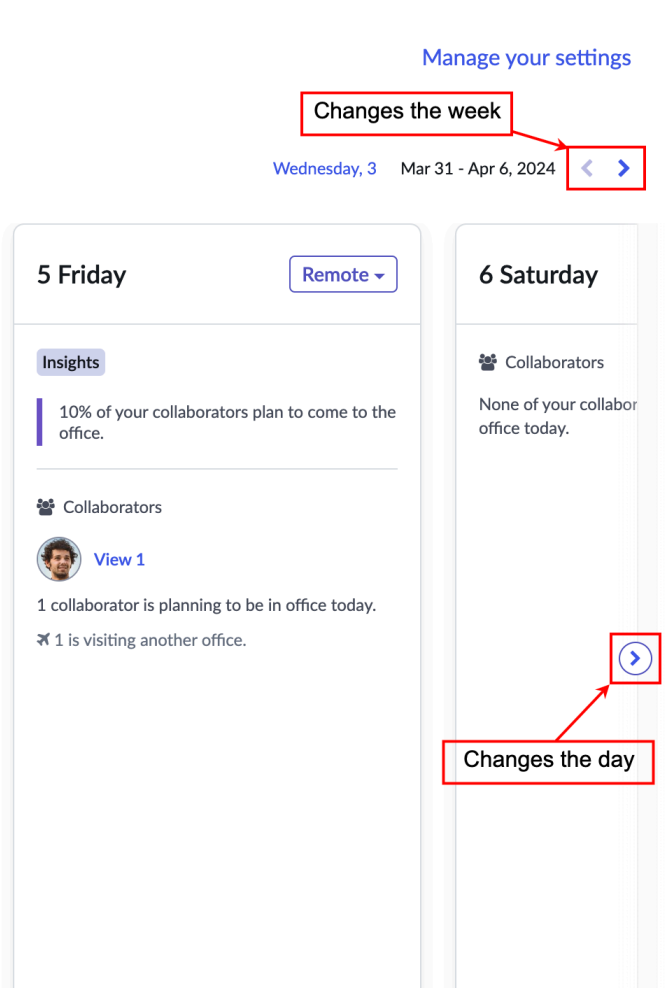
Verwenden Sie als Mitarbeiter das Anwesenheits-Dashboard, um Ihre Tage im Büro zu aktualisieren, ohne Ihre Routine zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Mitarbeiteranwesenheits-Dashboard.
   Weitere Informationen finden Sie in den hiergenannten Schritten.
2. Navigieren Sie zu dem Tag, den Sie aktualisieren möchten.
   - Verwenden Sie die Navigationspfeile, um den Tag oder die Woche des Kalenders zu ändern.



   - Navigieren Sie zum aktuellen Tag, indem Sie den Datumslink auswählen.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste der Kalenderkarte eine der folgenden Optionen aus.
   - Wählen Sie Remote, um Ihre Anwesenheit in **Remote** zu ändern.
   - Wählen Sie **Im Büro**, um Ihre Anwesenheit in Ihrem zugewiesenen Büro zu ändern.
   - Wählen **Sie Anderes Büro** besuchen aus, um Ihre Anwesenheit in einem anderen Büro als dem Ihnen zugewiesenen Büro zu ändern, und wählen Sie dann das Büro aus, das Sie besuchen werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für den ausgewählten Tag wird automatisch eine Ausnahme erstellt, und Ihre Anwesenheit wird aktualisiert.

4. **Wahlweise:** Wählen **Sie Reservierung** vornehmen aus, um einen Platz für den Tag zu reservieren, an dem Sie das Büro besuchen.
   Informationen zum Vornehmen einer Reservierung finden Sie unter Reservierung erstellen.

Datenschutzeinstellungen für Anwesenheit verwalten

Verwalten Sie, ob Mitarbeiter Ihre Anwesenheit im Büro anzeigen können, indem Sie Ihre Datenschutzeinstellungen auswählen.

Wenn Sie Ihre Anwesenheit auf privat festlegen, ist Ihre Routine für andere Mitarbeiter ausgeblendet, und Sie werden nicht als Mitarbeitender im Kalender des Anwesenheits-Dashboards angezeigt.

Verwalten Sie Datenschutzeinstellungen über das Anwesenheits-Dashboard

Verwalten Sie Ihre Datenschutzeinstellungen über das Anwesenheits-Dashboard.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Dashboard Anwesenheit.
   Weitere Informationen finden Sie in den hiergenannten Schritten.
2. Öffnen Sie im Dashboard „Anwesenheit“ das Fenster „Routine hinzufügen“, indem **Sie Einstellungen verwalten**auswählen.

   Hinweis:
   Wenn Sie das Dashboard zum ersten Mal aufrufen, wählen Sie Erste **Schritte**.

3. Wählen Sie im Abschnitt „Datenschutzeinstellungen“ basierend auf Ihren Einstellungen eine der folgenden Optionen aus.
   - Öffentlicher Modus: Andere Mitarbeiter können Ihre Routine im Dashboard „Anwesenheit“ und im Abschnitt „Mitarbeiter“ sehen.
   - Privater Modus: Andere Mitarbeiter können Ihre Routine nicht sehen.

   Die ausgewählte Datenschutzoption wird automatisch gespeichert.

Verwalten Sie Datenschutzeinstellungen über Mitarbeiterprofil

Verwalten Sie Ihre Datenschutzeinstellungen in der Anwendung Mitarbeiterprofil.

Vorbereitungen
Ein Administrator muss Mitarbeiterprofilaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterprofil wählen.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_core.workplace_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie auf der Startseite des Mitarbeiter-Centers Ihr Profil und dann **Einstellungen**aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Anwendereinstellungen für Anwesenheit in der Datenschutzliste Anwesenheit eine der folgenden Optionen aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Öffentlicher Modus: Andere Mitarbeiter können Ihre Routine im Dashboard „Anwesenheit“ und im Abschnitt „Mitarbeiter“ sehen.
- Privater Modus: Andere Mitarbeiter können Ihre Routine nicht sehen.

Arbeitsplatz-Assistent Komponenten

Erfahren Sie mehr über die mit der Anwendung Arbeitsplatz-Assistent installierten Komponenten und Eigenschaften.

Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Arbeitsplatz-Assistent werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Geschäftsregeln.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Rollen

Arbeitsplatz-Assistent Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_concierge.admin	Hat vollständigen Zugriff auf die Anwendung.	sn_wsd_core.profile_writer

Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Tabellen

Arbeitsplatz-Assistent Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Routine für Mitarbeiteranwesenheit [sn_wsd_concierge_employee_presence_routine]	Speichert Informationen zu allen in der Anwendung erstellten Routinen für die Mitarbeiteranwesenheit.

Mit Arbeitsplatz-Assistent installierte Eigenschaften

Passen Sie die mit Arbeitsplatz-Assistent verfügbaren Eigenschaften an.

Diese Eigenschaften sind für Arbeitsplatz-Assistent verfügbar.

Hinweis:
Alle diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für Arbeitsplatz-Assistent

Eigenschaft	Beschreibung
sn_wsd_concierge.collaborators_filter	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um einen Filter auf Anwender (abgeleitet von der Tabelle [sys_user]) anzuwenden, die angezeigt werden, wenn ein Mitarbeiter einen Mitarbeitenden hinzufügen möchte. Sie können einen Bedingungsfilter hinzufügen. Geben Sie eine codierte Abfrage für die Tabelle [sys_user] an. Basierend

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Arbeitsplatz-Assistent (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	auf dem von Ihnen angegebenen Filter werden die Benutzer dem Mitarbeiter als Mitarbeitende angezeigt. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: active=true

Mit installierte Einblicke Arbeitsplatz-Assistent

Die folgenden Einblicke werden mit den Plugins Arbeitsplatz-Assistent und Proaktive Hinweismeldungen installiert.

Durch die Installation des Plugins Arbeitsplatz-Assistent mit dem Plugin Proaktive Hinweismeldungen werden Datensätze in den folgenden Tabellen erstellt.

Signalkonfiguration [sn_pp_signal_config]

Signalkonfiguration	Beschreibung
Einblick in Mitarbeiterreservierungen	Zeigt eine Nachricht an, wenn der Mitarbeiter an einem Tag eine Reservierung hat, die auf Remote festgelegt ist. Dieser Einblick wird in der Kalenderwochenansicht angezeigt.
Prozentsatz der Mitarbeitenden im Büro	Zeigt den Prozentsatz der Mitarbeitenden an, die sich an einem bestimmten Tag im Büro befinden. Dieser Einblick wird in der Kalenderwochenansicht angezeigt.
Routine-Compliance	Zeigt eine Nachricht an, wenn die Anwesenheit des Mitarbeiters nicht auf fünf Tage im Büro festgelegt ist. Dieser Einblick wird im Dashboard „Anwesenheit“ angezeigt. Diese Signalkonfiguration soll jede Woche ausgeführt werden. Nach der Aktualisierung der Routine können Mitarbeiter den Einblick noch bis zur folgenden Woche anzeigen. Dieses Problem kann durch Ändern des Zeitplans gelöst werden.

Tabelle „Signaldatenquelle“ [sn_pp_signal_data_source].

Signaldatenquelle	Beschreibung
Collaborator-Datenquelle	Datenquelle für den Prozentsatz der Mitarbeiter in der Bürosignalkonfiguration.
Mitarbeiterreservierungen	Datenquelle für die Konfiguration des Einblickssignals für Mitarbeiterreservierungen.
Routine-Compliance	Datenquelle für die Konfiguration des Routine-Compliance-Signals.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle „Signalkanalkonfiguration“ [sn_pp_signal_channel_config].

Signalkanalkonfiguration	Beschreibung
Anwesenheits-Dashboard	Kanalkonfiguration für das Dashboard „Anwesenheit“ in der Anwendung Arbeitsplatz-Assistent.

Tabelle „Signalkategorie“ [sn_pp_signal_category].

Kalendereinblick anzeigen	Zeigt den Einblick in der Kalenderwochenansicht an.
Einblick in das Anwesenheits-Dashboard	Zeigt den Einblick im Anwesenheits-Dashboard an.

Arbeitsplatz-Assistent – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den in der Anwendung Arbeitsplatz-Assistent verwendeten Formularen und Listen.

Formular „Kalender-Widget für Mitarbeiteranwesenheit“.

Sie können das Formular „Kalender-Widget für Mitarbeiteranwesenheit“ verwenden, um dem Kalenderabschnitt im Dashboard „Anwesenheit“ ein Widget hinzuzufügen.

Formular „Kalender-Widget für Mitarbeiteranwesenheit“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Abschnitts.
Bestellung	Reihenfolge, in der der Abschnitt im Anwesenheits-Dashboard angezeigt wird.
Beschreibung	Beschreibung des Abschnitts.
Widget	Widget, das im Abschnitt angezeigt wird.
Anwenderkriterien	Anwenderkriterien, um zu entscheiden, welche Anwender den Abschnitt sehen können.
Widget-Parameter	An das Widget übergebene Parameter.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Abschnitts im Anwesenheits-Dashboard.

Workplace Agent für Mobilgeräte

Verwalten Sie alle Ihre Arbeitsplatzfälle und -aufgaben mit der Anwendung Workplace Agent für Mobilgeräte auf Ihrem Mobilgerät.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen



Informieren Sie sich über die Workplace Agent für Mobilgeräte.

Konfigurieren



Installieren Sie Workplace Agent für Mobilgeräte, um zu beginnen.

Verwenden



Verwenden Sie Workplace Agent für Mobilgeräte, um Arbeitsplatzfälle zu verwalten, zu bearbeiten, zu aktualisieren und zu lösen

Komponenten



Machen Sie sich mit den wichtigsten Funktionen von Workplace Agent für Mobilgerätevertraut .

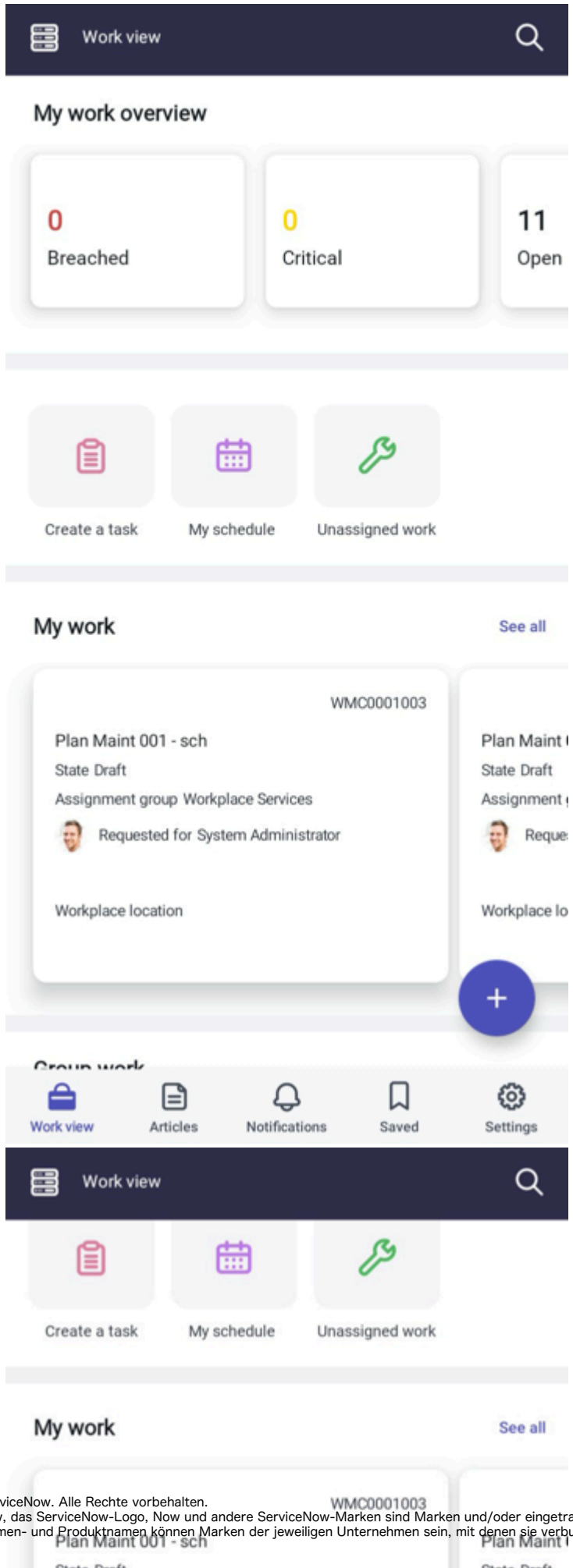
Workplace Agent für Mobilgeräte erkunden

Verwalten Sie alle Ihre Arbeitsplatzfälle und -aufgaben von unterwegs mit der Anwendung „Agent Workplace Services for Mobile“ in der Mobile-Anwendung ServiceNow Agent. Als Arbeitsplatzmitarbeiter können Sie mit der Anwendung Arbeitsplatzfälle auf Ihrem Mobilgerät anstatt auf einem Desktop-Computer oder Laptop anzeigen, verwalten und erstellen.

Mit der Anwendung ServiceNow AgentWorkplace Agent für Mobilgeräte in der Mobile-Anwendung [] können Sie an den in den Anwendungen Workplace Service Delivery erstellten Arbeitsplatzfällen arbeiten. Mit der Anwendung können Sie Arbeitsplatzfälle, Fallaufgaben, Umzugsaufgaben und Wartungsaufgaben verwalten und erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Als Mitarbeiter am Arbeitsplatz können Sie mit der Anwendung die folgenden Aktionen ausführen:

- Sie können alle mit den -Anwendungen erstellten Arbeitsplatzfälle anzeigen.
- Die Anwendung zeigt die Fälle in den folgenden Kategorien an:
  - Ihre Arbeitsübersicht mit Nummern.
  - Ihre zugewiesene Arbeit mit den Details der Fälle.
  - Arbeit Ihrer Zuweisungsgruppe.
  - Nicht zugewiesene Arbeit in Ihrer Zuweisungsgruppe.
- Sie können die Ihnen zugewiesenen Fälle basierend auf ihrem Status wie Kritisch, Offen, Gelöst bearbeiten
- Sie können Fälle und Aufgaben einem anderen Mitarbeiter am Arbeitsplatz zuweisen.
- Sie können Fälle und Aufgaben „on-the-go“ aktualisieren, wann immer Sie damit fortfahren oder zusätzliche Informationen hinzufügen.
- Sie können zu dem Arbeitsplatzstandort navigieren, an dem der Arbeitsplatzfall oder die Aufgabe erstellt wird, indem Sie den Kartenstandort verwenden. Für einen Umzugsfall können Sie sowohl „Von Standort“ als auch „An Standort“ anzeigen.
- Für einen Wartungsfall können Sie Details wie das enthaltene Asset, das Produktmodell und mehr anzeigen.
- Sie können auch Arbeitsplatzfälle und Aufgaben bearbeiten, die den Fällen einzeln zugeordnet sind.
- Sie können jederzeit Anhänge zu einem Fall hochladen.

Weitere Informationen zu den Funktionen der Anwendung Workplace Agent für Mobilgeräte] finden Sie unter Workplace Agent für Mobilgeräte

Zugehörige Informationen

Workplace Agent für Mobilgeräte

Workplace Agent für Mobilgeräte konfigurieren

Installieren Sie die Anwendung Workplace Agent für Mobilgeräte, um sie in der mobilen Anwendung ServiceNow Agent zu verwenden.

Workplace Agent für Mobilgeräte installieren

Installieren Sie die Anwendung Workplace Agent für Mobilgeräte aus den ServiceNow Store-Anwendungen. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus:

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** in Ihrer Instanz zur Verfügung.

   In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

2. Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Plugins aktiviert sind:
   - Workplace Core (sn_wsd_core)
   - Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange (sn_wsd_case)

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Workplace Readiness and Maintenance Management (sn_wsd_maintenance)
- Management von Arbeitsplatz-Umzügen (sn_wsd_move)
- „Gebäudepläne für Arbeitsstätten“ (sn_wsd_indoor_map)
- Erweitertes Modell und Asset-Klassen(sn_ent)

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: Workplace Agent für Mobilgeräte
- ID der Anwendung: sn_wsd_agent_mob

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung über die Filterkriterien und die Suchleiste.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Klicken Sie auf **Installieren**.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn es Plugins oder Anwendungen gibt, die installiert werden müssen, können Sie Fallmanagement für Arbeitsplatzbelange erst installieren, wenn Sie diese installiert haben.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
6. Klicken Sie auf **Installieren**.

Workplace Agent für Mobilgeräte verwenden

Verwenden Sie Workplace Agent für Mobilgeräte, um arbeitsplatzfall- oder aufgabenbezogene Aktivitäten mit der mobilen Anwendung ServiceNow Agent] durchzuführen.

Verwalten Sie Arbeitsplatzfälle und -aufgaben

Verfolgen Sie die Arbeitsplatzfälle und -aufgaben, die Ihnen und Ihrer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind. Sie können jederzeit die Anzahl der offenen, kritischen und verletzten Fälle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ermitteln. Zeigen Sie die Details des Falls an, und führen Sie eine entsprechende Aktion aus.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass die erforderlichen Plugins installiert sind.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.workplace_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Anwendung ServiceNow Agent - Workplace Agent für Mobilgeräte können Sie die Ihnen zugewiesenen Arbeitsplatzfälle und -aufgaben unterwegs ohne Desktop-Computer oder Laptop verwalten. Sie können jede Art von Arbeitsplatzfall verwalten, z. B. regulärer Arbeitsplatzfall, Wartungsfall, Umzugsfall, Platzkonfigurationsfall und Reservierungsfall. Die Anwendung bietet Ihnen eine kategoriebasierte Anzeige, in der Sie schnell und einfach auf die Ihnen und Ihrer Zuweisungsgruppe zugewiesenen Arbeiten zugreifen können. In der **Ansicht Arbeit** der Anwendung werden Ihre Arbeit, Ihre Gruppenarbeit und nicht zugewiesene Arbeit angezeigt.

Ausführliche Informationen zu den verfügbaren Funktionen finden Sie unter Workplace Agent für Mobilgeräte.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Anwendung Workplace Agent für Mobilgeräte an.
   Der Startbildschirm wird mit Ihrer **Arbeitsansicht**geöffnet.
2. Je nachdem, welche Fälle oder Aufgaben Sie überprüfen möchten, können Sie auf der **Ansichtsseite Arbeit** aus den folgenden Optionen auswählen.
3. Um die von Ihrer Organisation hinzugefügten Wissensartikel zu überprüfen, wählen Sie die Registerkarte **Artikel** unten.
   Die Seite „Artikel“ wird geöffnet
4. Um die Benachrichtigungen zu Fällen anzuzeigen, bei denen SLA-Verstöße oder andere Fälle vorliegen, wählen Sie die Registerkarte **Benachrichtigungen** unten.
   Die Seite „Benachrichtigungen“ wird geöffnet. Auf der Seite werden die folgenden Benachrichtigungen angezeigt:
   - Fall: Einzelperson zugewiesen
   - Fall: Der Gruppe zugewiesen
   - Fall wurde dem Beauftragten kommentiert
   - Fall eskaliert – Wenn das SLA für einen Fall verletzt wird, wird eine Benachrichtigung an den Beauftragten gesendet.

   Wählen Sie **Alle** löschen aus, um die Benachrichtigungen zu löschen, wenn sie nicht mehr benötigt werden.
5. Um die gespeicherten Fälle, Aufgaben oder Anhänge anzuzeigen, wählen Sie die Registerkarte **Gespeichert** unten.
   Die Seite „Gespeichert“ wird geöffnet und zeigt alle Fälle, Aufgaben und Anhänge an, die Sie gespeichert haben.
6. Um sich abzumelden oder profilbezogene Einstellungen vorzunehmen, wählen Sie die Registerkarte **Einstellungen** unten.

Weisen Sie einen nicht zugewiesenen Fall oder eine nicht zugewiesene Aufgabe zu

An einem nicht zugewiesenen Fall oder einer nicht zugewiesenen Aufgabe arbeiten Weisen Sie den Fall oder die Aufgabe sich selbst oder einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass die erforderlichen Plugins installiert sind.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.workplace_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weisen Sie nicht zugewiesene Fälle oder Aufgaben sich selbst oder einem anderen Mitarbeiter am Arbeitsplatz zu, der zu Ihrer Zuweisungsgruppe gehört. Sie können jede Art von Arbeitsplatzfall bearbeiten, z. B. reguläre Arbeitsplatzfall, Wartungsfall, Umzugsfall, Platzkonfigurationsfall, Reservierungsfall und Aufgaben, die diesen Fällen zugeordnet sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Anwendung Workplace Agent für Mobilgeräte an.
   Der Startbildschirm wird mit Ihrer **Arbeitsansicht**geöffnet.
2. Führen Sie auf der **Ansichtsseite Arbeit** einen der folgenden Schritte aus, um nicht zugewiesene Fälle anzuzeigen:

   a. Wechseln Sie zum Abschnitt **Gruppenarbeit,** und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

      i. Wählen Sie **Offene, nicht zugewiesene Fälle nach Priorität** oder **Offene**, nicht zugewiesene Fälle, um eine Liste der nicht zugewiesenen Arbeitsplatzfälle und -aufgaben anzuzeigen.

      Eine Liste der Arbeitsplatzfälle und -aufgaben wird angezeigt. Wählen Sie das Filtersymbol, um die Fälle oder Aufgaben zu filtern.

      ii. **Wenden Sie** die Änderungen an.

   b. **Wahlweise:** Sie können auch zum Abschnitt **Nicht zugewiesene Arbeit wechseln**, um die nicht zugewiesenen Fälle und Aufgaben anzuzeigen.

3. Wählen Sie den Arbeitsplatzfall/die Aufgabe aus, den bzw. die Sie zuweisen möchten.
   Je nach Auswahl wird die Fall- oder Aufgabendetailseite geöffnet.
4. Um sich selbst den Fall/die Aufgabe zuzuweisen, wählen Sie auf der Detailseite die **Option Mir**zuweisen aus.

   Hinweis:
   Die Option **Mir** zuweisen ist nur für einen Arbeitsplatzfall verfügbar.

5. Um den Fall/die Aufgabe einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen, wählen Sie das Aktionssymbol in der oberen rechten Ecke des Headers.
6. Wählen Sie im Menü **Fall zuweisen**aus.
   Auf einer separaten Seite wird eine Liste der Benutzer angezeigt, auf der Sie den Service Desk-Mitarbeiter suchen und auswählen können, dem Sie den Fall/die Aufgabe zuweisen möchten.
7. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Fall/die Aufgabe wird dem ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Bearbeiten oder zeigen Sie Falldetails in der App Workplace Agent für Mobilgeräte an

Sie können einen Arbeitsplatzfall jederzeit von unterwegs aus aktualisieren. Die Anwendung bietet Ihnen alle Bearbeitungsoptionen, um bei jeder Bearbeitung relevante Änderungen vorzunehmen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass die erforderlichen Plugins installiert sind.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.workplace_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Anwendung können Sie jede Art von Arbeitsplatzfall bearbeiten, z. B. einen normalen Arbeitsplatzfall, einen Wartungsfall, einen Umzugsfall, einen Platzkonfigurationsfall und einen Reservierungsfall.

Informationen zu allen Details, zugehörigen Listen und Aktionen, die auf einer Falldetailseite verfügbar sind, finden Sie unter Workplace Agent für Mobilgeräte.

Prozedur
1. Melden Sie sich bei der Anwendung „Agent Workplace Service für Mobile“ an.
   Der Startbildschirm wird mit Ihrer **Arbeitsansicht**geöffnet.
2. Wechseln Sie auf der **Ansichtsseite Arbeit** zu einem der folgenden Abschnitte, um den Fall zu öffnen, den Sie bearbeiten möchten:
   - Meine Arbeitsübersicht
   - Meine Arbeit
   - Gruppenarbeit
   - Nicht zugewiesene Arbeit
3. Wählen Sie den Fall aus, den Sie bearbeiten möchten.
   Die Falldetailseite des ausgewählten Falls wird separat geöffnet.
4. Um die Felder des Falls zu bearbeiten, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie **Bearbeiten** aus, um den Fall zu bearbeiten.
      Das Formular „Fall bearbeiten“ wird mit den vorhandenen Feldern geöffnet.
   b. Ändern Sie im Formular die Felder, die Sie bearbeiten möchten.
      Sie können Felder basierend auf der Art des Falls, den Sie bearbeiten, bearbeiten.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
      Der Fall wird bearbeitet.
5. Um einen Kommentar hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie **Kommentar aus**.
      Sie können auch das  oben rechts im Header das Symbol und wählen **Sie Kommentar hinzufügen**.
   b. Geben Sie auf der Seite „Kommentar hinzufügen“ Ihre Notizen und Kommentare in die Felder **Arbeitsnotizen** und **Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)** ein.
   c. Wählen Sie **Beitrag**aus.
      Der Kommentar wird zum Fall veröffentlicht.
6. Um andere Aktionen auszuführen, wählen Sie das  oben rechts im Header, und gehen Sie wie folgt vor:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Um einen Knowledge Base-Artikel anzuhängen, wählen Sie **Wissen**anhängen .

i. Suchen Sie auf der Seite „Wissen anhängen“ nach dem Artikel, den Sie anhängen möchten, und wählen Sie ihn aus.

ii. Wählen Sie **Absenden**.
Der Knowledge Base-Artikel wird an den Fall angehängt.

b. Um eine untergeordnete Aufgabe zu erstellen, wählen **Sie Aufgabe erstellen**aus.

i. Geben Sie im Formular Aufgabe erstellen die Details ein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine untergeordnete Aufgabe.

ii. Wählen Sie **Absenden**.
Die untergeordnete Aufgabe wird für den Fall erstellt.

c. Um die Prüfliste des Falls zu aktualisieren, wählen Sie **Prüfliste**aktualisieren aus.
Wählen Sie auf der Seite Prüfliste die Prüflistenelemente aus, die Sie hinzufügen möchten. Auf der Seite werden die ausgewählten Prüflistenelemente als abgeschlossen markiert.

d. Um den aktuellen Status des Falls zu aktualisieren, wählen Sie **Status**aktualisieren.

i. Wählen Sie im Formular „Aktualisierungsstatus“ den Status aus, in dem Sie den Fall aktualisieren möchten.

ii. Wählen Sie **Absenden**.
Der Status wird aktualisiert.

e. Um die Anhänge anzuzeigen, hinzuzufügen oder zu bearbeiten, wählen Sie **Anhänge**anzeigen.

i. Zeigen Sie auf der Seite „Anhang“ die Liste der Anhänge an.

ii. Um einen Anhang zu bearbeiten, wählen Sie das Symbol.

iii. Um einen Anhang zu löschen, wählen Sie das Symbol.

iv. Um die Vorschau eines Bilds anzuzeigen, wählen Sie das Bild direkt aus.

7. Um den Fall zur Schnellreferenz zu speichern, wählen Sie das Symbol.
Der Fall wird gespeichert. Sie können die Registerkarte **Gespeichert** unten auf dem Bildschirm auswählen, um den Fall anzuzeigen.

Erstellen Sie eine untergeordnete Aufgabe

Fügen Sie einem Arbeitsplatzfall bei Bedarf untergeordnete Aufgaben hinzu. Mit der Anwendung können Sie auf der Seite mit den Falldetails sofort eine untergeordnete Aufgabe erstellen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die erforderlichen Plugins installiert sind.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.workplace_agent

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Anwendung „Agent Workplace Service für Mobile“ an.
Der Startbildschirm wird mit Ihrer **Arbeitsansicht**geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wechseln Sie auf der **Ansichtsseite Arbeit** zu einem der folgenden Abschnitte, um den Fall zu öffnen, dem Sie eine untergeordnete Aufgabe hinzufügen möchten.
   - Meine Arbeitsübersicht
   - Meine Arbeit
   - Gruppenarbeit
   - Nicht zugewiesene Arbeit
3. Wählen Sie den Fall aus.
   Die Falldetailseite des ausgewählten Falls wird separat geöffnet.
4. Wählen Sie das  oben rechts im Header.
5. Wählen **Sie Aufgabe erstellen aus**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Im Formular wird das Feld **Übergeordneter Fall** automatisch mit der Fallnummer des Falls festgelegt, dem Sie diese untergeordnete Aufgabe hinzufügen.

Hinweis:
Sie können eine Aufgabe auch per Schnellaktion erstellen, ohne eine Verbindung zu einem übergeordneten Fall über die **Ansichtsseite „Arbeit** “ in der Anwendung Workplace Agent für Mobilgeräte herzustellen.

Formular „Aufgabe erstellen“.

Feld	Beschreibung
Typ der Arbeitsplatzaufgabe	Legen Sie den Typ der Aufgabe fest
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung der Aufgabe ein.
Beschreibung	Geben Sie eine detaillierte Beschreibung der Aufgabe ein.
Arbeitsplatzstandort	Wählen Sie den Ort aus, für den Sie die Aufgabe erstellen.
Arbeitsplatzservice-Element	Wählen Sie das Arbeitsplatzelement aus, wenn die Aufgabe einem Arbeitsplatzservice-Element zugeordnet ist.
Produktmodell	Wählen Sie das Produktmodell aus.
Asset	Wählen Sie den Asset-Typ aus.
Priorität	Legen Sie die Priorität der Aufgabe fest.
Status	Legen Sie den Status der Aufgabe fest.
Erwarteter Beginn	Geben Sie das erwartete Startdatum ein.
Fälligkeitsdatum	Geben Sie das Fälligkeitsdatum ein.
Kosten	Geben Sie die Kosten für die Aufgabe ein.
Lieferant	Wählen Sie den geeigneten Lieferanten aus.
Zuweisungsgruppe	Wählen Sie die Zuweisungsgruppe aus, zu der die Aufgabe gehört.
Zugewiesen an	Wählen Sie den Benutzeragent aus, dem Sie die Aufgabe zuweisen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Status	Legen Sie den Status der Aufgabe fest.
Übergeordneter Fall	Aufgabe wird für den übergeordneten Fall erstellt
Signaturvorlage	Wählen Sie eine Signaturvorlage aus.
Anhang hinzufügen	Fügen Sie einen Anhang im Zusammenhang mit der Aufgabe hinzu.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Die untergeordnete Aufgabe wird erstellt. Nach der Erstellung werden die Details der untergeordneten Aufgabe auf einer separaten Seite angezeigt. Weitere Informationen zu Aktionen, die Sie für eine Aufgabe ausführen können, finden Sie unter Bearbeiten oder zeigen Sie eine untergeordnete Aufgabe an.

Erstellen Sie über einen Arbeitsplatzfall im Namen eines Mitarbeiters Workplace Agent für Mobilgeräte

Erstellen Sie Arbeitsplatzfälle im Namen eines Mitarbeiters auf der Arbeitsansichtsseite Workplace Agent für Mobilgeräte.

Vorbereitungen
Tmüssen die erforderlichen Plugins installiert werden.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.workplace_agent

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Anwendung bei Workplace Agent für Mobilgeräte an.
2. Klicken Sie auf der **Arbeitsansichtsseite auf** die Schnellaktionsoption in der oberen Ecke des Headers.
3. Tippen **Sie auf Fall erstellen**.
4. Wählen Sie auf der Seite „ **Fall erstellen“ eine** beliebige Option aus.
5. Füllen Sie im Formular alle erforderlichen Details aus.
6. Tippen Sie auf **Absenden**.

Bearbeiten oder zeigen Sie eine untergeordnete Aufgabe an

Zeigen Sie eine Aufgabe an, oder aktualisieren Sie sie, wann immer Sie Details abrufen oder den Fortschritt aktualisieren möchten.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass die erforderlichen Plugins installiert sind.

Ausführliche Informationen zu allen verfügbaren Aktionen finden Sie unter Workplace Agent für Mobilgeräte.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.workplace_agent

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Anwendung „Agent Workplace Service für Mobile“ an.
   Der Startbildschirm wird mit Ihrer **Arbeitsansicht**geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wechseln Sie auf der **Ansichtsseite Arbeit** in einen der folgenden Abschnitte, um die Fälle und Aufgaben anzuzeigen.
   - Meine Arbeitsübersicht
   - Meine Arbeit
   - Gruppenarbeit
   - Nicht zugewiesene Arbeit
3. **Wahlweise:** Wenn Sie den übergeordneten Fall der Aufgabe kennen, wählen Sie den Fall aus.
   Die Falldetailseite wird separat geöffnet.
4. Wählen Sie die Aufgabe aus.
   Die Seite mit den Aufgabendetails wird separat geöffnet.
5. Um zu dem in der Aufgabe angegebenen Standort zu wechseln, wählen Sie das Standortsymbol ( ).
   Die Zuordnung wird geöffnet. Wählen Sie Wegbeschreibungen abrufen aus, um die **Wegbeschreibung** zu erfahren.
6. Um die Aufgabendetails zu bearbeiten, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie **Bearbeiten**.
   b. Ändern Sie im Formular „Aufgabe bearbeiten“ die Felder, die Sie bearbeiten möchten.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
      Die Aufgabendetails werden aktualisiert.
7. Um die für die Aufgabe ausgeführten Aktivitäten anzuzeigen und Notizen oder Anhänge hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Aktivität**.
   b. Um einen Kommentar hinzuzufügen, wählen **Sie Kommentar**hinzufügen.
   c. Um eine Datei anzuhängen, wählen Sie .
   d. Um Fotos anzuhängen, wählen Sie .
   e. Um ein Foto oder Video aufzunehmen, wählen Sie das .
8. Um andere Aktionen auszuführen, wählen Sie das oben rechts im Header, und gehen Sie wie folgt vor:
   a. Um die Prüfliste der Aufgabe zu aktualisieren, wählen Sie **Prüfliste**aktualisieren aus.
      Wählen Sie auf der Seite Prüfliste die Prüflistenelemente aus, die Sie hinzufügen möchten.
   b. Um den aktuellen Status der Aufgabe zu aktualisieren, wählen Sie **Status**aktualisieren aus.
      i. Wählen Sie im Formular „Aktualisierungsstatus“ den Status aus, in dem Sie die Aufgabe aktualisieren möchten.
      ii. Wählen Sie **Absenden**.
      Der Status wird aktualisiert.
   c. Um einen Kommentar hinzuzufügen, wählen **Sie Kommentar**hinzufügen.
      Sie können mit der Option **Kommentar** auch direkt von der Detailseite aus einen Kommentar hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Geben Sie Ihre Arbeitsnotizen in das Feld **Arbeitsnotizen** ein.

ii. Um zusätzliche Kommentare hinzuzufügen, geben Sie die Kommentare im **Feld Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)**ein.

iii. Wählen Sie **Beitrag**aus.
Die Kommentare werden veröffentlicht.

d. Um die Anhänge anzuzeigen, hinzuzufügen oder zu bearbeiten, wählen Sie **Anhänge**anzeigen.

i. Zeigen Sie auf der Seite „Anhang“ die Liste der Anhänge an.

ii. Um einen Anhang zu bearbeiten, wählen Sie das Symbol.

iii. Um einen Anhang zu löschen, wählen Sie das Symbol.

iv. Um die Vorschau eines Bilds anzuzeigen, wählen Sie das Bild direkt aus.

9. Um die Aufgabe zur Schnellreferenz zu speichern, wählen Sie das Symbol.
Die Aufgabe wird auf der Registerkarte **Gespeichert** gespeichert. Sie können die Aufgabe jederzeit direkt über diese Registerkarte anzeigen.

Offline-Modus

Sie können in den Offline-Modus wechseln und Ihre Arbeitsplatzfälle in der Anwendung ServiceNow Agent bearbeiten. Wenn Sie im Offline-Modus arbeiten, können Sie jede Aktion ohne Internetverbindung ausführen. Sobald Sie in den Online-Modus wechseln, werden alle Änderungen automatisch synchronisiert. Wenn Konflikte auftreten, können Sie diese in Ihrem Postausgang lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_case.workplace_agent

Um den Offline-Modus zu aktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Einstellungen**.

2. Wählen Sie **Downloadcache aus**.

3. Aktivieren Sie die Option **Offline-Modus**.

Workplace Agent für Mobilgeräte - Referenzen

Erfahren Sie mehr über die wichtigsten Funktionen der Anwendung Workplace Agent für Mobilgeräte.

Workplace Agent für Mobilgeräte

Workplace Agent für Mobilgeräte bietet Funktionen, die Sie dabei unterstützen, Ihre Arbeitsplatzfälle zu verwalten, Wartungen für Fälle durchzuführen, und Fälle und die zugehörigen -Aufgaben unterwegs mit zu verschieben Mobilgerät.

Workplace Agent für Mobilgeräte Fähigkeiten

Als Mitarbeiter am Arbeitsplatz verwenden SieWorkplace Agent für Mobilgeräte , um Fälle zu bearbeiten, die in den Workplace Service Delivery Anwendungen auf Ihrem Mobilgerätausgelöst wurden. Yoder können einen Fall von überall] anzeigen, bearbeiten, aktualisieren und lösen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie sich bei der Anwendung als Service Desk-Mitarbeiter anmelden, werden alle Arbeitsplatzfälle angezeigt, die Ihnen zugeordnet sind. Sie können Detailinformationen abrufen, z. B. die Anzahl der Ihnen zugewiesenen Fälle, die Details der Ihnen zugewiesenen Fälle, die Fälle, die Ihrer Zuweisungsgruppe zugewiesen sind, und auch die nicht zugewiesenen Fälle, die zur Zuweisungsgruppe „Service Desk-Mitarbeiter“ gehören.

Siekönnen eine Schnellaktion verwenden, um einen Fall oder eine Aufgabe zu erstellen, ohne eine Verbindung zu einem übergeordneten Fall herstellen zu müssen. Verwenden Sie das Suchsymbol in der oberen rechten Ecke, um auf der Seite „Arbeitsansicht“ nach Fällen, Aufgaben, Artikeln, Services und Personen zu suchen.

TDer Startbildschirm zeigt Informationen an, die bei der Verwaltung und Lösung von Fällen hilfreich sind.

- Yunsere arbeitsplatzfallbezogenen Informationen auf der Registerkarte **Arbeitsansicht**. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Fall- und Aufgabeninformationen“ .
- Details der Fälle/Aufgaben, die Sie im Abschnitt „ **Meine Arbeit** “ auf Karten bearbeiten. Sie können die Liste nach rechts wischen, um weitere Fälle anzuzeigen, und **Alle** anzeigen auswählen, um eine vollständige Liste aller Fälle in einem separaten Bildschirm anzuzeigen.
- Durchsuchbare Knowledge Base-Artikel, die von Ihrer Organisation erstellt wurden, auf der Registerkarte „ **Artikel**“ .
- NBenachrichtigungen der Fälle, bei denen SLAs verletzt wurden, und andere auf der Registerkarte **Benachrichtigungen**.
- CAssets oder Aufgaben, die Sie zur Schnellansicht oder aus einem anderen Grund auf der Registerkarte „ **Gespeichert**“ gespeichert haben.
- Ändern Sie die -Einstellungen im Zusammenhang mit Ihrem Profil auf der Registerkarte **Einstellungen**. Sie können auch in den Offline-Modus wechseln, damit Sie ohne Internetverbindung arbeiten und dann die Änderungen synchronisieren, wenn Sie zum Online-Modus zurückkehren.

Fall- und Aufgabeninformationen

Auf der Standardseite der **Arbeitsansicht** , die beim Starten der Anwendung angezeigt wird, werden alle Ihre Arbeitsplatzfälle und -aufgaben angezeigt. Er stellt folgende Informationen bereit:

Meine Arbeitsübersicht

Ein -Bericht mit Fällen und Aufgaben, die Ihnenzugewiesen sind.

Die folgenden Berichte werden als Karten angezeigt:

- **Verletzt**: Tdie Anzahl der Arbeitsplatzfälle, bei denen die SLAs verletzt wurden.
- Tdie Anzahl der kritischen Fälle, die Ihnen zugewiesen sind und auf die Lösung warten.
- **Offen**: Ter Anzahl der derzeit geöffneten und in Bearbeitung befindlichen Fälle .
- **Gelöst**: Tdie Anzahl der Fälle, die wurden gelöst.
- **Alle**: All offene Fälle, Aufgaben und Berichte.

DDetails der Fälle und Aufgaben, die auf den Karten verfügbar sind, umfassen den Typ des Arbeitsplatzfalls, die Priorität des Falls, die Fallnummer, den

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

aktuellen Status des Falls, die Zuweisungsgruppe, die zugeordnet ist den Fall, den Mitarbeiter, für den der Fall angefordert wurde, und den Standort, für den der Arbeitsplatzfall angefordert wird, zusammen mit der Standort-PIN, um ihn auf der Stockwerkskarte anzuzeigen.

Meine Arbeit

Zeigen Sie die Details der Fälle und Aufgaben an, die Sie auf den Karten, bearbeiten, wie z. B. Typ des Arbeitsplatzfalls, Priorität des Falls, Fallnummer, aktuelles Status des Falls, die dem Fall zugeordnete Zuweisungsgruppe, der Anwender, für den der Fall angefordert wurde, und der Standort, für den der Fall angefordert wird, zusammen mit der Standort-PIN, um ihn auf der Stockwerkskarte anzuzeigen.

Sie können die Liste nach rechts wischen, um weitere Fälle anzuzeigen, und **Alle** anzeigen auswählen, um eine vollständige Liste aller Fälle in einem separaten Bildschirm anzuzeigen.

Gruppenarbeit

VZeigen Sie die Ihnen und Ihrer Zuweisungsgruppe zugewiesenen Arbeitsplatzfälle an:

- **Offen kritisch**: Ckritische Fälle.
- **Offene, nicht zugewiesene Fälle nach Priorität**: Nicht zugewiesene Fälle, die Ihrer Zuweisungsgruppe zugeordnet sind , werden nach Priorität angezeigt
- **Offene, nicht zugewiesene**: Casen und Aufgaben, die nicht zugewiesen sind.

WSD für Microsoft Places

Verwalten Sie alle Ihre Arbeitsplatzserviceanfragen über die Anwendung Microsoft Teams, die in WSD für Microsoft Places integriert ist.

Erste Schritte

Untersuchen Erfahren Sie mehr über WSD für Microsoft Places	**Konfigurieren** Sie die Installation WSD für Microsoft Places, um zu beginnen	**Referenzen** Machen Sie sich mit den wichtigsten Funktionen von vertraut Machen Sie sich mit den wichtigsten Funktionen von vertraut WSD für Microsoft Places

WSD für Microsoft Places erkunden

Verwalten und erstellen Sie alle Ihre Arbeitsplatzserviceanfragen über die Anwendung Microsoft Teams, die in WSD für Microsoft Places integriert ist.

Mit der Anwendung [WSD für Microsoft Places, die in Microsoft Teams integriert ist, können Sie offene Anfragen für Arbeitsplatzservices erstellen und verwalten. Sie können Arbeitsplatzserviceanforderungen für Geräte, Reservierungen,und Standortservicesverwalten und erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können alle offenen Anforderungen auf der Hauptseite WSD für Microsoft Places anzeigen.

Als Arbeitsplatzbenutzer können Sie Serviceanfragen für die folgenden Elemente und Bereiche erstellen:

- Möbel
- Catering
- Reservierungen
- Sicherheitsausweise
- Heizen und Kühlen
- Technischer Support
- Reinigung

Weitere Informationen zum Stellen von Serviceanfragen finden Sie unter Arbeitsplatzservices anfordern.

Zugehörige Informationen

WSD für Microsoft PlacesWichtige Funktionen und Aktionen von

WSD für Microsoft Places konfigurieren

Installieren und integrieren Sie die Anwendung [WSD für Microsoft Places mit Microsoft Teams.

Um die Anwendung [WSD für Microsoft Places bei Microsoft Teamszu registrieren und zu integrieren, gehen Sie in der folgenden Reihenfolge vor:

- Anwendung „ **WSD für MS Places** “ registrierenRegistrieren WSD für Microsoft Places
- Laden Sie Manifestdateien herunterLaden Sie die Manifestdateien herunter
- Manifestdatei (.json) ändernÄndern Sie die Manifestdatei
- Laden Sie die Anwendung hochLaden Sie die Anwendung WSD für Microsoft Places hoch

Zugehörige Informationen

WSD für Microsoft PlacesWichtige Funktionen und Aktionen von

Registrieren WSD für Microsoft Places

Registrieren Sie die Anwendung WSD für Microsoft PlacesMicrosoft Azure im Portal [].

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Ihrem Microsoft Azure -Portal an.
2. Tippen Sie auf **App-Registrierungen**.
3. Tippen Sie auf **+ Neue Registrierung**.
4. Geben Sie im Feld **Anzeigename** den Namen für die Anwendungan.
   Die Werte für die Felder Anwendungs-ID **(Client)**, **Verzeichnis**-ID (Mandant), **Objekt-ID**und **URL der Anwendungs-ID** werden automatisch generiert.
5. Legen Sie die Anwendungsberechtigungen fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wechseln Sie zu **API-Berechtigungen**.
7. Fügen Sie unter **Konfigurierte Berechtigungen**die folgenden Berechtigungen hinzu, und geben Sie die **Zustimmung des Großadministrators für ServiceNow an**.
   - Calendars_ReadWrite
   - E-Mail
   - offline_access
   - openid
   - Profil
   - User_Read
8. Navigieren Sie zu **API verfügbar machen**.
9. Ersetzen Sie in im Feld **Anwendungs-ID-URI** von die Anwendungs-ID durch den Wert im Feld Anwendungs-ID **(Client)**.

   Example
   Beispiel: api://msplacesdemo.service-now.com/<Application (client) ID> /access_as_user
10. Fügen Sie einen Bereich hinzu.
11. Klicken Sie auf **+ Bereich hinzufügen**.
12. Geben Sie im Feld Bereichsname den Wert Zugriff_as_user**ein**.
13. Geben Sie den **Anzeigenamen**für die Administratoreinwilligung und die**Beschreibungsdetails** für die Administratoreinwilligung ein, und klicken Sie auf **Bereich hinzufügen**.
    Umfangsdatensatz wird erstellt.
14. Fügen Sie unter **Autorisierte Client-Anwendungen**Clients hinzu, die Sie autorisieren möchten, indem Sie **+**Client-Anwendung hinzufügen auswählen.
15. Geben Sie die **Client-ID** ein, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Authorized scopes** (Autorisierte Bereiche).
16. Wechseln Sie zu **Authentifizierung**.
17. Fügen Sie unter **Webumleitungs-URLs** den URI hinzu.

    Example
    Beispiel: https://msplacesdemo.service-now/sn_now_teams_ms_login.do
18. Aktivieren Sie unter **Implizite Gewährung und Hybrid-Flows**das Kontrollkästchen **Zugriffstoken** und **ID-Token**.
19. Wählen Sie unter **Unterstützte**Kontotypen den gewünschten Kontotyp aus.
20. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Laden Sie anschließend die Manifestdateien herunter.

Laden Sie die Manifestdateien herunter

Laden Sie die Manifestdateien als Teil der Konfiguration und Integration der Anwendung [WSD für Microsoft Places in Microsoft Teamsherunter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie sicher, dass Sie die Anwendung Microsoft Azure im Portal WSD für Microsoft Places registrieren.

Weitere Informationen zum Registrieren der Anwendung [WSD für Microsoft Places finden Sie unterRegistrieren WSD für Microsoft Places

Prozedur

1. Navigieren zu **Teams** > **ServiceNow for Teams**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine Registrierung zu erstellen.
3. Alle Felder sind generiert. Geben Sie einen **Kurznamen** und einen **vollständigen Namen** gemäß Ihren Anforderungen ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Virtual Agent konfigurieren** die erste Option **ServiceNow-Instanz für Ihren Microsoft Teams-Mandanten konfigurieren aus**.
7. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
8. Geben Sie die **Anwendungs-ID** und die **Verzeichnis-ID (Client) ein**.
9. Geben Sie den **Registerkartennamen ein,** und klicken Sie auf **Weiter**.
   Der Anwendungsregistrierungsdatensatz wird erstellt.
10. Klicken Sie auf **Manifest herunterladen**.

Nächste Maßnahme

Ändern Sie anschließend die JSON-Datei aus der Manifest-ZIP-Datei.

Ändern Sie die Manifestdatei

Ändern Sie die Manifestdatei als Teil der Anwendung [WSD für Microsoft Places in Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass Sie die Manifestdatei herunterladen.

Weitere Informationen zum Herunterladen der Manifestdateien finden Sie unter Laden Sie die Manifestdateien herunter

Prozedur

1. Extrahieren Sie die Manifestdatei.
2. Öffnen Sie die JSON-Datei
3. Befolgen Sie die Anweisungen zum Ändern:
   a. Suchen Sie in der JSON-Datei nach der **ID**, und ersetzen Sie sie durch die **Anwendungs-ID (Client-ID)**.
   b. Suchen Sie nach **Bots**,**Composeextensions**und **Aktivitäten**, und entfernen Sie sie.

Hinweis:
Wenn die Anwender mehrere Portale öffnen möchten, muss der zweite Teil der Inhalts-URL **sn_now_teams_ms_login.do** durch **n_ms_teams_wsd_ms_login.do**ersetzt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Navigieren Sie in der Instanz ServiceNow zu **Systemeigenschaften**> **sn_now_teams.portal.suffix**.
5. Geben Sie **wsp** in das Wertfeld ein.
6. Speichern Sie die JSON-Datei, und komprimieren Sie alle Dateien.

Nächste Maßnahme

Laden Sie anschließend den Anwendungsprozess hoch, um die Integration der Anwendung Microsoft TeamsWSD für Microsoft Places in [] abzuschließen.

Laden Sie die Anwendung WSD für Microsoft Places hoch

Laden Sie die Anwendung [WSD für Microsoft Places in Microsoft Teamshoch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass Sie die Manifestdatei (.json-Datei) ändern.

Weitere Informationen zum Ändern der Manifestdatei finden Sie unter Ändern Sie die Manifestdatei

Prozedur

1. Melden Sie sich mit der E-Mail-Adresse bei Microsoft Teams an.
2. Wählen Sie **+ Apps aus**.
3. Wählen **Sie Ihre Apps verwalten aus**.
4. Klicken Sie unter **Apps**auf **App hochladen**.
5. Wählen Sie **Eine angepasste App**hochladen aus, suchen Sie nach der aktualisierten ZIP-Datei, und laden Sie sie hoch.
6. Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um die Anwendung [WSD für Microsoft Places in Microsoft Teamszu integrieren.

Ergebnisse

Die Anwendung WSD für Microsoft Places ist in Microsoft Teamsintegriert.

WSD für Microsoft Places -Referenzen

Erfahren Sie mehr über die wichtigsten Funktionen der Anwendung WSD für Microsoft Places.

WSD für Microsoft PlacesWichtige Funktionen und Aktionen von

Mit der Anwendung WSD für Microsoft Places können Sie Anfragen zu Arbeitsplatzservices erstellen und alle Ihre offenen Anfragen zu Arbeitsplatzservices verwalten.

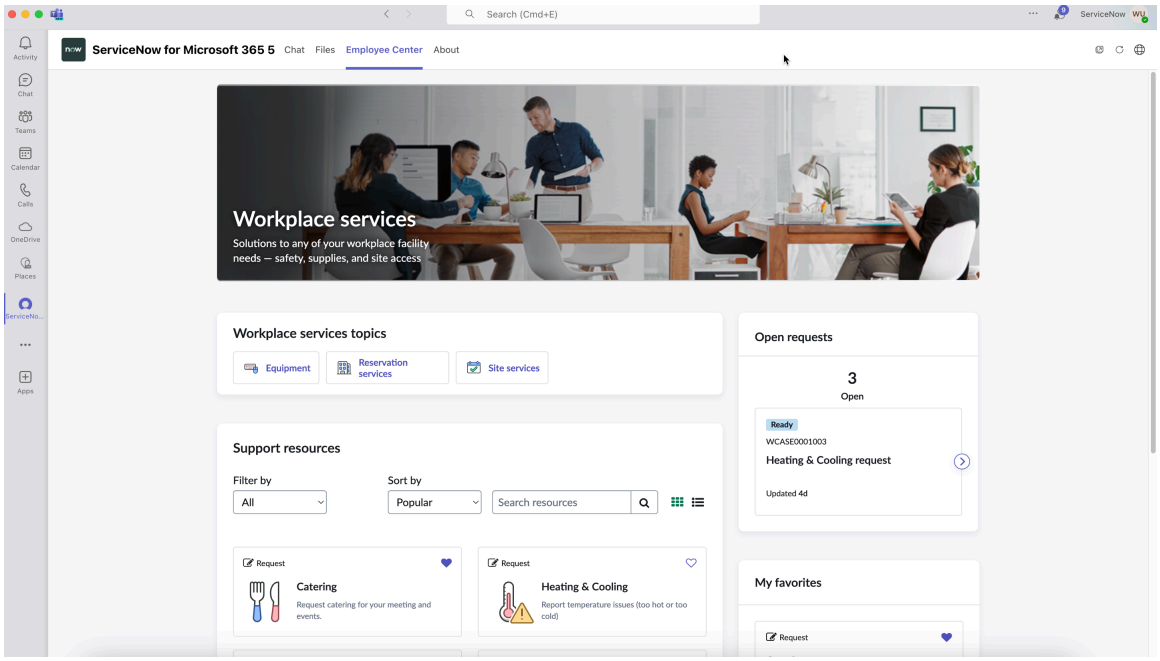
WSD für Microsoft PlacesSchlüsselfunktionen von

WSD für Microsoft Places wurde für Arbeitsplatzbenutzer zum Erstellen und Verwalten von Anforderungen für Arbeitsplatzservices entwickelt. Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie Serviceanfragen erstellen, anzeigen und den Fortschritt überwachen.

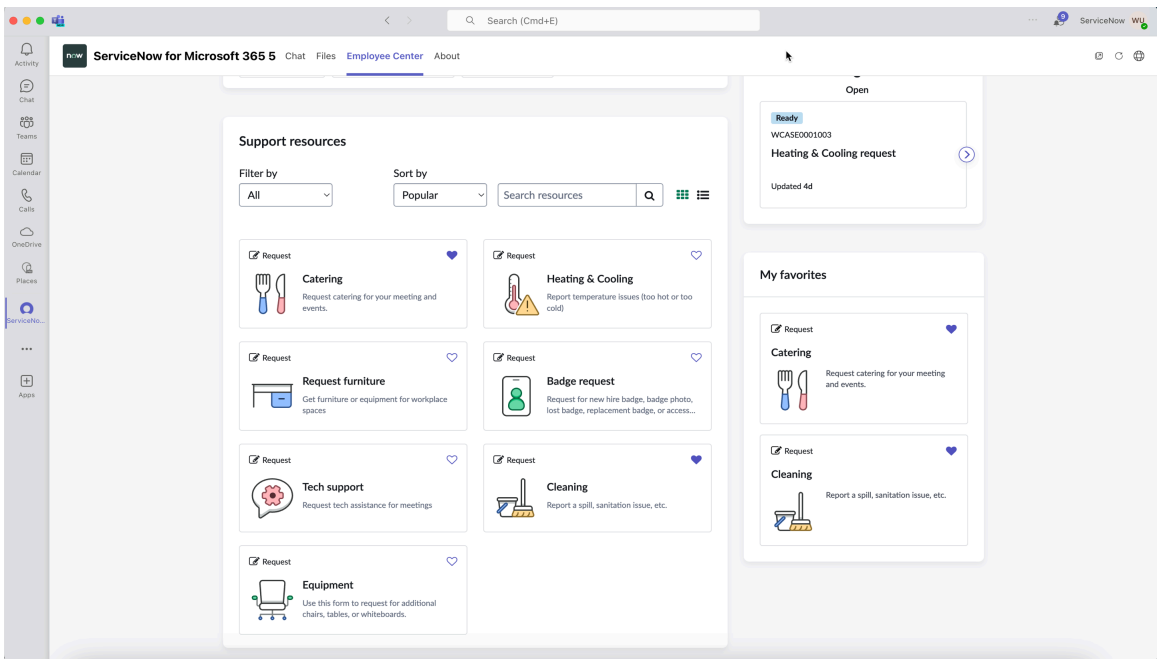
Wenn Sie sich bei der Anwendung WSD für Microsoft Places als Service Desk-Mitarbeiter anmelden, zeigt die Anwendung alle Anforderungen für Arbeitsplatzservices unter Arbeitsplatzservice-Themen an. Sie können Details wie die Anzahl der offenen Anforderungen abrufen. Sie können Serviceanfragen auch als Favoriten hinzufügen, um sie unter **Meine Favoriten**anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Places-



Auf dem Startbildschirm der Anwendung WSD für Microsoft Places**werden Themen**zu Arbeitsplatzservices, **Supportressourcen**,**Offene Anforderungen**und **Meine Favoriten**angezeigt.

Die Arbeitsplatzserviceanfragen unter **Supportressourcen** werden standardmäßig in einer **Kartenansicht** angezeigt. Die Ansicht kann in **Listenansicht**geändert werden. Diese Anforderungen können nach Beliebtheit und alphabetisch sortiert und nach Artikeln und Anforderungen gefiltert werden.

WSD für Microsoft PlacesThemen zu Arbeitsplatzservices

Die **Arbeitsplatzservice-Themen** sind die Standardseite, die beim Starten der Anwendung angezeigt wird. **In „Arbeitsplatzservicethemen“ werden** alle Arten von Anforderungen für Arbeitsplatzservices kategorisiert.

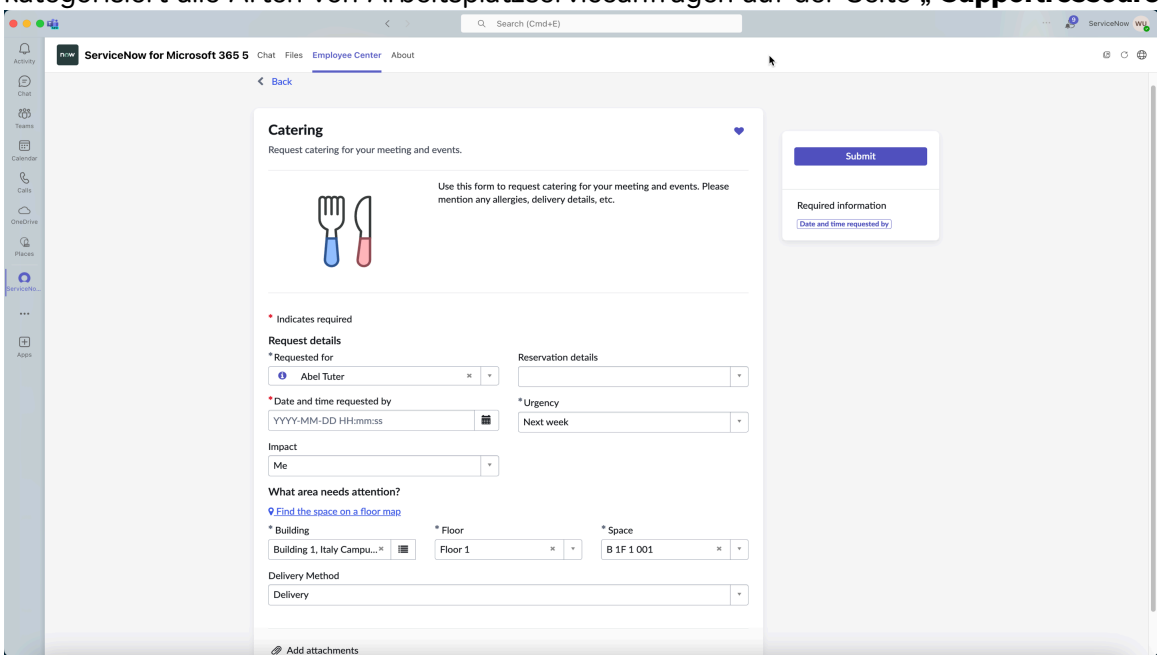
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Geräte**: Auf dem Startbildschirm wird standardmäßig die Registerkarte **Geräte** angezeigt. Auf der Registerkarte „ **Ausstattung** “ werden die kategorisierten Anforderungen für Arbeitsplatzservices (**Ausstattung**) und (**Angeforderte Einrichtung**) angezeigt.
- **Reservierungsservices**: Auf dem Startbildschirm wird standardmäßig die Registerkarte **Reservierungsservices** angezeigt. Auf der Registerkarte Reservierungsservices werden kategorisierte Anforderungen für Arbeitsplatzservices (**Catering** und **technischer Support**) angezeigt.
- **Standortservices**: Auf dem Startbildschirm wird standardmäßig die Registerkarte **Standortservices** angezeigt. Auf der Registerkarte Site-Services werden kategorisierte Arbeitsplatzservice-Anforderungen **Heizen und Kühlen**, **Abzeichenanforderung**und **Reinigung**angezeigt.

WSD für Microsoft PlacesSupport-Ressourcen

Die **Arbeitsplatzservice-Themen** sind die Standardseite, die beim Starten der Anwendung angezeigt wird. „**Arbeitsplatzservice-Themen** “ ist die Hauptseite der Anwendung und kategorisiert alle Arten von Arbeitsplatzserviceanfragen auf der Seite „ **Supportressource**



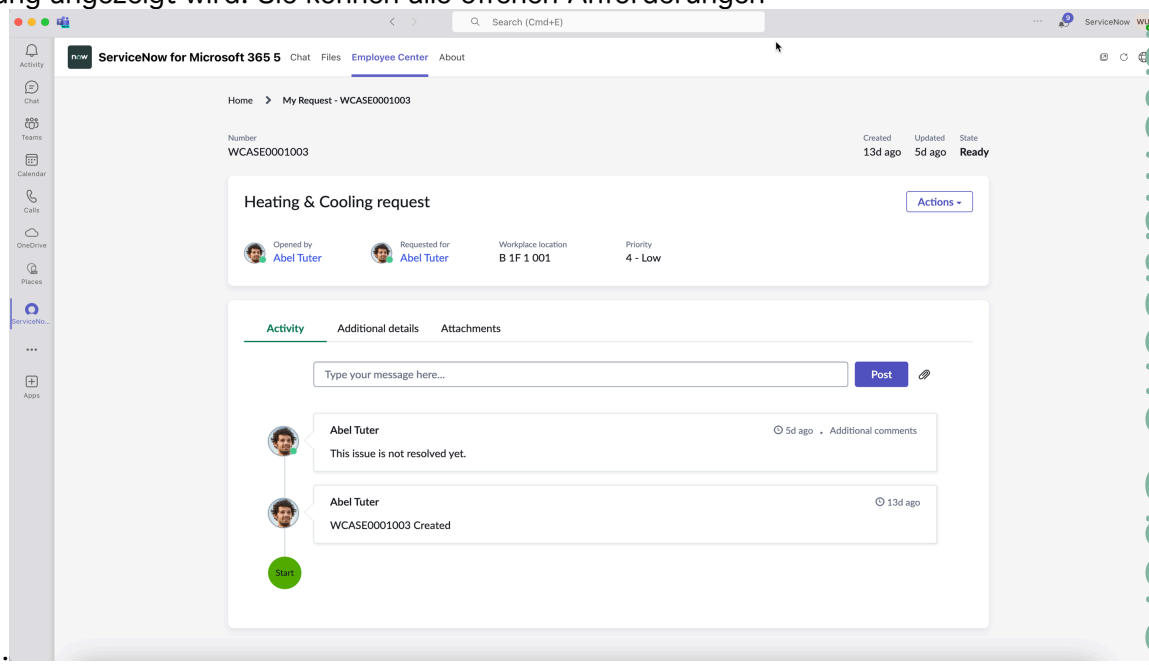
- **Catering**: Auf dem Startbildschirm wird standardmäßig die **Catering** -Anforderung angezeigt. Sie können eine Catering-Anforderung für Ihre Besprechungen und Ereignisse einreichen.
- **Heizen und Kühlen**: Auf dem Startbildschirm wird standardmäßig die Anforderung für **Heizen und Kühlen** angezeigt. Sie können eine Anforderung senden, um Temperaturprobleme (zu hoch oder zu niedrig) zu melden.
- **Angeforderte Einrichtung**: Auf dem Startbildschirm wird standardmäßig die Anforderung **Angeforderte Einrichtung** angezeigt. Sie können eine Anforderung für Möbel oder Geräte für Arbeitsplatzbereiche übermitteln.
- **Abzeichenanforderung**: Auf dem Startbildschirm wird standardmäßig die **Abzeichenanforderung** angezeigt. Sie können eine Anforderung für ein Abzeichen für neue Mitarbeiter, ein Abzeichenfoto, ein verlorenes Abzeichen, ein Ersatzabzeichen oder ein Zugriffsproblem übermitteln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Technischer Support**: Auf dem Startbildschirm wird standardmäßig der **technische Support** angezeigt. Sie können für Ihre Meetings technische Unterstützung für Beamer, Videokonferenzen usw. anfordern.
- **Reinigung**: Auf dem Startbildschirm wird standardmäßig die **Reinigungsanforderung** angezeigt. Sie können eine Anforderung zum Melden eines Verschüttungs- und Hygieneproblems senden.
- **Geräte**: Auf dem Startbildschirm wird standardmäßig die **Geräteanforderung** angezeigt. Sie können zusätzliche Stühle, Tische oder Whiteboards für Ihre Arbeitsbereiche anfordern.

WSD für Microsoft PlacesOffene Anforderungen und Meine Favoriten

Offene Anforderungen ist das Standard-Widget, das beim Starten der Anwendung angezeigt wird. Sie können alle offenen Anforderungen



anzeigen.

„**Meine Favoriten** “ ist das Standard-Widget, das beim Starten der Anwendung angezeigt wird. Sie können den Favoriten beliebige Serviceanforderungen hinzufügen. Diese Anforderungen werden dann unter der Registerkarte **Meine Favoriten** angezeigt.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services

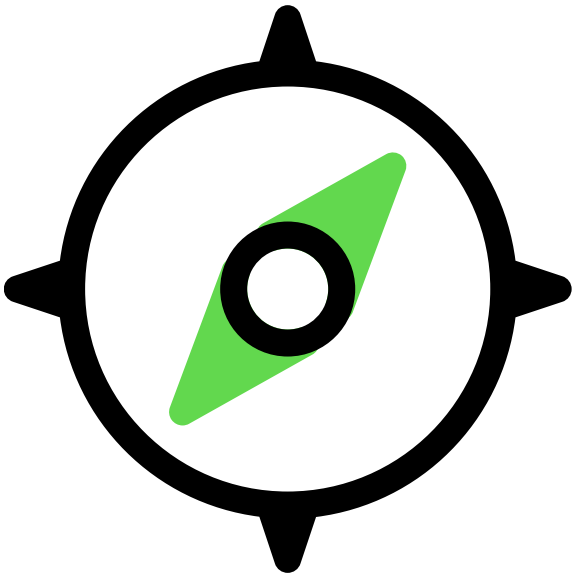
Kiosk für Arbeitsplatz-Services bietet Besuchern eine nahtlose Check-in-Experience.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

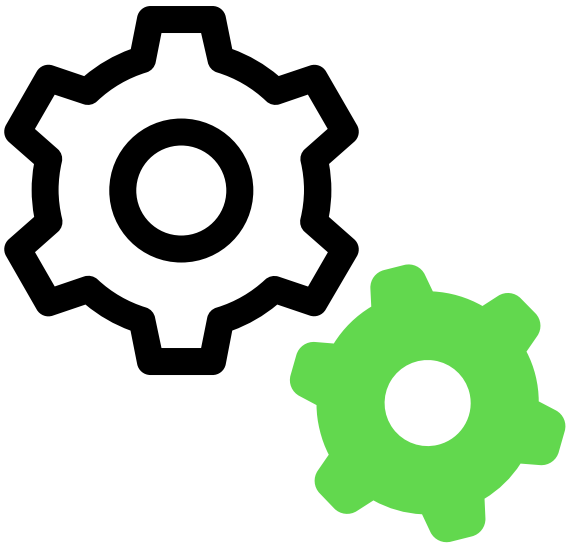
Erste Schritte

Untersuchen



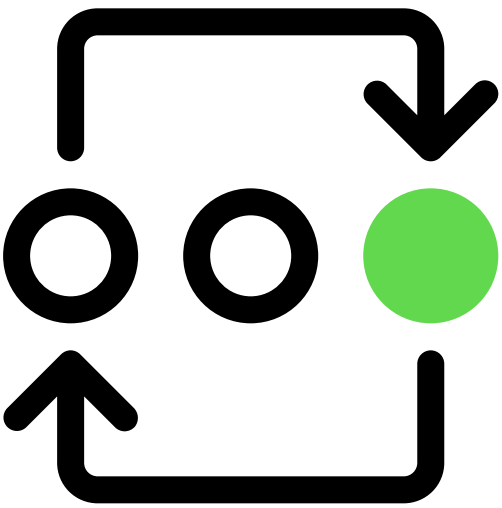
Erfahren Sie mehr über die Bereitstellung einer nahtlosen Check-in-Experience für Besucher.

Konfigurieren



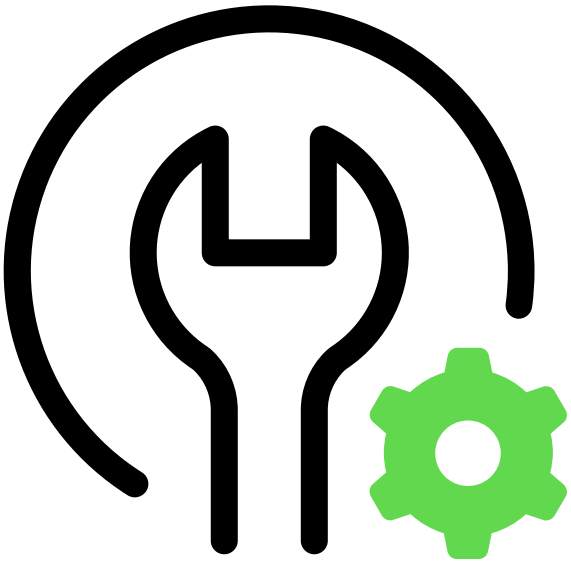
Planen und konfigurieren Sie Ihre Kiosk für Arbeitsplatz-Services -Installation.

integrieren



Integrieren Sie Kiosk für Arbeitsplatz-Services mit anderen -Funktionen.

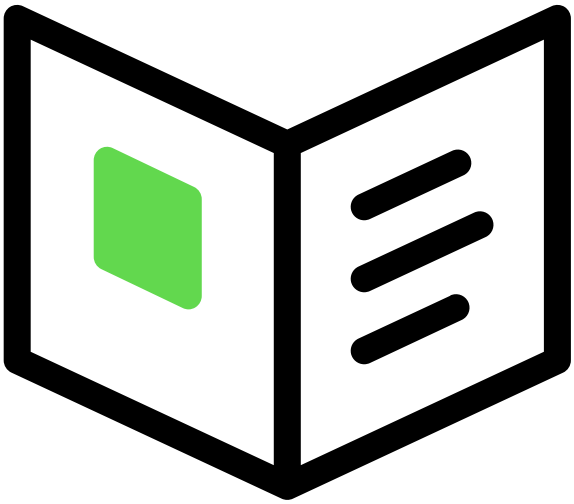
Verwalten



Weisen Sie eine Kiosk-Konfiguration über Kiosk-Geräte zu, ändern oder entfernen Sie sie.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Check-in oder Selbstregistrierung als Besucher.	Informationen zu Listen und Formularen, die zum Konfigurieren von Kiosk für Arbeitsplatz-Services verwendet werden.

Problembehandlung und Hilfe

- Workplace Service Delivery am ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Kiosk für Arbeitsplatz-Services erkunden

Erfahren Sie mehr über Kiosk für Arbeitsplatz-Services, um Besuchern ein nahtloses Check-in, Check-out und Selbstregistrierung-Experience zu bieten.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services – Übersicht

Kiosk für Arbeitsplatz-Services ist eine anpassbare Kiosk-Experience für Besucher, die autonom ein-, auschecken und sich selbst registrieren können, anstatt in einer Warteschlange zu warten. Besucher können ihre vorhandenen Einladungen verwenden, um mit ihrem Passcode, Namen, E-Mail-Adresse oder Telefonnummer ein- oder auszuchecken. Mitarbeiter können die Funktion Besuchermanagement für Arbeitsstätten verwenden, um Einladungen an Besucher zu senden und sich benachrichtigen zu lassen, wenn der Besucher am Kiosk eincheckt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services – Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Kiosk-Administrator	Kiosk-Administratoren konfigurieren Kiosk-Geräte, erstellen Kiosk-Seiten und verknüpfen die Seiten mit den -Konfigurationen.
Kiosk-Betreiber	Kiosk-Operatoren richten Geräte ein, indem sie sie mit Kiosk-Gerätekonfigurationen verknüpfen.
Besucher	Besucher können mit dem Kiosk-Gerät einchecken, auschecken oder sich selbst registrieren.
Mitarbeiter (Host)	Mitarbeiter senden mit der Funktion Besuchermanagement für Arbeitsstätten Einladungen an Besucher. Mitarbeiter können per E-Mail oder Virtual Agent benachrichtigt werden, wenn der Besucher eincheckt.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services – Vorteile

Kiosk für Arbeitsplatz-Services – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Erstellen Sie Kioske, konfigurieren Sie Willkommensseiten, und fügen Sie dem Kiosk Module hinzu.	• Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration • Erstellen Sie eine Kiosk-Homepage	Kiosk-Administratoren
Erstellen Sie Module für den Check-in- und Selbstregistrierungs-Flow oder den Check-out-Flow.	Erstellen Sie ein Kiosk-Modul	Kiosk-Administratoren
Weisen Sie einem Gerät eine Kiosk-Konfiguration zu, um die Konfiguration abzurufen.	Wählen Sie einen Kiosk für ein Gerät aus	Kiosk-Betreiber
Checken Sie autonom ein, anstatt in einer Warteschlange zu warten	Checken Sie mit einer Einladung ein	Besucher

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Kiosk für Arbeitsplatz-Services finden Sie unter:

- Kiosk für Arbeitsplatz-Services konfigurieren
- Verwalten Kiosk für Arbeitsplatz-Services
- Kiosk für Arbeitsplatz-Services verwenden
- Kiosk für Arbeitsplatz-Services – Referenz

Kiosk für Arbeitsplatz-Services konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre Kiosk für Arbeitsplatz-Services -Installation.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Kiosk für Arbeitsplatz-Services installieren

Installieren Sie die Anwendung Kiosk für Arbeitsplatz-Services aus dem ServiceNow Store. Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Vorbereitungen
Führen Sie die folgenden Setupanweisungen aus:

1. Navigieren zu **Abonnement-Management** > **Abonnements** in Ihrer Instanz zur Verfügung.

   In der Liste werden die Abonnements angezeigt, die Ihr Unternehmen erworben hat.

2. Vergewissern Sie sich, dass das Plugin Workplace Core aktiviert ist.

Verwenden Sie bei Bedarf die folgenden Details:

- Der Name der Anwendung: Kiosk für Arbeitsplatz-Services
- ID der Anwendung: sn_wsd_kiosk

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie die Anwendung mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
   Suchen Sie nach der Anwendung anhand ihres Namens (Kiosk für Arbeitsplatz-Services oder ihrer ID (sn_wsd_kiosk). Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über ServiceNow Storeanfordern.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.
4. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.
   Eine Liste der abhängigen Plugins und Anwendungen wird angezeigt, wenn sie installiert werden, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Kiosk für Arbeitsplatz-Servicesinstallieren können.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, wählen Sie **Demodaten laden**aus.

   (Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration

Erstellen Sie eine Kioskkonfiguration, weisen Sie eine Homepage zu, und verknüpfen Sie ein Kioskgerätemodul.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

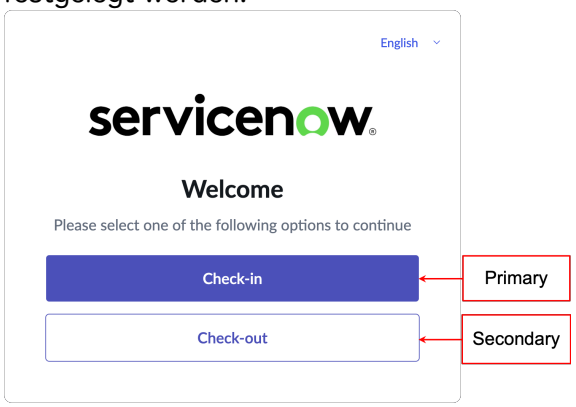
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wsd_kiosk.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kiosk-Verwaltung** > **Kiosk-Konfigurationen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Kiosk-Konfigurationen“ **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Kiosk-Konfiguration“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Kiosk-Konfiguration“..
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kiosk-Konfigurationsmodule“ **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kiosk-Konfigurationsmodule“.

Feld	Beschreibung
Kiosk-Konfiguration	Kiosk-Konfiguration, mit der das Gerätemodul verknüpft ist.
Modulkonfiguration	Konfigurationsdatensatz für das Kiosk-Konfigurationsmodul. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Kiosk-Modul.
Aktiv	Status des Kiosk-Konfigurationsmoduls.
Typ	Typ des Farbschemas, das Sie für das Kiosk-Konfigurationsmodul festlegen möchten. Der Typ kann auf „primär“ oder „sekundär“ festgelegt werden. 
Bestellung	Präferenzreihenfolge des Gerätemoduls.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Sie haben eine Kiosk-Konfiguration konfiguriert und mit einem Gerätemodul verknüpft.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Kiosk-Homepage

Erstellen Sie eine Homepage-Konfiguration, die angezeigt wird, wenn ein Benutzer das Kiosk-Gerät öffnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_kiosk.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kiosk-Verwaltung** > **Kiosk-Homepage**.
2. Wählen Sie in der Liste „Kiosk-Homepages“ **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kiosk-Homepage-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Kiosk-Homepage.
Beschreibung	Beschreibung der Kiosk-Homepage.
Logo	Logobild, das auf der Kiosk-Homepage angezeigt wird.
Hintergrundbild	Hintergrundbild, das auf der Kiosk-Homepage angezeigt wird.
Titel	Titel, der auf der Kiosk-Homepage angezeigt wird.
Untertitel	Untertitel, der auf der Kiosk-Homepage angezeigt wird.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie ein Kiosk-Modul

Erstellen Sie ein Kiosk-Modul und Modulkonfigurationen, um den Flow und die Seiten festzulegen, die an einem Kiosk angezeigt werden müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_kiosk.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kiosk-Verwaltung** > **Kiosk-Module**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Kiosk-Module“ **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Kiosk-Modulformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kiosk-Moduls.
Titel	Titel des Kiosk-Moduls.
Eingabepunkt	Seite, die auf dem Startbildschirm des Moduls angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie für den Check-in von Besuchern *visitor_check_in*aus. Wählen Sie für den Check-out des Besuchers *visitor_check_out*aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kiosk-Modulkonfiguration“ **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular zur Konfiguration des Kiosk-Moduls

Feld	Beschreibung
Name	Name der Modulkonfiguration.
Beschreibung	Beschreibung der Modulkonfiguration.
Konfigurationstabelle	Tabelle, die den Konfigurations-Flow für den Kiosk enthält. Wählen Sie beispielsweise für den Check-in von Besuchern die Tabelle „Konfiguration des Kiosk-Check-in-Flows“ [sn_wsd_visitor_checkin_flow_configuration] aus. Wählen Sie für den Check-out von Besuchern die Tabelle „Konfiguration des Kiosk-Check-out-Flows“ [sn_wsd_visitor_checkout_flow_configuration] aus.
Bedingung	Bedingung, die den Konfigurations-Flow aus der Konfigurationstabelle auswählt. Die Bedingung darf nur mit einer Konfiguration übereinstimmen. Verwenden Sie beispielsweise den Wert *sys_id*, um sicherzustellen, dass nur ein Datensatz der Bedingung entspricht.
Modul	Modul, mit dem die Konfiguration verknüpft ist.

7. **Wahlweise:** Fügen Sie Seitenparameter hinzu, indem Sie den Namen und Wert des Parameters eingeben.
8. Wählen Sie **Absenden**.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services integrieren

Integrieren Sie Kiosk für Arbeitsplatz-Services mit den Funktionen Workplace Service Delivery, um Kiosk-Benutzern andere Experiences zu bieten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten integrieren

Integrieren Sie Kiosk für Arbeitsplatz-Services mit Besuchermanagement für Arbeitsstätten, um eine Check-in-, Check-out- und Selbstregistrierungs-Experience für Besucher zu erstellen.

Integrationsübersicht

1. Erstellen Sie Seitenkonfigurationen basierend auf den Flows, die Sie am Kiosk unterstützen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Seiten für Kiosk für Arbeitsplatz-Services.

   Die Konfigurationen für Authentifizierung, Zusammenfassung und Endseite sind erforderlich, um Ein- und Auscheck-Flows zu unterstützen. Die Konfiguration der Seite zur Selbstregistrierung ist erforderlich, um den Selbstregistrierungs-Flow zu unterstützen. Darüber hinaus können Sie eine Bestätigungsseite erstellen, um Besucherrichtlinien für den -Kiosk anzuzeigen.

   Wichtig:
   Wenn die Besucherrichtlinien für die Bestätigungsseite Hyperlinks enthalten, können Besucher über die Links die Kiosk-Umgebung verlassen und nicht zum Kiosk zurückkehren. Der Kiosk-Betreiber muss die Kiosk-Umgebung mithilfe der Kiosk-URL neu laden.

2. Erstellen Sie mithilfe der Seitenkonfigurationen Check-in- und Check-out-Flows für den Kiosk. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Flow für Kiosk für Arbeitsplatz-Services.

   Alternativ können Sie den standardmäßigen Check-in- und Check-out-Flow verwenden, der in der Anwendung Besuchermanagement für Arbeitsstätten enthalten ist.

   Sie können mehrere Check-in- und Check-out-Flows erstellen und sie mit verschiedenen Kiosk-Modulen verknüpfen.

3. Erstellen Sie ein Kiosk-Modul und eine Modulkonfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Kiosk-Modul.

   Das Kiosk-Modul ist mit der Check-in- oder Check-out-Tabelle verknüpft, um den Flow und die Seiten für den Kiosk festzulegen.

4. Erstellen Sie eine Homepage-Konfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kiosk-Homepage.
5. Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration, weisen Sie die Homepage-Konfiguration zu, und verknüpfen Sie das von Ihnen erstellte Kiosk-Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration.
6. Weisen Sie die Kiosk-Konfiguration einem Kiosk-Gerät zu. Weitere Informationen finden Sie unter Ein Kiosk-Gerät einrichten.

Nach der Integration von Kiosk für Arbeitsplatz-Services mit Besuchermanagement für Arbeitsstättenkönnen Besucher den Kiosk verwenden, um einzuchecken, auszuchecken oder sich selbst zu registrieren. Weitere Informationen finden Sie unter Kiosk für Arbeitsplatz-Services verwenden.

Verwalten Kiosk für Arbeitsplatz-Services

Kiosk-Bediener können Kiosk-Geräte über Kiosk-Konfigurationsseiten binden und von der Bindung lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

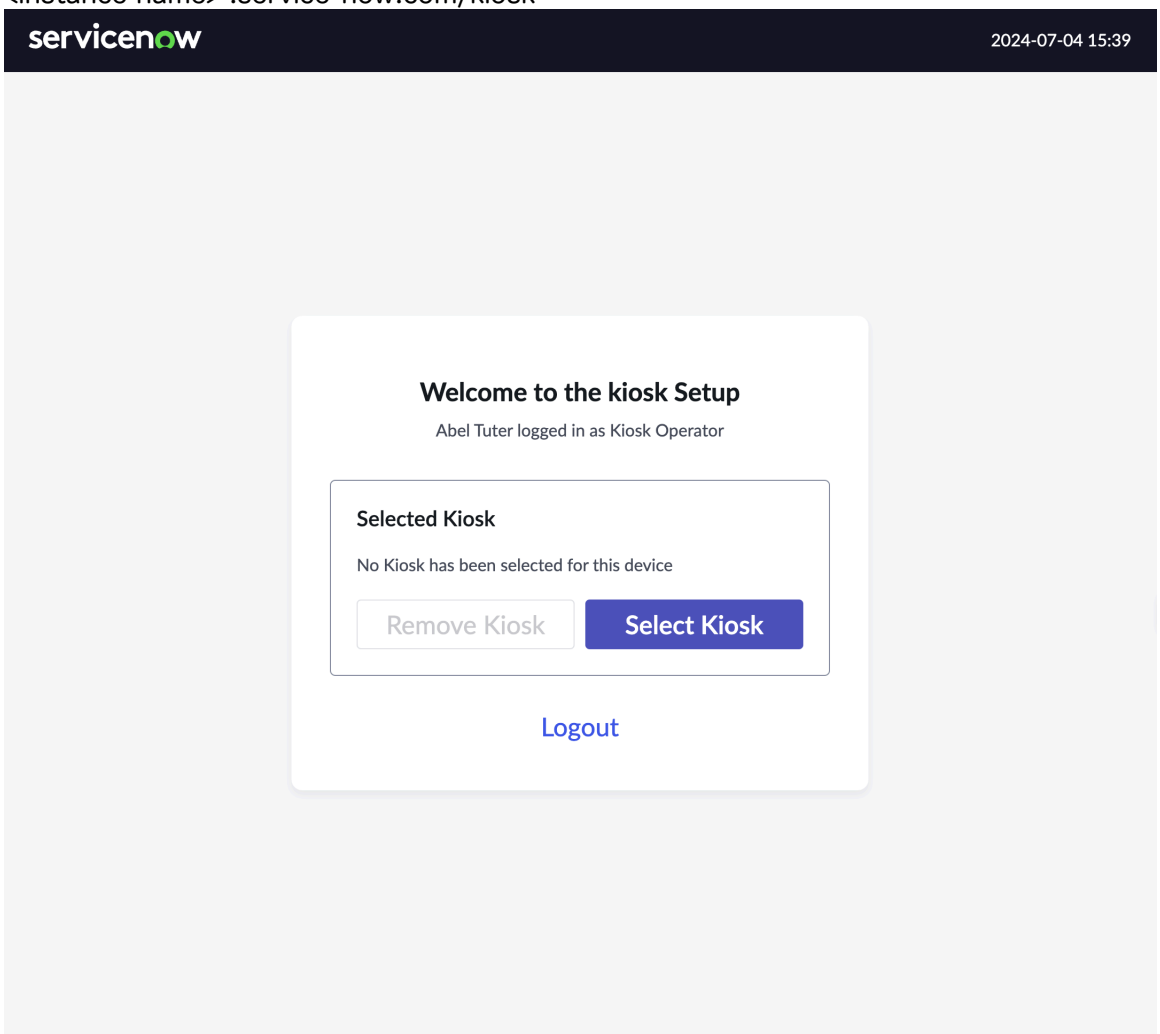
Konfigurationsprüfliste

Ein Kiosk-Gerät einrichten

Richten Sie ein Kiosk-Gerät ein, indem Sie dem Gerät eine Kiosk-Konfiguration zuweisen.

Um die Verwendung eines Kiosk-Geräts zu aktivieren, müssen Sie einen Kiosk für das Gerät auswählen. Das Modul zeigt dann die vom Administrator konfigurierten Seiten an, und Besucher können mit dem Gerät einchecken und sich selbst registrieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Kiosk-Geräten finden Sie unter Erstellen Sie eine Kiosk-Konfiguration.

Sie können auf die Kiosk-Seite zugreifen, indem Sie die folgende URL verwenden: https://<instance name> .service-now.com/kiosk



Wählen Sie einen Kiosk für ein Gerät aus

Wählen Sie einen Kiosk für das Gerät aus, um die vom Kiosk-Administrator erstellten Konfigurationsseiten zu rendern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_kiosk.operator

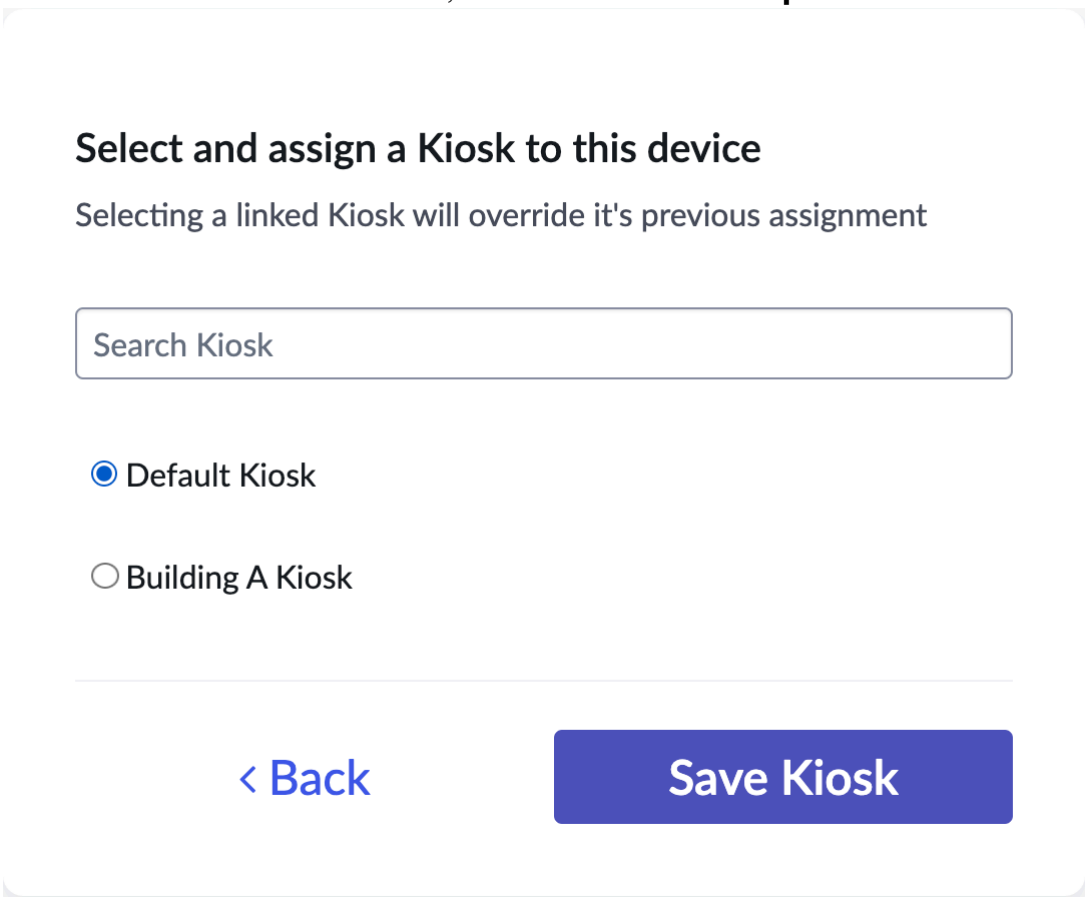
Prozedur

1. Melden Sie sich auf einem Kiosk-Gerät mit den Anmeldeinformationen Ihres -Operators an.
2. Wählen Sie auf der Seite „Kiosk-Setup“ die **Option Kiosk**auswählen aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie einen Kiosk aus der Liste aus, und wählen Sie dann **Kiosk speichern**aus.



Der ausgewählte Kiosk wird dem Kioskgerät zugewiesen.

Ändern oder entfernen Sie den Kiosk für ein Gerät

Weisen Sie einen anderen Kiosk zu, oder entfernen Sie den zugewiesenen Kiosk von einem Gerät.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_kiosk.operator

Prozedur

1. Melden Sie sich auf einem Kiosk-Gerät mit den Anmeldeinformationen Ihres -Operators an.
2. Wählen Sie auf der Kiosk-Setup-Seite eine der folgenden Optionen aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services verwenden

Kiosk für Arbeitsplatz-Services bietet Besuchern einen nahtlosen Check-in, Check-out und Selbstregistrierung.

Checken Sie mit einer Einladung ein

Checken Sie als Besucher ein, indem Sie eine Einladung eines Mitarbeiters verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_wsd_kiosk.viewer

Prozedur

1. Wählen Sie auf dem Kioskgerät **Check-in aus**.
2. Wählen Sie eine der folgenden Check-in-Optionen aus.
   Der Passcode für die Einladung ist die standardmäßige Check-in-Option.
   - Check-in mit Einladungs-Passcode
   - Check-in mit E-Mail-Adresse
   - Check-in mit Telefonnummer
   - Check-in mit Ihrem Namen
3. Geben Sie die Informationen basierend auf der Check-in-Option ein, und wählen **Sie Fortsetzen**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die bereitgestellten Informationen falsch sind oder nicht mit einer Einladung verknüpft sind, zeigt das Kioskgerät eine Fehlerseite an. Wenn der Administrator die Selbstregistrierung aktiviert hat, können Sie Ihren Besuch registrieren, indem Sie **Besuch**registrieren auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Selbstregistrierung als Besucher.

4. Überprüfen Sie die Details Ihres Besuchs, und wählen Sie dann **Fortsetzen**aus.
5. **Wahlweise:** Lesen Sie die Besucherrichtlinien, und wählen Sie **Bestätigen**aus.
6. Zeigen Sie die nächsten Schritte an, und wählen Sie **Fertig**aus.

Selbstregistrierung als Besucher

Registrieren Sie sich als Besucher, indem Sie Ihre Daten wie Ihren Namen, den Zweck des Besuchs und den Gastgeber angeben.

Vorbereitungen

Der Selbstregistrierungs-Flow muss vom Administrator konfiguriert und aktiviert werden. Sie können sich nur selbst registrieren, wenn Sie versuchen, einzuchecken, und das Kiosk-Gerät eine Fehlerseite anzeigt.

Erforderliche Rolle: sn_wsd_kiosk.viewer

Prozedur

1. Wählen Sie auf der Fehlerseite **Besuch registrieren**.
2. Füllen Sie die folgenden Feldwerte aus, wenn Sie vom Kiosk-Gerät dazu aufgefordert werden.
   a. Zweck Ihres Besuchs
   b. Ihr Name
   c. Ihr Unternehmensname
   d. Ihr Gastgeber – der Mitarbeiter, den Sie kennenlernen möchten
   e. Grund für Ihren Besuch

   Hinweis:
   Die Felder können sich je nach der vom Administrator festgelegten Konfiguration ändern.
3. Überprüfen Sie auf der Seite „Registrierungszusammenfassung“ die Details Ihres Besuchs, und wählen Sie anschließend **Fortsetzen**aus.
   Sie können die Details auch basierend auf Ihren Anforderungen bearbeiten.
4. Lesen Sie die Besucherrichtlinien, und wählen Sie **Bestätigen**aus.
5. Zeigen Sie die nächsten Schritte an, und wählen Sie **Fertig**aus.

Kiosk für Arbeitsplatz-Services – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den in Kiosk für Arbeitsplatz-Servicesverwendeten Listen und Formularen.

Mit Kiosk für Arbeitsplatz-Services installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins Kiosk für Arbeitsplatz-Services werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und Geschäftsregeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Mit Kiosk für Arbeitsplatz-Services installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_wsd_kiosk.admin	Verfügt über Zugriffsrechte für die Konfiguration der Kiosk-Funktionen und -Experience.	Keine
sn_wsd_kiosk.operator	Verfügt über Zugriffsrechte für die Bindung einer Kiosk-Konfiguration an ein physisches Kiosk-Gerät.	Keine
sn_wsd_kiosk.viewer	Hat Zugriff zum Anzeigen und Verwenden der Kiosk-Experience.	Keine

Tabellen

Mit Kiosk für Arbeitsplatz-Services installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kiosk-Konfiguration [sn_wsd_kiosk_configuration]	Speichert Informationen zu den in der Anwendung erstellten Kiosk-Konfigurationen.
Kiosk-Konfigurationsmodule [sn_wsd_kiosk_device_m2m_module_configuration]	Speichert Informationen zu den Modulen, die für eine Kiosk-Konfiguration erstellt wurden.
Kiosk-Homepage [sn_wsd_kiosk_home_page]	Speichert Informationen über die Homepages, die für Kioske erstellt werden.
Kiosk-Modul sn_wsd_kiosk_module]	Speichert Informationen zu den Modulen, die auf Kiosk-Geräten angezeigt werden.
Kiosk-Modulkonfiguration [sn_wsd_kiosk_module_configuration]	Speichert Informationen über die für ein Kiosk-Modul erstellten Konfigurationen.

Formular „Kiosk-Konfiguration“.

Verwenden Sie das Formular „Kiosk-Konfiguration“, um eine Kiosk-Gerätekonfiguration zu erstellen.

Formular „Kiosk-Konfiguration“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kiosk-Geräts.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kiosk-Konfiguration“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Homepage-Konfiguration	Homepage-Konfiguration, die mit dem Kiosk-Gerät verknüpft sein muss.
Verwaltet von	Benutzergruppe, die das Kioskgerät verwalten kann.
Standort	Standort des Kiosk-Geräts. Die Unternehmensrichtlinien und die Liste der Hosts werden basierend auf dem ausgewählten Standort angezeigt. Stellen Sie sicher, dass der Standort kein Standort oder eine Region ist. Der Standort muss ein Campus, ein Gebäude oder ein niedrigerer Standort sein.
Beschreibung	Beschreibung des Kiosk-Geräts.
Eindeutiger Bezeichner	Automatisch generierter Bezeichner für das Kiosk-Gerät.
Standardsprache	Auf dem Kioskgerät angezeigte Standardsprache.
Zuletzt aktiv	Zeitstempel der letzten Aktivität auf dem Gerät, der mit der Kiosk-Konfiguration verknüpft ist. Dieses Feld wird zur Laufzeit automatisch ausgefüllt.

Vertragsmanagement Pro

Vertragsmanagement Pro ist eine einfach zu verwendende und zu übernehmende Lösung für das Lebenszyklusmanagement von Verträgen. Sie können damit Vertragsdokumentvorlagen, Klauseln und Klauselvariationen einrichten und Vertragsanforderungen initiieren. Es unterstützt auch E-Signaturen, handschriftliche Signaturen und externe Speichersysteme.

Sie können die umsetzbaren Widgets in Arbeitsbereich „Verträge“ verwenden, um Vertragsanforderungen zu kategorisieren und zu priorisieren und effizient zu bearbeiten.

Mit Dashboard „Verträge“können Sie verschiedene Trends bei Vertragsanforderungen analysieren und Einblicke in das Volumen der von Ihrem Team bearbeiteten Vertragsanforderungen erhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Vorteile von Vertragsmanagement Pro.	Installieren und konfigurieren Sie den Vertragsmanagement Pro.	Verwenden Sie Vertragsmanagement Pro, um Vertragsanforderungen zu übermitteln, Dokumentvorlagen und -klauseln zu verwalten, Signaturen anzufordern und externen Speicher zu verwenden.
Verwalten	**Referenz**	**Analytics und Reporting**
Verwalten Sie Vertragsvorlagen und Verträge	Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.	Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit vorkonfigurierten Dashboards.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie auf der Developer Site eigene Apps erstellen.
- Kontakt Kundenservice und Support

Vertragsmanagement Pro erkunden

Erfahren Sie anhand eines Beispiel-Workflows mehr über Vertragsmanagement Pro, und überprüfen Sie die Vorteile.

Vertragsmanagement Pro – Übersicht

Vertragsmanagement Pro ist eine einfach zu verwendende und zu übernehmende Lösung für das Lebenszyklusmanagement von Verträgen. Sie können damit Vertragsdokumentvorlagen, Klauseln und Klauselvariationen einrichten und Vertragsanforderungen initiieren. Es unterstützt auch E-Signaturen, handschriftliche Signaturen und externe Speichersysteme.

Vertragsmanagement Pro besteht aus:

- Kernelemente für Verträge
- Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge
- Selfservice- und Nicht-Selfservice-Vertragsanforderungen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vertragsmanagement Pro – Vorteile

Vorteile von Vertragsmanagement Pro -Funktionen

Vorteil	Funktion	Anwender
Verwalten Sie auf effektive Weise eine Bibliothek mit Klauselvariationen.	Klauselverwaltung	Vertragskonfigurator
Erstellen Sie Vertragsvorlagen oder Standardschreiben, die zum Generieren von Verträgen oder Dokumenten auf Grundlage der Werte in der übermittelten Anforderung verwendet werden.	Word-Dokumentvorlagen	Vertragskonfigurator
Fügen Sie mithilfe eines -Add-ins Inhaltssteuerelemente hinzu, die als Platzhalter für den Inhalt in Microsoft Word -Dokumenten in macOS -Systemen und in Windows -Systemen fungieren. Inhaltssteuerelemente können manuell nur auf einem Windows -System hinzugefügt werden.	Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge	Vertragskonfigurator
Initiieren Sie eigenständig oder ohne Selbstbedienung Vertragsanforderungen.	Selfservice- und Nicht-Selfservice-Vertragsanforderungen	Vertragsanwender
Servicing einer selbstverwalteten Vertragsanforderung	Selfservice-Vertragsanforderung verwenden	Vertragsanwender, Vertragserfüller
Überarbeitungen, Genehmigungen und Signaturen für nicht selbstverwaltete Vertragsanforderungen	Verwenden Sie eine nicht selbstverwaltete Vertragsanforderung	Vertragsanwender, Vertragserfüller
Erhalten Sie Prüfungen und Feedback von internen Fachexperten zu Vertragsdokumenten.	Übersicht über die interne Überprüfung	Vertragserfüller, Vertragsprüfer
Verschaffen Sie sich einen Überblick über das Volumen der von Ihrem Team bearbeiteten Vertragsanforderungen.	Dashboard „Verträge“ verwenden	Vertragserfüller
Arbeiten Sie mit umsetzbaren Widgets, um Vertragsanforderungen zu kategorisieren, zu priorisieren und effizient zu bearbeiten.	Arbeitsbereich „Verträge“	Vertragsanwender, Vertragserfüller

Vertragsmanagement Pro – Workflow

Der folgende Beispiel-End-to-End-Workflow zeigt, wie verschiedene Benutzer zusammenarbeiten können, um die Grundlagendaten zu konfigurieren und Vertragsanforderungen zu übermitteln, zu überprüfen und abzuschließen.

Führen Sie als Vertragsmanagement Pro -Konfigurator die folgenden Aktionen aus, um den End-to-End-Workflow einzurichten.

1. Der Vertragskonfigurator erstellt den Vertragstyp und ordnet ihn einem Vertragsmodell zu.
2. Der Vertragskonfigurator erstellt Klauseln und ihre Variationen, die in den Dokumentvorlagen verwendet werden sollen.
3. Der Vertragskonfigurator erstellt Dokumentvorlagen, die zum Generieren des Vertragsdokuments verwendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Der Vertragskonfigurator konfiguriert Platzhalter für Unterzeichner.
5. Der Vertragskonfigurator vervollständigt die Vorlagenzuordnung, um die in der Vertragsvorlage verwendeten Informationen automatisch auszufüllen.
6. Der Vertragskonfigurator veröffentlicht die Dokumentvorlage, um sie verfügbar zu machen.
7. Der Vertragskonfigurator erstellt eine Vorlagenauswahlregel, um die Vertragsvorlage zu identifizieren, die zum Generieren des Vertragsdokuments für die Vertragsanforderung verwendet werden soll.
8. Der Vertragskonfigurator erstellt eine interne Unterzeichnerregel, um den Unterzeichner mithilfe von Unterzeichnerzuordnungen einer Vorlage zuzuordnen.
9. Der Vertragskonfigurator definiert das Vertrags-Repository, in dem Verträge gespeichert werden, und ordnet Daten zu, die dem Vertragsdokument hinzugefügt werden.
10. Der Vertragskonfigurator erstellt eine Vertrags-Repository-Regel, um Erinnerungen für auslaufende Verträge zu konfigurieren.
11. Der Vertragskonfigurator konfiguriert einen externen Speicher zum Speichern unterzeichneter Vertragsdokumente und ihrer Überarbeitungen.
12. Der Vertragskonfigurator konfiguriert Anbieter elektronischer Signaturen, damit Unterzeichner Vertragsdokumente elektronisch unterzeichnen können.

Selfservice-Workflow für Vertragsanforderungen

Ein Workflow für eine Selfservice-Vertragsanforderung kann wie folgt fortfahren:

1. Die den Vertrag anfordernde Person initiiert eine Vertragsanforderung. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Vertragsanforderung wird initiiert.
   - Wenn keine Validierungsfehler vorliegen, wird eine Vertragsanforderung im Status In Bearbeitung erstellt.
   - Wenn bei der Validierung des Unterzeichners Fehler auftreten, behebt die anfordernde Person diese und übermittelt die Vertragsanforderung erneut.
2. Ein Vertragsdokument wird aus einer Vertragsvorlage generiert, und die Metadaten, Klauseln, Unterzeichner und Tabellen werden dynamisch gemäß vordefinierten Bedingungen hinzugefügt.
3. Die anfordernde Person des Vertrags bearbeitet die Anforderungen hinsichtlich Änderungen und erstellt eine neue Version des Vertragsdokuments mit der Option Dokument erneut **generieren** oder **synchronisieren**.
4. Die anfordernde Person des Vertrags zeigt das Vertragsdokument an.
   a. Wenn keine Änderungen erforderlich sind, wird das Dokument zum Signieren gesendet.
   b. Wenn Changes erforderlich sind, übermittelt die anfordernde Person des Vertrags einen Change Request.
5. Basierend auf der Change-Anforderung kann der Vertragserfüller die folgenden Aktionen ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Der Vertragserfüller initiiert einen internen Überprüfungsprozess.

i. Der Vertragserfüller übermittelt eine Überprüfungsaufgabe zur internen Überprüfung.

> **Hinweis:**
> Sie können parallele Überprüfungsaufgaben für dasselbe Vertragsdokument für verschiedene Überprüfergruppen erstellen. Sie können jedoch keine Überprüfungsaufgabe für dasselbe Dokument mit derselben Überprüfergruppe erstellen, wenn bereits eine andere aktive Aufgabe vorhanden ist.

ii. Ein Vertragsprüfergruppenmanager kann die Überprüfungsaufgabe zuweisen, oder ein Vertragsprüfer kann sie selbst zuweisen.

iii. Der zugewiesene Vertragsprüfer beginnt mit der Arbeit am Vertragsdokument.

iv. Wenn die Informationen unvollständig sind, fordert der Vertragsprüfer weitere Informationen vom Vertragserfüller an.

v. Wenn eine Anforderung nach weiteren Informationen übermittelt wurde, gibt der Vertragserfüller die Informationen weiter.

vi. Der Vertragsprüfer prüft das Dokument, akzeptiert Redlines oder lehnt sie ab, schlägt Änderungen vor und fügt Kommentare hinzu.

vii. Der Vertragsprüfer schließt die Überprüfung ab und gibt das aktualisierte Vertragsdokument frei, falls verfügbar.

viii. Der Vertragserfüller erhält ein aktualisiertes Dokument und nimmt basierend auf dem Feedback die erforderlichen Änderungen vor.

- Für internen Speicher: Wenn Änderungen erforderlich sind, wird nach dem Finalisieren des Dokuments eine neue Dokumentversion erstellt.
- Für externen Speicher: Prüfer arbeiten online in Echtzeit an der Überarbeitung des Vertragsdokuments. Sobald die Überprüfung abgeschlossen ist, kann der Erfüller das online verfügbare Vertragsdokument abschließen oder eine neue Offline-Version mit den Änderungen erstellen.

b. Der Vertragserfüller initiiert eine Ad-hoc-Genehmigung bei den Stakeholdern. Wenn bei der Überprüfung erforderliche Änderungen ergeben werden, werden die Änderungen vorgenommen und eine neue Dokumentüberarbeitung erstellt.

c. Sobald das Dokument abgeschlossen ist, sendet der Erfüller das Dokument an die anfordernde Person.

6. Die vertragsanfordernde Person zeigt eine Vorschau des generierten Vertrags an und sendet ihn an die Unterzeichner, wenn keine Änderungen erforderlich sind. Wenn Änderungen erforderlich sind, wird der Überprüfungs- und Überarbeitungsprozess fortgesetzt.

7. Wenn der externe Speicher konfiguriert ist, werden Vertragsdokumente darin gespeichert. Andernfalls werden sie in der Instanz ServiceNow gespeichert.

8. Wenn ein Unterzeichner das Dokument ablehnt, wird es zur Überarbeitung an die anfordernde Person zurückgesendet, und die Überarbeitung wird zur Signatur gesendet.

9. Der unterzeichnete Vertrag wird an den Vertragsanforderungsdatensatz angehängt.

10. Der unterzeichnete Vertrag wird in der Instanz ServiceNow oder einem externen Speichersystem gespeichert und im Vertrags-Repository referenziert. Die anfordernde Person und Abteilungsmitglieder können im Vertrags-Repository auf das unterzeichnete Vertragsdokument zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nicht-Selbstbedienungs-Workflow für Vertragsanforderungen

Ein Workflow für eine nicht selbstverwaltete Vertragsanforderung kann wie folgt ablaufen:

1. Die anfordernde Person des Vertrags initiiert eine Vertragsanforderung im -Arbeitsbereich. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Vertragsanforderung wird initiiert.
2. Eine Vertragsanforderung wird im Status Entwurf erstellt.
3. Die anfordernde Person des Vertrags lädt einen einzelnen Vertrag oder mehrere Verträge und die zugehörigen Dokumente hoch und klassifiziert sie.
4. Der Vertragserfüller zeigt das Vertragsdokument an, das an die Vertragsanforderung angehängt ist.
5. Bei Bedarf klassifiziert der Vertragserfüller den Vertrag und die Begleitdokumente neu.
6. Wenn eine Expertenüberprüfung oder Feedback von internen Teams erforderlich ist, initiiert der Vertragserfüller einen internen Überprüfungsprozess.
   a. Der Vertragserfüller übermittelt eine Überprüfungsaufgabe zur internen Überprüfung.

      Hinweis:
      Sie können parallele Überprüfungsaufgaben für dasselbe Vertragsdokument für verschiedene Überprüfergruppen erstellen. Sie können jedoch keine Überprüfungsaufgabe für dasselbe Dokument mit derselben Überprüfergruppe erstellen, wenn bereits eine andere aktive Aufgabe vorhanden ist.

   b. Dem Vertragsprüfer wird die Überprüfungsaufgabe zugewiesen
   c. Wenn die Informationen unvollständig sind, fordert der Vertragsprüfer weitere Informationen vom Vertragserfüller an.
   d. Wenn eine Anforderung nach weiteren Informationen übermittelt wurde, gibt der Vertragserfüller die Informationen weiter.
   e. Der Vertragsprüfer prüft das Dokument, akzeptiert es, lehnt es ab oder schlägt Änderungen vor, und fügt Kommentare hinzu.
   f. Der Vertragsprüfer prüft den Vertrag und gibt Feedback. Wenn ein überarbeitetes Dokument verfügbar ist, wird es auch für den Vertragserfüller freigegeben.
   g. Der Vertragserfüller erhält ein aktualisiertes Dokument und nimmt basierend auf dem Feedback die erforderlichen Änderungen vor.
      - Für internen Speicher: Wenn Änderungen erforderlich sind, wird nach dem Finalisieren des Dokuments eine neue Dokumentversion erstellt.
      - Für externen Speicher: Prüfer arbeiten online in Echtzeit an der Überarbeitung des Vertragsdokuments. Sobald die Überprüfung abgeschlossen ist, kann der Erfüller das online verfügbare Vertragsdokument abschließen oder eine neue Offline-Version mit den Änderungen erstellen.
7. Der Vertragserfüller lädt den überarbeiteten Vertrag in die Vertragsanforderung hoch.
8. Der Vertragserfüller sendet das überarbeitete Vertragsdokument per E-Mail an Drittparteikontakte.
9. Zeigen Sie im Aktivitätenstrom der Vertragsanforderung Antworten von Drittparteikontakten an.

   Möglicherweise sind mehrere Überarbeitungen zwischen Ihrem Unternehmen und der Drittpartei erforderlich, bevor das Vertragsdokument von allen Parteien fertiggestellt wird. Der Überprüfungsprozess kann erneut mit anderen Überprüfergruppen durchgeführt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Der Vertragserfüller initiiert eine Ad-hoc-Genehmigung bei den Stakeholdern. Wenn bei der Überprüfung erforderliche Änderungen ergeben werden, werden die Änderungen vorgenommen und eine neue Dokumentüberarbeitung erstellt. Das Vertragsdokument kann nur dann zur Signatur gesendet werden, wenn es genehmigt wurde.
11. Der Vertragserfüller bereitet die Signaturen vor, indem er bei mehreren Vertragsdokumenten die Reihenfolge angibt, die für die E-Signatur erforderlichen Felder hinzufügt und das Vertragsdokument zur Signatur sendet.
12. Unterzeichner überprüfen das Vertragsdokument.
    - Wenn keine Änderung erforderlich ist, wird das Vertragsdokument von allen Unterzeichnern unterzeichnet.
    - Wenn Änderungen erforderlich sind, wird die Signatur abgelehnt. Der Benutzer, der an der Vertragsanforderung arbeitet, generiert ein neues Dokument und sendet es erneut zur Signatur.
13. Der unterzeichnete Vertrag wird in der Instanz ServiceNow oder einem externen Speichersystem gespeichert und im Vertrags-Repository referenziert. Die anfordernde Person und Abteilungsmitglieder können aus dem Vertrags-Repository auf das unterzeichnete Vertragsdokument zugreifen.

Kernelemente für Verträge

Erfahren Sie anhand eines Beispiel-Workflows mehr über Kernelemente für Verträge, und überprüfen Sie die Vorteile.

Kernelemente für Verträge – Übersicht

Kernelemente für Verträge ermöglicht Ihnen die effektive Verwaltung einer Bibliothek mit Klauselvariationen und Anforderungen für elektronische Signaturen, den Empfang von Benachrichtigungen und die Integration in ein externes Speichersystem.

Klauselvariationen

Eine Klauselvariation ist ein Inhaltsblock, der dem Vertragsdokument dynamisch hinzugefügt werden kann, sodass nicht mehrere Vorlagen für den gleichen Anforderungstyp erforderlich sind. Angenommen, für ein Vertragsdokument mit einer Geheimhaltungsvereinbarung muss basierend auf der geografischen Region der signierenden Entität nur ein Abschnitt geändert werden. Sie würden mehrere Dokumentvorlagen mit identischem Inhalt erstellen, die sich nur in standortbezogenen Inhalten unterscheiden. Sie können jetzt die bedingungsbasierten Klauselvariationen verwenden, um nur eine Vertragsvorlage zu erstellen, die Dokumente für verschiedene Standorte generieren kann.

Klausel

Eine Klausel ist eine Sammlung von Klauselvariationen, die einen Inhaltsblock enthalten.

Klauseln werden in einer Klauselbibliothek gespeichert, aus der Sie sie in Vertragsvorlagen einfügen können. Sie können Klauselvariationen erstellen und hinzufügen, während Sie eine Vertragsvorlage erstellen, oder sie später hinzufügen.

Word-Dokumentvorlagen

Sparen Sie sich Zeit und die manuelle Arbeit, Vertragsdokumente oder Standardschreiben für jede Anforderung von Grund auf neu auszufüllen, indem Sie sie mit Vertrags- oder Dokumentvorlagen generieren. Word-Dokumentvorlagen können von Geschäftsbereichen verwendet werden, um ein Vertragsdokument mit vordefiniertem Inhalt zu generieren,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wenn ein Mitarbeiter eine Vertragsanforderung übermittelt. Sie können beispielsweise eine Vertragsvorlage für die Geheimhaltungsvereinbarung erstellen, um ein Vertragsdokument für die Geheimhaltungsvereinbarung zu generieren.

Kernelemente für Verträge – Vorteile

Vorteile von Kernelemente für Verträge -Funktionen

Vorteil	Funktion	Anwender
Verwalten Sie auf effektive Weise eine Bibliothek von Klauseln und Klauselvariationen.	Klauselverwaltung	Vertragskonfigurator
Erstellen Sie eine Word-Dokumentvorlage, um Vertragsdokumente oder Standardschreiben gemäß der übermittelten Anforderung zu generieren.	Word-Dokumentvorlagen	Vertragskonfigurator

Klauselverwaltung

Mit der Klauselverwaltung können Sie eine Bibliothek mit Klauseln, Klauselvariationen und Word-Dokumentvorlagen effektiv verwalten.

Funktionen zur Klauselverwaltung

Verwaltung von Klauseln und Klauselvariationen.

Vorteile des Klauselmanagements

- Verwalten Sie eine Bibliothek von Klauselvariationen effektiv mit der Klauselverwaltung.
- Verwenden Sie Klauselvariationen, um Inhalte abhängig von den angegebenen Bedingungen dynamisch in einem Vertrag zu platzieren.
- Verwenden Sie Vertragsvorlagen, um Verträge für verschiedene Bedingungen dynamisch zu generieren, anstatt Verträge für verschiedene Umstände manuell erstellen zu müssen.

Word-Dokumentvorlagen

Word-Dokumentvorlagen, Teil von Kernelemente für Verträge, ermöglicht Ihnen das Erstellen von Vorlagen oder Standardschreiben, die zum Generieren von Verträgen oder Dokumenten gemäß einer übermittelten Anforderung verwendet werden.

Word-Dokumentvorlagen Funktionen

- Unterstützung für Vertragsvorlagen im Format Microsoft Word für Standardvertragsdokumente wie Geheimhaltungsvereinbarungen (NDA).
- Unterstützung für Steuerelemente für Felder, Klauseln, Unterzeichner und Tabelleninhalte, die als Platzhalter für Inhalte in der Dokumentvorlage fungieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Word-Dokumentvorlagen – Vorteile

- Dokumentvorlagen in Microsoft Word sind einfacher zu überprüfen, zu markieren und zu ändern als PDF- und HTML-Vorlagen.
- Dokumentvorlagen reduzieren den Bedarf an Überarbeitungen und sorgen für die Einheitlichkeit aller Dokumente.
- Fähigkeit, die dynamische Inhaltsgenerierung durch Zuordnungen und Bedingungen für Klauseln und Tabellen einzurichten.

Microsoft Word Add-in für ServiceNow Verträge

Microsoft Word für ServiceNow Verträge können Sie Inhaltssteuerelemente in einem Microsoft Word -Dokument in Windows - und macOS -Systemen hinzufügen. Inhaltssteuerelemente fungieren als Platzhalter für Inhalt in einer Dokumentvorlage

Microsoft Word Add-in für ServiceNow Vertragsfunktionen

- Unterstützung für das Hinzufügen von Inhaltssteuerelementen für Felder, Klauseln und Unterzeichner, die als Platzhalter für Inhalte in der Dokumentvorlage fungieren.
- Unterstützung für das Hinzufügen von Inhaltssteuerelementen in Windows - und macOS -Systemen mit Desktop- oder Online-Versionen von Microsoft Word.

Microsoft Word Add-in für ServiceNow Vertragsleistungen

Mit dem Add-in Microsoft Word können Sie Inhaltssteuerelemente sowohl auf macOS -Systemen als auch auf Windows -Systemen hinzufügen, während das manuelle Hinzufügen von Inhaltssteuerelementen nur auf dem Windows -System funktioniert.

Weitere Informationen zu Inhaltssteuerelementen finden Sie unter Fügen Sie Steuerelemente für Dokumentinhalte mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge hinzu.

Selfservice- und Nicht-Selfservice-Vertragsanforderungen

Vertragsmanagement Pro unterstützt die Initiierung von Vertragsanforderungen für eigenständig und ohne Selbstbedienung.

Der Hauptunterschied zwischen eigenständig - und ohne Selbstbedienung -Vertragsanforderungen besteht in der Verwendung von internem Papier oder Drittpartei-Dokument.

Selfservice-Vertragsanforderungen

Selfservice-Vertragsanforderungen werden mithilfe von Vertragsvorlagen erfüllt, die auf unternehmensinternen Dokumenten basieren. Die Verwendung von Vertragsvorlagen erspart Ihnen Zeit und die manuelle Arbeit, Vertragsdokumente oder Standardschreiben für jede Anforderung von Grund auf neu ausfüllen zu müssen. Darüber hinaus stellen Vertragsvorlagen sicher, dass die Vertragsrichtlinien des Unternehmens befolgt werden, um die Konsistenz zu gewährleisten. Sie können beispielsweise eine Vertragsvorlage für eine Geheimhaltungsvereinbarung erstellen, um ein Vertragsdokument für die Geheimhaltungsvereinbarung zu generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Selfservice-Vertragsanforderung verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nicht selbstverwaltete Vertragsanforderungen

Nicht selbstverwaltete Vertragsanforderungen sind Anforderungen zur Überprüfung von Vertragsdokumenten auf Grundlage von Drittparteidokumenten. Sie müssen keine Vertragsvorlagen für Papiervertragsanforderungen von Drittparteien erstellen und konfigurieren. Nicht selbstverwaltete Vertragsanforderungen unterstützen die Überprüfung mehrerer Vertrags- und Begleitdokumente aus einer einzigen Anforderung. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie eine nicht selbstverwaltete Vertragsanforderung.

Vertragsmanagement Pro konfigurieren

Installieren Sie Vertragsmanagement Pro, und richten Sie die Anforderungen für die Verwaltung von Vertragsanforderungen ein.

Vertragsmanagement Pro installieren

Installieren Sie die Anwendung Vertragsmanagement Pro. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store -Anwendungen und -Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen
Überprüfen Sie die Anwendungsliste Vertragsmanagement Pro (sn_cm_pro) im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden mit Vertragsmanagement Pro installiert:

- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

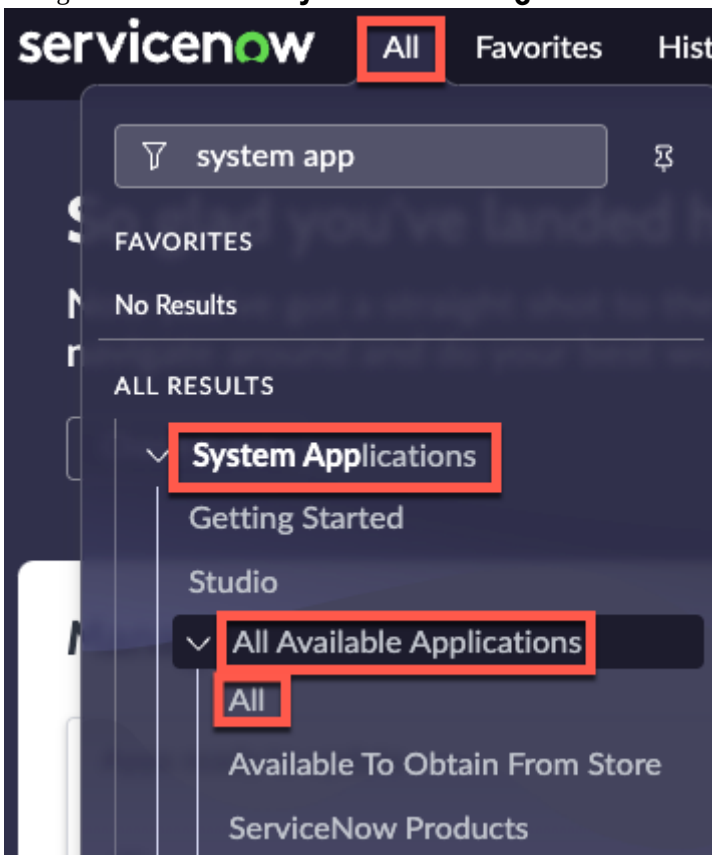
Weitere Informationen finden Sie unter Mit Vertragsmanagement Pro installierte Komponenten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Vertragsmanagement Pro (sn_cm_pro).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Die verfügbaren Versionen werden angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge

Konfigurieren Sie als Administrator das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge wird installiert, wenn Sie Vertragsmanagement Proinstallieren. Sie müssen es konfigurieren, damit es in Microsoft Word als Add-in verfügbar ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Office-Add-in-Manifeste**.
2. Wählen Sie in der Liste „Office-Manifeste“ **ServiceNow-Verträge**aus.
3. Wählen Sie **Manifest** herunterladen, um die Datei herunterzuladen.
4. Wenn Ihre Instanz ServiceNow mit Single Sign-on-Anmeldung (SSO) konfiguriert ist, aktualisieren Sie die Manifestdatei.
   a. Öffnen Sie die Manifestdatei.
   b. Suchen Sie das `AppDomains-` Element.
   c. Fügen Sie ein `AppDomain-` Element hinzu, und geben Sie die darin enthaltene SSO-URL ein. Beispiel

      ```
      <AppDomains>
      <AppDomain><Instance URl></AppDomain>
      <AppDomain><SSO URl></AppDomain>
      </AppDomains>
      ```

   d. Speichern Sie die Manifestdatei.
5. Konfigurieren Sie das -Add-in.

Ergebnisse

Das Add-in **ServiceNow Contracts** ist im Menüband „Startseite“ verfügbar.

Kernelemente für Verträge einrichten

Als Vertragskonfigurator erstellen und verwalten Sie eine Bibliothek mit Klauseln, Klauselvariationen und Vertragsvorlagen, die zum Generieren eines Vertragsdokuments verwendet werden, wenn eine Vertragsanforderung übermittelt wird.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die Klauseln, Klauselvariationen und Vertragsvorlagen zu erstellen und zu verwalten, die zum Generieren eines Vertragsdokuments verwendet werden.

Erstellen Sie einen Vertragstyp

Erstellen Sie einen Vertragstyp, um verschiedene Arten von Vertragsanforderungen zu definieren, und ordnen Sie ihn einem Vertragsmodell zu.

Definieren Sie eine interne Unterzeichnerregel

Definieren Sie einen Benutzer als interne Unterzeichnerregel, damit der Unterzeichner einer Vertragsvorlage hinzugefügt werden kann, um dem Vertragsdokument für eine Anforderung automatisch etwas hinzuzufügen.

Erstellen Sie Dokumentvorlagenkategorien

Erstellen Sie Dokumentvorlagenkategorien, um ähnliche Dokumente zu identifizieren und die richtige Dokumentvorlage leichter zu finden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Vertragsvorlagen für eine Vertragsanforderung

Erstellen Sie eine Vertragsvorlage vom Typ „.docx“, die beim Senden einer Vertragsanforderung zum Generieren eines Standardvertrags mit vordefiniertem Inhalt verwendet werden kann.

Konfigurieren Sie dynamische Klauseln für Vertragsvorlagen

Aktivieren Sie dynamisch angepasste Inhalte in Vertragsvorlagen durch Klauseln, die Klauselvariationen für voreingestellte Bedingungen enthalten.

Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren

Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat für elektronisch unterzeichnete Verträge zu generieren.

Konfigurieren Sie Dokumentvorlagen für Standardschreiben oder -dokumente

Erstellen Sie Word-Dokumentvorlagen, um Standardschreiben oder -dokumente zu erstellen, die von konfigurierten Teilnehmern signiert werden können.

Erstellen Sie einen Vertragstyp

Erstellen Sie als Vertragskonfigurator einen Vertragstyp, um verschiedene Arten von Vertragsanforderungen zu definieren, und ordnen Sie ihn einem Vertragsmodell zu.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass sich die Anwendung im globalen Bereich befindet.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsverwaltung** > **Vertragstypen**.
2. Erstellen oder ändern Sie einen Vertragstyp.
   - Um einen Vertragstyp zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
   - Um einen vorhandenen Vertragstyp zu ändern, öffnen Sie den Vertragstyp aus der Liste.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Vertragstyp ein.
4. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Vertragstyp ein.
5. Wählen Sie **Aktiv** aus, um diesen Vertragstyp zu aktivieren.
   In Dokumentvorlagen, Vertrags-Repository und Vertragsanforderungen sind nur aktive Vertragstypen verfügbar.
6. Fügen Sie ein Vertragsmodell hinzu.
   a. Doppelklicken Sie in der eingebetteten Liste Vertragsmodell auf **Neue Zeile einfügen**.
   b. Wählen Sie Nachschlagen mit Listensymbol ( ).
   Die Liste der Vertragsmodelle wird angezeigt.
   c. Wählen Sie das Vertragsmodell aus der Liste aus, oder erstellen Sie ein neues.

   Hinweis:
   Ordnen Sie einem Vertragstyp nur ein Vertragsmodell zu. Ein Fehler wird angezeigt, wenn Sie versuchen, den Vertragstyp-Datensatz zu speichern, nachdem Sie mehr als ein Vertragsmodell hinzugefügt haben.
7. Speichern Sie den Vertragstyp.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um einen neuen Vertragstyp zu speichern, wählen Sie **Absenden**aus.
- Um die Änderungen an einem vorhandenen Vertragstyp zu speichern, wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Erstellen Sie Dokumentvorlagenkategorien

Erstellen Sie als Vertragskonfigurator Dokumentvorlagenkategorien, um ähnliche Dokumente zu identifizieren und die richtige Dokumentvorlage leichter zu finden. Beispielsweise könnte die Dokumentvorlagenkategorie „NDA-Japan“ Geheimhaltungsvereinbarungen für Japan gruppieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlagen** > **Dokumentvorlagenkategorien**.
2. Geben Sie im Feld **Name** den Namen für die Kategorie ein.
3. Wählen Sie **Aktiv** aus, um die Kategorie zu aktivieren.
4. Wählen Sie **Absenden** aus, um die Kategorie zu speichern.

Ermöglicht Anwendern das Anzeigen von E-Mail-Details im Aktivitätenstrom

Als Vertragskonfigurator können Benutzer mit die Details von im Aktivitätenstrom gesendeten E-Mails anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Prozedur

Fügen Sie der Eigenschaft die Rollen hinzu.

Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren

Aktivieren Sie als Vertragskonfigurator eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat für elektronisch unterzeichnete Verträge zu generieren.

Vorbereitungen

Sie müssen einen Anbieter für elektronische Signaturen konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen E-Signatur-Anbieter.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Funktion gilt nur für elektronisch unterzeichnete Verträge.

Das von DocuSign oder Adobe Sign bereitgestellte Abschlusszertifikat enthält den Audit-Pfad mit den Zeitstempeldetails zu jeder Unterzeichneraktion während einer elektronischen Signatur. Der Audit-Pfad stellt die Nicht-Zurückweisung sicher und beseitigt alle Einwände.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator sys_properties.listein.
2. Suchen Sie in der Spalte **Name** nach der Eigenschaft sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate.
3. Wählen Sie die Eigenschaft aus.
4. Wenn Sie die Eigenschaft im aktuellen Anwendungsbereich nicht bearbeiten können, wählen Sie das Wort **hier** in der Meldung oben auf der Seite aus.
5. Aktualisieren Sie das Feld **„Wert“** auf „ true“.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Für den elektronisch unterzeichneten Vertrag wird ein Abschlusszertifikat ausgestellt.

Konfigurieren Sie Erinnerungen für auslaufende Verträge

Konfigurieren Sie Erinnerungen für auslaufende Verträge, die jeder Geschäftsbereich verwenden kann, ohne eigene erstellen zu müssen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Vertragsmanagement Pro installiert wird:

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsverwaltung** > **Regeln für Vertrags-Repositorys**.
2. Legen Sie die Bedingung für das Senden der Benachrichtigung fest.
   Die verfügbaren Bedingungen sind:
   - Abgelaufen: Es wird keine Erinnerung per E-Mail-Benachrichtigung gesendet, und die Ablaufstufe im Vertrag wird auf **Abgelaufen**festgelegt.
   - innerhalb von 7 Tagen: Die E-Mail-Benachrichtigung wird sieben Tage vor Ablauf des Vertrags gesendet.
   - innerhalb von 15 Tagen: Die E-Mail-Benachrichtigung wird 15 Tage vor Ablauf des Vertrags gesendet.
   - innerhalb von 30 Tagen: Die E-Mail-Benachrichtigung wird 30 Tage vor Ablauf des Vertrags gesendet.

   a. Suchen Sie auf der Seite „Bedingungsprüfungen“ nach dem Eintrag, dessen Feldwert für **Tabelle** Rechtsverträge-Repository (sn_lg_cnt_repository) und dessen **Feldwert** „expiration_level“ lautet, und wählen Sie **Vertrag** im Feld **Kategorie** aus.

   b. Wählen Sie im Abschnitt Bedingungen die Option **Neu** aus, um eine Bedingung zu erstellen.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zu Feldern finden Sie unter Felder für die Bedingung auslaufender Verträge im Formular.

   d. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. **Wahlweise:** Passen Sie den Nachrichteninhalt in der Standardvorlage für E-Mail-Benachrichtigungen an.

   a. Auswahlvorgang **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **E-Mail** > **Benachrichtigungen**.

   b. Suchen Sie nach **Erinnerung für Ablauf des Rechtsvertrags**, und wählen Sie den Eintrag aus.

      (Optional) Wenn eine Meldung zum aktuellen Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie **hier aus**.

   c. Wählen Sie im Fenster „Erinnerung, dass der Rechtsvertrag abläuft“ die Registerkarte **Was darin enthalten ist**.

   d. Geben Sie im Feld **Nachrichten-HTML** den Inhalt der E-Mail-Benachrichtigung ein.

   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Nachdem die Konfigurationen abgeschlossen sind, können E-Mail-Benachrichtigungen gesendet werden. Für die vier vorhandenen Bedingungen wird die E-Mail-Benachrichtigungsfunktion standardmäßig bereitgestellt und automatisch für die folgenden Benutzer aktiviert:

- Vertragsanforderung.Angefordert für
- Vertragsanforderung.Geöffnet von
- Vertragsanforderung.Zugewiesen an

Externe Anwendungen für konfigurieren Vertragsmanagement Pro

Richten Sie externe Anwendungen ein, die Services wie das elektronische Unterzeichnen von Vertragsdokumenten und das Speichern unterzeichneter Verträge oder Dokumente im Zusammenhang mit Anforderungen in einem externen Speichersystem bereitstellen.

Die Anwendung Vertragsmanagement Pro verwendet Spokes von IntegrationHub für die Integration mit externen -Anwendungen. Der Vertragskonfigurator (sn_cm_core.contract_config) kann die Konfiguration dieser externen Apps abschließen, nachdem der Administrator die Installation und Konfiguration dieser Spokes abgeschlossen hat.

Integration mit externen Speichersystemen

Spokes externer Speicheranbieter konfigurieren

Der -Administrator kann IntegrationHub verwenden, um die folgenden Spokes für externe Speicheranbieter zum Speichern von Dokumenten zu installieren und zu konfigurieren, die an Vertragsanforderungen und unterzeichnete Vertragsdokumente angehängt sind:

- Google Drive Spoke
- Microsoft OneDrive Spoke

Externe Speicheranbieter konfigurieren

Der Vertragskonfigurator kann die Integrationen externer Speicher-Apps über **Vertragsintegrationen**einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berechtigungen für externen Speicher

Die Berechtigungen werden auf Anforderungsebene gewährt. Alle Dokumentordner und Dokumente im Anforderungsordner erben die Berechtigungen vom übergeordneten Ordner.

Alle Anwenderrollen verfügen automatisch über Leseberechtigung.

Die Schreibberechtigung wird den folgenden Anwenderrollen gewährt, wenn der Status der Vertragsanforderung „In Arbeit“ oder „Neu“ ist (es sei denn, das Vertragsdokumentstatus lautet ebenfalls „Neu“):

- Zugewiesen an
- Zuweisungsgruppenmanager
- Collaborator

Integration mit E-Signatur-Anbietern

Spokes von Anbietern elektronischer Signaturen konfigurieren

Der Administrator kann IntegrationHub verwenden, um die folgenden Spokes von Anbietern elektronischer Signaturen für Vertragsdokumente zu installieren und zu konfigurieren:

- Adobe Sign Spoke
- DocuSign Spoke

Apps von Anbietern elektronischer Signaturen einrichten

Der Konfigurator kann die Integrationen von elektronischen Signatur-Apps über **Vertragsintegrationen**einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen E-Signatur-Anbieter.

Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem

Konfigurieren Sie als Vertragskonfigurator ein externes Speichersystem zum Speichern unterzeichneter Vertragsdokumente.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Administrator Spokes für das externe Speichersystem installiert und eingerichtet hat, das Sie konfigurieren möchten.

Google Drive Spoke v1.3.0 oder höher

Weitere Informationen zum Setup und Erstellen des Accounts Google Drive finden Sie unter Einrichten Google Drive Spoke .

Microsoft OneDrive Spoke v2.1.0 oder höher

Weitere Informationen zum Setup und Erstellen des Accounts Google Drive finden Sie unter Einrichten Microsoft OneDrive Spoke .

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bei der Konfiguration des externen Speichers werden den Benutzern, die der Vertragsanforderung zugeordnet sind, abhängig vom Status der Vertragsanforderung und vom Status des Vertragsdokuments Zugriffsberechtigungen gewährt.

Die Berechtigungen werden auf Anforderungsebene gewährt. Alle Dokumentordner und Dokumente im Anforderungsordner erben die Berechtigungen vom übergeordneten Ordner.

Alle Anwenderrollen verfügen automatisch über Leseberechtigung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Schreibberechtigung wird den folgenden Anwenderrollen gewährt, wenn der Status der Vertragsanforderung „In Arbeit“ oder „Neu“ ist (es sei denn, das Vertragsdokumentstatus lautet ebenfalls „Neu“):

- Zugewiesen an
- Zuweisungsgruppenmanager
- Collaborator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsintegrationen** > **Integrationen**.
2. Erstellen oder ändern Sie die Konfiguration einer externen App.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um die Konfiguration einer externen App zu erstellen.
   - Um eine vorhandene externe App-Konfiguration zu ändern, öffnen Sie die vorhandene externe App-Konfiguration aus der Liste.
3. Klicken Sie auf der Seite „Vertragsintegrationstyp“ auf den Link **Externer Speicher**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Externer Speicher“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration der externen Apps.
Beschreibung	Beschreibung der Konfiguration der externen App.
Aktiv	Option zum Markieren der Konfiguration eines externen Speichers als aktiv.
Tabelle	Tabelle, die zum Speichern der Anforderungsdetails für Ihre Anwendung konfiguriert ist. Wenn Ihre Anwendung beispielsweise einen Vertrag für Incidents initiiert, wählen Sie die Tabelle „Incident“ [Incident] aus. Wählen Sie in ähnlicher Weise die Tabelle „Vertrag“ [ast_contract] für das Vertrags-Repository aus. **Hinweis:** Wenn Sie eine andere Tabelle auswählen, müssen Sie einen entsprechenden Flow zuordnen.
Bedingung	Filterbedingungen, mit denen bestimmt wird, welche Integrations-App verwendet werden soll. Angenommen, Sie haben bereits die Integration des externen Speichers Google Drive eingerichtet und möchten dort nur NDA-Verträge speichern. Sie können die Bedingung wie folgt definieren: **[Kategorie] [ist] [NDA]**. Dann wählen Sie Google Drive aus. Ebenso können Sie Bedingungen basierend auf der Region definieren, z. B. **[Standort] [ist] [Vereinigte Staaten]** und wählen Sie dann Google Drive oder **[Standort] [ist]**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	[Indien] und wählen Sie dann Microsoft OneDrive aus, um eine bessere Erkennung zu ermöglichen.
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der ein externes Speichersystem zum Speichern von Vertragsdokumenten verwendet wird. Das System mit dem niedrigeren Wert wird zuerst ausgewählt.
App	Externes Speichersystem wie Google Drive oder Microsoft OneDrive.
Ordnerstruktur	Dateipfad zum Speichern des unterzeichneten Vertragsdokuments im externen Speichersystem. Definieren Sie eine Ordnerstruktur mithilfe einer Kombination aus statischem und dynamisch generiertem Text aus den ausgewählten Feldern. Beispiel: Ordnerstruktur `Rechtsabteilung/${company}/Verträge/${number}`. Dabei gilt: ○ `Rechtsabteilung` und `Verträge` sind die statischen Texte. ○ `${company}` und `${number}` sind die aus der Liste **Variablen auswählen** ausgewählten Felder. Diese Feldvariablen werden beim Speichern eines Dokuments dynamisch durch die Werte im jeweiligen Feld ersetzt.

5. Speichern Sie die Konfiguration der externen App.
   - Speichern Sie die neue Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an der vorhandenen Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Ergebnisse
Die Konfiguration für das externe Speichersystem kann jetzt zum Speichern von Vertragsdokumenten verwendet werden.

Hinweis:
(Optional) Sie können den Datensatz anzeigen, bearbeiten und löschen.

Konfigurieren Sie einen E-Signatur-Anbieter

Konfigurieren Sie einen Anbieter für elektronische Signaturen, damit Benutzer Vertragsdokumente elektronisch unterzeichnen können.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass der Administrator Spokes in IntegrationHub für die Anbieter elektronischer Signaturen installiert und eingerichtet hat, die Sie konfigurieren möchten.

Adobe Sign-Spoke v2.1.0 oder höher

Weitere Informationen zum Setup und Synchronisieren der Gruppe Adobe Sign finden Sie unter Synchronisieren Adobe Sign Gruppe mit ServiceNow.

DocuSign-Spoke v2.2.0 oder höher

Weitere Informationen zum Setup und Erstellen des Kontos DocuSign finden Sie unter Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsintegrationen** > **Integrationen**.
2. Erstellen oder ändern Sie die Konfiguration einer externen App.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um die Konfiguration einer externen App zu erstellen.
   - Um die vorhandene Konfiguration einer externen App zu ändern, öffnen Sie die Konfiguration aus der Liste.
3. Klicken Sie auf der Seite „Vertragsintegrationstyp“ auf den Link **Elektronische Signatur**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Elektronische Signatur“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration der externen Apps.
Beschreibung	Beschreibung der Konfiguration der externen App.
Aktiv	Option zum Markieren der Konfiguration einer externen App als aktiv
Tabelle	Tabelle, die zum Speichern der Anforderungsdetails für Ihre Anwendung konfiguriert ist. Wenn Ihre Anwendung beispielsweise einen Vertrag für Incidents initiiert, wählen Sie die Tabelle „Incident“ [Incident] aus. Wählen Sie in ähnlicher Weise die Tabelle „Vertrag“ [ast_contract] für das Vertrags-Repository aus. **Hinweis:** Wenn Sie eine andere Tabelle auswählen, müssen Sie einen entsprechenden Flow zuordnen.
Bedingung	Filtern Sie Bedingungen, um zu bestimmen, welches Integrationskonto verwendet werden soll. Angenommen, Sie haben bereits das DocuSign-Konto für elektronische Signaturen eingerichtet und möchten, dass dieses Konto für Signaturen ausschließlich für NDA-Verträge verwendet wird. In diesem Fall können Sie die Bedingung wie folgt definieren: **[Kategorie] [ist] [NDA]**. Wählen Sie dann im Feld **Integrationsanbieter** die Option DocuSign und unter **Account** das zugehörige Konto aus.
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der ein Integrationskonto für die elektronische Signatur von Vertragsdokumenten verwendet wird. Das Integrationskonto mit dem niedrigeren Reihenfolgenwert wird zuerst ausgewählt.
App	Anbieter elektronischer Signaturen wie Adobe Sign oder DocuSign.
Account	Kontonummer, die dem Anbieter der elektronischen Signatur zugeordnet ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **DocuSign** aus **Integrationsanbieter** ausgewählt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gruppe	Dem Anbieter elektronischer Signaturen zugeordnete Gruppe. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Adobe Sign** aus **Integrationsanbieter** ausgewählt wird.
Attribute	Zusätzliche Konfigurationselemente basierend auf Ihrem Anbieter für elektronische Signaturen. Geben Sie die folgenden Details an: **Host**-URL: Fügen Sie die URL des ausgewählten Anbieters für elektronische Signaturen hinzu, mit der Sie das Vertragsdokument abschließen oder aktualisieren können, bevor Sie es an Unterzeichner senden. Verwenden Sie beispielsweise die Web-UI-URL für **Adobe Sign** oder die **DocuSign** -UI für DocuSign.

5. Speichern Sie die Konfiguration der externen App.
   - Speichern Sie die neue Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an der vorhandenen Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Ergebnisse
Die Konfiguration für das externe Speichersystem kann jetzt zum Speichern von Vertragsdokumenten verwendet werden.

Hinweis:
(Optional) Sie können den Datensatz anzeigen, bearbeiten und löschen.

Konfigurieren Sie einen Erweiterungspunkt für Benachrichtigungen

Fügen Sie auf der Standardticketseite für eine Vertragsanforderung eine Aktion und ihre Funktionalität hinzu, oder ändern Sie sie.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

- Überprüfen Sie die Konfiguration der Skripteinbindung, der geskripteten Erweiterungspunkte und der Widgets.
- Weitere Informationen zum Verwenden und Anpassen von Skripteinbindungen finden Sie unter Skripteinbindungen .
- Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf diese Anwendung festgelegt ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Skript ApprovalNotificationWorkspaceURLExt des Basissystems ermöglicht die Konfiguration allgemeiner Aktionen für alle Anforderungstypen. Sie können diese allgemeinen Aktionen für einen bestimmten Anforderungstyp überschreiben oder weitere Aktionen hinzufügen.

Prozedur

Fügen Sie eine Aktion im geskripteten Erweiterungspunkt hinzu, oder ändern Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.

b. Suchen Sie den Erweiterungspunkt **ApprovalNotificationWorkspaceURLExt**, und wählen Sie ihn aus.

c. Fügen Sie eine Implementierung für einen Praxisbereich hinzu, oder ändern Sie sie.
Um eine neue Implementierung für einen Praxisbereich hinzuzufügen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Implementierung erstellen**.

Aktualisieren Sie das Skript im Formular „Skripteinbindung“ nach Bedarf.

i. Um diese Implementierung auf den Praxisbereich zu beschränken, fügen Sie dem Parameter *canHandle* folgenden Code hinzu:

```
appliesTo(parentRecord) {
      return <tablename of the parent record>;
  },
  /**
   * @return {String} workspace to which the user can be navigated to view the contract request from notification
   * The navigation URL is formed in runtime as '/now/' + (getWorkspaceURL return value/output)  + '/record/' + table '/' + sysID.
   *
   * For example:
   * getWorkspaceURL output is  "legal/counsel-center"
   * URL formed in runtime is '/now/legal/counsel-center/record/' + table + '/' + sysId
   */
  getWorkspaceURL: function() {
      return "legal/counsel-center";

  },
```

ii. Um eine neue Aktion hinzuzufügen, aktualisieren Sie die Methode *process*.

Als Referenz können Sie eine vorhandene *process*-Methode der Skripteinbindung DefaultLegalTicketActions oder die Implementierung eines anderen Praxisbereichs heranziehen.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Eine Liste der verfügbaren Standard-E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Benachrichtigungen** und suchen Sie nach der Kategorie **Vertragsunterstützung**.

Standard-E-Mail-Benachrichtigungen verwenden

Verwenden Sie die Standard-E-Mail-Benachrichtigungen, um den Fortschritt der Anforderung zu kommunizieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die E-Mail-Benachrichtigungen für jede Ihrer Aktionen konfigurieren, um den Status Ihrer Genehmigungen zu teilen. Verwenden Sie die vordefinierten E-Mail-Benachrichtigungen, wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Genehmigung wird initiiert.
- Genehmigung wird abgebrochen.
- Genehmigung wird genehmigt.
- Genehmigung wurde abgelehnt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Benachrichtigungen**.
2. Suchen Sie im Feld Kategorie nach **Vertragsunterstützungselementen**.
3. Navigieren Sie zu den vorhandenen Plattformbenachrichtigungen.
4. Fügen Sie eine Bedingung hinzu, bei der die Quelltabelle nicht `sn_cm_core_document_revision`lautet.
5. Sie müssen manuell aktivieren, indem Sie das Feld Aktiv auf „wahr“ setzen.

   Hinweis:
   Diese E-Mail-Benachrichtigungen sind standardmäßig deaktiviert.

6. Stellen Sie sicher, dass Sie den **getWorkspaceURL** -Wert angeben, der für Ihren Geschäftsbereich geeignet ist.
   Beispiel: Center für Rechtsangelegenheiten getWorkspaceURL:

```
getWorkspaceURL: function() {
      return "legal/counsel-center";
```

   . Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Erweiterungspunkt für Benachrichtigungen

Ergebnisse

Sie können jetzt die Liste der verfügbaren Standard-E-Mail-Benachrichtigungen verwenden.
Um neue E-Mail-Benachrichtigungen zu erstellen, befolgen Sie die Anweisungen unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen .

Startdatum und Enddatum für Vertragsanforderungen automatisch ausfüllen

Konfigurieren Sie eine Erweiterungspunktimplementierung, um beim Erstellen einer Vertragsanforderung automatisch das Startdatum und das Enddatum hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Geben Sie im Feld **API-Name**sn_cm_core.ContractManagementExtein.
3. Wählen Sie den Datensatz aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ die **Option Implementierung erstellen**aus.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Skripteinbindung“ aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formularfelder mit geskriptetem Erweiterungspunkt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Fügen Sie im Feld **Skript** die Methode „ populateDataForInitiateContractModal “ hinzu, um die Felder zu definieren, aus denen die Werte automatisch in den Feldern **Startdatum** und **Enddatum** einer Vertragsanforderung hinzugefügt werden.
   Sie können auch die genauen Daten für **Startdatum** und **Enddatum**definieren.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Vertragsvorlagen für eine Vertragsanforderung

Erstellen Sie Vertragsvorlagen, um auf einfache Weise Microsoft Word Vertragsdokumente basierend auf Anforderungstypen zu generieren.

Die Vertragsvorlage akzeptiert ein Dokument Microsoft Word, das Inhaltssteuerelemente enthält, als Eingabe. Der von den Inhaltssteuerelementen markierte Inhalt wird analysiert und zum Erstellen von Klauseln und Klauselvariationen verwendet.

Sie können Inhaltssteuerelemente entweder manuell oder mithilfe des Add-Ins [Microsoft Word für ServiceNow Verträge hinzufügen. Verwenden Sie nur eine Methode für eine einzelne Vertragsvorlage.

Hinweis:

Mit dem Add-in Microsoft Word können Sie Inhaltssteuerelemente auf macOS - und Windows -Systemen hinzufügen. Mit der manuellen Methode können Sie Inhaltssteuerelemente nur auf Windows -Systemen hinzufügen.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Erstellen einer Vertragsvorlage mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Contracts.
- Erstellen Sie eine Vertragsvorlage durch manuelles Hinzufügen von Inhaltssteuerelementen.

Nicht-Aufgabentabellen für Vertragsvorlagen konfigurieren

Fügen Sie im Skript einer Erweiterungspunktimplementierung Nicht-Aufgabentabellen hinzu, damit Sie sie beim Erstellen von Vertragsvorlagen auswählen können. Eine Nicht-Aufgabentabelle erweitert keine Aufgabentabellen und speichert Datensätze, Referenzdaten oder Konfigurationsinformationen, die auf der gesamten Plattform verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Geben Sie im Feld **API-Name**sn_cm_core.DocumentTemplateNonTaskTableConfigurationein.
3. Wählen Sie den Datensatz aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ die **Option Implementierung erstellen**aus.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Skripteinbindung“ aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formularfelder mit geskriptetem Erweiterungspunkt.

6. Geben Sie im Feld **Skript** die Namen der Nicht-Aufgabentabellen ein, die Sie für Vertragsvorlagen konfigurieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie ein Komma (,), um die Namen von Nicht-Aufgabentabellen im Skript zu trennen.

Example
Das folgende Beispiel zeigt ein Skript, in dem zwei Nicht-Aufgabentabellen hinzugefügt werden.

```
    var DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration = Class.create();
DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration.prototype = {
  initialize: function() {},

  /**
   * Description: return the list of non-task tables that needs to
   * be added in the table choices in the document template
   * @return {Array} list of tables
   */
  getNonTaskTables: function() {
 return ['sn_spend_psd_procurement_request_line','sn_quote_mgmt_core_quote'];
  },

  type: 'DocumentTemplateNonTaskTableConfiguration'
};
```

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die Nicht-Aufgabentabellen können in der Dropdown-Liste der **Tabelle** in der Ansicht „Vertragsvorlagen“ der Seite „Word-Vorlagen“ der Anwendung „Vertragsverwaltung“ ausgewählt werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragsvorlage.

Erstellen einer Vertragsvorlage mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Contracts

Erstellen Sie Vertragsvorlagen, indem Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge verwenden, um Inhaltssteuerelemente hinzuzufügen.

Erstellen Sie eine Vertragsvorlage, die Inhaltssteuerelemente enthält

Erstellen Sie eine Vertragsvorlage mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge, der Sie dann Inhaltssteuerelemente hinzufügen können.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass der Anwendungsbereich auf **Global** festgelegt ist, indem Sie im Header Ihrer Homepage das Symbol für den Anwendungsbereich (Symbol für ) wählen.

Wenn Sie eine Vertragsvorlage für eine Nicht-Aufgabentabelle erstellen, vergewissern Sie sich, dass die Nicht-Aufgabentabelle im Erweiterungsskript hinzugefügt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Nicht-Aufgabentabellen für Vertragsvorlagen konfigurieren.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**.

2. Wählen Sie **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Word-Vorlage – Formular „Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Vertragsvorlage.
Tabelle	Tabelle, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Kategorie	Dokumentkategorie, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Dokument	Laden Sie ein Microsoft Word Dokument vom Typ DOCX hoch. Dieses Dokument wird durch eine aktualisierte Version ersetzt, die Inhaltssteuerelemente für Metadaten, Unterzeichner und Klauseln unter Verwendung des Add-ins [Microsoft Word für ServiceNow Verträge enthält.
Status	Der Anfangsstatus wird automatisch auf Entwurf festgelegt.
Anwendung	Anwendung, zu der die Vertragsvorlage gehört. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich festgelegt, in dem Sie die Vertragsvorlage erstellen.
Aktiv	Option, um die Vorlage zu aktivieren und zur Verwendung verfügbar zu machen.
Signaturblöcke	Option zum Aktivieren von Signaturblöcken in der Vertragsvorlage basierend auf der Anzahl der Unterzeichner in der Vertragsanforderung. Wenn diese Option ausgewählt ist: ○ Sie können keine teilnehmerbasierte Vorlage hochladen. ○ Die zugehörige Liste **„Teilnehmer** “ ist nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Signaturblöcke mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Contracts hinzu, und konfigurieren Sie sie.
Startdatum	Datum, an dem die Word-Dokumentvorlage gültig wird. Die Angabe eines Startdatums ist hilfreich bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Word-Dokumentvorlage gültig ist. Die Angabe eines Enddatums ist hilfreich bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. Wenn die Werte in den Feldern **Startdatum** und **Enddatum** leer sind, ist die Vorlage immer gültig. **Hinweis:** Wenn Sie ein Enddatum angeben, müssen Sie auch ein Startdatum angeben.

4. **Wählen Sie im Feld Vertragstyp** nur eine Kategorie des Vertragstyps aus.
   Wenn Sie beispielsweise eine Vorlage für eine Geheimhaltungsvereinbarung erstellen, wählen Sie **Geheimhaltungsvereinbarung** als Vertragstyp aus.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die Vertragsvorlage wird im Status „Entwurf“ gespeichert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Steuerelemente für Dokumentinhalte mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge hinzu

Fügen Sie Steuerelemente für Dokumentinhalte mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge hinzu

Fügen Sie als Vertragskonfigurator Inhaltssteuerelemente hinzu, indem Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge verwenden. Inhaltssteuerelemente fungieren als Platzhalter in Vertragsvorlagen.

Fügen Sie Metadaten für Felder, Variablen und Variablensätze in einem Vertragsdokument hinzu, und konfigurieren Sie sie

Fügen Sie als Vertragskonfigurator Metadaten für Felder, Variablen und Variablensätze hinzu, und konfigurieren Sie sie, um die Informationen im Vertragsdokument vorab auszufüllen.

Vorbereitungen

Das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge muss konfiguriert worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge.

Es muss eine Vertragsvorlage vorhanden sein, die aktiv ist und sich im Status Entwurf oder Bearbeitung befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragsvorlage, die Inhaltssteuerelemente enthält.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config und Canvas_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die für Felder, Variablen und Variablensätze hinzugefügten Metadaten fungieren als Platzhalter für Werte, die im Vertragsdokument verwendet werden.

- Die Metadaten vom Typ „Feldzuordnung“ erhalten ihren Wert aus der Tabelle, der die Vertragsvorlage zugeordnet ist.
- Die Metadaten vom Typ „Variablen“ erhalten ihren Wert vom Datensatzersteller

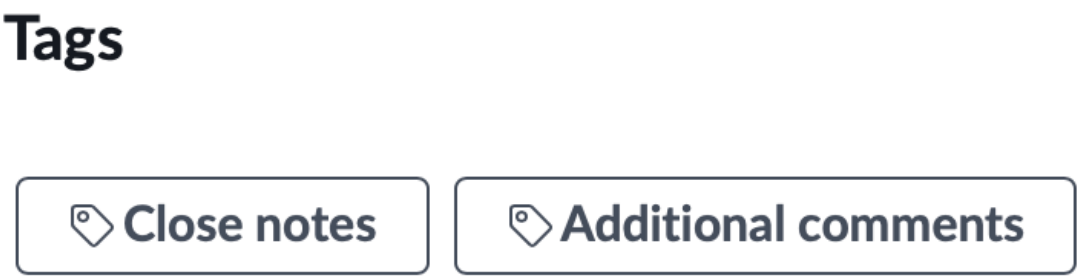
Prozedur

1. Öffnen Sie das Dokument, in dem Sie die Inhaltssteuerelemente markieren möchten, in Microsoft Word.
2. Wählen Sie im Menüband Microsoft Word] das Add-in ServiceNow Verträge aus.
3. Geben Sie im Anmeldebildschirm die Anmeldeinformationen der Instanz ServiceNow ein, aus der Sie die Manifestdatei heruntergeladen haben.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge
4. Wählen Sie im Add-in-Bildschirm auf der Registerkarte **Vorlagen** die Vertragsvorlage aus, der Sie die Metadaten hinzufügen möchten.
   Nur Vorlagen, die im globalen Anwendungsbereich erstellt wurden, sind sichtbar.
5. Platzieren Sie im Dokument Microsoft Word den Cursor an der Stelle, an der Sie die Metadaten hinzufügen möchten.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Metadaten** die **Option Metadatenzuordnung erstellen**aus.
7. Wählen Sie im Formular „Zuordnung erstellen“ im Feld **Typ** den Typ der Metadaten aus, die Sie hinzufügen möchten, entweder Feldzuordnung oder Variablen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   - Die Metadaten werden hinzugefügt und als Kachel mit dem Feldnamen als Titel angezeigt.



   - Die Metadaten werden mit der Instanz ServiceNow synchronisiert.

Hinweis:

Wenn Sie die Variable sys_id einbezogen haben, müssen Sie dieses Skript anpassen, um sie richtig anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter sys_id-Anzeigewert in generierten Vertragsdokumenten anzeigen..

9. **Wahlweise:** Fügen Sie die Metadaten an anderen Stellen im Dokument oder im Header oder Footer des Word-Dokuments hinzu, indem Sie die Kachel auswählen und an die gewünschte Stelle verschieben.
10. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Metadaten an, indem Sie sich bei Ihrer Instanz ServiceNow anmelden und zur zugehörigen Liste **Vorlagenzuordnungen** der Vertragsvorlage navigieren.

Unterzeichner werden in der Vertragsvorlage mit dem Add-in Microsoft Word konfiguriert

Damit Unterzeichner ihre Signaturen im Vertragsdokument hinzufügen können, können Sie entweder Signaturblöcke erstellen oder Teilnehmer in einer Vertragsvorlage mit Platzhaltern konfigurieren.

Fügen Sie mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow® Verträge Teilnehmer für einen Vertrag hinzu, und konfigurieren Sie sie

Als Vertragskonfigurator können Sie mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow® Contracts Teilnehmer konfigurieren und Platzhalter für ihre Signaturen hinzufügen.

Vorbereitungen

Das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge muss konfiguriert worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge.

Es muss eine Vertragsvorlage vorhanden sein, die aktiv ist und sich im Status Entwurf oder Bearbeitung befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragsvorlage, die Inhaltssteuerelemente enthält.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config und Canvas_user

Prozedur

1. Öffnen Sie das Dokument, in dem Sie die Inhaltssteuerelemente markieren möchten, in Microsoft Word.
2. Wählen Sie im Menüband Microsoft Word] das Add-in ServiceNow Verträge aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie im Anmeldebildschirm die Anmeldeinformationen der Instanz ServiceNow ein, aus der Sie die Manifestdatei heruntergeladen haben.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge
4. Wählen Sie im Add-in-Bildschirm auf der Registerkarte **Vorlagen** die Vertragsvorlage aus, der Sie die Metadaten hinzufügen möchten.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Unterzeichner** die Option Unterzeichner **hinzufügen**aus.
6. Fügen Sie den Teilnehmer hinzu, und konfigurieren Sie ihn entweder als internen oder externen Anwender.
7. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   - Der Unterzeichner wird hinzugefügt, und die Unterzeichnerkarte wird angezeigt.
   - Der Unterzeichner wird je nach den angegebenen Werten als intern oder extern markiert.
   - Der hinzugefügte Unterzeichner verfügt über Signieren, Signierdatum, Metadaten.
8. Platzieren Sie die **Sign** -Metadaten im Dokument.
   a. Platzieren Sie den Cursor an der Stelle, an der die Signatur hinzugefügt werden soll.
   b. Wählen Sie das Tag Signieren aus, um die Metadaten zu platzieren.
9. Führen Sie die Schritte für die folgenden Metadaten aus:
   - **sign_date**
   - **signtory_name**
   - **signator_email**
   - **signtory_title**

   Eine vollständige Liste der Inhaltssteuerelemente finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem Microsoft Word -Dokument hinzu.
10. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Unterzeichnerdetails an, indem Sie sich bei der Instanz ServiceNow anmelden und zur zugehörigen Liste **Teilnehmer** der Vertragsvorlage navigieren.

Ergebnisse

Die Unterzeichnerdetails und die Metadaten werden mit der Instanz ServiceNow synchronisiert.

Fügen Sie Signaturblöcke mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow® Contracts hinzu, und konfigurieren Sie sie

Fügen Sie Signaturblöcke in Vertragsvorlagen hinzu, und konfigurieren Sie sie, um Unterzeichner, Platzhalter für Signaturen und andere Metadaten im Vertragsdokument zu definieren. Signaturblöcke werden im Vertragsdokument automatisch basierend auf der Anzahl der in der Vertragsanforderung angegebenen Unterzeichner hinzugefügt.

Vorbereitungen

Das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge muss konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge.

Eine aktive Vertragsvorlage muss sich im Status „Entwurf“ oder „In Bearbeitung“ befinden, in der die Option **Signaturblöcke** ausgewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragsvorlage, die Inhaltssteuerelemente enthält.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config und Canvas_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Dokument, in dem Sie die Tabellen mit dem Add-in Microsoft Word zuordnen möchten.
2. Wählen Sie im Menüband Microsoft Word] das Add-in ServiceNow Verträge aus.
3. Geben Sie auf dem Anmeldebildschirm die Anmeldeinformationen der Instanz ServiceNow ein, für die das Add-in Microsoft Word konfiguriert ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge
4. Wählen Sie im Add-in-Bildschirm auf der Registerkarte **Vorlagen** die Vertragsvorlage aus, der Sie die Signaturmetadaten hinzufügen möchten.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Unterzeichner** die Option Unterzeichner **hinzufügen**aus.
6. Legen Sie im Abschnitt Unterzeichnertyp den Signaturtyp als intern oder extern fest, und wählen Sie **Weiter**aus.

   Hinweis:
   Sie können einen internen Signaturblock und einen externen Signaturblock erstellen.

7. Definieren Sie den Signaturblock im Dokument Microsoft Word.
   a. Wählen Sie einen Platzhalter im Dokument Microsoft Word aus.
   b. Wählen Sie das Signatur-Tag aus.
   c. Wählen Sie **Weiter**.
8. Fügen Sie die Elemente ein, die im Signaturblock angezeigt werden sollen.
   a. Platzieren Sie den Cursor innerhalb des Signaturblocks.
   b. Wählen Sie das Tag für die Metadaten aus, die Sie hinzufügen möchten.
      Sie können die folgenden Metadaten hinzufügen:
      - Signatur
      - Name
      - Titel
      - Datum
      - E-Mail
9. Wählen Sie **Abgeschlossen** aus.
10. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Unterzeichnerdetails an, indem Sie zur zugehörigen Liste **Vorlagenzuordnungen** des Vertragsvorlagenformulars navigieren.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie eine Regel für interne Unterzeichner, um Vertragsdokumenten mithilfe der Vorlage automatisch Unterzeichnerdetails hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie eine interne Unterzeichnerregel.

Ordnen Sie Klauseln und Klauselvariationen mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge zu

Als Vertragskonfigurator fügen Sie einem Vertrag Klauseln und Klauselvariationen hinzu, indem Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge muss konfiguriert worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge.

Es muss eine Vertragsvorlage vorhanden sein, die aktiv ist und sich im Status „Entwurf“ oder „Bearbeitung“ befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragsvorlage, die Inhaltssteuerelemente enthält.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config und Canvas_user

Prozedur

1. Öffnen Sie das Dokument, in dem Sie die Inhaltssteuerelemente markieren möchten, in Microsoft Word.
2. Wählen Sie im Menüband Microsoft Word] das Add-in ServiceNow Verträge aus.
3. Geben Sie im Anmeldebildschirm die Anmeldeinformationen der Instanz ServiceNow ein, aus der Sie die Manifestdatei heruntergeladen haben.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Vorlagen** die Vertragsvorlage aus, in der Sie Klauseln hinzufügen oder ändern möchten.
5. Navigieren Sie zur Registerkarte **Klauseln**.
   Eine Liste der aktiven Klauseln, die der in der Vertragsvorlage ausgewählten Tabelle zugeordnet sind, wird angezeigt.
6. Wählen Sie im Menüband Microsoft Word Startseite das Symbol zum ¶ von Formatierungsmarkierungen), um die Formatierungssymbole anzuzeigen.
7. Wählen Sie im Dokument Microsoft Word den zu kennzeichnenden Inhalt mit dem Absatzendsymbol (¶) aus.
8. Ordnen Sie den Inhalt den Klauseln zu, indem Sie entweder eine vorhandene Klauselvariation verwenden, eine Klausel erstellen oder eine Klauselvariation erstellen.
   Eine Klausel kann nicht mehr als einem Inhaltselement zugeordnet werden.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie den Umschalter **Zugeordnete Klauseln** anzeigen, um die zugeordneten Klauseln anzuzeigen.

Ergebnisse

- Der ausgewählte Inhalt ist mit der Klausel getaggt.
- Die Klauseldetails werden mit der Instanz ServiceNow synchronisiert. Sie können auf die Klauseldetails zugreifen, indem Sie sich bei der Instanz ServiceNow anmelden und zur zugehörigen Liste **Importierte Klauseln** der Vertragsvorlage navigieren.

Nächste Maßnahme

Laden Sie ein Microsoft Word -Dokument, das Inhaltssteuerelemente enthält, hoch, und analysieren Sie es

Ordnen Sie Vertragsdokumenttabellen mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge zu

Bestimmen Sie die Daten, die aus einer Datenquellentabelle in Ihrer Instanz ServiceNow einer Tabelle in einem Vertragsdokument mithilfe des Add-ins Microsoft Word hinzugefügt werden. Wenn ein Vertragsdokument aus der Vorlage generiert wird, werden die Zeilen und Spalten dynamisch in der zugeordneten Tabelle des Vertragsdokuments hinzugefügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge muss konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge.

Eine aktive Vertragsvorlage muss sich im Status „Entwurf“ oder „Bearbeitung“ befinden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragsvorlage, die Inhaltssteuerelemente enthält.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config und Canvas_user

Prozedur

1. Öffnen Sie das Dokument Microsoft Word, in dem Sie Tabellen zuordnen möchten.
2. Wählen Sie im Menüband Microsoft Word] das Add-in ServiceNow Verträge aus.
3. Geben Sie auf dem Anmeldebildschirm die Anmeldeinformationen der Instanz ServiceNow ein, für die das Add-in Microsoft Word konfiguriert ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Vorlagen** des Add-in-Bildschirms Microsoft Word die Vertragsvorlage aus, der Sie die Datenquellentabelle zuordnen möchten.
5. Erstellen Sie auf der Registerkarte **Tabelle** eine Tabellenzuordnung für die Vorlage.
   - Wählen Sie für eine erste Tabellenzuordnung Tabellenzuordnung **konfigurieren**aus.
   - Wählen Sie für nachfolgende Tabellenzuordnungen das Hinzufügen-Symbol + neben der Suchleiste.
6. Konfigurieren Sie im Abschnitt „ **Tabellenzuordnungsdetails** “ die Details für die Datenquellentabelle, aus der Sie dem Vertragsdokument Daten hinzufügen möchten.

   a. Wählen Sie im Feld **Tabelle** die Datenquellentabelle aus, aus der Sie einem Vertragsdokument Daten hinzufügen möchten.

   b. **Wahlweise:** Behalten Sie im Feld **Name** entweder den Standardnamen bei, oder geben Sie einen eindeutigen Tabellennamen ein.

   c. Wählen Sie im Feld **Datensatzbezeichner** ein Tabellenfeld aus, um zu bestimmen, welche Datensätze dem Vertragsdokument hinzugefügt werden.
   Wenn Sie beispielsweise die Tabelle Angebotsposition ausgewählt haben und nur Daten aus dem Angebotsdatensatz aufnehmen möchten, der den Vertrag initiiert hat, wählen Sie das Feld **Angebot** aus.

   d. **Wählen** Sie im Feld Tabellenspalten die Spalten der Datenquellentabelle aus, die Sie der Vertragsvorlage zuordnen möchten.

   e. Wählen Sie **Weiter**.

7. Legen Sie im Abschnitt **Konfiguration der Tabellenanzeige die Anzeigeeigenschaften** fest, um zu definieren, wie die Daten innerhalb der Tabelle im Vertragsdokument angezeigt werden, und wählen Sie **Weiter**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Zeigen Sie die Formatierungssymbole an, indem Sie im Menüband Microsoft Word Start auf das Symbol zum Anzeigen/Ausblenden von Formatierungsmarkierungen (Symbol zum Anzeigen/Ausblenden von ¶) klicken.
9. Initiieren Sie die Tabellenzuordnung in der Vertragsvorlage, indem Sie sie zusammen mit dem Absatzsymbol (¬) auswählen und dann das Tabellen-Tag im Abschnitt „ **Dynamische Tabelle** zuordnen“ auswählen.
10. Wählen Sie **Weiter**.
11. Ordnen Sie die Spalten in der Vertragsvorlagentabelle zu, indem Sie in der zugeordneten Tabelle eine Spalte und dann das entsprechende Spalten-Tag im Abschnitt „ **Tabellenspalten zuordnen** “ auswählen.
12. Wählen Sie **Abgeschlossen** aus.

Ergebnisse

Die Tabellenzuordnung ist abgeschlossen und wird unter der Registerkarte „ **Tabelle** “ im Add-in-Bereich aufgeführt.

Sie können Bedingungen für die Tabellenzuordnung hinzufügen, um nach den im Vertrag angezeigten Daten zu filtern. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Bedingungen für eine Vertragstabellenzuordnung hinzu.

Laden Sie ein Microsoft Word -Dokument, das Inhaltssteuerelemente enthält, hoch, und analysieren Sie es

Laden Sie als Vertragskonfigurator das Dokument in die Instanz ServiceNow] hoch, nachdem Sie dem Dokument Microsoft Word, das für die Vertragsvorlage verwendet werden soll, die Inhaltssteuerelemente mithilfe des Add-ins [Microsoft Word für ServiceNow Verträge hinzugefügt haben.

Vorbereitungen

Fügen Sie Metadaten, Unterzeichnerdetails und Inhaltssteuerelemente für die Klauseln hinzu, bevor Sie das Dokument hochladen. Das hochgeladene Dokument wird auf die Inhaltssteuerelemente und Daten analysiert, die in der Instanz ServiceNow eingegeben wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Steuerelemente für Dokumentinhalte mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge hinzu

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config und Canvas_user

Prozedur

1. Öffnen Sie das Dokument, in das Sie Inhaltssteuerelemente in Microsoft Wordeingefügt haben.
2. Wählen Sie im Menüband Microsoft Word] das Add-in ServiceNow Verträge aus.
3. Geben Sie im Anmeldebildschirm des Add-ins die Anmeldeinformationen der Instanz ServiceNow ein, aus der Sie die Manifestdatei heruntergeladen haben.
4. Wählen Sie **Fortfahren, um ein Dokument auszuwählen**.
5. Wählen Sie im Bildschirm „Anhang auswählen“ die **Option Datei anhängen** aus, und wählen Sie dieselbe Datei aus, die die Inhaltssteuerelemente enthält.
   Wenn sich der Dateiname des hochzuladenden Dokuments und der in der Vertragsvorlage hochgeladene Dokument unterscheiden, werden Sie aufgefordert, das Fortfahren des Uploads zu bestätigen.
6. Wählen Sie „Dokument hochladen und analysieren“ aus, um das vorhandene Dokument in der Vertragsvorlage durch das hochzuladende **Dokument** zu ersetzen und die Inhaltssteuerelemente in der Instanz ServiceNow zu analysieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Schließen Sie die Klauselzuordnung ab, um eine Klauselbibliothek zu erstellen.

Schließen Sie die Klauselzuordnung ab, um eine Klauselbibliothek zu erstellen

Führen Sie als Vertragskonfigurator die Klauselzuordnung durch, um eine Klauselbibliothek mit Klauselvariationen zu erstellen, die den im Dokument Microsoft WordMicrosoft Word markierten Inhalt enthalten. Verwenden Sie das Add-in [] für ServiceNow -Verträge.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass der Anwendungsbereich auf **Global** gesetzt ist. Andernfalls gehen Sie wie folgt vor:
  1. Wählen Sie oben rechts das Symbol für den Anwendungsbereich ( für den Anwendungsbereich) aus.
  2. Wählen Sie in der Dropdownliste die Option **Anwendungsbereich**aus.
  3. Suchen und wählen Sie im Filternavigator **Global**aus.
- Ordnen Sie Klauseln und Klauselvariationen im Dokument Microsoft WordMicrosoft Word mithilfe des Add-ins [] für ServiceNow Verträge zu. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Klauseln und Klauselvariationen mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge zu
- Laden Sie das Dokument mit den Inhaltssteuerelementen hoch, und analysieren Sie es. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie ein Microsoft Word -Dokument, das Inhaltssteuerelemente enthält, hoch, und analysieren Sie es.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Klauseln, die aus dem Dokument Microsoft Word importiert werden, werden zum Erstellen einer Klauselbibliothek von Klauselvariationen verwendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**.
2. Öffnen Sie in der Liste die Vertragsvorlage, für die Sie die Klauselzuordnung abschließen möchten.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Importierte Klauseln.
4. Wählen Sie **Klauselzuordnung abschließen aus**.
   - Wenn die Zuordnung erfolgreich ist, werden in der zugehörigen Liste „Klauselzuordnungen“ die Details der zugeordneten Klauseln mit ihrem Vertragstyp angezeigt.
   - Wenn die Zuordnung nicht erfolgreich ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Mögliche Ursachen:
     - Es wurde kein Vertragstyp ausgewählt.
     - Allen Klauseln wurde keine Klassifizierung zugewiesen.
     - Als „Neue Klausel“ klassifizierte Klauseln wurden einer Klausel zugeordnet, anstatt leer zu sein.
     - Klauseln, die als „Vorhandene Klausel“ oder „Keine Änderung“ klassifiziert sind, ist keine Klausel zugeordnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Vertragsvorlage zu speichern.
6. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Klauselvariationen an, die einer Klausel zugeordnet sind, indem Sie für die Klausel das Symbol Hierarchische Listen) wählen.

Fügen Sie Bedingungen für eine Vertragstabellenzuordnung hinzu

Als Vertragskonfigurator verwenden Sie Bedingungsgeneratoren, um Kriterien für eine Tabellenzuordnung für eine Vertragsvorlage zu definieren, sodass nur die wesentlichen Daten aus der zugeordneten Tabelle im Vertragsdokument angezeigt werden.

Vorbereitungen

- Ordnen Sie Tabellen im Dokument Microsoft WordMicrosoft Word mithilfe des Add-ins [] für ServiceNow Verträge zu. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Vertragsdokumenttabellen mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge zu.
- Laden Sie das Dokument mit den Inhaltssteuerelementen hoch, und analysieren Sie es. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie ein Microsoft Word -Dokument, das Inhaltssteuerelemente enthält, hoch, und analysieren Sie es.
- Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**.
2. Öffnen Sie in der Liste die Vertragsvorlage, für die Sie Tabellenzuordnungsbedingungen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie unter **Zugehörige Links** die Registerkarte **Tabellenzuordnungen**aus.
4. Wählen Sie die Tabellenzuordnung aus.
5. Definieren Sie im Feld **Bedingung** eine Bedingung für die Tabellenzuordnung.
   Weitere Informationen finden Sie unter Create a condition statement using the condition builder .
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Erstellen Sie eine Vertragsvorlage durch manuelles Hinzufügen von Inhaltssteuerelementen

Erstellen Sie Vertragsvorlagen durch manuelles Hinzufügen von Inhaltssteuerelementen.

Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem Microsoft Word -Dokument hinzu

Bereiten Sie als Vertragskonfigurator ein Dokument Microsoft Word vor, das Sie als Vertragsvorlage importieren möchten, indem Sie den Inhalt mit Inhaltssteuerelementen versehen, damit er effizient analysiert und wiederverwendet werden kann.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie sich in einem Windows -System befinden, um Inhaltssteuerelemente in einem Microsoft Word -Dokument hinzuzufügen.

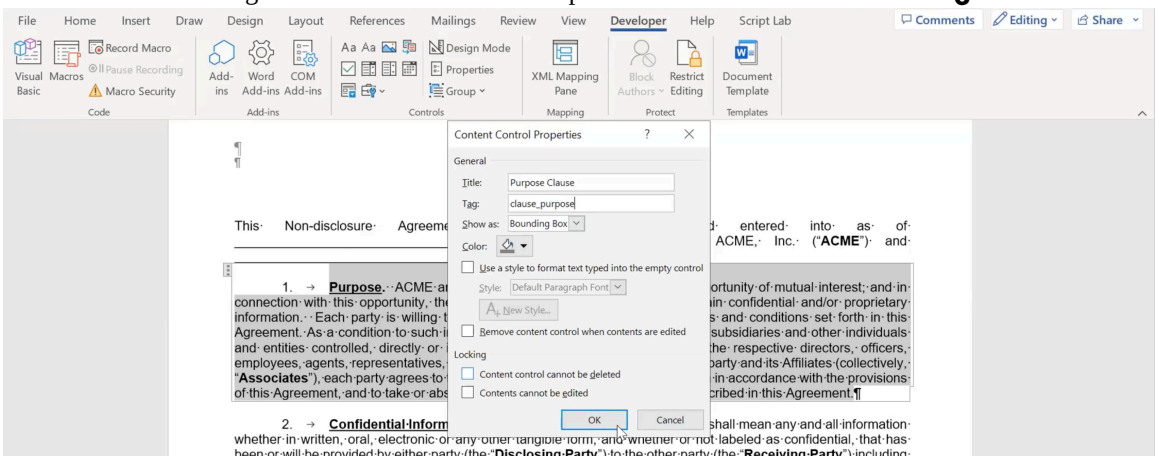
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Prozedur

1. Öffnen Sie in Microsoft Worddas Dokument, das Sie als Vertragsvorlage importieren möchten.
2. Wählen Sie im Menüband Microsoft Word Startseite das Symbol zum ¶ von Formatierungsmarkierungen), um die Formatierungssymbole anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Zeigen Sie die Registerkarte „ **Entwickler** “ in Microsoft Wordan.
   Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema Registerkarte „Entwicklerregisterkarte anzeigen “ in der Microsoft Office 365 -Dokumentation.
4. Wählen Sie den zu taggenden Inhalt aus.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Entwickler** die Option **Nur-Text-Inhaltssteuerung** aus.



6. Wählen Sie die Option **Eigenschaften** auf der Registerkarte **Entwickler** aus.
7. Geben Sie im Dialogfeld „ **Inhaltssteuerelementeigenschaften** “ einen Titel für das Inhaltssteuerelement ein.
8. Geben Sie einen Tag-Wert ein.

Hinweis:

- Bei Tag-Namen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Wenn zwei Tag-Namen als „Klausel_PURPOSE“ und „Klausel_Zweck“ vorhanden sind, werden beide gleich behandelt.
- Die maximale Zeichenanzahl für das Tag beträgt 200.

Tag-Namen enthalten ein Präfix mit dem Inhaltssteuerelementtyp.

Unterstützte Inhaltssteuerelementtypen

Inhaltssteuerungstyp	Beschreibung
Feld_	Gibt Metadaten an.
Klausel_	Gibt eine Klausel an.
Signatur_	Gibt eine Signatur an.
sign_date_	Gibt das Datum der Unterzeichnung an.
signtory_name	Dieses Inhaltssteuerelement gibt den Namen des Unterzeichners an (nur für vertragsbezogene Vorlagen verfügbar).
signator_email	Dieses Inhaltssteuerelement gibt die E-Mail-Adresse des Unterzeichners an (nur für vertragsbezogene Vorlagen verfügbar).
signtory_title	Dieses Inhaltssteuerelement gibt den Titel des Unterzeichners an (nur für vertragsbezogene Vorlagen verfügbar).

9. Wählen Sie **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Vertragsvorlage

Erstellen Sie eine Vertragsvorlage, mit der ein Standardvertrag mit vordefiniertem Inhalt generiert werden kann, wenn ein Mitarbeiter eine Vertragsanforderung übermittelt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Wenn Sie eine Vertragsvorlage für eine Nicht-Aufgabentabelle erstellen, stellen Sie sicher, dass die Nicht-Aufgabentabelle im Erweiterungsskript hinzugefügt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Nicht-Aufgabentabellen für Vertragsvorlagen konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**. Die Seite mit den Word-Vorlagen wird standardmäßig in der Ansicht „Vertragsvorlagen“ geöffnet.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Word-Vorlage – Formular „Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Vertragsvorlage.
Tabelle	Tabelle, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Kategorie	Dokumentkategorie, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Dokument	Das Dokument, aus dem Sie Klauseln und Vorlagenfeldzuordnungen importieren möchten. Das ausgewählte Dokument muss ein Microsoft Word -Dokument (DOCX) sein und gültige Inhalts-Controller aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem Microsoft Word -Dokument hinzu.
Status	Aktueller Status der Dokumentvorlage ○ **Entwurf**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage noch nicht veröffentlicht wurde ○ **Bearbeitung**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage bearbeitet wird, nachdem sie veröffentlicht wurde ○ **Veröffentlicht**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage von Services und Fällen verwendet werden kann
Anwendung	Anwendung, zu der die Vertragsvorlage gehört. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich festgelegt, in dem Sie die Vertragsvorlage erstellen.
Aktiv	Option, um die Vorlage zu aktivieren und zur Verwendung verfügbar zu machen.
Startdatum	Datum, an dem die Word-Dokumentvorlage gültig wird. Die Angabe eines Startdatums ist hilfreich bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Kategorie** ausgewählt ist.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Word-Dokumentvorlage gültig ist. Die Angabe eines Enddatums ist hilfreich bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn die Werte in den Feldern **Startdatum** und **Enddatum** leer sind, ist die Vorlage immer gültig. **Hinweis:** Wenn Sie ein Enddatum angeben, müssen Sie auch ein Startdatum angeben. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Kategorie** ausgewählt ist.

Wenn das Dokument ausgewählt wird, werden die zugehörige Liste Teilnehmer, Importierte Klauseln, Klauselzuordnungen und Vorlagenzuordnungen angezeigt.

4. **Wählen Sie im Feld Vertragstyp** nur eine Kategorie des Vertragstyps aus.
   Wenn Sie eine Vorlage für eine Geheimhaltungsvereinbarung erstellen, wählen Sie **Geheimhaltungsvereinbarung** als Vertragstyp aus.
5. Wählen Sie Dokument analysieren aus, um den durch die Inhaltssteuerung markierten Inhalt aus dem importierten **Dokument** zu extrahieren.
   - Die Inhaltssteuerelemente mit dem Präfix `clause_` werden aus dem Dokument abgeleitet und unter der zugehörigen Liste Importierte Klauseln aufgeführt.
   - Die Inhaltssteuerelemente mit dem Präfix `field_`, `signatory_`, `signature_`und `sign_` werden aus dem Dokument abgeleitet und sind in der zugehörigen Liste Vorlagenzuordnungen aufgeführt.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Die Vertragsvorlage wird im Status „Entwurf“ gespeichert.

Nächste Maßnahme
1. Informationen zum Hinzufügen von Teilnehmern, von denen Sie Signaturen abrufen müssen, finden Sie unter Erstellen und konfigurieren Sie Teilnehmer.
2. Um Signaturen einzufügen, öffnen Sie einen **Signature_** -Datensatz in der zugehörigen Liste **Vorlagenzuordnungen**. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie die Vertragsvorlagenzuordnungen
   a. Geben Sie unter **Dokumentfeldtyp**Signaturan.
   b. Geben Sie im Feld Teilnehmer den **Teilnehmer** an, mit dem Sie die Signatur benötigen.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Aktualisieren Sie auf ähnliche Weise die folgenden Datensätze.
   - Unterzeichnen
   - Signaturdatum
   - Feld
   - Name des Unterzeichners
   - Unterzeichner-E-Mail
   - Titel des Unterzeichners

   Eine vollständige Liste finden Sie unter Inhaltssteuerelemente in Word-Dokumentvorlagen
3. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen und konfigurieren Sie Teilnehmer

Fügen Sie Teilnehmer hinzu, und konfigurieren Sie sie, die als Platzhalter für Benutzer fungieren, die als Unterzeichner eines Vertragsdokuments zugewiesen werden.

Vorbereitungen

Ein Dokument Microsoft Word muss hochgeladen und analysiert worden sein, um Klauseln für die Vertragsvorlage bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragsvorlage.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Teilnehmer** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Teilnehmerformular für Vertragsvorlagen.

   Weitere Informationen zu Inhaltssteuerelementen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem Microsoft Word -Dokument hinzu.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Der Teilnehmer wird der Dokumentvorlage hinzugefügt.

Teilnehmerformular für Vertragsvorlagen

Verwenden Sie das Formular „Teilnehmer“, um Teilnehmer in einer Vertragsvorlage hinzuzufügen.

Teilnehmerformular

Feld	Beschreibung
Name	Zeigen Sie den Namen des zugeordneten Teilnehmers an.
Aktion	Typ der vom Teilnehmer auszuführenden Aktion, z. B. **Signieren**.
Bestellung	Reihenfolge, in der eine Aufgabe initiiert werden muss, damit der Teilnehmer die Aktion abschließen kann
Anwender	Das Benutzerfeld wird einem Teilnehmer zugeordnet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teilnehmerformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Wenn Sie einen Wert auswählen, wird der Teilnehmer als interner Benutzer betrachtet. Wenn die Felder Teilnehmername und Teilnehmer-E-Mail (optional für interne Benutzer) zusammen mit dem Feld Anwender ausgefüllt sind, wird die elektronische Signaturaufgabe an Teilnehmername und Teilnehmer-E-Mail gesendet, nicht an Name und E-Mail aus dem Feld Anwender. Wenn Sie im Feld „Benutzer“ keinen Wert auswählen, gilt der Teilnehmer als externer Benutzer (Teilnehmer, der keinen Zugriff auf das ServiceNow-System hat). Geben Sie für solche Teilnehmer den Teilnehmernamen, die Teilnehmer-E-Mail und den Teilnehmertitel an. • Der Wert im Feld Anwender wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage mit ausgewähltem Feld Erweitertes Skript speichern oder aktualisieren.
Teilnehmername	Option zum Angeben des Namens, wenn der definierte Teilnehmer ein externer Benutzer ist. **Hinweis:** • Name und E-Mail-Adresse des Teilnehmers sind obligatorisch, wenn Sie keinen Wert im Feld „ **Benutzer** “ auswählen. • Der Wert im Feld Teilnehmername wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage mit ausgewähltem Feld Erweitertes Skript speichern oder aktualisieren. • Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp AdobeSign oder DocuSign ist.
Teilnehmer-E-Mail	Option zum Angeben einer E-Mail-Adresse, wenn der definierte Teilnehmer ein externer Benutzer ist. **Hinweis:** • Name und E-Mail-Adresse des Teilnehmers sind obligatorisch, wenn Sie keinen Wert im Feld „ **Benutzer** “ auswählen. • Der Wert im Feld Teilnehmer-E-Mail wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage mit ausgewähltem Feld Erweitertes Skript speichern oder aktualisieren. • Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp AdobeSign oder DocuSign ist.
Teilnehmertitel	Option zum Angeben des Titels, wenn der definierte Teilnehmer ein externer Benutzer ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teilnehmerformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Der Wert im Feld Teilnehmertitel wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage mit ausgewähltem Feld Erweitertes Skript speichern oder aktualisieren. • Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp AdobeSign oder DocuSign ist.
Tabelle	Tabelle (sys_user-Tabelle oder eine beliebige Tabelle, die die sys_user-Tabelle erweitert), aus der Sie die Variablen füllen.
Dokumentvorlage	Name der Dokumentvorlage
Dokumentaufgabenvorlage	Vorlage, die in der Aufgabentabelle der Dokumentvorlage dafür ausgewählt wird, zusätzliche Details für die Dokumentaufgabe auszufüllen, z. B. Beschreibung und Kurzbeschreibung für Aufgaben vom Typ Ausfüllen, Unterzeichnen und Überprüfen **Hinweis:** Wenn keine zusätzlichen Details definiert sind, werden die Standardwerte der Vorlage in der Dokumentvorlagenaufgabe verwendet.
Quelle des Fälligkeitsdatums	Fälligkeitsdatum für die Dokumentaufgabe, die für diesen Teilnehmer erstellt wird.
Offsettyp für Datum	Das Fälligkeitsdatum für die Dokumentaufgabe wird aus dem Aufgabendatensatz ausgewählt. Darüber hinaus können Sie das Fälligkeitsdatum um Tage, Wochen oder Monate verschieben.
Erweitertes Skript	Option zum Anzeigen des Felds Skript.
Skript	Skript, das die Teilnehmerbedingungen mit Anwender-ID, Teilnehmername, Teilnehmer-E-Mail-Adresse und Teilnehmertitel angibt. Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn die Option Erweitertes Skript ausgewählt ist.
Optional	Wenn diese Option aktiviert ist, wird ein Teilnehmer übersprungen, wenn der Teilnehmeranwender und die Teilnehmer-E-Mail-Adresse nicht verfügbar sind. Diese Prüfung wird nur während der Laufzeit durchgeführt und nicht während der Konfiguration der Vorlage.

Importierte Klauseln klassifizieren und zuordnen

Klassifizieren und ordnen Sie importierte Klauseln zu, um den Inhalt der Klauseln in einer Vertragsvorlage zu verwenden.

Vorbereitungen

Ein Dokument Microsoft Word muss hochgeladen und analysiert worden sein, um Klauseln für die Vertragsvorlage bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragsvorlage.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die importierten Klauseln enthalten Inhalte, die aus dem Dokument Microsoft Word extrahiert wurden und von den Inhaltssteuerelementen gekennzeichnet sind. Durch das Klassifizieren und Zuordnen der importierten Klauseln wird eine Klauselbibliothek mit Klauselvariationen erstellt, die den in den importierten Klauseln verfügbaren Inhalt enthalten.

Weitere Informationen zu Klauselvariationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Klauselvariation.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Importierte Klauseln.
4. Aktualisieren Sie entweder eine vorhandene Klauselvariation mit dem in der importierten Klausel verfügbaren Inhalt, oder erstellen Sie eine neue Klausel oder Klauselvariation mit diesem Inhalt.
5. Wählen Sie **Klauselzuordnung abschließen aus**.
   - Wenn die Zuordnung erfolgreich ist, werden in der zugehörigen Liste „Klauselzuordnungen“ die Details der zugeordneten Klauseln mit ihrem Vertragstyp angezeigt.
   - Wenn die Zuordnung nicht erfolgreich ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Mögliche Ursachen:
     - Es wurde kein Vertragstyp ausgewählt.
     - Nicht allen Klauseln wurde eine Klassifizierung zugewiesen.
     - Klauseln mit der Klassifizierung „Neue Klausel“ wurden einer Klausel zugeordnet, anstatt leer zu sein.
     - Klauseln mit den Klassifizierungen „Vorhandene Klausel“ oder „Kein Change“ ist keine Klausel zugeordnet.
6. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Klauselvariationen an, die einer Klausel zugeordnet sind, indem Sie das Symbol Hierarchische Listen für eine Klausel anzeigen/ausblenden auswählen.

Aktualisieren Sie die Vertragsvorlagenzuordnungen

Aktualisieren Sie Vorlagenzuordnungen, um Informationen, die im Vertragsdokument enthalten sind, vorab auszufüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Vorlagenzuordnung.
4. Wählen Sie das zu aktualisierende Feld aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Vorlagenzuordnung“.

Feld	Beschreibung
Feldname	Dieses Feld wird automatisch mit dem Titel des Inhaltssteuerelements ausgefüllt. Beispiel: Unternehmen
Dokumentfeld	Dieses Feld wird automatisch mit dem Tag des Inhaltssteuerelements ausgefüllt. Der Feldtyp wird dem Namen des Felds vorangestellt. Beispiel: field_companyName.
Dokumentfeldtyp	Der Typ des Felds, das zugeordnet wird. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Textfeld: Beschreibende Metadaten. ○ Signatur: Signaturen während des elektronischen Signaturprozesses. ○ Signaturdatum: Datum der Unterzeichnung. ○ Unterzeichnername: Name des Unterzeichners. ○ Unterzeichner-E-Mail: E-Mail-Adresse des Unterzeichners. ○ Titel des Unterzeichners: Titel des Unterzeichners. **Hinweis:** ○ Diese Optionen sind verfügbar, wenn die Vorlage vertragsbezogen ist für Vertragsmanagement Pro. ○ Stellen Sie sicher, dass Sie den Teilnehmern Signatur und Signaturdatum zugeordnet haben, und löschen Sie alle nicht zugeordneten Signatur- und Signaturdatumsfelder.
Vorschauwert	Ein Feldzuordnungswert, der beim Testen der Vorlage anstelle des Platzhalters verwendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das **Feld Text** unter **Dokumentfeldtyp**ausgewählt wird.
Format	Format, in dem die Werte vom Teilnehmer einzugeben sind. Wenn der Teilnehmer keinen Wert im angegebenen Format eingibt, wird für den Teilnehmer ein Validierungsfehler angezeigt.
Schreibgeschützt	Option zum Aktivieren der Bearbeitung des Felds durch den ausgewählten Teilnehmer
Aktiv	Option zum Aktivieren der Vorlagenzuordnung.
Zuordnungstabelle	Dieses Feld wird automatisch auf die Tabelle festgelegt, der die Dokumentvorlage zugeordnet ist.
Zuordnungsfeld	Zuordnungsfeld, das zum Zuordnen der Werte aus dem Tabellenfeld verwendet wird, das eingefügt wird, wenn diese Vorlage in einem Vertrag verwendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das **Feld Text** unter **Dokumentfeldtyp**ausgewählt wird.
Teilnehmer	Wählen Sie den Teilnehmer aus, der der Vertragsvorlage zugeordnet ist. Beim Erstellen von Teilnehmern,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Um einen internen Unterzeichner zu erstellen, ordnen Sie dem Teilnehmerdatensatz einen Benutzerreferenz zu, z. B. P1. ○ Um einen externen Unterzeichner zu erstellen, ordnen Sie die Felder Teilnehmername, Teilnehmer-E-Mail und Teilnehmertitel im Teilnehmerdatensatz zu. Wenn Sie einen Teilnehmer den Feldern „Name“, „E-Mail“ und „Titel“ des Unterzeichners in den Vorlagenzuordnungen zuordnen, wird der Wert des Teilnehmerdatensatzes den Feldern „Name“, „E-Mail“ und „Titel“ des Teilnehmers in den Unterzeichneraufgaben zugeordnet. **Hinweis:** Wenn die Vorlage über eine Unterzeichnerregel verfügt, hat die Unterzeichnerzuordnung unter der Unterzeichnerregel Vorrang vor der Anwenderzuordnung im Teilnehmerdatensatz.
Erweitertes Skript	Option zum Anzeigen des Skript-Editors.
Skript	Das Skript, das die Zuordnung zwischen Feldern und Datensatzersteller-Variablen konfiguriert Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn die Option **Erweitertes Skript** ausgewählt ist.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Veröffentlichen Sie eine Vertragsvorlage

Veröffentlichen Sie eine Vertragsvorlage, um sie für die Generierung eines Standardvertragsdokuments mit vordefiniertem Inhalt verfügbar zu machen, wenn ein Vertragsanwender eine Anforderung übermittelt.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Klauselzuordnung abgeschlossen wurde, bevor Sie eine Vertragsvorlage mit Klauseln veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie die Klauselzuordnung ab, um eine Klauselbibliothek zu erstellen und Importierte Klauseln klassifizieren und zuordnen.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsvorlage**.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. **Wahlweise:** Überprüfen Sie das Vertragsdokument.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Generieren Sie das Vertragsdokument, und zeigen Sie es in der Vorschau an.
Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie ein Vertragsdokument aus einer Vorlage, und zeigen Sie es in der Vorschau an.

b. Wenn Änderungen erforderlich sind, aktualisieren Sie das Dokument, und speichern Sie es.

4. Wenn Sie den Inhalt des Vertragsdokuments abgeschlossen haben, wählen Sie **Veröffentlichen**.

Ergebnisse
Die Vertragsvorlage wird veröffentlicht.

Konfigurieren Sie Vertragsvorlagenregeln

Konfigurieren Sie eine Regel, um die Vertragsdokumentvorlage zu identifizieren, die zum Generieren des Vertragsdokuments für die anfordernde Person verwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die Variablen im Zusammenhang mit der Vertragsanforderung im Bedingungsgenerator verfügbar sein sollen, fügen Sie den Verweis auf die Vertragsanforderung zu Ihrer Anwendungstabelle hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Ermöglicht den Zugriff auf Vertragsanforderungsfelder in Bedingungsgeneratoren

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsverwaltung** > **Vertragsvorlagenregeln**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Vertragsvorlagenregel“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Vertragsvorlagenregel.
Beschreibung	Beschreibung der Vertragsvorlagenregel.
Angeforderte Tabelle	Tabelle, in der die Vertragsanforderungen gespeichert werden.
Kategorie	Kategorie der Dokumentvorlage.
Vorlage	Die veröffentlichte und aktive Vertragsvorlage, die zum Generieren des Vertragsdokuments verwendet wird.
Betrifft	Bedingungen, unter denen die Vertragsvorlage ausgewählt wird. Um beispielsweise eine Regel anzuwenden, wenn eine Vertragsanforderung in einer NDA-Kategorie übermittelt wird, geben Sie die Bedingung **[Kategorie][ist][NDA]**ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bestellung	Zur Festlegung der Ausführungsreihenfolge der Auswahlregel. Wenn mehrere Regeln die Bedingungen einer Vertragsanforderung erfüllen, wird die Vorlagenregel mit der niedrigsten Auftragsnummer für die Auswahl der Vorlage ausgeführt.
Aktiv	Option zum Markieren der Regel als aktiv. Beim Senden einer Anforderung und Identifizieren der entsprechenden Vorlage werden nur aktive Regeln berücksichtigt

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie eine Vertragskonfiguration

Definieren Sie eine interne Unterzeichnerregel

Definieren Sie eine interne Unterzeichnerregel, um Unterzeichner mithilfe von Unterzeichnerzuordnungen einer Vorlage zuzuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die Variablen im Zusammenhang mit einer Vertragsanforderung im Bedingungsgenerator verfügbar sein sollen, fügen Sie den Verweis auf die Vertragsanforderung zu Ihrer Anwendungstabelle hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Ermöglicht den Zugriff auf Vertragsanforderungsfelder in Bedingungsgeneratoren

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsverwaltung** > **Regeln für interne Unterzeichner**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Regeln für interne Unterzeichner“.

Feld	Beschreibung
Name	Anzeigename der Regel für interne Unterzeichner.
Vorlage	Vorlage, die aus der Liste der aktiven und veröffentlichten Vorlagen ausgewählt wurde.
Tabelle	Tabelle, die der ausgewählten Vorlage zugeordnet ist. Das Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn die Vorlage ausgewählt wird.
Beschreibung	Beschreibung der internen Unterzeichnerregel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Unterzeichnerregel aktiv und verfügbar ist.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Unterzeichnerregel verwendet wird.
Betrifft	Bedingungen, unter denen die Regel für interne Unterzeichner ausgewählt ist. Wenn Sie beispielsweise eine Zuweisungsgruppe auswählen und einen Benutzer als Unterzeichner konfigurieren, ist dieser Benutzer der interne Unterzeichner für Vertragsanforderungen, die die ausgewählte Zuweisungsgruppe enthalten.

4. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
5. **Wählen Sie** im Abschnitt „Unterzeichnerzuordnungen“ **Neu**.
   a. Wählen Sie im Feld **Teilnehmer** einen Teilnehmer aus.

      Hinweis:
      Wenn Signaturblöcke für die Vertragsvorlage konfiguriert sind, ist dieses Feld nicht verfügbar.

   b. **Wählen** Sie im Feld Unterzeichner einen Benutzer aus der Liste aus.

   c. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinweis:
Wenn mehr als eine interne Unterzeichnerregel gilt, wird die Unterzeichnerregel mit der niedrigsten Reihenfolge berücksichtigt.

Ergebnisse

Eine Regel für interne Unterzeichner wird erstellt, um einen Benutzer als internen Unterzeichner für die entsprechende Vertragsvorlage zuzuordnen.

Hinweis:
Bei der Zuweisung von Unterzeichnern für Verträge auf Grundlage des eigenen Dokuments hat die Regel `Internal Signatory` Vorrang.

- Ein Anwender aus **Unterzeichnerzuordnungen** wird als Unterzeichner ausgewählt.
- Wenn bei Vertragsvorlagen, die mit Teilnehmern konfiguriert sind, ein Teilnehmer die Kriterien der Regel `Internal Signatory` nicht erfüllt, wird ein Unterzeichner aus der Benutzerfeldzuordnung der Teilnehmerliste in der Vorlage ausgewählt.
- Überprüfen Sie beim Erstellen der Unterzeichneraufgabe für einen internen Anwender, ob der offizielle Name des Anwenders im Mitarbeiterprofil des Anwenders verfügbar ist. Wenn im Feld Offizieller **Name** kein Wert angegeben ist, verwenden Sie den Anwendernamen aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user].
- Wenn keine Daten gefunden werden, wird ein leerer Unterzeichnerdatensatz erstellt, der mit den richtigen Unterzeichnerdetails aktualisiert werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Vertragskonfiguration

Definieren Sie das Vertrags-Repository, in dem die Verträge gespeichert werden, und ordnen Sie die Daten zu, die dem Vertragsdokument hinzugefügt werden sollen.

Vorbereitungen

Es müssen eine Vertragsvorlage und eine Vorlagenregel vorhanden sein, die die Vorlage auswählt, wenn der Anwender eine Vertragsanforderung übermittelt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Vertragsvorlagen für eine Vertragsanforderung und Konfigurieren Sie Vertragsvorlagenregeln.

Wenn die Variablen im Zusammenhang mit der Vertragsanforderung im Bedingungsgenerator verfügbar sein sollen, fügen Sie den Verweis auf die Vertragsanforderung zu Ihrer Anwendungstabelle hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Ermöglicht den Zugriff auf Vertragsanforderungsfelder in Bedingungsgeneratoren

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um den Vertragsdokumenten Daten hinzuzufügen, müssen Sie Anforderungstabellenfelder Repositoryfeldern zuordnen.

Hinweis:

Verträge mit Drittparteien verfügen bereits über eine standardmäßige Vertragskonfiguration im Basissystem.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragskonfiguration**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Vertragskonfiguration“ aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Vertragskonfiguration“..
4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Vertrags-Repository-Zuordnungen **Neu**.
6. **Wählen**Sie unter Zuordnungstyp den Typ der gewünschten Zuordnung aus.
   Die Felder im Formular ändern sich je nach Auswahl.
7. Wählen Sie **Absenden** aus, um die Repository-Zuordnung zu speichern.
8. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Vertragskonfiguration zu speichern.

Stichwortsuche für Vertragsvorlagen aktivieren

Aktivieren Sie die Stichwortsuche in Vertragsvorlagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Textindexkonfiguration**.
2. Wählen Sie in der Liste den Datensatz mit dem Tabellenwert **Word-Vorlage [sn_doc_word_template] aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen **Sie Textverzeichnis** aus zugehörigen Links generieren aus
4. Wählen Sie im Dialogfeld „ **Textverzeichnis** generieren“ die Option „OK“ aus.

Ergebnisse
Die Tabelle wird indiziert. Weitere Informationen zur Suche nach einem Stichwort in einer Vertragsvorlage finden Sie unter Suchen Sie in Vertragsvorlagen nach Stichwörtern

Konfigurieren Sie dynamische Klauseln für Vertragsvorlagen

Aktivieren Sie dynamisch angepasste Inhalte in Vertragsvorlagen durch Klauseln, die Klauselvariationen für voreingestellte Bedingungen enthalten.

Eine Klausel ist eine Sammlung von Klauselvariationen, die einen Inhaltsblock enthalten. Angenommen, in einem Vertragsdokument mit einer Geheimhaltungsvereinbarung muss basierend auf der geografischen Region der signierenden juristischen Person nur ein Abschnitt geändert werden. Sie erstellen mehrere Dokumentvorlagen mit identischem Inhalt, wobei der einzige Unterschied der standortbezogene Inhalt ist. Sie können dann die bedingungsbasierten Klauselvariationen verwenden, um nur eine Vertragsvorlage zu erstellen, die Dokumente für verschiedene Standorte generieren kann.

Klauseln werden in einer Klauselbibliothek gespeichert, aus der Sie sie in Vertragsvorlagen einfügen können. Sie können Klauselvariationen erstellen und hinzufügen, während Sie eine Vertragsvorlage erstellen, oder sie später hinzufügen.

Vorteile von Klauselvariationen

Die Verwendung von Klauselvariationen in Dokumentvorlagen bietet folgende Vorteile:

- Effiziente Verwendung einer einzigen Vertragsvorlage, um Verträge mit verschiedenen anwenderdefinierten Details zu erstellen.
- Aufnahme einer einzelnen Klauselvariation in mehrere Vertragsvorlagen.
- Fähigkeit, Bedingungen zu definieren und die Priorität der Ausführung so festzulegen, dass eine entsprechende Inhaltsvariation dynamisch im generierten Dokument ausgewählt wird.

Zugehörige Informationen

- Erstellen oder bearbeiten Sie eine Vertragsklausel
- Erstellen Sie eine Klauselvariation
- Fügen Sie einer Klausel mithilfe des Add-Ins Metadaten hinzu

Erstellen oder bearbeiten Sie eine Vertragsklausel

Als Vertragskonfigurator können Sie Klauseln erstellen oder ändern, die Klauselvariationen verwalten, die Vertragsvorlagen zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsverwaltung** > **Klauselverwaltung**.
2. Wählen Sie aus, ob Sie eine neue Klausel erstellen oder eine vorhandene Klausel ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um eine Klausel zu erstellen, wählen Sie **Neu**.
- Um eine vorhandene Klausel zu ändern, öffnen Sie eine Klausel aus der Liste.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Klausel – Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Dieses Feld wird automatisch mit einer eindeutigen Nummer ausgefüllt.
Name	Eindeutiger Name für die Klausel.
Vertragstyp	Typ des Vertrags, dem Sie die Klausel zuordnen möchten.
Tabelle	Tabelle, der Sie die Klausel zuordnen möchten.
Beschreibung	Informationen zur Klausel.
Anwendung	Anwendung, zu der die Klausel gehört. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich festgelegt, in dem Sie die Klausel erstellen.
Aktiv	Option, um die Klausel zu aktivieren und zur Verwendung verfügbar zu machen. **Hinweis:** Beim Bearbeiten einer vorhandenen Klausel können Sie die Klausel nicht als inaktiv festlegen, wenn eine aktive Klauselvariation vorhanden ist.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
Die Klausel wird gespeichert, und die zugehörigen Listen für Klauselvariationen und Vorlagen werden angezeigt.

5. Speichern Sie die Klausel.
   - Um eine neue Klausel zu speichern, wählen Sie **Absenden**aus.
   - Um die Änderungen an einer vorhandenen Klausel zu speichern, wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie Klauselvariationen, um sie in der Dokumentvorlage für eine vordefinierte Bedingung zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Klauselvariation.

Erstellen Sie eine Klauselvariation

Erstellen Sie als Vertragskonfigurator eine Klauselvariation, die in einer Vertragsvorlage für eine vordefinierte Bedingung verwendet werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die Variablen im Zusammenhang mit der Vertragsanforderung im Bedingungsgenerator verfügbar sein sollen, fügen Sie den Verweis auf die Vertragsanforderung zu Ihrer Anwendungstabelle hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Ermöglicht den Zugriff auf Vertragsanforderungsfelder in Bedingungsgeneratoren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Klauselverwaltung**.
2. Wählen Sie eine Klausel aus.
3. **Wählen** Sie in der zugehörigen Liste Klauselvariationen **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zu Feldern finden Sie unter Formular „Klauselvariation“..
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
   - Die zugehörige Liste „Klauselvariationsfelder“ wird angezeigt.
   - Das importierte Dokument wird analysiert, und die Inhaltssteuerelemente vom Typ „Feld“ werden extrahiert und in der zugehörigen Liste „Klauselvariationsfelder“ angezeigt.
   - Wenn Sie eine Klauselvariation bearbeiten, die einer veröffentlichten Vertragsvorlage zugeordnet ist, und ein Dokument mit zusätzlichen Inhaltssteuerelemente importiert haben, werden die nicht zugeordneten Inhaltssteuerelemente unter der zugehörigen Liste „Nicht zugeordnete Metadaten“ aufgeführt
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Klauselvariationsfelder“ ein Klauselvariationsfeld aus.
7. Zeigen Sie im Formular die folgenden Details an.

Formular „Klauselvariationsfeld“.

Feld	Beschreibung
Klauselvariation	Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der Klauselvariation festgelegt.
Dokumentfeldtitel	Kachel des Inhaltssteuerelements.
Dokumentfeld-Tag	Tag des Inhaltssteuerelements.
Schreibgeschützt	Mit dieser Option verhindern Sie, dass dieses Feld bearbeitet wird.

8. Speichern Sie im Formular „Klauselvariationsfeld“ die Metadaten, indem Sie **Aktualisieren**wählen.
9. Speichern Sie im Formular „Klauselvariation“ die Klauselvariation, indem Sie **Aktualisieren**wählen.

Fügen Sie einer Klausel mithilfe des Add-Ins Metadaten hinzu

Fügen Sie als Vertragskonfigurator Metadaten hinzu, um Informationen vorab auszufüllen, die im Vertragsdokument platziert werden.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Word-Add-in konfiguriert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge.

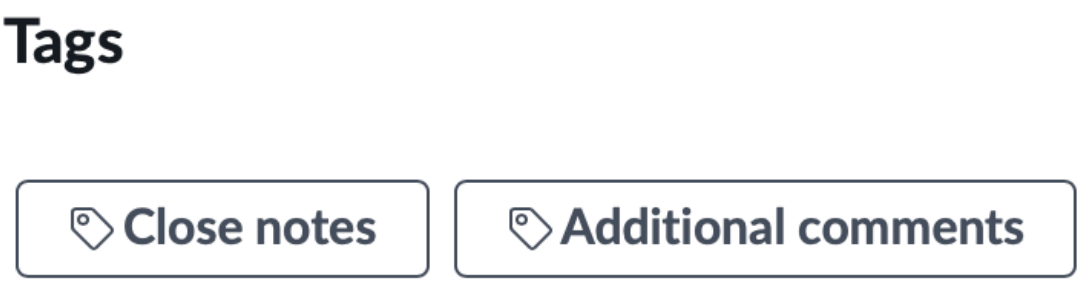
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config und Canvas_user

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Dokument, in dem Sie die Inhaltssteuerelemente in Microsoft Wordmarkieren möchten.
2. Wählen Sie im Menüband Microsoft Word] das Add-in ServiceNow Verträge aus.
   Der Anmeldebildschirm des Add-Ins wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie die Anmeldeinformationen der Instanz ServiceNow ein, von der Sie die Manifestdatei heruntergeladen haben.
   Der Add-in-Bildschirm mit den Registerkarten Vorlagen und Klauseln wird angezeigt.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Klauseln eine Klausel aus.
   Die Details zur Klauselvariation werden angezeigt.
5. Wählen Sie die Klauselvariation aus, für die Sie Metadaten hinzufügen möchten.
6. Platzieren Sie den Cursor in Microsoft Wordan der Stelle, an der Sie die Metadaten hinzufügen möchten.
7. Wählen **Sie Metadatenzuordnung erstellen aus**.
   Das Formular zum Erstellen von Zuordnungen wird angezeigt.
8. Geben Sie im **Feld** Feldname einen eindeutigen Namen für die Metadaten ein.
9. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   - Die Metadaten werden hinzugefügt und als Kachel mit dem Feldnamen als Titel angezeigt.



   - Die Metadaten werden mit der Instanz ServiceNow synchronisiert. Sie können die Metadaten anzeigen, indem Sie sich bei der Instanz ServiceNow anmelden und zur zugehörigen Liste **Feldzuordnung** einer Klauselvariation navigieren.
10. **Wahlweise:** Fügen Sie die erstellten Metadaten an anderen Stellen im Dokument hinzu, indem Sie auf das Tag klicken.
11. Laden Sie das Dokument in die Instanz ServiceNow hoch.

    a. Wählen Sie **Fortfahren, um ein Dokument auszuwählen**.

    b. Wählen Sie im Bildschirm „Anhang auswählen“ die **Option Datei anhängen** aus, und wählen Sie dieselbe Datei aus, in der Sie die Inhaltssteuerelemente markiert haben.
    Es wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, mit dem Upload fortzufahren, wenn sich der Dateiname des Dokuments, das Sie hochladen, von dem in der Vertragsvorlage zugeordneten unterscheidet.

    c. Wählen Sie **„Dokument hochladen und analysieren** “ aus, um die Inhaltssteuerelemente zu analysieren und die Daten der Instanz ServiceNow hinzuzufügen.

    Die Datei wird hochgeladen. Wenn die Klauselvariation mehreren Vorlagen zugeordnet ist und die Variation über Metadaten verfügt, werden die nicht zugeordneten Metadaten angezeigt, und Sie müssen sie für jede der Vorlagen zuordnen.

Konfigurieren Sie Dokumentvorlagen für Standardschreiben oder -dokumente

Erstellen Sie Word-Dokumentvorlagen, um Standardschreiben oder -dokumente zu erstellen, die von konfigurierten Teilnehmern signiert werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentvorlagen-Flow

Dokumentvorlagen können von anderen Geschäftsbereichen als der Rechtsabteilung zum Generieren von Standarddokumenten verwendet werden. Beispielsweise können Sie mit der Funktion Word-Dokumentvorlagen eine Standardantwortvorlage generieren.

Der folgende Flow beschreibt, wie Sie eine Microsoft Word -Dokumentvorlage verwenden können: Konfigurieren Sie die Vorlage, indem Sie das signierte Dokument Microsoft Word an einen Fall anhängen.

- Legen Sie Inhaltssteuerelemente in Word-Dokumentvorlagen fest.
- Konfigurieren Sie eine Microsoft Word -Dokumentvorlage.
- Teilnehmer für Dokumentvorlagen erstellen
- Signaturen einfügen.
- Veröffentlichen Sie die Dokumentvorlage Microsoft Word.
- Dokumentaufgabengenerierung.
  - Ein interner ServiceNow-Benutzer erhält eine Dokumentaufgabe zum Signieren des Dokuments Microsoft Word. Ein externer Benutzer erhält das Dokument Microsoft Word zum Signieren per E-Mail.
  - Nachdem alle Dokumentaufgaben abgeschlossen sind, werden die Arbeitsnotizen aktualisiert, und das signierte PDF-Dokument wird dem Fall als Anhang hinzugefügt.

Inhaltssteuerelemente in Word-Dokumentvorlagen

Word-Dokumentvorlagen unterstützt Inhaltssteuerelemente, die als Platzhalter für den Inhalt fungieren.

Hinweis:
Sie müssen Inhaltssteuerungen im Dokument [Microsoft Word hinzufügen, bevor Sie Konfigurieren Sie Dokumentvorlagen für Standardschreiben oder -dokumente. Inhaltssteuerelemente dürfen nur mit einem Windows-System hinzugefügt werden.

Die folgenden Arten von Inhaltssteuerelementen werden unterstützt.

Inhaltssteuerelemente

Inhaltssteuerungstyp	Beschreibung
Feld_	Dieses Inhaltssteuerelement wird verwendet, um Metadaten anzugeben.
Signatur_	Dieses Inhaltssteuerelement ist ein Platzhalter für die elektronische Signatur.
Signieren_Datum_	Dieses Inhaltssteuerelement wird verwendet, um das Datum anzugeben, an dem der Unterzeichner das Dokument elektronisch signiert hat.

Beim Erstellen von Inhaltssteuerelementen in der Word-Dokumentvorlage können Sie dem Tag den entsprechenden Inhaltssteuerungstyp voranstellen. Wenn Sie beispielsweise den Unternehmensnamen einbeziehen möchten, können Sie als Field_CompanyName angeben. Die Sperreinstellungen können festgelegt werden, um zu verhindern, dass das Inhaltssteuerelement gelöscht und bearbeitet wird.

Weitere Informationen zur Arbeit mit Inhaltssteuerelementen finden Sie auf der Support-Website von Microsoft .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie eine Microsoft Word -Dokumentvorlage

Laden Sie ein Word-Dokument hoch, und fügen Sie Teilnehmer hinzu, mit denen Sie Signaturen benötigen.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config
- Legen Sie Inhaltssteuerungen in einem Microsoft Word -Dokument fest.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlagen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie die **Word-Dokumentvorlage aus**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Word-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Word-Dokumentvorlage.
Tabelle	Tabellen werden basierend auf dem ausgewählten Anwendungsbereich angezeigt.
Kategorie	Dokumentkategorie, in der die Vorlage hinzugefügt wird
Applikation	Bereich der Anwendung, in der die Dokumentvorlage erstellt wird
Status	Aktueller Status der Dokumentvorlage ○ **Entwurf**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage noch nicht veröffentlicht wurde ○ **Bearbeitung**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage bearbeitet wird, nachdem sie veröffentlicht wurde ○ **Veröffentlicht**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage von Services und Fällen verwendet werden kann
Aktiv	Option zum Aktivieren der Word-Dokumentvorlage zur Verwendung.
Anwenderkriterien	Die Zielgruppenkriterien für dieses Dokument. Beispielsweise können Sie ein Schreiben erstellen, das nur an kanadische Mitarbeiter gerichtet ist. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Berücksichtigung von Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten finden Sie unter API GlideFilter - Scoped, Global .
Signaturtyp	Option zum Angeben der Anwendung, die zum Signieren des Dokuments verwendet wird. ○ Der Standardwert ist „Keine“. Wenn keine, wird die Signatur des Dokuments nicht ausgelöst. Wenn „DocuSign“ oder „AdobeSign“ ausgewählt ist, wird das Dokument für die elektronische Signatur über Fälle ausgelöst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Sie können den Signaturtyp von Keine in DocuSign oder Adobe Sign oder umgekehrt ändern, wenn sich die Vorlage im Entwurfs- oder Bearbeitungsstatus befindet. **Hinweis:** Signaturtypen sind nur verfügbar, wenn die entsprechenden Integrations-Plugins installiert sind.
Dokument	Mit dieser Option wird nur der Anhang einer Word-Datei (DOCX) hochgeladen.
Vorlagendatumsformat	Format, in dem das Datum angezeigt werden soll, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert. **Hinweis:** ○ Beim Signieren mit einer Anwendung von ServiceNow oder AdobeSign: Wenn unter **Vorlagendatumsformat**kein Wert ausgewählt ist, wird der in der Systemeigenschaft **template_date_format** angegebene Wert berücksichtigt. Wenn die Systemeigenschaft „ **Vorlagendatumsformat** “ und „ **template_date_format** “ leer sind, wird der Wert im Feld Datumsformat aus dem Benutzerprofil des Service Desk-Mitarbeiters berücksichtigt. ○ Beim Signieren mit einer DocuSign-Anwendung: Das in den Signiereinstellungen in der DocuSign-Anwendung ausgewählte Datumsformat wird gegenüber dem **Vorlagendatumsformat** in der konfigurierten Word-Vorlage in einer ServiceNow-Instanz berücksichtigt.
Vorlagensprache	Sprache, in die dynamische Token übersetzt werden sollen, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert. **Hinweis:** ○ „Vorlagensprache“ ist ein Pflichtfeld. Die Standardsprache ist keine. ○ Die Übersetzungsfunktion ist nur verfügbar, wenn Sprach-Plugins in der Instanz ServiceNow installiert sind.
Quellvorlage	Quellvorlage, aus der Sie eine Kopie der aktuellen Vorlage erstellt haben.
Startdatum	Datum, an dem die Word-Dokumentvorlage gültig wird. Die Angabe eines Startdatums ist hilfreich bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Enddatum	Datum, bis zu dem die Word-Dokumentvorlage gültig ist. Die Angabe eines Enddatums ist hilfreich bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. Wenn die Werte in den Feldern **Startdatum** und **Enddatum** leer sind, ist die Vorlage immer gültig. **Hinweis:** Wenn Sie ein Enddatum angeben, müssen Sie auch ein Startdatum angeben.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

1. Informationen zum Hinzufügen von Teilnehmern, von denen Sie Signaturen abrufen müssen, finden Sie unter Teilnehmer für Dokumentvorlagen erstellen.
2. Um Vorlagenzuordnungen zu erstellen, klicken Sie auf **Word-Dokument analysieren**.
3. Um Signaturen einzufügen, öffnen Sie einen **Signature_** -Datensatz in der zugehörigen Liste **Vorlagenzuordnungen**.
   a. Geben Sie unter **Dokumentfeldtyp**Signatur an.
   b. Geben Sie im Feld Teilnehmer den **Teilnehmer** an, mit dem Sie die Signatur benötigen.
   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Aktualisieren Sie auf ähnliche Weise die folgenden Datensätze.
   - Unterzeichnen
   - Signaturdatum
   - Feld
   - Name des Unterzeichners
   - Unterzeichner-E-Mail
   - Titel des Unterzeichners

   Eine vollständige Liste finden Sie unter Inhaltssteuerelemente in Word-Dokumentvorlagen
4. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Teilnehmer für Dokumentvorlagen erstellen

Definieren Sie für die Teilnehmer Aktionen und die Reihenfolge der Aktionen. Der Typ der Aktion und die Reihenfolge werden beim Initiieren von Dokumentaufgaben berücksichtigt.

Vorbereitungen

- Sie müssen Teilnehmer nur definieren, wenn Sie den Dokumentvorlagen-Flow verwenden möchten. Wenn Sie nur ein PDF-Dokument generieren möchten, ist die Definition von Teilnehmern nicht obligatorisch.
- Dieser Inhalt gilt nur für die Dokumentvorlagen, die in der Anwendung „Document Templates“ (sn_doc) erstellt werden. Dokumentvorlagen unterscheiden sich von HR-

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentvorlagen. Informationen zu HR-Dokumentvorlagen finden Sie unter HR-Dokumentvorlagen.

- Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlage** > **Alle Dokumentvorlagen**.
2. Wählen Sie die zu verwendende Vorlage aus.
3. Konfigurieren Sie die erforderliche Vorlage, und klicken Sie auf **Absenden**.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Teilnehmer** auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Teilnehmerformular für Microsoft Word Dokumentvorlagen.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Der Teilnehmer wird der Dokumentvorlage hinzugefügt.

Teilnehmerformular für Microsoft Word Dokumentvorlagen

Verwenden Sie das Teilnehmerformular, um Teilnehmer in einer Microsoft Word -Dokumentvorlage hinzuzufügen.

Teilnehmerformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Anzeigename des zugeordneten Teilnehmers.
Aktion	Typ der vom Teilnehmer auszuführenden Aktion, z. B. **Ausfüllen**, **Unterzeichnen** oder **Überprüfen** **Wichtig:** Im Falle einer ServiceNow-Signierung sind die Aktionen **Ausfüllen** und **Überprüfen** für eine PDF-Vorlage verfügbar. Im Falle einer externen Signatur ist die **Signieraktion** für PDF- und Word-Dokumentvorlagen verfügbar.
Bestellung	Reihenfolge, in der eine Aufgabe initiiert werden muss, damit der Teilnehmer die Aktion abschließen kann
Anwender	Zuordnung eines Benutzerfelds zu einem Teilnehmer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teilnehmerformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Wenn Sie einen Wert auswählen, wird der Teilnehmer als interner Benutzer betrachtet. Wenn die Felder „Teilnehmername“ und „Teilnehmer-E-Mail“ (optional für interne Anwender) zusammen mit dem Feld „Anwender“ ausgefüllt sind, wird die elektronische Signaturaufgabe an den Teilnehmernamen und die Teilnehmer-E-Mail-Adresse gesendet, nicht an den Namen und die E-Mail-Adresse aus dem Feld „Anwender“. Wenn Sie im Feld „Anwender“ keinen Wert auswählen, wird der Teilnehmer als externer Anwender betrachtet (Teilnehmer, der keinen Zugriff auf das ServiceNow-System hat). Für solche Teilnehmer sind Teilnehmername und Teilnehmer-E-Mail anzugeben. • Der Wert im Feld Anwender wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage mit ausgewähltem Feld Erweitertes Skript speichern oder aktualisieren.
Teilnehmername	Option zum Angeben des Namens, wenn der definierte Teilnehmer ein externer Benutzer ist. **Hinweis:** • Wenn Sie einen Wert im Feld „Anwender“ auswählen, ist das Feld „Teilnehmername“ ein optionales Feld. Wenn Sie keinen Wert im Feld „Anwender“ auswählen, ist das Feld „Teilnehmername“ ein Pflichtfeld. • Der Wert im Feld Teilnehmername wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage mit ausgewähltem Feld Erweitertes Skript speichern oder aktualisieren. • Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp AdobeSign oder DocuSign ist.
Teilnehmer-E-Mail	Option zum Angeben einer E-Mail-Adresse, wenn der definierte Teilnehmer ein externer Benutzer ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teilnehmerformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Wenn Sie einen Wert im Feld „Anwender“ auswählen, ist das Feld „Teilnehmer-E-Mail“ ein optionales Feld. Wenn Sie keinen Wert im Feld „Anwender“ auswählen, ist das Feld „Teilnehmer-E-Mail“ ein Pflichtfeld. • Der Wert im Feld Teilnehmer-E-Mail wird gelöscht, wenn Sie die Vorlage mit ausgewähltem Feld Erweitertes Skript speichern oder aktualisieren. • Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn der Signaturtyp AdobeSign oder DocuSign ist.
Tabelle	Tabelle (Tabelle „sys_user“ oder beliebige Tabelle, die die Tabelle „sys_user“ erweitert), die Sie um Befüllen der Variablen festlegen.
Dokumentvorlage	Name der Dokumentvorlage
Dokumentaufgabenvorlage	Vorlage, die in der Aufgabentabelle der Dokumentvorlage dafür ausgewählt wird, zusätzliche Details für die Dokumentaufgabe auszufüllen, z. B. Beschreibung und Kurzbeschreibung für Aufgaben vom Typ Ausfüllen, Unterzeichnen und Überprüfen **Hinweis:** Wenn keine zusätzlichen Details definiert sind, werden die Standardwerte der Vorlage in der Dokumentvorlagenaufgabe verwendet.
Quelle des Fälligkeitsdatums	Fälligkeitsdatum für die Dokumentaufgabe, die für diesen Teilnehmer erstellt wird.
Offsettyp für Datum	Das Fälligkeitsdatum für die Dokumentaufgabe wird aus dem Aufgabendatensatz ausgewählt. Darüber hinaus können Sie das Fälligkeitsdatum um Tage, Wochen oder Monate verschieben.
Erweitertes Skript	Option zum Anzeigen des Felds Skript.
Skript	Skript, das die Teilnehmerbedingungen mit Anwender-ID, Teilnehmername und Teilnehmer-E-Mail angibt. Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn die Option Erweitertes Skript ausgewählt ist.
Optional	Wenn diese Option aktiviert ist, wird ein Teilnehmer übersprungen, wenn der Teilnehmeranwender und die Teilnehmer-E-Mail-Adresse nicht verfügbar sind. Diese Prüfung wird nur während der Laufzeit durchgeführt und nicht während der Konfiguration der Vorlage.

Fügen Sie Vertragsanforderungsfunktionen hinzu, und konfigurieren Sie sie

Fügen Sie als Vertragsadministrator die Funktionalitätsanwendung Vertragsmanagement Pro hinzu.

Fügen Sie Funktionen hinzu, um Vertragsanforderungen in Vertragsmanagement Prozu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie eine Aktionsschaltfläche im Arbeitsbereich zum Initiieren einer Vertragsanforderung hinzu

Definieren Sie als Administrator eine Aktionsschaltfläche in Ihrem Arbeitsbereich, und ordnen Sie sie der integrierten Aktion zu, die eine Vertragsanforderung initiiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Fügen Sie Ihrem Arbeitsbereich die Funktion „Vertragsanforderung initiieren“ hinzu.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Deklarative Aktionen** > **Formularaktionen**

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Legen Sie die Aktion auf den Typ UXF Client Action fest, und ordnen Sie die Aktion der Funktionalität „Vertragsanforderung initiieren“ zu, indem Sie die folgenden Feldwerte eingeben.

   Vertragsanforderungsfelder initiieren

Feld	Wert
Implementiert als	UFX-Client-Aktion
Client-Aktion angeben	Vertrag initiieren

   d. Füllen Sie die anderen Felder des Formulars aus.
   Einzelheiten finden Sie unter Formular „Aktionszuweisung“.

   e. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.

2. Erstellen Sie eine Event-Zuordnung für die definierte deklarative Aktion.

   a. Wählen Sie **Erweiterte Ansicht** unter Zugehörige Links aus.

   b. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „UX-Add-on-Ereigniszuordnungen“ aus.

   c. Wählen Sie **Neu**.

   d. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter UFX-Add-on-Ereigniszuordnungsformular.

   e. Definieren Sie die zu sendenden Felder, indem Sie den folgenden JSON-Code in das Feld Zuordnung der **Zielnutzlast** einfügen.

```
{
  "container": {
    "fields": {
      "binding": {
        "address": [
          "fields"
```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
            ]
         },
         "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
      },
      "params": {
         "binding": {
            "address": [
               "params"
            ]
         },
         "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
      },
      "route": {
         "binding": {
            "address": [
               "route"
            ]
         },
         "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING"
      }
   },
   "type": "MAP_CONTAINER"
}
```

f. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Ihrem Arbeitsbereich wird eine Aktionsschaltfläche hinzugefügt, mit der Anwender Vertragsanforderungen initiieren können.

Fügen Sie einem Formular Zugriffsrechte für Vertragsanforderungsdetails hinzu

Als Administrator können Sie Ihrem Formular die Möglichkeit zum Zugriff auf Vertragsanforderungsdetails hinzufügen, indem Sie die Registerkarte Vertragsanforderung hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**
2. Wählen Sie die Tabelle aus, mit der das Formular verknüpft ist.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Kontextmenüsymbol , und wählen Sie **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**.
4. Legen Sie die Ansicht fest, die die Registerkarte „Vertragsanforderung“ enthalten soll.
   - Um dem Formular Now Platform die Registerkarte „Vertragsanforderung“ hinzuzufügen, wählen Sie **Standardansicht aus**.
   - Um dem Formular Mitarbeiterbereich die Registerkarte „Vertragsanforderung“ hinzuzufügen, wählen Sie **Arbeitsbereich**aus.
5. Fügt Zugriffsrechte für Vertragsanforderungsdetails hinzu, indem die **Vertragsanforderung** aus der Liste Verfügbar in die Liste Ausgewählt verschoben wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Zeigen Sie die Vertragsdokumente im Vertragsanforderungsformular an, indem Sie die Registerkarte „Vertragsdokumente“ hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Vertragsdokumente im Vertragsanforderungsformular an.

Zeigen Sie Vertragsdokumente im Vertragsanforderungsformular an

Zeigen Sie als Administrator Vertragsdokumente im Vertragsanforderungsformular an, indem Sie die Registerkarte Vertragsdokument hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**
2. Wählen Sie die Tabelle aus, die als Vertrags-Repository konfiguriert ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertragskonfiguration.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Kontextmenüsymbol , und wählen Sie **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**.
4. Aktivieren Sie die Anzeige von Vertragsdokumenten, indem Sie **Vertragsdokumente** aus der Liste Verfügbar in die Liste Ausgewählt verschieben.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Aktivieren Sie die Anzeige von Details zu Vertragsanforderungen

Als Administrator aktivieren Sie die Anzeige von Vertragsanforderungsdetails im Vertragsanforderungsformular, indem Sie zugehörige Felder hinzufügen, die im Formular angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zeigen Sie die Vertragsanforderungsfelder und ihre Werte an, und fügen Sie die folgenden im Basissystem verfügbaren Formularheader hinzu.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **Konfigurationseinstellungen** > **UX Formular-Header**.
2. Fügen Sie dem Vertragsformular UX-Formularheader hinzu, indem Sie im Feld **Tabelle** nach der zugehörigen Tabelle suchen und diese auswählen.
3. Wählen Sie die Registerkarte **UX-Header-Konfigurationen**.
4. Wählen Sie **Bearbeiten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie Ihren Arbeitsbereich aus dem Menü Verfügbar aus, und verschieben Sie ihn in das Menü Ausgewählt.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Gruppieren Sie Vertragsdokumente im Vertragsanforderungsformular nach Vertragstyp

Gruppieren Sie als Administrator die Vertragsdokumente im Vertragsanforderungsformular nach Vertragstyp.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Passen Sie die Standard-Datensatzseite (Standard Record Page, SRP) so an, dass Vertragsdokumente auf der Registerkarte „Vertragsdokument“ über UI Builder, einen Generator für Webbenutzeroberflächen, nach Vertragstyp gruppiert angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .

Prozedur

1. Navigieren zu **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Suchen Sie Ihren Arbeitsbereich, und wählen Sie ihn aus.
3. Navigieren zu **Datensatz** > **SRP-Datensatz**.
4. In der Liste Seiteninhalt unter **Textkörper** > **Größenanpassbare Bereiche** > **Links** > **Hauptregisterkarte** > **Zugehörige Liste**, wählen Sie die **zugehörige Liste aus**.
5. Definieren Sie die Gruppierung, indem Sie die Registerkarte **Konfig** auswählen und im Abschnitt **Standardanzeigeim**Feld Gruppieren nach den folgenden Code eingeben:

```
function evaluateProperty({api, helpers}) {
 var isContractRequestForm = api.item.value.parentTable
 =="sn_cm_core_contract_request";
 var isContractRevisionTab = api.item.value.table == "sn_cm_core_document_revision";
 if( isContractRequestForm && isContractRevisionTab){
  return 'document';
 }
return '';
}
```

Hinweis:
Wenn das Feld nicht bearbeitbar ist, wählen Sie in der Dropdown-Liste **Anwendung** auswählen oben auf der Seite den für Ihren Arbeitsbereich geltenden Bereich aus.

6. Wählen Sie **Übernehmen**.

Erteilen Sie Berechtigungen zum Konfigurieren von Standardvertragsdokumentinformationen

Ermöglichen Sie als Administrator einem Vertragsbenutzer, Informationen zu konfigurieren, die im Vertragsdokument enthalten sind, indem Sie eine Vertragskonfiguratorrolle zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vorlagenzuordnungen fügen Standardinformationen automatisch in das Vertragsdokument ein. Zum Konfigurieren von Vorlagenzuordnungen benötigen Vertragsbenutzer die Rolle „Vertragskonfigurator“ (sn_cm_core.contract_config).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**.
2. Suchen Sie nach dem Anwender, und wählen Sie ihn aus.
3. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Rollen“.
4. Verschieben Sie die Rolle sn_cm_core.contract_config aus der Liste Verfügbar in die Liste Ausgewählt.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Speichern Sie den Benutzerdatensatz, indem Sie **Aktualisieren**wählen.

Ermöglicht den Zugriff auf Vertragsanforderungsfelder in Bedingungsgeneratoren

Gewähren Sie als Administrator Zugriff auf Vertragsanforderungsfelder, damit sie in Bedingungsgeneratoren ausgewählt werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**
2. Wählen Sie die Anwendungstabelle aus, deren Variablen in Bedingungsgeneratoren verwendet werden sollen.
3. Fügen Sie die Vertragsanforderung als Referenzfeld zur Tabelle hinzu.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Spalten** und anschließend **Neu**aus.
   b. Wählen Sie im Feld **Typ** das Symbol „ “), suchen Sie nach Referenz, und wählen Sie das Ergebnis aus.
   c. Wählen Sie die Registerkarte **Referenzspezifikation**.
   d. Wählen Sie im Feld **Referenz** die Tabelle „Vertragsanforderung“ [sn_cm_core_contract_request] aus.
   e. Füllen Sie die Felder im Formular „Wörterbucheintrag“ aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Dictionary entry form .
   f. Wählen Sie **Absenden**.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Arbeitsbereich „Verträge“ mit UI Builder -Komponenten konfigurieren

Konfigurieren und passen Sie Arbeitsbereich „Verträge“ mit dem Builder für Web-Anwenderoberflächen UI Builder an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

Weitere Informationen zu dieser Anwendung finden Sie unter UI Builder.

Greifen Sie auf UI Builder zu, um Arbeitsbereich „Verträge“] anzupassen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **UI Builder**und wählen Sie **Arbeitsbereich für Vertrag aus**.

Weitere Informationen finden Sie unter Working in UI Builder und Configuring Configurable Workspace.

Arbeitsbereich „Verträge“ aktivieren

Sie können das Plugin Arbeitsbereich „Verträge“ (sn_cm_workspace) für Vertragsmanagement Pro aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Überprüfung des folgenden Elements: Arbeitsbereich „Verträge“ Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zwei Rollen werden mit dem Plugin Arbeitsbereich „Verträge“ installiert.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Arbeitsbereich „Verträge“ installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste das Plugin Arbeitsbereich „Verträge“ (sn_cm_workspace).

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Konfigurieren Sie die KI-Suche für Arbeitsbereich „Verträge“

Erhalten Sie verbesserte Suchergebnisse in Arbeitsbereich „Verträge“, indem Sie die Anwendung ServiceNow® KI-Suche] entsprechend konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der KI-Suchmaschine in Arbeitsbereich „Verträge“können Sie mit Stichwörtern im Zusammenhang mit Vertragsanforderungen suchen und die relevantesten Suchergebnisse finden.

Wenn Sie Neukunde sind, wird die Anwendung KI-Suche mit Ihrem Basissystem konfiguriert.

Wenn Sie bereits Kunde sind, müssen Sie Arbeitsbereich „Verträge“ konfigurieren, um die Anwendung KI-Suche verwenden zu können.

Weitere Informationen zur Anwendung KI-Suche und zu ihrer effektivsten Verwendung finden Sie unter KI-Suche . Informationen zum Zuordnen der Anwendung [KI-Suche zu Arbeitsbereich „Verträge“finden Sie unter Suchanwendungskonfiguration für die KI-Suche erstellen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now-Experience-Framework** > **UI Builder**.
2. Wählen Sie im Abschnitt Experiences die Option **Vertrag-Arbeitsbereich**aus.
3. Wählen Sie **Einstellungen aus**.
4. Wählen Sie im Abschnitt Globale Suche in der Dropdown-Liste **Suchquelle** die **Option Vertrags-Arbeitsbereich – KI-Suche**aus.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **KI-Suchindex** > **Indizierte Quellen**.
7. Wählen Sie auf der Seite „ **Indexquellen** der KI-Suche“ Vertragsanforderung und **Vertrags-Repository**aus.
8. Indizieren Sie Tabellen, um die Leistung und Genauigkeit der Suchergebnisse zu verbessern, indem Sie in der Dropdown-Liste Aktionen für ausgewählte Zeilen die Option **Alle Tabellen indizieren** auswählen.

Ergebnisse

KI-Suche ist für Arbeitsbereich „Verträge“konfiguriert.

Vertragsmanagement Pro verwenden

Verwenden Sie Vertragsmanagement Pro, um eine Vertragsanforderung für Selfservice-Verträge und Nicht-Selfservice-Verträge zu initiieren.

Arbeitsbereich „Verträge“

Als Vertragserfüller können Sie mit den umsetzbaren Widgets in Arbeitsbereich „Verträge“ arbeiten, um Vertragsanforderungen zu kategorisieren, zu priorisieren und effizient zu bearbeiten.

Die Homepage Arbeitsbereich „Verträge“ enthält Informationen zu offenen Vertragsanforderungen, Dokumentüberarbeitungen, deren Genehmigung aussteht, und Verträgen, die ablaufen müssen. Wenn Sie ein Widget auswählen, wird die zugehörige Liste der Vertragsanforderungen auf einer separaten Seite angezeigt. Für Ring-Widgets können Sie den **Filter** Gruppieren nach verwenden, um die Vertragsanforderungen nach Status, Status oder Art des Dokuments anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Widgets auf Arbeitsbereich „Verträge“

Name	Typ	Beschreibung
Nicht zugewiesen	Punktzahl 	Anzahl der Vertragsanforderungen, die nicht zugewiesen sind.
Mir zugewiesen	Ring 	Anzahl der Ihnen zugewiesenen Vertragsanforderungen.
Meine Zusammenarbeiten	Ring 	Anzahl der Vertragsanforderungen, denen Sie als Mitarbeitender hinzugefügt wurden.
Ausstehende Genehmigungen	Punktzahl 	Anzahl der Ihnen zugewiesenen Vertragsanforderungen zur Genehmigung einer Überarbeitung eines Vertragsdokuments, die ausstehen.
Verträge, die ablaufen müssen	Balkendiagramm 	Anzahl der von Ihnen ausgeführten auslaufenden Verträge. Die Verträge werden nach der Anzahl der Tage gruppiert, bevor der Vertrag abläuft.

Arbeitsbereich „Verträge“ wird über die konfigurierbare Anwendung UI Builder erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .

Der Zugriff auf Arbeitsbereich „Verträge“ erfordert die Aktivierung des Plugins Arbeitsbereich „Verträge“. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsbereich „Verträge“ aktivieren.

Arbeitsbereich „Verträge“ – Vorteile

Mit Arbeitsbereich „Verträge“ können Vertragserfüller Vertragsanforderungen effizienter bearbeiten.

Vorteile von Arbeitsbereich „Verträge“ -Funktionen

Vorteil	Funktion
Übersicht über offene Vertragsanforderungen, ausstehende Dokumentüberarbeitungsgenehmigungen und Verträge, die ablaufen müssen.	Benutzeraktions-Widgets
Möglichkeit, nur die offenen Vertragsanforderungen anzuzeigen, die Ihre sofortige Aufmerksamkeit erfordern.	Filterfähigkeiten
Relevantere Suchergebnisse mit der erweiterten ServiceNow® KI-Suchmaschine.	AI Search

Eine Vertragsanforderung wird initiiert

Initiieren Sie als Fallbesitzer oder Erfüller einen Vertrag mit oder ohne Selbstbedienung für den Fall, an dem Sie arbeiten.

Eine Selfservice-Vertragsanforderung initiieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übermitteln Sie Verträge mit Selfservice, wenn Sie möchten, dass Vertragsdokumente auf Grundlage Ihrer eigenen Vorlagen zur Überprüfung gesendet werden.

Eine nicht selbstverwaltete Vertragsanforderung initiieren

Übermitteln Sie Verträge ohne Selfservice, wenn Sie möchten, dass drittparteibasierte Vertragsdokumente zur Überprüfung gesendet werden.

Eine Selfservice-Vertragsanforderung initiieren

Initiieren Sie als Fallbesitzer oder Erfüller einen Selfservice-Vertrag für den Fall, an dem Sie arbeiten. Selfservice-Verträge werden übermittelt, wenn Sie möchten, dass eigene Vertragsdokumente in Papierform zur Überprüfung gesendet werden.

Vorbereitungen

Stellen Sie vor dem Initiieren einer Selfservice-Vertragsanforderung sicher, dass Sie Vertragstypen und -vorlagen dafür erstellt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Vertragstyp und Konfigurieren Sie Vertragsvorlagen für eine Vertragsanforderung.

Stellen Sie sicher, dass Ihrem Arbeitsbereich die Schaltfläche „Vertrag initiieren“ hinzugefügt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktionsschaltfläche im Arbeitsbereich zum Initiieren einer Vertragsanforderung hinzu.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie den Fall, für den Sie einen Vertrag initiieren möchten.
3. Wählen Sie **Vertrag initiieren aus**.
4. **Wählen Sie in der** Dropdown-Liste Papierart die Option **Eigenes Papier**aus.
5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vertragstyp** den Typ des Vertrags aus, den Sie generieren möchten.
6. **Wählen** Sie in der Dropdown-Liste Signaturtyp den Signaturtyp für das Vertragsdokument aus.
7. Geben Sie im Feld Startdatum das **Startdatum** des Vertrags an.
8. **Geben Sie im Feld Enddatum** das Enddatum des Vertrags an.
   Das Enddatum muss nach dem Startdatum liegen.
9. Wählen Sie **Initiieren aus**.
   Wenn Sie für den ausgewählten Vertragstyp keine aktive Vertragsvorlage haben, wird ein Fehler angezeigt.

Ergebnisse

Eine Vertragsanforderung wird initiiert und auf einer neuen Registerkarte geöffnet, auf der die Details zur Vertragsanforderung angezeigt werden.

Bei Validierungsfehlern wird die Vertragsanforderung im Status **Entwurf** erstellt. Wenn keine Validierungsfehler vorliegen, wird die Vertragsanforderung im Status **In Bearbeitung** erstellt.

Im Formular „Vertragsanforderung“ können Sie die Vertragsanforderung zuweisen, Mitarbeitende hinzufügen, Benutzer zur Beobachtungsliste hinzufügen, den Signaturtyp ändern und auch das Start- und Enddatum aktualisieren.

Nächste Maßnahme

Die nächsten Schritte hängen davon ab, ob Validierungsfehler aufgetreten sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Validierungsfehler aufgetreten sind, vervollständigen Sie die Unterzeichnerdetails, und übermitteln Sie die Vertragsanforderung erneut. Weitere Informationen finden Sie unter Beheben Sie den Fehler beim Übermitteln eines Selfservice-Vertrags.
- Wenn keine Validierungsfehler aufgetreten sind, können Sie mit der Bearbeitung der Vertragsanforderung fortfahren. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie als Vertragsbenutzer an selbstverwalteten Vertragsanforderungen und Als Vertragserfüller an selbst bedienten Vertragsanforderungen arbeiten.

Eine nicht selbstverwaltete Vertragsanforderung initiieren

Initiieren Sie als Fallbesitzer oder Erfüller die Übermittlung von Verträgen, wenn Drittpartei-basierte Vertragsdokumente zur Überprüfung gesendet werden sollen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der initiierte Vertrag wird gemäß einer Zuweisungsregel oder manuell von einem Vertragserfüller oder Gruppenmanager zugewiesen. Der Vertragsadministrator kann die Zuweisungsregel ändern, um die Gruppe anzugeben, der die Vertragsanforderung zugewiesen werden soll.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Ihrem Arbeitsbereich die Schaltfläche „Vertrag initiieren“ hinzugefügt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktionsschaltfläche im Arbeitsbereich zum Initiieren einer Vertragsanforderung hinzu.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie den Fall, für den Sie einen Vertrag initiieren möchten.
3. Wählen Sie **Vertrag initiieren aus**.
4. **Wählen Sie in der Dropdown-Liste Papiersorte Papier vonDrittparteien**aus.
5. **Wählen** Sie in der Dropdown-Liste Signaturtyp den Signaturtyp für das Vertragsdokument aus.
6. Geben Sie im Feld Startdatum das **Startdatum** des Vertrags an.
7. **Geben Sie im Feld Enddatum** das Enddatum des Vertrags an.
   Das Enddatum muss nach dem Startdatum liegen.
8. Wählen Sie **Initiieren aus**.

Ergebnisse

Eine Vertragsanforderung wird initiiert und auf einer neuen Registerkarte geöffnet, auf der die Details zur Vertragsanforderung angezeigt werden.

Bei Validierungsfehlern wird die Vertragsanforderung im Status Entwurf erstellt. Wenn keine Validierungsfehler vorliegen, wird die Vertragsanforderung im Status In Bearbeitung erstellt.

Formular „Vertragsanforderung“.

Feld	Werte
Status	Eine Vertragsanforderung wird im Status Entwurf erstellt.
Vertragsstatus	Der Vertragsstatus wird auf Entwurf gesetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Vertragsanforderung“. (Fortsetzung)

Feld	Werte
Übergeordnet	Übergeordnete Anforderung, die die Vertragsanforderung initiiert hat.
Angefordert für	Benutzer, dem die übergeordnete Anforderung zugewiesen wurde.
Geöffnet von	Benutzer, der die Vertragsanforderung initiiert.
Zuweisungsgruppe	Anwendergruppe, die gemäß der Zuweisungsregel zugewiesen wird.
Signaturtyp	Typ der Signatur. • Elektronische Signatur: Der Unterzeichner unterzeichnet den Vertrag elektronisch. • Leere Signatur: Der Unterzeichner unterzeichnet manuell die physische Version des Vertrags. Der Standardsignaturtyp ist Elektronische Signatur.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Vertragsdokumente hinzu, und übermitteln Sie die Vertragsanforderung. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer nicht selbstverwalteten Vertragsanforderung Vertragsdokumente hinzu.

Zeigen Sie Details zu Vertragsanforderungen an, und verfolgen Sie sie

Zeigen Sie als Vertragsbenutzer oder Vertragsadministrator die Details an, und verfolgen Sie die Aktivitäten der Vertragsanforderung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Zeigen Sie die Details der Vertragsanforderung an.
   - Überprüfen Sie die Anforderungsdetails, indem Sie auf die Registerkarte **Details** zugreifen.
   - Status zeigt den Status der Vertragsanforderung an.
   - Vertragsstatus zeigt den Status des Vertragsdokuments an.
   - Überprüfen Sie das Vertragsdokument, indem Sie auf die Registerkarte **Vertragsdokumente** zugreifen.
     - Wenn die Anforderung internen Speicher für Anhänge verwendet, greifen Sie auf das Dokument zu, indem Sie es auswählen.
     - Wenn die Anforderung externen Speicher verwendet, greifen Sie auf das Dokument zu, indem Sie den Link auswählen.
   - Zeigen Sie die Liste der Begleitdokumente an, indem Sie auf die Registerkarte **Begleitdokumente** zugreifen. Diese zugehörige Liste ist nur für nicht selbstverwaltete Vertragsanforderungen verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie eine Liste der Unterzeichner und deren Details an, indem Sie auf die Registerkarte **Unterzeichner** zugreifen.
- Zeigen Sie das endgültige Vertragsdokument an, indem Sie auf die Registerkarte „ **Vertrags-Repository** “ zugreifen. Wenn in einer nicht selbstverwalteten Vertragsanforderung mehrere Vertragsdokumente angehängt sind, wird für jeden Vertragstyp ein separater Datensatz erstellt.
- Zeigen Sie die Zugriffsebenen auf Dokumente für verschiedene Personas an, indem Sie auf die Registerkarte **Dokumentzugriff** zugreifen.

4. Verfolgen Sie die Aktivitäten der Anforderung und veröffentlichen Sie Nachrichten für den Erfüller, der sie bearbeitet, indem Sie auf die Registerkarte **Aktivität** zugreifen.

Weisen Sie eine Vertragsanforderung zu

Weisen Sie als Vertragserfüller oder Vertragsadministrator eine Vertragsanforderung Ihnen selbst oder jemandem in Ihrer Zuweisungsgruppe zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller, sn_cm_core.contract_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Vertragsbenutzer eine Anforderung sendet, wird er gemäß der Standardzuweisungsregel automatisch einer Gruppe oder einem Benutzer zugewiesen. Wenn die Anforderung einer Vertragsunterstützungsgruppe zugewiesen ist, kann jedes Mitglied der Gruppe die Vertragsanforderung sich selbst oder einem anderen Mitglied der Gruppe zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Öffnen Sie in der Liste der nicht zugewiesenen Anforderungen eine Anforderung, indem Sie auf die Anforderungsnummer klicken.
4. Weisen Sie die Anforderung sich selbst oder einem anderen Mitglied aus der zugewiesenen Gruppe zu.
   - Um die Anforderung sich selbst zuzuweisen, klicken Sie auf **Mir zuweisen**.
   - Um die Anfrage einem anderen Mitglied zuzuweisen, wählen Sie auf der Registerkarte **Details** einen Benutzer im Feld **Zugewiesen an** aus und klicken Sie auf **Speichern**.

Selfservice-Vertragsanforderung verwenden

Übermitteln Sie Vertragsanforderungen, die Vertragsdokumente mithilfe einer vordefinierten Vertragsvorlage und von Vorlagenregeln generieren.

Funktionen

- Vertragsvorlagen mit Metadaten, Klauseln, Tabellen und Geschäftsregeln für die Auswahl der relevantesten Vorlage für eine Anforderung erstellen.
- Vertragsvorlagen im Format Microsoft Word ermöglichen eine einfachere Überprüfung und Bearbeitung von Verträgen durch den Vertragserfüller.
- Integrationen der elektronischen Signatur mit Adobe Sign und DocuSign.
- Unterstützung für handschriftliche Signaturen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Externe Speicherintegrationen mit Google Drive und Microsoft OneDrive zum Speichern unterzeichneter Vertragsdokumente.
- Zentralisiertes Vertrags-Repository, das die Metadaten der unterzeichneten Vertragsdokumente enthält.
- Systemeigenschaft zum Generieren einer Abschlusszertifizierung für einen elektronisch unterzeichneten Vertrag.

Workflow für Selfservice-Verträge

Wenn eine anfordernde Person eine Selfservice-Vertragsanforderung übermittelt, wird mithilfe einer Standardvertragsvorlage basierend auf den Informationen aus der Anforderung ein Vertragsdokument erstellt. Die Informationen aus der Anforderung werden an den entsprechenden Stellen in die Vorlage eingefügt.

Bei Bedarf können anfordernde Personen bestimmte Änderungen im generierten Vertragsdokument anfordern. Erfüller können diese angeforderten Änderungen verwalten und verarbeiten, um von einem zentralen Ort aus die erforderlichen Überarbeitungen des Vertragsdokuments vorzunehmen. Da Vertragsdokumente im Format Microsoft Word vorliegen, ist das Überprüfen, Bearbeiten und Abschließen von Vertragsdokumenten einfacher als bei Dokumenten im PDF- oder HTML-Format.

Wenn das generierte Vertragsdokument keine Änderungen erfordert, kann die anfordernde Person es zur elektronischen Signatur an die Unterzeichner senden. Nachdem alle Unterzeichner das Vertragsdokument signiert haben, wird es je nach Konfiguration in der Instanz ServiceNow oder in einem externen Speichersystem gespeichert. Die anfordernde Person und die Mitglieder der Vertragsabteilung können auf das unterzeichnete Vertragsdokument aus dem Vertrags-Repository zugreifen.

Ein Workflow für eine Selfservice-Vertragsanforderung kann wie folgt fortfahren:

1. Die den Vertrag anfordernde Person initiiert eine Vertragsanforderung. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Vertragsanforderung wird initiiert.
   - Wenn keine Validierungsfehler vorliegen, wird eine Vertragsanforderung im Status In Bearbeitung erstellt.
   - Wenn bei der Validierung des Unterzeichners Fehler auftreten, behebt die anfordernde Person diese und übermittelt die Vertragsanforderung erneut.
2. Ein Vertragsdokument wird aus einer Vertragsvorlage generiert, und die Metadaten, Klauseln, Unterzeichner und Tabellen werden dynamisch gemäß vordefinierten Bedingungen hinzugefügt.
3. Die anfordernde Person des Vertrags bearbeitet die Anforderungen hinsichtlich Änderungen und erstellt eine neue Version des Vertragsdokuments mit der Option Dokument erneut **generieren** oder **synchronisieren**.
4. Die anfordernde Person des Vertrags zeigt das Vertragsdokument an.
   a. Wenn keine Änderungen erforderlich sind, wird das Dokument zum Signieren gesendet.
   b. Wenn Changes erforderlich sind, übermittelt die anfordernde Person des Vertrags einen Change Request.
5. Basierend auf der Change-Anforderung kann der Vertragserfüller die folgenden Aktionen ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Der Vertragserfüller initiiert einen internen Überprüfungsprozess.

i. Der Vertragserfüller übermittelt eine Überprüfungsaufgabe zur internen Überprüfung.

Hinweis:
Sie können parallele Überprüfungsaufgaben für dasselbe Vertragsdokument für verschiedene Überprüfergruppen erstellen. Sie können jedoch keine Überprüfungsaufgabe für dasselbe Dokument mit derselben Überprüfergruppe erstellen, wenn bereits eine andere aktive Aufgabe vorhanden ist.

ii. Ein Vertragsprüfergruppenmanager kann die Überprüfungsaufgabe zuweisen, oder ein Vertragsprüfer kann sie selbst zuweisen.

iii. Der zugewiesene Vertragsprüfer beginnt mit der Arbeit am Vertragsdokument.

iv. Wenn die Informationen unvollständig sind, fordert der Vertragsprüfer weitere Informationen vom Vertragserfüller an.

v. Wenn eine Anforderung nach weiteren Informationen übermittelt wurde, gibt der Vertragserfüller die Informationen weiter.

vi. Der Vertragsprüfer prüft das Dokument, akzeptiert Redlines oder lehnt sie ab, schlägt Änderungen vor und fügt Kommentare hinzu.

vii. Der Vertragsprüfer schließt die Überprüfung ab und gibt das aktualisierte Vertragsdokument frei, falls verfügbar.

viii. Der Vertragserfüller erhält ein aktualisiertes Dokument und nimmt basierend auf dem Feedback die erforderlichen Änderungen vor.

- Für internen Speicher: Wenn Änderungen erforderlich sind, wird nach dem Finalisieren des Dokuments eine neue Dokumentversion erstellt.
- Für externen Speicher: Prüfer arbeiten online in Echtzeit an der Überarbeitung des Vertragsdokuments. Sobald die Überprüfung abgeschlossen ist, kann der Erfüller das online verfügbare Vertragsdokument abschließen oder eine neue Offline-Version mit den Änderungen erstellen.

b. Der Vertragserfüller initiiert eine Ad-hoc-Genehmigung bei den Stakeholdern. Wenn bei der Überprüfung erforderliche Änderungen ergeben werden, werden die Änderungen vorgenommen und eine neue Dokumentüberarbeitung erstellt.

c. Sobald das Dokument abgeschlossen ist, sendet der Erfüller das Dokument an die anfordernde Person.

6. Die vertragsanfordernde Person zeigt eine Vorschau des generierten Vertrags an und sendet ihn an die Unterzeichner, wenn keine Änderungen erforderlich sind. Wenn Änderungen erforderlich sind, wird der Überprüfungs- und Überarbeitungsprozess fortgesetzt.

7. Wenn der externe Speicher konfiguriert ist, werden Vertragsdokumente darin gespeichert. Andernfalls werden sie in der Instanz ServiceNow gespeichert.

8. Wenn ein Unterzeichner das Dokument ablehnt, wird es zur Überarbeitung an die anfordernde Person zurückgesendet, und die Überarbeitung wird zur Signatur gesendet.

9. Der unterzeichnete Vertrag wird an den Vertragsanforderungsdatensatz angehängt.

10. Der unterzeichnete Vertrag wird in der Instanz ServiceNow oder einem externen Speichersystem gespeichert und im Vertrags-Repository referenziert. Die anfordernde Person und Abteilungsmitglieder können im Vertrags-Repository auf das unterzeichnete Vertragsdokument zugreifen.

Hinweis:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die vertragsanfordernde Person kann eine Vertragsanforderung abbrechen, wenn der Status Entwurf, Neu, Warten auf Genehmigung, Warten auf Signatur oder In Bearbeitung lautet.

Arbeiten Sie als Vertragsbenutzer an selbstverwalteten Vertragsanforderungen

Als Vertragsbenutzer können Sie die Anforderung bearbeiten, das Vertragsdokument erneut generieren und zur Signatur senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.contract_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Arbeiten Sie an der Vertragsanforderung.

Als Vertragserfüller an selbst bedienten Vertragsanforderungen arbeiten

Als Mitglied des Vertrags-Supportteams überprüfen und schließen Sie ein Vertragsdokument gemäß der Vertragsanforderung.

Vorbereitungen
Eine selbstverwaltete Vertragsanforderung kann von einem Vertragsbenutzer bearbeitet werden. Ein Vertragserfüller kann der Anforderung jedoch durch eine Zuweisungsregel oder durch einen Gruppenmanager zugewiesen werden. Ein Vertragserfüller kann die Vertragsanforderung ähnlich wie ein Vertragsbenutzer bearbeiten, kann jedoch auch manuell Ad-hoc-Genehmigungen initiieren und Überarbeitungen erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung, die Ihnen zugewiesen ist oder mit der Sie arbeiten.
3. Arbeiten Sie an der Vertragsanforderung.

Fügen Sie Unterzeichner in einer Selfservice-Vertragsanforderung hinzu

Fügen Sie Unterzeichner in selbstverwalteten Vertragsanforderungen hinzu, wenn der Vertrag aus einer Vorlage generiert wird, die mit Signaturblöcken konfiguriert ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller oder sn_cm_core.contract_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung, die Ihnen zugewiesen ist oder für die Sie mitarbeiten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Unterzeichner** die Option **Hinzufügen**aus.
4. Geben Sie im Formular „Unterzeichner hinzufügen“ an, ob Sie einen internen oder externen Unterzeichner konfigurieren, indem Sie **Intern** oder **Extern**auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Konfigurieren Sie die Unterzeichner.

Eine aktualisierte Überarbeitung eines Vertragsdokuments erstellen, nachdem eine selbstverwaltete Vertragsanforderung geändert wurde (Vertragsmanagement Pro 1.2.1)

Wenn eine Vertragsanforderung geändert wird, synchronisieren Sie das Vertragsdokument für Selfservice-Anforderungen, um eine neue Überarbeitung des Dokuments mit aktualisierten Metadaten und Unterzeichnern zu erstellen und gleichzeitig die in der vorherigen Version des Kontaktdokuments vorgenommenen Änderungen beizubehalten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Die Option „ **Dokument** synchronisieren“ ist ab Vertragsmanagement Pro Version 1.2.1 verfügbar.

Sie können ein Vertragsdokument nur synchronisieren, wenn sich die Vertragsanforderung im Status In Bearbeitung befindet.

Hinweis:
Tabellen werden nicht aktualisiert, wenn Sie die Option „ **Dokument** synchronisieren“ verwenden. Sie müssen das Dokument erneut generieren, um die Tabellen zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie das Vertragsdokument nach dem Ändern der Anforderung erneut.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller oder sn_cm_core.contract_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Vertragsdokumente**.
4. Wählen Sie **Dokument synchronisieren aus**.

Ergebnisse
Eine neue Überarbeitung des Vertragsdokuments wird mit den aktualisierten Metadaten und Unterzeichnern erstellt. Die in der vorherigen Überarbeitung vorgenommenen Änderungen werden beibehalten.

Generieren Sie das Vertragsdokument nach dem Ändern der Anforderung erneut

Generieren Sie als Vertragsanwender oder Vertragserfüller das Vertragsdokument für Selfservice-Anforderungen neu, wenn die übergeordnete Anforderung geändert wurde.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die übergeordnete Anforderung geändert wird, können Sie mit der Option **Erneut** generieren ein neues Vertragsdokument aus der Vertragsvorlage mit den neuesten Metadaten, Unterzeichnern und Tabellengenerieren. Sie können ein Vertragsdokument nur dann neu generieren, wenn es den Status Entwurf oder In Bearbeitung hat.

Alle Änderungen, die an den Unterzeichnerinformationen in der Vertragsanforderung vorgenommen werden, werden durch die Unterzeichnerinformationen aus der Vertragsvorlage überschrieben. Wenn die Unterzeichnerinformationen nach der erneuten Generierung unvollständig oder inkonsistent sind, können Sie die Unterzeichner manuell aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Unterzeichner werden aktualisiert und synchronisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller oder sn_cm_core.contract_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Wählen Sie das Symbol „  “) und dann Erneut **generieren**.

Ergebnisse
Die Ergebnisse der erneuten Generierung hängen vom Anfangsstatus des Dokuments ab:

- Entwurf: Ersetzt die vorhandene Überarbeitung des Vertragsdokuments.
- In Arbeit: Erstellt eine neue Überarbeitung des Vertragsdokuments. Alle in der vorherigen Überarbeitung vorgenommenen Änderungen werden verworfen.

Beachten Sie, dass Vertragserfüller zwar alle Überarbeitungen von Vertragsdokumenten, Vertragsanwender jedoch nur die aktuelle Überarbeitung sehen können.

Unterzeichner werden aktualisiert und synchronisiert

Als Vertragsanwender oder Erfüller können Sie die Unterzeichnerdetails aktualisieren und synchronisieren, wenn die Vertragsübermittlung fehlgeschlagen ist oder das Vertragsdokument aufgrund unvollständiger Unterzeichnerinformationen nicht gesendet werden kann.

Hinweis:
Wenn Sie Vertragsmanagement Pro Version 1.2.1 verwenden und das Dokument in Ihrer Instanz ServiceNow gespeichert ist, werden die Unterzeichner automatisch aktualisiert, wenn Sie das Dokument zur Signatur senden oder die Vertragsanforderung erneut übermitteln.

Fehler beim Senden externer Vertragsdokumente zur Signatur beheben (Vertragsmanagement Pro 1.2.1)

Aktualisieren Sie die Unterzeichnerdetails in einem externen Vertragsdokument in Vertragsmanagement Pro, wenn beim Senden des Dokuments zur Signatur aufgrund einer Diskrepanz zwischen den Unterzeichnerinformationen in der Vertragsanforderung und dem Vertragsdokument ein Fehler auftritt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Wenn Sie Vertragsmanagement Pro Version 1.2.1 verwenden und das Vertragsdokument ein internes Dokument ist, das in Ihrer Instanz ServiceNow gespeichert ist, werden die Unterzeichner automatisch im Vertragsdokument aktualisiert, wenn Sie es zur Signatur senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Unterzeichner**.
4. Wählen Sie den Unterzeichner aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Aktualisieren Sie die Unterzeichnerinformationen.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Vertragsdokumente**.
8. Wählen Sie **Dokument synchronisieren aus**.
   Eine neue Überarbeitung des Vertragsdokuments wird mit den aktualisierten Unterzeichnerinformationen erstellt.
9. Wählen **Sie Speichern**, um die Vertragsanforderung zu speichern.
10. Wählen Sie Zum Signieren **senden aus**.

Beheben Sie den Fehler beim Übermitteln eines Selfservice-Vertrags

Übermitteln Sie als Vertragsbenutzer eine Vertragsanforderung, die aufgrund unvollständiger Unterzeichnerinformationen nicht übermittelt wurde, indem Sie die Unterzeichnerinformationen aktualisieren und synchronisieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Wenn Sie Vertragsmanagement Pro Version 1.2.1 verwenden und das Dokument ein internes Dokument ist, das in Ihrer Instanz ServiceNow, Inc. gespeichert ist, werden die Unterzeichner automatisch im Vertragsdokument aktualisiert, wenn Sie die Vertragsanforderung erneut übermitteln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Überprüfen Sie die Informationen im **Aktivitätenstrom**, um den Validierungsfehler zu finden.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Unterzeichner**.
5. Wählen Sie den Unterzeichner aus, und aktualisieren Sie die Informationen.
6. Wählen **Sie Speichern** aus, um die Unterzeichnerdetails zu speichern.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Unterzeichner**.
8. Wählen Sie **Unterzeichner synchronisieren aus**.
   Das Vertragsdokument wird mit den neuen Unterzeichnerdetails aktualisiert.
9. Wählen Sie **Speichern**.
10. Wählen **Sie Erneut übermitteln aus**.

Ergebnisse
Die Vertragsanforderung wird erneut übermittelt, und der Status ändert sich von Entwurf in In Arbeit.

Beheben Sie einen Fehler beim Senden zum Signieren

Als Vertragsbenutzer oder -erfüller können Sie die Unterzeichnerdetails aktualisieren und synchronisieren, wenn das Senden zur Signatur aufgrund einer Diskrepanz zwischen den Unterzeichnerinformationen in der Vertragsanforderung und dem Vertragsdokument fehlschlägt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Wenn Sie Vertragsmanagement Pro Version 1.2.1 verwenden und das Dokument ein internes Dokument ist, das in Ihrer ServiceNow-Instanz gespeichert ist, werden die Unterzeichner automatisch im Vertragsdokument aktualisiert, wenn Sie es zur Signatur senden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Navigieren Sie zum **Aktivitätenstrom**, um den Validierungsfehler zu finden.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Unterzeichner**.
5. Wählen Sie den Unterzeichner aus, und aktualisieren Sie die Informationen.
6. Wählen **Sie Speichern** aus, um die Unterzeichnerdetails zu speichern.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Unterzeichner**.
8. Wählen Sie **Unterzeichner synchronisieren aus**.
   Das Vertragsdokument wird mit den neuen Unterzeichnerdetails aktualisiert.
9. Wählen Sie **Speichern**.
10. Wählen **Sie Zum Signieren senden.**

Ergebnisse
Eine neue Überarbeitung des Vertragsdokuments wird mit den neuesten Unterzeichnerdetails erstellt und zur Signatur gesendet.

Selfservice-Vertragsdokument wird überprüft und abgeschlossen

Überprüfen und finalisieren Sie das Vertragsdokument, das nach der Übermittlung der Selfservice-Vertragsanforderung generiert wurde, und senden Sie es dann zur Signatur.

Nach dem Senden einer Selfservice-Vertragsanforderung wird ein Vertragsdokument basierend auf der Vertragsvorlage und den Vertragsvorlagenregeln generiert. Ein Workflow zum Überprüfen und Abschließen eines Selfservice-Vertragsdokuments kann wie folgt ablaufen:

1. Der Vertragsbenutzer überprüft das Vertragsdokument.
   - Wenn keine Änderungen erforderlich sind, übermittelt der Vertragsbenutzer das Dokument zur Signatur.
   - Wenn Änderungen erforderlich sind, sendet der Vertragsbenutzer eine Change-Anforderung an den Vertragserfüller, und der Prozess wird fortgesetzt.
2. Eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Details der Change-Anforderung wird an den Vertragserfüller gesendet.
3. Der Vertragserfüller aktualisiert das Dokument und erstellt eine Dokumentüberarbeitung.
4. Der Vertragserfüller holt die Ad-hoc-Genehmigung von den Stakeholdern ein.
5. Der Vertragserfüller sendet das Vertragsdokument an den Vertragsbenutzer zurück.
6. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Vertragsbenutzer gesendet, dass das Dokument aktualisiert wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Das Vertragsdokument kann für Stakeholder freigegeben und nach Abschluss zur Signatur gesendet werden.
8. Wenn zusätzliche Changes erforderlich sind, übermittelt der Vertragsanwender die Change-Anforderung erneut, und dieser Prozess wird fortgesetzt, bis das Dokument akzeptabel ist und zur Signatur gesendet werden kann.

Überprüfen Sie ein Vertragsdokument

Überprüfen Sie als Vertragsbenutzer ein Vertragsdokument, und senden Sie eine Change-Anforderung an den Vertragserfüller, wenn Änderungen erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Change-Anforderungen können nur von Benutzern übermittelt werden, die die Vertragsanforderung initiiert haben oder für die sie initiiert wurde, und deren Vertragsstatus In Bearbeitung lautet
- Die Option **Changes anfordern** ist nicht verfügbar, wenn eine zuvor übermittelte Change-Anforderung nicht abgeschlossen ist.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Vertragsdokument**.
4. Greifen Sie auf das Vertragsdokument zu.
5. Überprüfen Sie das Vertragsdokument.

Arbeiten Sie an einer Vertrags-Change-Anforderung

Überprüfen Sie als Vertragserfüller die Change-Anforderung, aktualisieren Sie das Vertragsdokument, und senden Sie es an den Vertragsbenutzer zurück.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie die Vertragsanforderung aus, für die die Change-Anforderung übermittelt wurde.
   Die Details zur Change-Anforderung sind im **Aktivitätenstrom** und in der Benachrichtigungs-E-Mail enthalten.
3. Wenn Ihnen die Vertragsanforderung noch nicht zugewiesen ist, wählen Sie **Mir**zuweisen aus.
4. Wählen **Sie Arbeit beginnen aus**, um die Change-Anforderung zu bearbeiten.
5. Wählen Sie die Registerkarte Vertragsdokumente.
6. Greifen Sie auf das Vertragsdokument zu, und bearbeiten Sie es.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wenn Sie haben, dass das Dokument aus dem Speicher heruntergeladen hat, laden Sie das aktualisierte Vertragsdokument hoch, indem Sie eine Überarbeitung erstellen.

   a. Wählen **Sie Überarbeitung erstellen aus**.

   b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Überarbeitung erstellen aus einen Speichertyp aus, und laden Sie das neue Dokument hoch.

   - **Im Arbeitsbereich**: Wählen Sie **„Datei anhängen“ aus**, und laden Sie das Dokument hoch.
   - **Eingehende E-Mail**: Wählen Sie im Feld Dokument das **Dokument** aus, das basierend auf den Anhängen im Aktivitätenstrom angezeigt wird.
   - **Externer Speicher**: Wählen Sie im Feld „Dokument“ das Dokument aus. Diese Option wird nur angezeigt, wenn ein externer Speicher konfiguriert ist

8. **Wahlweise:** Holen Sie die Genehmigung des aktualisierten Dokuments von Stakeholdern ein. Weitere Informationen finden Sie unter Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für die Überarbeitung eines Vertragsdokuments.

9. Geben Sie das Vertragsdokument an die anfordernde Person zurück.

   a. Wählen **Sie Dokument senden aus**.

   b. Wählen Sie auf dem Bestätigungsbildschirm **Dokument senden** aus.

Ergebnisse

Das Dokument wird an den Benutzer zurückgesendet, und der Vertragsstatus wird auf Dokument bereit aktualisiert, um anzuzeigen, dass das Vertragsdokument die Change-Anforderung behandelt hat.

Senden Sie ein Vertragsdokument zur Signatur

Nachdem ein Vertragsdokument überprüft und abgeschlossen wurde, senden Sie das Dokument zur Signatur.

Vorbereitungen

Das Vertragsdokument muss überprüft und abgeschlossen worden sein, und der Vertragsstatus muss auf „Dokument bereit“ festgelegt sein. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie ein Vertragsdokument und Arbeiten Sie an einer Vertrags-Change-Anforderung.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Vertragsdokumente**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie Zum Signieren **senden aus**.

Hinweis:
Wenn in einer Nachricht angegeben wird, dass die Unterzeichner nicht synchron sind, aktualisieren und synchronisieren Sie sie, bevor Sie das Dokument zur Signatur senden.

- Wenn Sie Vertragsmanagement Pro 1.2.1 verwenden, lesen Sie Fehler beim Senden externer Vertragsdokumente zur Signatur beheben (Vertragsmanagement Pro 1.2.1).
- Wenn Sie eine frühere Version von Vertragsmanagement Proverwenden, lesen Sie unter Beheben Sie einen Fehler beim Senden zum Signierennach.

Ergebnisse

Das Dokument wird zur Signatur an die angegebenen Unterzeichner gesendet. Der Vertragsstatus und der Vertragsstatus werden auf „Warten auf Signatur“ aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Signatur-Workflow für eine Vertragsanforderung

Signatur-Workflow für eine Vertragsanforderung

Sie können eine elektronische Signatur oder eine handschriftliche (manuelle) Signatur für eine Vertragsanforderung anfordern.

- Elektronische Signatur: Ermöglicht Unterzeichnern, das Vertragsdokument elektronisch zu signieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen E-Signatur-Anbieter.

  Wenn Sie ein Abschlusszertifikat generieren möchten, müssen Sie in der Vertragsanforderung die **elektronische Signatur** als Signaturtyp auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren.

- Leere Signatur: Ermöglicht Unterzeichnern, das Vertragsdokument manuell zu signieren. Anschließend können Sie das unterzeichnete Dokument in eine Vertragsanforderung hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Lädt einen manuell unterzeichneten Vertrag in einen Vertragsanforderungsdatensatz hoch.

Workflow zur elektronischen Signatur

- Senden Sie das abgeschlossene Dokument zum Signieren an die Unterzeichner.
  - Der Status und der Vertragsstatus werden auf „Warten auf Signatur“ aktualisiert, und der Flow zur elektronischen Signatur wird wie in Konfigurieren Sie einen E-Signatur-Anbieterkonfiguriert ausgelöst.
  - An den ersten Unterzeichner wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, dass das Vertragsdokument zur Signatur verfügbar ist. Die E-Mail enthält einen Link zum Vertragsdokument, den der Unterzeichner öffnen und das Dokument über den Anbieter der elektronischen Signatur DocuSign oder Adobe Sign signieren kann, je nachdem, wie er in der Integration der elektronischen Signatur konfiguriert wurde.

    Der erste Unterzeichner ist derjenige, dessen Reihenfolgewert in der Liste der Unterzeichner auf den niedrigsten Wert in der Vertragsvorlagenregel festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Vertragsvorlagenregeln.

    Nachdem der erste den Vertrag unterzeichnet hat, wird eine E-Mail an den nächsten Unterzeichner gesendet, um seine Unterschrift anzufordern.

- Unterzeichner können die Signaturanforderung akzeptieren oder ablehnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Dokument wurde von einem Unterzeichner signiert.
  - Wenn weitere Unterzeichner vorhanden sind, die das Vertragsdokument unterzeichnen, wird es an den nächsten Unterzeichner in der Reihenfolge gesendet.

    Der Status des aktuellen Unterzeichners in der Anforderung wird von „Signatur ausstehend“ zu „Signiert“ geändert. Der Status des nächsten Unterzeichners wird von „Nicht gestartet“ auf „Unterschrift ausstehend“ aktualisiert.

  - Nachdem der letzte Unterzeichner das Dokument signiert hat, wird automatisch der Vertrags-Repository-Datensatz erstellt, und das signierte Dokument wird angehängt.

    Der Dokumentstatus wird auf Vertrag unterzeichnet aktualisiert.

  - Wenn die Systemeigenschaft *sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate* auf *true*festgelegt ist, wird das Abschlusszertifikat generiert und an das abgeschlossene Vertragsdokument angehängt.
- Das Dokument wurde vom Unterzeichner abgelehnt.
  - Die anfordernde Person erhält eine E-Mail-Benachrichtigung, dass der Unterzeichner das Signieren des Dokuments abgelehnt hat.
    - Für Vertragsanforderung, die vom Vertragsanwender erfüllt wird: Der Vertragsanwender erstellt eine neue Dokumentüberarbeitung mithilfe der Option „Neu generieren“, nachdem er die Vertragsanforderung bearbeitet und erneut zur Signatur gesendet hat.
    - Für eine vom Vertragserfüller erfüllte Vertragsanforderung: Der Vertragserfüller erstellt manuell oder mithilfe der Option „Neu generieren“ eine neue Dokumentüberarbeitung und sendet das Dokument erneut zur Signatur.

    Der Unterzeichnerstatus in der Anforderung wird auf „Abgelehnt“ aktualisiert.

  - Der Status ändert sich in In Arbeit, und der Vertragsstatus ändert sich in Unterzeichnung abgelehnt.

Workflow für handschriftliche Signaturen

- Die anfordernde Person des Vertrags sendet das Dokument an die Unterzeichner.
  - Der Status und der Status des Vertrags werden auf „Warten auf Signatur“ aktualisiert.
  - Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an die Unterzeichner gesendet, und die Vertragsdokumente werden als PDFs an die E-Mail angehängt.

    Der Unterzeichner mit dem niedrigsten Wert für Reihenfolge in der Liste der Unterzeichner ist der erste Unterzeichner und wird im Feld **An**der E-Mail platziert. Die anderen Unterzeichner werden im Feld **CC** platziert.
- Unterzeichner akzeptieren das Dokument oder lehnen es ab.
  - Um das Vertragsdokument zu akzeptieren, drucken der Unterzeichner das Vertragsdokument aus, signieren es und geben es dann an die anfordernde Person zurück.

    Wenn für den Vertrag mehrere Unterzeichner vorhanden sind, signiert der erste Unterzeichner den Vertrag und sendet ihn zur Signatur an den nächsten Unterzeichner.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der letzte Unterzeichner unterzeichnet den Vertrag und gibt ihn an die anfordernde Person zurück.

- Um das Vertragsdokument abzulehnen, sendet der Unterzeichner das Dokument zur erforderlichen Korrektur an die anfordernde Person zurück.

- Der Vertragserfüller lädt den unterzeichneten Vertrag hoch.
  - Das unterzeichnete Vertragsdokument wird im PDF-Format in die Vertragsanforderung hochgeladen.
  - Das Vertragsdokument wird dem Repository hinzugefügt, nachdem das Vertragsdokument hochgeladen wurde.
  - Bei Selfservice-Verträgen wird der Status der Anforderung in Geschlossen – abgeschlossen und der Vertragsstatus in Vertrag unterzeichnet geändert.

    Bei Verträgen ohne Selfservice werden der Status der Anforderung und der Vertragsstatus auf Vertrag unterzeichnet aktualisiert. Um die Vertragsanforderung zu schließen, wählen Sie Abschließen.

    Hinweis:
    Sie können keine Änderungen an der Vertragsanforderung vornehmen, nachdem die Vertragsanforderung geschlossen wurde.

Weitere Informationen finden Sie unter Lädt einen manuell unterzeichneten Vertrag in einen Vertragsanforderungsdatensatz hoch.

Der Zugriff auf ein Vertragsdokument basiert auf den folgenden Benutzerrollen und -bedingungen:

- Ein Vertragserfüller kann Vertragsdokumente anzeigen und aktualisieren
- Nur ein Vertragsadministrator kann Vertragsdokumente löschen.
- Anfordernde Personen können nur die Vertragsdokumente anzeigen, für die sie die Vertragsanforderung übermittelt haben.
- Anwender, die der Beobachtungsliste hinzugefügt werden, können nur Vertragsdokumente für von ihnen hinzugefügte Vertragsanforderungen anzeigen.

Beim Generieren des Vertrags-Repository-Datensatzes werden die zugeordneten Felder und ihre Werte hinsichtlich des Datentyps und der Richtigkeit validiert. Wenn Validierungsfehler gefunden werden, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den Vertragserfüller gesendet. Die E-Mail enthält auch die Liste der Felder, die nicht in das endgültige Vertragsdokument kopiert wurden, und den Link zum Vertrags-Repository-Datensatz. Der Erfüller öffnet dann den Datensatz über den Link und korrigiert die Werte, um die Validierungsfehler zu beheben.

Lädt einen manuell unterzeichneten Vertrag in einen Vertragsanforderungsdatensatz hoch

Laden Sie als Vertragsbenutzer ein unterzeichnetes Vertragsdokument, das Sie von den Unterzeichnern erhalten haben, in die Vertragsanforderung hoch, und schließen Sie die Anforderung.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Status der Vertragsanforderung und der Vertragsstatus müssen Warten auf Signatur lauten.

Vorbereitungen

Sie benötigen eine PDF-Version des unterzeichneten Vertrags.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Wählen Sie **Unterzeichnete Verträge hochladen aus**.
4. Wählen Sie im Popup-Fenster „Unterzeichnete Verträge hochladen“ die Option **Datei anhängen**aus.
5. Wählen Sie das Vertragsdokument und anschließend **Öffnen**aus.

Ergebnisse

Das Vertragsdokument wird in die Vertragsanforderung hochgeladen. Ein Vertrags-Repository-Datensatz wird erstellt, und das unterzeichnete Vertragsdokument wird angehängt.

Bei eigenen Verträgen in Papierform wird der Status der Anforderung in **Geschlossen,** und der Vertragsstatus wird in **Vertrag unterzeichnet**aktualisiert.

Bei Verträgen mit Drittparteien werden der Status der Anforderung und der Vertragsstatus auf **Vertrag unterzeichnet**aktualisiert. Um die Vertragsanforderung zu schließen, wählen Sie **Abschließen**aus.

Wenn die Vertragsanforderung geschlossen wird, wird eine E-Mail mit dem angehängten endgültigen Vertragsdokument an die Unterzeichner gesendet.

Verwenden Sie eine nicht selbstverwaltete Vertragsanforderung

Senden Sie nicht selbstverwaltete Vertragsanforderungen zur Überprüfung von Verträgen basierend auf Drittparteivorlagen.

Funktionen

Nicht selbst bediente Vertragsanforderungen umfassen die folgenden Funktionen:

- Möglichkeit, ein Drittparteidokument zur Überprüfung einzureichen.
- Möglichkeit, mehrere Vertrags- und Begleitdokumente zur Überprüfung hochzuladen.
- Erhalten Sie Prüfungen und Feedback von internen Fachexperten zu Vertragsdokumenten.
- Integrationen der elektronischen Signatur mit Adobe Sign und DocuSign.
- Unterstützung für das Speichern von Vertragsdokumenten in Ihrer Instanz ServiceNow oder in externen Speichersystemen wie Microsoft OneDrive und Google Drive.
- Vertrags-Repository, das die Metadaten signierter Vertragsdokumente enthält.
- Unterstützung für eine konfigurierbare Systemeigenschaft zum Generieren einer Abschlusszertifizierung.

Workflow zur Anforderung von Verträgen ohne Selfservice

Ein Workflow für eine nicht selbstverwaltete Vertragsanforderung kann wie folgt ablaufen:

1. Die anfordernde Person des Vertrags initiiert eine Vertragsanforderung im -Arbeitsbereich. Weitere Informationen finden Sie unter Eine Vertragsanforderung wird initiiert.
2. Eine Vertragsanforderung wird im Status Entwurf erstellt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Die anfordernde Person des Vertrags lädt einen einzelnen Vertrag oder mehrere Verträge und die zugehörigen Dokumente hoch und klassifiziert sie.
4. Der Vertragserfüller zeigt das Vertragsdokument an, das an die Vertragsanforderung angehängt ist.
5. Bei Bedarf klassifiziert der Vertragserfüller den Vertrag und die Begleitdokumente neu.
6. Wenn eine Expertenüberprüfung oder Feedback von internen Teams erforderlich ist, initiiert der Vertragserfüller einen internen Überprüfungsprozess.
   a. Der Vertragserfüller übermittelt eine Überprüfungsaufgabe zur internen Überprüfung.

      Hinweis:
      Sie können parallele Überprüfungsaufgaben für dasselbe Vertragsdokument für verschiedene Überprüfergruppen erstellen. Sie können jedoch keine Überprüfungsaufgabe für dasselbe Dokument mit derselben Überprüfergruppe erstellen, wenn bereits eine andere aktive Aufgabe vorhanden ist.

   b. Dem Vertragsprüfer wird die Überprüfungsaufgabe zugewiesen
   c. Wenn die Informationen unvollständig sind, fordert der Vertragsprüfer weitere Informationen vom Vertragserfüller an.
   d. Wenn eine Anforderung nach weiteren Informationen übermittelt wurde, gibt der Vertragserfüller die Informationen weiter.
   e. Der Vertragsprüfer prüft das Dokument, akzeptiert es, lehnt es ab oder schlägt Änderungen vor, und fügt Kommentare hinzu.
   f. Der Vertragsprüfer prüft den Vertrag und gibt Feedback. Wenn ein überarbeitetes Dokument verfügbar ist, wird es auch für den Vertragserfüller freigegeben.
   g. Der Vertragserfüller erhält ein aktualisiertes Dokument und nimmt basierend auf dem Feedback die erforderlichen Änderungen vor.
      - Für internen Speicher: Wenn Änderungen erforderlich sind, wird nach dem Finalisieren des Dokuments eine neue Dokumentversion erstellt.
      - Für externen Speicher: Prüfer arbeiten online in Echtzeit an der Überarbeitung des Vertragsdokuments. Sobald die Überprüfung abgeschlossen ist, kann der Erfüller das online verfügbare Vertragsdokument abschließen oder eine neue Offline-Version mit den Änderungen erstellen.
7. Der Vertragserfüller lädt den überarbeiteten Vertrag in die Vertragsanforderung hoch.
8. Der Vertragserfüller sendet das überarbeitete Vertragsdokument per E-Mail an Drittparteikontakte.
9. Zeigen Sie im Aktivitätenstrom der Vertragsanforderung Antworten von Drittparteikontakten an.

   Möglicherweise sind mehrere Überarbeitungen zwischen Ihrem Unternehmen und der Drittpartei erforderlich, bevor das Vertragsdokument von allen Parteien fertiggestellt wird. Der Überprüfungsprozess kann erneut mit anderen Überprüfergruppen durchgeführt werden.
10. Der Vertragserfüller initiiert eine Ad-hoc-Genehmigung bei den Stakeholdern. Wenn bei der Überprüfung erforderliche Änderungen ergeben werden, werden die Änderungen vorgenommen und eine neue Dokumentüberarbeitung erstellt. Das Vertragsdokument kann nur dann zur Signatur gesendet werden, wenn es genehmigt wurde.
11. Der Vertragserfüller bereitet die Signaturen vor, indem er bei mehreren Vertragsdokumenten die Reihenfolge angibt, die für die E-Signatur erforderlichen Felder hinzufügt und das Vertragsdokument zur Signatur sendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

12. Unterzeichner überprüfen das Vertragsdokument.
    - Wenn keine Änderung erforderlich ist, wird das Vertragsdokument von allen Unterzeichnern unterzeichnet.
    - Wenn Änderungen erforderlich sind, wird die Signatur abgelehnt. Der Benutzer, der an der Vertragsanforderung arbeitet, generiert ein neues Dokument und sendet es erneut zur Signatur.
13. Der unterzeichnete Vertrag wird in der Instanz ServiceNow oder einem externen Speichersystem gespeichert und im Vertrags-Repository referenziert. Die anfordernde Person und Abteilungsmitglieder können aus dem Vertrags-Repository auf das unterzeichnete Vertragsdokument zugreifen.

Ändern Sie eine nicht selbstverwaltete Vertragsanforderung

Ändern Sie als anfordernde Person die Vertragsanforderung, um die Anforderungsdetails zu aktualisieren oder das angehängte Vertragsdokument durch eine aktualisierte Version zu ersetzen.

Vorbereitungen
Sie können eine Anforderung ändern, bis sie sich im Status Neu befindet.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Vertrags-Arbeitsbereich, und wählen Sie die Vertragsanforderung aus.
2. Ändern Sie die Anforderung.
3. Wählen **Sie Speichern**, um den Datensatz zu aktualisieren.

Arbeiten Sie an einer nicht selbstverwalteten Vertragsüberprüfungsanforderung

Überprüfen und überarbeiten Sie als Mitglied des Vertrags-Supportteams ein nicht selbst bedientes Vertragsdokument. Sie können das überarbeitete Dokument per E-Mail an Stakeholder senden, um die Überarbeitungen zu überprüfen, und dann das fertige Dokument zur E-Signatur aus der Vertragsanforderung senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie auf die Anforderung zugreifen und sie genauso bearbeiten wie die Beauftragten. Sie können die Felder „ **Zugewiesen an** “ und **„Zuweisungsgruppe“** jedoch nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Vertragsanforderung, indem Sie eine Option unter **Vertragsanforderungen**auswählen.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie bei der Bearbeitung der Vertragsanforderung Hilfe von anderen Erfüllern benötigen, fügen Sie diese im Feld **Mitarbeitende** hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Benutzer mit der Rolle sn_cm_core.contract_fulfiller werden im Feld **Collaborators** (Mitarbeitende) aufgeführt.

Die Mitarbeitenden werden per E-Mail benachrichtigt, dass sie einer Vertragsanforderung als Mitarbeitende hinzugefügt wurden.

4. **Wahlweise:** Klassifizieren Sie den Vertrag oder die Begleitdokumente, die zur Überprüfung eingereicht wurden, erneut.
   Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizieren Sie Vertragsdokumente in einer nicht selbst bedienten Vertragsanforderung neu und Klassifizieren Sie die Begleitdokumente in der Vertragsanforderung neu.
5. Öffnen Sie eine vorhandene Überarbeitung eines Vertragsdokuments.
   - Für internen Speicher: Wählen Sie auf der Registerkarte **Vertragsdokumente** den Namen des Dokuments aus, um den Dokumentüberarbeitungsdatensatz zu öffnen.
   - Für externen Speicher: Klicken Sie auf der Registerkarte **Vertragsdokumente** auf den Link auf der Registerkarte **URL**, um das Dokument online anzuzeigen.
6. Überprüfen Sie die Vertragsdokumente.
7. Erstellen Sie Dokumentüberarbeitungen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Dokumentüberarbeitung.
8. Wenn eine Genehmigung durch andere Stakeholder erforderlich ist, senden Sie das Dokument zur Ad-hoc-Genehmigung.
   Weitere Informationen finden Sie unter Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für die Überarbeitung eines Vertragsdokuments.
9. Richten Sie eine E-Mail an Stakeholder ein, um das abgeschlossene Vertragsdokument überprüfen und die Änderungen bestätigen zu lassen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Senden Sie eine E-Mail an Stakeholder.
10. Fügen Sie auf der Registerkarte **Unterzeichner** Unterzeichner hinzu, an die der Vertrag zur E-Signatur gesendet wird, indem Sie **Hinzufügen**wählen.
11. Wenn sich alle Stakeholder auf eine Überarbeitung des Vertragsdokuments geeinigt haben, wählen **Sie Für Signatur** vorbereiten aus, um das Dokument vorzubereiten und zur E-Signatur an die Unterzeichner zu senden.

    a. **Hinweis:**
    Die Option zum Neuordnen wird nur angezeigt, wenn mehrere Dokumente angehängt sind.

    Ziehen Sie die Dokumente im Popup-Fenster Neu anordnen, und platzieren Sie sie, um die Reihenfolge zu definieren.

    b. Wählen **Sie Für Signatur vorbereiten aus**.
    Der Dokumentstatus wird auf „Unterzeichnung wird vorbereitet“ aktualisiert. Die in der nicht selbstverwalteten Vertragsanforderung übermittelten Vertragsdokumente werden in einem einzigen Dokument zusammengefasst und zur Vorbereitung der Signatur gesendet.
12. Füllen Sie das Dokument im konfigurierten E-Signatur-System aus, und senden Sie es zur Signatur.
    a. Melden Sie sich beim E-Signatur-Portal an.
    b. Zeigen Sie eine Vorschau des Dokuments an, um sicherzustellen, dass der Inhalt korrekt ist.
    c. Fügen Sie die erforderlichen Felder einschließlich des Felds Signatur hinzu.
    d. Wählen Sie **Senden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein E-Signatur-Umschlag wird erstellt und an alle Unterzeichner gesendet. Wenn das System eine Erfolgsbenachrichtigung vom Anbieter der elektronischen Signatur erhält, werden der Status und der Vertragsstatus in Warten auf Signatur aktualisiert.

13. **Wahlweise:** Wenn Sie die Signaturanforderung abbrechen müssen, bevor alle Unterzeichner das Dokument signiert haben, wählen Sie **Signatur**abbrechen aus.
Der Status der Vertragsanforderung wird auf „In Arbeit“ und der Status des Vertragsdokument auf „Signatur abgebrochen“ aktualisiert.

Nächste Maßnahme

- Unterzeichner können den Vertrag unterzeichnen oder die Unterzeichnung ablehnen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Signatur-Workflow für eine Vertragsanforderung.

- Überprüfen Sie den Status der Vertragsanforderung und den Status des Vertragsdokuments in der Anforderung.
  - Wenn alle Unterzeichner das Vertragsdokument unterzeichnen, wird der Status des Vertragsdokuments in Vertrag unterzeichnet geändert. Auf der Registerkarte **Unterzeichner** wird der Status aller Unterzeichner auf Signiert aktualisiert. Sie können auf den Vertrags-Repository-Datensatz über die Registerkarte **Vertrags-Repository** zugreifen.
  - Wenn einer der Unterzeichner die Unterzeichnung des Vertragsdokuments ablehnt, wird der Vertragsstatus in Unterzeichnung abgelehnt geändert. Wenn weitere Änderungen im Vertragsdokument erforderlich sind, aktualisieren Sie es, und senden Sie es erneut an die Unterzeichner, damit sie es signieren können.
  - Nachdem alle Unterzeichner das Dokument signiert haben, wird eine E-Mail mit dem endgültigen Vertragsdokument an die Unterzeichner gesendet.
- Wenn der Vertrag von allen Unterzeichnern unterzeichnet wurde, können Sie die Anforderung schließen, indem Sie **Abschließen**wählen.

Fügen Sie einer nicht selbstverwalteten Vertragsanforderung Vertragsdokumente hinzu

Fügen Sie als Vertragsbenutzer oder Person, für die der Vertrag angefordert wurde, einzelne oder mehrere Verträge hinzu, und klassifizieren Sie sie.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Die nicht selbstverwaltete Vertragsanforderung unterstützt das Hochladen von Verträgen und Begleitdokumenten. Nur die Vertragsdokumente werden zur Signatur gesendet.
- Sie können mehrere Dokumente anhängen, jeweils nur ein Dokument.
- Sie können Vertragsdokumente anhängen, wenn sich die Vertragsanforderung im Status Entwurf befindet.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Vertragsdokument die **Option Dokument anhängen**aus.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Vertragstyp auswählen den Vertragstyp aus.
5. Wählen Sie den Link **Datei** anhängen aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie die anzuhängende Datei aus.
7. Wählen Sie **Anfügen aus**.
   Die ausgewählte Datei wird angehängt und in der zugehörigen Liste „Vertragsdokumente“ aufgeführt.

Klassifizieren Sie Vertragsdokumente in einer nicht selbst bedienten Vertragsanforderung neu

Als Vertragserfüller klassifizieren Sie die Dokumente, die in einer Anforderung zur Überprüfung eines Drittparteivertrags übermittelt wurden. Beispielsweise müssen Sie den Vertragsdokumenttyp von Geheimhaltungsvereinbarung in Partnerschaftsvereinbarung ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller

Prozedur
1. Navigieren Sie zum Vertrags-Arbeitsbereich, und wählen Sie die Vertragsanforderung aus.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „ **Vertragsdokumente** “ Neu **klassifizieren**.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Vorhandener Vertragstyp** den Vertragstyp aus, den Sie neu klassifizieren möchten.
4. **Wählen Sie in der** Dropdown-Liste Neu klassifizieren in den Vertragstyp aus, in den Sie neu klassifizieren möchten.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Informationen zum Dokument im Feld **Arbeitsnotizen hinzu**.
6. Wählen Sie **Erneut** klassifizieren aus, um die Klassifizierung zu aktualisieren.
7. Wählen **Sie Speichern** aus, um den Datensatz zu speichern.

Ändern Sie die Begleitdokumente in der Vertragsanforderung

Als Vertragserfüller können Sie in der Vertragsanforderung übermittelte unterstützende Dokumente hinzufügen, klassifizieren oder entfernen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller

Prozedur
1. Navigieren Sie zu Ihrem -Arbeitsbereich, und wählen Sie die Vertragsanforderung aus, für die Sie die Dokumente ändern möchten.
2. Navigieren Sie zur Registerkarte **Begleitdokumente**.
3. Ändern Sie die Begleitdokumente.
4. Wählen **Sie Speichern** aus, um den Datensatz zu speichern.

Fügen Sie der Vertragsanforderung unterstützende Dokumente hinzu

Als Vertragsanwender oder Erfüller fügen Sie der Vertragsanforderung einzelne oder mehrere unterstützende Dokumente hinzu, und klassifizieren Sie sie.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Die Vertragsanforderungen unterstützen das Hochladen einzelner Verträge oder mehrerer Verträge und Begleitdokumente. Nur die Vertragsdokumente werden zur Signatur gesendet.
- Sie können mehrere Dokumente gleichzeitig anhängen.
- Sie können nicht mehrere unterstützende Dokumente mit demselben Namen anhängen.
- Ein Vertragsanwender kann ein unterstützendes Dokument anhängen, wenn er den Status „Entwurf“ hat.
- Ein Vertragserfüller kann ein Begleitdokument anhängen, wenn der Status „In Bearbeitung“ ist.

Sie können Begleitdokumente nur anhängen, wenn der Status Entwurf oder In Bearbeitung ist.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Begleitdokument die Option Dokument anhängen**aus.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Hochladen von einen Speichertyp aus, und laden Sie ein neues Dokument hoch.
   - **Computer**: Wählen Sie **„Datei anhängen“ aus**, und laden Sie ein Dokument hoch.
   - **Eingehende E-Mail**: Wählen Sie im Feld Dokument das Dokument aus, das basierend auf einem Anhang im Aktivitätenstrom angezeigt wird.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Informationen zum Dokument im Feld **Arbeitsnotizen hinzu**.
6. Wählen Sie **Hochladen** aus.
   Die ausgewählte Datei wird angehängt und in der zugehörigen Liste „Begleitdokumente“ aufgeführt.

Klassifizieren Sie die Begleitdokumente in der Vertragsanforderung neu

Als Vertragserfüller klassifizieren Sie die in der Vertragsanforderung übermittelten Begleitdokumente neu. Sie können beispielsweise das Begleitdokument als Vertragsdokument neu klassifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Begleitdokumente nur dann neu klassifizieren, wenn der Status In Bearbeitung lautet.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich, und öffnen Sie die Vertragsanforderung, deren Dokumente Sie neu klassifizieren möchten.
2. **Wählen** Sie auf der Registerkarte **Begleitdokumente**die Option Erneut klassifizieren aus.
3. **Wählen Sie in der Dropdown-Liste Dokument** auswählen das Dokument aus, das Sie neu klassifizieren möchten.
4. **Wählen Sie in der** Dropdown-Liste Neu klassifizieren in den neuen Vertragstyp aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Informationen zum Dokument im Feld **Arbeitsnotizen hinzu**.
6. Wählen Sie **Erneut** klassifizieren aus, um die Klassifizierung zu aktualisieren.
7. Wählen **Sie Speichern** aus, um den Datensatz zu speichern.

Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für die Überarbeitung eines Vertragsdokuments

Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine Vertragsdokumentüberarbeitung von einem Benutzer oder einer Benutzergruppe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Genehmigung einer Überarbeitung für Vertragsdokumente von Stakeholdern anfordern. So funktioniert der Flow:

- Sie können die Genehmigungen einem Benutzer oder einer Benutzergruppe in Ihrer Organisation zuweisen. Benutzer mit der Rolle „Gruppenmanager“ oder „Vertragserfüller“, die sich in den Feldern „ **Zugewiesen an** “ oder „ **Mitarbeitender** “ befinden, können die Genehmigung für die Überarbeitung erteilen.
- Wenn Sie eine Genehmigung initiieren, erhalten die Genehmiger eine E-Mail-Benachrichtigung und können auf die Genehmigung reagieren.
- Einem Genehmiger, der keinen Zugriff auf die Vertragsüberarbeitung hat, wird schreibgeschützter Zugriff auf den Datensatz gewährt, bis der zugewiesene Genehmigungsdatensatz abgeschlossen ist.

Hinweis:
Nur die neueste Überarbeitung eines bestimmten Vertragstyps wird zur Genehmigung gesendet. Wenn die Genehmigung einer bestimmten Überarbeitung aussteht, können Sie dafür keine weitere Genehmigung initiieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Anforderung, indem Sie unter **Vertragsanforderungen**eine Option auswählen.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Genehmiger** auf **Genehmigung starten**.

   Sie können auch eine Genehmigung starten, indem Sie auf die Schaltfläche „Weitere Aktionen“ ( ) klicken und **Genehmigung starten** auswählen.
5. Füllen Sie im Dialogfeld „Genehmigung starten“ die Felder aus.

Dialogfeld „Genehmigung starten“

Feld	Beschreibung
Vertragstyp	Wählen Sie in der Dropdown-Liste nur eine Kategorie des Vertragstyps aus, z. B. **Bestellformular**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie nur einen Vertragstyp haben, wird er automatisch ausgefüllt.
Dokumentüberarbeitung	Die letzte Version des Dokuments. Beispiel : Bestellformular – 1.0. Die Zahl gibt die letzte Dokumentüberarbeitung an. Die Überarbeitungsnummer ist im Feld Genehmigen sichtbar. **Hinweis:** Die Überarbeitungsnummer des aktuellen Dokuments ist um eins höher als die vorherige Überarbeitungsnummer.
Genehmigung durch	Genehmigung auf Benutzerebene oder Benutzergruppenebene erforderlich. ○ **Benutzer**: Fordern Sie die Genehmigung von einem einzelnen Benutzer an. ○ **Benutzergruppe**: Fordern Sie die Genehmigung von einer Benutzergruppe an. Das Feld **Benutzer auswählen** wird durch das Feld **Benutzergruppe auswählen** ersetzt.
Benutzer auswählen	Benutzer oder Benutzergruppe, der/die das Element genehmigen muss. Wenn Sie **Benutzer** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wählen Sie einen Benutzer aus, dessen Genehmigung erforderlich ist. **Hinweis:** Wenn Sie **Benutzer** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wird für den ausgewählten Benutzer ein Genehmigungsdatensatz erstellt.
Anwendergruppe auswählen	Benutzer oder Benutzergruppe, der/die das Element genehmigen muss. Wenn Sie **Benutzergruppe** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wählen Sie eine Benutzergruppe aus, deren Genehmigung erforderlich ist. **Hinweis:** Wenn Sie **Benutzergruppe** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wird für jeden Benutzer in der ausgewählten Benutzergruppe ein Genehmigungsdatensatz erstellt. Ein beliebiges Mitglied der Gruppe kann die Genehmigung erteilen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Genehmigungshinweis	Hinweis an den ausgewählten Benutzer oder die ausgewählte Benutzergruppe.

6. Klicken Sie auf **Initiiert**.
   Alle Genehmigungsdatensätze werden aufgelistet, und der Genehmigungsstatus ändert sich in **Angefordert**.

Ergebnisse
Zugewiesene Genehmiger werden auf der **Registerkarte** Genehmiger zusammen mit anderen Genehmigungsdetails hinzugefügt. Die zugewiesenen Genehmiger erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link zum Öffnen des Datensatzes für die Aktion.

Hinweis:
Die Überarbeitungsnummer des Vertragstyps ist im Feld **Genehmigen** der Registerkarte Genehmiger sichtbar.

Nächste Maßnahme
Genehmiger können und Genehmigen Sie ein Vertragsdokument, oder lehnen Sie es abanzeigen.

Genehmigen Sie ein Vertragsdokument, oder lehnen Sie es ab

Überprüfen Sie eine Vertragsanforderung oder einen Anhang, und genehmigen Sie sie oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen
Sie müssen eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link zur Genehmigungsanforderung erhalten haben.
Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Öffnen Sie den Genehmigungsdatensatz über die E-Mail-Benachrichtigung, den Selfservice oder das Mitarbeiter-Center -Portal.

2. Überprüfen Sie den Datensatz und genehmigen Sie ihn oder lehnen Sie ihn ab:
   - Klicken Sie zum Genehmigen des Datensatzes auf **Genehmigen**.
   - Geben Sie zum Ablehnen des Datensatzes im Feld **Anmerkungen** einen Ablehnungskommentar ein und klicken auf Sie auf **Ablehnen**.

Hinweis:
Zeigen Sie das Vertragsüberarbeitungsdokument an, das als Anhang im internen Speicher oder mit Ansichtszugriff im externen Speicher verfügbar ist.

Ergebnisse
Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis von Genehmigungs- und Ablehnungsaktionen im Genehmigungsdatensatz. Vertragserfüller und -mitarbeiter erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung über die Genehmigung oder Ablehnung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis der Genehmigung oder Ablehnung eines Artikels

Genehmigen	Ablehnen
• Der Status des Genehmigungsdatensatzes wird von Angefordert in Genehmigt aktualisiert. Wenn das angeforderte Element einer Benutzergruppe zur Genehmigung zugewiesen wurde, wird der Status der Genehmigungsdatensätze für die verbleibenden Benutzer von „Angefordert“ zu „Nicht mehr erforderlich“ aktualisiert. • Jeder Genehmiger, der in der Anforderung nicht zur **Beobachtungsliste** hinzugefügt wird, verliert den Zugriff auf das genehmigte Vertragsdokument.	• Der Status des Genehmigungsdatensatzes wird von Angefordert in Abgelehnt aktualisiert. Wenn das angeforderte Element einer Benutzergruppe zur Genehmigung zugewiesen wurde, wird der Status der Genehmigungsdatensätze für die verbleibenden Benutzer von „Angefordert“ zu „Nicht mehr erforderlich“ aktualisiert. • Die vom Genehmiger gepostеten Ablehnungskommentare werden dem Abschnitt „Aktivitäten“ für Anforderungen hinzugefügt. • Jeder Genehmiger, der in der Anforderung nicht zur **Beobachtungsliste** hinzugefügt wird, verliert den Zugriff auf das abgelehnte Vertragsdokument.

Brechen Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für die Überarbeitung eines Vertragsdokuments ab

Brechen Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für die Überarbeitung eines Vertragsdokuments ab, wenn keine Aktion mehr erforderlich ist.

Vorbereitungen

Sie können eine Ad-hoc-Genehmigung nur abbrechen, wenn sie sich im Status „Angefordert“ befindet.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich, und öffnen Sie die Vertragsanforderung.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Genehmiger** auf **Genehmigung abbrechen**.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Genehmigung abbrechen“ im Feld **Genehmigung für** den Genehmigungsdatensatz aus, den Sie abbrechen möchten.

   Hinweis:
   Wenn Sie nur ein Vertragsdokument haben, wird es automatisch ausgefüllt.

4. Geben Sie Kommentare zum Abbrechen des Genehmigungsdatensatzes ein und klicken Sie auf **Abbruch bestätigen**.

Ergebnisse

Der Genehmigungsdatensatz wird abgebrochen, sein Status wird in „Abgebrochen“ geändert und dem Genehmigungsdatensatz werden Kommentare hinzugefügt. Wenn die Genehmigung bei einer Benutzergruppe

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

angefordert wurde, werden die entsprechenden Genehmigungsdatensätze für alle Benutzer in der Benutzergruppe abgebrochen.

Übersicht über die interne Überprüfung

Lassen Sie Ihr Vertragsdokument von internen Fachexperten überprüfen, die über das erforderliche Fachwissen verfügen.

Ein Workflow zum Abrufen von Inhalten, die von Fachexperten überprüft werden, kann wie folgt ablaufen:

1. Bei selbst bedienten Vertragsanforderungen sendet der Vertragsbenutzer eine Change-Anforderung an den Erfüller für den Inhalt, der einer internen Überprüfung bedarf.

   Hinweis:
   Für nicht selbstverwaltete Vertragsanforderungen kann der Vertragsbenutzer keine Change-Anforderung erstellen. Stattdessen erstellt der Vertragserfüller eine Aufgabe zur internen Überprüfung.

2. Der Vertragserfüller übermittelt eine Überprüfungsaufgabe, wenn die Vertragsanforderung den Status „In Bearbeitung“ oder „Überprüfung ausstehend“ aufweist.
3. Der Vertragsprüfer oder der Manager weist die Überprüfungsaufgabe zu.
4. Der zugewiesene Vertragsprüfer beginnt mit der Arbeit am Vertragsdokument.
5. Wenn die Informationen unvollständig sind, fordert der Vertragsprüfer weitere Informationen vom Vertragserfüller an.
6. Wenn eine Anforderung nach weiteren Informationen übermittelt wurde, gibt der Vertragserfüller die Informationen weiter.
7. Der Vertragsprüfer prüft das Dokument, akzeptiert es, lehnt es ab oder schlägt Änderungen vor, und fügt Kommentare hinzu.
8. Der Vertragsprüfer schließt die Überprüfung ab und gibt das aktualisierte Vertragsdokument frei, falls verfügbar.
9. Der Vertragserfüller erhält ein aktualisiertes Dokument und nimmt basierend auf dem Feedback die erforderlichen Änderungen vor.
   - Für internen Speicher: Wenn Änderungen erforderlich sind, wird nach dem Finalisieren des Dokuments eine neue Dokumentversion erstellt.
   - Für externen Speicher: Prüfer arbeiten online in Echtzeit an der Überarbeitung des Vertragsdokuments. Sobald die Überprüfung abgeschlossen ist, kann der Erfüller das online verfügbare Vertragsdokument abschließen oder eine neue Offline-Version mit den Änderungen erstellen.

Die Vertragsanforderung verbleibt im Status Überprüfung ausstehend, bis eine Überprüfungsaufgabe aktiv wird.

Fordern Sie eine interne Überprüfung an

Initiieren Sie eine Überprüfung des Vertragsdokuments durch interne Fachexperten.

Vorbereitungen

- Bei Selfservice-Vertragsanforderungen möchten Sie möglicherweise eine Überprüfung und Feedback von internen Fachexperten. Bei Bedarf kann die anfordernde Person eine Change-Anforderung an den Vertragserfüller senden. Der Vertragserfüller übermittelt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dann eine Überprüfungsaufgabe mit den Details zur Change-Anforderung. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie ein Vertragsdokument.

- Für nicht selbstverwaltete Vertragsanforderungen kann der Vertragsbenutzer keine Change-Anforderung erstellen. Stattdessen erstellt der Vertragserfüller eine Aufgabe zur internen Überprüfung.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Sie können eine Überprüfungsaufgabe auslösen, wenn der Status der Vertragsanforderung „In Bearbeitung“ oder „Überprüfung ausstehend“ lautet.
- Sie können parallele Überprüfungsaufgaben für dasselbe Vertragsdokument für verschiedene Überprüfergruppen erstellen. Sie können keine Überprüfungsaufgabe für dasselbe Dokument mit derselben Prüfergruppe erstellen, wenn bereits eine andere aktive Aufgabe vorhanden ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Vertragsanforderung aus dem Arbeitsbereich, den Sie verwenden.
2. Wählen Sie die Registerkarte Überprüfungen.
3. Wählen Sie **Neue Aufgabe**aus.
4. Füllen Sie im Formular „Neue Überprüfungsaufgabe erstellen“ die Details aus.

Erstellen Sie eine Aufgabe zum Anfordern der internen Überprüfung

Feld	Wert
Vertragstyp	Vertrag, für den Sie eine interne Überprüfungsanforderung übermitteln möchten. **Hinweis:** Das Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn nur ein Vertragstyp vorhanden ist. Die neueste Überarbeitung des Vertragsdokuments wird zur Überprüfung gesendet
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem die Aufgabe abzuschließen ist
Priorität	Prioritätsstufe für die Bearbeitung der Überprüfungsanforderung.
Zuweisungsgruppe	Anwendergruppe mit Vertragsprüferrolle, der diese Aufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Aufgabe zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsgruppe ausgewählt ist, werden in der Liste Mitglieder der ausgewählten Gruppe angezeigt.
Anweisungen	Beschreibung zum Angeben des zu überprüfenden Inhalts.

5. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnisse

Eine Überprüfungsaufgabe wird erstellt, die auf der Registerkarte Überprüfungen aufgeführt wird, und die Details zur Change-Anforderung werden dem Aktivitätenstrom hinzugefügt. Der Vertragsstatus wird auf Überprüfung ausstehend aktualisiert. Wenn die neue Aufgabe nicht in der Liste angezeigt wird, klicken Sie auf die Schaltfläche „Liste aktualisieren“ („Aktualisieren“).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An interner Überprüfungsaufgabe arbeiten

Als Vertragsprüfer können Sie Vertragsdokumente überprüfen und Feedback dazu geben

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_reviewer

Prozedur

1. Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus dem Arbeitsbereich, den Sie verwenden.
2. Wenn die Überprüfungsaufgabe noch nicht zugewiesen ist, wählen **Sie Mir**zuweisen aus.
3. Wählen Sie **Arbeit beginnen**.
4. Öffnen Sie das Vertragsdokument.
   - Interner Speicher: Laden Sie das Dokument herunter.
   - Externer Speicher: Wählen Sie den Dokumentlink aus, um ihn zu öffnen.
5. Wenn Sie zusätzlichen Kontext benötigen, um das Dokument zu überprüfen, fordern Sie weitere Informationen an.
   a. Wählen Sie das Symbol Weitere Aktionen (Symbol ).
   b. Wählen Sie **Informationen anfordern aus**.
   c. Geben Sie im Feld Kommentare die Details zu den erforderlichen Informationen ein.
   d. Wählen Sie **Absenden**.
      Der Status der Vertragsanforderung und der Status der Überprüfungsaufgabe ändern sich in Warten auf Informationen, und Sie können nach Erhalt der Informationen mit der Überprüfung fortfahren.
6. Teilen Sie das Überprüfungsfeedback
   Der Prüfer bearbeitet das Dokument, schlägt Änderungen durch Kommentare vor und genehmigt Redlines oder lehnt sie ab.
   Die Überprüfungsaufgabe wird geschlossen, dem Aktivitätenstrom werden Arbeitsnotizen hinzugefügt, und der Status ändert sich in Geschlossen – vollständig.

Geben Sie die angeforderten Informationen zur internen Überprüfung frei

Als Vertragserfüller geben Sie die vom Prüfer angeforderten Informationen weiter, um mit der Überprüfung des Vertragsdokuments fortzufahren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die beim Anfordern von Informationen hinzugefügten Arbeitsnotizen sind im Aktivitätenstrom verfügbar. Überprüfen Sie die erforderlichen Informationen, und sammeln Sie die Informationen, die an den Überprüfer gesendet werden sollen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus dem Arbeitsbereich, den Sie verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen **Sie Informationen senden aus**.
3. Wenn Sie ein Dokument freigeben möchten, wählen Sie **Datei anhängen**aus.
4. Wählen Sie die freizugebende Datei aus.
5. Geben Sie im Feld Kommentare Arbeitsnotizen ein.
6. Wählen Sie **Senden**.

Ergebnisse
Die Informationen werden für den Überprüfer freigegeben, und der Status der Überprüfungsaufgabe ändert sich in In Arbeit.

Brechen Sie eine interne Überprüfungsaufgabe ab

Brechen Sie als Vertragserfüller eine Überprüfungsaufgabe unabhängig von ihrem Status ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller

Prozedur
1. Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe aus dem Arbeitsbereich, den Sie verwenden.
2. Wählen Sie **Überprüfung abbrechen aus**.
   Wenn Sie Überprüfung abbrechen auf der Registerkarte Überprüfungen ausgewählt haben, wählen Sie die abzubrechende **Überprüfungsaufgabe** im Popup-Fenster aus.
3. Geben Sie im Feld Kommentare Informationen zum Abbrechen der Anforderung ein
4. Wählen Sie **Ja, abbrechen aus**.

Ergebnisse
- Die Überprüfungsaufgabe wird abgebrochen, und die Abbruchkommentare werden im Abschnitt „Zusätzliche Kommentare“ der Vertragsanforderung angezeigt.
- Wenn alle Überprüfungsaufgaben abgebrochen oder geschlossen werden, wird der Status der Vertragsanforderung in In Bearbeitung geändert.

Erstellen Sie eine Dokumentüberarbeitung

Als Vertragserfüller erstellen Sie eine Dokumentüberarbeitung basierend auf den Changes, die die anfordernde Person durch eine Drittpartei anfordert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Dokumentüberarbeitungen nur erstellen, wenn der Status In Bearbeitung lautet.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Vertragsdokumente** die **Option Überarbeitung erstellen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie im Dialogfeld „Überarbeitung hochladen“ einen Speichertyp aus, und laden Sie eine neue Dokumentüberarbeitung hoch.
   Die verfügbaren Speichertypen sind:
   - **Computer**: Wählen Sie **Datei anhängen aus**, und laden Sie das überarbeitete Dokument hoch.
   - **Eingehende E**-Mail: Wählen Sie im Feld Dokument das Dokument aus, das basierend auf einem Anhang im Aktivitätenstrom angezeigt wird.
   - **Externer Speicher**: Wählen Sie im Feld „Dokument“ das Dokument aus. Diese Option wird nur angezeigt, wenn ein externer Speicher konfiguriert ist.

   Nach dem Anhängen der Datei können Sie im Dialogfeld „Überarbeitung erstellen“ herunterladen, den Anhangsnamen bearbeiten oder die Datei löschen.
5. Wählen Sie **Erstellen** aus.

   Das Dokument wird der Anforderung hinzugefügt. Die Überarbeitungsnummer des neuesten Dokuments ist ums eins höher als die vorherige Dokumentüberarbeitungsnummer. Die Dokumentüberarbeitung wird auf der Registerkarte **Vertragsdokumente** aufgeführt.
6. Wählen **Sie Speichern**, um die Vertragsanforderung zu speichern.

Senden Sie eine E-Mail an Stakeholder

Als Vertragserfüller richten Sie eine E-Mail an Stakeholder ein, um die Überprüfung des geprüften Vertragsdokuments anzufordern und die Änderungen zu bestätigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Option zum Verfassen einer E-Mail ist nur verfügbar, wenn der Status Warten auf Genehmigung, Warten auf Signatur, Vertrag unterzeichnet oder In Bearbeitung lautet.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Wählen Sie das „Weitere Aktionen“.
4. Wählen Sie **E-Mail erstellen aus**.
5. Wählen Sie im Popup-Fenster „E-Mail erstellen“ die Dokumente aus, die angehängt werden sollen
6. Fügen Sie auf der Registerkarte **Neuer E-Mail-Entwurf** in den Feldern **An**, **CC**und **BCC** je nach Bedarf die E-Mail-Adressen der Empfänger hinzu.
7. Geben Sie den Betreff der E-Mail in das Feld **Betreff** ein.
   Standardmäßig wird die Kurzbeschreibung der Anforderung im Feld Betreff ausgefüllt.
8. Verfassen Sie einen E-Mail-Text.
9. Senden Sie die E-Mail sofort oder später, oder verwerfen Sie sie.

   Weitere Informationen finden Sie unter Per E-Mail kommunizieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Nachdem die E-Mail gesendet wurde, wird sie dem Aktivitätenstrom im Anforderungsformular hinzugefügt. E-Mails, die Sie von anderen erhalten, werden dem Aktivitätenstrom ebenfalls hinzugefügt.
Eine Liste der verfügbaren Standard-E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie unter **Alle** > **Systembenachrichtigungen** > **Benachrichtigungen** und suchen Sie nach der Kategorie **Vertragsunterstützung**.

Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen .

Brechen Sie einen manuellen Signaturprozess ab

Brechen Sie einen manuellen Signaturprozess für Vertragsdokumente ab, die an Unterzeichner gesendet wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller, sn_cm_core.contract_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Status der Vertragsanforderung muss „Warten auf Signatur“ lauten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum -Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Wählen Sie auf der Seite „Standardticket“ im Menü „ **Aktionen** “ die **Option Signatur abbrechen**aus.
4. **Wählen Sie im Bestätigungsfenster Signatur abbrechen**aus.

Ergebnisse

Der Vertragsstatus wird auf „Unterzeichnung abgebrochen“ aktualisiert, und es wird eine Benachrichtigungs-E-Mail an alle Unterzeichner gesendet.

Brechen Sie eine Vertragsanforderung ab

Brechen Sie eine Vertragsanforderung ab, wenn sie nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Wichtig:
Wenn Sie eine Vertragsanforderung abbrechen, nachdem sie zur Signatur gesendet wurde, wird der Prozess im aktuellen Status angehalten.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_user, sn_cm_core.contract_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Vertragsanforderung abbrechen, wenn der Vertragsanforderungsstatus Entwurf, Neu, Warten auf Genehmigung, Warten auf Signatur oder In Arbeit lautet.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Wählen Sie auf der Seite „Standardticket“ im Menü Aktionen die **Option Anforderung abbrechen**aus.
4. Wählen Sie **Anforderung abbrechen** aus, um den Abbruch zu bestätigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

- Die Anforderung wird abgebrochen, und die zugehörigen aktiven Flows werden beendet. Die Abbruchkommentare werden auf der Registerkarte **Aktivität** der Anforderung angezeigt.
- Der Status der Vertragsanforderung wird auf Abgebrochen und der Vertragsstatus auf Vertrag storniert aktualisiert.
- Die an die Unterzeichner gesendete Dokumentsignatur wird abgebrochen, um weitere Signaturen zu blockieren. Die Unterzeichner erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, dass die Vertragsanforderung abgebrochen wurde.

Unterzeichnete Vertragsdokumente in der Vorschau anzeigen und herunterladen

Zeigen Sie ein unterzeichnetes Vertragsdokument an, und laden Sie es herunter.

Vorbereitungen

Wichtig:
Wenn Sie eine Vertragsanforderung abbrechen, nachdem sie zur Signatur gesendet wurde, wird der Prozess im aktuellen Status angehalten.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn alle Unterzeichner ein Vertragsdokument unterzeichnet haben, gilt es als endgültiges Vertragsdokument und wird in der Tabelle „Vertragsanforderungs-Repositorys“ [sn_cm_core_contract_request_m2m_contract_repository] gespeichert.
Der Zugriff auf ein Vertragsdokument basiert auf den folgenden Benutzerrollen und -bedingungen:

- Gruppenmanager, Zugewiesen an-Benutzer und Mitarbeitende haben Bearbeitungszugriff auf das Vertrags-Repository.
- Vertragserfüller, die derselben Zuweisungsgruppe angehören, haben Anzeigezugriff auf das Vertrags-Repository.
- Vertragserfüller, die nicht in der Zuweisungsgruppe sind, haben keinen Zugriff auf das Vertrags-Repository.
- Nur ein Vertragsadministrator kann Vertragsdokumente löschen.
- Anfordernde Personen können nur die Vertragsdokumente anzeigen, für die sie die Vertragsanforderung übermittelt haben.
- Benutzer können nur Vertragsdokumente anzeigen, für die sie der Beobachtungsliste der entsprechenden Vertragsanforderungen hinzugefügt wurden.

Wenn mehrere Vertragsdokumente angehängt sind, wird für jeden Vertragstyp ein separater Vertrags-Repository-Datensatz erstellt.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Wählen Sie eine Vertragsanforderung aus.
3. Navigieren Sie zu **Vertrags-Repository**.
4. Wählen Sie die Vertragsnummer aus.
5. Navigieren Sie zur Registerkarte **Vertragsdokumente**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Zeigen Sie das Vertragsdokument an.

Suchen Sie in Vertragsvorlagen nach Stichwörtern

Suchen Sie einfach nach Stichwörtern in Vertragsvorlagen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Suchfunktion für die Stichwortsuche aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Stichwortsuche für Vertragsvorlagen aktivieren.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsvorlagen**.
2. Wählen Sie in der Liste der Vertragsvorlagen das Filtersymbol .
3. Suchen Sie nach einem oder mehreren Stichwörtern.
   - Um nach einem einzelnen Stichwort zu suchen, legen Sie die Filterbedingung auf **[Stichwörter][sind][**<your-search-term>] . Legen Sie beispielsweise die Filterbedingung als [Stichwörter][sind][Beschaffung] fest.
   - Um nach mehreren Stichwörtern zu suchen, legen Sie die Filterbedingung auf **[Stichwörter][sind][“**fest.<your-search-term1> „ | “<your-search-term2> "] . Legen Sie beispielsweise die Filterbedingung als [Stichwörter][sind]["Beschaffung" | fest „Acme“].
4. Wählen Sie **Ausführen**.

Ergebnisse

Jede Vertragsvorlage, die das Stichwort enthält, wird aufgelistet.

Suchen Sie im Add-in [Microsoft Word nach ServiceNow Verträgen

Suchen Sie als Vertragskonfigurator im -Add-in [Microsoft Word für ServiceNow -Verträge nach Vorlagen und Klauseln.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass das Add-in [Microsoft Word für das Add-in ServiceNow Contracts konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config und Canvas_user

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Dokument, in dem Sie die Inhaltssteuerelemente in Microsoft Wordmarkieren möchten.
2. Wählen Sie im Menüband Microsoft Word] das Add-in ServiceNow Verträge aus.
3. Geben Sie im Anmeldebildschirm des Add-Ins die Anmeldeinformationen der Instanz ServiceNow ein, von der Sie die Manifestdatei heruntergeladen haben.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge
4. Suchen Sie auf der Registerkarte **Vorlagen** nach Vorlagen mit einem bestimmten Namen oder Status, indem Sie den Suchtext in das Suchfeld **Suchvorlagen eingeben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktive Vorlagen im Status „Entwurf“ oder „Bearbeitung“, die den Suchkriterien entsprechen, werden angezeigt.

5. Suchen Sie nach Klauseln, die entweder in der Vorlage oder nur in der Klauselbibliothek enthalten sind.

6. Suchen Sie nach Klauselvariationen anhand des Namens, indem Sie eine Klausel mit Variationen auswählen und den Namen der Klauselvariation in das Suchfeld **„Klauselvariationen** suchen“ eingeben.
Aktive Klauseln, die den Suchkriterien entsprechen, werden angezeigt.

Verwalten Vertragsmanagement Pro

Als Administrator an der Verwaltung der Word-Dokumentvorlagen und Verträge arbeiten

Verwalten Sie Klauseln, Tabellen und Vertragsvorlagen

Als Administrator können Sie Klauseln und Vertragsvorlagen verwalten.

Bearbeiten Sie eine Vertragsklauselvariation

Bearbeiten Sie eine Klauselvariation, um den Inhalt zu ändern, der in einer Vertragsvorlage verwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Klauselverwaltung**.
2. Wählen Sie eine Klausel aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Klauselvariationen“ die Klauselvariation aus.
4. Bearbeiten Sie im Formular „Klauselvariation“ die Felder, die Sie ändern möchten.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Klauselvariation“..
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
Das importierte Dokument wird analysiert, und die extrahierten Inhaltssteuerelemente werden in der zugehörigen Liste „Klauselvariationsfelder“ aufgeführt.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Wenn die aktualisierte Klauselvariation einer veröffentlichten Vertragsvorlage zugeordnet ist und nach der Analyse neue Felder verfügbar sind, wird die zugehörige Liste Nicht zugeordnete Metadaten mit einer Liste nicht zugeordneter Felder angezeigt. Anweisungen zum Abschließen der Vorlagenzuordnung finden Sie unter Aktualisieren Sie die Vertragsvorlagenzuordnungen.

Bearbeiten Sie eine Vertragsvorlage, indem Sie manuell Inhaltssteuerelemente hinzufügen

Bearbeiten Sie eine Vertragsvorlage so, dass sie alle Änderungen widerspiegelt, die in die Vorlage aufgenommen werden müssen, um einen Standardvertrag zu generieren, wenn ein Mitarbeiter eine Vertragsanforderung übermittelt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage aus der Liste.
3. Ändern Sie die Felder im Formular.

Word-Vorlage – Formular „Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Vertragsvorlage.
Tabelle	Tabelle, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Kategorie	Dokumentkategorie, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Dokument	Das Dokument, aus dem Sie Klauseln und Vorlagenfeldzuordnungen importieren möchten. Das ausgewählte Dokument muss ein Microsoft Word -Dokument (DOCX) sein und gültige Inhalts-Controller aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem Microsoft Word -Dokument hinzu.
Status	○ Wenn Sie eine Vertragsvorlage im Status Entwurf bearbeiten, bleibt sie im Status Entwurf. ○ Wenn Sie eine Vertragsvorlage im Status Veröffentlicht bearbeiten, ändert sich der Status in Bearbeitung.
Anwendung	Anwendung, zu der die Vertragsvorlage gehört. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich festgelegt, in dem Sie die Vertragsvorlage erstellen.
Aktiv	Option, um die Vorlage zu aktivieren und zur Verwendung verfügbar zu machen.

4. Wählen Sie Dokument analysieren aus, um geänderte Inhalte, die durch die Inhaltssteuerung markiert wurden, aus dem importierten **Dokument** zu extrahieren.
   - Die vorhandenen importierten Klauseln ohne Änderung werden zusammen mit der zugehörigen Klassifizierungs- und Zuordnungsklausel beibehalten.
   - Die importierten Klauseln, für die die Inhaltssteuerelemente im importierten Dokument gelöscht wurden, werden aus der Liste gelöscht.
   - Alle neu hinzugefügten Inhaltssteuerelemente werden unter „Importierte Klauseln“, „Klauselzuordnung“ oder „Vorlagenzuordnungen“ aufgelistet.
5. Klassifizieren und ordnen Sie die neu hinzugefügten importierten Klauseln zu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Importierte Klauseln klassifizieren und zuordnen.
6. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Änderungen zu speichern.
7. Wenn Sie den Inhalt des Vertragsdokuments abgeschlossen haben, wählen Sie **Veröffentlichen**.

Bearbeiten Sie eine Vertragsvorlage mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge

Bearbeiten Sie die Metadaten, Unterzeichner oder Klauseln in einer Vertragsvorlage, die in der Vertragsvorlage enthalten sein müssen, um einen Standardvertrag zu generieren, wenn ein Mitarbeiter eine Vertragsanforderung mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge übermittelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config und Canvas_user

Prozedur

1. Öffnen Sie ein Microsoft Word -Dokument, das Inhaltssteuerelemente enthält.
2. Wählen Sie im Menüband Microsoft Word] das Add-in ServiceNow Verträge aus.
3. Geben Sie die Anmeldeinformationen der Instanz ServiceNow ein, von der Sie die Manifestdatei heruntergeladen haben.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Vorlage die Vertragsvorlage aus, die Sie ändern möchten.
   Die zugehörige Vertragsvorlage muss aktiv sein und sich im Status „Entwurf“ oder „In Bearbeitung“ befinden.
5. Ändern Sie das Dokument.

Änderungen an Vertragsvorlagen

Änderung	Anweisungen
Ändern Sie die Metadaten, Unterzeichner oder Klauseln mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge.	Fügen Sie Steuerelemente für Dokumentinhalte mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge hinzu
Unterzeichner bearbeiten oder löschen.	Bearbeiten oder löschen Sie Teilnehmer mit dem -Add-in
Löschen Sie Inhaltssteuerelemente	Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Inhaltssteuerelement, und wählen **Sie Inhaltssteuerelement entfernen**aus. Das Inhaltssteuerelement wird aus dem Dokument Microsoft Word gelöscht. Sie müssen das Dokument jedoch hochladen und analysieren, damit Inhaltssteuerelemente aus Ihrer Instanz ServiceNow gelöscht werden.

6. Wenn Sie die Inhaltssteuerelemente abgeschlossen haben, laden Sie das Dokument in die Vertragsvorlagen hoch.

   a. Wählen Sie **Fortfahren, um ein Dokument auszuwählen**.

   b. Wählen Sie im Bildschirm „Anhang auswählen“ die **Option Datei anhängen** aus, und wählen Sie das geänderte Dokument aus.
   Wenn sich der Dateiname des Dokuments, das Sie hochladen, und der in der Vertragsvorlage hochgeladene Dokument unterscheiden, werden Sie aufgefordert, den Upload zu bestätigen.

   c. Wählen Sie **„Dokument hochladen und analysieren** “ aus, um die Inhaltssteuerelemente zu analysieren und die Daten der Instanz ServiceNow hinzuzufügen.

7. Schließen Sie die Klauselzuordnung in der Instanz ServiceNow ab.
   Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie die Klauselzuordnung ab, um eine Klauselbibliothek zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Unveränderte vorhandene Metadaten, Unterzeichner und Klauseln werden zusammen mit ihren Details beibehalten.
- Gelöschte Metadaten, Unterzeichner und Klauseln werden aus den zugehörigen Listen Vorlagenzuordnungen, Teilnehmer und Importierte Klauseln der Vertragsvorlage gelöscht.
- Alle hinzugefügten Inhaltssteuerelemente werden unter Teilnehmer, Importierte Klauseln oder Vorlagenzuordnungen aufgeführt.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
9. Wenn Sie den Inhalt des Vertragsdokuments abgeschlossen haben, wählen Sie **Veröffentlichen**.

Bearbeiten oder löschen Sie Teilnehmer mit dem -Add-in

Bearbeiten oder löschen Sie als Vertragskonfigurator einen Teilnehmer aus einem Microsoft Word -Dokument mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow -Verträge.

Vorbereitungen

Ein Dokument Microsoft Word mit Inhaltssteuerelementen muss in die Vertragsvorlage hochgeladen worden sein.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config und Canvas_user

Prozedur

1. Öffnen Sie das Dokument Microsoft Word mit Inhaltssteuerelementen.
2. Wählen Sie im Menüband Microsoft Word] das Add-in ServiceNow Verträge aus.
3. Geben Sie im Anmeldebildschirm des Add-Ins die Anmeldeinformationen der Instanz ServiceNow ein, von der Sie die Manifestdatei heruntergeladen haben.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Vorlage** die Vertragsvorlage aus.
5. Navigieren Sie zur Registerkarte **Unterzeichner**.
6. Wählen Sie das Symbol Unterzeichner ⋮).
7. Bearbeiten oder löschen Sie den Unterzeichner.

Ergebnisse

Die an den Teilnehmern vorgenommenen Änderungen werden mit der Instanz ServiceNow in der zugehörigen Liste „Teilnehmer“ synchronisiert.

Bearbeiten oder löschen Sie Tabellenzuordnungen in einer Vertragsvorlage mit dem Add-in Microsoft Word

Als Vertragskonfigurator können Sie Tabellenzuordnungen in einer Vertragsvorlage mit dem Add-in Microsoft Word bearbeiten oder löschen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mithilfe von Tabellenzuordnungen können Sie Datenquellentabellen in Ihrer Instanz ServiceNow Tabellen in einer Vertragsvorlage zuordnen. Die Zuordnungen bestimmen, welche Datensätze aus der Datenquellentabelle dem Vertrag hinzugefügt werden und wo sie hinzugefügt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config und Canvas_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Vertragsvorlage, in der Sie die Tabellenzuordnungen bearbeiten oder löschen möchten.
2. Wählen Sie im Menüband Microsoft Word] das Add-in ServiceNow Verträge aus.
3. Geben Sie auf dem Anmeldebildschirm die Anmeldeinformationen der Instanz ServiceNow ein, für die das Add-in Microsoft Word konfiguriert ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge
4. Wählen Sie die Registerkarte **Tabelle** aus.
5. Wählen Sie in der Liste der Tabellenzuordnungen die Zuordnung aus, oder suchen Sie sie, indem Sie den Tabellennamen in die Suchleiste eingeben.
6. Ändern oder löschen Sie die Tabellenzuordnung.

Erstellen Sie eine Vertragsvorlage aus einer vorhandenen Vorlage

Erstellen Sie eine neue Vertragsvorlage aus einer vorhandenen Vorlage, wenn Sie nur eine kleine Variation des Inhalts einer vorhandenen Vorlage benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**.
2. Öffnen Sie die Vertragsvorlage aus der Liste.
3. Wählen **Sie Überarbeitung erstellen aus**.

   Wählen Sie die Option „ **Kopieren** “ aus, wenn Sie eine Vorlage in der Standardansicht erstellen.

   Eine Vorlagenüberarbeitung wird mit den Daten erstellt, die sich auf Teilnehmer, importierte Klauseln und Vorlagenzuordnungen beziehen.
4. **Wahlweise:** Importieren Sie Klauseln und Vorlagenfeldzuordnungen aus einem Dokument Microsoft Word mit Inhaltssteuerelementen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem Microsoft Word -Dokument hinzu.

   a. Wählen Sie im Feld **Dokument** die Option **Aktualisieren**aus.

   b. Wählen **Sie Datei wählen aus**.

   c. Wählen Sie eine Datei und anschließend **OK**.

   d. Wählen Sie **Dokument analysieren**

   - Das Dokument wird analysiert.
   - Die bereits vorhandenen Metadaten werden beibehalten.
   - Die Metadaten, die zuvor vorhanden waren, aber bei der aktuellen Analyse nicht gefunden wurden, werden gelöscht.
   - Die neuen Metadaten werden hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die bereits vorhandenen Klausel-Tags werden beibehalten.
- Die Klauseln, die zuvor vorhanden waren, bei der aktuellen Analyse jedoch nicht gefunden wurden, werden gelöscht.
- Die neuen Klausel-Tags werden hinzugefügt.

Eine neue Datei wird in die Vertragsvorlage hochgeladen.

Nächste Maßnahme

- Ordnen Sie alle neuen Metadaten zu, die während der Analyse gefunden wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie die Vertragsvorlagenzuordnungen.
- Klassifizieren Sie neue Klauseln, die während der Analyse gefunden wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Importierte Klauseln klassifizieren und zuordnen

Generieren Sie ein Vertragsdokument aus einer Vorlage, und zeigen Sie es in der Vorschau an

Zeigen Sie das endgültige Formular eines Vertragsdokuments an, wobei die Inhaltssteuerelemente durch die Werte der Variablen oder Rückgabewerte von Skripts ersetzt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. Wählen Sie **Vorschau**.
4. Wählen Sie im Fenster Vorschaudokument das Symbol .
5. Wählen Sie in der Liste eine Vertragsanforderung aus, für die Sie ein Mustervertragsdokument generieren möchten.
6. Wählen **Sie Vorschau generieren** aus, und schließen Sie das Popup-Fenster Vorschaudokument.
7. Wählen Sie im Feld **Anhänge verwalten** die Option **Ansicht** aus, um das Dokument anzuzeigen.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie den Dokumentlink aus, um es herunterzuladen.
9. **Wahlweise:** Ändern Sie die Vertragsvorlage, wenn Sie Änderungen vornehmen möchten.

Löschen Sie eine Vertragsvorlage

Löschen Sie die Vertragsvorlage, wenn Sie sie nicht mehr benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage aus der Liste.
3. Wählen Sie **Löschen**.
4. Wählen Sie im Popup-Fenster „Bestätigung“ **Löschen**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie Vertragsdatensätze

Als Administrator verwalten Sie Vertragsdatensätze.

Zeigen Sie einen Vertragsdatensatz an

Zeigen Sie den Verlauf einer Vertragsanforderung an, um Änderungen nachzuverfolgen, den Audit-Pfad zu überprüfen und Felder zu aktualisieren. Das Datum, an dem ein Vertrag geändert wurde, und wer den Vertrag geändert haben, zeigt sofort, wer ihn geändert hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Zeigen Sie alle Verträge an, indem Sie zu navigieren **Vertragsanforderungen** > **Alle Verträge**.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie abgelaufene Verträge oder Verträge an, die bald ablaufen.
   - Um Verträge anzuzeigen, die in 30 Tagen ablaufen, wählen **Sie Auslaufende Verträge aus**.
   - Um abgelaufene Verträge anzuzeigen, wählen Sie **Abgelaufene Verträge**aus.
5. **Wahlweise:** Zeigen Sie eine frühere Version des Vertrags an.
   a. Wählen Sie den Vertrag aus der Liste aus.
   b. **Wählen** Sie in der zugehörigen Liste „Vertragsverlauf“ in der Spalte **„Vertragsbeginn“** ein Datum aus, um die frühere Version anzuzeigen.

Ändern Sie einen Vertragsdatensatz

Nachdem ein Vertragsdatensatz erstellt wurde, können Sie das Enddatum, den übergeordneten Vertrag und das Vertragsmodell ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Änderungen an einem Vertragsenddatum oder seinen Nutzungsbedingungen vorgenommen werden, wird automatisch eine Kopie des Vertrags gespeichert und in den Vertragsverlauf aufgenommen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich.
2. Öffnen Sie die Vertragsanforderung.
3. Wählen Sie einen Vertrag aus.
4. **Wahlweise:** Ändern Sie das Enddatum des Vertrags.
   a. **Wählen** Sie im Feld Enddatum das Symbol „Enddatumskalender anzeigen“ (Symbol „ “).
   b. Wählen Sie im Popup-Fenster „Kalender“ ein Datum aus.
   c. Wählen Sie **OK**.
5. **Wahlweise:** Ändern Sie den übergeordneten Vertrag.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Feld **Übergeordneter Vertrag** das Symbol „Nach Datensatz “).

b. Wählen Sie in der Popup-Liste Übergeordneter Vertrag einen Vertragsdatensatz aus, der als übergeordneter Vertrag zugewiesen werden soll.

6. **Wahlweise:** Ändern Sie das Vertragsmodell.

a. Wählen Sie im Feld **Vertragsmodell** das Symbol „Nach Datensatz “).

b. Wählen Sie in der Popup-Liste Vertragsmodell das Modell aus.

7. Wählen Sie **Speichern**.

sys_id-Anzeigewert in generierten Vertragsdokumenten anzeigen.

Aktualisieren Sie als Vertragskonfigurator ein erweitertes Skript, um den richtigen Anzeigewert für sys_id-Variablen im generierten Vertragsdokument zu drucken.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Da das Skript für die Zuordnung von Variablen mithilfe des Add-ins [Microsoft Word für ServiceNow Contracts die Funktion `toString()` für die Variable sys_id verwendet, wird ihr Anzeigewert in generierten Vertragsdokumenten nicht ordnungsgemäß ersetzt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertrags-Administration** > **Vertragsvorlagen**.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Vorlagenzuordnung.
4. Wählen Sie das Feld aus, für das das erweiterte Skript aktiviert ist und der Anzeigewert nicht ordnungsgemäß angezeigt wird.
   Felddetails werden zusammen mit dem erweiterten Skript angezeigt.
5. Ersetzen Sie im Skript die Vorkommen von `toString()` durch `getDisplayValue()`.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ändern Sie die Zuweisungsregel für Vertragsanforderungen

Als Vertragskonfigurator ändern Sie die im Basissystem verfügbare Zuweisungsregel für alle erforderlichen Änderungen bei dem Benutzer oder der Gruppe, dem bzw. der die Vertragsanforderung zugewiesen werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **Regeln** > **Zuweisung**.
2. Öffnen Sie die Zuweisungsregel Standardzuweisungsgruppe für CLM-Anforderung
3. Ändern Sie die Felder im Formular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zuweisungsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Der eindeutige Name der Zuweisungsregel
Aktiv	Option zum Markieren der Zuweisungsregel als aktiv Die Vertragsanforderung wird einer Gruppe oder einem Anwender nur basierend auf aktiven Zuweisungsregeln zugewiesen.
Registerkarte „Gilt für“	
Tabelle	Name der Tabelle, für die diese Zuweisungsregel gilt
Bedingungen	Bedingungen, für die die Zuweisungsregel gilt. Um beispielsweise eine Regel anzuwenden, wenn eine Vertragsanforderung für Eigener Typ Papier übermittelt wird, geben Sie die folgende Bedingung ein. **[Papiersorte][ist][Eigenes Papier]**
Registerkarte „Zuweisen an“	
Anwender	Benutzer, dem die Vertragsanforderung zugewiesen ist.
Gruppe	Benutzergruppe, der die Vertragsanforderung zugewiesen ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Platform Analytics-Lösungen für Vertragsmanagement Pro

Dashboard „Verträge“ in Vertragsmanagement Pro ist eine Analyse- und Berichterstellungslösung, mit der Sie durch Einblicke und Trends, die aus Vertragsanforderungsdaten abgeleitet werden, datengesteuerte Entscheidungen treffen können.

Erforderliche Rollen

Die folgenden Rollen und Aufgaben sind Dashboard „Verträge“zugeordnet:

- Now Platform-Administrator (admin): Installiert und aktiviert diese Lösung und nimmt alle erforderlichen Änderungen an Systemeigenschaften vor.
- Performance Analytics Administrator (pa_admin): Überprüft die Indikatoren, Aufgliederungen, Widgets und Dashboards. Richtet die Datenerfassung ein und startet sie. Gibt die Dashboards für die entsprechenden Stakeholder frei.

Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro aktivieren

Sie können das Plugin Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro (com.sn_cm_pa) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die vollständige Abonnementversion von Performance Analytics auf der Instanz, auf der Sie diese Platform Analytics-Lösung aktivieren. Sie können Performance Analytics in einer Instanz außerhalb der Produktion aktivieren, ohne ein Abonnement zu erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren.

Überprüfung des folgenden Elements: Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Rollen und Elemente für geplante Aufgaben werden mit Analytics-Paket für Vertragsmanagement Proinstalliert.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro (com.sn_cm_pa) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:

   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Dashboard „Verträge“ verwenden

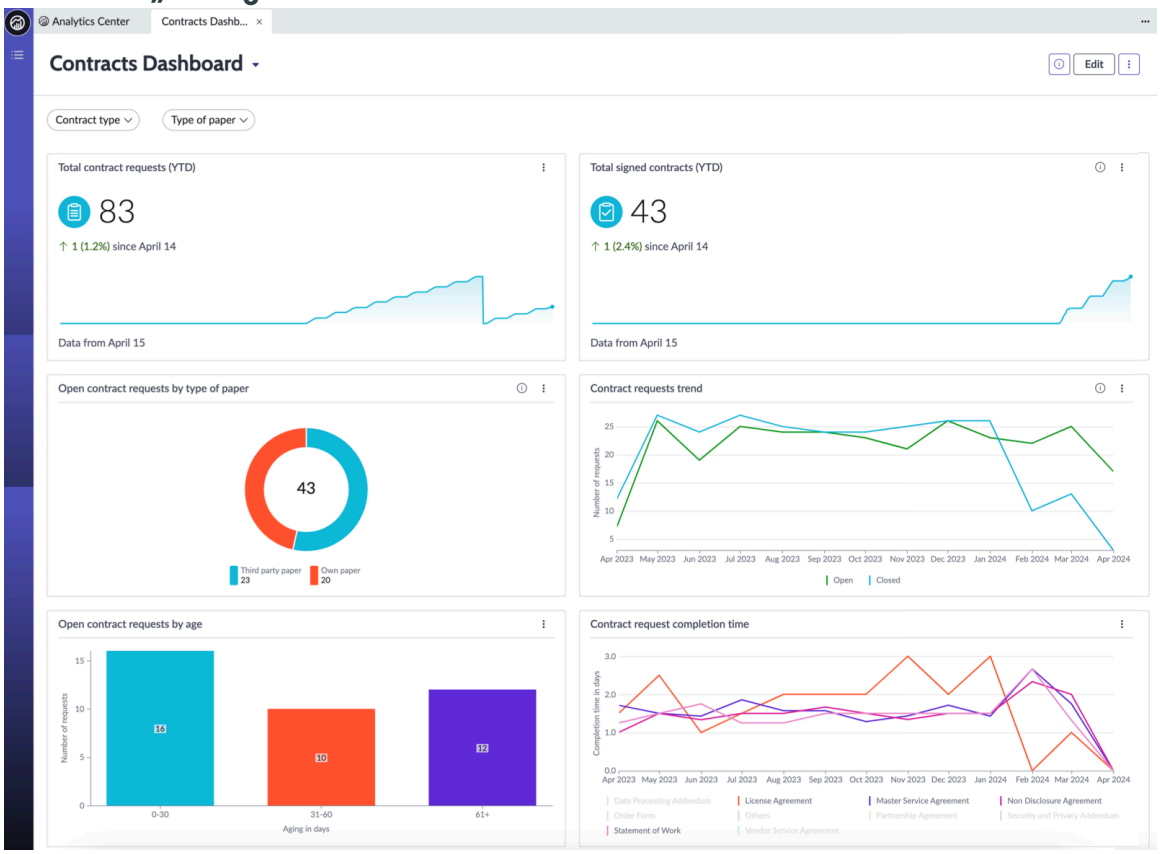
Mit Dashboard „Verträge“können Sie datengesteuerte Entscheidungen treffen, indem Sie die Trends und Einblicke analysieren, die aus den Vertragsanforderungsdaten abgeleitet werden.

Im Dashboard können Sie die Trends bei Vertragsanforderungen analysieren, Daten vergleichen und Detailinformationen zu einzelnen Berichten anzeigen, um Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) anzuzeigen.

Weitere Informationen zum Arbeiten mit KPI-Details finden Sie unter Examining indicators with KPI Details.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard „Verträge“



Erforderliche Now Platform-Rollen

- Vertragsberichtsveröffentlicher [sn_cm_core.contract_report_publisher]: Wird zum Bearbeiten und Veröffentlichen von Berichten in Bezug auf Vertragsanforderungen und unterzeichnete Vertragsdaten benötigt.
- Vertragsberichtsbetrachter [sn_cm_core.contract_report_viewer]: Wird benötigt, um Berichte im Zusammenhang mit Vertragsanforderungen und unterzeichneten Vertragsdaten anzuzeigen.
- Vertrags-PA-Administrator [sn_cm_pa.pa_admin]: Erforderlich für die Aktivierung und Konfiguration von Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro.

Auf Dashboard „Verträge“ zugreifen

Um Dashboard „Verträge“zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Dashboard „Verträge“**.

Verwenden von Daten in Dashboard „Verträge“

General Counsel können durch Einblicke in die Vertragsanforderungsdaten mit den folgenden Metriken datengesteuerte Entscheidungen treffen:

- Anzahl der in diesem Jahr bisher erstellten Vertragsanforderungen und unterzeichneten Verträge, zusammen mit einem Vergleich mit den Daten, die während der vorherigen Ausführung der geplanten Aufgaben erfasst wurden.
- Anzahl der offenen Vertragsanforderungen nach Papiertyp: eigenes Papier und Drittpartei-Papier.
- Monatlicher Trend der geöffneten und geschlossenen Vertragsanforderungen in den letzten 12 Monaten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anzahl der Vertragsanforderungen nach Altersgruppe.
- Monatlicher Trend bei der Bearbeitungszeit für verschiedene Vertragstypen in den letzten 12 Monaten.

Indikatoren

Vertragsanforderungen seit Jahresbeginn

Anzahl der Vertragsanforderungen, die in diesem Jahr bisher erstellt wurden.

Unterzeichnete Verträge seit Jahresbeginn

Anzahl der Verträge, die in diesem Jahr bisher unterzeichnet wurden.

Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Verträgen je Vertragstyp

Monatlicher Trend bei der durchschnittlichen Bearbeitungszeit von Vertragsanforderungen nach verschiedenen Vertragstypen.

Alter der Vertragsanforderung

Anzahl der Vertragsanforderungen, die für die folgenden Zeiträume geöffnet waren: 0–30 Tage, 31–60 Tage und 61+ Tage.

Aufgliederungen

- Vertragstyp
- Vertragstyp des Dokuments
- Alter der Vertragsanforderung

Berichte

Berichtet über Dashboard „Verträge“

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Gesamtzahl Vertragsanforderungen (seit Jahresbeginn)	Punktzahl 42	Vertragsanforderung [sn_cm_core_contract_request]	Die Anzahl der in diesem Jahr bisher erstellten Vertragsanforderungen und der Trend für Vertragsanforderungsdaten Dieser Bericht vergleicht die aktuellen Daten mit den Daten, die während der vorherigen Ausführung geplanter Aufgaben erfasst wurden. Es werden die folgenden Informationen angezeigt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichtet über Dashboard „Verträge“ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			• Erhöhen oder verringern Sie die Anzahl der Vertragsanforderungen • Prozentsatz der Erhöhung oder Verringerung • Datum, an dem die Daten zuletzt erfasst wurden
Gesamtzahl der unterzeichneten Verträge (seit Jahresbeginn)	Punktzahl 	Vertragsanforderungs-Repository [sn_cm_core_contract_request_m2m_contract_repository]	Anzahl der bisher in diesem Jahr unterzeichneten Verträge und Trend bei den unterzeichneten Verträgen. Dieser Bericht vergleicht die aktuellen Daten mit den Daten, die während der vorherigen Ausführung geplanter Aufgaben erfasst wurden. Es werden die folgenden Informationen angezeigt: • Erhöhen oder verringern Sie die Anzahl der unterzeichneten Vertragsanforderungen • Prozentsatz der Erhöhung oder Verringerung • Datum, an dem die Daten zuletzt erfasst wurden
Offene Vertragsanforderungen nach Papiersorte	Ring 	Vertragsanforderung [sn_cm_core_contract_request]	Echtzeitanzahl der offenen Vertragsanforderungen nach Papierart: eigenes Papier und Drittpartei-Dokument.
Trend bei Vertragsanforderungen	Liniendiagramm	Vertragsanforderung [sn_cm_core_contract_request]	Monatlicher Echtzeittrend von

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichtet über Dashboard „Verträge“ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			Vertragsanforderungen, die in den letzten 12 Monaten geöffnet und geschlossen wurden. Wenn Sie den Mauszeiger über eine Zeile bewegen, wird die Anzahl der im Monat geöffneten und geschlossenen Vertragsanforderungen angezeigt.
Offene Vertragsanforderungen nach Alter	Balkendiagramm	Vertragsanforderung [sn_cm_core_contract_request]	Echtzeitanzahl der Vertragsanforderungen nach Altersbereichen. Das Alter einer Vertragsanforderung wird anhand des Erstellungsdatums der Anforderung und des Datums berechnet, an dem Sie den Bericht anzeigen.
Vertragsanforderung – Bearbeitungszeit	Liniendiagramm	Vertragsanforderung [sn_cm_core_contract_request]	Echtzeittrend der durchschnittlichen Bearbeitungszeit für verschiedene Arten von Vertragsanforderungens in den letzten 12 Monaten. Die Bearbeitungszeit wird vom Zeitpunkt der Erstellung der Anforderung bis zum Zeitpunkt des Schließens berechnet. Liniendiagramm, in dem das Bewegen des Mauszeigers über eine Zeile die Bearbeitungszeit für den zugehörigen Vertragsanforderungstyp anzeigt. Um einen Vertragsanforderungstyp im Diagramm auszublenden, wählen Sie seinen Namen in

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichtet über Dashboard „Verträge“ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			der Legende unter dem Diagramm aus.

Filter

Filter ein Dashboard „Verträge“

Name	Typ	Beschreibung
Vertragstyp	Mehrfachauswahl	Wählen Sie einen oder mehrere Werte aus, um relevante Vertragstypdaten im Dashboard „Verträge“anzuzeigen.
Vertragsvorlagentyp	Auswahl	Zeigt eigene Veröffentlichung und Veröffentlichung von Drittparteien in der Liste an. Sie können die gewünschte Option auswählen, um die relevanten Daten unter Dashboard „Verträge“anzuzeigen.

Vertragsmanagement Pro-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Vertragsmanagement Pro.

Mit Vertragsmanagement Pro installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Kernelemente für Verträge werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, die die Komponenten für Word-Dokumentvorlagenenthalten, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Mit Vertragsmanagement Pro installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kernelemente für Verträge-Anwender [sn_cm_core.contract_user]	Diese Rolle ist erforderlich, um die Vertragsausführung zu initiieren und nachzuverfolgen.	Keine
Kernelemente für Verträge-Administrator [sn_cm_core.contract_admin]	Bietet administrativen Zugriff auf Kernelemente für Verträge und zugrunde liegende Daten.	• [sn_cm_core.contract_fulfiller] • [sn_cm_core.contract_config]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Vertragsmanagement Pro installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• usage_admin • Rolle sn_cm_pa.pa_admin
Kernelemente für Verträge -Konfigurator [sn_cm_core.contract_config]	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten für Vertragsvorlagen und Vertragskonfigurationen. Es bietet keinen Zugriff auf die Transaktionsdaten von Kernelemente für Verträge.	• user_criteria_admin • [sn_cm_core.contract_fulfiller] • view_changer • [sn_doc.writer • contract_manager
Kernelemente für Verträge Erfüller [sn_cm_core.contract_fulfiller]	Diese Rolle ist erforderlich, um bei der Erfüllung der Ausführung eines zugewiesenen Vertrags Aktionen zu initiieren. Beispiel: Überarbeitungen erstellen, Unterzeichner hinzufügen, Unterzeichner abbrechen.	• sn_cm_core.contract_user • sn_cm_core.contract_report_viewer • canvas_user • sn_cm_workspace.contract_workspace_u • approver_user • email_composer • sn_cm_core.contract_report_viewer
Vertragsberichtsbetrachter [sn_cm_core.contract_report_viewer]	Bietet Zugriff zum Anzeigen von Berichten für Vertragsanforderungen und unterzeichnete Vertragsdaten im Dashboard „Verträge“.	• report_user • sn_cm_core.contract_user • pa_viewer
Herausgeber des Vertragsberichts [sn_cm_core.contract_report_publisher]	Bietet Zugriff auf Vertragsanforderungen und unterzeichnete Vertragsdaten zur Veröffentlichung der zugehörigen Berichte.	• report_publisher • sn_cm_core.contract_report_viewer • sn_cm_core.contract_user • pa_power_user • pa_data_collector
Vertragsberichtsbetrachter [sn_cm_core.contract_report_viewer]	Bietet Zugriff zum Anzeigen von Berichten für Vertragsanforderungen und unterzeichnete Vertragsdaten im Dashboard „Verträge“.	• report_user • sn_cm_core.contract_user • pa_viewer
Herausgeber des Vertragsberichts [sn_cm_core.contract_report_publisher]	Bietet Zugriff auf Vertragsanforderungen und unterzeichnete Vertragsdaten zwecks Bearbeitung und Veröffentlichung der zugehörigen Berichte.	• report_publisher • sn_cm_core.contract_report_viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Vertragsmanagement Pro installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_cm_core.contract_user • pa_power_user • pa_data_collector
Vertragsprüfer [sn_cm_core.contract_reviewer]	Bietet Zugriff zum Überprüfen von Aufgaben.	Keine

Tabellen

Mit Vertragsmanagement Pro installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kernelemente für Verträge	
Klausel sn_cm_core_clause	Speichert die Details von Klauselfeldern.
Importierte Klausel [sn_cm_core_imported_clause]	Speichert Daten, die sich auf importierte Klauseln beziehen
Klauselzuordnung [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	Speichert die Details von Klauselzuordnungen.
Klauselvariation sn_cm_core_clause_variation	Speichert die Details von Klauselvariationen.
Klauselvariationsfeld ([sn_cm_core_clause_variation_field)	Speichert die Details der Klauselvariationsfelder.
Vertragstyp [sn_cm_core_contract_type]	Speichert die Details von Vertragstypen.
Vertragsdokument [sn_cm_core_document]	Speichert die Details von Vertragsdokumenten.
Überarbeitung der Vertragsdokumente sn_cm_core_document_revision	Speichert die Details der Vertragsüberarbeitung.
Vertragstypzuordnung [sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	Speichert die Details von Vertragstypzuordnungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Vertragsmanagement Pro installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Vertragskonfiguration [sn_cm_core_contract_configuration]	Speichert Details zu zugeordneten Daten, die dem Vertragsdokument und dem Vertrags-Repository hinzugefügt werden, in dem die Verträge gespeichert werden.
Vertragsausführung [sn_cm_core_contract_execution]	Speichert die Details der Vertragsausführung.
Vertrags-Repository-Zuordnung [sn_cm_core_contract_repository_mapping]	Speichert die Daten im Zusammenhang mit der Zuordnung zwischen Vertragsanforderungsfeldern und Vertrags-Repository-Feldern.
Regel für interne Unterzeichner sn_cm_core_Signer_Rule	Speichert die Regel für interne Unterzeichner.
Unterzeichner sn_cm_core_signer_task]	Speichert Details und den Status der Aufgabe, die den Unterzeichnern zugewiesen ist.
Vertragstyp – Vertragsmodellzuordnung [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	Speichert Details der Vertragsmodellzuordnung.
Vertragsdokumentreferenzen [sn_cm_core_document_reference]	Speichert Details von Dokumentreferenzen.
Vertragsvorlagenregel [sn_cm_core_contract_template_rule]	Speichert Details von Vertragsvorlagenregeln.
Unterstützende Datei [sn_cm_core_supporting_file]	Speichern Sie Details der unterstützenden Dateien, die an die nicht selbstverwaltete Vertragsanforderung angehängt sind.
sn_cm_core_Integration_Core] Vertragsintegration	Store-Details für die für Verträge konfigurierte Integration.
[sn_cm_core_Integration_ESignature] Elektronische Signatur	Store-Details der konfigurierten E-Signatur-Integrationen.
Unterzeichnerzuordnung [sn_cm_core_Signer_M2m_Participant_Mapping]	Speichern Sie Details von Unterzeichnerzuordnungen.
Vertragsintegration [sn_cm_core_Integration_External_Storage]	Store-Details konfigurierter externer Speicherintegrationen.
Vertragsanforderung	Speichert Details der Vertragsanforderungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Vertragsmanagement Pro installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_cm_core_Contract_Request]	
Externer Speicher – Berechtigung [sn_cm_core_external_storage_permission]	Speichern Sie Details von Anwendern und deren Berechtigungen für externen Speicher.

Geplante Aufgaben

Es gibt mehrere Eigenschaften, die Sie zum Konfigurieren von Integrationen für Vertragsmanagement Proverwenden können. Diese Eigenschaften werden bei der Ausführung der folgenden geplanten Aufgaben verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften, die zum Konfigurieren von Vertragsintegrationen installiert werden.

Mit Vertragsmanagement Pro installierte geplante Aufgaben

Geplante Aufgabe	Daten werden mit der Tabelle synchronisiert	Aktiv	Beschreibung
Verarbeitet externe Speicherberechtigungen für Verträge	Externer Speicher – Berechtigung [sn_cm_core_external_storage_permission]	True	Verarbeiten Sie externe Speicherberechtigungen für die -Benutzer.

Mit Arbeitsbereich „Verträge“ installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins Arbeitsbereich „Verträge“ werden Anwenderrollen installiert.

Rollen

Mit Arbeitsbereich „Verträge“ installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Vertragsarbeitsbereichsbenutzer [sn_cm_workspace.contract_workspace_user]	Gewährt Benutzern Zugriff auf Arbeitsbereich „Verträge“.	Workspace-Benutzer [workspace_user]
Arbeitsbereichsadministrator für Verträge [sn_cm_workspace.admin]	Erteilt allen Administratoren Berechtigungen zum Ändern von Arbeitsbereich „Verträge“ für Vertragsmanagement Pro, sodass es den Geschäfts- oder Anwenderanforderungen entspricht.	Workspace-Administrator [workspace_admin] • Chat-Administrator [chat_admin]: Die Chat-Administratorrolle verwaltet die Chattabellen. • UX-Framework-Designer [uxframework_designer] – Die Rolle „UX-Framework-Designer“ hat Schreibzugriff auf UX-Seitenelementdatensätze zum Entwerfen von UIs. • Vertragsarbeitsbereich-Anwender [sn_cm_workspace.contract_workspace_user]:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Arbeitsbereich „Verträge“ installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		Die Vertragsarbeitsbereich-Anwenderrolle hat Zugriff auf den Vertragsarbeitsbereich. • Administrator für Erfüllerempfehlungen [sn_agent_recommend.recommendation_admin]: Die Administratorrolle „Erfüllerempfehlung“ verwaltet vom Erfüller unterstützte Empfehlungskonfigurationen. • Interaktionsadministrator [interaction_admin]: Die Rolle „interaction_admin“ ermöglicht Ihnen die Verwaltung des Interaction Management-Systems. • Administrator für Arbeitsbereichsliste [workspace_list_admin]: Die Rolle „workspace_list_admin“ ermöglicht Ihnen das Verwalten von Listen und Kategorien von Arbeitsbereichen. • UI-Aktionsadministrator [ui_action_admin]: Mit der Rolle UI-Aktionsadministrator können Sie UI-Aktionen verwalten. • UI Builder-Administrator [ui_builder_admin]: Die UI Builder-Administratorrolle bietet Berechtigungen zur Verwendung der UI Builder-APIs, sodass Sie UX-Seiten erstellen, aktualisieren, lesen und löschen können. • UX-Framework-Anwender [uxframework_user]: Mit der Rolle „UX-Framework-Anwender“ können Sie die Bibliothek der UX-Komponentendatensätze durchsuchen und auswählen, um ein Komponentenreferenzfeld in jeder zugänglichen Tabelle festzulegen. • Ähnlichkeitsanalyse [sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin]: Mit der Rolle der Ähnlichkeitsanalyse können Sie die Ähnlichkeitsanalyse verwalten. Die Ähnlichkeitsanalyse definiert Muster und Trends, die Ihnen bei der Lösung eines Datensatzes helfen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Arbeitsbereich „Verträge“ installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• Formularadministrator [form_admin]: Die Rolle „form_admin“ verwaltet Formulare, Formularabschnitte und Abschnittselemente. • Formular personalisieren [personalize_form]: Die Rolle „personalize_form“ ermöglicht Ihnen das Personalisieren von Formularen. • UI-Benachrichtigungsadministrator [ui_notification_admin]: Mit der Rolle des UI-Benachrichtigungsadministrators können Sie Benachrichtigungsauslöser konfigurieren.

Mit Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro installierte Komponenten

Mit der Aktivierung des Plugins Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen und geplante Aufgaben.

Rollen

Mit Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Verträge-PA-Administrator [sn_cm_pa.pa_admin]	Erteilt dem Administrator die Berechtigung zum Aktivieren und Konfigurieren der Anwendung Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro.	Vertragsberichtsveröffentlicher [sn_cm_core.contract_report_publisher]

Geplante Aufgaben

Mit Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Contracts Core: Tägliche Datensammlung	Sammelt Analytics-Informationen für die Indikatoren und Aufgliederungen in Dashboard „Verträge“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro installierte geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
	Diese Aufgabe wird täglich ausgeführt und füllt die Vertragsanforderungsdaten in den Widgets des Dashboards aus.
Contracts Core: Monatliche Datensammlung	Sammelt Analytics-Informationen für die Indikatoren und Aufgliederungen in Dashboard „Verträge“. Diese Aufgabe wird monatlich ausgeführt und füllt die Vertragsanforderungsdaten in den Widgets des Dashboards.
Contracts Core: Sammlung historischer Daten	Bietet einen sofortigen Einblick aus Ihren vorhandenen Vertragsanforderungsdaten. Führen Sie diese Aufgabe aus, wenn Sie Analytics-Paket für Vertragsmanagement Pro zum ersten Mal aktivieren oder -Indikatoren erstellen. Bei der erstmaligen Erfassung von Daten generiert die Aufgabe Punktzahlen und Snapshots für vorhandene Datensätze. Weitere Informationen zum Ausführen von Aufträgen zur Verlaufsdatensammlung finden Sie unter Collect historical data.

Hinweis:
Die Aufträge müssen in der folgenden Reihenfolge ausgeführt werden:

1. Contracts Core: Tägliche Datensammlung
2. Contracts Core: Monatliche Datensammlung
3. Contracts Core: Sammlung historischer Daten

Formular „Klauselvariation“.

Verwenden Sie das Formular für einen neuen Datensatz für Klauselvariationen, um eine Klauselvariation zu erstellen oder zu ändern.

Klauselvariation

Feld	Beschreibung
Nummer	Dieses Feld enthält eine automatisch generierte eindeutige Klauselvariationsnummer.
Name	Eindeutiger Name für die Klauselvariation.
Klausel	Dieses Feld wird automatisch auf den Klauselnamen festgelegt.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Klauselvariation verwendet wird. Wenn mehrere Klauseln eine Bedingung erfüllen, wird zuerst die Klausel mit dem niedrigeren Reihenfolgewert ausgewählt.
Anwendung	Dieses Feld wird automatisch gemäß der Einstellung des Anwendungsbereichs festgelegt.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Klauselvariation aktiv und verfügbar ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Klauselvariation (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Trifft zu, wenn	Filtern Sie die Bedingungen, die auf das ausgewählte Tabellenfeld und die Datensatzerstellervariablen angewendet werden, um zu bestimmen, welche Klauselvariation verwendet werden soll.
Betrifft	Kriterien zur Bestimmung der Benutzer, für die die Klauselvariation gilt. Wenn beispielsweise eine Klauselvariation für Mitarbeiter eines bestimmten Standorts gilt, ordnen Sie die Klauselvariation Anwenderkriterien zu, die nur Mitarbeiter dieser Region definieren.
Gilt für Anwender	Benutzer, für den die ausgewählten Benutzerkriterien gelten. **Hinweis:** Wenn in den Feldern **Gilt wenn** und **Gilt für** kein Wert ausgewählt ist, gilt die Klauselvariation für die Vertragsvorlage unabhängig vom Benutzer und der ausgewählten Tabelle.
Dokument	Wählen Sie den Link **Aktualisieren** aus, um das Dokument mit dem geänderten Inhalt hochzuladen. Das ausgewählte Dokument muss das DOCX-Dateiformat haben und gültige Inhaltssteuerelemente aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem Microsoft Word -Dokument hinzu.
Sprache	Dieses Feld wird automatisch auf die Standardsprache festgelegt.

Formular „Vertragskonfiguration“.

Verwenden Sie das Formular „Neuer Datensatz für Vertragskonfiguration“, um eine Vertragskonfiguration zu erstellen oder zu ändern.

Formular „Vertragskonfiguration“ für Vertragsdatensätze

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Vertragskonfiguration.
Anforderungstabelle	Tabelle, der Sie die Vertragskonfiguration zuordnen möchten.
Vertrags-Repository	Repository, in dem die Vertragsdatensätze erstellt werden sollen.
Dokumenttyp	Gibt an, wie das Vertragsdokument generiert wird. Verfügbare Werte: • Word-Vorlage: Das Vertragsdokument wird aus Word-Dokumentvorlagen für die Vertragskonfiguration generiert. • Drittparteivertrag: Vertragsdokumente werden aus den Dokumenten generiert, die in der Drittpartei-Vertragsanforderung angehängt sind.
Vorlage	Die Vertragsvorlage, die zum Generieren eines Standardvertrags mit vordefiniertem Inhalt verwendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn unter **Dokumenttyp**die Word-Vorlage ausgewählt ist.
Anwendung	Dieses Feld wird automatisch gemäß der Einstellung des Anwendungsbereichs festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Vertragskonfiguration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Vertragskonfiguration“ für Vertragsdatensätze (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Bestellung	Zur Festlegung der Ausführungsreihenfolge der Auswahlregel. Wenn mehrere Regeln die Bedingungen einer Vertragsanforderung erfüllen, wird zuerst die Regel mit der niedrigsten Ordnungszahl ausgeführt, um die Konfiguration auszuwählen.
Betrifft	Bedingungen, unter denen die Vertragskonfiguration angewendet wird. Um beispielsweise eine Konfiguration anzuwenden, wenn eine Vertragsanforderung in der Kategorie Geheimhaltungsvereinbarung übermittelt wird, geben Sie die folgende Bedingung ein: **[Kategorie][ist][Geheimhaltungsvereinbarung]**.

Eigenschaften, die zum Konfigurieren von Ablaufbenachrichtigungen installiert werden

Es gibt mehrere Eigenschaften im Zusammenhang mit Kernelemente für Verträge, die zum Konfigurieren der Anzahl der Tage, vor denen eine Ablaufbenachrichtigung gesendet werden soll, und zum Generieren des Audit-Zertifikats verwendet werden können.

Hinweis:
Diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für Kernelemente für Verträge

Eigenschaft	Beschreibung
sn_cm_core.contract_expiring_days	Gibt die Anzahl der Tage an, vor der eine Ablaufbenachrichtigung per E-Mail an die Stakeholder gesendet wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30
sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate	Gibt an, ob dem Benutzer ein Audit-Zertifikat für den unterzeichneten Vertrag beigefügt werden muss. • Typ: true|false • Standardwert: false

Eigenschaften, die zum Konfigurieren von Vertragsintegrationen installiert werden

Es gibt mehrere Eigenschaften, die Sie zum Konfigurieren von Integrationen für Vertragsmanagement Proverwenden können.

Diese Eigenschaften sind für Vertragsmanagement Pro verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Um diese Eigenschaften zu konfigurieren, navigieren Sie zu Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsintegrationen** > **Eigenschaften**.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Abschnitt „Externer Speicher“	
Maximale Anzahl der Versuche, bevor die Berechtigungsdatensätze mit Fehlern entfernt werden sn_cm_core.external_storage_clear_errored_records_after	Die Anzahl der zulässigen Wiederholungen, bevor alle fehlerhaften Berechtigungseinträge aus der Warteschlange für die Auftragsausführung entfernt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5
Maximale Anzahl von Berechtigungsdatensätzen, die in eine Auftragsausführung aufgenommen werden sollen sn_cm_core.external_storage_job_batch_limit	Anzahl der Berechtigungsdatensätze, die in der einzelnen Ausführung einer Aufgabe enthalten sein können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30
Zeit in Minuten für den Wiederholungsversuch der Ausführung von Berechtigungsdatensätzen sn_cm_core.external_storage_apis_retry_after	Die Zeit in Minuten, die das System wartet, bevor es erneut versucht, Berechtigungsdatensätze auszuführen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 60
Maximale Anzahl fehlgeschlagener Aufrufe, bevor der Flow-Status als fehlerhaft markiert wird sn_cm_core.external_storage_mark_flow_status_errored	Maximale Anzahl der zulässigen fehlgeschlagenen Aufrufe zur Ausführung der Aufgabe, bevor der Flow-Status als fehlerhaft markiert wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Abschnitt „Elektronische Signatur“.	
Gibt an, ob der Anwender ein Audit-Zertifikat in Kombination mit dem unterzeichneten Vertrag benötigt. sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate	Generieren Sie ein Abschlusszertifikat für elektronisch unterzeichnete Verträge.

Felder für die Bedingung auslaufender Verträge im Formular

Das Formular „Bedingung ablaufender Verträge“ wird verwendet, um eine Regel zu erstellen oder eine vorhandene Regel zu aktualisieren.

Bedingungsformularfelder für auslaufende Verträge

Feld	Beschreibung
Name	Name der Bedingung
Anwendung	Die Anwendung, in der die Bedingung erstellt und verwendet wird.
Compliance-Status	Systemfeld. Nicht verwenden.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Bedingungen ausgewertet werden.
Ereignisname	Name des Ereignisses, das diese Bedingung auslöst.
Ablaufbedingung	Bedingung, die erfüllt sein muss, damit das Feld **Bedingungsprüfung** auf diesen Wert festgelegt wird. Fügen Sie so viele Bedingungen wie nötig hinzu. Weitere Informationen zur Bedingungsprüfung finden Sie unter Bedingungsprüfungen definieren .
Domäne	Domäne der Bedingung
Bedingungsprüfung	Zugeordnete Bedingungsprüfung für die Ablaufbedingung.
Tabelle	Tabelle, die der Bedingungsprüfung zugeordnet ist.

Vertragsmanagement Pro Status und Status

Vertragsmanagement Pro Anforderungen folgen einem bestimmten Lebenszyklus und durchlaufen eine Reihe von Status.

Die folgenden Feldwerte ändern sich je nach Fortschritt der Genehmigung.

- **Status**: Status der Vertragsanforderung.
- **Vertragsstatus**: Zusätzliche Informationen, die den Status basierend auf der vorherigen Aktion beschreiben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status

Status: Wenn sich eine Genehmigung im Status „**Angefordert**“ befindet, lautet der Status der Vertragsanforderung „ **Warten auf Genehmigung**“.

Wenn Genehmigungen ausgeführt werden, lautet der Status der Vertragsanforderung „In **Arbeit“**.

Vertragsstatus

Vertragsstatus (für die neueste Überarbeitung des TPC) Im Falle eines Genehmigungsszenarios für mehrere Dokumente, wenn die neueste Vertragstypüberarbeitung oder mehr als eine Vertragstypüberarbeitung zur Genehmigung gesendet wird:

- Wenn für mindestens 1 Dokument (aktuelle Version) der Revisionsgenehmigungsstatus **Angefordert**lautet, wird der Vertragsstatus als Warte auf **Genehmigung**zusammengefasst.
- Wenn keine der Genehmigungen den Status **Angefordert** hat, mit
  - Mindestens eine Genehmigung befindet sich im Status „ **Abgelehnt** “, der Vertragsstatus lautet „ **Dokumentgenehmigung abgelehnt**“.
  - Wenn sich keine der Genehmigungen im Status „Abgelehnt“ befindet und mindestens eine **Genehmigung** den Status „Genehmigt“ aufweist, lautet der Vertragsstatus „ **Dokument genehmigt**“.
  - Befindet sich keine der Genehmigungen im Status „ **Abgelehnt** “ oder „ **Genehmigt** “, wenn sich eine Genehmigung im Status „ **Abgebrochen** “ befindet, lautet der Vertragsstatus „ **Dokumentgenehmigung abgebrochen**“.
  - Befindet sich keine der Genehmigungen im Status „ **Abgelehnt**“, „ **Abgebrochen**“ oder „ **Genehmigt** “ ohne neue Genehmigungen, dann lautet der Vertragsstatus **„In Bearbeitung“.**

Hinweis:
Für das Einzeldokumentszenario gelten dieselben Status.

Hinweis:
Bei kumulativen Genehmigungen im Szenario mit mehreren Dokumenten wird der Genehmigungsstatus der letzten Überarbeitung zum Ausfüllen des Vertragsstatus berücksichtigt.

Formular „Aktionszuweisung“.

Das Aktionszuweisungsformular wird verwendet, um eine Aktion in Ihrer Anwendung zu definieren.

Aktionszuweisung – Neuer Datensatz

Feld	Beschreibung
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung, die auf der durch die Aktion erstellten Schaltfläche angezeigt wird. Beispiel: Vertrag initiieren
Aktionsname	Name für Ihre Aktion, der in der Aktionszuweisungsliste angezeigt wird. Beispiel: initial_contract.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionszuweisung – Neuer Datensatz (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendung für die Aktionszuweisung.
Tabelle	Feld, um diese Aktion auf Aktivitäten mit dieser zugeordneten Tabelle zu beschränken.
Ansicht	Ansicht des Formulars, in dem die Aktionsschaltfläche angezeigt wird.
Aktivieren Sie für alle konfigurierbaren Experiences	Bestimmt, ob die Aktion in allen Experiences oder nur in angegebenen Experiences angezeigt werden soll. Bei „wahr“ wird die Aktion unabhängig von der Experience in einem beliebigen anwendbaren Formular angezeigt.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Aktion.
Bestellung	Ganzzahl, die die Priorität dieser Aktion in Bezug auf übereinstimmende Aktionen mit demselben Namen bestimmt. Je niedriger die Zahl, desto wahrscheinlicher ist es, dass sie für andere Aktionen ausgewählt wird. Mit dieser Reihenfolge können Sie andere Aktionen mit Ihren eigenen überschreiben.
Tooltip	Text, der angezeigt wird, wenn Service Desk-Mitarbeiter den Mauszeiger über die Schaltfläche bewegen.
Beschreibung	Beschreibung für die Aktion, die in der Liste „Aktionszuweisungen“ angezeigt wird.

UFX-Add-on-Ereigniszuordnungsformular

UFX-Add-on-Ereignis-Zuordnungsformular zum Konfigurieren der Anzeige der deklarativen Aktion in Ihrer Anwendung.

UFX-Add-on-Ereigniszuordnungsformular

Feld	Beschreibung
Name der Ereigniszuordnung	Name für Ihre Karte. Beispiel: , Vertrag initiieren
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuordnung.
Beschreibung	Beschreibung für die Aktion, die in der Liste „Aktionszuweisungen“ angezeigt wird.
Quellkomponente	Die Komponente, in der die Schaltfläche angezeigt wird. Zum Beispiel die Aktionsleiste.
Deklarative Quellaktion	Deklarative Aktion, die als Quellereignis verwendet wird. Beispiel: initial_contract.
Controller	Ein Controller, der das Zielevent verarbeitet. Beispiel: Formular.
Zielereignis	Behandeltes Ereignis, auf das die Zuordnung in Zielnutzlast abzielt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Service Delivery

ServiceNow® Legal Service Delivery bietet eine einheitliche Experience zwischen den Mitarbeitern, die Rechtshilfe anfordern und den Teams der Rechtsabteilung, die sie unterstützen.

Mitarbeiter können Rechtsdienstleistungen über eine Schnittstelle mit einem geführten intelligenten Workflow anfordern. Rechtsabteilungen können routinemäßige Anfragen an die Rechtsabteilung automatisieren oder optimieren, damit sie sich auf wertschöpfende Arbeiten konzentrieren können.

Die Teams der Rechtsabteilung können die Anwendung ServiceNow® Center für Rechtsangelegenheiten verwenden, die ihnen Anfragentransparenz, priorisierte Warteschlangen und praxisbereichsspezifische Tools zur Verwaltung komplexer Rechtsangelegenheiten bietet.

Das folgende Video bietet eine Übersicht über Legal Service Delivery. Video mit einer Übersicht über Legal Service Delivery. Es ist etwa fünf Minuten lang.

Vorteile

Legal Service Delivery verbessert die Prozesse der internen Rechtsabteilung Ihres Unternehmens, indem Mitarbeiter Selfservice nutzen können, um die betriebliche Effizienz zu steigern und umsetzbare Einblicke bereitzustellen.

- Bieten Sie Ihren Mitarbeitern Selfservice-Experiences und schnellere Lösungen für Anfragen an die Rechtsabteilung.
- Ermöglichen Sie der Rechtsabteilung, sich auf komplexere Geschäftsangelegenheiten zu konzentrieren und hierfür Zeit zu priorisieren.
- Verschaffen Sie sich mit dem Performance Analytics-Dashboard für Verantwortliche der Rechtsabteilung und mit dem Dashboard „Rechtliche Angelegenheiten“ Einblicke in Vorgänge und steigern Sie die Effizienz.

Legal Service Delivery Anwendungen

Legal Service Delivery enthält die folgenden wichtigen Anwendungen:

Rechtspraxis-Apps Core

Die App Rechtspraxis-Apps Core ist eine erforderliche Anwendung für die Verwendung aller Rechtspraxis-Anwendungen.

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung

Die Anwendung ServiceNow® Management von Anfragen an die Rechtsabteilung ermöglicht Ihnen das Bereitstellen eines zentralen, einheitlichen Portals für Mitarbeiter, das diesen alle von der Rechtsabteilung benötigten Informationen, Services und Unterstützungsleistungen verfügbar macht. Mitarbeiter können Anfragen an die Rechtsabteilung senden, deren Fortschritt überwachen, Knowledge Base-Artikel der Rechtsabteilung lesen und profitieren dabei von einer Omni-Channel-Experience, die das Portal sowie die Nutzung von Mobilgeräten und Virtual Agent umfasst.

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung ist die zentrale und erforderliche Anwendung der Legal Service Delivery Suite. Alle anderen Anwendungen, die Sie installieren, werden über Management von Anfragen an die Rechtsabteilungausgeführt .

Management von Rechtsangelegenheiten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Anwendung ServiceNow® Management von Rechtsangelegenheiten können Sie Anfragen an die Rechtsabteilung abschließend bearbeiten, die abteilungsübergreifende Aufgaben und einen Workflow mit einem Mechanismus zum Speichern von Dokumenten und zum Nachverfolgen wichtiger Meilensteine erfordern. Dank der eingebetteten Sicherheit auf Datensatzebene wahren Sie die Vertraulichkeit geheimer und sensibler Informationen für jeden Datensatz.

Mit Vorlagen für Rechtsangelegenheiten werden Sie durch einen standardisierten Prozess und Workflow für verschiedene Typen von Rechtsangelegenheiten unterstützt.

Anwendungen für die Rechtspraxis

Anwendungen für die Rechtspraxis in der Legal Service Delivery Suite bieten Lösungen für die spezifischen Anforderungen verschiedener Bereiche der juristischen Praxis.

Legal Conflict of Interest

Mit der Anwendung ServiceNow® Legal Conflict of Interest können Sie die Offenlegung, Genehmigung und Registrierung von Interessenkonflikten verwalten, die durch konkurrierende Interessen oder Bindungen von Mitarbeitern entstehen können.

Rechtliche Überprüfung des Inhalts

ServiceNow® Rechtliche Überprüfung des Inhalts bietet einen Mechanismus, um eine Anforderung zur rechtlichen Überprüfung von Marketingmaterialien, Materialien oder Präsentationsinhalten zu stellen und die Probleme zu beheben.

Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten

Mit der Anwendung ServiceNow® Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten können Sie digitale forensische Anforderungen für die Datenerkennung im Zusammenhang mit Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdatenquellen bearbeiten, die Untersuchungen oder Rechtsstreitigkeiten unterliegen.

Untersuchungen durch die Rechtsabteilung

Die Anwendung ServiceNow® Untersuchungen durch die Rechtsabteilung versetzt die Rechtsabteilung in Ihrer Organisation in die Lage, interne Beschwerden über einen einfachen Aufnahmeprozess anzunehmen. Mitarbeiter können Beschwerden entweder namentlich oder anonym über das Portal Anonymous Report Center einreichen. Die Rechtsabteilung kann rechtliche Untersuchungen durchführen. Zur Klärung dieser Beschwerden kann sie beispielsweise Befragungen durchführen, Beweise sammeln und Abschlussberichte mit empfohlenen Aktionen vorbereiten.

Legal Simple Contracts

Mit der Anwendung ServiceNow® Legal Simple Contracts können Mitarbeiter Anfragen an die Rechtsabteilung stellen, um rechtliche Unterstützung und Anleitungen für Verträge zu erhalten. Beispielsweise können sie rechtliche Anforderungen für die Erstellung von Dokumenten zu Geheimhaltungsvereinbarungen (NDA) mit Drittparteien oder die Prüfung von Kaufverträgen oder Drittparteiverträgeneinreichen. Die Rechtsabteilung kann sie dann von einem zentralen Ort aus verwalten und verarbeiten.

Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten

ServiceNow® Legal Simple Privacy bietet einen Mechanismus zum Stellen einer Datenschutzbewertungsanforderung, um datenschutzbezogene Bedenken auszuräumen.

Legal Stock Preclearance

Mit der Anwendung ServiceNow® Legal Stock Preclearance können Sie Anforderungen von Vorabgenehmigungen für Aktien verwalten, die im Einklang mit der Stock-Preclearance-Richtlinie des Unternehmens stehen. Sie können Handelsfenster einrichten, eine Liste mit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugriffspersonen verwalten und Anforderungen von Vorabgenehmigungen für Aktien genehmigen oder ablehnen.

Center für Rechtsangelegenheiten

Mit ServiceNow® Center für Rechtsangelegenheiten können Rechtsanwälte Probleme schneller lösen, indem sie durch einen Arbeitsbereich unterstützt werden, der Lösungen erleichtert. Rufen Sie in einer einheitlichen Ansicht den gesamten Kontext von rechtlichen Problemen ab, um sie schnell zu lösen.

Performance Analytics Inhaltspaket für Legal Service Delivery

Performance Analytics Inhaltspaket für Legal Service Delivery Performance Analytics Legal Executive-Dashboard

Mit dem Performance Analytics Dashboard für Verantwortliche der Rechtsabteilung erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei der Bearbeitung von Serviceanfragen an die Rechtsabteilung. General Counsel und Praxisbereichsleiter können datengesteuerte Entscheidungen treffen, indem sie Einblicke in juristische Vorgänge mit verschiedenen vorkonfigurierten Berichten und Metriken nutzen. Sie können die Details für die wichtigsten Anfragenkategorien, Anfragen nach Anwenderstandorten, Praxisbereiche und anfragende Abteilungen, SLA-Compliance von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten, die durchschnittliche Anzahl der pro Anwalt bearbeiteten Anfragen und die durchschnittliche Zeit bis zum Abschluss von Anfragen an die Rechtsabteilung und rechtlichen Angelegenheiten im Zeitverlauf anzeigen.

Virtual Agent für Legal Service Delivery

Legal Virtual Agent Conversations

Die Anwendung ServiceNow® Legal Virtual Agent Conversations bietet vordefinierte Konversationsthemen, um automatisierte Chats mit Mitarbeitern zu ermöglichen, die Services im Zusammenhang mit Rechtsangelegenheiten anfordern möchten. Sie können neue Themen erstellen oder die vordefinierten Themen anpassen, um allgemeine Anfragen an die Rechtsabteilung von Mitarbeitern zu bearbeiten oder sie durch Selfservice-Aufgaben zu führen.

Mobile Experience für Legal Service Delivery

Sie können die folgenden ServiceNow® Mobile-Apps verwenden, um mit den Legal Service Delivery-Anwendungen zu arbeiten.

Now Mobile-App

Mit der Now Mobile-App können Ihre Mitarbeiter rechtliche Informationen und Support über ihr Mobilgerät abrufen. Ihre Mitarbeiter können Anfragen an die Rechtsabteilung einreichen, den Status von Anfragen nachverfolgen und Wissensartikel mit der Now Mobile-App lesen.

Mobile Agent-App

Mit der Mobile Agent-App können Benutzer der Rechtsabteilung Anfragen an die Rechtsabteilung und diesen zugewiesene Rechtsangelegenheiten mithilfe der Mobile Agent-App lösen.

Weitere Informationen finden Sie unter Legal Mobile.

Domänentrennung für Legal Service Delivery-Anwendungen

Die Legal Service Delivery-Anwendungen unterstützen die Domänentrennung auf der Basisebene. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und Legal Service Delivery. Ausführlichere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für Domain Separation .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung

Die Anwendung ServiceNow® Management von Anfragen an die Rechtsabteilung bietet einen einheitlichen Mechanismus für Mitarbeiter, mit dem diese alle Informationen, Services und Hilfen erhalten, die sie von der Rechtsabteilung benötigen, sowie einen optimierten, zusammenarbeitsbasierten Prozess für die Rechtsabteilung, mit dem die entsprechenden Anfragen schnell bearbeitet werden können.

Mitarbeiter können über ein Webportal, eine mobile Plattform und Virtual Agent Anfragen an die Rechtsabteilung senden, deren Fortschritt überwachen sowie Knowledge Base-Artikel der Rechtsabteilung lesen.

Juristische Teams können in einem zentralisierten Center für Rechtsangelegenheiten zusammenarbeiten, um das Volumen der Aufnahme von Vorgängen für die Rechtsabteilung zu verwalten, Anfragen an die Rechtsabteilung zu beantworten und Arbeitsanalysen zu überwachen.

Untersuchen Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Rechtsabteilungsmitarbeiter und Juristen Management von Anfragen an die Rechtsabteilung verwenden.	**Einrichten** Richten Sie Praxisbereiche, Aufnahmeformulare und andere Konfigurationen ein.	**Anforderung** Übermitteln Sie juristische Anforderungen, und verfolgen Sie sie nach.
Verwalten Verwalten Sie juristische Anforderungen.	**Analytics und Reporting** Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit vorkonfigurierten Dashboards.	**Referenz** Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Legal Service Delivery Community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung erkunden

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung ermöglicht es autorisierten Mitarbeitern im Unternehmen, Anfragen an die Rechtsabteilung einzureichen und deren Fortschritt nachzuverfolgen, während Benutzer in der Rechtsabteilung mit entsprechenden Rollen an der Lösung dieser Anfragen arbeiten können.

Mitarbeiter können Knowledge Base-Artikel der Rechtsabteilung lesen, Anfragen an die Rechtsabteilung einreichen, den Fortschritt der eingereichten Anfragen überwachen und über miteinander interagieren Virtual Agent.

Legal Service Delivery



Funktionen

Die Funktionen dieser Anwendung umfassen:

- Anfragen an die Rechtsabteilung über ein Serviceportal, ein Mobilgerät und Virtual Agent übermitteln
- Anfragen an die Rechtsabteilung durch Lösen des Problems oder Beantworten von Anfragen verwalten
- Anfragen an die Rechtsabteilung zu Rechtsangelegenheiten hochstufen, die abteilungsübergreifende Aufgaben und Workflows erfordern

Vorteile

Diese Anwendung bietet folgende Vorteile:

- Manuelle, unstrukturierte E-Mail-Prozesse und Aufgaben durch eine leicht zugängliche Selfservice-Experience ersetzen
- Antworten auf häufige Anfragen an die Rechtsabteilung mithilfe von Virtual Agents automatisieren
- Sinnvolle Entscheidungen basierend auf Echtzeittransparenz in Nachfragen nach Rechtsservice treffen
- Mehrere Anforderungen in einem optimierten Center für Rechtsangelegenheiten nachverfolgen, priorisieren und gleichzeitig bearbeiten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung einrichten

Konfigurieren Sie die Grundlagendaten, um Mitarbeitern Services für Anfragen in Rechtsangelegenheiten verfügbar zu machen, damit die Mitarbeiter diese Services verwenden können, um Anfragen an die Rechtsabteilung zu stellen.

Überprüfen Sie als Administrator die installierten Komponenten und ändern Sie sie oder fügen Sie bei Bedarf neue hinzu.

Praxisbereiche

Richten Sie Praxisbereiche ein, die sich speziell auf Rechtsgebiete wie geistiges Eigentum, Datenschutz oder Compliance beziehen. Ordnen Sie dem jeweiligen Praxisbereich Kategorien zu und weisen Sie diesen einen Benutzer aus der Rechtsabteilung als Leiter für den jeweiligen Praxisbereich zu.

Katalogkategorien

Erstellen Sie Katalogkategorien zum Gruppieren von Services für Rechtsangelegenheiten, die Mitarbeiter verwenden können, um eine bestimmte Anfrage an die Rechtsabteilung im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten zu finden.

Datensatzersteller

Erstellen Sie Datensatzersteller, um die Aufnahmeformulare für Services für Anfragen an die Rechtsabteilung zu definieren. Diese Datensatzersteller sind im Katalog für rechtliche Angelegenheiten im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten verfügbar. Mitarbeiter können sie verwenden, um Anfragen an die Rechtsabteilung zu übermitteln.

Externes Speichersystem

Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem zum Speichern von Dokumenten, die an Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheitenangehängt wurden. Durch die Integration in ein externes Speichersystem können Unternehmen über eine zentralisierte Richtlinie für die Dokumentationsverwaltung und -aufbewahrung verfügen.

Antwortvorlagen

Konfigurieren Sie eine Antwortvorlage mit einer wiederverwendbaren Nachricht, die von Beauftragten der Rechtsabteilung verwendet werden kann, um Anwendern schnelle und einheitliche Nachrichten über Arbeitsnotizen, Kommentare, E-Mails oder Chatunterhaltungen zu senden.

Jede Antwortvorlage ist einer Tabelle zugeordnet und kann so konfiguriert werden, dass Feldvariablen aus dieser Tabelle einbezogen werden. Sie können einen Bedingungsgenerator verwenden, um die Bedingungen anzugeben, die eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Rechtsangelegenheit erfüllen muss, damit die Vorlage über die konfigurierten Kanäle verwendet werden kann. Sie können beispielsweise eine Bedingung definieren, um Antwortvorlagen nur für Anfragen an die Rechtsabteilung vom Typ „Digitale Forensik“ zu aktivieren.

Außerdem können Sie für Chatantwortvorlagen einen kurzen Namen angeben, der als Kürzel mit dem Schrägstrichbefehl verwendet werden kann, um einem Benutzer die Antwortnachricht schnell anzuzeigen.

E-Mail-Benachrichtigungen

Erstellen oder ändern Sie E-Mail-Benachrichtigungen, die bei Auftreten bestimmter Ereignisse gesendet werden. Einige mögliche Ereignisauslöser sind: Wenn eine Anforderung einem Mitglied der Rechtsabteilung zur Bearbeitung zugewiesen wird, eine Anforderung geschlossen oder abgebrochen oder eine Nachricht gesendet wird, um zusätzliche Informationen zu erhalten.

Neue E-Mail-Benachrichtigungsvorlagen sind für Legal Service Delivery -Anwendungen ab Version Management von Anfragen an die Rechtsabteilung 4.2.2

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

verfügbar, wenn Sie auch Mitarbeiter-Center installiert haben. Sie können sie durch das Präfix *EC:* in ihren Namen von den vorhandenen unterscheiden.

- Diese E-Mail-Benachrichtigungen sind standardmäßig für Neuinstallationen von Management von Anfragen an die Rechtsabteilung Version 5.0 und höher aktiv.
- Diese E-Mail-Benachrichtigungen sind standardmäßig deaktiviert, wenn Sie ein Upgrade von Management von Anfragen an die Rechtsabteilung Version früher als 5.0 durchführen. Sie müssen sie manuell aktivieren, während Sie die vorhandenen Benachrichtigungen deaktivieren.

  Um die E-Mail-Benachrichtigungen basierend auf den installierten Anwendungen zu aktivieren, kann der Administrator die folgenden Skripts ausführen:

  - EC-E-Mail-Vorlage für rechtliche Anforderungaktivieren: Aktiviert E-Mail-Benachrichtigungen für Management von Anfragen an die Rechtsabteilung.
  - EC-E-Mail-Vorlage für LG-Angelegenheitaktivieren: Aktiviert E-Mail-Benachrichtigungen für Management von Rechtsangelegenheiten.
  - EC-E-Mail-Vorlagen aktivieren – LG-Verträge: Aktiviert E-Mail-Benachrichtigungen für Legal Simple Contracts
  - EC-E-Mail-Vorlage für rechtlichen COIaktivieren: Aktiviert E-Mail-Benachrichtigungen für Legal Conflict of Interest.
  - EC-E-Mail-Vorlage für LG-Bestandaktivieren: Aktiviert E-Mail-Benachrichtigungen für Legal Stock Preclearance.

Hinweis:
Links in den neuen E-Mail-Benachrichtigungen führen je nach Rolle des Benutzers zu Mitarbeiter-Center oder Center für Rechtsangelegenheiten:

- Anfordernde Personen öffnen über den Link in der E-Mail die Seite „Standardticket“ im -Portal Mitarbeiter-Center.
- Für Erfüller der Rechtsabteilung öffnet der Link in der E-Mail das Datensatzformular in Center für Rechtsangelegenheiten.

Rechtliche Anordnungen von Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten

Fügen Sie die Tabelle „Rechtliche Anordnung“ [sn_lg_ops_legal_disposition], in der Anordnungen aus Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten gespeichert werden, als zugehörige Liste zu Formularen für Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten hinzu. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer zugehörigen Liste zu einem Formular finden Sie unter Einem Formular eine zugehörige Liste hinzufügen.

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installieren

Sie können die Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (sn_lg_ops) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Wenn die Anwendung Plugins oder weitere Anwendungen aus dem ServiceNow Store erfordert, installieren Sie diese zuerst, falls dies noch nicht geschehen ist.
- Überprüfung des folgenden Elements: Management von Anfragen an die Rechtsabteilung Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Aktivieren Sie die folgenden ServiceNow-Plugins in Ihrer Instanz, bevor Sie die Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installieren:

- Workspace Core (com.workspace_core)
- Checklist (com.glide.ui.checklist)

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Komponenten werden mit der Installation der Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen
- Sondertabellen für Praxisbereiche
- Business Rules

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte Komponenten.

Sie können auch die folgenden Anwendungen installieren:

Center für Rechtsangelegenheiten (sn_lg_workspace)

Mit ServiceNow® Center für Rechtsangelegenheiten können Rechtsanwälte Probleme schneller lösen, indem sie durch einen Arbeitsbereich unterstützt werden, der Lösungen erleichtert. Rufen Sie in einer einheitlichen Ansicht den gesamten Kontext von rechtlichen Problemen ab, um sie schnell zu lösen.

Center für Rechtsangelegenheiten Components (sn_lg_ws_comps)

Mit der Anwendung ServiceNow® Center für Rechtsangelegenheiten Components wird die Arbeitsbereich-Experience für den Center für Rechtsangelegenheiten optimiert, indem die Komponenten im Center für Rechtsangelegenheiten entkoppelt werden, sodass eine bessere Leistung verfügbar wird.

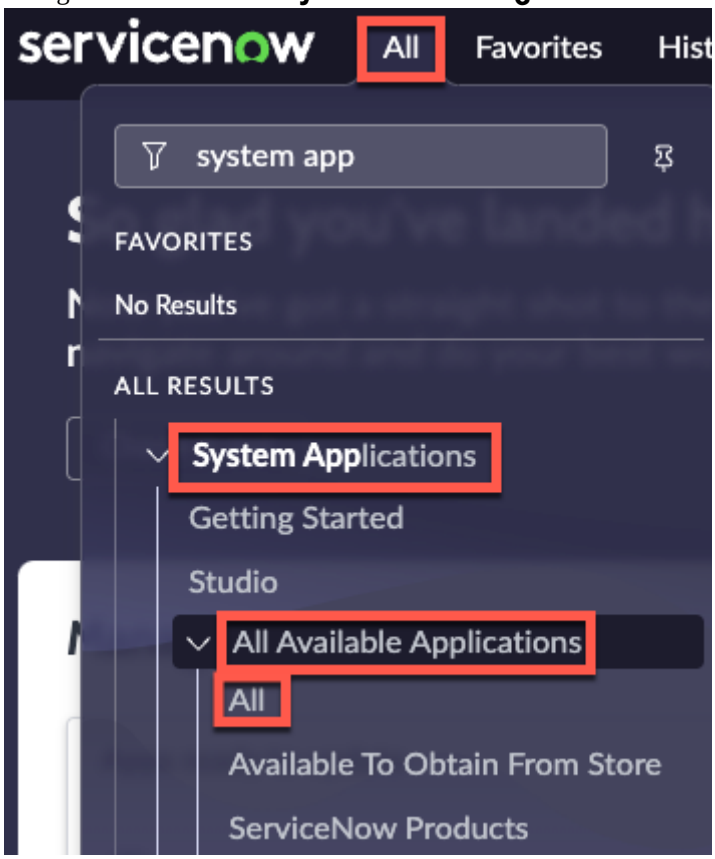
Legal Mobile (sn_lg_mobile)

Die Anwendung ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) bietet die Möglichkeit, rechtliche Informationen zu finden, Anfragen an die Rechtsabteilung zu übermitteln und nachzuverfolgen und auf Mobilgeräten an diesen Anforderungen zu arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Mobile.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie nach der Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (sn_lg_ops) über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand Ihres Namens oder Ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme
Verwenden Sie das Guided Setup Legal Service Delivery, um die Anwendung in Ihrer Instanz zu konfigurieren.

Um auf das geführte Setup für Legal Service Delivery zuzugreifen, navigieren Sie zu **Rechtsverwaltung** > **Geführtes Setup für Rechtsabteilung**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Praxisbereichstabellen konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Praxisbereichstabelle, damit Sie Felder aus Tabellen für Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten verwenden können, die in den Listenabschnitt des Center für Rechtsangelegenheiten aufgenommen werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Vom Datensatzersteller werden Variablen dazu verwendet, Feldinformationen zu speichern, die über Aufnahmeformulare für eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheit übermittelt wurden. Wenn Sie eine dieser Variablen als Spalten in der Listenansicht im Center für Rechtsangelegenheiten verwenden müssen, müssen Sie sie als Spalten in den entsprechenden Praxisbereichstabellen hinzufügen. Mit diesen Praxisbereichstabellen werden die Tabelle „Anfrage an die Rechtsabteilung“ [sn_lgs_ops_request] und die Tabelle „Rechtsangelegenheit“ [sn_lg_matter_matter] für Rechtsangelegenheiten erweitert. Weitere Informationen finden Sie unter Praxisbereichstabellen für Anfragen an die Rechtsabteilung und Praxisbereichstabellen für Rechtsangelegenheiten.

Hinweis:
Für die Verwendung von Praxisbereichstabellen für Rechtsangelegenheiten müssen Sie Management von Rechtsangelegenheiten installiert haben.

Prozedur

1. Fügen Sie neue Spalten in einer Praxisbereichstabelle hinzu, die Sie verwenden möchten, um Berichte für Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten zu erstellen, die für den Praxisbereich eingereicht wurden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Feld in einer Tabelle hinzufügen und anpassen .
2. Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Rechtsangelegenheit für den zugehörigen Praxisbereich.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für rechtliche Services in der klassischen Umgebung.
3. Aktualisieren Sie die Geschäftsregel, um Variablen mit den zugeordneten Tabellenspalten zu synchronisieren, wenn Benutzer die Daten des Aufnahmeformulars ändern, nachdem sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Rechtsangelegenheit eingereicht haben.

   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Business-Regeln**.

   b. Öffnen Sie die Geschäftsregel *`Sync variable with mapped columns`*.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Fügen Sie auf der Registerkarte **Zeitpunkt für Ausführung** eine neue ODER-Bedingung für die Kategorie hinzu.
Wenn Sie beispielsweise die Variablen eines Compliance-Aufnahmeformulars mit den zugeordneten Spalten der Compliance-Tabelle [sn_lg_ops_compliance] synchronisieren möchten, geben Sie die folgende ODER-Bedingung ein:

[Kategorie] [ist] [Compliance [sn_lg_ops_compliance]]

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Geschäftsregel erstellen .

Rechtskatalogkategorien erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie eine Katalogkategorie, um Ihre Rechtskatalogelemente in logischen Gruppen im Katalog für rechtliche Angelegenheiten zu organisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Rechtskatalog** > **Kategorien verwalten**.
2. Erstellen oder ändern Sie eine Katalogkategorie.
   - Klicken Sie zum Erstellen einer Katalogkategorie auf **Neu**.
   - Wenn Sie eine vorhandene Katalogkategorie ändern möchten, öffnen Sie die Katalogkategorie aus der Liste.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kategorieformular

Feld	Beschreibung
Titel	Eindeutiger Name der Katalogkategorie
Katalog	Name des Katalogs, zu dem die Kategorie gehört Wählen Sie **Legal Operations Catalog** (Katalog für rechtliche Angelegenheiten).
Standort	Standort, der für die Kategorie relevant ist
Beschreibung	Beschreibung der Kategorie. Die Beschreibung wird unter dem Katalogkategorienamen angezeigt, wenn Sie die Kategorie im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten auswählen.
Anwendung	Anwendungsbereich, in dem die Kategorie anwendbar ist
Aktiv	Option, mit der die Kategorie im Portal verfügbar gemacht wird
Übergeordnet	Rechtskatalogkategorie, die das übergeordnete Element für diese Kategorie ist

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Desktopbild	Großes Bild, das mit der Kategorie im Portal angezeigt wird
Symbol	Kleines Symbol, das neben dem Kategorienamen angezeigt wird, wenn die Kategorie als Unterkategorie aufgeführt ist
Kopfzeilensymbol	Symbol, das neben dem Kategorie-Header angezeigt wird, wenn die Kategorie als Kategorie der obersten Ebene aufgeführt ist

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Die Service Catalog-Kategorie wird erstellt. Die Katalogkategorien werden im Praxisbereichsformular im Feld **Service Catalog-Kategorie** aufgeführt.

Nächste Maßnahme

- Ordnen Sie der Kategorie mithilfe der zugehörigen Liste Katalogelement einen Datensatzersteller zu.
- Ordnen Sie die Katalogkategorie einem Praxisbereich zu, um den Praxisbereich, den Datensatzersteller und die Katalogkategorie zusammen zuzuordnen. Diese Zuordnung hilft Mitarbeitern, die relevanten Kategorien zum Senden von Anfragen an die Rechtsabteilung zu verwenden. Diese Anfragen werden wiederum anhand des zugehörigen Praxisbereichs den richtigen Gruppen oder Benutzern zugewiesen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Praxisbereiche erstellen oder ändern.

Praxisbereiche erstellen oder ändern

Erstellen oder ändern Sie Praxisbereiche für Ihre Rechtsabteilung, die sich speziell auf Rechtsgebiete wie geistiges Eigentum, Datenschutz oder Compliance beziehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Praxisbereiche**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Praxisbereichsformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Praxisbereichs
Aktiv	Option zum Aktivieren des Praxisbereichs Anfragen an die Rechtsabteilung können nur für aktive Praxisbereiche eingereicht werden.
Service Catalog-Kategorie	Name der Katalogkategorie, unter der die neuen Aufnahmeformulare für den Praxisbereich im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten organisiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld gilt nur, wenn Sie Serviceportal für Rechtsangelegenheiten für juristische Services verwenden. Um juristische Services in Mitarbeiter-Center zu aktivieren, verwenden Sie die Taxonomiezuordnung. Weitere Informationen finden Sie unter Juristische Services im Mitarbeiter-Center-Portal.
Beschreibung	Beschreibung des Praxisbereichs

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Praxisbereich wird erstellt, und die zugehörigen Listen „Aufnahmeformulare“ und „Leiter des Praxisbereichs“ werden angezeigt.
5. Fügen Sie mindestens einen Benutzer als Leiter des Praxisbereichs hinzu.

   Ein Praxisbereichsleiter kann alle nicht zugewiesenen Anfragen im Zusammenhang mit dem Praxisbereich anzeigen und sie den Mitgliedern des Praxisbereichs zuweisen.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Leiter des Praxisbereichs“ auf **Bearbeiten**.

   b. Wählen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ einen oder mehrere Benutzer in der Liste **Sammlung** aus, und klicken Sie auf **Hinzufügen**, um sie der Liste **Leiter des Praxisbereichs** hinzuzufügen.
   In der **Sammlungsliste** werden nur die Benutzer der Gruppe „Leiter des **Rechtsgebiets** “ aufgeführt.

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die ausgewählten Benutzer werden der zugehörigen Liste „Leiter des Praxisbereichs“ hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen aus der zugehörigen Liste der Aufnahmeformulare

Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen

Fügen Sie einem Praxisbereich ein Aufnahmeformular hinzu, um es einem Datensatzersteller zuzuordnen und Zuweisungsregeln und Servicelevel-Vereinbarungen zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Praxisbereiche**.
2. Öffnen Sie einen Praxisbereich, dem Sie ein Aufnahmeformular hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste der Aufnahmeformulare auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular des Aufnahmeformulars

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Aufnahmeformulars

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Default subcategory (Standard-Unterkategorie)	Standardmäßige Unterkategorie, die dem Aufnahmeformular zugeordnet werden soll
Praxisbereich	Praxisbereich, zu dem das Aufnahmeformular gehört
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Aufnahmeformulars
Abschnitt „Datensatzersteller“	
Typ	Typ des Datensatzerstellers, der dem Aufnahmeformular zugeordnet werden soll Sie können die folgenden Optionen auswählen: ○ **Anforderung**: Der Leiter des Praxisbereichs kann Anfragen, die in diesem Bereich eingereicht werden, nicht zu einer rechtlichen Angelegenheit hochstufen. ○ **Matter** (Angelegenheit): Benutzer der Rechtsabteilung können eine Angelegenheit in diesem Praxisbereich einreichen. ○ **Request and Matter** (Anfrage und Angelegenheit): Der Leiter des Praxisbereichs kann Anfragen, die in diesem Praxisbereich eingereicht werden, zu einer rechtlichen Angelegenheit hochstufen. Während der Heraufstufung werden die Feldwerte aus dem Datensatz der Anfrage an die Rechtsabteilung in den Datensatz für Rechtsangelegenheiten kopiert.
Request Record Producer (Datensatzersteller für Anforderungen)	Datensatzersteller zum Senden von Anfragen im zugehörigen Praxisbereich. Wählen Sie einen vorhandenen Datensatzersteller für Anfragen aus oder verwenden Sie den zugehörigen Link zum **Erstellen von Datensatzerstellern für Anfragen**, um einen zu erstellen. Der neu erstellte Datensatzersteller für Anfragen enthält Standardwerte für einige Felder, die im Anfrageformular bereits ausgefüllt werden. **Hinweis:** Der zugehörige Link zum **Erstellen von Datensatzerstellern für Anfragen** wird nur angezeigt, wenn dieses Feld leer ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anforderung** oder **Request and Matter** (Anfrage und Angelegenheit) als Wert für Typ ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Matter Record Producer (Datensatzersteller für Angelegenheiten)	Datensatzersteller zum Erstellen einer Rechtsangelegenheit. Wenn eine Angelegenheit direkt erstellt werden kann, ordnen Sie einen vorhandenen Datensatzersteller für Angelegenheiten zu. Um einen neuen Datensatzersteller für Angelegenheiten zu erstellen und zuzuordnen, klicken Sie auf den zugehörigen Link zum **Erstellen von Datensatzerstellern für Angelegenheiten**. **Hinweis:** Der zugehörige Link zum **Erstellen von Datensatzerstellern für Angelegenheiten** wird nur angezeigt, wenn dieses Feld leer ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Matter** (Angelegenheit) als Wert für Typ ausgewählt ist.
Default matter template (Standardvorlage „Angelegenheit“)	Angelegenheitsvorlage, die standardmäßig ausgewählt wird, während die zugeordnete Anfrage an die Rechtsabteilung zu einer Angelegenheit hochgestuft wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Matter** (Angelegenheit) oder **Request and Matter** (Anfrage und Angelegenheit) als Wert für Typ ausgewählt ist.
Optionen	Optionen zum Ändern des Standardverhaltens oder des Flow von juristischen Anforderungen und/oder Rechtsangelegenheiten gemäß Ihren Geschäftsanforderungen. Sie können unter den folgenden vordefinierte Optionen wählen: ○ **Assigned To field not mandatory** (Feld „Zugewiesen an“ nicht obligatorisch): Das Feld **Zugewiesen an** im Formular „Juristische Anforderung“ wird zu einem optionalen Feld. ○ **Disable Request Adhoc Approvals** (Ad-hoc-Genehmigungen für Anforderungen deaktivieren): Der Erfüller der Rechtsabteilung, der an der juristischen Anforderung arbeitet, kann keine Ad-hoc-Genehmigung für Anforderungen oder Anlagen initiieren. Die Schaltfläche **Genehmigung starten** ist im Formular „Juristische Anforderung“ nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Disable Request Reopen** (Erneutes Öffnen der Anforderung deaktivieren): Die anfordernde Person kann eine geschlossene juristische Anforderung nicht erneut öffnen. Die Schaltfläche **Anforderung erneut öffnen** auf der Seite „Standardticket“ ist nicht verfügbar. ○ **Editable Assignment group in Request** (Bearbeitbare Zuweisungsgruppe in Anforderung): Der Leiter des Praxisbereichs, der Gruppenmanager und der rechtliche Erfüller (Benutzer im Feld **Zugewiesen an**) können die Zuweisungsgruppe in einer juristischen Anforderung ändern. **Hinweis:** Beim Ändern der Zuweisungsgruppe kann ein Mitglied der vorhandenen Gruppen, das sich nicht in der aktualisierten Zuweisungsgruppe befindet, den Zugriff auf die Anforderung verlieren. Der Wert im Feld **Zugewiesen an** wird gelöscht. ○ **Editable Assignment group in Matter** (Bearbeitbare Zuweisungsgruppe in Angelegenheit): Der Leiter des Praxisbereichs, der Gruppenmanager und der rechtliche Erfüller (Benutzer im Feld **Zugewiesen an**) können die Zuweisungsgruppe in einer Rechtsangelegenheit ändern. **Hinweis:** Beim Ändern der Zuweisungsgruppe kann ein Mitglied der vorhandenen Gruppe, das sich nicht in der aktualisierten Zuweisungsgruppe befindet, den Zugriff auf die Angelegenheit verlieren. Der Wert im Feld **Angelegenheitsbesitzer** wird ebenfalls gelöscht. ○ **Enable External Storage for attachment** (Externen Speicher für Anhang aktivieren): Die an die juristischen Anforderungen und Rechtsangelegenheiten angehängten Dokumente können zu einem konfigurierten externen Speicherort hochgeladen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wichtig: Für ein Aufnahmeformular kann nur ein externer Speicheranbieter konfiguriert werden. ○ **Enable Legal Request creation From Universal Request** (Erstellung juristischer Anforderung aus universeller Anforderung ermöglichen): Juristische Anforderungen können aus einer universellen Anforderung erstellt werden, um die Unterstützung der Rechtsabteilung für die Lösung der universellen Anforderung zu erhalten. ○ **Make Request Fulfiller as Matter Owner** (Erfüller der Anforderung zum Besitzer der Angelegenheit machen): Wenn eine juristische Anforderung zu einer Rechtsangelegenheit hochgestuft wird, wird diese Rechtsangelegenheit automatisch dem Erfüller der juristischen Anforderung zugewiesen. ○ **Dokument aus Vorlage generieren**: Wenn eine rechtliche Anforderung zur Vertragsprüfung übermittelt wird, bestimmt diese Option, ob das Dokument mit einer Dokumentvorlage generiert wird. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, muss die anfordernde Person den Vertrag zur Überprüfung einreichen. **Hinweis:** Die Option ist nur für die Tabelle „sn_lg_ops_contract_request“ verfügbar.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Dem Praxisbereich wird ein Aufnahmeformular hinzugefügt. Der Abschnitt „Prüfliste“ und zugehörige Listen zum Verwalten von Unterkategorien, Definitionen von Servicelevel-Vereinbarungen, Zuweisungsregeln und Angelegenheitsvorlagen werden angezeigt.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie im Abschnitt „Prüfliste“ Aufgabenelemente hinzu, um eine Liste von Aktivitäten für den Erfüller der Anfrage bereitzustellen.
   Wenn ein Mitarbeiter eine neue Anfrage an die Rechtsabteilung über das Aufnahmeformular absendet, wird diese vordefinierte Prüfliste als Standardaufgabenelement in der entsprechenden Anfrage angezeigt.
   a. Klicken Sie neben der **Prüfliste** auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ).
   b. Klicken Sie auf **Neu erstellen**.
   c. Geben Sie eine Beschreibung für das Aufgabenelement ein und drücken Sie die Eingabetaste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

- Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Unterkategorien“ eine neue Unterkategorie hinzu und ordnen Sie diese dem Aufnahmeformular zu.
- Erstellen Sie in der zugehörigen Liste „SLA-Definitionen“ bei Bedarf eine Definition für Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) .
- Nutzen Sie die zugehörige Liste „Zuweisungsregeln“, um eine Zuweisungsregel für ein Aufnahmeformular zu erstellen.
- Klicken Sie auf den zugehörigen Link **In Katalog-Generator bearbeiten**, um den Datensatzersteller für eine Anfrage an die Rechtsabteilung und/oder eine Rechtsangelegenheit basierend auf dem Wert im Feld **Typ** zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für rechtliche Services über den Katalog-Generator.

  Der Administrator kann auch Datensatzersteller für rechtliche Services erstellen oder ändern.
- Nutzen Sie die zugehörige Liste der Angelegenheitsvorlagen, um dem Aufnahmeformular eine Angelegenheitsvorlage zuzuordnen, wenn ein Datensatzersteller für Angelegenheiten ausgewählt ist.

Unterkategorie für das Aufnahmeformular hinzufügen

Fügen Sie einem Aufnahmeformular eines Praxisbereichs eine Unterkategorie hinzu, um Anfragen an die Rechtsabteilung und Zuweisungen über das Aufnahmeformular zu organisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Eine Unterkategorie mit demselben Namen können Sie vielen Aufnahmeformularen zuordnen. Ein Aufnahmeformular kann jedoch nicht mehrere Unterkategorien mit demselben Namen aufweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Praxisbereiche**.
2. Öffnen Sie einen Praxisbereich.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Aufnahmeformulare ein Aufnahmeformular, in dem Sie eine Unterkategorie hinzufügen möchten.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Unterkategorien“ auf **Neu**.
5. Geben Sie im Feld **Unterkategorien** einen eindeutigen Namen für die Unterkategorie ein.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um anzugeben, ob die Unterkategorie aktiv ist.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Angelegenheitsvorlagen einem Aufnahmeformular zuordnen

Ordnen Sie eine Angelegenheitsvorlage einem Aufnahmeformular zu, das beim Heraufstufen einer Anfrage an die Rechtsabteilung zu einer rechtlichen Angelegenheit verwendet werden kann, um vordefinierte Daten aufzunehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
Die zugehörige Liste der Angelegenheitsvorlage ist nur im Aufnahmeformular verfügbar, wenn Sie **Matter** (Angelegenheit) oder **Request and Matter** (Anfrage und Angelegenheit) als Wert für **Typ** ausgewählt haben.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config oder sn_lg_matter.matter_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine vorhandene Angelegenheitenvorlage aktualisiert und veröffentlichtwird, spiegelt das Aufnahmeformular die aktuelle Version der zugehörigen Angelegenheitenvorlage wider.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Praxisbereiche**.
2. Öffnen Sie einen Praxisbereich.
3. Öffnen Sie das Aufnahmeformular aus der zugehörigen Liste der Aufnahmeformulare, dem Sie eine Angelegenheitsvorlage zuordnen möchten.
4. Ordnen Sie in der zugehörigen Liste der Angelegenheitsvorlagen eine vorhandene Angelegenheitsvorlage zu oder erstellen und verknüpfen Sie eine neue Angelegenheitsvorlage.

Ergebnisse

Die ausgewählte Angelegenheitsvorlage ist dem Aufnahmeformular zugeordnet.

Rechtliche Anforderung wird zugewiesen

Juristische Anforderungen können automatisch über Zuweisungsregeln oder die erweiterte Arbeitszuweisung zugewiesen werden. Sie können Predictive Intelligence auch verwenden, um die Zuweisungsgruppe vorherzusagen.

Verwenden Sie für die Zuweisung von Anfragen an die Rechtsabteilung eine der folgenden Lösungen:

- Verwenden Sie Zuweisungsregeln, um Anfragen an die Rechtsabteilung direkt zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregel zum automatischen Zuweisen von rechtlichen Anforderungen oder Rechtsangelegenheiten.
- Verwenden Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery, um rechtliche Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen. Diese Funktion berücksichtigt Verfügbarkeit, Kapazität und optional Kompetenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery.
- Verwenden Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery, das Algorithmen des maschinellen Lernens verwendet, um die Unterkategorie und die Zuweisungsgruppe vorherzusagen. Vorhersagen mit hoher Konfidenz werden automatisch in die Felder eingetragen, während Vorhersagen mit niedriger und mittlerer Konfidenz als Vorschläge angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence für Legal Service Delivery.
- Verwenden Sie sowohl Zuweisungsregeln als auch Predictive Intelligence für Legal Service Delivery. Bei Vorhersagen mit hoher Konfidenz wird der Wert für die Zuweisungsgruppe im Feld automatisch aktualisiert. Für Vorhersagen mit niedriger und mittlerer Konfidenz werden Vorschläge angezeigt, und die Zuweisungsregelfunktionalität füllt die Zuweisungsgruppe basierend auf Ihren Konfigurationen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuweisungsregel zum automatischen Zuweisen von rechtlichen Anforderungen oder Rechtsangelegenheiten

Erstellen Sie eine Zuweisungsregel für ein Aufnahmeformular, um die zugehörige Anfrage oder Angelegenheit für die Rechtsabteilung einem Benutzer oder einer Gruppe zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config oder sn_lg_matter.matter_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Praxisbereiche**.
2. Öffnen Sie das Aufnahmeformular aus der zugehörigen Liste der Aufnahmeformulare.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zuweisungsregeln“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Zuweisungsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Der eindeutige Name der Zuweisungsregel
Aktiv	Option zum Markieren der Zuweisungsregel als aktiv Eine Anfrage an die Rechtsabteilung wird einer Gruppe oder einem Benutzer nur basierend auf aktiven Zuweisungsregeln zugewiesen.
Registerkarte „Gilt für“	
Tabelle	Name der Tabelle, für die diese Zuweisungsregel gilt
Bedingungen	Bedingungen, für die die Zuweisungsregel gilt. Wenn Sie beispielsweise eine Regel anwenden möchten, wenn eine Anfrage in einer Datenschutzkategorie an die Rechtsabteilung übermittelt wird, geben Sie die folgende Bedingung ein: **[Kategorie][ist][Datenschutz]**.
Registerkarte „Zuweisen an“	
Anwender	Benutzer, dem die Anfrage an die Rechtsabteilung zugewiesen ist
Gruppe	Benutzergruppe, der die Anfrage an die Rechtsabteilung zugewiesen ist

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Eine Zuweisungsregel mit Bedingungen wird erstellt. Jede Anfrage oder Angelegenheit für die Rechtsabteilung, die die Bedingungen der Regel erfüllt, wird der angegebenen Gruppe oder dem angegebenen Benutzer zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um eine langwierige Anfrage an die Rechtsabteilung zu schließen

Aktivieren Sie als Administrator die Systemeigenschaft sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters, um Anfragen an die Rechtsabteilung zu schließen, auch wenn sie mit langwierigen Anfragen verknüpft sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
„sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters“ ist eine konfigurierbare Systemeigenschaft, die zum Konfigurieren einer rechtlichen Anforderung zum Schließen verwendet wird, auch wenn sie mit langwierigen Anforderungen verknüpft ist. Die Eigenschaft weist keine Abhängigkeit von einer anderen Funktion auf. Standardmäßig ist diese Eigenschaft auf **False** festgelegt, und Anfragen an die Rechtsabteilung können nicht geschlossen werden, wenn sie geöffnet sind. Um Anfragen an die Rechtsabteilung zu schließen, auch wenn die primäre Anfrage an die Rechtsabteilung geöffnet ist, aktivieren Sie die Eigenschaft, indem Sie sie in **Wahr**ändern.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator sys_properties.listein.
2. Suchen Sie in der Spalte **Name** nach der Eigenschaft sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters.
3. Wählen Sie die Eigenschaft aus.
4. Wenn Sie die Eigenschaft im aktuellen Anwendungsbereich nicht bearbeiten können, wählen Sie das Wort **hier** in der Meldung oben auf der Seite aus.
5. Aktualisieren Sie das Feld **„Wert“** auf „ true“.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die Systemeigenschaft sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters ist aktiviert, und die zugehörigen Anfragen an die Rechtsabteilung können geschlossen werden, auch wenn die primäre Anfrage an die Rechtsabteilung geöffnet ist.

Verwalten von Datensatzerstellern für rechtliche Services

Ein Datensatzersteller hilft Ihnen beim Einrichten eines Aufnahmeformulars für Anfragen an die Rechtsabteilung, das Felder enthält, die eine anfordernde Person ausfüllen muss, sowie beim Initiieren einer Anfrage an die Rechtsabteilung.

Ein Datensatzersteller für einen rechtlichen Service ist einem Praxisbereich zugeordnet und wird unter einer Servicekatalogkategorie angezeigt, die im Praxisbereich definiert ist. Im Praxisbereich sind auch die Servicelevel-Vereinbarungen und Zuweisungsregeln konfiguriert. Basierend auf den Zuweisungsregeln wird die Anfrage den zuständigen Gruppen oder Benutzern aus der Rechtsabteilung zur Lösung zugewiesen.

Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für rechtliche Services in der klassischen Umgebung

Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller zum Definieren eines Aufnahmeformulars für eine Anfrage an die Rechtsabteilung. Mitarbeiter können diese Aufnahmeformulare im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten verwenden, um Anfragen an die Rechtsabteilung zu übermitteln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie den Anwendungsbereich von Management von Anfragen an die Rechtsabteilung ausgewählt haben.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum Verwalten von Datensatzerstellern mit dem Katalog-Generator finden Sie unter Datensatzersteller für rechtliche Services über den Katalog-Generator erstellen oder ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Rechtskatalog** > **Datensatzersteller**.
2. Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller.
   - Klicken Sie zum Anlegen eines Datensatzerstellers auf **Neu**.
   - Wenn Sie einen vorhandenen Datensatzersteller ändern möchten, öffnen Sie den Datensatzersteller aus der Liste.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Datensatzerstellerformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name des Datensatzerstellers
Tabellenname	Name der Tabelle, in der die über den Datensatzersteller erfassten Daten gespeichert werden ○ Wählen Sie **Anfrage an die Rechtsabteilung [sn_lg_ops_request]** aus, wenn Sie den Datensatzersteller für Anfragen an die Rechtsabteilung erstellen. ○ Wählen Sie **Legal Matter (Rechtsangelegenheit) [sn_lg_matter_matter]** aus, wenn Sie den Datensatzersteller für Rechtsangelegenheiten erstellen. **Hinweis:** Sie müssen die App Management von Rechtsangelegenheiten installiert haben, um diese Option verwenden zu können. ○ Wählen Sie eine Tabelle aus, die für einen Praxisbereich spezifisch ist, wenn Sie die vom Datensatzersteller gesammelten Daten für die Berichterstellung verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Praxisbereichstabellen konfigurieren.
Anwendung	Anwendung, zu der dieser Datensatzersteller gehört.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich festgelegt, in dem Sie den Datensatzersteller erstellen.
Aktiv	Option zum Markieren des Datensatzerstellers als aktiv. Nur aktive Datensatzersteller sind im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten als Aufnahmeformular der Rechtsabteilung verfügbar.
Registerkarte „Darin enthalten“	
Kurzbeschreibung	Kurzeschreibung des Datensatzerstellers
Beschreibung	Vollständige Beschreibung des Datensatzerstellers
Skript	Skripts, mit denen bestimmten Feldern im erstellten Datensatz Werte dynamisch zugewiesen werden
Registerkarte „Eingabehilfe“	
Kataloge	Name des Service Catalog, zu dem dieser Datensatzersteller gehört. Wählen Sie **Legal Operations Catalog** (Katalog für rechtliche Angelegenheiten).
Kategorie	Name der Service Catalog-Kategorie, in der das Aufnahmeformular im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten angezeigt werden soll

4. Speichern Sie den Datensatzersteller.
   - Speichern Sie einen neuen Datensatzersteller, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen in einem vorhandenen Datensatzersteller, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.
5. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Variablen“ Variablen hinzu oder ändern Sie diese.
   Variablen in einem Datensatzersteller werden als Felder im Aufnahmeformular der Rechtsabteilung angezeigt, um Informationen von Mitarbeitern zu sammeln, wenn sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung einreichen.

   Wichtig:
   Wenn Sie den Datensatzersteller für eine Praxisbereichstabelle konfigurieren, müssen Sie die Variable einem Spaltennamen der ausgewählten Tabelle zuordnen. Aktivieren Sie im Variablenformular das Kontrollkästchen **Feld zuordnen** und den Spaltennamen der ausgewählten Praxisbereichstabelle im **Feld**. Nur die zugeordneten Variablen werden in die Spalten der ausgewählten Tabelle kopiert.

   Weitere Informationen zum Erstellen von Variablen finden Sie unter Servicekatalog-Variablen erstellen .
6. Weisen Sie in der zugehörigen Liste „Zugewiesene Themen“ das Katalogelement einem Thema in einer Taxonomie zu, sodass das Katalogelement dem Mitarbeiter-Center-Portal hinzugefügt wird.
   Weitere Informationen zu zugewiesenen Themen und zur Taxonomie finden Sie unter Unified Taxonomy für Mitarbeiter-Center.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wenden Sie in den zugehörigen Listen „Anwendbar für“ und „Nicht anwendbar für“ die Benutzerkriterien an, um den Zugriff des Datensatzerstellers zu steuern.
   Mit Benutzerkriterien werden Bedingungen für Benutzerdatensätze definiert, mit denen Sie den Zugriff auf den Datensatzersteller für Benutzer gewähren oder verweigern können, die diese Bedingungen erfüllen.
   Weitere Informationen zum Erstellen von Anwenderkriterien finden Sie unter Anwenderkriterien einrichten .
8. Wenn Sie die Option zum Speichern angehängter Dokumente für eine juristische Anforderung in einem externen Speicher aktiviert haben, können Sie das Skript hinzufügen, um die an eine juristische Anforderung angehängten Dokumente beim Senden zu validieren.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Katalog-Clientskripts“ auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „Katalog-Clientskripts“ aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Servicekatalog-Client-Skript erstellen .

   c. Kopieren Sie im Feld **Skript** das folgende Clientskript, das für das Katalogelement ausgeführt wird, um Folgendes festzustellen:

   - Die Dateigröße des hochgeladenen Dokuments liegt innerhalb der zulässigen Grenzen.

     Diese Prüfung gilt für den externen Microsoft OneDrive-Speicher.
   - Eine Datei mit demselben Namen ist im Ordner bereits vorhanden.

```
var status = true;
    var uniqueNames = [];
    var duplicateNames = [];
    var largeFileNames = [];
    var attachments = this.angular.element("#sc_cat_item").scope().attachments;
    attachments.forEach(function(attachment) {
       var name = attachment['file_name'];
       var size = getSizeInBytes(attachment['size']);
       if (uniqueNames.indexOf(name) != -1) {
          duplicateNames.push(name);
       } else if (size > 4000000) {
          largeFileNames.push(name);
       }
       uniqueNames.push(name);
    });
    if (largeFileNames.length > 0) {
       g_form.addErrorMessage("Size of file should be less than or equal to 4Mb");
       largeFileNames.forEach(function(name) {
          g_form.addErrorMessage(name + " is more than 4Mb");
       });
       status = false;
    }
    if (duplicateNames.length > 0) {
       g_form.addErrorMessage("File names should be unique");
       duplicateNames.forEach(function(name) {
          g_form.addErrorMessage(name + " found with a duplicate name");
       });
       status = false;
    }
    return status;
 }
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
}
function getSizeInBytes(size) {
   var unit = size.split(" ")[1];
   var value = parseFloat(size.split(" ")[0]);
   switch (unit) {
      case "MB":
         value = value * 1000000;
         break;
      case "KB":
         value = value * 1000;
         break;
   }
   return value;
}
```

Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für rechtliche Services über den Katalog-Generator

Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller mithilfe einer Katalogvorlage, um ein Aufnahmeformular für einen rechtlichen Service zu definieren. Mitarbeiter können diese Aufnahmeformulare im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten verwenden, um eine Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Rechtsangelegenheit zu übermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_config oder sn_lg_matter.matter_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die folgenden mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierten Basissystem-Katalogelementvorlagen, um einen Datensatzersteller für rechtliche Services zu erstellen:

- **Formularvorlage zur Aufnahme**von Anfragen an die Rechtsabteilung: Zum Erstellen eines Datensatzerstellers für Anfragen an die Rechtsabteilung
- **Formularvorlage zur Aufnahme von Rechtsangelegenheiten**: Zum Erstellen eines Datensatzerstellers für Rechtsangelegenheiten

Weitere Informationen zu Katalogelementvorlagen und Katalogelementen finden Sie unter Katalog-Generator .

Prozedur

1. Öffnen Sie den Katalog-Generator über den Anwendungsnavigator oder über ein Aufnahmeformular.

2. Geben Sie die erforderlichen Informationen basierend darauf an, wie die einzelnen Schritte in der Vorlage definiert sind.
   Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Katalogelemente mithilfe einer Vorlage erstellen .

   Stellen Sie neben der Eingabe anderer Details sicher, dass Sie die folgenden Informationen für einen Datensatzersteller für einen rechtlichen Service angeben:

Datensatzersteller für juristischen Service

Schritt	Feld- und Standardwerte aus der Vorlage
Ziel	**Tabelle**:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritt	Feld- und Standardwerte aus der Vorlage
	○ Für Anfragen an die Rechtsabteilung: Standard ist Anfrage an die **Rechtsabteilung [sn_lg_ops_request]**. Sie können nach Bedarf eine Praxisbereichstabelle für rechtliche Anforderungen auswählen. ○ Für Rechtsangelegenheiten: Der Standardwert ist **„Rechtsangelegenheit“ [sn_lg_matter_matter]**. Sie können nach Bedarf eine Praxisbereichstabelle für Rechtsangelegenheiten auswählen.
Standort	○ **Kataloge**: Standard ist **Katalog für rechtliche Angelegenheiten**. ○ **Kategorien**: „Anforderung an die Rechtsabteilung“ für Anfragen an die Rechtsabteilung und „Rechtsangelegenheit“ für Rechtsangelegenheiten. Sie können je nach Ihren Anforderungen einen anderen Katalog und eine andere Kategorie auswählen.
Zugriff	○ **Verfügbar für**: ▪ Für Anfragen an die Rechtsabteilung: Standard sind **Anwender mit der Rolle legal_user**. ▪ Für Rechtsangelegenheiten: Standard ist **Rechtsangelegenheitskatalog**. Wählen Sie Anwender mit bestimmten Rollen aus, die Zugriff auf den Datensatzersteller erhalten. ○ **Nicht verfügbar für**: Wählen Sie Anwender mit bestimmten Rollen aus, die keinen Zugriff auf den Datensatzersteller haben. **Hinweis:** Wenn Sie in keiner Option ein Benutzerkriterium angeben, wird der Zugriff für alle gewährt. Weitere Informationen zum Erstellen von Anwenderkriterien finden Sie unter Anwenderkriterien einrichten.

3. Um Ihre Änderungen in den einzelnen Schritten zu speichern, klicken Sie auf **Speichern**.
   Alle Änderungen an den Elementattributen werden automatisch gespeichert, wenn Sie zum nächsten Schritt navigieren.
4. Um eine Vorschau des Datensatzerstellers anzuzeigen, klicken Sie auf **Vorschau**.
5. Überprüfen Sie im Schritt Überprüfen **und absenden** den Datensatzersteller, und klicken Sie auf **Absenden**, um den Datensatzersteller im ausgewählten Katalog zu veröffentlichen.

Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten.

Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem, um Dokumente zu speichern, die an juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten angehängt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Administrator Spokes für das externe Speichersystem installiert und eingerichtet hat, das Sie für rechtliche Apps konfigurieren möchten.

Box-Spoke v3.1.0 oder höher

Weitere Informationen zum Setup und Erstellen des Kontos Box finden Sie unter Box-Spoke einrichten .

Google Drive Spoke v1.3.0 oder höher

Weitere Informationen zum Setup und Erstellen des Accounts Google Drive finden Sie unter Einrichten Google Drive Spoke .

Microsoft OneDrive Spoke v2.1.0 oder höher

Weitere Informationen zum Setup und Erstellen des Accounts Microsoft OneDrive finden Sie unter Einrichten Microsoft OneDrive Spoke.

Microsoft SharePoint Spoke v2.2.0 oder höher

Weitere Informationen zum Einrichten von Microsoft SharePointfinden Sie unter .

iManage Spoke -Spoke v1.0.0

Weitere Informationen zum Setup und Erstellen des iManage-Kontos finden Sie unter iManage-Spoke einrichten .

> **Wichtig:**
> Nachdem Sie die Spoke eingerichtet haben, weisen Sie Benutzern, die auf den externen iManage-Speicher zugreifen, die Rolle „iManage-Spoke-Benutzer“ [sn_imanage_spk.user] zu.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Integrationen der Rechtsabteilung** > **Integrationen**.
2. Erstellen oder ändern Sie die Konfiguration einer externen App.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Externer Speicher“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration der externen Apps.
Beschreibung	Beschreibung der Konfiguration der externen App.
Aktiv	Option zum Markieren der Konfiguration eines externen Speichers als aktiv.
Tabelle	Tabelle, in der die Informationen der juristischen Anforderung oder Rechtsangelegenheit gespeichert sind. Beispiel: ○ Um Dokumente für eine juristische Anforderung zu speichern, wählen Sie die Tabelle **Juristische Anforderung [sn_lg_ops_request]** aus. ○ Um Dokumente für eine Rechtsangelegenheit zu speichern, wählen Sie die Tabelle **Rechtsangelegenheit [sn_lg_matter_matter]** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Um Dokumente für eine Vertragsanforderung zu speichern, wählen Sie die Tabelle **Rechtsgültiger Vertrag [sn_lg_contracts_repository]** aus. [store-future: BEGIN review]**Hinweis:** Externer Speicher für die Apps Kernelemente für Verträge und Vertragsmanagement Pro wird von iManagenicht unterstützt. [End] Die ausgewählte Tabelle bestimmt die verfügbaren Variablen im Feld **Variablen auswählen**.
Bedingung	Filterbedingungen, um das Speichern von Dokumenten für eine bestimmte Anforderungskategorie zu bestimmen. Beispiel: Sie haben bereits die Integration mit dem externen Speicher von Box eingerichtet und möchten dort ausschließlich NDA-Verträge speichern. In diesem Fall können Sie die Bedingung wie folgt definieren: **[Kategorie] [ist] [NDA]**. Wählen Sie dann den Namen des externen Speichers im Feld **App** aus.
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der ein externes Speichersystem zum Speichern von Dokumenten verwendet wird. Wenn mehrere externe Speichersysteme die Bedingungen erfüllen, wird dasjenige mit dem niedrigsten Reihenfolgewert zum Speichern der Dokumente ausgewählt.
App	Externes Speichersystem, auf dem die Dokumente gespeichert sind. **Hinweis:** In der Liste werden nur externe Speichersysteme angezeigt, für die Spokes installiert und konfiguriert wurden.
Ordnerstruktur	Dateipfad zum Speichern von Dokumenten im externen Speichersystem, die an eine juristische Anforderung oder Rechtsangelegenheit angehängt wurden. Definieren Sie eine Ordnerstruktur mithilfe einer Kombination aus statischem und dynamisch generiertem Text aus den in der Liste **Variablen auswählen** ausgewählten Feldvariablen. Beispielsweise in der Ordnerstruktur `Rechtlich/${company}/Verträge/${number}`,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Rechtlich und Verträge sind dabei statische Texte. ○ ${company} und ${number} sind die in der Liste **Variablen auswählen** ausgewählten Feldvariablen. Diese Feldvariablen werden beim Speichern eines Dokuments im externen Speicher dynamisch durch die Werte im jeweiligen Feld ersetzt.
Variablen auswählen	Liste der Variablen, die in der Ordnerstruktur verwendet werden können. Variablen rufen Informationen aus der ausgewählten Tabelle ab, um die Ordnerstruktur anzupassen.
Attribute	Zusätzliche Configuration Items basierend auf Ihrer Microsoft SharePoint - und iManage -Konfiguration. Fügen Sie die folgenden Details hinzu: *Microsoft SharePoint* ○ **Mandant**: Fügen Sie die sys_id des hinzu Microsoft SharePoint Mandantendatensatz. ○ **Site_Name**: Fügen Sie den Namen der Site im Mandanten hinzu. ○ **Dokumentbibliothek**: Fügen Sie die auf der Website eingerichtete Dokumentbibliothek hinzu, in der alle Dokumente im Zusammenhang mit rechtlichen Anforderungen und Rechtsangelegenheiten gespeichert werden. Weitere Informationen zum Verwalten von Microsoft SharePoint -Mandanten, Sites und Dokumentbibliotheken finden Sie in der Microsoft -Dokumentation. Diese Felder werden nur angezeigt, wenn **SharePoint** im Feld **App** ausgewählt wird. *iManage* ○ **Bibliothek**: Wenn ein Wert angegeben ist, lädt die Anwendung Dokumente mithilfe der angegebenen Bibliothek hoch. Dies kann auch die Erstellung oder Verwendung von Arbeitsbereichen, Ordnern usw. umfassen. Dieses Attribut ist optional. Wenn die Bibliothek also nicht angegeben wird, wird die bevorzugte Bibliothek des Servicekontobenutzers iManage verwendet. ○ **Workspace_type**: Erfasst den Typ des Arbeitsbereichs, um die verschiedenen Anwendungsfälle zu unterstützen. Beispiel: ▪ **Freigegeben**: Verwenden Sie einen vorhandenen Arbeitsbereich, um Dokumente hochzuladen. ▪ **Unabhängig**: Erstellen Sie einen separaten Arbeitsbereich für jede Anforderung und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Angelegenheit. Dies hilft bei der effektiven Organisation und Nachverfolgung der Dokumente. Der unabhängige Arbeitsbereich kann eine Vorlage verwenden, muss es aber nicht. ○ **Template_ID**: Eindeutiger Bezeichner der Vorlage von iManage Die Anwendung verwendet den Bezeichner, um beim Hochladen der Dokumente anhand der Vorlagenkonfigurationen Objekte iManage wie Arbeitsbereiche, Ordner und Unterordner zu erstellen. Dieses Attribut wird verwendet, wenn Workspace_type auf Unabhängig festgelegt ist. Sie können Vorlagen verwenden, um einheitliche Namen und Ordnerstrukturen für Arbeitsbereiche zu erhalten, die in iManageerstellt wurden. ○ **Ordnerpfad**: Wird verwendet, um die Ordner oder Unterordner zu identifizieren, in die das Dokument hochgeladen wird. Dieses Attribut wird verwendet, wenn Workspace_type auf Unabhängig festgelegt ist. ○ **Shared_workspace_ID**: Eindeutiger Bezeichner des freigegebenen Arbeitsbereichs. Wird verwendet, um den Arbeitsbereich zum Hochladen der Dokumente zu identifizieren, wenn der Arbeitsbereichstyp „Freigegeben“ ist. Weitere Informationen zu iManagefinden Sie in der iManage- Dokumentation. **Hinweis:** iManage Für den Zugriff auf die Dokumentation sind Anmeldeinformationen erforderlich.

4. Speichern Sie die Konfiguration der externen App.
   - Speichern Sie eine neue externe App-Konfiguration, indem Sie **Absenden**wählen.
   - Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen externen App-Konfiguration, indem Sie **Aktualisieren**auswählen.

   Die Konfiguration des externen Speichers wird gespeichert.
5. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Ergebnisse
Die Integration des externen Speichersystems wurde veröffentlicht und ist zum Speichern von Dokumenten bereit, die an juristische Anforderungen angehängt sind.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie in Aufnahmeformularen die Option **Enable External Storage for attachment** (Externen Speicher für Anhang aktivieren) hinzu, damit die an diese juristischen Anforderungen oder Rechtsangelegenheiten angehängten Dokumente im konfigurierten externen Speicher abgelegt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Systemeigenschaften für Legal Service Delivery-Apps, um die Integration mit dem externen Speicheranbieter zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Service Delivery - Eigenschaften.

Integration von Legal Service Delivery -Anwendungen mit iManage -Speicher

Integrieren Sie den Speicher iManageLegal Service Delivery in Anwendungen [], um die Sicherheit der Dateien zu erhöhen.

Sie können den Speicher Legal Service DeliveryiManage mit den Anwendungen [] integrieren.

Die drei Arten von Integrationen sind:

- Freigegebener Arbeitsbereich – Um einen vorhandenen Arbeitsbereich und Ordner zum Hochladen von Dokumenten zu verwenden, verwenden Sie bei Bedarf den freigegebenen Arbeitsbereich. Beispielsweise können Sie die Dokumente nach Praxisbereichen organisieren. Sie würden also ein Szenario mit einem freigegebenen Arbeitsbereich verfolgen, in dem die Ordner für Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten im vorhandenen Arbeitsbereich erstellt werden und die Dokumente in die Ordner hochgeladen werden.
- Unabhängiger Arbeitsbereich mit Vorlage – Um jede Anforderung oder Angelegenheit separat nachzuverfolgen und Dokumente hochzuladen, verwenden Sie bei Bedarf den unabhängigen Arbeitsbereich. Durch die Verwendung einer vordefinierten Vorlage iManage können Sie einheitliche Namen und eine einheitliche Ordnerstruktur für den -Arbeitsbereich in iManagebeibehalten. Die Dokumente werden mit dem Ordner hochgeladen, der im Feld Ordnerpfad angegeben ist.
- Unabhängiger Arbeitsbereich ohne Vorlage – Wenn Sie jede Anforderung oder Angelegenheit separat nachverfolgen und Dokumente jeweils in dem im Feld Folder_path angegebenen Ordner hochladen möchten, verwenden Sie den unabhängigen Arbeitsbereich.

Geteilter Arbeitsbereich

Im freigegebenen Arbeitsbereich werden Arbeitsbereiche von den ServiceNow® -Anwendern gemeinsam genutzt, die im Speicher iManage und iManage registriert sind.

Attributdetails des freigegebenen Arbeitsbereichs

Attribut	Optional/obligatorisch	Beispielwerte (Manuelle Eingabe)
Bibliothek	Optional	Keine
workspace_type	Obligatorisch	Shared
Vorlagen_ID	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
Ordnerpfad	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
Shared_workspace_ID	Obligatorisch	Rechtsabteilung!123

- **Ordnerstruktur**:<folder> /${number}.
- **Funktionsweise**: Wenn ein Dokument hochgeladen wird, verwendet die Anwendung einen vorhandenen Arbeitsbereich (Rechtsabteilung) und verwendet den primären Ordner erneut. Die Anwendung erstellt den Ordner unter dieser Ordnerhierarchie anhand der Nummer der Anfrage an die Rechtsabteilung oder der Nummer der Rechtsangelegenheit und lädt das Dokument in diesen Pfad.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das folgende Beispiel zeigt, wie das Dokument in den angegebenen Ordner hochgeladen wird.

Hinweis:
Wenn einer der Ordner nicht vorhanden ist, erstellt die Anwendung sie zuerst und verwendet sie anschließend. In diesem Beispiel ist dies ${number}.

Legal (Workspace) > Folder > LR001.

Unabhängiger Arbeitsbereich, der eine Vorlage verwendet

Unabhängiger Arbeitsbereich mit Vorlagenattributdetails

Attribut	Optional/obligatorisch	Beispielwerte
Bibliothek	Optional	Keine
workspace_type	Obligatorisch	Unabhängig
Vorlagen_ID	Obligatorisch	LegalTemplate!120
Ordnerpfad	Obligatorisch	Dokumente
Shared_workspace_ID	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend

- **Ordnerstruktur**: ${number}.
- **Funktionsweise**: Die Anwendung erstellt einen Arbeitsbereich unter Verwendung des im Feld „Ordnerstruktur“ angegebenen Werts als Arbeitsbereichsnamen und erstellt die Ordner entsprechend der Definition in der Vorlage. In diesem Beispiel ist LegalTemplate!123 die Template_ID, die als Vorlage verwendet wird. Verwenden Sie dann den im Feld Folder_path angegebenen Ordnerpfad, um das Dokument in den Ordner im Pfad hochzuladen. In diesem Beispiel wird die Dokumentdatei in den Ordner „Dokumente“ hochgeladen.

  Das folgende Beispiel zeigt, wie das Dokument in den angegebenen Ordner hochgeladen wird:

  LR001 (Workspace) > Documents (Folder).

Unabhängiger Arbeitsbereich ohne Vorlage

Unabhängiger Arbeitsbereich ohne Vorlagenattributdetails

Attribut	Optional/obligatorisch	Beispielwerte (Manuelle Eingabe)
Bibliothek	Optional	Keine
workspace_type	Obligatorisch	Unabhängig
Vorlagen_ID	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
Ordnerpfad	Obligatorisch	Dokumente
Shared_workspace_ID	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Ordnerstruktur**: ${number}.
- **Funktionsweise**: Die Anwendung erstellt einen Arbeitsbereich unter Verwendung des im Feld „Ordnerstruktur“ angegebenen Wert als Arbeitsbereichsnamen. Die Anwendung erstellt dann einen Ordner anhand der Informationen im Feld „Folder_path“ und lädt das Dokument in den letzten Ordner.

  Das folgende Beispiel zeigt, wie das Dokument in den angegebenen Ordner hochgeladen wird:

  ```
  LR001 (Workspace) > Documents (Folder).
  ```

Implementierung in erstellen Geskripteter Erweiterungspunkt

Erstellen Sie die Implementierung im sofort einsatzbereiten geskripteten Erweiterungspunkt , indem Sie in der Skripteinbindung im Basisanwendungscode platzieren.

Vorbereitungen

Der Anwendungsbereich muss in die spezifische Anwendung geändert werden, für die die Implementierung im geskripteten Erweiterungspunkt vorgesehen ist.

Erforderliche Rolle: Sie müssen über die spezifische Rolle für den Entwickler oder Administrator der Anwendung oder über die Administratorrolle verfügen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie beim Hochladen des Dokuments zusätzliche Informationen an senden möchten, müssen Sie die Implementierung im geskripteten Erweiterungspunkt] erstellen und in anwenderdefinierten Feldern im Arbeitsbereich iManage speichern. Die anwenderdefinierten Felder sind auf iManage voreingestellt und müssen für die Zuordnung aktiviert sein. Beispiel: <custom field 1> ist Praxisbereich, zugeordnet<custom field 2> ist der Kategorie [, zugeordnet<custom field 3> wird Angefordert von usw. zugeordnet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie im Feld API-Name unter dem Anwendungsbereich Management von Anfragen an die Rechtsabteilung nach **sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension**.
3. Wählen Sie den zu öffnenden Datensatz aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt], zugehöriger Link [] die **Option Implementierung erstellen** aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formularfelder mit geskriptetem Erweiterungspunkt.

Ergebnisse

Die Implementierung wird im geskripteten Erweiterungspunkterstellt. Weitere Informationen zur Verwendung der Skripteinbindung für den Erweiterungspunkt Geskriptet finden Sie unter Verwenden Sie die Skripteinbindung [für den Geskripteten Erweiterungspunkt.

Verwenden Sie die Skripteinbindung [für den Geskripteten Erweiterungspunkt

Verwenden Sie die Skripteinbindung für den geskripteten Erweiterungspunkt, um die anwenderdefinierten Felder im Speicher iManage basierend auf der in den Funktionenangegebenen Zuordnung zu aktualisieren.

In den folgenden Prozessen wird erläutert, wie die Skripteinbindung für Scripted Extension Point implementiert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Im Formular „Skripteinbindung“ wird das Skriptfeld automatisch mit der Struktur der erwarteten Funktionsdefinitionen ausgefüllt. Weitere Informationen zum Skripteinbindungsformular finden Sie unter Script includes .
- In der Skripteinbindung hat die Funktion Eingaben , die verfügbar sind, wenn die Implementierung von aufgerufen wird.
- Im Falle von iManage Erweiterungspunkt (sn_lg_ops.iManageCustomFieldHelperExtension) sind die Funktionsdefinition, die Erwartung und die möglichen Ausgaben im Folgenden aufgeführt:

Funktion Namen, erwarteteErgebnisseund mögliche Ausgaben

Funktionsname	Nutzungsinformationen	Ausgabe
canHandle	Eingabe: TableName: Name der Tabelle, deren der aktuelle Datensatz verarbeitet wird. Verwendung: Diese Funktion wird verwendet, um zu identifizieren, ob diese Implementierung ausgeführt werden soll , wenn der von Ihnen übergebene Tabellenname ist, wobei die seineBedingung für mich verwendet wird, die in der Funktiondefiniert ist. . Beispiel: In Management von Anfragen an die Rechtsabteilung, haben Sie die Eingabe tableName, um zu ermitteln, ob diese Implementierung für dieselbe Tabelle ist. Das mögliche Skript würde wie folgt lauten: `canHandle:funktion(tableName) {return tableName == "Die Zieltabelle der Implementierung"; },`	Wahr/Falsch Wahr: Die aktuelle Ausführung sollte ausgeführt werden. False: Die aktuelle Ausführung darf nicht ausgeführt werden.
Prozess	Eingabe: requestRecord: GlideRecord-Objekt des aktuellen rechtlichen Datensatzes, der gerade verarbeitet wird. Verwendung: Diese Funktion wird verwendet, um eine Zuordnung	`{ custom1: requestRecord.getDisplayValue(“practice_area anwenderdefiniert2: requestRecord.getValue("description") }`

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionsname	Nutzungsinformationen	Ausgabe
	zwischen den Feldern iManage und den Feldern des Rechtsdatensatzes zu erstellen. Beispiel: In Management von Anfragen an die Rechtsabteilung, haben Sie das GlideRecord-Objekt des aktuellen rechtlichen Tabellendatensatzes in Bezug, das verwendet wird, um die Werte der Datensatzfelder abzurufen und den benutzerdefinierten Feldern in der Prozessfunktion zuzuordnen. Das mögliche Skript würde wie folgt lauten: `process: function(requestRecord) {return { custom1: requestRecord.getDisplayValue("practice_area"), custom2: data, custom4: requestRecord.requested_for.country, description: requestRecord.description }; },`	

Formularfelder mit geskriptetem Erweiterungspunkt

Liste der Felder im geskripteten Erweiterungspunkt.

Formularfelder mit geskriptetem Erweiterungspunkt

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Erweiterungspunkt. Der Name kann bis zu 100 alphanumerische Zeichen enthalten, einschließlich Sonderzeichen.
API-Name	Name der Erweiterungspunkt-API, der der Anwendungsbereich vorangestellt ist, für den sie gilt. Dies ist ein vom System zugewiesener Name und kann nicht geändert werden.
Anwendung	Anwendung, der der Erweiterungspunkt zugewiesen ist. Dies wird vom System zugewiesen und kann nicht geändert werden.
Zugänglich von	Anwendungsbereich , der die Anwendungen definiert, die auf diesen geskripteten Erweiterungspunkt zugreifen können. Verfügbare Werte:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formularfelder mit geskriptetem Erweiterungspunkt (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Alle Anwendungsbereiche – Kann von jedem Anwendungsbereich aus aufgerufen werden. • Dieser Anwendungsbereich – Kann vom aktuellen Anwendungsbereich aus aufgerufen werden.
Aktiv	Option zum Aktivieren des geskripteten Erweiterungspunkts.
Beschreibung	Beschreibender Inhalt des geskripteten Erweiterungspunkts.
Skript	Das serverseitige Skript, das bei Aufruf von anderen Skripts ausgeführt werden soll. Das Skript muss eine einzelne JavaScript-Klasse oder eine globale Funktion definieren. Der Klassen- oder Funktionsname muss mit dem Wert im Feld **Name** übereinstimmen.
Vom Client aufrufbar	Optionen, um den geskripteten Erweiterungspunkt für Client-Skripts, Listen-/Berichtsfilter, Referenzqualifizierer oder, falls angegeben, als Teil der URL verfügbar zu machen.

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage für rechtliche Services

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage mit einer wiederverwendbaren Nachricht, die von Erfüllern der Rechtsabteilung verwendet werden kann, um Anwendern schnelle und konsistente Nachrichten zu senden. Sie können diese wiederverwendbaren Nachrichten in den ihnen zugewiesenen Formularen für Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten sowie in Chatsitzungen oder E-Mails verwenden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Templated Response“ (com.sn_template_snip) installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Antwortvorlagen sind wiederverwendbare Nachrichten, die von den rechtlichen Erfüllern verwendet werden können, um Stakeholdern eine rechtliche Anforderung oder Rechtsangelegenheit zu antworten. Weitere Informationen finden Sie unter Antwortvorlagen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Antwortvorlagenkonfiguration**.
2. Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie auf **Neu**, um eine Antwortvorlage zu erstellen.
- Um eine vorhandene Antwortvorlage zu ändern, öffnen Sie sie in der Liste.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Antwortvorlage“..
4. Speichern Sie die Antwortvorlage.
   - Speichern Sie eine neue Antwortvorlage, indem Sie auf **Absenden**klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Antwortvorlage, indem Sie auf **Aktualisieren**klicken.

   Die Antwortvorlage wird erstellt, und die zugehörige Liste „Kanäle“ wird angezeigt.
5. Ordnen Sie einen oder mehrere Kanäle zu, über die die Antwortvorlage verwendet werden kann.
   Eine Antwortvorlage ist nur über die von Ihnen ausgewählten Kanäle verfügbar. Sie können unterschiedliche Nachrichten bereitstellen, indem Sie für jeden Kanal, z. B. Chat, E-Mail oder Formular, Antwortvorlagen erstellen.

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Kanäle“ auf **Bearbeiten**.

   b. Wählen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ einen oder mehrere Kanäle aus der Liste **Sammlung** aus, und klicken Sie auf **>**, um sie der **Kanalliste**hinzuzufügen.

   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die ausgewählten Kanäle werden der zugehörigen Liste „Kanäle“ hinzugefügt.

Ergebnisse

Die Antwortvorlage kann vom Erfüller der Rechtsabteilung über die konfigurierten Kanäle verwendet werden.

Aktion für juristische Services auf Seite „Standardticket“ konfigurieren

Fügen Sie auf der Seite „Standardticket“ für eine juristische Anforderung eine Aktion und ihre Funktionalität hinzu, oder ändern Sie sie.

Vorbereitungen

- Überprüfen Sie die Konfiguration der Skripteinbindung, der geskripteten Erweiterungspunkte und der Service Portal-Widgets für juristische Services, die mit den Legal Service Delivery-Apps installiert wurden.
- Die Aktionen sind einer der Abschnitte einer Standardticketseite des Serviceportals. Machen Sie sich daher mit der Standardticketseite und vertraut Serviceportal .
- Weitere Informationen zum Konfigurieren von Serviceportal-Widgets finden Sie unter Serviceportal -Widgets .
- Weitere Informationen zum Verwenden und Anpassen von Skripteinbindungen finden Sie unter Skripteinbindungen .
- Vergewissern Sie sich, dass Sie den Anwendungsbereich auf Management von Anfragen an die Rechtsabteilung festgelegt haben.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Skript DefaultLegalTicketActions für das Basissystem ermöglicht die Konfiguration allgemeiner Aktionen für alle Arten von juristischen Anforderungen. Sie können diese

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

allgemeinen Aktionen für einen bestimmten Typ von juristischen Anforderungen überschreiben oder weitere Aktionen hinzufügen.

Prozedur

1. Fügen Sie eine Aktion im geskripteten Erweiterungspunkt hinzu, oder ändern Sie sie.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.

   b. Suchen Sie den Erweiterungspunkt **LegalTicketAction**, und wählen Sie ihn aus.

   c. Fügen Sie eine Implementierung für einen Praxisbereich hinzu, oder ändern Sie sie.

   - Um eine neue Implementierung für einen Praxisbereich hinzuzufügen, klicken Sie auf den zugehörigen Link **Implementierung erstellen**.

     Aktualisieren Sie das Skript im Formular „Skripteinbindung“ nach Bedarf.

     i. Um diese Implementierung auf den Praxisbereich zu beschränken, fügen Sie dem Parameter *canHandle* folgenden Code hinzu:

     ```
     canHandle: function(tableName) {
         return tableName == '<TableName>'; //Replace TableName with a practice area table name
       },
     ```

     ii. Um eine neue Aktion hinzuzufügen, aktualisieren Sie die Methode *process*.

     Als Referenz können Sie eine vorhandene *process*-Methode der Skripteinbindung DefaultLegalTicketActions oder die Implementierung eines anderen Praxisbereichs heranziehen.

   - Zum Ändern einer vorhandenen Implementierung wählen Sie in der zugehörigen Liste der Implementierungen eine Klasse aus.

     Aktualisieren Sie das Skript im Formular „Skripteinbindung“ nach Bedarf.

     - Um eine vorhandene Aktion zu ändern, aktualisieren Sie den Parameter *name* im JSON-Objekt so, dass er dem im Skript DefaultLegalTicketActions entspricht.

       Um beispielsweise das Standardverhalten der Aktion „Abbrechen“ in einem bestimmten Praxisbereich zu ändern, öffnen Sie die Implementierung des Erweiterungspunkts, und behalten Sie den Parameter *name* als `cancel` bei, während Sie andere Parameter im JSON-Objekt nach Bedarf ändern.

     - Um eine neue Aktion hinzuzufügen, erstellen Sie ein JSON-Objekt, und ändern Sie den Namen und andere Parameter nach Bedarf.

   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie auf der Seite „Standardticket“ Aktions-Widgets für juristische Services.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Widgets**.

   b. Wählen Sie das Widget **Rechtsabteilung – Ticketaktionen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Überprüfen Sie das vorhandene Skript und die Angular ng-Vorlage als Referenz, und fügen Sie sie dann nach Bedarf hinzu, bzw. ändern Sie sie.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

KI-Suche in Serviceportal für Rechtsangelegenheitaktivieren und konfigurieren

Die Anwendung ServiceNow® KI-Suche stellt eine moderne Suchmaschine für Verbraucher für Serviceportal für Rechtsangelegenheiten] bereit.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:
Wenn KI-Suche [] in Ihrer Instanz ServiceNow nicht aktiviert ist, wenden Sie sich an Now Support, um Unterstützung zu erhalten.

Prozedur

1. Fügen Sie der Systemeigenschaft, die die unterstützten Portale enthält, die sys_id des Datensatzes Serviceportal für Rechtsangelegenheiten hinzu.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Portale**.
   b. Öffnen Sie den Datensatz Serviceportal für Rechtsangelegenheiten, und kopieren Sie seine sys_id.
   c. Öffnen Sie die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties], suchen Sie, und öffnen Sie `glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list`.
   d. Fügen Sie im Feld „ **Wert** “ die sys_id des Datensatzes Serviceportal für Rechtsangelegenheiten an.
   e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
2. Aktualisieren Sie den Datensatz Serviceportal für Rechtsangelegenheiten.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Portale**.
   b. Öffnen Sie den Datensatz Serviceportal für Rechtsangelegenheiten.
   c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **AI Search aktivieren**.
   d. **Wählen Sie im Feld Anwendung** durchsuchen die **Option Standardsuchanwendung des Serviceportals für Rechtsangelegenheiten**aus.
   Durch die Konfiguration der Suchanwendung werden Einstellungen für die Such-Experience festgelegt, z. B. die Suchmaschine und die Höchstmenge an Suchergebnissen und Vorschlägen. Standardmäßig ist eine Suchanwendungskonfiguration ausgewählt, Sie können sie jedoch nach Bedarf ändern. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchanwendungskonfiguration finden Sie unter Suchanwendungskonfigurationen .
   e. Wählen Sie im Feld **Suchergebniskonfiguration** die **Option Suche im Rechtsportal**aus.
   Eine Suchergebniskonfiguration legt fest, wie die Suchergebnisse angezeigt werden. Standardmäßig ist eine Suchergebniskonfiguration ausgewählt, Sie können sie jedoch nach Bedarf ändern. Weitere Informationen zum Definieren einer Suchergebniskonfiguration finden Sie unter EVAM-Definition erstellen .
   f. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Juristische Services anfordern

Mitarbeiter können eine juristische Anforderung bei der Rechtsabteilung einreichen, um Services von der Rechtsabteilung anzufordern und deren Status nachzuverfolgen.

Anfragen an die Rechtsabteilung senden

Senden Sie eine an die Rechtsabteilung gerichtete Anfrage für sich selbst oder im Namen eines anderen Benutzers, um sich an die Rechtsabteilung zu wenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine juristische Anforderung auch über Ihr Mobilgerät oder den Virtual Agent-Chat einreichen.

- Weitere Informationen zum Einreichen von Anfragen an die Rechtsabteilung über ein Mobilgerät finden Sie unter Anfragen an die Rechtsabteilung über Now Mobile übermitteln.
- Um eine Anfrage an die Rechtsabteilung über den Virtual Agent-Chat senden zu können, muss in Ihrer Instanz die Anwendung Legal Virtual Agent Conversations installiert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Virtual Agent Conversations.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.

   Hinweis:
   Wenn Sie Mitarbeiter-Center verwenden, können Sie eine Anfrage bei der Rechtsabteilung einreichen, indem Sie zum Mitarbeiter-Center-Portal navigieren und eine Anforderung aus dem Menü **Rechtlich** auswählen.

2. Suchen Sie nach einer Anfrage an die Rechtsabteilung oder klicken Sie auf **Servicekatalog**, um alle verfügbaren Anfragekategorien anzuzeigen.
3. Filtern und suchen Sie in den Kategorien nach der Anfrage an die Rechtsabteilung.
4. Klicken Sie auf ein juristisches Serviceelement, für das Sie eine Anforderung senden möchten. Wenn Sie nicht sicher sind, welches Service-Element der Rechtsabteilung Sie zum Senden Ihrer Anfrage auswählen sollen, wählen Sie **General Legal Request (Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung)**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

   Hinweis:
   Jedes Formular für Anfragen an die Rechtsabteilung bietet je nach ausgewähltem juristischen Serviceelement unterschiedliche Felder.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

- Eine juristische Anforderung wird im Status „Neu“ erstellt.
- Die Anforderung wird einer Gruppe oder einem Benutzer in der Rechtsabteilung basierend auf der im zugehörigen Praxisbereich festgelegten Zuweisungsregel zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Seite „Standardticket“ wird mit den folgenden Registerkarten zum Ausführen verschiedener Aufgaben angezeigt:
  - Aktivität: Verfolgen Sie den Aktivitätsverlauf der Anforderung und veröffentlichen Sie Nachrichten für den Erfüller, der an der Anforderung arbeitet.
  - Anhänge oder Dokumente: Laden Sie die Dokumente in der rechtlichen Anforderung hoch, und verwalten Sie sie.

    Hinweis:
    Wenn die externe Speicheroption aktiviert ist, wird die Registerkarte **Dokumente** angezeigt. Andernfalls wird die Registerkarte **Anhänge** angezeigt.

  - Details der Anforderung: Überprüfen Sie die Details der Anforderung.
- Wenn der Administrator Benachrichtigungen konfiguriert hat, erhalten Sie Benachrichtigungen über den Fortschritt der Anforderung.

Details zu Anfragen an die Rechtsabteilung anzeigen und nachverfolgen

Zeigen Sie die Details einer rechtlichen Anforderung an, nachdem sie übermittelt wurde, und verfolgen Sie die Anforderungsaktivitäten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.
2. Zeigen Sie die Details der rechtlichen Anforderung an.
   - Überprüfen Sie die Anforderungsdetails, indem Sie auf die Registerkarte **Anforderungsdetails** zugreifen.
   - Überprüfen Sie das Vertragsdokument.
     - Wenn die Anforderung internen Speicher für Anhänge verwendet, greifen Sie auf die Registerkarte **Vorschau** zu.
     - Wenn für die Anforderung ein externer Speicher verwendet wird, z. B. Microsoft OneDrive Google Drive, greifen Sie auf die Registerkarte **Dokumentüberarbeitung** zu.
   - Zeigen Sie eine Liste der Unterzeichner und deren Details an, indem Sie auf die Registerkarte **Unterzeichner** zugreifen.
   - Zeigen Sie Aufgaben-SLA-Details an, indem Sie auf die Registerkarte **Aufgaben-SLAs** zugreifen.
   - Zeigen Sie die Zugriffsebenen auf Dokumente für verschiedene Personas an, indem Sie auf die Registerkarte **Dokumentzugriff** zugreifen.
3. **Wahlweise:** Verfolgen Sie die Aktivitäten der Anforderung und veröffentlichen Sie Nachrichten für den Erfüller, der sie bearbeitet, indem Sie auf die Registerkarte **Aktivität** zugreifen.

Übermittelte Anfragen an die Rechtsabteilung aktualisieren

Aktualisieren Sie die Anfragendetails, fügen Sie Kommentare hinzu oder laden Sie Dokumente im Rahmen einer Anfrage an die Rechtsabteilung hoch, die Sie übermittelt haben, während sie sich noch im Status „Neu“ oder „Zugewiesen“ befindet. Sie können eine übermittelte Anfrage unabhängig von ihrem Status abbrechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.
2. Öffnen Sie Ihre übermittelte Anfrage an die Rechtsabteilung über die Option **Meine Anfragen** im Header-Menü.
3. Überprüfen und bearbeiten Sie auf der Seite „Standardticket“ die Anfragendetails, verwalten Sie Anhänge oder brechen Sie die Anfrage ab.
4. **Wahlweise:** Geben Sie auf der Registerkarte **Aktivität** Kommentare oder weitere Informationen zu Ihrer Anfrage für den Anfragenerfüller an.
5. **Wahlweise:** Verwalten Sie Dokumente, die Ihre Anforderung unterstützen.
6. **Wahlweise:** Zeigen Sie auf der Registerkarte **Freigaben** die Genehmigungsdetails an, die der Anfrage an die Rechtsabteilung zugeordnet sind.

   Hinweis:
   Die Registerkarte **Freigaben** wird nur angezeigt, wenn die Anfrage an die Rechtsabteilung oder ihr Anhang Genehmigungsdatensätze enthält.
7. **Wahlweise:** Zeigen Sie auf der Registerkarte **Rechtsangelegenheiten** alle mit der juristischen Anforderung verknüpften Rechtsangelegenheiten an.

   Hinweis:
   Die Registerkarte **Juristische Angelegenheiten** wird nur angezeigt, wenn die Anfrage an die Rechtsabteilung einer Rechtsangelegenheit zugeordnet ist und Sie zum Anzeigen von Rechtsangelegenheiten berechtigt sind.

Geschlossene juristische Anforderungen erneut öffnen

Öffnen Sie eine Anforderung erneut, wenn Sie mit der Lösung des Teams der Rechtsabteilung nicht zufrieden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als anfordernde Person können Sie nur eigene Anforderungen erneut öffnen, die geschlossen wurden („Geschlossen - vollständig“ oder „Geschlossen - unvollständig“). Eine abgebrochene Anforderung können Sie nicht erneut öffnen.

Hinweis:
Für rechtliche Anforderungen, die auf Genehmigungs-Workflow basieren, wie Aktienvorabgenehmigungen, Offenlegungen von Interessenkonflikten und Geheimhaltungsvereinbarungen mit Drittparteien, ist die Option zum erneuten Öffnen nicht verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.
2. Öffnen Sie Ihre übermittelte Anfrage an die Rechtsabteilung über die Option **Meine Anfragen** im Header-Menü.
3. Klicken Sie auf der Seite „Standardticket“ auf **Anforderung erneut öffnen**, um die Anforderung zu öffnen.
4. Geben Sie im Dialogfeld im Feld **Grund** Kommentare ein, um zu erklären, warum Sie die Anforderung erneut öffnen.
5. Klicken Sie auf **Anforderung erneut öffnen**.

Ergebnisse

Die Anforderung wird erneut geöffnet, und der Status ändert wird in „In Bearbeitung“ geändert. Die Anforderung wird demselben Mitglied des juristischen Teams zugewiesen, dem sie zuvor zugewiesen war. Wenn der Administrator E-Mail-Benachrichtigungen konfiguriert hat, erhalten der zugewiesene Benutzer, der Leiter des Praxisbereichs, der Manager der Zuweisungsgruppe und alle Mitarbeiter, die der Anfrage hinzugefügt wurden, eine Benachrichtigung bezüglich der erneuten Öffnung der Anforderung durch die anfordernde Person. Wenn die Zuweisungsgruppenberechtigungen für die juristische Anforderung nicht „Kein Zugriff“ lauten, werden auch alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe benachrichtigt.

Juristische Anforderungen verwalten

Als Mitglied der Rechtsabteilung bearbeiten Sie juristische Anforderungen, die von Mitarbeitern eingereicht wurden, um deren Probleme zu lösen bzw. Fragen zu beantworten.

Wenn ein Mitarbeiter eine Anfrage an die Rechtsabteilung einreicht, wird diese automatisch einer Gruppe oder einem Benutzer in der Rechtsabteilung zugewiesen. Die Zuweisung erfolgt basierend auf den Zuweisungsregeln, die für das Aufnahmeformular des zugehörigen Praxisbereichs konfiguriert sind. Wenn die Anforderung einer Rechtsgruppe zugewiesen ist, kann der Gruppenleiter die Anforderung selektieren und sich selbst oder beliebigen anderen Mitgliedern der Zuweisungsgruppe zuweisen.

Wenn eine anfordernde Person eine rechtliche Anforderung im falschen Praxisbereich und in der falschen Kategorie erstellt, kann der Erfüller die Rechtsabteilung die Anforderung an den richtigen Praxisbereich und die richtige Kategorie übertragen. Die übertragene Anforderung enthält alle relevanten Details, die aus der alten Anforderung kopiert wurden, einschließlich der Anhänge. Erfüller können die Anforderung übermitteln oder an die anfordernde Person zurücksenden, um sie abzuschließen.

Hinweis:
Die externen Speicheroptionen, die Anhänge in einer übertragenen Anforderung unterstützen, sind Microsoft OneDrive und Google Drive.

Verwenden Sie Center für Rechtsangelegenheiten, um Ihnen zugewiesene juristische Anforderungen zu bearbeiten.

Anfragen an die Rechtsabteilung zuweisen

Weisen Sie sich selbst oder einer Person in Ihrer Zuweisungsgruppe eine Anfrage an die Rechtsabteilung zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Mitarbeiter eine Anfrage an die Rechtsabteilung einreicht, wird diese automatisch einer Gruppe oder einem Benutzer in der Rechtsabteilung zugewiesen. Die Zuweisung erfolgt basierend auf den Zuweisungsregeln, die für das Aufnahmeformular des zugehörigen Praxisbereichs konfiguriert sind. Wenn die Anforderung einer Rechtsgruppe zugewiesen ist, kann jedes Mitglied der Gruppe die Anforderung selbst selektieren oder einem anderen Mitglied der Gruppe zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie unter **Legal Requests (Anfragen an die Rechtsabteilung)** auf **Nicht zugewiesen**.
4. Öffnen Sie in der Liste der nicht zugewiesenen Anforderungen eine Anforderung, indem Sie auf die Anforderungsnummer klicken.
5. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die **Zuweisungsgruppenberechtigung**, um die Berechtigungsstufe der juristischen Anforderung für die Benutzer zu ändern.
   - **Kein Zugriff**: Nur der Leiter des Praxisbereichs, der Gruppenmanager und der Benutzer im Feld **Zugewiesen an** können auf die Anfrage an die Rechtsabteilung zugreifen und sie einem der Mitglieder in der Zuweisungsgruppe zuweisen. Der zugewiesene Benutzer kann dann mit der Anforderung an die Rechtsabteilung arbeiten.
   - **Lesen**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung nur anzeigen. Diese Option ist die Standardberechtigungsstufe.
   - **Bearbeiten**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung anzeigen und bearbeiten. Das Feld „Zugewiesen an“ wird optional, wenn diese Option festgelegt ist.

   Das Feld „Zuweisungsgruppenberechtigung“ eines aktiven Datensatzes einer Anfrage an die Rechtsabteilung kann wie folgt bearbeitet werden:
   - Praxisbereichsleiter, Zuweisungsgruppenmanager, „Zugewiesen an“-Benutzer und delegierte Benutzer.
   - Jedes Mitglied der Zuweisungsgruppe, wenn sich der Datensatz im Status „Neu“ befindet oder die Berechtigung der Zuweisungsgruppe auf „Bearbeiten“ festgelegt ist oder die Optionen „Konfiguriert“ „assigned_to_field_not_mandtory“ enthalten.
6. Basierend auf der Berechtigungsoption weisen Sie die Anfrage sich selbst oder einem anderen Mitglied aus der zugewiesenen Gruppe zu.
   - Um die Anforderung sich selbst zuzuweisen, klicken Sie auf **Mir zuweisen**.
   - Um die Anfrage einem anderen Mitglied zuzuweisen, wählen Sie auf der Registerkarte **Details** einen Benutzer im Feld **Zugewiesen an** aus und klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Der Status der Anforderung wird auf „Zugewiesen“ aktualisiert.

Nächste Maßnahme

Der zugewiesene Benutzer kann mit der Bearbeitung der Anfrage an die Rechtsabteilung beginnen.

Anfragen an die Rechtsabteilung bearbeiten

Bearbeiten Sie juristische Anforderungen, die Ihnen zugewiesen sind, oder als Mitarbeiter, um Probleme zu lösen oder Fragen zu beantworten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie auf die Anforderung zugreifen und sie genauso bearbeiten wie die Beauftragten. Sie können die Felder „ **Zugewiesen an** “ und **„Zuweisungsgruppe“** jedoch nicht ändern.

Hinweis:
In Zeiten, in denen Sie nicht verfügbar sind, können Sie Ihre rechtlichen Verpflichtungen an andere Benutzer delegieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine juristischen Anfrage, indem Sie unter **Juristische Anforderungen** eine Option auswählen.
4. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die **Zuweisungsgruppenberechtigung**, um die Berechtigungsstufe der juristischen Anforderung für die Benutzer zu ändern.
   - **Kein Zugriff**: Nur der Leiter des Praxisbereichs, der Gruppenmanager und der Benutzer im Feld **Zugewiesen an** können auf die Anfrage an die Rechtsabteilung zugreifen und sie einem der Mitglieder in der Zuweisungsgruppe zuweisen. Der zugewiesene Benutzer kann dann mit der Anforderung an die Rechtsabteilung arbeiten.
   - **Lesen**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung nur anzeigen. Diese Option ist die Standardberechtigungsstufe.
   - **Bearbeiten**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung anzeigen und bearbeiten. Das Feld „Zugewiesen an“ wird optional, wenn diese Option festgelegt ist.

   Das Feld „Zuweisungsgruppenberechtigung“ eines aktiven Datensatzes einer Anfrage an die Rechtsabteilung kann wie folgt bearbeitet werden:
   - Praxisbereichsleiter, Zuweisungsgruppenmanager, „Zugewiesen an“-Benutzer und delegierte Benutzer.
   - Jedes Mitglied der Zuweisungsgruppe, wenn sich der Datensatz im Status „Neu“ befindet oder die Berechtigung der Zuweisungsgruppe auf „Bearbeiten“ festgelegt ist oder die Optionen „Konfiguriert“ „assigned_to_field_not_mandtory“ enthalten.
5. **Wahlweise:** Wenn die Anforderung aufgrund geschäftlicher Anforderungen einer neuen Zuweisungsgruppe zugewiesen werden muss, wählen Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** eine andere Zuweisungsgruppe aus.

   Hinweis:
   Das Feld **Zuweisungsgruppe** kann nur bearbeitet werden, wenn die Option **Editable Assignment group in Request** (Bearbeitbare Zuweisungsgruppe in Anforderung) im zugewiesenen Aufnahmeformular konfiguriert ist.

   Beim Ändern der Zuweisungsgruppe können Benutzer der vorhandenen Gruppen, die sich nicht in der aktualisierten Zuweisungsgruppe befinden, den Zugriff auf die Anforderung verlieren. Das Feld **Zugewiesen an** wird ebenfalls gelöscht, und der zugewiesene Anwender wird per E-Mail benachrichtigt.
6. **Wahlweise:** Wenn Sie bei der Bearbeitung der juristischen Anforderung die Unterstützung anderer Erfüller benötigen, fügen Sie diese im Feld **Mitarbeiter** hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Benutzer mit der Rolle sn_lg_contracts.contracts_fulfiller werden im Feld **Collaborators** (Mitarbeitende) aufgeführt.

Die Mitarbeiter werden per E-Mail darüber benachrichtigt, dass sie einer juristischen Anforderung als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.

7. Bearbeiten Sie die Anfrage an die Rechtsabteilung, sodass die angeforderten Services und Informationen erfüllt werden.
   Wenn die Anforderung einer detaillierten Untersuchung bedarf, können Sie die Anforderung auf eine rechtliche Angelegenheit hochstufen.

   Hinweis:
   Um die Anfrage an die Rechtsabteilung auf eine Rechtsangelegenheit hochzustufen, müssen Sie die App Management von Rechtsangelegenheiten installiert und den Datensatzerstellertyp im zugehörigen Aufnahmeformular auf **Request and Matter (Anfrage und Angelegenheit** festgelegt haben. Weitere Informationen zum Festlegen eines Datensatzerstellertyps finden Sie unter Aufnahmeformulare zu Praxisbereichen hinzufügen.

8. Verwalten Sie Dokumente, die Teil der Lösung der juristischen Anforderung sind.
9. **Wahlweise:** Starten Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für die juristische Anforderung oder deren Anlagen, wenn eine Genehmigung von anderen Stakeholdern erforderlich ist.
10. **Wahlweise:** Kommunizieren Sie mit der anfordernden Person oder anderen Beteiligten über E-Mails, Chats, Arbeitsnotizen oder Kommentare.
    - E-Mails verwenden: Kommunizieren Sie mit Stakeholdern per E-Mail. Weitere Informationen finden Sie unter Per E-Mail kommunizieren.
    - Live-Chats verwenden: Kommunizieren Sie über Chats mit allen Stakeholdern. Weitere Informationen finden Sie unter Chatsitzungen über Center für Rechtsangelegenheiten-Posteingang starten.
    - Kommentare werden verwendet: Um mit der anfordernden Person oder anderen Beteiligten zu kommunizieren, geben Sie im Abschnitt Verfassen Ihre Nachricht in das Feld **Kommentare** ein, und klicken Sie auf **Kommentare**veröffentlichen.
    - Arbeitsnotizen verwenden: Kommunizieren Sie mit den anderen Mitgliedern der Rechtsabteilung, geben Sie im Abschnitt Verfassen Ihre Nachricht in das Feld **Arbeitsnotizen** ein, und klicken Sie auf **Arbeitsnotizen**veröffentlichen.

      Mithilfe von Antwortvorlagen können Sie vordefinierte Inhalte in E-Mails, Chats sowie Formularfelder für Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten wie **Kommentare** und **Arbeitsnotizen**einfügen. Wählen Sie das Antwortvorlagen-Symbol (Antwortvorlagen-), und suchen Sie eine geeignete Antwortvorlage basierend auf dem Betreff Ihrer E-Mail. Kopieren Sie den Inhalt der Vorlage, und fügen Sie ihn in das Pflichtfeld ein.

      Hinweis:
      Für juristische Services konfigurierte Antwortvorlagen können nur verwendet werden.

11. Schließen Sie die Anforderung oder brechen Sie sie ab.
    - Nachdem Sie die Anforderung gelöst haben, können Sie die Anforderung abschließen.
    - Wenn Sie feststellen, dass die Anforderung keine Aktion erfordert, können Sie sie abbrechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anhänge für juristische Anforderungen verwalten

Laden Sie die Begleitdokumentation wie Dokumente, E-Mail-Kopien, Bilder und andere Dateien in eine juristische Anforderung hoch, während Sie sie bearbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können diese Artefakte auch als Referenzmaterial verwenden, um in Zukunft ähnliche Anforderungen zu lösen.

Wenn die Option für externen Speicher aktiviert ist, können Sie den Dokumentzugriff verwalten, damit Benutzer diese Anhänge sehen können. Weitere Informationen finden Sie unter Dokumentzugriff in einer juristischen Anforderung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine juristischen Anfrage, indem Sie unter **Juristische Anforderungen** eine Option auswählen.
4. **Wahlweise:** Verwalten Sie Dokumente in der juristischen Anfrage.

Dokumentzugriff in einer juristischen Anforderung

Die an juristische Anforderungen angehängten Dokumente werden in das konfigurierte externe Speichersystem hochgeladen, wenn die Option für externen Speicher im Aufnahmeformular der jeweiligen juristischen Anforderung aktiviert ist. Der Zugriff auf diese Dokumente durch verschiedene Personas wird in Echtzeit, über eine regelmäßige Aufgabe oder bei Bedarf gesteuert.

Dokumentzugriff durch verschiedene Personas

Die folgende Tabelle zeigt die Art des Zugriffs auf Dokumente und wann er verschiedenen Personas gewährt wird.

Dokumentzugriff in einer juristischen Anforderung

Persona	Zugriffstyp	Wann
Anfordernde Person, angefordert für	Lesen, Schreiben, Löschen – für eigene Dokumente Schreibgeschützt – für Dokumente, die vom Erfüller der juristischen Anforderung angehängt wurden	Anforderung wird übermittelt
Gruppenmanager	Lesen, Schreiben, Löschen	Anforderung wird übermittelt
Erfüller der juristischen	Lesen, Schreiben, Löschen	Anforderung wurde zugewiesen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentzugriff in einer juristischen Anforderung (Fortsetzung)

Persona	Zugriffstyp	Wann
Anforderung (Zugewiesen an)		
Mitarbeiter	Lesen, Schreiben, Löschen	Der Liste **Mitarbeiter** hinzugefügt
Ad-hoc-Genehmiger	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Ad-hoc-Genehmigung wird initiiert
Leiter des Praxisbereichs	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Ausführung regelmäßiger Aufgabe oder bei Bedarf
Mitglieder der Zuweisungsgruppe	Abhängig vom Feld **Zuweisungsgruppenberechtigung**	Ausführung regelmäßiger Aufgabe oder bei Bedarf
Benutzer auf Beobachtungsliste	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Der **Beobachtungsliste** hinzugefügt
Delegierte	Lesen, Schreiben, Löschen	Aufgabe `Resolve platform delegation permissions for legal request` wird wie geplant oder bei Bedarf ausgeführt.
Delegiert durch granulare Delegierung	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Benutzer wird delegiert

Die regelmäßige Aufgabe `Process External Storage Permissions` wird in den festgelegten Intervallen ausgeführt, um den Zugriff für alle unverarbeiteten Berechtigungen für im externen Speicher abgelegte juristische Anforderungen zu synchronisieren.

- Anfordernde Personen können über die Registerkarte **Dokumente** der Seite „Standardticket“ auf die Dokumente zugreifen, die an die jeweilige juristische Anforderung angehängt sind.

  Hinweis:
  Anfordernde Personen können nur die Dokumente aus der Anforderung löschen, die sie angehängt haben.

- Der rechtliche Erfüller, dem der jeweiligen juristischen Anforderung zugewiesen ist, kann über die Registerkarte **Dokumente** des Anforderungsdatensatzes in Center für Rechtsangelegenheiten auf Dokumente zugreifen.
- Benutzer, die der Angelegenheit hinzugefügt wurden, können bei Bedarf Zugriff auf Dokumente anfordern, wenn sie Zugriff benötigen, bevor die regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird.
- Der rechtliche Erfüller kann den Zugriff von Benutzern auf Dokumente widerrufen.
- Ad-hoc-Genehmiger verlieren den Dokumentzugriff, nachdem sie das angeforderte Element genehmigt oder abgelehnt haben.
- Delegierte verlieren den Zugriff nach Ablauf des Delegierungszeitraums.

Dokumentzugriff für juristische Anforderung anfordern

Fordern Sie Zugriff auf Dokumente an, die an eine juristische Anforderung angehängt sind, auf die Sie derzeit keinen Zugriff haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user oder sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Juristische Anforderungen** auf **Alle**.
4. Öffnen Sie die juristische Anforderung, für die Sie Zugriff anfordern möchten, um die angehängten Dokumente anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf der Registerkarte **Dokumente** auf **Zugriff anfordern**.

Ergebnisse
Das System verarbeitet die Berechtigungen des Benutzers und gewährt Zugriff auf die Dokumente in der juristischen Anforderung.

Dokumentzugriff von Benutzern in juristischer Anforderung entziehen

Entziehen Sie den Zugriff vorhandener Benutzer auf Dokumente, die an eine juristische Anforderung angehängt sind, wenn diese die Dokumente nicht mehr anzeigen müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Juristische Anforderungen** auf **Alle**.
4. Öffnen Sie die juristische Anforderung, für die Sie den Benutzerzugriff auf die angehängten Dokumente entziehen möchten.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Dokumentzugriff** die Benutzer aus, denen Sie den Dokumentzugriff entziehen möchten.

   Hinweis:
   Die Registerkarte **Dokumentzugriff** wird nur für den Praxisbereichsleiter, den Manager der aktuellen Zuweisungsgruppe und die zugewiesene Person angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Zugriff entfernen**.

Ergebnisse
Der Dokumentzugriff wird den ausgewählten Benutzer entzogen, sie werden auch aus der Liste entfernt. Die Benutzer können daraufhin die Dokumente der Anforderung nicht mehr anzeigen.

Ad-hoc-Genehmigungen für juristische Anforderungen oder deren Anlagen starten

Starten Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine juristische Anforderung oder deren Anlagen durch einen Benutzer oder eine Benutzergruppe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie auf die Anforderung zugreifen und sie genauso bearbeiten wie die Beauftragten. Sie können die Felder „ **Zugewiesen an** “ und **„Zuweisungsgruppe“** jedoch nicht ändern.

Beispiele für Fälle, in denen Genehmigungen für eine juristische Anforderung oder deren Anlagen angefordert werden können:

- Genehmigung für juristische Vertragsdokumente von Stakeholdern.
- Ad-hoc-Genehmigung für eine juristische Anforderung, die vom Datenschutzteam autorisiert werden muss, bevor sie verarbeitet werden kann.

Sie können diese Genehmigungen jedem Anwender oder jeder Anwendergruppe in Ihrer Organisation zuweisen, die über die Rolle „legal_user“ verfügen. Wenn Sie eine Genehmigung starten, erhalten die Genehmiger eine E-Mail-Benachrichtigung und können die Genehmigung überprüfen und entsprechend handeln.

Hinweis:
Wenn für eine juristische Anforderung oder Anlage bereits ein ausstehender Genehmigungsdatensatz vorhanden ist, können Sie keine weitere Genehmigung für dasselbe Element starten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine juristischen Anfrage, indem Sie unter **Juristische Anforderungen** eine Option auswählen.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Genehmiger** auf **Genehmigung starten**.

   Sie können auch eine Genehmigung starten, indem Sie auf die Schaltfläche „Weitere Aktionen“ ( ) klicken und **Genehmigung starten** auswählen.
5. Füllen Sie im Dialogfeld „Genehmigung starten“ die Felder aus.

Dialogfeld „Genehmigung starten“

Feld	Beschreibung
Genehmigung für	Element, für das eine Genehmigung erforderlich ist. ○ **Anforderung**: Fordert die Genehmigung für die gesamte juristische Anforderung an. ○ **Anlage**: Fordert die Genehmigung für eine Anlage in der juristische Anforderung an.
Anlage auswählen	Anlage in der juristischen Anforderung, für die eine Genehmigung erforderlich ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anlage** unter **Genehmigung für** ausgewählt wurde.
Dokumente auswählen	Dokumente, die an die juristische Anforderung angehängt sind, die genehmigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Dokument** unter **Genehmigung für** ausgewählt wurde. **Hinweis:** Die Option „Dokument“ wird in der Liste nur angezeigt, wenn die Option für externen Speicher im Aufnahmeformular des Anforderungstyps aktiviert ist.
Genehmigung durch	Genehmigung auf Benutzerebene oder Benutzergruppenebene erforderlich. ○ **Benutzer**: Fordern Sie die Genehmigung von einem einzelnen Benutzer an. ○ **Benutzergruppe**: Fordern Sie die Genehmigung von einer Benutzergruppe an. Das Feld **Benutzer auswählen** wird durch das Feld **Benutzergruppe auswählen** ersetzt.
Benutzer auswählen	Benutzer oder Benutzergruppe, der/die das Element genehmigen muss. **Hinweis:** Benutzer oder Benutzergruppen mit der Rolle „legal_user“ werden aufgelistet. ○ Wenn Sie **Benutzer** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wählen Sie einen Benutzer aus, dessen Genehmigung erforderlich ist. ○ Wenn Sie **Benutzergruppe** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wählen Sie eine Benutzergruppe aus, deren Genehmigung erforderlich ist.
Genehmigungshinweis	Hinweis an den ausgewählten Benutzer oder die ausgewählte Benutzergruppe.

6. Klicken Sie auf **Initiiert**.

Ergebnisse

Abhängig von den folgenden Bedingungen werden auf der Registerkarte **Genehmiger** zugewiesene Genehmiger hinzugefügt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie **Benutzer** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wird für den ausgewählten Benutzer ein Genehmigungsdatensatz erstellt.
- Wenn Sie **Benutzergruppe** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wird für jeden Benutzer in der ausgewählten Benutzergruppe ein Genehmigungsdatensatz erstellt. Ein beliebiges Mitglied der Gruppe kann die Genehmigung erteilen.

Die zugewiesenen Genehmiger erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link, um den Datensatz zur Überprüfung und für eine Aktion zu öffnen.

Hinweis:

- Eine Anlage kann nicht gelöscht werden, nachdem eine Ad-hoc-Genehmigung gestartet wurde und sich im Status „Angefordert“ befindet. Um solche Anhänge zu entfernen, brechen Sie entweder die Ad-hoc-Genehmigungsanforderung ab, oder holen Sie zuerst die Genehmigung ein.
- Wenn Sie einen Anhang aus einer juristischen Anforderung entfernen, werden auch die zugehörigen Ad-hoc-Genehmigungsdatensätze gelöscht. Im Aktivitätenstrom der Anfrage an die Rechtsabteilung wird eine Arbeitsnotiz mit den Löschungsdetails veröffentlicht.

Die Genehmigungsdetails werden auf der Seite „Standardticket“ auf der Registerkarte **Freigaben** angezeigt.

Nächste Maßnahme

Genehmiger können das angeforderte Elemente anzeigen und genehmigen oder ablehnen.

Ad-hoc-Genehmigungen für juristische Anforderungen abbrechen

Brechen Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine juristische Anforderung ab, wenn keine Aktion mehr erforderlich ist.

Vorbereitungen

Sie können eine Ad-hoc-Genehmigung nur abbrechen, wenn sie sich im Status „Angefordert“ befindet.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie auf die Anforderung zugreifen und sie genauso bearbeiten wie die Beauftragten. Sie können die Felder „ **Zugewiesen an** “ und **„Zuweisungsgruppe“** jedoch nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine juristischen Anfrage, indem Sie unter **Juristische Anforderungen** eine Option auswählen.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Genehmiger** auf **Genehmigung abbrechen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie im Dialogfeld „Genehmigung abbrechen“ im Feld **Genehmigung für** den Genehmigungsdatensatz aus, den Sie abbrechen möchten.
6. Geben Sie Kommentare zum Abbrechen des Genehmigungsdatensatzes ein und klicken Sie auf **Abbruch bestätigen**.

Ergebnisse

Der Genehmigungsdatensatz wird abgebrochen, sein Status wird in „Abgebrochen“ geändert und dem Genehmigungsdatensatz werden Kommentare hinzugefügt. Wenn die Genehmigung bei einer Benutzergruppe angefordert wurde, werden die entsprechenden Genehmigungsdatensätze für alle Benutzer in der Benutzergruppe abgebrochen.

Juristische Anforderungen oder ihre Anlagen genehmigen oder ablehnen

Prüfen Sie eine juristische Anforderung oder ihre Anlagen, und genehmigen Sie sie, oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen

Zur Genehmigung müssen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link zu dem juristischen Element erhalten haben.

Erforderliche Rolle: approver_user und legal_user

Prozedur

1. Öffnen Sie den Genehmigungsdatensatz über die E-Mail-Benachrichtigung, den Selfservice oder das Mitarbeiter-Center-Portal bzw. aus dem Center für Rechtsangelegenheiten.
2. Überprüfen Sie den Datensatz und genehmigen Sie ihn oder lehnen Sie ihn ab:
   - Klicken Sie zum Genehmigen des Datensatzes auf **Genehmigen**.
   - Geben Sie zum Ablehnen des Datensatzes im Feld **Anmerkungen** einen Ablehnungskommentar ein und klicken auf Sie auf **Ablehnen**.

Ergebnisse

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis von Genehmigungs- und Ablehnungsaktionen im Genehmigungsdatensatz.

Ergebnis der Genehmigung oder Ablehnung eines Rechtselements

Genehmigen	Ablehnen
• Der Status des Genehmigungsdatensatzes ändert sich von „Angefordert“ zu „Genehmigt“. Wenn das angeforderte Element einer Benutzergruppe zur Genehmigung zugewiesen wurde, wird der Status der Genehmigungsdatensätze für die verbleibenden Benutzer von „Angefordert“ zu „Nicht mehr erforderlich“ aktualisiert.	• Der Status des Genehmigungsdatensatzes ändert sich von „Angefordert“ in „Abgelehnt“. Wenn das angeforderte Element einer Benutzergruppe zur Genehmigung zugewiesen wurde, wird der Status der Genehmigungsdatensätze für die verbleibenden Benutzer von „Angefordert“ zu „Nicht mehr erforderlich“ aktualisiert. • Die vom Genehmiger veröffentlichten Kommentare zur Ablehnung werden dem

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis der Genehmigung oder Ablehnung eines Rechtselements (Fortsetzung)

Genehmigen	Ablehnen
Hinweis: Wenn es sich um die Genehmigung der Anlage einer juristischen Anforderung handelte, kann die Anlage nicht aus der juristischen Anforderung gelöscht werden. • Alle Genehmiger, die nicht der **Beobachtungsliste** in der juristischen Anforderung hinzugefügt wurden, verlieren den Zugriff auf das genehmigte Element.	Abschnitt „Aktivitäten“ der Anfrage an die Rechtsabteilung hinzugefügt. • Alle Genehmiger, die nicht der **Beobachtungsliste** in der juristischen Anforderung hinzugefügt wurden, verlieren den Zugriff auf das genehmigte Element.

- Alle Genehmiger, die nicht der **Beobachtungsliste** in der juristischen Anforderung hinzugefügt wurden, verlieren den Zugriff auf das genehmigte Element.
- Anforderungserfüller und Mitarbeiter erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung über die Genehmigung oder Ablehnung.

Im Center für Rechtsangelegenheiten per E-Mail kommunizieren

Verfassen und senden Sie E-Mails direkt aus dem Formular für juristische Anforderungen im Center für Rechtsangelegenheiten. Sie können die E-Mail auch als Entwurf speichern und später senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Juristische Anforderungen** auf **Mir zugewiesen**.
4. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.
5. Klicken Sie auf das Symbol für weitere Aktionen ( ), und wählen Sie **E-Mail erstellen** aus.
   Die Schaltfläche **E-Mail erstellen** ist nur verfügbar, wenn sich die juristische Anforderung im Status „Zugewiesen“ oder „In Bearbeitung“ befindet.
6. Verfassen Sie auf der Registerkarte Neuer E **-Mail-Entwurf** eine neue E-Mail, oder antworten Sie auf die empfangene E-Mail.

   Mithilfe von Antwortvorlagen können Sie vordefinierte Inhalte in den E-Mail-Text einfügen. Wählen Sie das Antwortvorlagen-Symbol (Antwortvorlagen-), und suchen Sie eine geeignete Antwortvorlage basierend auf dem Betreff Ihrer E-Mail. Kopieren Sie den Inhalt der Vorlage, und fügen Sie ihn in den E-Mail-Text ein.

   Hinweis:
   Es können nur für den E-Mail-Kanal konfigurierte Antwortvorlagen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Für E-Mail-Kanal konfigurierte Antwortvorlagen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Per E-Mail kommunizieren .

7. Senden Sie sie sofort, oder speichern Sie sie als Entwurf, um sie später zu senden.
   - Um die E-Mail sofort zu senden, klicken Sie auf E-Mail **senden**.
   - Um die E-Mail als Entwurf zu speichern, klicken **Sie auf Als Entwurf speichern**.

Hinweis:

Sie können die E-Mail-Entwürfe anzeigen, indem Sie auf das Listensymbol ( ) klicken, das Listenelement **Entwürfe** unter der Kategorie **E** -Mail auswählen und einen E-Mail-Entwurf öffnen.

Ergebnisse

Nachdem die E-Mail gesendet wurde, wird sie dem Aktivitätenstrom im Formular „Juristische Anforderung“ hinzugefügt. E-Mails, die Sie von anderen erhalten, werden dem Aktivitätenstrom ebenfalls hinzugefügt.

Anfragen an die Rechtsabteilung auf Rechtsangelegenheiten hochstufen

Stufen Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung auf eine Rechtsangelegenheit hoch, wenn die Anfrage zusätzliche Untersuchungen und abteilungsübergreifende Zusammenarbeit erfordert und deren Lösung möglicherweise mehr Zeit in Anspruch nimmt.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die App Management von Rechtsangelegenheiten installiert und den Datensatzerstellertyp im zugehörigen Aufnahmeformular auf **Anforderung und Angelegenheit** festgelegt haben. Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare zu Praxisbereichen hinzufügen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie auf die Anforderung zugreifen und sie genauso bearbeiten wie die Beauftragten. Sie können die Felder „ **Zugewiesen an** “ und **„Zuweisungsgruppe“** jedoch nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine juristischen Anfrage, indem Sie unter **Juristische Anforderungen** eine Option auswählen.
4. Um eine juristische Anforderung auf eine Rechtsangelegenheit hochzustufen, klicken Sie auf **Angelegenheit erstellen**.
5. Geben Sie im Dialogfeld „Create Matter“ (Angelegenheit erstellen) an, ob eine Vorlage zum Erstellen einer rechtlichen Angelegenheit verwendet werden soll.
   - Um einen Datensatz für eine rechtliche Angelegenheit mit vordefinierten Daten wie Phasen und Aufgaben zu erstellen, wählen Sie im Feld **Vorlage für Angelegenheit** einen Vorlagennamen aus und klicken Sie auf **OK**.
   - Um einen Datensatz für rechtliche Angelegenheiten ohne vordefinierte Daten zu erstellen, lassen Sie das Feld **Vorlage für Angelegenheit** leer und klicken Sie auf **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

- Eine Rechtsangelegenheit wird mit Details erstellt, die aus der Anfrage an die Rechtsabteilung kopiert werden.
- Sie (ein juristischer Erfüller oder Mitarbeiter) werden der **Beobachtungsliste** der Rechtsangelegenheit hinzugefügt, um darauf zugreifen zu können.
- Wenn Sie eine Vorlage für eine Angelegenheit ausgewählt haben, weist die Angelegenheit vordefinierte Phasen, Aufgaben und Attribute aus der Vorlage auf.
- Wenn die Option für externen Speicher aktiviert ist, werden die an die juristische Anforderung angehängten und im konfigurierten externen Speicher gespeicherten Dokumente auf der Registerkarte **Dokumente** des Artefaktdatensatzes der Rechtsangelegenheit aufgelistet.

Hinweis:
Da die Dokumente im aus den Anforderungen erstellten Artefakt freigegeben werden, spiegelt sich das Hinzufügen oder Löschen von Dokumenten in diesem freigegebenen Artefakt sowohl in der Anforderung als auch in der Angelegenheit wider. Außerdem wird die Dokumentberechtigung für dieses freigegebene Artefakt auf der Ebene der juristischen Anforderung und nicht auf der Ebene der Rechtsangelegenheit verwaltet.

Übertragen Sie eine rechtliche Anforderung

Übertragen Sie eine rechtliche Anforderung an einen neuen Praxisbereich oder eine neue Kategorie, wenn die Anforderung mit einem unangemessenen Praxisbereich oder einer unangemessenen Kategorie übermittelt wurde.

Vorbereitungen

Die Aktion „Übertragungsanforderungen“ ist für Anwender mit Schreibzugriff auf die Anforderung verfügbar, z. B. Leiter des Praxisbereichs, Gruppenmanager und Anwender mit Anforderungsmanager-Rollen im Status „Neu“. Sie steht auch den jeweiligen Erfüllern zur Verfügung, denen die Anforderung zugewiesen ist im Status „Zugewiesen“.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie **Mir zugewiesen** unter **Anfragen an die Rechtsabteilung**.

Hinweis:
Praxisbereichsleiter und Gruppenmanager können eine rechtliche Anforderung übertragen, ohne sie jemandem zuzuweisen.

4. Öffnen Sie die juristische Anforderung, die Sie übertragen möchten.
5. Wählen Sie das Symbol „ “) und wählen Sie dann **Übertragungsanforderung**aus.
6. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dialogfeld „Übertragungsanforderung“.

Feld	Beschreibung
Praxisbereich	Praxisbereich, an den Sie die Anforderung übertragen möchten.
Kategorie	Kategorie, die dem Praxisbereich zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn Sie den Drittparteivertrag als Kategorie auswählen, müssen Sie nach der Übertragung der Anforderung die Aktion An anfordernde Person **senden** anstelle des **Absendens** verwenden.
Unterkategorie	Unterkategorie, die der Kategorie zugeordnet ist.
Zusätzliche Anmerkungen	Alle Kommentare, die im Zusammenhang mit der Übertragung der rechtlichen Anforderung hilfreich wären.

7. Wählen Sie **Übertragen**.
   Die Informationen im Abschnitt „Variablen“ müssen vollständig sein.
   - Wenn Sie über die Variableninformationen verfügen, aktualisieren Sie die Variablendetails, und wählen Sie **Absenden**aus.

     Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an die anfordernde Person, den Erfüller und alle Personen in der Beobachtungsliste gesendet.
   - Wenn Sie nicht über die vollständigen Variableninformationen verfügen, wählen **Sie An** anfordernde Person senden, um die Anforderung an die anfordernde Person zurückzusenden.

     Es wird eine E-Mail-Benachrichtigung an die anfordernde Person gesendet, in der für angefordert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisiert eine rechtliche Anforderung durch die anfordernde Person.

Ergebnisse

- Die rechtliche Anforderung wird an den ausgewählten Praxisbereich übertragen.
- Eine neue Anforderung wird erstellt und die alte Anforderung wird abgebrochen.
- Der Status der neuen Anforderung ist Entwurf.
- Der Erfüller wird zum Mitarbeitenden. Mitarbeitende sind Beauftragte, die über ähnliche Berechtigungen verfügen wie die Person, der die rechtliche Anforderung zugewiesen ist.
- Alle Anhänge im Speicher von ServiceNow® oder in einem externen Speicher wie Google Drive und Microsoft OneDrive werden in die neue Anforderung übertragen.
- Nachdem die Anforderung an die anfordernde Person gesendet wurde, wird der Name des Erfüllers aus dem Feld Mitarbeiter in die Beobachtungsliste verschoben.
- Der Anforderungsstatus wird in Neu geändert, nachdem die Variablen aktualisiert und vom Erfüller oder der anfordernden Person übermittelt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktualisiert eine rechtliche Anforderung durch die anfordernde Person

Aktualisieren Sie die Variablen in den Formularfeldern, und übermitteln Sie die rechtliche Anforderung durch die anfordernde Person, sobald die Anforderung vom Erfüller zurückgesendet wurde.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass das Portal Mitarbeiter-Center installiert ist.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem die juristische Anforderung übertragen wurde und der Erfüller die Anforderung an die anfordernde Person zurücksendet, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an die anfordernde Person gesendet. Weitere Informationen zur Übertragung von Anfragen an die Rechtsabteilung finden Sie unter Rechtsanforderung übertragen.

Hinweis:
Wenn die rechtliche Anforderung von einem anderen Benutzer im Namen der anfordernden Person erstellt wird, erhalten beide Benutzer die E-Mail-Benachrichtigung, und beide können die Anforderung aktualisieren.

Prozedur

1. Wählen Sie den Link **Überprüfen und absenden** in der E-Mail aus.
2. Wählen Sie auf der Seite „Meine Aufgaben“ in Mitarbeiter-Centerdie gewünschte Anforderungsaufgabe aus.
3. Die angeforderte Aufgabe wird in Mitarbeiter-Centergeöffnet.
4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte **Details** aus.
   Die Felder auf der Registerkarte Details variieren je nach Praxisbereich oder Kategorie der Anforderung.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die rechtliche Anforderung wird mit den neuen Variableninformationen aktualisiert.

Eine Bestätigungsmeldung für den erfolgreichen Abschluss wird angezeigt.

Anfragen an die Rechtsabteilung abschließen

Sie können eine Anfrage an die Rechtsabteilung abschließen, die Ihnen zugewiesen ist, nachdem Sie sie gelöst haben.

Vorbereitungen

Wenn Sie Management von Rechtsangelegenheiten installiert und eine Anfrage an die Rechtsabteilung zu einer Rechtsangelegenheit hochgestuft haben, schließt das System Anfragen an die Rechtsabteilung automatisch, wenn der verantwortliche Mitarbeiter für die Rechtsangelegenheit sich dafür entscheidet, die zugehörigen Anfragen beim Schließen der Rechtsangelegenheit abzuschließen.

Hinweis:
Eine juristische Anforderung kann nicht geschlossen werden, wenn es offene Ad-hoc-Genehmigungsdatensätze für sie oder ihre Anlagen gibt.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie auf die Anforderung zugreifen und sie genauso bearbeiten wie die Beauftragten. Sie können die Felder „ **Zugewiesen an** “ und **„Zuweisungsgruppe“** jedoch nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine juristischen Anfrage, indem Sie unter **Juristische Anforderungen** eine Option auswählen.
4. **Wahlweise:** Hängen Sie Dateien an, die eine Lösung für die Anforderung oder einen Link zu einem Knowledge Base-Artikel als Referenzmaterial für die anfordernde Person darstellen.
5. Schließen Sie die Anforderung basierend auf der dafür ausgeführten Arbeit ab:
   - Wenn die Anforderung durch Ihre Arbeit an der Anforderung gelöst wurde, klicken Sie auf **Schließung abgeschlossen**.
   - Wenn Sie einige Arbeit für die Anforderung ausgeführt haben, jedoch nicht in der Lage waren, die Anforderung zu lösen, klicken Sie auf **Unvollständig schließen**.
6. Geben Sie in dem Dialogfeld im Feld **Zusätzliche Kommentare** Kommentare ein, um zu erklären, warum die Anforderung abgeschlossen wurde.
7. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Die rechtliche Anforderung wird basierend auf der Systemeigenschaft `sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters` geschlossen und abhängig davon, ob der Anforderung eine rechtliche Angelegenheit zugeordnet ist.

- Wenn die Eigenschaft auf „false“ festgelegt ist und eine offene Rechtsangelegenheit vorhanden ist, wird die Anforderung erst geschlossen, nachdem die Rechtsangelegenheit geschlossen wurde.
- Wenn die Eigenschaft auf „true“ festgelegt ist, wird die Anforderung unabhängig vom Status der zugehörigen Rechtsangelegenheiten geschlossen.

Der Status der Anforderung ändert sich je nach ausgewählter Option in Geschlossen – vollständig oder Geschlossen – unvollständig.

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie in Management von Anfragen an die Rechtsabteilung verwenden.

Legal Service Delivery - Eigenschaften

Es sind mehrere Eigenschaften verfügbar, die Sie verwenden können, um Integrationen für Legal Service Delivery-Apps zu konfigurieren.

Diese Eigenschaften sind für Legal Service Delivery verfügbar.

Hinweis:
Um diese Eigenschaften zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Integrationen der Rechtsabteilung** > **Eigenschaften**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Legal Service Delivery

Eigenschaft	Beschreibung
Abschnitt „Externer Speicher“	
Maximale Anzahl der Versuche, bevor die Berechtigungsdatensätze mit Fehlern entfernt werden sn_lg_ops.external_storage_clear_errored_records_after	Die Anzahl der zulässigen Wiederholungen, bevor alle fehlerhaften Berechtigungseinträge aus der Warteschlange für die Auftragsausführung entfernt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten.
Zeit in Minuten für den Wiederholungsversuch der Ausführung von Berechtigungsdatensätzen sn_lg_ops.integration_retry_after	Die Zeit in Minuten, die das System wartet, bevor es erneut versucht, Berechtigungsdatensätze auszuführen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20 • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten.
Maximale Anzahl von Berechtigungsdatensätzen, die in eine Auftragsausführung aufgenommen werden sollen sn_lg_ops.integration_external_storage_job_batch_limit	Anzahl der Berechtigungsdatensätze, die in der einzelnen Ausführung einer Aufgabe enthalten sein können. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Legal Service Delivery (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl fehlgeschlagener Aufrufe, bevor der Flow-Status als fehlerhaft markiert wird sn_lg_ops.integration_retry_record_threshold	Maximale Anzahl der zulässigen fehlgeschlagenen Aufrufe zur Ausführung der Aufgabe, bevor der Flow-Status als fehlerhaft markiert wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 5 • Weitere Informationen: Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten.
Abschnitt „Integration der Rechtsabteilung – Core“	
IntegrationCore-Skriptschemaüberschreibung sn_lg_ops.integration_schema_overrides	Ihre benutzerdefinierte Schemastruktur, die Vorrang vor dem Schema im IntegrationCore-Skript hat. Als Ausgangspunkt für die Erstellung Ihrer eigenen Schemastruktur können Sie eine vorhandene Schemastruktur aus dem IntegrationCore-Skript verwenden. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: {}

Die Eigenschaft ist für Management von Anfragen an die Rechtsabteilungverfügbar.

Hinweis:
Um die Eigenschaft zu konfigurieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Management von Anfragen an die Rechtsabteilung** > **Eigenschaften**.

Eigenschaften für Management von Anfragen an die Rechtsabteilung

Eigenschaft	Beschreibung
sn_lg_ops.allow_request_closure_with_open_matters	Die Eigenschaft ermöglicht das Schließen einer Anfrage an die Rechtsabteilung, auch wenn ihr offene Angelegenheiten zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Boolean • Standardwert: falsch

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Rollen

Hinweis:
Einige Rollen in der Spalte **Enthält Rollen** sind bei der Installation der entsprechenden Anwendung Legal Service Delivery verfügbar. Beispielsweise werden Rollen mit dem Präfix „sn_lg_matter“ hinzugefügt, wenn Sie die Anwendung Management von Rechtsangelegenheiten installieren.

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Rechtlicher Administrator [sn_lg_ops.legal_admin]	Bietet Administrationszugriff auf alle juristischen Apps und die zugrunde liegenden Daten.	• sn_lg_coi.coi_admin • sn_lg_contracts.contracts_admin • sn_lg_forensics.forensics_admin • sn_lg_investigate.admin • sn_lg_ops.request_admin • sn_lg_pa.pa_admin • sn_lg_matter.matter_admin • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_lg_cf_workspace.admin • sn_lg_awa.admin • sn_lg_pi.admin
Rechtlicher Administrator für Zuweisungsregeln [sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin]	Bietet administrativen Zugriff auf das Modul „Zuweisungsregeln“ in rechtlichen Apps	• assignment_rule_admin • sn_lg_ops.legal_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Rechtlicher Administrator für Kataloge [sn_lg_ops.legal_catalog_admin]	Bietet administrativen Zugriff auf das Katalogverwaltungsmodul in juristischen Apps.	• catalog_admin • catalog_editor • sn_lg_ops.legal_user
Rechtlicher Konfigurator [sn_lg_ops.legal_config]	Bietet Zugriff zur Konfiguration von Daten wie Praxisbereiche, Kategorien und Vorlagen für rechtliche Angelegenheiten. Sie bietet keinen Zugriff auf die Transaktionsdaten von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten.	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_investigate.config • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_matter.matter_config
Rechtlicher Event-Administrator [sn_lg_ops.legal_event_manager]	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf das Events-Modul in rechtlichen Apps	sn_lg_ops.legal_user
Rechtlicher Erfüller [sn_lg_ops.legal_fulfiller]	Bietet Erfüllerzugriff zum Bearbeiten zugewiesener Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten	• awa_agent • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_lg_ops.request_fulfiller • sn_lg_matter.matter_fulfiller
Manager der Rechtsabteilung [sn_lg_ops.legal_manager]	Bietet Zugriff auf alle Transaktionsdaten von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten und die Berechtigung, Verantwortliche für Anforderungen und Angelegenheiten zuzuweisen	• sn_lg_coi.coi_fulfiller • sn_lg_ops.legal_event_manager • sn_lg_ops.request_manager • sn_lg_matter.matter_manager
Administrator für juristische Benachrichtigungen [sn_lg_ops.legal_notification_admin]	Bietet administrativen Zugriff auf das Benachrichtigungsmodul in rechtlichen Apps, um E-Mail-Benachrichtigungen zu konfigurieren **Wichtig:** Zum Hinzufügen oder Ändern von Benachrichtigungen benötigen Sie die Administratorrolle.	• sn_lg_ops.legal_user • usage_admin
Herausgeber für rechtliche Berichte	Bietet eingeschränkten Zugriff auf Daten für juristische Anforderungen	• report_publisher • sn_lg_ops.legal_report_viewer

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_lg_ops.legal_report_publisher]	und Rechtsangelegenheiten für die Veröffentlichung zugehöriger Berichte.	• sn_lg_ops.legal_user • pa_power_user • pa_data_collector
Rechtsbericht-Viewer [sn_lg_ops.legal_report_viewer]	Bietet Benutzern eingeschränkten Zugriff zum Anzeigen von Berichten zu Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten im Dashboard „Rechtliche Angelegenheiten“ und dem Dashboard für Verantwortliche der Rechtsabteilung.	• report_user • sn_lg_ops.legal_user • pa_viewer
Erfüller für Anfragen an die Rechtsabteilung [sn_lg_ops.request_fulfiller]	Bietet Erfüllerzugriff zum Bearbeiten zugewiesener Anfragen	• approver_user • email_composer • Wissen • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_sla_read • sn_lg_ops.legal_user • sn_templated_snip.template_snippet_rea • task_editor • workspace_user • awa_agent **Wichtig:** „sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user“ erbt „workspace_user“, das Zugriff auf den Next Experience-Arbeitsbereich bietet.
Lesezugriff für rechtliche SLA [sn_lg_ops.legal_sla_read]	Bietet Zugriff zum Anzeigen von SLAs, die für Anforderungen erstellt wurden	sn_lg_ops.legal_user
Rechtliche Benutzer [sn_lg_ops.legal_user]	Bietet Zugriff, um Anfragen an die Rechtsabteilung einzureichen und deren Fortschritt zu verfolgen. Kann zugewiesene Aufgaben im Zusammenhang mit Angelegenheiten bearbeiten.	sn_interview_temp.reader
Anforderungsadministrator [sn_lg_ops.request_admin]	Bietet administrativen Zugriff auf das Modul „Legal Request“ (Anfragen an die Rechtsabteilung) mit vollständigem Datenzugriff	• sn_lg_ops.legal_catalog_admin • sn_lg_ops.request_config • sn_lg_ops.request_manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Anforderungskonfigurator [sn_lg_ops.request_config]	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten wie Praxisbereich und Kategorieund verwaltet Datensatzersteller über den Katalog-Generator. Bietet keinen Zugriff auf Transaktionsdaten von Anfragen an die Rechtsabteilung.	• catalog_builder_editor • catalog_editor • connection_admin • email_client_quick_message_author • sla_manager • sn_lg_ops.legal_assignment_rules_admin • sn_lg_ops.legal_notification_admin • sn_lg_ops.legal_user • sn_lg_stock_cp.stock_config • sn_templated_snip.template_snippet_wri
Anforderungsmanager [sn_lg_ops.request_manager]	Bietet Zugriff auf alle Transaktionsdaten von Anfragen an die Rechtsabteilung und die Berechtigung zum Zuweisen von Anfragen	sn_lg_ops.request_fulfiller

Geplante Aufgaben

Hinweis:
Die folgenden regelmäßigen Aufgaben gelten, wenn einem Aufnahmeformular die Option **Enable External Storage for attachment** (Externen Speicher für Anlagen aktivieren) hinzugefügt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen.

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Externe Speicherberechtigungen verarbeiten	Die Aufgabe wählt alle geplanten Berechtigungsdatensätze für im externen Speicher gespeicherte Dokumente für juristische Anforderungen aus und führt sie aus.
Wiederholung bei Fehler in externem Dokument	Die Aufgabe wird bei Bedarf vom Administrator ausgeführt, um fehlgeschlagene Dokument-Uploads in den externen Speicher zu wiederholen.

Tabellen

Hinweis:
Zusätzlich zu den folgenden Tabellen werden mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung spezifische Tabellen für Praxisbereiche installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Praxisbereichstabellen für Anfragen an die Rechtsabteilung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Katalogstandards [sn_lg_ops_catalog_default]	Speichert die Standardwerte des Servicekatalogs, z. B. Deklarationsinhalte oder Vorlagen für bestimmte Anfragen an die Rechtsabteilung Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Kategorie [sn_lg_ops_category]	Speichert Aufnahmeformulare eines Praxisbereichs. Diese Aufnahmeformulare kategorisieren Anfragen an die Rechtsabteilung in relevante Gruppen. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
CRM [sn_lg_ops_integration_crm]	Speichert Konfigurationsdetails für Customer Relationship Management(CRM)-Apps wie Microsoft Dynamics CRM. Erweitert die Tabelle „Integration der Rechtsabteilung“.
Dokument (sn_lg_ops_external_document)	Speichert die Details der Dokumente für juristische Anforderungen, die in einem externen Speicher gespeichert sind. Diese Tabelle wird angewendet, wenn einem Aufnahmeformular die Option **Enable External Storage for attachment** (Externen Speicher für Anlagen aktivieren) hinzugefügt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen.
Elektronische Signatur [sn_lg_ops_integration_esignature]	Speichert Konfigurationsdetails für externe elektronische Signaturen, z. B. Adobe Sign oder DocuSign. Diese Tabelle erweitert die „Legal Integration“-Tabelle.
Konfiguration externer Apps (Veraltet) [sn_lg_ops_external_configuration]	Die Tabelle ist veraltet. Verwenden Sie stattdessen die Tabellen „Integration der Rechtsabteilung“, „Elektronische Signatur“ und „Externer Speicher“.
Externer Speicher [sn_lg_ops_integration_external_storage]	Speichert Konfigurationsdetails für externe Speichersysteme wie Google Drive oder Box. Erweitert die Tabelle „Integration der Rechtsabteilung“.
Integrationsanbieter [sn_lg_ops_integration_provider]	Speichert die Details der externen Apps, die von Legal Service Delivery-Anwendungen verwendet werden. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Rechtliche Anordnung [sn_lg_ops_legal_disposition]	Speichert Anordnungsdetails für Anfragen an die Rechtsabteilung, z. B. in Verbindung mit Patenten, Verträgen und Lobby-Arbeit.
Rechtliches Event – Zeitplaneintrag [sn_lg_ops_schedule_span]	Speichert geplante Elemente wie Besprechungen und Termine für einen Benutzer der Rechtsabteilung
Externer Ordner der Rechtsabteilung (sn_lg_ops_external_folder)	Speichert URLs und Details von Ordnern, die im externen Speichersystem erstellt wurden, um Dokumente für jede juristische Anforderung zu speichern. Diese Tabelle wird angewendet, wenn einem Aufnahmeformular die Option **Enable External Storage for attachment** (Externen Speicher für Anlagen aktivieren) hinzugefügt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen.
Integrationen der Rechtsabteilung [sn_lg_ops_integration_core]	Speichert Konfigurationsdetails von externen Anwendungen für die Speicherung und elektronische Signaturen.
Rechtsprofil [sn_lg_ops_legal_profile]	Speichert alle rechtlichen Daten, die einem Mitarbeiter zugeordnet sind, z. B. aktive gesetzliche Aufbewahrungspflichten, vollständige rechtliche Namen und Informationen zur Staatsbürgerschaft, die für bestimmte Legal Practice Applications (LPAs) verwendet werden können
Rechtsprofilzuordnung [sn_lg_ops_legal_profile_association]	Speichert die Zuordnung zwischen einem Profil der Rechtsabteilung und Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten.
Anfrage an die Rechtsabteilung [sn_lg_ops_request]	Speichert Anfragen an die Rechtsabteilung, die von einem Benutzer übermittelt wurden
Rechtliche Zeitpläne [sn_lg_ops_schedule]	Speichert den Zeitplan für einen Benutzer der Rechtsabteilung.
Rechtliche Typen [sn_lg_ops_legal_type_mapping]	Speichert den Typ der Anfrage an die Rechtsabteilung: Anfrage an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheit oder Aufgabe einer Rechtsangelegenheit
Meilensteine [sn_lg_ops_milestone_schedule_span]	Speichert die Meilensteine im Zusammenhang mit einer Anfrage an die Rechtsabteilung.
Option [sn_lg_ops_option]	Speichert die vordefinierten Optionen, um das Standardverhalten von juristischen Anforderungen und Rechtsangelegenheiten zu ändern. Sie können diese Optionen festlegen, während Sie das Aufnahmeformular eines Praxisbereichs konfigurieren. Weitere Informationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Praxisbereich [sn_lg_ops_practice_area]	Speichert die Details des Praxisbereichs Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Leiter des Praxisbereichs [sn_lg_ops_m2m_practice_area_lead]	Speichert Leiter von Praxisbereichen für verschiedene Praxisbereiche.
Unterkategorie [sn_lg_ops_subcategory]	Speichert die Unterkategorien, die einem Aufnahmeformular eines Praxisbereichs zugeordnet sind Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].

Praxisbereichstabellen für Anfragen an die Rechtsabteilung

Für Praxisbereiche spezifische Tabellen werden mit der Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installiert.

Diese Praxisbereichstabellen erweitern die Tabelle „Anfrage an die Rechtsabteilung“ [sn_lg_ops_request].

Wenn Sie zu einer Praxisbereichstabelle Spalten hinzufügen, können Sie die Tabelle so konfigurieren, dass diese Spalten im Abschnitt „Listen“ von Center für Rechtsangelegenheiten hinzugefügt werden. Sie können diese Tabellen auch in anderen Konfigurationen verwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter Praxisbereichstabellen konfigurieren.

- Compliance [sn_lg_ops_compliance]
- Unternehmensunterstützung [sn_lg_ops_corporate_support]
- Straftat [sn_lg_ops_crime]
- Digitale Forensik [sn_lg_ops_digital_forensics]
- Ethik [sn_lg_ops_ethics]
- Allgemeine Vertragsunterstützung [sn_lg_ops_general_contract_support]
- Rechtliches – Allgemein [sn_lg_ops_general_legal]
- Behördenangelegenheiten [sn_lg_ops_government_affairs]
- Gesundheit, Sicherheit und Umwelt [sn_lg_ops_health_safety_and_environment]
- Arbeit und Beschäftigung [sn_lg_ops_labor_and_employment]
- Rechtliche Angelegenheiten [sn_lg_ops_legal_operations]
- Lizenzierung und technische Transaktionen [sn_lg_ops_licensing_and_tech_transactions]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rechtsstreitigkeit [sn_lg_ops_litigation]
- Marketing-Support [sn_lg_ops_marketing_support]
- Fusionen und Übernahmen [sn_lg_ops_mergers_and_acquisitions]
- Patente, Warenzeichen und Geschäftsgeheimnisse [sn_lg_ops_patents_trademark_and_trade_secrets]
- Datenschutz und Datensicherheit [sn_lg_ops_privacy_and_data_security]
- Beschaffungsvertragsunterstützung [sn_lg_ops_procurement_contract_support]
- Immobilien [sn_lg_ops_real_estate]
- Vertriebsvertragsunterstützung [sn_lg_ops_sales_contract_support]
- Aktienplanunterstützung [sn_lg_ops_stock_plan_support]

Datensatz einer juristischen Anforderung – Registerkarte „Details“

Liste der Felder auf der Registerkarte **Details** einer Anfrage an die Rechtsabteilung in Center für Rechtsangelegenheiten

Ein Datensatz einer Anfrage an die Rechtsabteilung in Center für Rechtsangelegenheiten enthält die vollständigen Informationen zur Anfrage. Die Registerkarte **Details** enthält Felder aus dem Aufnahmeformular für rechtliche Anforderungen und andere Felder, die für Benutzer der Rechtsabteilung erforderlich sind.

Felder der Registerkarte „Details“ für eine Anfrage an die Rechtsabteilung

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte Nummer für die Anfrage an die Rechtsabteilung
Praxisbereich	Praxisbereich, zu dem die juristische Anforderung gehört
Kategorie	Kategorie der Anfrage an die Rechtsabteilung, die dem ausgewählten Rechtsgebiet zugeordnet ist
Unterkategorie	Unterkategorie der Anfrage an die Rechtsabteilung, die der Kategorie zugeordnet ist
Priorität	Prioritätsebene für die Bearbeitung der Anfrage an die Rechtsabteilung. Eine höhere Priorität bedeutet, dass der zugewiesene Benutzer schneller auf die Anfrage an die Rechtsabteilung reagieren sollte.
Beobachtungsliste	Benutzer mit Lesezugriff, die die Anfrage an die Rechtsabteilung überprüfen und der Anfrage zusätzliche Kommentare beifügen können. Die Liste enthält alle Benutzer mit der Rolle sn_legal_user. Der Anforderungserfüller kann jeden Benutzer aus der Liste hinzufügen oder die E-Mail-Adresse eines Benutzers eingeben, der nicht in der Liste aufgeführt ist.
Mitarbeiter	Benutzer, die der Anforderung hinzugefügt wurden, um den rechtlichen Erfüller bei der Lösung der Anforderung zu unterstützen. Die Mitarbeiter erhalten vollständigen Zugriff auf die zu bearbeitende Anforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder der Registerkarte „Details“ für eine Anfrage an die Rechtsabteilung (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die Liste enthält alle Benutzer mit der Rolle „request_fulfiller“.
Geöffnet	Datum, an dem die Anfrage an die Rechtsabteilung übermittelt wurde
Geöffnet von	Benutzer, der die Anfrage an die Rechtsabteilung gesendet hat
Angefordert für	Benutzer, für den die anfordernde Person die Anfrage an die Rechtsabteilung gesendet hat
Status	Derzeitiger Status der Anfrage an die Rechtsabteilung
Zuweisungsgruppe	Gruppe der Rechtsabteilung, der die Anfrage an die Rechtsabteilung zugewiesen ist
Zuweisungsgruppenberechtigung	Berechtigungsstufe der Anfrage an die Rechtsabteilung für die Mitglieder der Zuweisungsgruppe. • **Kein Zugriff**: Nur der Leiter des Praxisbereichs und der Gruppenmanager können auf die Anfrage an die Rechtsabteilung zugreifen und sie einem der Mitglieder in der Zuweisungsgruppe zuweisen. Der zugewiesene Benutzer kann dann mit der Anforderung an die Rechtsabteilung arbeiten. • **Lesen**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung nur anzeigen. Diese Option ist die Standardberechtigungsstufe. • **Bearbeiten**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung anzeigen und bearbeiten.
Zugewiesen an	Benutzer der Zuweisungsgruppe, dem die Anforderung an die Rechtsabteilung zugewiesen ist.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Anfrage an die Rechtsabteilung
Arbeitsnotizen	Kommentare oder Notizen für die internen Benutzer der Rechtsabteilung, die Zugriff zum Anzeigen der Anfrage an die Rechtsabteilung haben
Zusätzliche Anmerkungen	Kommentare oder Notizen für die anfordernde Person oder Benutzer im Feld **Beobachtungsliste**, die Zugriff zum Anzeigen der Anforderung haben

Formular „Antwortvorlage“.

Der Rechtskonfigurator kann das Formular „Antwortvorlage“ verwenden, um eine Antwortvorlage für wiederverwendbare Nachrichten zu erstellen oder zu ändern.

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Antwortvorlagenkonfiguration**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Antwortvorlage“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Antwortvorlage.
Kurzer Name	Kurzbeschreibung, die die Antwortvorlage bei Verwendung von Chat in Center für Rechtsangelegenheiten identifiziert. Verwenden Sie den Kurznamen mit einem Schnellbefehl (/), um den Text aus dem Vorlagentext der Antwortvorlage im Chat anzuzeigen. Dieses Feature bietet eine schnelle und konsistente Möglichkeit, Text im Chat auszufüllen. Beispielsweise identifiziert der Kurzname `gm` die Chat-Antwortvorlage für eine Begrüßung am Morgen. Geben Sie **/gm** in ein Chat-Fenster ein, um den Text aus dieser Antwortvorlage anzuzeigen.
Tabelle	Name der Tabelle, der die Antwortvorlage zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn Sie eine Antwortvorlage für den Chat Center für Rechtsangelegenheiten erstellen, müssen Sie die Interaktionstabelle [interaction] auswählen. Für andere Antwortvorlagen müssen Sie eine Tabelle aus den Legal Service Delivery -Apps auswählen.
Bedingung	Bedingungen, um zu bestimmen, wann die Antwortvorlage zur Verwendung verfügbar ist. Informieren Sie sich beim Definieren von Bedingungen wie der Beachtung der Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerten über die API GlideFilter - Scoped, Global . **Hinweis:** Die verfügbaren Bedingungen hängen von der von Ihnen ausgewählten Tabelle ab. Geben Sie für Chat-Antwortvorlagen die folgende Bedingung an: **[Type] [is] [Chat]**
Anwendung	Die Anwendung, die die Antwortvorlage erstellt hat.
Gruppensichtbarkeit	Anwendergruppen, die Zugriff auf die Antwortvorlage haben. **Hinweis:** Wenn Sie dieses Feld leer lassen, ist die Antwortvorlage für alle Rechtsgruppen verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Antwortvorlage“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Vorlagen-Textkörper	Text der Antwortvorlage, die den Erfüllern der Rechtsabteilung Anweisungen gibt, wie sie auf eine zugewiesene Anfrage an die Rechtsabteilung oder eine Rechtsangelegenheit reagieren sollen. Sie können auf Feldwerte verweisen, indem Sie Variablen aus der Liste „ **Variablen** “ basierend auf der ausgewählten Tabelle auswählen. Platzieren Sie den Cursor an der Stelle, an der die anwenderdefinierte Variablenreferenz angezeigt werden soll, und klicken Sie dann auf **Aktuellen Anwender** einfügen, um die aktuelle Anwendervariable (${current_user}) einzufügen, oder klicken Sie auf **Aktuelles Datum** einfügen, um die aktuelle Datumsvariable (${Date}) einzufügen.
Variablen auswählen	Felder aus der ausgewählten Tabelle, die Sie als Variablen in den Vorlagentext aufnehmen können. Angenommen, Sie haben im Feld Tabelle die **Tabelle** „Anforderung an die Rechtsabteilung“ [sn_lg_ops_request] ausgewählt und anschließend die Feldvariable Angefordert **für** in den Vorlagentext eingefügt. Wenn die Antwortvorlage verwendet wird, wird diese Feldvariable durch den tatsächlichen Namen des Anwenders ersetzt, für den die rechtliche Anforderung übermittelt wurde.

Management von Rechtsangelegenheiten

Mit der Anwendung ServiceNow® Management von Rechtsangelegenheiten können Sie Anfragen an die Rechtsabteilung abschließend bearbeiten, die abteilungsübergreifende Aufgaben und einen Workflow mit einem Mechanismus zum Speichern von unterstützenden Dokumenten und zum Nachverfolgen wichtiger Meilensteine erfordern.

- Dank der eingebetteten Sicherheit auf Datensatzebene wahren Sie die Vertraulichkeit geheimer und sensibler Informationen für jeden Datensatz. Definieren Sie mit Vorlagen für Rechtsangelegenheiten einen standardisierten Prozess und Workflow für verschiedene Typen von Rechtsangelegenheiten.
- Mit dem Workflow für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand können Sie Rechtsangelegenheiten mithilfe des Fachwissens und der Dienste eines externen Rechtsbeistands lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen  Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Rechtsabteilungsmitarbeiter und Juristen Management von Rechtsangelegenheiten verwenden.	**Einrichten**  Richten Sie Vorlagen für Rechtsangelegenheiten ein, und schließen Sie andere Konfigurationen ab.	**Zuweisen**  Weisen Sie Rechtsangelegenheiten Angelegenheitsbesitzern zu.
Verwalten  Verwalten Sie Vertragsanforderungen.	**Analytics und Reporting**  Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit vorkonfigurierten Dashboards.	**Referenz**  Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Legal Service Delivery Community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Management von Rechtsangelegenheiten erkunden

Management von Rechtsangelegenheiten ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Rechtsangelegenheiten und funktionsübergreifende Aufgaben, sodass die juristische Arbeit effektiv erledigt werden kann. Sie können relevante Dokumente speichern und wichtige Meilensteine dieser Rechtsangelegenheiten von einem zentralen Ort aus nachverfolgen.

Rechtsangelegenheiten erstellen

Sie können eine Rechtsangelegenheit auf zwei Arten erstellen:

- Ein juristischer Mitarbeiter oder Anwalt kann eine Anfrage an die Rechtsabteilung zu einer Rechtsangelegenheit hochstufen, wenn die Anfrage zusätzliche Untersuchungen und viel Zeit zur Bearbeitung erfordert.
- Ein Praxisbereichsleiter kann eine Rechtsangelegenheit direkt erstellen. Diesen Angelegenheiten liegt keine übergeordnete Anfrage an die Rechtsabteilung zugrunde, aber ihnen können zugehörige Anfragen hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen

Die Funktionen dieser Anwendung umfassen:

- Vorlagen für Rechtsangelegenheiten aus verschiedenen Praxisbereichen mit vordefinierten Phasen und Aufgaben
- Datenschutz und Vertraulichkeit auf Datensatzebene einer Rechtsangelegenheit, damit die vertraulichen Informationen geschützt sind
- Anhänge im Datensatz der Rechtsangelegenheit, damit die für eine Rechtsangelegenheit relevanten rechtlichen Dokumente besser verwaltet werden können
- Meilensteine zum Nachverfolgen des Fortschritts einer Rechtsangelegenheit
- Integrieren Sie Rechtsangelegenheiten in die Drittparteianwendung Legal Tracker.

Vorteile

Diese Anwendung bietet folgende Vorteile:

- Jeder Aspekt einer Rechtsangelegenheit kann verwaltet und nachverfolgt werden.
- Manuelle, unstrukturierte E-Mail-Prozesse und -Aufgaben werden unnötig.
- Aufgaben und Meilensteine werden durch Benachrichtigungen nachverfolgt und abgeschlossen.
- Sie können wichtige Entscheidungen treffen, indem Sie Echtzeit-Einblicke in Rechtsangelegenheiten gewinnen.
- Mit optimiertem Center für Rechtsangelegenheiten können Sie mehrere Rechtsangelegenheiten gleichzeitig nachverfolgen, priorisieren und bearbeiten.
- Arbeiten Sie mit externen Kanzleien und Rechtsbeiständen zusammen, indem Sie Rechtsangelegenheiten mit der Anwendung Legal Tracker integrieren, um Bereiche oder Angelegenheiten nachzuverfolgen, die von externen Rechtsbeiständen bearbeitet werden, und Ausgaben für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand nachzuverfolgen.

Integrieren Sie Management von Rechtsangelegenheiten mit der Anwendung Legal Tracker .

Erfahren Sie anhand eines Beispiel-Workflows mehr über die Integration, und überprüfen Sie die Vorteile, die sie bieten kann.

Legal Tracker ist eine Drittparteianwendung für rechtliche Vorgänge wie Angelegenheitsverwaltung und E-Abrechnung.

Durch die Integration von Management von Rechtsangelegenheiten mit Legal Trackerkönnen Sie mit einem externen Rechtsbeistand interagieren, indem Sie automatisch eine Angelegenheit in Legal Tracker erstellen. Sie können auch die Ausgaben für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand nachverfolgen.

Vorteile der Integration von in Legal Tracker

Die Vorteile der Integration sind:

- Einschaltung von externem Rechtsbeistand und Nachverfolgung der Einschaltung
- Automatische Angelegenheitserstellung in Legal Tracker bei Genehmigung der Einschaltung von externem Rechtsbeistand.
- Der externe Rechtsbeistand kann auf die in Legal Tracker erstellte Angelegenheit zugreifen und sie aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einheitliche Schnittstelle zum Nachverfolgen und Anzeigen der Aktualisierungen von Legal Tracker für die Anforderungen zur Einschaltung von externem Rechtsbeistand.
- Ausgaben für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand nachverfolgen

Beispiel-Workflow für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand mit Legal Tracker

1. Der Erfüller von Rechtsangelegenheiten überprüft eine Rechtsangelegenheit.
2. Der Erfüller von Rechtsangelegenheiten beschließt, einen externen Rechtsbeistand hinzuzuziehen.
3. Der Erfüller von Rechtsangelegenheiten initiiert die Anforderung der Einschaltung eines externen Rechtsbeistands.
4. Der Erfüller von Rechtsangelegenheiten gibt Details zu Legal Tracker ein oder entscheidet sich für die Erstellung einer Aufgabe, damit die Informationen später ausgefüllt werden.
5. Der Erfüller von Rechtsangelegenheiten übermittelt die Anforderung des externen Rechtsbeistands zur Genehmigung.
6. Praxisbereichsleiter erhalten eine Genehmigungsanforderung.
7. Der Leiter des Praxisbereichs prüft und genehmigt die Anforderung der Einschaltung eines externen Rechtsbeistands. Wenn es mehr als einen Leiter des Praxisbereichs gibt, ist die Genehmigung eines beliebigen Leiters erforderlich, um die Anforderung als genehmigt zu markieren.
   a. Wenn die Legal Tracker-Details bereits ausgefüllt sind, wird automatisch eine Integration mit Legal Tracker initiiert.
   b. In Fällen, in denen eine Aufgabe erstellt wird, um die Legal Tracker-Details auszufüllen, sollte der Aufgabenerfüller die Integration manuell initiieren, nachdem er die Details ausgefüllt hat.
8. Bei erfolgreicher Integration wird eine Angelegenheit in Legal Trackererstellt.
9. Angelegenheitsdetails werden mit Management von Rechtsangelegenheiten synchronisiert und können in der zugehörigen Liste für externe Angelegenheiten angezeigt werden.
10. Ein externer Rechtsbeistand kann in Legal Trackerauf die Angelegenheit zugreifen und sie aktualisieren.

Integrationsaktionen

Um Management von Rechtsangelegenheiten mit Legal Trackerzu integrieren, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

- Installieren Sie die -Spoke Legal Tracker. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Tracker -Spoke.
- Konfigurieren Sie die Legal Tracker -Integration. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Management von Rechtsangelegenheiten für die Zusammenarbeit mit einem externen Rechtsbeistand über Legal Tracker.

Management von Rechtsangelegenheiten einrichten

Konfigurieren Sie die Grundlagendaten für Rechtsangelegenheiten über Management von Rechtsangelegenheiten, um Mitarbeitern rechtliche Services bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfen Sie als Administrator die installierten Komponenten und ändern Sie sie oder fügen Sie bei Bedarf neue hinzu.

Vorlagen für Rechtsangelegenheiten

Erstellen Sie Vorlagen für Rechtsangelegenheiten, um die rechtlichen Verfahren zur Behandlung von Rechtsangelegenheiten zu standardisieren.

E-Mail-Benachrichtigungen

Konfigurieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen, die beim Eintreten bestimmter Ereignisse gesendet werden, z. B. wenn eine Rechtsangelegenheit einem Angelegenheitsbesitzer zugewiesen wird oder wenn eine Rechtsangelegenheit geschlossen oder abgebrochen wird.

Konfigurieren Sie Management von Rechtsangelegenheiten für die Zusammenarbeit mit einem externen Rechtsbeistand über Legal Tracker

Konfigurieren Sie die Anforderungen, um die Einschaltung von externem Rechtsbeistand und die Erstellung von Angelegenheiten in Legal Tracker zu ermöglichen.

Management von Rechtsangelegenheiten installieren

Sie können die Anwendung Management von Rechtsangelegenheiten (sn_lg_matter) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Wenn die Anwendung Plugins oder weitere Anwendungen aus dem ServiceNow Store erfordert, installieren Sie diese zuerst, falls dies noch nicht geschehen ist.
- Überprüfung des folgenden Elements: Management von Rechtsangelegenheiten Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Komponenten werden mit der Installation der Anwendung Management von Rechtsangelegenheiten installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen
- Sondertabellen für Praxisbereiche
- Business Rules

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Management von Rechtsangelegenheiten installierte Komponenten.

Sie können auch die folgenden Anwendungen installieren:

Center für Rechtsangelegenheiten (sn_lg_workspace)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit ServiceNow® Center für Rechtsangelegenheiten können Rechtsanwälte Probleme schneller lösen, indem sie durch einen Arbeitsbereich unterstützt werden, der Lösungen erleichtert. Rufen Sie in einer einheitlichen Ansicht den gesamten Kontext von rechtlichen Problemen ab, um sie schnell zu lösen.

Center für Rechtsangelegenheiten Components (sn_lg_ws_comps)

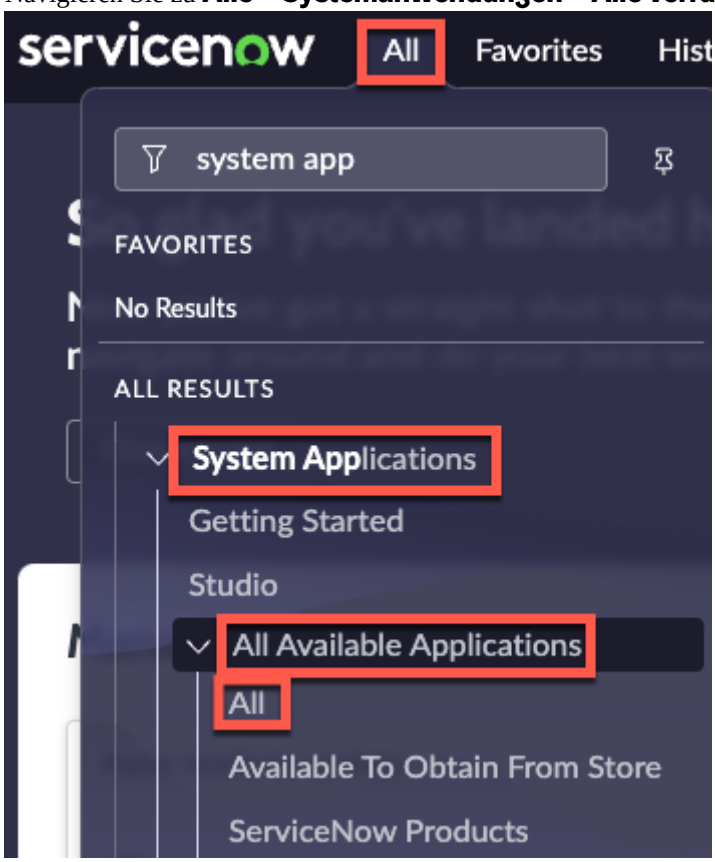
Mit der Anwendung ServiceNow® Center für Rechtsangelegenheiten Components wird die Arbeitsbereich-Experience für den Center für Rechtsangelegenheiten optimiert, indem die Komponenten im Center für Rechtsangelegenheiten entkoppelt werden, sodass eine bessere Leistung verfügbar wird.

Legal Mobile (sn_lg_mobile)

Die Anwendung ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) bietet die Möglichkeit, rechtliche Informationen zu finden, Anfragen an die Rechtsabteilung zu übermitteln und nachzuverfolgen und auf Mobilgeräten an diesen Anforderungen zu arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Mobile.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie über die Filterkriterien und die Suchleiste nach der Anwendung Management von Rechtsangelegenheiten (sn_lg_matter).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Management von Rechtsangelegenheiten installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie das Guided Setup Legal Service Delivery, um die Anwendung in Ihrer Instanz zu konfigurieren.

Um auf das geführte Setup für Legal Service Delivery zuzugreifen, navigieren Sie zu **Rechtsverwaltung** > **Geführtes Setup für Rechtsabteilung**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Vorlagen für Rechtsangelegenheiten

Vorlagen für Rechtsangelegenheiten helfen Ihnen bei der Standardisierung von Rechtsverfahren, Richtlinien und Workflows für verschiedene Typen von Angelegenheiten.

Vorlagen für Rechtsangelegenheiten erstellen

Erstellen Sie eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten, die Sie auf eine Rechtsangelegenheit anwenden können, wenn Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung zu einer Rechtsangelegenheit hochstufen. Die mit der Vorlage erstellte Rechtsangelegenheit enthält vordefinierte Daten wie Phasen, Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Genehmigungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zum Erstellen einer Vorlage für Rechtsangelegenheiten können Sie auch eine vorhandene Vorlage wiederverwenden. Dazu können Sie eine vorhandene Vorlage öffnen und über den zugehörigen Link **Vorlage kopieren** kopieren. Sie können dann die neu erstellte Vorlage nach Bedarf ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsangelegenheit** > **Vorlagen** > **Alle**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular für Rechtsangelegenheiten

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte Vorlagennummer
Name	Eindeutiger Name der Vorlage für Rechtsangelegenheiten
Flow	Der Rechtsangelegenheit zugeordneter Workflow
Status	Status der Vorlage für Rechtsangelegenheiten. Der Standardwert beim Erstellen einer Vorlage für Rechtsangelegenheiten lautet „Entwurf“.
Aktiv	Option, mit der die Vorlage für Rechtsangelegenheiten als aktiv gekennzeichnet wird. Beim Erstellen einer Rechtsangelegenheit können nur aktive Vorlagen für Rechtsangelegenheiten ausgewählt werden.
Intake form mapping (Aufnahmeformularzuordnung)	Das Aufnahmeformular, dem die Rechtsangelegenheit zugeordnet ist. Während eine Anfrage an die Rechtsabteilung zu einer Rechtsangelegenheit hochgestuft wird, ermöglicht es die Aufnahmeformularzuordnung, dass die zugehörige Vorlage für Rechtsangelegenheiten für Erfüller aus der Rechtsabteilung verfügbar ist, damit diese die Vorlage auswählen und auf die zur Rechtsangelegenheit hochgestufte Anfrage an die Rechtsabteilung anwenden können.
Abschnitt mit Standardwerten für Rechtsangelegenheiten	
Vorlage	Standardwerte, mit denen die Felder eines Formulars für Rechtsangelegenheiten, das mit der Vorlage erstellt wird, vorab ausgefüllt werden. Wählen Sie ein Feld aus der Liste aus, und geben Sie einen Standardwert ein.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten wird im Status „Entwurf“ erstellt. Die zugehörigen Listen „Phasen“, „Aufgaben“, „Genehmigungen“ und „Genehmigergruppen“ werden angezeigt.
5. In der zugehörigen Liste „Phasen“ können Sie Phasenvorlagen erstellen.
6. In der zugehörigen Liste „Aufgaben“ können Sie Aufgabenvorlagen erstellen.
   Sie können Aufgabensvorlagen für Rechtsangelegenheiten auch über die zugehörige Liste „Aufgaben“ im Formular „Vorlage für Angelegenheitsphase“ erstellen.
7. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Genehmigergruppen“ Benutzergruppen hinzu, an die die Angelegenheitsvorlage zur Genehmigung gesendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Genehmigergruppen“ auf **Bearbeiten**.

b. Wählen Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ in der Liste **Sammlung** eine Benutzergruppe aus, und klicken Sie auf **Hinzufügen**, um sie der **Genehmigergruppenliste** hinzuzufügen.
In der Liste **Sammlung** werden sind nur Benutzergruppen der Rechtsabteilung enthalten.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.
Die ausgewählten Genehmigergruppen werden der zugehörigen Liste „Genehmigergruppen“ hinzugefügt. Die Mitglieder dieser Gruppen werden in der zugehörigen Liste „Genehmigungen“ aufgelistet. An diese Mitglieder wird eine E-Mail-Benachrichtigung zur Genehmigung der Angelegenheitsvorlage gesendet.

Hinweis:
Alle Benutzer, die mehreren Gruppen angehören, erhalten nur eine Benachrichtigung und werden nur einmal in der Genehmigungsliste angezeigt.

8. Klicken Sie auf **Zur Genehmigung senden**.
   - Wenn eine Genehmigergruppe ausgewählt ist, wird die Vorlage zur Genehmigung an die Gruppe gesendet. Der Status der Vorlage für Rechtsangelegenheiten wird auf „Warte auf Genehmigung“ aktualisiert. Jeder aus der Genehmigergruppe kann die Vorlage für Rechtsangelegenheiten überprüfen und genehmigen, um sie zu veröffentlichen.
   - Wenn keine Genehmigergruppe ausgewählt ist, wird die Rechtsangelegenheit direkt veröffentlicht und ihr Status lautet „Veröffentlicht“.

Hinweis:
Wenn eine vorhandene Angelegenheitenvorlage aktualisiert und veröffentlicht wird, spiegeln alle zugehörigen Aufnahmeformulare die aktuelle Version der Vorlage wider.

Phasenvorlagen für eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten erstellen

Erstellen Sie eine Phasenvorlage für eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten, um die Rechtsangelegenheit strukturiert zu klären. Wenn Sie beim Erstellen einer Rechtsangelegenheit eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten anwenden, werden der Rechtsangelegenheit standardmäßig die zugehörigen Phasen aus der Vorlage hinzugefügt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsangelegenheit** > **Vorlagen** > **Alle**.
2. Öffnen Sie eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Phasen“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular für Phasen von Rechtsangelegenheiten

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte Phasenvorlagennummer
Name	Eindeutiger Name der Phasenvorlage

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Parent Matter (Übergeordnete Rechtsangelegenheit)	Vorlage für Rechtsangelegenheiten, zu der die Phasenvorlage gehört.
Reihenfolge	Zahl, die die Reihenfolge vorgibt, in der die Phasen abzuarbeiten sind, damit die Rechtsangelegenheit abgeklärt werden kann. Eine Phasenvorlage mit einer niedrigeren Nummer ist in der zu bearbeitenden Warteschlange höher eingestuft.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Als Nächstes werden Sie innerhalb einer Phasenvorlage Aufgabenvorlagen erstellen.

Aufgabenvorlagen innerhalb einer Phasenvorlage erstellen

Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage innerhalb einer Phasenvorlage einer Vorlage für Rechtsangelegenheiten. Wenn Sie beim Erstellen einer Rechtsangelegenheit eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten anwenden, werden der Rechtsangelegenheit standardmäßig die zugehörigen Phasen und Aufgaben aus der Vorlage hinzugefügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsangelegenheit** > **Vorlagen** > **Alle**.
2. Öffnen Sie eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Phasen“ eine Phasenvorlage, der Sie eine Aufgabenvorlage hinzufügen möchten.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste für Aufgabenvorlagen von Rechtsangelegenheiten auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular für Aufgabenvorlagen von Rechtsangelegenheiten

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte Aufgabenvorlagennummer
Name	Eindeutiger Name der Aufgabenvorlage
Übergeordnet	Phasenvorlage, zu der die Aufgabenvorlage gehört
Reihenfolge	Zahl, die die Reihenfolge vorgibt, in der die Aufgaben abzuarbeiten sind, damit die Rechtsangelegenheit abgeklärt werden kann. Eine Aufgabenvorlage mit einer niedrigeren Nummer ist in der zu bearbeitenden Warteschlange höher eingestuft.
Abschnitt für Standardwerte von Aufgaben	
Vorlage	Standardwerte, mit denen Felder eines Aufgabenformulars der Rechtsangelegenheit, die mit der Vorlage für Rechtsangelegenheiten erstellt wird, ausgefüllt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie ein Feld aus der Liste aus, und geben Sie einen Wert in das Feld ein.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Eine Aufgabenvorlage wird erstellt. Der Abschnitt **Prüfliste** wird angezeigt.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie im Abschnitt **Prüfliste** Aufgabenelemente hinzu, um eine Liste der Aktivitäten für den Aufgabenerfüller bereitzustellen.
   a. Klicken Sie neben der **Prüfliste** auf das Symbol „Weitere Aktionen“ ( ).
   b. Klicken Sie auf **Neu erstellen**.
   c. Geben Sie eine Beschreibung für das Aufgabenelement ein und drücken Sie die Eingabetaste.
   Diese Prüfliste wird als Liste der Standardaufgabenelemente in der Aufgabe angezeigt.
8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Vorlagen für Rechtsangelegenheiten genehmigen oder ablehnen

Sie können eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten, die einer Benutzergruppe zugewiesen ist, der Sie angehören, überprüfen und genehmigen oder ablehnen. Eine genehmigte Vorlage für Rechtsangelegenheiten wird veröffentlicht und steht zur Verfügung, wenn Anfragen an die Rechtsabteilung zu Rechtsangelegenheiten hochgestuft werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen**.
2. Öffnen Sie eine Vorlage für Rechtsangelegenheiten, die den Status **Angefordert** aufweist, zur Überprüfung.
3. Überprüfen Sie im Abschnitt „Zusammenfassung des zu genehmigenden Elements“ die Details der Vorlage für Rechtsangelegenheiten.
4. Genehmigen Sie die Vorlage für Rechtsangelegenheiten bzw. lehnen Sie sie ab.
   - Um die Veröffentlichung der Vorlage für Rechtsangelegenheiten zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.

     Der Status der Genehmigungsanforderung wird auf **Genehmigt** aktualisiert.
   - Um die Vorlage für Rechtsangelegenheiten abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

     Der Status der Genehmigungsanforderung wird auf **Abgelehnt** aktualisiert.

Ergebnisse

- Im Fall der Genehmigung wird die Vorlage für Rechtsangelegenheiten veröffentlicht. Der Status des Datensatzes der Vorlage für Rechtsangelegenheiten wird auf „Veröffentlicht“ aktualisiert.
- Im Fall der Ablehnung wird der Status der Vorlage für Rechtsangelegenheiten auf „Entwurf“ aktualisiert. Der Benutzer, der die Vorlage für Rechtsangelegenheiten erstellt hat, kann die Vorlage erneut bearbeiten, um die erforderlichen Informationen zu vervollständigen und erneut zur Genehmigung zu übermitteln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie Management von Rechtsangelegenheiten für die Zusammenarbeit mit einem externen Rechtsbeistand über Legal Tracker

Konfigurieren Sie die Anforderungen, um die Einschaltung von externem Rechtsbeistand und die Erstellung von Angelegenheiten in Legal Tracker zu ermöglichen.

Aktivieren Sie die Option, um in einer Angelegenheit einen externen Rechtsbeistand hinzuzuziehen

Ermöglichen Sie Erfüllern der Rechtsabteilung, Anforderungen für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand für eine Angelegenheit zu übermitteln.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Legal Tracker-Spoke installiert und aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Tracker .

> **Wichtig:**
> Nachdem Sie die Spoke eingerichtet haben, weisen Sie Benutzern, die auf Legal Tracker zugreifen, die Rolle Legal Tracker Spoke-Benutzer [sn_legal_trckr_spk.user] zu

- Stellen Sie sicher, dass Sie Aufnahmeformulare für Praxisbereiche ausgewählt haben, bei denen der Datensatztyp einer der folgenden ist:
  - Angelegenheit
  - Anforderung und Angelegenheit

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Während Sie an Angelegenheiten arbeiten, möchten Sie möglicherweise einen externen Rechtsbeistand hinzuziehen, um zusätzliche Services zu erhalten. Sie können eine Anforderung für die Zusammenarbeit mit dem externen Rechtsbeistand einreichen. Um die Option **Externen Rechtsbeistand für Legal Tracker** hinzufügen in einer Rechtsangelegenheit anzuzeigen, müssen Sie Externer Rechtsbeistand zu Angelegenheit für die Praxisbereiche aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Praxisbereiche**.
2. Wählen Sie einen Datensatz aus der Liste der Praxisbereiche aus.
3. **Wählen** Sie das Aufnahmeformular auf der Registerkarte Aufnahmeformulare aus.
4. Wählen Sie in der Informationsnachricht oben auf der Seite über die aktuelle Anwendung **hier** aus, um das Formular bearbeiten zu können.
5. Wählen Sie das Symbol zum Entsperren von Optionen Symbol zum im Feld **Optionen** im Abschnitt „Datensatzersteller“.
6. Geben Sie im Feld **Zieldatensatz**auswählen den Wert Aktivieren ein.
7. Wählen Sie **Externen Rechtsbeistand in Angelegenheit aktivieren** aus der Liste aus.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Schaltfläche **Externen Rechtsbeistand für Legal Tracker** hinzufügen ist auf der Registerkarte **Externer Rechtsbeistand** einer Angelegenheit verfügbar. Anwender mit der Rolle „Angelegenheitserfüller“ und Zugriff auf die Aktualisierung von Angelegenheiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können die Einschaltung von externem Rechtsbeistand für Legal Trackereinreichen. Diese Option gilt nur für Angelegenheiten und nicht für Anforderungen.

Konfigurieren Sie die URL der Instanz Legal Tracker .

Aktualisieren Sie die Systemeigenschaften, um die für externe Angelegenheiten spezifische URL zu generieren, die im Feld „Legal Tracker-Angelegenheitslink“ angezeigt wird. Durch Auswahl der URL kann der Benutzer die Angelegenheit direkt in der Anwendung Legal Tracker öffnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
2. Geben Sie auf der Seite „Systemeigenschaften“ im Suchfeld Name sn_lg_matter.legal_tracker_host_urlein.
3. Aktivieren Sie die Systemeigenschaft.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie in der Informationsnachricht oben auf der Seite über die aktuelle Anwendung **hier** aus, um das Formular bearbeiten zu können.
5. Geben Sie im Feld **Wert** die Instanz-URL für die Anwendung Legal Tracker ein.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die Systemeigenschaft wird aktualisiert, um die neue URL zum direkten Öffnen externer Angelegenheiten für die Anwendung Legal Tracker hinzuzufügen, die mit Management von Rechtsangelegenheitenintegriert werden soll.

Konfigurieren Sie die Webhook-Registrierung

Konfigurieren Sie eine Rückruf-URL für die Kommunikation zwischen den Anwendungen Management von Rechtsangelegenheiten und Legal Tracker.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Webhook-Registrierung muss konfiguriert werden, um Aktualisierungen im Datensatz „Externe Angelegenheit“ in Management von Rechtsangelegenheiten über die Anwendung Legal Tracker] zu synchronisieren. Nach einer erfolgreichen Konfiguration muss der Integritätsstatus der Konfiguration „fehlerfrei“ lauten. Wenn der Status Defekt ist, schlägt die Synchronisierung der Updates fehl.

Prozedur

1. Legen Sie den Anwendungsbereich auf Management von Rechtsangelegenheitenfest .
2. **Wahlweise:** Wenn der Anwendungsbereich nicht richtig festgelegt ist, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie das Symbol für den Anwendungsbereich (Symbol für den).
   b. Wählen Sie die Option **Anwendungsbereich aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Suchen Sie im Filternavigator nach Management von Rechtsangelegenheiten, und wählen Sie den Eintrag aus.

d. Aktualisieren Sie die Seite.

3. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**.
4. Wählen Sie Bezeichnung für den Suchbereich aus, und geben Sie webhook**ein**.
5. Wählen Sie **Legal Tracker Webhook Registry** aus der Liste aus.
6. Wählen Sie im Abschnitt Zugehörige Links die Option **Formular anzeigen** aus.
7. Geben Sie im Feld Beschreibung die Beschreibung des Webhooks ein.
8. Füllen Sie im Feld Token die Details aus.

a. Wählen Sie das Symbol .

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Details im Formular **„Neuer Datensatz der Tokenverifizierung“** aus.

Formular „Neuer Datensatz“ der Tokenverifizierung

Feld	Beschreibung
Name	Name des Tokens.
Beschreibung	Beschreibung des Tokens.
Token	Passwort für den Zugriff auf das Token.

d. Wählen Sie **Absenden**.

9. Geben Sie im Feld Name den Namen des Webhooks ein.
10. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Seitenheader, und wählen Sie **Speichern** aus.
11. Wählen Sie **Rückruf-URL aus**.
    In der angezeigten Infonachricht wird die Rückruf-URL angezeigt. Kopieren Sie diese URL, um sie im Feld Rückruf-URL auf der Plattform Legal Tracker zu verwenden.
12. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz Legal Tracker an, und wählen Sie das Einstellungssymbol ( ).
13. Wählen Sie im Abschnitt Integrationen die **Option Webhooks aus**.
14. Wählen Sie auf der Seite „Webhooks“ im Abschnitt „Angelegenheiten“ **Neuen Webhook hinzufügen**.
15. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Webhook-Formular erstellen

Feld	Beschreibung
Callback URL	Die Rückruf-URL-Informationen, die von der Seite „Token-Verifizierung“ kopiert wurden.
Ereignisse	Ereignisse, für die automatisierte Informationen zur Rechtsangelegenheit verfügbar sind. Verfügbare Optionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Das Kontrollkästchen **Erstellen** und **aktualisieren** muss aktiviert sein, um die Informationen in der zugehörigen Rechtsangelegenheit für alles zu erhalten, was in der Plattform Legal Tracker neu ist oder geändert wurde.
Geheimer Schlüssel	Passwort für den Zugriff auf die Webhook-Informationen.

16. Wählen **Sie Speichern und schließen aus**.

Ergebnisse

Der Webhook für die Anwendung Legal Tracker wurde erfolgreich konfiguriert, und die Angelegenheitsaktualisierungen in Legal Tracker werden mit dem Management von Rechtsangelegenheiten synchronisiert, und die Details können in externen Angelegenheitsdatensätzen angezeigt werden. Für eine funktionierende Webhook-Konfiguration muss der Integritätsstatus fehlerfrei sein. Bei falschen Konfigurationen wird der Integritätsstatus als Defekt angezeigt.

Konfigurieren Sie Daten, um die Erstellung von Angelegenheiten in zu ermöglichen Legal Tracker

Konfigurieren Sie die Daten, die zum Erstellen einer Angelegenheit in Legal Trackererforderlich sind.

Mit der Vorlage für Angelegenheitstypen in Legal Tracker können Sie die Felder und Standardoptionen definieren, die für jeden Angelegenheitstyp nachverfolgt werden. Auf diese Weise können Administratoren bestimmen, welche Daten in Angelegenheiten von Legal Tracker nachverfolgt werden. Die aktuelle Integration unterstützt die minimalen Felder, die Legal Tracker zum Erstellen einer Angelegenheit erfordert. Administratoren sollten Vorlagen für Angelegenheitstypen mit zusätzlichen Pflichtfeldern identifizieren, die für die Erstellung von Angelegenheiten erforderlich sind, und die Datensätze dafür in der Tabelle Legal Tracker Angelegenheitsvorlage [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template] erstellen.

In Tabellen konfigurierte Daten dienen als Werte, die einreichende Personen beim Übermitteln eines Formulars zur Anforderung einer externen Interaktion auswählen. Die Werte werden in Legal Tracker zum Generieren einer Angelegenheit verwendet.

Um Fehler beim Erstellen von Angelegenheiten in Legal Tracker zu vermeiden, sollten Administratoren in den folgenden Tabellen dieselben Daten wie in Legal Tracker pflegen.

Legal Tracker-Tabellen

Name	Tabelle
Externe Kanzlei	sn_lg_matter_outside_firm
Externer Rechtsbeistand	sn_lg_matter_outside_counsel
Route für Rechnungsgenehmigung	sn_lg_matter_legal_tracker_invoice_approval_route
Legal Tracker – Angelegenheitsvorlage	sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es werden geplante Aufgaben installiert, die die Daten zwischen Legal Tracker und Management von Rechtsangelegenheiten synchronisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Aufgaben für Legal Tracker installiert.

Konfigurieren Sie das Währungssymbol für den Aktivitätenstrom

Konfigurieren Sie die Währung, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig zeigt der Aktivitätenstrom Währungs- und Preisfelder an, die in das Sitzungsgebietsschema des Benutzers konvertiert wurden. Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft „glide.sys.audit_currency_value“, um die Felder „Währung“ und „Preis“ wie im Wertfeld anzuzeigen.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator sys_properties.listein.
2. Suchen Sie in der Spalte **Name** nach der Eigenschaft glide.sys.audit_currency_value.
3. Wählen Sie die Eigenschaft aus.
4. Aktualisieren Sie das Feld **„Wert“** auf „ true“.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Benutzern einer Rechtsgruppe rechtliche Angelegenheiten zuweisen

Weisen Sie sich selbst oder einer Person in der Zuweisungsgruppe eine rechtliche Angelegenheit zu, um mit der Bearbeitung der Angelegenheit zu beginnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Während der Erstellung einer Rechtsangelegenheit wird diese entweder direkt oder durch Heraufstufen einer Anfrage an die Rechtsabteilung einer Zuweisungsgruppe zugewiesen. Der Leiter des Praxisbereichs oder der Gruppenmanager kann die rechtliche Angelegenheit sich selbst oder einem anderen Mitglied der Gruppe zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Juristische Anforderungen** auf **Nicht zugewiesen**.
4. Klicken Sie in der Liste der nicht zugewiesenen Angelegenheiten auf die Nummer einer Angelegenheit, um sie zu öffnen.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Details** im Feld **Angelegenheitsbesitzer** den eigenen Namen oder den Namen eines anderen Benutzers aus, um die Angelegenheit zu bearbeiten.
6. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die **Zuweisungsgruppenberechtigung**, um die Berechtigungsstufe der Rechtsangelegenheit für die zugewiesene Benutzergruppe zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Kein Zugriff**: Nur der Leiter des Praxisbereichs, der Gruppenmanager und der Besitzer der Rechtsangelegenheit (Benutzer im Feld **Angelegenheitsbesitzer**) können auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie bearbeiten.
- **Lesen**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Rechtsangelegenheit nur anzeigen.
- **Bearbeiten**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Rechtsangelegenheit anzeigen und bearbeiten.

Hinweis:
Der Besitzer der Angelegenheit, der Leiter des Praxisbereichs oder der Gruppenmanager können die Zuweisungsgruppenberechtigungen für die Rechtsangelegenheit festlegen.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Die rechtliche Angelegenheit wird dem ausgewählten Mitglied der Benutzergruppe zugewiesen. Der Status der Angelegenheit wird auf „Zugewiesen“ aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Das zugewiesene Mitglied kann mit der Bearbeitung der rechtlichen Angelegenheit beginnen.

Rechtsangelegenheit bearbeiten

Bearbeiten Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung, die Ihnen zugewiesen wurde und deren Besitzer Sie sind, um Probleme zu lösen oder Fragen zu beantworten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wird, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie genauso bearbeiten wie Angelegenheitsbesitzer. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Hinweis:
In Zeiten, in denen Sie nicht verfügbar sind, können Sie Ihre rechtlichen Verpflichtungen an andere Benutzer delegieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.

2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).

3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

4. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die **Zuweisungsgruppenberechtigung**, um die Berechtigungsstufe der Rechtsangelegenheit für die zugewiesene Benutzergruppe zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Kein Zugriff**: Nur der Leiter des Praxisbereichs, der Gruppenmanager und der Besitzer der Rechtsangelegenheit (Benutzer im Feld **Angelegenheitsbesitzer**) können auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie bearbeiten.
- **Lesen**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Rechtsangelegenheit nur anzeigen.
- **Bearbeiten**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Rechtsangelegenheit anzeigen und bearbeiten.

Hinweis:
Der Besitzer der Angelegenheit, der Leiter des Praxisbereichs oder der Gruppenmanager können die Zuweisungsgruppenberechtigungen für die Rechtsangelegenheit festlegen.

5. Erstellen Sie Artefakte (Ordner bzw. Anhänge zu Rechtsangelegenheiten), und hängen Sie Dateien an ein Artefakt an, um die zusammengetragenen Begleitdokumente in der Angelegenheit zu speichern.
6. **Wahlweise:** Wenn die Anforderung aufgrund geschäftlicher Anforderungen einer neuen Zuweisungsgruppe zugewiesen werden muss, wählen Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** eine andere Zuweisungsgruppe aus.

   Hinweis:
   Das Feld **Zuweisungsgruppe** kann nur bearbeitet werden, wenn die Option **Editable Assignment group in Matter** (Bearbeitbare Zuweisungsgruppe in Angelegenheit) im zugewiesenen Aufnahmeformular konfiguriert ist.

   Wenn die Zuweisungsgruppe geändert wird, verlieren vorhandene Gruppenmitglieder, die nicht in der aktualisierten Zuweisungsgruppe sind, möglicherweise den Zugriff auf die Angelegenheit. Das **Feld** „Angelegenheitsbesitzer“ wird ebenfalls gelöscht, und der Angelegenheitsbesitzer wird per E-Mail benachrichtigt.
7. **Wahlweise:** Wenn Sie bei der Bearbeitung der Rechtsangelegenheit die Unterstützung anderer Erfüller benötigen, fügen Sie sie im Feld **Mitarbeiter** hinzu.

   Hinweis:
   Im Feld **Mitarbeiter** sind Benutzer mit der Rolle „matter_fulfiller“ aufgelistet.

   Die Mitarbeiter werden per E-Mail benachrichtigt, dass sie einer Rechtsangelegenheit als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.
8. **Wahlweise:** Starten Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für die Rechtsangelegenheit oder den Inhalt des Artefakts, wenn eine Genehmigung von anderen Stakeholdern erforderlich ist.
9. **Wahlweise:** Externe Rechtsbeistand hinzuziehen bei der Lösung von Angelegenheiten.
10. **Wahlweise:** Kommunizieren Sie mit der anfordernden Person oder anderen Beteiligten über E-Mails, Chats, Arbeitsnotizen oder Kommentare.
    - E-Mails verwenden: Kommunizieren Sie mit Stakeholdern per E-Mail. Weitere Informationen finden Sie unter Per E-Mail kommunizieren.
    - Live-Chats verwenden: Kommunizieren Sie über Chats mit allen Stakeholdern. Weitere Informationen finden Sie unter Chatsitzungen über Center für Rechtsangelegenheiten-Posteingang starten.
    - Kommentare werden verwendet: Um mit der anfordernden Person oder anderen Beteiligten zu kommunizieren, geben Sie im Abschnitt Verfassen Ihre Nachricht in das Feld **Kommentare** ein, und klicken Sie auf **Kommentare**veröffentlichen.
    - Arbeitsnotizen verwenden: Kommunizieren Sie mit den anderen Mitgliedern der Rechtsabteilung, geben Sie im Abschnitt Verfassen Ihre Nachricht in das Feld **Arbeitsnotizen** ein, und klicken Sie auf **Arbeitsnotizen**veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mithilfe von Antwortvorlagen können Sie vordefinierte Inhalte in E-Mails, Chats sowie Formularfelder für Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten wie **Kommentare** und **Arbeitsnotizen**einfügen. Wählen Sie das Antwortvorlagen-Symbol (Antwortvorlagen- ), und suchen Sie eine geeignete Antwortvorlage basierend auf dem Betreff Ihrer E-Mail. Kopieren Sie den Inhalt der Vorlage, und fügen Sie ihn in das Pflichtfeld ein.

Hinweis:
Für juristische Services konfigurierte Antwortvorlagen können nur verwendet werden.

11. **Wahlweise:** Erstellen und verwalten Sie im Abschnitt „Counsel Assist“ eine Prüfliste mit Elementen, um die Schritte zur Lösung der juristischen Angelegenheit nachzuverfolgen.
12. Erstellen Sie Phasen und Aufgaben unter Phasen, um die Untersuchung zu organisieren.
    Sie können diese Aufgaben Benutzern in verschiedenen Abteilungen Ihrer Organisation zuweisen.
13. Fügen Sie Meilensteine hinzu, um Zeitleisten nachzuverfolgen und wichtige Aufgaben abzuschließen.
14. **Wahlweise:** Ordnen Sie die Angelegenheit einer anderen Anfrage an die Rechtsabteilung ähnlicher Art zu.
15. Sie können entweder die rechtliche Angelegenheit schließen, nachdem Sie die erforderlichen Aktivitäten durchgeführt haben oder sie abbrechen, wenn keine weiteren Maßnahmen erforderlich sind.
    - Um die Angelegenheit abzuschließen, befolgen Sie die Anweisungen unter Juristische Angelegenheiten abschließen.
    - Um die Angelegenheit abzubrechen, klicken Sie auf die Schaltfläche „Weitere Aktionen“ () und wählen **Abbrechen**.
16. Wenn neue Informationen bekannt werden oder weitere Untersuchungen erforderlich sind, öffnen Sie die rechtliche Angelegenheit erneut, nachdem sie abgeschlossen oder abgebrochen wurde.

Ad-hoc-Genehmigungen für Rechtsangelegenheiten oder deren Artefakte starten

Starten Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für Rechtsangelegenheiten oder deren Artefakte durch einen Benutzer oder eine Benutzergruppe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispiele für Fälle, in denen Genehmigungen für eine Rechtsangelegenheit oder deren Artefakt angefordert werden können:

- Genehmigung für juristische Vertragsdokumente von Stakeholdern.
- Ad-hoc-Genehmigung für eine Rechtsangelegenheit, die eine Genehmigung des Datenschutzteams erfordert, bevor sie verarbeitet werden kann.

Sie können diese Genehmigungen jedem Anwender oder jeder Anwendergruppe in Ihrer Organisation zuweisen, die über die Rolle „legal_user“ verfügen. Wenn Sie eine Genehmigung starten, erhalten die Genehmiger eine E-Mail-Benachrichtigung und können die Genehmigung überprüfen und entsprechend handeln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

- Wenn für eine Rechtsangelegenheit oder ein Artefakt bereits ein ausstehender Genehmigungsdatensatz vorhanden ist, können Sie keine weitere Genehmigung für dasselbe Element starten.
- Anhänge, die einen Ad-hoc-Genehmigungsdatensatz im Status „Angefordert“ haben, können nicht aus einer Rechtsangelegenheit entfernt werden. Um solche Anhänge zu entfernen, brechen Sie entweder die Ad-hoc-Genehmigungsanforderung ab oder holen Sie zuerst die Genehmigung ein.
- Wenn Sie einen Anhang aus einer Rechtsangelegenheit entfernen, werden auch die zugehörigen Ad-hoc-Genehmigungsdatensätze gelöscht.

Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wird, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie genauso bearbeiten wie Angelegenheitsbesitzer. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Genehmiger** auf **Genehmigung starten**.

   Sie können auch eine Genehmigung starten, indem Sie auf die Schaltfläche „Weitere Aktionen“ ( ) klicken und **Genehmigung starten** auswählen.
5. Füllen Sie im Dialogfeld „Genehmigung starten“ die Felder aus.

Dialogfeld „Genehmigung starten“

Feld	Beschreibung
Genehmigung für	Element, für das eine Genehmigung erforderlich ist. ○ **Angelegenheit**: Zum Einholen einer Genehmigung für die gesamte Rechtsangelegenheit. ○ **Artefakt**: Zum Einholen einer Genehmigung für eine Anlage oder alle Anlagen in einem Artefakt.
Artefakt auswählen	Artefakt in der Rechtsangelegenheit, für das eine Genehmigung erforderlich ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Artefakt** unter **Genehmigung für** ausgewählt wurde.
Anlage auswählen	Anlage im ausgewählten Artefakt, für das eine Genehmigung erforderlich ist. Wählen Sie eine bestimmte Anlage zur Genehmigung aus oder lassen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie das Feld leer, um die Genehmigung für alle Anlagen zu erhalten. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Artefakt** unter **Genehmigung für** ausgewählt wurde.
Dokumente auswählen	Dokumente, die an die Rechtsangelegenheit angehängt sind, die genehmigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Dokument** unter **Genehmigung für** ausgewählt wurde. **Hinweis:** Die Option „Dokument“ wird in der Liste nur angezeigt, wenn die Option für externen Speicher im Aufnahmeformular aktiviert ist.
Genehmigung durch	Genehmigung auf Benutzerebene oder Benutzergruppenebene erforderlich. ○ **Benutzer**: Fordern Sie die Genehmigung von einem einzelnen Benutzer an. ○ **Benutzergruppe**: Fordern Sie die Genehmigung von einer Benutzergruppe an. Das Feld **Benutzer auswählen** wird durch das Feld **Benutzergruppe auswählen** ersetzt.
Benutzer auswählen	Benutzer oder Benutzergruppe, der/die das Element genehmigen muss. **Hinweis:** Benutzer oder Benutzergruppen mit der Rolle „legal_user“ werden aufgelistet. ○ Wenn Sie **Benutzer** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wählen Sie einen Benutzer aus, dessen Genehmigung erforderlich ist. ○ Wenn Sie **Benutzergruppe** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wählen Sie eine Benutzergruppe aus, deren Genehmigung erforderlich ist.
Genehmigungshinweis	Hinweis an den ausgewählten Benutzer oder die ausgewählte Benutzergruppe.

6. Klicken Sie auf **Initiiert**.

Ergebnisse

Abhängig von den folgenden Bedingungen werden auf der Registerkarte **Genehmiger** zugewiesene Genehmiger hinzugefügt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie **Benutzer** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wird für den ausgewählten Benutzer ein Genehmigungsdatensatz erstellt.
- Wenn Sie **Benutzergruppe** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wird für jeden Benutzer in der ausgewählten Benutzergruppe ein Genehmigungsdatensatz erstellt. Ein beliebiges Mitglied der Gruppe kann die Genehmigung erteilen.

Wenn die Option für externen Speicher aktiviert ist, werden Dokumente in einem Anhang zu Rechtsangelegenheiten (einem sog. Artefakt) in den externen Speichersystemen abgelegt. Basierend auf der Genehmigungsanforderung erfolgt der Dokumentzugriff für die Genehmiger auf Angelegenheits-, Artefakt- oder Dokumentebene. Weitere Informationen zum Dokumentzugriff finden Sie unter Dokumentzugriff in Rechtsangelegenheiten.

Die zugewiesenen Genehmiger erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link, um den Datensatz zur Überprüfung und für eine Aktion zu öffnen.

Hinweis:

- Eine Anlage kann nicht gelöscht werden, nachdem eine Ad-hoc-Genehmigung gestartet wurde und sich im Status „Angefordert“ befindet. Um solche Anhänge zu entfernen, brechen Sie entweder die Ad-hoc-Genehmigungsanforderung ab oder holen Sie zuerst die Genehmigung ein.
- Wenn Sie einen Anhang aus einer Rechtsangelegenheit entfernen, werden auch die zugehörigen Ad-hoc-Genehmigungsdatensätze gelöscht. Im Aktivitätenstrom der Rechtsangelegenheit wird eine Arbeitsnotiz mit den Löschungsdetails veröffentlicht.

Die Genehmigungsdetails werden auf der Seite „Standardticket“ auf der Registerkarte **Freigaben** angezeigt.

Nächste Maßnahme

Genehmiger können das angeforderte Elemente anzeigen und genehmigen oder ablehnen.

Ad-hoc-Genehmigungen für Rechtsangelegenheiten abbrechen

Brechen Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine Rechtsangelegenheit ab, wenn keine Aktion mehr erforderlich ist.

Vorbereitungen

Sie können eine Ad-hoc-Genehmigung nur abbrechen, wenn sie sich im Status „Angefordert“ befindet.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wird, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie genauso bearbeiten wie Angelegenheitsbesitzer. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Genehmiger** auf **Genehmigung abbrechen**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Genehmigung abbrechen“ im Feld **Genehmigung für** den Genehmigungsdatensatz aus, den Sie abbrechen möchten.
6. Geben Sie Kommentare zum Abbrechen des Genehmigungsdatensatzes ein und klicken Sie auf **Abbruch bestätigen**.

Ergebnisse

Der Genehmigungsdatensatz wird abgebrochen, sein Status wird in „Abgebrochen“ geändert und dem Genehmigungsdatensatz werden Kommentare hinzugefügt. Wenn die Genehmigung bei einer Benutzergruppe angefordert wurde, werden die entsprechenden Genehmigungsdatensätze für alle Benutzer in der Benutzergruppe abgebrochen.

Externe Rechtsbeistand hinzuziehen

Wenden Sie sich an einen externen Rechtsbeistand, um von dessen Fachwissen zur Lösung von Rechtsangelegenheiten zu profitieren.

Die folgenden Optionen stehen für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand zur Verfügung.

- Mit dem Workflow für die Offenlegung rechtlicher Erfindungen können Sie Erfindern ermöglichen, ihre Erfindungen auf strukturierte Weise offenzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Invention Disclosure.
- Durch die Integration mit Legal Trackerkönnen Sie mit externen Rechtsbeiständen interagieren, indem Sie in Legal Tracker automatisch Angelegenheiten erstellen, um Aktualisierungen und Ausgaben für die Einschaltung von externen Rechtsbeiständen nachzuverfolgen.

Beispiel-Workflow für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand mit Legal Tracker

1. Der Erfüller von Rechtsangelegenheiten überprüft eine Rechtsangelegenheit.
2. Der Erfüller von Rechtsangelegenheiten beschließt, einen externen Rechtsbeistand hinzuzuziehen.
3. Der Erfüller von Rechtsangelegenheiten initiiert die Anforderung der Einschaltung eines externen Rechtsbeistands.
4. Der Erfüller von Rechtsangelegenheiten gibt Details zu Legal Tracker ein oder entscheidet sich für die Erstellung einer Aufgabe, damit die Informationen später ausgefüllt werden.
5. Der Erfüller von Rechtsangelegenheiten übermittelt die Anforderung des externen Rechtsbeistands zur Genehmigung.
6. Praxisbereichsleiter erhalten eine Genehmigungsanforderung.
7. Der Leiter des Praxisbereichs prüft und genehmigt die Anforderung der Einschaltung eines externen Rechtsbeistands. Wenn es mehr als einen Leiter des Praxisbereichs gibt, ist die Genehmigung eines beliebigen Leiters erforderlich, um die Anforderung als genehmigt zu markieren.
   a. Wenn die Legal Tracker-Details bereits ausgefüllt sind, wird automatisch eine Integration mit Legal Tracker initiiert.
   b. In Fällen, in denen eine Aufgabe erstellt wird, um die Legal Tracker-Details auszufüllen, sollte der Aufgabenerfüller die Integration manuell initiieren, nachdem er die Details ausgefüllt hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Bei erfolgreicher Integration wird eine Angelegenheit in Legal Trackererstellt.
9. Angelegenheitsdetails werden mit Management von Rechtsangelegenheiten synchronisiert und können in der zugehörigen Liste für externe Angelegenheiten angezeigt werden.
10. Ein externer Rechtsbeistand kann in Legal Trackerauf die Angelegenheit zugreifen und sie aktualisieren.

Fordern Sie die Einschaltung von externem Rechtsbeistand an

Erstellen Sie als Erfüller der Rechtsabteilung eine Anforderung zur Einschaltung eines externen Rechtsbeistands für eine Angelegenheit.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie das Management von Rechtsangelegenheiten für die Zusammenarbeit mit einem externen Rechtsbeistand konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Management von Rechtsangelegenheiten für die Zusammenarbeit mit einem externen Rechtsbeistand über Legal Tracker.

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Rechtsangelegenheit.
2. Wählen **Sie Externen Rechtsbeistand für Legal Tracker hinzufügen** über den Abwärtspfeil ▼ unter **Externen Rechtsbeistand hinzufügen**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter Legal Tracker Formular zur Anforderung der Einschaltung von externem Rechtsbeistand.
4. Wenn Sie sich bei den Details nicht sicher sind und möchten, dass jemand anderes die Legal Tracker-Details überprüft und ausfüllt, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aufgabe zur Eingabe von Legal Tracker-Felddetails erstellen**.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Senden Sie die Anforderung der Einschaltung eines externen Rechtsbeistands zur Genehmigung

Als Erfüller der Rechtsabteilung eine Anforderung zur Einschaltung eines externen Rechtsbeistands zur Genehmigung einreichen

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Rechtsangelegenheit.
2. Öffnen Sie in der Liste die Anforderung für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand.
3. Wählen Sie **Zur Genehmigung senden aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Genehmigen Sie die Einschaltung eines externen Rechtsbeistands, oder lehnen Sie sie ab

Als Leiter des Praxisbereichs die Anforderung der Einschaltung eines externen Rechtsbeistands genehmigen

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie die Genehmigungsanforderung für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand.

2. Überprüfen Sie den Datensatz und genehmigen Sie ihn oder lehnen Sie ihn ab:
   - Um die Genehmigung für die Einschaltung eines externen Rechtsbeistands zu genehmigen, wählen Sie im Feld Status die **Option Genehmigt**aus.

     Hinweis:
     Wenn die Anforderung der Einschaltung eines externen Rechtsbeistands genehmigt wird und die Details für Legal Tracker ausgefüllt und keine Aufgabe dafür erstellt wurde, wird die Anforderung der Einschaltung eines externen Rechtsbeistands automatisch zur Integration übermittelt.

   - Um die Genehmigung der Einschaltung eines externen Rechtsbeistands abzulehnen, wählen Sie im Feld Status die **Option Abgelehnt**aus.

     Hinweis:
     Wenn der Leiter des Praxisbereichs die Anforderung mit den Details ablehnt, wird der Datensatz an den Erfüller zurückgesendet. Der Status des Datensatzes wird in Abgelehnt geändert. Der Erfüller muss den Datensatz entsprechend dem angegebenen Kommentar aktualisieren und die Genehmigungsanforderung erneut senden.

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Wenn Sie die Plattformansicht verwenden, wählen Sie **Aktualisieren**aus.

Ergebnisse

Ergebnis der Genehmigung der Anforderung der Einschaltung eines externen Rechtsbeistands

Die Option zum Erstellen einer Aufgabe zur Eingabe von Details im Feld „Legal Tracker“ wurde ausgewählt	Legal Tracker-Details sind bereits ausgefüllt
Nach Genehmigung der Anforderung der Einschaltung eines externen Rechtsbeistands wird eine Aufgabe zum Ausfüllen der Details von Legal Tracker erstellt.	• Bei Genehmigung der Anforderung zur Einschaltung eines externen Rechtsbeistands wird automatisch eine Integration mit Legal Tracker initiiert. • Bei erfolgreicher Integration ist die in Legal Tracker erstellte Angelegenheit für die folgenden Anwender mit der Rolle „Angelegenheitsadministrator“ zugänglich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis der Genehmigung der Anforderung der Einschaltung eines externen Rechtsbeistands (Fortsetzung)

Die Option zum Erstellen einer Aufgabe zur Eingabe von Details im Feld „Legal Tracker“ wurde ausgewählt	Legal Tracker-Details sind bereits ausgefüllt
	○ Angelegenheitsbesitzer: Anwender, der als Besitzer der Rechtsangelegenheit ausgewählt ist. ○ Angefordert für: Anwender, für den die Anforderung der Einschaltung eines externen Rechtsbeistands übermittelt wird. ○ Leitender externer Rechtsbeistand: Anwender, der als leitender externer Rechtsbeistand der zugehörigen leitenden Kanzlei ausgewählt wurde. ○ Leitende Unternehmensperson: Anwender, der als Leiter der Organisation ausgewählt wurde und sich mit dem externen Rechtsbeistand abstimmen sollte. ○ 2. Unternehmensperson: Anwender, die in Abwesenheit der leitenden Unternehmensperson als alternative Kontaktperson ausgewählt wurde. ○ Praxisbereichsleiter: Ein oder mehrere Anwender, die die Anforderung der Einschaltung von externem Rechtsbeistand genehmigen können

Nächste Maßnahme

Wenn eine Aufgabe zum Ausfüllen der Legal Tracker-Details erstellt wurde, müssen Sie die Details ausfüllen und die Anforderung für die Einschaltung eines externen Rechtsbeistands zur Integration mit Legal Tracker übermitteln. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgabe zuweisen, die zum Ausfüllen von Legal Tracker-Details erstellt wurde und Geben Sie die Details Legal Tracker ein, und übermitteln Sie sie zur Integration.

Aufgabe zuweisen, die zum Ausfüllen von Legal Tracker-Details erstellt wurde

Weisen Sie als Erfüller der Rechtsabteilung dem Aufgabenerfüller die Aufgabe zu, die zum Ausfüllen von Legal Tracker-Details erstellt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_lg_ops.legal_user und sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Aufgabe.

2. Wählen Sie im Feld Zugewiesen an den Benutzer aus, dem Sie die Aufgabe zuweisen möchten. Standardmäßig ist die Zuweisungsregel „OCE-Angelegenheitsaufgabenregel“ verfügbar, die zum Zuweisen einer juristischen Aufgabe verwendet wird. Überprüfen und ändern Sie die Zuweisungsregel entsprechend Ihren Anforderungen.
3. Wählen Sie **Speichern**.

Geben Sie die Details Legal Tracker ein, und übermitteln Sie sie zur Integration

Geben Sie als Aufgabenerfüller die Details im Abschnitt Legal Tracker der Anforderung für die Einschaltung eines externen Rechtsbeistands ein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_lg_ops.legal_user und sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user
- sn_lg_matter.matter_fulfiller
- sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Rechtsangelegenheitsaufgabe.

2. Füllen Sie die Details des Legal Tracker aus.
3. Wählen Sie **Speichern**.
4. Wählen Sie **Zur Integration senden**, um eine Angelegenheit in Legal Tracker zu erstellen. Während der Erstellung der Angelegenheit können Fehler für die Daten im Zusammenhang mit der Anforderung der Einschaltung von externem Rechtsbeistand oder dem Abschnitt Legal Tracker -Details oder beiden gemeldet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Beheben Sie Fehler während der Angelegenheitserstellung.

Ergebnisse

Bei erfolgreicher Integration wird den folgenden Anwendern die Zugriffsberechtigung für die in Legal Tracker erstellte Angelegenheit gewährt.

- Angelegenheitsbesitzer: Anwender, der als Besitzer der Rechtsangelegenheit ausgewählt ist.
- Praxisbereichsleiter: Anwender, die als Praxisbereichsleiter für den Praxisbereich in der Rechtsangelegenheit ausgewählt sind und an die die Genehmigung der Anforderung der Einschaltung von externem Rechtsbeistand gesendet wird.
- Angefordert für: Anwender, für den die Anforderung der Einschaltung eines externen Rechtsbeistands übermittelt wird.
- Leitender externer Rechtsbeistand: Anwender, der als leitender Rechtsbeistand der zugehörigen leitenden Kanzlei ausgewählt wurde.
- Leitende Unternehmensperson: Anwender, der als Leiter der Organisation ausgewählt wurde und sich mit dem externen Rechtsbeistand abstimmen sollte.
- 2. Unternehmensperson: Anwender, die in Abwesenheit der leitenden Unternehmensperson als alternative Kontaktperson ausgewählt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beheben Sie Fehler während der Angelegenheitserstellung

In Legal Trackerwird eine Angelegenheit erstellt, nachdem Anforderungen für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand genehmigt und eine Integration initiiert wurden.

Während der Erstellung der Angelegenheit können Fehler für die Daten im Zusammenhang mit der Anforderung der Einschaltung von externem Rechtsbeistand oder dem Abschnitt Legal Tracker -Details oder beiden gemeldet werden. Sie können die Fehler im Aktivitätenstrom der Anforderung für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand sehen.

Workflow, wenn ein Fehler für die Details zur Anforderung der Einschaltung von externem Rechtsbeistand gemeldet wird

Legal Tracker – Details	Workflow
Wenn der Angelegenheitserfüller die Legal Tracker-Details ausfüllt	• Die Anforderung zur Einschaltung eines externen Rechtsbeistands wird in den Status Entwurf verschoben, und der Aktivitätenstrom wird mit den Fehlerdetails aktualisiert. • An den Angelegenheitserfüller wird eine Benachrichtigung gesendet. • Der Angelegenheitserfüller korrigiert die Werte und sendet die Anforderung erneut zur Genehmigung. • Der Leiter des Praxisbereichs genehmigt die Anforderung der Einschaltung eines externen Rechtsbeistands. • Eine Integration mit Legal Tracker wird automatisch initiiert.
Wenn eine Aufgabe zum Ausfüllen von Legal Tracker-Details erstellt wurde	• Die Anforderung zur Einschaltung eines externen Rechtsbeistands wird in den Status Entwurf verschoben, und der Aktivitätenstrom wird mit den Fehlerdetails aktualisiert. • An den Angelegenheitserfüller wird eine Benachrichtigung gesendet. • Der Angelegenheitserfüller korrigiert die Werte und sendet die Anforderung erneut zur Genehmigung. • Der Leiter des Praxisbereichs genehmigt die Anforderung der Einschaltung eines externen Rechtsbeistands. • Der Angelegenheitserfüller sendet die Anforderung für die Integration.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow, wenn ein Fehler für Legal Tracker-Details gemeldet wird

Legal Tracker – Details	Workflow
Wenn der Angelegenheitserfüller die Legal Tracker-Details ausfüllt	• Die Anforderung zur Einschaltung eines externen Rechtsbeistands wird in den Status „Integration fehlgeschlagen“ verschoben, und der Aktivitätenstrom wird mit den Fehlerdetails aktualisiert. • An den Angelegenheitserfüller wird eine Benachrichtigung gesendet. • Der Angelegenheitserfüller korrigiert die Werte im Abschnitt „Legal Tracker“. • Der Angelegenheitserfüller sendet die Anforderung für die Integration.
Wenn eine Aufgabe zum Ausfüllen von Legal Tracker-Details erstellt wurde	• Die Anforderung zur Einschaltung eines externen Rechtsbeistands wird in den Status „Integration fehlgeschlagen“ verschoben, und der Aktivitätenstrom wird mit den Fehlerdetails aktualisiert. • Eine Benachrichtigung wird an die Angelegenheit und den Aufgabenerfüller gesendet. • Der Aufgabenerfüller korrigiert die Werte im Abschnitt „Legal Tracker“. • Der Aufgabenerfüller übermittelt die Anforderung für die Integration.

Workflow, wenn ein Fehler sowohl in der Anforderung der Einschaltung von externem Rechtsbeistand als auch in den Details zu Legal Tracker gemeldet wird

Legal Tracker – Details	Workflow
Wenn der Angelegenheitserfüller die Legal Tracker-Details ausfüllt	• Die Anforderung zur Einschaltung eines externen Rechtsbeistands wird in den Status Entwurf verschoben, und der Aktivitätenstrom wird mit den Fehlerdetails aktualisiert. • An den Angelegenheitserfüller wird eine Benachrichtigung gesendet. • Der Angelegenheitserfüller korrigiert die Werte und sendet die Anforderung erneut zur Genehmigung. • Der Leiter des Praxisbereichs genehmigt die Anforderung der Einschaltung eines externen Rechtsbeistands. • Eine Integration mit Legal Tracker wird automatisch initiiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow, wenn ein Fehler sowohl in der Anforderung der Einschaltung von externem Rechtsbeistand als auch in den Details zu Legal Tracker gemeldet wird (Fortsetzung)

Legal Tracker – Details	Workflow
Wenn eine Aufgabe zum Ausfüllen von Legal Tracker-Details erstellt wurde	• Die Anforderung zur Einschaltung eines externen Rechtsbeistands wird in den Status Entwurf verschoben, und der Aktivitätenstrom wird mit den Fehlerdetails aktualisiert. • An den Angelegenheitserfüller wird eine Benachrichtigung gesendet. • Der Erfüller der Rechtsabteilung korrigiert die Werte und sendet die Anforderung erneut zur Genehmigung. • Der Leiter des Praxisbereichs genehmigt die Anforderung der Einschaltung eines externen Rechtsbeistands. • Der Aufgabenerfüller füllt die Details für Legal Trackeraus. • Der Aufgabenerfüller übermittelt die Anforderung für die Integration.

Zeigen Sie Details zu externen Angelegenheiten an

Zeigen Sie als Erfüller der Rechtsabteilung die Details der externen Angelegenheit an, die aus in der Rechtsangelegenheit abgerufen wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller, sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Rechtsangelegenheit.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Externe Angelegenheiten**.
3. Wählen Sie die Angelegenheits-ID aus, um eine Zusammenfassung, Ausgabeninformationen, Kanzleidetails und andere Details anzuzeigen.
4. Wählen Sie den Link im Feld „Legal Tracker-Angelegenheitslink“ aus, um die Angelegenheit in Legal Trackerzu öffnen und anzuzeigen.

Löschen Sie die Anforderung für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand

Als rechtlicher Erfüller können Sie die Anforderung zur Einschaltung eines externen Rechtsbeistands löschen, die nicht mehr erforderlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller, sn_lg_matter.matter_fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie eine Rechtsangelegenheit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen der Anforderung für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand, die Sie löschen möchten.
3. Wählen Sie **Entfernen**.
   Wenn Sie sich in der Plattformansicht befinden, wählen Sie **Löschen** in der Dropdown-Liste Aktion für ausgewählte Zeilen.

Ergebnisse

Löschstatus

Status der Anforderung für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand	Externe Angelegenheit erstellt	Löschung
In Arbeit und nicht in Legal Tracker integriert	Nein	Die Anforderung für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand wird gelöscht.
Integriert in Legal Tracker	Ja	• Die Anforderung für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand und die zugehörige externe Angelegenheit werden gelöscht. • Die in Legal Tracker erstellte Angelegenheit wird nicht gelöscht.

Rechtsangelegenheiten oder deren Artefakte genehmigen oder ablehnen

Prüfen Sie eine Rechtsangelegenheit oder ihre Artefakte und genehmigen Sie sie oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen

Zur Genehmigung müssen Sie eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link zu dem juristischen Element erhalten haben.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie den Genehmigungsdatensatz über die E-Mail-Benachrichtigung, den Selfservice oder das Mitarbeiter-Center-Portal bzw. aus dem Center für Rechtsangelegenheiten.
2. Überprüfen Sie den Datensatz und genehmigen Sie ihn oder lehnen Sie ihn ab:
   - Klicken Sie zum Genehmigen des Datensatzes auf **Genehmigen**.
   - Geben Sie zum Ablehnen des Datensatzes im Feld **Anmerkungen** einen Ablehnungskommentar ein und klicken auf Sie auf **Ablehnen**.

Ergebnisse

Die folgende Tabelle zeigt das Ergebnis von Genehmigungs- und Ablehnungsaktionen im Genehmigungsdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis der Genehmigung oder Ablehnung eines Rechtselements

Genehmigen	Ablehnen
• Der Status des Genehmigungsdatensatzes ändert sich von „Angefordert“ zu „Genehmigt“. Wenn das angeforderte Element einer Benutzergruppe zur Genehmigung zugewiesen wurde, wird der Status der Genehmigungsdatensätze für die verbleibenden Benutzer von „Angefordert“ zu „Nicht mehr erforderlich“ aktualisiert. **Hinweis:** Wenn es sich um die Genehmigung einer Anlage des Artefakts der Rechtsangelegenheit handelte, kann die Anlage nicht aus dem Artefakt der Rechtsangelegenheit gelöscht werden. • Alle Genehmiger, die nicht der **Beobachtungsliste** in der Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurden, verlieren den Zugriff auf das genehmigte Element.	• Der Status des Genehmigungsdatensatzes ändert sich von „Angefordert“ in „Abgelehnt“. Wenn das angeforderte Element einer Benutzergruppe zur Genehmigung zugewiesen wurde, wird der Status der Genehmigungsdatensätze für die verbleibenden Benutzer von „Angefordert“ zu „Nicht mehr erforderlich“ aktualisiert. • Die vom Genehmiger veröffentlichten Kommentare zur Ablehnung werden dem Abschnitt „Aktivitäten“ der Rechtsangelegenheit hinzugefügt. • Alle Genehmiger, die nicht der **Beobachtungsliste** in der Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurden, verlieren den Zugriff auf das genehmigte Element.

Im Center für Rechtsangelegenheiten per E-Mail kommunizieren

Verfassen und senden Sie E-Mails direkt aus dem Formular für juristische Angelegenheiten im Center für Rechtsangelegenheiten. Sie können die E-Mail auch als Entwurf speichern und später senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wird, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie genauso bearbeiten wie Angelegenheitsbesitzer. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.
4. Klicken Sie auf das Symbol für weitere Aktionen ( ), und wählen Sie **E-Mail erstellen** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Schaltfläche **E-Mail erstellen** ist nur verfügbar, wenn sich die Rechtsangelegenheit im Status „Zugewiesen“ oder „In Bearbeitung“ befindet.

5. Erstellen Sie auf der Registerkarte **Neuer E-Mail-Entwurf** eine neue E-Mail, oder antworten Sie auf die empfangene E-Mail. Senden Sie sie sofort, oder speichern Sie sie als Entwurf, um sie später zu senden. Weitere Informationen finden Sie unter Per E-Mail kommunizieren .

Ergebnisse

Nachdem die E-Mail gesendet wurde, wird sie dem Aktivitätenstrom im Formular „Rechtsangelegenheit“ hinzugefügt. E-Mails, die Sie von anderen erhalten, werden dem Aktivitätenstrom ebenfalls hinzugefügt.

Phasen zu juristischen Angelegenheiten hinzufügen

Fügen Sie einer Angelegenheit eine Phase hinzu, um bestimmte Aufgaben nachzuverfolgen und die Angelegenheit abzuschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine rechtliche Angelegenheit mit einer Angelegenheitsvorlage erstellen, verfügen Sie in der Angelegenheit möglicherweise bereits über vordefinierte Phasen aus der Vorlage.

Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wird, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie genauso bearbeiten wie Angelegenheitsbesitzer. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.
4. Um eine Phase hinzuzufügen, klicken Sie auf der Registerkarte **Phasen** auf **Neu**.
5. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Phase ein.
6. Geben Sie im Feld **Reihenfolge** eine Nummer ein, um festzulegen, in welcher Reihenfolge die Phase verarbeitet werden soll.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Eine Phase wird der Angelegenheit hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Aufgaben in der Phase hinzu, um Aktivitäten innerhalb der Angelegenheit zu verwalten. Wenn die Aufgabe von einem anderen Benutzer ausgeführt werden muss, weisen Sie sie ihm zu.

Aufgaben für rechtliche Angelegenheiten erstellen

Erstellen Sie eine Aufgabe in einer juristischen Angelegenheit oder einer Phase einer juristischen Angelegenheit, die Sie oder ein anderer Benutzer ausführen müssen, um die Angelegenheit zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wird, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie genauso bearbeiten wie Angelegenheitsbesitzer. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.
4. Fügen Sie einer Angelegenheit oder Phase Aufgaben hinzu.
   - Um einer Angelegenheit eine Aufgabe hinzuzufügen, klicken Sie auf der Registerkarte **Aufgaben** des Formulars „Rechtsangelegenheiten“ auf **Neu**.
   - Um einer Phase eine Aufgabe hinzuzufügen, öffnen Sie die gewünschte Phase auf der Registerkarte **Phasen**, und klicken Sie auf der Registerkarte **Rechtsangelegenheit – Aufgaben** für den Phasendatensatz auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Legal Matter Task“ (Aufgabe für rechtliche Angelegenheit)

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Aufgabe
Typ	Der Typ der Aufgabe.
Priorität	Prioritätsebene zum Bearbeiten und Abschließen der Aufgabe. Die Priorität einer Aufgabe bestimmt ihre Bedeutung für die Lösung der Angelegenheit.
Phase	Phase, zu der die Aufgabe gehört
Matter (Angelegenheit)	Angelegenheit, zu der die Aufgabe gehört
Ereignisname	Name des Kalendererereignisses, das mit der Aufgabe verknüpft ist. Ein Kalendererereignis mit einem Fälligkeitsdatum hilft Ihnen, den Fortschritt der Aufgabe in Bezug auf bestimmte Meilensteine zu verfolgen.
Status	Der aktuelle Status der Aufgabe, der den Fortschritt bei ihrer Bearbeitung angibt
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Aufgabe bearbeitet werden soll, wenn sich mehrere Aufgaben in einer Phase bzw. Angelegenheit befinden
Zuweisungsgruppe	Benutzergruppe, der die Aufgabe zugewiesen ist
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Aufgabe zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsgruppe ausgewählt ist, werden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	in der Liste Mitglieder der ausgewählten Gruppe angezeigt.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem die Aufgabe abzuschließen ist
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung, in der angegeben wird, welche Aktivitäten und Ausgaben voraussichtlich zum Abschluss der Aufgabe erforderlich sind
Abschnitt „Notizen“	
Zusätzliche Anmerkungen	Kommentare und Notizen, die sich die anfordernde Person ebenfalls ansehen kann
Arbeitsnotizen	Kommentare und Notizen, die sich nur Benutzer mit einer Autorisierung für die Angelegenheit ansehen können
Risikodetails: Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn Risiko und Verringerung als Typ ausgewählt werden.	
Risikobesitzer	Besitzer des Risikos.
Risikobeschreibung	Beschreibung des Risikos.
Proposed mitigation plan (Vorgeschlagener Verringerungsplan)	Planen Sie, um das Risiko zu minimieren.
Aktion abgeschlossen	Aktionen, die abgeschlossen wurden.
Interviewdetails: Dieser Abschnitt wird nur angezeigt, wenn Interview als Typ ausgewählt wird.	
Startdatum und -uhrzeit	Datum und Startzeit des Interviews.
Enddatum und -uhrzeit	Datum und Endzeit des Interviews.
Befragter	Name der befragten Person.
Zusätzliche Interviewer	Namen der Personen, die die Befragung durchgeführt haben.
Interviewnotizen	Notizen aus der Befragung

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie in der kontextbezogenen Seitenleiste Anweisungen und auszuführende Elemente für die Aufgabe hinzu.
   - Klicken Sie im Abschnitt **Anweisungen** auf **Hinzufügen**, um Anweisungen für den zugewiesenen Benutzer hinzuzufügen und die Aufgabe abzuschließen.
   - Klicken Sie im Abschnitt **Prüfliste** auf **Erstellen**, um auszuführende Elemente zur Nachverfolgung des Fortschritts der Aktivitäten in der Angelegenheitsaufgabe hinzuzufügen.
   - Wenn der Angelegenheitstyp auf Interview festgelegt ist, wird die Komponente „Interview-Vorlage“ in der kontextabhängigen Sidebar angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie Interviewvorlagen verwenden möchten, müssen Sie zuerst das Plugin „Interview Templates“ (com.sn_interview_templates) installieren und die angeforderte RCA für Interviewvorlagen für Management von Rechtsangelegenheiten und Center für Rechtsangelegenheiten aktivieren.

8. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Artefakt (Ordner) hinzu, in das Sie oder der zugewiesene Benutzer Dateien hochladen können, die sich auf die Aufgabe oder ihre Untersuchung beziehen.

Ergebnisse
Eine Rechtsangelegenheitsaufgabe wird erstellt und auf der Registerkarte **Aufgaben** der Angelegenheit aufgeführt. Wenn die Aufgabe einem Phasendatensatz hinzugefügt wurde, wird sie auch auf der Registerkarte **Rechtsangelegenheit – Aufgaben** der Phase aufgeführt.

Tipp:
Wenn die neue Aufgabe nicht in der Liste angezeigt wird, klicken Sie auf die Schaltfläche zum Aktualisieren der Liste ( ).

Aufgaben für rechtliche Angelegenheiten abschließen

Wenn Sie die Arbeit an der zugewiesenen Aufgabe für eine Angelegenheit abgeschlossen haben, markieren Sie die Aufgabe als abgeschlossen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Meine Arbeit** auf **Zu erledigende Aufgaben**.
4. Öffnen Sie in der Liste „Meine Aufgaben“ die gewünschte Aufgabe.
5. **Wahlweise:** Geben Sie im Abschnitt **Aktivität** der Aufgabe Kommentare ein oder fügen Sie Anhänge hinzu.
6. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

Ergebnisse
Die Aufgabe der Angelegenheit wird abgeschlossen und ihr Status auf „Prüfung“ aktualisiert. Sie wird zur Genehmigung an den Besitzer der Angelegenheit gesendet.

Aufgaben für juristische Angelegenheiten genehmigen oder ablehnen

Als Besitzer einer Angelegenheit können Sie Aufgaben für die Angelegenheit, die von ihren Verantwortlichen als abgeschlossen markiert wurden, überprüfen und genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Meine Arbeit** auf **Items Pending Approvals** (Elemente – Ausstehende Genehmigungen).
4. Klicken Sie in der Liste „Aufgaben“ auf **Angefordert**, um eine Aufgabe innerhalb einer Angelegenheit zur Überprüfung und Genehmigung zu öffnen.
5. Genehmigen Sie die Aufgabe der Angelegenheit bzw. lehnen Sie sie ab:
   - Um die Aufgabe der Angelegenheit zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.

     Der Status der Genehmigungsanforderung wird auf „Genehmigt“ aktualisiert.
   - Um die Aufgabe der Angelegenheit abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**. Geben Sie in dem Dialogfenster in das Feld **Kommentare** Kommentare zu der Genehmigung bzw. Ablehnung ein.

     Der Status der Genehmigungsanforderung wird auf „Abgelehnt“ aktualisiert.

Ergebnisse

- Wenn Sie die Angelegenheitsaufgabe genehmigen, wird sie geschlossen. Der Status der Aufgabe wird zu „Geschlossen – vollständig“ geändert.
- Wenn Sie die Angelegenheitsaufgabe ablehnen, wird sie erneut geöffnet. Der Status der Aufgabe wird auf „In Bearbeitung” aktualisiert. Der Besitzer der Aufgabe kann sie erneut bearbeiten, um ihre Anforderungen zu erfüllen, sie als abgeschlossen zu markieren und zur Genehmigung einzureichen.

Aufgaben für rechtliche Angelegenheiten abbrechen

Sie können eine Angelegenheitsaufgabe abbrechen, wenn keine Aktion mehr erforderlich ist.

Vorbereitungen

Sie können nur Aufgaben abbrechen, die sich in einem der folgenden Status befinden: „Entwurf“, „Zugewiesen“ oder „In Bearbeitung“.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Juristische Angelegenheiten** auf **Mir zugewiesen**.
4. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Aufgaben** die Aufgabe, die Sie abbrechen möchten.

   Hinweis:
   Sie können auch mehrere Aufgaben gleichzeitig abbrechen. Wählen Sie Aufgaben in der Liste aus und klicken Sie auf **Aufgaben abbrechen**.

5. Klicken Sie im Formular „Legal Matter Task“ (Aufgabe für rechtliche Angelegenheit) auf **Abbrechen**.
6. Geben Sie im Dialogfeld „Aufgabe abbrechen“ Kommentare zum Abbrechen der Aufgabe ein und klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Die Angelegenheitsaufgabe wird abgebrochen und ihr Status wird auf „Abgebrochen“ aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Artefakte für juristische Angelegenheiten erstellen

Erstellen Sie ein Artefakt für eine juristische Angelegenheit, um Dokumente, E-Mails und Dateien hochzuladen und zu speichern, die mit ihr in Zusammenhang stehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wird, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie genauso bearbeiten wie Angelegenheitsbesitzer. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Nicht nur der Angelegenheitsbesitzer, sondern auch Mitarbeiter und Aufgabenerfüller können auf der Registerkarte **Aufgaben** einer Angelegenheitsaufgabe Artefakte hinzufügen.

Hinweis:

Wenn Dateien an die Anforderung angehängt wurden, bevor sie zu einer Angelegenheit hochgestuft wurde, wird in dieser Angelegenheit ein Standardartefakt erstellt, der diese Dateien enthält. Wenn die externe Speicheroption aktiviert ist, werden die Dokumente in dem aus den Anforderungen erstellten Artefakt freigegeben. Insofern spiegelt sich das Hinzufügen oder Löschen von Dokumenten in diesem freigegebenen Artefakt sowohl in der Anforderung als auch in der Angelegenheit wider. Außerdem wird die Dokumentberechtigung für dieses freigegebene Artefakt auf der Ebene der juristischen Anforderung und nicht auf der Ebene der Rechtsangelegenheit verwaltet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.
4. Um ein Artefakt hinzuzufügen, klicken Sie auf der Registerkarte **Artefakte** auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Artefakt“

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Nummer des Artefakts
Parent Matter (Übergeordnete Rechtsangelegenheit)	Die Angelegenheit, der das Artefakt zugewiesen ist
Inhaltstyp	Typ von Inhalten, die das Artefakt enthalten kann, z. B. E-Mails, Dokumente oder Bilder
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Artefakts, z. B. sein Name
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Artefakts, z. B. sein Zweck und sein Inhalt
Abschnitt „Notizen“	
Arbeitsnotizen	Kommentare und Notizen, die sich nur Benutzer mit einer Autorisierung für das Artefakt und die übergeordnete Angelegenheit ansehen können

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Das Artefakt wird mit den angegebenen Details erstellt.
7. Fügen Sie auf der Registerkarte **Externe Links** den Pfad oder Link zu externen Dateien hinzu..
   a. Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Speicherpfad hinzuzufügen.
   b. Geben Sie einen gültigen Link für den Ordner zum Speichern und eine Kurzbeschreibung ein.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
8. **Wahlweise:** Weisen Sie das Artefakt einer Angelegenheitsaufgabe zu.

   Hinweis:
   Wenn Sie ein Artefakt aus einer Angelegenheitsaufgabe erstellen, wird es standardmäßig mit ihr verknüpft.

   a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Angelegenheitsaufgabe** ein Artefakt aus, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   b. Wählen Sie im Dialogfeld „Add Legal Task“ (Rechtliche Aufgabe hinzufügen) eine Angelegenheitsaufgabe aus und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   Wenn der Besitzer der Angelegenheit diese Aufgabe einer Gruppe oder einem Benutzer zuweist, erhält diese/r automatisch Zugriff auf das Artefakt. Benutzer, die auf das Artefakt zugreifen können, werden auf der Registerkarte **Artefaktanwender** aufgelistet.
9. **Wahlweise:** Widerrufen Sie die Zugriffsberechtigung von Benutzern, denen über die zugehörige Angelegenheitsaufgabe standardmäßiger Zugriff gewährt wurde.
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Artefaktanwender** mindestens einen Benutzer aus, dem Sie den Zugriff auf das Artefakt verweigern möchten.
   b. Klicken Sie auf **Revoke permissions** (Berechtigungen zurücknehmen).
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Dateien an Anhänge zu Rechtsangelegenheiten (Artefakte) anhängen.

Dateien an Anhänge zu Rechtsangelegenheiten (Artefakte) anhängen

Laden Sie die Begleitdokumentation wie z. B. Dokumente, E-Mail-Kopien, Bilder oder andere Dateien in das Artefakt hoch, während Sie eine juristische Angelegenheit oder eine Angelegenheitsaufgabe bearbeiten. Sie können diese Artefakte auch als Referenzmaterial verwenden, um in Zukunft ähnliche Anforderungen zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller oder sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wird, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie genauso bearbeiten wie Angelegenheitsbesitzer. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

4. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Artefakte** ein Artefakt.

5. **Wahlweise:** Fügen Sie der Rechtsangelegenheit Dokumente hinzu bzw. entfernen Sie Dokumente daraus.

Dokumentzugriff in Rechtsangelegenheiten

An Rechtsangelegenheiten angehängte Dokumente werden in das konfigurierte externe Speichersystem hochgeladen, wenn die Option für externen Speicher im Aufnahmeformular aktiviert ist und die Option „Alle“ oder der Angelegenheitstyp ausgewählt wurde. Die Zugriffsberechtigung auf diese Dokumente durch verschiedene Personas wird in Echtzeit, über eine regelmäßige Aufgabe oder bei Bedarf gesteuert.

Dokumentzugriff in Rechtsangelegenheiten für verschiedene Personas

Die folgende Tabelle zeigt die Art des Zugriffs auf Dokumente und wann er verschiedenen Personas gewährt wird.

Dokumentzugriff in Rechtsangelegenheiten

Persona	Zugriffstyp	Zugriffsebene	Wann
Anfordernde Person, angefordert für	Schreibgeschützt	Dokument	Rechtsangelegenheit wird übermittelt
Gruppenmanager	Lesen, Schreiben, Löschen	Rechtsangelegenheit	Rechtsangelegenheit wird übermittelt oder von einer juristischen Anforderung hochgestuft
Angelegenheitsbesitzer (Zugewiesen an)	Lesen, Schreiben, Löschen	Rechtsangelegenheit	Rechtsangelegenheit wird zugewiesen
Mitarbeiter	Lesen, Schreiben, Löschen	Rechtsangelegenheit	Der Liste **Mitarbeiter** hinzugefügt
Ad-hoc-Genehmiger	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Rechtsangelegenheit, Artefakt oder Dokument basierend auf der angeforderten Genehmigung	Ad-hoc-Genehmigung wird initiiert
Besitzer der Angelegenheitsaufgabe	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Artefakt	Anhang ist einer Angelegenheitsaufgabe zugeordnet oder wenn eine Aufgabe einem Benutzer zugewiesen ist
Besitzer der Angelegenheitsaufgabe	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Dokument in Artefakt, das der Angelegenheitsaufgabe zugeordnet ist	Anhang ist einer Angelegenheitsaufgabe zugeordnet oder wenn eine Aufgabe einem

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentzugriff in Rechtsangelegenheiten (Fortsetzung)

Persona	Zugriffstyp	Zugriffsebene	Wann
			Benutzer zugewiesen ist
Mitglieder der Zuweisungsgruppe	Abhängig vom Feld **Zuweisungsgruppenberechtigung**	Dokument	Aufgabe wird wie geplant oder bei Bedarf ausgeführt.
Benutzer auf Beobachtungsliste	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Rechtsangelegenheit	Der **Beobachtungsliste** hinzugefügt
Delegierte	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Rechtsangelegenheit, Artefakt oder Dokument basierend auf delegierten Aufgaben	Aufgabe *`Resolve platform delegation permissions for legal matter`* wird wie geplant oder bei Bedarf ausgeführt.
Delegiert durch granulare Delegierung	Schreibgeschützt, Kein Löschen	Rechtsangelegenheit, Artefakt oder Dokument basierend auf delegierten Aufgaben	Benutzer wird delegiert

Die regelmäßige Aufgabe *`Process External Storage Permissions`* wird in den festgelegten Intervallen ausgeführt, um den Zugriff für alle unverarbeiteten Berechtigungen für im externen Speicher abgelegte Rechtsangelegenheiten zu synchronisieren.

Hinweis:

- Anfordernde Personen können über die Registerkarte **Dokumente** der Seite „Standardticket“ auf die Dokumente zugreifen, die an die jeweilige juristische Anforderung angehängt sind.

  Hinweis:
  Anfordernde Personen können nur die Dokumente aus der Anforderung löschen, die sie angehängt haben.

- Der Angelegenheitsbesitzer, dem der Rechtsangelegenheit zugewiesen ist, kann in Center für Rechtsangelegenheiten auf der Registerkarte **Dokumente** des Artefaktdatensatzes auf Dokumente zugreifen.
- Benutzer, die der Angelegenheit hinzugefügt wurden, können bei Bedarf Zugriff auf Dokumente anfordern, wenn sie Zugriff benötigen, bevor die regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird.
- Der Administrator der Rechtsabteilung kann den Zugriff eines Benutzers auf Dokumente zu Rechtsangelegenheiten und juristischen Anforderungen widerrufen.
- Ad-hoc-Genehmiger verlieren den Dokumentzugriff, nachdem sie das angeforderte Element genehmigt oder abgelehnt haben.
- Delegierte verlieren den Zugriff nach Ablauf des Delegierungszeitraums.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dokumentzugriff für Rechtsangelegenheit anfordern

Fordern Sie Zugriff auf Dokumente an, die an eine Rechtsangelegenheit angehängt sind, auf die Sie derzeit keinen Zugriff haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user oder sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Angelegenheiten** auf **Alle**.
4. Öffnen Sie die Rechtsangelegenheit, für die Sie Dokumentzugriff anfordern möchten.
5. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Artefakte** ein Artefakt.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Dokumente** die Dokumente aus, auf die Sie zugreifen möchten, und klicken Sie auf **Zugriff anfordern**.

Ergebnisse
Das System verarbeitet die Benutzerberechtigungen und gewährt Zugriff auf die Dokumente im Artefakt zu der Angelegenheit.

Dokumentzugriff von Benutzern in Rechtsangelegenheit entziehen

Entziehen Sie den Zugriff vorhandener Benutzer auf Dokumente, die an das Artefakt einer Rechtsangelegenheit angehängt sind, wenn diese die Dokumente nicht mehr anzeigen müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Angelegenheiten** auf **Alle**.
4. Öffnen Sie die Rechtsangelegenheit, für die Sie den Benutzerzugriff auf die angehängten Dokumente entziehen möchten.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Dokumentzugriff** die Benutzer aus, denen Sie den Dokumentzugriff entziehen möchten.
6. Klicken Sie auf **Zugriff entfernen**.

Ergebnisse
Der Dokumentzugriff wird den ausgewählten Benutzer entzogen, sie werden auch aus der Liste entfernt. Die Benutzer können daraufhin die Dokumente der Angelegenheit nicht mehr anzeigen.

Meilensteine zu rechtlichen Angelegenheiten hinzufügen

Fügen Sie einer juristischen Angelegenheit einen Meilenstein hinzu, um wichtige Kalenderereignisse nachzuverfolgen, die mit ihr im Zusammenhang stehen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wird, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie genauso bearbeiten wie Angelegenheitsbesitzer. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Die bevorstehenden Meilensteine für eine Angelegenheit können Sie auf der Registerkarte **Start** in Center für Rechtsangelegenheiten nachverfolgen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.
4. Um einen Meilenstein hinzuzufügen, klicken Sie auf der Registerkarte **Meilensteine** auf **Neu**.
5. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Meilenstein ein.
6. Wählen Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** ein Datum aus, bis zu dem der Meilenstein erreicht werden soll.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse
Es wird ein Meilenstein mit dem angegebenen Fälligkeitsdatum erstellt.

Zusammenhängende Anfragen an die Rechtsabteilung mit Rechtsangelegenheiten verknüpfen

Verknüpfen Sie eine oder mehrere Anfrage(n) an die Rechtsabteilung mit einer Rechtsangelegenheit, um zusammenhängende Anfragen zu bündeln und im Rahmen einer einzigen Rechtsangelegenheit zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wird, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie genauso bearbeiten wie Angelegenheitsbesitzer. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Um eine juristische Anforderung zuzuordnen, klicken Sie auf der Registerkarte **Zugehörige Anforderungen** auf **Hinzufügen**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Add Legal Request“ (Anfrage an die Rechtsabteilung hinzufügen) die Anfragen aus, die Sie der Rechtsangelegenheit hinzufügen möchten, und klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Hinweis:
Alle Anfragen an die Rechtsabteilung können einer Rechtsangelegenheit zugewiesen werden. Dies gilt auch für geschlossene und abgebrochene Anfragen.

Ergebnisse
Die ausgewählten juristischen Anforderungen werden der Angelegenheit hinzugefügt und auf der Registerkarte **Zugehörige Anforderungen** aufgeführt.

Vorhandene Anfragen an die Rechtsabteilung mit Rechtsangelegenheiten verknüpfen.

Verknüpfen Sie eine bereits vorhandene Rechtsangelegenheit mit einer ähnlichen Anfrage an die Rechtsabteilung, um hilfreiche Informationen für die Lösung der Anfrage bereitzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wird, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie genauso bearbeiten wie Angelegenheitsbesitzer. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.
4. Um eine vorhandene Angelegenheit zuzuordnen, klicken Sie auf der Registerkarte **Rechtsangelegenheiten** auf **Hinzufügen**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld „Add Legal Matter“ (Rechtsangelegenheiten hinzufügen) eine juristische Angelegenheit aus, die Sie der Anforderung hinzufügen möchten und klicken Sie auf **Hinzufügen**

Ergebnisse
Die ausgewählte Rechtsangelegenheit wird der juristischen Anforderung zugeordnet und in der Liste auf der Registerkarte **Rechtsangelegenheiten** angezeigt.

Juristische Angelegenheiten schließen

Sie können eine Ihnen zugewiesene juristische Angelegenheit schließen, indem Sie alle Aktivitäten zu ihrer Lösung abschließen. Sie können die Angelegenheit auch schließen, wenn Sie feststellen, dass keine weitere Aktion erforderlich ist.

Vorbereitungen
Achten Sie darauf, dass alle zugehörigen Angelegenheitsaufgaben geschlossen wurden, bevor Sie die juristische Angelegenheit schließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Eine Rechtsangelegenheit kann nicht geschlossen werden, wenn es offene Ad-hoc-Genehmigungsdatensätze für ihre Artefakte gibt.

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wird, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie genauso bearbeiten wie Angelegenheitsbesitzer. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.
4. **Wahlweise:** Geben Sie im Abschnitt **Aktivität** Kommentare ein, fügen Sie Links zu zugehörigen Knowledge Base-Artikeln hinzu oder hängen Sie Dateien an.
5. Klicken Sie auf **Geschlossen – vollständig**.
6. Geben Sie im Dialogfeld „Close Complete Matter“ (Angelegenheit vollständig abschließen) Kommentare in das Feld **Kommentare** ein.
   Kommentare, die im Dialogfeld „Close Complete Matter“ (Angelegenheit vollständig abschließen) eingegeben wurden, werden in allen offenen zugehörigen Anforderungen veröffentlicht.
7. Schließen Sie zugehörige Anfragen an die Rechtsabteilung mit dem Status „Zugewiesen“ oder „In Bearbeitung“ zusammen mit der übergeordneten Anfrage, indem Sie das Kontrollkästchen **Close related requests (Zugehörige Anfragen abschließen)** aktivieren.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

- Die juristische Angelegenheit wird geschlossen und ihr Status wird auf „Geschlossen – vollständig“ aktualisiert.
- Wenn die übergeordnete Anfrage an die Rechtsabteilung der Angelegenheit keiner anderen offenen Angelegenheit zugeordnet ist, wird sie ebenfalls geschlossen.
- Wenn Sie ausgewählt haben, dass Sie alle zugehörigen Anforderungen ebenfalls abschließen möchten, werden diese ebenfalls geschlossen, sofern sie die folgenden Bedingungen erfüllen:
  - Der Status lautet entweder „Zugewiesen“ oder „In Bearbeitung“.
  - Die Anforderungen sind nicht mit anderen offenen Angelegenheiten verknüpft.

Juristische Angelegenheiten erneut öffnen

Wenn eine juristische Angelegenheit weiterer Untersuchungen bedarf, nachdem Sie geschlossen oder abgebrochen wurde, können Sie sie erneut öffnen, um sie weiter zu bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wird, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie genauso bearbeiten wie Angelegenheitsbesitzer. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ().
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.
4. Öffnen Sie die juristische Angelegenheit, die Sie erneut öffnen möchten.
5. Klicken Sie auf **Erneut öffnen**.
6. Geben Sie im Dialogfeld „Reopen Matter“ (Angelegenheit erneut öffnen) im Feld **Kommentare** Kommentare ein, um den Grund für das erneute Öffnen der Angelegenheit anzugeben.
   Kommentare, die im Dialogfeld „Reopen Matter“ (Angelegenheit erneut öffnen) eingegeben wurden, werden in allen zugehörigen Anforderungen veröffentlicht.
7. Sie können zugehörige geschlossene oder abgebrochene Anfragen an die Rechtsabteilung zusammen mit der übergeordneten Anfrage erneut öffnen, indem Sie das Kontrollkästchen **Reopen related requests (Zugehörige Anfragen erneut öffnen)** aktivieren.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

- Die juristische Angelegenheit wird erneut geöffnet.
- Der Status der Angelegenheit wird auf den Status aktualisiert, den sie hatte, bevor sie geschlossen oder abgebrochen wurde.
- Wenn die primäre Anfrage an die Rechtsabteilung der Angelegenheit geschlossen oder abgebrochen wurde, wird die Anfrage erneut geöffnet.
- Wenn Sie ausgewählt haben, dass Sie alle zugehörigen Anfragen ebenfalls abschließen möchten, werden alle zugehörigen Anfragen an die Rechtsabteilung mit dem Status „Geschlossen – vollständig“, „Geschlossen – unvollständig“ oder „Abgebrochen“ ebenfalls erneut geöffnet.
- Alle Mitarbeiter, die der Angelegenheit hinzugefügt wurden, erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, dass die Angelegenheit erneut geöffnet wurde.

Nächste Maßnahme

Bearbeiten Sie die juristische Angelegenheit, um sie abzuschließen.

Management von Rechtsangelegenheiten – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie in Management von Rechtsangelegenheiten verwenden.

Mit Management von Rechtsangelegenheiten installierte Komponenten

Bei der Installation der Anwendung Legal Matter Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Rollen

Mit Management von Rechtsangelegenheiten installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Matter-Administrator [sn_lg_matter.matter_admin]	Bietet administrativen Zugriff auf rechtliche Angelegenheiten und die zugrunde liegenden Daten	• sn_lg_matter.matter_config • sn_lg_matter.matter_manager
Matter-Konfigurator [sn_lg_matter.matter_config]	Bietet Zugriff auf die Konfiguration von Daten wie Praxisbereiche, Aufnahmeformulare und Angelegenheitsvorlagenund die Verwaltung von Datensatzerstellern über den Katalog-Generator. Bietet keinen Zugriff auf Transaktionsdaten von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten.	• catalog_builder_editor • catalog_editor • connection_admin • email_client_quick_message_author • flow_designer • flow_designer_scripting • sla_manager • sn_interview_temp.writer • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_templated_snip.template_snippet_wri
Matter-Konfigurator, schreibgeschützt [sn_lg_matter.matter_config_read]	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf Konfigurationsdaten rechtlicher Apps wie Praxisbereiche und Vorlagen für rechtliche Angelegenheiten	sn_lg_ops.legal_user
Matter-Erfüller [sn_lg_matter.matter_fulfiller]	Bietet dem Erfüller Zugriff für die Arbeit an zugewiesenen Angelegenheiten	• approver_user • email_composer • Wissen • sn_interview_temp.reader • sn_lg_matter.matter_config_read • sn_lg_ops.legal_report_viewer • sn_lg_ops.legal_sla_read • sn_templated_snip.template_snippet_rea • task_editor • workspace_user • awa_agent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management von Rechtsangelegenheiten installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		Wichtig: „sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user“ erbt „workspace_user“, das Zugriff auf den Next Experience-Arbeitsbereich bietet.
Matter-Manager [sn_lg_matter.matter_manager]	Bietet Zugriff auf alle Transaktionsdaten von Angelegenheiten und die Berechtigung zum Zuweisen von Angelegenheiten	• sn_interview_temp.writer • sn_lg_matter.matter_fulfiller

Tabellen

Hinweis:
Zusätzlich zu den folgenden Tabellen werden mit Management von Rechtsangelegenheiten spezifische Tabellen für Praxisbereiche installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Praxisbereichstabellen für Rechtsangelegenheiten.

Mit Management von Rechtsangelegenheiten installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Artefakt-Inhaltstyp [sn_lg_matter_artifact_content_type]	Speichert den Inhaltstyp, der zum Kategorisieren von Artefakten verwendet wird
Genehmigergruppe [sn_lg_matter_m2m_approver_group]	Speichert Benutzergruppen, die Vorlagen für Rechtsangelegenheiten genehmigen können.
Externer Speicher [sn_lg_matter_artifact_external_storage]	Speichert Links von externen Systemen wie Microsoft OneDrive oder Microsoft SharePoint, in denen Dokumente zu Rechtsangelegenheiten gespeichert werden können.
Juristisches Artefakt [sn_lg_matter_artifact]	Speichert die für eine Angelegenheit gesammelten Artefaktdetails.
Rechtsangelegenheit [sn_lg_matter_matter]	Speichert Rechtsangelegenheiten
Rechtsangelegenheit # Kern [sn_lg_matter_core]	Speichert die Kerndetails einer Angelegenheit
Rechtsangelegenheit # Phase [sn_lg_matter_phase]	Speichert die Phasen einer Angelegenheit
Rechtsangelegenheit # Aufgabe	Speichert die Aufgaben, die einer Phase oder einer Angelegenheit zugeordnet sind

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Management von Rechtsangelegenheiten installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_lg_matter_task]	
Angelegenheit # Aufgabenartefakt [sn_lg_matter_m2m_matter_task_artifact]	Speichert die Details der Beziehung zwischen einem Artefakt und einer Angelegenheitsaufgabe
Angelegenheit # Aufgabenvorlage [sn_lg_matter_template_task]	Speichert die in einer Angelegenheitsvorlage definierten Aufgaben
Angelegenheitsvorlage [sn_lg_matter_template]	Speichert die Angelegenheitsvorlage, die die Standardwerte für eine Angelegenheit definiert. Durch das Erstellen einer Angelegenheit aus der Angelegenheitsvorlage werden vordefinierte Werte in der Angelegenheit ausgefüllt.
Anforderung - Angelegenheit m2m [sn_lg_matter_m2m_request_matter]	Speichert die Details der Beziehung zwischen einer Anforderung und einer Angelegenheit.

Praxisbereichstabellen für Rechtsangelegenheiten

Für Praxisbereiche spezifische Tabellen werden mit der Anwendung Management von Rechtsangelegenheiten installiert.

Diese Praxisbereichstabellen erweitern die Tabelle „Rechtsangelegenheit“ [sn_lg_matter_matter].

Wenn Sie zu einer Praxisbereichstabelle Spalten hinzufügen, können Sie die Tabelle so konfigurieren, dass diese Spalten im Abschnitt „Listen“ von Center für Rechtsangelegenheiten hinzugefügt werden. Sie können diese Tabellen auch in anderen Konfigurationen verwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter Praxisbereichstabellen konfigurieren.

- Compliance [sn_lg_matter_compliance]
- Unternehmensunterstützung [sn_lg_matter_corporate_support]
- Straftat [sn_lg_matter_crime]
- Digitale Forensik [sn_lg_matter_digital_forensics]
- Ethik [sn_lg_matter_ethics]
- Allgemeine Vertragsunterstützung [sn_lg_matter_general_contract_support]
- Rechtliches – Allgemein [sn_lg_matter_general_legal]
- Behördenangelegenheiten [sn_lg_matter_government_affairs]
- Gesundheit, Sicherheit und Umwelt [sn_lg_matter_health_safety_and_environment]
- Arbeit und Beschäftigung [sn_lg_matter_labor_and_employment]
- Rechtliche Angelegenheiten [sn_lg_matter_legal_operations]
- Lizenzierung und technische Transaktionen [sn_lg_matter_licensing_and_tech_transactions]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Rechtsstreitigkeiten [sn_lg_matter_litigation]
- Marketing-Support [sn_lg_matter_marketing_support]
- Fusionen und Übernahmen [sn_lg_matter_mergers_and_acquisitions]
- Patente, Warenzeichen und Geschäftsgeheimnisse [sn_lg_matter_patents_trademark_and_trade_secrets]
- Datenschutz und Datensicherheit [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]
- Beschaffungsvertragsunterstützung [sn_lg_matter_procurement_contract_support]
- Immobilien [sn_lg_matter_real_estate]
- Vertriebsvertragsunterstützung [sn_lg_ops_sales_contract_support]
- Aktienplanunterstützung [sn_lg_matter_stock_plan_support]

Legal Tracker Formular zur Anforderung der Einschaltung von externem Rechtsbeistand

Felder im Formular Legal Tracker zur Anforderung der Einschaltung von externem Rechtsbeistand einer Rechtsangelegenheit.

In der Tabelle finden Sie die Felder im Formular „Einschaltung von externem Rechtsbeistand“ und wie sie bei der Integration zur Erstellung einer Angelegenheit in Legal Tracker zugeordnet werden.

Erstellen Sie die Anforderung für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand

Feld	Beschreibung	Zugeordnete Parameter in der Legal Tracker Matters-API
Details anfordern		
Angefordert für	Name des Anwenders, der den externen Rechtsbeistand anfordert.	Keine
OCE-Nummer	Eindeutiger Bezeichner des Datensatzes „Externer Rechtsbeistand“.	Keine
Grund für die Einschaltung eines externen Rechtsbeistands	Beschreibung der Gründe für die Hinzuziehung eines externen Rechtsbeistands.	Keine
Beschreiben Sie den Umfang der auszuführenden Arbeiten	Beschreibung des Umfangs der vom externen Rechtsbeistand zu erledigenden Arbeit.	Keine
Kanzleidetails		
Kanzleizugang	Option zum Definieren des Zugriffs der Kanzlei auf die Angelegenheit in der Dropdown-Liste.	firmAccess
Leitende Kanzlei	Hauptkanzlei, mit der der externe Rechtsbeistand verbunden ist.	Keine
Leitender externer Rechtsbeistand	Leitender Jurist der zugehörigen leitenden Kanzlei.	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie die Anforderung für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	Zugeordnete Parameter in der Legal Tracker Matters-API
Angelegenheitsdetails		
Vollständiger Name der Angelegenheit/Beteiligte Parteien	Vollständiger Name der Angelegenheit oder der Parteien, die dem externen Rechtsbeistand zugeordnet werden sollen.	fullNameAndPartiesInvolved
Kurzer Name der Angelegenheit	Kurzbezeichnung der Angelegenheit, die dem externen Rechtsbeistand zugeordnet werden soll.	shortName
Leitende Unternehmensperson	Leiter der Organisation, der sich mit dem externen Rechtsbeistand abstimmen sollte.	LeadCompanyPersonEMail
2. Unternehmensperson	Alternative Kontaktperson in Abwesenheit der leitenden Unternehmensperson.	numberTwoCompanyPersonEMail
Angelegenheitsbeschreibung	Detaillierte Beschreibung der Angelegenheit.	Beschreibung
Startdatum	Startdatum für den externen Rechtsbeistand Dieses Datum muss vor dem heutigen Datum liegen.	startDate
Gebührenvereinbarung	Gebührenart, die aus der Dropdown-Liste ausgewählt werden soll.	LeadFirmFeeArrangement
Betrag	Betrag, der dem externen Rechtsbeistand gemäß der Gebührenvereinbarung zur Verfügung gestellt wird.	Keine
Legal Tracker – Details		
Erstellt eine Aufgabe zur Eingabe von Details im Feld „Legal Tracker“	Option zum Erstellen einer Rechtsangelegenheitsaufgabe und Delegieren der Aufgabe, um den Abschnitt „Legal Tracker-Details“ auszufüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie die Einschaltung von externem Rechtsbeistand an.	Keine
Angelegenheitsgruppe	Zugehörige Angelegenheitsgruppe des Datensatzes „Externer Rechtsbeistand“.	Angelegenheitsgruppe
Angelegenheitstyp	Zugehöriger Angelegenheitstyp des Datensatzes „Externer Rechtsbeistand“.	Angelegenheitstyp

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie die Anforderung für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	Zugeordnete Parameter in der Legal Tracker Matters-API
Zugehörige Angelegenheits-ID	ID der zugehörigen Angelegenheit des externen Rechtsbeistands.	zugeordneteMatterId
Land	Land der Tätigkeit des externen Rechtsbeistands.	LandOderRegion
Praxisgruppe	Zugehörige Praxisgruppe des externen Rechtsbeistands.	PracticeGroup
Organisationseinheit	Zugehörige Organisationseinheit des externen Rechtsbeistands.	organisationseinheit
Materielles Recht	Zugehöriges materielles Recht des externen Rechtsbeistands.	materielles Recht
Route für Rechnungsgenehmigung	Zugehörige Route für Rechnungsgenehmigung des externen Rechtsbeistands.	rechnungGenehmigungsroute
AP-Route	Zugehörige Kreditorenroute des externen Rechtsbeistands.	apRoute

Geplante Aufgaben für Legal Tracker installiert

Geplante Aufgaben, die installiert werden, wenn die Legal Tracker-Spoke aktiviert ist. Diese Aufträge werden verwendet, um Daten aus Legal Tracker abzurufen.

Geplante Aufgaben zum Abrufen von Daten aus Legal Tracker installiert

Geplante Aufgabe	Daten werden mit der Tabelle synchronisiert	Aktiv	Beschreibung
Rufen Sie AP-Routendaten ab	Legal Tracker – AP-Route [sn_lg_matter_legal_tracker_ap_route]	True	Ruft AP-Routendaten aus dem Legal Tracker-Portal ab.
Rufen Sie Länderdaten ab	Land der Rechtsangelegenheit [sn_lg_matter_legal_matter_country]	True	Ruft Länderdaten aus dem Legal Tracker-Portal ab.
Rufen Sie Kanzleidaten ab	Externe Kanzlei [sn_lg_matter_outside_firm]	True	Ruft Kanzleidaten aus dem Legal Tracker-Portal ab.
Rufen Sie Finanzdaten der Angelegenheit ab	Legal Tracker – Angelegenheit [sn_lg_matter_legal_tracker_matter]	True	Ruft Finanzdaten der Angelegenheit aus dem Legal Tracker-Portal ab.
Rufen Sie Daten aus Angelegenheitsvorlagen ab	Legal Tracker – Angelegenheitsvorlage [sn_lg_matter_legal_tracker_matter_template]	Falsch	Ruft Angelegenheitsvorlagendaten aus dem Legal Tracker-Portal ab.
Rufen Sie Daten zur Organisationseinheit ab	Legal Tracker – Organisationseinheit [sn_lg_matter_legal_tracker_organizational_unit]	True	Ruft Daten zu Organisationseinheiten aus dem Legal Tracker-Portal ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgaben zum Abrufen von Daten aus Legal Tracker installiert (Fortsetzung)

Geplante Aufgabe	Daten werden mit der Tabelle synchronisiert	Aktiv	Beschreibung
Rufen Sie Praxisgruppendaten ab	LegalTracker-Praxisgruppe [sn_lg_matter_legal_tracker_practice_group]	True	Ruft Praxisgruppendaten aus dem Legal Tracker-Portal ab.
Materielles Recht abrufen	Legal Tracker – Materielles Recht [sn_lg_matter_legal_tracker_substantive_ra]	True	Ruft Daten zum materiellen Recht aus dem Legal Tracker-Portal ab.

Benachrichtigungen über die Einschaltung von externem Rechtsbeistand

Benachrichtigungen sind Erinnerungen, die mithilfe von E-Mail-Vorlagen erstellt und für den Workflow zur Einschaltung von externem Rechtsbeistand gesendet werden. Verwenden Sie die empfangenen Benachrichtigungen, um an der Anforderung von externem Rechtsbeiständen und Aufgaben zu arbeiten und Fehler zu beheben.

Benachrichtigungsdetails für die Einschaltung eines externen Rechtsbeistands

Name	Empfänger	Kachel
Einschaltung von externem Rechtsbeistand: Initiiert	Leiter des Praxisbereichs	Einschaltung von externem Rechtsbeistand<OCEXXXXXX1> benötigt Ihre Genehmigung
Einschaltung von externem Rechtsbeistand: Genehmigt	• Angefordert für • Rechtsangelegenheitsbesitzer, wenn anders als „Angefordert für“.	Ihre Anforderung wurde genehmigt
Einschaltung von externem Rechtsbeistand: Abgelehnt	• Angefordert für • Rechtsangelegenheitsbesitzer, wenn anders als „Angefordert für“.	Ihre Anforderung wurde abgelehnt
OCE integration with Legal Tracker	• Angefordert für • Rechtsangelegenheitsbesitzer, wenn anders als „Angefordert für“. • Leiter des Praxisbereichs	Angelegenheit für erfolgreich erstellt<OCERXXXX1> in Legal Tracker
OCE Legal Tracker – Fehler	• Angefordert für • Rechtsangelegenheitsbesitzer, wenn anders als „Angefordert für“.	Fehler beim Erstellen der Angelegenheit für<OCERXXXX1> in Legal Tracker

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungsdetails für die Einschaltung eines externen Rechtsbeistands (Fortsetzung)

Name	Empfänger	Kachel
OCE – Genehmiger nicht gefunden	• Rechtlicher Administrator • Angelegenheitsbesitzer	Einschaltung von externem Rechtsbeistand<OCEXXXXXX1> Fehler beim Initiieren des Genehmigungsprozesses

Legal Service Delivery Practice Applications

Rechtsanwendungsanwendungen in der Legal Service Delivery-Suite bieten Lösungen für die spezifischen Anforderungen verschiedener Rechtsgebiete.

Legal Conflict of Interest

Mit Legal Conflict of Interest können Sie die Offenlegung, Genehmigung und Registrierung von Interessenkonflikten verwalten, die durch konkurrierende Interessen oder Bindungen von Mitarbeitern entstehen können.

Untersuchen Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Rechtsabteilungsmitarbeiter und Juristen Legal Conflict of Interestverwenden.	**Einrichten** Richten Sie Genehmigergruppen, Flows und Benachrichtigungen ein.	**Anforderung** Fordern Sie eine rechtliche Klärung für Interessenkonflikte an.
Verwalten Verwalten Sie Offenlegungsanforderungen für Interessenkonflikte.	**Analytics und Reporting** Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit vorkonfigurierten Dashboards.	**Referenz** Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Legal Service Delivery Community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Legal Conflict of Interest erkunden

Mit der Anwendung Legal Conflict of Interest können Sie die Offenlegung, Genehmigung und Registrierung von Interessenkonflikten verwalten, die durch konkurrierende Interessen oder Bindungen von Mitarbeitern entstehen können.

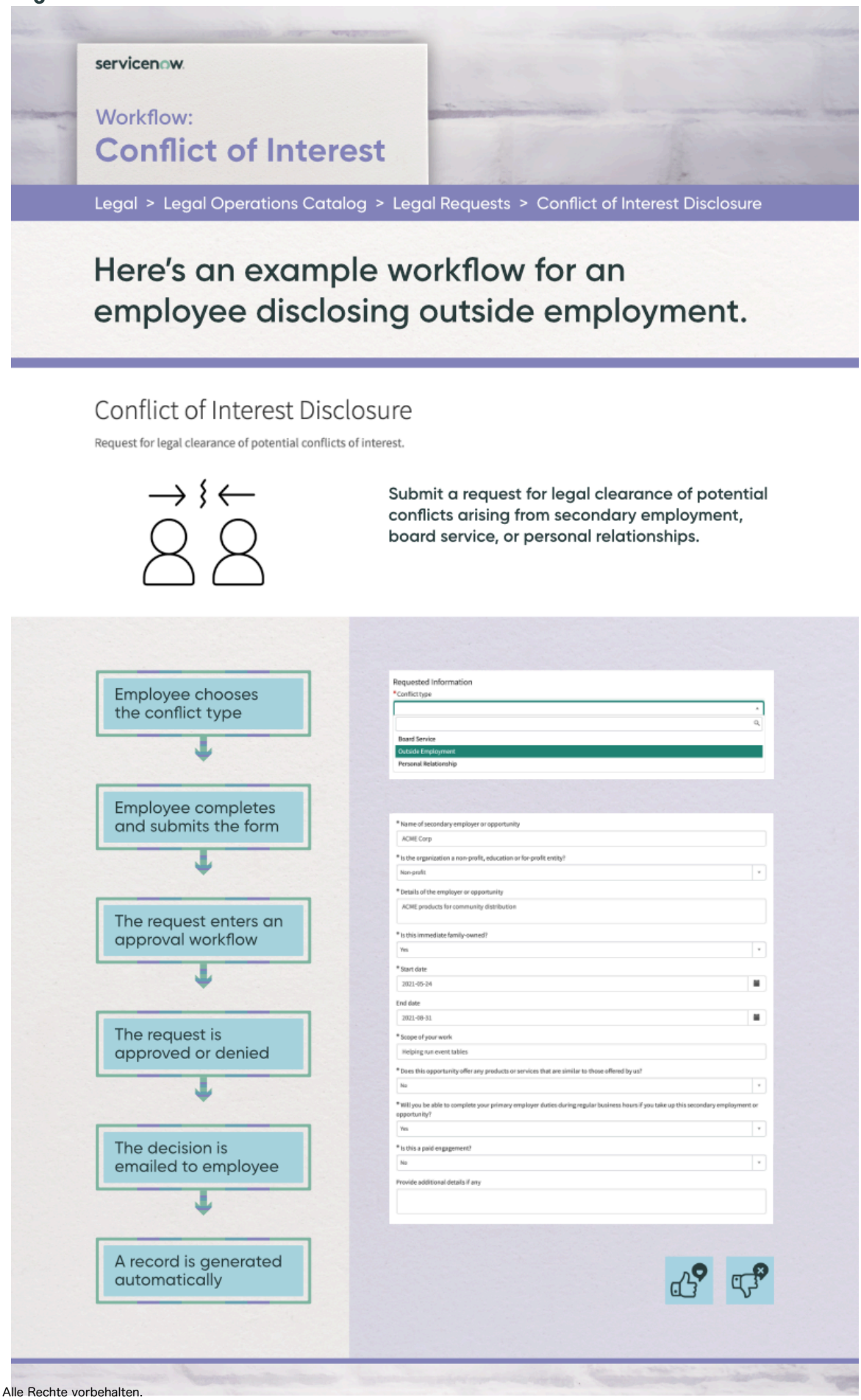
Funktionen

- Konfigurierbare Genehmigungs-Flows in Übereinstimmung mit der COI-Richtlinie des Unternehmens zu Interessenkonflikten (COI = Conflict of Interest).
- Zentrales Register für die Offenlegung potenzieller Konflikte.
- Kontinuierliche Überwachung aller Offenlegungsanforderungen auf ihre Gültigkeit.
- Automatisierte Erinnerungen an die anfordernden Personen vor Ablauf ihrer Konfliktgenehmigungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Conflict of Interest-Workflow



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatisierter Genehmigungs-Flow

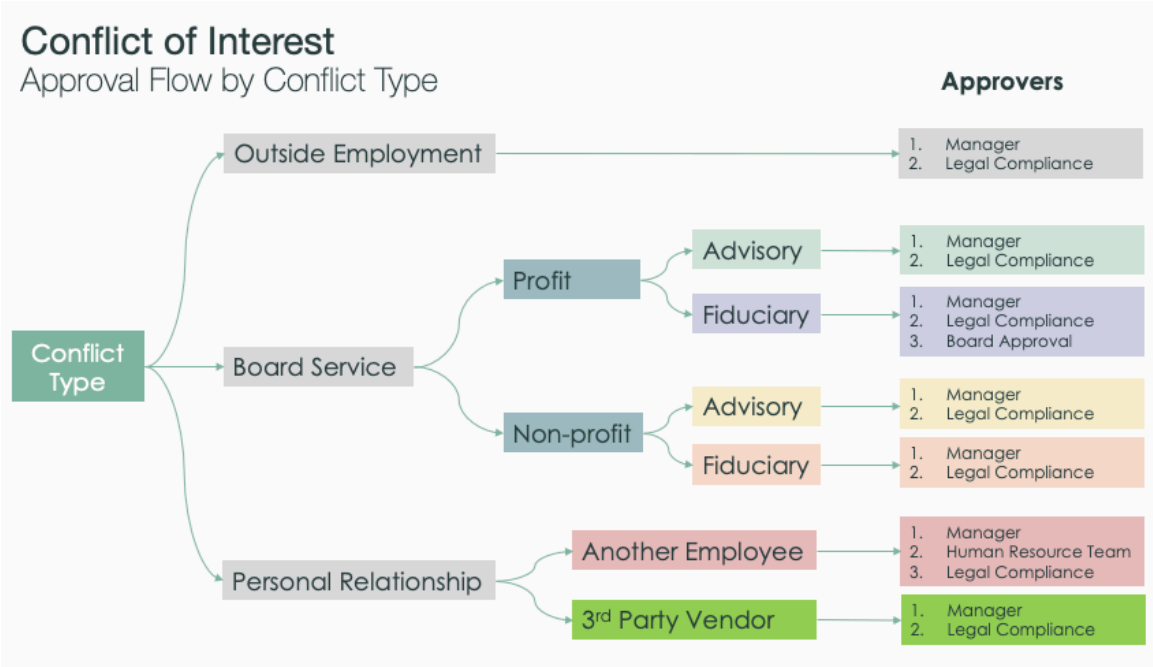
Der Genehmigungs-Flow für eine Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten ist automatisiert. Wenn alle festgelegten Genehmiger die Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten genehmigt haben, wird eine entsprechende Registrierung für den Konflikt erstellt.

Vor Ablauf der Gültigkeit ihrer COI-Offenlegungsdatensätze wird eine Benachrichtigung an die anfordernden Personen gesendet. Wenn anfordernde Personen eine Verlängerung benötigen, müssen sie eine Anfrage prüfen und erneut übermitteln, um die rechtliche Freigabe für den verlängerten Zeitraum zu erhalten.

Die Genehmiger und die Anzahl der Genehmigungsstufen unterscheiden sich je nach Konflikttyp.

Die folgende Abbildung zeigt Genehmiger und Anzahl der Genehmigungsstufen für jeden Konflikttyp. Beispielsweise hat der Konflikttyp für externe Beschäftigung zwei Genehmigungsstufen. Der Genehmiger der ersten Stufe ist der Manager der anfordernden Person, und der Genehmiger der zweiten Stufe ist die Gruppe für rechtliche Compliance.

Genehmigungs-Flow für Interessenkonflikte



Der Administrator kann den Genehmigung-Flow wie folgt ändern:

- Anzahl der erforderlichen Genehmigungsstufen ändern.
- Auf jeder Genehmigungsstufe Genehmiger oder Genehmigergruppen hinzufügen oder ändern.

Weitere Informationen finden Sie unter Flows für Legal Conflict of Interest konfigurieren.

Legal Conflict of Interest einrichten

Konfigurieren Sie die für die Verwaltung von Interessenkonfliktanforderungen erforderlichen Grundlagendaten.

Als Administrator können Sie die installierten Komponenten prüfen und sie ändern oder bei Bedarf neue hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Genehmigergruppe für die Verwaltung von Interessenkonfliktanforderungen
- Flows für Legal Conflict of Interest
- Benachrichtigungen, um verschiedene Stakeholder in verschiedenen Phasen einer Interessenkonfliktanforderung zu informieren

Legal Conflict of Interest installieren

Sie können die Anwendung Legal Conflict of Interest (sn_lg_coi) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern.
- Überprüfung des folgenden Elements: Legal Conflict of Interest Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Installieren Sie die Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (sn_lg_ops), bevor Sie Legal Conflict of Interest installieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Legal Conflict of Interest installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen
- Business Rules

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Legal Conflict of Interest installierte Komponenten.

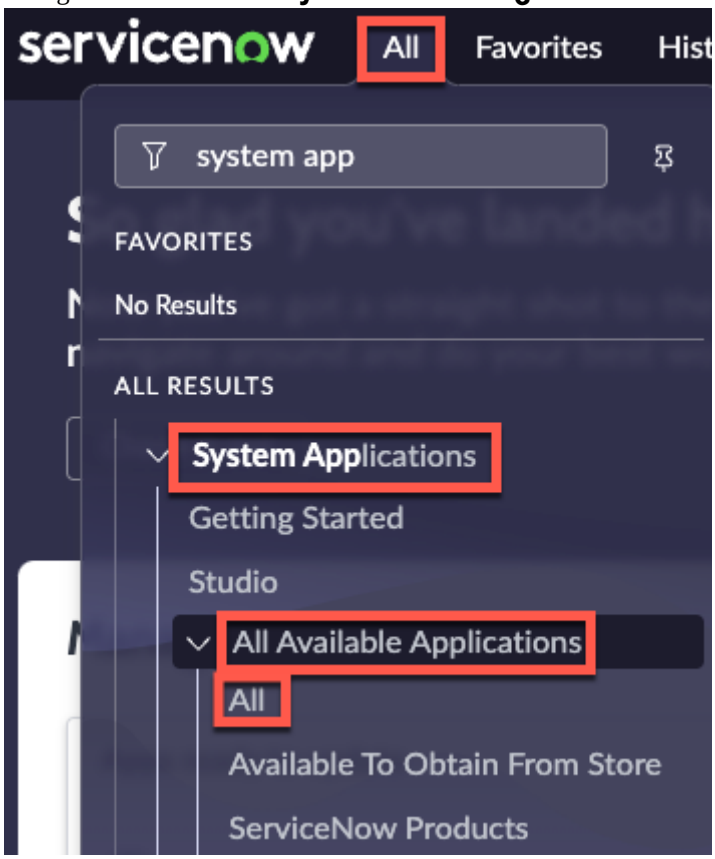
Sie können auch die folgende Anwendung installieren:

Legal Mobile: Die Anwendung ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) bietet die Möglichkeit, rechtliche Informationen zu finden, Anfragen an die Rechtsabteilung zu übermitteln und nachzuverfolgen und auf Mobilgeräten an diesen Anforderungen zu arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Mobile.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie über die Filterkriterien und die Suchleiste nach der Anwendung Legal Conflict of Interest (sn_lg_coi).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme
Verwenden Sie das Guided Setup Legal Service Delivery, um die Anwendung in Ihrer Instanz zu konfigurieren.

Um auf das geführte Setup für Legal Service Delivery zuzugreifen, navigieren Sie zu **Rechtsverwaltung** > **Geführtes Setup für Rechtsabteilung**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden.

Flows für Legal Conflict of Interest konfigurieren

Überprüfen Sie die mit der Anwendung Legal Conflict of Interest installierten Flows, und konfigurieren Sie sie entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass der Anwendungsbereich Legal Conflict of Interest ausgewählt ist.

Erforderliche Rolle: sn_lg_coi.coi_admin und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Legal Conflict of Interest verwendet die folgenden Flows:

- COI-Genehmigungs-Flow: Löst mehrstufige Genehmigungen aus, wenn ein Mitarbeiter eine Interessenkonfliktanforderung übermittelt
- Geplanter Flow zur Deaktivierung von COI: Löst die Validierung und Deaktivierung aller vorhandenen Datensätze zur Offenlegung von Interessenkonflikten aus, deren Enddatum vor dem aktuellen Datum liegt. Der Flow wird zu einer geplanten Zeit ausgelöst.

Die Flows werden mithilfe von ServiceNow Workflow-Studioerstellt. Stellen Sie daher sicher, dass Sie mit den Grundlagen von Flow Designer vertraut sind.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**.
2. Suchen Sie nach `COI Approval flow`, und klicken Sie auf den Namen des zu öffnenden Flow.
3. Ändern Sie den Auslöser, um die Bedingungen für den auszulösenden Flow und Aktionen zum Hinzufügen oder Aktualisieren der Genehmigungsebenen festzulegen.

   Informationen zum Erstellen und Ändern von Flows finden Sie unter Flow erstellen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
5. Testen Sie den Flow, indem Sie auf **Test** klicken.

   Weitere Informationen finden Sie unter Flow testen.
6. Wenn er nicht bereits aktiv ist, klicken Sie auf **Aktivieren**, um den Flow zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fordern Sie eine rechtliche Klärung für Interessenkonflikte an

Mitarbeiter, die Aktivitäten ausführen, die möglicherweise mit ihren primären Beschäftigungspflichten in Konflikt stehen, können diese potenziellen Konflikte offenlegen und durch Übermittlung einer Anfrage eine rechtliche Klärung erreichen.

Neue Anforderungen zur Offenlegung von Interessenkonflikten senden

Senden Sie eine Anforderung, um die rechtliche Freigabe zu erhalten, bevor Sie an Aktivitäten teilnehmen, die das Risiko eines potenziellen Konflikts mit den primären Arbeitgeberpflichten darstellen könnten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.

   Hinweis:
   Wenn Sie Mitarbeiter-Center verwenden, können Sie eine Anfrage bei der Rechtsabteilung einreichen, indem Sie zum Mitarbeiter-Center-Portal navigieren und eine Anforderung aus dem Menü **Rechtlich** auswählen.

2. Klicken Sie auf **Service Catalog**, um alle verfügbaren Anfragenkategorien anzuzeigen.
3. Suchen Sie nach dem Element für die Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten.
4. Klicken Sie auf **Interessenkonflikt Offenlegungen**.
5. Wählen Sie im Feld **Konflikttyp** den Konflikttyp aus.
   Folgende Optionen stehen zur Auswahl:
   - **Board Service** (Vorstandsservice): Interessenkonflikt, wenn die Interessen eines Vorstandsmitglieds den Interessen der Organisation zuwiderlaufen oder das Vorstandsmitglied aus einer direkten oder indirekten Beziehung einen finanziellen oder persönlichen Vorteil ableiten können.
   - **Outside Employment** (Externe Beschäftigung): Interessenkonflikt, wenn ein Mitarbeiter eine zweite Arbeit annimmt, die im Konflikt mit den primären Aufgaben stehen könnte.
   - **Persönliche Beziehung**: Interessenkonflikt, wenn Mitarbeiter mit persönlichen Beziehungen auch innerhalb der Organisation beruflich in Beziehung stehen.

   Basierend auf der Auswahl werden weitere Felder angezeigt, um die erforderlichen Informationen auszufüllen.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus und klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

- Eine Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten wird im Status „Neu“ erstellt und zur Genehmigung gesendet. Der Genehmigungs-Flow für den ausgewählten Konflikttyp steuert die Anforderung, die erforderliche Anzahl von Genehmigungsstufen zu durchlaufen. Genehmiger, die auf jeder Genehmigungsstufe zugewiesen sind, können die Anforderung genehmigen. Sobald der Genehmigungs-Flow ausgelöst wurde, wird der Status der Anforderung auf „In Bearbeitung“ aktualisiert.
- Die Seite „Standardticket“ wird mit den folgenden Registerkarten zum Ausführen verschiedener Aufgaben angezeigt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivität: Verfolgen Sie den Aktivitätsverlauf der Anforderung und veröffentlichen Sie Nachrichten für den Erfüller, der an der Anforderung arbeitet.
- Anhänge oder Dokumente: Laden Sie die Dokumente in der rechtlichen Anforderung hoch, und verwalten Sie sie.

  Hinweis:
  Wenn die externe Speicheroption aktiviert ist, wird die Registerkarte **Dokumente** angezeigt. Andernfalls wird die Registerkarte **Anhänge** angezeigt.

- Die Genehmigungsdetails werden auf der Seite „Standardticket“ auf der Registerkarte **Freigaben** angezeigt.
- Details der Anforderung: Überprüfen Sie die Details der Anforderung.

Anforderungen zur Offenlegung von Interessenkonflikten aktualisieren

Aktualisieren Sie eine vorhandene Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten, um die rechtliche Freigabe erneut zu erhalten, bevor sie abläuft. Sie möchten möglicherweise neue Genehmigungen für eine Verlängerung des Zeitraums oder für die überarbeiteten Bedingungen erhalten, die das Risiko eines potenziellen Konflikts mit den primären Arbeitgeberpflichten verursachen könnten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf **Service Catalog**, um alle verfügbaren Anfragenkategorien anzuzeigen.
3. Suchen Sie nach dem Element für die Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten.
4. Klicken Sie auf **Interessenkonflikt Offenlegungen**.
   Wenn Sie Datensätze zu Interessenkonflikten haben, zeigt das Formular das Feld **Möchten Sie einen neuen COI erstellen/einen vorhandenen COI aktualisieren?**
5. Wählen Sie in **Möchten Sie einen neuen COI erstellen/einen vorhandenen COI aktualisieren?** die Option **Aktualisieren**, um die Details der Anforderung zu aktualisieren, die Sie in der Vergangenheit übermittelt haben.
   Um eine neue Anforderung zu senden, wählen Sie **Neu**. Weitere Informationen finden Sie unter Neue Anforderungen zur Offenlegung von Interessenkonflikten senden.
6. Wählen Sie im Feld **Aktive/Inaktive COI-Datensätze** einen COI-Datensatz aus, den Sie aktualisieren möchten.
   Weitere Felder werden mit den Werten aus der vorherigen Anforderung angezeigt. Aktualisieren Sie diese Felder nach Bedarf.
7. Aktualisieren Sie die Felder im Formular, und klicken Sie auf **Absenden**.

   Hinweis:
   Einige Felder im Formular können Sie nicht aktualisieren und werden daher als inaktiv angezeigt.

8. **Wahlweise:** Verwalten Sie Dokumente, die Ihre Anforderung unterstützen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Die Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten wird aktualisiert, und der Status wird auf „Neu“ festgelegt. Der Aktivitätenstrom zeigt die Details der aktualisierten Felder an. Die Anforderung wird zur Genehmigung gesendet. Der Genehmigungs-Flow für den ausgewählten Konflikttyp steuert die Anforderung, die erforderliche Anzahl von Genehmigungsstufen zu durchlaufen. Genehmiger, die auf jeder Genehmigungsstufe zugewiesen sind, können die Anforderung genehmigen. Nachdem der Genehmigungs-Flow ausgelöst wurde, wird der Status der Anforderung in In Arbeit aktualisiert.

Die Genehmigungsdetails werden auf der Seite „Standardticket“ auf der Registerkarte **Freigaben** angezeigt.

Verwalten von Offenlegungsanforderungen für Interessenkonflikte

Überprüfen Sie als Mitglied der Rechtsabteilung Interessenkonflikte von Mitarbeitern, und genehmigen Sie sie oder lehnen Sie sie ab. Sie können auch die genehmigten Offenlegungsdatensätze aktualisieren, um ihre Gültigkeit oder ihren Status zu verlängern.

Verwenden Sie Center für Rechtsangelegenheiten, um Offenlegungsanforderungen oder Datensätze für Interessenkonflikte zu verwalten.

Anforderungen zur Offenlegung von Interessenkonflikten genehmigen oder abweisen

Sie können eine Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten genehmigen oder ablehnen, die Ihnen oder einer juristischen Benutzergruppe zugewiesen wurde, deren Mitglied Sie sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.coi_fulfiller oder sn_lg_ops.request_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der mehrstufige Genehmigungs-Flow für eine Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten wird über `COI Approval flow` automatisiert. Der Flow steuert das Vorrücken der Anforderung zur nächsten Genehmigungsstufe, wenn sie auf einer Genehmigungsstufe genehmigt wird. Nach der endgültigen Genehmigung wird ein Datensatz zur Offenlegung von Interessenkonflikten erstellt. Die Genehmigung oder Ablehnung der Anforderung und das in der Anforderung angegebene Enddatum bestimmen den Status des neu erstellten Offenlegungsdatensatzes.

Weitere Informationen zum Genehmigungs-Flow finden Sie unter Interessenkonflikt # Genehmigungsablauf.

Hinweis:
Wenn die Genehmigung einer Genehmigungsgruppe zugewiesen ist, kann jedes Mitglied der Gruppe die Anforderung genehmigen oder ablehnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Meine Arbeit** auf **Elemente mit ausstehender Genehmigung**.
4. Öffnen Sie in der Liste „Elemente mit ausstehender Genehmigung“ eine Anforderung, indem Sie auf die Anforderungsnummer in der Spalte **Genehmigung für** klicken.
5. Wenn es sich um eine vorhandene Anforderung handelt, die von der anfordernden Person aktualisiert wird, überprüfen und validieren Sie die Änderungen im Aktivitätenstrom.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf der Registerkarte **Genehmiger** in der Spalte **Status** auf **Angefordert**, um das Genehmigungsformular zu öffnen.
7. Sie können die Anforderung genehmigen oder ablehnen.
   - Um die Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.
   - Um die Anforderung zur Offenlegung von Interessenkonflikten abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

Ergebnisse

Der Genehmigungsstatus der Anforderung wird auf der Registerkarte „Genehmiger“ aktualisiert.

Die folgende Tabelle zeigt die Ergebnisse von Genehmigungs- und Ablehnungsaktionen der Genehmigungsanforderung.

Ergebnisse von Aktionen für die Genehmigungsanforderung

Genehmigen	Ablehnen
• Der Status der aktuellen Genehmigungsstufe der Anforderung wird auf „Genehmigt“ aktualisiert. • Falls verfügbar, wechselt die Anforderung zur nächsten Genehmigungsstufe und wird einem Genehmiger oder einer Genehmigergruppe zugewiesen, die für diese Genehmigungsstufe festgelegt ist. Der Status der nächsten Genehmigung wird auf „Angefordert“ festgelegt. • Wenn die aktuelle Genehmigung die letzte im Genehmigungs-Flow ist, wird die Genehmigung in den Status „Genehmigt“ verschoben. Der Status der juristischen Anforderung ändert sich in „Geschlossen“. • Bei einer neuen Anforderung wird ein entsprechender Datensatz zur Offenlegung von Interessenkonflikten erstellt. Bei einer bestehenden Anforderung wird der zugehörige Datensatz zur Offenlegung von Interessenkonflikten aktualisiert. Der Status des Datensatzes zur Offenlegung von Interessenkonflikten basiert auf den folgenden Bedingungen: ○ Wenn das Enddatum des Datensatzes leer ist oder nach dem Genehmigungsdatum liegt, lautet der Status „Aktiv“.	• Der Status der aktuellen Genehmigungsstufe der Anforderung wird auf „Abgelehnt“ aktualisiert. • Alle nachfolgenden Genehmigungsstufen im Genehmigungs-Flow werden übersprungen. • Der Status der juristischen Anforderung wird in „Geschlossen“ aktualisiert. • Die vom Genehmiger veröffentlichten Kommentare zur Ablehnung werden der Anforderung hinzugefügt. • Bei einer neuen Anforderung wird ein entsprechender Datensatz zur Offenlegung von Interessenkonflikten mit dem Status „Abgelehnt“ erstellt. • Bei einer bestehenden Anforderung wird der zugehörige Datensatz zur Offenlegung von Interessenkonflikten aktualisiert, ohne dass der aktuelle Status sich ändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse von Aktionen für die Genehmigungsanforderung (Fortsetzung)

Genehmigen	Ablehnen
○ Wenn das Enddatum des Datensatzes vor dem Genehmigungsdatum liegt, lautet der Status des Datensatzes „Inaktiv“.	

Datensatz zur Offenlegung von Interessenkonflikten aktualisieren

Sie können einen vorhandenen Datensatz zur Offenlegung von Interessenkonflikten aktualisieren, um den Gültigkeitszeitraum oder den Status des Datensatzes zu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.coi_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können nur Datensätze zur Offenlegung von Interessenkonflikten aktualisieren, die den Konfliktstatus „Aktiv“ haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtspraxis-Apps** > **Interessenkonflikt** > **Alle**.
2. Öffnen Sie einen Datensatz zur Offenlegung von Interessenkonflikten, den Sie überprüfen oder aktualisieren möchten.
3. Aktualisieren Sie die Felder im Formular wie erforderlich.
   Sie können nur die folgenden Felder aktualisieren, die je nach Konflikttyp des Offenlegungsdatensatzes verfügbar sind:
   - **Startdatum**: Verfügbar in den Konflikttypen „Board-Service“ (Vorstandsservice) und „Outside Employment“ (Externe Beschäftigung).
   - **Enddatum**: Verfügbar in den Konflikttypen „Board-Service“ (Vorstandsservice) und „Outside Employment“ (Externe Beschäftigung).
   - **Konfliktstatus**: Verfügbar in allen Konflikttypen.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Legal Conflict of Interest – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie in Legal Conflict of Interest verwenden.

Mit Legal Conflict of Interest installierte Komponenten

Bei der Installation von Legal Conflict of Interest werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, darunter Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen

Mit Legal Conflict of Interest installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
COI-Administrator [sn_lg_coi.coi_admin]	Stellt die administrativen Berechtigungen für die App Conflict of Interest sowie vollständigen Zugriff auf die zugrunde liegenden Daten bereit.	sn_lg_coi.coi_fulfiller
COI-Erfüller [sn_lg_coi.coi_fulfiller]	Bietet Erfüllern Zugriff auf alle Datensätze zur Offenlegung von Interessenkonflikten.	sn_lg_coi.coi_read
COI-Lesen [sn_lg_coi.coi_read]	Bietet schreibgeschützten Zugriff zum Anzeigen aller Interessenkonfliktdatensätze.	sn_lg_ops.legal_user

Geplante Aufgaben

Plant mit installierte Aufgaben Legal Conflict of Interest

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Erinnerungs-E-Mail an COI-Anforderer senden	Die Aufgabe sucht nach den aktiven Datensätzen zur Offenlegung von Interessenkonflikten mit einem Enddatum innerhalb der nächsten 30 Tage. Für alle diese Datensätze werden Erinnerungsbenachrichtigungen an die anfordernden Personen gesendet, um Änderungen an ihren Konfliktdatensätzen zu aktualisieren.

Flows

Mit Legal Conflict of Interest installierte Flows

Fluss	Beschreibung
COI-Genehmigungs-Flow	Dieser Flow steuert die mehrstufigen Genehmigungen für Anforderungen zur Offenlegung von Interessenkonflikten.
Geplanter Flow zur Deaktivierung von COI	Dieser geplante Flow wird täglich ausgeführt, um nach den aktiven Datensätzen zur Offenlegung von Interessenkonflikten zu suchen, für die das Enddatum das aktuelle Datum überschritten hat. Für alle diese Datensätze wird der Status von „Aktiv“ auf „Inaktiv“ aktualisiert.

Tabellen

Mit Legal Conflict of Interest installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Interessenkonflikt – Zugeordnete Anforderungen	Speichert die Zuordnung der vom Benutzer übermittelten juristischen Anforderungen und der Interessenkonfliktdatensätze.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Legal Conflict of Interest installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_lg_coi_coi_request]	
Offenlegung von Interessenkonflikten [sn_lg_coi_conflict_of_interest]	Speicher Datensätze zur Offenlegung von Interessenkonflikten.

Rechtliche Überprüfung des Inhalts

Mit der Anwendung ServiceNow® Rechtliche Überprüfung des Inhalts können Mitarbeiter eine Anforderung zur rechtlichen Überprüfung von Marketingmaterialien, Materialien oder Präsentationsinhalten stellen und die Probleme beheben.

Mitarbeiter können Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderungen übermitteln, den Fortschritt der Anforderungen überwachen und zugehörige Knowledge Base-Artikel über ein Webportal oder Virtual Agentlesen. Die Anforderung Rechtliche Überprüfung des Inhalts ist mit dem Praxisbereich für Compliance verknüpft.

Rechtsabteilungen können in einem zentralen Center für Rechtsangelegenheiten zusammenarbeiten, um das Aufnahmevolumen der Rechtsabteilung zu verwalten, Anforderungen von Rechtliche Überprüfung des Inhalts] zu lösen und Arbeitsanalysen zu überwachen.

Untersuchen

Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Rechtsabteilungsmitarbeiter und Juristen Rechtliche Überprüfung des Inhaltsverwenden.

Einrichten

Richten Sie Praxisbereiche, Aufnahmeformulare und andere Konfigurationen ein.

Anforderung und Verwaltung von Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderungen

Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderungen übermitteln und nachverfolgen.

Referenz

Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Legal Service Delivery Community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Rechtliche Überprüfung des Inhalts erkunden

Mit der Anwendung Rechtliche Überprüfung des Inhalts (sn_lg_cont_review) können autorisierte Mitarbeiter in Ihrer Organisation Compliance-Anforderungen für Rechtliche Überprüfung des Inhalts einreichen und den Fortschritt der Anforderung nachverfolgen. Benutzer in der Rechtsabteilung, die über die entsprechenden Rollen verfügen, können diese Anforderungen bearbeiten und lösen.

Funktionen

Die Funktionen dieser Anwendung umfassen:

- Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung über ein Serviceportal oder Virtual Agent übermitteln
- Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderungen durch Lösen des Problems oder Beantworten von Fragen verwalten

Vorteile

Diese Anwendung bietet folgende Vorteile:

- Einfach zugänglicher Mitarbeiter-Selfservice, der manuelle, unstrukturierte E-Mail-Prozesse und -Aufgaben ersetzt
- Automatisierte Antworten für allgemeine Anfragen an die Rechtsabteilung mit Virtual Agents
- Ein zentralisiertes Center für Rechtsangelegenheiten, mit dem Sie mehrere Anforderungen gleichzeitig nachverfolgen, priorisieren und bearbeiten können
- Echtzeittransparenz für rechtliche Serviceanforderungen, die Ihnen hilft, sinnvolle Entscheidungen zu treffen

Rechtliche Überprüfung des Inhalts einrichten

Konfigurieren Sie die Grundlagendaten, um Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderungsservices für Mitarbeiter bereitzustellen, die diese Services verwenden können, um Anforderungen an die Rechtsabteilung zu übermitteln.

Überprüfen Sie als Administrator die installierten Komponenten und ändern Sie sie oder fügen Sie bei Bedarf neue hinzu.

Praxisbereiche erstellen oder ändern

Richten Sie Praxisbereiche ein, die sich speziell auf Rechtsgebiete wie geistiges Eigentum, Datenschutz oder Compliance beziehen. Ordnen Sie dem jeweiligen Praxisbereich Kategorien zu und weisen Sie diesen einen Benutzer aus der Rechtsabteilung als Leiter für den jeweiligen Praxisbereich zu.

Rechtskatalogkategorien erstellen oder ändern

Erstellen Sie Katalogkategorien zum Gruppieren von Services für Rechtsangelegenheiten, die Mitarbeiter verwenden können, um eine bestimmte Anfrage an die Rechtsabteilung im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten zu finden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie ein vorhandener Benutzer sind und die Anwendung upgraden, führen Sie das Korrekturskript „Aufnahmeformular für Inhaltsüberprüfung korrigieren“ aus, um den neuen Datensatzersteller Rechtliche Überprüfung des Inhalts der Inhaltsüberprüfungskategorie zuzuordnen.

Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für rechtliche Services in der klassischen Umgebung

Erstellen Sie Datensatzersteller, um die Aufnahmeformulare für Anforderungsservices Rechtliche Überprüfung des Inhalts zu definieren. Diese Datensatzersteller sind im Servicekatalog für rechtliche Angelegenheiten unter Serviceportal für Rechtsangelegenheitenverfügbar. Mitarbeiter können sie verwenden, um Anfragen an die Rechtsabteilung zu übermitteln.

Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten.

Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem zum Speichern von Dokumenten, die von der anfordernden Person oder dem Erfüller an die Anforderungen Rechtliche Überprüfung des Inhalts angehängt sind, damit Ihre Organisation über eine zentralisierte Richtlinie für die Dokumentationsverwaltung und -aufbewahrung verfügt.

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage für rechtliche Services

Konfigurieren Sie eine Antwortvorlage mit einer wiederverwendbaren Nachricht, die von Beauftragten der Rechtsabteilung verwendet werden kann, um Anwendern schnelle und einheitliche Nachrichten über Arbeitsnotizen, Kommentare, E-Mails oder Chatunterhaltungen zu senden.

Jede Antwortvorlage ist einer Tabelle zugeordnet und kann so konfiguriert werden, dass Feldvariablen aus dieser Tabelle einbezogen werden. Sie können einen Bedingungsgenerator verwenden, um die Bedingungen anzugeben, die eine Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung erfüllen muss, damit die Vorlage über die konfigurierten Kanäle verwendet werden kann. Sie können beispielsweise eine Bedingung definieren, um Antwortvorlagen nur für Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderungen vom Typ „Marketingpräsentation“ zu aktivieren.

Für Chatantwortvorlagen können Sie einen kurzen Namen angeben, der als Verknüpfung verwendet werden kann, um einem Benutzer die Antwortnachricht schnell zu zeigen.

Create an email notification

Erstellen oder ändern Sie E-Mail-Benachrichtigungen, die gesendet werden, wenn bestimmte Ereignisse eintreten, z. B. wenn eine Anforderung zugewiesen, geschlossen oder abgebrochen wird oder eine Nachricht gesendet wurde, um zusätzliche Informationen anzufordern.

Configuring the form layout

Um Anordnungen aus Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderungen nachzuverfolgen, fügen Sie die Tabelle „Rechtliche Anordnung“ [sn_lg_ops_legal_disposition] als zugehörige Liste zu einem beliebigen Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderungsformular hinzu. Weitere Informationen zum Hinzufügen einer zugehörigen Liste zu einem Formular finden Sie unter Einem Formular eine zugehörige Liste hinzufügen.

Rechtliche Überprüfung des Inhalts installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Rechtliche Überprüfung des Inhalts (sn_lg_cont_review) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfen Sie den Eintrag der Anwendung Rechtliche Überprüfung des Inhalts im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Installieren Sie die Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (sn_lg_ops), bevor Sie Rechtliche Überprüfung des Inhalts installieren.

Erforderliche Rolle: sn_lg_cont_review.admin

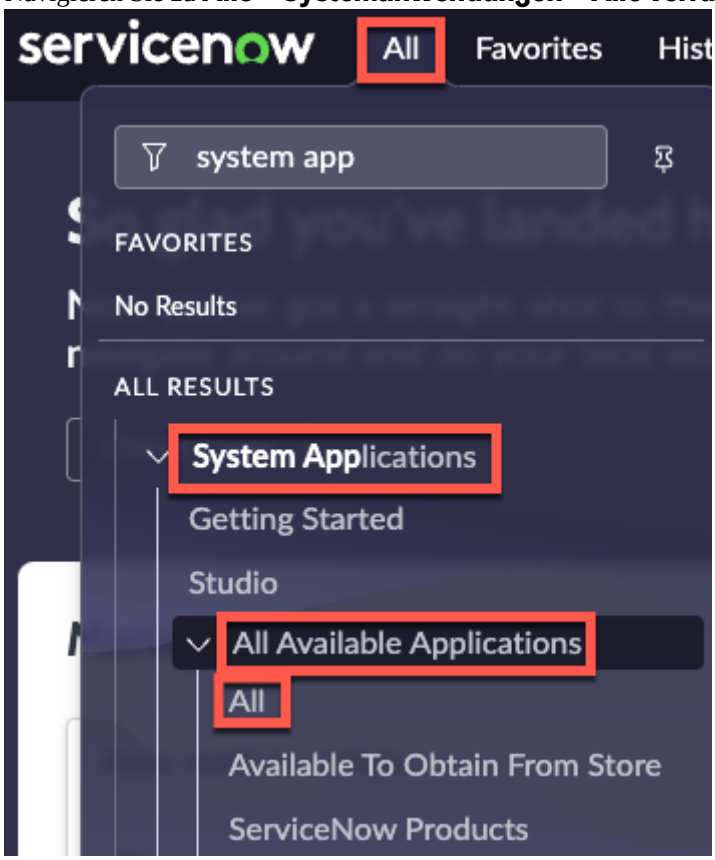
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Rechtliche Überprüfung des Inhalts installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Rechtliche Überprüfung des Inhalts (sn_lg_cont_review).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie das Guided Setup Legal Service Delivery, um die Anwendung in Ihrer Instanz zu konfigurieren.

Um auf das geführte Setup für Legal Service Delivery zuzugreifen, navigieren Sie zu **Rechtsverwaltung** > **Geführtes Setup für Rechtsabteilung**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Konfigurieren Sie Formulare neu, um neue Komponenten zu verwenden

Als Administrator müssen Sie nach der Installation von Rechtliche Überprüfung des Inhalts Formulare neu konfigurieren, um den neuen Datensatzersteller für die Inhaltsüberprüfung, die Katalogkategorie und die Inhaltstaxonomie zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anforderung zur Inhaltsüberprüfung, die Teil von Management von Anfragen an die Rechtsabteilungwar, wurde in eine neue Anwendung Rechtliche Überprüfung des Inhaltsverschoben. Mit der neuen Anwendung sind für Rechtliche Überprüfung des Inhaltsneue Inhaltsüberprüfungskomponenten verfügbar. Abhängig von den folgenden Punkten können Sie die Aufnahmeformulare neu konfigurieren, um den neuen Datensatzersteller für die Inhaltsüberprüfung, die Katalogkategorie und die Inhaltstaxonomie zu verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie die neuen Komponenten zur Inhaltsüberprüfung verwenden, müssen Sie alle Anpassungen wiederholen, die Sie an den vorherigen Formularen vorgenommen haben.
- Die vorherigen Komponenten der Inhaltsüberprüfung werden nicht um neue Funktionalitäten erweitert.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die **Inhaltsüberprüfung**des Aufnahmeformulars neu.
   a. Geben Sie im Navigationsfilter `sn_lg_ops_category.list`ein.
   b. Wählen Sie aus der Liste die Option Rechtliche Überprüfung des Inhalts aus.
   c. **Wählen Sie im Feld „Datensatzersteller anfordern** “ das Symbol „  “).
   d. Wenn Sie das Formular im aktuellen Anwendungsbereich nicht bearbeiten können, wählen Sie das Wort **hier** in der Meldung oben auf der Seite aus.
   e. Wählen Sie in der Liste der Datensatzersteller das Filtersymbol zum Anzeigen/Ausblenden (Filtersymbol zum Anzeigen ).
   f. **Wählen Sie im Feld** Feld auswählen **Anwendung**aus.
   g. Wählen Sie im Bedingungsfeld **ist** aus, wenn es nicht angezeigt wird.
   h. Geben Sie Rechtliche Überprüfung des Inhalts in das Textfeld ein.
   i. Wählen Sie die Schaltfläche **Ausführen**.
   j. Wählen Sie **Inhaltsüberprüfung** aus der Liste der Datensatzersteller aus, die zur Anwendung Rechtliche Überprüfung des Inhalts gehören.
   k. Wählen Sie **Aktualisieren**.
2. Konfigurieren Sie das Katalogelement für Katalogelementkategorien neu.
   a. Geben Sie im Navigationsfilter `sc_cat_item_category.list`ein.
   b. Suchen Sie in der Liste Katalogelementkategorien nach **Inhaltsüberprüfung**, und wählen Sie das Symbol Vorschau auf diesen Datensatz anzeigen (Symbol ).
   c. Wählen Sie **Datensatz öffnen** aus.
   d. **Wählen Sie im Feld Katalogelement** das Symbol „  “).
   Wenn Sie den Datensatz nicht bearbeiten können, wählen Sie **hier** in der Zugriffsmeldung oben im Formular aus.
   e. Wählen Sie in der Liste der Katalogelemente das Symbol zum Anzeigen/Ausblenden von Filtern (Symbol zum  von Filtern).
   f. **Wählen Sie im Feld** Feld auswählen **Anwendung**aus.
   g. Wählen Sie im Bedingungsfeld **ist** aus, wenn es nicht bereits angezeigt wird.
   h. Geben Sie *`Rechtliche Überprüfung des Inhalts`* in das Textfeld ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

i. Wählen Sie die Schaltfläche **Ausführen**.

j. Wählen Sie **Inhaltsüberprüfung** aus der Liste der Katalogelemente aus, die zur Anwendung Rechtliche Überprüfung des Inhalts gehören.

k. Wählen Sie **Aktualisieren**.

3. Konfigurieren Sie das Katalogelement für verbundene Inhalte neu.

a. Geben Sie im Navigationsfilter `m2m_connected_content.list`ein.
Das Formular „Verbundenes Inhaltskatalogelement: Inhaltsprüfung“ wird angezeigt.

b. **Wählen Sie im Feld Katalogelement** das Symbol „ “).

c. Wählen Sie in der Liste der Katalogelemente das Symbol zum Anzeigen/Ausblenden von Filtern (Symbol zum von Filtern).

d. **Wählen Sie im Feld** Feld auswählen **Anwendung**aus.

e. Wählen Sie im Bedingungsfeld **ist** aus, wenn es nicht angezeigt wird.

f. Geben Sie Rechtliche Überprüfung des Inhalts in das Textfeld ein.

g. Wählen Sie die Schaltfläche **Ausführen**.

h. Wählen Sie **Inhaltsüberprüfung** aus der Liste der Datensatzersteller aus, die zur Anwendung Rechtliche Überprüfung des Inhalts gehören.

i. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Rechtliche Überprüfung des Inhalts Anforderungen

Rechtliche Überprüfung des Inhalts ist ein Mechanismus, um eine Anforderung zur rechtlichen Überprüfung von Marketingmaterialien, Materialien oder Präsentationsinhalten zu stellen und die Rechtsabteilung um Hilfe zu bitten, um das Problem zu lösen und den Status nachzuverfolgen.

Wenn ein Mitarbeiter eine Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung sendet, wird sie basierend auf Zuweisungsregeln, die im Aufnahmeformular des zugehörigen Praxisbereichs konfiguriert sind, automatisch einer Gruppe oder einem Benutzer in der Rechtsabteilung zugewiesen. Wenn die Anforderung einer Rechtsabteilungsgruppe zugewiesen ist, kann der Gruppenleiter die Anforderung sich selbst oder einem beliebigen Mitglied der Zuweisungsgruppe zuweisen. Sie können eine neue Anforderung übermitteln, eine vorhandene Anforderung aktualisieren oder zuweisen oder sogar eine rechtliche Anforderung abbrechen.

Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen.

Mit Anforderungen arbeiten, die Ihnen in Center für Rechtsangelegenheitenzugewiesen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Senden Sie eine Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung

Senden Sie eine Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung, um Services von der Rechtsabteilung in Anspruch zu nehmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Anwendung Legal Virtual Agent Conversations in Ihrer -Instanz installiert haben, können Sie eine Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung auch über den Virtual Agent -Chat senden. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Virtual Agent Conversations.

Prozedur

1. Greifen Sie auf das Aufnahmeformular Rechtliche Überprüfung des Inhalts zu.
2. Füllen Sie die Felder im Formular „Inhaltsüberprüfung“ aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Formular.
3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

- Eine Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung wird im Status Neu erstellt.
- Die Anforderung wird einer Gruppe oder einem Benutzer in der Rechtsabteilung basierend auf der im zugehörigen Praxisbereich festgelegten Zuweisungsregel zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregel zum automatischen Zuweisen von rechtlichen Anforderungen oder Rechtsangelegenheiten.
- Wenn der Administrator Benachrichtigungen konfiguriert hat, erhalten Sie Benachrichtigungen über den Fortschritt der Anforderung.

Aktualisiert eine Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung

Aktualisieren Sie Anforderungsdetails, fügen Sie Kommentare hinzu, oder laden Sie Dokumente in eine Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung hoch, die Sie übermittelt haben, während sie sich noch im Status Neu oder Zugewiesen befindet.

Vorbereitungen
Sie können eine Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung nur ändern, wenn sie sich im Status Neu befindet.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie im Bereich **Meine Anforderungen** die Option **Alle Anforderungen** anzeigen aus.
3. Öffnen Sie Ihre übermittelte Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung.
   Überprüfen und bearbeiten Sie auf der Seite „Standardticket“ die Anfragendetails, verwalten Sie Anhänge oder brechen Sie die Anfrage ab.
4. Wählen Sie **Anforderung bearbeiten** im Aktionen Menü aus.
5. Ändern Sie im Formular „Variablen“ die Anfragendetails.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie **Zurück**, um zur Seite Standardticket zurückzukehren.
   Die Anforderung wird mit den neuen Informationen aktualisiert. Die Änderungen werden als Kommentare im Abschnitt „Zusätzliche Anmerkungen“ der Anfrage angezeigt.
8. **Wahlweise:** Geben Sie auf der Registerkarte **Aktivität** Kommentare oder weitere Informationen zu Ihrer Anfrage für den Anfragenerfüller an.
9. **Wahlweise:** Verwalten Sie Dokumente, die Ihre Anforderung unterstützen.
10. **Wahlweise:** Zeigen Sie auf der Registerkarte Genehmigungen die **Genehmigungsdetails** an, die der Anforderung zugeordnet sind.

Hinweis:
Die Registerkarte „ **Genehmigungen** “ wird nur angezeigt, wenn die Anforderung Rechtliche Überprüfung des Inhalts oder ihr Anhang über Genehmigungsdatensätze verfügt.

Weisen Sie eine Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung zu

Weisen Sie sich selbst oder jemandem in Ihrer Zuweisungsgruppe eine Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_cont_review.content_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Mitarbeiter eine rechtliche Anforderung sendet, wird diese automatisch einer Gruppe oder einem Benutzer in der Rechtsabteilung zugewiesen, basierend auf den Zuweisungsregeln, die für das Aufnahmeformular des zugehörigen Praxisbereichs konfiguriert sind. Wenn die Anforderung einer Rechtsabteilungsgruppe zugewiesen ist, kann jedes Mitglied der Gruppe die Anforderung sich selbst oder einem anderen Mitglied der Gruppe zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregel zum automatischen Zuweisen von rechtlichen Anforderungen oder Rechtsangelegenheiten.

Die Berechtigungsebene der Zuweisungsgruppe muss „Lesen“ oder „Bearbeiten“ sein, um die Berechtigungsebene der rechtlichen Anforderung für die Anwender anzuzeigen oder zu ändern. Standardmäßig ist die Berechtigungsebene auf Lesen festgelegt. Um dies in Bearbeiten zu ändern, wählen Sie zuerst **Mir zuweisen aus**.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie im Feld **Anfragen an die Rechtsabteilung** die Option Nicht **zugewiesen**aus.
4. Wählen Sie in der Liste der nicht zugewiesenen Anforderungen die Anforderungsnummer aus.
5. Weisen Sie sich die Anforderung zu, indem Sie **Mir zuweisen**auswählen.
   Die Felder in der rechtlichen Anforderung befinden sich im schreibgeschützten Modus, bis sie Ihnen zugewiesen wurde.
6. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die **Zuweisungsgruppenberechtigung**, um die Berechtigungsstufe der juristischen Anforderung für die Benutzer zu ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Kein Zugriff**: Nur der Leiter des Praxisbereichs, der Gruppenmanager und der Benutzer im Feld **Zugewiesen an** können auf die Anfrage an die Rechtsabteilung zugreifen und sie einem der Mitglieder in der Zuweisungsgruppe zuweisen.
- **Lesen**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung nur anzeigen. Diese Option ist die Standardberechtigungsstufe.
- **Bearbeiten**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung anzeigen und bearbeiten. Das Feld „ **Zugewiesen an** “ wird zu einem optionalen Feld, wenn diese Option festgelegt ist.

7. **Wahlweise:** Um die Anforderung einem anderen Mitglied zuzuweisen, wählen Sie auf der Registerkarte **Details** im Feld **Zugewiesen an** einen Benutzer aus.
8. Um die Anforderung zu aktualisieren, wählen **Sie Speichern**.

Ergebnisse
Der Status der Anforderung wird auf „Zugewiesen“ aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Der zugewiesene Benutzer kann mit der Bearbeitung der Anfrage an die Rechtsabteilung beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Anfragen an die Rechtsabteilung bearbeiten.

Brechen Sie eine Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung ab

Brechen Sie eine Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung unabhängig von ihrem Status ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie im Bereich **Meine Anforderungen** die **Option Alle** anzeigen aus.
3. Öffnen Sie Ihre übermittelte Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung.
4. Wählen Sie im Menü „Aktionen“ die Option **Anforderung abbrechen** aus.
5. Geben Sie im Dialogfeld „Stornierung der Anforderung bestätigen“ im Feld **Kommentare** den Grund für den Abbruch an.
6. Wählen Sie **Abbruch bestätigen aus**.
   Die Anfrage wird abgebrochen und die Abbruchkommentare im Abschnitt „Zusätzliche Anmerkungen“ der Anfrage angezeigt.

   Alle zugehörigen aktiven Flows werden beendet.

Rechtliche Überprüfung des Inhalts – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie in Rechtliche Überprüfung des Inhalts verwenden.

Mit Rechtliche Überprüfung des Inhalts installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Mit Rechtliche Überprüfung des Inhalts installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Inhaltsüberprüfungsadministrator [sn_lg_cont_review.admin]	Bietet administrativen Zugriff auf die Funktion Rechtliche Überprüfung des Inhalts und die zugrunde liegenden Daten.	sn_lg_cont_review.content_fulfiller
Erfüller der Inhaltsüberprüfung [sn_lg_cont_review.content_fulfiller]	Bietet Erfüllerzugriff für die Arbeit an zugewiesenen Anforderungen zur Inhaltsüberprüfung.	sn_lg_ops.legal_user

Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Formular

Liste der Felder in der Anforderung Rechtliche Überprüfung des Inhalts in Serviceportal für Rechtsangelegenheiten.

Formular zur Überprüfung des Inhalts der Rechtsabteilung

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung.
Inhaltseigentümer	Der Besitzer der Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung.
Inhaltstyp	Wählen Sie aus der Liste der Inhaltstypen in der Dropdown-Liste aus.
Content Link	Geben Sie einen Link zum Inhalt an, falls verfügbar.
Zweck	Zweck der Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung.
Angefordertes Genehmigungsdatum	Genehmigungsdatum für die Rechtliche Überprüfung des Inhalts -Anforderung.
Anhänge hinzufügen	Anhänge, die der Anforderung hinzugefügt werden sollen.

Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten

Mit der Anwendung ServiceNow® Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten können Sie digitale forensische Anforderungen für die Datenerkennung im Zusammenhang mit Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdatenquellen bearbeiten, die Untersuchungen oder Rechtsstreitigkeiten unterliegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen	Einrichten	Anforderung
		
Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Rechtsabteilungsmitarbeiter und Juristen Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten verwenden.	Richten Sie Datenquellen, ihre Erfüllungsanweisungen und eine Prüfliste ein.	Digitale Forensik-Anforderungen übermitteln und nachverfolgen.
Verwalten	**Analytics und Reporting**	**Referenz**
		
Verwalten Sie digitale forensische Anforderungen für Datenquellen, die Gegenstand von Untersuchungen oder Rechtsstreitigkeiten sind.	Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit vorkonfigurierten Dashboards.	Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Legal Service Delivery Community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten erkunden

Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten ermöglicht es verschiedenen Abteilungen in Ihrer Organisation, juristische Anforderungen zur Suche nach und Verarbeitung von digitalen Daten von Mitarbeitern einzureichen, die unter dem Verdacht stehen, böswillige Handlungen begangen oder Rechtsstreitigkeiten verursacht zu haben.

Funktionen

- Aufnahmeformular zum Sammeln von Hintergrund-, Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdatenquellen mit Stichwörtern und Filterdaten.
- Kennzeichnung von E-Discovery-Datenquellen mit Anweisungen zur Datenverarbeitung.
- Integrierter Flow zur Datenschutzgenehmigung zum Abrufen der erforderlichen Genehmigungen vor Beginn der Untersuchung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Vordefinierte digitale forensische Standardaufgaben unter Zuhilfenahme einer Vorlage.
- Datensatz- und Auditpfad aller Aktivitäten, die zur Unterstützung der Untersuchungen und Rechtsstreitigkeiten durchgeführt wurden.

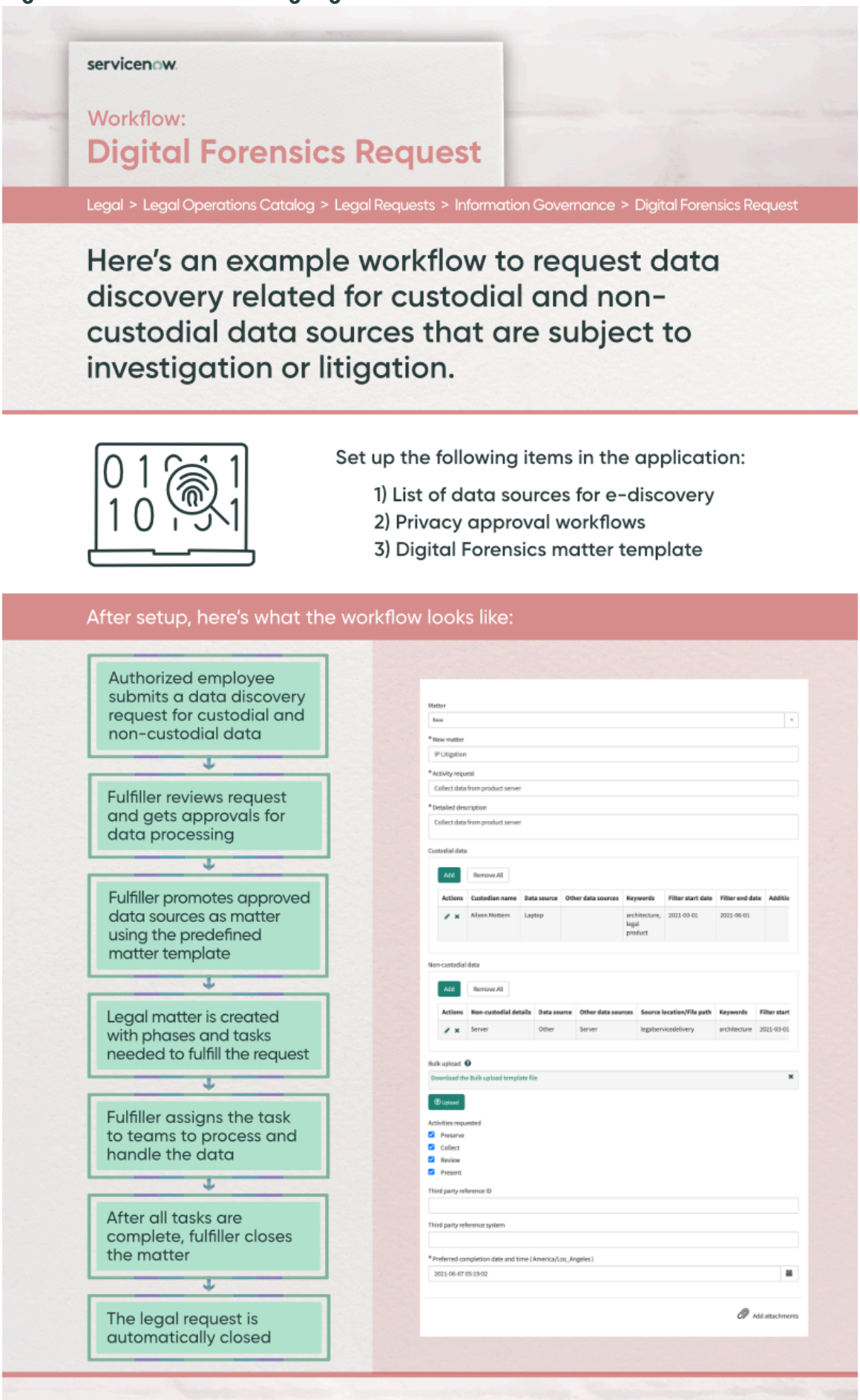
In den angegebenen Datenquellen können Sie eine digitale forensische Anforderung für die folgenden Aktionen für Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten einreichen:

- Beibehalten: Option zum Beibehalten relevanter digitaler Informationen von Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten und Dokumentieren der Fakten.
- Erfassung: Option zum Sammeln digitaler Informationen von Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten, die für die Untersuchung relevant sein können. Die Erfassung kann Aktivitäten wie die Erstellung der Abbilder von Speichergeräten oder das Kopieren oder Drucken digitaler Informationen umfassen.
- Prüfung: Option für eine umfangreiche, systematische Suche nach Fakten in den gesammelten Informationen im Zusammenhang mit der Untersuchung.
- Anwesend: Option zum Präsentieren der relevanten Informationen über Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten in einem geeigneten Format für Stakeholder.

Nach den erforderlichen Datenschutzgenehmigungen für die Untersuchung kann das Mitglied des Teams für digitale Forensik, das an der digitalen forensischen Anforderung arbeitet, sie zu einer rechtlichen Angelegenheit heraufstufen. Die rechtliche Angelegenheit für die digitale forensische Anforderung kann Phasen aufweisen, die auf den angeforderten Aktionen basieren. Jede Phase kann Aufgaben für alle Verwahrungs- oder Nicht-Verwahrungsdaten für ein Stichwort, eine Datenquelle und einen Datumsbereich haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten-Workflow



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten einrichten

Konfigurieren Sie die für die Verwaltung von digitalen forensischen Anforderungen erforderlichen Grundlagendaten.

Als Administrator können Sie die installierten Komponenten prüfen und sie ändern oder bei Bedarf neue hinzufügen.

- Datenquellen für die digitale Forensik konfigurieren
- Erfüllungsanweisungen und Prüfliste für eine Datenquelle hinzufügen

Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten (sn_lg_forensics) installieren. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfung des folgenden Elements: Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten installiert:

- Rollen
- Tabellen

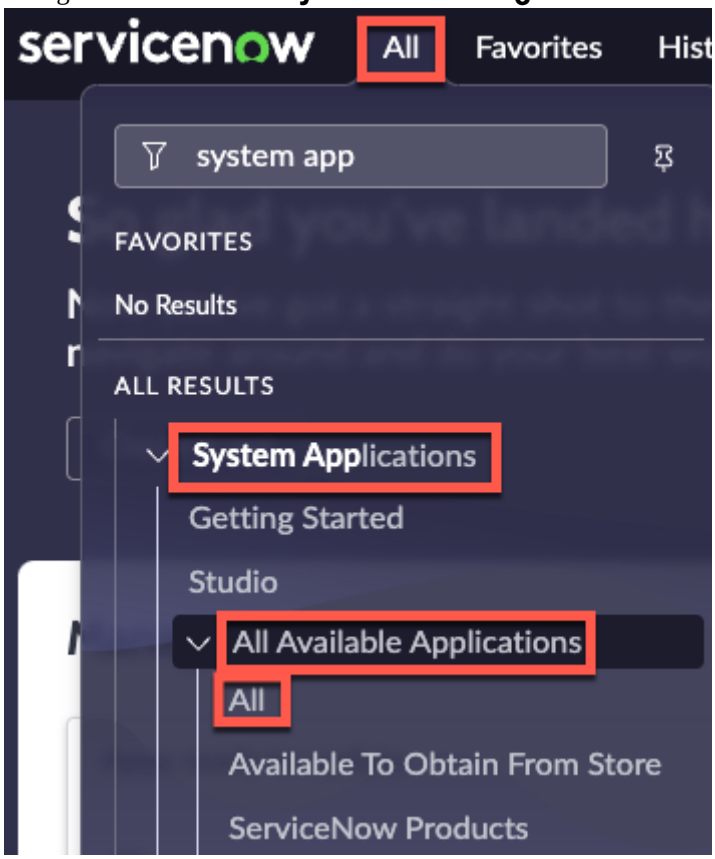
Weitere Informationen finden Sie unter Mit Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten installierte Komponenten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie die Anwendung Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten (sn_lg_forensics) über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten installieren können.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Datenquellen für die digitale Forensik konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Datenquelle, die eine anfordernde Person in einer digitalen forensischen Anforderung als Quelle von potenziellen Nachweisdaten auswählen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_forensics.forensics_config oder admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Digitale Forensik – Administrator** > **Datenquellen**.
2. Erstellen oder ändern Sie eine Datenquelle.
   - Um eine Datenquelle zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
   - Um eine vorhandene Datenquelle zu ändern, öffnen Sie die Datenquelle aus der Liste.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Datenquelle“

Feld	Beschreibung
Quelle	Name der Datenquelle.
Aktiv	Option zum Markieren der Datenquelle als aktiv. Nur aktive Datenquellen sind in Serviceportal für Rechtsangelegenheiten im Aufnahmeformular für digitale forensische Anforderungen verfügbar.
Quellendetailfelder	Felder, die für die Datenquelle gelten. Die ausgewählten Felder werden im Detailformular der Datenquelle in einer digitalen forensischen Anforderung angezeigt. Aufgabenverantwortliche geben Details in diesen Feldern basierend auf den von ihnen durchgeführten Erfüllungsaktivitäten an. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgaben für digitale forensische Angelegenheiten erstellen. Die Feldoptionen in der Liste werden anhand der Tabelle „Datenquellendetail“ [sn_lg_forensics_search_source_detail] gefüllt.

4. Speichern Sie die Datenquelle.
   - Speichern Sie eine neue Datenquelle, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Datenquelle, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Nächste Maßnahme

Erfüllungsanweisungen und Prüfliste für eine Datenquelle hinzufügen. Wenn der Verantwortliche für eine rechtliche Angelegenheit eine Aufgabe für die Quelle erstellt, werden diese Anweisungen in der Aufgabe vorab ausgefüllt. Die Benutzer, denen die juristische Aufgabe zugewiesen ist, können diese Anweisungen befolgen, um die Aufgabe zu lösen.

Erfüllungsanweisungen und Prüfliste für eine Datenquelle hinzufügen

Fügen Sie Anweisungen für eine Datenquelle hinzu, denen ein Aufgabenverantwortlicher in einer rechtlichen Angelegenheit folgen kann, um die Aufgabe zu lösen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_forensics.forensics_config oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Digitale Forensik – Administrator** > **Datenquellen**.
2. Öffnen Sie eine Datenquelle, der Sie Anweisungen hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Erfüllungsschritte“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Erfüllungsschritte“

Feld	Beschreibung
Phase	Name der Phase, in der die Aufgabe in einer rechtlichen Angelegenheit für eine digitale forensische Anforderung erstellt wird.
Suchquelle	Name der Datenquelle, für die Sie die Anweisungen hinzufügen.
Anweisungen	Anweisungen für den zugewiesenen Benutzer zur Lösung der rechtlichen Angelegenheit.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Ein Erfüllungsschritt-Datensatz wird erstellt. Der Abschnitt **Prüfliste** wird angezeigt.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie im Abschnitt **Prüfliste** Aufgabenelemente hinzu, um eine Liste der Aktivitäten für den Aufgabenerfüller bereitzustellen.
   a. Klicken Sie auf das Symbol „  “) neben der **Prüfliste**.
   b. Klicken Sie auf **Neu erstellen**.
   c. Geben Sie eine Beschreibung für das Aufgabenelement ein und drücken Sie die Eingabetaste.
   Diese Prüfliste wird als Liste der Standardaufgabenelemente in der entsprechenden rechtlichen Angelegenheit angezeigt.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Senden von digitalen forensischen Anforderungen

Mitarbeiter aus verschiedenen Abteilungen in Ihrer Organisation können rechtliche Anfragen zur Erkennung und Verarbeitung digitaler Daten von Mitarbeitern stellen, die im Verdacht stehen, böswillige Aktivitäten oder Rechtsstreitigkeiten begangen zu haben.

Digitale forensische Anforderungen übermitteln

Senden Sie eine juristische Anforderung, um im Rahmen von internen Ermittlungen oder Rechtsstreitigkeiten Zugriff auf die Daten aktueller oder früherer Mitarbeiter zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.

   Hinweis:
   Wenn Sie Mitarbeiter-Center verwenden, können Sie eine Anfrage bei der Rechtsabteilung einreichen, indem Sie zum Mitarbeiter-Center-Portal navigieren und eine Anforderung aus dem Menü **Rechtlich** auswählen.

2. Klicken Sie auf **Service Catalog**, um alle verfügbaren Anfragenkategorien anzuzeigen.
3. Suchen Sie nach der spezifischen digitalen forensischen Anforderungen.
4. Klicken Sie auf **Digitale Forensik – Anforderung**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Aufnahmeformular für die digitale forensische Anforderung

Feld	Beschreibung
Diese Anforderung hinzufügen zu	Option zum Zuordnen der juristischen Anforderung zu einer vorhandenen oder einer neuen rechtlichen Angelegenheit. ○ **Vorhandene Angelegenheit**: Option zum Zuordnen der juristischen Anforderung zu einer vorhandenen rechtlichen Angelegenheit. In der Liste werden nur aktuelle Rechtsangelegenheiten angezeigt, auf die Sie Zugriff haben. ○ **Neue Angelegenheit**: Option, um eine neue Rechtsangelegenheit zu erstellen und die juristische Anforderung mit ihr zu verknüpfen.
Vorhandene Angelegenheit	Liste vorhandener Rechtsangelegenheiten zum Verknüpfen mit der juristischen Anforderung. In der Liste werden nur aktuelle Rechtsangelegenheiten angezeigt, auf die Sie Zugriff haben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Vorhandene Angelegenheit** ausgewählt ist.
Name der neuen Angelegenheit	Name der neuen rechtlichen Angelegenheit. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option **Neue Angelegenheit** ausgewählt ist.
Aktivitätsanforderung	Kurzbeschreibung der Anforderung.
Detaillierte Beschreibungen	Detailinformationen der Anforderung, z. B. Details verdächtiger Aktivitäten durch Verwalter oder Details des Rechtsstreits.
Verwahrungsdaten	Mitarbeiter, für deren Daten Sie die Untersuchung anfordern. Geben Sie auch andere Untersuchungsdetails für einen Verwalter an: Suchbegriffe, Datenquellen und Suchzeitraum.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Digitalen forensischen Anforderungen einen Verwalter hinzufügen..
Nicht-Verwahrungsdaten	Ressourcen und Assets, z. B. Server, Laptop, Mobilgerät oder Cloud-Speicher, für die Sie die Untersuchung anfordern. Geben Sie auch andere Untersuchungsdetails für einen Nicht-Verwalter an: Suchbegriffe, Datenquellen und Suchzeitraum. Weitere Informationen finden Sie unter Digitalen forensischen Anforderungen Nicht-Verwahrungsdaten hinzufügen.
Massen-Upload	Exportieren Sie mehrere Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten aus einer Datei. Weitere Informationen zum Hochladen der Daten aus einer Datei finden Sie unter Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten aus einer Datei hinzufügen.
Aktivitäten angefordert	Typ der für die Daten für die Untersuchung erforderlichen Aktionen. ○ Beibehalten: Sichern Sie die Originaldaten von den Quellgeräten gemäß den Abteilungsrichtlinien, um die Beweise zu schützen und zu erhalten. ○ Erfassung: Erfassen Sie die digitalen Nachweise, die für die Untersuchung relevant sein könnten. Die Erfassung kann Aktivitäten wie die Erstellung der Abbilder von Speichergeräten oder das Kopieren oder Drucken digitaler Informationen umfassen. ○ Prüfung: Führen Sie eine umfangreiche, systematische Prüfung der Fakten in den gesammelten digitalen Beweisen durch, die sich auf die Untersuchung beziehen. ○ Anwesend: Dokumentieren und präsentieren Sie die relevanten Informationen und Ergebnisse der Prüfung in einem geeigneten Format für Stakeholder.
Drittpartei-Referenz-ID	Verweis auf eine Rechtsangelegenheiten-ID, die in Ihrem anderen Verwaltungssystem für Rechtsangelegenheiten gespeichert ist.
Drittpartei-Referenzsystem	Verweis auf Ihr anderes Verwaltungssystem für Rechtsangelegenheiten.
Bevorzugtes Fertigstellungsdatum und -zeit	Datum, bis zu dem die Untersuchung abgeschlossen sein muss. Datum und Uhrzeit basieren auf der Zeitzone, in der Sie sich zum Zeitpunkt der Anforderung befinden.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

- Eine digitale forensische Anforderung mit dem Status „Neu“ wird erstellt.
- Die Seite „Standardticket“ wird mit den folgenden Registerkarten zum Ausführen verschiedener Aufgaben angezeigt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aktivität: Verfolgen Sie den Aktivitätsverlauf der Anforderung und veröffentlichen Sie Nachrichten für den Erfüller, der an der Anforderung arbeitet.
- Anhänge oder Dokumente: Laden Sie die Dokumente in der rechtlichen Anforderung hoch, und verwalten Sie sie.

  Hinweis:
  Wenn die externe Speicheroption aktiviert ist, wird die Registerkarte **Dokumente** angezeigt. Andernfalls wird die Registerkarte **Anhänge** angezeigt.

- Verwahrungsdaten: Zeigen Sie vorhandene Verwahrungsdetails an. Sie können die Daten auch in eine Datei exportieren.
- Nicht-Verwahrungsdaten: Zeigen Sie vorhandene Nicht-Verwahrungsdetails an. Sie können die Daten auch in eine Datei exportieren.
- Details der Anforderung: Überprüfen Sie die Details der Anforderung.

- Wenn Sie Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten aus einer Excel- oder CSV-Datei hochgeladen haben, wird die Datei als Referenzdokument an die Anforderung angehängt.

  Die Anzahl der Datensätze, die erfolgreich aus der Datei in die Anforderung hochgeladen wurden, wird als zusätzlicher Kommentar auf der Registerkarte „Aktivität“ der Seite „Standardticket“ veröffentlicht.

  Wenn der Anforderung kein Datensatz aus der Datei hinzugefügt wird, wird auf der Registerkarte „Aktivität“ eine Fehlerprotokolldatei hinzugefügt. Den Grund für den Fehler können Sie in der Fehlerprotokolldatei prüfen, die Fehler in Ihrer Datei beheben und sie erneut hochladen, indem Sie die Anforderung bearbeiten.

- Für jeden in der Anforderung hinzugefügten Verwalter wird ein Datensatz in der Tabelle „Verwahrungsdaten“ [sn_lg_forensics_custodial_data] erstellt. Wenn in der Tabelle „Rechtsprofil“ [sn_lg_ops_legal_profile] noch kein Rechtsprofil-Datensatz für jeden Verwalter vorhanden ist, wird ein entsprechender Datensatz angelegt.
- Für alle in der Anforderung hinzugefügten Nicht-Verwahrungsdaten wird in der Tabelle „Nicht-Verwahrungsdaten“ [sn_lg_forensics_non_custodial_data] ein Datensatz erstellt.

Nächste Maßnahme
Auf der Seite „Standardticket“ können Sie Anforderungsdetails aktualisieren, Kommentare hinzufügen, Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten verwalten, unterstützende Dokumente hochladen oder die Anforderung abbrechen. Weitere Informationen finden Sie unter Übermittelte digitale forensische Anforderungen aktualisieren.

Jedes Mitglied des Teams für digitale Forensik kann die Anforderung selbst selektieren und sich zuweisen oder sie selektieren und einem anderen Mitglied in der Gruppe zuweisen. Sobald die Anforderung zugewiesen ist, wird ein Genehmigungs-Flow ausgelöst. Der Flow erstellt einen Genehmigungsdatensatz für jede in der digitalen forensischen Anforderung hinzugefügte Verwahrung und Nicht-Verwahrung. Diese Genehmigungsdatensätze werden dem Datenschutzteam in der Rechtsabteilung zugewiesen. Jedes Mitglied des juristischen Datenschutzteams kann die Anforderung genehmigen. Nach der Genehmigung kann ein Mitglied des Teams für digitale Forensik, dem die juristische Anforderung zugewiesen ist, mit der Bearbeitung der Anforderung beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter An digitalen forensischen Anforderungen arbeiten.

Hinweis:

Die Genehmigungsdetails werden auf der Seite „Standardticket“ auf der Registerkarte **Freigaben** angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Digitalen forensischen Anforderungen einen Verwalter hinzufügen.

Fügen Sie Ihrer digitale forensischen Anforderung einen Verwalter und zugehörige Datenquellendetails hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Klicken Sie im Aufnahmeformular für die digitale forensische Anforderung im Abschnitt „Verwahrungsdaten“ auf **Hinzufügen**.
2. Füllen Sie im Dialogfeld „Zeile hinzufügen“ die Felder aus.

Digitalen forensischen Anforderungen Verwalter hinzufügen.

Feld	Beschreibung
Name des Verwalters	Name des Verwalters, für dessen digitale Assets Sie eine digitale forensische Untersuchung anfordern.
Datenquelle	Quelle (Hardware oder Software), aus der die Daten für die Untersuchung erfasst werden sollen.
Andere Datenquellen	Quelle (Hardware oder Software), die im Feld **Datenquelle** nicht aufgeführt ist, aus der die Daten für die Untersuchung gesammelt werden sollen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Sonstige** unter **Datenquelle** ausgewählt ist.
Stichwörter	Begriffe, nach denen in den aus den Datenquellen des Verwalters erfassten Daten gesucht werden soll. Sie können mehrere Suchbegriffe angeben, jeweils durch ein Komma getrennt sind
Filterstartdatum	Startdatum des Zeitraums der digitalen forensischen Untersuchung. Das Mitglied des Teams für digitale Forensik prüft ab diesem Datum die Daten auf die Suchbegriffe.
Filterenddatum	Enddatum des Zeitraums der digitalen forensischen Untersuchung. Das Mitglied des Teams für digitale Forensik prüft bis zu diesem Datum die Daten auf die Suchbegriffe.
Zusätzliche Informationen	Weitere Details zu den Verwahrungsdaten, die bei der Lösung der Anforderung hilfreich sein könnten.

3. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   Der Verwalterdatensatz wird in der Liste „Verwahrungsdaten“ im Aufnahmeformular für die digitale forensische Anforderung angezeigt.

Digitalen forensischen Anforderungen Nicht-Verwahrungsdaten hinzufügen

Fügen Sie Ihrer digitalen forensischen Anforderung Nicht-Verwahrungsdaten und zugehörige Datenquellendetails hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Klicken Sie im Aufnahmeformular für die digitale forensische Anforderung im Abschnitt „Nicht-Verwahrungsdaten“ auf **Hinzufügen**.
2. Füllen Sie im Dialogfeld „Zeile hinzufügen“ die Felder aus.

Digitalen forensischen Anforderungen Nicht-Verwahrungsdaten hinzufügen

Feld	Beschreibung
Nicht-Verwahrungs-Details	Details der Nicht-Verwahrungsdaten, für die Sie eine digitale forensische Untersuchung anfordern. Sie können beispielsweise Details wie Modellnummer, Seriennummer oder Produktname der Nicht-Verwahrungsdaten eingeben.
Datenquelle	Quelle, aus der die Daten für die Untersuchung erfasst werden sollen.
Andere Datenquellen	Quelle (Hardware oder Software), die im Feld **Datenquelle** nicht aufgeführt ist, aus der die Daten für die Untersuchung gesammelt werden sollen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Sonstige** unter **Datenquelle** ausgewählt ist.
Standortsuche/Dateipfad	Speicherort des Ordners oder der Datei, aus denen die Daten für die Untersuchung erfasst werden sollen. Zum Beispiel eine URL in einem Cloud-Speicher oder ein Ordner bzw. eine Datei in einem System.
Stichwörter	Begriffe, nach denen in den aus den Datenquellen erfassten Daten gesucht werden soll. Sie können mehrere Suchbegriffe angeben, jeweils durch ein Komma getrennt sind
Filterstartdatum	Startdatum des Zeitraums der digitalen forensischen Untersuchung. Das Mitglied des Teams für digitale Forensik prüft ab diesem Datum die Daten auf die Suchbegriffe.
Filterenddatum	Enddatum des Zeitraums der digitalen forensischen Untersuchung. Das Mitglied des Teams für digitale Forensik prüft bis zu diesem Datum die Daten auf die Suchbegriffe.
Zusätzliche Informationen	Zusätzliche Details zu den Nicht-Verwahrungsdaten, die bei der Lösung der Anforderung hilfreich sein könnten.

3. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   Der Datensatz mit Nicht-Verwahrungsdaten wird in der Liste „Nicht-Verwahrungsdaten“ im Aufnahmeformular für die digitale forensische Anforderung angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten aus einer Datei hinzufügen

Laden Sie eine Microsoft Excel- oder CSV-Datei hoch, die Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten enthält, um einer digitalen forensischen Anforderung rasch mehrere Datensätze gleichzeitig hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie für den Upload von Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten eine Datei mit einem vordefinierten Format, das auf der Seite für die digitale forensische Anforderung verfügbar ist.

Prozedur

1. Laden Sie die Vorlagendatei mit den vordefinierten Spalten herunter und fügen Sie die Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdetails ein.

   a. Klicken Sie auf den Link **Download an upload template here** (Upload-Vorlage hier herunterladen), um die Excel-Dateivorlage herunterzuladen.
   Die Vorlagendatei enthält Beispieldatensätze für Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten. Während des Imports werden die in der Datei als nicht zutreffend markierten Spalten ignoriert.

   b. Überprüfen Sie die Beispieldaten in der heruntergeladenen Excel-Datei, fügen Sie Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdetails im gleichen Format hinzu und speichern Sie.

2. Klicken Sie im Aufnahmeformular für die digitale forensische Anforderung im Abschnitt „Massen-Upload“ auf **Upload**.
3. Suchen Sie nach der Excel-Datei, die die Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten enthält und wählen Sie sie aus.
   Die Datei wird an die Anforderung angehängt. Bei der Übermittlung der Anforderung werden die Daten aus der Datei in die Anforderung hochgeladen.

Übermittelte digitale forensische Anforderungen aktualisieren

Aktualisieren Sie die Anforderungsdetails, fügen Sie Kommentare hinzu, verwalten Sie Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten, oder laden Sie Dokumente zu einer digitalen forensischen Anforderung hoch, die Sie übermittelt haben, während sie sich noch im Status „Neu“ befindet. Sie können eine übermittelte Anfrage unabhängig von ihrem Status abbrechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.
2. Öffnen Sie Ihre übermittelte digitale forensische Anforderung über die Option **Meine Anfragen** im Headermenü.
3. Überprüfen und bearbeiten Sie auf der Seite „Standardticket“ die Anforderungsdetails, oder brechen Sie die Anforderung ab.
4. **Wahlweise:** Geben Sie auf der Registerkarte **Aktivität** Kommentare an, die Ihre Anforderung unterstützen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Verwalten Sie Dokumente, die Ihre Anforderung unterstützen.

6. **Wahlweise:** Zeigen Sie auf der Registerkarte **Verwahrungsdaten** die vorhandenen Verwalter an, die der Anforderung hinzugefügt wurden, oder exportieren Sie sie in eine Datei, indem Sie auf das Symbol für weitere Optionen ( ) klicken.
7. **Wahlweise:** Zeigen Sie auf der Registerkarte **Nicht-Verwahrungsdaten** die vorhandenen Nicht-Verwahrungsdaten an, die der Anforderung hinzugefügt wurden, oder exportieren Sie sie in eine Datei, indem Sie auf das Symbol für weitere Optionen ( ) klicken.

Digitale Forensik-Anforderungen verwalten

Als Mitglied der Rechtsabteilung arbeiten Sie an den digitalen forensischen Anforderungen für die Daten-Discovery in Bezug auf verwahrte und nicht verwahrte Datenquellen, die Gegenstand von Untersuchungen oder Rechtsstreitigkeiten sind.

Verwenden Sie Center für Rechtsangelegenheiten, um digitale forensische Anforderungen zu verwalten.

An digitalen forensischen Anforderungen arbeiten

Als Mitglied des Teams für digitale Forensik arbeiten Sie an einer juristischen Anforderung, um die Anforderung zu untersuchen und zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Juristische Anforderungen** auf **Alle**.
   Wenn Sie Mitarbeiter einer juristischen Anforderung sind, können Sie Ihre zugewiesenen Kollaborationen über **Kollaborationen** unter **Juristische Anforderung** öffnen.
4. Öffnen Sie eine digitale forensische Anforderung, um daran zu arbeiten.
   - Wenn die juristische Anforderung nicht zugewiesen ist, klicken Sie auf **Mir zuweisen**, um sie sich selbst zuzuweisen. Um die Anforderung einem anderen Mitglied zuzuweisen, wählen Sie den Namen des Mitglieds im Feld **Zugewiesen an** aus und klicken Sie auf **Speichern**.

     Der Status der juristischen Anforderung wird auf „Zugewiesen“ aktualisiert. Wenn der `Digital Forensics - Privacy Approval`-Flow aktiv ist, wird ein Genehmigungs-Flow ausgelöst. Für alle Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten in der digitalen forensischen Anforderung wird ein entsprechender Genehmigungsdatensatz erstellt und jedem Mitglied in der juristischen Datenschutzgruppe zugewiesen. Jedes Mitglied der juristischen Datenschutzgruppe kann diese Genehmigungsdatensätze überprüfen und genehmigen oder ablehnen.

     Der Status der Aktualisierungen von Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten wird zu „Genehmigung ausstehend“ aktualisiert. Sie können den Status der Genehmigungsdatensätze auf der Registerkarte **Genehmiger** überprüfen.

   - Wenn Sie bei der Bearbeitung der juristischen Anforderung die Unterstützung anderer Erfüller benötigen, fügen Sie diese im Feld **Mitarbeiter** hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Mitarbeiter werden per E-Mail darüber benachrichtigt, dass sie einer juristischen Anforderung als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.

Hinweis:
Die Mitarbeiter erhalten für die Arbeit an der juristischen Anforderung dieselben Zugriffsrechte wie Sie selbst, können jedoch die Felder **Zugewiesen an**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

- Unter **Verwahrungsdaten** und **Nicht-Verwahrungsdaten** können Sie neue Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten hinzufügen, indem Sie auf **Neu** klicken und die Details ausfüllen. Für diese neu hinzugefügten Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdatensätze wird der Genehmigungs-Flow ausgelöst. Dieser erstellt die Genehmigungsdatensätze und weist sie jedem Mitglied in der juristischen Datenschutzgruppe zu.

  Hinweis:

  Die Genehmigungsdetails werden auf der Seite „Standardticket“ auf der Registerkarte **Freigaben** angezeigt.

- Nachdem Sie Genehmigungen erhaltenhaben, stufen Sie die genehmigten Verwahrungsdaten auf der Registerkarte „ **Verwahrungsdaten** “ und die genehmigten Nicht-Verwahrungsdaten auf der Registerkarte „ **Nicht-Verwahrungsdaten** “ zu einer neuen oder vorhandenen Rechtsangelegenheit herauf.
  - Um sie auf eine neue Rechtsangelegenheit hochzustufen, wählen Sie sie aus und klicken Sie auf **Angelegenheit erstellen**. Sie können die Angelegenheit mithilfe einer Vorlage für digitale forensische Angelegenheiten erstellen, um sie mit vordefinierten Phasen und Aufgaben zu füllen.
  - Um sie zu einer vorhandenen Rechtsangelegenheit hochzustufen, wählen Sie sie aus, und klicken Sie auf **Fügen Sie zu einer vorhandenen Angelegenheit hinzu**. Wählen Sie im Dialogfeld „Zu vorhandener Angelegenheit hinzufügen“ eine Angelegenheit aus der Liste aus, und klicken Sie auf **OK**.

  Weitere Informationen finden Sie unter Anfragen an die Rechtsabteilung auf Rechtsangelegenheiten hochstufen.

  Hinweis:
  Sie können die juristische Anforderung nur dann zu einer Rechtsangelegenheit hochzustufen, wenn Sie Management von Rechtsangelegenheiten installiert und den Typ des Datensatzerstellers im zugehörigen Aufnahmeformular auf **Anforderung und Angelegenheit** festgelegt haben.

  Die Rechtsangelegenheit, zu der die Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdatensätze hochgestuft werden, wird auf der Registerkarte **Juristische Angelegenheiten** angezeigt.

- Verknüpfen Sie andere zugehörige Rechtsangelegenheiten mit der juristischen Anforderung. Klicken Sie auf der Registerkarte **Juristische Angelegenheiten** auf **Hinzufügen** und wählen Sie die Rechtsangelegenheit aus, die zugeordnet werden soll.
- Entfernen Sie eine Rechtsangelegenheit aus der juristischen Anforderung, wenn die Rechtsangelegenheit für die Anforderung nicht nachverfolgt werden muss. Wählen Sie auf der Registerkarte **Juristische Angelegenheiten** die zu entfernenden Rechtsangelegenheit aus und klicken Sie auf **Entfernen**. Wenn es sich bei der entfernten Angelegenheit um eine digitale forensische Rechtsangelegenheit handelt, werden auch alle Verwahrer- und Nicht-Verwahrerdatensätze aus der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rechtsangelegenheit entfernt. Der Besitzer der Rechtsangelegenheit muss die zugehörigen Phasen und Aufgaben der Angelegenheit manuell abbrechen.

- Schließen Sie die juristische Anforderung, nachdem Sie die erforderlichen Aktivitäten abgeschlossen haben, um die Angelegenheit zu lösen.

  Hinweis:
  Eine juristische Anforderung wird automatisch geschlossen, wenn sie einer Rechtsangelegenheit zugeordnet ist und der Besitzer der Angelegenheit die zugehörigen Anfragen beim Schließen der Angelegenheit schließt.

- Wenn die Anforderung keiner Lösung mehr bedarf, brechen Sie die Anforderung ab.

  Alle Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdatensätze sowie alle mit ihnen verknüpften Datensätze mit ausstehender Genehmigung werden ebenfalls storniert.

Verarbeitung von Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten genehmigen oder ablehnen

Überprüfen Sie die Verarbeitung eines Verwahrungs- oder Nicht-Verwahrungsdatensatzes einer digitalen forensischen Anforderung, und genehmigen Sie sie bzw. lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Genehmigungs-Flow, um einem Mitglied des digitalen forensischen Teams den Zugriff auf die Verwahrungs- oder Nicht-Verwahrungsdaten für eine digitale forensische Anforderung zu gewähren, wird über den Flow *`Digital Forensics - Privacy Approval`* automatisiert. Der Flow muss den Status „Veröffentlicht“ aufweisen. Er wird ausgelöst, wenn einem Mitglied des digitalen forensischen Teams eine digitale forensische Anforderung zugewiesen wird. Für alle Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten in der digitalen forensischen Anforderung wird ein entsprechender Genehmigungsdatensatz erstellt und jedem Mitglied in der juristischen Datenschutzgruppe zugewiesen. Jedes Mitglied der Gruppe kann die Genehmigung der Verwahrungsdaten überprüfen und genehmigen oder ablehnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Meine Arbeit** auf **Elemente mit ausstehender Genehmigung**.
4. Öffnen Sie in der Liste „Elemente mit ausstehender Genehmigung“ eine Anforderung, indem Sie auf **Angefordert** in der Spalte **Status** klicken.
5. Überprüfen Sie die Details der Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten, und genehmigen Sie die Anforderung, oder lehnen Sie sie ab.
   - Zur Genehmigung klicken Sie auf **Genehmigen**.
   - Zur Ablehnung klicken Sie auf **Ablehnen**.

Ergebnisse
Die folgende Tabelle zeigt die Ergebnisse von Genehmigungs- und Ablehnungsaktionen der Genehmigungsanforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis der Genehmigung oder Ablehnung von Verwahrungs- oder Nicht-Verwahrungsdaten

Genehmigen	Ablehnen
• Der Status des Genehmigungsdatensatzes ändert sich von „Angefordert“ in „Genehmigt“. • Der Status des Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdatensatzes in der juristischen Anforderung wird von „Ausstehende Genehmigung“ zu „Genehmigt“ aktualisiert. • Der Status der juristischen Anforderung wird von „Zugewiesen“ in „In Bearbeitung“ aktualisiert.	• Der Status des Genehmigungsdatensatzes ändert sich von „Angefordert“ in „Abgelehnt“. • Der Status des Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdatensatzes in der juristischen Anforderung wird von „Ausstehende Genehmigung“ zu „Abgelehnt“ aktualisiert. Ein abgelehnter Verwahrungsdatensatz kann nicht in eine Rechtsangelegenheit verschoben werden. • Der Status der juristischen Anforderung bleibt „Zugewiesen“.

An digitalen forensischen Rechtsangelegenheiten arbeiten

Arbeiten Sie an einer Ihnen zugewiesenen digitalen forensischen Rechtsangelegenheit, um die angeforderten Aktionen für Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten auszuführen und die Anforderung zu lösen.

Vorbereitungen

Der Leiter des Übungsbereichs oder der Gruppenmanager weisen Ihnen die Rechtsangelegenheiten zu, an denen Sie arbeiten sollen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wird, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie genauso bearbeiten wie Angelegenheitsbesitzer. Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie bei der Bearbeitung der Rechtsangelegenheit die Unterstützung anderer Erfüller benötigen, fügen Sie sie im Feld **Mitarbeiter** hinzu.

   Hinweis:
   Im Feld **Mitarbeiter** sind Benutzer mit der Rolle „matter_fulfiller“ aufgelistet.

   Die Mitarbeiter werden per E-Mail benachrichtigt, dass sie einer Rechtsangelegenheit als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.
5. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere genehmigte Verwalter aus zugehörigen juristischen Anforderungen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Verwahrungsdaten** auf **Hinzufügen**.

b. Wählen Sie im Dialogfeld „Add Custodial Data“ (Verwahrungsdaten hinzufügen) die Verwalterdatensätze aus, die Sie der Angelegenheit hinzufügen möchten.
In den zugehörigen Anforderungen werden alle genehmigten Verwalter aufgelistet, die der Rechtsangelegenheit noch nicht hinzugefügt wurden.

c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

6. **Wahlweise:** Fügen Sie der Angelegenheit neue Nicht-Verwahrungsdaten hinzu.

   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Nicht-Verwahrungsdaten** auf **Hinzufügen**.

   b. Wählen Sie im Dialogfeld „Add Non-Custodial Data“ (Nicht-Verwahrungsdaten hinzufügen) die Nicht-Verwahrungsdatensätze aus, die Sie der Angelegenheit hinzufügen möchten.
   Alle genehmigten Nicht-Verwahrungsdatensätze in den verknüpften Anforderungen, die bisher keiner Rechtsangelegenheit hinzugefügt wurden, werden aufgeführt.

   c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

7. **Wahlweise:** Entfernen Sie alle vorhandenen Verwahrungs- oder Nicht-Verwahrungsdaten, die nicht weiter untersucht werden müssen oder der Angelegenheit irrtümlich hinzugefügt wurden, indem Sie den Datensatz auf der Registerkarte **Verwahrungsdaten** oder **Nicht-Verwahrungsdaten** auswählen und auf **Entfernen** klicken.
8. Überprüfen Sie Phasen und Aufgaben auf den entsprechenden Registerkarten und erstellen Sie bei Bedarf weitere Phasen und Aufgaben für digitale forensische Angelegenheiten, um die Datenverarbeitung von Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten zu organisieren.

   Hinweis:
   Die Phasen und Aufgaben sind in der Rechtsangelegenheit nur verfügbar, wenn Sie die Angelegenheit mit der Vorlage für digitale forensische Angelegenheiten erstellt haben.

9. Weisen Sie den Benutzern in verschiedenen Abteilungen Ihrer Organisation Aufgaben zu.
   a. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Aufgaben** die Aufgabe, indem Sie auf die Aufgabennummer klicken.
   b. Füllen Sie die erforderlichen Felder im Formular aus und klicken Sie auf **Speichern**.
10. Überprüfen Sie Aufgaben für Rechtsangelegenheiten, um festzustellen, ob alle erforderlichen Aktionen abgeschlossen sind und genehmigen die Aufgaben bzw. lehnen Sie sie ab.
11. Aktualisieren Sie den Status der zugehörigen Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdatensätze, um den Vorgang abzuschließen.
    - Öffnen Sie auf der Registerkarte **Verwahrungsdaten** den Verwahrungsdatensatz, aktualisieren Sie den **Status** auf **Abgeschlossen** und klicken Sie auf **Speichern**.
    - Öffnen Sie auf der Registerkarte **Nicht-Verwahrungsdaten** den Nicht-Verwahrungsdatensatz, aktualisieren Sie den **Status** auf **Abgeschlossen** und klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

12. **Wahlweise:** Fügen Sie Meilensteine hinzu, um Zeitleisten nachzuverfolgen und wichtige Aufgaben abzuschließen.
13. Erstellen Sie Artefakte (Ordner), und laden Sie Dateien in diese Artefakte hoch, um Dokumente aufzuzeichnen und zu speichern, die in der Rechtsangelegenheit von Nutzen sein könnten.
14. **Wahlweise:** Ordnen Sie eine neue juristische Anforderung einer Rechtsangelegenheit zu, um mehrere juristische Anforderungen mit denselben zugrunde liegenden Erfordernissen in einer einzigen Angelegenheit zu kombinieren.
    Alle Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten aus der ausgewählten Anforderung werden der Angelegenheit hinzugefügt und auf den entsprechenden Registerkarten angezeigt.
15. **Wahlweise:** Ordnen Sie die Angelegenheit einer anderen Anfrage an die Rechtsabteilung ähnlicher Art zu.
16. Schließen oder stornieren Sie die Anforderung nach Bedarf.
    - Schließen Sie die Rechtsangelegenheit, nachdem Sie die erforderlichen Aktionen für alle Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten in der Angelegenheit abgeschlossen haben. Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Elemente abgeschlossen haben, bevor Sie die Rechtsangelegenheit abschließen.
      - Alle abgeschlossenen Aufgaben sind geschlossen, alle Aufgaben, die keine Aktionen erfordern, wurden abgebrochen.
      - Der Status aller Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten in der Rechtsangelegenheit wurde auf „Abgeschlossen“ oder „Abgebrochen“ aktualisiert (je nachdem, was zutrifft).
    - Wenn die Angelegenheit keine Aktion erfordert, können Sie sie abbrechen, indem Sie auf die Schaltfläche „Mehr“ ( ) klicken und **Abbrechen** auswählen.

      Um die mit der Angelegenheit verbundenen Anforderungen abzubrechen, aktivieren Sie im Dialogfeld „Angelegenheit abbrechen“ das Kontrollkästchen **Zugehörige Anforderungen abbrechen**. Diese Anforderungen werden nur abgebrochen, wenn sie sich nicht auf andere offene Angelegenheiten beziehen.
      - Wenn eine zugehörige Anforderung abgebrochen wird, wird der Status aller offenen Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten in „Abgebrochen“ geändert (sofern er nicht „Abgeschlossen“ war).
      - Wenn eine zugehörige Anforderung nicht abgebrochen werden kann, werden alle offenen Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten aus der Angelegenheit entfernt. Der Status dieser Datensätze wird auf „Genehmigt“ aktualisiert.

      Wenn Sie die Angelegenheit abbrechen, ohne zugehörige Anforderungen abzubrechen, werden alle Verwahrungs- und Nicht-Verwahrungsdaten aus der Angelegenheit entfernt (außer sie weisen den Status „Abgeschlossen“ auf). Der Status dieser Datensätze wird auf „Genehmigt“ aktualisiert.

Aufgaben für digitale forensische Angelegenheiten erstellen

Erstellen Sie eine Aufgabe für eine digitale forensische Rechtsangelegenheit und fügen Sie Anweisungen und Aufgabenelemente in einer Prüfliste hinzu, an der der Aufgabenverantwortliche arbeiten kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Rechtsangelegenheit hinzugefügt wird, können Sie auf die Rechtsangelegenheit zugreifen und sie genauso bearbeiten wie Angelegenheitsbesitzer.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allerdings können Sie die Felder **Angelegenheitsbesitzer**, **Zuweisungsgruppe** und **Zuweisungsgruppenberechtigung** nicht ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Center für Rechtsangelegenheiten das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Rechtsangelegenheit, indem Sie unter **Angelegenheiten** eine Option auswählen.
4. Um eine Angelegenheitsaufgabe hinzuzufügen, klicken Sie auf der Registerkarte **Aufgaben** auf **Neu**, um eine Aufgabe hinzuzufügen.
   Die Angelegenheitsaufgabe wird erstellt, und die Registerkarten **Artefakte**, **Genehmiger** und **Datenquellendetails** werden angezeigt.
5. Fügen Sie im Aufgabenformular eine neue Datenquelle hinzu.
   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Datenquellendetails**auf **Neu**.
   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Datenquellendetails“

Feld	Beschreibung
Suchquelle	Quelle, in der die digitalen Nachweise untersucht werden sollen. Im Formular werden je nach Datenquellenkonfiguration ein oder mehrere Felder angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Datenquellen für die digitale Forensik konfigurieren.
Typ	Datentyp der zu untersuchenden Daten: Verwahrung oder Nicht-Verwahrung.
Verwahrungsdaten.	Benutzer, dessen Daten untersucht werden müssen. In der Liste werden die in der Rechtsangelegenheit hinzugefügten Verwalter angezeigt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Verwahrungsdaten** als **Typ** ausgewählt ist.
Nicht-Verwahrungsdaten	Details der Nicht-Verwahrungsdaten, die untersucht werden sollen. In der Liste werden die in der Rechtsangelegenheit hinzugefügten Nicht-Verwahrungsdaten angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Nicht-Verwahrungsdaten** als **Typ** ausgewählt ist.
Aufbewahrungshinweis ausgegeben	Option, um anzugeben, dass der Verwalter über die gesetzliche Aufbewahrungspflicht für die Daten oder das Gerät informiert wurde.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ein Datenquellendetail-Datensatz für ausgewählte Verwahrungs- oder Nicht-Verwahrungsdaten wird der Angelegenheitsaufgabe hinzugefügt. Er wird auf der Registerkarte **Datenquellendetails** sowohl im Formular „Aufgabe“ als auch im Formular „Angelegenheit“ angezeigt.

Wenn der ausgewählten Datenquelle Erfüllungsschritte zugeordnet sind, werden diese ebenfalls dem Formular „Aufgabe“ hinzugefügt.

6. Kehren Sie zum Formular „Aufgabe“ zurück und fügen Sie in der kontextbezogenen Seitenleiste Anweisungen und Aufgabenelemente für die Aufgabe hinzu.
   - Klicken Sie im Abschnitt **Anweisungen** auf **Hinzufügen**, um Anweisungen für den zugewiesenen Benutzer hinzuzufügen, die zum Abschluss der Aufgabe erforderlich sind.
   - Klicken Sie im Abschnitt **Prüfliste** auf **Erstellen**, um auszuführende Elemente zur Nachverfolgung des Fortschritts der Aktivitäten in der Angelegenheitsaufgabe hinzuzufügen.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Artefakt (einen Ordner) hinzu, in das Sie oder die zugewiesene Person Dateien hochladen können, die sich auf die Aufgabe oder ihre Untersuchung beziehen.
8. Wählen Sie auf der Registerkarte **Details** des Formulars „Aufgabe“ im Feld **Zugewiesen an** einen Benutzer aus, dem die Aufgabe zur Bearbeitung zugewiesen werden soll.

Nächste Maßnahme

Der zugewiesene Benutzer kann an der Angelegenheitsaufgabe arbeiten, indem er den Anweisungen folgt und die Elemente aus der Prüfliste erledigt.

An Aufgaben für digitale forensische Rechtsangelegenheiten arbeiten

Folgen Sie den Anweisungen, und führen Sie die Schritte in der Prüfliste einer Ihnen zugewiesenen Aufgabe einer Rechtsangelegenheit aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Meine Arbeit** auf **Zu erledigende Aufgaben**.
4. Öffnen Sie in der Liste „Zu erledigende Aufgaben“ eine Aufgabe, an der Sie arbeiten möchten, und markieren Sie sie als abgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Befolgen Sie die Anweisungen im Abschnitt **Anweisungen** auf dem Formular, und schließen Sie die Aufgaben im Abschnitt **Prüfliste** ab.
6. Aktualisieren Sie die Datenquellendetails mit den erforderlichen Informationen.
   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Datenquellendetails** auf den Wert in der Spalte **Aufbewahrungshinweis ausgegeben**, um den Datensatz der Datenquellendetails zu öffnen.
   b. Füllen Sie im Formular „Datenquellendetails“ die erforderlichen Felder aus.

      Hinweis:
      Das Formular „Datenquellendetails“ besitzt je nach Konfiguration für die Datenquelle unterschiedliche Felder. Weitere Informationen finden Sie unter Datenquellen für die digitale Forensik konfigurieren.

   c. Wenn Sie den Verwaltern mitgeteilt haben, dass sich ihre Daten oder ihr Gerät in der gesetzlichen Aufbewahrungspflicht befinden, aktivieren Sie **Aufbewahrungshinweis ausgegeben**.
   d. Laden Sie relevante Dokumente aus dem Abschnitt **Anlagen** hoch.
   e. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. **Wahlweise:** Geben Sie im Abschnitt **Aktivität** der Aufgabe Kommentare ein, oder fügen Sie Anhänge hinzu.
8. Klicken Sie auf **Als abgeschlossen markieren**.

Ergebnisse
Die der Rechtsangelegenheit zugeordnete Aufgabe ist abgeschlossen und wird zur Genehmigung an den Verantwortlichen der Angelegenheit gesendet.

Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie in Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten verwenden.

Mit Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Mit Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Forensikadministrator [sn_lg_forensics.forensics_admin]	Anwendungsspezifische Administratorrolle für die App Digitale Forensik für	• sn_lg_forensics.forensics_config • sn_lg_forensics.forensics_fulfiller

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Rechtsangelegenheiten mit Administratorzugriff auf die App und vollständigem Zugriff auf die zugrunde liegenden Daten.	
Forensikkonfigurator [sn_lg_forensics.forensics_config]	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten für die App Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten, z. B. Suchquellen.	sn_lg_forensics.forensics_fulfiller
Forensikerfüller [sn_lg_forensics.forensics_fulfiller]	Bietet Erfüllerzugriff zum Bearbeiten zugewiesener digitaler forensischer Anforderungen und Angelegenheiten.	sn_lg_ops.legal_user

Tabellen

Mit Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Verwahrungskern [sn_lg_forensics_custodian]	Benutzer aus der Tabelle „Rechtsprofil“, die einer digitalen forensischen Anforderung hinzugefügt werden.
Verwahrungsdaten [sn_lg_forensics_custodial_data]	Erweitert die Tabelle „Verwahrungskern“ und verfügt über zusätzliche Felder zum Speichern von Informationen von Benutzern, die einer digitalen forensischen Anforderung hinzugefügt werden.
Datenquelle [sn_lg_forensics_search_source]	Suchquellen, Prüflistenelemente und Anweisungen für die Aufgabenverantwortlichen zur Lösung juristischer Anforderungen. Sie können Suchquellen wie Slack, Box, OneDrive oder Microsoft Outlook konfigurieren. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Datenquellendetails [sn_lg_forensics_search_source_detail]	Details, die der Aufgabenverantwortliche während der Arbeit an der Aufgabe einer digitalen forensischen Angelegenheit für eine Suchquelle für Verwalter aufgezeichnet hat.
Erfüllungsschritte [sn_lg_forensics_fulfillment_steps]	Schritte, die erforderlich sind, damit ein Aufgabenverantwortlicher eine zugewiesene digitale forensische Anforderung erfüllt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten installierte Tabellen (Fortsetzung)

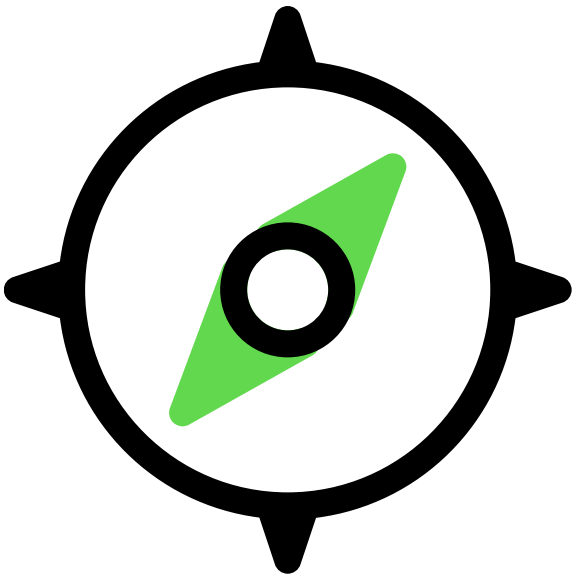
Tabelle	Beschreibung
	Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Nicht-Verwahrungskern [sn_lg_forensics_non_custodial_data]	Erweitert die Tabelle „Verwahrungskern“ und verfügt über zusätzliche Felder zum Speichern von Informationen von Nicht-Verwahrungsdatensätzen, die einer digitalen forensischen Anforderung hinzugefügt werden.

Legal Invention Disclosure

Legal Invention Disclosure ist ein Workflow, mit dem Erfinder ihre Erfindungen auf strukturierte Weise offenlegen können. Die Anwendung wird von der Anwendung „Legal Simple Intellektual Property“ installiert.

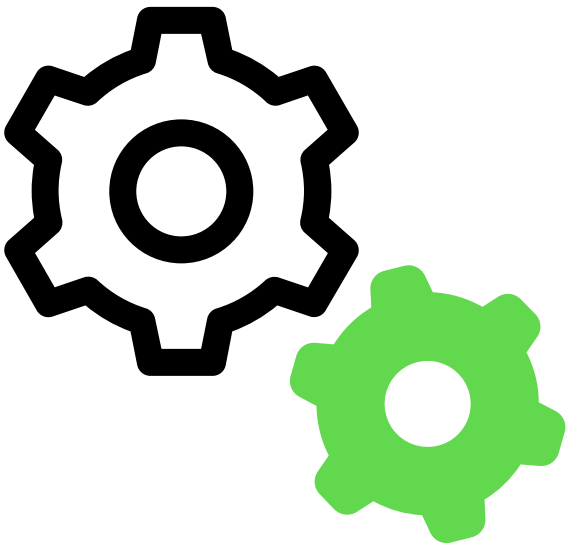
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Vorteile von Legal Invention Disclosure.

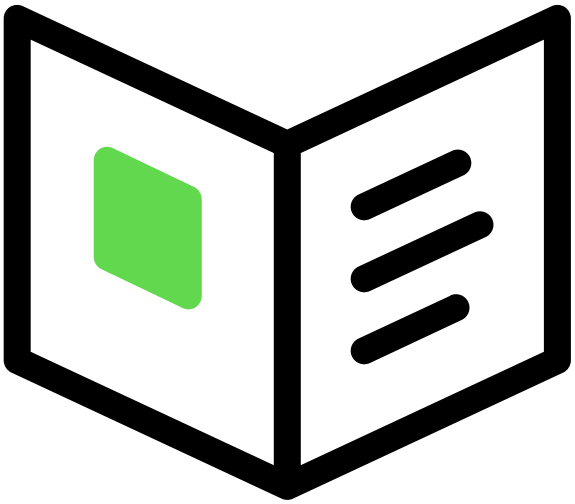
Konfigurieren



Installieren und konfigurieren Sie Legal Invention Disclosure, richten Sie externe Kanzleien und externe Rechtsbeistände ein, und richten Sie Erfindervergütungen ein und konfigurieren Sie sie.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten	Referenz
	
Verwenden Sie Legal Invention Disclosure, um Patentanforderungen zu verwalten, zugehörige Angelegenheiten zu erstellen, den Antragsprozess zu erleichtern und den Fortschritt zu verfolgen.	Rufen Sie Details zu -Komponenten wie Rollen, Tabellen und Formularen ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Legal Service Delivery Community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie auf der Developer Site eigene Apps erstellen.
- Kontakt Kundenservice und Support

Legal Invention Disclosure erkunden

Erfahren Sie anhand eines Beispiel-Workflows mehr über Legal Invention Disclosure, und überprüfen Sie die Vorteile.

Legal Invention Disclosure – Übersicht

Legal Invention Disclosure rationalisiert den Prozess der Patentanmeldung zusammen mit dem Überprüfungsprozess und den optionalen Vergütungen für die Erfinder. Legal Invention Disclosure wird installiert, wenn das Plugin „Legal Simple Intellektual Property“ installiert wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Invention Disclosure – Vorteile

Leistungen bei der Offenlegung von rechtlichen Erfindungen

Vorteil	Funktion	Anwender
Strukturierter Prozess zum Erstellen und Senden von Legal Invention Disclosure -Anforderungen.	Erstellen Sie eine Legal Invention Disclosure -Anforderung	sn_lg_ip.patent_fulfiller und sn_lg_ops.legal_user
Optionale monetäre Vergütungen, die dem Erfinder in ausgewählten Phasen des Patentantragsprozesses gewährt werden.	Richten Sie optionale Erfindervergütungen in ein Legal Invention Disclosure	sn_lg_ip.patent_fulfiller
Einbeziehung externer Rechtsbeistände bei der Prüfung von Patentantragsanträgen.	Richten Sie Externe Kanzleien für ein Legal Invention Disclosure Richten Sie externe Rechtsbeistände für ein Legal Invention Disclosure	

Legal Invention Disclosure – Workflow

Der Konfigurations-Workflow für Legal Invention Disclosure lautet wie folgt:

1. Installieren Sie die Anwendung „Legal Simple Intellektual Property“, um Legal Invention Disclosureautomatisch zu installieren.
2. Externe Kanzleien einrichten und hinzufügen
3. Externe Rechtsbeistände der jeweiligen Kanzleien einrichten und hinzufügen
4. Aktivieren Sie externen Rechtsbeistand.
5. Richten Sie optionale Erfindervergütungen ein.

Der Aufgaben-Workflow Legal Invention Disclosure sieht wie folgt aus:

1. Der Erfinder erstellt und übermittelt eine Legal Invention Disclosure -Anforderung.
2. Der Patentprüfer oder Erfüller überprüft die Anforderung.
3. Wenn Klarstellungen erforderlich sind, sendet der Patentüberprüfer oder Erfüller die Anforderung an die anfordernde Person zurück, der die Anforderung aktualisiert und zurücksendet.
4. Der Erfüller genehmigt entweder den Antrag und initiiert den Einreichungsprozess, oder er lehnt den Antrag ab und schließt die Anforderung.
5. Der Erfüller erstellt eine Angelegenheit aus der Anforderung oder fügt die Anforderung einer vorhandenen Angelegenheit hinzu, wenn bereits eine ähnliche Anforderung vorhanden ist.
6. Der Erfüller fährt mit dem Antrag fort. Danach wird entsprechend der Konfiguration automatisch eine Vergütung für den Erfinder generiert, die an die Gehaltsabrechnung gesendet werden muss, um sie zu verarbeiten und an den Erfinder zu senden.
7. Fügen Sie der Rechtsangelegenheit einen externen Rechtsbeistand hinzu, und ermöglichen Sie dem Patenterfüller, mit dem externen Rechtsbeistand zu kommunizieren, um die Legal Invention Disclosure -Anforderungen zu überprüfen und zu bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Der Erfüller sendet die Details der Anforderung per E-Mail an den externen Rechtsbeistand.
9. Der externe Rechtsbeistand prüft die Anforderung.
10. Nach der Genehmigung reicht der externe Rechtsbeistand einen Antrag bei der Patentbehörde ein. Wenn die Anforderung nicht genehmigt wird, informiert der externe Rechtsbeistand den Erfüller, und der Erfüller schließt die Anforderung.
11. Der externe Rechtsbeistand antwortet auf die E-Mail und stellt dem Erfüller die Details der Patenteinreichung zur Verfügung. Die Details stehen dem Erfüller im Aktivitätenstrom zur Verfügung, um die erforderlichen Aktionen auszuführen.
12. Der Erfüller aktualisiert die Rechtsangelegenheit mit den Informationen zur Patenteinreichung.
13. Es wird automatisch ein Patent-Repository-Datensatz mit den relevanten Details zur Patentanmeldung generiert.
14. Wenn für diese Phase eine Vergütung für den Erfinder eingerichtet wurde, wird sie automatisch generiert und an den Erfinder gesendet.
15. Die Patentbehörde überprüft den Patentantrag, und der externe Rechtsbeistand informiert den Erfüller per E-Mail über das Ergebnis der Überprüfung.
16. Wenn das Patent erteilt wird, aktualisiert der Erfüller die Rechtsangelegenheit mit den Patentinformationen und schließt die Anforderung. Der Patent-Repository-Datensatz wird automatisch mit den Informationen aktualisiert. Wenn der Patentantrag abgelehnt wird, schließt der Erfüller die Anforderung.
17. Wenn für diese Phase eine Vergütung für den Erfinder eingerichtet wurde, wird sie automatisch generiert und an den Erfinder gesendet.

Legal Invention Disclosure konfigurieren

Installieren Sie Legal Invention Disclosure, und konfigurieren Sie die Anforderungen, um eine effiziente Verarbeitung und Nachverfolgung von Patentanforderungen zu ermöglichen.

Konfiguration – Übersicht

1. Installieren Sie die Anwendung Legal Invention Disclosure, indem Sie die Anwendung „Legal Simple Intellektual Property“ installieren.
2. Richten Sie externe Kanzleien ein, um die Zuweisung externer Rechtsbeistände zu ermöglichen, die dann Anfragen von Legal Invention Disclosure zugeordnet werden und diese bewerten können.
3. Richten Sie optionale Erfindervergütungen ein, die in den drei Phasen der Anmeldung und des Erwerbs eines Patents gewährt werden.

Legal Invention Disclosure installieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung installieren, indem Sie Legal Invention Disclosure die Anwendung Legal Simple Intellektual Property (sn_lg_ip) installieren.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: admin

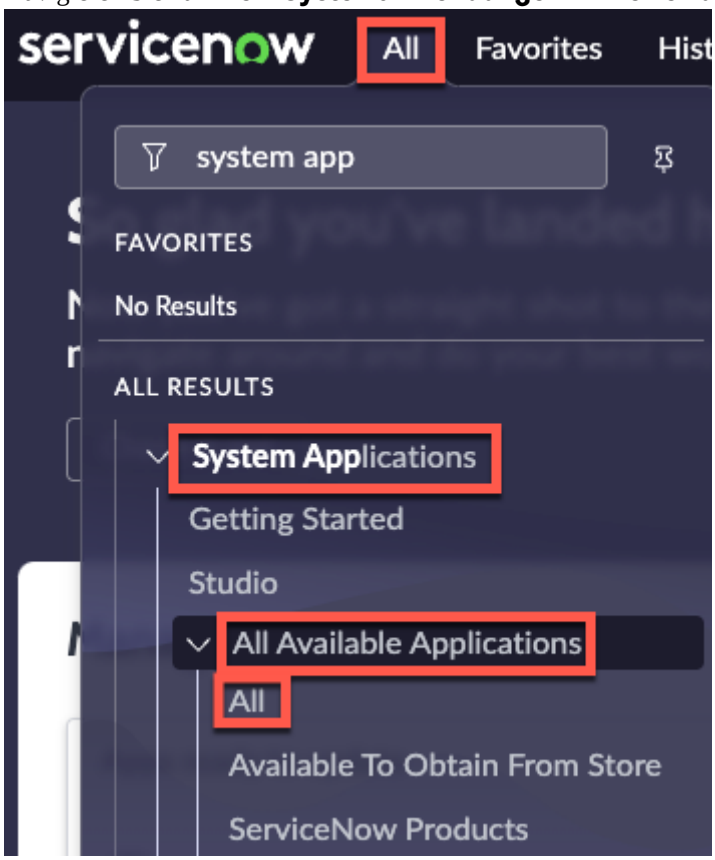
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Legal Invention Disclosure installiert:

- Rollen
- Tabellen

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Legal Simple Intellektual Property (sn_lg_ip).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Richten Sie Externe Kanzleien für ein Legal Invention Disclosure

Konfigurieren Sie Datensätze von externen Kanzleien, um die Zuweisung externer Rechtsbeistände mit der Prüfung und Bearbeitung der Patentanmeldung von Legal Invention Disclosure -Anforderungen zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsangelegenheit** > **Externer Rechtsbeistand – Setup** > **Externe Kanzleien einrichten**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neuer Datensatz von externer Kanzlei“.

Feld	Beschreibung
Externe Kanzlei – Name	Name der externen Kanzlei
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der externen Kanzlei.
Büroname	Name des Büros der externen Kanzlei.
Straße und Hausnummer	Adresse der externen Kanzlei.
Postfachnummer	Postfachnummer der externen Kanzlei.
Stadt	Stadt, in der sich die externe Kanzlei befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Region, in dem sich die externe Kanzlei befindet.
Land	Land, in dem die externe Kanzlei ansässig ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes „Externe Kanzlei“.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Richten Sie externe Rechtsbeistände für ein Legal Invention Disclosure

Richten Sie externe Rechtsbeistände für ein Legal Invention Disclosure

Erstellen Sie Datensätze für externe Rechtsbeistände, damit externe Rechtsbeistände an einer Legal Invention Disclosure -Anforderung arbeiten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Ein Datensatz von „Externe Kanzlei“ muss aktiv sein. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Externe Kanzleien für ein Legal Invention Disclosure.

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_config, sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Einrichten eines externen Rechtsbeistands kann entweder als Erfülleraufgabe oder bei der Konfiguration von Legal Invention Disclosure nach der Installation erfolgen.

Prozedur

1. Greifen Sie auf das Formular zu, um einen Datensatz für einen externen Rechtsbeistand zu erstellen.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Externer Rechtsbeistand“.

Feld	Beschreibung
Externe Kanzlei	Name der übergeordneten Kanzlei für den externen Rechtsbeistand aus der Suche, der bereits hinzugefügt wurde.
Externer Rechtsbeistand – Name	Name des externen Rechtsbeistands
Externer Rechtsbeistand – E-Mail-Adresse	E-Mail-Adresse des externen Rechtsbeistands.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes „Externer Rechtsbeistand“.

4. Speichern Sie den Datensatz des externen Rechtsbeistands.
   - Wählen Sie im Datensatzformular „Neue externe Rechtsbeistände“ **Absenden**aus.
   - Wählen Sie unter Neuen externen Rechtsbeistand aus Center für Rechtsangelegenheitenerstellen **Speichern**aus.

Aktivieren Sie das Hinzufügen von externem Rechtsbeistand zu Legal Invention Disclosure -Angelegenheiten

Ermöglichen Sie das Hinzuziehen von externen Rechtsbeiständen zu Angelegenheiten im Zusammenhang mit der Anforderung Legal Invention Disclosure.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ip.patent_config, sn_lg_matter.matter_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Praxisbereiche**.
2. Wählen Sie **Geistiges Eigentum** aus der Liste aus.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Aufnahmeformulare die **OptionOffenlegung der Erfindung** aus.

   Wenn eine Nachricht zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie **hier**, um den Datensatz bearbeiten zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie das Sperrsymbol im Feld **Optionen** im Abschnitt „Datensatzersteller“.
5. Geben Sie im Feld Zieldatensatz auswählen den Wert Aktivieren ein, und wählen Sie **Externen Rechtsbeistand in Angelegenheit aktivieren** aus der Liste aus.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie einer Rechtsangelegenheit einen vorhandenen externen Rechtsbeistand zu

Richten Sie optionale Erfindervergütungen in ein Legal Invention Disclosure

Richten Sie optionale Vergütungen für Erfinder ein, die in den drei Phasen der Anmeldung und des Erwerbs eines Patents gewährt werden.

Vorbereitungen

Sie müssen die Gebietsschemaeinstellungen in den Systemeigenschaften aktualisieren und dann die Gebietswährung des Systems konfigurieren, bevor Sie die Patentvergütungen konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Locale settings und Configuring FX Currency global settings .

Erforderliche Rolle: sn_lg_ip.patent_config

Prozedur

1. Richten Sie eine Vergütungsobergrenze für den maximalen Vergütungsbetrag ein.
   Wenn mehrere Erfinder vorhanden sind, wird der Betrag automatisch gleichmäßig unter ihnen aufgeteilt.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Rechtspraxis-Apps** > **Geistiges Eigentum** > **Obergrenzen für Patentvergütungen**.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Formular „ Obergrenzen für Patentvergütung“.

Startdatum	Datum, ab dem die Obergrenze für Patentvergütungen gilt.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Obergrenze für Patentvergütungen gilt.
Vergütungsobergrenze	Höchstgrenze des Vergütungsbetrags in Systemwährung.

   d. Wählen Sie **Absenden**.

2. Konfigurieren Sie die Vergütung basierend auf dem Wohnsitzland des Erfinders.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Rechtspraxis-Apps** > **Geistiges Eigentum** > **Patentvergütungen pro Land**.

   b. Wählen Sie **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „ Patentvergütungen pro Länder“.

Land	Name des Landes des Erfinders.
Aus Währung	Währung des ausgewählten Landes.
In Währung	Die Gebietswährung des Systems.
Länderspezifische Vergütungsobergrenze	Die Höchstgrenze des Vergütungsbetrags in der Währung des Landes des Erfinders und enthält auch stufenweise Vergütungsobergrenzen. **Hinweis:** Wenn dem Patentantrag mehrere Erfinder zugeordnet sind, wird die Vergütung automatisch gleichmäßig unter ihnen aufgeteilt.
Forex-Wechselkurs	Devisen-Wechselkurs des Betrags.
Startdatum	Datum, ab dem die Ländervergütung implementiert wird.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Länderpatentvergütung implementiert wird.

3. Legt fest, ob in verschiedenen Phasen des Patentantragsprozesses eine Vergütung gewährt wird.

a. Navigieren zu **Alle** > **Rechtspraxis-Apps** > **Geistiges Eigentum** > **Patentvergütungen pro Land**.

b. Wählen Sie den Betrag in der Spalte **„Länderspezifische Vergütungsobergrenze“** des neuen Ländereintrags aus.

c. Wählen Sie im Formular „Phasenvergütungen“ **Neu**.

d. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Phasenvergütungen“.

Feld	Beschreibung
Betrag	Betrag, der dem Erfinder für den ausgewählten Status zu gewähren ist.
Patentvergütungen pro Land	Das Land des Erfinders, dem das Patent erteilt wurde. Dieses Feld wird automatisch gefüllt.
Antragsstatus	Der Status der Anwendung, bei dem der Erfinder belohnt werden sollte. Folgende Phasen einer Bewerbung, in denen Prämien gewährt werden können:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	▪ Mit Antrag fortfahren ▪ Zum Patent angemeldet ▪ Patent erteilt

Legal Invention Disclosure verwenden

Legal Invention Disclosure bietet Erfindern einen optimierten Prozess, um einen Antrag auf ein Patent zu stellen und diesen Antrag sowohl intern als auch extern durch externe Rechtsbeistände prüfen zu lassen. Der Antrag wird dann bei den Patentbehörden eingereicht. Sie können Erfinder in ausgewählten Phasen des Bewerbungsprozesses belohnen.

Erstellen Sie eine Legal Invention Disclosure -Anforderung

Erstellen Sie eine Legal Invention Disclosure -Anforderung, um detaillierte Informationen zur Erfindung bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Greifen Sie auf das Aufnahmeformular Legal Invention Disclosure zu.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
   b. Wählen Sie im Menü **Rechtsservices** die Option **Geistiges Eigentum**aus.
   c. Wählen Sie **Anforderung zur Offenlegung der Erfindung aus**.
2. Füllen Sie die Felder im Anforderungsformular Legal Invention Disclosure aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Legal Invention Disclosure -Formular.
3. **Wahlweise:** Fügen Sie der Anforderung ggf. Anhänge mit Details zur Erfindung hinzu.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

- Eine Legal Invention Disclosure -Anforderung wird im Status Neu erstellt.
- Eine eindeutige Anforderungs-ID wird generiert.
- Der Antragsstatus in Center für Rechtsangelegenheiten wird auf Neu festgelegt.
- Die Anforderung wird basierend auf den im zugehörigen Praxisbereich festgelegten Zuweisungsregeln einer Gruppe oder einem Benutzer in der Rechtsabteilung zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregel zum automatischen Zuweisen von rechtlichen Anforderungen oder Rechtsangelegenheiten.
- Sie erhalten Benachrichtigungen über den Fortschritt der Anforderung.

Überprüfen Sie die Anforderung Legal Invention Disclosure .

Überprüfen Sie eine Legal Invention Disclosure -Anforderung, und genehmigen Sie sie entweder zur Patentgenehmigung, oder fordern Sie eine Klärung von der anfordernden Person an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller, sn_lg_ip.patent_fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie in der primären Navigation das Listensymbol () und dann im Abschnitt „Anforderungen an die Rechtsabteilung“ des Menüs „ **Listen** “ die Option **Alle**aus.
3. Wählen Sie die zu öffnende Anforderung aus.
4. Wählen Sie **Mir zuweisen**.
5. Wählen Sie **Arbeit beginnen**.
6. Überprüfen Sie die Anforderung.
   - Wenn Sie mit den bereitgestellten Informationen zufrieden sind, erstellen Sie die zugehörige Angelegenheit. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Angelegenheit, oder fügen Sie einer vorhandenen Angelegenheit eine Legal Invention Disclosure -Anforderung hinzu.
   - Wenn Sie mit den Informationen nicht zufrieden sind, wählen Sie **Klärung erforderlich**aus, geben Sie im Dialogfeld Klärung erforderlich die Details zu den benötigten Informationen ein, und wählen Sie **Absenden**aus.

Ergebnisse

- Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an die anfordernde Person gesendet, um die Anforderung zu aktualisieren.
- Der Status wird auf Zugewiesen aktualisiert.
- Der Antragsstatus in Center für Rechtsangelegenheiten wird auf Klärung erforderlich aktualisiert.

Antworten Sie auf eine Klärungsanforderung für eine Legal Invention Disclosure -Anforderung

Stellen Sie Informationen bereit, die vom Patentprüfer oder -erfüller angefordert wurden, um eine Legal Invention Disclosure -Anforderung zur Überprüfung abzuschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Legal Invention Disclosure mit fehlenden oder unvollständigen Informationen übermittelt haben, fordert der Erfüller eine Klärung an, und Sie erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Wählen Sie **Meine Anforderungen aus**.
3. Geben Sie im Suchfeld die Anforderungsnummer Legal Invention Disclosure aus der E-Mail-Benachrichtigung ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
4. Öffnen Sie die Anforderung, indem Sie den Namen der Anforderung auswählen.
5. Geben Sie die erforderlichen Informationen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn Sie zur Klärung der von Ihnen angegebenen Informationen aufgefordert werden, geben Sie die Antwort auf die Abfrage im Feld **Nachricht hier** eingeben ein, und wählen Sie **Veröffentlichen**aus.
- Wenn ein Feldwert falsch ist, wählen Sie **Aktionen** > **Anforderung bearbeiten** und korrigieren Sie die Werte in den Feldern.

6. Wählen **Sie Zur Überprüfung** senden, um die Anforderung mit der aktualisierten Antwort an den Erfüller zurückzusenden.

Ergebnisse
Die Anforderung wird zur Überprüfung an den Erfüller zurückgesendet.

Erstellen Sie eine Angelegenheit, oder fügen Sie einer vorhandenen Angelegenheit eine Legal Invention Disclosure -Anforderung hinzu

Erstellen Sie eine Angelegenheit aus einer Legal Invention Disclosure -Anforderung, oder fügen Sie die Anforderung einer vorhandenen Angelegenheit hinzu, um die Details des vollständigen Patentantragsprozesses zu verfolgen, wenn die Anforderung für die Anmeldung eines Patents genehmigt wird.

Vorbereitungen
Eine Legal Invention Disclosure -Anforderung muss übermittelt und akzeptiert worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Legal Invention Disclosure -Anforderung.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie in der primären Navigation das Listensymbol ( ) und dann im Abschnitt „Anforderungen an die Rechtsabteilung“ des Menüs „ **Listen** “ die Option **Alle**aus.
3. Wählen Sie die zu öffnende Anforderung Legal Invention Disclosure aus.
4. Wählen Sie **Mir zuweisen**.
5. Wählen Sie **Arbeit beginnen**.
6. Stellen Sie fest, ob zuvor eine ähnliche Anforderung übermittelt wurde.
   Wenn zuvor eine ähnliche Anforderung übermittelt wurde, können Sie die aktuelle Anforderung der vorhandenen Angelegenheit hinzufügen, die sich auf diese Anforderung bezieht.

   a. Center für Rechtsangelegenheiten **Suchen Sie** im Feld Suchen nach einem Stichwort, das sich auf die Idee in der Anforderung bezieht.
   Wählen Sie ein möglichst spezifisches Stichwort, um die Suchergebnisse einzugrenzen.

   b. Wenn in den Suchergebnissen eine zugehörige Angelegenheit vorhanden ist, kopieren Sie deren Nummer.

7. Erstellen Sie eine Angelegenheit aus der Anforderung, oder fügen Sie die Anforderung einer vorhandenen Angelegenheit hinzu.

Ergebnisse
Aus der Anforderung wird eine neue Angelegenheit erstellt, oder die Anforderung wird einer vorhandenen Angelegenheit hinzugefügt. Die folgenden Aktionen werden ausgeführt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Angelegenheitsfenster Legal Invention Disclosure wird mit allen Anforderungsinformationen geöffnet.
- Der Status wird auf „In Arbeit“ aktualisiert.
- Der Antragsstatus lautet für die neue Angelegenheit „In Patentantrag“ oder für eine vorhandene Angelegenheit „Wird überprüft“.

Ordnen Sie einer Rechtsangelegenheit einen vorhandenen externen Rechtsbeistand zu

Fügen Sie einer Rechtsangelegenheit vorhandene externe Rechtsbeistände hinzu, und ermöglichen Sie dem Patenterfüller, mit dem externen Rechtsbeistand zu kommunizieren, um die Legal Invention Disclosure -Anforderungen zu überprüfen und zu bearbeiten.

Vorbereitungen

Die folgenden Elemente müssen erstellt worden sein:

- Ein Datensatz von einer externen Kanzlei Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Externe Kanzleien für ein Legal Invention Disclosure.
- Einen Datensatz für einen externen Rechtsbeistand Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie externe Rechtsbeistände für ein Legal Invention Disclosure.
- Eine zugehörige Rechtsangelegenheit Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Angelegenheit, oder fügen Sie einer vorhandenen Angelegenheit eine Legal Invention Disclosure -Anforderung hinzu.

Sie benötigen die ID der Offenlegungsanforderung für die Erfindung und die Angelegenheits-ID.

Erforderliche Rolle: admin, sn_lg_ops.request_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie in der primären Navigation das Listensymbol ( ) und dann im Abschnitt „Anforderungen an die Rechtsabteilung“ des Menüs „ **Listen** “ die Option **Alle**aus.
3. Wählen und öffnen Sie die Anforderung.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Rechtsangelegenheiten,** und öffnen Sie die Angelegenheit.
5. Wählen Sie **Mir zuweisen**.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Externer Rechtsbeistand** aus.
7. Wählen **Sie Externen Rechtsbeistand hinzufügen aus**.
8. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Einschaltung von externem Rechtsbeistand erstellen“.

Externe Kanzlei	Name der übergeordneten Kanzlei für den externen Rechtsbeistand aus der Suche, der bereits hinzugefügt wurde.
Externer Rechtsbeistand	Name des externen Rechtsbeistands aus der Suche, der bereits für die spezifische externe Kanzlei hinzugefügt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status	Dieses Feld wird automatisch auf „Offline“ gesetzt und kann nicht geändert werden.
Externer Rechtsbeistand – E-Mail-Adresse	Dieses Feld wird automatisch mit der E-Mail-Adresse des externen Rechtsbeistands ausgefüllt.

9. Wählen Sie **Speichern**.
10. **Wahlweise:** Stellen Sie sicher, dass der externe Rechtsbeistand hinzugefügt wurde, indem Sie die Registerkarte Externer Rechtsbeistand aktualisieren.

Fahren Sie mit einer Legal Invention Disclosure -Anforderung fort

Sobald ein Antrag für eine Legal Invention Disclosure -Anforderung abgeschlossen und genehmigt wurde, genehmigen Sie den Antrag, um ihn zur Überprüfung durch einen externen Rechtsbeistand zu übermitteln.

Vorbereitungen

Es muss eine Rechtsangelegenheit im Zusammenhang mit der Anforderung vorhanden sein, der ein externer Rechtsbeistand zugeordnet ist.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ip.patent_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie in der primären Navigation das Listensymbol ( ) und dann im Abschnitt „Anforderungen an die Rechtsabteilung“ des Menüs „ **Listen** “ die Option **Alle**aus.
3. Öffnen Sie die Anforderung Legal Invention Disclosure.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Rechtsangelegenheiten**.
5. Öffnen Sie die Angelegenheit, die der Anforderung zugeordnet ist.
6. Wählen Sie **Mit Anwendung fortfahren aus**.

Ergebnisse

Eine Angelegenheitsaufgabe mit dem Namen „Mit Antrag fortfahren“ wird generiert und kann auf der Registerkarte „Aufgaben“ angezeigt werden. Der Status wird auf „In Arbeit“ und der Antragsstatus auf „Mit Antrag fortfahren“ aktualisiert.

Wenn eine optionale Vergütung für den Erfinder in der Phase „Mit Antrag fortfahren“ eingerichtet wurde, wird sie verarbeitet und an den Erfinder gesendet. Wenn eine lohnende Aufgabe generiert wird, wird die Aufgabe zur Genehmigung an den Patenterfüller gesendet. Nach der Genehmigung werden die Informationen zur Verarbeitung der Vergütung an das Gehaltsabrechnungsteam gesendet.

Nächste Maßnahme

Sobald Sie den externen Rechtsbeistand mit einer Rechtsangelegenheit verknüpft haben, senden Sie eine E-Mail mit den Details zur Angelegenheit an den externen Rechtsbeistand. Weitere Informationen finden Sie unter Stellen Sie einem externen Rechtsbeistand Informationen zur Anforderung Legal Invention Disclosure ..

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Stellen Sie einem externen Rechtsbeistand Informationen zur Anforderung Legal Invention Disclosure .

Stellen Sie die Informationen im Zusammenhang mit einer Legal Invention Disclosure -Anforderung einem externen Rechtsbeistand zur Überprüfung bereit, um festzustellen, ob ein Patent angemeldet werden soll.

Vorbereitungen

Es muss eine Rechtsangelegenheit im Zusammenhang mit der Anforderung vorhanden sein, der ein externer Rechtsbeistand zugeordnet ist.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ip.patent_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie in der primären Navigation das Listensymbol ( ) und dann im Abschnitt „Anforderungen an die Rechtsabteilung“ des Menüs „ **Listen** “ die Option **Alle**aus.
3. Öffnen Sie die Anforderung Legal Invention Disclosure.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Rechtsangelegenheiten**.
5. Öffnen Sie die Angelegenheit, die der Anforderung zugeordnet ist.
6. Wählen Sie **Mit Anwendung fortfahren aus**.

   Eine Angelegenheitsaufgabe mit dem Namen „Mit Antrag fortfahren“ wird generiert und kann auf der Registerkarte „ **Aufgaben** “ angezeigt werden. Der Status wird auf „In Arbeit“ und der Antragsstatus auf „Mit Antrag fortfahren“ aktualisiert.

   Wenn eine optionale Vergütung für den Erfinder in der Phase „Mit Antrag fortfahren“ eingerichtet wurde, wird sie verarbeitet und an den Erfinder gesendet.
7. Erstellen Sie ein Dokument, um einem externen Rechtsbeistand die Anwendungsinformationen zur Verfügung zu stellen, indem **Sie PDF generieren**wählen.
   Die vollständigen Details der Angelegenheit werden in der PDF-Datei erfasst und auf der Registerkarte **Artefakte** gespeichert. Sie können die PDF-Datei auch in einem externen Speicher speichern, wenn dieser konfiguriert ist.
8. Verfassen Sie eine E-Mail mit der Angelegenheits-PDF, und senden Sie sie zur Überprüfung an den externen Rechtsbeistand.
   a. Klicken Sie auf **E-Mail verfassen**.
   b. Fügen Sie die PDF-Datei und andere Begleitdokumente an, indem Sie die zugehörigen Kontrollkästchen aktivieren und dann **Dokumente**auswählen wählen.
   c. Überprüfen Sie in der E-Mail-Nachricht im Feld **An** die E-Mail-Adresse des externen Rechtsbeistands.
   d. **Wahlweise:** Ändern Sie den Standardtext im Feld **Betreff**.
   e. Wählen **Sie E-Mail senden aus**.

Nächste Maßnahme

Sobald Sie die Entscheidung des externen Rechtsbeistands darüber erhalten haben, ob das Patent angemeldet wird, schließen Sie den Prozess der Antragsstellung ab. Weitere Informationen finden Sie unter Erleichtern Sie den Patentüberprüfungsprozess.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erleichtern Sie den Patentüberprüfungsprozess

Aktualisieren Sie die Nachverfolgungsinformationen durch die endgültige Lösung des Patentüberprüfungsprozesses, nachdem Sie die Lösung zur Überprüfung des Patentantrags durch einen externen Rechtsbeistand erhalten haben.

Vorbereitungen
Eine E-Mail von einem externen Rechtsbeistand mit der Entscheidung zur Patentanmeldung ist eingegangen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ip.patent_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Schließen Sie basierend auf der Lösung der Überprüfung des Patentantrags durch den externen Rechtsbeistand entweder die Anforderung, oder geben Sie an, dass das Patent angemeldet wurde.
3. Sobald der externe Rechtsbeistand den Patenterfüller über die Lösung der Patentanmeldung bei den Patentbehörden informiert, schließen Sie entweder die Anforderung, wenn das Patent abgelehnt wurde, oder geben Sie an, dass das Patent erteilt wurde.
4. Genehmigen Sie die ausstehenden Aufgaben im Zusammenhang mit den Phasen des Bewerbungsprozesses.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
   b. Wählen Sie im Widget **Ausstehende Genehmigungen** die Nummer aus.
   c. Wählen Sie im Abschnitt Genehmigungen alle Anforderungen aus.
   d. **Wählen Sie Genehmigen** aus, um eine Massengenehmigung der Anforderungen durchzuführen. Auf der Registerkarte Aufgabe wird der Status der genehmigten Aufgabe auf Geschlossen – vollständig aktualisiert.
5. Wählen Sie **Abschließen** aus, um die Angelegenheit zu schließen.

Legal Invention Disclosure – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Formularen, die Sie in Legal Invention Disclosureverwenden.

Mit Legal Invention Disclosure installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Plugins Legal Invention Disclosure werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Rollen

Mit Legal Invention Disclosure installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Patentkonfiguration [sn_lg_ip.patent_config]	Konfigurationszugriff für die Bearbeitung von Anforderungen und Angelegenheiten.	sn_lg_ops.legal_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Legal Invention Disclosure installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Rechtlicher Erfüller [sn_lg_ip.patent_fulfiller]	Erfüllerzugriff für die Arbeit an zugewiesenen Anforderungen und Angelegenheiten.	• sn_lg_ops.legal_fulfiller • sn_doc.reader

Tabellen

Mit Legal Invention Disclosure installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Patent-Repository [sn_lg_ip_patent_repository]	Enthält die Details aller für eine Rechtsangelegenheit angemeldeten Patente.
Patentvergütungen pro Land [sn_lg_ip_patent_rewards]	Enthält die Details der Vergütungen für verschiedene Phasen der Patentanmeldung basierend auf dem Land des Erfinders.
Obergrenzen für Patentvergütung [sn_lg_ip_patent_reward_caps]	Enthält die Details des Höchstbetrags, der Erfindern für die einzelnen Phasen des Antragsprozesses vergütet werden soll.
Phasenvergütungen [sn_lg_ip_stage_rewards]	Enthält die Details der Prämienbeträge für die einzelnen Phasen des Bewerbungsprozesses für jedes Land.

Legal Invention Disclosure -Formular

Liste der Felder in der Anforderung Legal Invention Disclosure in Serviceportal für Rechtsangelegenheiten.

Legal Invention Disclosure -Formular

Feld	Beschreibung
Name der anfordernden Person	Name der anfordernden Person. Der Name wird automatisch mit dem aktuellen Namen der anfordernden Person gefüllt, kann jedoch geändert werden, wenn die Anforderung für einen anderen Anwender gestellt wird.
Erfinder	Namen und Details der Erfinder
Welchen Titel möchten Sie verwenden, um Ihre Erfindung zu beschreiben?	Titel der Erfindung.
Beschreiben Sie kurz, welches Problem Ihre Erfindung löst.	Beschreibung des Problems, zu dessen Lösung die Erfindung beitragen wird.
Beschreiben Sie die Erfindung	Detaillierte Beschreibung der Erfindung.
Ungefähres Datum der Konzeption der Erfindung	Datum, an dem die Erfindung konzipiert wurde. Das Datum muss entweder das aktuelle Datum oder früher sein.
Erfindung öffentlich gemacht?	Gibt an, ob die Erfindung öffentlich gemacht wurde. Wenn die Auswahl **Ja**ist, fordern zusätzliche Felder detaillierte Informationen zur Offenlegung an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Invention Disclosure -Formular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Methode zur Offenlegung** der Erfindung: Wie die Erfindung öffentlich gemacht wurde. • Datum der ersten öffentlichen**Veröffentlichung** : Datum der ersten öffentlichen Veröffentlichung der Erfindung.
Erfindung wurde in ein Kundenprodukt implementiert oder soll in ein Kundenprodukt implementiert werden?	Gibt an, ob die Erfindung bereits anderweitig verwendet wird. Wenn die Auswahl **Ja**ist, fordern zusätzliche Felder detaillierte Informationen zur Implementierung an. • **Vergangenes oder zukünftiges Veröffentlichungsdatum des Produkts** : Vergangenes oder zukünftiges Datum, an dem das Produkt veröffentlicht wird. • **Geben Sie den Namen des Produkts** an: Name des Produkts, in dem die Erfindung verwendet wird.

Untersuchungen durch die Rechtsabteilung

Mit der Anwendung ServiceNow® Untersuchungen durch die Rechtsabteilung können Rechtsabteilungen Beschwerden aus einem einfachen Aufnahmeprozess über mehrere Kanäle annehmen. Das Team der Rechtsabteilung kann detaillierte rechtliche Untersuchungen organisieren und durchführen, einschließlich Befragungen, Sammlung von Beweisen und Vorbereitung von Abschlussberichten zusammen mit empfohlenen Aktionen.

Beschwerden, die bei der Rechtsabteilung eingereicht werden, z. B. Ethikbeschwerden, können Bestechung, Finanzbetrug, Insiderhandel und andere ethische Verstöße umfassen. Wenn Mitarbeiter den Verdacht haben, dass ein derartiger Verstoß vorliegt, können sie dies mit genauen Angaben der Rechtsabteilung melden, damit diese rechtliche Untersuchungen einleitet.

Integrieren Sie Untersuchungen durch die Rechtsabteilung mit den Apps ServiceNow® Universal-Anforderung und 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations, um eine nahtlose Experience für Mitarbeiter zu bieten, die Beschwerden über Ihre Universal-Anforderung einreichen können, und für Rechtsbeistände, die an ihnen arbeiten können, und übertragen Sie sie zwischen Rechts- und HR-Abteilungen. Weitere Informationen finden Sie unter Besser-Gemeinsam-Lösung: Untersuchungen durch die Rechtsabteilung und 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Untersuchen  Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Rechtsabteilungsmitarbeiter und Juristen Untersuchungen durch die Rechtsabteilung verwenden.	**Einrichten**  Richten Sie Anschuldigungstypen und -untertypen sowie andere Konfigurationen ein.	**Anforderung**  Übermitteln Sie Beschwerden, z. B. Ethikbeschwerden, und verfolgen Sie sie nach.
Verwalten  Verwalten Sie juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten, um Beschwerden zu untersuchen und zu lösen.	**Analytics und Reporting**  Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit vorkonfigurierten Dashboards.	**Referenz**  Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Legal Service Delivery Community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Untersuchungen durch die Rechtsabteilung erkunden

Untersuchungen durch die Rechtsabteilung ermöglicht der Rechtsabteilung, Beschwerden entgegenzunehmen und detaillierte rechtliche Untersuchungen durchzuführen, indem sie Interviews führt und Beweise sammelt sowie Abschlussberichte und empfohlene Aktionen vorbereitet.

Funktionen

- Mehrkanaliger Aufnahmeprozess einschließlich Serviceportal für Rechtsangelegenheiten-, Mitarbeiter-Center -Portal und Anonymous Report Center-Portal (ARC).
- Option zum Einreichen von anonymen oder namentlichen Beschwerden.
- Aufnahmeformular zum Sammeln detaillierter Informationen über Incident, Beschwerdetyp, beteiligte Parteien und Incident-Datum.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur abteilungsübergreifenden Übertragung von Beschwerden zwischen Rechts- und HR-Abteilungen finden Sie unter Besser-Gemeinsam-Lösung: Untersuchungen durch die Rechtsabteilung und 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations.

Legal Investigations – Workflow

Die folgende Abbildung zeigt den Workflow zum Einreichen und Abwickeln von Beschwerden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Investigations – Workflow

Legal Investigations workflow

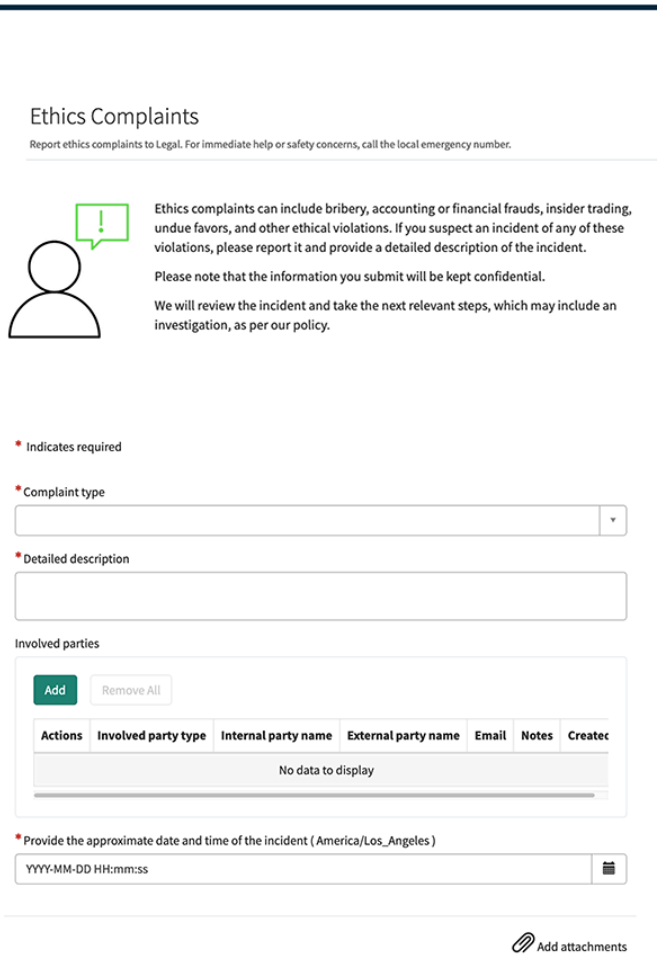
Enable the Legal department to accept complaints from a simple intake process through multiple channels. The legal team can organize and conduct detailed legal investigations including interviews, gathering evidence, and preparing final reports along with recommended actions.



Setup the following items

- Configure allegation types and allegation subtypes.
- (Optional) Install the Anonymous Reporting Center plugin to enable submitting complaints to Legal anonymously.
- Optional) Install the Interview Templates plugin to enable configuring interview templates for conducting interviews

- Employee submits a complaint with details like complaint type, involved party, description and date of the incident.
- Legal request fulfiller assesses the complaint and, if required, promotes it to a legal matter for detailed investigation.
- Matter fulfiller conducts the legal investigations that might include:
  - Adding more involved parties as a witness, the subject or allegation, etc.
  - Associating more allegations against any of the involved parties.
  - Conducting interviews with the involved parties.
  - Gatehering evidences, documenting and storing them in the legal matterthem in the legal matter.
- Matter fulfiller prepares final report and recommended actions.
- Matter fulfiller closes the legal matter and legal request as required.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Besser-Gemeinsam-Lösung: Untersuchungen durch die Rechtsabteilung und 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations

Mitarbeiter können Beschwerden über das -Portal Mitarbeiter-Center einreichen, ohne sich Gedanken darüber machen zu müssen, wer die Beschwerde untersuchen soll. Während des Selektierungs- oder Untersuchungsprozesses können Erfüller, die an diesen Problemen arbeiten, sie je nach Bedarf zur Lösung zwischen den Abteilungen Rechtsabteilung und HR hin und her übertragen.

Schlüsselfunktionen

Wenn Untersuchungen durch die Rechtsabteilung und 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen mit Universal-Anforderung zusammen für die folgenden Schlüsselfunktionen verwendet werden:

- Omni-Channel-Modi zum Einreichen von Beschwerden über das Portal Mitarbeiter-Center und das Portal des anonymen Meldezentrums (ARC).
- Einzelne Selektierungs-Warteschlange für alle Beschwerden bis Universal-Anforderung.
- Abteilungsübergreifende Übertragung grundlegender Falldetails zwischen Legal Service Delivery Untersuchungen durch die Rechtsabteilung und 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen.

Untersuchungen durch die Rechtsabteilung und 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations für die Zusammenarbeit einrichten

Führen Sie die folgenden Konfigurationen durch, um Untersuchungen durch die Rechtsabteilung mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen zu integrieren.

- Richten Sie Untersuchungen durch die Rechtsabteilung mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen ein
- Universal-Anforderung für juristische Services konfigurieren

Datenzuordnung

Wenn Informationen im Zusammenhang mit HR Employee Relations-Fälle und zugehörige rechtliche Ethikangelegenheiten zwischen HR und den Rechtsabteilungen übertragen werden, wird eine vollständige Datenkopie mit entsprechender Datenzuordnung durchgeführt. Aktivieren Sie für die Übertragung von der Rechtsabteilung an die HR-Abteilung das Skript `HRERDepartmentTransferPostProcessor`, um den Kopiervorgang zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Data-Zuordnung Felder.

Um zusätzliche Anpassungen für Deep Copying vorzunehmen, bearbeiten Sie die folgenden Skripts:

- Rechtsabteilung an HR: `HRERDepartmentTransferPostProcessor` (Bereich Mitarbeiterbeziehungen)
- HR an Rechtsabteilung: `LegalDepartmentTransferPostProcessor` (Bereich Untersuchungen durch die Rechtsabteilung)

Wenn in der **Linktabelle „Nachweis des Typs“** für eine Übertragung von der Rechtsabteilung an die HR-Abteilung ein externer Speicher für die Rechtsangelegenheit aktiviert ist, werden die Artefakte in Nachweise kopiert, wobei das URL-Feld die Dokument-URL enthält. Wenn der externe Speicher deaktiviert ist, wird das Angelegenheitsartefakt als Nachweis mit allen Anhängen kopiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn ein externer Speicher für die Rechtsangelegenheit aktiviert ist, werden alle Anhänge oder Dokumente als Nachweise mit einem Link zu externen Dokumenten kopiert. Bei einer Übertragung von der Rechtsabteilung an die HR-Abteilung besteht keine Zuordnung zwischen den Interviews und Nachweisen.

In der Tabelle „ **Korrekturmaßnahmen/Empfohlene Maßnahmen** “ werden für eine Übertragung von der Rechtsabteilung an die HR-Abteilung Anhänge in der Angelegenheit und Artefakte, die mit der Aufgabe „Empfohlene Aktion“ verknüpft sind, als Anhänge in die HR-Korrekturmaßnahme kopiert. Wenn ein externer Speicher für die Rechtsangelegenheit aktiviert ist, werden alle Anhänge oder Dokumente als Nachweise mit einem Link zu externen Dokumenten kopiert.

Workflow für die Bearbeitung von Beschwerden

Im folgenden Workflow-Beispiel wird erläutert, wie Weiterleitungsmitarbeiter, Erfüller der Rechtsabteilung und HR-Mitarbeiter die -Anwendungen gemeinsam verwenden können, um von Mitarbeitern eingereichte Beschwerdeanforderungen zu lösen.

1. Mitarbeiter, die einen ethischen Verstoß oder einen ähnlichen Incident beobachten, melden dies durch Senden einer Universal-Anforderung. Weitere Informationen finden Sie unter Senden Sie eine Beschwerde über den Quick-Link in Mitarbeiter-Center.
2. Ein Mitarbeiter für die Weiterleitung von Universal-Anforderungen kann diese Beschwerdeanforderungen selektieren und Tickets erstellen, mit denen die entsprechende Abteilung arbeiten kann. Weitere Informationen finden Sie unter Selektierung von Universal-Anforderungen für Beschwerden zu rechtlichen Ermittlungen.

   Hinweis:
   Wenn der Weiterleitungsmitarbeiter aus der Universal-Anforderung ein Ticket für Beschwerden an die Rechtsabteilung erstellt, wird direkt eine rechtliche Ethikangelegenheit erstellt, um die Beschwerde zu bearbeiten und zu lösen.

3. Der Erfüller aus der jeweiligen Abteilung, dem das Ticket zugewiesen ist, kann es bearbeiten und schließen, an eine andere Abteilung übertragen oder an die Universal-Anforderung übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter Rechtsangelegenheit für eine Beschwerde bearbeiten.
4. Wenn ein Ticket von der Rechtsabteilung an die HR-Abteilung übertragen wird, werden die Details im Ticket der Rechtsabteilung, z. B. Beschreibung, Kurzbeschreibung und Kommentare, in den HR-Fall kopiert. Das Ticket der Rechtsabteilung wird geschlossen, und ein HR-Fall wird erstellt, der dann von einem HR-Mitarbeiter bearbeitet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Übertragen Sie ein Ticket der Rechtsabteilung an eine andere Abteilung. Ebenso kann ein HR-Mitarbeiter, der an einem HR-Fall arbeitet, diesen an die Rechtsabteilung übergeben, die eine Rechtsangelegenheit zur Ethik erstellt.

Untersuchungen durch die Rechtsabteilung einrichten

Konfigurieren Sie die Grundlagendaten, die zur Verwaltung der Beschwerden für rechtliche Untersuchungen erforderlich sind.

Die folgenden Komponenten werden mit Untersuchungen durch die Rechtsabteilung installiert:

- Praxisbereich: Ethiken
- Kategorie: Ethikbeschwerden
- Zuweisungsgruppe: Rechtsabteilung – Ethik
- Datensatzersteller: Ethikbeschwerden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller für rechtliche Untersuchungen.

- Angelegenheitsvorlage: Ethikvorlage

Als Administrator können Sie die installierten Basissystemkomponenten prüfen und sie ändern oder bei Bedarf neue hinzufügen.

- Konfigurieren Sie Anschuldigungstypen und -untertypen, die von rechtlichen Erfüllern verwendet werden, wenn sie während der Untersuchungen nach Bedarf neue Anschuldigungen hinzufügen.
- Fügen Sie Unterkategorien hinzu, oder ändern Sie sie. Diese werden für das Basissystem-Aufnahmeformular „Ethikbeschwerden“ des Praxisbereichs „Ethiken“ verwendet. Diese Unterkategorien werden im Feld **Beschwerdetyp** von Aufnahmeformular für Ethikbeschwerden angezeigt.
- Aktivieren Sie die anonyme Beschwerdeübermittlung, indem Sie die folgenden Aufgaben ausführen:
  - Installieren Sie das Plugin „Anonymes Meldezentrum“ (com.sn_anonymous_report_center), um das Portal des anonymen Meldezentrums für die Übermittlung von Beschwerden an die Rechtsabteilung zu aktivieren.
  - Installieren Sie das Plugin „HR Scoped Security“ (com.snc.hr.scoped_security), um den Textüberprüfungscode im Aufnahmeformular für Ethikbeschwerden im Portal des anonymen Meldezentrums zu aktivieren.

    Hinweis:
    Wenn 'HR-Servicebereitstellung nicht installiert ist, müssen Sie die Berechtigungseinstellungen ändern. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Anonymous Report Center (ARC) Dependency for Legal Services Delivery [KB1171443] in der Knowledge Base Now Support.

  - Aktivieren Sie die Datensatzersteller für Ethikbeschwerden im Basissystem für rechtliche Untersuchungen für ARC.
- Vorlagen für Rechtsangelegenheiten erstellen, um den Prozess zur Untersuchung von Beschwerden zu standardisieren.
- Konfigurieren Sie eine Interviewvorlage für Rechtsangelegenheitsaufgaben vom Typ „Interview“, um konsistente Informationen aus den Interviews zu erfassen. Wenn Sie beispielsweise einen Fragebogen in der Vorlage festlegen, kann der zugewiesene Aufgabenerfüller eine Liste vordefinierter Fragen anzeigen, die er den Befragten stellen kann.

  Weitere Informationen finden Sie unter Interviewverwaltung.

Untersuchungen durch die Rechtsabteilung installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Untersuchungen durch die Rechtsabteilung (sn_lg_investigate) installieren.Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfung des folgenden Elements: Untersuchungen durch die Rechtsabteilung Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

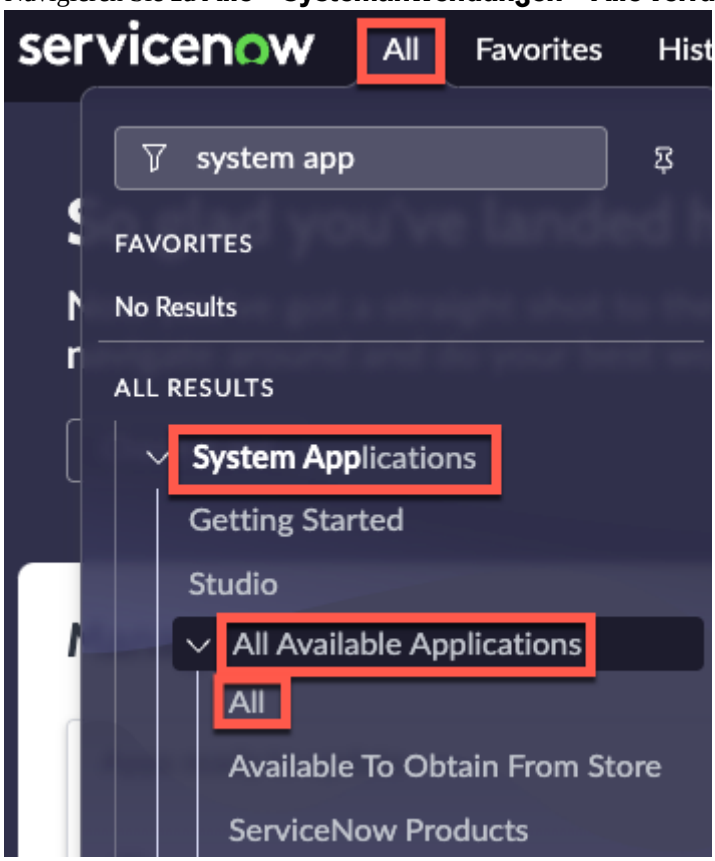
Die folgenden Elemente werden mit Untersuchungen durch die Rechtsabteilung installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Untersuchungen durch die Rechtsabteilung installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Suchen Sie die Anwendung Untersuchungen durch die Rechtsabteilung (sn_lg_investigate) über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Anschuldigungstypen und -untertypen konfigurieren

Konfigurieren Sie Anschuldigungstypen und -untertypen, die von rechtlichen Erfüllern bei der Bearbeitung von Beschwerden verwendet werden, wenn sie während Untersuchungen neue Anschuldigungen hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_investigate.config oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Untersuchungen durch die Rechtsabteilung – Administrator** > **Behauptungstypen**.

2. Konfigurieren oder ändern Sie einen Anschuldigungstyp.
   - Um einen neuen Anschuldigungstyp zu konfigurieren, klicken Sie auf **Neu**.
   - Um einen vorhandenen Anschuldigungstyp zu ändern, öffnen Sie den Behauptungstyp aus der Liste.

3. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Anschuldigungstyp ein.

4. Wählen Sie die Option **Aktiv** aus, um den Anschuldigungstyp zu aktivieren.
   Im Formular „Behauptung“ einer Rechtsangelegenheit werden im Feld **Typ der Anschuldigung** nur aktive Anschuldigungstypen aufgeführt.

5. Speichern Sie den Anschuldigungstyp.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Speichern Sie einen Anschuldigungstyp, indem Sie auf **Absenden** klicken.
- Speichern Sie die Änderungen an einem vorhandenen Anschuldigungsdatensatz, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Die zugehörige Liste „Untertypen der Anschuldigung“ wird angezeigt.

6. Konfigurieren Sie Anschuldigungsuntertypen für den Anschuldigungstyp.

Hinweis:
Sie können auch einen Untertyp der Anschuldigung konfigurieren, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Untersuchungen durch die Rechtsabteilung – Administrator** > **Untertypen der Anschuldigung** > **.**

a. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Untertypen der Anschuldigung“ einen Untertyp für die Anschuldigung hinzu, indem Sie auf **Neu** klicken, oder ändern Sie einen vorhandenen Untertyp, indem Sie ihn aus der Liste auswählen.

Formular „Untertyp der Behauptung“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Untertyp der Anschuldigung.
Typ der Anschuldigung	Übergeordneter Anschuldigungstyp.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieses Anschuldigungsuntertyps.

b. Speichern Sie den Anschuldigungsuntertyp.

- Speichern Sie einen Anschuldigungsuntertyp, indem Sie auf **Absenden** klicken.
- Speichern Sie Änderungen an einem vorhandenen Anschuldigungsuntertyp, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, um die Zuweisungsgruppe für Ethikbeschwerden zu aktualisieren

Konfigurieren Sie als Administrator die Systemeigenschaft sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group, um eine andere Zuweisungsgruppe für die Zuweisung von Ethikbeschwerden zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group ist eine konfigurierbare Systemeigenschaft, die zum Konfigurieren der Standardzuweisungsgruppe für Ethikbeschwerden verwendet wird, die über Quick-Links in Mitarbeiter-Centereingereicht wurden. Die sys_id jeder Gruppe, die mit der sensiblen Rolle Universal-Anforderung geschützt ist und über Erfüller verfügt, die an Ethikbeschwerden arbeiten können, kann die Systemeigenschaft konfigurieren.

Alternativ können Sie die Eigenschaft aus konfigurieren Einrichten Untersuchungen durch die Rechtsabteilung mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator sys_properties.listein.
2. Suchen Sie in der Spalte **Name** nach der Eigenschaft sn_lg_investigate.ethics_complaints_assignment_group.
3. Wählen Sie die Eigenschaft aus.
4. Wenn Sie die Eigenschaft im aktuellen Anwendungsbereich nicht bearbeiten können, wählen Sie das Wort **hier** in der Meldung oben auf der Seite aus.
5. Aktualisieren Sie das Feld **Wert** mit der sys_id der neuen Zuweisungsgruppe.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Sie können jetzt die neue Zuweisungsgruppe verwenden, um Ethikbeschwerden zuzuweisen.

Richten Sie Untersuchungen durch die Rechtsabteilung mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen ein

Richten Sie Untersuchungen durch die Rechtsabteilung mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen ein, um die Übertragung von Beschwerdeanforderungen zwischen Rechts- und HR-Abteilungen zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden ServiceNow® -Apps installiert sind:

- Untersuchungen durch die Rechtsabteilung (sn_lg_investigate)
- Universal-Anforderung (com.snc.universal_request)
- 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen (com.sn_hr_employee_relations)

> **Hinweis:**
> Sie müssen den angeforderten eingeschränkten Anruferzugriff (Restricted Caller Access, RCA) mit Quellbereich als Untersuchungen durch die Rechtsabteilung und Zielbereich als Human Resources Mitarbeiterbeziehungen and Evidence Managementgenehmigen.

Optional können Sie das Plugin „Anonymous Reporting Center (ARC)“ (com.sn_anonymous_report_center) installieren, um die Übertragung von Tickets zwischen Rechts- und Human Resources (HR)-Abteilungen zu ermöglichen. ARC erfordert zusätzlich zum Abonnement Untersuchungen durch die Rechtsabteilung eine HRSD Pro/Enterprise-Lizenz.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Aktivieren Sie die Datensatzersteller für die Übermittlung von Beschwerden über den **Quick-Link** in Mitarbeiter-Center.
   Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller für rechtliche Untersuchungen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Datensatzersteller**.

   b. Suchen und öffnen Sie Datensatzersteller mit dem Namen **Ethics Complaints**.

   c. Vergewissern Sie sich, dass im Feld **Tabellenname** die Option **Universal-Anforderung [universal_request]** ausgewählt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Es gibt zwei Datensatzersteller-Datensätze, die Optionen für die Übermittlung von Ethikbeschwerden aktivieren: einen über den **Quick-Link** des -Portals Mitarbeiter-Center und einen weiteren über das Portal des anonymen Meldezentrums.

d. Wählen Sie **Aktiv** aus, um die Datensatzersteller für Universal-Anforderungen zu aktivieren.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Hinweis:
Sie müssen die Datensatzersteller deaktivieren, die der Tabelle „Ethik“ [sn_lg_ops_ethics] zugeordnet sind.

2. Überprüfen Sie die Basissystem-Zuweisungsgruppe **Compliance**, der die Ethikbeschwerdenanforderungen standardmäßig zugewiesen werden, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.

a. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**.

b. Öffnen Sie die Zuweisungsgruppe, die Sie konfigurieren möchten, um standardmäßig konforme Anforderungen zuzuweisen.

c. Überprüfen Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“, ob die folgenden Rollen der Zuweisungsgruppe zugewiesen sind.

- agent_workspace_user
- sn_uni_req.routing_agent
- interaction_agent

d. Fügen Sie in der zugehörigen Liste „Gruppenmitglieder“ Anwender hinzu, um die eingereichten Beschwerden zu selektieren und zu bearbeiten.
Diesen Anwendern müssen die Rolle sn_uni_req.sensitiveinfo_agent und die folgenden abteilungsspezifischen Rollen zugewiesen werden:

- sn_lg_investigate.fulfiller für Benutzer in der Rechtsabteilung
- sn_hr_er.case_writer für Benutzer in der Personalabteilung

Weitere Informationen finden Sie unter Benutzergruppen erstellen .

3. Wenn Sie eine andere Zuweisungsgruppe als die Basissystem-Zuweisungsgruppe konfiguriert haben, legen Sie sie zur Standardzuweisungsgruppe für Anforderungen für Ethikbeschwerden fest, indem Sie die Systemeigenschaft aktualisieren.

a. Kopieren Sie die sys_id der im letzten Schritt konfigurierten Zuweisungsgruppe.

b. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Untersuchungen durch die Rechtsabteilung – Administrator** > **Eigenschaften**.

c. Fügen Sie die sys_id der Zuweisungsgruppe in das Feld **Standardzuweisungsgruppe** ein.

4. Konfigurieren Sie die Eigenschaft Universal-Anforderung, um festzulegen, wie das primäre Ticket während der Übertragung zwischen den Abteilungen behandelt werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Eigenschaften**.

b. Aktualisieren Sie unter **Übertragungstyp**die Eigenschaft **Übertragungstyp auswählen, um zu bestimmen, wie das primäre Ticket behandelt wird** (*sn_uni_req.transfer_type*) in **Service**.

Hinweis:
Wenn bei der Übertragung des Tickets kein Service ausgewählt wird, erfolgt die Übertragung über den Standardservice, der für die ausgewählte Übertragungsabteilung konfiguriert ist.

Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften.

5. Aktivieren **Sie HRERDepartmentTransferPostProcessor**, damit die vollständige Datenkopie von Legal nach HR ausgeführt werden kann.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
   b. Suchen Sie nach der **Skripteinbindung HRERDepartmentTransferPostProcessor**, und aktivieren Sie sie.
6. Wenn der Quick-Link „ **Ethikbeschwerde** “ im Abschnitt „ **Quick-Links** “ des Portals Mitarbeiter-Center nicht sichtbar ist, führen Sie das Korrekturskript „ **addQuickLinkToECPortal** “ manuell aus.

Senden einer Beschwerde zur Untersuchung

Mitarbeiter können eine Beschwerde einreichen, um einen Incident oder Compliance-Verstoß zu melden und eine Untersuchung von der Rechtsabteilung oder der Personalabteilung anzufordern.

Sie können Beschwerden über verschiedene Kanäle einreichen.

Senden Sie eine Beschwerde über Serviceportal für Rechtsangelegenheiten

Senden Sie eine Beschwerde über Serviceportal für Rechtsangelegenheiten, um einen Verstoß-Incident zur Untersuchung und Lösung zu melden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum anonymen Einreichen einer Beschwerde finden Sie unter Senden Sie eine Beschwerde über das Portal des anonymen Meldezentrums.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.
2. Suchen Sie nach einer Anfrage an die Rechtsabteilung, um z. B. eine Ethikbeschwerde einzureichen, oder klicken Sie auf **Service Catalog**, um alle verfügbaren Anfragekategorien anzuzeigen.
3. Wählen Sie im Bereich „Kategorien“ die Kategorie **Ethikanforderungen** aus.
4. Klicken Sie auf **Ethikbeschwerden**, um die Anfrage zu übermitteln.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars „Ethikbeschwerden“ aus.
6. Um eine beteiligte Partei hinzuzufügen, klicken Sie im Abschnitt **Beteiligte Parteien** auf **Hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Füllen Sie im Dialogfeld „Zeile hinzufügen“ die Felder aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Aufnahmeformular für Ethikbeschwerden.

b. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Der Datensatz der beteiligten Partei wird in der Liste „Beteiligte Parteien“ im Aufnahmeformular „Ethikbeschwerden“ angezeigt.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Senden Sie eine Beschwerde über Mitarbeiter-Center

Senden Sie eine Beschwerde über das -Portal Mitarbeiter-Center, um Incidents mit Compliance-Verletzungen zur Untersuchung und Lösung zu melden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Informationen zum anonymen Einreichen einer Beschwerde finden Sie unter Senden Sie eine Beschwerde über das Portal des anonymen Meldezentrums.

Prozedur

Reichen Sie im Mitarbeiter-Center-Portal eine Beschwerde entweder über das Menü „ **Rechtsabteilung** “ oder den Abschnitt „ **Quick-Links** “ ein.

Senden Sie eine Beschwerde über das Menü „Rechtsabteilung“ in Mitarbeiter-Center

Reichen Sie eine Beschwerde über das Menü „Rechtsabteilung“ im Portal Mitarbeiter-Center ein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Diese Option ist verfügbar, wenn der Administrator den Datensatzersteller aktiviert hat, der der Tabelle „Ethik“ [sn_lg_ops_ethics] zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller für rechtliche Untersuchungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Klicken Sie im Employee Center-Portal auf das Menü **Rechtsabteilung**, und wählen Sie die Option **Ethik und Compliance** aus.
3. Klicken Sie auf der Anforderungskategorieseite „Ethik und Compliance“ auf **Ethikbeschwerden**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Ethikbeschwerden“ aus.
Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Aufnahmeformular für Ethikbeschwerden.
5. Um eine beteiligte Partei hinzuzufügen, klicken Sie im Abschnitt **Beteiligte Parteien** auf **Hinzufügen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie im Dialogfeld „Zeile hinzufügen“ eine Option für den Typ einer beteiligten Partei aus, um anzugeben, ob die beteiligte Partei ein Mitarbeiter der Organisation oder ein Benutzer von außerhalb der Organisation ist.

b. Geben Sie den Namen, die E-Mail-Adresse und andere Notizen der beteiligten Partei an.

Hinweis:
Bei einem internen Mitarbeiter wird das Feld „E- **Mail-ID** “ automatisch aus dem Profil des Benutzers gefüllt.

c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
Der Datensatz der beteiligten Partei wird in der Liste „Beteiligte Parteien“ im Aufnahmeformular „Ethikbeschwerden“ angezeigt.

Wiederholen Sie diese Schritte, um weitere beteiligte Parteien hinzuzufügen.

6. Klicken Sie im Formular „ **Ethikbeschwerden“**auf Absenden .

Ergebnisse
Eine rechtliche Anforderung wird erstellt und je nach Konfiguration einem Anforderungserfüller oder einer Zuweisungsgruppezugewiesen.

Senden Sie eine Beschwerde über den Quick-Link in Mitarbeiter-Center

Senden Sie eine Beschwerde über den Quick-Link im Portal Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Diese Option ist verfügbar, wenn der Administrator den Datensatzersteller aktiviert hat, der der Tabelle „Universal-Anforderung“ [universal_request] zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller für rechtliche Untersuchungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Klicken Sie im Mitarbeiter-Center-Portal im Abschnitt **Quick-Links** auf den Link **Ethikbeschwerden**.
3. Geben Sie im Formular „Ethikbeschwerden“ die Zusammenfassung der Beschwerde an.
4. Geben Sie im Feld **Detaillierte Beschreibung** die Detailinformationen zur Beschwerde, die Namen der beteiligten Personen sowie das ungefähre Datum und die ungefähre Uhrzeit des Auftretens des Incidents an.
5. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Anhänge** hinzufügen, um Dokumente zur Unterstützung Ihrer Beschwerde hochzuladen.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Eine Universal-Anforderung wird erstellt und der konfigurierten Zuweisungsgruppezugewiesen. Ein Universal-Anforderungs-Weiterleitungs-Agent kann sie selektieren und bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Senden Sie eine Beschwerde über das Portal des anonymen Meldezentrums

Senden Sie eine Beschwerde anonym über das Portal des anonymen Meldezentrums (Anonymous Report Center, ARC), um einen Incident mit Compliance-Verstößen zur Untersuchung und Lösung zu melden.

Vorbereitungen

Um eine Beschwerde anonym einzureichen, müssen Administratoren die folgenden Aufgaben abgeschlossen haben:

- Plugin „Anonymes Meldezentrum“ (com.sn_anonymous_report_center) installiert
- Der Datensatzersteller für Ethikbeschwerden wurde für die Übermittlung über das ARC-Portal aktiviert.

  Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller für rechtliche Untersuchungen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Öffnen Sie das Portal des anonymen Meldezentrums entweder über das Portal Serviceportal für Rechtsangelegenheiten oder das Portal Mitarbeiter-Center.
   Sie werden von Ihrem -Konto abgemeldet, um Ihre Identität anonym zu halten. Das Portal des anonymen Meldezentrums wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet.
2. Klicken Sie im Portal des anonymen **Meldezentrums auf Anonymen Bericht senden**.
3. Klicken Sie auf der Seite „Anonymen Bericht übermitteln“ auf **Ethikbeschwerden**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Ethikbeschwerden“ aus.
   Je nach aktiven Datensatzerstellern für ARCkönnen im Formular „Ethikbeschwerden“ unterschiedliche Sätze von Feldern angezeigt werden.

   Feldbeschreibungen finden Sie unter Aufnahmeformular für Ethikbeschwerden im Portal des anonymen Meldezentrums.
5. Geben Sie den Textverifizierungscode ein.

   Hinweis:
   Damit der Textverifizierungscode funktioniert, müssen Sie das Plugin „HR Scoped Security“ installieren.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. **Wahlweise:** Um die gemeldete Anforderung herunterzuladen und in Ihrem System zu speichern, klicken Sie im Dialogfeld „Vielen Dank für die Übermittlung Ihres Berichts“ auf **Berichtkopie herunterladen**.
8. Notieren Sie sich den Berichtsschlüssel und die Berichtsnummer aus den entsprechenden Feldern, um in Zukunft auf Ihre anonyme Meldung zuzugreifen und deren Fortschritt nachzuverfolgen.

Ergebnisse

Abhängig von den aktiven Datensatzerstellern für rechtliche Untersuchungenwird entweder eine rechtliche Anforderung oder eine Universal-Anforderung erstellt.

Um die Anonymität der anfordernden Person oder von angeforderten Benutzern zu wahren, wird die Anforderung mit den folgenden Werten für die entsprechenden Felder übermittelt:

- **„Geöffnet von“** ist als Gast ausgefüllt.
- **Angefordert für** ist leer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Greifen Sie über das Portal des anonymen Meldezentrums auf Ihren anonymen Bericht zu

Sie können Ihre anonyme Meldung nachverfolgen, um Kommentare und Aktualisierungen des rechtlichen Erfüllers anzuzeigen, der daran arbeitet, oder um Kommentare hinzufügen.

Vorbereitungen

Um auf Ihren anonymen Bericht zuzugreifen, müssen Sie über den Berichtsschlüssel und die Berichtsnummer verfügen, die beim Senden der Anforderung generiert wurden.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Klicken Sie im Employee Center-Portal auf das Menü **Rechtsabteilung**, und wählen Sie die Option **Ethik und Compliance** aus.
3. Klicken Sie auf der Anforderungskategorieseite „Ethik und Compliance“ auf **Anonyme Ethikbeschwerde**.
   Sie werden von Ihrem Account abgemeldet, um Ihre Identität anonym zu halten. Das Portal des anonymen Meldezentrums wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
4. Klicken Sie im Portal des anonymen Meldezentrums **auf Nachverfolgung eines Berichts**.
5. Geben Sie auf der Seite „Nachverfolgung eines Berichts“ die entsprechenden Details ein.
   a. Geben Sie im Feld **Berichtsschlüssel** den Schlüssel der Meldung ein, den Sie nach der Übermittlung der anonymen Meldung erhalten haben.
   b. Geben Sie im Feld **Berichtsnummer** die Meldungsnummer ein, die Sie nach der Übermittlung der anonymen Meldung erhalten haben.
6. Geben Sie den Textverifizierungscode ein.

   Hinweis:
   Damit der Textverifizierungscode funktioniert, müssen Sie das Plugin „HR Scoped Security“ (com.snc.hr.scoped_security) installieren.

7. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
   Die Meldung wird auf der Standardticketseite angezeigt.

Beschwerdeanforderungen verwalten

Als Mitglied der Rechtsabteilung bearbeiten Sie juristische Anforderungen für Beschwerden, die von Mitarbeitern eingereicht werden, um Complianceverstöße zu melden, und führen rechtliche Untersuchungen durch.

Beschwerden, die als Anfragen an die Rechtsabteilung übermittelt wurden

Wenn ein Mitarbeiter eine juristische Anforderung in Bezug auf eine ethische Beschwerde einreicht, wird diese automatisch einer Gruppe oder einem Benutzer in der Rechtsabteilung zugewiesen. Die Zuweisung erfolgt basierend auf den Zuweisungsregeln, die für das Aufnahmeformular des zugehörigen Praxisbereichs konfiguriert sind. Wenn die Anforderung einer Rechtsgruppe zugewiesen ist, kann der Gruppenleiter die Anforderung selektieren und sich selbst oder beliebigen anderen Mitgliedern der Zuweisungsgruppe zuweisen.

Beschwerden, die als universelle Anforderungen übermittelt wurden

Wenn Sie die Übermittlung von Ethikbeschwerden mithilfe von Universal-Anforderungen aktiviert haben, wird sie einer Compliance-Gruppe zugewiesen. Der Universal-Routing-

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter kann dann aus der Universal-Anforderung eine rechtliche Ethikangelegenheit erstellen, die dann einem Angelegenheitsbesitzer zur Bearbeitung zugewiesen werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Besser-Gemeinsam-Lösung: Untersuchungen durch die Rechtsabteilung und 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations.

Bearbeitung von Beschwerden

Damit die rechtliche Untersuchung effektiv durchgeführt werden kann, können die Erfüller der Rechtsabteilung den gemeldeten Incident detailliert auswerten, um:

- Identifizieren Sie Informations- und Nachweisquellen
- Fügen Sie beteiligte Parteien hinzu, oder ändern Sie sie
- Bereiten Sie Interviewfragen vor, um wichtige Details zu sammeln
- Fügen Sie unterstützende und relevante Dokumentationen bei

Verwenden Sie Center für Rechtsangelegenheiten, um zu den eingereichten Beschwerden rechtliche Untersuchungen durchzuführen.

Selektierung von Universal-Anforderungen für Beschwerden zu rechtlichen Ermittlungen

Wenn Mitarbeiter einen Ethikverstoß oder einen ähnlichen Incident beobachten und melden, werden die daraus resultierenden Universal-Anforderungen zur Priorisierung und Lösung selektiert.

Aufgrund der Sensibilität solcher Fälle können Sie diese Universal-Anforderungen für Beschwerden basierend auf den Ihnen zugewiesenen Rollen anzeigen und bearbeiten.

Universal-Anforderung Weiterleitungs-Agent

Mit der Rolle sn_uni_req.sensitiveinfo_agent für die Verarbeitung vertraulicher Anforderungen können Sie diese Universal-Anforderungen überprüfen und selektieren.

Rechtlicher Erfüller

Mit der Rolle sn_lg_investigate.fulfiller können Sie eine Ethik-Rechtsangelegenheit aus der Universal-Anforderung erstellen.

HR-Mitarbeiter

Mit der Rolle sn_hr_er.case_writer können Sie einen HR-Fall vom Typ Fehlverhalten melden aus der Universal-Anforderung erstellen.

Erstellt eine rechtliche Ethikangelegenheit aus einer Universal-Anforderung

Erstellen Sie eine Ethik-Rechtsangelegenheit aus einer Universal-Anforderung, um die Unterstützung der Rechtsabteilung bei der Lösung der Beschwerden zu erhalten.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung Universal-Anforderung installiert ist und der Administrator die zugehörige Konfiguration für juristische Services abgeschlossen hat.

Erforderliche Rolle: sn_lg_investigate.fulfiller und sn_uni_req.sensitiveinfo_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
   Alternativ können Sie auch eine Universal-Anforderung öffnen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Offen**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie unter **Ethikbeschwerden**auf **Alle**.
4. Öffnen Sie die Universal-Anforderung, an der Sie arbeiten möchten.
5. Weisen Sie die Universal-Anforderung sich selbst oder einem anderen Mitglied aus der zugewiesenen Gruppe zu.
   - Um die Anforderung sich selbst zuzuweisen, klicken Sie auf **Mir zuweisen**.
   - Um die Anfrage einem anderen Mitglied zuzuweisen, wählen Sie auf der Registerkarte **Details** einen Benutzer im Feld **Zugewiesen an** aus und klicken Sie auf **Speichern**.

   Das zugewiesene Mitglied kann mit der Arbeit an der Universal-Anforderung beginnen und die nächsten Schritte ausführen.
6. Je nach Betreff der Beschwerde können Sie sie an die entsprechende Abteilung weiterleiten, indem Sie entweder eine Ethik-Rechtsangelegenheit oder einen HR-Fall erstellen.
   Weitere Informationen zum Erstellen eines HR-Falls wegen Fehlverhaltens melden finden Sie unter 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations verwenden.
7. Klicken **Sie auf Rechtsabteilungsticket erstellen**.
8. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld „Rechtsticket erstellen“ aus.
   a. **Wählen** Sie in der Liste Tickettyp die **Option Ethikbeschwerden**aus.
   b. Geben Sie unter **Zusätzliche Anmerkungen** Details zum von der Rechtsabteilung benötigten Service und Support ein.
   c. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Ergebnisse

- Eine Ethik-Rechtsangelegenheit wird erstellt und wird zum primären Ticket für die Universal-Anforderung. Die Nummer der Rechtsangelegenheit wird im Feld „ **Primäres Ticket** “ ausgefüllt.
- Alle Anhänge aus der Universal-Anforderung werden in die Rechtsangelegenheit kopiert. Die Vorlage für Rechtsangelegenheiten für Ethikbeschwerden wird standardmäßig auf diese Rechtsangelegenheit angewendet.
- Der Status der universellen Anforderung ändert sich in „In Bearbeitung“.
- Das Feld **Statusgrund** wird mit dem vorab ausgefüllten Wert „Primäres Ticket – Bearbeitung läuft“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

- Wenn eine rechtliche Ethikangelegenheit erstellt wird: In der Rechtsabteilung wird die Rechtsangelegenheit einem Angelegenheitsbesitzer zugewiesen. Der zugewiesene Besitzer der Rechtsangelegenheit bearbeitet die Rechtsangelegenheit und stellt die Lösung bereit, oder er leitet die rechtliche Anforderung an eine andere Abteilung oder zurück an die Universal-Anforderung.
- Wenn ein HR-Fall erstellt wird: In der HR-Abteilung wird der HR-Fall einem HR-Mitarbeiter zugewiesen, der ihn bearbeiten soll. Weitere Informationen finden Sie unter An einem HR-Fall arbeiten.

Juristische Anforderung für Beschwerde bearbeiten

Bearbeiten Sie juristische Anforderungen für Beschwerden, die Ihnen oder als Mitarbeiter zugewiesen sind, um Probleme zu lösen oder Fragen zu beantworten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_investigate.fulfiller

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Öffnen Sie eine Ihnen zugewiesene juristische Anforderung, um Aufgaben zu überprüfen und auszuführen.
   - Bearbeiten Sie die juristische Anforderung, um die Beschwerdedetails zu überprüfen und eine erste Anfrage durchzuführen.
   - Fügen Sie auf der Registerkarte **Beteiligte Parteien** eine beteiligte Partei hinzu, oder ändern Sie eine Partei.
   - Wenn die juristische Anforderung gründlich untersucht werden muss, stufen Sie sie zu einer Rechtsangelegenheit hoch.
   - Schließen Sie die juristische Anforderung, oder brechen Sie sie ab.
     - Schließen Sie die Anforderung, nachdem Sie sie gelöst haben.
     - Wenn Sie feststellen, dass die Anforderung keine Aktion erfordert, können Sie sie abbrechen.

Rechtsangelegenheit für eine Beschwerde bearbeiten

Arbeiten Sie an einer Ihnen zugewiesenen Rechtsangelegenheit, um rechtliche Untersuchungen durchzuführen und eine interne Beschwerde zu lösen.

Vorbereitungen

Der Leiter des Übungsbereichs oder der Gruppenmanager weisen Ihnen die Rechtsangelegenheiten zu, an denen Sie arbeiten sollen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_investigate.fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Angelegenheiten** auf **Alle**.
4. Öffnen Sie die Rechtsangelegenheit, die Sie bearbeiten möchten.
5. Klicken Sie auf **Arbeit beginnen**, um mit der Bearbeitung der Rechtsangelegenheit zu beginnen.
   Der Status der juristischen Angelegenheit wird auf „In Bearbeitung” aktualisiert.
6. Während der rechtlichen Untersuchung können Sie die folgenden Informationen im Zusammenhang mit dem Incident und den beteiligten Parteien erstellen und aufzeichnen.
   - Fügen Sie auf der Registerkarte **Beteiligte Parteien** eine beteiligte Partei hinzu, oder ändern Sie eine Partei.
   - Fügen Sie der Angelegenheit eine Anschuldigung hinzu, und ordnen Sie sie einer oder mehreren beteiligten Parteien vom Typ „Zielperson der Anschuldigung“ zu.
   - Fügen Sie im Laufe Ihrer Untersuchungen Dokumente, Befragungen und empfohlene Aktionen bis hin zu Aufgaben für rechtliche Angelegenheiten hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Fügen Sie für eine rechtliche Untersuchungsangelegenheit Aufgaben der folgenden Typen hinzu:

- **Dokumentation**: Speichern Sie Dokumente, die Sie im Rahmen der Untersuchungen für die Rechtsangelegenheit gesammelt haben. Sie können die Aufgabe zum Zusammentragen von Untersuchungsdokumenten auch einem anderen Benutzer zuweisen. Ausführliche Anweisungen finden Sie unter Aufgaben zu juristischen Angelegenheiten hinzufügen.
- **Interview**: Führen Sie Befragungen mit den beteiligten Parteien durch, und binden Sie bei Bedarf andere Benutzer in die Gespräche ein. Detaillierte Anweisungen zum Hinzufügen von Befragungen finden Sie unter Einer Rechtsangelegenheit Befragungsaufgaben hinzufügen.
- **Recommended Actions**: Geben Sie basierend auf den Ergebnissen der Untersuchungen Empfehlungen für die beteiligten Parteien ab. Detaillierte Anweisungen zum Hinzufügen von empfohlenen Aktionen finden Sie unter Rechtsangelegenheiten Aufgaben mit empfohlenen Aktionen hinzufügen.

- Führen Sie andere allgemeine Aufgaben in Bezug auf die Rechtsangelegenheit aus.

7. Schließen Sie die Rechtsangelegenheit, oder übertragen Sie die Rechtsangelegenheit basierend auf den Anforderungen.

Datensätze für Anschuldigungen hinzufügen und beteiligten Parteien zuordnen

Fügen Sie der Rechtsangelegenheit im Rahmen Ihrer Beschwerdeuntersuchung einen Anschuldigungsdatensatz hinzu, und ordnen Sie ihn einer beteiligten Partei zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_investigate.fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Anschuldigung auch über das Formular „Beteiligte Partei“ mit einer beteiligten Partei verknüpfen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Öffnen Sie eine Ihnen zugewiesene Rechtsangelegenheit, in der Sie einen Anschuldigungsdatensatz hinzufügen möchten.
3. Fügen Sie auf der Registerkarte **Anschuldigungen** einen Anschuldigungsdatensatz hinzu, oder ändern Sie einen.
   - Um einen Anschuldigungsdatensatz hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**.
   - Um einen vorhandenen Anschuldigungsdatensatz zu ändern, öffnen Sie einen aus der Liste.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Behauptung“

Feld	Beschreibung
Typ der Anschuldigung	Typ der Anschuldigung.
Untertyp der Anschuldigung	Untertyp des ausgewählten Anschuldigungstyps.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Detaillierte Informationen zur Anschuldigung.

5. Speichern Sie den Anschuldigungsdatensatz.
   - Speichern Sie einen Anschuldigungsdatensatz, indem Sie auf **Speichern** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einem vorhandenen Anschuldigungsdatensatz, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

   Die Registerkarte **Zielpersonen der Anschuldigung** wird angezeigt.
6. Ordnen Sie die Anschuldigung einer beteiligten Partei zu.
   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Zielpersonen der Anschuldigung** auf **Hinzufügen**.
   b. Wählen Sie im Dialogfeld „Add Involved Party“ (Beteiligte Partei hinzufügen) eine beteiligte Partei aus der Liste aus.

      Hinweis:
      Eine beteiligte Partei vom Typ „Zielperson der Anschuldigung“ kann nur einem Anschuldigungsdatensatz zugeordnet werden.

   c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   Die ausgewählte beteiligte Partei wird auf der Registerkarte **Zielpersonen der Anschuldigung** aufgelistet.

Einer Rechtsangelegenheit Befragungsaufgaben hinzufügen

Fügen Sie im Rahmen Ihrer Beschwerdeuntersuchung der rechtlichen Untersuchung eine Befragungsaufgabe für die beteiligten Parteien hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_investigate.fulfiller

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Öffnen Sie eine Rechtsangelegenheit, die Ihnen zugewiesen ist und der Sie eine Rechtsangelegenheitsaufgabe hinzufügen möchten.
   - Um einer Angelegenheit eine Aufgabe hinzuzufügen, klicken Sie auf der Registerkarte **Aufgaben** des Formulars „Rechtsangelegenheiten“ auf **Neu**.
   - Um einer Phase eine Aufgabe hinzuzufügen, öffnen Sie die gewünschte Phase auf der Registerkarte **Phasen**, und klicken Sie auf der Registerkarte **Rechtsangelegenheit – Aufgaben** für den Phasendatensatz auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Formular „Rechtsangelegenheit # Aufgabe“ im Feld **Typ** die Option **Interview** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Rechtsangelegenheit # Aufgabe“ für juristische Untersuchungen und im Aufgabentyp Spezifische Felder für Interviews.
5. Speichern Sie die Rechtsangelegenheitsaufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Speichern Sie eine Rechtsangelegenheitsaufgabe, indem Sie auf **Speichern** klicken.
- Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Rechtsangelegenheitsaufgabe, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Rechtsangelegenheiten Aufgaben mit empfohlenen Aktionen hinzufügen

Fügen Sie basierend auf den Ergebnissen Ihrer Beschwerdeuntersuchung empfohlene Aktionen für die an den rechtlichen Untersuchungen beteiligten Parteien hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_investigate.fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Öffnen Sie eine Rechtsangelegenheit, die Ihnen zugewiesen ist und der Sie eine Rechtsangelegenheitsaufgabe hinzufügen möchten.
   - Um einer Angelegenheit eine Aufgabe hinzuzufügen, klicken Sie auf der Registerkarte **Aufgaben** des Formulars „Rechtsangelegenheiten“ auf **Neu**.
   - Um einer Phase eine Aufgabe hinzuzufügen, öffnen Sie die gewünschte Phase auf der Registerkarte **Phasen**, und klicken Sie auf der Registerkarte **Rechtsangelegenheit – Aufgaben** für den Phasendatensatz auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Formular „Rechtsangelegenheit – Aufgabe“ im Feld **Typ** den Eintrag **Empfohlene Aktion** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Rechtsangelegenheit # Aufgabe“ für juristische Untersuchungen und im Aufgabentyp Spezifische Felder empfohlene Aktionen.
5. Speichern Sie die Rechtsangelegenheitsaufgabe.
   - Speichern Sie eine Rechtsangelegenheitsaufgabe, indem Sie auf **Speichern** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Rechtsangelegenheitsaufgabe, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

An einer juristischen Anforderung oder Rechtsangelegenheit beteiligte Parteien verwalten

Fügen Sie eine neue beteiligte Partei hinzu, oder ändern Sie die Informationen einer vorhandenen beteiligten Partei in einer juristischen Anforderung oder Rechtsangelegenheit im Zusammenhang mit einer Beschwerde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_investigate.fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beteiligte Parteien sind Personen, die direkt oder indirekt mit einer Beschwerde in Verbindung stehen, z. B. Beschwerdeführer, Zeugen, Beschuldigte und andere relevante Personen. Diese Personen können von innerhalb oder außerhalb der Organisation stammen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Öffnen Sie eine juristische Anforderung oder Rechtsangelegenheit, die Ihnen zugewiesen ist, für die Sie die beteiligten Parteien verwalten möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Fügen Sie auf der Registerkarte **Beteiligte Parteien** eine beteiligte Partei hinzu, oder ändern Sie eine Partei.
   - Um eine beteiligte Partei hinzuzufügen, klicken Sie auf **Neu**.
   - Um eine vorhandene beteiligte Partei zu ändern, öffnen Sie eine beteiligte Partei aus der Liste.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Beteiligte Partei“.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Untersuchungen durch die Rechtsabteilung – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie in Untersuchungen durch die Rechtsabteilung verwenden.

Mit Untersuchungen durch die Rechtsabteilung installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Untersuchungen durch die Rechtsabteilung werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und regelmäßige Aufgaben.

Rollen

Mit Untersuchungen durch die Rechtsabteilung installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Untersuchungsadministrator [sn_lg_investigate.admin]	Anwendungsspezifische Administratorrolle für die App Untersuchungen durch die Rechtsabteilung mit Administratorzugriff auf die App und vollständigem Zugriff auf die zugrunde liegenden Daten.	• sn_lg_investigate.config • sn_lg_investigate.fulfiller • sn_interview_temp.admin
Untersuchungskonfigurator [sn_lg_investigate.config]	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten wie Anschuldigungstyp und Untertyp. Bietet keinen Zugriff auf Transaktionsdaten von juristischen Anforderungen und rechtlichen Angelegenheiten.	sn_interview_temp.writer
Untersuchungserfüller [sn_lg_investigate.fulfiller]	Gewährt dem Erfüller Zugriff für die Arbeit an zugewiesenen Anforderungen und Angelegenheiten.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_interview_temp.reader

Tabellen

Mit Untersuchungen durch die Rechtsabteilung installierte Rollen

Tabelle	Beschreibung
Behauptung [sn_lg_investigate_allegation]	Anschuldigungen, die gegen eine Person erhoben werden, auch als Gegenstand einer Anschuldigung bezeichnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Untersuchungen durch die Rechtsabteilung installierte Rollen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Behauptungstyp [sn_lg_investigate_allegation_type]	Art der Anschuldigung, die bei der Einreichung einer Beschwerde verwendet wird, z. B. Finanzbetrug, Diskriminierung oder Belästigung.
Untertyp der Anschuldigung [sn_lg_investigate_allegation_subtype]	Untertyp, der zur weiteren Klassifizierung von Anschuldigungstypen verwendet wird. Beispielsweise kann Finanzbetrug Untertypen wie „Unangemessene Begünstigungen“ und „Bestechung“ aufweisen.
Beteiligte Partei [sn_lg_investigate_involved_party]	Benutzer, die als Beschwerdeführer, Beschuldigter, Zeuge oder in anderer Form an einer Beschwerde beteiligt sind.
Zugeordnete Anschuldigung [sn_lg_investigate_m2m_allegation_party]	Zuordnung zwischen einer Anschuldigung und den Zielpersonen der Anschuldigung. Eine Anschuldigung kann einer oder mehreren Zielpersonen zugeordnet werden.

Datensatzersteller für rechtliche Untersuchungen

Ein Datensatzersteller hilft Ihnen, ein Aufnahmeformular einzurichten, das Felder enthält, die eine anfordernde Person ausfüllen muss, um eine Anforderung zu initiieren.

Wenn Untersuchungen durch die Rechtsabteilung installiert ist, werden Datensatzersteller für Ethikbeschwerden installiert.

Wenn ein Mitarbeiter eine Beschwerde einreicht, wird basierend auf der Zuordnung der aktiven Datensatzersteller zu verschiedenen Tabellen eine rechtliche Anforderung oder eine Universal-Anforderung erstellt.

Wichtig:
Es kann jeweils nur ein Satz von Datensatzerstellern aktiv sein, der einer bestimmten Tabelle zugeordnet ist.

Anfragen an die Rechtsabteilung

Die folgenden Datensatzersteller können für die Erstellung von rechtlichen Anforderungen aktiviert werden, wenn eine Beschwerde übermittelt wird.

Hinweis:
Zum Senden einer rechtlichen Anforderung über das Portal des anonymen Meldezentrums benötigen Sie zusätzlich zum Abonnement Untersuchungen durch die Rechtsabteilung eine HRSD Pro/Enterprise-Lizenz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatzersteller für die Übermittlung von Beschwerden als Anfragen an die Rechtsabteilung

Name des Datensatzerstellers	Zugeordnete Tabelle	Beschreibung
Ethikbeschwerden	Ethik [sn_lg_ops_ethics]	• Übermitteln über Serviceportal für Rechtsangelegenheiten oder über die Menüoption „ **Rechtsabteilung** “ im Portal Mitarbeiter-Center. • Erstellt eine rechtliche Anforderung.
Ethikbeschwerden	Ethik [sn_lg_ops_ethics]	• Übermittlung über das Portal des anonymen Meldezentrums • Erstellt eine rechtliche Anforderung.

Universal-Anforderungen

Die folgenden Datensatzersteller können für die Erstellung von Universal-Anforderungen aktiviert werden, wenn eine Beschwerde übermittelt wird.

Hinweis:
Diese Datensatzersteller sind standardmäßig inaktiv. Wenn Sie Untersuchungen durch die Rechtsabteilung mit 'HR-Servicebereitstellung Mitarbeiterbeziehungen integrieren und Beschwerden zwischen der Rechts- und der HR-Abteilung übertragen möchten, müssen Sie sie aktivieren.

Datensatzersteller für die Übermittlung von Beschwerden als Universal-Anforderung

Name des Datensatzerstellers	Zugeordnete Tabelle	Beschreibung
Ethikbeschwerden	Universal Request [universal_request]	• Übermitteln über die **Quick-Link** -Option im Mitarbeiter-Center -Portal. • Erstellt eine Universal-Anforderung. • Markiert die Anforderung standardmäßig als sensiblen Fall.
Ethikbeschwerden	Universal Request [universal_request]	• Übermittlung über das Portal des anonymen Meldezentrums • Erstellt eine Universal-Anforderung. • Markiert die Anforderung standardmäßig als sensiblen Fall.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten von Datensatzerstellern für rechtliche Services.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufnahmeformular für Ethikbeschwerden

Mitarbeiter können das Aufnahmeformular für Ethikbeschwerden verwenden, um einen Incident mit Ethikverstößen zu melden.

Formular „Ethikbeschwerden“

Feld	Beschreibung
Beschwerdetyp	Art der Beschwerde oder Anschuldigung, bei der ein Verstoß gegen die Ethikrichtlinie der Organisation vorliegt.
Detaillierte Beschreibungen	Detaillierte Informationen zum Incident, z. B. wo und wann er aufgetreten ist.
Beteiligte Parteien	Benutzer, die in die Beschwerde verwickelt sind.
Ungefähre(s) Datum und Uhrzeit des Incidents angeben	Datum (näherungsweise), an dem der Incident aufgetreten ist.

Fügen Sie beteiligte Parteien aus dem Dialogfeld „Zeile hinzufügen“ hinzu, das angezeigt wird, indem Sie im Abschnitt **Beteiligte Parteien** des Formulars „Ethikbeschwerde“ auf die Schaltfläche **Hinzufügen** klicken.

Dialogfeld „Beteiligte Parteien – Zeile hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Typ der beteiligten Partei	Typ der beteiligten Partei. • **Intern**: Mitarbeiter innerhalb der Organisation, der Zielperson der Beschwerde ist. • **Extern**: Benutzer außerhalb der Organisation, der Zielperson der Beschwerde ist.
Name der internen Partei	Name der beteiligten Partei. Das Feld **Interner Parteiname** wird durch das Feld **Externer Parteiname** ersetzt, wenn **Extern** als Typ der beteiligten Partei ausgewählt wird.
E-Mail	E-Mail-Adresse der beteiligten Partei. Für interne Mitarbeiter wird die E-Mail-Adresse automatisch aus dem Benutzerprofil übernommen. Geben Sie für externe Mitarbeiter die E-Mail-Adresse ein. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Extern** unter **Typ der beteiligten Partei** ausgewählt ist.
Hinweise	Zusätzliche Informationen über die beteiligte Partei.

Aufnahmeformular für Ethikbeschwerden im Portal des anonymen Meldezentrums

Mitarbeiter können das Formular zur Aufnahme von Ethikbeschwerden im Portal des anonymen Meldezentrums (ARC) verwenden, um einen Incident mit einer Ethikverletzung zu melden. Je nach aktiven Datensatzersteller werden im Formular unterschiedliche Sätze von Feldern angezeigt.

Die folgenden Felder werden im Formular „Ethikbeschwerden“ im ARC-Portal angezeigt, wenn der Datensatzersteller aktiv ist, der der Ethiktabelle [sn_lg_ops_ethics] zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Ethikbeschwerden“ im ARC-Portal

Feld	Beschreibung
Beschwerdetyp	Typ der Beschwerde oder Behauptung, die gegen die Ethikrichtlinie der Organisation verstoßen hat.
Detaillierte Beschreibungen	Detaillierte Informationen zum Incident, z. B. Ort und Zeitpunkt des Incidents.
Beteiligte Parteien	Benutzer, die in die Beschwerde verwickelt sind. Geben Sie die Namen oder E-Mail-Adressen der beteiligten Parteien ein, und trennen Sie die Namen jeweils durch ein Komma.
Ungefähres Datum des Ereignisse	Vorläufiges Datum, an dem der Incident stattgefunden hat.
Mir ist bekannt, dass die von mir angegebenen Informationen, einschließlich vertraulicher oder personenbezogener Daten, von den entsprechenden Teams überprüft werden.	Option, um die Übermittlung vertraulicher Informationen oder persönlicher Daten von beteiligten Personen über die Anforderung zu bestätigen.

Die folgenden Felder werden im Formular „Ethikbeschwerden“ im ARC-Portal angezeigt, wenn der Datensatzersteller, der der Tabelle „Universal-Anforderung“ [universal_request] zugeordnet ist, aktiv ist.

Formular für Ethikbeschwerden – ARC-Portal

Feld	Beschreibung
Zusammenfassung der Beschwerde	Typ der Beschwerde oder Behauptung, die gegen die Ethikrichtlinie der Organisation verstoßen hat.
Detaillierte Beschreibungen	Detaillierte Informationen zum Incident, z. B. die detaillierte Beschreibung des Incidents, die Namen der beteiligten Personen sowie das ungefähre Datum und die ungefähre Uhrzeit des Incidents.

Formular „Beteiligte Partei“

Rechtliche Erfüller oder Angelegenheitsbesitzer können das Formular „Beteiligte Partei“ verwenden, um eine beteiligte Partei in einer ihnen zugewiesenen juristischen Anforderung oder Rechtsangelegenheit hinzuzufügen oder zu ändern.

Formular „Beteiligte Partei“

Feld	Beschreibung
Typ	Typ der beteiligten Partei. • **Beschwerdeführer**: Benutzer, der die Beschwerde eingereicht hat. • **Zielperson der Anschuldigung**: Benutzer, gegen den die Beschwerde eingereicht wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Beteiligte Partei“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Zeuge**: Benutzer, der bei dem in der Beschwerde beschriebenen Incident anwesend war. • **Sonstige**: Benutzer, der in der bzw. für den die Untersuchung relevant sein könnte.
Externer Anwender	Option, um anzugeben, ob der Benutzer von außerhalb der Organisation stammt.
Interne Partei	Benutzer, der als beteiligte Partei hinzugefügt wurde. Das Feld **Interne Partei** wird durch das Feld **Externe Partei** ersetzt, wenn die Option **Externer Benutzer** ausgewählt wird.
E-Mail	E-Mail-Adresse der beteiligten Partei. Für interne Mitarbeiter wird die E-Mail-Adresse automatisch aus dem Benutzerprofil übernommen. Geben Sie für externe Mitarbeiter die E-Mail-Adresse ein. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Option **Externer Benutzer** ausgewählt ist.
Hinweise	Zusätzliche Informationen über die beteiligte Partei.

Formular „Rechtsangelegenheit – Aufgabe“ für juristische Untersuchungen

Angelegenheitsbesitzer können das Formular „Rechtsangelegenheit – Aufgabe“ verwenden, um als Teil der rechtlichen Untersuchung den Aufgabentyp „Dokumente“, „Recommended Actions“ und „Interviews“ hinzuzufügen.

Formular „Rechtsangelegenheit – Aufgabe“ mit Details zu empfohlenen Aktionen

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Aufgabe
Typ	Der Typ der Aufgabe. Wählen Sie **Empfohlene Aktion**.
Priorität	Prioritätsebene zum Bearbeiten und Abschließen der Aufgabe. Die Priorität einer Aufgabe bestimmt ihre Bedeutung für die Lösung der Angelegenheit.
Phase	Phase, zu der die Aufgabe gehört
Matter (Angelegenheit)	Angelegenheit, zu der die Aufgabe gehört
Ereignisname	Name des Kalenderereignisses, das mit der Aufgabe verknüpft ist. Ein Kalenderereignis mit einem Fälligkeitsdatum hilft Ihnen, den Fortschritt der Aufgabe in Bezug auf bestimmte Meilensteine zu verfolgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Rechtsangelegenheit – Aufgabe“ mit Details zu empfohlenen Aktionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Status	Der aktuelle Status der Aufgabe, der den Fortschritt bei ihrer Bearbeitung angibt
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Aufgabe bearbeitet werden soll, wenn sich mehrere Aufgaben in einer Phase bzw. Angelegenheit befinden
Zuweisungsgruppe	Benutzergruppe, der die Aufgabe zugewiesen ist
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Aufgabe zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsgruppe ausgewählt ist, werden in der Liste Mitglieder der ausgewählten Gruppe angezeigt.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem die Aufgabe abzuschließen ist
Interne Partei	Namen der beteiligten Parteien, für die die empfohlenen Aktionen gelten.
Abschnitt „Details der empfohlenen Aktion“	
Empfohlener Aktionstyp	Typ der empfohlenen Aktion, z. B. mündliche Verwarnung oder Suspendierung.
Diskussionsdatum und -uhrzeit	Datum, an dem die empfohlenen Aktionen mit den zugehörigen beteiligten Parteien besprochen werden sollten.
Zusätzliche Teilnehmer	Andere Benutzer als die beteiligten Parteien, die an der Besprechung zur Diskussion der Beschwerde teilnehmen würden.
Beschreibung	Beschreibung der empfohlenen Aktionen.
Abschnitt „Notizen“	
Arbeitsnotizen	Kommentare und Notizen, die sich nur Benutzer mit einer Autorisierung für die Angelegenheit ansehen können
Zusätzliche Anmerkungen	Kommentare und Notizen, die sich die anfordernde Person ebenfalls ansehen kann

In der folgenden Tabelle sind die Felder beschrieben, die für den Aufgabentyp der empfohlenen Aktionen spezifisch sind.

Abschnitt „Details der empfohlenen Aktion“

Feld	Beschreibung
Empfohlener Aktionstyp	Typ der empfohlenen Aktion, z. B. mündliche Verwarnung oder Suspendierung.
Diskussionsdatum und -uhrzeit	Datum, an dem die empfohlenen Aktionen mit den zugehörigen beteiligten Parteien besprochen werden sollten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abschnitt „Details der empfohlenen Aktion“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Teilnehmer	Andere Benutzer als die beteiligten Parteien, die an der Besprechung zur Diskussion der Beschwerde teilnehmen würden.
Beschreibung	Beschreibung der empfohlenen Aktionen.

In der folgenden Tabelle sind die Felder beschrieben, die für den Aufgabentyp Interview spezifisch sind.

Abschnitt „Interview“

Feld	Beschreibung
Startdatum und -uhrzeit	Datum und Uhrzeit des Interviewbeginns.
Enddatum und -uhrzeit	Datum und Uhrzeit des Interviewendes. Wenn Sie Startdatum und -uhrzeit auswählen, werden Enddatum und -uhrzeit standardmäßig automatisch auf eine Stunde nach der Startzeit festgelegt. Sie können die Einstellung abhängig von der Dauer des Interviews ändern.
Zusätzliche Interviewer	Andere Benutzer als der Hauptinterviewer (Benutzer, der im Feld **Zugewiesen an** der Aufgabe ausgewählt wurde), die am Interview beteiligt wären. Wenn die Aufgabe gespeichert wird, werden die zusätzlichen Interviewer per E-Mail über die Interviewaufgabe informiert.

Data-Zuordnung Felder

Die Datenzuordnung von Tabellen ist erforderlich, wenn ein Ethikangelegenheit vom Erfüller der Rechtsabteilung an HR übertragen wird und ein HR-Fall Mitarbeiterbeziehungen an die Rechtsabteilung übertragen wird.

Beteiligte Partei

Rechtsabteilungstabelle: sn_lg_investigate_involved_party

HR-Tabelle: sn_hr_er_involved_party

Feldzuordnung für beteiligte Partei

Felder der Rechtsabteilung	HR-Felder
external_user	not_in_system
type	type
internal_party	Anwender
external_party	name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Behauptungen

Rechtsabteilungstabelle: sn_lg_investigate_allelegation.

HR-Tabelle: sn_hr_er_allegation.

Zuordnung des Felds „Behauptungen“.

Felder der Rechtsabteilung	HR-Felder
„allegierungstyp“	„allegierungstyp“
„aligation_subtype“	„aligation_subtype“
Beschreibung	Beschreibung

Zielpersonen der Anschuldigung

Rechtsabteilungstabelle: sn_lg_investigate_m2m_allegation_party.

HR-Tabelle: sn_hr_er_m2m_allegation_party

Feldzuordnung „Subjekte der Anschuldigung“.

Felder der Rechtsabteilung	HR-Felder
Beteiligte_partei	Beteiligte_partei
Behauptung	Behauptung
outcome	outcome

Nachweis/Artefakt

Rechtsabteilungstabelle: Artefakt sn_lg_matter.

HR-Tabelle: sn_em_evidence

Feldzuordnung für Nachweis/Artefakt

Felder der Rechtsabteilung	HR-Felder
sn_lg_matter_artifact.short_description	name
Beteiligte_partei_benutzer	subject_of_allegation
Übermittelt_von	übermittelt_von_Beteiligter_partei

Nachweis vom Typ „Link“.

Rechtsabteilungstabelle: sn_lg_matter_artifact_external_storage

HR-Tabelle: sn_em_evidence.

Nachweis der Typ-Link-Feldzuordnung

Felder der Rechtsabteilung	HR-Felder
sn_lg_matter_artifact_external_storage.short_description	name

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nachweis der Typ-Link-Feldzuordnung (Fortsetzung)

Felder der Rechtsabteilung	HR-Felder
Link	URL-Quelle

Interviews

Rechtstabelle: Aufgabe „sn_lg_matter“.

HR-Tabelle: sn_hr_er_interview.

Feldzuordnung für Interviews

Felder der Rechtsabteilung	HR-Felder
Beteiligte_partei	Befragter
„interview_notes“	Notizen

Korrekturmaßnahmen/Empfohlene Maßnahmen

Rechtstabelle: Aufgabe „sn_lg_matter“.

HR-Tabelle: Aktion sn_hr_er_corrective

Zuordnung des Felds „Korrekturmaßnahmen/Empfohlene Maßnahmen“.

Felder der Rechtsabteilung	HR-Felder
Beteiligte_partei	Beteiligte_partei
also_present	also_present
„diskussion_date“	„diskussion_date“
Beschreibung	Beschreibung
Status	status
Recommended_action_type	korrektive_action_type
due_date	due_date

Hinweis:
Das Feld **Beschreibung** enthält Felder „ **Zugewiesen an“** oder **„Diskussion abgehalten von** “ für den Anwendernamen.

Legal Simple Contracts

Mit der Anwendung ServiceNow® Legal Simple Contracts können Mitarbeiter Anfragen an die Rechtsabteilung stellen, um rechtliche Unterstützung und Anleitungen für Verträge zu erhalten. Beispielsweise können sie rechtliche Anforderungen für die Erstellung von Dokumenten zu Geheimhaltungsvereinbarungen (NDA) mit Drittparteien oder die Prüfung von Kaufverträgen oder Drittparteiverträgeneinreichen. Die Rechtsabteilung kann sie dann von einem zentralen Ort aus verwalten und verarbeiten.

Beispielsweise können Mitarbeiter rechtliche Anforderungen für die Erstellung von NDA -Dokumenten mit Drittparteien oder die Überprüfung von Kaufverträgen oder Drittparteiverträgeneinreichen. Die Rechtsabteilung kann diese Anfragen von einem zentralen Ort aus verwalten und verarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überlegungen zur Migration

Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery unterstützt im Vergleich zu Legal Simple Contractsdie folgenden zusätzlichen Funktionen.

- Klauselverwaltung zur effektiven Verwaltung einer Bibliothek von Klauseln und Klauselvariationen.
- Klauselvariationen für eine Microsoft Word -Dokumentvorlage zur dynamischen Platzierung von Inhalten in einem Vertrag abhängig von den angegebenen Bedingungen.
- Unterstützung für mehrere Dokumente für Vertragsprüfungen mit Drittparteien, die die Überprüfung und den Abschluss mehrerer Vertragsdokumente aus einer einzigen Anforderung ermöglichen.

Wenn Sie die Funktionen verwenden möchten, migrieren Sie die Daten [Legal Simple Contracts zu Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery, einer lizenzierten Anwendung, die separat installiert werden muss.

Weitere Informationen finden Sie unter Migration nach Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery.

Untersuchen  Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Rechtsabteilungsmitarbeiter und Juristen Legal Simple Contractsverwenden.	**Einrichten**  Richten Sie Vertragsvorlagen, Abwendungsregeln, Drittanbieterintegrationen und andere Konfigurationen ein.	**Anforderung**  Juristische Anforderungen für Verträge übermitteln und nachverfolgen.
Verwalten  Verwalten Sie Anfragen an die Rechtsabteilung für Verträge.	**Analytics und Reporting**  Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit vorkonfigurierten Dashboards.	**Referenz**  Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Legal Service Delivery Community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Simple Contracts erkunden

Legal Simple Contracts Mit können Mitarbeiter rechtliche Anforderungen für die Erstellung oder Überprüfung von Verträgen mit Drittparteien wie Lieferanten, Kunden und Partnern stellen. Die Rechtsabteilung kann diese eingereichten rechtlichen Anforderungen für Verträge von einem zentralen Ort aus verwalten und verarbeiten.

Funktionen

- Dokumentvorlagen im HTML-, PDF- und Microsoft Word -Format für Standardvertragsdokumente wie Geheimhaltungsvereinbarungen (NDA).
- Vorlagenblöcke, die Text basierend auf Bedingungen in HTML-Dokumentvorlagen ersetzen können.
- Unterstützung für Vertragsvorlagen im Format Microsoft Word, die einfacher zu überprüfen und zu ändern sind.
- Integration mit Microsoft Dynamics CRM, um Vertriebsmitarbeiter und ihre zugeordneten Vertriebs-Accounts sowie aktive Daten in Bezug auf Chancen abzurufen.
- Integration mit Anbietern für elektronische Signaturen wie DocuSign und Adobe Sign.
- Integration mit Anbietern externer Speichersysteme wie Box, Google Drive und Microsoft OneDrive, auf denen unterzeichnete finale Vertragsdokumente gespeichert werden.
- Zentrales Repository aller unterzeichneten und unterzeichneten Vertragsdokumente.

Rechtliche Unterstützung für Verträge

Mit Legal Simple Contracts kann Ihre Organisation rechtliche Unterstützung für die folgenden Vertragsanforderungen bereitstellen:

- Anforderungen von Geheimhaltungsvereinbarungen in Legal Simple Contracts
- Vertriebsvertrags-Überprüfungsanforderungen
- Anforderungen zur Überprüfung von Verträgen mit Drittparteien

Informationen zur Bereitstellung rechtlicher Unterstützung für einen anwenderdefinierten Vertragstyp finden Sie unter Workflow für die Aufnahme rechtsgültiger Verträge erstellen.

Legal Simple Contracts einrichten

Richten Sie die Grundlagendaten für einfache Rechtsverträge ein, damit Mitarbeiter damit eine rechtliche Anforderung an die Rechtsabteilung senden können.

Als Administrator müssen Sie Komponenten für Legal Simple Contractsinstallieren und konfigurieren.

Legal Simple Contracts installieren

Installieren Sie die Anwendung Legal Simple Contracts, mit der Mitarbeiter rechtliche Anfragen einreichen können, um rechtliche Unterstützung und Anleitungen für Verträge zu erhalten.

Word-Dokumentvorlagen aktivieren

Standardmäßig unterstützt Legal Simple Contracts Vorlagen für Rechtsverträge im HTML- und PDF-Format. Um die Unterstützung für Rechtsvertragsvorlagen im Format [Microsoft Word zu aktivieren, installieren Sie das Plugin Word-Dokumentvorlagen (sn_doc_word).

Legal Simple Contracts konfigurieren

Richten Sie die Grundlagendaten für einfache Rechtsverträge ein, damit Mitarbeiter damit eine rechtliche Anforderung an die Rechtsabteilung senden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Simple Contracts installieren

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Legal Simple Contracts (sn_lg_contracts) installieren. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfung des folgenden Elements: Legal Simple Contracts Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

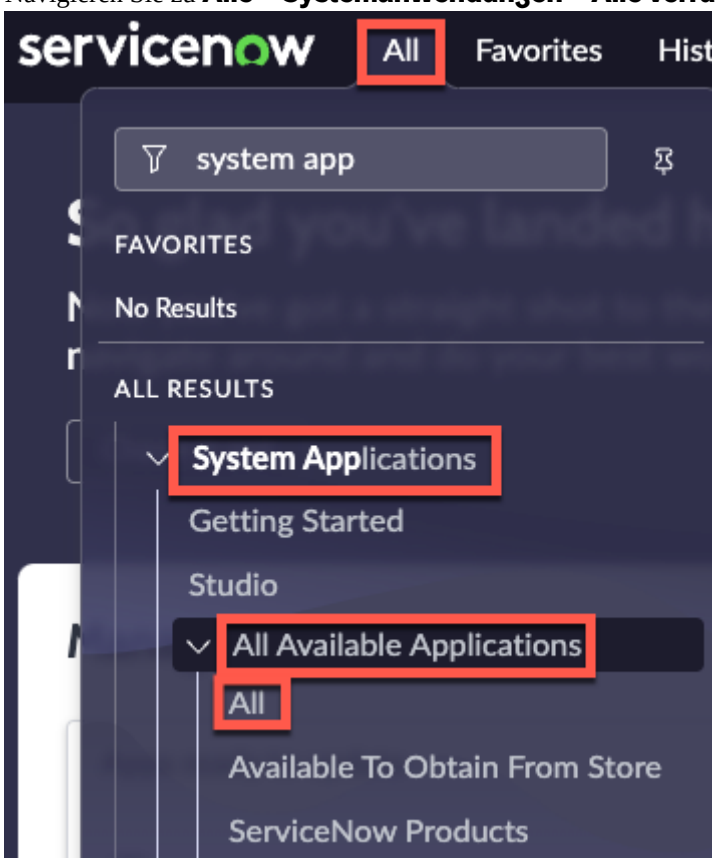
Die folgenden Elemente werden mit Legal Simple Contracts installiert:

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Legal Simple Contracts installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Suchen Sie die Anwendung Legal Simple Contracts (sn_lg_contracts) über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Legal Simple Contracts installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Word-Dokumentvorlagen aktivieren

Sie können das Plugin Word-Dokumentvorlagen (sn_doc_word) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung aktiviert zugehörige ServiceNow® Store -Anwendungen und -Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Word-Vorlage" [sn_doc_word_template} wird mit Word-Dokumentvorlageninstalliert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin Word-Dokumentvorlagen (sn_doc_word) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Legal Simple Contracts konfigurieren

Richten Sie die Grundlagendaten für einfache Rechtsverträge ein, damit Mitarbeiter damit eine rechtliche Anforderung an die Rechtsabteilung senden können.

Überprüfen Sie als Administrator die installierten Komponenten und ändern Sie sie oder fügen Sie bei Bedarf neue hinzu.

Benutzer als interne Unterzeichner definieren

Definieren Sie einen Benutzer als internen Unterzeichner, damit der Unterzeichner einer Vertragsvorlage hinzugefügt werden kann, um automatisch ein Vertragsdokument für eine Anforderung auszufüllen.

Erstellen Sie einen Vertragstyp

Erstellen Sie einen Vertragstyp, um verschiedene Arten von Rechtsvertragsanforderungen zu definieren.

Vorlagen für rechtsgültige Verträge

Erstellen Sie eine Dokumentvorlage, die beim Übermitteln einer rechtlichen Vertragsanforderung verwendet werden kann, um einen standardmäßigen rechtlichen Vertrag mit vordefinierten Inhalten zu generieren. Sie können Vorlagen im HTML-, PDF- und Microsoft Word-Format erstellen.

Regeln für die Auswahl einer rechtsgültigen Vertragsvorlage konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Regel, um die richtige Vertragsvorlage basierend auf der übermittelten juristischen Anforderung zu identifizieren und zu verwenden und ein Vertragsdokument für die anfordernde Person zu generieren.

Externe Signatur- und Speicherkonfigurationen einrichten

Richten Sie Konfigurationen externer Apps für rechtliche Verträge ein, um Services für die elektronische Unterschrift auf Vertragsdokumenten zu aktivieren und die unterzeichneten Vertragsdokumente in einem externen Speicher zu speichern.

E-Mail-Benachrichtigungen

Konfigurieren Sie E-Mail-Benachrichtigungen, die gesendet werden sollen, wenn verschiedene Ereignisse auftreten. Einige mögliche Ereignisauslöser können sein, wenn ein Unterzeichner ein Vertragsdokument unterzeichnet oder ablehnt oder alle Unterzeichner das Vertragsdokument unterzeichnet haben.

Microsoft Dynamics CRM für Vertriebsverträge konfigurieren

Integrieren Sie mit Microsoft Dynamics CRM [], um Daten zu aktiven Verkaufschancen und Informationen zu Vertriebsmitarbeitern und den zugehörigen Vertriebskonten in die Tabellen in der Instanz ServiceNow zu importieren.

Importsatzaufträge planen, um Daten aus dem CRM-System abzurufen

Planen Sie Importsatzaufträge, um Vertriebsmitarbeiter und zugehörige Vertriebs-Accounts und Daten zu aktiven Verkaufschancen aus dem CRM-System in die ServiceNow-Instanz abzurufen.

Abweisungsregel für Verkaufsverträge erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie eine Abweisungsregel, um anfordernden Personen einen Leitfaden für einen Kaufvertrag basierend auf den angegebenen Bedingungen bereitzustellen.

Benutzer als interne Unterzeichner definieren

Definieren Sie einen Benutzer als internen Unterzeichner, damit der Unterzeichner einer Vertragsvorlage hinzugefügt werden kann, um automatisch ein Vertragsdokument auszufüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Interne Unterzeichner**.
2. Definieren oder ändern Sie einen internen Unterzeichner.
   - Um einen neuen internen Unterzeichner zu definieren, klicken Sie auf **Neu**.
   - Um einen vorhandenen internen Unterzeichner zu ändern, öffnen Sie den internen Unterzeichner aus der Liste.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Interne Unterzeichner“

Feld	Beschreibung
Interner Unterzeichner	Benutzer, der als interner Unterzeichner festgelegt ist. Die Liste zeigt Benutzer aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user].
Name des autorisierten Unterzeichners	Juristischer Name des ausgewählten Benutzers.
Titel des Unterzeichners	Offizieller Titel des ausgewählten Benutzers.
Unterzeichner-E-Mail	E-Mail-ID des ausgewählten Benutzers.

4. Speichern Sie den internen Unterzeichner.
   - Speichern Sie einen internen Unterzeichner, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einem vorhandenen internen Unterzeichner, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Erstellen Sie einen Vertragstyp

Erstellen Sie einen Vertragstyp, um verschiedene Arten von Rechtsvertragsanforderungen zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragstypen**.
2. Erstellen oder ändern Sie einen Vertragstyp.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Klicken Sie zum Erstellen eines Vertragstyps auf **Neu**.
- Um einen vorhandenen Vertragstyp zu ändern, öffnen Sie den Vertragstyp aus der Liste.

3. Geben Sie im Feld **Name** einen eindeutigen Namen für den Vertragstyp ein.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**, um diesen Vertragstyp zu aktivieren.
   Nur aktive Vertragstypen sind für die Verwendung in Dokumentvorlagen, im Vertrags-Repository und in vertragsbezogenen rechtlichen Anforderungen von Drittparteien oder NDAs verfügbar.
5. Speichern Sie den Vertragstyp.
   - Speichern Sie einen Vertragstyp, indem Sie auf **Absenden**klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einem vorhandenen Vertragstyp, indem Sie auf **Aktualisieren**klicken.

Vorlagen für rechtsgültige Verträge

Erstellen Sie Dokumentvorlagen, um Vertragsdokumente abhängig von unterschiedlichen Anforderungstypen zu generieren.

Sie können Zeit und manuelle Nacharbeit sparen, indem Sie Dokumentvorlagen zum Erstellen von Vertragsdokumenten verwenden, anstatt ein Vertragsdokument für jede Anforderung von Grund auf neu auszufüllen. Dies bietet auch eine effiziente Möglichkeit, einheitliche Vertragsdokumente für Anfragen an die Rechtsabteilung zu generieren.

- Konfigurieren Sie den Rechtsvertrag vom Typ HTML
- Vorlagen für rechtsgültige Verträge vom Typ PDF erstellen
- Konfigurieren Sie Rechtsvertragsvorlagen vom Typ „Microsoft Word“.
- Regeln für die Auswahl einer rechtsgültigen Vertragsvorlage konfigurieren

Konfigurieren Sie den Rechtsvertrag vom Typ HTML

Konfigurieren Sie eine Vertragsvorlage im HTML-Format.

Dokumentvorlagenblöcke für HTML-Vorlagen für Rechtsverträge

Dokumentvorlagenblöcke sind dynamische Inhaltsblöcke, die Sie verwenden können, wenn nur ein Abschnitt einer Vorlage für verschiedene Anforderungen oder Anforderungstypen geändert werden muss. Beispiel: In einem Vertragsdokument einer Geheimhaltungsvereinbarung (Non-Disclosure Agreement, NDA) muss nur ein Abschnitt basierend auf der geografischen Region der unterzeichnenden juristischen Person geändert werden. Idealerweise würden Sie hier mehrere Dokumentvorlagen mit identischem Inhalt erstellen, bei denen sich nur die jeweiligen standortbezogenen Inhalte unterscheiden. Mit den bedingungsbasierten Dokumentvorlagenblöcken müssen Sie dagegen nur eine einzige Dokumentvorlage erstellen, mit der Dokumente für verschiedene Standorte generiert werden können.

Im Folgenden finden Sie die wichtigsten Funktionen von Dokumentvorlagenblöcken in Dokumentvorlagen:

- Verwenden Sie einen einzigen Dokumentvorlagenblock in mehreren Dokumentvorlagen für verschiedene Versionen desselben Vertrags.
- Fügen Sie einem Dokumentvorlagenblock mit definierten Bedingungen und festgelegter Ausführungsreihenfolge mehrere Dokumentvorlagenblock-Inhalte hinzu. Ein geeigneter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Blockinhalt wird im generierten Dokument basierend auf diesen definierten Bedingungen und der angegebenen Ausführungsreihenfolge dynamisch aufgenommen.

- Fügen Sie einer Dokumentvorlage mehrere Dokumentblöcke hinzu.

Dokumentvorlagenblöcke für Vorlagen für rechtsgültige Verträge erstellen

Erstellen Sie Dokumentblöcke, die Sie in mehreren Dokumentvorlagen für rechtsgültige Verträge verwenden können.

Einem Dokumentvorlagenblock Blockinhalt hinzufügen

Fügen Sie einem Dokumentvorlagenblock mindestens einen Blockinhalt hinzu und definieren Sie seine Bedingung und Ausführungsreihenfolge.

Vorlagen für rechtsgültige Verträge vom Typ HTML erstellen

Erstellen Sie eine Dokumentvorlagen vom Typ HTML.

Dokumentvorlagenblöcke für Vorlagen für rechtsgültige Verträge erstellen

Erstellen Sie Dokumentblöcke, die Sie in mehreren Dokumentvorlagen für rechtsgültige Verträge verwenden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:

Alle Dokumentvorlagenblöcke dürfen nur im Anwendungsbereich von Management von Anfragen an die Rechtsabteilung erstellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vorlagenblöcke**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Dokumentvorlagenblock“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Dokumentvorlagenblock.
Tabelle	Tabelle, der Sie den Dokumentvorlagenblock zuordnen möchten. Wählen Sie **Allgemeine Vertragsunterstützung [sn_lg_ops_general_contract_support]**.
Aktiv	Option, über die der Dokumentvorlagenblock zur Verwendung aktiviert und verfügbar gemacht werden kann.
Beschreibung	Informationen zum Dokumentvorlagenblock.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Einem Dokumentvorlagenblock Blockinhalt hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einem Dokumentvorlagenblock Blockinhalt hinzufügen

Fügen Sie einem Dokumentvorlagenblock mindestens einen Blockinhalt hinzu und definieren Sie seine Bedingung und Ausführungsreihenfolge.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Der gesamte Blockinhalt in einem Dokumentvorlagenblock darf nur im Anwendungsbereich von Management von Anfragen an die Rechtsabteilung erstellt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vorlagenblöcke**.
2. Wählen Sie einen Dokumentvorlagenblock aus.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Document Templates Block Contents** (Dokumentvorlagen – Blockinhalte) auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Dokumentvorlagenblock-Inhalt"

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Blockinhalt.
Block	Name des Dokumentvorlagenblocks, der dem Dokumentblockinhalt zugeordnet ist.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der ein Blockinhalt verwendet wird. Wenn mehrere Blockinhalte eine Bedingung erfüllen, wird zuerst der Blockinhalt mit dem niedrigeren Reihenfolgenwert ausgewählt.
Aktiv	Mit dieser Option wird angezeigt, dass der Blockinhalt aktiviert ist und genutzt werden kann.
Trifft zu, wenn	Auf die ausgewählte Tabelle angewendete Filterbedingungen, mit denen bestimmt wird, welcher Dokumentvorlagenblock verwendet wird.
Betrifft	Benutzerkriterien, für die der Blockinhalt gilt. Beispiel: Bei einem Blockinhalt, der für Mitarbeiter eines bestimmten Standorts gilt, wird der Blockinhalt Benutzerkriterien zugeordnet, die nur Mitarbeiter dieser Region enthalten.
Textkörper	Text im Blockinhalt, der im Dokument angezeigt wird, das aus der zugehörigen Dokumentvorlage generiert wurde. Schließen Sie Felder aus der ausgewählten Tabelle aus dem Bereich **Variable auswählen** ein.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Vorlagen für rechtsgültige Verträge vom Typ HTML erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorlagen für rechtsgültige Verträge vom Typ HTML erstellen

Erstellen Sie eine Dokumentvorlagen vom Typ HTML.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Vorlagen für rechtsgültige Verträge helfen Ihnen, Standardvertragsvorlagen mit ausfüllbaren Metadaten-Platzhaltern zu erstellen und zu organisieren. Sie können Vorlagen der Typen HTML, PDF und Microsoft Word erstellen. In einem HTML-Dokumentvorlagentyp können Sie die im Aufnahmeformular bereitgestellten Eingaben den Platzhaltern für ausfüllbare Metadaten zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie **HTML-Dokumentvorlage aus**
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „HTML-Vorlage“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Vorlage.
Tabelle	Name der Tabelle, die die Felder enthält, die in die Dokumentvorlage aufgenommen werden sollen. Wählen Sie **Allgemeine Vertragsunterstützung [sn_lg_ops_general_contract_support]**. **Hinweis:** Tabellen werden abhängig vom ausgewählten Anwendungsbereich angezeigt.
Vertragstyp	Vertragstyp, dem die Vorlage zugeordnet ist.
Benutzerkriterien	Benutzerkriterien, mit denen gesteuert wird, welche Benutzer das Dokument verwenden können.
Textkörper	Inhalt, der in das generierte rechtsgültige Vertragsdokument aufgenommen werden soll. Fügen Sie Spalten aus der ausgewählten Tabelle in die folgende Dokumentvorlage ein: **a.** Zeigen Sie mit dem Cursor auf die gewünschte Stelle im Texteditor. **b.** Klicken Sie unter **Variablen**auswählen auf das Plus-Symbol (⊞) neben **Felder**. **c.** Wählen Sie in der Feldliste einen Spaltennamen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Die ausgewählte Spalte wird an der Cursorposition hinzugefügt. **Hinweis:** Die Variablen aus dem Formular zur rechtlichen Aufnahme müssen einer Spalte zugeordnet werden, damit sie zum Ausfüllen der Vorlage verwendet werden können.
Variablen auswählen	Liste von Variablen, die im Textkörper der Vorlage verwendet werden können. Variablen rufen Informationen aus der ausgewählten Tabelle ab, um die Vorlage anzupassen.
Registerkarte „Header“	
Kopfzeilenbild	Bilddatei, die im Dokumentheader verwendet werden soll.
Höhe Kopfzeilenbild	Maximale Höhe des Headerbilds.
Header-Position	Position des Bilds im Header.
Registerkarte „Footer“	
Fußzeilenbild	Bilddatei, die im Dokumentfooter verwendet werden soll.
Höhe Fußzeilenbild	Maximale Höhe des Footerbilds.
Position des Fußzeilenbilds	Position des Bilds im Footer.
Fußzeilentext	Text wie Erklärungen zum Datenschutz und zur Vertraulichkeit, die im Footer angezeigt werden sollen.
Position des Fußzeilentexts	Position des Footertexts im Footer.
Vertikale Ausrichtung	Platzierung des Footertexts relativ zum Footerbild.
Registerkarte „Seite“	
Seitengröße	Seitengröße des Dokuments.
Benutzerdefinierte Schriftart	Schriftart des Texts auf der Seite.
Oberer/unterer Rand	Rand, der oben und unten auf der Seite verbleiben soll.
Linker/rechter Rand	Rand, der links und rechts auf der Seite verbleiben soll.

5. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Datum** einfügen, um ein Datum an der Cursorposition in die Vorlage einzufügen.
   Sie können mehrere Datumstypen einfügen, die verschiedenen Datumsspalten aus der ausgewählten Tabelle zugeordnet sind, z. B. Startdatum, Enddatum oder aktuelles Datum.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Dokumentvorlagenblock hinzu, um bedingungsbasierte Inhalte in das generierte Dokument einzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Zeigen Sie mit dem Cursor auf die gewünschte Stelle im Texteditor, und klicken Sie auf die Schaltfläche **„Blöcke** hinzufügen“.

b. Suchen Sie im Bereich „Blöcke hinzufügen“ nach einem Dokumentvorlagenblock.

c. Wählen Sie einen Block aus, der der Vorlage hinzugefügt werden soll, und klicken Sie **auf In Vorlage einfügen**.
Der ausgewählte Block wird an der ausgewählten Stelle in der Vorlage eingefügt.

d. **Wahlweise:** Ziehen Sie den eingefügten Block an eine andere Stelle in der Vorlage.

7. Speichern Sie die Vertragsvorlage.

- Speichern Sie eine Vertragsvorlage, indem Sie auf **Absenden** klicken.
- Speichern Sie die Änderungen an einem vorhandenen Vertragsvorlage, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Die Vertragsvorlage wird im Status „Entwurf“ gespeichert. Die zugehörige Liste „Teilnehmer“ wird angezeigt.

8. Fügen Sie der Vertragsvorlage Teilnehmer hinzu.

a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Teilnehmer“ auf **Neu**.

b. Geben Sie im Feld **Name** den Anzeigenamen für den Teilnehmer ein.
Für einen internen Unterzeichner könnten Sie beispielsweise `Interner Unterzeichner 1` eingeben.

c. Geben Sie im Feld **Reihenfolge** die Reihenfolge ein, in der die Signaturanforderung für den Teilnehmer eingeleitet wird.

d. Wählen Sie im Feld **Unterzeichner** ein Benutzerfeld aus der Liste der Felder aus, die über die ausgewählte Tabelle gefüllt werden.
Der Benutzer im zugeordneten Feld wird automatisch als Unterzeichner zum Dokument hinzugefügt.

e. Wählen Sie im Feld **Benutzer** das gleiche Feld wie im Feld **Unterzeichner** aus.

f. Klicken Sie auf **Absenden**.

9. Fügen Sie Signaturen in die Vertragsvorlage ein.

a. Platzieren Sie den Cursor an der gewünschten **Stelle** im Feld Text.

b. Wählen Sie **Signatur** einfügen aus, um die Signaturvariable für einen Teilnehmer einzufügen.

c. Wählen Sie im Fenster Signatur hinzufügen einen Teilnehmer aus.

d. Klicken Sie auf **OK**.

10. Fügen Sie das Signaturdatum in die Vertragsvorlage ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Platzieren Sie den Cursor an der gewünschten **Stelle** im Feld Text.

b. Geben Sie den Code `${sign_date: ein.` <Participant Name> } , um die Variable für das Signaturdatum für einen Teilnehmer einzufügen.
Beispiel: Um das Signaturdatum für den Teilnehmer Abel in der Vertragsvorlage zu erfassen, geben Sie `${sign_date:Abel}` ein.

11. Um die Vorlage verfügbar zu machen, klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Vorlagen für rechtsgültige Verträge vom Typ PDF erstellen

Erstellen Sie eine Dokumentvorlage vom Typ PDF, indem Sie eine bearbeitbare und ausfüllbare PDF-Datei hochladen.

Vorbereitungen

Wichtig:
Stellen Sie sicher, dass Sie das Plugin „PDF Generator“ (com.snc.pdf_generator) installiert haben.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vorlagen für rechtsgültige Verträge helfen Ihnen, Standardvertragsvorlagen mit ausfüllbaren Metadaten-Platzhaltern zu erstellen und zu organisieren. Sie können Vorlagen der Typen HTML, PDF und Microsoft Word erstellen. In einem PDF-Dokumentvorlagentyp können Sie eine ausfüllbare PDF-Datei hochladen und Felder in der PDF-Datei den Feldern in einer Tabelle zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagen**.

2. Wählen Sie **Neu**.

3. Wählen Sie **PDF-Dokumentvorlage**erstellen aus.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

PDF-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Vorlage.
Tabellenname	Name der Tabelle, die die Felder enthält, die in die Dokumentvorlage aufgenommen werden sollen. Wählen Sie **Allgemeine Vertragsunterstützung [sn_lg_ops_general_contract_support]**.
Vertragstyp	Vertragstyp, dem die Vorlage zugeordnet ist.
Aktiv	Option, mit der die Vertragsvorlage als aktiv gekennzeichnet wird.
Benutzerkriterien	Benutzerkriterien, mit denen gesteuert wird, welche Benutzer das Dokument verwenden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dokument	Option zum Hochladen einer ausfüllbaren PDF-Datei zur weiteren Anpassung. Klicken Sie auf den Link **Hinzufügen**, um eine PDF-Datei hochzuladen.

5. Speichern Sie die Vertragsvorlage.
   - Speichern Sie eine Vertragsvorlage, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einem vorhandenen Vertragsvorlage, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

   Die Vertragsvorlage wird im Status „Entwurf“ gespeichert. Zugehörige Listen zum Verwalten von Teilnehmern und zum Zuordnen von PDF-Vorlagenfeldern werden angezeigt.
6. Fügen Sie der Vertragsvorlage Teilnehmer hinzu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Teilnehmer“ auf **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Name** den Anzeigenamen für den Teilnehmer ein.
   Für einen internen Unterzeichner könnten Sie beispielsweise `Interner Unterzeichner 1` eingeben.
   c. Geben Sie im Feld **Reihenfolge** die Reihenfolge ein, in der die Signaturanforderung für den Teilnehmer eingeleitet wird.
   d. Wählen Sie im Feld **Unterzeichner** ein Benutzerfeld aus der Liste der Felder aus, die über die Tabelle „Unterzeichner“ [sn_lg_contracts_signer] gefüllt werden.

   Hinweis:
   Sie können nur die hervorgehobenen Benutzerfelder auswählen.

   Der Benutzer im zugeordneten Feld wird automatisch als Unterzeichner zum Dokument hinzugefügt.
   e. Wählen Sie im Feld **Benutzer** ein Benutzerfeld aus der Liste der Felder aus, die über die Tabelle „Benutzer“ [sys_user] gefüllt werden.
   f. Klicken Sie auf **Absenden**.
7. Ordnen Sie einem Feld in der ausgewählten Tabelle eine PDF-Feldzuordnung zu.
   a. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **PDF analysieren**.

   Hinweis:
   Der zugehörige Link wird nur angezeigt, wenn die angehängte PDF-Datei bearbeitet werden kann.

   Die bearbeitbaren Felder aus der angehängten PDF-Datei werden der zugehörigen Liste „PDF-Vorlagenzuordnungen“ hinzugefügt.
   b. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „PDF-Vorlagenzuordnungen“ auf **Feldname**, um die Feldzuordnung zu öffnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Aktualisieren Sie im Formular „PDF-Vorlagenzuordnungen“ die Felder.

Formular „PDF-Vorlagenzuordnung“

Feld	Beschreibung
Feldname	Name, der die Feldzuordnung repräsentiert und als Teil der Dokumentzuordnung in der Datenbank gespeichert wird.
PDF-Vorlage	Name der PDF-Vorlage, zu der der Zuordnungsdatensatz gehört.
Dokumentfeld	Feld aus der bearbeitbaren PDF-Datei. **⚠ Warnung:** Die Bearbeitung des Dokumentfelds kann den Dokumentvorlagen-Flow unterbrechen.
Dokumentfeldtyp	Typ des Zuordnungsfelds.
Vorschauwert	Wert des Zuordnungsfelds für die Vorschau. Sie können dieses Feld verwenden, um einen Feldwert zu validieren, der im generierten Dokument angezeigt würde, ohne eine juristischen Anforderung an die Rechtsabteilung zum Prüfen Ihre Zuordnungen zu erzeugen.
Format	Format, um Werte des Teilnehmers in das Feld einzugeben. Wenn der Teilnehmer keinen Wert im angegebenen Format eingibt, wird ein Validierungsfehler angezeigt.
Schreibgeschützt	Option zum Aktivieren der Bearbeitung des Felds durch den ausgewählten Teilnehmer
Obligatorisch	Option zum Markieren des Felds als vom zugewiesenen Teilnehmer obligatorisch auszufüllen.
Aktiv	Option zum Markieren der Feldzuordnung als aktiv.
Zuordnungstabelle	Tabelle, aus der auf die Zuordnungsfelder verwiesen wird.
Zuordnungsfeld	Feld aus der Zuordnungstabelle, das dem Feld im **Dokumentfeld** zugeordnet ist.
Teilnehmer	Benutzer, der das Feld im Dokument bearbeiten kann. Die Liste wird aus der zugehörigen Liste „Teilnehmer“ gefüllt.
Erweitertes Skript	Option zur Verwendung geskripteter Felder für die komplexe Zuordnung eines Felds. Bei der Auswahl wird das Feld **Skript** angezeigt.
Skript	Geben Sie ein Skript zum Konfigurieren der Skriptfelder für eine komplexe Feldzuordnung ein.

d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

8. Geben Sie einen Bereich im PDF-Dokument an, in dem Sie die Signaturen der Teilnehmer erfassen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Signaturen markieren**.

b. Klicken Sie im Dialogfeld „Markieren von Signaturblöcken“ auf **Feld hinzufügen**.

c. Markieren Sie im Dokumentvorschaufenster einen Bereich, indem Sie die Maus ziehen.

d. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für den Signaturzuordnungs-Datensatz ein.

e. Wählen Sie in der Liste **Zuordnung** einen Benutzer als Unterzeichner aus.
Die Liste zeigt Teilnehmer aus der zugehörigen Liste „Teilnehmer“.

f. Klicken Sie auf **Speichern**.

9. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **PDF-Vorschau**, um eine Vorschau des Dokuments anzuzeigen.
10. Um die Vorlage verfügbar zu machen, klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Konfigurieren Sie Rechtsvertragsvorlagen vom Typ „Microsoft Word“.

Konfigurieren Sie eine Vertragsvorlage im Format Microsoft Word, die einfacher zu überprüfen und zu ändern ist.

Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem Microsoft Word -Dokument hinzu

Bereiten Sie als Rechtsvertragskonfigurator ein Dokument Microsoft Word vor, das Sie als Vertragsvorlage importieren möchten, indem Sie den Inhalt mit Inhaltssteuerelementen markieren, damit er effizient analysiert und wiederverwendet werden kann.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie sich in einem Windows -System befinden, um Inhaltssteuerelemente in einem Microsoft Word -Dokument hinzuzufügen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur

1. Öffnen Sie in Microsoft Worddas Dokument, das Sie als Vertragsvorlage importieren möchten.
2. Zeigen Sie die Registerkarte „ **Entwickler** “ in Microsoft Wordan.
Weitere Informationen finden Sie unter dem Thema Registerkarte „Entwicklerregisterkarte anzeigen“ in der Microsoft Office 365 -Dokumentation.
3. Wählen Sie den zu taggenden Inhalt aus.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Entwickler** die Option **Nur-Text-Inhaltssteuerung** aus.
5. Wählen Sie die Option **Eigenschaften** auf der Registerkarte **Entwickler** aus.
6. Geben Sie im Dialogfeld „ **Inhaltssteuerelementeigenschaften** “ einen Titel für das Inhaltssteuerelement ein.
7. Geben Sie einen Tag-Wert ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

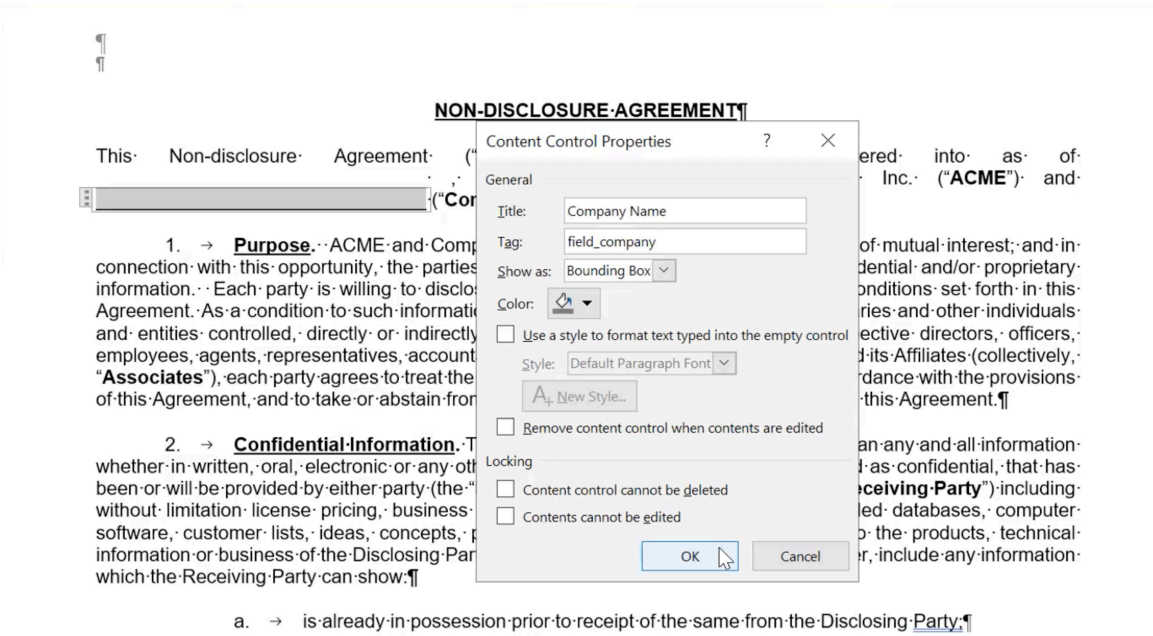
- Bei Tag-Namen wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Wenn zwei Tag-Namen als „field_COMPANY“ und „field_company“ vorhanden sind, werden beide gleich behandelt.
- Die maximale Zeichenanzahl für das Tag beträgt 200.

Tag-Namen enthalten ein Präfix mit dem Inhaltssteuerelementtyp.

Unterstützte Inhaltssteuerelementtypen

Inhaltssteuerungstyp	Beschreibung
Feld_	Gibt Metadaten an.
Signatur_	Gibt eine Signatur an.
sign_date_	Gibt das Datum der Unterzeichnung an.

Beispiel: Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery Wenn Sie Metadaten für den Unternehmensnamen hinzufügen, würden Sie das Tag *`field_company`*nennen.



8. Wählen Sie **OK**.

Erstellen Sie eine Microsoft Word Rechtsvertragsvorlage

Erstellen Sie eine Rechtsvertragsvorlage im Format Microsoft Word, die zum Generieren eines Standardvertrags mit vordefiniertem Inhalt verwendet werden kann, wenn ein Mitarbeiter eine Vertragsanforderung übermittelt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagen**.
2. Wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie die **Word-Dokumentvorlage aus**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Word-Vorlage – Neuer Datensatz“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Word-Vorlage – Formular „Neuer Datensatz“..
5. Extrahieren Sie den Inhalt, der von den unterstützten Inhaltssteuerelementen markiert wurde, aus dem importierten Dokument, indem Sie **Dokument analysieren**auswählen.

   Folgende Inhaltssteuerelemente werden unterstützt:
   - **Feld** : Gibt Metadaten an
   - **Signature_** : Gibt eine Signatur an
   - **sign_date_** : Gibt das Signierdatum an

   Weitere Informationen zu den unterstützten Inhaltssteuerelemente und Tagging-Richtlinien finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem Microsoft Word -Dokument hinzu.
   Die aus dem Dokument abgeleiteten Inhaltssteuerelementewerdenin der zugehörigen Liste Vorlagenzuordnungen aufgeführt.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Die Vertragsvorlage wird im Status „Entwurf“ gespeichert.

Erstellen und konfigurieren Sie Teilnehmer für eine Vorlage für einen Rechtsvertrag

Fügen Sie Teilnehmer hinzu, und konfigurieren Sie sie, die als Platzhalter für Benutzer fungieren, die als Unterzeichner eines Vertragsdokuments zugewiesen werden.

Vorbereitungen
Ein Microsoft Word -Dokument muss hochgeladen und analysiert worden sein, um Vorlagenzuordnungen für die Vertragsvorlage bereitzustellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Microsoft Word Rechtsvertragsvorlage.

Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagen**.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Teilnehmer“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neuer Datensatz des Teilnehmers“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Anzeigename des zugeordneten Teilnehmers. **Hinweis:** Die Länge des Namens muss der Länge entsprechen oder kürzer sein, die in der Word-Dokumentvorlage für einen Unterzeichner zugewiesen ist.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Signaturanforderung für den Teilnehmer initiiert wird.
Signierer	Benutzerfeld aus der Liste der Felder, die aus der Tabelle „Unterzeichner“ [sn_lg_contracts_signer] ausgefüllt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sie können nur die hervorgehobenen Benutzerfelder auswählen. Der Benutzer im zugeordneten Feld wird automatisch als Unterzeichner zum Dokument hinzugefügt.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Aktualisieren Sie Vertragsvorlagenzuordnungen für eine Rechtsvertragsvorlage

Aktualisieren Sie die Vorlagenzuordnungen, um Informationen vorab auszufüllen, die im Vertragsdokument platziert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagen**.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Vorlagenzuordnung.
4. Wählen Sie das zu aktualisierende Feld aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Vorlagenzuordnung“.

Feld	Beschreibung
Feldname	Dieses Feld wird automatisch mit dem Titel des Inhaltssteuerelements ausgefüllt. Beispiel: Unternehmen
Dokumentfeld	Dieses Feld wird automatisch mit dem Tag des Inhaltssteuerelements ausgefüllt. Der Feldtyp wird dem Namen des Felds vorangestellt. Beispiel: field_companyName.
Dokumentfeldtyp	Der Typ des Felds, das zugeordnet wird. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ Textfeld: Ein Platzhalter für Metadaten. ○ Signatur: Ein Platzhalter für Signaturen während des elektronischen Signaturprozesses. ○ Signaturdatum: Ein Platzhalter für das Datum der Signierung.
Vorschauwert	Ein Feldzuordnungswert, der beim Testen der Vorlage anstelle des Platzhalters verwendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das **Feld Text** unter **Dokumentfeldtyp**ausgewählt wird.
Format	Format, in dem die Werte vom Teilnehmer einzugeben sind. Eine Validierung wird angezeigt, wenn der eingegebene Wert nicht mit dem angegebenen Format übereinstimmt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das **Textfeld** unter **Dokumentfeldtyp**ausgewählt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Schreibgeschützt	Option zum Aktivieren der Bearbeitung des Felds durch den ausgewählten Teilnehmer
Aktiv	Option zum Aktivieren der Vorlagenzuordnung.
Zuordnungstabelle	Dieses Feld wird automatisch auf die Tabelle festgelegt, der die Dokumentvorlage zugeordnet ist.
Zuordnungsfeld	Zuordnungsfeld zum Zuordnen der Werte aus dem Tabellenfeld, das eingefügt wird, wenn diese Vorlage in einem Vertrag verwendet wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das **Feld Text** unter **Dokumentfeldtyp**ausgewählt wird.
Teilnehmer	Wählen Sie den Teilnehmer aus, der der Vertragsvorlage zugeordnet ist. ○ Wenn der **Feldtyp „Dokument“** auf **Textfeld**festgelegt ist, ist der ausgewählte Teilnehmer für die Aufgabe verantwortlich. ○ Wenn der **Feldtyp „Dokument“** auf **Signatur**festgelegt ist, ist der ausgewählte Teilnehmer für das Signieren des Dokuments verantwortlich. ○ Wenn der **Feldtyp „Dokument“** auf **Signaturdatum**festgelegt ist, wird das Datum der Unterzeichnung durch den Unterzeichner im Dokument platziert.
Erweitertes Skript	Option zum Anzeigen des Skript-Editors.
Skript	Skript, das die Zuordnung zwischen Feldern und Datensatzerstellervariablen konfiguriert. Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn die Option **Erweitertes Skript** ausgewählt ist.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Veröffentlichen Sie eine Vertragsvorlage

Veröffentlichen Sie eine Vertragsvorlage, um sie für die Generierung eines standardmäßigen Rechtsvertragsdokuments mit vordefiniertem Inhalt verfügbar zu machen, wenn ein Anwender in der Rechtsabteilung eine Vertragsanforderung übermittelt.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Vorlagenzuordnungen abgeschlossen wurden, bevor Sie eine Vertragsvorlagenzuordnung veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie Vertragsvorlagenzuordnungen für eine Rechtsvertragsvorlage.

Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagen**.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Vertragsdokumentvorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Generieren Sie das Vertragsdokument, und zeigen Sie es in der Vorschau an.
Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie die Vorschau eines Vertragsdokuments für eine Word-Dokumentvorlage an.

b. Wenn Änderungen erforderlich sind, aktualisieren Sie das Dokument, und speichern Sie es.

4. Wenn Sie den Inhalt des Vertragsdokuments abgeschlossen haben, wählen Sie **Veröffentlichen**.

Ergebnisse
Der Status der Vertragsvorlage wird veröffentlicht.

Regeln für die Auswahl einer rechtsgültigen Vertragsvorlage konfigurieren

Konfigurieren Sie eine Regel, um die richtige rechtsgültige Vertragsdokumentvorlage basierend auf der übermittelten juristischen Anforderung zu identifizieren und zu verwenden und ein Vertragsdokument für die anfordernde Person zu generieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagenregeln**.

2. Konfigurieren oder ändern Sie eine Vertragsvorlagenregel.
- Um eine neue Vertragsvorlagenregel zu konfigurieren, klicken Sie auf **Neu**.
- Um eine vorhandene Vertragsvorlagenregel zu ändern, öffnen Sie die Vertragsvorlagenregel in der Liste.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Vertragsvorlagenregel“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Vertragsvorlagenregel.
Aktiv	Option zum Markieren der Regel als aktiv.
Beschreibung	
Vertragstabelle	Tabelle, in der die Vertragsanforderungen gespeichert werden.
Bedingung	Bedingungen, unter denen die Auswahlregel für Vertragsvorlagen gilt. Falls Sie beispielsweise eine Regel anwenden möchten, wenn eine juristischen Anforderung in einer Geheimhaltungsvereinbarung-Kategorie übermittelt wird, geben Sie die folgende Bedingung ein: **[Kategorie][ist][NDA]**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Dokumentvorlage	Veröffentlichte und aktive Dokumentvorlage, die zum Generieren des Vertragsdokuments ausgewählt wird, wenn die angegebenen Bedingungen erfüllt sind.
Ausführungsreihenfolge	Zur Festlegung der Ausführungsreihenfolge der Auswahlregel. Wenn mehrere Regeln vorhanden sind, die die Bedingungen einer juristischen Anforderung erfüllen, wird zur Auswahl der Vorlage eine Vorlagenregel mit einem niedrigeren Reihenfolgewert ausgeführt.

4. Speichern Sie die Vertragsvorlagenregel.
   - Speichern Sie eine Vertragsvorlagenregel, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Vertragsvorlagenregel, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

   Die zugehörige Liste „Zuordnung interne Unterzeichner“ wird angezeigt.
5. Ordnen Sie interne Unterzeichner zu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Zuordnung interne Unterzeichner“ auf **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **Interner Unterzeichner** einen Benutzer aus der Liste der internen Unterzeichner aus.
      Die Liste zeigt alle Benutzer aus der Tabelle „Unterzeichner“ [sn_lg_contracts_signer].
   c. Wählen Sie im Feld „Teilnehmer“ einen Benutzer aus der Liste der Teilnehmer aus, die in der im Feld **Dokumentvorlage** ausgewählten Vorlage hinzugefügt wurden.
   d. Klicken Sie auf **Absenden**.

Externe Anwendungen für rechtsgültige Verträge konfigurieren

Richten Sie externe Anwendungen ein, die Services bereitstellen wie das elektronische Unterzeichnen von Vertragsdokumenten und das Speichern von unterzeichneten Verträgen oder Dokumenten in Verbindung mit juristischen Anforderungen in einem externen Speichersystem.

Legal Service Delivery-Anwendungen nutzen IntegrationHub-Spokes, um eine Integration mit externen Anwendungen durchzuführen. Der rechtliche Konfigurator kann die Konfiguration dieser externen Apps abschließen, nachdem der Administrator diese Spokes installiert und konfiguriert hat.

Integration mit externen Speichersystemen

Spokes externer Speicheranbieter konfigurieren

Der Administrator kann IntegrationHub verwenden, um die folgenden Spokes externer Speicheranbieter zum Speichern von Dokumenten zu installieren und zu konfigurieren, die an juristische Anforderungen und unterzeichnete Vertragsdokumente angehängt sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Box-Spoke
- Google Drive Spoke
- Microsoft OneDrive Spoke

Externe Speicheranbieter konfigurieren

Mithilfe von **Integrationen der Rechtsabteilung** kann der rechtliche Konfigurator die Integrationen externer Speicher-Apps mit rechtlichen Apps einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten..

Integration mit E-Signatur-Anbietern

Spokes von Anbietern elektronischer Signaturen konfigurieren

Der Administrator kann IntegrationHub verwenden, um die folgenden Spokes von Anbietern elektronischer Signaturen für Vertragsdokumente zu installieren und zu konfigurieren:

- Adobe Sign Spoke
- DocuSign Spoke

Apps von Anbietern elektronischer Signaturen einrichten

Mithilfe von **Integrationen der Rechtsabteilung** kann der rechtliche Konfigurator die Integrationen von Apps für elektronische Signaturen mit rechtlichen Apps einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter E-Signatur-Anbieter für rechtsgültige Verträge konfigurieren.

E-Signatur-Anbieter für rechtsgültige Verträge konfigurieren

Konfigurieren Sie einen Anbieter für elektronische Signaturen, damit Benutzer Vertragsdokumente elektronisch unterzeichnen können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Administrator Spokes in IntegrationHub für die Anbieter elektronischer Signaturen installiert und eingerichtet hat, die Sie konfigurieren möchten.

Adobe Sign-Spoke **v2.1.0 oder höher**

Weitere Informationen zum Setup und Synchronisieren der Gruppe Adobe Sign finden Sie unter Synchronisieren Adobe Sign Gruppe mit ServiceNow .

DocuSign-Spoke **v2.2.0 oder höher**

Weitere Informationen zum Setup und Erstellen des Kontos DocuSign finden Sie unter Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant .

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_config oder sn_lg_contracts.contracts_config oder sn_lg_matter.matter_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Integrationen der Rechtsabteilung** > **Integrationen**.
2. Erstellen oder ändern Sie die Konfiguration einer externen App.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um die Konfiguration einer externen App zu erstellen.
   - Um die vorhandene Konfiguration einer externen App zu ändern, öffnen Sie die Konfiguration aus der Liste.
3. Klicken Sie auf der Seite „Integrationstyp“ auf den Link **Elektronische Signatur**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Elektronische Signatur“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration der externen Apps.
Beschreibung	Beschreibung der Konfiguration der externen App.
Aktiv	Option zum Markieren der Konfiguration einer externen App als aktiv
Tabelle	Tabelle, in der die Vertragsdaten gespeichert werden. Wählen Sie die Tabelle **Allgemeiner Vertragssupport [sn_lg_ops_general_contract_support]** aus.
Bedingung	Filtern Sie Bedingungen, um zu bestimmen, welches Integrationskonto verwendet werden soll. Angenommen, Sie haben bereits das DocuSign-Konto für elektronische Signaturen eingerichtet und möchten, dass dieses Konto für Signaturen ausschließlich für NDA-Verträge verwendet wird. In diesem Fall können Sie die Bedingung wie folgt definieren: **[Kategorie] [ist] [NDA]**. Wählen Sie dann im Feld **Integrationsanbieter** die Option DocuSign und unter **Account** das zugehörige Konto aus.
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der ein Integrationskonto für die elektronische Signatur von Vertragsdokumenten verwendet wird. Das Integrationskonto mit dem niedrigeren Reihenfolgenwert wird zuerst ausgewählt.
App	Anbieter elektronischer Signaturen wie Adobe Sign oder DocuSign.
Account	Kontonummer, die dem Anbieter der elektronischen Signatur zugeordnet ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **DocuSign** aus **Integrationsanbieter** ausgewählt wird.
Gruppe	Dem Anbieter elektronischer Signaturen zugeordnete Gruppe. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Adobe Sign** aus **Integrationsanbieter** ausgewählt wird.
Attribute	Zusätzliche Konfigurationselemente basierend auf Ihrem Anbieter für elektronische Signaturen. Geben Sie die folgenden Details an: **Host**-URL: Fügen Sie die URL des ausgewählten Anbieters für elektronische Signaturen hinzu, mit der Sie das Vertragsdokument abschließen oder aktualisieren können, bevor Sie es an Unterzeichner senden. Verwenden Sie beispielsweise die Web-UI-URL für **Adobe Sign** oder die **DocuSign** -UI für DocuSign.

5. Speichern Sie die Konfiguration der externen App.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Speichern Sie die neue Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Absenden** klicken.
- Speichern Sie die Änderungen an der vorhandenen Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Die Konfiguration der externen App wird gespeichert.

6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Die Konfiguration der E-Signatur-App wird veröffentlicht und kann zur elektronischen Unterzeichnung von Vertragsdokumenten verwendet werden.

Microsoft Dynamics CRM für Vertriebsverträge konfigurieren

Konfigurieren Sie Microsoft Dynamics CRM, um Vertriebsmitarbeiter, Vertriebskonten und Daten in Bezug auf aktive Verkaufschancen in die Tabellen in der ServiceNow-Instanz für die Unterstützung von Vertriebsverträgen zu importieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Administrator Spokes für die CRM-App installiert und eingerichtet hat, die Sie konfigurieren möchten.

Microsoft Dynamics CRM Spoke v1.3.0 oder höher

Weitere Informationen zum Setup und Erstellen des Accounts Microsoft Dynamics CRM finden Sie unter Einrichten Microsoft Dynamics CRM Spoke .

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_config, sn_lg_contracts.contracts_config oder sn_lg_matter.matter_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Integrationen der Rechtsabteilung** > **Integrationen**.
2. Erstellen oder ändern Sie die Konfiguration einer externen App.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um die Konfiguration einer externen App zu erstellen.
   - Um die vorhandene Konfiguration einer externen App zu ändern, öffnen Sie die Konfiguration aus der Liste.
3. Klicken Sie auf der Seite „Integrationstyp“ auf den Link **CRM**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

CRM-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration der CRM-App.
Beschreibung	Beschreibung der Konfiguration der CRM-App.
Aktiv	Option zum Markieren der Konfiguration einer CRM-App als aktiv.
Tabelle	Tabelle, in der die Informationen zu Vertriebsverträgen gespeichert werden.
Bedingung	Filterbedingungen, mit denen bestimmt wird, welche CRM-App-Konfiguration verwendet werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der eine CRM-App zum Erstellen von Vertragsdokumenten verwendet wird. Das System mit dem niedrigeren Wert wird zuerst ausgewählt.
App	CRM-App wie Microsoft Dynamics CRM.

5. Speichern Sie die Konfiguration der externen App.
   - Speichern Sie die neue Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an der vorhandenen Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.
6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Die Konfiguration für die App Microsoft Dynamics CRM wird veröffentlicht und kann in Überprüfungsanforderungen für Vertriebsverträge verwendet werden.

Nächste Maßnahme

- Importsatzaufträge planen, um Daten aus dem CRM-System abzurufen
- Abweisungsregel für Verkaufsverträge erstellen

Importsatzaufträge planen, um Daten aus dem CRM-System abzurufen

Planen Sie Importsatzaufträge, um Vertriebsmitarbeiter und zugehörige Vertriebs-Accounts und Daten zu aktiven Verkaufschancen aus dem CRM-System in die ServiceNow-Instanz abzurufen.

Vorbereitungen

Microsoft Dynamics CRM für Vertriebsverträge konfigurieren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Standardmäßig wird der Importsatzauftrag täglich ausgeführt, um die Daten aus dem CRM-System abzurufen.
- Nur aktive Vertriebsmitarbeiter und Möglichkeiten werden aus dem CRM-System abgerufen. Als aktive Chancen gelten alle Verkaufschancen, die nicht gewonnen oder verloren wurden.
- Wenn eine Verkaufschance geschlossen und nicht mit anderen aktiven juristischen Anforderungen verknüpft ist, entfernt die regelmäßige Aufgabe den Verkaufschancen-Datensatz aus der ServiceNow-Instanz.

Die Importsatzaufträge lösen einen Flow Workflow-Studio aus, der die Daten aus dem CRM-System in die Instanz ServiceNow abruft. Die maximale Anzahl der bei jeder Ausführung der Aufgabe abgerufenen Datensätze basiert auf den folgenden Workflow-Studio -Eigenschaften:

- **Die maximale Anzahl von Datensätzen, die beim Abrufen von Daten zurückgegeben werden sollen** (*sn_flow_designer.action_picker_limit*)
- **Die maximale Anzahl von Iterationen, die eine Schleife in Flow Designer durchläuft** (*sn_flow_designer.max_iterations*)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Basierend auf der Anzahl der für Ihr System abgerufenen Datensätze können Sie die Werte dieser Eigenschaften ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Workflow-Studio Systemeigenschaften .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Administration** > **Geplante Importe**.
2. Öffnen Sie einen Datensatz für geplante Datenimporte, um ihn zu aktualisieren.
   Die folgenden geplanten Datenimportaufträge zum Abrufen von Daten aus dem CRM-System sind verfügbar:
   - **Sales Representatives Scheduled Data Import (Vertriebsvertreter – geplanter Datenimport)**
   - **Vertriebs-Accounts – Geplanter Datenimport**
   - **Verkaufschancen – Geplanter Datenimport**

   Weitere Informationen finden Sie unter Geplante Datenimporte
3. Konfigurieren Sie den Datenimportauftrag nach Bedarf.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren eines Zeitplans für Datenimportsätze finden Sie unter Datenimport planen .
4. **Wahlweise:** Um Daten aus einem anderen Satz von Feldern aus dem CRM-System abzurufen, aktualisieren Sie die entsprechenden Transformationszuordnungen.
   Weitere Informationen zum Konfigurieren einer Transformationszuordnung finden Sie unter Eine Transformationszuordnung erstellen .

Abweisungsregel für Verkaufsverträge erstellen

Erstellen Sie eine Ablenkungsregel, um anfordernden Personen eine Anleitung für einen Verkaufsvertrag basierend auf den angegebenen Bedingungen bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Abweisungsregeln**.
2. Erstellen oder ändern Sie eine Abweisungsregel.
   - Klicken Sie zum Erstellen einer Abweisungsregel auf **Neu**.
   - Um eine vorhandene Abweisungsregel zu ändern, öffnen Sie die Abweisungsregel aus der Liste.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Abweisungsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name der Abweisungsregel.
Reihenfolge	Ausführungsreihenfolge der Abweisungsregel. Wenn mehrere Regeln vorhanden sind, die die Bedingungen einer juristischen Anforderung erfüllen, wird eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Abweisungsregel mit einem niedrigeren Reihenfolgewert ausgeführt.
Aktiv	Option zum Markieren der Abweisungsregel als aktiv.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Abweisungsregel.
Tabelle	Tabelle, in der die Vertragsanforderungen gespeichert werden. Der Tabellenname wird automatisch auf **Vertriebsvertragsunterstützung [sn_lg_ops_sales_contract_support]** gesetzt.
Bedingungen	Bedingungen, unter denen die Abweisungsregel gilt. Um beispielsweise eine Regel anzuwenden, wenn die Höhe der Verkaufschance des Verkaufsvertrags mindestens 50.000 USD beträgt, geben Sie die folgende Bedingung ein: **[Größe der Verkaufschance][größer oder gleich][$50.000]**.
Anleitung	Nachricht, die der anfordernden Person beim Senden einer Überprüfungsanforderung für einen Kaufvertrag angezeigt wird. Sie können beispielsweise einen Link zu einem für die rechtsgültige Anforderung relevanten Knowledge Base-Artikel oder zu einer externen Website hinzufügen. **Hinweis:** Einige Formatierungsoptionen, z. B. Textausrichtung, unterstrichener Text und verschiedene Schriftarten und -größen, gelten möglicherweise nicht für die Ausgabe.

4. Speichern Sie die Abweisungsregel.
   - Speichern Sie eine Abweisungsregel, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an einer vorhandenen Abweisungsregel, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren

Aktivieren Sie als Administrator die Systemeigenschaft *sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate*, um ein Abschlusszertifikat für elektronisch unterzeichnete Geheimhaltungsvereinbarungen und Drittpartei-Verträge zu generieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Sie müssen einen Anbieter für elektronische Signaturen konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter E-Signatur-Anbieter für rechtsgültige Verträge konfigurieren.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hinweis:
Diese Funktion gilt nur für elektronisch unterzeichnete Verträge. Weitere Informationen zum Einreichen von NDA- und Drittpartei-Verträgen finden Sie unter Senden Sie eine rechtliche Anforderung für eine NDA und Senden Sie eine rechtliche Anforderung für die Überprüfung eines Drittparteivertrags.

Das von DocuSign oder Adobe Sign bereitgestellte Abschlusszertifikat enthält den Audit-Pfad mit den Zeitstempeldetails zu jeder Unterzeichneraktion während einer elektronischen Signatur. Der Audit-Pfad stellt die Nicht-Zurückweisung sicher und beseitigt alle Einwände.

Prozedur
1. Geben Sie im Filternavigator sys_properties.listein.
2. Suchen Sie in der Spalte **Name** nach der Eigenschaft sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate.
3. Wählen Sie die Eigenschaft aus.
4. Wenn Sie die Eigenschaft im aktuellen Anwendungsbereich nicht bearbeiten können, wählen Sie das Wort **hier** in der Meldung oben auf der Seite aus.
5. Aktualisieren Sie das Feld **„Wert“** auf „ true“.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Für den Vertrag wird ein Abschlusszertifikat ausgestellt.

Workflow für die Aufnahme rechtsgültiger Verträge erstellen

Erstellen Sie einen Workflow für die Aufnahme rechtsgültiger Verträge, indem Sie einen Datensatzersteller erstellen und die Basissystemeinstellungen konfigurieren, damit Mitarbeiter die Unterstützung der Rechtsabteilung in Bezug auf rechtsgültige Verträge anfordern können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die rechtliche Unterstützung für eine Vertragsanforderung basiert auf einem Workflow. Daher müssen Sie beim Einrichten des Aufnahmeprozesses bestimmte Informationen angeben.

Prozedur
1. Erstellen Sie einen Datensatzersteller für einen neuen Vertragstyp.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für rechtliche Services in der klassischen Umgebung. Im Formular müssen Sie im Datensatzersteller die folgenden Spezifikationen für einen neuen Vertragstyp angeben:

   a. Wählen Sie im Feld **Tabellenname** die Tabelle „Allgemeiner Vertragssupport“ [sn_lg_ops_general_contract_support] aus.
   Der Vertrags-Workflow ist mit der Tabelle „Allgemeiner Vertragssupport“ verknüpft.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Legen Sie das Feld **contract_type** auf einen Vertragstypnamen wie NDA, MSAoder SOWfest, wenn Sie das Aufnahmeformular für die Auswahl eines bestimmten Vertragstyps einrichten möchten.

Example
Um beispielsweise den Kontakttyp auf NDA festzulegen, geben Sie folgenden Code ein:

```
current.contract_type = 1;
```

c. Wenn ein Vertrag die Unterzeichnung durch eine externe Partei erfordert, klicken Sie in der zugehörigen Liste „Variablensätze“ auf **Bearbeiten**, und fügen Sie den Variablensatz **Details des externen Unterzeichners** hinzu.

2. Fügen Sie im Praxisbereich „Verträge“ ein neues Aufnahmeformular hinzu.
Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen. Stellen Sie sicher, dass in den entsprechenden Feldern die folgenden Details angegeben sind.

a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Typ** den Eintrag **Anforderung** aus.

b. Wählen Sie im Feld **Optionen** die Option **Assigned To field not mandatory** (Feld „Zugewiesen an“ nicht obligatorisch) aus.

c. Für das Aufnahmeformular für Drittparteiverträge darf die Option „ **Dokument aus Vorlage generieren** “ nicht aktiviert sein.

d. Wählen Sie im Feld **Request Record Producer** (Datensatzersteller für Anforderungen) den in Schritt 1 erstellten Datensatzersteller aus, um ihn dem Aufnahmeformular zuzuordnen.

3. Erstellen Sie Vorlagen für Rechtsverträge.

- Weitere Informationen finden Sie unter Vorlagen für rechtsgültige Verträge.
- In den **Bedingungen** müssen Sie die neue Kategorie auswählen, die für den neuen Vertrag hinzugefügt wurde.

4. Regeln für die Auswahl einer rechtsgültigen Vertragsvorlage konfigurieren, wenn ein Benutzer eine Anforderung für einen rechtsgültigen Vertrag erstellt.

5. Konfigurieren Sie die Einstellungen auf der Seite „Standardticket“ für juristische Anforderungen.

Hinweis:
Im Anwendungsbereich von Legal Simple Contracts müssen die folgenden Einstellungen aktualisiert werden.

a. Navigieren zu **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**.

b. Wählen Sie die Ticketkonfiguration **sn_lg_ops_request** aus.

c. Wählen Sie im Formular „Ticketkonfiguration“ in der zugehörigen Liste „Registerkartenkonfiguration“ **Dokumente**.

d. Fügen Sie im Formular „Registerkartenkonfiguration“ im Feld **Sichtbar** die Bedingung **[Kategorie] [ist][<CategoryName>]** hinzu, wobei [<CategoryName>] der Kategorie entspricht, die für den neuen Vertrag erstellt wurde.

e. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

f. Wiederholen Sie die Schritte 5c bis 5e für die Konfiguration der Registerkarte **Vorschau**.
Weitere Informationen finden Sie unter Standardticketseite konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Migration nach Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery

Durch die Migration von Legal Simple Contracts nach Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery können Sie Microsoft Word -Vorlagen und Vertragsvorlagen verwenden.

Vorbereitung der Migration von Legal Simple Contracts nach Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery

Bereiten Sie die Instanz ServiceNow vor, um die Daten von Legal Simple Contracts zu Vertragsmanagement Pro für Legal Service Deliveryzu migrieren.

Beachten Sie die folgenden Anforderungen, um Ihre Instanz ServiceNow auf die Migration vorzubereiten:

- Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery ist installiert.

  Hinweis:
  Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery ist eine lizenzierte Anwendung und muss getrennt von ServiceNow® Storeinstalliert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery installieren.

- Alle in Legal Simple Contracts [] vorgenommenen Anpassungen müssen in Vertragsmanagement Pro für Legal Service Deliveryreproduziert werden.
- Alle Änderungen an den Vertrags-Repository-Datensätzen sollten vor dem Schließen der Anfrage an die Rechtsabteilung erfolgen. Andernfalls müssen die Änderungen nach der Migration manuell vorgenommen werden.
- In [] verfügbare Datensatzersteller müssen in Legal Simple ContractsVertragsmanagement Pro für Legal Service Deliveryneu erstellt werden.
- Wenn Sie externen Speicher für Legal Simple Contractskonfiguriert haben, vergewissern Sie sich, dass Sie dies auch für Vertragsmanagement Pro für Legal Service Deliverygetan haben.
- Erstellen Sie Microsoft Word -Dokumentvorlagen in Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery, die den in Legal Simple Contractsverfügbaren HTML- oder PDF-Vertragsvorlagen entsprechen.
- Stellen Sie sicher, dass Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery ordnungsgemäß eingerichtet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery konfigurieren

Von Legal Simple Contracts zu Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery migrieren

Migrieren Sie als Rechtsvertragsadministrator Daten von Legal Simple Contracts nach Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery, indem Sie das Migrationsskript verwenden.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Instanz ServiceNow auf die Migration vorbereitet ist. Ausführliche Informationen finden Sie unter Vorbereitung der Migration von Legal Simple Contracts nach Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery.

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.contract_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Die Migration einer großen Anzahl von Datensätzen kann erhebliche Zeit in Anspruch nehmen. Führen Sie die Migration daher außerhalb der Spitzenzeiten aus.
- Die Daten in Bezug auf Legal Simple Contracts sind auch nach der Migration verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Während der Migration werden die folgenden Artefakte nach Vertragsmanagement Pro für Legal Service Deliverykopiert:
  - Vertragstypen
  - Vertrags-Repository-Datensätze

  Weitere Informationen finden Sie unter Daten wurden während der Migration von Legal Simple Contractsnach Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery kopiert

  Hinweis:
  Rechtliche Anforderungen, die in Bearbeitung sind, werden nicht migriert. Sobald eine Anforderung geschlossen und der Vertrag abgeschlossen wurde, werden die erstellten Vertrags-Repository-Datensätze automatisch nach Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery kopiert, wenn Sie das Migrationsskript ausgeführt haben.

- Während der Migration werden Daten im Zusammenhang mit der Vertriebsvertragsprüfung nicht migriert.
- Während der Migration werden Vertragsüberarbeitungen und Aufnahmeformulare nicht migriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragstypen**.
2. Beachten Sie die in der Tabelle aufgeführten Vertragstypen.
3. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsverwaltung** > **Vertragstypen**.
4. Erstellen Sie die in Schritt 2 notierten Vertragstypen.
   Achten Sie beim Erstellen des Vertragstyps darauf, ihn einem Vertragsmodell zuzuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Vertragstyp
5. Navigieren zu **Alle** > **Rechtspraxis-Apps** > **Rechtsverträge** > **Alle Verträge**.
6. Beachten Sie die Anzahl der Datensätze in der Liste der Vertrags-Repository-Datensätze.
7. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
8. Wählen Sie die geplante Aufgabe `Migrate Old Contracts` aus.
9. Wählen Sie **Jetzt ausführen** aus, um die Daten zu migrieren.
10. Vergleichen Sie die Anzahl der in der Tabelle „Rechtsverträge-Repository“ [sn_lg_cnt_repository] erstellten Datensätze mit der Anzahl der Datensätze, die Sie notiert haben, um den Fortschritt und den Gesamtmigrationserfolg zu verfolgen.
11. Greifen Sie auf die Protokollnachrichten zu, um nach Fehlern zu suchen.
    a. Suchen Sie nach Fehlermeldungen mit dem Präfix `ContractMigrationUtils`, das auf einen Fehler beim Migrieren eines Datensatzes hinweist.
    b. Überprüfen Sie bei fehlgeschlagenen Datensätzen den Subflow `Migrate contract related records` und `Copy Contract Attachments`, um die Fehlerursache zu ermitteln.
    c. Beheben Sie die Fehler, und führen Sie das Migrationsskript erneut aus.

Daten wurden während der Migration von Legal Simple Contractsnach Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery kopiert

Ein Migrationsdienstprogramm kopiert Daten aus Tabellen [Legal Simple Contracts in Tabellen Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen migriert

Legal Simple Contracts Tabellen	Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery Tabellen
Vertragstyp sn_lg_contracts_type	Vertragstyp [sn_cm_core_contract_type]
Rechtsvertrag [sn_lg_contracts_repository]	Rechtsverträge-Repository sn_lg_cnt_repository

Tabelle für Vertragstypen

Die Vertragstyptabelle wird nach Vertragsmanagement Pro für Legal Service Deliverykopiert.

Wenn ein Vertragstyp bereits in der Tabelle Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery vorhanden ist, wird der Vertragstyp nicht migriert.

Nach der Migration wird eine Änderung oder Löschung des Vertragstyps in der Tabelle Legal Simple Contracts nicht automatisch mit der Tabelle Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery synchronisiert.

Daten migriert

Vertragstyp sn_lg_contracts_type	Vertragstyp [sn_cm_core_contract_type]	Beschreibung
Name	Name	Name des Vertragstyps.
Aktiv	Aktiv	Status des Vertragstyps.
Domäne	Domäne	Regionale Domäne

Rechtsvertrags-Repository-Tabelle

Rechtliche Anfragen zur Prüfung von Geheimhaltungsvereinbarungen und Verträgen mit Drittparteien im Status „Abschließen“ werden in kopiert Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery

Die folgende Tabelle enthält die Details der Legal Simple Contracts -Daten und der entsprechenden Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery -Daten.

Daten wurden aus dem Rechtsvertrag in das Rechtsverträge-Repository kopiert

Rechtsvertrag [sn_lg_contracts_reposito	Rechtsverträge-Repository sn_lg_cnt_repository	Beschreibung
Vertragsanforderung	Vertragsanforderung	Nummer der Vertragsanforderung
Vertragsstatus	Status	Der Status der Anforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten wurden aus dem Rechtsvertrag in das Rechtsverträge-Repository kopiert (Fortsetzung)

Rechtsvertrag [sn_lg_contracts_reposito	Rechtsverträge-Repository sn_lg_cnt_repository	Beschreibung
		Die Zuordnung zwischen den Status im alten und neuen Repository. • Im alten Repository beendet, wird im neuen Repository als Abgebrochen markiert. • Wenn das Startdatum des Vertrags in der Vergangenheit liegt, wird „Geändert“ im alten Repository als Aktiv markiert. • Wenn das Startdatum des Vertrags in der Zukunft liegt, wird „Geändert“ im alten Repository als Entwurf markiert. • „Abgelaufen“ in der alten Tabelle ohne Datumsangaben wird in der neuen Tabelle als „Abgelaufen“ markiert. • Abgelaufene in der alten Tabelle mit Vertragsstartdatum in der Vergangenheit wird als Aktiv markiert. • Abgelaufene in der alten Tabelle mit einem Vertragsenddatum in der Vergangenheit wird als abgelaufen markiert. • Abgelaufene Verträge in der alten Tabelle mit einem Vertragsstartdatum in der Zukunft werden als Entwurf markiert. • Ein aktives Element in der alten Tabelle mit einem Startdatum in der Vergangenheit ist als Aktiv markiert. • Ein in der alten Tabelle aktives mit einem Startdatum in der Zukunft wird als Entwurf markiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten wurden aus dem Rechtsvertrag in das Rechtsverträge-Repository kopiert (Fortsetzung)

Rechtsvertrag [sn_lg_contracts_reposito	Rechtsverträge-Repository sn_lg_cnt_repository	Beschreibung
		• Aktiv in der alten Tabelle ohne Datumsangaben ist als Aktiv markiert. • Abgebrochen im alten Repository wird im neuen Repository als Abgebrochen markiert.
Nummer	Veralteter Vertrag	Die Vertragsnummer von Legal Simple Contracts.
Vertragstyp	Vertragstyp	Typ des Vertrags aus der Tabelle Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery.
Vertragsstartdatum	Starts	Startdatum des Vertrags
Vertragsenddatum	Enden	Enddatum des Vertrags
Vertragsinhaber	Vertrags-Administrator	Der Administrator des Vertrags
Unternehmensname	Offizieller Name des Unternehmens Lieferant	Das Feld Lieferant wird basierend auf der Verfügbarkeit des Unternehmensnamens in der Tabelle „Unternehmen“ [core_company] gefüllt. • Unternehmensname ist vorhanden. ◦ Einzelne Übereinstimmung gefunden: Lieferant wird mit dem Unternehmensnamen ausgefüllt. ◦ Mehrere Übereinstimmungen gefunden – Lieferantenfeld wurde mit dem offiziellen Namen des Unternehmens ausgefüllt. Wenn der Vertrags-Repository-Datensatz geöffnet wird, wird eine Empfehlung angezeigt, den Wert für Lieferant manuell zu ändern. • Neues Unternehmen ist nicht in beiden Tabellen vorhanden. ◦ Einzelne Übereinstimmung gefunden: Lieferant wird mit dem Unternehmensnamen ausgefüllt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten wurden aus dem Rechtsvertrag in das Rechtsverträge-Repository kopiert (Fortsetzung)

Rechtsvertrag [sn_lg_contracts_reposito	Rechtsverträge-Repository sn_lg_cnt_repository	Beschreibung
		○ Mehrere Übereinstimmungen gefunden – Das Lieferantenfeld ist nicht ausgefüllt, und beim Öffnen des Datensatzes wird ein Fehler angezeigt. Sie können den Wert für den Lieferanten manuell zuordnen. Wenn es keine Übereinstimmung für das Lieferantenfeld gibt, wird der Unternehmensname in den offiziellen Unternehmensnamen kopiert, und es wird ein Fehler angezeigt, um den Lieferantenwert auszufüllen.
Unternehmensadresse	Keine	Die Unternehmensadresse ist Teil der Lieferantendetails.
Land	Keine	Die Länderdetails sind Teil der Lieferantendetails.
Keine	Vertragstypmodell	Vertragsmodell, das dem Vertragstyp zugeordnet ist.

Daten wurden aus der Tabelle „Rechtsvertrag“ in die Tabelle „Vertragsdokument“ kopiert

Rechtsvertrag [sn_lg_contracts_reposito	Vertragsdokument [sn_cm_core_document]	Beschreibung
Keine	Name	Name des Dokuments Der Name hat das Format „<contract type> für<company_name> .“ Wenn der Vertragstyp leer ist, hat der Name das Format „“.<contract_number> für<company_name> .“
URL des externen Ordners	URL	URL des externen Speicherordners.
ID des externen Ordners	Externe ID	ID des externen Speicherordners.
Externer Provider	Speicheranbieter	Anbieter von Dokumentenspeichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten wurden aus der Tabelle „Rechtsvertrag“ in die Tabelle „Vertragsdokument“ kopiert (Fortsetzung)

Rechtsvertrag [sn_lg_contracts_reposito	Vertragsdokument [sn_cm_core_document]	Beschreibung
Anforderung geöffnet von	Besitzer	Der Anwender, der die Anforderung geöffnet hat.
Keine	Vertragstyp	Vertragstyp, der dem Datensatz entspricht.
Keine	Standardversion	Version der Dokumentüberarbeitung, die als Bereit markiert ist.

Daten wurden aus der Tabelle „Rechtsvertrag“ in die Tabelle „Überarbeitung des Vertragsdokuments“ kopiert

Rechtsvertrag [sn_lg_contracts_reposito	Überarbeitung der Vertragsdokumente sn_cm_core_document_revision	Beschreibung
Verweisen Sie auf das neu erstellte Dokument	Dokument	Revision des Dokuments.
Keine	Name	Name der Dokumentüberarbeitung. Für externen Speicher: Der Name hat das Format „<contract type> für<company_name> .“ Wenn der Vertragstyp leer ist, hat der Name das Format „.<contract_number> für<company_name> .“ Für internen Speicher: Der Name liegt im Format vor<document_name> .
Keine	Dateityp	Der Typ der Dokumentüberarbeitung. Bei externem Speicher ist der Dokumentüberarbeitungstyp eine URL. Beim internen Speicher ist der Dokumentüberarbeitungstyp ein Anhang.
Unterzeichneter Vertrag	URL	Der unterzeichnete Vertrag ist unter der externen Speicher-URL verfügbar.
ID der externen Datei	Externe ID	ID der externen Datei

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Daten wurden aus der Tabelle „Rechtsvertrag“ in die Tabelle „Überarbeitung des Vertragsdokuments“ kopiert (Fortsetzung)

Rechtsvertrag [sn_lg_contracts_reposito	Überarbeitung der Vertragsdokumente sn_cm_core_document_revision	Beschreibung
Keine	Versionsstatus	Die Überarbeitungsnummer des Dokuments, die anfänglich auf 1 festgelegt ist.
Dokument	Dokument	Die Datei im Dokumentfeld wird in den neu erstellten Überarbeitungsdatensatz kopiert.

Ergebnis der Migration von Legal Simple Contracts nach Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery

Beim Ausführen des Skripts zum Migrieren von Daten von Legal Simple Contracts nach Vertragsmanagement Pro für Legal Service Deliverywerden die Daten zusammen mit anderen Änderungen kopiert, die an den Modulen [Legal Simple Contracts, Center für Rechtsangelegenheitenund dem Dashboard für die Rechtsabteilung vorgenommen wurden.

- Nach der Migration werden die folgenden Module von Legal Simple Contracts als Legacy-Module markiert:
  - **Administrator Simple Contracts**
  - **Simple Contracts**
  - **Rechtsverträge**
- Rechtsvertragsanforderungen, die noch nicht abgeschlossen sind, sind weiterhin im Center für Rechtsangelegenheitensichtbar.
- In Center für Rechtsangelegenheitenwerden die migrierten Vertrags-Repository-Datensätze in der Liste Alle Verträge in Rechtsverträge angezeigt, auf die Sie zugreifen können, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Rechtsverträge** > **Alle Verträge**.
- Im Dashboard der Rechtsabteilung werden Legacy-Vertragsanforderungen von Legal Simple Contracts auf den folgenden Registerkarten angezeigt:
  - Registerkarte „Verträge (veraltet)“.
  - Registerkarte „Verträge“: Navigieren Sie zum Abschnitt Veraltete Vertragsanforderungen, um die Vertragsanforderungen anzuzeigen.
- Alle neuen Vertrags-Repository-Datensätze, die aufgrund des Abschlusses einer rechtlichen Anforderung erstellt werden, werden automatisch zu Vertragsmanagement Pro für Legal Service Deliverymigriert.

Anforderungen von Geheimhaltungsvereinbarungen in Legal Simple Contracts

Mitarbeiter können rechtliche Anforderungen zum Erstellen von Verträgen zur Geheimhaltungsvereinbarung (NDA) mit Drittparteien wie Lieferanten, Kunden und Partnern einreichen. Die Rechtsabteilung kann diese angeforderten Änderungen dann von einem zentralen Ort aus verwalten und verarbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen

- Vertragsvorlagen mit Metadaten und Business-Regeln zur Auswahl der relevantesten Vorlage für eine Anforderung.
- Vollständiger Selfservice für die Erstellung standardisierter NDA-Verträge.
- Anforderungen zur Änderung der standardisierten Verträge, die an die Rechtsabteilung weitergeleitet werden
- Unterstützung für elektronische Signaturen.
- Integrationen der elektronischen Signatur mit Adobe Sign und DocuSign.
- Unterstützung für handschriftliche Signaturen, um eine effektive Zusammenarbeit zwischen den Unterzeichnern zu ermöglichen.
- Dokumentspeicher in der Instanz ServiceNow sowie in externen Speichersystemen wie Box, Google Driveund Microsoft OneDrive.
- Repository für Rechtsverträge, das die Metadaten der unterzeichneten Vertragsdokumente enthält.
- Konfigurierbare Systemeigenschaft zum Generieren einer Abschlusszertifizierung für eine elektronisch unterzeichnete Geheimhaltungsvereinbarung (NDA). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren.

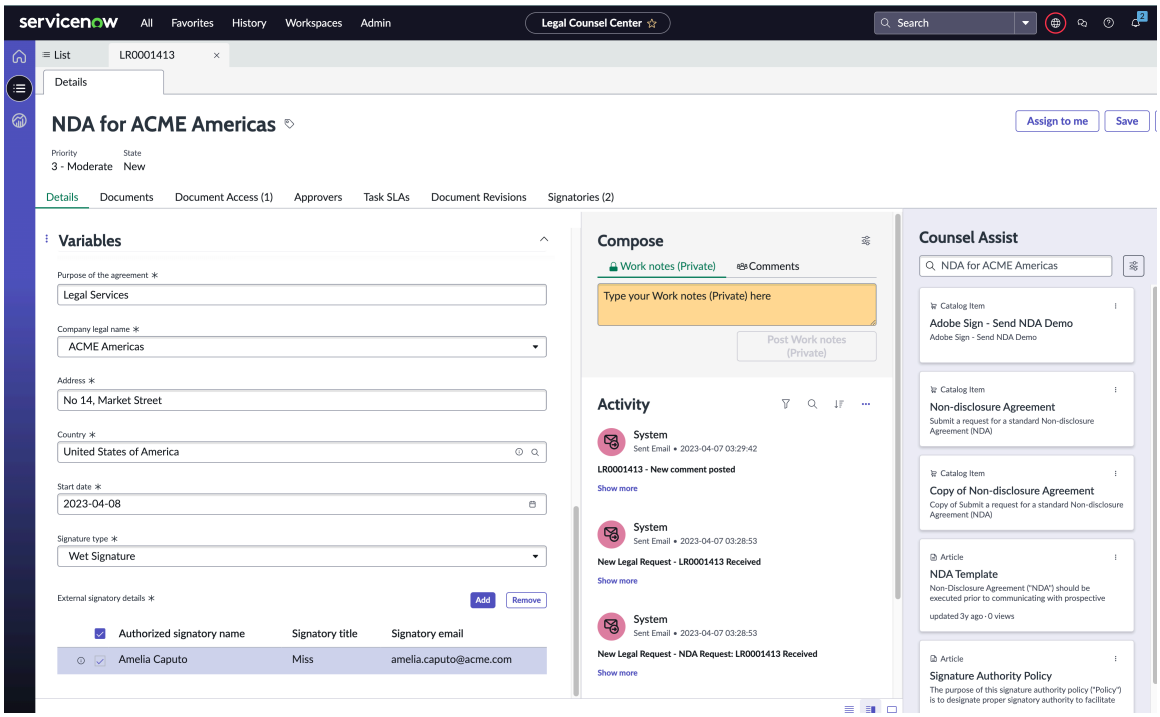
Anforderung eines Vertrags zur Geheimhaltungsvereinbarung – Workflow

Wenn eine anfordernde Person eine juristische Anforderung einreicht, wird mit einer Standardvertragsvorlage ein NDA-Vertragsdokument basierend auf den Informationen aus der Anforderung erstellt. Die Informationen aus der Anforderung werden an den entsprechenden Stellen in die Vorlage eingefügt.

Bei Bedarf können anfordernde Personen bestimmte Änderungen im generierten NDA-Vertragsdokument anfordern. Die Rechtsabteilung kann die angeforderten Änderungen verwalten und verarbeiten, sodass die notwendigen Änderungen am NDA-Vertragsdokument an einer zentralen Stelle vorgenommen werden.

Wenn das generierte NDA-Dokument keine Änderungen erfordert, kann die anfordernde Person es zur elektronischen oder manuellen Signatur an die Unterzeichner senden. Nachdem alle Unterzeichner das Vertragsdokument signiert haben, wird es in der Instanz ServiceNow oder einem externen Speichersystem gespeichert. Die anfordernde Person und die Mitglieder der Rechtsabteilung können auf das unterzeichnete Vertragsdokument aus dem Rechtsverträge-Repository zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Example: Workflow für die Anforderung eines Vertrags zur Geheimhaltungsvereinbarung

Ein Beispiel-Workflow für eine Vertragsanforderung für eine Geheimhaltungsvereinbarung kann wie folgt ablaufen:

1. Richten Sie die folgenden Elemente in der Anwendung ein:
   - Mehrere Variationen von NDA-Vorlagen
   - Vorlagenauswahlregel zur Auswahl der richtigen Vorlage basierend auf der rechtlichen Anforderung
   - Interne Unterzeichner für verschiedene Vorlagen
   - E-Signatur-Integration – Adobe Sign oder DocuSign
2. Der Mitarbeiter füllt das NDA-Aufnahmeanforderungsformular aus.
3. Der Mitarbeiter zeigt eine Vorschau des generierten Vertrags mit Metadaten an und sendet ihn an die Unterzeichner.
4. Alle Unterzeichner übermitteln die erforderlichen Signaturen.
5. Der unterzeichnete Vertrag wird an den Datensatz der rechtlichen Anforderung angehängt.
6. Ein Vertrags-Repository-Datensatz wird mit den Metadaten und dem unterzeichneten Vertrag erstellt.
7. (Optional) Der unterzeichnete Vertrag wird in den konfigurierten Speicher verschoben und im Abschnitt „Vertrags-Repository“ referenziert.

Senden Sie eine rechtliche Anforderung für eine NDA

Senden Sie eine rechtliche Anforderung für eine Geheimhaltungsvereinbarung mit Drittparteien wie Lieferanten, Kunden oder Partnern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Greifen Sie auf das Formular zur Aufnahme der Geheimhaltungsvereinbarung zu.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Aufnahmeformular für Geheimhaltungsvereinbarung

Feld	Beschreibung
Gilt dies für einen Lieferanten, Kunden oder Partner?	Kategorie der Drittpartei.
Zweck der Vereinbarung	Zweck der Vereinbarung. Beispiel: Geheimhaltungsvereinbarung für neue Geschäftsinvestitionen.
Offizieller Name des Unternehmens	Offizieller Name der Drittpartei, mit der Sie eine Vereinbarung treffen. Wenn der Name des Unternehmens nicht aufgeführt ist, wählen Sie die Option **[Unternehmen nicht aufgeführt]** aus, und geben Sie den Namen unter **Neuer offizieller Name des Unternehmens ein**.
Adresse	Postanschrift der Drittpartei.
Land	Land der Drittpartei.
Startdatum	Startdatum des Vertragszeitraums.
Signaturtyp	Typ der Signatur. ○ Elektronische Signatur: Der Unterzeichner unterzeichnet den Vertrag digital. ○ Leere Signatur: Der Unterzeichner unterzeichnet manuell die physische Version des Vertrags. Der Standardsignaturtyp ist Elektronische Signatur.
Details des externen Unterzeichners	Liste der Personen der ausgewählten Drittpartei, die die Vereinbarung unterzeichnen sollen.

3. **Wahlweise:** Ändern Sie die Liste der Unterzeichner.

   ○ (Optional) Um einen Unterzeichner hinzuzufügen, wählen **Sie Hinzufügen**, und geben Sie die Details des Unterzeichners an.

   ○ (Optional) Um die Informationen eines Unterzeichners zu ändern, wählen Sie in der Zeile des Unterzeichners das Symbol zum Bearbeiten von Zeilen (Symbol zum Bearbeiten von ✎), und aktualisieren Sie die Details.

   ○ (Optional) Um einen Unterzeichner zu entfernen, wählen Sie in der Zeile des Unterzeichners das Symbol zum Entfernen von Zeilen (Symbol zum Entfernen von ✖).

4. Wählen Sie **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine juristische Anforderung zum Generieren eines Vertragsdokuments für eine Geheimhaltungsvereinbarung wird im Status „Neu“ erstellt.
- Ein Vertragsdokument im Status „Dokument bereit“ wird mit Daten aus der Anforderung generiert, indem eine Vertragsvorlage auf Grundlage der Vertragsvorlagenregeln verwendet wird. Basierend auf der Vorlage, sind in dem generierten Dokument ebenfalls interne Unterzeichner eingetragen. Weitere Informationen finden Sie unter Regeln für die Auswahl einer rechtsgültigen Vertragsvorlage konfigurieren.

  Hinweis:

  - Wenn in der Anforderung mehr Unterzeichner hinzugefügt wurden, als für den in der Vertragsvorlage definierten Vertrag erforderlich sind, ist nur die Standardanzahl von Unterzeichnern zum Unterzeichnen des Vertrags erforderlich. Andere Unterzeichner werden als „Nicht berücksichtigt“ markiert.
  - Wenn in der Anforderung weniger Unterzeichner enthalten sind, als für den Vertrag erforderlich sind, können Sie weitere Unterzeichner hinzufügen.

  In beiden Fällen können Sie eine Change-Anforderung einreichen, um die Anzahl der Unterzeichner gemäß den Anforderungen für Ihren Vertrag zu aktualisieren.

- In der Tabelle „Unterzeichner“ [sn_lg_contracts_signer] wird ein Datensatz für jeden externen Unterzeichner erstellt.

Weitere Informationen zum Anzeigen und Nachverfolgen einer Anfrage an die Rechtsabteilung finden Sie unter Details zu Anfragen an die Rechtsabteilung anzeigen und nachverfolgen.

5. **Wahlweise:** Wenn Sie Änderungen im generierten Dokument benötigen, senden Sie eine Change-Anforderung an die Rechtsabteilung.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und schließen Sie das Vertragsdokument ab.
6. **Wahlweise:** Ändern Sie die Anforderungsdetails, oder verwalten Sie Unterzeichner, indem Sie **Aktionen** und dann **Anforderung bearbeiten**auswählen.
   Diese Option ist nur verfügbar, wenn der Anforderungsstatus „Neu“ und der Dokumentstatus „Dokument bereit“ ist. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie eine rechtliche Anforderung.
7. Wenn das Vertragsdokument abgeschlossen ist, senden Sie es an die Unterzeichner, damit es signiert wird.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und schließen Sie das Vertragsdokument ab.

Juristische Vertragsanforderungen bearbeiten

Als Mitglied des Supportteams für Rechtsverträge können Sie ein Vertragsdokument gemäß den angeforderten Änderungen überprüfen und überarbeiten. Laden Sie das überarbeitete Dokument in die Anforderung hoch, und senden Sie das Dokument aus der Anforderung an die anfordernde Person.

Vorbereitungen

Der Leiter des Praxisbereichs oder Gruppenmanager muss Ihnen die Anforderung zugewiesen haben. Falls nicht, können Sie die Anforderung öffnen, um sie sich selbst oder jemandem in der Gruppe zuzuweisen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie auf die Anforderung zugreifen und sie genauso bearbeiten wie die Beauftragten. Sie können die Felder „ **Zugewiesen an** “ und **„Zuweisungsgruppe“** jedoch nicht ändern.

Hinweis:
In Zeiten, in denen Sie nicht verfügbar sind, können Sie Ihre rechtlichen Verpflichtungen an andere Benutzer delegieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine juristischen Anfrage, indem Sie unter **Juristische Anforderungen** eine Option auswählen.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie bei der Bearbeitung der juristischen Anforderung die Unterstützung anderer Erfüller benötigen, fügen Sie diese im Feld **Mitarbeiter** hinzu.

   Hinweis:
   Benutzer mit der Rolle sn_lg_contracts.contracts_fulfiller werden im Feld **Collaborators** (Mitarbeitende) aufgeführt.

   Die Mitarbeiter werden per E-Mail darüber benachrichtigt, dass sie einer juristischen Anforderung als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.
5. **Wahlweise:** Ad-hoc-Genehmigungen für juristische Anforderungen oder deren Anlagen starten für die juristische Anforderung oder deren Anlagen, wenn eine Genehmigung von anderen Stakeholdern erforderlich ist.
6. **Wahlweise:** Überprüfen Sie auf der Registerkarte **Unterzeichner** die Unterzeichner für das Vertragsdokument und ihren Status.
7. Überprüfen Sie im Abschnitt „Aktivität“ die von der anfordernden Person angefragten Änderungen, und nehmen Sie im Vertragsdokument die erforderlichen Änderungen vor.
   Für die Vertragsdokumente im DOCX-Format vorliegt,
   - Wenn der externe Speicher konfiguriert ist, können Sie die Dokumentüberarbeitung direkt aus dem externen Speicher bearbeiten und speichern.
   - Wenn der interne Speicher konfiguriert ist, laden Sie das Vertragsdokument herunter, bearbeiten es, speichern Sie es, und laden Sie es mit der Option Überarbeitung erstellen hoch.
8. Laden Sie das überarbeitete Vertragsdokument hoch.
   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Dokumentüberarbeitungen auf Überarbeitungerstellen**.
   b. Klicken Sie im Dialogfeld „Überarbeitung hochladen“ auf den Link **Datei anhängen**, und laden Sie das überarbeitete Dokument hoch.
   c. **Wahlweise:** Fügen Sie Arbeitsnotizen hinzu, um Informationen zum angehängten Dokument bereitzustellen.
   d. Wenn die angehängte Datei die letzte Überarbeitung ist und zur Überprüfung und Bestätigung an die anfordernde Person gesendet werden kann, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Als bereit markieren**.
   e. Klicken Sie auf **Hochladen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das angehängte Dokument wird der Anforderung hinzugefügt. Die Überarbeitungsnummer des neuesten Dokuments ist ums eins höher als die vorherige Dokumentüberarbeitungsnummer. Das Dokument wird auf der Registerkarte **Dokumentüberarbeitungen** aufgelistet.

9. Klicken Sie auf **Dokument senden**, um das Vertragsdokument, das als bereit markiert ist, an die anfordernde Person zu senden.

Ergebnisse
Das aktualisierte Dokument wird zur Überprüfung an die anfordernde Person gesendet. Der Dokumentstatus wird auf „Dokument bereit“ aktualisiert.

Überprüfen und schließen Sie das Vertragsdokument ab

Überprüfen und finalisieren Sie das Vertragsdokument, um es zur Signatur zu senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie im Kontextmenü des Formulars **Meine Anforderungen** aus.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Alle Anforderungen anzeigen** aus.
4. Wählen Sie die juristische Anforderung aus der Liste aus.
5. Überprüfen Sie das Vertragsdokument auf der Registerkarte Vorschau.
   Auf der Registerkarte „Vorschau“ wird das Vertragsdokument vom Typ PDF oder HTML im PDF-Format heruntergeladen, während das Vertragsdokument vom Typ Microsoft Word im DOCX-Format heruntergeladen wird.
6. **Wahlweise:** Wenn Änderungen am Vertragsdokument vorgenommen werden müssen, senden Sie eine Change-Anforderung.

   a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Aktionen** die **Option Changes anfordern**aus.

   b. Geben Sie im Dialogfeld „Änderungen anfordern“ die Details ein, die Sie aktualisieren möchten.

   c. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Change-Anforderung wird zur Überarbeitung im Vertragsdokument an die Rechtsabteilung übermittelt, und ihr Status wird in In Arbeit geändert. Der Dokumentstatus des Vertragsdokuments wird auf „Interne rechtliche Überprüfung“ aktualisiert.

   Ein beliebiger Benutzer aus der Rechtsabteilung kann die angeforderten Änderungen im Dokument vornehmen und das aktualisierte Dokument an Sie zurücksenden.

   Hinweis:
   Sie können erst auf eine Dokumentvorschau zugreifen, wenn die Rechtsabteilung das überarbeitete Dokument zurücksendet.

Nächste Maßnahme
Wenn das Vertragsdokument abgeschlossen ist, senden Sie es zur Signatur, indem **Sie Zum**Signieren senden auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Signaturprozess für eine Anfrage an die Rechtsabteilung

Sie können entweder eine elektronische oder eine handschriftliche Signatur für eine rechtliche Anforderung anfordern. Der Vertragsgenehmigungsprozess unterscheidet sich je nach ausgewähltem Signaturtyp.

- Elektronische Signatur: Ermöglicht Anwendern das elektronische Unterzeichnen von Vertragsdokumenten. Weitere Informationen finden Sie unter E-Signatur-Anbieter für rechtsgültige Verträge konfigurieren. Wählen Sie als Signaturtyp „Elektronische Signatur“ aus, wenn Sie auch ein Abschlusszertifikat generieren möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren.
- Leere Signatur: Ermöglicht die manuelle Fertigstellung des Vertrags anstelle des elektronischen Abschlusses. Anschließend können Sie das abgeschlossene Dokument hochladen. Weitere Informationen zum Hochladen des Dokuments finden Sie unter Fügen Sie einen manuell unterzeichneten Vertrag hinzu.

Wenn das Vertragsdokument abgeschlossen ist, wird es an die Unterzeichner gesendet, damit es unterzeichnet wird.

Ein Vertragsdokument wird zur Signatur übermittelt

Für elektronische Signatur	Für handschriftliche Signatur
• Der Dokumentstatus wird auf „Zur Signatur gesendet“ aktualisiert, und der Flow zur elektronischen Signatur wird wie in der Integration der Rechtsabteilungausgelöst. An den ersten Unterzeichner wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, dass das Vertragsdokument zur Signatur verfügbar ist. Die E-Mail enthält einen Link zum Vertragsdokument, den der Unterzeichner öffnen und das Dokument über den Anbieter der elektronischen Signatur DocuSign oder Adobe Sign signieren kann, je nachdem, wie er in der Integration der Rechtsabteilung für die elektronische Signatur konfiguriert ist. Der erste Unterzeichner ist derjenige, dessen Reihenfolgewert in der Liste der Unterzeichner auf den niedrigsten Wert in der Vertragsvorlagenregel festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Regeln für die Auswahl einer rechtsgültigen Vertragsvorlage konfigurieren. Nachdem der erste den Vertrag unterzeichnet hat, wird eine E-Mail an den nächsten Unterzeichner gesendet, um seine Unterschrift anzufordern. • Unterzeichner können die Signaturanforderung akzeptieren oder ablehnen. Weitere Informationen finden	• Der Dokumentstatus wird auf Ausstehende Signatur aktualisiert. • Eine E-Mail-Benachrichtigung wird mit dem angehängten Vertragsdokument an die Unterzeichner gesendet. • Die Unterzeichner drucken das Dokument aus, signieren es und geben es an die anfordernde Person der Rechtsabteilung zurück. • Die anfordernde Person der Rechtsabteilung lädt das Vertragsdokument im PDF-Format in die Anforderung hoch. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen manuell unterzeichneten Vertrag hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ein Vertragsdokument wird zur Signatur übermittelt (Fortsetzung)

Für elektronische Signatur	Für handschriftliche Signatur
Sie unter Unterzeichnen oder lehnen Sie einen Rechtsvertrag auf elektronischem Wege in „Legal Simple Contracts“ ab.	

Unterzeichnen oder lehnen Sie einen Rechtsvertrag auf elektronischem Wege in „Legal Simple Contracts“ ab

Als Unterzeichner können Sie ein Vertragsdokument überprüfen und unterzeichnen oder die Unterzeichnung ablehnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese Aufgabe gilt nur für Verträge, bei denen der Signaturtyp auf **Elektronische Signatur**festgelegt ist. Wenn der Vertrag eine handschriftliche (manuelle) Signatur erfordert, erhalten die Unterzeichner eine E-Mail mit dem Vertrag im Anhang, unterzeichnen den Vertrag und senden ihn an die anfordernde Person der Rechtsabteilung zurück. Die anfordernde Person der Rechtsabteilung hängt dann das Vertragsdokument im PDF-Format an die Anforderung an.

Prozedur

1. Wählen Sie den Link in der E-Mail-Benachrichtigung aus.
2. Prüfen Sie das Vertragsdokument, und unterzeichnen Sie es, oder lehnen Sie die Unterzeichnung ab.

Ergebnisse
Die folgende Tabelle zeigt die Ergebnisse der Unterzeichnung des Vertragsdokuments bzw. der Ablehnung der Unterzeichnung.

Ergebnis der Genehmigung oder Ablehnung eines Vertrags

Vertragsdokument unterzeichnen	Unterzeichnung des Vertragsdokuments ablehnen
• Wenn weitere Unterzeichner vorhanden sind, die das Vertragsdokument unterzeichnen, wird es an den nächsten Unterzeichner in der Reihenfolge gesendet. Der Status des aktuellen Unterzeichners in der Anforderung wird von „Unterschrift ausstehend“ auf „Signiert“ aktualisiert. Der Status des nächsten Unterzeichners wird von „Nicht gestartet“ auf „Unterschrift ausstehend“ aktualisiert. • Wenn der letzte Unterzeichner das Dokument unterzeichnet hat, wird ein	• Das Vertragsdokument wird an die anfordernde Person zurückgesendet. Die anfordernde Person erhält eine E-Mail-Benachrichtigung, dass der Unterzeichner das Signieren des Dokuments abgelehnt hat. Die anfordernde Person kann das Dokument überprüfen und Änderungen am Dokument anfordern und es zur Unterzeichnung erneut an die Unterzeichner senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis der Genehmigung oder Ablehnung eines Vertrags (Fortsetzung)

Vertragsdokument unterzeichnen	Unterzeichnung des Vertragsdokuments ablehnen
Datensatz für einen rechtsgültigen Vertrag erstellt. Der Dokumentstatus wird auf Vertrag unterzeichnet aktualisiert. • Wenn die Systemeigenschaft sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate auf truefestgelegt ist, wird das Abschlusszertifikat generiert und an das abgeschlossene Vertragsdokument angehängt.	Der Unterzeichnerstatus in der Anforderung wird auf „Abgebrochen“ aktualisiert. • Der Dokumentstatus in der Anforderung wird von „Unterschrift ausstehend“ zu „Vertrag abgelehnt“ aktualisiert.

Workflow für handschriftliche Signaturen

Der Workflow für handschriftliche Signaturen wird ausgelöst, wenn eine rechtliche Anforderung mit dem Signaturtyp „handschriftliche Signatur“ zum Signieren an die Unterzeichner gesendet wird.

Der Signaturtyp wird beim Senden einer rechtlichen Anforderung angegeben. Weitere Informationen finden Sie unter Senden Sie eine rechtliche Anforderung für eine NDA.

Der generische Workflow für die handschriftliche Signatur kann wie folgt ausgeführt werden.

Als Unterzeichner:

- Erhalten Sie eine E-Mail-Benachrichtigung, in der Sie Ihre Unterschrift anfordern.
- Öffnen Sie das Vertragsdokument, das an die E-Mail angehängt ist.
- Drucken Sie den Vertragsanhang.
- Unterzeichnen Sie den Vertragsausdruck, und senden Sie ihn an die anfordernde Person zurück.

Als anfordernde Person der Rechtsabteilung:

- Nachdem Sie das unterzeichnete Vertragsdokument von allen Unterzeichnern erhalten haben, generieren Sie eine digitale Kopie im PDF-Format.
- Hängen Sie die digitale Kopie des Vertragsdokuments an die rechtliche Anforderung an. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen manuell unterzeichneten Vertrag hinzu.

Fügen Sie einen manuell unterzeichneten Vertrag hinzu

Als anfordernde Person der Rechtsabteilung fügen Sie nach Erhalt des unterzeichneten Vertragsdokuments von den Unterzeichnern die digitale Version dem Datensatz für die rechtliche Anforderung hinzu.

Vorbereitungen
Sie benötigen eine PDF-Version des unterzeichneten Vertrags.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.

   Hinweis:
   Wenn Sie Mitarbeiter-Center verwenden, können Sie eine Anfrage bei der Rechtsabteilung einreichen, indem Sie zum Mitarbeiter-Center-Portal navigieren und eine Anforderung aus dem Menü **Rechtlich** auswählen.

2. Wählen Sie im Formular-Kontextmenü die Option **Meine Anforderungen**.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Alle Anforderungen anzeigen** aus.
4. Wählen Sie die juristische Anforderung aus der Liste aus.
5. Wählen Sie **Vertrag hochladen** aus, und navigieren Sie zu der Datei.
6. Wählen Sie **Öffnen**.
7. Wenn Sie eine falsche Datei hochgeladen haben, laden Sie das richtige Dokument hoch, indem **Sie Vertrag erneut** hochladen in der Dropdown-Liste **Aktionen** auswählen.
8. Wählen Sie **„Abschließen"** aus, um die Anfrage an die Rechtsabteilung zu schließen.

   Hinweis:
   Sie können keine Änderungen an der rechtlichen Anforderung vornehmen, nachdem die rechtliche Anforderung geschlossen wurde.

Ergebnisse

Wenn die juristische Anforderung geschlossen wird, wird eine E-Mail mit dem endgültigen Vertragsdokument an die Unterzeichner gesendet.

Vertriebsvertrags-Überprüfungsanforderungen

Mitglieder des Vertriebsteams können juristische Anforderungen zur Überprüfung von Verkaufsverträgen einreichen, wenn sie rechtliche Beratung bei Kundenanfragen benötigen, die von Kunden bereitgestellten Nutzungsbedingungen lesen oder juristische Hilfe einholen müssen. Das Team der Rechtsabteilung kann den Verkaufsvertrag überprüfen und die angeforderte Unterstützung in Vertragsfragen bieten.

Funktionen

- Weiterleitung von Anforderungen an die Rechtsabteilung zur Änderung von Standardverträgen und bedarfsgesteuerte Genehmigungen für Inhaltsänderungen
- Konfigurierbare Abwendungsregeln, um vordefinierte rechtliche Hinweise basierend auf den CRM-Daten bereitzustellen, z. B. Account-Segment und Größe der Opportunity.
- Ad-hoc-Genehmigungen für Vertragsentwürfe.
- Repository für Rechtsverträge, das Metadaten von unterzeichneten Vertragsdokumenten enthält.

Anforderung zur Kaufvertragsprüfung einrichten

Der Administrator muss die folgenden Elemente einrichten, damit die Mitglieder des Vertriebsteams ihre zugewiesenen Vertriebskonten und Verkaufschancen sehen können, während sie juristische Anforderungen zur Kaufvertragsprüfung übermitteln:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Microsoft Dynamics CRM für Vertriebsverträge konfigurieren
- Importsatzaufträge planen, um Daten aus dem CRM-System abzurufen
- Abweisungsregel für Verkaufsverträge erstellen

Vertriebsvertrags-Überprüfungsanforderungen – Workflow

Als Mitglied des Vertriebsteams können Sie eine juristische Anforderung an die Rechtsabteilung einreichen, um rechtliche Unterstützung in Bezug auf die Vertriebsverträge für Verkaufschancen oder Accounts zu erhalten, für die Sie zuständig sind. Wenn Sie auf die Schaltfläche **Absenden** klicken, sucht das System nach einer Ablenkungsregel, die seine definierten Bedingungen mit den in der Anforderung eingegebenen Informationen abgleicht.

- Wenn die Bedingungen in Abweisungsregeln nicht mit den Details der Anforderung übereinstimmen, wird die juristische Anforderung übermittelt und der juristischen Gruppe für Vertriebsverträge zugewiesen.
- Wenn die Bedingungen einer Abweisungsregel den Details der Anforderung entsprechen, wird der vorkonfigurierte Text der rechtlichen Hinweise in einem Dialogfeld angezeigt. Sie können eine der folgenden Aktionen ausführen:
  - Folgen Sie den Anweisungen, und brechen Sie die Übermittlung der juristischen Anforderung ab.
  - Geben Sie die entsprechenden Gründe unter **Geschäftliche Gründe** an, und übermitteln Sie die Anforderung.

Die Rechtsabteilung kann die angeforderten Änderungen verwalten und verarbeiten, sodass die notwendigen Änderungen am Vertragsdokument an einer zentralen Stelle vorgenommen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

servicenow

Legal Simple Contracts – Workflow für Geheimhaltungsvereinbarungen

Sales Contract Review Request workflow

Sales team members can submit legal requests for sales contract reviews when they have to engage legal counsel for customer queries, review the terms and conditions provided by customers, or for legal guidance. The commercial legal team can review the sales contract and provide the requested contract support.



Setup the following items in the application

- Configure Microsoft Dynamics CRM to import the sales representatives, sales accounts, and active opportunities data.
- Configure deflection, based on specified conditions, that will provide guidance to sales persons.
- (Optional) Integration with external storage provider to store signed contracts.

- Employee fills out the sales contract form with details like **Sales account** and **Opportunity**, that is pulled from the CRM system.
- (Optional) Employees upload sales contract document.
- System checks for deflection rules to provide legal guidance based on the entered information.
  - If no deflection rules match, then the legal request is submitted.
  - If the deflection rules match, preconfigured legal guidance, appears.
    - Follow the guidance and cancel submission.
    - To get more guidance, provide business justification and submit the request.
- (Optional) Fulfiller obtains ad hoc approval from stakeholders for documents.
- Fulfiller makes necessary revisions to the document and uploads it to the request.
- The sales contract document is



Submit a request for a sales contract when you have customer questions, need to engage legal counsel, or need a review of terms and conditions given by customers.

*What does your request involve?

Data Processing addendum

*Account

A. Datum Corporation

Opportunity

2 Semiautomatic Espresso Machines for A.

Opportunity

2 Semiautomatic Espresso Machines for A.

Deal closure date

2022-05-04

Additional information

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Juristische Anforderungen zur Überprüfung des Verkaufsvertrags übermitteln

Senden Sie eine juristische Anforderung an die Rechtsabteilung zur Überprüfung und rechtlichen Unterstützung für einen Vertriebsvertrag.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.sales_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Anforderung auf Überprüfung eines Verkaufsvertrags einreichen, um sich an einen Rechtsbeistand zu wenden, eine Antwort auf Kundenfragen zu erhalten oder die von Kunden bereitgestellten Nutzungsbedingungen überprüfen zu lassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.

   Hinweis:
   Wenn Sie Mitarbeiter-Center verwenden, können Sie eine Anfrage bei der Rechtsabteilung einreichen, indem Sie zum Mitarbeiter-Center-Portal navigieren und eine Anforderung aus dem Menü **Rechtlich** auswählen.

2. Klicken Sie auf **Servicekatalog**, um alle verfügbaren Anforderungskategorien anzuzeigen.
3. Suchen und öffnen Sie das Anforderungselement **Kaufvertragsprüfung**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Aufnahmeformular für Kaufvertragsprüfung

Feld	Beschreibung
Was beinhaltet Ihre Anforderung?	Kategorie des Vertrags. Wenn die erforderliche Kategorie nicht aufgeführt ist, wählen Sie **Andere** aus.
Geben Sie bei Auswahl von „Andere“ Details an.	Details der Kategorie. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Andere** unter **Was beinhaltet Ihre Anforderung?** ausgewählt wird.
Account	Vertriebs-Accounts, für die Sie zuständig sind, abgerufen aus dem Microsoft Dynamics CRM-System. **Hinweis:** Nur das Vertriebskonto, dem Sie zugewiesen wurden, wird aufgeführt.
Möglichkeit	Liste der aktiven Verkaufschancen, die dem ausgewählten Account zugeordnet sind. Wenn dem ausgewählten Account keine Verkaufschance zugeordnet ist, lassen Sie das Feld leer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Nur die Verkaufschancen, denen Sie zugewiesen wurden, sind aufgeführt.
Geschäftsabschlussdatum	Erwartetes Abschlussdatum der Verkaufschance, abgerufen aus dem CRM-System. Sie können das Abschlussdatum der Transaktion nach Bedarf auf ein beliebiges zukünftiges Datum ändern.
Zusätzliche Informationen	Zusätzliche Informationen zum Kaufvertrag.

5. **Wahlweise:** Klicken Sie auf das Symbol „Anlagen hinzufügen“ (📎), um eine Anlage zur Anforderung hochzuladen.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das System sucht nach Ablenkungsregeln, um eine Anleitung basierend auf den eingegebenen Informationen bereitzustellen.
   - Wenn die Bedingungen in Abweisungsregeln nicht mit den Details der Anforderung übereinstimmen, wird die juristische Anforderung übermittelt.
   - Wenn die Bedingungen einer Abweisungsregel den Details der Anforderung entsprechen, wird der vorkonfigurierte Text der rechtlichen Hinweise in einem Dialogfeld angezeigt. Sie können eine der folgenden Aktionen ausführen:
     - Folgen Sie den Anweisungen, und brechen Sie die Übermittlung der juristischen Anforderung ab.
     - Geben Sie die entsprechenden Gründe unter **Geschäftliche Gründe** an, und übermitteln Sie die Anforderung.

Ergebnisse
Die juristische Anforderung wird erstellt und der juristischen Gruppe für Vertriebsverträge zugewiesen.

Vertriebsvertrags-Überprüfungsanforderungen bearbeiten

Als Mitglied des juristischen Supportteams für Verträge können Sie ein Vertriebsvertragsdokument gemäß den angeforderten Änderungen überprüfen und überarbeiten. Laden Sie das überarbeitete Dokument in die Anforderung hoch und senden Sie es aus der Anforderung direkt an die anfordernde Person.

Vorbereitungen
Der Leiter des Praxisbereichs oder Gruppenmanager muss Ihnen die Anforderung zugewiesen haben. Falls nicht, können Sie die Anforderung öffnen, um sie sich selbst oder jemandem in der Gruppe zuzuweisen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie auf die Anforderung zugreifen und sie genauso bearbeiten wie die Beauftragten. Sie können die Felder „ **Zugewiesen an** “ und **„Zuweisungsgruppe“** jedoch nicht ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine juristischen Anfrage, indem Sie unter **Juristische Anforderungen** eine Option auswählen.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie bei der Bearbeitung der juristischen Anforderung die Unterstützung anderer Erfüller benötigen, fügen Sie diese im Feld **Mitarbeiter** hinzu.

   Hinweis:
   Benutzer mit der Rolle sn_lg_contracts.contracts_fulfiller werden im Feld **Collaborators** (Mitarbeitende) aufgeführt.

   Die Mitarbeiter werden per E-Mail darüber benachrichtigt, dass sie einer juristischen Anforderung als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.
5. **Wahlweise:** Ad-hoc-Genehmigungen für juristische Anforderungen oder deren Anlagen starten für die juristische Anforderung oder deren Anlagen, wenn eine Genehmigung von anderen Stakeholdern erforderlich ist.
6. Überprüfen Sie im Abschnitt „Aktivitätenstrom“ die von der anfordernden Person angefragten Änderungen und nehmen Sie im Vertragsdokument die erforderlichen Änderungen vor.
7. **Wahlweise:** Im Center für Rechtsangelegenheiten per E-Mail kommunizieren mit der anfordernden Person oder anderen Stakeholdern.
8. Laden Sie das angehängte Vertragsdokument herunter, um die von der anfordernden Person angeforderten Änderungen vorzunehmen.
9. **Wahlweise:** Wenn die finale Fassung des Vertriebsvertrags vorliegt, erstellen Sie einen Repository-Datensatz für den rechtsgültigen Vertrag, um das Dokument zu speichern.

   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Rechtsgültige Verträge** auf **Neu**.
   Das Formular „Rechtsgültiger Vertrag“ wird angezeigt, in dem die meisten Felder automatisch über die Felder der juristischen Anforderung ausgefüllt werden.

   b. Laden Sie das aktualisierte Vertragsdokument hoch.

Vertragsdokument hochladen

Option	Schritte
Vertragsdokument in Anforderung hochladen	Hängen Sie die Vertragsdokumentdatei im Abschnitt **Anhänge** an. ▪ Wenn Sie zum ersten Mal eine Datei anhängen, klicken Sie auf **Durchsuchen**. ▪ Wenn Sie zusätzliche Dateien anhängen, klicken Sie auf das Symbol „Anhänge hinzufügen“ ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Vertragsdokument in externen Speicher hochladen und zugehörigen Link hinzufügen	Geben Sie im Feld **Unterzeichneter Vertrag** die URL des Vertragsdokuments ein, das in das externe Speichersystem hochgeladen wurde.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

10. Nachdem Sie die juristische Anforderung gelöst haben, schließen Sie die Anforderung, indem Sie auf **Abschließen** klicken.

Anforderungen zur Überprüfung von Verträgen mit Drittparteien

Mitarbeiter können rechtliche Anforderungen zur Prüfung von Drittparteiverträgen durch die Rechtsabteilung einreichen.

Funktionen

Anforderungen zur Drittparteiüberprüfung bieten die folgenden Funktionen:

- Integrationen der elektronischen Signatur mit Adobe Sign und DocuSign.
- Unterstützung für das Speichern von Vertragsdokumenten in Ihrer Instanz ServiceNow oder in externen Speichersystemen wie Microsoft OneDrive und Google Drive.
- Repository für Rechtsverträge, das die Metadaten der unterzeichneten Vertragsdokumente enthält.
- Unterstützung für eine konfigurierbare Systemeigenschaft (sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate), um eine Abschlusszertifizierung zu generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren.

Anforderung zur Überprüfung von Verträgen mit Drittparteien – Workflow

Als rechtlicher Erfüller im Rechtsteam können Sie an den zugewiesenen Anforderungen zur Drittparteiüberprüfung arbeiten, indem Sie die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Überprüfen Sie das Vertragsdokument, das an die Anfrage an die Rechtsabteilung angehängt ist, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor.
- Senden Sie das überarbeitete Vertragsdokument per E-Mail an Drittparteikontakte, um es direkt aus Center für Rechtsangelegenheitenzu überprüfen.
- Zeigen Sie im Aktivitätenstrom der Anfrage an die Rechtsabteilung Antworten von Drittparteikontakten an.

  Möglicherweise sind mehrere Überarbeitungen zwischen Ihrem Unternehmen und der Drittpartei erforderlich, bevor das Vertragsdokument von allen Parteien fertiggestellt wird.

- Schließen Sie das Dokument im konfigurierten E-Signatur-System ab, indem Sie Pflichtfelder hinzufügen, und senden Sie es zur Signatur
- Senden Sie das Vertragsdokument an die erforderlichen Unterzeichner (internen und externen) zur elektronischen Signatur.

Nachdem alle Unterzeichner das Vertragsdokument signiert haben, wird es in der Instanz ServiceNow oder einem externen Speichersystem gespeichert. Die anfordernde Person und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die Mitglieder der Rechtsabteilung können auf das unterzeichnete Vertragsdokument aus dem Rechtsverträge-Repository zugreifen.

Senden Sie eine rechtliche Anforderung für die Überprüfung eines Drittparteivertrags

Senden Sie eine rechtliche Anforderung zur Überprüfung von Drittparteiverträgen durch die Rechtsabteilung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Sie können die Überprüfung eines Drittparteivertrags anfordern, um einen Rechtsbeistand hinzuzuziehen, von der Drittpartei Antworten auf Fragen zu erhalten oder die von der Drittpartei bereitgestellten Nutzungsbedingungen überprüfen zu lassen.
- Das Abschlusszertifikat wird nur generiert, wenn Sie die Systemeigenschaft `sn_lg_contracts.enable_executed_contract_audit_certificate`konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.

   Hinweis:
   Wenn Sie Mitarbeiter-Center verwenden, können Sie eine Anfrage bei der Rechtsabteilung einreichen, indem Sie zum Mitarbeiter-Center-Portal navigieren und eine Anforderung aus dem Menü **Rechtlich** auswählen.

2. Wählen Sie **Servicekatalog** aus, um alle verfügbaren Anforderungskategorien anzuzeigen.
3. Suchen Sie nach dem Anforderungselement zur **Prüfung des Vertrags** mit Drittparteien, und öffnen Sie es.
4. Füllen Sie im Formular „Drittpartei-Vertragsprüfung“ die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular zur Prüfung von Verträgen mit Drittparteien.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Im Status Neu wird eine rechtliche Anforderung zur Überprüfung des angehängten Drittpartei-Vertragsdokuments erstellt.
Weitere Informationen zum Anzeigen und Nachverfolgen der Anfrage an die Rechtsabteilung finden Sie unter Details zu Anfragen an die Rechtsabteilung anzeigen und nachverfolgen.

Nächste Maßnahme
Als Mitglied des Vertrags-Supportteams der Rechtsabteilung können Sie an der Anforderung arbeiten, den Vertrag zu überprüfen und zu unterzeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie an einer TPC-Überprüfungsanforderung.

Ändern Sie eine rechtliche Anforderung

Ändern Sie als juristischer Anwender eine rechtliche Anforderung, um die Details der Anforderung zu aktualisieren oder das angehängte Vertragsdokument durch eine aktualisierte Version zu ersetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Sie können eine Anforderung ändern, bis sie sich im Status Neu befindet.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.
2. Öffnen Sie Ihre übermittelte Anfrage an die Rechtsabteilung über die Option **Meine Anfragen** im Header-Menü.
3. Wählen Sie auf der Seite „Standardticket“ im Menü Aktionen die **Option Anforderung bearbeiten**aus.
4. Aktualisieren Sie die Details der Anforderung, oder ersetzen Sie das angehängte Vertragsdokument durch eine aktualisierte Version.
5. Wählen **Sie Speichern**, um den Datensatz zu aktualisieren.

Arbeiten Sie an einer TPC-Überprüfungsanforderung

Als Mitglied des Supportteams für Rechtsverträge überprüfen und überarbeiten Sie ein Drittpartei-Vertragsdokument. Sie können das überarbeitete Dokument per E-Mail an Stakeholder senden, um die Überarbeitungen zu überprüfen, und dann das fertige Dokument zur E-Signatur aus der rechtlichen Anforderung senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie auf die Anforderung zugreifen und sie genauso bearbeiten wie die Beauftragten. Sie können die Felder „ **Zugewiesen an** “ und **„Zuweisungsgruppe“** jedoch nicht ändern.

Hinweis:
In Zeiten, in denen Sie nicht verfügbar sind, können Sie Ihre rechtlichen Verpflichtungen an andere Benutzer delegieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine juristischen Anfrage, indem Sie unter **Juristische Anforderungen** eine Option auswählen.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie bei der Bearbeitung der juristischen Anforderung die Unterstützung anderer Erfüller benötigen, fügen Sie diese im Feld **Mitarbeiter** hinzu.

   Hinweis:
   Benutzer mit der Rolle sn_lg_contracts.contracts_fulfiller werden im Feld **Collaborators** (Mitarbeitende) aufgeführt.

   Die Mitarbeiter werden per E-Mail darüber benachrichtigt, dass sie einer juristischen Anforderung als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.
5. Verwalten Sie auf der Registerkarte **Dokumentüberarbeitungen** alle Überarbeitungen des Vertragsdokuments.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie die aktuelle Dokumentüberarbeitung als Bereit markieren, werden alle vorherigen Dokumentversionen, die als Bereit markiert waren, gelöscht.

6. **Wahlweise:** Senden Sie das Dokument zur Ad-hoc-Genehmigung, wenn eine Genehmigung von anderen Stakeholdern erforderlich ist.
7. Senden Sie eine E-Mail an Stakeholder, um das abgeschlossene Vertragsdokument überprüfen und die Änderungen bestätigen zu lassen.
   a. Klicken Sie **auf E-Mail erstellen**.
   b. Fügen Sie auf der Registerkarte **Neuer E-Mail-Entwurf** in den Feldern **An**, **CC**und **BCC** nach Bedarf die E-Mail-Adressen der Empfänger hinzu.
   Das Feld **An** ist bereits mit der in der Anforderung eingegebenen E-Mail-Adresse des Drittpartei-Kontaktpunkts und im Feld **CC** mit der E-Mail-ID der anfordernden Person ausgefüllt.
   c. Geben Sie den Betreff der E-Mail unter **Betreff**ein.
   Die Kurzbeschreibung der Anforderung wird standardmäßig ausgefüllt.
   d. Klicken Sie im Feld **Anhänge** auf den Link **+Datei** hinzufügen, um die Dokumente hinzuzufügen, und wählen Sie dann die Quelle der Datei aus.
   Wenn Sie eine Vertragsdokumentüberarbeitung als Bereit markiert haben, wird sie standardmäßig an die E-Mail angehängt.
   e. Geben Sie die Nachricht in den E-Mail-Text ein.
   f. Klicken **Sie** auf E-Mail senden, um die E-Mail sofort zu senden, oder auf **Als Entwurf speichern**, um sie später zu senden.
8. Fügen Sie auf der Registerkarte **Unterzeichner** Unterzeichner hinzu, an die der Vertrag zur E-Signatur gesendet wird.
9. Wenn sich alle Stakeholder auf eine Überarbeitung des Vertragsdokuments geeinigt haben, klicken **Sie auf Signatur** vorbereiten, um das Dokument vorzubereiten und zur E-Signatur an die Unterzeichner zu senden.
Der Dokumentstatus wird von „Interne rechtliche Überprüfung“ in „Unterzeichnung wird vorbereitet“ geändert.
10. Füllen Sie das Dokument im konfigurierten E-Signatur-System aus, und senden Sie es zur Signatur.
    a. Melden Sie sich nach Bedarf beim E-Signatur-Portal an.
    b. Zeigen Sie eine Vorschau des Dokuments an, um sicherzustellen, dass der Inhalt korrekt ist.
    c. Fügen Sie die erforderlichen Felder einschließlich des Felds Signatur hinzu.
    d. Klicken Sie auf **Senden**.
    Ein E-Signatur-Umschlag wird erstellt und an alle Unterzeichner gesendet. Wenn das System eine Erfolgsbenachrichtigung vom Anbieter der elektronischen Signatur erhält, wird der Dokumentstatus von Vorbereitung der Signatur auf Ausstehende Signatur aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

1. Unterzeichner können das Vertragsdokument überprüfen und unterzeichnen oder die Unterzeichnung ablehnen.
2. Sie können den Dokumentstatus in der Anforderung überprüfen.
   - Wenn alle Unterzeichner das Vertragsdokument unterzeichnen, wird der Dokumentstatus auf „Vertrag unterzeichnet“ aktualisiert. Ein Repository-Datensatz für Rechtsverträge wird erstellt, in dem das signierte Dokument angehängt oder verknüpft wird. Auf den Datensatz des **Rechtsvertrags** -Repositorys können Sie auch über die Registerkarte „Rechtsverträge“ zugreifen.
   - Auf der Registerkarte **Unterzeichner** wird der Status aller Unterzeichner auf Signiert aktualisiert.
   - Wenn ein Unterzeichner das Vertragsdokument nicht unterzeichnet, wird der Dokumentstatus auf „Vertrag abgelehnt“ aktualisiert.Wenn weitere Änderungen im Vertragsdokument erforderlich sind, aktualisieren Sie es, und senden Sie es erneut zur Signatur an die Unterzeichner.
3. Wenn der Vertrag von allen Parteien unterzeichnet wurde, können Sie die Anforderung schließen, indem Sie auf **Abschließen klicken.**

Brechen Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung ab

Brechen Sie eine Drittpartei-Vertragsanforderung ab, wenn sie nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Wichtig:
Wenn Sie eine Rechtsvertragsanforderung abbrechen, nachdem sie zur Signatur gesendet wurde, wird der Prozess im aktuellen Status angehalten.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.
2. Öffnen Sie Ihre übermittelte Anfrage an die Rechtsabteilung über die Option **Meine Anfragen** im Header-Menü.
3. Wählen Sie auf der Seite „Standardticket“ im Menü Aktionen die **Option Anforderung abbrechen**aus.
4. Geben Sie im Dialogfeld Kommentare ein, um zu erklären, warum die Anforderung abgebrochen wurde.
5. Wählen Sie **Abbruch bestätigen aus**.

Ergebnisse

- Die Anforderung wird abgebrochen, und die zugehörigen aktiven Flows werden beendet. Die Abbruchkommentare werden auf der Registerkarte **Aktivität** der Anforderung angezeigt.
- Der Dokumentstatus ändert sich in Vertrag ungültig.
- Die an die Unterzeichner gesendete Dokumentsignatur wird abgebrochen, um weitere Signaturen zu blockieren. Die Unterzeichner erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, dass die Anfrage an die Rechtsabteilung abgebrochen wurde.

Unterzeichnete Vertragsdokumente in der Vorschau anzeigen und herunterladen

Ein unterzeichnetes Vertragsdokument können Sie in der Vorschau anzeigen und herunterladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn alle Unterzeichner ein Vertragsdokument unterzeichnet haben, gilt es als das endgültige Vertragsdokument und wird in der Tabelle „ Rechtsvertrags - “ [sn_lg_contracts_repository] gespeichert.

Der Zugriff auf ein Vertragsdokument basiert auf den folgenden Benutzerrollen und -bedingungen:

- Ein Vertragserfüller kann Vertragsdokumente erstellen, anzeigen und aktualisieren.
- Nur ein Vertragsadministrator kann Vertragsdokumente löschen.
- Anfordernde Personen können nur Vertragsdokumente anzeigen, für die sie die juristische Anforderung eingereicht haben.
- Anwender können nur Vertragsdokumente anzeigen, für die sie in der Beobachtungsliste der entsprechenden rechtlichen Anforderungen enthalten sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Einfache Verträge**die Option **Rechtsverträge** aus.
4. Wählen Sie in der Liste der Rechtsverträge einen Unternehmensnamen aus, um den Vertrag zu öffnen.
5. Überprüfen Sie das Vertragsdokument und die zugehörigen Anforderungsdetails.
6. **Wahlweise:** Laden Sie das Vertragsdokument herunter.
   - Wenn eine externe Integration aktiv und veröffentlicht ist, öffnen Sie den externen Speicherort, um das Vertragsdokument herunterzuladen, indem Sie den Link in der Liste [Unterzeichneter Vertrag in auf der Registerkarte **Details**auswählen.
   - Wenn eine externe Speicherintegration nicht verfügbar ist, wählen Sie in der Seitenleiste für Rechtsbeistand das Anhangsymbol und [] aus, und klicken Sie dann im Abschnitt Anhänge auf das Aktionssymbol ( ). und wählen Sie **Herunterladen**.

Verwalten Sie einfache Rechtsverträge

Als Administrator an der Verwaltung von Rechtsvertragsvorlagen und Rechtsverträgen arbeiten

Bearbeiten Sie eine Vertragsvorlage vom Typ Microsoft Word

Bearbeiten Sie eine Vertragsvorlage so, dass sie alle Änderungen widerspiegelt, die in die Vorlage aufgenommen werden müssen, um einen Standardvertrag zu generieren, wenn ein Mitarbeiter eine Vertragsanforderung übermittelt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagen**.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage aus der Liste.
3. Ändern Sie die Felder im Formular.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Word-Vorlage – Formular „Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Vertragsvorlage.
Tabelle	Tabelle, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Kategorie	Dokumentkategorie, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Dokument	Das Dokument, aus dem Sie die Vorlagenfeldzuordnung importieren möchten. Das ausgewählte Dokument muss ein Microsoft Word -Dokument (DOCX) sein und gültige Inhalts-Controller aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem Microsoft Word -Dokument hinzu.
Vorlagendatumsformat	Format, in dem das Datum angezeigt werden soll, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert. **Hinweis:** ○ Beim Signieren mit einer Anwendung von ServiceNow oder AdobeSign: Wenn unter **Vorlagendatumsformat**kein Wert ausgewählt ist, wird der in der Systemeigenschaft **template_date_format** angegebene Wert berücksichtigt. Wenn die Systemeigenschaft „ **Vorlagendatumsformat** “ und „ **template_date_format** “ leer sind, wird der Wert im Feld Datumsformat aus dem Benutzerprofil des Service Desk-Mitarbeiters berücksichtigt. ○ Beim Signieren mit einer DocuSign-Anwendung: Das in den Signiereinstellungen in der DocuSign-Anwendung ausgewählte Datumsformat wird gegenüber dem **Vorlagendatumsformat** in der konfigurierten Word-Vorlage in einer ServiceNow-Instanz berücksichtigt.
Vorlagensprache	Sprache, in die dynamische Token übersetzt werden sollen, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert. **Hinweis:** ○ „Vorlagensprache“ ist ein Pflichtfeld. Die Standardsprache ist keine. ○ Die Übersetzungsfunktion ist nur verfügbar, wenn Sprach-Plugins in der Instanz ServiceNow installiert sind.
Status	Der Status wird automatisch auf Entwurf festgelegt.
Anwendung	Anwendung, zu der die Vertragsvorlage gehört. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich festgelegt, in dem Sie die Vertragsvorlage erstellen.
Aktiv	Option, um die Vorlage zu aktivieren und zur Verwendung verfügbar zu machen.

4. **Wählen Sie im Feld Vertragstyp** nur eine Kategorie des Vertragstyps aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie eine Vorlage für eine Geheimhaltungsvereinbarung erstellen, wählen Sie **Geheimhaltungsvereinbarung** als Vertragstyp aus.

5. Wählen Sie Dokument analysieren aus, um geänderte Inhalte, die durch die Inhaltssteuerung markiert wurden, aus dem importierten **Dokument** zu extrahieren.
   Alle neu hinzugefügten Inhaltssteuerelemente werden unter „Vorlagenzuordnungen“ aufgelistet.
6. Ordnen Sie alle neuen Metadaten zu, die während der Analyse gefunden wurden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie Vertragsvorlagenzuordnungen für eine Rechtsvertragsvorlage.
7. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Änderungen zu speichern.

Zeigen Sie die Vorschau eines Vertragsdokuments für eine Word-Dokumentvorlage an

Zeigen Sie das endgültige Formular eines Vertragsdokuments an, wobei die Inhaltssteuerelemente durch die Werte der Variablen oder Rückgabewerte von Skripts ersetzt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagen**.
2. Öffnen Sie eine Vertragsvorlage.
3. Wählen Sie **Vorschau**.
4. Wählen Sie im Fenster Vorschaudokument das Symbol .
5. Wählen Sie in der Liste eine Rechtsvertragsanforderung aus, für die Sie ein Mustervertragsdokument generieren möchten.
6. Wählen **Sie Vorschau generieren** aus, und schließen Sie das Popup-Fenster Vorschaudokument.
7. Wählen Sie im Feld **Anhänge verwalten** die Option **Ansicht** aus, um das Dokument anzuzeigen.
8. **Wahlweise:** Wählen Sie den Dokumentlink aus, um es herunterzuladen.
9. **Wahlweise:** Ändern Sie die Vertragsvorlage, wenn Sie Änderungen vornehmen möchten.

Erstellen Sie eine Vertragsvorlage für ein Word-Dokument aus einer vorhandenen Vorlage

Erstellen Sie eine neue Vertragsvorlage aus einer vorhandenen Vorlage, wenn Sie nur eine kleine Variation des Inhalts einer vorhandenen Vorlage benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Administrator Simple Contracts** > **Vertragsvorlagen**.
2. Öffnen Sie die Vertragsvorlage aus der Liste.
3. Wählen Sie **Kopieren**.
   Eine Vorlagenüberarbeitung wird mit den Daten erstellt, die sich auf Teilnehmer und Vorlagenzuordnungen beziehen.
4. **Wahlweise:** Importieren Sie Vorlagenfeldzuordnungen aus einem Dokument Microsoft Word mit Inhaltssteuerelementen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem Microsoft Word -Dokument hinzu.

a. Wählen Sie im Feld **Dokument** die Option **Aktualisieren**aus.

b. Wählen **Sie Datei wählen aus**.

c. Wählen Sie eine Datei und anschließend **OK**.

d. Wählen Sie **Dokument analysieren**

- Das Dokument wird analysiert.
- Die bereits vorhandenen Metadaten werden beibehalten.
- Die Metadaten, die zuvor vorhanden waren, aber bei der aktuellen Analyse nicht gefunden wurden, werden gelöscht.
- Die neuen Metadaten werden hinzugefügt.

Eine neue Datei wird in die Vertragsvorlage hochgeladen.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie alle neuen Metadaten zu, die während der Analyse gefunden wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie Vertragsvorlagenzuordnungen für eine Rechtsvertragsvorlage.

Legal Simple Contracts – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie in Legal Simple Contracts verwenden.

Mit Legal Simple Contracts installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Legal Simple Contracts werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Vertrags-Administrator [sn_lg_contracts.contracts_admin]	Anwendungsspezifische Administratorrolle für die App Legal Simple Contracts mit Administratorzugriff auf die App und vollständigem Zugriff auf die zugrunde liegenden Daten.	• sn_lg_contracts.contracts_config • sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Vertragskonfigurator [sn_lg_contracts.contracts_config]	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten wie Dokumentvorlagen, internen Unterzeichnern und Vorlagenregeln. Bietet keinen Zugriff auf Transaktionsdaten von juristischen Anforderungen und rechtlichen Angelegenheiten.	• connection_admin • sn_docusign_spoke.docusign_user • sn_adobesign_spoke.Adobe_Sign_User • sn_lg_ops.legal_user
Vertragserfüller [sn_lg_contracts.contracts_fulfiller]	Bietet Erfüllerzugriff zum Bearbeiten zugewiesener Vertragsanforderungen.	sn_lg_ops.legal_user
Vertriebsanwender [sn_lg_contracts.sales_user]	Bietet Lesezugriff auf Daten zu Verkaufschancen und Accounts.	sn_lg_ops.legal_user

Geplante Datenimporte

Installierte geplante Datenimporte

Geplante Datenimporte	Beschreibung
Sales Representatives Scheduled Data Import (Vertriebsvertreter # geplanter Datenimport)	Ruft alle Vertriebsmitarbeiter-Daten aus dem CRM-System in die Tabelle „Vertriebsmitarbeiter“ [sn_lg_contracts_sales_representative] ab. Das ist der wichtigste geplante Datenimportauftrag, der einmal täglich zur festgelegten Zeit ausgeführt werden soll.
Sales Accounts Scheduled Data Import (Vertriebs-Acounts # geplanter Datenimport)	Überträgt Accounts, die dem Vertriebsmitarbeiter zugeordnet sind, in die Tabelle „Vertriebsaccount“ [sn_lg_contracts_sales_account]. Dieser Auftrag wird ausgeführt, nachdem der Auftrag „Sales Representatives Scheduled Data Import“ (Vertriebsvertreter – geplanter Datenimport) abgeschlossen ist.
Sales Opportunities Scheduled Data Import (Verkaufschancen # geplanter Datenimport)	Überträgt Verkaufschancen, die dem Vertriebsmitarbeiter zugeordnet sind, in die Tabelle „Verkaufschance“ [sn_lg_contracts_sales_opportunity]. Dieser Auftrag wird ausgeführt, nachdem der Auftrag „Sales Accounts Scheduled Data Import“ (Vertriebs-Acounts – geplanter Datenimport) abgeschlossen ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Vertragsanforderungszuordnung [sn_lg_contracts_repository_request_m2m]	Speichert die Details der Beziehung zwischen einer Anforderung in der Tabelle „Allgemeiner Vertragssupport“ [sn_lg_ops_general_contract_support] und einem Vertragsdatensatz in der Tabelle „Rechtsgültiger Vertrag“ [sn_lg_contracts_repository].
Vertragsvorlagenregel [sn_lg_contracts_template_rule]	Speichert Regeln zum Identifizieren eines Vorlagenvertragsdokuments basierend auf den Eingabedaten in einer Anforderung. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Vertragstyp sn_lg_contracts_type	Speichert die Vertragstypen.
Abweisungsregel [sn_lg_contracts_deflection_rule]	Speichert Abweisungsregeln für Vertriebsvertragsprüfungen, um den Anforderern eine Lösung basierend auf den in der Anforderung eingegebenen Informationen bereitzustellen, ohne dass die Anforderung übermittelt werden muss. Erweitert die Tabelle „Anwendungsdatei“ [sys_metadata].
Dokumentüberarbeitungs- [sn_lg_contracts_contract_draft]	Speichert den ersten Entwurf und andere Überarbeitungen eines Vertragsdokuments für eine juristische Anforderung.
für Rechtsverträge [sn_lg_contracts_repository]	Dient als Speicher aller unterzeichneten Vertragsdokumente.
Vertriebsaccount [sn_lg_contracts_sales_account]	Speichert Informationen über Vertrieb-Accounts, die Vertriebsmitarbeitern gehören.
Vertriebskonto-Importsatz [sn_lg_contracts_sales_account_import_set]	Bereitstellungstabelle für Vertriebs-Account-Datensätze, die aus dem Microsoft Dynamics CRM-System abgerufen wurden.
Sales Dynamics-Bereitstellungsdaten [sn_lg_contracts_sales_dynamics_staging_data]	Speichert Daten, die aus dem CRM-System importiert wurden. Die Daten werden mit einem geplanten Importsatzauftrag aus dem Microsoft Dynamics CRM-System abgerufen.
Verkaufschance	Speichert alle Verkaufschancen, die Verkaufs-Accounts zugeordnet sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
[sn_lg_contracts_sales_opportunity]	Die Daten werden mit einem geplanten Importsatzauftrag aus dem Microsoft Dynamics CRM-System abgerufen.
Verkaufschancen-Importsatz [sn_lg_contracts_sales_opportunity_import_set]	Bereitstellungstabelle für Verkaufschancendatensätze, die aus dem Microsoft Dynamics CRM-System abgerufen wurden.
Vertriebsmitarbeiter [sn_lg_contracts_sales_representative]	Speichert Vertriebsmitarbeiter, die vom CRM-System empfangen wurden. Die Daten werden mit einem täglich ausgeführten geplanten Importsatzauftrag aus dem Microsoft Dynamics CRM-System abgerufen.
Vertriebsmitarbeiter-Importsatz [sn_lg_contracts_sales_representative_import_set]	Bereitstellungstabelle für Vertriebsmitarbeiterdatensätze, die aus dem Microsoft Dynamics CRM-System abgerufen wurden.
Signierer [sn_lg_contracts_signer]	Speichert Informationen von internen und externen Unterzeichnern.
Unterzeichnerkonfiguration [sn_lg_contracts_signer_config]	Speichert die Zuordnung zwischen einem internen Unterzeichner und dem Teilnehmerfeld einer Dokumentvorlage.
Unterzeichneraufgabe [sn_lg_contracts_signer_task]	Speichert alle Unterzeichnerinformationen, einschließlich der Reihenfolge der Unterzeichner zum Unterzeichnen des Vertragsdokuments und des aktuellen Unterzeichnungsstatus einer Anforderung.

Formular zur Prüfung von Verträgen mit Drittparteien

Das Formular zur Überprüfung von Drittparteiverträgen wird verwendet, um eine rechtliche Anforderung an die Rechtsabteilung zu senden, damit die Drittparteiverträge überprüft werden.

Senden Sie eine rechtliche Anforderung für die Überprüfung eines Drittparteivertrags.

Formular zur Prüfung von Verträgen mit Drittparteien

Feld	Beschreibung
Gilt dies für einen Lieferanten, Kunden oder Partner?	Typ der Drittpartei, mit der der Vertrag unterzeichnet werden muss.
Vertragszweck	Gegenstand und Zweck des Vertrags.
Vertragstyp	Typ des Vertrags.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zur Prüfung von Verträgen mit Drittparteien (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Nur aktive Vertragstypen werden im Feld aufgeführt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Vertragstyp.
Vertragsdokument hochladen	Vertragsdokument, das von der Rechtsabteilung überprüft werden soll.
Offizieller Name des Unternehmens	Offizieller Name der Drittpartei, mit der der Vertrag unterzeichnet werden muss.
Erwartetes Abschlussdatum	Datum, bis zu dem die Vertragsüberprüfung abgeschlossen sein muss.
Name des rechtlichen Ansprechpartners der anderen Partei	Name der Person der Drittpartei, die Ansprechpartner ist.
E-Mail-Adresse des rechtlichen Ansprechpartners der anderen Partei	E-Mail-Adresse des Ansprechpartners

Word-Vorlage – Formular „Neuer Datensatz“.

Das Formular „Word-Vorlage – Neuer Datensatz“ wird zum Erstellen einer Dokumentvorlage verwendet.

Word-Vorlage – Formular „Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Vertragsvorlage.
Tabelle	Tabelle, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Kategorie	Dokumentkategorie, der Sie die Vertragsvorlage zuordnen möchten.
Dokument	Das Dokument, aus dem Sie die Vorlagenfeldzuordnung importieren möchten. Das ausgewählte Dokument muss ein Microsoft Word -Dokument (DOCX) sein und gültige Inhalts-Controller aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Inhaltssteuerelemente in einem Microsoft Word -Dokument hinzu.
Vorlagendatumsformat	Format, in dem das Datum angezeigt werden soll, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt oder den Anhang generiert.
Vorlagensprache	Wählen Sie eine Sprache aus der Dropdown-Liste aus. **Hinweis:** Obwohl dieses Feld nicht als Pflichtfeld markiert ist, ist es für die Verarbeitung der Vorlage erforderlich.
Vertragstyp	Der Vertragstyp, der mit der Word-Dokumentvorlage generiert wird Wenn Sie beispielsweise eine Vorlage für eine Geheimhaltungsvereinbarung erstellen, wählen Sie Geheimhaltungsvereinbarung als Vertragstyp aus. **Hinweis:** Obwohl dieses Feld nicht als Pflichtfeld markiert ist, ist es für die Verarbeitung der Vorlage erforderlich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Word-Vorlage – Formular „Neuer Datensatz“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Status	Der Status wird automatisch auf Entwurf festgelegt.
Anwendung	Anwendung, zu der die Vertragsvorlage gehört. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich festgelegt, in dem Sie die Vertragsvorlage erstellen.
Aktiv	Option, um die Vorlage zu aktivieren und zur Verwendung verfügbar zu machen.
Startdatum	Datum, an dem die Word-Dokumentvorlage gültig wird. Die Angabe eines Startdatums ist hilfreich bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Kategorie** ausgewählt ist.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Word-Dokumentvorlage gültig ist. Die Angabe eines Enddatums ist hilfreich bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. Wenn die Werte in den Feldern **Startdatum** und **Enddatum** leer sind, ist die Vorlage immer gültig. **Hinweis:** Wenn Sie ein Enddatum angeben, müssen Sie auch ein Startdatum angeben. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Kategorie** ausgewählt ist.

Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten

ServiceNow® Legal Simple Privacy bietet einen Mechanismus zum Stellen einer Datenschutzbewertungsanforderung, um datenschutzbezogene Bedenken auszuräumen.

Als anfordernde Person der Rechtsabteilung können Sie eine **Datenschutzbewertung** anfordern und diese nachverfolgen.

Als Erfüller der Rechtsabteilung können Sie in einem zentralisierten **Center** für Rechtsangelegenheiten zusammenarbeiten, um Datenschutzbewertungsanforderungen zu bearbeiten und zu lösen.

Untersuchen

Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Vorteile von Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten.

Einrichten

Installieren Sie die Anwendung, und richten Sie Praxisbereiche, Aufnahmeformulare und andere Konfigurationen ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung einer Datenschutzbewertung anfordern und verwalten



Senden und verfolgen Sie Datenschutzbewertungsanforderungen.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Legal Service Delivery Community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten erkunden

ServiceNow® Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten bietet einen Mechanismus zum Stellen einer Anforderung für eine Datenschutzbewertung, um datenschutzbezogene Bedenken auszuräumen.

Funktionen

Die Funktionen dieser Anwendung umfassen:

- Die Möglichkeit, eine Anforderung für eine Datenschutzbewertung zu senden.
- Nachverfolgung von Datenschutzbewertungsanforderungen.

Vorteile

Diese Anwendung bietet folgende Vorteile:

- Ein über einen Servicekatalog einfach zugänglicher **Datenschutzbewertungsservice**, der manuelle, unstrukturierte E-Mail-Prozesse und -Aufgaben ersetzt.
- Effiziente Zusammenarbeit mit Teams zur Lösung von Anforderungen.

Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten einrichten

Konfigurieren Sie die Grundlagendaten, um das Senden einer Anforderung einer Datenschutz-Auswirkungsbewertung an die Rechtsabteilung zu ermöglichen.

Überprüfen Sie als Administrator die installierten Komponenten und ändern Sie sie oder fügen Sie bei Bedarf neue hinzu.

Praxisbereiche erstellen oder ändern

Richten Sie Praxisbereiche ein, die sich speziell auf Rechtsgebiete wie geistiges Eigentum, Datenschutz oder Compliance beziehen. Ordnen Sie dem jeweiligen Praxisbereich Kategorien

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zu und weisen Sie diesen einen Benutzer aus der Rechtsabteilung als Leiter für den jeweiligen Praxisbereich zu.

Rechtskatalogkategorien erstellen oder ändern

Erstellen Sie Katalogkategorien zum Gruppieren von Services für Rechtsangelegenheiten, die Mitarbeiter verwenden können, um eine bestimmte Anfrage an die Rechtsabteilung im Serviceportal für Rechtsangelegenheiten zu finden.

Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten.

Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem zum Speichern von Dokumenten, die von der anfordernden Person oder dem Erfüller an die Anforderungen Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten angehängt werden. Dadurch kann Ihre Organisation über eine zentralisierte Richtlinie für die Dokumentationsverwaltung und -aufbewahrung verfügen.

Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage für rechtliche Services

Konfigurieren Sie eine Antwortvorlage mit einer wiederverwendbaren Nachricht, die von Beauftragten der Rechtsabteilung verwendet werden kann, um Anwendern schnelle und einheitliche Nachrichten über Arbeitsnotizen, Kommentare, E-Mails oder Chatunterhaltungen zu senden.

Für Chatantwortvorlagen können Sie einen kurzen Namen angeben, der als Verknüpfung verwendet werden kann, um einem Benutzer die Antwortnachricht schnell zu zeigen.

Create an email notification

Erstellen oder ändern Sie E-Mail-Benachrichtigungen, die gesendet werden, wenn bestimmte Ereignisse eintreten, z. B. wenn eine Anforderung zugewiesen, geschlossen oder abgebrochen wird oder eine Nachricht gesendet wurde, um zusätzliche Informationen anzufordern.

Configuring the form layout

Um Anordnungen aus Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten -Anforderungen nachzuverfolgen, fügen Sie die Tabelle „Rechtliche Anordnung“ [sn_lg_ops_legal_disposition] als zugehörige Liste zu einem beliebigen Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten -Anforderungsformular hinzu.

Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten installieren

Mit der Administratorrolle installieren Sie die Anwendung Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten (sn_lg_privacy). Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Überprüfen Sie die Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten-Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.
- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (sn_lg_ops) installiert ist, bevor Sie Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechteninstallieren.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

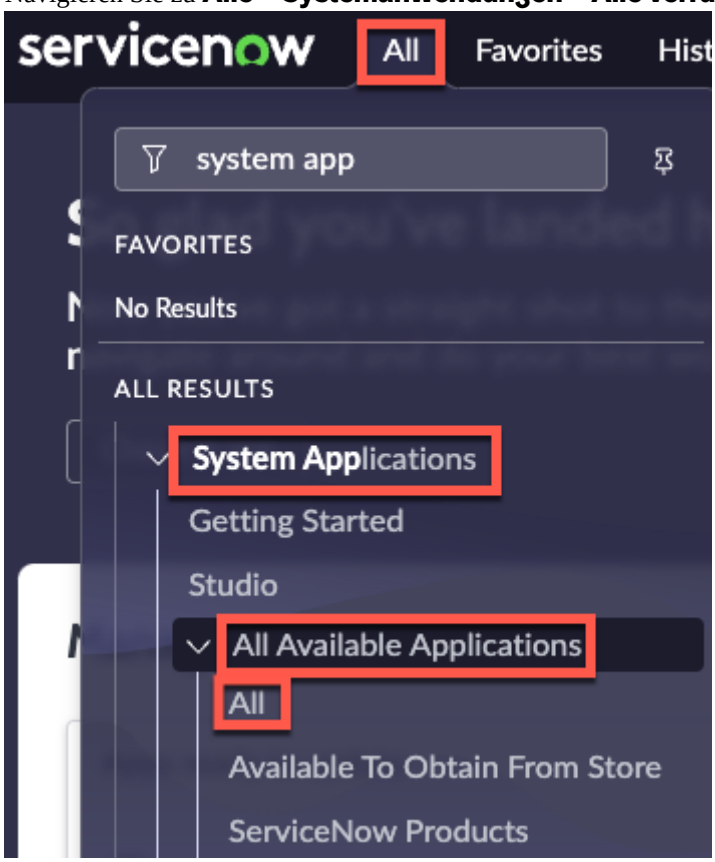
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten (sn_lg_privacy).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Die verfügbaren Versionen werden angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

   Wichtig:
   Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

(Optional) Konfigurieren Sie die Formulare in der Anwendung neu, um den neuen Datensatzersteller für Datenschutzbewertungen, die Katalogkategorie und die Inhaltstaxonomie zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Formulare neu, um neue Komponenten zu verwenden

Verwenden Sie das Guided Setup Legal Service Delivery, um die Anwendung in Ihrer Instanz zu konfigurieren. Um auf das geführte Setup für Legal Service Delivery zuzugreifen, navigieren Sie zu **Rechtsverwaltung** > **Geführtes Setup für Rechtsabteilung**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Konfigurieren Sie Formulare neu, um neue Komponenten zu verwenden

Als Administrator müssen Sie nach der Installation von Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten Formulare neu konfigurieren, um den neuen Datensatzersteller für Datenschutzbewertungen, die Katalogkategorie und die Inhaltstaxonomie zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die rechtliche Anforderung der Datenschutzbewertung, die Teil von Management von Anfragen an die Rechtsabteilung war, wurde in eine neue Anwendung Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechtenverschoben. Mit der neuen Anwendung sind für Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechtenneue Datenschutzbewertungskomponenten verfügbar. Abhängig von den folgenden Punkten können Sie die Aufnahmeformulare neu konfigurieren, um den neuen Datensatzersteller für Datenschutzbewertungen, die Katalogkategorie und die Inhaltstaxonomie zu verwenden.

- Wenn Sie die neuen Datenschutzbewertungskomponenten verwenden, müssen Sie alle Anpassungen wiederholen, die Sie an den vorherigen Formularen vorgenommen haben.
- Die vorherigen Datenschutzbewertungskomponenten werden nicht für neue Funktionalitäten erweitert.

Prozedur

1. Konfigurieren Sie das **Aufnahmeformular Datenschutzbewertung neu**.
   a. Geben Sie im Navigationsfilter `sn_lg_ops_category.list`ein.
   b. Wählen Sie in der Liste **Datenschutzbewertung**aus
   c. **Wählen Sie im Feld „Datensatzersteller anfordern** “ das Symbol „ “).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wenn Sie das Formular im aktuellen Anwendungsbereich nicht bearbeiten können, wählen Sie das Wort **hier** in der Meldung oben auf der Seite aus.

e. Wählen Sie in der Liste der Datensatzersteller das Filtersymbol zum Anzeigen/Ausblenden (Filtersymbol zum Anzeigen).

f. **Wählen Sie im Feld** Feld auswählen **Anwendung**aus.

g. Wählen Sie im Bedingungsfeld **ist** aus, wenn es nicht angezeigt wird.

h. Geben Sie *Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten* in das Textfeld ein.

i. Wählen Sie die Schaltfläche **Ausführen**.

j. Wählen Sie **Datenschutzbewertung** aus der Liste der Datensatzersteller aus, die zur Anwendung Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten gehören.

k. Wählen Sie **Aktualisieren**.

2. Konfigurieren Sie das Katalogelement für Katalogelementkategorien neu.

a. Geben Sie im Navigationsfilter sc_cat_item_category.listein.

b. Suchen Sie in der Liste Katalogelementkategorien nach **Datenschutzbewertung**, und wählen Sie das Symbol Vorschau auf diesen Datensatz anzeigen (Symbol ⓘ).

c. Wählen Sie **Datensatz öffnen** aus.

d. **Wählen Sie im Feld Katalogelement** das Symbol „ “).
Wenn Sie den Datensatz nicht bearbeiten können, wählen Sie **hier** in der Zugriffsmeldung oben im Formular aus.

e. Wählen Sie in der Liste der Katalogelemente das Symbol zum Anzeigen/Ausblenden von Filtern (Symbol zum von Filtern).

f. **Wählen Sie im Feld** Feld auswählen **Anwendung**aus.

g. Wählen Sie im Bedingungsfeld **ist** aus, wenn es nicht bereits angezeigt wird.

h. Geben Sie *Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten* in das Textfeld ein.

i. Wählen Sie die Schaltfläche **Ausführen**.

j. Wählen Sie **Datenschutzbewertung** aus der Liste der Katalogelemente aus, die zur Anwendung Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten gehören.

k. Wählen Sie **Aktualisieren**.

3. Konfigurieren Sie das Katalogelement für verbundene Inhalte neu.

a. Geben Sie im Navigationsfilter m2m_connected_content.listein.
Das Formular „Verbundenes Inhaltskatalogelement: Datenschutzbewertung“ wird angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wählen Sie im Feld Katalogelement das Symbol „ “).

c. Wählen Sie in der Liste der Katalogelemente das Symbol zum Anzeigen/Ausblenden von Filtern (Symbol zum von Filtern).

d. Wählen Sie im Feld Feld auswählen **Anwendung**aus.

e. Wählen Sie im Bedingungsfeld **ist** aus, wenn es nicht angezeigt wird.

f. Geben Sie `Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten` in das Textfeld ein.

g. Wählen Sie die Schaltfläche **Ausführen**.

h. Wählen Sie **Datenschutzbewertung** aus der Liste der Datensatzersteller aus, die zur Anwendung Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten gehören.

i. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Anforderungen für Datenschutzbewertungen

Mit Anfragen für Datenschutzbewertungen können Mitarbeiter von der Datenschutzabteilung der Rechtsabteilung Services in Anspruch nehmen, um datenschutzbezogene Bedenken auszuräumen.

Senden Sie eine Datenschutzbewertungsanforderung

Senden Sie eine Datenschutzbewertungsanforderung für sich selbst oder einen anderen Anwender, um Services von der Rechtsabteilung in Anspruch zu nehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Anwendung Legal Virtual Agent Conversations in Ihrer -Instanz installiert haben, können Sie über den Chat Virtual Agent eine Anforderung einer Datenschutzbewertung senden. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Virtual Agent Conversations.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Aufnahmeformular für die Datenschutzbewertung mit einer der folgenden Optionen.
2. Geben Sie im Formular „Datenschutzbewertung“ eine Beschreibung des Projekts oder der Initiative an, für das bzw. die Sie die Datenschutzbewertung benötigen, sowie den Projektsponsor.
3. Geben Sie im Feld Sind personenbezogene Daten beteiligt an, ob personenbezogene **Daten beteiligt sind?** Feld.
4. Wenn Sie „ **Ja** “ ausgewählt haben, um anzugeben, dass personenbezogene Daten beteiligt sind, füllen Sie die Details für zusätzliche Felder wie folgt aus.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

- Eine Datenschutzbewertungsanforderung wird im Status Neu erstellt.
- Die Anforderung wird einer Gruppe oder einem Benutzer in der Rechtsabteilung basierend auf der im zugehörigen Praxisbereich festgelegten Zuweisungsregel zugewiesen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregel zum automatischen Zuweisen von rechtlichen Anforderungen oder Rechtsangelegenheiten.
- Wenn der Administrator Benachrichtigungen konfiguriert hat, erhalten Sie Benachrichtigungen über den Fortschritt der Anforderung.

Aktualisiert eine Datenschutzbewertungsanforderung

Aktualisieren Sie Anforderungsdetails, fügen Sie Kommentare hinzu, oder laden Sie Dokumente in einer von Ihnen übermittelten Datenschutzbewertungsanforderung hoch, während sie sich noch im Status „Neu“ oder „Zugewiesen“ befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie im Bereich **Meine Anforderungen** die **Option Alle** anzeigen aus.
3. Öffnen Sie die übermittelte Datenschutzbewertungsanforderung.
4. Überprüfen und bearbeiten Sie auf der Standardticket-Seite die Anforderungsdetails.
5. Wählen Sie im Menü „Aktionen“ die Option **Edit Request** (Anfrage bearbeiten) aus.
6. Ändern Sie im Formular „Variablen“ die Anfragendetails.
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wählen Sie **Zurück**, um zur Standardticketseite zurückzukehren.
   Die Anforderung wird mit den neuen Informationen aktualisiert. Die Änderungen werden als Kommentare im Abschnitt „Zusätzliche Anmerkungen“ der Anfrage angezeigt.
9. **Wahlweise:** Geben Sie auf der Registerkarte **Aktivität** Kommentare oder weitere Informationen zu Ihrer Anfrage für den Anfragenerfüller an.
10. **Wahlweise:** Verwalten Sie Dokumente, die Ihre Anforderung unterstützen.
11. **Wahlweise:** Zeigen Sie auf der Registerkarte Genehmigungen die **Genehmigungsdetails** an, die der Anforderung zugeordnet sind.

Hinweis:
Die Registerkarte **Genehmigungen** wird nur angezeigt, wenn die Datenschutzbewertungsanforderung oder ein Anhang über Genehmigungsdatensätze verfügt.

Weisen Sie eine Datenschutzbewertungsanforderung zu

Weisen Sie sich selbst oder jemandem in Ihrer Zuweisungsgruppe eine Anfrage zur rechtlichen Datenschutzbewertung zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Mitarbeiter eine rechtliche Anforderung übermittelt, wird diese automatisch einer Gruppe oder einem Benutzer in der Datenschutz-Rechtsabteilung zugewiesen. Die Zuweisung erfolgt basierend auf den Zuweisungsregeln, die für das Aufnahmeformular des zugehörigen Praxisbereichs konfiguriert sind. Wenn die Anforderung einer Rechtsgruppe zugewiesen ist, kann jedes Mitglied der Gruppe die Anforderung selbst selektieren oder einem anderen Mitglied der Gruppe zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuweisungsregel zum automatischen Zuweisen von rechtlichen Anforderungen oder Rechtsangelegenheiten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. **Wählen Sie im Abschnitt „Rechtliche Anforderungen** “die Option Nicht **zugewiesen**aus.
4. Öffnen Sie in der Liste der nicht zugewiesenen Anforderungen eine Anforderung, indem Sie die entsprechende Anforderungsnummer auswählen.
5. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die **Zuweisungsgruppenberechtigung**, um die Berechtigungsstufe der juristischen Anforderung für die Benutzer zu ändern.
   - **Kein Zugriff**: Nur der Leiter des Praxisbereichs, der Gruppenmanager und der Benutzer im Feld **Zugewiesen an** können auf die Anfrage an die Rechtsabteilung zugreifen und sie einem der Mitglieder in der Zuweisungsgruppe zuweisen.
   - **Lesen**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung nur anzeigen. Diese Option ist die Standardberechtigungsstufe.
   - **Bearbeiten**: Alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe können die Anfrage an die Rechtsabteilung anzeigen und bearbeiten. Das Feld „ **Zugewiesen an** “ wird zu einem optionalen Feld, wenn diese Option festgelegt ist.
6. Basierend auf der Berechtigungsoption weisen Sie die Anfrage sich selbst oder einem anderen Mitglied aus der zugewiesenen Gruppe zu.
   - Um sich die Anforderung selbst zuzuweisen, wählen **Sie Mir**zuweisen aus.
   - Um die Anforderung einem anderen Mitglied zuzuweisen, wählen Sie auf der Registerkarte **Details** im Feld **Zugewiesen an** einen Benutzer aus, und wählen **Sie Speichern**aus.

Ergebnisse

Der Status der Anforderung wird auf „Zugewiesen“ aktualisiert.

Nächste Maßnahme

Der zugewiesene Benutzer kann mit der Bearbeitung der Anfrage an die Rechtsabteilung beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Anfragen an die Rechtsabteilung bearbeiten.

Bricht eine Anforderung einer Datenschutzbewertung ab

Brechen Sie eine Datenschutzbewertungsanforderung ab, wenn sie nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Hinweis:
Sie können eine Datenschutzbewertungsanforderung unabhängig von ihrem Status abbrechen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie im Bereich **Meine Anforderungen** die **Option Alle** anzeigen aus.
3. Öffnen Sie die übermittelte Datenschutzbewertungsanforderung.
4. Wählen Sie im Menü „Aktionen“ die Option **Anforderung abbrechen** aus.
5. Geben Sie im Dialogfeld „Stornierung der Anforderung bestätigen“ im Feld **Kommentare**den Grund für den Abbruch an.
6. Wählen Sie **Abbruch bestätigen aus**.
   Die Anfrage wird abgebrochen und die Abbruchkommentare im Abschnitt „Zusätzliche Anmerkungen“ der Anfrage angezeigt.

   Alle zugehörigen aktiven Flows werden beendet. Alle ausstehenden Genehmigungsdatensätze werden ebenfalls abgebrochen und im Abschnitt „Zusätzliche Kommentare“ des Genehmigungsdatensatzes wird ein Kommentar veröffentlicht.

Einfache Datenschutzreferenz der Rechtsabteilung

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie in Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten verwenden.

Mit Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Mit Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten installierte Anwenderrollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller	Bietet Erfüllerzugriff für die Arbeit an zugewiesenen Datenschutzanforderungen und -angelegenheiten.	sn_lg_ops.legal_user
sn_lg_simple_priva.privacy_admin	Anwendungsspezifische Systemadministratorrolle für die Anwendung Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten, die Administratorrechte für die Anwendung und vollständigen Zugriff auf die zugrunde liegenden Daten bietet.	• sn_lg_simple_priva.privacy_fulfiller • sn_lg_simple_priva.privacy_config

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten installierte Anwenderrollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_lg_simple_priva.privacy_config	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten für die Anwendung Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten, z. B. Suchquellen.	Keine

Tabellen

Mit Workflows zur Bearbeitung von Datenschutzrechten installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Datenschutz und Datensicherheit sn_lg_ops_privacy_and_data_security	Speichert die Details einer Datenschutzbewertungsanforderung.
Datenschutz und Datensicherheit [sn_lg_matter_privacy_and_data_security]	Speichert die Details aller erstellten Rechtsangelegenheiten.

Legal Stock Preclearance

Mit Legal Stock Preclearance können Sie Anforderungen von Vorabgenehmigungen für Aktien verwalten, die im Einklang mit der Stock-Preclearance-Richtlinie des Unternehmens stehen. Sie können Handelsfenster einrichten, eine Liste mit Zugriffspersonen verwalten und Anforderungen von Vorabgenehmigungen für Aktien genehmigen oder ablehnen.

Untersuchen

Erfahren Sie, wie Mitarbeiter und Lagergenehmiger Legal Stock Preclearanceverwenden.

Einrichten

Richten Sie Handelsfenster, Handelsfeiertage, Zugriffspersonen und andere Konfigurationen ein.

Anforderung

Stock Preclearance-Anforderungen übermitteln und nachverfolgen.

Verwalten

Verwalten Sie Stock Preclearance-Genehmigungsanforderungen.

Analytics und Reporting

Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mit vorkonfigurierten Dashboards.

Referenz

Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Legal Service Delivery Community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Legal Stock Preclearance erkunden

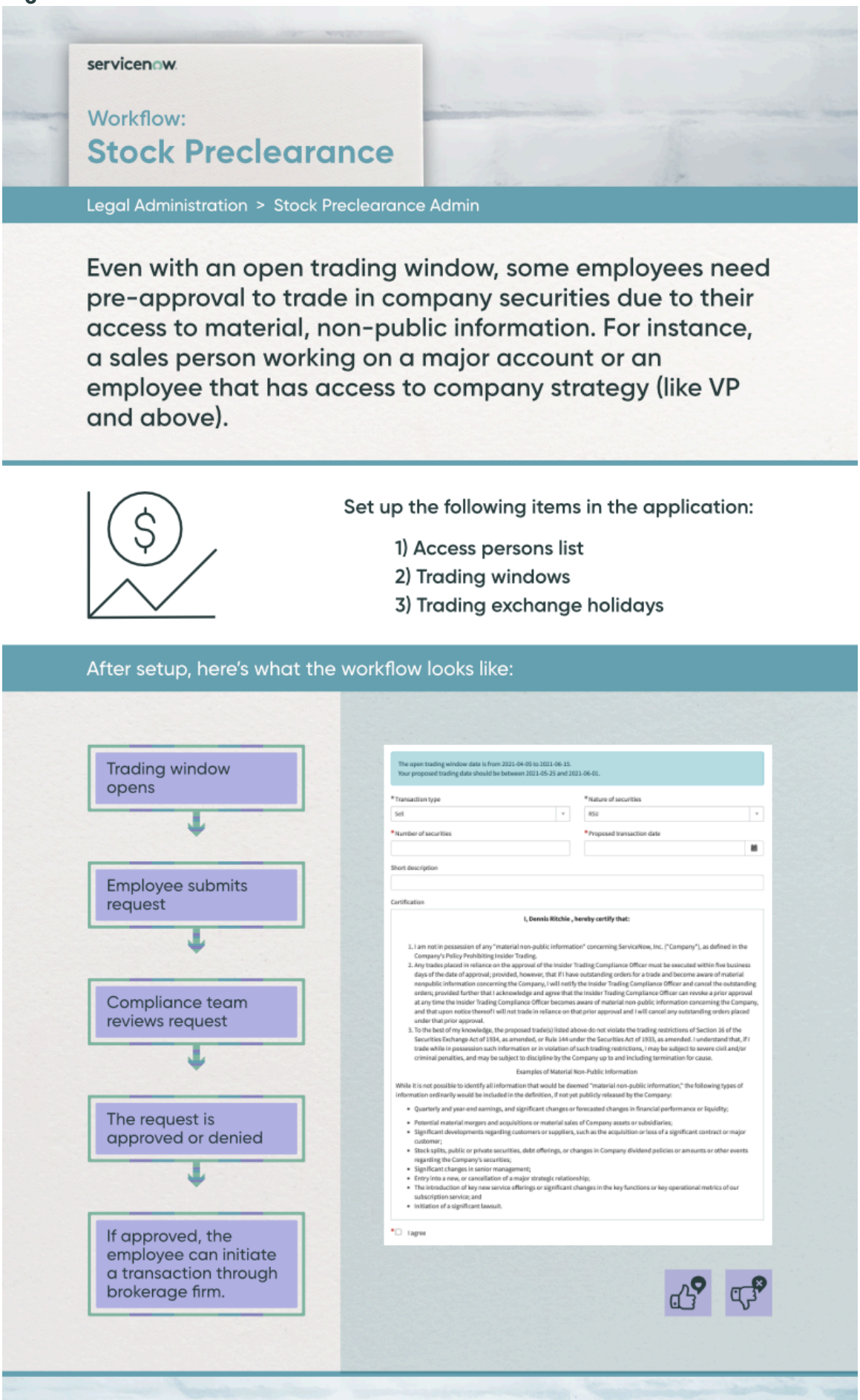
Mit der Anwendung Legal Stock Preclearance gewährleisten Sie durch die Automatisierung der Übermittlung und Genehmigung von Vorabgenehmigungsanforderungen die Einhaltung der Stock-Preclearance-Richtlinie Ihres Unternehmens.

Mitarbeiter Ihrer Organisation, die als Zugriffsperson ernannt sind, z. B. Direktoren und Führungskräfte, müssen die Vorabgenehmigung der Rechtsabteilung einholen, bevor sie mit Wertpapieren der Organisation handeln können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Stock Preclearance-Workflow



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Stock Preclearance einrichten

Konfigurieren Sie die Grundlagendaten für den Vorabgenehmigungsprozess im Rahmen des Aktienhandels, damit Mitarbeiter Vorabgenehmigungsanfragen einreichen können, bevor sie mit den Wertpapieren handeln.

Als Administrator können Sie die installierten Komponenten prüfen und sie ändern oder bei Bedarf neue hinzufügen.

- Aktiengenehmiger der Rechtsabteilung
- Geschäftskalender
- Handelsfenster
- Handelsfeiertage
- Liste mit Zugriffspersonen
- Benachrichtigungen

Legal Stock Preclearance installieren

Sie können die Anwendung Legal Stock Preclearance (sn_lg_stock_cp) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfung des folgenden Elements: Legal Stock Preclearance Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Komponenten werden mit der Installation der Anwendung Legal Stock Preclearance installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen
- Business Rules

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Legal Stock Preclearance installierte Komponenten.

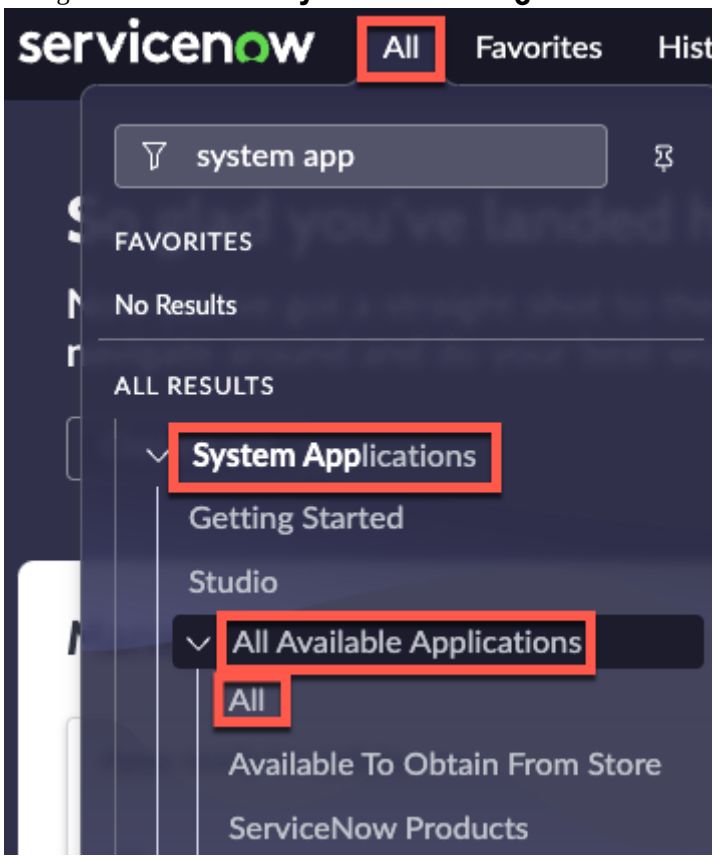
Sie können auch die folgende Anwendung installieren:

Die Anwendung ServiceNow® Legal Mobile (sn_lg_mobile) bietet die Möglichkeit, rechtliche Informationen zu finden, Anfragen an die Rechtsabteilung zu übermitteln und nachzuverfolgen und auf Mobilgeräten an diesen Anforderungen zu arbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Legal Mobile.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie über die Filterkriterien und die Suchleiste nach der Anwendung Legal Stock Preclearance (sn_lg_stock_cp).

   Sie können nach der Anwendung anhand Ihres Namens oder Ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Legal Stock Preclearance installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme
Verwenden Sie das Guided Setup Legal Service Delivery, um die Anwendung in Ihrer Instanz zu konfigurieren.

Um auf das geführte Setup für Legal Service Delivery zuzugreifen, navigieren Sie zu **Rechtsverwaltung** > **Geführtes Setup für Rechtsabteilung**. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Handelsfenster einrichten

Richten Sie ein Handelsfenster für einen Zeitraum ein, in dem bestimmte Mitarbeiter der Organisation mit den Wertpapieren Ihrer Organisation handeln dürfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_stock_cp.stock_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Während eines offenen Handelsfensters können die festgelegten Mitarbeiter wie Direktoren und Führungskräfte gemäß den Richtlinien zu Insidergeschäften Ihrer Organisation handeln.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Stock Preclearance Admin** > **Handelsfenster**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um Handelsfenster einzurichten.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Handelsfenster“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eindeutige Kurzbeschreibung für das Handelsfenster.
Geschäftsquartal	Geschäftsquartal, für das das Handelsfenster geöffnet ist.
Eröffnungsdatum	Datum, an dem das Handelsfenster geöffnet wird.
Abschlussdatum	Datum, an dem das Handelsfenster geschlossen wird.
Startdatum der Anforderungsübermittlung	Datum, ab dem Sie mit der Übermittlung von Vorabgenehmigungsanfragen beginnen können.
Ergebnisdatum	Datum der Einnahmen Ihres Unternehmens.
Genehmigungsgültigkeitstage	Anzahl der Tage, für die eine Aktien-Vorabgenehmigung gültig ist.
Handelsfeiertage ausschließen	Option zum Ausschließen des Handels an Feiertagen, die innerhalb des Handelsfensters liegen. Durch Auswahl dieser Option werden die Genehmigungsgültigkeitstage um die Anzahl der Feiertage während des Handelsfensters verlängert. **Hinweis:** Standardmäßig werden Wochenendtage für die Berechnung des Gültigkeitsfälligkeitsdatums ausgeschlossen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Angenommen, ein Handelsfenster wird vom 1. Januar bis zum 31. Januar geöffnet, und Sie haben die Genehmigungsgültigkeitstage auf 10 Tage festgelegt. Wenn der 24. und 25. Januar Handelsfeiertage sind, dann ○ gilt die Genehmigungsgültigkeit bis zum 22. Januar (10 Tage ab dem 8. Januar + 4 Tage an zwei Wochenenden), wenn die Vorabgenehmigung am 8. Januar erteilt wird. ○ gilt die Genehmigungsgültigkeit statt bis zum 25. Januar bis zum 31. Januar (10 Tage ab dem 15. Januar + 4 Tage an zwei Wochenenden + 2 Feiertage), wenn die Vorabgenehmigung am 15. Januar erteilt wird. ○ gilt die Genehmigungsgültigkeit bis zum 6. Februar (10 Tage + 2 Feiertage ab dem 20. Januar + 4 Tage an zwei Wochenenden), wenn die Vorabgenehmigung am 21. Januar erteilt wird. Da das Handelsfenster jedoch vor Ende der Gültigkeit der Genehmigung geschlossen wird, ist das letzte Datum der 31. Januar und nicht der 6. Februar.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Handelsfeiertage hinzufügen

Fügen Sie Handelsfeiertage hinzu, während denen der Handel geschlossen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_stock_cp.stock_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Handelsfeiertag kann sich je nach Einstellung im Feld **Handelsfeiertage ausschließen** im Handelsfenster auf die Gültigkeitsdauer der Vorabgenehmigung für den Aktienhandel auswirken. Weitere Informationen finden Sie unter Handelsfenster einrichten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Stock Preclearance Admin** > **Handelsfeiertage**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie das Kalenderjahr ein, für das Sie Handelsfeiertage hinzufügen möchten und klicken Sie auf **Absenden**.
4. Öffnen Sie das von Ihnen erstellte Kalenderjahr, um Handelsfeiertage hinzuzufügen.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Feiertage“ auf **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Feiertage“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eindeutige Kurzbeschreibung für den Handelsfeiertag, z. B. Neujahr, Tag der Arbeit oder Weihnachten.
Datum	Datum des Feiertags.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Liste mit Zugriffspersonen verwalten

Fügen Sie Benutzer hinzu, die Zugriff auf nicht öffentliche Informationen zum Handel mit Wertpapieren Ihrer Organisation haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_stock_cp.stock_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Stock Preclearance Admin** > **Zugriffspersonen**.
2. So fügen Sie der Liste der Zugriffspersonen einen Benutzer hinzu:
   a. Klicken Sie auf **Benutzer hinzufügen**.
   b. Wählen Sie im Dialogfeld „Benutzer hinzufügen“ Benutzer aus der Liste aus, die als Zugriffspersonen hinzugefügt werden sollen.
   Die Liste zeigt nur aktive Benutzer aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user].
   a. Scrollen Sie nach unten zum Menü „Aktionen für ausgewählte Zeilen“ und wählen Sie **Benutzer zur Zugriffsliste hinzufügen**.
   Die ausgewählten Benutzer werden der Liste der Zugriffspersonen hinzugefügt.
3. So ändern Sie die Informationen eines Benutzers in der Liste „Zugriffspersonen“:
   a. Klicken Sie auf das Vorschausymbol ( ), und klicken Sie dann auf **Datensatz öffnen**.
   b. Aktualisieren Sie die Felder im Formular.

Formular „Zugriffspersonen“

Feld	Beschreibung
Anwender	Der Name des Benutzers.
Eintragsdatum	Datum, an dem der Benutzer der Liste der Zugriffspersonen hinzugefügt wurde. Dieses Feld kann nicht geändert werden.
Datum des Verlassens	Datum, an dem der Benutzer automatisch aus der Liste der Zugriffspersonen entfernt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Sec 16 Beauftragter	Option zum Markieren des Anwenders als Section 16 Beauftragter.

c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Vorabgenehmigungsanfragen senden

Senden Sie als ausgewiesene Zugriffsperson eine Anforderung, um die Vorabgenehmigung von der Rechtsabteilung einzuholen, bevor Sie mit den Wertpapieren Ihrer Organisation handeln können (sog. „Stock Preclearance“).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Vorabgenehmigungsanfrage nur während eines offenen Handelsfensterzeitraums übermitteln, wenn Sie sich in der Liste „Zugriffspersonen“ befinden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.

   Hinweis:
   Wenn Sie Mitarbeiter-Center verwenden, können Sie eine Anfrage bei der Rechtsabteilung einreichen, indem Sie zum Mitarbeiter-Center-Portal navigieren und eine Anforderung aus dem Menü **Rechtlich** auswählen.

2. Klicken Sie auf **Service Catalog**, um alle verfügbaren Anfragenkategorien anzuzeigen.
3. Suchen Sie nach dem Anforderungselement „Stock Preclearance“.
4. Klicken Sie auf **Stock Preclearance**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Stock Preclearance“

Feld	Beschreibung
Transaktionstyp	Typ der Wertpapiertransaktion, für die Sie eine Vorabgenehmigung benötigen. ○ Kaufen ○ Verkaufen ○ Durchstellen ○ Geschenk
Anzahl der Wertpapiere	Anzahl der zu handelnden Aktien.
Art der Wertpapiere	Typ der Wertpapiere, für die Sie eine Vorabgenehmigung benötigen. ○ Offener Markt ○ ESPP (Employee Stock Purchase Plan)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ ESOP (Employee Stock Option Plan) ○ RSU (Restricted Stock Unit)
Vorgeschlagenes Transaktionsdatum	Datum, an dem Sie die Wertpapiertransaktion durchführen möchten. Das Datum muss innerhalb des aktuellen Handelsfensters liegen.
Kurzbeschreibung	Beschreibung für die Vorabgenehmigung.
Ich stimme zu	Option, mit der Sie bestätigen, beim Handel mit Wertpapieren die Insider-Richtlinien Ihres Unternehmens einzuhalten.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

- Eine Vorabgenehmigungsanfrage wird erstellt und der Gruppe für Aktiengenehmiger der Rechtsabteilung zugewiesen. Wenn der Administrator dies so konfiguriert hat, erhalten Sie Benachrichtigungen über den Fortschritt der Anfrage.

  Hinweis:

  Die Genehmigungsdetails werden auf der Seite „Standardticket“ auf der Registerkarte **Freigaben** angezeigt.

- Wenn Sie die Anfrage zur Vorabgenehmigung als Sec-16-Beauftragter einreichen, wird die **Unterkategorie** in der Anforderung automatisch auf „Sec-16-Officer“ festgelegt.
- Die Seite „Standardticket“ wird mit den folgenden Registerkarten zum Ausführen verschiedener Aufgaben angezeigt:
  - Aktivität: Verfolgen Sie den Aktivitätsverlauf der Anforderung und veröffentlichen Sie Nachrichten für den Erfüller, der an der Anforderung arbeitet.
  - Anhänge oder Dokumente: Laden Sie die Dokumente in der rechtlichen Anforderung hoch, und verwalten Sie sie.

    Hinweis:
    Wenn die externe Speicheroption aktiviert ist, wird die Registerkarte **Dokumente** angezeigt. Andernfalls wird die Registerkarte **Anhänge** angezeigt.

  - Details der Anforderung: Überprüfen Sie die Details der Anforderung.

Vorabgenehmigung für Aktien genehmigen oder ablehnen

Als Mitglied der Gruppe der Aktiengenehmiger der Rechtsabteilung können Sie eine Vorabgenehmigungsanforderung zum Aktienhandel ablehnen oder genehmigen, damit die anfordernde Person mit den Wertpapieren der Organisation handeln kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** unter **Meine Arbeit** auf **Items Pending Approvals** (Elemente – Ausstehende Genehmigungen).
4. Öffnen Sie einen Datensatz zur Aktienvorabgenehmigung, indem Sie auf **Angefordert** klicken.
5. Genehmigen Sie die Aktienvorabgenehmigung, oder lehnen Sie sie ab.
   - Um die Aktien-Vorabgenehmigungsanforderung zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.

     Der Status der Genehmigungsanforderung wird auf **Genehmigt** aktualisiert.
   - Um die Aktien-Vorabgenehmigungsanforderung abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

     Der Status der Genehmigungsanforderung wird auf **Abgelehnt** aktualisiert.

Ergebnisse

- Wenn Sie die Aktien-Vorabgenehmigungsanforderung genehmigen, kann die anfordernde Person innerhalb des aktuellen Handelsfensters die angefragte Wertpapiertransaktion ausführen. Die Genehmigung ist je nach Einstellungen für die Gültigkeitstage der Genehmigung oder das Abschlussdatum des aktuellen Handelsfensters gültig, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher ist.
- Wenn Sie die Anforderung an einem Feiertag genehmigen, beginnt die Genehmigungsgültigkeit am nächsten Geschäftstag.
- Wenn Sie die Anforderung ablehnen, kann die anfordernde Person keine Wertpapiertransaktionen durchführen.

Legal Stock Preclearance – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie in Legal Stock Preclearance verwenden.

Mit Legal Stock Preclearance installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Legal Stock Preclearance werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Rollen

Mit Legal Stock Preclearance installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Vorabgenehmigungsadministrator	Bietet Zugriff zum Einrichten von Aktienvorabgenehmigungsdaten	sn_lg_ops.legal_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Legal Stock Preclearance installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_lg_stock_cp.stock_config]	wie Handelsfenstern, Feiertagen und Zugriffspersonen.	

Tabellen

Mit Legal Stock Preclearance installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Zugriffspersonen [sn_lg_stock_cp_access_person]	Speichert Benutzer, die als Zugriffspersonen festgelegt sind, um eine Vorabgenehmigungsanfrage zu übermitteln.
Kalenderjahr [sn_lg_stock_cp_trading_year]	Speichert Kalenderjahre, die für die Einrichtung von Handelsferien für Ihre Organisation verwendet werden, während denen kein Handel mit Wertpapieren zulässig ist.
Feiertag [sn_lg_stock_cp_trading_holiday]	Speichert die Börsenhandelsfeiertage für Ihre Organisation.
Handelsfenster [sn_lg_stock_cp_trading_window]	Speichert die Details des Handelsfensters für Vorabgenehmigungsanfragen
Handelsfenster Anforderungen [sn_lg_stock_cp_trading_window_request]	Speichert die Handelsfensteranfragen für Vorabgenehmigungsanfragen.

Integration von Legal Service Delivery in ServiceNow-Anwendungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Legal Service Delivery durch die Integration mit anderen ServiceNow-Anwendungen.

Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery

Mit der Rechtsabteilung Vertragsmanagement Pro für Legal Service Deliverykönnen Sie den Lebenszyklus von Rechtsverträgen konfigurieren und automatisieren, indem Sie Vertragsdokumentvorlagen, Klauseln und Klauselvariationen erstellen. Mit dem Rechtsvertrags-Lebenszyklus können Sie Rechtsvertragsanforderungen übermitteln, überprüfen, abschließen und verwalten. Die Integration unterstützt auch E-Signaturen und externe Speichersysteme.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
Erfahren Sie mehr über die Funktionen und Vorteile von Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery.	Installieren und konfigurieren Sie den Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery.	Verwenden Sie Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery, um Rechtsvertragsanforderungen zu übermitteln, zu überprüfen, abzuschließen und zu verwalten.
Verwalten	**Referenz**	
Verwalten Sie Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsverträge	Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.	

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen oder beantworten Sie Fragen im Legal Service Delivery Community-Forum
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Erfahren Sie mehr darüber, wie Sie auf der Developer Site eigene Apps erstellen.
- Kontakt Kundenservice und Support

Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery erkunden

Erfahren Sie anhand eines Beispiel-Workflows mehr über Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery, und überprüfen Sie die Vorteile.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery – Vorteile

Funktionen und Vorteile von Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery

Vorteil	Funktion	Anwender
Übermitteln, Überprüfen, Abschließen und Verwalten von Rechtsvertragsanforderungen. Die Rechtsabteilung kann diese eingereichten rechtlichen Anforderungen für Verträge von einem zentralen Ort aus verwalten und verarbeiten.	Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery	• Anwender der Rechtsabteilung und Vertragsanwender • Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery Erfüller
Wenn [] mit Vertragsmanagement Pro für Legal Service DeliveryKernelemente für Verträge installiert wird, können Sie eine Bibliothek von Klauseln und Klauselvariationen effektiv verwalten.	Kernelemente für Verträge	Vertragskonfigurator

Workflow zur Anforderung eines Vertrags zur Geheimhaltungsvereinbarung

Ein Beispiel-Workflow für eine Vertragsanforderung für eine Geheimhaltungsvereinbarung (NDA) kann wie folgt ablaufen:

1. Der Rechtskonfigurator richtet die Basisdaten für die Übermittlung einer NDA-Anforderung ein. Weitere Informationen finden Sie unter Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery konfigurieren.
2. Die anfordernde Person der Rechtsabteilung füllt das NDA-Aufnahmeanforderungsformular aus.
3. Eine Vertragsanforderung wird initiiert.
4. Das Vertragsdokument wird aus einer Vertragsvorlage generiert, und Inhalte werden dynamisch gemäß vordefinierten Bedingungen hinzugefügt.
5. Der Vertragsbenutzer bearbeitet die Anforderungen für alle Änderungen und erstellt eine neue Version des Vertragsdokuments mit der Option Dokument erneut **generieren** oder **synchronisieren**.
6. Die anfordernde Person des Vertrags zeigt das Vertragsdokument an.
   a. Wenn keine Änderungen erforderlich sind, wird das Dokument zum Signieren gesendet.
   b. Wenn Changes erforderlich sind, übermittelt die anfordernde Person des Vertrags eine Change-Anforderung, die an den Vertragserfüller gesendet wird.
7. Basierend auf der Change-Anforderung kann der Vertragserfüller die folgenden Aktionen ausführen.
   a. Der Vertragserfüller initiiert einen internen Überprüfungsprozess.
      i. Der Vertragserfüller übermittelt eine Überprüfungsaufgabe zur internen Überprüfung.

> **Hinweis:**
> Sie können parallele Überprüfungsaufgaben für dasselbe Vertragsdokument für verschiedene Überprüfergruppen erstellen. Sie können jedoch keine Überprüfungsaufgabe für dasselbe Dokument mit derselben Überprüfergruppe erstellen, wenn bereits eine andere aktive Aufgabe vorhanden ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ii. Ein Vertragsprüfergruppenmanager kann die Überprüfungsaufgabe zuweisen, oder ein Vertragsprüfer kann sie selbst zuweisen.

iii. Der zugewiesene Vertragsprüfer beginnt mit der Arbeit am Vertragsdokument.

iv. Wenn die Informationen unvollständig sind, fordert der Vertragsprüfer weitere Informationen vom Vertragserfüller an.

v. Wenn eine Anforderung nach weiteren Informationen übermittelt wurde, gibt der Vertragserfüller die Informationen weiter.

vi. Der Vertragsprüfer prüft das Dokument, akzeptiert Redlines oder lehnt sie ab, schlägt Änderungen vor und fügt Kommentare hinzu.

vii. Der Vertragsprüfer schließt die Überprüfung ab und gibt das aktualisierte Vertragsdokument frei, falls verfügbar.

viii. Der Vertragserfüller erhält ein aktualisiertes Dokument und nimmt basierend auf dem Feedback die erforderlichen Änderungen vor.

- Für internen Speicher: Wenn Änderungen erforderlich sind, wird nach dem Finalisieren des Dokuments eine neue Dokumentversion erstellt.
- Für externen Speicher: Prüfer arbeiten online in Echtzeit an der Überarbeitung des Vertragsdokuments. Sobald die Überprüfung abgeschlossen ist, kann der Erfüller das online verfügbare Vertragsdokument abschließen oder eine neue Offline-Version mit den Änderungen erstellen.

b. Der Vertragserfüller initiiert eine Ad-hoc-Genehmigung bei den Stakeholdern. Wenn bei der Überprüfung erforderliche Änderungen ergeben werden, werden die Änderungen vorgenommen und eine neue Dokumentüberarbeitung erstellt.

c. Sobald das Dokument abgeschlossen ist, sendet der Erfüller das Dokument an die anfordernde Person.

8. Die vertragsanfordernde Person zeigt eine Vorschau des generierten Vertrags an und sendet ihn an die Unterzeichner, wenn keine Änderungen erforderlich sind.
9. Alle Unterzeichner übermitteln die erforderlichen Signaturen.
10. Der unterzeichnete Vertrag wird an den Datensatz der rechtlichen Anforderung angehängt.
11. Wenn ein externer Speicher konfiguriert ist, wird der unterzeichnete Vertrag darin gespeichert und im Vertrags-Repository referenziert.

Workflow zur Anforderung der Überprüfung von Drittparteiverträgen

Als rechtlicher Erfüller im Rechtsteam bearbeiten Sie zugewiesene Anforderungen zur Drittparteiprüfung, indem Sie die folgenden Aktivitäten durchführen:

1. Der juristische Benutzer erstellt eine Anforderung zur Überprüfung von Verträgen mit Drittparteien.
2. Der juristische Anwender lädt einen einzelnen oder mehrere Verträge und die zugehörigen Dokumente hoch und klassifiziert sie.
3. Der Vertragserfüller überprüft das Vertragsdokument, das an die Anfrage an die Rechtsabteilung angehängt ist.
4. Bei Bedarf klassifiziert der Vertragserfüller den Vertrag und die Begleitdokumente neu.
5. Wenn eine Expertenüberprüfung oder Feedback von internen Teams erforderlich ist, initiiert der Vertragserfüller einen internen Überprüfungsprozess.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Der Vertragserfüller übermittelt eine Überprüfungsaufgabe zur internen Überprüfung.

> **Hinweis:**
> Sie können parallele Überprüfungsaufgaben für dasselbe Vertragsdokument für verschiedene Überprüfergruppen erstellen. Sie können jedoch keine Überprüfungsaufgabe für dasselbe Dokument mit derselben Überprüfergruppe erstellen, wenn bereits eine andere aktive Aufgabe vorhanden ist.

b. Dem Vertragsprüfer wird die Überprüfungsaufgabe zugewiesen

c. Wenn die Informationen unvollständig sind, fordert der Vertragsprüfer weitere Informationen vom Vertragserfüller an.

d. Wenn eine Anforderung nach weiteren Informationen übermittelt wurde, gibt der Vertragserfüller die Informationen weiter.

e. Der Vertragsprüfer prüft das Dokument, akzeptiert es, lehnt es ab oder schlägt Änderungen vor, und fügt Kommentare hinzu.

f. Der Vertragsprüfer prüft den Vertrag und gibt Feedback. Wenn ein überarbeitetes Dokument verfügbar ist, wird es auch für den Vertragserfüller freigegeben.

g. Der Vertragserfüller erhält ein aktualisiertes Dokument und nimmt basierend auf dem Feedback die erforderlichen Änderungen vor.

- Für internen Speicher: Wenn Änderungen erforderlich sind, wird nach dem Finalisieren des Dokuments eine neue Dokumentversion erstellt.
- Für externen Speicher: Prüfer arbeiten online in Echtzeit an der Überarbeitung des Vertragsdokuments. Sobald die Überprüfung abgeschlossen ist, kann der Erfüller das online verfügbare Vertragsdokument abschließen oder eine neue Offline-Version mit den Änderungen erstellen.

6. Der Vertragserfüller lädt den überarbeiteten Vertrag in die Vertragsanforderung hoch.
7. Der Vertragserfüller sendet das überarbeitete Vertragsdokument per E-Mail an Drittparteikontakte.
8. Zeigen Sie im Aktivitätenstrom der Vertragsanforderung Antworten von Drittparteikontakten an.

   Möglicherweise sind mehrere Überarbeitungen zwischen Ihrem Unternehmen und der Drittpartei erforderlich, bevor das Vertragsdokument von allen Parteien fertiggestellt wird. Der Überprüfungsprozess kann erneut mit anderen Überprüfergruppen durchgeführt werden.

9. Der Vertragserfüller initiiert eine Ad-hoc-Genehmigung bei den Stakeholdern. Wenn bei der Überprüfung erforderliche Änderungen ergeben werden, werden die Änderungen vorgenommen und eine neue Dokumentüberarbeitung erstellt. Das Vertragsdokument kann nur dann zur Signatur gesendet werden, wenn es genehmigt wurde.
10. Der Vertragserfüller bereitet die Signaturen vor, indem er bei mehreren Vertragsdokumenten die Reihenfolge angibt, die für die E-Signatur erforderlichen Felder hinzufügt und das Vertragsdokument zur Signatur sendet.
11. Unterzeichner überprüfen das Vertragsdokument.
    - Wenn keine Änderung erforderlich ist, wird das Vertragsdokument von allen Unterzeichnern unterzeichnet.
    - Wenn Änderungen erforderlich sind, wird die Signatur abgelehnt. Der Benutzer, der an der Vertragsanforderung arbeitet, generiert ein neues Dokument und sendet es erneut zur Signatur.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

12. Der unterzeichnete Vertrag wird in der Instanz ServiceNow oder einem externen Speichersystem gespeichert und im Vertrags-Repository referenziert. Die anfordernde Person und Abteilungsmitglieder können aus dem Vertrags-Repository auf das unterzeichnete Vertragsdokument zugreifen.

Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery

Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery Mit können Sie Rechtsvertragsanforderungen übermitteln, überprüfen, abschließen und verwalten. Die Rechtsabteilung kann diese eingereichten rechtlichen Anforderungen für Verträge von einem zentralen Ort aus verwalten und verarbeiten.

Funktionen

- Workflow für die Nachverfolgung, Genehmigung und Ausführung von Anforderungen.
- Word-Vertragsvorlagen für eigene Vertragsvorlage unterstützen.
- Unterstützung für das Hinzufügen mehrerer Vertrags- und Begleitdokumente in einer Anforderung zur Überprüfung von Verträgen mit Drittparteien.
- Integration mit externen Speicheranbietern zum Speichern endgültiger unterzeichneter Vertragsdokumente.
- Unterstützung für elektronische und handschriftliche Signaturen.
- Zentralisiertes Repository für alle unterzeichneten Vertragsdokumente.

Vorteile

- Rechtliche Unterstützung bei der Überprüfung und dem Abschluss von Geheimhaltungsvereinbarungen und rechtlichen Anfragen von Drittparteien.
- Fähigkeit, mehrere Anforderungen gleichzeitig mit Center für Rechtsangelegenheitennachzuverfolgen, zu priorisieren und zu bearbeiten.
- Vertragsvorlagen für Einheitlichkeit in allen Rechtsverträgen und Reduzierung der Nachbesserung.
- Automatische Benachrichtigungen, um Verträge zu überwachen und rechtzeitig Maßnahmen zu ergreifen.
- Die Unterstützung mehrerer Dokumente für die Überprüfung von Verträgen mit Drittparteien ermöglicht die Überprüfung und den Abschluss mehrerer Vertragsdokumente aus einer einzigen Anforderung.

Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery konfigurieren

Installieren Sie das Add-in Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery und Microsoft Word für ServiceNow Verträge. Richten Sie die Anforderungen für die Verwaltung von Rechtsvertragsanforderungen ein.

Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery installieren

Installieren Sie die Anwendung Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery (sn_lg_cnt). Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store -Anwendungen und -Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Anwendungsliste Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery (sn_lg_cnt) in ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

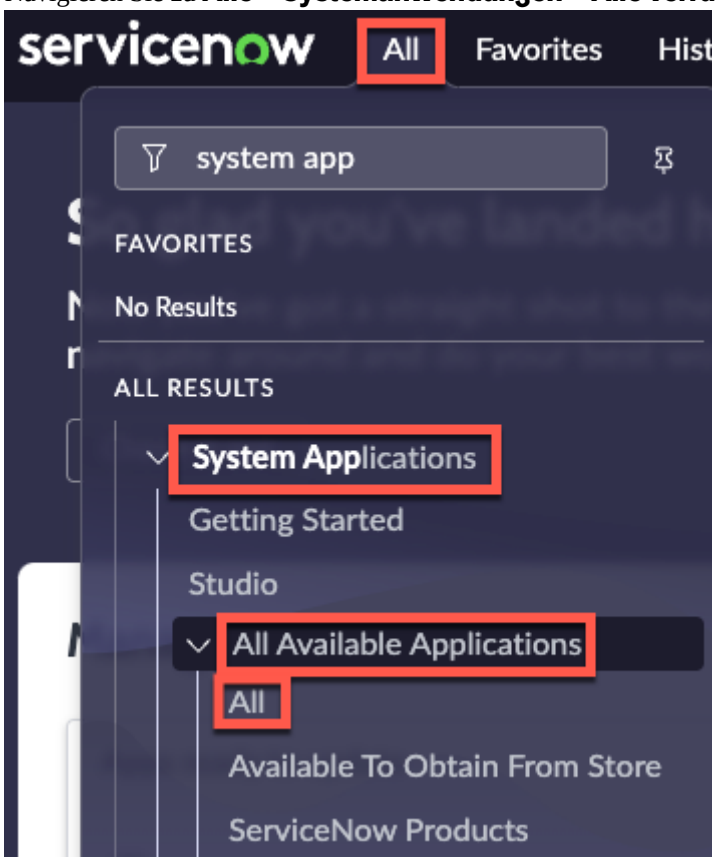
Die folgenden Elemente werden mit Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery installiert:

- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery installierte Komponenten

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery (sn_lg_cnt).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Die verfügbaren Versionen werden angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Installieren Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Add-in [Microsoft Word für das Plugin „ ServiceNow Contracts“ (sn_cm_word_addin) aktivieren. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Microsoft Word Add-in für das Plugin ServiceNow Contracts (sn_cm_word_addin) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Konfigurieren Sie das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge

Konfigurieren Sie als Administrator das Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Office-Add-in-Manifeste**.
2. Wählen Sie in der Liste „Office-Manifeste“ **ServiceNow-Verträge**aus.
3. Wählen Sie **Manifest** herunterladen, um die Datei herunterzuladen.
4. Konfigurieren Sie das -Add-in.

Ergebnisse
Das Add-in **ServiceNow Contracts** ist im Menüband „Startseite“ verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow für die Aufnahme rechtsgültiger Verträge erstellen

Erstellen Sie einen Workflow für die Aufnahme rechtsgültiger Verträge, indem Sie einen Datensatzersteller erstellen und die Basissystemeinstellungen konfigurieren, damit Mitarbeiter die Unterstützung der Rechtsabteilung in Bezug auf rechtsgültige Verträge anfordern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.contract_config, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die rechtliche Unterstützung für eine Vertragsanforderung basiert auf einem Workflow. Daher müssen Sie beim Einrichten des Aufnahmeprozesses bestimmte Informationen angeben.

Zwei Datensatzersteller, Geheimhaltungsvereinbarung und Prüfung von Drittparteiverträgen, sind sofort einsatzbereit.

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Datensatzersteller für einen neuen Vertragstyp.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für rechtliche Services in der klassischen Umgebung. Im Formular müssen Sie im Datensatzersteller die folgenden Spezifikationen für einen neuen Vertragstyp angeben:

   a. Wählen Sie im Feld Tabellenname die **Tabelle** „Rechtsvertragsanforderung“ [sn_lg_ops_contract_request] aus.
   Der Vertrags-Workflow ist mit der Tabelle „Rechtsvertragsanforderung“ verknüpft.

   b. Wenn das Aufnahmeformular Benutzereingaben für den Vertragstyp erfordert, wählen Sie in der zugehörigen Liste Variablen **Neu**, und fügen Sie eine Variable vom Typ Referenz hinzu.
   Ordnen Sie die Variable der Tabelle „Vertragstyp“ [**sn_cm_core_contract_type**] auf der Registerkarte Typspezifikationen zu.

   Weitere Informationen zum Erstellen von Variablen finden Sie unter Servicekatalog-Variablen erstellen .

   c. Wenn der Vertrag die Unterzeichnung durch externe Parteien erfordert, wählen Sie in der zugehörigen Liste „Variablensätze“ **Bearbeiten**, und fügen Sie den Variablensatz **Externe Unterzeichnerdetails** hinzu.

2. Fügen Sie im Praxisbereich „Verträge“ ein neues Aufnahmeformular hinzu.
   Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen. Geben Sie die folgenden Details in den entsprechenden Feldern an.

   a. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Typ** den Eintrag **Anforderung** aus.

   b. Wählen Sie im Feld **Optionen** die Option **Assigned To field not mandatory** (Feld „Zugewiesen an“ nicht obligatorisch) aus.

   c. Für das Aufnahmeformular für Drittparteiverträge darf die Option „ **Dokument aus Vorlage generieren** “ nicht aktiviert sein.

   d. Wählen Sie im Feld **Anforderungsdatensatzersteller den in Schritt 1 erstellten Datensatzersteller** aus, der dem Aufnahmeformular zugeordnet werden soll.

3. Ändern Sie die Business-Regel, um die Datensynchronisierung für anwenderdefinierte Aufnahmeformulare zu aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Praxisbereichstabellen konfigurieren.

4. Für das Aufnahmeformular für Geheimhaltungsvereinbarungen, das eigene Dokumente verwendet, Erstellen Sie eine Vertragsvorlage.
   In den **Bedingungen** müssen Sie die neue Kategorie auswählen, die für den neuen Vertrag hinzugefügt wurde.
5. Für das Aufnahmeformular für Geheimhaltungsvereinbarungen, das Eigendokumente verwendet, Konfigurieren Sie Vertragsvorlagenregeln, wenn eine Rechtsvertragsanforderung von einem juristischen Benutzer erstellt wird.
6. Konfigurieren Sie die Einstellungen auf der Seite „Standardticket“ für juristische Anforderungen.

   Hinweis:
   Im Anwendungsbereich von Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery müssen die folgenden Einstellungen aktualisiert werden.

   a. Navigieren zu **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**.
   b. Wählen Sie die Ticketkonfiguration **sn_lg_ops_request** aus.
   c. Wählen Sie im Formular „Ticketkonfiguration“ in der zugehörigen Liste „Registerkartenkonfiguration“ **Dokumente**.
   d. Fügen Sie im Formular „Registerkartenkonfiguration“ im Feld **Sichtbar** die Bedingung **[Kategorie] [ist][<CategoryName>]** hinzu, wobei [<CategoryName>] der Kategorie entspricht, die für den neuen Vertrag erstellt wurde.
   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   f. Wiederholen Sie die Schritte 6c bis 6e für die Konfiguration der Registerkarte **Vorschau**.

   Weitere Informationen finden Sie unter Standardticketseite konfigurieren

Ermöglicht die Übertragung einer rechtlichen Anforderung

Konfigurieren Sie als Administrator eine Business-Regel, um die Übertragung einer allgemeinen rechtlichen Anforderung an den Vertragspraxisbereich zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Geschäftsregel sollte nur konfiguriert werden, wenn Sie über einen anwenderdefinierten Datensatzersteller verfügen, der zum Generieren einer Vertragsanforderung verwendet wird. Informationen zum Erstellen eines anwenderdefinierten Datensatzerstellers finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für rechtliche Services in der klassischen Umgebung und Erstellen oder ändern Sie einen Datensatzersteller für rechtliche Services über den Katalog-Generator.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**.
2. Öffnen Sie die Geschäftsregel *`Initializing Legal Contract `* .
3. **Fügen Sie auf der Registerkarte Zeitpunkt für Ausführung** eine neue ODER-Bedingung für den anwenderdefinierten Datensatzersteller hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Legen Sie die folgende Filterbedingung fest: **[Kategorie][ist][**<record-producer>] .

b. Wählen Sie **UND aus**.

c. Legen Sie die folgende Filterbedingung fest: **[Fragen][**<record-producer>][<mandatory-question>][ist nicht leer] .

4. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Geschäftsregel zu speichern.

Richten Sie Contracts Core ein

Als Vertragskonfigurator erstellen und verwalten Sie eine Bibliothek mit Klauseln, Klauselvariationen und Vertragsvorlagen, die bei Übermittlung einer rechtlichen Anforderung zur Generierung eines Vertragsdokuments verwendet werden.

Bei der Installation von Vertragsmanagement Pro für Legal Service Deliverywird auch das Plugin Kernelemente für Verträge installiert. Kernelemente für Verträge ermöglicht Ihnen die effektive Verwaltung einer Bibliothek mit Klauselvariationen und Anforderungen für elektronische Signaturen, den Empfang von Benachrichtigungen und die Integration in ein externes Speichersystem.. Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um die Klauseln, Klauselvariationen und Vertragsvorlagen zu erstellen und zu verwalten, die zum Generieren eines Vertragsdokuments verwendet werden.

Erstellen Sie einen Vertragstyp

Erstellen Sie einen Vertragstyp, um verschiedene Arten von Rechtsvertragsanforderungen zu definieren und einem Vertragsmodell zuzuordnen.

Erstellen Sie Dokumentvorlagenkategorien

Erstellen Sie Dokumentvorlagenkategorien, um ähnliche Dokumente zu identifizieren und die richtige Dokumentvorlage leichter zu finden.

Ermöglicht Anwendern das Anzeigen von E-Mail-Details im Aktivitätenstrom

Ermöglichen Sie Anwendern, die Details der im Aktivitätenstrom gesendeten E-Mail anzuzeigen.

Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren

Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat für elektronisch unterzeichnete Geheimhaltungsvereinbarungen und Verträge mit Drittparteien zu generieren.

Konfigurieren Sie Erinnerungen für auslaufende Verträge

Konfigurieren Sie Erinnerungen für auslaufende Verträge, die jeder Geschäftsbereich verwenden kann, ohne eigene erstellen zu müssen.

Konfigurieren Sie Vertragsvorlagen für eine Vertragsanforderung

Erstellen Sie eine Vertragsvorlage vom Typ „.docx“, die beim Senden einer Rechtsvertragsanforderung verwendet werden kann, um einen standardmäßigen Rechtsvertrag mit vordefiniertem Inhalt zu generieren.

Konfigurieren Sie dynamische Klauseln für Vertragsvorlagen

Aktivieren Sie dynamisch angepasste Inhalte in Vertragsvorlagen durch Klauseln, die Klauselvariationen für voreingestellte Bedingungen enthalten.

Setup für Standarddokumente und -briefe

Konfigurieren Sie Dokumentvorlagen für Standardschreiben oder -dokumente

Externe Anwendungen für rechtsgültige Verträge konfigurieren

Richten Sie externe Anwendungen ein, die Services bereitstellen wie das elektronische Unterzeichnen von Vertragsdokumenten und das Speichern von unterzeichneten Verträgen oder Dokumenten in Verbindung mit juristischen Anforderungen in einem externen Speichersystem.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Service Delivery-Anwendungen nutzen IntegrationHub-Spokes, um eine Integration mit externen Anwendungen durchzuführen. Der rechtliche Konfigurator kann die Konfiguration dieser externen Apps abschließen, nachdem der Administrator diese Spokes installiert und konfiguriert hat.

Integration mit externen Speichersystemen

Spokes externer Speicheranbieter konfigurieren

Der -Administrator kann IntegrationHub verwenden, um die folgenden Spokes für externe Speicheranbieter zum Speichern von Dokumenten zu installieren und zu konfigurieren, die an Rechtsvertragsanforderungen und unterzeichnete Vertragsdokumente angehängt sind:

- Google Drive Spoke
- Microsoft OneDrive Spoke

Externe Speicheranbieter konfigurieren

Mithilfe von **Integrationen der Rechtsabteilung** kann der rechtliche Konfigurator die Integrationen externer Speicher-Apps mit rechtlichen Apps einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem für juristische Anforderungen und Rechtsangelegenheiten..

Integration mit E-Signatur-Anbietern

Spokes von Anbietern elektronischer Signaturen konfigurieren

Der Administrator kann IntegrationHub verwenden, um die folgenden Spokes von Anbietern elektronischer Signaturen für Vertragsdokumente zu installieren und zu konfigurieren:

- Adobe Sign Spoke
- DocuSign Spoke

Apps von Anbietern elektronischer Signaturen einrichten

Mithilfe von **Integrationen der Rechtsabteilung** kann der rechtliche Konfigurator die Integrationen von Apps für elektronische Signaturen mit rechtlichen Apps einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter E-Signatur-Anbieter für rechtsgültige Verträge konfigurieren.

Externes Speichersystem für rechtsgültige Verträge konfigurieren

Konfigurieren Sie ein externes Speichersystem zum Speichern unterzeichneter Vertragsdokumente.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Administrator Spokes für das externe Speichersystem installiert und eingerichtet hat, das Sie konfigurieren möchten.

Google Drive Spoke v1.3.0 oder höher

Weitere Informationen zum Setup und Erstellen des Accounts Google Drive finden Sie unter Einrichten Google Drive Spoke .

Microsoft OneDrive Spoke v2.1.0 oder höher

Weitere Informationen zum Setup und Erstellen des Accounts Google Drive finden Sie unter Einrichten Microsoft OneDrive Spoke .

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.contract_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsintegrationen** > **Integrationen**.
2. Erstellen oder ändern Sie die Konfiguration einer externen App.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um die Konfiguration einer externen App zu erstellen.
   - Um die vorhandene Konfiguration einer externen App zu ändern, öffnen Sie die Konfiguration aus der Liste.
3. Klicken Sie auf der Seite „Integrationstyp“ auf den Link **Externer Speicher**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Externer Speicher“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration der externen Apps.
Beschreibung	Beschreibung der Konfiguration der externen App.
Aktiv	Option zum Markieren der Konfiguration eines externen Speichers als aktiv.
Tabelle	Tabelle, in der die Informationen zu unterzeichneten rechtsgültigen Verträgen gespeichert werden. Wählen Sie die Tabelle **„Rechtsvertragsanforderung“ [sn_lg_ops_contract_request] aus**. **Hinweis:** Wenn Sie eine andere Tabelle auswählen, müssen Sie einen entsprechenden Flow zuordnen.
Bedingung	Filterbedingungen, mit denen bestimmt wird, welche Integrations-App verwendet werden soll. Angenommen, Sie haben bereits die Integration mit dem externen Speicher von Google Drive eingerichtet und möchten ausschließlich NDA-Verträge dort speichern. In diesem Fall können Sie die Bedingung wie folgt definieren: **[Kategorie] [ist] [NDA]**. Dann wählen Sie Google Drive aus.
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der ein externes Speichersystem zum Speichern von Vertragsdokumenten verwendet wird. Das System mit dem niedrigeren Wert wird zuerst ausgewählt.
App	Externes Speichersystem wie Google Drive oder Microsoft OneDrive.
Ordnerstruktur	Dateipfad zum Speichern des unterzeichneten Vertragsdokuments im externen Speichersystem. Definieren Sie eine Ordnerstruktur mithilfe einer Kombination aus statischem und dynamisch generiertem Text aus den ausgewählten Feldern. Beispiel: Ordnerstruktur `Rechtsabteilung/${company}/Verträge/${number}`. Dabei gilt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ `Rechtsabteilung` und `Verträge` sind die statischen Texte. ○ `${company}` und `${number}` sind die aus der Liste **Variablen auswählen** ausgewählten Felder. Diese Feldvariablen werden beim Speichern eines Dokuments dynamisch durch die Werte im jeweiligen Feld ersetzt.

5. Speichern Sie die Konfiguration der externen App.
   - Speichern Sie die neue Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Absenden** klicken.
   - Speichern Sie die Änderungen an der vorhandenen Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

   Die Konfiguration des externen Speichers wird gespeichert.
6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Die Konfiguration des externen Speichersystems wird veröffentlicht und kann zum Speichern von Vertragsdokumenten verwendet werden.

E-Signatur-Anbieter für rechtsgültige Verträge konfigurieren

Konfigurieren Sie einen Anbieter für elektronische Signaturen, damit Benutzer Vertragsdokumente elektronisch unterzeichnen können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Administrator Spokes in IntegrationHub für die Anbieter elektronischer Signaturen installiert und eingerichtet hat, die Sie konfigurieren möchten.

Adobe Sign-Spoke **v2.1.0 oder höher**

Weitere Informationen zum Setup und Synchronisieren der Gruppe Adobe Sign finden Sie unter Synchronisieren Adobe Sign Gruppe mit ServiceNow.

DocuSign-Spoke **v2.2.0 oder höher**

Weitere Informationen zum Setup und Erstellen des Kontos DocuSign finden Sie unter Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant.

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.contract_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kernelemente für Verträge** > **Vertragsintegrationen** > **Integrationen**.
2. Erstellen oder ändern Sie die Konfiguration einer externen App.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um die Konfiguration einer externen App zu erstellen.
   - Um die vorhandene Konfiguration einer externen App zu ändern, öffnen Sie die Konfiguration aus der Liste.
3. Klicken Sie auf der Seite „Integrationstyp“ auf den Link **Elektronische Signatur**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Elektronische Signatur“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Konfiguration der externen Apps.
Beschreibung	Beschreibung der Konfiguration der externen App.
Aktiv	Option zum Markieren der Konfiguration einer externen App als aktiv
Tabelle	Tabelle, in der die Vertragsdaten gespeichert werden. Wählen Sie die Tabelle **„Rechtsvertragsanforderung“ [sn_lg_ops_contract_request] aus**.
Bedingung	Filtern Sie Bedingungen, um zu bestimmen, welches Integrationskonto verwendet werden soll. Angenommen, Sie haben bereits das DocuSign-Konto für elektronische Signaturen eingerichtet und möchten, dass dieses Konto für Signaturen ausschließlich für NDA-Verträge verwendet wird. In diesem Fall können Sie die Bedingung wie folgt definieren: **[Kategorie] [ist] [NDA]**. Wählen Sie dann im Feld **Integrationsanbieter** die Option DocuSign und unter **Account** das zugehörige Konto aus.
Ausführungsreihenfolge	Reihenfolge, in der ein Integrationskonto für die elektronische Signatur von Vertragsdokumenten verwendet wird. Das Integrationskonto mit dem niedrigeren Reihenfolgenwert wird zuerst ausgewählt.
App	Anbieter elektronischer Signaturen wie Adobe Sign oder DocuSign.
Account	Kontonummer, die dem Anbieter der elektronischen Signatur zugeordnet ist. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **DocuSign** aus **Integrationsanbieter** ausgewählt wird.
Gruppe	Dem Anbieter elektronischer Signaturen zugeordnete Gruppe. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Adobe Sign** aus **Integrationsanbieter** ausgewählt wird.
Attribute	Zusätzliche Konfigurationselemente basierend auf Ihrem Anbieter für elektronische Signaturen. Geben Sie die folgenden Details an: **Host**-URL: Fügen Sie die URL des ausgewählten Anbieters für elektronische Signaturen hinzu, mit der Sie das Vertragsdokument abschließen oder aktualisieren können, bevor Sie es an Unterzeichner senden. Verwenden Sie beispielsweise die Web-UI-URL für **Adobe Sign** oder die **DocuSign** -UI für DocuSign.

5. Speichern Sie die Konfiguration der externen App.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Speichern Sie die neue Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Absenden** klicken.
- Speichern Sie die Änderungen an der vorhandenen Konfiguration einer externen App, indem Sie auf **Aktualisieren** klicken.

Die Konfiguration der externen App wird gespeichert.

6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Die Konfiguration der E-Signatur-App wird veröffentlicht und kann zur elektronischen Unterzeichnung von Vertragsdokumenten verwendet werden.

Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery verwenden

Verwenden Sie Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery, um rechtliche Anforderungen für Geheimhaltungsvereinbarungen (NDA) und Drittparteiverträge zu übermitteln.

Juristische Anforderungen für Geheimhaltungsvereinbarungen

Mitarbeiter können rechtliche Anforderungen zum Erstellen von Verträgen zur Geheimhaltungsvereinbarung (NDA) mit Drittparteien wie Lieferanten, Kunden und Partnern einreichen. Die Rechtsabteilung kann diese angeforderten Änderungen dann von einem zentralen Ort aus verwalten und verarbeiten.

Funktionen

- Vertragsvorlagen mit Metadaten und Business-Regeln zur Auswahl der relevantesten Vorlage für eine Anforderung.
- Microsoft Word formatieren Vertragsvorlagen, um die [store-future: BEGIN review]Überprüfung und[End] Bearbeitung von Verträgen durch den Vertragserfüller zu erleichtern.
- Selfservice-Fähigkeit für die Erstellung und Ausführung von standardisierten NDA-Verträgen.
- Integrationen der elektronischen Signatur mit Adobe Sign und DocuSign.
- Unterstützung für handschriftliche Signaturen.
- Externe Speicherintegrationen mit Google Drive und Microsoft OneDrive zum Speichern unterzeichneter Vertragsdokumente.
- Zentralisiertes Repository für Rechtsverträge, das die Metadaten der unterzeichneten Vertragsdokumente enthält.

Workflow zur Anforderung eines Vertrags zur Geheimhaltungsvereinbarung

Wenn eine anfordernde Person eine juristische Anforderung einreicht, wird mit einer Standardvertragsvorlage ein NDA-Vertragsdokument basierend auf den Informationen aus der Anforderung erstellt. Die Informationen aus der Anforderung werden an den entsprechenden Stellen in die Vorlage eingefügt.

[store-future: BEGIN review]Bei Bedarf können anfordernde Personen bestimmte Änderungen im generierten NDA-Vertragsdokument anfordern. Die Rechtsabteilung kann diese angeforderten Änderungen verwalten und verarbeiten, um von einem zentralen Ort aus die erforderlichen Überarbeitungen des NDA-Vertragsdokuments vorzunehmen. [End]Da Vertragsdokumente im Format Microsoft Word vorliegen, ist das Überprüfen, Bearbeiten und Abschließen von Vertragsdokumenten einfacher als von Dokumenten im PDF- oder HTML-Format.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn das generierte NDA-Dokument keine Änderungen erfordert, kann die anfordernde Person es zur elektronischen oder handschriftlichen Signatur an die Unterzeichner senden. Nachdem alle Unterzeichner das Vertragsdokument signiert haben, wird es je nach Konfiguration in der Instanz ServiceNow oder in einem externen Speichersystem gespeichert. Die anfordernde Person und die Mitglieder der Rechtsabteilung können im Vertrags-Repository auf das unterzeichnete Vertragsdokument zugreifen.

Ein Beispiel-Workflow für eine Vertragsanforderung für eine Geheimhaltungsvereinbarung (NDA) kann wie folgt ablaufen:

1. Der Rechtskonfigurator richtet die Basisdaten für die Übermittlung einer NDA-Anforderung ein. Weitere Informationen finden Sie unter Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery konfigurieren.
2. Die anfordernde Person der Rechtsabteilung füllt das NDA-Aufnahmeanforderungsformular aus.
3. Eine Vertragsanforderung wird initiiert.
4. Das Vertragsdokument wird aus einer Vertragsvorlage generiert, und Inhalte werden dynamisch gemäß vordefinierten Bedingungen hinzugefügt.
5. Der Vertragsbenutzer bearbeitet die Anforderungen für alle Änderungen und erstellt eine neue Version des Vertragsdokuments mit der Option Dokument erneut **generieren** oder **synchronisieren**.
6. Die anfordernde Person des Vertrags zeigt das Vertragsdokument an.
   a. Wenn keine Änderungen erforderlich sind, wird das Dokument zum Signieren gesendet.
   b. Wenn Changes erforderlich sind, übermittelt die anfordernde Person des Vertrags eine Change-Anforderung, die an den Vertragserfüller gesendet wird.
7. Basierend auf der Change-Anforderung kann der Vertragserfüller die folgenden Aktionen ausführen.
   a. Der Vertragserfüller initiiert einen internen Überprüfungsprozess.
      i. Der Vertragserfüller übermittelt eine Überprüfungsaufgabe zur internen Überprüfung.

      Hinweis:
      Sie können parallele Überprüfungsaufgaben für dasselbe Vertragsdokument für verschiedene Überprüfergruppen erstellen. Sie können jedoch keine Überprüfungsaufgabe für dasselbe Dokument mit derselben Überprüfergruppe erstellen, wenn bereits eine andere aktive Aufgabe vorhanden ist.

      ii. Ein Vertragsprüfergruppenmanager kann die Überprüfungsaufgabe zuweisen, oder ein Vertragsprüfer kann sie selbst zuweisen.
      iii. Der zugewiesene Vertragsprüfer beginnt mit der Arbeit am Vertragsdokument.
      iv. Wenn die Informationen unvollständig sind, fordert der Vertragsprüfer weitere Informationen vom Vertragserfüller an.
      v. Wenn eine Anforderung nach weiteren Informationen übermittelt wurde, gibt der Vertragserfüller die Informationen weiter.
      vi. Der Vertragsprüfer prüft das Dokument, akzeptiert Redlines oder lehnt sie ab, schlägt Änderungen vor und fügt Kommentare hinzu.
      vii. Der Vertragsprüfer schließt die Überprüfung ab und gibt das aktualisierte Vertragsdokument frei, falls verfügbar.
      viii. Der Vertragserfüller erhält ein aktualisiertes Dokument und nimmt basierend auf dem Feedback die erforderlichen Änderungen vor.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Für internen Speicher: Wenn Änderungen erforderlich sind, wird nach dem Finalisieren des Dokuments eine neue Dokumentversion erstellt.
- Für externen Speicher: Prüfer arbeiten online in Echtzeit an der Überarbeitung des Vertragsdokuments. Sobald die Überprüfung abgeschlossen ist, kann der Erfüller das online verfügbare Vertragsdokument abschließen oder eine neue Offline-Version mit den Änderungen erstellen.

b. Der Vertragserfüller initiiert eine Ad-hoc-Genehmigung bei den Stakeholdern. Wenn bei der Überprüfung erforderliche Änderungen ergeben werden, werden die Änderungen vorgenommen und eine neue Dokumentüberarbeitung erstellt.

c. Sobald das Dokument abgeschlossen ist, sendet der Erfüller das Dokument an die anfordernde Person.

8. Die vertragsanfordernde Person zeigt eine Vorschau des generierten Vertrags an und sendet ihn an die Unterzeichner, wenn keine Änderungen erforderlich sind.

9. Alle Unterzeichner übermitteln die erforderlichen Signaturen.

10. Der unterzeichnete Vertrag wird an den Datensatz der rechtlichen Anforderung angehängt.

11. Wenn ein externer Speicher konfiguriert ist, wird der unterzeichnete Vertrag darin gespeichert und im Vertrags-Repository referenziert.

Juristische Anforderungen für eine Geheimhaltungsvereinbarung übermitteln

Senden Sie eine rechtliche Anforderung für eine Geheimhaltungsvereinbarung (NDA) mit Drittparteien wie Lieferanten, Kunden oder Partnern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_lg_ops.legal_user und sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Prozedur

1. Greifen Sie auf das Formular zur Aufnahme der Geheimhaltungsvereinbarung zu.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Aufnahmeformular für Geheimhaltungsvereinbarung

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Benutzer, für den Sie eine rechtliche Anforderung senden möchten. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn Sie ein Erfüller der Rechtsabteilung mit der Rolle sn_lg_cnt.contract_fulfiller sind.
Gilt dies für einen Lieferanten, Kunden oder Partner?	Kategorie der Drittpartei, mit der der Vertrag unterzeichnet werden muss.
Vertragszweck	Zweck der Vereinbarung. Beispiel: Geheimhaltungsvereinbarung für neue Geschäftsinvestitionen.
Offizieller Name des Unternehmens	Offizieller Name der Drittpartei, mit der Sie eine Vereinbarung treffen. Wenn der Name des Unternehmens nicht aufgeführt ist, wählen Sie die Option **[Unternehmen nicht aufgeführt]** aus,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	und geben Sie den Namen in das Feld **Neuer offizieller Name des Unternehmens** ein.
Adresse	Postanschrift der Drittpartei.
Land	Land der Drittpartei.
Startdatum des Vertrags	Startdatum der Vertragslaufzeit.
Vertragsenddatum	Enddatum der Vertragslaufzeit.
Details des externen Unterzeichners	Liste der Personen der ausgewählten Drittpartei, die die Vereinbarung unterzeichnen sollen.
Signaturtyp	Typ der Signatur. ○ Elektronische Signatur: Der Unterzeichner unterzeichnet den Vertrag elektronisch. ○ Leere Signatur: Der Unterzeichner unterzeichnet manuell die physische Version des Vertrags. Der Standardsignaturtyp ist Elektronische Signatur.

3. **Wahlweise:** Ändern Sie die Liste der Unterzeichner.
   - (Optional) Um einen Unterzeichner hinzuzufügen, wählen **Sie Hinzufügen**, und geben Sie die Details des Unterzeichners an.
   - (Optional) Um die Informationen eines Unterzeichners zu ändern, wählen Sie in der Zeile des Unterzeichners das Symbol zum Bearbeiten von Zeilen (Symbol zum Bearbeiten von), und aktualisieren Sie die Details.
   - (Optional) Um einen Unterzeichner zu entfernen, wählen Sie in der Zeile des Unterzeichners das Symbol zum Entfernen von Zeilen (Symbol zum Entfernen von).
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. **Wahlweise:** Ändern Sie die Anforderungsdetails, oder verwalten Sie Unterzeichner, indem Sie **Aktionen** und dann **Anforderung bearbeiten**auswählen.
   Diese Option ist nur verfügbar, wenn der Anforderungsstatus Entwurf oder In Arbeit ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung für eine Geheimhaltungsvereinbarung.

Ergebnisse

- Zum Generieren von Vertragsdokumenten wird eine rechtliche Anforderung übermittelt, und eine Vertragsanforderung wird erstellt.
  - Wenn keine Validierungsfehler vorliegen, wird eine Vertragsanforderung im Status In Bearbeitung erstellt.
  - Wenn aufgrund falscher Unterzeichnerinformationen ein Validierungsfehler auftritt, wird eine Vertragsanforderung im Status Entwurf erstellt.
- Wenn eine Vertragsvorlagenregel oder Vertragskonfiguration nicht verfügbar ist, wird keine Vertragsanforderung erstellt. Der Vertragskonfigurator sollte die Konfiguration

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

korrigieren, um die Erstellung der Vertragsanforderung auszulösen. Die juristische Anforderung verbleibt im Status Entwurf.

- Version 1.0 eines Vertragsdokuments wird generiert und auf der Registerkarte „ **Vertragsdokument** “ der Vertragsanforderung aufgeführt.
- . Der Vertragsdokumentprozess umfasst:
  - Verwendung der richtigen Vertragsvorlage basierend auf Vertragsvorlagenregeln
  - Ersetzen der Metadaten durch Daten aus der Anforderung.
  - Ersetzen der Unterzeichnerinformationen.
  - Platzieren des Inhalts der Klauseln im Vertragsdokument gemäß den Klauselvariationsregeln.
- Basierend auf der Vorlage, sind in dem generierten Dokument ebenfalls interne Unterzeichner eingetragen. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie eine interne Unterzeichnerregel.

Hinweis:

- Wenn in der Anforderung mehr Unterzeichner hinzugefügt wurden, als für den in der Vertragsvorlage definierten Vertrag erforderlich sind, ist nur die Standardanzahl von Unterzeichnern zum Unterzeichnen des Vertrags erforderlich. Andere Unterzeichner werden als „Nicht berücksichtigt“ markiert.
- Wenn in der Anforderung weniger Unterzeichner enthalten sind, als für den Vertrag erforderlich sind, können Sie weitere Unterzeichner hinzufügen.

[store-future: BEGIN review]In beiden Fällen können Sie eine Change-Anforderung einreichen, um die für Ihren Vertrag erforderlichen Unterzeichner zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie eine Drittpartei-Überprüfungsanforderung. [End]

In der Tabelle „Unterzeichner“ [sn_cm_core_signer] wird ein Datensatz für jeden externen Unterzeichner erstellt.

Weitere Informationen zum Anzeigen und Nachverfolgen einer Anfrage an die Rechtsabteilung finden Sie unter Details zu Anfragen an die Rechtsabteilung anzeigen und nachverfolgen.

Ändern Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung für eine Geheimhaltungsvereinbarung

Ändern Sie als anfordernde Person die rechtliche Anforderung für eine Geheimhaltungsvereinbarung (NDA).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- sn_lg_ops.legal_user und sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beachten Sie Folgendes:

- Sie können eine Anforderung ändern, bis sie sich im Status Entwurf oder in Arbeit befindet.
- Das Feld **„Signaturtyp“** kann nicht geändert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine NDA-Anforderung an die Rechtsabteilung.
2. Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie auf der Anforderungsseite im Menü Aktionen die **Option Anforderung bearbeiten**aus.
4. Bearbeiten Sie die Felder, die Sie ändern möchten.
5. Wählen **Sie Speichern**, um den Datensatz zu aktualisieren.

Ergebnisse

- Basierend auf der Änderung der Werte im Anforderungsformular wird das Vertragsdokument wie folgt aktualisiert:
  - Die richtige Vertragsvorlage wird basierend auf den Vertragsvorlagenregeln verwendet. Beispielsweise können die Vertragsvorlagenregeln für bestimmte Länder definiert werden. Wenn der Wert für das Land geändert wird, wird das Vertragsdokument gemäß der Vertragsvorlage aktualisiert, die für den aktualisierten Wert des Landes definiert ist.
  - Metadaten und Unterzeichnerinformationen werden durch Daten aus der geänderten Anforderung ersetzt.
  - Inhalte werden in die Klauseln im Vertragsdokument gemäß den Klauselvariationsregeln eingefügt.
- Eine neue Dokumentüberarbeitung wird erstellt, und an den Dateinamen wird die Versionsnummer angehängt.
- Der Status von Vertrag wird als Bereit Überarbeitung markiert.

Sie können Anforderungen von Geheimhaltungsvereinbarungen als Anwender der Rechtsabteilung anzeigen und nachverfolgen

Zeigen Sie die Details einer Geheimhaltungsvereinbarung an, nachdem sie übermittelt wurde, und verfolgen Sie Anforderungsaktivitäten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user und sn_cm_core.contract_user

Prozedur

1. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.
2. Zeigen Sie die Details der Vertragsanforderung an.
   - Überprüfen Sie das Vertragsdokument, indem Sie auf die Registerkarte **Vertragsdokumente** zugreifen.
     - Wenn die Anforderung internen Speicher für Anhänge verwendet, greifen Sie auf das Dokument zu, indem Sie es auswählen.
     - Wenn die Anforderung externen Speicher verwendet, greifen Sie auf das Dokument zu, indem Sie den Link auswählen.
   - Zeigen Sie eine Liste der Unterzeichner und deren Details an, indem Sie auf die Registerkarte **Unterzeichner** zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Überprüfen Sie die Anforderungsdetails, indem Sie auf die Registerkarte **Anforderungsdetails** zugreifen.
- Zeigen Sie das unterzeichnete Vertragsdokument an, indem Sie auf die Registerkarte **Rechtsvertrag** zugreifen.
- Wenn die Anforderung internen Speicher für Anhänge verwendet, zeigen Sie das Vertragsdokument auf der Registerkarte **Vorschau** an.

3. **Wahlweise:** Verfolgen Sie die Aktivitäten der Anforderung und veröffentlichen Sie Nachrichten für den Erfüller, der sie bearbeitet, indem Sie auf die Registerkarte **Aktivität** zugreifen.

Arbeiten Sie an rechtlichen NDA-Anforderungen

Als Mitglied des Supportteams für Rechtsverträge an der rechtlichen Anforderung arbeiten Laden Sie das überarbeitete Dokument in die Anforderung hoch, und senden Sie das Dokument aus der Anforderung an die anfordernde Person.

Vorbereitungen

Der Leiter des Praxisbereichs oder Gruppenmanager muss Ihnen die Anforderung zugewiesen haben. Falls nicht, können Sie die Anforderung öffnen, um sie sich selbst oder jemandem in der Gruppe zuzuweisen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie auf die Anforderung zugreifen und sie genauso bearbeiten wie die Beauftragten. Sie können die Felder „ **Zugewiesen an** “ und **„Zuweisungsgruppe“** jedoch nicht ändern.

Prozedur

1. Weisen Sie sich selbst oder einer Person in Ihrer Zuweisungsgruppe eine Anfrage an die Rechtsabteilung zu. Weitere Informationen finden Sie unter Anfragen an die Rechtsabteilung zuweisen
2. Beginnen Sie mit der Bearbeitung einer rechtlichen Anforderung.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
   b. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
   c. Wählen Sie die Option **Anfragen an die Rechtsabteilung**.
   d. Wählen Sie **Mir zuweisen**.
   e. Öffnen Sie die juristische Anforderung aus der Liste.
   f. Wählen **Sie Arbeit beginnen**
   Der Status der rechtlichen Anforderung wird auf „In Arbeit“ aktualisiert.
3. Navigieren Sie auf der Registerkarte **Listen** zu **Rechtliche Anforderungen** oder **Vertragsanforderungen**.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie bei der Bearbeitung der juristischen Anforderung die Unterstützung anderer Erfüller benötigen, fügen Sie diese im Feld **Mitarbeiter** hinzu.

Hinweis:
Benutzer mit der Rolle sn_lg_contracts.contracts_fulfiller werden im Feld **Collaborators** (Mitarbeitende) aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Mitarbeiter werden per E-Mail darüber benachrichtigt, dass sie einer juristischen Anforderung als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.

5. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie in der rechtlichen Anforderung die **Beobachtungsliste**, **Mitarbeitende**und **Angefordert für**.
   Alle Änderungen, die an den **Beobachtungsliste**, **Mitarbeitenden**und **Angefordert für** vorgenommen werden, werden mit der Vertragsanforderung synchronisiert. Wenn Sie diese Felder jedoch in der Vertragsanforderung aktualisieren, wird der Change nicht mit der rechtlichen Anforderung synchronisiert
6. **Wahlweise:** Wenn Sie eine Vertragsanforderung aus der Liste der **Anfragen an die Rechtsabteilung** geöffnet haben, wählen Sie die Registerkarte **Vertragsanforderungen**.
7. **Wahlweise:** Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für die Überarbeitung des Vertragsdokuments, wenn die Genehmigung durch andere Stakeholder erforderlich ist.
   Weitere Informationen finden Sie unter Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für die Überarbeitung eines Vertragsdokuments.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie der Vertragsanforderung interne oder externe Unterzeichner hinzu, indem Sie auf die Registerkarte **Unterzeichner** zugreifen und **Hinzufügen**auswählen.

   Hinweis:
   Sie können Unterzeichner in rechtlichen NDA-Anforderungen nur hinzufügen, wenn der Vertrag aus einer Vorlage generiert wird, die mit Signaturblöcken konfiguriert ist

9. **Wahlweise:** Entfernen Sie die Unterzeichner aus der Vertragsanforderung, indem Sie auf die Registerkarte Unterzeichner zugreifen, den **Unterzeichner** auswählen und **Entfernen**wählen.

   Hinweis:
   Sie können Unterzeichner in rechtlichen NDA-Anforderungen nur entfernen, wenn der Vertrag aus einer Vorlage generiert wird, die mit Signaturblöcken konfiguriert ist

10. **Wahlweise:** Wählen Sie auf der Registerkarte Unterzeichner die Option **Unterzeichner** synchronisieren aus, um das Vertragsdokument mit den neuesten **Unterzeichnerdetails** zu aktualisieren.
    Weitere Informationen finden Sie unter Unterzeichner werden aktualisiert und synchronisiert

    Hinweis:
    Diese Option ist in Vertragsmanagement Pro ab Version 1.2.1 nicht verfügbar.

11. Überprüfen Sie im Abschnitt Aktivität die von der anfordernden Person angeforderten Änderungen, und nehmen Sie die erforderlichen Änderungen im Vertragsdokument vor.
12. Laden Sie das überarbeitete Vertragsdokument hoch.

    a. Wählen Sie auf der Registerkarte **Vertragsdokumente** die **Option Überarbeitung erstellen**aus.

    b. Wählen Sie im Dialogfeld „Überarbeitung hochladen“ einen Speichertyp aus, und laden Sie eine neue Dokumentüberarbeitung hoch.
    Die verfügbaren Speichertypen sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Computer**: Wählen Sie **Datei anhängen aus**, und laden Sie das überarbeitete Dokument hoch.
- **Eingehende E**-Mail: Wählen Sie im Feld Dokument das Dokument aus, das basierend auf einem Anhang im Aktivitätenstrom angezeigt wird.
- **Externer Speicher**: Wählen Sie im Feld „Dokument“ das Dokument aus. Diese Option wird nur angezeigt, wenn ein externer Speicher konfiguriert ist.

Nach dem Anhängen der Datei können Sie im Dialogfeld „Überarbeitung erstellen“ herunterladen, den Anhangsnamen bearbeiten oder die Datei löschen.

c. **Wahlweise:** Fügen Sie Arbeitsnotizen hinzu, um Informationen zum angehängten Dokument bereitzustellen.

d. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Das angehängte Dokument wird der Anforderung hinzugefügt. Die Überarbeitungsnummer des neuesten Dokuments ist ums eins höher als die vorherige Dokumentüberarbeitungsnummer. Das Dokument wird auf der Registerkarte **Vertragsdokument** aufgeführt.

13. Wenn sich eine rechtliche Anforderung ändert, erstellen Sie eine neue Version des Vertragsdokuments mit aktualisierten Metadaten und Unterzeichnern, und behalten Sie die Änderungen in der vorherigen Version bei, indem Sie **Dokument synchronisieren**auswählen.
Weitere Informationen finden Sie unter Geheimhaltungsvereinbarungsdokument nach der Änderung einer selbst bedienten Vertragsanforderung synchronisieren (Vertragsmanagement Pro 1.2.1).

Hinweis:
Diese Option ist in Vertragsmanagement Pro ab Version 1.2.1 verfügbar

14. **Wahlweise:** Wählen Sie bei Änderungen in der rechtlichen Anforderung die Option **Erneut** generieren, um eine neue Version des Vertragsdokuments mit aktualisierten Metadaten und Unterzeichnern zu erstellen und die Änderungen in der vorherigen Version zu verwerfen.
Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie das Vertragsdokument nach dem Ändern der Anforderung erneut.

15. Richten Sie eine E-Mail an Stakeholder ein, um die Überprüfung des abgeschlossenen Vertragsdokuments und die Bestätigung der Änderungen anzufordern.

a. Klicken Sie auf **E-Mail verfassen**.

b. Fügen Sie auf der Registerkarte **Neuer E-Mail-Entwurf** in den Feldern **An**, **CC**und **BCC** je nach Bedarf die E-Mail-Adressen der Empfänger hinzu.
Das Feld **CC** wird automatisch mit der E-Mail-Adresse der anfordernden Person ausgefüllt.

c. Geben Sie den Betreff der E-Mail in das Feld **Betreff** ein.
Die Kurzbeschreibung der Anforderung wird standardmäßig ausgefüllt.

d. Wählen Sie im Feld **Anhänge** die Option **+Datei hinzufügen**aus.

e. Wählen Sie aus, ob die Dateiquelle Ihr Computer oder ein Anhang zu einem Datensatz ist, und wählen Sie die anzuhängende Datei aus.
Wenn Sie eine Vertragsdokumentüberarbeitung als Bereit markiert haben, wird sie standardmäßig an die E-Mail angehängt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Geben Sie entweder Ihre eigene Nachricht in den E-Mail-Text ein, oder kopieren Sie den Inhalt aus einer E-Mail-Antwortvorlage und fügen Sie ihn in den E-Mail-Text ein.

Mithilfe von Antwortvorlagen können Sie vordefinierte Inhalte in den E-Mail-Text einfügen. Wählen Sie das Antwortvorlagen-Symbol (Antwortvorlagen-), und suchen Sie eine geeignete Antwortvorlage basierend auf dem Betreff Ihrer E-Mail. Kopieren Sie den Inhalt der Vorlage, und fügen Sie ihn in den E-Mail-Text ein.

Hinweis:
Es können nur für den E-Mail-Kanal konfigurierte Antwortvorlagen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Für E-Mail-Kanal konfigurierte Antwortvorlagen.

Weitere Informationen finden Sie unter Per E-Mail kommunizieren .

g. Senden Sie die E-Mail entweder sofort, oder geben Sie an, dass sie später gesendet werden soll.

- Um die E-Mail sofort zu senden, wählen **Sie E-Mail senden**.
- Um anzugeben, dass die E-Mail später gesendet werden soll, wählen **Sie Als Entwurf speichern aus**.

  Wenn Sie die E-Mail als Entwurf speichern möchten, können Sie sie später ändern. Wenn eine neuere Dokumentüberarbeitung veröffentlicht wurde, müssen Sie diese Überarbeitung durch das angehängte Dokument ersetzen.

Geheimhaltungsvereinbarungsdokument nach der Änderung einer selbst bedienten Vertragsanforderung synchronisieren (Vertragsmanagement Pro 1.2.1)

Synchronisieren Sie das Vertragsdokument für Vertragsanforderungen für Geheimhaltungsvereinbarungen, um eine neue Überarbeitung des Dokuments mit aktualisierten Metadaten und Unterzeichnern zu erstellen und gleichzeitig die in der vorherigen Version des Kontaktdokuments vorgenommenen Änderungen beizubehalten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Die Option „ **Dokument** synchronisieren“ ist erst ab Vertragsmanagement Pro Version 1.2.1 verfügbar

Sie können ein Vertragsdokument nur synchronisieren, wenn sich die Vertragsanforderung im Status In Arbeit befindet.

Hinweis:
Tabellen werden nicht aktualisiert, wenn Sie die Option „ **Dokument** synchronisieren“ verwenden. Sie müssen das Dokument erneut generieren, um die Tabellen zu aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie das Vertragsdokument nach dem Ändern der Anforderung erneut.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_lg_ops.legal_user und sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Navigieren Sie zu **Rechtliche Anforderungen**.
4. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.
5. Navigieren Sie zur Registerkarte **Vertragsanforderungen** und öffnen Sie die Anforderung.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Vertragsdokumente die Option Dokumentsynchronisieren**aus.

Ergebnisse
Eine neue Überarbeitung des Vertragsdokuments wird mit den Aktualisierungsmetadaten und Unterzeichnern erstellt. Die in der vorherigen Überarbeitung vorgenommenen Änderungen werden beibehalten.

Generieren Sie das Vertragsdokument nach dem Ändern der Anforderung erneut

Generieren Sie als Anwender der Rechtsabteilung oder Erfüller der Rechtsabteilung das Vertragsdokument für Vertragsanforderungen zur Geheimhaltungsvereinbarung neu, wenn die rechtliche Anforderung geändert wurde.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn die übergeordnete Anforderung geändert wird, können Sie die **Option Erneut** generieren verwenden, um ein neues Vertragsdokument aus der Vertragsvorlage mit den neuesten Metadaten, Unterzeichnern und Tabellen zu generieren. Sie können ein Vertragsdokument nur dann neu generieren, wenn es den Status Entwurf oder In Bearbeitung hat.

Alle Änderungen, die an den Unterzeichnerinformationen in der Vertragsanforderung vorgenommen werden, werden durch die Unterzeichnerinformationen aus der Vertragsvorlage überschrieben. Wenn die Unterzeichnerinformationen nach der erneuten Generierung unvollständig oder inkonsistent sind, können Sie die Unterzeichner manuell aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Unterzeichner werden aktualisiert und synchronisiert.

Sie können ein Vertragsdokument nur dann neu generieren, wenn es den Status Entwurf oder In Bearbeitung hat.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- sn_lg_ops.legal_user und sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Navigieren Sie zu **Rechtliche Anforderungen**.
4. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.
5. Navigieren Sie zu **Vertrag Anforderung** und öffnen Sie die Anforderung.
6. Wählen Sie das Symbol „ “) und dann Erneut **generieren**.

Ergebnisse
Die Ergebnisse der erneuten Generierung hängen vom Anfangsstatus des Dokuments ab:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Entwurf: Ersetzt die vorhandene Überarbeitung des Vertragsdokuments.
- In Arbeit: Erstellt eine neue Überarbeitung des Vertragsdokuments. Alle in der vorherigen Überarbeitung vorgenommenen Änderungen werden verworfen.

Beachten Sie, dass Vertragserfüller zwar alle Überarbeitungen von Vertragsdokumenten, Vertragsanwender jedoch nur die aktuelle Überarbeitung sehen können.

Unterzeichner werden aktualisiert und synchronisiert

Als Anwender der Rechtsabteilung oder Erfüller können Sie die Unterzeichnerdetails aktualisieren und synchronisieren, wenn die Vertragsübermittlung fehlgeschlagen ist oder das Vertragsdokument aufgrund unvollständiger Unterzeichnerinformationen nicht gesendet werden kann.

Hinweis:
Wenn Sie Vertragsmanagement Pro Version 1.2.1 verwenden und das Dokument in Ihrer Instanz ServiceNow gespeichert ist, werden die Unterzeichner automatisch aktualisiert, wenn Sie das Dokument zur Signatur senden oder die Vertragsanforderung erneut übermitteln.

Fehler beim Senden externer Vertragsdokumente zur Signatur beheben (Vertragsmanagement Pro 1.2.1)

Aktualisieren Sie die Unterzeichnerdetails in einem externen Vertragsdokument, wenn beim Senden des Dokuments zur Signatur ein Fehler auftritt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Senden des Dokuments zur Signatur schlägt fehl, wenn eine Diskrepanz zwischen den Unterzeichnerinformationen in der Vertragsanforderung und dem Vertragsdokument besteht. Aktualisieren Sie die Unterzeichnerinformationen, um die Inkonsistenz zu beheben, und senden Sie das Dokument erneut.

Hinweis:
Wenn Sie Vertragsmanagement Pro Version 1.2.1 verwenden und das Vertragsdokument ein internes Dokument ist, das in Ihrer Instanz ServiceNow gespeichert ist, werden die Unterzeichner automatisch im Vertragsdokument aktualisiert, wenn Sie es zur Signatur senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_lg_ops.legal_user und sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Navigieren Sie zu **Rechtliche Anforderungen**.
4. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.
5. Navigieren Sie zur Registerkarte **Vertragsanforderungen** und öffnen Sie die Anforderung.
6. Navigieren Sie zum **Aktivitätenstrom**, um den Validierungsfehler zu erfahren.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Unterzeichner**.
8. Wählen Sie den Unterzeichner aus, und aktualisieren Sie die Informationen.
9. Wählen **Sie Speichern** aus, um die Unterzeichnerdetails zu speichern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

10. Wählen Sie die Registerkarte **Vertragsdokumente**.
11. Wählen Sie **Dokument synchronisieren aus**.
    Eine neue Überarbeitung des Vertragsdokuments wird mit den aktualisierten Unterzeichnerinformationen erstellt.
12. Wählen **Sie Speichern**, um die Vertragsanforderung zu speichern.
13. Wählen **Sie Zum Signieren senden.**.

Beheben Sie den Fehler beim Übermitteln eines Selfservice-Vertrags

Übermitteln Sie als Anwender der Rechtsabteilung eine Vertragsanforderung, die aufgrund unvollständiger Unterzeichnerinformationen nicht übermittelt wurde, indem Sie die Unterzeichnerinformationen aktualisieren und synchronisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_lg_ops.legal_user und sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Unterzeichnerinformationen fehlen, wird die Vertragsanforderung als Entwurf gespeichert und nicht übermittelt. Aktualisieren Sie die Unterzeichner, und synchronisieren Sie sie, um den Fehler zu beheben.

Hinweis:
Wenn Sie Vertragsmanagement Pro Version 1.2.1 verwenden und das Dokument ein internes Dokument ist, das in Ihrer Instanz ServiceNow, Inc. gespeichert ist, werden die Unterzeichner automatisch im Vertragsdokument aktualisiert, wenn Sie die Vertragsanforderung erneut übermitteln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Navigieren Sie zu **Rechtliche Anforderungen**.
4. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Vertrag Requests**, und öffnen Sie die Anforderung.
6. Wählen Sie den **Aktivitätenstrom** aus, um den Validierungsfehler zu erfahren.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Unterzeichner**.
8. Wählen Sie den Unterzeichner aus, und aktualisieren Sie die Informationen.
9. Wählen **Sie Speichern** aus, um die Unterzeichnerdetails zu speichern.
10. Wählen Sie die Registerkarte **Unterzeichner**.
11. Wählen Sie **Unterzeichner synchronisieren aus**.
    Das Vertragsdokument wird mit den neuen Unterzeichnerdetails aktualisiert.
12. Wählen Sie **Speichern**.
13. Wählen **Sie Erneut übermitteln aus**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die Vertragsanforderung wird erneut übermittelt, und der Status ändert sich von Entwurf in In Arbeit.

Eine neue Überarbeitung des Vertragsdokuments wird mit den neuesten Unterzeichnerdetails erstellt und zur Signatur gesendet.

Beheben Sie einen Fehler beim Senden zum Signieren

Aktualisieren und synchronisieren Sie als juristischer Benutzer oder Erfüller die Unterzeichnerdetails, wenn das Senden zur Signatur aufgrund einer Diskrepanz zwischen den Unterzeichnerinformationen in der Vertragsanforderung und dem Vertragsdokument fehlschlägt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

- sn_lg_ops.legal_user und sn_cm_core.contract_user
- sn_cm_core.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Wenn Sie Vertragsmanagement Pro Version 1.2.1 verwenden und das Dokument ein internes Dokument ist, das in Ihrer ServiceNow-Instanz gespeichert ist, werden die Unterzeichner automatisch im Vertragsdokument aktualisiert, wenn Sie es zur Signatur senden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Navigieren Sie zu **Rechtliche Anforderungen**.
4. Öffnen Sie die rechtliche Anforderung.
5. Navigieren Sie zur Registerkarte **Vertragsanforderungen** und öffnen Sie die Anforderung.
6. Navigieren Sie zum **Aktivitätenstrom**, um den Validierungsfehler zu finden.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Unterzeichner**.
8. Wählen Sie den Unterzeichner aus, und aktualisieren Sie die Informationen.
9. Wählen **Sie Speichern** aus, um die Unterzeichnerdetails zu speichern.
10. Wählen Sie die Registerkarte **Unterzeichner**.
11. Wählen Sie **Unterzeichner synchronisieren aus**.
    Das Vertragsdokument wird mit den neuen Unterzeichnerdetails aktualisiert.
12. Wählen Sie **Speichern**.
13. Wählen **Sie Zum Signieren senden.**

Ergebnisse
Eine neue Überarbeitung des Vertragsdokuments wird mit den neuesten Unterzeichnerdetails erstellt und zur Signatur gesendet.

Selfservice-Vertragsdokument wird überprüft und abgeschlossen

Überprüfen und finalisieren Sie das Vertragsdokument, das nach der Übermittlung der Selfservice-Vertragsanforderung generiert wurde, und senden Sie es dann zur Signatur.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach dem Senden einer Selfservice-Vertragsanforderung wird ein Vertragsdokument basierend auf der Vertragsvorlage und den Vertragsvorlagenregeln generiert. Ein Workflow zum Überprüfen und Abschließen eines Selfservice-Vertragsdokuments kann wie folgt ablaufen:

1. Der Vertragsbenutzer überprüft das Vertragsdokument.
   - Wenn keine Änderungen erforderlich sind, übermittelt der Vertragsbenutzer das Dokument zur Signatur.
   - Wenn Änderungen erforderlich sind, sendet der Vertragsbenutzer eine Change-Anforderung an den Vertragserfüller, und der Prozess wird fortgesetzt.
2. Eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Details der Change-Anforderung wird an den Vertragserfüller gesendet.
3. Der Vertragserfüller aktualisiert das Dokument und erstellt eine Dokumentüberarbeitung.
4. Der Vertragserfüller holt die Ad-hoc-Genehmigung von den Stakeholdern ein.
5. Der Vertragserfüller sendet das Vertragsdokument an den Vertragsbenutzer zurück.
6. Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Vertragsbenutzer gesendet, dass das Dokument aktualisiert wurde.
7. Das Vertragsdokument kann für Stakeholder freigegeben und nach Abschluss zur Signatur gesendet werden.
8. Wenn zusätzliche Changes erforderlich sind, übermittelt der Vertragsanwender die Change-Anforderung erneut, und dieser Prozess wird fortgesetzt, bis das Dokument akzeptabel ist und zur Signatur gesendet werden kann.

Überprüfen Sie ein Vertragsdokument

Überprüfen Sie als Vertragsbenutzer das Vertragsdokument, und senden Sie eine Change-Anforderung an den Vertragserfüller für eine Geheimhaltungsvereinbarung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_user und sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Change-Anforderungen können nur von Benutzern übermittelt werden, die die Vertragsanforderung initiiert haben oder für die sie initiiert wurde, und der Status des Vertrags lautet In Arbeit
- Die Option **Changes anfordern** ist nicht verfügbar, wenn eine zuvor übermittelte Change-Anforderung nicht abgeschlossen ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Vertragsdokument**.
3. Greifen Sie auf das Vertragsdokument zu.
4. Überprüfen Sie das Vertragsdokument.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeiten Sie an einer Vertrags-Change-Anforderung

Als Vertragserfüller überprüfen Sie die Change-Anforderung, aktualisieren Sie das Vertragsdokument, und senden Sie es an den Vertragsbenutzer zurück.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller und sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Wählen Sie **Anfragen an die Rechtsabteilung**.
4. Wechseln Sie zur Liste der Vertragsanforderungen.
   - Für zugewiesene Vertragsanforderung: Wählen **Sie Mir zugewiesen aus**.
   - Für nicht zugewiesene Vertragsanforderung: Wählen Sie **Nicht zugewiesen**aus.
5. Wählen Sie die rechtliche Anforderung aus, für die die Change-Anforderung übermittelt wurde.
   - Wenn Sie eine Anforderung aus der Liste „Nicht zugewiesen“ geöffnet haben, weisen Sie sie sich selbst zu, oder der Gruppenmanager muss sie einem Benutzer zuweisen.
   - Wenn die rechtliche Anforderung zugewiesen ist, wählen **Sie Arbeit beginnen aus**.
   - Sie können die Details zur Change-Anforderung aus dem Aktivitätenstrom oder der erhaltenen Benachrichtigungs-E-Mail abrufen.
6. Wählen Sie die Registerkarte Verträge Anforderung und öffnen Sie die Anforderung.
   Sie können die Details zur Change-Anforderung aus dem Aktivitätenstrom oder der erhaltenen Benachrichtigungs-E-Mail abrufen.
7. Wählen Sie die Registerkarte Vertragsdokumente.
8. Greifen Sie auf das Vertragsdokument zu, und bearbeiten Sie es.
9. Laden Sie das aktualisierte Vertragsdokument für den internen Speicher hoch, indem Sie eine Überarbeitung erstellen.
   a. Wählen **Sie Überarbeitung erstellen aus**.
   b. Wählen Sie in der Dropdown-Liste Überarbeitung erstellen aus einen Speichertyp aus, und laden Sie ein neues Dokument hoch.
      - **Computer**: Wählen Sie **„Datei anhängen“ aus**, und laden Sie ein Dokument hoch.
      - **Eingehende E-Mail**: Wählen Sie im Feld Dokument das Dokument aus, das basierend auf den Anhängen im Aktivitätenstrom angezeigt wird.
      - **Externer Speicher**: Wählen Sie im Feld „Dokument“ das Dokument aus. Diese Option wird nur angezeigt, wenn ein externer Speicher konfiguriert ist

   Wenn Sie das Dokument direkt aus dem externen Speicher bearbeitet haben, müssen Sie das Vertragsdokument nicht durch Erstellen einer neuen Überarbeitung hochladen.
10. **Wahlweise:** Holen Sie die Genehmigung des aktualisierten Dokuments von Stakeholdern ein.
    Weitere Informationen finden Sie unter Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für die Überarbeitung eines Vertragsdokuments.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

11. Geben Sie das Vertragsdokument an die anfordernde Person des Change zurück.
    a. Wählen **Sie Dokument senden aus**.
    b. Wählen Sie auf dem Bestätigungsbildschirm **Dokument senden** aus.

Ergebnisse
Das Dokument wird an den Benutzer zurückgesendet, und der Vertragsstatus wird auf Dokument bereit aktualisiert, um anzugeben, dass das Vertragsdokument gemäß der Change-Anforderung aktualisiert wurde.

Senden Sie ein Dokument mit einer Geheimhaltungsvereinbarung zur Signatur

Nachdem ein Vertragsdokument mit einer Geheimhaltungsvereinbarung überprüft und abgeschlossen wurde, senden Sie das Dokument zur Signatur.

Vorbereitungen
Das Vertragsdokument muss überprüft und abgeschlossen worden sein, und der Vertragsstatus muss auf „Dokument bereit“ festgelegt sein. Weitere Informationen finden Sie unter und Überprüfen Sie ein Vertragsdokument und Arbeiten Sie an einer Vertrags-Change-Anforderung.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_user und sn_lg_ops.legal_user

Prozedur
1. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Vertragsdokumente**.
3. Wählen Sie Zum Signieren **senden aus**.

Hinweis:
Wenn in einer Nachricht angegeben wird, dass die Unterzeichner nicht synchron sind, aktualisieren und synchronisieren Sie sie, bevor Sie das Dokument zur Signatur senden.

- Wenn Sie Vertragsmanagement Pro 1.2.1 verwenden, lesen Sie Fehler beim Senden externer Vertragsdokumente zur Signatur beheben (Vertragsmanagement Pro 1.2.1).
- Wenn Sie eine frühere Version von Vertragsmanagement Proverwenden, lesen Sie unter Beheben Sie einen Fehler beim Senden zum Signierennach.

Ergebnisse
Das Dokument wird zur Signatur an die angegebenen Unterzeichner gesendet. Der Vertragsstatus und der Vertragsstatus werden auf „Warten auf Signatur“ aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Signatur-Workflow für eine Anfrage an die Rechtsabteilung.

Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für die Überarbeitung eines Vertragsdokuments

Initiieren Sie eine Ad-hoc-Genehmigung für eine Vertragsdokumentüberarbeitung von einem Benutzer oder einer Benutzergruppe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie auf die Anforderung zugreifen und sie genauso bearbeiten wie die Beauftragten. Sie können die Felder „ **Zugewiesen an** “ und **„Zuweisungsgruppe“** jedoch nicht ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können diese Genehmigungen jedem Anwender oder jeder Anwendergruppe in Ihrer Organisation zuweisen, die über die Rolle sn_lg_cnt.contract_fulfiller verfügen. Wenn Sie eine Genehmigung starten, erhalten die Genehmiger eine E-Mail-Benachrichtigung und können die Genehmigung überprüfen und entsprechend handeln.

Hinweis:
Wenn für eine Überarbeitung eines Vertragsdokuments bereits ein Datensatz für die ausstehende Genehmigung vorhanden ist, können Sie keine weitere Genehmigung für denselben Artikel initiieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vertragsanforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Navigieren Sie auf der Registerkarte **Listen** zu **Rechtliche Anforderungen** oder **Vertragsanforderungen**.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie die Vertragsanforderung aus der Liste der **Anfragen an die Rechtsabteilung** geöffnet haben, wählen Sie die Registerkarte **Vertragsanforderung**.
5. Klicken Sie auf der Registerkarte **Genehmiger** auf **Genehmigung starten**.

   Sie können auch eine Genehmigung starten, indem Sie auf die Schaltfläche „Weitere Aktionen“ ( ) klicken und **Genehmigung starten** auswählen.
6. Füllen Sie im Dialogfeld „Genehmigung starten“ die Felder aus.

Dialogfeld „Genehmigung starten“

Feld	Beschreibung
Vertragstyp	Vertragstyp, für den Sie die Genehmigung initiieren müssen.
Dokumentüberarbeitung	Dieses Feld wird automatisch mit der neuesten Dokumentüberarbeitung ausgefüllt.
Genehmigung durch	Genehmigung auf Benutzerebene oder Benutzergruppenebene erforderlich. ○ **Benutzer**: Fordern Sie die Genehmigung von einem einzelnen Benutzer an. ○ **Benutzergruppe**: Fordern Sie die Genehmigung von einer Benutzergruppe an. Das Feld **Benutzer auswählen** wird durch das Feld **Benutzergruppe auswählen** ersetzt.
Benutzer auswählen	Benutzer oder Benutzergruppe, der/die das Element genehmigen muss. **Hinweis:** Es werden Anwender oder Anwendergruppen mit der Rolle sn_lg_cnt.contract_fulfiller aufgelistet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Wenn Sie **Benutzer** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wählen Sie einen Benutzer aus, dessen Genehmigung erforderlich ist. ○ Wenn Sie **Benutzergruppe** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wählen Sie eine Benutzergruppe aus, deren Genehmigung erforderlich ist.
Genehmigungshinweis	Hinweis an den ausgewählten Benutzer oder die ausgewählte Benutzergruppe.

7. Klicken Sie auf **Initiiert**.

Ergebnisse

Abhängig von den folgenden Bedingungen werden auf der Registerkarte **Genehmiger** zugewiesene Genehmiger hinzugefügt:

- Wenn Sie **Benutzer** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wird für den ausgewählten Benutzer ein Genehmigungsdatensatz erstellt.
- Wenn Sie **Benutzergruppe** im Feld **Genehmigung durch** ausgewählt haben, wird für jeden Benutzer in der ausgewählten Benutzergruppe ein Genehmigungsdatensatz erstellt. Ein beliebiges Mitglied der Gruppe kann die Genehmigung erteilen.

Die zugewiesenen Genehmiger erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung mit einem Link, um den Datensatz zur Überprüfung und für eine Aktion zu öffnen.

Die Genehmigungsdetails werden auf der Seite „Standardticket“ auf der Registerkarte **Freigaben** angezeigt.

Signatur-Workflow für eine Anfrage an die Rechtsabteilung

Sie können eine elektronische Signatur oder eine handschriftliche Signatur für eine rechtliche Anforderung anfordern.

- Elektronische Signatur: Ermöglicht Unterzeichnern, das Vertragsdokument elektronisch zu signieren. Weitere Informationen finden Sie unter E-Signatur-Anbieter für rechtsgültige Verträge konfigurieren.

  Aktivieren Sie die Systemeigenschaft sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate, um ein Abschlusszertifikat zu generieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Systemeigenschaft, um ein Abschlusszertifikat zu generieren.

- Leere Signatur: Ermöglicht Unterzeichnern, das Vertragsdokument manuell zu signieren. Anschließend können Sie das unterzeichnete Dokument in die Vertragsanforderung hochladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow zur elektronischen Signatur

- Senden Sie das abgeschlossene Dokument zum Signieren an die Unterzeichner.
  - Der Vertragsstatus wird auf „Warten auf Signatur“ aktualisiert, und der Flow zur elektronischen Signatur wird wie im Integrationsprozess der Rechtsabteilung ausgelöst. Weitere Informationen finden Sie unter E-Signatur-Anbieter für rechtsgültige Verträge konfigurieren.
  - An den ersten Unterzeichner wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, dass das Vertragsdokument zur Signatur verfügbar ist. Die E-Mail enthält einen Link zum Vertragsdokument, das der Unterzeichner über den in der Integration der Rechtsabteilung für elektronische Signaturen konfigurierten Anbieter für elektronische Signaturen öffnen und signieren kann.

    Der erste Unterzeichner ist derjenige, dessen Wert für die Reihenfolge in der Liste der Unterzeichner am niedrigsten festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Vertragsvorlagenregeln.

    Nachdem der erste Unterzeichner den Vertrag unterzeichnet hat, wird eine E-Mail an den nächsten Unterzeichner gesendet, in der eine Unterschrift angefordert wird.

- Unterzeichner können die Signaturanforderung akzeptieren oder ablehnen.
  - Das Dokument wurde von einem Unterzeichner signiert.
    - Wenn weitere Unterzeichner vorhanden sind, die das Vertragsdokument unterzeichnen, wird es an den nächsten Unterzeichner in der Reihenfolge gesendet.

      Der Status des aktuellen Unterzeichners in der Anforderung wird von „Unterschrift ausstehend“ auf „Signiert“ aktualisiert. Der Status des nächsten Unterzeichners wird von „Nicht gestartet“ auf „Unterschrift ausstehend“ aktualisiert.
    - Wenn der letzte Unterzeichner das Dokument signiert hat, wird automatisch ein Repository-Datensatz für Rechtsverträge erstellt, und das signierte Dokument wird angehängt.

      Der Vertragsstatus wird auf Vertrag unterzeichnet aktualisiert.
    - Die rechtliche Anforderung wird automatisch geschlossen.
    - Wenn die Systemeigenschaft `sn_cm_core.enable_executed_contract_audit_certificate` auf `true`festgelegt ist, wird das Abschlusszertifikat generiert und an das ausgeführte Vertragsdokument angehängt.
  - Das Dokument wurde vom Unterzeichner abgelehnt.
    - Das Vertragsdokument wird an die anfordernde Person zurückgesendet. Die anfordernde Person erhält eine E-Mail-Benachrichtigung, dass der Unterzeichner das Signieren des Dokuments abgelehnt hat.

      Die anfordernde Person kann die Anforderung bearbeiten und zur Signatur erneut an Unterzeichner senden.

      Der Unterzeichnerstatus in der Anforderung wird auf „Abgelehnt“ aktualisiert.
    - Der Vertragsstatus in der Anforderung wird von „Warten auf Signatur“ in „Unterzeichnung abgelehnt“ geändert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Workflow für handschriftliche Signaturen

- Die anfordernde Person des Vertrags sendet das Dokument an die Unterzeichner.
  - Der Status und der Status des Vertrags werden auf „Warten auf Signatur“ aktualisiert.
  - Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an die Unterzeichner gesendet, und die Vertragsdokumente werden als PDFs an die E-Mail angehängt.

    Der Unterzeichner mit dem niedrigsten Wert für Reihenfolge in der Liste der Unterzeichner ist der erste Unterzeichner und wird im Feld **An** der E-Mail platziert. Die anderen Unterzeichner werden im Feld **CC** der E-Mail platziert.
- Unterzeichner akzeptieren das Dokument oder lehnen es ab.
  - Um das Vertragsdokument zu akzeptieren, drucken die Unterzeichner das Vertragsdokument aus, unterzeichnen es und geben es an die anfordernde Person zurück.
  - Um das Vertragsdokument abzulehnen, senden die Unterzeichner das Dokument zur erforderlichen Korrektur an die anfordernde Person zurück.
- Der Vertragsanwender lädt den unterzeichneten Vertrag hoch.
  - Das unterzeichnete Vertragsdokument wird im PDF-Format in die Vertragsanforderung hochgeladen.
  - Das Vertragsdokument wird dem Repository hinzugefügt, nachdem das Vertragsdokument hochgeladen wurde.
  - Der Status der Anforderung wird in Geschlossen und der Vertragsstatus in Vertrag unterzeichnet aktualisiert.

Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie einen manuell unterzeichneten Vertrag für Anfragen zur Geheimhaltungsvereinbarung an die Rechtsabteilung.

Beim Generieren des Vertrags-Repository-Datensatzes werden der Datentyp und die Richtigkeit der zugeordneten Felder und ihrer Werte validiert. Wenn Validierungsfehler gefunden werden, wird eine E-Mail-Benachrichtigung an den rechtlichen Erfüller gesendet. Die E-Mail enthält auch eine Liste von Feldern, die nicht in das endgültige Vertragsdokument kopiert wurden, und den Link zum Vertrags-Repository-Datensatz. Der Erfüller öffnet dann den Datensatz über den Link und korrigiert die Werte, um die Validierungsfehler zu beheben.

Brechen Sie einen manuellen Signaturprozess für rechtliche Anforderungen zur Geheimhaltungsvereinbarung ab

Brechen Sie als juristischer Anwender den manuellen Signaturprozess für Vertragsdokumente in rechtlichen NDA-Anforderungen ab, die an Unterzeichner gesendet wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_user und sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Status der Vertragsanforderung muss „Warten auf Signatur“ lauten.

Prozedur

1. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Wählen Sie auf der Seite „Standardticket“ im Menü „ **Aktionen** “ die **Option Signatur abbrechen**aus.
3. **Wählen Sie im Bestätigungsfenster Signatur abbrechen**aus.

Ergebnisse
Der Vertragsstatus wird auf „Unterzeichnung abgebrochen“ aktualisiert, und es wird eine Benachrichtigungs-E-Mail an alle Unterzeichner gesendet.

Laden Sie einen manuell unterzeichneten Vertrag für Anfragen zur Geheimhaltungsvereinbarung an die Rechtsabteilung

Laden Sie als juristischer Benutzer das von den Unterzeichnern erhaltene unterzeichnete Vertragsdokument in die Vertragsanforderung hoch, und schließen Sie die Anforderung.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Status der Geheimhaltungsvereinbarung muss „Warten auf Signatur“ lauten.

Hinweis:
Sie können keine Änderungen an der Vertragsanforderung vornehmen, nachdem die Vertragsanforderung geschlossen wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_user und sn_lg_ops.legal_user

Prozedur
1. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.
2. Wählen Sie **Unterzeichnete Verträge hochladen aus**.
3. Wählen Sie im Popup-Fenster „Unterzeichnete Verträge hochladen“ die Option **Datei anhängen**aus, und navigieren Sie zu der Datei.
4. Wählen Sie das Vertragsdokument und anschließend **Öffnen**aus.

Ergebnisse
Das Vertragsdokument wird in die Vertragsanforderung hochgeladen. Ein Vertrags-Repository-Datensatz wird erstellt, und das unterzeichnete Vertragsdokument wird angehängt.

Der Status der Anforderung wird in Geschlossen und der Vertragsstatus in Vertrag unterzeichnet aktualisiert.

Anforderungen zur Überprüfung von Verträgen mit Drittparteien

Mitarbeiter können rechtliche Anforderungen zur Prüfung von Drittparteiverträgen durch die Rechtsabteilung einreichen.

Funktionen

Anforderungen zur Drittparteiüberprüfung bieten die folgenden Funktionen:

- Möglichkeit, ein Drittparteidokument zur Überprüfung einzureichen.
- Möglichkeit, mehrere Vertrags- und Begleitdokumente zur Überprüfung hochzuladen.
- Erhalten Sie Prüfungen und Feedback von internen Fachexperten zu Vertragsdokumenten
- Integrationen der elektronischen Signatur mit Adobe Sign und DocuSign.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Unterstützung für das Speichern von Vertragsdokumenten in Ihrer Instanz ServiceNow oder in externen Speichersystemen wie Microsoft OneDrive und Google Drive.
- Repository für Rechtsverträge, das die Metadaten der unterzeichneten Vertragsdokumente enthält.
- Unterstützung für eine konfigurierbare Systemeigenschaft zum Generieren einer Abschlusszertifizierung.

Workflow zur Anforderung der Überprüfung von Drittparteiverträgen

Als rechtlicher Erfüller im Rechtsteam bearbeiten Sie zugewiesene Anforderungen zur Drittparteiprüfung, indem Sie die folgenden Aktivitäten durchführen:

1. Der juristische Benutzer erstellt eine Anforderung zur Überprüfung von Verträgen mit Drittparteien.
2. Der juristische Anwender lädt einen einzelnen oder mehrere Verträge und die zugehörigen Dokumente hoch und klassifiziert sie.
3. Der Vertragserfüller überprüft das Vertragsdokument, das an die Anfrage an die Rechtsabteilung angehängt ist.
4. Bei Bedarf klassifiziert der Vertragserfüller den Vertrag und die Begleitdokumente neu.
5. Wenn eine Expertenüberprüfung oder Feedback von internen Teams erforderlich ist, initiiert der Vertragserfüller einen internen Überprüfungsprozess.
   a. Der Vertragserfüller übermittelt eine Überprüfungsaufgabe zur internen Überprüfung.

      Hinweis:
      Sie können parallele Überprüfungsaufgaben für dasselbe Vertragsdokument für verschiedene Überprüfergruppen erstellen. Sie können jedoch keine Überprüfungsaufgabe für dasselbe Dokument mit derselben Überprüfergruppe erstellen, wenn bereits eine andere aktive Aufgabe vorhanden ist.

   b. Dem Vertragsprüfer wird die Überprüfungsaufgabe zugewiesen
   c. Wenn die Informationen unvollständig sind, fordert der Vertragsprüfer weitere Informationen vom Vertragserfüller an.
   d. Wenn eine Anforderung nach weiteren Informationen übermittelt wurde, gibt der Vertragserfüller die Informationen weiter.
   e. Der Vertragsprüfer prüft das Dokument, akzeptiert es, lehnt es ab oder schlägt Änderungen vor, und fügt Kommentare hinzu.
   f. Der Vertragsprüfer prüft den Vertrag und gibt Feedback. Wenn ein überarbeitetes Dokument verfügbar ist, wird es auch für den Vertragserfüller freigegeben.
   g. Der Vertragserfüller erhält ein aktualisiertes Dokument und nimmt basierend auf dem Feedback die erforderlichen Änderungen vor.
      - Für internen Speicher: Wenn Änderungen erforderlich sind, wird nach dem Finalisieren des Dokuments eine neue Dokumentversion erstellt.
      - Für externen Speicher: Prüfer arbeiten online in Echtzeit an der Überarbeitung des Vertragsdokuments. Sobald die Überprüfung abgeschlossen ist, kann der Erfüller das online verfügbare Vertragsdokument abschließen oder eine neue Offline-Version mit den Änderungen erstellen.
6. Der Vertragserfüller lädt den überarbeiteten Vertrag in die Vertragsanforderung hoch.
7. Der Vertragserfüller sendet das überarbeitete Vertragsdokument per E-Mail an Drittparteikontakte.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Zeigen Sie im Aktivitätenstrom der Vertragsanforderung Antworten von Drittparteikontakten an.

   Möglicherweise sind mehrere Überarbeitungen zwischen Ihrem Unternehmen und der Drittpartei erforderlich, bevor das Vertragsdokument von allen Parteien fertiggestellt wird. Der Überprüfungsprozess kann erneut mit anderen Überprüfergruppen durchgeführt werden.

9. Der Vertragserfüller initiiert eine Ad-hoc-Genehmigung bei den Stakeholdern. Wenn bei der Überprüfung erforderliche Änderungen ergeben werden, werden die Änderungen vorgenommen und eine neue Dokumentüberarbeitung erstellt. Das Vertragsdokument kann nur dann zur Signatur gesendet werden, wenn es genehmigt wurde.
10. Der Vertragserfüller bereitet die Signaturen vor, indem er bei mehreren Vertragsdokumenten die Reihenfolge angibt, die für die E-Signatur erforderlichen Felder hinzufügt und das Vertragsdokument zur Signatur sendet.
11. Unterzeichner überprüfen das Vertragsdokument.
    - Wenn keine Änderung erforderlich ist, wird das Vertragsdokument von allen Unterzeichnern unterzeichnet.
    - Wenn Änderungen erforderlich sind, wird die Signatur abgelehnt. Der Benutzer, der an der Vertragsanforderung arbeitet, generiert ein neues Dokument und sendet es erneut zur Signatur.
12. Der unterzeichnete Vertrag wird in der Instanz ServiceNow oder einem externen Speichersystem gespeichert und im Vertrags-Repository referenziert. Die anfordernde Person und Abteilungsmitglieder können aus dem Vertrags-Repository auf das unterzeichnete Vertragsdokument zugreifen.

Bei E-Signaturen wird das Vertragsdokument, nachdem alle Unterzeichner sie unterzeichnet haben, in der Instanz ServiceNow oder einem externen Speichersystem gespeichert. Wenn ein externer Speicher konfiguriert ist, wird der unterzeichnete Vertrag darin gespeichert und im Vertrags-Repository referenziert.

Bei handschriftlichen Unterzeichnungen lädt der Erfüller der Rechtsabteilung den unterzeichneten Vertrag in die Vertragsanforderung hoch, nachdem alle Unterzeichner das Vertragsdokument unterzeichnet und zurückgegeben haben. Das Dokument wird dann im Vertrags-Repository gespeichert.

Die anfordernde Person und die Mitglieder der Rechtsabteilung können auf das unterzeichnete Vertragsdokument aus dem Rechtsverträge-Repository zugreifen.

Senden Sie eine rechtliche Anforderung für die Überprüfung eines Drittparteivertrags

Senden Sie eine rechtliche Anforderung an die Rechtsabteilung, um einen Drittparteivertrag oder die von der Drittpartei bereitgestellten Nutzungsbedingungen zu überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user und sn_cm_core.contract_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Greifen Sie auf das Aufnahmeformular für die Drittparteiüberprüfung entweder über Serviceportal für Rechtsangelegenheiten oder über Mitarbeiter-Centerzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular zur Prüfung von Verträgen mit Drittparteien.

3. Fügen Sie einen oder mehrere Verträge und unterstützende Dokumente hinzu, die von der Rechtsabteilung überprüft werden sollen.

   a. Fügen Sie im Abschnitt „Dokumente“ Dokumente an.

4. Klassifizieren Sie die angehängten Dokumente.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

- Im Status Neu wird eine rechtliche Anforderung zur Überprüfung des angehängten Drittparteivertrags und aller unterstützenden Dokumente erstellt.
- Die Dokumente sind angehängt, und der Vertragsstatus lautet „Neu“.
- Wenn bei einem anwenderdefinierten Datensatzersteller keine Dokumente angehängt sind, befindet sich die rechtliche Anforderung im Status Entwurf. Sie müssen das Dokument hochladen und die Vertragsanforderung erneut übermitteln. Weitere Informationen finden Sie unter Drittpartei-Vertragsanforderung erneut übermitteln

Weitere Informationen zum Anzeigen und Nachverfolgen der Anfrage an die Rechtsabteilung finden Sie unter Zeigen Sie die Anforderung zur Überprüfung von Verträgen mit Drittparteien als Anwender der Rechtsabteilung an, und verfolgen Sie sie.

Nächste Maßnahme

Als Mitglied des Vertrags-Supportteams der Rechtsabteilung arbeiten Sie an der Anforderung, den Vertrag zu überprüfen und zu unterzeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten Sie an einer Anforderung zur Überprüfung eines Drittparteivertrags

.

Drittpartei-Vertragsanforderung erneut übermitteln

Übermitteln Sie als Anwender der Rechtsabteilung die Vertragsanforderung im Status „Entwurf“ erneut.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user und sn_cm_core.contract_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn bei einem anwenderdefinierten Datensatzersteller keine Dokumente angehängt sind, befindet sich die rechtliche Anforderung im Status Entwurf. Sie müssen das Dokument hochladen und die Vertragsanforderung erneut übermitteln.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anforderung zur Überprüfung des Drittparteivertrags.

2. Fügen Sie im Abschnitt „Dokumente“ Dokumente an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die angehängten Dateien werden mit Dateiname, Dokumenttyp und Aktionen im Abschnitt „Dokumente“ aufgelistet. Die Liste der angehängten Dokumente wird im Aktivitätenstrom der Anforderung angezeigt.

3. Klassifizieren Sie die angehängten Dokumente.

4. Wählen **Sie Erneut übermitteln aus**.

Zeigen Sie die Anforderung zur Überprüfung von Verträgen mit Drittparteien als Anwender der Rechtsabteilung an, und verfolgen Sie sie

Zeigen Sie die Details einer Anforderung zur Überprüfung eines Drittparteivertrags an, nachdem sie übermittelt wurde, und verfolgen Sie die Anforderungsaktivitäten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user und sn_cm_core.contract_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.
2. Öffnen Sie die übermittelte Anforderung zur Überprüfung von Verträgen mit Drittparteien über die Option **Meine Anforderungen** im Headermenü.
3. Zeigen Sie Detailinformationen zu dem Antrag an.
   - Zeigen Sie das Vertragsdokument an, indem Sie auf die Registerkarte **Vertragsdokumente** zugreifen.
   - Zeigen Sie die Begleitdokumente an, indem Sie auf die Registerkarte **Begleitdokumente** zugreifen.
   - Verfolgen Sie die Aktivitäten der Anforderung und veröffentlichen Sie Nachrichten für den Erfüller, der sie bearbeitet, indem Sie auf die Registerkarte **Anforderungsdetails** zugreifen.
   - Zeigen Sie eine Liste der Unterzeichner und deren Details an, indem Sie auf die Registerkarte **Unterzeichner** zugreifen.
   - Zeigen Sie die Details der Drittpartei-Vertragsprüfung an, indem Sie auf die Registerkarte **Anforderungsdetails** zugreifen.
   - Zeigen Sie die endgültigen Vertragsdokumente an, indem Sie auf die Registerkarte **Rechtsvertrag** zugreifen. Wenn mehrere Vertragsdokumente angehängt sind, wird für jeden Vertragstyp ein separater Datensatz erstellt.

Ändern Sie eine Drittpartei-Überprüfungsanforderung

Ändern Sie als anfordernde Person eine rechtliche Anforderung, um die Anforderungsdetails zu aktualisieren oder das angehängte Vertragsdokument durch eine aktualisierte Version zu ersetzen.

Vorbereitungen

Sie können eine Anforderung ändern, bis sie sich im Status Entwurf befindet.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user und sn_cm_core.contract_user

Prozedur

1. Öffnen Sie die Anforderung zur Überprüfung des Drittparteivertrags.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Ändern Sie die Anforderung.

3. Wählen **Sie Speichern**, um den Datensatz zu aktualisieren.

Arbeiten Sie an einer Anforderung zur Überprüfung eines Drittparteivertrags

Als Mitglied des Supportteams für Rechtsverträge überprüfen und überarbeiten Sie ein Drittpartei-Vertragsdokument. Sie können das überarbeitete Dokument per E-Mail an Stakeholder senden, um die Überarbeitungen zu überprüfen, und dann das fertige Dokument zur Signatur aus der rechtlichen Anforderung senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Mitarbeitender, der einer Anforderung hinzugefügt wurde, können Sie auf die Anforderung zugreifen und sie genauso bearbeiten wie die Beauftragten. Sie können die Felder „ **Zugewiesen an** “ und **„Zuweisungsgruppe“** jedoch nicht ändern.

Prozedur

1. Weisen Sie sich selbst oder einer Person in Ihrer Zuweisungsgruppe eine Anfrage an die Rechtsabteilung zu. Weitere Informationen finden Sie unter Anfragen an die Rechtsabteilung zuweisen
2. Beginnen Sie mit der Bearbeitung einer rechtlichen Anforderung.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
   b. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
   c. Wählen Sie die Option **Anfragen an die Rechtsabteilung**.
   d. Wählen Sie **Mir zuweisen**.
   e. Öffnen Sie die juristische Anforderung aus der Liste.
   f. Wählen **Sie Arbeit beginnen**
   Der Status der rechtlichen Anforderung wird auf „In Arbeit“ aktualisiert.
3. Navigieren Sie auf der Registerkarte **Listen** zu **Rechtliche Anforderungen** oder **Vertragsanforderungen**.
4. **Wahlweise:** Wenn Sie bei der Bearbeitung der juristischen Anforderung die Unterstützung anderer Erfüller benötigen, fügen Sie diese im Feld **Mitarbeiter** hinzu.

   Hinweis:
   Benutzer mit der Rolle sn_lg_contracts.contracts_fulfiller werden im Feld **Collaborators** (Mitarbeitende) aufgeführt.

   Die Mitarbeiter werden per E-Mail darüber benachrichtigt, dass sie einer juristischen Anforderung als Mitarbeiter hinzugefügt wurden.
5. **Wahlweise:** Klassifizieren Sie den Vertrag oder die Begleitdokumente, die zur Überprüfung eingereicht wurden, erneut.
   Weitere Informationen finden Sie unter Klassifizieren Sie Vertragsdokumente in der Anforderung zur Überprüfung von Verträgen mit Drittparteien als rechtlicher Erfüller neu und Ändern Sie die Begleitdokumente in der Anforderung zur Überprüfung von Drittparteiverträgen als rechtlicher Erfüller.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. **Wahlweise:** Wenn Sie die Vertragsanforderung aus der Liste der **Anfragen an die Rechtsabteilung** geöffnet haben, wählen Sie die Registerkarte **Vertragsanforderung**.
7. Öffnen Sie eine vorhandene Überarbeitung eines Vertragsdokuments.
   - Für internen Speicher: Wählen Sie auf der Registerkarte **Vertragsdokumente** den Namen des Dokuments aus, um den Dokumentüberarbeitungsdatensatz zu öffnen.
   - Für externen Speicher: Klicken Sie auf der Registerkarte **Vertragsdokumente** auf den Link auf der Registerkarte **URL**, um das Dokument online anzuzeigen.
8. Überprüfen Sie die Vertragsdokumente.
9. Überarbeiten Sie das Vertragsdokument, wenn Änderungen erforderlich sind, und laden Sie es hoch, indem Sie eine Überarbeitung erstellen.

   a. Wählen **Sie Überarbeitung erstellen aus**.

   b. **Wählen** Sie im Feld Vertragstyp auswählen den Vertragstyp aus.

   c. Wählen Sie im Feld **Überarbeitung erstellen aus** den Speichertyp aus, an den die Überarbeitung angehängt werden soll.

      - Um eine Datei aus Ihrem lokalen System auszuwählen, wählen Sie „ **Computer** “, und laden Sie eine Datei hoch.
      - Um einen Anhang aus einer E-Mail auszuwählen, wählen Sie **Eingehende E-Mail**.

        An eingehende E-Mails angehängte Dateien werden im Feld **Dokument** aufgelistet.
      - Um eine im konfigurierten externen Speichersystem gespeicherte Datei auszuwählen, wählen Sie **Externer Speicher**.

        Diese Option wird nur angezeigt, wenn ein externer Speicher konfiguriert wurde.

        (Optional) Fügen Sie weitere Informationen zum Dokument im Feld **Notizen** hinzu.

        Diese Informationen werden zusammen mit dem Anhang dem Aktivitätenstrom hinzugefügt.

   d. Wählen Sie **Erstellen** aus.

   Das Dokument wird der Anforderung hinzugefügt. Die Überarbeitungsnummer des neuesten Dokuments ist ums eins höher als die vorherige Dokumentüberarbeitungsnummer. Die Dokumentüberarbeitung wird auf der Registerkarte **Vertragsdokumente** aufgeführt.
10. Wenn eine Genehmigung durch andere Stakeholder erforderlich ist, senden Sie das Dokument zur Ad-hoc-Genehmigung.
    Weitere Informationen finden Sie unter Ad-hoc-Genehmigungen für juristische Anforderungen oder deren Anlagen starten.
11. Richten Sie eine E-Mail an Stakeholder ein, um das abgeschlossene Vertragsdokument überprüfen und die Änderungen bestätigen zu lassen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf **E-Mail verfassen**.

b. Wählen Sie im Popup-Fenster „E-Mail erstellen“ die Dokumente aus, die an die E-Mail angehängt werden sollen.

c. Wählen **Sie Hinzufügen**, um das Dokument an die E-Mail anzuhängen.
Ein E-Mail-Editor wird angezeigt.

d. Fügen Sie auf der Registerkarte **Neuer E-Mail-Entwurf** in den Feldern **An**, **CC**und **BCC** je nach Bedarf E-Mail-Adressen des Empfängers hinzu.

Geben Sie im Feld **An** die E-Mail-Adresse des Empfängers ein. Das Feld **CC** wird auf die E-Mail-Adresse der anfordernden Person festgelegt.

e. Geben Sie den Betreff der E-Mail in das Feld **Betreff** ein.
Die Kurzbeschreibung der Anforderung wird standardmäßig ausgefüllt.

f. Wählen Sie im Feld **Anhänge** den Link **+Datei** hinzufügen, um die Dokumente hinzuzufügen, und wählen Sie dann die Quelle der Datei aus.

g. Geben Sie entweder Ihre eigene Nachricht in den E-Mail-Text ein, oder kopieren Sie den Inhalt aus einer E-Mail-Antwortvorlage und fügen Sie ihn in den E-Mail-Text ein.

Mithilfe von Antwortvorlagen können Sie vordefinierte Inhalte in den E-Mail-Text einfügen. Wählen Sie das Antwortvorlagen-Symbol (Antwortvorlagen-), und suchen Sie eine geeignete Antwortvorlage basierend auf dem Betreff Ihrer E-Mail. Kopieren Sie den Inhalt der Vorlage, und fügen Sie ihn in den E-Mail-Text ein.

Hinweis:
Es können nur für den E-Mail-Kanal konfigurierte Antwortvorlagen verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Für E-Mail-Kanal konfigurierte Antwortvorlagen.

Weitere Informationen finden Sie unter Per E-Mail kommunizieren .

h. Senden Sie die E-Mail entweder sofort, oder geben Sie an, dass sie später gesendet werden soll.

- Um die E-Mail sofort zu senden, wählen **Sie E-Mail senden**.
- Um anzugeben, dass die E-Mail später gesendet werden soll, wählen **Sie Als Entwurf speichern aus**.

12. Fügen Sie auf der Registerkarte **Unterzeichner** Unterzeichner hinzu, an die der Vertrag zur Signatur gesendet wird, indem Sie **Hinzufügen**wählen.

13. Wenn sich alle Stakeholder auf eine Überarbeitung des Vertragsdokuments geeinigt haben, wählen **Sie Für Signatur** vorbereiten aus, um das Dokument vorzubereiten und zur Signatur an die Unterzeichner zu senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Ziehen Sie die Dokumente im Popup-Fenster Neu anordnen, und platzieren Sie sie, um die Reihenfolge zu definieren.
Die Neuanordnungsoption wird nur angezeigt, wenn in der Vertragsanforderung mehrere Dokumente angehängt sind.

b. Wählen **Sie Für Signatur vorbereiten aus**.

Der Vertragsstatus und -status werden auf „Unterzeichnung wird vorbereitet“ aktualisiert.

14. Füllen Sie das Dokument im konfigurierten E-Signatur-System aus, und senden Sie es zur Signatur.

a. Melden Sie sich beim E-Signatur-Portal an.

b. Zeigen Sie eine Vorschau des Dokuments an, um sicherzustellen, dass der Inhalt korrekt ist.
Die in der Anforderung zur Überprüfung des Drittparteivertrags übermittelten Vertragsdokumente werden in einem einzigen Dokument zusammengefasst.

c. Fügen Sie die erforderlichen Felder hinzu, einschließlich des Felds Signatur und Signaturdatum für alle Unterzeichner.

d. Wählen Sie **Senden**.

Ein E-Signatur-Umschlag wird erstellt und an alle Unterzeichner gesendet. Wenn das System eine Erfolgsbenachrichtigung vom Anbieter der elektronischen Signatur erhält, wird der Vertragsstatus von Vorbereitung auf Unterzeichnung in Warten auf Unterzeichnung geändert.

15. **Wahlweise:** Wenn Sie die Signaturanforderung abbrechen müssen, bevor alle Unterzeichner das Dokument signiert haben, wählen Sie **Signaturen**abbrechen aus.
Der Vertragsstatus wird auf „Unterzeichnung abgebrochen“ aktualisiert.

Nächste Maßnahme

- Unterzeichner können den Vertrag überprüfen und unterzeichnen oder die Unterzeichnung ablehnen.

  Weitere Informationen finden Sie unter Signatur-Workflow für eine Anfrage an die Rechtsabteilung.

- Überprüfen Sie den Vertragsstatus in der Anforderung.
  - Wenn alle Unterzeichner das Vertragsdokument unterzeichnen, wird der Vertragsstatus auf Vertrag unterzeichnet aktualisiert. Auf der Registerkarte **Unterzeichner** wird der Status aller Unterzeichner auf Signiert aktualisiert. Auf den Datensatz des **Rechtsvertrags-Repositorys** können Sie über die Registerkarte „Rechtsverträge-Repository“ zugreifen.
  - Wenn einer der Unterzeichner die Unterzeichnung des Vertragsdokuments ablehnt, wird der Vertragsstatus auf Unterzeichnung abgelehnt aktualisiert. Auf der Registerkarte **Unterzeichner** wird der Status aller Unterzeichner auf Abgelehnt aktualisiert. Wenn weitere Änderungen im Vertragsdokument erforderlich sind, aktualisieren Sie es, und senden Sie es erneut an die Unterzeichner, damit sie es signieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nachdem alle Unterzeichner das Dokument signiert haben, wird eine E-Mail an die rechtlichen Unterzeichner gesendet, an die das endgültige Vertragsdokument angehängt ist.
- Wenn das Abschlusszertifikat aktiviert ist, wird ein Zertifikat mit den Zeitstempeldetails zu der Aktion jedes Unterzeichners während einer elektronischen Signatur ausgestellt.

- Wenn der Vertrag von allen Unterzeichnern unterzeichnet wurde, können Sie die Anforderung schließen, indem Sie **Abschließen**wählen. Weitere Informationen finden Sie unter Anfragen an die Rechtsabteilung abschließen

Klassifizieren Sie Vertragsdokumente in der Anforderung zur Überprüfung von Verträgen mit Drittparteien als rechtlicher Erfüller neu

Als rechtlicher Erfüller klassifizieren Sie die Dokumente, die in einer Anforderung zur Überprüfung eines Drittparteivertrags übermittelt wurden. Beispielsweise müssen Sie den Vertragsdokumenttyp von Geheimhaltungsvereinbarung in Partnerschaftsvereinbarung ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Öffnen Sie die Anforderung, für die Sie die Dokumente neu klassifizieren möchten.
4. Wählen Sie die Vertragsanforderung auf der Registerkarte **Vertragsanforderungen** aus.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Vertragsdokumente** die Option Neu **klassifizieren**aus.
6. **Wählen** Sie in der Dropdown-Liste Vertragstyp den Vertragstyp aus, den Sie neu klassifizieren möchten.
7. **Wählen Sie in der** Dropdown-Liste Neu klassifizieren in den Vertragstyp aus, in den Sie neu klassifizieren möchten.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Informationen zum Dokument im Feld **Arbeitsnotizen hinzu**.
9. Wählen Sie **Erneut** klassifizieren aus, um die Klassifizierung zu aktualisieren.
10. Wählen **Sie Speichern** aus, um den Datensatz zu speichern.

Ändern Sie die Begleitdokumente in der Anforderung zur Überprüfung von Drittparteiverträgen als rechtlicher Erfüller

Fügen Sie als rechtlicher Erfüllerhinzu, entfernen Sieoder klassifizieren Sie neu, um unterstützende Dokumente neu zu klassifizieren, die in einer Anforderung zur Überprüfung von Drittparteiverträgen übermittelt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Öffnen Sie die Anforderung, für die Sie die Dokumente neu klassifizieren möchten.
4. Wählen Sie die Vertragsanforderung auf der Registerkarte **Vertragsanforderungen** aus.
5. Navigieren Sie zur Registerkarte **Begleitdokumente**.
6. Ändern Sie die Begleitdokumente.
7. **Wahlweise:** Klassifizieren Sie die Begleitdokumente erneut
   a. **Wählen** Sie auf der Registerkarte **Begleitdokumente**die Option Erneut klassifizieren aus.
   b. **Wählen Sie in der Dropdown-Liste Dokument** auswählen den Namen des Dokuments aus, das Sie neu klassifizieren möchten.
   c. **Wählen Sie in der** Dropdown-Liste Neu klassifizieren in den neuen Vertragstyp aus.
   d. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Informationen zum Dokument im Feld **Arbeitsnotizen hinzu**.
   e. Wählen Sie **Erneut** klassifizieren aus, um die Klassifizierung zu aktualisieren.
8. Wählen **Sie Speichern** aus, um den Datensatz zu speichern.

Brechen Sie einen manuellen Signaturprozess für Anforderungen zur Überprüfung von Drittparteiverträgen ab

Brechen Sie als gesetzlicher Erfüller einen manuellen Signaturprozess für Vertragsdokumente ab, die an Unterzeichner gesendet wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.contract_fulfiller und sn_cm_core.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Status der Vertragsanforderung muss „Warten auf Signatur“ lauten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Öffnen Sie die Anforderung, für die Sie die Signatur abbrechen möchten.
4. Wählen Sie die Vertragsanforderung auf der Registerkarte **Vertragsanforderungen** aus.
5. Wählen Sie auf der Seite „Standardticket“ im Menü „ **Aktionen** “ die **Option Signatur abbrechen**aus.
6. Wählen Sie im Bestätigungsfenster **Signatur abbrechen** aus, um den Abbruch zu bestätigen.

Ergebnisse
Der Vertragsstatus wird auf „Unterzeichnung abgebrochen“ aktualisiert, und es wird eine Benachrichtigungs-E-Mail an alle Unterzeichner gesendet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über die interne Überprüfung

Lassen Sie Ihre Inhalte von internen Teams überprüfen, die über das erforderliche Fachwissen verfügen.

Ein Workflow zum Abrufen von Inhalten, die von internen Teams überprüft werden, kann wie folgt ablaufen:

1. Bei Geheimhaltungsvereinbarungen sendet der Anwender in der Rechtsabteilung eine Change-Anforderung an den Erfüller des Inhalts, der einer internen Überprüfung bedarf.

   Hinweis:
   Für Anforderungen zur Überprüfung von Verträgen mit Drittparteien kann der Vertragsbenutzer keine Change-Anforderung erstellen. Stattdessen erstellt der Vertragserfüller eine Aufgabe zur internen Überprüfung.

2. Der Vertragserfüller übermittelt eine Überprüfungsaufgabe, wenn die Vertragsanforderung den Status „In Bearbeitung“ oder „Überprüfung ausstehend“ aufweist.
3. Der Vertragsprüfer oder der Manager weist die Überprüfungsaufgabe zu.
4. Der zugewiesene Vertragsprüfer beginnt mit der Arbeit am Vertragsdokument.
5. Wenn die Informationen unvollständig sind, fordert der Vertragsprüfer weitere Informationen vom Vertragserfüller an.
6. Wenn eine Anforderung nach weiteren Informationen übermittelt wurde, gibt der Vertragserfüller die Informationen weiter.
7. Der Vertragsprüfer prüft das Dokument, akzeptiert es, lehnt es ab oder schlägt Änderungen vor, und fügt Kommentare hinzu.
8. Der Vertragsprüfer schließt die Überprüfung ab und gibt das aktualisierte Vertragsdokument frei, falls verfügbar.
9. Der Vertragserfüller erhält ein aktualisiertes Dokument und nimmt basierend auf dem Feedback die erforderlichen Änderungen vor.
   - Für internen Speicher: Wenn Änderungen erforderlich sind, wird nach dem Finalisieren des Dokuments eine neue Dokumentversion erstellt.
   - Für externen Speicher: Prüfer arbeiten online in Echtzeit an der Überarbeitung des Vertragsdokuments. Sobald die Überprüfung abgeschlossen ist, kann der Erfüller das online verfügbare Vertragsdokument abschließen oder eine neue Offline-Version mit den Änderungen erstellen.

Die Vertragsanforderung verbleibt im Status Überprüfung ausstehend, bis eine Überprüfungsaufgabe aktiv wird.

Fordern Sie eine interne Überprüfung an

Initiieren Sie eine Überprüfungsaufgabe zur Überprüfung des Vertragsdokuments durch Fachexperten.

Vorbereitungen

- Bei Geheimhaltungsvereinbarungen möchten Sie möglicherweise eine Überprüfung und Feedback von den internen Fachexperten. Bei Bedarf kann die anfordernde Person eine Change-Anforderung an den Vertragserfüller senden. Der Vertragserfüller übermittelt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dann eine Überprüfungsaufgabe mit den Details zur Change-Anforderung. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie ein Vertragsdokument.

- Für Anforderungen zur Überprüfung von Verträgen mit Drittparteien kann der Vertragsbenutzer keine Change-Anforderung erstellen. Stattdessen erstellt der Vertragserfüller eine Aufgabe zur internen Überprüfung.

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Sie können eine Überprüfungsaufgabe auslösen, wenn der Status der Vertragsanforderung „In Bearbeitung“ oder „Überprüfung ausstehend“ lautet.
- Sie können parallele Überprüfungsaufgaben für dasselbe Vertragsdokument für verschiedene Überprüfergruppen erstellen. Sie können keine Überprüfungsaufgabe für dasselbe Dokument mit derselben Überprüfergruppe erstellen, wenn bereits eine andere aktive Aufgabe vorhanden ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Navigieren zu **Anfragen an die Rechtsabteilung** > **Alle**.
4. Öffnen Sie eine juristische Anforderung.
5. Navigieren Sie zur Registerkarte **Vertrag Anforderungen** und öffnen Sie die Anforderung.
6. Wählen Sie die Registerkarte Überprüfungen.
7. Wählen Sie **Neue Aufgabe**aus.
8. Füllen Sie im Formular „Neue Überprüfungsaufgabe erstellen“ die Details aus.

Erstellen Sie eine Aufgabe zum Anfordern der internen Überprüfung

Feld	Wert
Vertragstyp	Vertrag, für den Sie eine interne Überprüfungsanforderung übermitteln möchten. **Hinweis:** Das Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn nur ein Vertragstyp vorhanden ist. Die neueste Überarbeitung des Vertragsdokuments wird zur Überprüfung gesendet
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem die Aufgabe abzuschließen ist
Priorität	Prioritätsstufe für die Bearbeitung der Überprüfungsanforderung.
Zuweisungsgruppe	Anwendergruppe mit Vertragsprüferrolle, der diese Aufgabe zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Benutzer, dem die Aufgabe zugewiesen ist. Wenn eine Zuweisungsgruppe ausgewählt ist, werden in der Liste Mitglieder der ausgewählten Gruppe angezeigt.
Anweisungen	Beschreibung zum Angeben des zu überprüfenden Inhalts.

9. Wählen Sie **Erstellen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse

Eine Überprüfungsaufgabe wird erstellt, die auf der Registerkarte Überprüfungen aufgeführt wird, und die Details zur Change-Anforderung werden dem Aktivitätenstrom hinzugefügt. Der Vertragsstatus wird auf Überprüfung ausstehend aktualisiert. Wenn die neue Aufgabe nicht in der Liste angezeigt wird, klicken Sie auf die Schaltfläche „Liste aktualisieren“ (), um sie anzuzeigen.

An interner Überprüfungsaufgabe arbeiten

Als Vertragsprüfer können Sie Vertragsdokumente überprüfen und Feedback dazu geben

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_reviewer

Prozedur

1. Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe.
2. Wenn die Überprüfungsaufgabe noch nicht zugewiesen ist, wählen **Sie Mir**zuweisen aus.
3. Wählen Sie **Arbeit beginnen**.
4. Öffnen Sie das Vertragsdokument.
   - Interner Speicher: Laden Sie das Dokument herunter.
   - Externer Speicher: Wählen Sie den Dokumentlink aus, um ihn zu öffnen.
5. Wenn Sie zusätzlichen Kontext benötigen, um das Dokument zu überprüfen, fordern Sie weitere Informationen an.
   a. Wählen Sie das Symbol Weitere Aktionen (Symbol ).
   b. Wählen Sie **Informationen anfordern aus**.
   c. Geben Sie im Feld Kommentare die Details zu den erforderlichen Informationen ein.
   d. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Status der Vertragsanforderung und der Status der Überprüfungsaufgabe ändern sich in Warten auf Informationen, und Sie können nach Erhalt der Informationen mit der Überprüfung fortfahren.
6. Teilen Sie das Überprüfungsfeedback
   Überprüfer können Änderungen am Dokument vornehmen, Änderungen durch Kommentare vorschlagen und Redlines genehmigen oder ablehnen.
   Die Überprüfungsaufgabe wird geschlossen, dem Aktivitätenstrom werden Arbeitsnotizen hinzugefügt, und der Status ändert sich in Geschlossen – vollständig.

Geben Sie die angeforderten Informationen zur internen Überprüfung frei

Als Vertragserfüller geben Sie die vom Prüfer angeforderten Informationen weiter, um mit der Überprüfung des Vertragsdokuments fortzufahren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die beim Anfordern von Informationen hinzugefügten Arbeitsnotizen sind im Aktivitätenstrom verfügbar. Überprüfen Sie die erforderlichen Informationen, und sammeln Sie die Informationen, die an den Überprüfer gesendet werden sollen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe.
2. Wählen **Sie Informationen senden aus**.
3. Wenn Sie ein Dokument freigeben möchten, wählen Sie **Datei anhängen**aus.
4. Wählen Sie die freizugebende Datei aus.
5. Geben Sie im Feld Kommentare Arbeitsnotizen ein.
6. Wählen Sie **Senden**.

Ergebnisse

Die Informationen werden für den Überprüfer freigegeben, und der Status der Überprüfungsaufgabe ändert sich in In Arbeit.

Brechen Sie eine Überprüfungsaufgabe ab

Brechen Sie als Vertragserfüller eine Überprüfungsaufgabe unabhängig von ihrem Status ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cm_core.contract_fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie die Überprüfungsaufgabe.
2. Wählen Sie **Überprüfung abbrechen aus**.
   Wenn Sie Überprüfung abbrechen auf der Registerkarte Überprüfungen ausgewählt haben, wählen Sie die abzubrechende **Überprüfungsaufgabe** im Popup-Fenster aus.
3. Geben Sie im Feld Kommentare Informationen zum Abbrechen der Anforderung ein
4. Wählen Sie **Ja, abbrechen aus**.

Ergebnisse

- Die Überprüfungsaufgabe wird abgebrochen, und die Abbruchkommentare werden im Abschnitt „Zusätzliche Kommentare“ der Vertragsanforderung angezeigt.
- Wenn alle Überprüfungsaufgaben abgebrochen oder geschlossen werden, wird der Status der Vertragsanforderung in In Bearbeitung geändert.

Brechen Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung ab

Brechen Sie eine Rechtsvertragsanforderung ab, wenn sie nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Wichtig:
Wenn Sie eine Rechtsvertragsanforderung abbrechen, nachdem sie zur Signatur gesendet wurde, wird der Prozess im aktuellen Status angehalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user und sn_cm_core.contract_user, sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten**.
2. Öffnen Sie Ihre übermittelte Anfrage an die Rechtsabteilung über die Option **Meine Anfragen** im Header-Menü.
3. Wählen Sie auf der Seite „Standardticket“ im Menü Aktionen die **Option Anforderung abbrechen**aus.
4. Geben Sie im Dialogfeld Kommentare ein, um zu erklären, warum die Anforderung abgebrochen wurde.
5. Wählen Sie **Abbruch bestätigen aus**.

Ergebnisse

- Die Anforderung wird abgebrochen, und die zugehörigen aktiven Flows werden beendet. Die Abbruchkommentare werden auf der Registerkarte **Aktivität** der Anforderung angezeigt.
- Der Vertragsstatus ändert sich in Vertrag abgebrochen.
- Die an die Unterzeichner gesendete Dokumentsignatur wird abgebrochen, um weitere Signaturen zu blockieren. Die Unterzeichner erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, dass die Anfrage an die Rechtsabteilung abgebrochen wurde.

Zeigen Sie ein unterzeichnetes Vertragsdokument an, und laden Sie es herunter

Zeigen Sie ein unterzeichnetes Vertragsdokument an, und laden Sie es herunter.

Wenn alle Unterzeichner ein Vertragsdokument unterzeichnet haben, gilt es als endgültiges Vertragsdokument und wird in der Tabelle „ Rechtsvertrags - “ [sn_lg_cnt_repository] gespeichert.

Der Zugriff auf ein Vertragsdokument basiert auf den folgenden Benutzerrollen und -bedingungen:

- Gruppenmanager, Zugewiesen an-Benutzer und Mitarbeitende haben Bearbeitungszugriff auf das Vertrags-Repository.
- Vertragserfüller, die derselben Zuweisungsgruppe angehören, haben Anzeigezugriff auf das Vertrags-Repository.
- Vertragserfüller, die nicht in der Zuweisungsgruppe sind, haben keinen Zugriff auf das Vertrags-Repository.
- Ein Vertragserfüller kann den Vertrags-Repository-Datensatz anzeigen und aktualisieren
- Nur ein Vertragsadministrator kann den Vertrags-Repository-Datensatz löschen.
- Anfordernde Personen können nur die Vertragsdokumente anzeigen, für die sie die rechtliche Anforderung übermittelt haben.
- Benutzer können nur Vertragsdokumente anzeigen, für die sie der Beobachtungsliste der entsprechenden rechtlichen Anforderungen hinzugefügt wurden.

Wenn mehrere Vertragsdokumente angehängt sind, wird für jeden Vertragstyp ein separater Vertrags-Repository-Datensatz erstellt.

Zeigen Sie ein unterzeichnetes Vertragsdokument als gesetzlicher Erfüller an, und laden Sie es herunter

Zeigen Sie ein unterzeichnetes Vertragsdokument als gesetzlicher Erfüller an, und laden Sie es herunter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Navigieren Sie auf der Registerkarte Listen zu **Rechtsverträge** > **Alle Verträge**.
4. Öffnen Sie in der Liste einen Vertrags-Repository-Datensatz.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Vertragsdokumente**.
6. Laden Sie das Vertragsdokument herunter.
   - Wenn eine externe Speicherintegration aktiv und veröffentlicht ist, wählen Sie den Link auf der Registerkarte **URL**, um den externen Speicherort zu öffnen und das Vertragsdokument herunterzuladen.
   - Wenn keine externe Speicherintegration verfügbar ist, wählen Sie das Dokument auf der Registerkarte „ **Vertragsdokumente** “ aus, um die Details der Vertragsüberarbeitung anzuzeigen. Wählen Sie das Aktionssymbol (⋮) und anschließend **Herunterladen**, um das Dokument herunterzuladen. Sie können auf den Namen der zugehörigen Dokumentansichtsoption klicken.

Zeigen Sie ein unterzeichnetes Vertragsdokument als Anwender der Rechtsabteilung an, und laden Sie es herunter

Zeigen Sie ein unterzeichnetes Vertragsdokument als Anwender der Rechtsabteilung an, und laden Sie es herunter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user und sn_cm_core.contract_user

Prozedur

Öffnen Sie die Anfrage an die Rechtsabteilung entweder in der Plattformansicht oder mit Serviceportal.

Zeigen Sie Vertragsanforderungen an

Wenn eine rechtliche Anforderung übermittelt wird, wird eine damit verbundene Vertragsanforderung initiiert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_contracts.contracts_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auf die Vertragsanforderung über die Anfrage an die Rechtsabteilung oder direkt über das Center für Rechtsangelegenheiten zugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Navigieren Sie auf der Registerkarte Listen zu **Vertragsanforderungen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen **Sie Mir** zugewiesen aus, um die Ihnen zugewiesenen Vertragsanforderungen anzuzeigen.
- Wählen Sie **Zusammenarbeiten** aus, um die Vertragsanforderungen anzuzeigen, bei denen Sie ein Mitarbeitender sind.
- Wählen Sie **Alle** aus, um alle Vertragsanforderungen anzuzeigen.

Verwalten Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery

Als Administrator an der Verwaltung der Word-Dokumentvorlagen und Rechtsverträge arbeiten.

In den folgenden Themen erfahren Sie, wie Sie Word-Dokumentvorlagen und Rechtsverträge verwalten.

Verwalten Sie Klauseln, Tabellen und Vertragsvorlagen

Erstellen Sie einen Vertragstyp, um verschiedene Arten von Rechtsvertragsanforderungen zu definieren und einem Vertragsmodell zuzuordnen.

Verwalten Sie Vertragsdatensätze

Definieren Sie einen Benutzer als internen Unterzeichner, damit der Unterzeichner einer Vertragsvorlage hinzugefügt werden kann, um bei einer Anforderung automatisch etwas zum Vertragsdokument hinzuzufügen.

Zeigen Sie einen Vertragsdatensatz an

Erstellen Sie Dokumentvorlagenkategorien, um ähnliche Dokumente zu identifizieren und die richtige Dokumentvorlage leichter zu finden.

Ändern Sie einen Vertragsdatensatz

Ermöglichen Sie Anwendern, die Details der im Aktivitätenstrom gesendeten E-Mail anzuzeigen.

Zeigen Sie einen Vertragsdatensatz an

Zeigen Sie den Verlauf eines Rechtsvertrags an, um Änderungen nachzuverfolgen, den Audit-Pfad zu überprüfen und Felder zu aktualisieren. Das Datum, an dem ein Vertrag geändert wurde, und wer den Vertrag geändert haben, zeigt sofort, wer ihn geändert hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Zeigen Sie alle Verträge an, indem Sie zu navigieren **Rechtsverträge** > **Alle Verträge**.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie abgelaufene Verträge oder Verträge an, die bald ablaufen.
   - Um Verträge anzuzeigen, die in 30 Tagen ablaufen, wählen **Sie Auslaufende Verträge aus**.
   - Um abgelaufene Verträge anzuzeigen, wählen Sie **Abgelaufene Verträge**aus.
5. **Wahlweise:** Zeigen Sie eine frühere Version des Vertrags an.
   a. Wählen Sie den Vertrag aus der Liste aus.
   b. **Wählen** Sie in der zugehörigen Liste „Vertragsverlauf“ in der Spalte **„Vertragsbeginn“** ein Datum aus, um die frühere Version anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern Sie einen Vertragsdatensatz

Nachdem ein Vertragsdatensatz erstellt wurde, können Sie das Enddatum, den übergeordneten Vertrag und das Vertragsmodell ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Änderungen an einem Vertragsenddatum oder seinen Nutzungsbedingungen vorgenommen werden, wird automatisch eine Kopie des Vertrags gespeichert und in den Vertragsverlauf aufgenommen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ) aus.
3. Zeigen Sie alle Verträge an, indem Sie zu navigieren **Rechtsverträge** > **Alle Verträge**.
4. Wählen Sie einen Vertrag aus.
5. **Wahlweise:** Ändern Sie das Enddatum des Vertrags.
   a. **Wählen** Sie im Feld Enddatum das Symbol „Enddatumskalender anzeigen“ (Symbol „ “).
   b. Wählen Sie im Popup-Fenster „Kalender“ ein Datum aus.
   c. Wählen Sie **OK**.
6. **Wahlweise:** Ändern Sie den übergeordneten Vertrag.
   a. Wählen Sie im Feld **Übergeordneter Vertrag** das Symbol „Nach Datensatz “).
   b. Wählen Sie in der Popup-Liste Übergeordneter Vertrag einen Vertragsdatensatz aus, der als übergeordneter Vertrag zugewiesen werden soll.
7. **Wahlweise:** Ändern Sie das Vertragsmodell.
   a. Wählen Sie im Feld **Vertragsmodell** das Symbol „Nach Datensatz “).
   b. Wählen Sie in der Popup-Liste Vertragsmodell das Modell aus.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Verwalten Sie Klauseln und Vertragsvorlagen

Als Administrator verwalten Sie Klauseln, Klauselvariationen und Vertragsvorlagen.

Bearbeiten Sie eine Vertragsklauselvariation

Bearbeiten Sie eine Klauselvariation, um den Inhalt zu ändern, der in einer Vertragsvorlage verwendet wird.

Bearbeiten Sie eine Vertragsvorlage, indem Sie manuell Inhaltssteuerelemente hinzufügen

Bearbeiten Sie eine Vertragsvorlage so, dass sie alle Änderungen widerspiegelt, die in die Vorlage aufgenommen werden müssen, um einen Standardvertrag zu generieren, wenn ein Mitarbeiter eine Vertragsanforderung übermittelt.

Bearbeiten Sie eine Vertragsvorlage mit dem Add-in [Microsoft Word für ServiceNow Verträge

Bearbeiten Sie die Metadaten, Unterzeichner oder Klauseln in einer Vertragsvorlage, die in der Vertragsvorlage enthalten sein müssen, um einen Standardvertrag zu generieren, wenn ein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter eine Vertragsanforderung über das Microsoft Word-Add-in für ServiceNow-Verträge übermittelt.

Erstellen Sie eine Vertragsvorlage aus einer vorhandenen Vorlage

Erstellen Sie eine neue Vertragsvorlage aus einer vorhandenen Vorlage, wenn Sie nur eine kleine Variation des Inhalts einer vorhandenen Vorlage benötigen.

Generieren Sie ein Vertragsdokument aus einer Vorlage, und zeigen Sie es in der Vorschau an

Zeigen Sie das endgültige Formular eines Vertragsdokuments an, wobei die Inhaltssteuerelemente durch die Werte der Variablen oder Rückgabewerte von Skripts ersetzt wurden.

Löschen Sie eine Vertragsvorlage

Löschen Sie die Vertragsvorlage, wenn Sie sie nicht mehr benötigen.

Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery.

Mit Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery installierte Komponenten

Mit der Aktivierung der Anwendung Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery werden verschiedene Arten von Komponenten installiert. Diese enthält die Komponenten für Kernelemente für Verträge und Word-Dokumentvorlagen, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Hinweis:
Einige Rollen in der Spalte **Enthält Rollen** sind bei der Installation der entsprechenden Anwendung Legal Service Delivery verfügbar. Beispielsweise werden Rollen mit dem Präfix „sn_lg_matter“ hinzugefügt, wenn Sie die Anwendung Management von Rechtsangelegenheiten installieren.

Mit Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery -Konfigurator sn_lg_cnt.contract_config	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten wie internen Unterzeichnern und Vorlagenregeln. Sie bietet keinen Zugriff auf Daten im Zusammenhang mit übermittelten Rechtsvertragsanforderungen.	• connection_admin • sn_lg_ops.legal_user • catalog_editor • sn_cm_core.contract_config
Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery-Administrator [sn_lg_cnt.contract_admin]	Gewährt Administratorberechtigungen für die App Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery und vollständigen Zugriff auf die zugrunde liegenden Daten.	• sn_lg_cnt.contract_config • sn_lg_cnt.contract_fulfiller

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery Erfüller [sn_lg_cnt.contract_fulfiller]	Bietet Erfüllerzugriff für die Bearbeitung von Vertragsanforderungen.	• sn_lg_ops.legal_user • sn_cm_core.contract_fulfiller • contract_manager
Rechtliche Anwender [sn_lg_ops.legal_user]	Bietet Zugriff, um Anfragen an die Rechtsabteilung einzureichen und deren Fortschritt zu verfolgen. Kann zugewiesene Aufgaben im Zusammenhang mit Angelegenheiten bearbeiten.	sn_interview_temp.reader
Vertragsanwender [sn_cm_core.contract_user]	Diese Rolle ist erforderlich, um die Vertragsausführung zu initiieren und nachzuverfolgen.	Keine
Vertrags-Administrator [sn_cm_core.contract_admin]	Bietet administrativen Zugriff auf Kernelemente für Verträge und zugrunde liegende Daten.	• sn_cm_core.contract_fulfiller • sn_cm_core.contract_config • usage_admin
Vertragskonfigurator [sn_cm_core.contract_config]	Bietet Zugriff zum Konfigurieren von Daten für Vertragsvorlagen und Vertragskonfigurationen. Es bietet keinen Zugriff auf die Transaktionsdaten von Kernelemente für Verträge.	• user_criteria_admin • sn_cm_core.contract_fulfiller • view_changer • sn_doc.writer • contract_manager
Vertragserfüller	Diese Rolle ist erforderlich, um bei der Erfüllung der Ausführung eines zugewiesenen Vertrags Aktionen zu initiieren. Beispiel: Überarbeitungen erstellen, Unterzeichner hinzufügen, Unterzeichner abbrechen.	sn_cm_core.contract_user

Automatische Übersetzung

Tabellen

Hinweis:
Zusätzlich zu den folgenden Tabellen werden mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung spezifische Tabellen für Praxisbereiche installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Praxisbereichstabellen für Anfragen an die Rechtsabteilung.

Mit Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Rechtsverträge-Repository sn_lg_cnt_repository	Speichert die Details des Vertrags-Repositorys.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Klausel sn_cm_core_clause	Speichert die Details von Klauselfeldern.
Importierte Klausel sn_cm_core_imported_clause	Speichert Daten, die sich auf importierte Klauseln beziehen
Klauselzuordnung [sn_cm_core_m2m_clause_word_template]	Speichert die Details von Klauselzuordnungen.
Klauselvariation sn_cm_core_clause_variation	Speichert die Details von Klauselvariationen.
Klauselvariationsfeld (sn_cm_core_clause_variation_field)	Speichert die Details der Klauselvariationsfelder.
Vertragstyp [sn_cm_core_contract_type]	Speichert die Details von Vertragstypen.
Vertragsdokument [sn_cm_core_document]	Speichert die Details von Vertragsdokumenten.
Überarbeitung der Vertragsdokumente sn_cm_core_document_revision	Speichert die Details der Vertragsüberarbeitung.
Vertragstypzuordnung [sn_cm_core_m2m_contract_type_template]	Speichert die Details von Vertragstypzuordnungen.
Vertragskonfiguration [sn_cm_core_contract_configuration]	Speichert Details zu zugeordneten Daten, die dem Vertragsdokument und dem Vertrags-Repository hinzugefügt werden, in dem die Verträge gespeichert werden.
Vertragsausführung [sn_cm_core_contract_execution]	Speichert die Details der Vertragsausführung.
Vertrags-Repository-Zuordnung [sn_cm_core_contract_repository_mapping]	Speichert die Daten im Zusammenhang mit der Zuordnung zwischen Vertragsanforderungsfeldern und Vertrags-Repository-Feldern.
Signierer sn_cm_core_signer]	Speichern Sie Daten im Zusammenhang mit den Details von Unterzeichnern, z. B. Name, Titel, E-Mail-Adresse und Unterzeichnertyp.
Unterzeichner	Speichert Details und den Status der Aufgabe, die den Unterzeichnern zugewiesen ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
sn_cm_core_signer_task]	
Zuordnung interne Unterzeichner sn_cm_core_signer_mapping]	Speichert Details interner Unterzeichner.
Vertragstyp – Vertragsmodellzuordnung [sn_cm_core_contract_type_m2m_contract_model]	Speichert Details zur Zuordnung von Vertragstyp zu Vertragsmodell.
Vertragsdokumentreferenzen [sn_cm_core_document_reference]	Speichert Details von Dokumentreferenzen.
Vertragsvorlagenregel [sn_cm_core_contract_template_rule]	Speichert Details von Vertragsvorlagenregeln.
Unterstützende Datei [sn_cm_core_supporting_file]	Speichern Sie Details der unterstützenden Dateien, die an die Anforderung zur Überprüfung des Drittparteivertrags angehängt sind.

Formular zur Prüfung von Verträgen mit Drittparteien

Das Formular „Drittpartei-Vertragsprüfung“ enthält Informationen für eine rechtliche Anforderung an die Rechtsabteilung, die bei der Überprüfung eines Drittparteivertrags zu verwenden ist.

Weitere Informationen finden Sie unter Senden Sie eine rechtliche Anforderung für die Überprüfung eines Drittparteivertrags.

Formular zur Prüfung von Verträgen mit Drittparteien

Feld	Beschreibung
Angefordert für	Der Benutzer, für den die Anforderung übermittelt wird. Dieses Feld ist nur sichtbar, wenn Sie ein Erfüller der Rechtsabteilung mit der Rolle sn_lg_cnt.contract_fulfiller sind und eine Anforderung von Center für Rechtsangelegenheitensenden.
Gilt dies für einen Lieferanten, Kunden oder Partner?	Typ der Drittpartei-Entität, mit der der Vertrag unterzeichnet werden muss.
Vertragszweck	Gegenstand und Zweck des Vertrags.
Offizieller Name des Unternehmens	Offizieller Name der Drittpartei, mit der der Vertrag unterzeichnet werden muss.
Adresse	Postanschrift der Drittpartei.
Land	Land des Drittparteistandorts.
Startdatum des Vertrags	Startdatum des Vertragszeitraums.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zur Prüfung von Verträgen mit Drittparteien (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Vertragsenddatum	Enddatum des Vereinbarungszeitraums.
Erwartetes Abschlussdatum	Das Datum, bis zu dem die Vertragsüberprüfung abgeschlossen sein muss.
Währung	Vertragswährung.
Vertragswert	Kostenwert des Vertrags.
Signaturtyp	Typ der Signatur. • Elektronische Signatur: Der Unterzeichner unterzeichnet den Vertrag elektronisch. • Leere Signatur: Der Unterzeichner unterzeichnet manuell die physische Version des Vertrags. Der Standardsignaturtyp ist Elektronische Signatur.
Name des rechtlichen Ansprechpartners der anderen Partei	Name der Person der Drittpartei, die Ansprechpartner ist.
E-Mail-Adresse des rechtlichen Ansprechpartners der anderen Partei	E-Mail-Adresse des Ansprechpartners
Dokumente	Vertrags- und Begleitdokumente sind von der Rechtsabteilung zu überprüfen.

Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

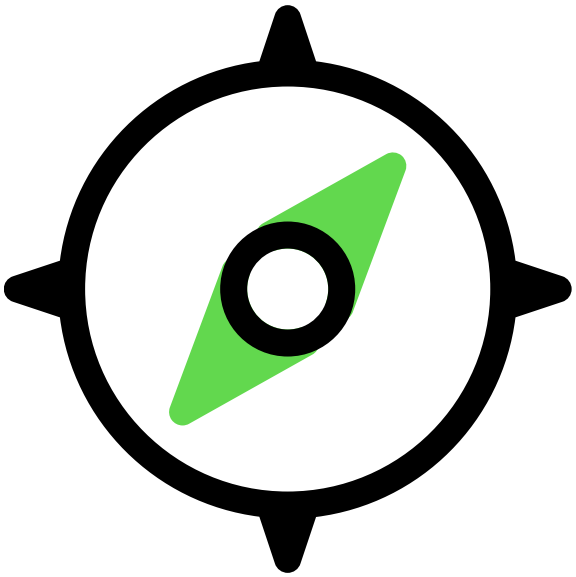
Predictive Intelligence für Legal Service Delivery verwendet Algorithmen des maschinellen Lernens für die Vorhersage von Unterkategorien und Zuweisungsgruppen für Anfragen an die Rechtsabteilung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

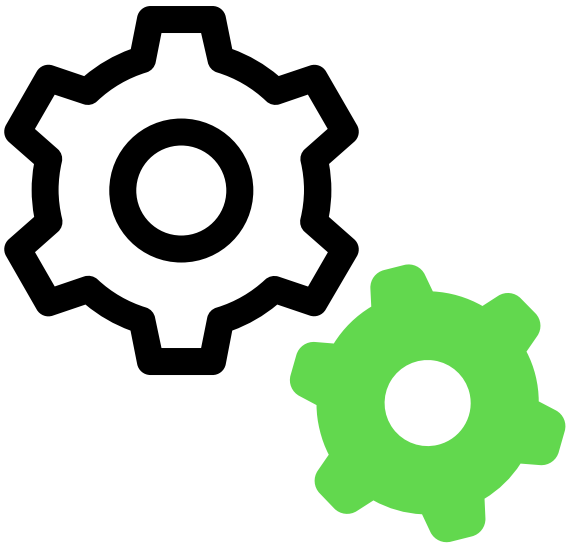
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Konfigurieren



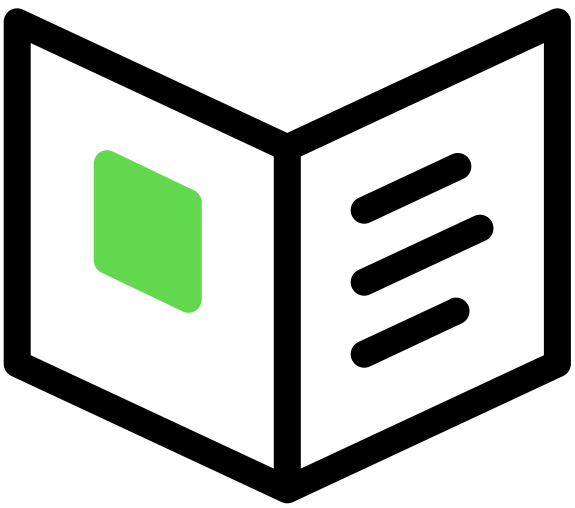
Installieren und konfigurieren Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Verwenden



Verwenden Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Predictive Intelligence für Legal Service in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Erkunden Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Mit Predictive Intelligence können Sie ein Modell trainieren, um einen Zielwert basierend auf einem oder mehreren Eingabewerten vorherzusagen. Predictive Intelligence für Legal Service Delivery enthält Algorithmen für maschinelles Lernen, die die Unterkategorie und Zuweisungsgruppe für allgemeine rechtliche Anfragen und Ethikbeschwerden vorhersagen. Sie können Ihre eigene auf maschinellem Lernen (ML) basierende Lösung erstellen, die Ihre Anforderungen erfüllt.

Übersicht über Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Die Lösung Predictive Intelligence für Legal Service Delivery hilft Ihnen, den Zeitaufwand für die Identifizierung und Zuweisung von allgemeinen rechtlichen Anforderungen und Ethikbeschwerden zu reduzieren, indem die Unterkategorie und die Zuweisungsgruppe basierend auf der Kurzbeschreibung, Beschreibung und Unterkategorie vorhergesagt werden. Vorhersagen mit hoher Konfidenz werden automatisch in die Felder eingetragen, während Vorhersagen mit niedriger und mittlerer Konfidenz als Vorschläge angezeigt werden. Erfüller der Rechtsabteilung können die Vorschläge überprüfen und die Felder nach Bedarf ausfüllen. Sie können den Schwellenwert für niedrige, mittlere und hohe Konfidenzwerte anpassen.

Predictive Intelligence für Anwender von Legal Service Delivery

Anwender

Anwender	Beschreibung
Rechtlicher Erfüller	Überprüft die Vorhersagen und aktualisiert die Felder.

Workflow für Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

1. Der Predictive Intelligence-Administrator für Legal Service Delivery für Legal Service Delivery definiert eine Lösungsdefinition, die zum Trainieren einer Klassifizierungslösung verwendet wird.
2. Der Predictive Intelligence-Administrator für „Legal Service Delivery for Legal Service Delivery“ definiert einen Anwendungsfall.
3. Der Predictive Intelligence-Administrator für Legal Service Delivery für Legal Service Delivery definiert eine Geschäftsregel, die definiert, unter welchen Bedingungen Vorhersagen ausgelöst werden.
4. Der Anwender der Rechtsabteilung übermittelt eine Anforderung an die Rechtsabteilung.
5. Die Predictive Intelligence-Lösung wird ausgelöst.
6. Der Erfüller der Rechtsabteilung öffnet eine Anfrage an die Rechtsabteilung.
7. Es werden Vorhersagen und Vorschläge für die Felder Kategorie und Zuweisung angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Bei Vorhersagen mit hoher Konfidenz werden die Felder automatisch ausgefüllt. Für Vorhersagen mit mittlerer und niedriger Konfidenz werden die Vorhersagen nur angezeigt.
9. Der Erfüller der Rechtsabteilung prüft die Vorschläge und füllt die Felder nach Bedarf aus.

Vorteile von Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

– Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Verbessern Sie die Produktivität und Effizienz der Erfüller der Rechtsabteilung sowie der Rechtsabteilung, indem Sie Unterkategorien und Zuweisungsgruppen vorhersagen. Dadurch reduzieren Sie den Zeitaufwand für die Identifizierung und Zuweisung von Anfragen an die Rechtsabteilung.	Predictive Intelligence für Legal Service Delivery	Rechtlicher Erfüller

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von Predictive Intelligence für Legal Service Delivery finden Sie unter:

- Predictive Intelligence
- Konfigurieren Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery
- Verwenden Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery
- Referenz von Predictive Intelligence für Legal Service Delivery
-

Lösungsdefinitionen und Geschäftsregeln für Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Lösungsdefinitionen und Geschäftsregeln werden zum Trainieren, Testen und Überwachen der Predictive Intelligence-Lösung definiert.

Lösungsdefinitionen

Die Lösungsdefinition für Predictive Intelligence für Legal Service Delivery ist verfügbar, wenn Sie das Predictive Intelligence-Plugin (com.glide.platform_ml) und das Predictive Intelligence for Legal Service Delivery-Plugin (sn_lg_pi) aktivieren. Sie können die Lösungsdefinition an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Sie können auch Lösungen für maschinelles Lernen nach Ihren Anforderungen erstellen und trainieren. Weitere Informationen finden Sie unter Predictive Intelligence .

Die folgenden Lösungsdefinitionen sind im Basissystem verfügbar. Sie können auf die Lösungsdefinition zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**.

Hinweis:
Die Lösungsdefinitionen im Basissystem werden nicht trainiert. Sie müssen sie in Ihrer Instanz trainieren, bevor Sie sie verwenden können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Predictive Intelligence für Definitionen der Legal Service Delivery-Lösung

Lösungstyp	Lösungsdefinition	Beschreibung
Klassifizierung	Unterkategorisierung von Anfragen an die Rechtsabteilung	Sagt die Unterkategorie für die allgemeine rechtliche Anforderung basierend auf der Kurzbeschreibung und Beschreibung vorher.
Klassifizierung	Unterkategorisierung von Ethikbeschwerden	Sagt die Unterkategorie für Ethikbeschwerden basierend auf der Beschreibung vorher.
Klassifizierung	Zuweisung von Anfragen an die Rechtsabteilung	Sagt die Zuweisungsgruppe für die allgemeine rechtliche Anforderung basierend auf Kurzbeschreibung, Beschreibung und Unterkategorie vorher.
Klassifizierung	Zuweisung von Ethikbeschwerden	Sagt die Zuweisungsgruppe für Ethikbeschwerden basierend auf Beschreibung und Unterkategorie vorher.

Anwendungsfälle

Die folgenden Anwendungsfälle sind im Basissystem verfügbar. Sie können auf Anwendungsfälle zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **KI-Konfigurationen für Rechtsabteilung** .

Anwendungsfälle für Legal Service Delivery

Anwendungsfall	Beschreibung
Zuweisung von Anfragen an die Rechtsabteilung	Sagt die Zuweisungsgruppe für die allgemeine rechtliche Anforderung basierend auf Kurzbeschreibung, Beschreibung und Unterkategorie vorher.
Unterkategorisierung von Anfragen an die Rechtsabteilung	Sagt die Unterkategorie für die allgemeine rechtliche Anforderung basierend auf der Kurzbeschreibung und Beschreibung vorher.
Zuweisung von Ethikbeschwerden	Sagt die Zuweisungsgruppe für Ethikbeschwerden basierend auf Beschreibung und Unterkategorie vorher.
Unterkategorisierung von Ethikbeschwerden	Sagt die Unterkategorie für Ethikbeschwerden basierend auf der Beschreibung vorher.

Business-Regeln

Die Geschäftsregel löst Predictive Intelligence aus, um die Zuweisungsgruppe und die Unterkategorisierung vorherzusagen. Die folgenden Geschäftsregeln sind im Basissystem verfügbar. Um die Lösungsdefinition und die im Basissystem verfügbaren Anwendungsfälle abzuschließen, erstellen Sie eine Geschäftsregel für Ethikbeschwerden.

Sie können basierend auf Ihren Anforderungen eine eigene Lösung für alle Felder erstellen. Erstellen Sie für jede definierte Lösungsdefinition eine entsprechende Geschäftsregel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregeln für Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Lösungsdefinition	Beschreibung
Prognostizieren Sie die Zuweisungsgruppe für die rechtliche Anforderung	Sagt die Zuweisungsgruppe für die allgemeine rechtliche Anforderung basierend auf Kurzbeschreibung, Beschreibung und Unterkategorie vorher.
Prognostizieren Sie die Unterkategorie der Anfrage an die Rechtsabteilung	Sagt die Unterkategorie für die allgemeine rechtliche Anforderung basierend auf der Kurzbeschreibung und Beschreibung vorher.

Konfigurieren Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Installieren und konfigurieren Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery.

Konfiguration – Übersicht

Aktivieren Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Legal Service Delivery] Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Predictive Intelligence for Legal Service Delivery“ (sn_lg_pi) für aktivieren.

Vorbereitungen
Predictive Intelligence für Legal Service Delivery erfordert ein vom Rest von Now Platformgetrenntes Abonnement.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Welche Rollen werden mit Predictive Intelligence für Legal Service Delivery installiert?

Weitere Informationen finden Sie unter Referenz für die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Predictive Intelligence für Legal Service Delivery“ (sn_lg_pi) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Trainieren Sie die Klassifizierungslösung, um die Unterkategorie für allgemeine rechtliche Anforderungen vorherzusagen

Trainieren Sie die Definitionen der Klassifizierungslösung, um eine Unterkategorie mithilfe der Kurzbeschreibung und Beschreibung für allgemeine rechtliche Anforderungen zu identifizieren und vorherzusagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_pi.admin

Stellen Sie sicher, dass die Plugins „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) und „Predictive Intelligence für Legal Service Delivery“ (sn_lg_pi) installiert sind.

Hinweis:
Zum Trainieren der Klassifizierungen sind mindestens zehntausend Datensätze erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen Sie in der Liste Klassifizierungsdefinitionen nach der Lösung Unterkategorisierung von Anfragen an die Rechtsabteilung (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_legal_request_sub_categorization), und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an. Weitere Informationen zu den Feldern des Formulars „Klassifizierungsdefinition“ finden Sie unter Klassifizierungslösung erstellen und trainieren .

Trainieren Sie die Klassifizierungslösung, um die Zuweisungsgruppe für allgemeine rechtliche Anforderungen vorherzusagen

Trainieren Sie die Definition der Klassifizierungslösung für rechtliche Anforderungen, um eine Zuweisungsgruppe anhand der Kurzbeschreibung, der Beschreibung und der Unterkategorie für allgemeine rechtliche Anforderungen zu identifizieren und vorherzusagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_pi.admin

Stellen Sie sicher, dass die Plugins „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) und „Predictive Intelligence für Legal Service Delivery“ (sn_lg_pi) installiert sind.

Hinweis:
Zum Trainieren der Klassifizierungen sind mindestens zehntausend Datensätze erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen Sie in der Liste Klassifizierungsdefinitionen nach der Lösung Zuweisung von Anfragen an die Rechtsabteilung (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_legal_request_assignment), und wählen Sie sie aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an. Weitere Informationen zu den Feldern des Formulars „Klassifizierungsdefinition“ finden Sie unter Klassifizierungslösung erstellen und trainieren .

Trainieren Sie die Klassifizierungslösung, um die Unterkategorie für Ethikbeschwerden vorherzusagen

Trainieren Sie die Definition der Klassifizierungslösung für Anfragen an die Rechtsabteilung, um eine Unterkategorie anhand der Beschreibung für eine Ethikbeschwerde zu identifizieren und vorherzusagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_pi.admin

Stellen Sie sicher, dass die Plugins „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) und „Predictive Intelligence für Legal Service Delivery“ (sn_lg_pi) installiert sind.

Hinweis:
Zum Trainieren der Klassifizierungen sind mindestens zehntausend Datensätze erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen Sie in der Liste Klassifizierungsdefinitionen nach der Lösung Ethikbeschwerden Unterkategorisierung (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_ethics_complaints_sub_categorization), und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an. Weitere Informationen zu den Feldern des Formulars „Klassifizierungsdefinition“ finden Sie unter Klassifizierungslösung erstellen und trainieren .

Trainieren Sie die Klassifizierungslösung, um die Zuweisungsgruppe für Ethikbeschwerden vorherzusagen

Trainieren Sie die Definition der Klassifizierungslösung für Anfragen an die Rechtsabteilung, um eine Gruppenzuweisung anhand der Beschreibung und der Unterkategorie für eine Ethikbeschwerde zu identifizieren und vorherzusagen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_pi.admin

Stellen Sie sicher, dass die Plugins „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) und „Predictive Intelligence für Legal Service Delivery“ (sn_lg_pi) installiert sind.

Hinweis:
Zum Trainieren der Klassifizierungen sind mindestens zehntausend Datensätze erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen Sie in der Liste Klassifizierungsdefinitionen nach der Lösung Ethikbeschwerden Zuweisung (ml_x_snc_sn_lg_pi_global_ethics_complaints_assignment), und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an. Weitere Informationen zu den Feldern des Formulars „Klassifizierungsdefinition“ finden Sie unter Klassifizierungslösung erstellen und trainieren .

Konfigurieren Sie Felder, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden sollen

Konfigurieren Sie Felder, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Anfragen an die Rechtsabteilung** > **Alle**.
2. Wählen Sie eine rechtliche Anforderung aus, die Sie dem Aktivitätenstrom für anpassen möchten.
3. Wählen Sie das Aktivitätenstrom-Symbol .
4. Wählen Sie das .
5. Wählen Sie **Verfügbare Felder konfigurieren aus**.
6. Wählen Sie die Felder aus der Liste Verfügbar aus, und fügen Sie sie der Liste Ausgewählt hinzu.
7. Legen Sie die gewünschte Reihenfolge fest.
8. Wählen Sie **Speichern**.
9. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Änderungen im Formular für Anfragen an die Rechtsabteilung zu speichern.

Verwenden Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Verwenden Sie die Lösung Predictive Intelligence, um Vorschläge für Unterkategorien und Zuweisungsgruppen vorherzusagen und automatisch auszufüllen oder anzuzeigen.

Rechtliche Anfragen können automatisch mithilfe von Zuweisungsregeln, der erweiterten Arbeitszuweisung oder von Predictive Intelligence zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rechtliche Anforderung wird zugewiesen.

Verwenden Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Verwenden Sie die Lösung Predictive Intelligence, um Vorschläge für Unterkategorien und Zuweisungsgruppen vorherzusagen und automatisch auszufüllen oder anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
- Vergewissern Sie sich, dass das Plugin „Predictive Intelligence for Legal Service Delivery“ (sn_lg_pi) installiert und konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Predictive Intelligence für Legal Service Delivery
- Stellen Sie sicher, dass die Lösungsdefinitionen in Ihrer ServiceNow-Instanz trainiert werden.
- Wenn eine juristische Anforderung übermittelt wird, prognostiziert die Funktion Predictive Intelligence Werte für die Unterkategorie und die Zuweisungsgruppe basierend auf den Lösungsdefinitionen.
- Unter den folgenden Bedingungen werden die Werte erneut vorhergesagt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn die Kurzbeschreibung oder Beschreibung geändert wird, wird die Unterkategorie erneut vorhergesagt.
- Wenn die Kurzbeschreibung, Beschreibung oder Unterkategorie geändert wird, wird die Zuweisungsgruppe erneut vorhergesagt.

Die Bedingungen, unter denen die Werte erneut vorhergesagt werden, sind in den Geschäftsregeln definiert. Weitere Informationen finden Sie unter Lösungsdefinitionen und Geschäftsregeln für Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Listen** eine Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung oder Ethikbeschwerden, indem Sie eine Option unter **Anfragen an die Rechtsabteilung**auswählen.
   - Vorhersagen für Unterkategorie und Zuweisungsgruppe sind verfügbar.
   - Felder mit Vorhersagen hoher Konfidenz werden automatisch mit dem vorhergesagten Wert aktualisiert.
   - Felder mit mittleren und niedrigen Konfidenzvorhersagen werden nicht automatisch aktualisiert, die Werte werden jedoch als Vorschläge angezeigt.
   - Der Aktivitätenstrom wird ebenfalls mit den vorhergesagten Werten aktualisiert. Sie können den Aktivitätenstrom anpassen, um zusätzliche Felder anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Felder, die im Aktivitätenstrom angezeigt werden sollen.

Referenz von Predictive Intelligence für Legal Service Delivery

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu installierten Komponenten sowie zu den Listen und Formularen, die Sie in der Referenz zu Predictive Intelligence für Legal Service Delivery verwenden.

Mit Predictive Intelligence für Legal Service Delivery installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von Predictive Intelligence für Legal Service Delivery werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Mit Predictive Intelligence für Legal Service Delivery installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Predictive Intelligence für Legal Service Delivery-Administrator [sn_lg_pi.admin]	Bietet administrativen Zugriff auf Predictive Intelligence für juristische Anwendungen.	• ml_admin • sn_lg_ops.legal_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Mit Predictive Intelligence for Legal Service Delivery installierte Tabellen

Rollentitel [Name]	Beschreibung
KI-Konfiguration für Rechtsabteilung sn_lg_ai_configuration	Speichert Informationen zu Anwendungsfällen für die Lösungsdefinitionen.

Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery

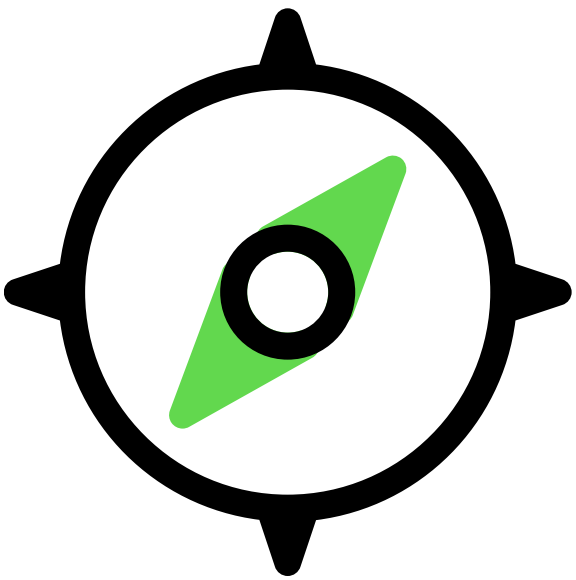
Verwenden Sie die Funktion „Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery“, um Service Desk-Mitarbeitern aus der Rechtsabteilung (Rechtsassistenten oder Juristen) automatisch rechtliche Anfragen auf Grundlage von Verfügbarkeit, Kapazität und optional Kompetenzen zuzuweisen.

Um rechtliche Anforderungen mithilfe von Kompetenzen weiterzuleiten, müssen Sie das Kompetenzmanagement einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter Skills Management

Hinweis:
Wenn Sie Kompetenzmanagement verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie über das richtige Abonnement verfügen.

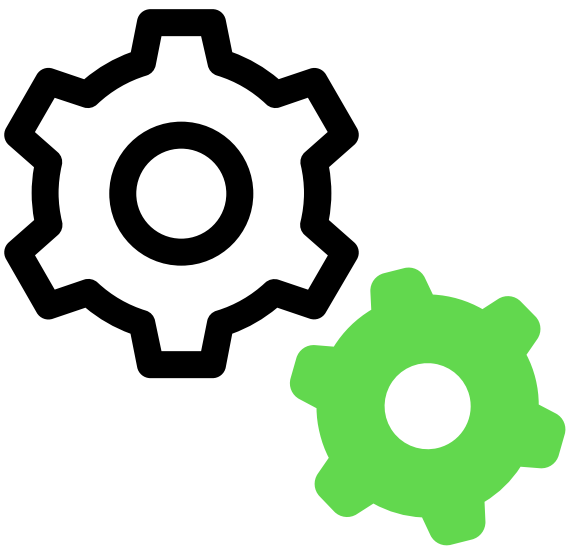
Erste Schritte

Untersuchen



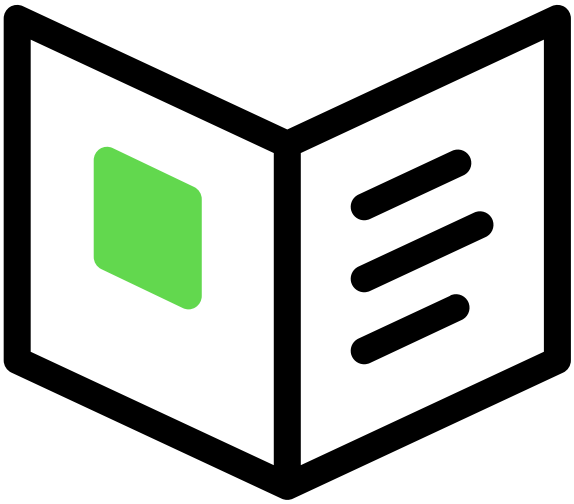
Erfahren Sie mehr über die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery

Konfigurieren



Installieren und konfigurieren Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
	
Verwenden Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery	Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery im ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Erkunden Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery

Verwenden Sie die Funktion „Erweiterte Arbeitszuweisung für Rechts-Servicebereitstellung“ von ServiceNow, um die Rechtsabteilung automatisch Mitarbeitern auf Grundlage von Verfügbarkeit, Kapazität und optional Kompetenzen zuzuweisen.

Übersicht über erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery

Die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery leitet die rechtliche Anforderung an qualifizierte Service Desk-Mitarbeiter der Rechtsabteilung (Rechtsabteilung oder Anwalt) weiter. Dabei werden von Ihnen definierte Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien verwendet. Im Basissystem sind Konfigurationen für allgemeine Anfragen an die Rechtsabteilung und Ethikbeschwerden verfügbar. Sie können Ihre eigene Konfiguration für andere Arten von Anfragen an die Rechtsabteilung definieren.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Mitarbeiterbereich – Erweiterte Arbeitszuweisung (AWA).

Wenn Sie Kompetenzen als eines der Kriterien für die Weiterleitung von Anfragen an die Rechtsabteilung verwenden möchten, muss Kompetenzmanagement

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

[com.snc.skills_management] aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Skills Management

Hinweis:
Wenn Sie Kompetenzmanagement verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie über das richtige Abonnement verfügen.

Workflow „Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery“.

1. Der Administrator für die erweiterte Arbeitszuweisung der Rechtsabteilung konfiguriert die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery.
2. Eine neue rechtliche Anforderung wird übermittelt
3. Der Workflow „Advanced Work Assignment for Legal Service Delivery“ identifiziert die neue Anforderung für die verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter auf Grundlage von Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen.
4. Der Erfüller der Rechtsabteilung nimmt die Arbeitszuweisung an oder lehnt sie ab.
   a. Der Erfüller der Rechtsabteilung nimmt die Zuweisung an und arbeitet daran.
   b. Der Erfüller lehnt die Zuweisung ab. Die rechtliche Anforderung wird je nach Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery-Vorteile

Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery-Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Automatische Zuweisung von Anfragen an die Rechtsabteilung auf Grundlage von Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen.	Erweiterte Arbeitszuweisung	Rechtlicher Erfüller

Weitere Informationen zu den Vorteilen der erweiterten Arbeitszuweisung finden Sie unter Exploring Advanced Work Assignment

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden der erweiterten Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery finden Sie unter:

- Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery konfigurieren
- Verwenden Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery
- Referenz für die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery installierte Komponenten
-

Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery konfigurieren

Konfigurieren Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery.

Konfiguration – Übersicht

Aktivieren Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery

Aktivieren Sie das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery“ (sn_lg_awa) für Legal Service Delivery, wenn Sie die Administratorrolle haben

Richten Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery ein

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie verschiedene Komponenten wie Servicekanäle, Warteschlangen für Arbeitselemente und Zuweisungsregeln, die bestimmen, wie eine Anfrage an die Rechtsabteilung an einen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet wird.

Skills Management aktivieren

Wenn Sie Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen verwenden möchten, um eine Kompetenz einer rechtlichen Anforderung zuzuordnen, aktivieren Sie Kompetenzmanagement [com.snc.skills_management].

Hinweis:
Wenn Sie Kompetenzmanagement verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie über das richtige Abonnement verfügen.

Aktivieren Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery

Legal Service Delivery] Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery“ (sn_lg_awa) für aktivieren.

Vorbereitungen
Die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery erfordert ein vom Rest der Now Platformgetrenntes Abonnement.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Welche Rollen werden mit der erweiterten Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery installiert?

Weitere Informationen finden Sie unter Referenz für die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery“ (sn_lg_awa) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Nächste Maßnahme

- Wenn Sie Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen verwenden möchten, um eine Kompetenz einer rechtlichen Anforderung zuzuordnen, aktivieren Sie Kompetenzmanagement [com.snc.skills_management].

  Hinweis:
  Wenn Sie Kompetenzmanagement verwenden, stellen Sie sicher, dass Sie über das richtige Abonnement verfügen.

- Konfigurieren Sie den Support durch Servicemitarbeiter für rechtliche Services. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Konversationsthemen für rechtliche Services konfigurieren.

Richten Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery ein

Konfigurieren Sie verschiedene Komponenten wie Servicekanäle, Warteschlangen für Arbeitselemente und Zuweisungsregeln, die bestimmen, wie eine Anfrage an die Rechtsabteilung an einen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Das Basissystem enthält die Lösung Erweiterte Arbeitszuweisung für allgemeine Anfragen an die Rechtsabteilung und Ethikbeschwerden. Sie können sie auch für andere Arten von Anfragen an die Rechtsabteilung konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung**.
2. Erstellen Sie einen Servicekanal, um eingehende Anfragen an die Rechtsabteilung automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten.

   Weitere Informationen finden Sie unter Create or configure a service channel .

   Die folgenden Servicekanäle sind im Basissystem der erweiterten Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery verfügbar.

   - Juristische Anforderung
   - Chat

   Nachdem Sie einen Servicekanal erstellt haben, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Konfigurieren Sie die Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität, um die Anzahl der Arbeitselemente zu bestimmen, die automatisch Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden können, die einen Servicekanal unterstützen. Weitere Informationen finden Sie unter Override agent capacity for selected agents .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Erstellen oder ändern Sie ein Layout des Posteingangs, um die Informationen festzulegen, die auf den Arbeitselementkarten angezeigt werden, die im Posteingang eines Service Desk-Mitarbeiters angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Create or change an inbox layout .

c. Erstellen Sie eine Überschreibung der Größe eines Arbeitselements, wenn Sie bei der Berechnung der Auslastung eines Service Desk-Mitarbeiters eine andere Größe des Arbeitselements als die Standardgröße verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Create or change a work item size override .

3. Machen Sie Ihren Servicekanal im Mitarbeiterbereich verfügbar, indem Sie ihn den Anwesenheitsstatus hinzufügen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Anwesenheitsstatus**.

   b. Wählen Sie **Verfügbar aus**.

   c. Verschieben Sie im Formular Folgendes in die ausgewählte Liste.

   - Juristische Anforderung
   - Chat

   d. Wählen Sie Aktiv (falls noch nicht ausgewählt).

   e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

4. Definieren oder ändern Sie eine Warteschlange, um zu bestimmen, welche Arbeitselemente über einen bestimmten Servicekanal automatisch an Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Create a work item queue .

   Die folgenden Warteschlangen sind im Basissystem für die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery verfügbar.

   - Allgemeine Anfragen an die Rechtsabteilung
   - Ethikbeschwerde

5. Legen Sie die Kriterien für die erweiterte Arbeitszuweisung für die Zuweisung von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter fest.
   Weitere Informationen finden Sie unter Configure agent assignment rules .

   Im Basissystem für die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery ist eine kapazitäts- und kompetenzbasierte Zuweisung für Anfragen an die Rechtsabteilung verfügbar.

6. **Wahlweise:** Verwenden Sie Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen als alternative Möglichkeit, um Kompetenzen einem rechtlichen Anforderungsfall zuzuordnen.
   Wenn Sie Regeln zur Bestimmung der Kompetenzen verwenden möchten, um eine Kompetenz einer rechtlichen Anforderung zuzuordnen, aktivieren Sie Kompetenzenmanagement. Weitere Informationen finden Sie unter Skills Management .

   Die Regel zur Bestimmung der Kompetenzen in der Rechtsabteilung ist im Basissystem für die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery verfügbar.

7. **Wahlweise:** Konfigurieren Sie die folgenden Parameter, um die Funktionalität von Erweiterte Arbeitszuweisung zu verbessern:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Erstellen oder ändern Sie die Verfügbarkeitsstatus, die Agenten verwenden, um anzugeben, ob sie Arbeit empfangen können, offline oder abwesend sind. Service Desk-Mitarbeiter legen diese Status im Posteingang ihres Arbeitsbereichs fest. Weitere Informationen finden Sie unter Configure agent presence states . Fügen Sie den Servicekanal zu hinzu

b. Definieren Sie die Gründe, die Agenten verwenden können, um Arbeitselemente abzulehnen, die sie in ihrem Agent Workspace-Posteingang empfangen. Weitere Informationen finden Sie unter Configure reasons for rejecting work items .

c. Verhindern Sie, dass einem Service Desk-Mitarbeiter zu viele Arbeitselemente zugewiesen werden, indem Sie die maximale universelle Kapazität des Service Desk-Mitarbeiters konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Configure an agent's maximum universal capacity .

d. Erstellen oder verwalten Sie Gruppen mit zugehörigen Warteschlangen für die erweiterte Arbeitszuweisung. Weitere Informationen finden Sie unter Create or change groups for Advanced Work Assignment queues .

   Die folgenden Warteschlangen sind im Basissystem für die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery verfügbar.

   - Rechtsabteilung: Ethik
   - Rechtsabteilung

Ausführliche Anweisungen zur Konfiguration von Erweiterte Arbeitszuweisungfinden Sie unter Configuring Advanced Work Assignment .

Verwenden Sie die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery

Verwenden Sie die Funktion „Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery“ von ServiceNow, um Service Desk-Mitarbeitern automatisch Rechtsabteilungen auf Grundlage von Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen zuzuweisen.

Rechtliche Anfragen können automatisch mithilfe von Zuweisungsregeln, der erweiterten Arbeitszuweisung oder von Predictive Intelligence zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Rechtliche Anforderung wird zugewiesen.

Akzeptieren Sie die eingehende rechtliche Anforderung

Akzeptieren Sie als Erfüller der Rechtsabteilung eine eingehende rechtliche Anforderungszuweisung aus dem Posteingang des Center für Rechtsangelegenheiten, oder lehnen Sie sie ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Wählen Sie das Posteingangssymbol ( ).
3. Wählen Sie **Verfügbar** unter **Status**, um anzugeben, dass Sie verfügbar sind.
4. Wenn eine rechtliche Anforderungszuweisung über die Chatwarteschlange eingeht, können Sie **Akzeptieren**annehmen oder ablehnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Referenz für erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu installierten Komponenten sowie zu den Listen und Formularen, die Sie in Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery verwenden.

Referenz für die erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Plugin-Anwendung „Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Mit Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Erweiterte Arbeitszuweisung für Legal Service Delivery-Administrator [sn_lg_awa.admin]	Bietet administrativen Zugriff auf die erweiterte Arbeitszuweisung für juristische Anwendungen.	• awa_admin • sn_lg_ops.legal_user

Integration von Legal Service Delivery mit Anwendungen von Drittanbietern

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Legal Service Delivery durch die Integration mit Anwendungen von Drittparteien.

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

Mit dem Add-in von ServiceNow for Legal können Sie mit den Legal Service Delivery-Anwendungen interagieren, um Anforderungen von in Microsoft Outlookzu übermitteln.

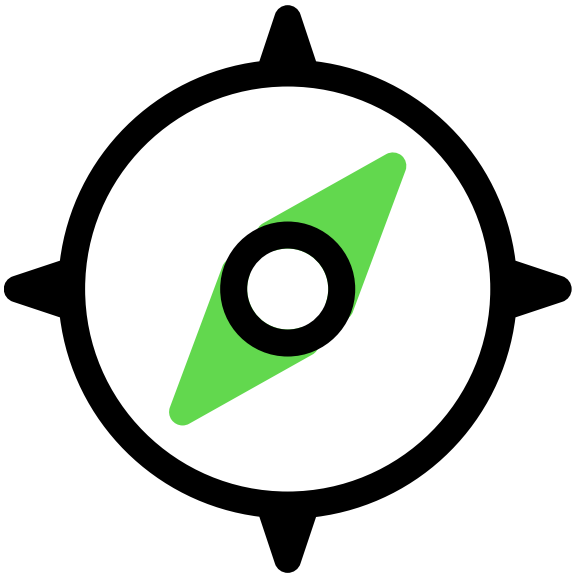
Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery Mit können Sie Anfragen an die Rechtsabteilung aus Microsoft Outlook übermitteln. Um Anhänge hinzuzufügen, ziehen Sie E-Mail-Anhänge einfach per Drag-and-Drop, oder hängen Sie Dateien aus Ihrem System an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

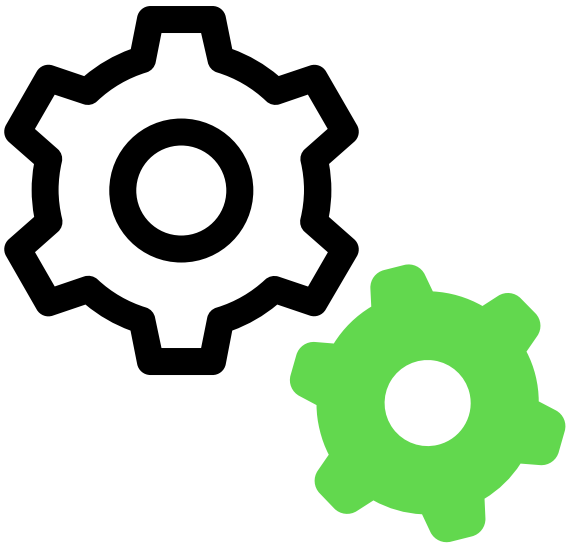
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie mehr über Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

Konfigurieren



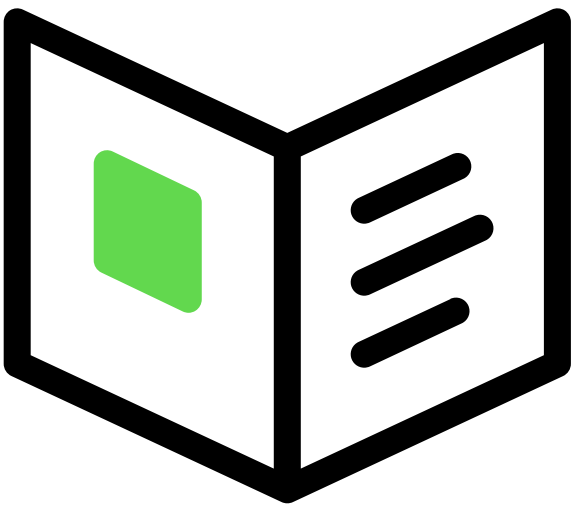
Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery installieren und konfigurieren

Verwenden



Verwenden Sie [], um rechtliche Anforderungen von in Microsoft Outlook Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery zu übermitteln.

Referenz



Rufen Sie Details zu installierten Komponenten wie Rollen, Tabellen, Plugins und Store-Anwendungen ab.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Management von Anfragen an die Rechtsabteilung in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery erkunden

Erfahren Sie anhand eines Beispiel-Workflows mehr über Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery, und überprüfen Sie die Vorteile.

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery – Übersicht

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery ermöglicht Erfüllern von Anfragen an die Rechtsabteilung die Interaktion mit den Legal Service Delivery-Anwendungen, um Anforderungen von Microsoft Outlook aus zu übermitteln. Erfüller von Anfragen an die Rechtsabteilung erhalten eine nahtlose Experience, ohne den Client Microsoft Outlook verlassen zu müssen.

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery – Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Erfüller von Anfragen an die Rechtsabteilung	Der Erfüller von Anfragen an die Rechtsabteilung hat Zugriffsrechte für die Arbeit an zugewiesenen Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten.

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery – Workflow

1. Der Rechtsadministrator aktiviert Aufnahmeformulare für das Add-in ServiceNow für Rechtsabteilungen.
2. Der Erfüller der rechtlichen Anforderung wählt eine E-Mail in Microsoft Outlook aus, für die eine rechtliche Anforderung übermittelt werden muss.
3. Der Erfüller der rechtlichen Anforderung öffnet Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery.
4. Der Erfüller der rechtlichen Anforderung meldet sich beim Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery an.
5. Der Erfüller der rechtlichen Anforderung wählt die Option zum Senden einer neuen rechtlichen Anforderung aus.
6. Der Erfüller der rechtlichen Anforderung wählt den Typ der zu übermittelnden rechtlichen Anforderung aus.
7. Der Erfüller der rechtlichen Anforderung füllt die erforderlichen Informationen aus und übermittelt die rechtliche Anforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery – Vorteile

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Rechtliche Anforderungen von Microsoft Outlook -Client übermitteln und anzeigen	Senden Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung	Erfüller von Anfragen an die Rechtsabteilung

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von finden Sie unter:

- Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery konfigurieren
- Verwenden Sie das Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery
- Referenzvon Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery konfigurieren

Installieren Sie Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery zu Microsoft Outlook, und aktivieren Sie Aufnahmeformulare für die Übermittlung von Anfragen an die Rechtsabteilung.

Aktivieren Sie das Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

Sie können das Microsoft Outlook-Add-in für das Plugin „Legal Service Delivery “ (sn_lg_outlook) für Legal Service Delivery aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

DasMicrosoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery erfordert ein vom Rest der Now Platformgetrenntes Abonnement.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: sn_lg_outlook.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Rollen werden mit dem Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Deliveryinstalliert:

Weitere Informationen finden Sie unter Referenzvon Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „ Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery “ (sn_lg_outlook) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Laden Sie die Manifestdatei für das Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery herunter

Laden Sie als Administrator die Manifestdatei des Microsoft Outlook-Add-ins für Legal Service Delivery herunter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_outlook.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Add-ins für Office** > **Office-Add-in-Manifeste**.
2. Wählen Sie in der Liste der Office-Manifeste die **Option ServiceNow for Legal aus**.
3. Wählen Sie **Manifest** herunterladen, um die Datei herunterzuladen.

Nächste Maßnahme
Stellen Sie das Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery bereit.

Stellen Sie das Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery bereit

Stellen Sie das Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery bereit, damit es in Microsoft Outlook zum Übermitteln von rechtlichen Anforderungen verfügbar ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie Microsoft Outlook.
2. Klicken Sie im Outlook-Menüband auf **Add-Ins abrufen**.
3. Wählen Sie **Meine Add-ins** aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt Anwenderdefinierte Add-Ins die Option aus **Fügen Sie ein anwenderdefiniertes Add-in hinzu** > **Aus Datei hinzufügen**.
5. Wählen Sie die heruntergeladene Manifestdatei aus.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Ergebnisse
ServiceNow für Rechtsabteilungen ist im Outlook-Menüband verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktivieren Sie Aufnahmeformulare für das Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

Aktivieren Sie Aufnahmeformulare, die beim Senden von Anfragen an die Rechtsabteilung aus Microsoft Outlook mit dem Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Deliveryals Kategorien verfügbar sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Rechtsverwaltung** > **Praxisbereiche**.
2. Wählen Sie einen Praxisbereich aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aufnahmeformulare ein Aufnahmeformular aus.
4. Wenn Sie in einer Meldung oben im Formular aufgefordert werden, die Anwendung zu wechseln, um den Datensatz bearbeiten zu können, wählen Sie hier das Wort **aus**.
5. Wählen Sie das Symbol zum Entsperren von Optionen Symbol zum im Feld **Optionen** im Abschnitt „Datensatzersteller“.
6. Geben Sie im Feld **Zieldatensatz**auswählen den Wert Aktivieren ein.
7. Wählen Sie in der Liste die **Option für Microsoft Outlook-Add-in aktivieren** aus.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Die Kategorie der rechtlichen Anforderung ist beim Senden einer rechtlichen Anforderung über das Microsoft Outlook-Add-in verfügbar.

Informationen automatisch aus E-Mail in Anfrage an Rechtsabteilung ausfüllen

Ordnen Sie die E-Mail-Adresse und das Betrefffeld des Absenders aus einer E-Mail den Feldern für Anfragen an die Rechtsabteilung zu, um Informationen aus einer E-Mail automatisch in eine Anfrage an die Rechtsabteilung einzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_config

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die **Skripteinbindung OutlookMappingConfig** ist im Basissystem verfügbar. Es unterstützt die Zuordnung der folgenden Variablen der E-Mail.

- `subject` – Betreff der E-Mail.
- `fromEmail` : E-Mail-Adresse des Absenders.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**.
2. Wählen Sie die **OutlookMappingConfig aus**.
3. Geben Sie im Feld **Skript** die Zuordnungen an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie das Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

Verwenden Sie das Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery, um Anfragen an die Rechtsabteilung mit Anhängen zu übermitteln. Sie können Anforderungen übermitteln, Anhänge verwalten und Anfragen an die Rechtsabteilung anzeigen, ohne Ihren Microsoft Outlook-Client zu verlassen.

Melden Sie sich bei an Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

Melden Sie sich als Erfüller einer rechtlichen Anforderung bei Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Deliveryan.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Deliveryinstalliert und konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery konfigurieren

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_fulfiller

Prozedur

1. Melden Sie sich mit einer der beiden Methoden bei Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery an.
2. Geben Sie die Anmeldeinformationen als Erfüller der rechtlichen Anforderung ein.
3. Wählen Sie **Anmelden**.

Ergebnisse

Sie sind angemeldet, und das Add-in Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery zeigt die Liste der Anfragen an die Rechtsabteilung an.

Senden Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung

Übermitteln Sie als Erfüller einer rechtlichen Anforderung eine rechtliche Anforderung aus Microsoft Outlook.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Deliveryinstalliert und konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery konfigurieren

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_fulfiller

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Deliveryan.
   Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei an Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery.
2. Senden Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung.
3. Wählen Sie eine E-Mail aus, für die Sie eine rechtliche Anforderung senden möchten.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie im Popup die Kategorie für Anfragen an die Rechtsabteilung aus.
   Die Kategorie für Anfragen an die Rechtsabteilung wird nur angezeigt, wenn die Aufnahmeformulare für das Outlook-Add-in aktiviert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Aufnahmeformulare für das Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Das Formular zur Aufnahme von Anfragen an die Rechtsabteilung wird angezeigt.
7. Geben Sie die Details in das Aufnahmeformular ein.
8. Anhänge hinzufügen
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Anhänge hinzu, oder löschen Sie sie
9. Wählen Sie **Absenden**.
10. Wählen Sie **Details** anzeigen aus, um die übermittelte Anfrage an die Rechtsabteilung anzuzeigen.

Zeigen Sie die rechtliche Anforderung aus dem Outlook-Add-in an

Zeigen Sie als Erfüller einer rechtlichen Anforderung rechtliche Anforderungen im Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Deliveryan.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Deliveryinstalliert und konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery konfigurieren

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_fulfiller

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Deliveryan.
   Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei an Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery.
2. Wählen Sie im Menüband Microsoft Outlook die Option ServiceNow für Rechtsabteilungenaus.
3. Zeigen Sie die rechtliche Anforderung an.
   Es werden Details zur Anfrage an die Rechtsabteilung angezeigt, und Sie können Dokumente anhängen oder löschen.
4. Um die rechtliche Anforderung in der Instanz ServiceNow anzuzeigen, wählen Sie das Symbol „Anforderung im Arbeitsbereich “ (Symbol „Anforderung im Arbeitsbereich öffnen“).
   Sie können die rechtliche Anforderung in der Instanz anzeigen und Aktionen ausführen, die entsprechend dem aktuellen Status der Anforderung verfügbar sind.

Fügen Sie Anhänge hinzu, oder löschen Sie sie

Fügen Sie als Erfüller der rechtlichen Anforderung Dokumente in der rechtlichen Anforderung aus Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Deliveryhinzu, oder löschen Sie sie.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Deliveryinstalliert und konfiguriert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery konfigurieren

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.request_fulfiller

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Deliveryan.
   Weitere Informationen finden Sie unter Melden Sie sich bei an Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery.
2. Fügen Sie der rechtlichen Anforderung einen Anhang hinzu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie die E-Mail aus.

b. Wählen Sie im Menüband Microsoft Outlook die Option ServiceNow für Rechtsabteilungenaus.
Die für die E-Mail übermittelte rechtliche Anforderung wird im Abschnitt Aus dieser E-Mail erstellt angezeigt.

c. Wählen Sie die juristische Anforderung aus.
Details zur Anfrage an die Rechtsabteilung werden angezeigt.

d. Wählen Sie das Symbol „Dokument hinzufügen“ (Symbol „ 📎 “).

3. Löschen Sie den Anhang aus der rechtlichen Anforderung

a. Wählen Sie die E-Mail aus.

b. Wählen Sie im Menüband Microsoft Outlook die Option ServiceNow für Rechtsabteilungenaus.
Die für die E-Mail übermittelte rechtliche Anforderung wird im Abschnitt Aus dieser E-Mail erstellt angezeigt.

c. Wählen Sie die juristische Anforderung aus.
Details zur Anfrage an die Rechtsabteilung werden angezeigt.

d. Wählen Sie ✖

e. **Wählen** Sie auf dem Bestätigungsbildschirm OK.
Das Dokument wird aus der rechtlichen Anforderung gelöscht.

Referenzvon Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu installierten Komponenten, Listen und Formularen, die Sie im ServiceNow-Add-in „Rechtsabteilung“ für Outlook verwenden.

Mit Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Anwenderrollen.

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Rollen

Mit Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery-Administrator	Bietet administrativen Zugriff auf das Microsoft Outlook-Add-in für juristische Anwendungen	sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Microsoft Outlook-Add-in für Legal Service Delivery installierte Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
[sn_lg_outlook.admin]		

Legal Virtual Agent Conversations

Die Anwendung ServiceNow® Legal Virtual Agent Conversations bietet vordefinierte Konversationsthemen, um automatisierte Chats mit Mitarbeitern zu ermöglichen, die Services im Zusammenhang mit Rechtsangelegenheiten anfordern möchten. Sie können neue Themen erstellen oder die vordefinierten Themen anpassen, um allgemeine Anfragen an die Rechtsabteilung von Mitarbeitern zu bearbeiten oder sie durch Selfservice-Aufgaben zu führen.

Funktionen

- Automatisiert die Verarbeitung sich wiederholender Anforderungen.
- Reduziert die Antwortzeit für Mitarbeiteranfragen.
- Wird mit rechtlichen Services integriert, um Anforderungen im Namen von Mitarbeitern zu erstellen.
- Bietet Chatunterstützung für Servicemitarbeiter.

Vordefinierte Konversationsthemen für Legal Service Delivery.

Die Anwendung Legal Virtual Agent Conversations installiert die folgenden Virtual Agent-Konversationsthemen (Chatbot-Konversationen), um Mitarbeitern bei allgemeinen Selfservice-Aufgaben in Legal Service Delivery zu unterstützen. Diese Konversationsthemen sind in der Kategorie Legal Service Delivery gruppiert.

Status von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten überprüfen.

Zeigt den Status von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten an, die von Mitarbeitern für sich selbst oder im Namen eines anderen Mitarbeiters eingereicht wurden.

Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung

Hilft Mitarbeitern bei der Erstellung allgemeiner Anfragen an die Rechtsabteilung. Basierend auf der eingegebenen Kurzbeschreibung werden auch Links zu relevanten rechtlichen Knowledge Base-Artikeln bereitgestellt, um Probleme zu beheben.

Datenschutzbewertung

Hilft Mitarbeitern bei der Erstellung von Anfragen an die Rechtsabteilung, um zu überprüfen, ob Projekte den geltenden Datenschutzbestimmungen und akzeptierten Datenschutzrichtlinien eines Unternehmens entsprechen. Die Rechtsabteilung überprüft derartige Anfragen auf potenzielle Risiken und empfiehlt ggf. einen Risikominderungsplan.

Aktienhandel

Hilft Mitarbeitern, sich über das Aktienhandelsfenster Ihrer Organisation und über Vorab-Aktienhandelsanforderungen zu informieren.

Dieses Virtual Agent-Konversationsthema ist nur verfügbar, wenn Sie die Anwendung Legal Stock Preclearance installiert haben.

Rechtliche Knowledge Base

Sucht und zeigt juristische Knowledge Base-Artikel basierend auf der eingegebenen Suchzeichenfolge an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Falls Universal-Anforderung für juristische Services ist aktiviert erstellt das System eine Universal-Anforderung und eine zugehörige rechtliche Anforderung, wenn ein Mitarbeiter eine rechtliche Anforderung über Virtual Agent übermittelt. Verschiedene Anforderungsarten wie allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung, Anforderung zur Datenschutzbewertung und Aktienhandelsanforderung werden unterstützt.

Legal Virtual Agent Conversations installieren

Sie können die Anwendung Legal Virtual Agent Conversations (sn_lg_va) installieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfung des folgenden Elements: Legal Virtual Agent Conversations Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Erforderliche Rolle: admin

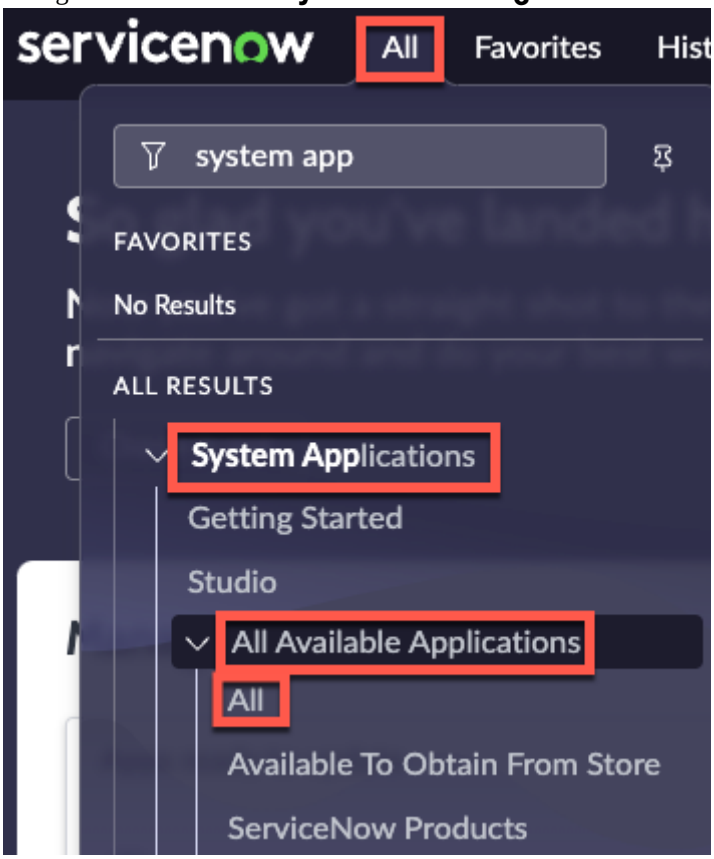
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Um die Unterstützung für Live-Servicemitarbeiter zu verwenden, müssen Sie das Plugin Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa) installieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie die Anwendung Legal Virtual Agent Conversations (sn_lg_va) über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Legal Virtual Agent Conversations installieren können.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Virtual Agent-Konversationsthemen für rechtliche Services konfigurieren

Erstellen und ändern Sie Virtual Agent-Konversationsthemen für rechtliche Services.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Anwendung Legal Virtual Agent Conversations installiert verschiedene Virtual Agent-Konversationsthemen für die Suche nach rechtlichen Services.

Diese Virtual Agent-Konversationsthemen werden mithilfe von ServiceNow Virtual Agent-Designererstellt. Stellen Sie daher sicher, dass Sie mit vertraut sind Virtual Agent-Designer Grundlagen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **> Designer**.
2. Konfigurieren Sie ein neues Konversationsthema oder passen Sie ein vordefiniertes Konversationsthema für einen rechtlichen Service an.

   Hinweis:
   Diese Konversationsthemen für juristische Services sind in der Kategorie Legal Service Delivery gruppiert.

3. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um das Konversationsthema für Mitarbeiter auf dem Virtual Agent-Client verfügbar zu machen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Veröffentlichen Sie a Virtual Agent Thema .

Unterstützung für Live-Servicemitarbeiter für rechtliche Services

Mitarbeiter können sich über das Virtual Agent-Chatfenster an einen Mitarbeiter aus der Rechtsabteilung wenden (juristisches Personal oder Anwalt), um rechtliche Hilfe zu erhalten.

Hinweis:
Um die Unterstützung für Live-Servicemitarbeiter zu nutzen, müssen Sie das Plugin Mitarbeiterchat (com.glide.interaction.awa) installieren.

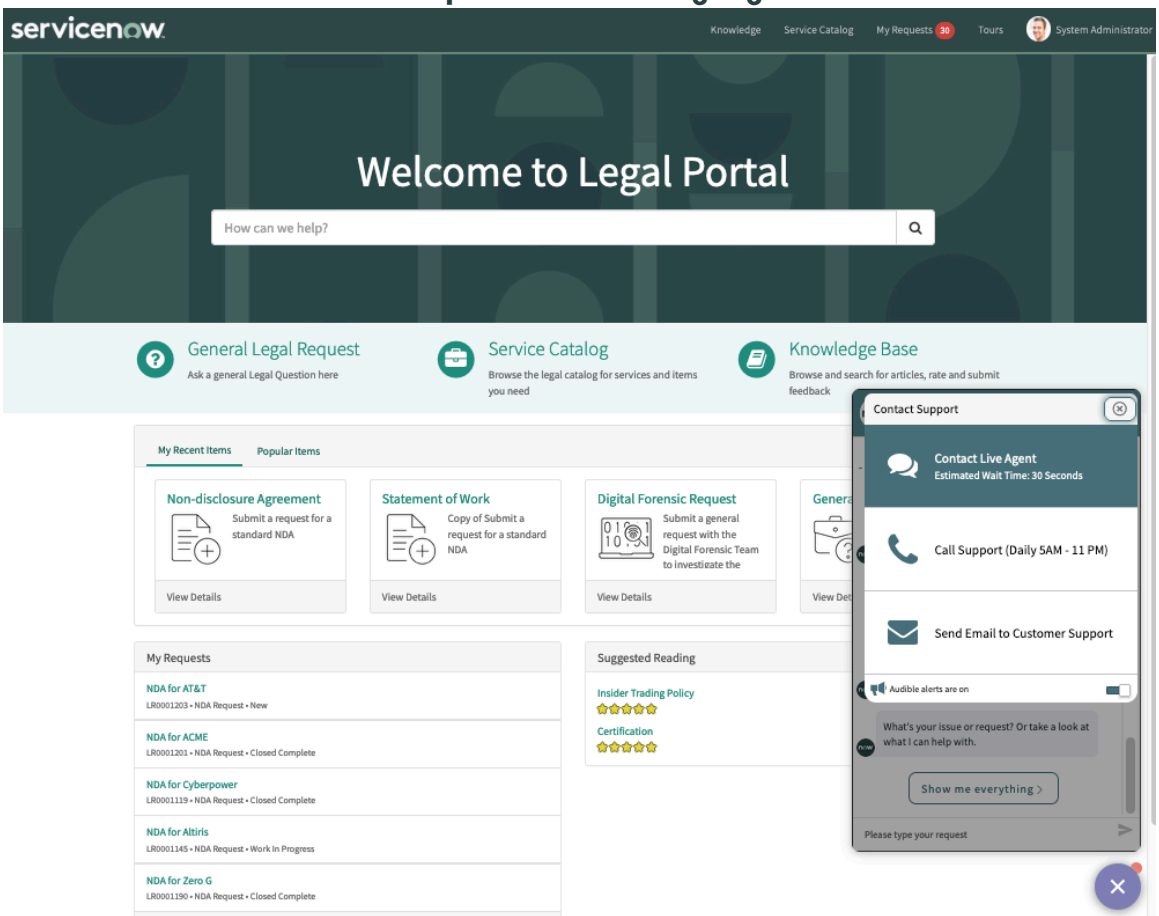
Experience anfordernder Personen

Mitarbeiter können während ihres laufenden virtuellen Chats in Serviceportal für Rechtsangelegenheiten jederzeit eine Verbindung zu einem Live-Servicemitarbeiter herstellen, indem sie im Virtual Agent-Chatfenster auf das Symbol für Supportoptionen ( ) klicken und **An Live-Agent wenden** auswählen.

Hinweis:
Im Mitarbeiter-Servicecenter ist die Option **An Live-Agent wenden** im Virtual Agent-Chatfenster nicht verfügbar, um eine Verbindung zu Live-Mitarbeitern in der Rechtsabteilung herzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiterchat-Fenster in Serviceportal für Rechtsangelegenheiten



Wenn kein Mitarbeiter die Chatanforderung akzeptiert, wird die Konversation für die anfordernden Personen automatisch beendet.

Erfüller-Experience

In Center für Rechtsangelegenheiten können sich Benutzer der Rechtsabteilung mit der Rolle legal_fulfiller zur Verfügung stellen, wenn sie bereit sind, eingehende Chatanforderungen entgegenzunehmen.

Interaktionsdatensätze

Wenn ein Live-Mitarbeiter die Chatanforderung eines Mitarbeiters akzeptiert, wird automatisch ein Interaktionsdatensatz erstellt.

Andere Aktionen für Live-Mitarbeiter

Während eines Chats können Live-Mitarbeiter die folgenden Aktionen ausführen:

- Chat an einen anderen Mitarbeiter übertragen.
- Chat an eine andere Warteschlange übertragen.
- Anlagen an den Chat senden.

Zugehörige Informationen

Chatsitzungen über Center für Rechtsangelegenheiten-Posteingang starten

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützung für Live-Servicemitarbeiter für rechtliche Services konfigurieren

Konfigurieren Sie Einstellungen, um die Unterstützung für Live-Servicemitarbeiter für rechtliche Services zu aktivieren.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die folgenden Anwendungen installiert sind:
  - Management von Anfragen an die Rechtsabteilung
  - Legal Virtual Agent Conversations
  - Center für Rechtsangelegenheiten
- Achten Sie darauf, bei der Installation von Mitarbeiterchatdie Option **Demodaten** laden auszuwählen.
- Stellen Sie sicher, dass der Benutzer über die Rolle „Erfüller der Rechtsabteilung“ (sn_lg_ops.legal_fulfiller) verfügt, um den Mitarbeiterchat zu verwenden.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Installieren Sie Mitarbeiterchat zusammen mit den Demodaten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat und Erweiterte Arbeitszuweisung .
2. Konfigurieren Sie die Zuweisungsregel, um die Kriterien zur Weiterleitung der Chatkonversationen an Live-Mitarbeiter in der Rechtsabteilung bereitzustellen.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Zuweisungsregeln**.
   b. Öffnen Sie die Basissystem-Zuweisungsregel **Legal Chat Assignment Rule** (Zuweisungsregel für Chat mit Rechtsabteilung).
   c. Aktualisieren Sie die Felder bei Bedarf.
      Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Zuweisungsregeln für Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren .
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
3. Konfigurieren Sie die Warteschlange für Arbeitselemente und die zugehörige Zuweisungsberechtigung.
   a. Navigieren zu **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Einstellungen** > **Warteschlangen**.
   b. Öffnen Sie die Basissystem-Warteschlange **Legal Chat** (Chat zu Rechtsfragen).
   c. Aktualisieren Sie die Felder bei Bedarf.
      Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Warteschlange für Arbeitselemente erstellen .
   d. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   e. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Berechtigung für Zuweisung“ den Basissystem-Datensatz **Rechtsabteilung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Aktualisieren Sie die Felder bei Bedarf.
Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Berechtigung für Zuweisung definieren .

Chatsitzungen über Center für Rechtsangelegenheiten-Posteingang starten

Akzeptieren Sie eine eingehende Chatanforderung über den Center für Rechtsangelegenheiten-Posteingang, um eine Chatsitzung mit der anfordernden Person zu starten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Unterstützung von Live-Servicemitarbeitern wird die Chatinteraktion zwischen Mitarbeitern und Benutzern der Rechtsabteilung ermöglicht. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützung für Live-Servicemitarbeiter für rechtliche Services.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Posteingangssymbol ( ).
3. Wählen Sie **Verfügbar** unter **Status** aus, um sich auf die Annahme eingehender Chatanforderungen vorzubereiten.
   Mitarbeiter in einem Virtual Agent-Chat können die Option **An Live-Agent wenden** verwenden, um eine Verbindung herzustellen.
4. Wenn über die Chatwarteschlange ein Chat eintrifft, klicken Sie auf **Akzeptieren**.
   Ein neuer Interaktionsdatensatz wird erstellt und in Center für Rechtsangelegenheiten angezeigt.
5. Interagieren Sie im Bereich Aktiver Chat über die Registerkarte **Öffentlicher Chat** mit dem Mitarbeiter, der den Chat initiiert hat, oder mit einem anderen Benutzer der Rechtsabteilung, um über die Registerkarte **Privater Chat** Informationen zu den aktuellen Chatfragen zu erhalten.
   - Um zu chatten, geben Sie eine Nachricht ein, und klicken Sie auf das Senden-Symbol ( ), oder drücken Sie die Eingabetaste.

     Mithilfe von Antwortvorlagen können Sie vordefinierte Inhalte in Ihre Chatunterhaltungen einfügen. Wählen Sie das Antwortvorlagen-Symbol (Antwortvorlagen-), und suchen Sie eine geeignete Antwortvorlage. Kopieren Sie den Inhalt der Vorlage, und fügen Sie ihn in den Chat ein.

     Hinweis:
     Es können nur Antwortvorlagen verwendet werden, die für einen Chatkanal konfiguriert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Für Chatkanal konfigurierte Antwortvorlagen.

   - Um einen Anhang zu senden, klicken Sie auf das Symbol „), wählen Sie die anzuhängende Datei aus, und klicken Sie auf **Öffnen**.
   - Um den Chat an eine andere Warteschlange zu übertragen, klicken Sie auf das Symbol „In Warteschlange übertragen“ ( ), und wählen Sie die Warteschlange aus.
   - Um den Chat an einen anderen verfügbaren Mitarbeiter zu übertragen, klicken Sie auf das Symbol „An Agent übertragen“ ( ), und wählen Sie den Namen des Mitarbeiters aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Arbeit aus Chats erhalten

Interaktionsdatensätze in Workspace

Legal Mobile

Mit der Anwendung ServiceNow® Legal Mobile können Ihre Mitarbeiter Anfragen an die Rechtsabteilung einreichen und nachverfolgen, und Anwälte können diese Anfragen auf Mobilgeräten bearbeiten.

Benutzer können mit der App Now® Mobile folgende Aufgaben ausführen:

- Anfragen an die Rechtsabteilung übermitteln und nachverfolgen
- Status einer eingereichten Anfrage nachverfolgen

Anwälte können mit der App ServiceNow Agent folgende Aufgaben ausführen:

- Nicht zugewiesene Anfragen an die Rechtsabteilung und nicht zugewiesene Rechtsangelegenheiten selektieren
- Anfragen an die Rechtsabteilung genehmigen oder ablehnen
- Rechtsangelegenheiten erstellen und verwalten
- Aufgaben erstellen und zuweisen
- Anhänge zu Rechtsangelegenheiten erstellen und verwalten
- Ereignisse und Meilensteine für rechtliche Angelegenheiten anzeigen

Diese Apps werden auf der ServiceNow® Mobile Platform ausgeführt. Sie können diese mobilen Anwendungen für die iOS-Plattform aus dem Apple App Store oder für die Android-Plattform aus dem Google Play Store herunterladen.

Standardstil von Dfür die App Legal Mobile

Die Oberflächen der AppLegal Mobile stimmen jetzt mit der Anwendung Now Platform überein. Weitere Informationen zu Next Experience in Mobile finden Sie unter Next Experience in Mobile .

Legal Mobile installieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung Legal Mobile (sn_lg_mobile) installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind. Mit dieser App werden Legal Service Delivery-Anwendungen in den Mobile Apps Now Mobile und Mobile Agent verfügbar gemacht.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung Legal Mobile und alle zugehörigen Anwendungen aus dem ServiceNow Store über gültige ServiceNow-Berechtigungen verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- Überprüfung des folgenden Elements: Legal Mobile Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Automatische Übersetzung

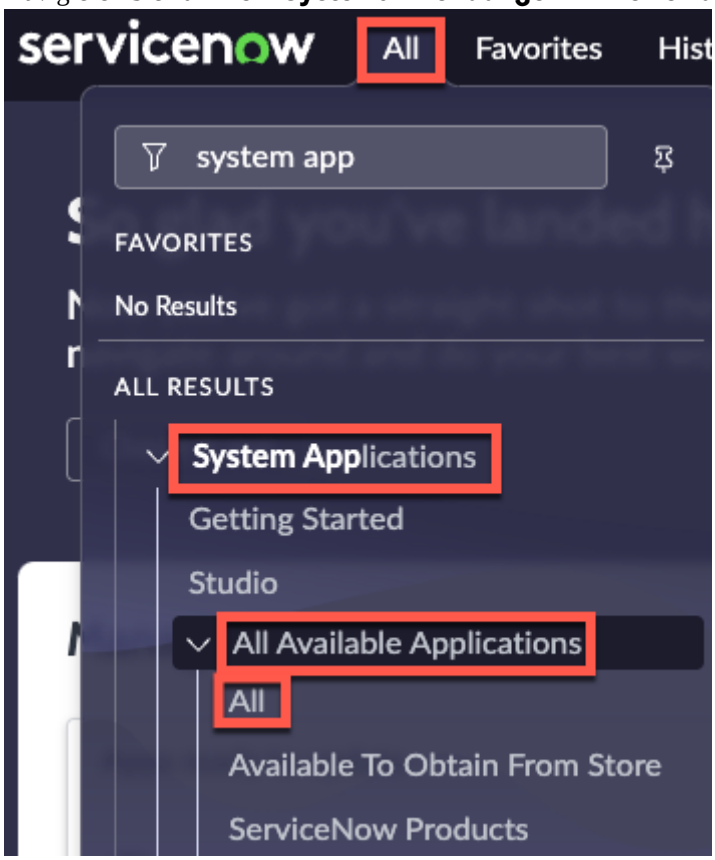
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installieren Sie die Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (sn_lg_ops), bevor Sie die Anwendung Legal Mobile (sn_lg_mobile) installieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Legal Mobile (sn_lg_mobile).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Legal Mobile installieren können.

4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mobile Apps herunterladen und per Anmeldung in Mobile Apps auf Services für Rechtsangelegenheiten zugreifen

Laden Sie die Now Mobile-App herunter, um Anfragen an die Rechtsabteilung zu übermitteln und nachzuverfolgen. Laden Sie die Mobile App „Mobile Agent“ herunter, um die eingereichten Anfragen an die Rechtsabteilung zu bearbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie die Legal Mobile-App in Ihrer Instanz installiert haben, können Mitarbeiter und Anwälte die juristischen Services auf ihrem Mobilgerät verwenden.

Prozedur
1. Laden Sie die folgenden mobilen Anwendungen für die iOS-Plattform aus dem Apple App Store oder für die Android-Plattform aus dem Google Play Store herunter.
   - Laden Sie als anfordernde Person die Now Mobile-App zum Einreichen und Nachverfolgen von Anfragen an die Rechtsabteilung herunter.

     Weitere Informationen zur Verwendung dieser mobilen App finden Sie unter Now Mobile -App.
   - Laden Sie als Mitglied der Rechtsabteilung die Mobile App „Mobile Agent“ herunter, um Anfragen an die Rechtsabteilung zu bearbeiten.

     Weitere Informationen zur Verwendung dieser mobilen App finden Sie unter Mobile App für Mitarbeiter .
2. Fügen Sie der Mobile App Ihre ServiceNow-Instanz hinzu.
3. Melden Sie sich an, um über das Mobilgerät auf die Funktionen der Legal Mobile-Apps zuzugreifen.
4. Öffnen Sie die Now Mobile-App oder die Mobile App „Mobile Agent“, und tippen Sie auf das Plussymbol (**+**).
5. Fügen Sie Ihre ServiceNow-Instanz hinzu, indem Sie die Instanzadresse eingeben.

   Sie müssen am Ende des Instanznamens nicht `service-now.com` einschließen.
6. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld **Enter nickname** (Kurznamen eingeben) einen Alias ein, um die Instanz schnell zu identifizieren.
7. Tippen Sie auf **Save and login** (Speichern und anmelden).
8. Melden Sie sich bei Ihrer Instanz an.

Anfragen an die Rechtsabteilung über Now Mobile übermitteln

Senden Sie eine Anfrage, um Serviceleistungen von der Rechtsabteilung Ihres Unternehmens zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Now Mobile-App auf Ihrem Mobilgerät.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Support**.
3. Scrollen Sie auf der Support-Seite nach unten, und tippen Sie auf „ **Rechtsabteilung** “, um alle verfügbaren Anforderungskategorien anzuzeigen.
4. Tippen Sie auf eine Anfragenkategorie.
5. Tippen Sie auf ein Service-Element der Rechtsabteilung, für das Sie eine Anfrage senden möchten. Wenn Sie nicht sicher sind, welche Kategorie Sie auswählen sollen, tippen Sie auf das Service-Element **General Legal Request** (Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung).
6. Füllen Sie die Felder aus.

> **Hinweis:**
> Jede Anfrage an die Rechtsabteilung verfügt basierend auf dem ausgewählten Service-Element der Rechtsabteilung über unterschiedliche Felder.

7. Tippen Sie auf **Absenden**.
   Es wird eine Bestätigung angezeigt, dass Ihre Anfrage übermittelt wurde.
8. Tippen Sie auf **Schließen**, um zur Liste der Service-Elemente zurückzukehren.

Anfragen an die Rechtsabteilung über die Mobile Agent zuweisen

Weisen Sie als Leiter einer Gruppe der Rechtsabteilung oder als Leiter eines Praxisbereichs einem Mitglied einer Rechtsabteilung eine Anfrage an die Rechtsabteilung zur Bearbeitung zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Mitarbeiter eine Anfrage an die Rechtsabteilung einreicht, wird diese automatisch einer Gruppe oder einem Benutzer in der Rechtsabteilung basierend auf den Zuweisungsregeln, die für das Aufnahmeformular des zugehörigen Praxisbereichs konfiguriert sind, zugewiesen. Wenn die Anforderung einer Rechtsgruppe zugewiesen ist, kann jedes Mitglied der Gruppe die Anforderung selbst selektieren oder einem anderen Mitglied der Gruppe zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Arbeit für Praxisbereich**.
2. Tippen Sie auf **Nicht zugewiesene Anfragen**, um die Liste der nicht zugewiesenen Anforderungen zu öffnen.
3. Tippen Sie auf ein Anforderungselement, um es einem Mitglied der Rechtsabteilung zuzuweisen.
4. Tippen Sie auf der Registerkarte **Details** auf **Zuweisen**.
5. Wählen Sie in der Liste **Zugewiesen zu** den Benutzer aus, dem Sie die Anforderung zuweisen möchten.
6. Tippen Sie auf das Symbol zum Absenden ( ).

Ergebnisse

Die Anfrage an die Rechtsabteilung wird dem ausgewählten Benutzer zugewiesen. Der Status der Anfrage an die Rechtsabteilung ändert sich in „Zugewiesen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Über Mobile Agent an Anfragen an die Rechtsabteilung arbeiten

Als Mitglied der Rechtsabteilung bearbeiten Sie Anfragen an die Rechtsabteilung, die von Mitarbeitern eingereicht wurden, um ihre Probleme zu lösen bzw. ihre Fragen zu beantworten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Öffnen Sie die App Mobile Agent auf Ihrem mobilen Gerät.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Rechtsabteilung**.
3. Öffnen Sie die zugewiesene Anforderung, die Sie bearbeiten möchten, auf eine der folgenden Arten:
   - Suchen Sie in der globalen Suchleiste nach einer Anforderung, und tippen Sie darauf, um sie zu öffnen.
   - Tippen Sie in der Liste **Critical Requests Assigned to Me** (Mir zugewiesene kritische Anforderungen) auf ein Anforderungs-Applet.
   - Tippen Sie in der Liste **Meine Arbeit** auf **Zugewiesene Anforderungen** und dann auf eine Anforderung.
4. Tippen Sie auf **Arbeit beginnen**, um mit der Bearbeitung der Anfrage an die Rechtsabteilung zu beginnen.

Ergebnisse

Der Status der Anfrage an die Rechtsabteilung wird von „Zugewiesen“ in „In Bearbeitung“ geändert.

Nächste Maßnahme

- Erstellen und verwalten Sie eine Prüfliste, um nachzuverfolgen, was zur Lösung der Anfrage an die Rechtsabteilung getan werden muss.
- Fügen Sie Dokumente, Videos und Bilder hinzu.
- Stufen Sie die Anfrage an die Rechtsabteilung zu einer Rechtsangelegenheit hoch. Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Anwendung Management von Rechtsangelegenheiten installiert ist.
- Schließen Sie die Anfrage an die Rechtsabteilung, wenn die Anfrage gelöst wurde.

Prüflisten für Anfragen an die Rechtsabteilung in Mobile Agent verwalten

Erstellen und verwalten Sie eine Prüfliste in einer zugewiesenen Anfrage an die Rechtsabteilung, um sicherzustellen, dass alle zur Erfüllung der Anfrage erforderlichen Elemente abgeschlossen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Anforderungen**.
2. Öffnen Sie die Anforderung, für die Sie die Prüfliste erstellen möchten.
3. Tippen Sie auf der Registerkarte **Prüfliste** auf **Element hinzufügen**, um ein neues Prüflistenelement hinzuzufügen.
4. Geben Sie in das Feld **Element hinzufügen** eine Beschreibung für das Prüflistenelement ein.
5. Tippen Sie auf das Symbol zum Absenden ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Fahren Sie fort, die Anforderung zu bearbeiten, indem Sie für die erforderlichen Aktionen Prüflistenelemente hinzufügen.
7. Haken Sie erledigte Aufgaben ab, indem Sie das entsprechende Element antippen.

Anfragen an die Rechtsabteilung in Mobile Agent zu einer Rechtsangelegenheit hochstufen

Stufen Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung zu einer Rechtsangelegenheit hoch, wenn die Anfrage zusätzliche Untersuchungen und Bewertungen und einen erheblichen Zeitaufwand zur Bearbeitung erfordert.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die App Management von Rechtsangelegenheiten installiert haben und der Datensatzerstellertyp im zugehörigen Aufnahmeformular auf **Anforderung und Angelegenheit** festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Anforderungen**.
2. Tippen Sie auf die zugewiesene Anforderung, die Sie bearbeiten möchten.
3. Tippen Sie auf der Registerkarte **Details** auf **Create Matter (Angelegenheit erstellen)**.
4. Geben Sie im Bildschirm „Create Matter from Template“ (Angelegenheit aus Vorlage erstellen) an, ob eine Vorlage zur Erstellung einer juristischen Angelegenheit verwendet werden soll.
   - Um einen Datensatz für eine juristische Angelegenheit mit vordefinierten Daten wie Phasen und Aufgaben zu erstellen, wählen Sie im Feld **Vorlage für Angelegenheit** einen Vorlagenamen aus.
   - Um einen Datensatz für eine juristische Angelegenheit ohne vordefinierte Daten zu erstellen, lassen Sie das Feld **Vorlage für Angelegenheit** leer.
5. Tippen Sie auf das Symbol zum Absenden ( ).

Ergebnisse

- Eine Rechtsangelegenheit wird mit Details erstellt, die aus der Anfrage an die Rechtsabteilung kopiert werden.
- Wenn Sie eine Vorlage für eine Angelegenheit ausgewählt haben, hat die Angelegenheit vordefinierte Phasen, Aufgaben und Attribute, die aus der Vorlage stammen.

Mitarbeiter über Mobile Agent zu juristischen Angelegenheiten hinzufügen

Fügen Sie andere Benutzer als Mitarbeiter hinzu, damit sie die Detailinformationen und den Fortschritt in Bezug auf eine juristische Angelegenheit anzeigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Angelegenheiten**.
2. Tippen Sie auf die zugewiesene Angelegenheit, der Sie einen Mitarbeiter hinzufügen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Tippen Sie auf das Aktionssymbol ( ), und wählen Sie die Option **Add Collaborators** (Mitarbeiter hinzufügen) aus.
4. Tippen Sie in das Feld **Add Collaborators** (Mitarbeiter hinzufügen), und wählen Sie die Benutzer aus, die Sie als Mitarbeiter hinzufügen möchten.
5. Tippen Sie auf das OK-Symbol ( ).
6. Tippen Sie auf das Symbol zum Absenden ( ).

Phasen in Mobile Agent zu juristischen Angelegenheiten hinzufügen

Fügen Sie einer juristischen Angelegenheit eine Phase hinzu, um sie abzuschließen, indem Sie bei der Ausführung bestimmter Aufgaben einen strukturierten Ansatz befolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine juristische Angelegenheit mit einer Vorlage für Angelegenheiten erstellt haben, sind die vordefinierten Phasen in der Angelegenheit aus der Vorlage verfügbar. Sie können nach Bedarf weitere Phasen hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Angelegenheiten**.
2. Tippen Sie auf eine zugewiesene Angelegenheit, in der Sie eine Phase hinzufügen möchten.
3. Tippen Sie auf das Aktionssymbol ( ), und wählen Sie die Option **Create Phase (Phase erstellen)** aus.
4. Geben Sie im Feld **Enter Phase Name** (Phasennamen eingeben) einen eindeutigen Namen für die Phase ein.
5. Geben Sie im Feld **Enter Phase Order** (Phasenreihenfolge eingeben) die Reihenfolge ein, in der die Phase bearbeitet werden soll.
6. Tippen Sie auf das Symbol zum Absenden ( ).

Ergebnisse
Eine Phase wird der Angelegenheit hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie Aufgaben in der Phase hinzu, um Aktivitäten innerhalb der juristischen Angelegenheit zu verwalten. Wenn Aufgaben von einem anderen Benutzer ausgeführt werden müssen, können Sie sie dieser Person zuweisen.

Aufgaben in Mobile Agent zu juristischen Angelegenheiten hinzufügen

Fügen Sie in einer juristischen Angelegenheit oder einer Phase der Angelegenheit eine Aufgabe hinzu, die Sie oder ein anderer Benutzer ausführen müssen, um die Angelegenheit zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Angelegenheiten**.
2. Tippen Sie auf eine zugewiesene Angelegenheit.
3. Tippen Sie auf der Registerkarte **Sonstige** auf **Phase and Tasks (Phase und Aufgaben)**.
4. Öffnen Sie die Phase, der Sie eine Aufgabe hinzufügen möchten.
5. Tippen Sie auf das Aktionssymbol ( ), und wählen Sie die Option **Aufgabe erstellen** aus.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Legal Matter Task“ (Aufgabe für rechtliche Angelegenheit)

Feld	Beschreibung
Aufgabenname	Eindeutiger Name für die Aufgabe
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Aufgabe bearbeitet werden soll
Typ	Der Typ der Aufgabe: ○ Datenerfassung ○ Risk and Mitigation (Risiko und Risikominderung)
Fälligkeitsdatum	Das Datum, an dem die Aufgabe abgeschlossen sein soll
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung, in der angegeben wird, welche Aktivitäten und Ausgaben voraussichtlich zum Abschluss der Aufgabe erforderlich sind

7. Tippen Sie auf das Symbol zum Absenden ( ).
8. Erstellen Sie eine Prüfliste, um alle zur Erfüllung der Aufgabe benötigten Elemente abzuschließen.
   a. Tippen Sie auf der Registerkarte **Prüfliste** auf **Element hinzufügen**, um ein neues Prüflistenelement hinzuzufügen.
   b. Geben Sie in das Feld **Element hinzufügen** eine Beschreibung für das Prüflistenelement ein.
   c. Tippen Sie auf das Symbol zum Absenden ( ).
   d. Fahren Sie fort, Prüflistenelemente für die zur Bearbeitung der Aufgabe erforderlichen Aktionen hinzuzufügen.
9. Weisen Sie die Aufgabe einem Benutzer zu, der die Aufgabe bearbeiten kann, indem Sie auf die Schaltfläche **Zuweisen** tippen.

Ergebnisse

Eine juristische Angelegenheit wird erstellt und auf der Registerkarte „Aufgaben“ der Angelegenheit aufgeführt. Wenn die Aufgabe einem Phasendatensatz hinzugefügt wurde, wird sie auch auf der Registerkarte „Legal Matter Tasks“ (Aufgaben für rechtliche Angelegenheit) der Phase aufgeführt.

Aufgaben für juristische Angelegenheiten in Mobile Agent abschließen

Wenn Sie die Arbeit an einer zugewiesenen Angelegenheitsaufgabe abgeschlossen haben, können Sie die Aufgabe als abgeschlossen markieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Aufgaben**.
2. Tippen Sie auf eine zugewiesene Aufgabe.
3. Tippen Sie auf der Registerkarte **Details** auf **Als abgeschlossen markieren**.

Ergebnisse
Die Aufgabe der Angelegenheit wird abgeschlossen und ihr Status auf „Prüfung“ aktualisiert. Sie wird zur Genehmigung an den Besitzer der Angelegenheit gesendet.

Aufgaben für juristische Angelegenheiten in Mobile Agent genehmigen oder ablehnen

Als Besitzer einer juristischen Angelegenheit können Sie Angelegenheitsaufgaben, die von ihren Besitzern als abgeschlossen markiert wurden, überprüfen und genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Ausstehende Genehmigungen**.
2. Tippen Sie auf eine zugewiesene Aufgabe.
3. **Wahlweise:** Prüfen Sie die Aufgabendetails und Aktivitäten, die vom Besitzer der Aufgabe ausgeführt wurden.
   a. Tippen Sie im Feld **Genehmigt für** auf die Aufgabennummer.
   b. Tippen Sie auf das Zurück-Symbol ( ), um zum Bildschirm „Task Pending Legal Matter Task Approval “ (Aufgabengenehmigung ausstehender rechtlicher Angelegenheiten) zurückzukehren.
4. Genehmigen Sie die Aufgabe, oder lehnen Sie sie ab, indem Sie auf **Genehmigen** oder **Ablehnen** tippen.

Ergebnisse

- Wenn Sie die Angelegenheitsaufgabe genehmigen, wird sie geschlossen. Der Status der Aufgabe wird zu „Geschlossen – vollständig“ geändert.
- Wenn Sie die Angelegenheitsaufgabe ablehnen, wird sie erneut geöffnet. Der Status der Aufgabe wird auf „In Bearbeitung” aktualisiert. Der Besitzer der Aufgabe kann sie erneut bearbeiten, um ihre Anforderungen zu erfüllen, sie als abgeschlossen zu markieren und zur Genehmigung einzureichen.

Artefakte in Mobile Agent zu juristischen Angelegenheiten hinzufügen

Fügen Sie ein Artefakt zu einer juristischen Angelegenheit hinzu, um Dokumente, E-Mails und Dateien hochzuladen und zu speichern, die mit der Angelegenheit in Zusammenhang stehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Wenn die anfordernde Person beim Senden einer Anforderung Dateien angehängt hat, wird in der aus der Anforderung heraufgestuften Angelegenheit ein Standardartefakt erstellt, das diese Dateien enthält.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Angelegenheiten**.
2. Tippen Sie auf eine zugewiesene Angelegenheit, der Sie ein Artefakt hinzufügen möchten.
3. Tippen Sie auf das Aktionssymbol ( ), und wählen Sie die Option **Create Artifact (Artefakt erstellen)** aus.
4. Geben Sie in das Feld **Enter short description (Kurzbeschreibung eingeben)** eine Beschreibung für das Artefakt ein.
5. Tippen Sie auf das Symbol zum Absenden ( ).

Ergebnisse
Ein Artefaktordner für die Angelegenheit wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Hängen Sie die mit der Angelegenheit verbundenen Dateien an den Ordner an.

Dateien in Mobile Agent an juristische Angelegenheiten anhängen

Laden Sie die Begleitdokumentation wie z. B. Dokumente, Kopien von E-Mails, Bilder oder andere Dateien in das Artefakt hoch, während Sie eine juristische Angelegenheit oder eine Angelegenheitsaufgabe bearbeiten. Sie können diese Artefakte auch als Referenzmaterial verwenden, um in Zukunft ähnliche Anforderungen zu lösen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Angelegenheiten**.
2. Tippen Sie auf eine zugewiesene Angelegenheit.
3. Tippen Sie auf der Registerkarte **Sonstige** auf **Artefakte**.
4. Öffnen Sie ein Artefakt, an das Sie eine Datei anhängen möchten.
5. Tippen Sie auf **Anlage hinzufügen**, und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - Bild aufnehmen
   - Video aufzeichnen
   - Galerie öffnen
   - Datei anhängen

   Die Datei wird angehängt und aufgelistet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. **Wahlweise:** Sie können die Datei umbenennen, indem Sie auf das Bearbeitungssymbol ( ) tippen und einen neuen Namen eingeben.

Hinweis:
Wenn eine Datei für die juristische Angelegenheit nicht mehr benötigt wird, können Sie sie entfernen, indem Sie auf das Löschsymbol (✖) tippen.

Juristische Angelegenheiten in Mobile Agent schließen

Sie können eine Ihnen zugewiesene juristische Angelegenheit schließen, wenn Sie alle zu ihrer Lösung erforderlichen Aktivitäten abgeschlossen haben oder feststellen, dass keine weitere Aktionen erforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_matter.matter_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Angelegenheiten**.
2. Tippen Sie auf eine zugewiesene Angelegenheit.
3. Tippen Sie auf **Schließen – vollständig**.
4. Geben Sie im Bildschirm „Close Matter“ (Angelegenheit abschließen) in das Feld **Kommentare** Kommentare ein, um die Lösung der Angelegenheit bzw, falls sie nicht gelöst wurde, den Grund für das Schließen zu beschreiben.
5. Um zugehörige Anfragen an die Rechtsabteilung zusammen mit der übergeordneten Anfrage abzuschließen, tippen Sie auf **Close related requests (Zugehörige Anfragen abschließen)**, und wählen Sie **Ja** aus. Es werden nur solche zugehörigen Anfragen an die Rechtsabteilung abgeschlossen, die sich im Status „Zugewiesen“ oder „In Bearbeitung“ befinden.
6. Tippen Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

- Die juristische Angelegenheit wird geschlossen, und ihr Status wird auf „Geschlossen – vollständig“ aktualisiert.
- Wenn die übergeordnete Anfrage an die Rechtsabteilung der Angelegenheit keiner anderen offenen Angelegenheit zugeordnet ist, wird sie ebenfalls geschlossen.
- Wenn Sie ausgewählt haben, dass Sie alle zugehörigen Anforderungen ebenfalls abschließen möchten, werden diese ebenfalls geschlossen, sofern sie die folgenden Bedingungen erfüllen:
  - Der Status dieser Anforderungen lautet entweder „Zugewiesen“ oder „In Bearbeitung“.
  - Diese Anforderungen sind nicht mit anderen offenen Angelegenheiten verknüpft.
- Kommentare, die im Bildschirm „Close Matter“ (Angelegenheit abschließen) eingegeben wurden, werden in allen offenen zugehörigen Anforderungen veröffentlicht.

Anfragen an die Rechtsabteilung in Mobile Agent schließen

Schließen Sie eine Anfrage an die Rechtsabteilung, die Ihnen zugewiesen ist, wenn Sie sie gelöst haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Mobile Agent zur Liste **Zugewiesene Anforderungen**.
2. Tippen Sie auf das Anforderungselement, das Sie abschließen möchten.
3. Tippen Sie auf **Schließen – vollständig**.

Ergebnisse

Die Anfrage an die Rechtsabteilung wird geschlossen, und ihr Status wird in „Schließen – vollständig“ geändert.

Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) erkunden

Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) ermöglicht es Mitgliedern der Rechtsabteilung, Rechtsfragen zu kategorisieren, zu priorisieren und effizient anzugehen.

Wichtig:

- Das veraltete Center für Rechtsangelegenheiten wurde in Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)umbenannt.
- Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) wird auf die Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und ist nicht mehr für die Aktivierung durch Neukunden verfügbar, funktioniert jedoch weiterhin und wird für bestehende Kunden weiterhin unterstützt. Verwenden Sie für eine verbesserte Experience des Arbeitsbereichs Center für Rechtsangelegenheiten. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.
- Wenn Sie Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) auf die neuesten Xanadu-Release-Versionen aktualisieren, vergewissern Sie sich, dass Sie zuerst ein Upgrade auf Washington DC-Release-Version 6.3.8 oder 6.4.1 durchgeführt haben.
- Wenn Sie Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) verwenden und ein Upgrade auf das Xanadu-Familienrelease durchführen möchten, müssen Sie zuerst ein Upgrade auf das Washington DC-Release durchführen.

Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) ist verfügbar, wenn Sie die folgenden Apps installiert haben:

- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (sn_lg_ops)
- Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) (sn_lg_workspace)
- Center für Rechtsangelegenheiten Components (sn_lg_ws_comps)

Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) wird mithilfe von ServiceNow® Mitarbeiterbereich erstellt. Sie können Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) an die Anforderungen Ihrer Abteilung anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) konfigurieren.

Mit der Anwendung ServiceNow® Center für Rechtsangelegenheiten Components wird die Arbeitsbereich-Experience für den Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) optimiert, indem die Komponenten im Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) entkoppelt werden, sodass eine bessere Leistung verfügbar wird.

Überprüfung des folgenden Elements: Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schlüsselfunktionen

Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) enthält die folgenden Funktionen:

Metriken auf Abteilungs- und Benutzerebene

Verschaffen Sie sich einen Überblick über neue, zugewiesene, nicht zugewiesene Anfragen und Anfragen mit hoher Priorität. Überprüfen und reagieren Sie auf bevorstehende Meilensteine und ausstehende Genehmigungen.

Schnittstelle mit mehreren Registerkarten

Verfolgen und bearbeiten Sie mehrere Anforderungen gleichzeitig, indem Sie zwischen mehreren offenen Datensätzen navigieren.

Echtzeit-Aktivitäts-Feed

Zeigen Sie Aktivitäten in Bezug auf Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten und Benachrichtigungen in Echtzeit an.

Intuitive Such- und Filterfunktionen

Suchen Sie in Counsel Assist nach relevanten Informationen in mehreren Quellen, z. B. Knowledge Bases, offenen und gelösten juristischen Anforderungen und Katalogelementen.

E-Mails verfassen und senden

Verfassen und senden Sie E-Mails innerhalb von Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) aus Formularen mit Datensätzen für juristische Anforderungen, Rechtsangelegenheiten oder Angelegenheitsaufgaben. Sie können E-Mails auch verfassen und als Entwürfe speichern, um sie später zu senden.

Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) – Anwender

Anwender mit den Rollen sn_lg_matter.matter_fulfiller und sn_lg_ops.request_fulfiller können auf Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) zugreifen und sind für verschiedene Rollen personalisiert.

Auf Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) zugreifen

Um Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)**.

Zielseite von Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)

Auf der Zielseite Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) erhalten Sie einen schnellen Überblick über Anfragen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten, Angelegenheitsaufgaben und bevorstehende Meilensteine. Die verschiedenen Metriken und Widget-Daten helfen Ihnen und Ihrem Team, Ihre Arbeitsauslastung zu überwachen, sich auf Elemente mit hoher Priorität zu konzentrieren und einfach zwischen Ihren Zuständigkeiten zu navigieren.

Hinweis:
Die Widgets und Daten, die in den Widgets angezeigt werden, hängen von Ihrer Rolle ab.

Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) konfigurieren

Konfigurieren Sie Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch), damit Mitglieder der Rechtsabteilung juristische Anforderungen und rechtliche Angelegenheiten schnell lösen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) wird mit ServiceNow® Mitarbeiterbereicherstellt. Stellen Sie daher sicher, dass Sie mit den Grundlagen des -Arbeitsbereichs vertraut sind.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Zielseite und die Listen im Legal Counsel Workspace.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Administration** > **Alle Arbeitsbereiche**.

   b. Öffnen Sie den Datensatz für den **Legal Counsel-Arbeitsbereich**, den Sie konfigurieren möchten.

   c. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie im Formular „Legal Counsel Workspace“ (Legal Counsel-Arbeitsbereich) die Felder nach Bedarf.
   Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Erste Schritte zum Einrichten Ihres Arbeitsbereichs.

   Hinweis:
   Sie können den Arbeitsbereich in UI Builder auch anpassen, indem Sie auf **In UI Builder öffnen** klicken.

   d. **Wahlweise:** Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Arbeitsbereichlisten“ auf **Neu**, um gefilterte Listen einzurichten.
   Listenfilter zeigen eine Teilgruppe der Datensätze in einer Tabelle an. Weitere Informationen finden Sie unter Listenansicht in einem Arbeitsbereich einrichten.

   e. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste „Zielseiten“ den Datensatz für die **Standardzielseite des juristischen Arbeitsbereichs**, um die Zielseite anzupassen und einzurichten.
   Weitere Informationen zum Erstellen einer Zielseite finden Sie unter Anwenderdefinierte Zielseiten für Arbeitsbereicheerstellen. Informationen zum Anpassen einer Zielseite finden Sie unter Bereitgestellte Zielseiten im Arbeitsbereich einrichten.

   f. Klicken Sie im Formular „Zielseite“ in der zugehörigen Liste „UX-Seitenelementberechtigungen“ auf **Neu**, um Zielseitenberechtigungen einzurichten.
   Diese Zielseitenberechtigungen ermöglichen es Benutzern, die Seite basierend auf ihren Rollen oder Gruppen anzuzeigen, denen sie angehören. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für Zielseiten einrichten.

2. Erstellen Sie eine Aktion, mit der das Team der Rechtsabteilung Funktionen für die Datensätze in der Liste im Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) ausführen kann.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktion und Komponenten** > **Listenaktionen**.

   b. Öffnen Sie eine Basissystemaktion, um benutzerdefinierte Listenaktionen zu ändern oder zu erstellen, indem Sie auf **Neu**klicken.
   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Anwenderdefinierte Listenvorgänge in einem Arbeitsbereich erstellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktionsschaltfläche in Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) hinzufügen, um eine Anfrage an die Rechtsabteilung zu erstellen

Fügen Sie eine Schaltfläche für eine deklarative Aktion in Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) hinzu, um auf einfache Weise eine Anfrage an die Rechtsabteilung aus dem Arbeitsbereich zu erstellen und eine Anfrage zu lösen, ohne zu Serviceportal für Rechtsangelegenheitennavigieren zu müssen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installiert ist und der Anwendungsbereich auf „Legal Simple Contracts“ festgelegt ist.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Erfüller der Rechtsabteilung fügt in Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) eine deklarative Schaltfläche hinzu, um Anfragen an die Rechtsabteilung zu erstellen. Mit der Schaltfläche können Erfüller die Anforderung direkt über Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) anstatt über Serviceportal für Rechtsangelegenheitenerstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Aktionen und Komponenten** > **Listenaktionen**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Aktionszuweisungen“ die Option **Neu** aus.
3. Geben Sie im Feld **Aktionsbezeichnung** den Wert `Vertriebsvertrag` ein.
4. Legen Sie das Feld **Implementiert als** auf **Client-Aktion fest**.
5. **Wählen Sie im Feld Client-Aktion** angeben das Symbol „Nachschlagen mit **Liste** “ (Symbol „ “).
6. Füllen Sie im Formular „Definition der Aktionsnutzlast“ die Details aus, um einen Datensatz zu erstellen.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Schlüssel** den Wert `ITEM_SELECTED` ein.
   c. Wählen Sie das **Sperrsymbol** ( ), um das Feld **Anwendbar** für zu entsperren.
      Geben Sie die Details im Feld **Gilt** für ein, um den Ort zu definieren, an dem die Aktionsnutzlast gilt.
   d. Geben Sie im Feld **Zieldatensatz auswählen** den Wert `Liste` ein.
   e. Geben Sie `{"table":"sc_cat_item","row":{"intake form sys_id":{"value":"72ba83d1b35313007a6de81816a8dc54"}},"parent_table":"{{parentTable}}","additional_data":{" ein query":"{{query}}"}}` im Feld Nutzlast
      Die erforderlichen Daten gelten für eine Anfrage an die Rechtsabteilung, die vom -Arbeitsbereich an das Back-End gesendet wird.
   f. Füllen Sie die verbleibenden Felder des Formulars aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz für die Definition der Aktionsnutzlast

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung der Definition der Aktionsnutzlast anzeigen.
Beschreibung	Beschreibung der Definition der Aktionsnutzlast.
Anwendung	Anwendungsbereich der Definition der Aktionsnutzlast. Dieses Feld ist bereits ausgefüllt.

g. Wählen Sie **Absenden**.

7. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Schaltfläche für die Aktionszuweisung auf Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)verfügbar zu machen.
   a. Beginnen Sie im Feld **Arbeitsbereich** mit der Eingabe von „ Rechtsabteilung “, und wählen Sie in der Liste **Arbeitsbereich** für Rechtsangelegenheiten aus.
   b. Suchen Sie im Feld **Tabelle** nach Rechtliche Anforderung in der Dropdown-Liste, und wählen Sie **Rechtliche Anforderung (sn_lg_ops_request) aus**.
   c. Wählen Sie **Absenden**.
8. **Wahlweise:** Verschieben Sie die Aktionszuweisungsschaltfläche in die Dropdown-Liste für die Schaltfläche „ **Neu** “ in der Listenansicht des Arbeitsbereichs Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch).
   a. Wählen Sie **Erweiterte Ansicht aus**.
   b. Wählen Sie im Feld **Gruppe** das Symbol „Nachschlagen **mit** “), und aktivieren Sie das Kontrollkästchen Gruppieren nach.
   c. Wählen Sie **Typen der rechtlichen Anforderung aus**
   d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die neue Schaltfläche für deklarative Aktionen ist jetzt für den Zugriff im Arbeitsbereich Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) verfügbar.

Center für Rechtsangelegenheiten

Center für Rechtsangelegenheiten ist der Next Experience-Arbeitsbereich, mit dem Mitglieder der Rechtsabteilung mit umsetzbaren Widgets arbeiten können, um rechtliche Probleme schnell zu kategorisieren, zu priorisieren und effizient zu lösen.

Es handelt sich um eine neu gestaltete und neu strukturierte Version der Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) Workspace-Experience, die auf einer konfigurierbaren UI Builder -Version aufbaut. Weitere Informationen zu UI Builder finden Sie unter UI Builder

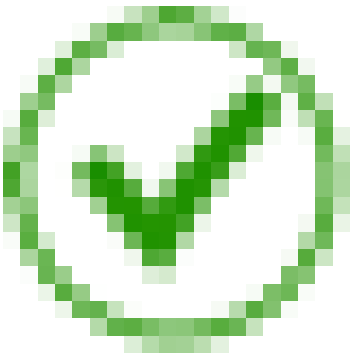
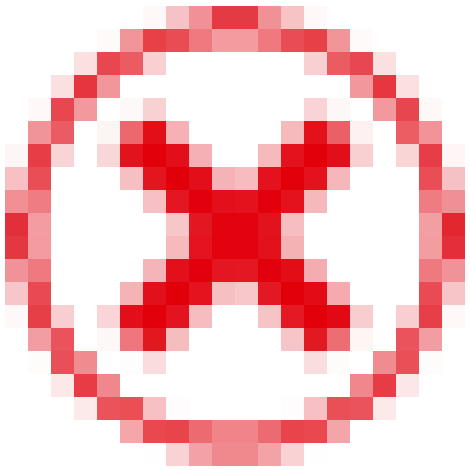
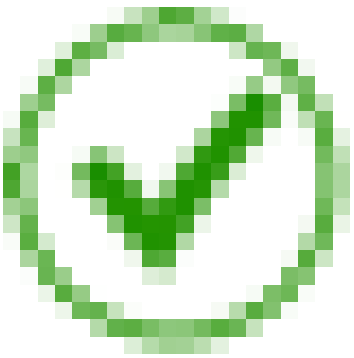
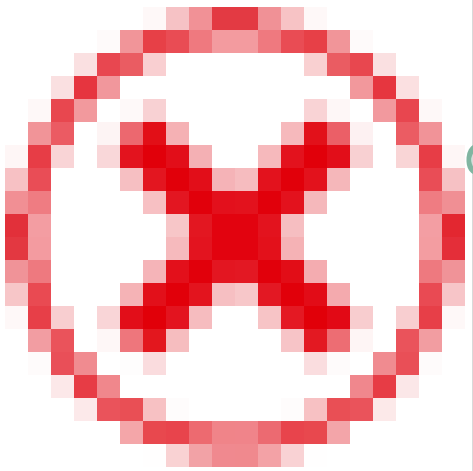
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Das Legacy-Center für Rechtsangelegenheiten wurde in Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) umbenannt.
- Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) wird auf die Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und ist nicht mehr für die Aktivierung durch Neukunden verfügbar, funktioniert jedoch weiterhin und wird für bestehende Kunden weiterhin unterstützt. Verwenden Sie für eine verbesserte Experience des Arbeitsbereichs Center für Rechtsangelegenheiten. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Sehen Sie sich die folgenden Details an, um die wichtigsten Angebote und Unterschiede zwischen diesen Anwendungen zu verstehen:

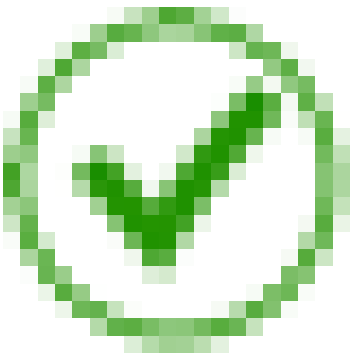
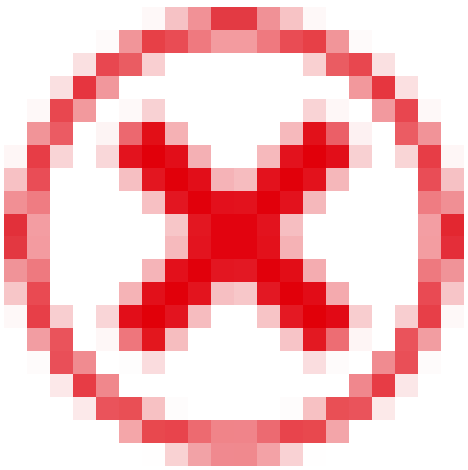
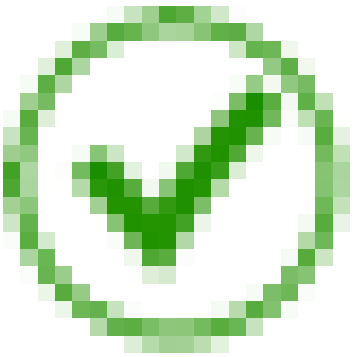
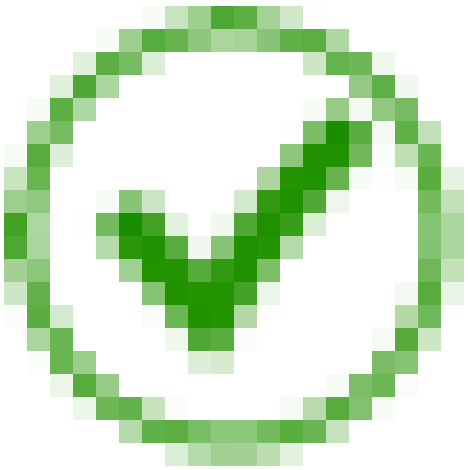
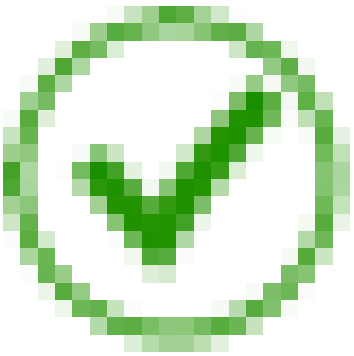
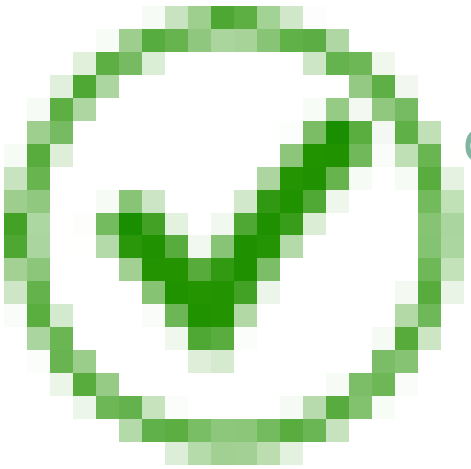
Vergleich zwischen Center für Rechtsangelegenheiten und Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)

Funktionalität und Anwendungsverfügbarkeit	Center für Rechtsangelegenheiten	Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)
Vergleich der Funktionalitäten		
Nutzen Sie UI Builder • Bearbeiten Sie die Komponenteneigenschaften • Nutzen Sie Varianten und Zielgruppen • Next Experience UI-Branding • Stilkonfiguration		
KI-Suche		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

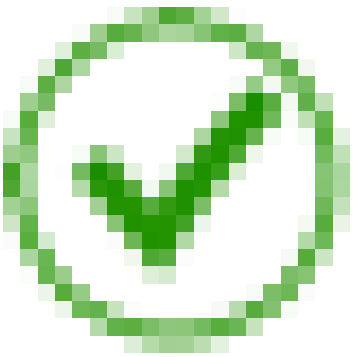
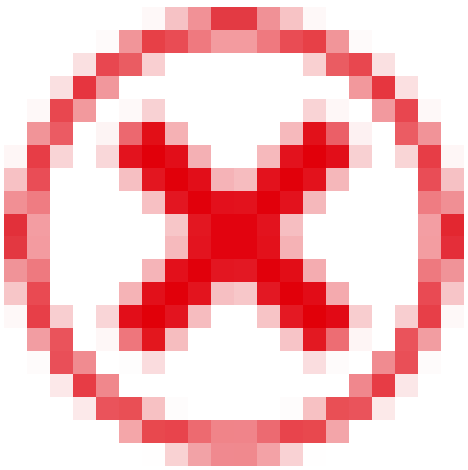
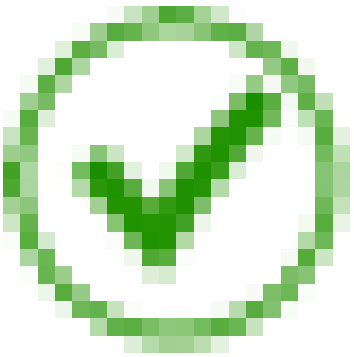
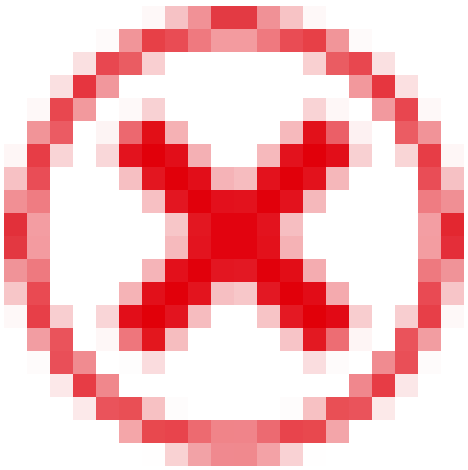
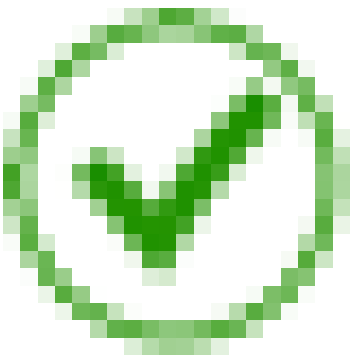
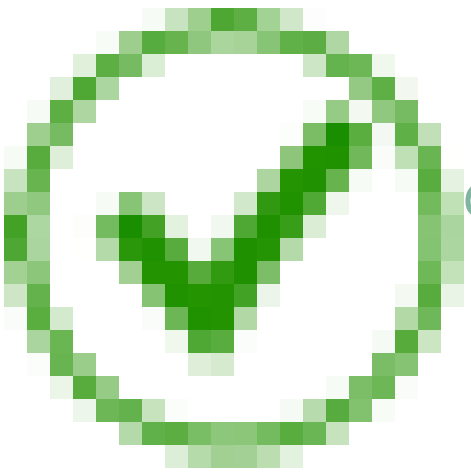
Vergleich zwischen Center für Rechtsangelegenheiten und Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) (Fortsetzung)

Funktionalität und Anwendungsverfügbarkeit	Center für Rechtsangelegenheiten	Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)
Integration in die Anwendung „Legal Tracker“ für die Einschaltung von externem Rechtsbeistand		
Vergleich von Rechtsanwendungen		
Management von Anfragen an die Rechtsabteilung		
Management von Rechtsangelegenheiten		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

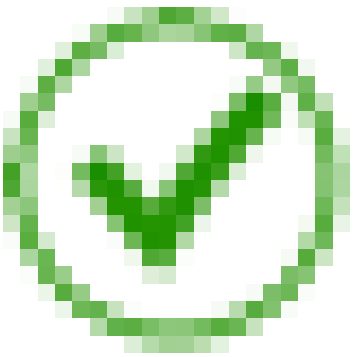
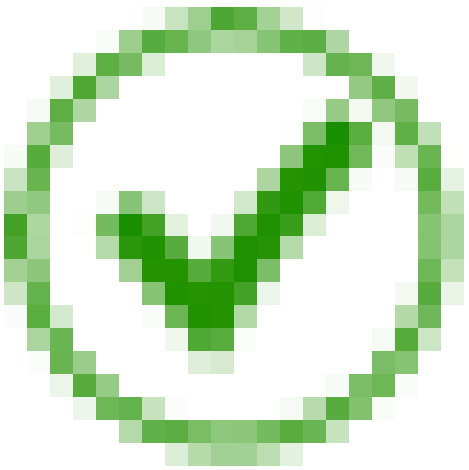
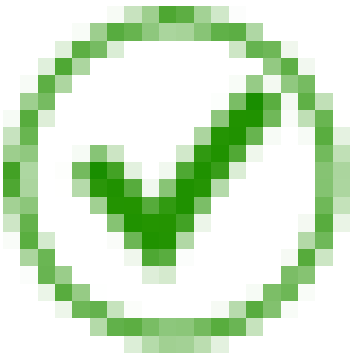
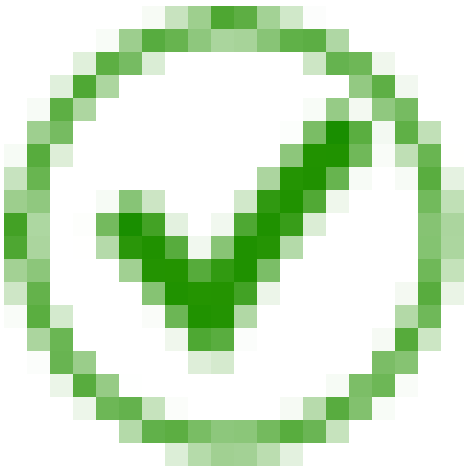
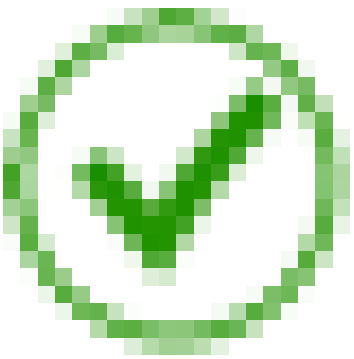
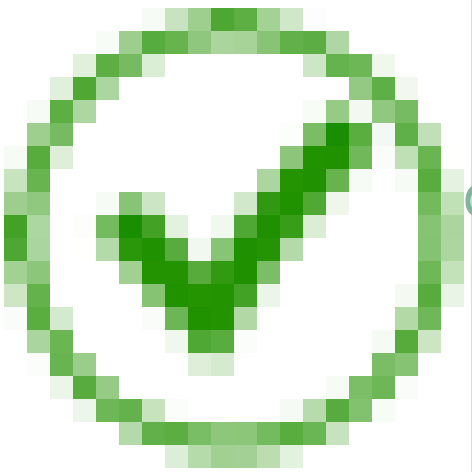
Vergleich zwischen Center für Rechtsangelegenheiten und Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) (Fortsetzung)

Funktionalität und Anwendungsverfügbarkeit	Center für Rechtsangelegenheiten	Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)
Vertragsmanagement Pro für Legal Service Delivery		
Einfaches geistiges Eigentum der Rechtsabteilung		
Legal Conflict of Interest		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

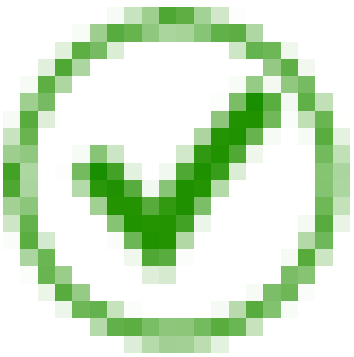
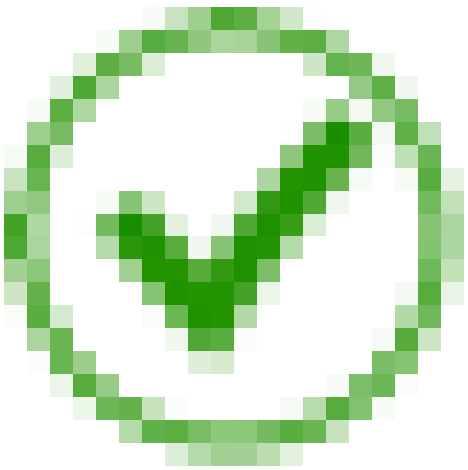
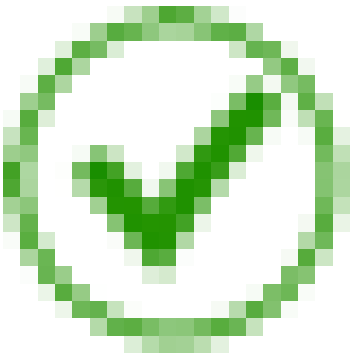
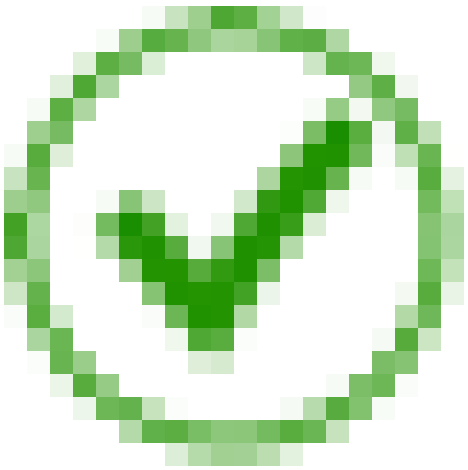
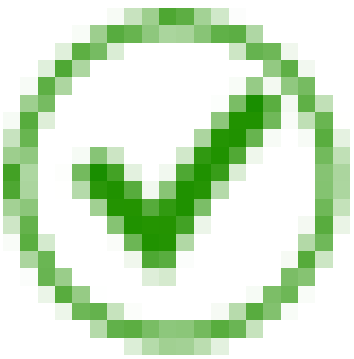
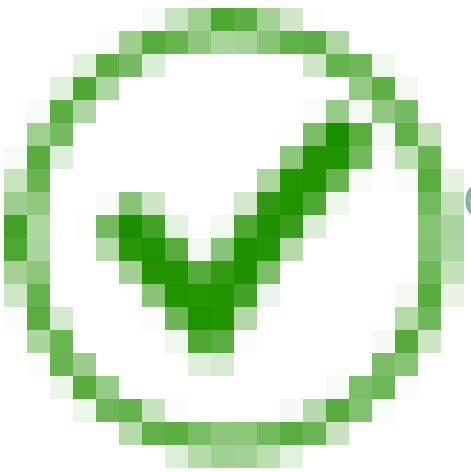
Vergleich zwischen Center für Rechtsangelegenheiten und Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) (Fortsetzung)

Funktionalität und Anwendungsverfügbarkeit	Center für Rechtsangelegenheiten	Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)
Rechtliche Überprüfung des Inhalts		
Legal Digital Forensics		
Untersuchungen durch die Rechtsabteilung		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vergleich zwischen Center für Rechtsangelegenheiten und Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) (Fortsetzung)

Funktionalität und Anwendungsverfügbarkeit	Center für Rechtsangelegenheiten	Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch)
Legal Simple Contracts		
Einfacher Datenschutz für Rechtsangelegenheiten		
Legal Stock Preclearance		

Automatische Übersetzung

Center für Rechtsangelegenheiten erkunden

Center für Rechtsangelegenheiten ermöglicht es Mitgliedern der Rechtsabteilung, Rechtsfragen zu kategorisieren, zu priorisieren und effizient anzugehen.

Center für Rechtsangelegenheiten erfordert die Installation der folgenden Anwendungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung (sn_lg_ops)
- Center für Rechtsangelegenheiten (sn_lg_cf_workspace)

Installieren Sie Center für Rechtsangelegenheiten, um Next Experience zu erhalten. Überprüfung des folgenden Elements: Center für Rechtsangelegenheiten Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Hinweis:
Installieren Sie Center für Rechtsangelegenheiten, um Next Experience abzurufen. Überprüfen und deinstallieren Sie dann Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch). Weitere Informationen finden Sie unter Uninstall an application .

Center für Rechtsangelegenheiten – Vorteile

Funktionen und ihre Vorteile

Funktion	Vorteil
Widgets und Metriken von Benutzeraktionen	Als Erfüller erhalten Sie eine Übersicht über neue, zugewiesene, entworfene und in Bearbeitung befindliche Anforderungen und Angelegenheiten sowie ausstehende Genehmigungen. Sie können auch die Trends für offene und geschlossene Anforderungen, Angelegenheiten und Angelegenheitsaufgaben sowie eine konsolidierte Liste aller ausgewählten Links anzeigen.
Schnittstelle mit mehreren Registerkarten	Verfolgen und bearbeiten Sie mehrere Anforderungen gleichzeitig, indem Sie zwischen mehreren offenen Datensätzen navigieren.
Echtzeit-Aktivitäts-Feed	Zeigen Sie Aktivitäten in Bezug auf Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten und Benachrichtigungen in Echtzeit an.
Intuitive Such- und Filterfunktionen	Suchen Sie in Counsel Assist nach relevanten Informationen in mehreren Quellen, z. B. Knowledge Bases, offenen und gelösten juristischen Anforderungen und Katalogelementen.
E-Mails verfassen und senden	Verfassen und senden Sie E-Mails aus Datensatzformularen für Anfragen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten oder Angelegenheitenaufgaben über Center für Rechtsangelegenheiten. Sie können auch E-Mails verfassen und als Entwürfe speichern, um sie später zu senden.

Center für Rechtsangelegenheiten-Homepage

Auf der Homepage Center für Rechtsangelegenheiten können Sie mit umsetzbaren Widgets arbeiten, mit denen Sie Rechtsprobleme schnell kategorisieren, priorisieren und effizient lösen können.

Center für Rechtsangelegenheiten ist der Next Experience-Arbeitsbereich für die Erfüller der Rechtsabteilung. Sie dienen als Ausgangspunkt und geben einen Überblick darüber, was für den Erfüller wichtig ist. Sie ermöglicht es Mitgliedern der Rechtsabteilung, rechtliche Probleme zu kategorisieren, zu priorisieren und effizient zu bearbeiten. Verschaffen Sie sich im Homepage-Dashboard Center für Rechtsangelegenheiten einen schnellen Überblick über die Anfragen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten, Angelegenheitsaufgaben und ausstehenden Genehmigungen, an denen der Erfüller arbeitet und die für Ihre Zuweisungsgruppe, die Sie zuweisen können, neu erstellt wurden oder sich im Entwurfsstatus befinden an sich selbst und Adresse. Mithilfe der grafischen Darstellung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

der verschiedenen Metriken und Widget-Daten können Sie Ihre Arbeitsauslastung überwachen, sich auf Elemente mit hoher Priorität konzentrieren und problemlos zwischen Ihren Zuständigkeiten navigieren. Sie können die delegierten Elemente anzeigen, die andere an Sie delegiert haben. Darüber hinaus können Sie Trends in offenen und geschlossenen Anforderungen und Angelegenheiten über einen bestimmten Zeitraum anzeigen. Schließlich können Sie das Widget Ihre Links als Lesezeichen verwenden, um auf wichtige und häufig verwendete interne und externe URLs im -Arbeitsbereich zuzugreifen.

Wichtig:

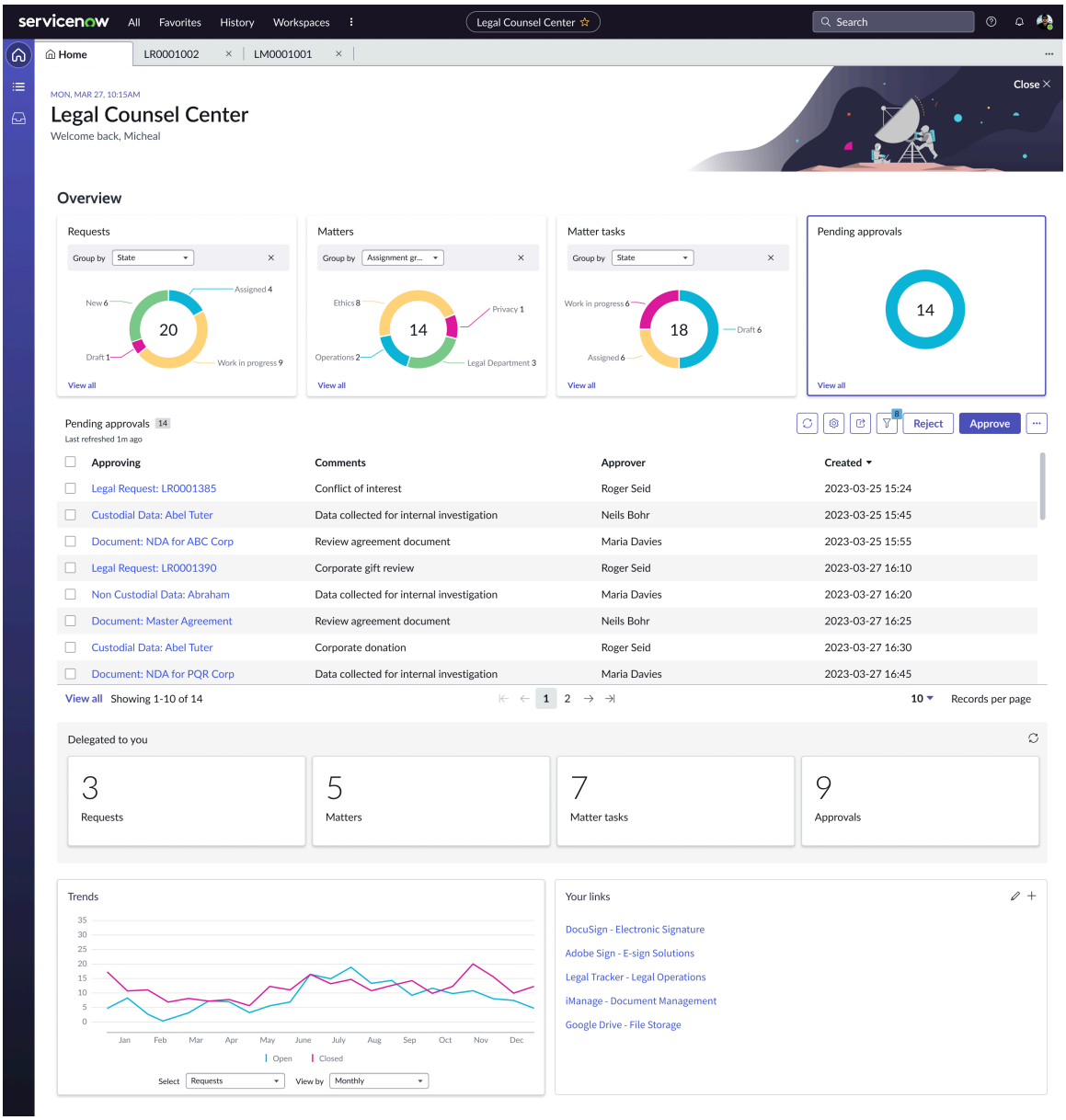
- Die Widgets „Angelegenheiten“ und „Angelegenheitsaufgaben“ sind sichtbar, wenn das Plugin Management von Rechtsangelegenheiten „ installiert ist.
- Zur Verwendung von Interviewvorlagen müssen Sie zuerst das Plugin „Interview Templates“ (com.sn_interview_templates) installieren und die Option Angeforderte RCA von Interviewvorlagen für die Anwendung [Center für Rechtsangelegenheiten und den Bereich Management von Rechtsangelegenheiten aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Interviewverwaltung.

Im Folgenden finden Sie ein Beispiel für die Zielseite Center für Rechtsangelegenheiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel für Center für Rechtsangelegenheiten



Konfigurieren Sie den Arbeitsbereich Center für Rechtsangelegenheiten .

Konfigurieren Sie den Arbeitsbereich Center für Rechtsangelegenheiten, um das Dashboard und die Schnittstelle an die Bedürfnisse der Erfüller anzupassen, damit diese rechtliche Probleme effizient kategorisieren, priorisieren und bearbeiten können.

Konfiguration – Übersicht

Um den Arbeitsbereich Center für Rechtsangelegenheiten zusammen mit der Homepage, der Listenseite und der Analytics Center-Seite zu konfigurieren und anzupassen, machen Sie sich mit den Grundlagen von UI Builder vertraut. Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .

Um auf UI Builderzu arbeiten, navigieren Sie von **Alle** zu **UI Builder**. Suchen Sie dann und wählen Sie **Center für Rechtsangelegenheiten**, um es zu konfigurieren. Um die Homepage zu konfigurieren, wählen Sie **Zielseite (Standard)** aus. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Listen- und Analytics Center-Seiten finden Sie unter Working in UI Builder .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie müssen sich auch mit den zusätzlichen Komponenten des konfigurierbaren Arbeitsbereichs auskennen, um Center für Rechtsangelegenheitenzu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Configuring Configurable Workspace .

Installieren Sie Center für Rechtsangelegenheiten Workspace

Mit der Administratorrolle können Sie die Anwendung Center für Rechtsangelegenheiten (sn_lg_cf_workspace) installieren. Die Anwendung installiert ServiceNow® Store -Anwendungen und -Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfen Sie die Anwendungsliste für das Center für Rechtsangelegenheiten im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen sowie zur Releasekompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

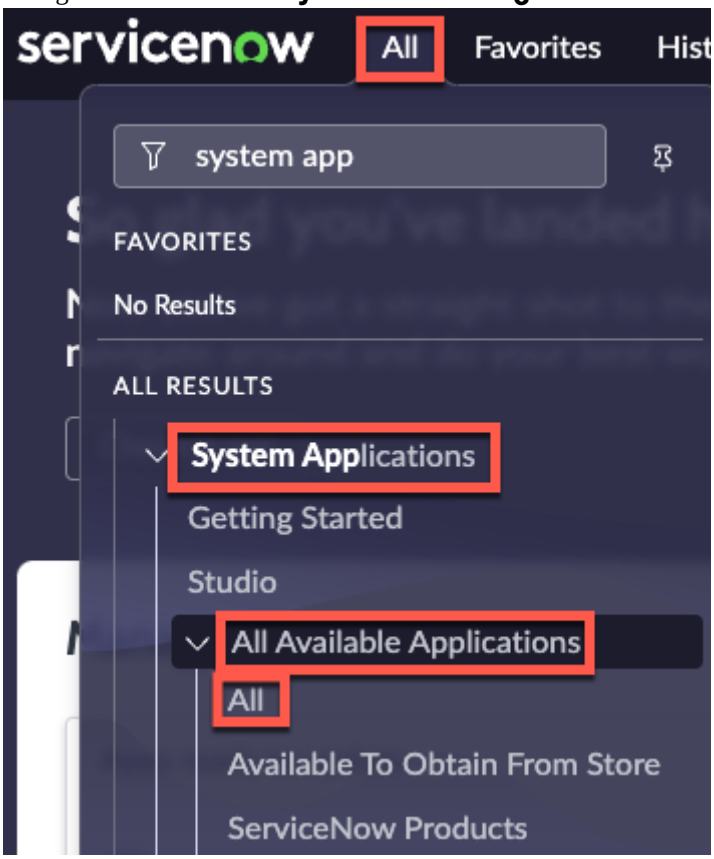
Die folgenden Elemente werden installiert:

- Plugins
  - Plugin Management von Anfragen an die Rechtsabteilung
  - Plugin Center für Rechtsangelegenheiten
- Store-Anwendungen
- Rollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Center für Rechtsangelegenheiten (sn_lg_cf_workspace).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Benachrichtigungen aktivieren oder deaktivieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie Center für Rechtsangelegenheiten -Benachrichtigungen, um Artikel zu abonnieren, die für Sie interessant sind, und Informationen abzubestellen, die Sie nicht interessieren und die nicht obligatorisch sind.

Vorbereitungen

Die folgenden Anwendungen müssen installiert sein:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung
- Center für Rechtsangelegenheiten

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zu den verfügbaren Benachrichtigungen finden Sie unter Center für Rechtsangelegenheiten-Benachrichtigungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Benachrichtigungseinstellungen**.
2. Wählen Sie **Erweiterte Einstellungen** auf der Registerkarte **Allgemein** des Benachrichtigungsfensters aus.
3. Geben Sie im Feld Suchbenachrichtigungen `Rechtsabteilung` ein.
4. Aktivieren oder deaktivieren Sie Benachrichtigungen für Rechtsangelegenheiten oder Anfragen an die Rechtsabteilung.

Ergebnisse

Die Benachrichtigung wird für den Anwender aktiviert oder deaktiviert. Weitere Informationen zu den Benachrichtigungen finden Sie unter Center für Rechtsangelegenheiten-Benachrichtigungen.

Center für Rechtsangelegenheiten – Referenz

Das Referenzthema enthält zusätzliche Informationen zu Center für Rechtsangelegenheiten -Benachrichtigungen.

Mit Center für Rechtsangelegenheiten installierte Rollen

Mit der Aktivierung des Plugins Center für Rechtsangelegenheiten Workspace werden Anwenderrollen installiert.

Rollen

Mit Center für Rechtsangelegenheiten installierte Rollen

Titel der Rolle der Rechtsabteilung	Beschreibung	Enthält Arbeitsbereic
Center für Rechtsangelegenheiten -Arbeitsbereichadministrator [sn_lg_cf_workspace.admin]	Erteilt allen Administratoren Berechtigungen zum Ändern des Center für Rechtsangelegenheiten -Arbeitsbereichs für Management von Anfragen an die Rechtsabteilung, sodass er den Geschäfts- oder Anwenderanforderungen entspricht. • Mit der Rolle „chat_admin“ werden Chattabellen verwaltet. • Die Rolle „uxframework_designer” hat Schreibzugriff auf Elementdatensätze von UX-Seiten zum Entwerfen von UIs. • Mit der Rolle agent_workspace_user können Sie Übertragungen von	Workspace-Administra • Chatadministrato • UX-Framework-[[uxframework_de • Center für Rechtsang Arbeitsbereichsb [sn_lg_cf_worksp • Administrator fü [sn_agent_recom _admin] • Interaktionsadmi [interaction_adm

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Center für Rechtsangelegenheiten installierte Rollen (Fortsetzung)

Titel der Rolle der Rechtsabteilung	Beschreibung	Enthält Arbeitsbereic
	Interaktionsmitarbeitern und Interaktionswarteschlangen durchführen. • Die Rolle sn_agent_recommend.recommendation_admin verwaltet Empfehlungskonfigurationen für Erfüller-Assistenten. • Mit der Rolle „interaction_admin“ können Sie das Interaction Management-System verwalten. • Mit der Rolle „workspace_list_admin“ können Sie Listen und Kategorien von Arbeitsbereichen verwalten. • Mit der Rolle ui_action_admin können Sie UI-Aktionen verwalten. • Die Rolle „ui_builder_admin” gewährt die Berechtigung zur Verwendung von UI Builder-APIs, damit Sie UX-Seiten erstellen, aktualisieren, lesen und löschen können. • Mit der Rolle uxframework_user können Sie die Bibliothek der UX-Komponentendatensätze durchsuchen und auswählen, um ein Komponentenreferenzfeld in jeder zugänglichen Tabelle festzulegen. • Mit der Rolle sn_intel_analyzer.similarity_analyzer_admin können Sie die Ähnlichkeitsanalyse verwalten. Die Ähnlichkeitsanalyse definiert Muster und Trends, die Ihnen bei der Lösung eines Datensatzes helfen können. • Mit der Rolle „form_admin“ werden Formulare, Formularabschnitte und Abschnittselemente verwaltet. • Mit der Rolle „personalize_form“ können Sie Formulare personalisieren. • Mit der Rolle ui_notification_admin können Sie Benachrichtigungsauslöser konfigurieren.	• Workspace-Liste [workspace_list_ • Administrator fü [ui_action_admin • UI-Builder-Admin • UX-Framework-E [uxframework_us • Ähnlichkeitsanaly [sn_intel_analyze _analyzer_admin] • Formularadminis • Formular person [personalize_forr • Administrator fü [ui_notification_a
Center für Rechtsangelegenheiten Workspace-Benutzer [sn_lg_cf_workspace.legal_workspace_user]	Bietet Benutzern Zugriff auf den -Arbeitsbereich Center für Rechtsangelegenheiten.	Workspace-Benutzer [

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwenderrollen

Jeder Anwender mit den Rollen sn_lg_ops.legal_fulfiller und sn_lg_ops.request_fulfiller kann auf Center für Rechtsangelegenheitenzugreifen. Sie können Center für Rechtsangelegenheiten je nach Zuweisungsgruppe, Praxisbereichen und sonstigen Anmeldeinformationen für verschiedene Rollen anpassen. Weitere Informationen zur Anpassung finden Sie unter Konfigurieren Sie den Arbeitsbereich Center für Rechtsangelegenheiten ..

Auf Center für Rechtsangelegenheiten zugreifen

Um auf Center für Rechtsangelegenheitenzuzugreifen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Center für Rechtsangelegenheiten**. Alternativ können Sie auf Center für Rechtsangelegenheiten zugreifen, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.

Center für Rechtsangelegenheiten-Benachrichtigungen

Center für Rechtsangelegenheiten -Benachrichtigungen ermöglichen Benutzern das Abonnieren von Elementen, die sie interessieren, und das Abbestellen von Nachrichten, die sie nicht interessieren und nicht obligatorisch sind.

Center für Rechtsangelegenheiten stellt Benachrichtigungen für Rechtsangelegenheiten und für Anfragen an die Rechtsabteilung bereit.

Informationen zum Aktivieren oder Deaktivieren von Benachrichtigungen finden Sie unter Benachrichtigungen aktivieren oder deaktivieren.

Benachrichtigungen zu Anfragen an die Rechtsabteilung

Mit Ausnahme von „Neue Kommentare“ in „Rechtsanforderung“ ist der Standardstatus aller Benachrichtigungen in „Rechtsanfrage“ „Aktiviert“.

Benachrichtigungsdetails zu Anfragen an die Rechtsabteilung

Name	Empfänger	Titel
Neue rechtliche Anforderung erstellt	Praxisbereichsleiter, Zuweisungsgruppenmanager und Ereignisersteller, wenn sie in den oben genannten Rollen vorhanden sind	${Anforderung} wird erstellt
Rechtliche Anforderung zugewiesen	Zugewiesen an	${Anforderung} ist Ihnen zugewiesen
Rechtliche Anforderung aktualisiert	Angefordert für, Geöffnet von	${Anforderung} wird aktualisiert
Neue Kommentare in rechtlicher Anforderung	Zugewiesen an, Praxisbereichsleiter, Beobachtungsliste für Anwender mit Erfüllerrolle, Zusätzliche Beauftragtenliste	${Request}: Kommentar hinzugefügt
Rechtsanforderung erneut übermitteln	Angefordert für, Geöffnet von	${Anforderung} wird erneut übermittelt
Rechtliche Anforderung erneut öffnen	Zugewiesen an, Geöffnet von	${Anforderung} wird erneut geöffnet

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungsdetails zu Anfragen an die Rechtsabteilung (Fortsetzung)

Name	Empfänger	Titel
Zusätzlicher Interviewer hinzugefügt	Aktueller Interviewer hinzugefügt	${Angelegenheit}: Interviewer hinzugefügt
Für handschriftliche Signatur senden	Signierer	${Vertrag_Anforderung.Kurzbeschreibung}
Unterzeichneten Vertrag senden	Erstellt von	${Vertrag_Anforderung.Kurzbeschreibung}
Vom Unterzeichner zum Signieren abgelehnt	Vertragsanforderung.Angefordert für	${contract_request.number}: Unterzeichnung abgelehnt
Aktualisieren Sie den inaktiven COI-Datensatz	Anwender (erstellt von)	${legal_request} ist deaktiviert
COI-Genehmigung	Anwender (erstellt von)	${legal_request} wurde genehmigt
Stock Preclearance-Anforderung genehmigt	Angefordert für	${legal_request.number} wurde genehmigt
Erinnerung an anfordernde Person des COI	Anwender (erstellt von)	${number} läuft bald ab
Stock Preclearance-Anforderung abgelehnt	Angefordert für	${number} wurde abgelehnt
Dokument bereit	Angefordert für	${number}: Dokument ist bereit

Benachrichtigungen zu Rechtsangelegenheiten

Der Standardstatus aller Benachrichtigungen zu Rechtsangelegenheiten ist Aktiviert.

Benachrichtigungsdetails zu Rechtsangelegenheiten

Name	Empfänger	Titel
Neue Rechtsangelegenheit erstellt	Praxisbereichsleiter und Ereignisersteller, wenn Sie im Praxisbereichsleiter sind	${Angelegenheit} wird erstellt
Rechtsangelegenheit zugewiesen	Zugewiesen an	${Anforderung} ist Ihnen zugewiesen
Rechtsangelegenheit aktualisiert	Erstellt von, Angefordert für, Angelegenheitsbesitzer	${Angelegenheit} wird aktualisiert
Rechtsangelegenheit erneut geöffnet	Zugewiesen an, Leiter des Praxisbereichs, Anwender der Beobachtungsliste mit Erfüllerrolle und Ereignisersteller, wenn sie in den oben genannten Rollen vorhanden sind	$(Kurzbeschreibung)
Neue Kommentare in Rechtsangelegenheit	Zugewiesen an, Praxisbereichsleiter, Beobachtungsliste für Anwender mit Erfüllerrolle, Zusätzliche Beauftragtenliste	${Angelegenheit}: Kommentar hinzugefügt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungsdetails zu Rechtsangelegenheiten (Fortsetzung)

Name	Empfänger	Titel
Rechtsangelegenheit geschlossen oder abgebrochen	Praxisbereichsleiter, Anwender der Beobachtungsliste mit Erfüllerrolle und Ereignisersteller, wenn in den oben genannten Rollen	${Angelegenheit} wurde geschlossen oder abgebrochen
Rechtsangelegenheitsaufgabe zugewiesen	Zugewiesen an	${Anforderung} ist Ihnen zugewiesen
Rechtsangelegenheitsaufgabe vom Genehmiger abgelehnt	Zugewiesen an	${task} wurde abgelehnt
Ad-hoc-Genehmigung Genehmigen	„Zugewiesen an“ und Ereignisersteller, falls zugewiesen an	${Anforderung} wurde genehmigt
Ad-hoc-Genehmigung ablehnen	„Zugewiesen an“ und Ereignisersteller, falls zugewiesen an	${Request} wurde abgelehnt

Serviceportal für Rechtsangelegenheiten erkunden

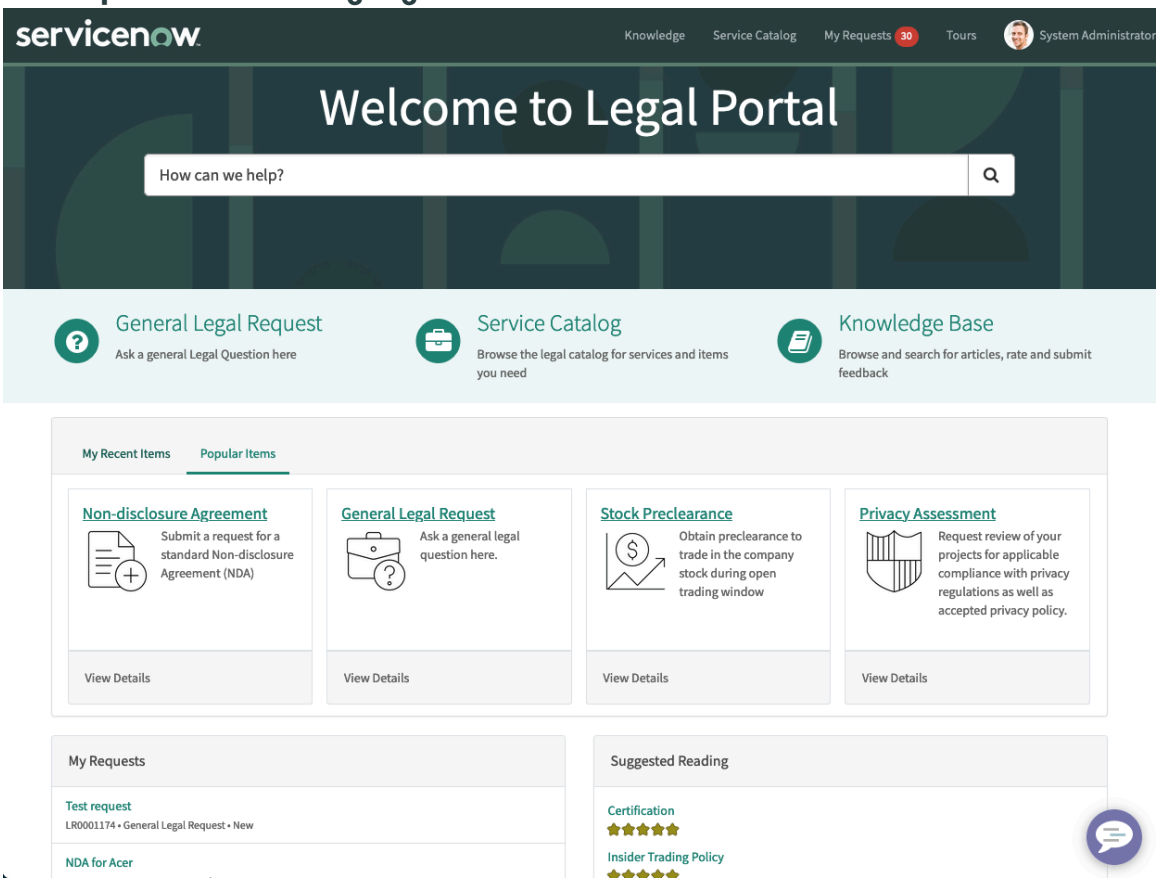
Serviceportal für Rechtsangelegenheiten ist ein Selfserviceportal, über das Mitarbeiter rechtliche Anfragen übermitteln, ihren Fortschritt überwachen, Knowledge Base-Artikel lesen und Hilfe über den Virtual Agent-Chat erhalten können.

Serviceportal für Rechtsangelegenheiten wird mit der Installation der App Management von Anfragen an die Rechtsabteilung] installiert.

Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Serviceportal für Rechtsangelegenheiten** um auf Serviceportal für Rechtsangelegenheitenzuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Serviceportal für Rechtsangelegenheiten



Verwenden Sie Serviceportal für Rechtsangelegenheiten für die folgenden Aufgaben:

- Übermitteln Sie rechtliche Anforderungen, indem Sie aus einem Katalogelement im Servicekatalog für Rechtsangelegenheiten auswählen.
- Verfolgen Sie den Status Ihrer übermittelten Anforderungen.
- Suchen und lesen Sie sich die am besten bewerteten rechtlichen Knowledge Base-Artikel, um Informationen zu finden.
- Chatten Sie mit einem Virtual Agent, um rechtliche Anfragen zu übermitteln und nachzuverfolgen und rechtliche Knowledge Base-Artikel zu lesen.

Wenn ServiceNow® KI-Suche aktiviert ist, erhalten Sie durch Vorhersagen und Natural Language Processing (NLP) bessere Suchergebnisse. Weitere Informationen finden Sie unter KI-Suche in Serviceportal für Rechtsangelegenheitenaktivieren und konfigurieren.

Delegierung von rechtlichen Verpflichtungen und Genehmigungen

Erfüller der Rechtsabteilung können ihre rechtlichen Verpflichtungen an andere Benutzer delegieren, solange sie nicht verfügbar sind. Der Delegierte erhält die gleiche Zugriffsebene wie die Erfüller der Rechtsabteilung, um an deren Anfragen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten, Aufgaben in Rechtsangelegenheiten und Genehmigungen zu arbeiten.

Legal Service Delivery bietet Unterstützung für die folgenden Delegierungen:

Now Platform-Delegierung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Diese Delegierungsmethode ist standardmäßig aktiv. Mit dieser Delegierung können Anwälte alle Elemente an den Delegierten delegieren. Beim Hinzufügen eines Delegierten können Anwälte jedoch die Delegierungsoptionen einschränken:

- Nur Genehmigungen delegieren
- Nur Zuweisungen delegieren
- Genehmigungen und Zuweisungen delegieren
- Benachrichtigungen delegieren

Granulare Delegierung

Mit der granularen Delegierung können Anwälte auswählen, welche Elemente aus den ihnen zugewiesenen Anfragen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten, Aufgaben in Rechtsangelegenheiten und Genehmigungen delegiert werden sollen.

Hinweis:
Diese Delegierungsmethode erfordert die Aktivierung des Plugins „Granular Delegation“ (com.glide.granular_service_delegation).

Bevor Rechtsbeistände die Delegierung verwenden können, muss der Administrator die Delegierungsregel-Tabellen, Delegierungsregeln und die Arbeitsbereichsliste „ **Mein Delegierter** “ im Arbeitsbereich Center für Rechtsangelegenheiten (klassisch) konfigurieren:

- Legen Sie die Arbeitsbereichsliste **Meine Delegierten** in der Tabelle „Delegierter – detailliert“ [sys_granular_delegate] als aktiv fest.
- Legen Sie die Arbeitsbereichsliste **Meine Delegierten** in der Delegiertentabelle [sys_user_delegate] als inaktiv fest.

Öffnen Sie für die neue Experience des Center für Rechtsangelegenheiten -Arbeitsbereichs `<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates`.

Die UX-Liste „ **Mein Delegierter** “ muss wie folgt konfiguriert werden:

- Die Liste „ **Meine Delegierte** “ in der Tabelle „Granularer Delegierter“ [sys_granular_delegate] muss aktiv sein.
- Die Liste „ **My Delegates** “ in der Tabelle „Delegierter“ [sys_user_delegate] muss inaktiv sein.

Eine Aufgabe wird delegiert, wenn sie den für eine Delegierung angegebenen Delegierungsregeln entspricht. Sie können beispielsweise nur die Anforderungen für die Datenschutzbewertung delegieren. Eine Delegierungsregel kann in der Tabelle „Anfrage an die Rechtsabteilung“ [sn_lg_ops_request] mit der Bedingung **[Kategorie] [ist] [Datenschutz]** festgelegt werden.

Zugehörige Informationen

Granulare Delegierung einrichten

Listenansicht in einem Arbeitsbereich einrichten

Rechtliche Verpflichtungen an einen anderen Benutzer delegieren

Delegieren Sie rechtliche Verpflichtungen im Zusammenhang mit Ihren zugewiesenen rechtlichen Anforderungen, Rechtsangelegenheiten, Aufgaben in Rechtsangelegenheiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

und Genehmigungen an einen anderen Benutzer, wenn Sie möglicherweise keine Zeit haben oder nicht verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: legal_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie unter **Set Delegate** (Delegierten festlegen) auf **Meine Delegierten**.
4. Klicken Sie in der Liste „Meine Delegierten“ auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Delegierter“

Feld	Beschreibung
Benutzer	Benutzer, der rechtliche Verpflichtungen an einen Delegierten delegiert.
Delegierter	Benutzer, an den Sie rechtliche Aufgaben delegieren, die Ihnen zugewiesen sind. **Hinweis:** Der Delegierte muss aus der Zuweisungsgruppe stammen, deren Mitglied Sie sind.
Start	Startdatum des Delegierungszeitraums.
Ende	Enddatum des Delegierungszeitraums.
Freigaben	Option zum Delegieren von Genehmigungen. Wählen Sie diese Option aus, um den Delegierten zu autorisieren, die Ihnen zugewiesenen Genehmigungen zu genehmigen oder abzulehnen.
Zuweisungen	Option zum Delegieren von Zuweisungen. Wählen Sie diese Option aus, um dem Delegierten für alle Genehmigungen, Anfragen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten und Aufgaben in Rechtsangelegenheiten die gleiche Zugriffsebene zu gewähren, die Sie haben.
Alle Benachrichtigungen	Option zum Delegieren von Benachrichtigungen. Wählen Sie diese Option zum Senden einer Kopie aller Benachrichtigungen, die Sie während des Delegierungszeitraums erhalten, an den Delegierten.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Die Festlegung der Delegierung hat für den angegebenen Zeitraum folgende Auswirkungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Delegierte kann auf alle Funktionen zugreifen und diese ausführen, die Sie für die Ihnen zugewiesenen Anfragen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten, Aufgaben in Rechtsangelegenheiten und Genehmigungen aus der Liste **An mich delegiert** ausführen können.
- Sowohl Sie als auch der Delegierte erhalten Benachrichtigungen im Zusammenhang mit Aktivitäten zu rechtlichen Anforderungen, Rechtsangelegenheiten, Angelegenheitsaufgaben und Genehmigungen.

Bestimmte rechtliche Verpflichtungen mithilfe der granularen Delegierung an einen anderen Benutzer delegieren

Delegieren Sie bestimmte rechtliche Verpflichtungen im Zusammenhang mit den Ihnen zugewiesenen Anfragen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten, Aufgaben in Rechtsangelegenheiten und Genehmigungen an einen anderen Benutzer, wenn Sie möglicherweise keine Zeit haben oder nicht verfügbar sind. Diese spezifischen Verpflichtungen werden aus den vordefinierten Delegierungsregeln abgeleitet.

Vorbereitungen

- Das Plugin „Granular Delegation“ (com.glide.granular_service_delegation) muss aktiviert sein.
- In den Einstellungen des „Legal Counsel Workspace“ (Legal Counsel-Arbeitsbereich) muss die Liste **Meine Delegierten** wie folgt konfiguriert werden:
  - Die Arbeitsbereichsliste **My Delegate** (Mein Delegierter) in der Tabelle „Delegierter – detailliert“ [sys_granular_delegate] muss aktiv sein.
  - Die Arbeitsbereichsliste **My Delegate** (Mein Delegierter) in der Tabelle „Delegierter“ [sys_user_delegate] muss inaktiv sein.

  Weitere Informationen finden Sie unter Listenansicht in einem Arbeitsbereich einrichten.

- Öffnen Sie für die neue Experience des Center für Rechtsangelegenheiten -Arbeitsbereichs `<instance>/sys_ux_list_list.do?sysparm_query=titleLIKEMy%20Delegates`.

  Die UX-Liste „ **Mein Delegierter** “ muss wie folgt konfiguriert werden:
  - Die Liste „ **Meine Delegierte** “ in der Tabelle „Granularer Delegierter“ [sys_granular_delegate] muss aktiv sein.
  - Die Liste „ **My Delegates** “ in der Tabelle „Delegierter“ [sys_user_delegate] muss inaktiv sein.
- Delegierungsregeln müssen vom Administrator erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Delegierungsregeln erstellen.

Erforderliche Rolle: legal_fulfiller

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die granulare Delegierung verwenden, um nur bestimmte Anforderungen wie Anforderungen für die Datenschutzbewertung zu delegieren. Eine Delegierungsregel kann in der Tabelle „Anfrage an die Rechtsabteilung“ [sn_lg_ops_request] mit der Bedingung **[Kategorie] [ist] [Datenschutz]** festgelegt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie unter **Set Delegate** (Delegierten festlegen) auf **Meine Delegierten**.
4. Klicken Sie in der Liste „Meine Delegierten“ auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Delegierter – detailliert“

Feld	Beschreibung
Delegierter	Benutzer, an den Sie rechtliche Aufgaben delegieren, die Ihnen zugewiesen sind. **Hinweis:** Der Delegierte muss aus der Zuweisungsgruppe stammen, deren Mitglied Sie sind.
Start	Startdatum des Delegierungszeitraums.
Ende	Enddatum des Delegierungszeitraums.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Delegierung wird für den angegebenen Zeitraum erstellt. Die Registerkarte **Delegierungsregeln** wird angezeigt.
7. Weisen Sie auf der Registerkarte **Delegierungsregeln** dem Delegierten nur bestimmte rechtliche Verpflichtungen und Genehmigungen zu, die in den Delegierungsregeln definiert sind.
   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Delegierungsregeln** auf **Verpflichtungen hinzufügen**.
   b. Wählen Sie im Dialogfeld „Verpflichtungen hinzufügen“ die Delegierungsregeln aus, die Sie dem Delegierten zuweisen möchten.
   c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Ergebnisse

Die Festlegung der granularen Delegierung hat für den angegebenen Zeitraum folgende Auswirkungen:

- Der Delegierte kann auf die Ihnen zugewiesenen Anfragen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten, Aufgaben in Rechtsangelegenheiten und Genehmigungen gemäß den zugewiesenen Verpflichtungen aus der Liste **An mich delegiert** zugreifen und an diesen arbeiten.
- Sowohl Sie als auch der Delegierte erhalten Benachrichtigungen im Zusammenhang mit Aktivitäten zu rechtlichen Anforderungen, Rechtsangelegenheiten, Angelegenheitsaufgaben und Genehmigungen.

Delegierte rechtliche Verpflichtungen anzeigen und bearbeiten

Delegieren Sie rechtliche Verpflichtungen im Zusammenhang mit Ihren zugewiesenen rechtlichen Anforderungen, Rechtsangelegenheiten, Aufgaben in Rechtsangelegenheiten und Genehmigungen an einen anderen Benutzer, wenn Sie möglicherweise keine Zeit haben oder nicht verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: legal_fulfiller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Klicken Sie unter **Delegate to me** (An mich delegieren) auf ein Listenelement, um Datensätze anzuzeigen, die dem Benutzer zugewiesen sind, der seine Verpflichtungen an Sie delegiert hat.
   - Genehmigungen: Öffnet eine Liste aller delegierten Genehmigungen für Anfragen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten und Aufgaben in Rechtsangelegenheiten
   - Anforderungen: Öffnet eine Liste aller delegierten Anfragen an die Rechtsabteilung
   - Angelegenheiten: Öffnet eine Liste aller delegierten Rechtsangelegenheiten
   - Angelegenheitsaufgaben: Öffnet eine Liste aller delegierten Aufgaben in Rechtsangelegenheiten
4. Öffnen Sie einen Datensatz aus der Liste, um ihn anzuzeigen und zu bearbeiten.

Workflows in Legal Service Delivery

Von der Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung werden automatisierte Workflows für elektronische Signaturen und externe Speicher installiert. Diese Workflows ermöglichen die Unterstützung mehrerer Integrationen und Konten gleichzeitig.

Diese in Legal Service Delivery verfügbaren Workflows werden mit Flow Designer erstellt .

Hinweis:
Alle Workflows für Legal Service Delivery-Anwendungen sind standardmäßig schreibgeschützt.

Workflows für elektronische Signaturen

Die folgenden vordefinierten Workflows zum elektronischen Signieren von Dokumenten sind verfügbar:

Core Workflows für elektronische Signaturen

Die folgenden Core Workflows für elektronische Signaturen werden zusammen mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung installiert.

- Elektronische Signatur – Core – DocuSign
- Elektronische Signatur –Core – AdobeSign

Workflows für NDA-Signaturen

Die folgenden Workflows für elektronische Signaturen werden mit Legal Simple Contracts installiert und dazu verwendet, Dokumente von Geheimhaltungsvereinbarungen (Non-Disclosure Agreement, NDA) zur Unterzeichnung per elektronischer Signatur zu senden.

- NDA – elektronische Signatur (dynamischer Flow)
- NDA – elektronische Signatur – DocuSign
- NDA – elektronische Signatur – AdobeSign

Workflows für externe Speicher

Der Flow Legal Externer Speicher Core zum Speichern von Dokumenten in externen Speichersystemen wird mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilunginstalliert. Die folgenden Subflows werden im Core-Workflow für die Integrationen von externen Speichersystemen installiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Externer Speicher-Core der Rechtsabteilung – Microsoft OneDrive
- Externer Speicher-Core der Rechtsabteilung – Google Drive
- Externer Speicher-Core der Rechtsabteilung – Box
- Externer Speicher-Core der Rechtsabteilung – Microsoft SharePoint
- Externer Speicher Core der Rechtsabteilung – iManage

Hinweis:
Diese Subflows für externe Speicher können mit einem anderen Workflow zum Speichern von Dokumenten auf externen Speichersystemen verwendet werden.

Der externe Speicher-Flow für Rechtsverträge ist der zentrale externe Speicher-Workflow, der mit Legal Simple Contractsinstalliert wird.

Universal-Anforderung für Legal Service Delivery

Durch die Integration von Universal-Anforderung und Legal Service Delivery können Sie für Ihre Mitarbeiter eine einheitliche Experience für Serviceanforderungen von der Rechtsabteilung erzeugen. Juristische Services können Mitarbeitern nahtlos bereitgestellt werden, ohne dass sie bei der Suche nach Lösungen mit den Schwierigkeiten der abteilungsübergreifenden Zusammenarbeit kämpfen müssen.

Verlauf einer universellen Anforderung für einen juristischen Service

Die Anwendung ServiceNow® Universal-Anforderung ermöglicht die abteilungsübergreifende Berichterstellung von der ursprünglichen Mitarbeiteranfrage bis zur endgültigen Problemlösung. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung.

Die Anwendung Management von Anfragen an die Rechtsabteilung ermöglicht Ihnen das Bereitstellen eines zentralen, einheitlichen Portals für Mitarbeiter, das diesen alle von der Rechtsabteilung benötigten Informationen, Services und Unterstützungsleistungen verfügbar macht.

Sie können Anforderungen im gesamten Unternehmen erfüllen, um die Mitarbeiter-Experience zu verbessern, indem Sie juristische Anforderungen mit universellen Anforderungen integrieren.

- Ein Mitarbeiter übermittelt im Mitarbeiter-Center-Portal eine universelle Anforderung mit der Option **Hilfe anfordern**. Der Mitarbeiter kann eine juristische Anforderung auch direkt einreichen, die an eine universelle Anforderung angehängt ist.
- Ein Weiterleitungsmitarbeiter identifiziert diese an die Rechtsabteilung gerichtete Anforderung und erstellt aus der universellen Anforderung eine juristische Anforderung. Die juristische Anforderung wird zum primären Ticket der universellen Anforderung.
- Je nachdem, welche Services angefordert werden, kann ein rechtlicher Erfüller während der Bearbeitung der juristischen Anforderung wie folgt vorgehen:
  - Stellt eine Lösung bereit und schließt die juristische Anforderung. Die universelle Anforderung wird ebenfalls geschlossen.
  - Überträgt die Anforderung mit oder ohne Lösung an eine andere Abteilung oder zurück an die Universal Request-Weiterleitungsgruppe.
  - Erstellt zur Erfüllung der Anforderung erforderliche zugehörige Tickets für die Aufgaben, die von Benutzern in der Rechtsabteilung oder einer anderen Abteilung ausgeführt werden müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Markiert die juristische Anforderung als „Eingeschränkt“, wenn sie sensible oder vertrauliche Informationen enthält. Weiterleitungsmitarbeiter aus der aktuellen Zuweisungsgruppe mit der Rolle „sn_uni_req.sensitiveinfo_agent“ und der Service Desk-Mitarbeiter für primäre Tickets können die vollständigen Details des Tickets anzeigen. Andere Weiterleitungsmitarbeiter können keine Felder in der universellen Anforderung sehen, die vertrauliche Informationen enthalten können, z. B. in der **Kurzbeschreibung** und der **Beschreibung**.

Die universelle Anforderung bietet anfordernden Personen vollständige Transparenz über den Status ihrer Anforderungen. Sie können alle relevanten Details aus dem Aktivitätenstrom der universellen Anforderung anzeigen, einschließlich der Benutzer, die an dem Problem arbeiten, Übertragungen zwischen Abteilungen und andere Aktualisierungen.

Wenn die universelle Anforderung geschlossen wurde, kann die anfordernde Person sie erneut öffnen, wenn sie mit der Lösung nicht zufrieden ist.

Weitere Informationen zum Übermitteln und Nachverfolgen einer universellen Anforderung finden Sie unter Arbeiten mit Universal-Anforderung.

Weitere Informationen zum Einreichen und Verwalten von Ethikbeschwerden finden Sie unter Besser-Gemeinsam-Lösung: Untersuchungen durch die Rechtsabteilung und 'HR-Servicebereitstellung Employee Relations.

Erforderliche ServiceNow-Plugins und -Apps

Zur Integration universeller Anforderungen für juristische Services müssen die folgenden ServiceNow-Plugins und -Anwendungen installiert sein:

- Plugin „Universal-Anforderung“ (com.snc.universal_request)
- Management von Anfragen an die RechtsabteilungApp 6.1 oder höher
- App Mitarbeiter-Center

Außerdem müssen Sie verschiedene Einstellungen in Universal-Anforderung konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung für juristische Services konfigurieren.

Universal-Anforderung für juristische Services konfigurieren

Überprüfen Sie die Basissystemkonfigurationen für die Integration von juristischen Anforderungen mit universellen Anforderungen, und konfigurieren Sie sie gemäß Ihren Geschäftsanforderungen.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass Sie die folgenden Plugins aktiviert und die folgenden Apps installiert haben:

- Plugin „Universal-Anforderung“ (com.snc.universal_request)
- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung, Version 6.1

Sie können auch Mitarbeiter-Center installieren, um Mitarbeitern die Möglichkeit zu geben, Anforderungen zu übermitteln.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Management von Anfragen an die Rechtsabteilung 6.1 werden der Servicesatz, die Servicesatz-Zuweisungsgruppe, die Übertragungskonfiguration und die Statuszuordnungen installiert,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die erforderlich sind, damit juristische Anforderungen mit universellen Anforderungen funktionieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration**.
2. Überprüfen und konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen gemäß Ihren geschäftlichen Anforderungen.
3. Fügen Sie der Servicesatz-Zuweisungsgruppe **Legal Routing Group** (Juristische Weiterleitungsgruppe) Benutzer hinzu.
   Legal Routing Group (Juristische Weiterleitungsgruppe) ist die Zuweisungsgruppe des Basissystems, der die erforderlichen Rollen hinzugefügt wurden. Benutzer in der Zuweisungsgruppe fungieren als Weiterleitungsmitarbeiter, die universelle Anforderungen selektieren und juristische Anforderungen erstellen, um Unterstützung von der Rechtsabteilung zu erhalten.
4. Wählen Sie im Feld **Optionen** eines Aufnahmeformulars in einem Praxisbereich die Option **Enable Legal Request creation From Universal Request** (Erstellung juristischer Anforderungen aus universellen Anforderungen ermöglichen) aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Aufnahmeformulare einem Praxisbereich hinzufügen.

Juristische Anforderung aus universeller Anforderung erstellen

Erstellen Sie eine juristische Anforderung aus einer universellen Anforderung, um bei der Lösung der Anforderung die Unterstützung der Rechtsabteilung zu erhalten.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung Universal-Anforderung installiert ist und der Administrator die zugehörige Konfiguration für juristische Services abgeschlossen hat.

Ein Mitarbeiter hat eine universelle Anforderung übermittelt, und das universelle Ticket wurde Ihnen zugewiesen.

Wichtig:
Der Weiterleitungsmitarbeiter mit den erforderlichen Rollen muss auch Mitglied der Zuweisungsgruppe der rechtlichen Weiterleitungsgruppe sein.

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_user und sn_uni_req.universal_request_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Routing-Mitarbeiter kann auch über die App Agent mobile eine rechtliche Anforderung aus einer Universal-Anforderung erstellen. Informationen zum Erstellen eines Tickets für die Rechtsabteilung für eine Beschwerde finden Sie unter Erstellt eine rechtliche Ethikangelegenheit aus einer Universal-Anforderung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Mir zugewiesen**.
2. Öffnen Sie die universelle Anforderung, aus der Sie eine juristische Anforderung erstellen möchten.
3. Klicken **Sie auf Rechtsabteilungsticket erstellen**.
4. Füllen Sie die Felder im Dialogfeld „Rechtsticket erstellen“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Wählen Sie in der Liste **Anforderungstyp** einen Typ von juristischen Anforderungen aus.

b. Geben Sie unter **Zusätzliche Anmerkungen** Details zum von der Rechtsabteilung benötigten Service und Support ein.

5. Klicken Sie auf **Erstellen**.

Ergebnisse

- Eine juristische Anforderung wird erstellt und wird zum primären Ticket für die universelle Anforderung. Die Nummer der juristischen Anforderung wird in das Feld **Primäres Ticket** eingetragen.
- Der Status der universellen Anforderung ändert sich in „In Bearbeitung“.
- Das Feld **Statusgrund** wird mit dem vorab ausgefüllten Wert „Primäres Ticket – Bearbeitung läuft“ angezeigt.

Nächste Maßnahme

In der Rechtsabteilung wird der juristischen Anforderung ein rechtlicher Erfüller zugewiesen. Der zugewiesene Erfüller der Rechtsabteilung bearbeitet die rechtliche Anforderung und liefert die Lösung oder leitet die rechtliche Anforderung an eine andere Abteilung oder zurück an Universal-Anforderungweiter.

Um die allgemeine rechtliche Anforderung bei aktiviertem externem Speicher zurück an Universal-Anforderung zu übertragen, aktivieren Sie die **Skriptaktion Name UR Transfer Post Processor**, um die Anhänge zu synchronisieren. Die Skriptaktion ist in verfügbar **Alle** > **Ereignis** > **Skriptaktionen**.

Übertragen Sie ein Ticket der Rechtsabteilung an eine andere Abteilung

Übertragen Sie ein rechtliches Ticket (rechtliche Anforderung oder Rechtsangelegenheit), das einer Universal-Anforderung zugeordnet ist, an eine andere Abteilung oder zurück an die Universal-Anforderung zur Verarbeitung und Lösung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lg_ops.legal_fulfiller

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Center für Rechtsangelegenheiten**.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie die Liste der Anfragen an die Rechtsabteilung oder Rechtsangelegenheiten.
   - Um die Liste der Anfragen an die Rechtsabteilung zu öffnen, wählen Sie auf der Registerkarte **Listen** die **Option Mir zugewiesen** unter **Anfragen an die Rechtsabteilung**aus.
   - Um die Liste der Rechtsangelegenheiten zu öffnen, wählen Sie auf der Registerkarte **Listen** die **Option Mir zugewiesen** unter **Angelegenheiten**aus.
4. Öffnen Sie eine rechtliche Anforderung oder Rechtsangelegenheit, die Sie übertragen möchten.
5. Wählen Sie **Übertragen**.
6. Füllen Sie im Dialogfeld „Ticket übertragen“ die folgenden Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dialogfeld „Ticket übertragen“

Feld	Beschreibung
Aktion	Optionen für die Übertragung an eine andere Abteilung oder zurück zur Universal-Anforderung.
Abteilung	Abteilung, an die Sie die Anforderung übertragen möchten. Wenn der Benutzer sich nicht sicher ist, an welche Abteilung das Ticket für die Rechtsabteilung übertragen werden soll, überträgt die Option **Ich bin mir nicht sicher** das Ticket zurück an die Universal-Anforderung.
Service	Der Service- oder Anforderungstyp innerhalb der ausgewählten Abteilung. **Hinweis:** **Mitarbeiterbeziehungen** müssen ausgewählt werden, um eine Rechtsangelegenheit mit einer Ethikbeschwerde an die Personalabteilung zu übertragen. Für jeden anderen ausgewählten Service wird eine Fehlermeldung angezeigt.
Übertragungsgrund	Option, um anzugeben, ob das Rechtsabteilungsticket mit einer Lösung übertragen wird. ○ **Übertragung mit Lösung**: Das Rechtsticket wurde gelöst und muss von einer anderen Abteilung weiter verarbeitet werden. Der Status des Rechtstickets wird in „Abschließen“ aktualisiert. ○ **Übertragung ohne Lösung**: Das Rechtsabteilungsticket wurde nicht gelöst oder gehört nicht zur Rechtsabteilung. Der Status des Rechtsabteilungstickets wird in „Unvollständig schließen“ aktualisiert.
Transfer notes (Transfernotizen)	Details, die für die Abteilung für die weitere Verarbeitung nützlich sein könnten.
Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren	Optionen für das Einbeziehen zusätzlicher Kommentare und Anhänge aus dem Ticket der Rechtsabteilung in die Anforderung einer anderen Abteilung bei der Übertragung. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt. Wenn die zusätzlichen Kommentare und Anhänge nicht

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	übertragen werden sollen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen.

7. Wählen Sie **Übertragen**.

Ergebnisse

- Das Ticket der Rechtsabteilung wird an die ausgewählte Abteilung übertragen.
- Das Ticket der Rechtsabteilung ist kein primäres Ticket mehr für die Universal-Anforderung.

Juristische Services im Mitarbeiter-Center-Portal

Mitarbeiter können über das Mitarbeiter-Center-Portal Anforderungen einreichen und nachverfolgen, um sich rechtlich beraten zu lassen oder Informationen zu juristischen Services zu erhalten.

Mithilfe von juristischen Anforderungen können Mitarbeiter über das Serviceportal für Rechtsangelegenheiten Services und Unterstützung ausschließlich von der Rechtsabteilung erhalten. Dagegen bietet ServiceNow® Mitarbeiter-Center eine zentrale und einheitliche Portal-Experience für Mitarbeiter, um Informationen zu finden und Services in verschiedenen Abteilungen, einschließlich der Rechtsabteilung, anzufordern. Mit dem Content Taxonomy-Framework können Sie die standardmäßige juristische Taxonomie ändern, um servicespezifische Inhaltstypen und untergeordnete Themen einzubeziehen.

Um Arbeitsplatzservices im Mitarbeiter-Center-Portal zu aktivieren, müssen die folgenden Plugins und ServiceNow-Anwendungen installiert sein:

- Legal Service Delivery Anwendungen
- Plugin „Mitarbeiter-Center“ (sn_ex_sp)
- Plugin „Employee Experience Taxonomy“ (sn_ect)

Juristische Taxonomie im Mitarbeiter-Center

Die Basissystemtaxonomie – Mitarbeiter – wird installiert, wenn Sie das Plugin „Employee Experience Taxonomy“ installieren. Um juristische Services bereitzustellen, ist unter der Taxonomie „Mitarbeiter“ standardmäßig die folgende juristische Taxonomiestruktur (Rechtlich) verfügbar:

1. **Verträge** : Enthält Formulare zur Überprüfung von Vertriebsverträgen, Verträgen mit Drittparteien und NDA-Aufnahmeformularen.
2. **Datenschutz und Daten**: Enthält das Aufnahmeformular für Datenschutz-Folgenabschätzungen.
3. **Ethik und Compliance** : Enthält die Aufnahmeformulare für Interessenkonflikt, Stock Preclearance und Ethikbeschwerden sowie einen Knowledge Base-Artikel zur Richtlinie zu Insidergeschäften. Wenn diese Option aktiviert ist, kann eine Ethikbeschwerde auch über das Portal des anonymen Meldezentrums eingereicht werden.
4. **Browse all legal** (Alle juristischen Dokumente durchsuchen): Enthält Aufnahmeformulare für allgemeine juristische Anforderungen, die Überprüfung von Marketinginhalten, digitale Forensik und Vorladungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Juristische Services im Mitarbeiter-Center-Portal aktivieren

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um im Mitarbeiter-Center-Portal juristische Services zu aktivieren:

1. Um die Taxonomie des Basissystems anzupassen, duplizieren Sie die Taxonomie, und nehmen Sie dann in der duplizierten Taxonomie die erforderlichen Änderungen vor.

   Weitere Informationen finden Sie unter Taxonomie für Mitarbeiterinhalte klonen.

2. Erstellen Sie Aufnahmeformulare und Knowledge Base-Artikel für juristische Services und zur rechtlichen Unterstützung.

   Weitere Informationen zum Erstellen eines Formulars zur Aufnahme von Anfragen an die Rechtsabteilung finden Sie unter Aufnahmeformulare für Anfragen an die Rechtsabteilung. Weitere Informationen zum Erstellen eines Knowledge Base-Artikels finden Sie unter Knowledge Base-Artikel .

3. Verknüpfen Sie den Inhalt mit einem Thema in der Taxonomie.

   Weitere Informationen finden Sie unter Verbundene Inhalte mit einem Thema verknüpfen.

Genehmigungen für juristische Elemente über Mitarbeiter-Center

Mitarbeiter-Center verwendet konfigurierbare Genehmigungen mithilfe der Aufgabenkonfiguration, damit die Genehmiger verschiedene Elemente anzeigen und genehmigen können. Die Genehmiger überprüfen die detaillierten Informationen zu dem Artikel, der genehmigt werden muss, auf der Registerkarte **Meine Aufgaben** in Mitarbeiter-Center. Die Aufgabenkonfiguration kann sowohl für Aufgabentabellen (Anforderungen an die Rechtsabteilung, Rechtsangelegenheiten und Praxisbereichstabellen) als auch Nicht-Aufgabentabellen (Artefakte, Angelegenheitsvorlagen, Verwalter und Nicht-Verwalter sowie externe Speicherdokumente) eingerichtet werden.

Die folgenden Basissystem-Aufgabenkonfigurationen in der Aufgabenkonfiguration sind mit den Apps Legal Service Delivery verfügbar:

- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung
  - Anfragen an die Rechtsabteilung
  - Anhänge für Anfragen an die Rechtsabteilung
  - Externe Dokumente für Anfragen an die Rechtsabteilung
- Management von Rechtsangelegenheiten
  - Juristische Angelegenheiten
  - Anhänge zu Rechtsangelegenheiten
  - Externe Dokumente für Rechtsangelegenheiten
  - Rechtsangelegenheitsaufgaben
  - Rechtsangelegenheitsartefakte
  - Vorlagen für Rechtsangelegenheiten
- Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten
  - Verwahrungsdaten
  - Nicht-Verwahrungsdaten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Diese neuen Aufgabenkonfigurationen, die Tabellen von Legal Service Delivery -Apps zugeordnet sind, ersetzen die vorhandenen Einstellungen für die Zuordnung von Aufgaben-Widgets für Genehmigungen über Mitarbeiter-Center. Um die vorhandenen Zuordnungen für Genehmigungen zu verwenden, müssen Sie die Aufgabenkonfigurationen deaktivieren.

Weitere Informationen zu konfigurierbaren Genehmigungen in Mitarbeiter-Center und zu ihrer Konfiguration finden Sie unter Konfigurierbare Genehmigungs-Experience.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiter-Center einrichten

Einheitliche Taxonomie für Mitarbeiter-Center

-Thema erstellen

Sicherheit in Legal Service Delivery

Legal Service Delivery bietet Sicherheit durch verschiedene Now Platform-Sicherheitsfunktionen wie eingeschränkten Aufruferzugriff, Verschlüsselungsunterstützung und Edge Encryption.

Eingeschränkter Aufruferzugriff für Legal Service Delivery

Die Berechtigungseinstellungen für eingeschränkten Aufruferzugriff (Restricted Caller Access, RCA) definieren den bereichsübergreifenden Zugriff auf eine Anwendung, eine Anwendungsressource (z. B. Zugriffssteuerungsrolle, Geschäftsregel, UI-Aktion, Skripteinbindung) oder ein Event oder gewähren/verweigern eine Zugriffsanforderung. Mit RCA können Administratoren bereichsübergreifende Anwendungen oder Skripts nachverfolgen, die Zugriff auf eine Legal Service Delivery-Anwendung, Anwendungsressourcen oder Events anfordern, und vertrauliche Informationen in bereichsbezogenen Tabellen und Skripteinbindungen sichern.

Das **Plugin „Scoped Application Restricted Caller Access" [com.glide.scope.access.restricted_caller]** wird während der Installation oder des Upgrades der Anwendung Legal Service Delivery aktiviert.

Wenn Sie den bereichsübergreifenden Zugriff auf eine Anwendungsressource definieren, verwenden Sie die folgenden Einstellungen:

Aufruferverfolgung

Diese Einstellung wird für die Entwicklungsstufe empfohlen. Der Zugriff auf die Tabellen und Skripteinbindungen ist zulässig, wird jedoch in der Tabelle „Eingeschränkter Aufruferzugriff" nachverfolgt. Zugriffsinformationen können aus **Applikation – Eingeschränkter Aufruferzugriff** angezeigt werden.

Aufruferbeschränkung

Diese Einstellung wird für die Produktionsphase empfohlen, wenn die Entwicklungsphase abgeschlossen ist.

Weitere Informationen finden Sie unter Bereichsübergreifenden Zugriff auf eine Anwendungsressource definieren .

Verschlüsselung für Legal Service Delivery

Legal Service Delivery bietet Verschlüsselung zum Schutz vertraulicher Informationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Verschlüsselung verhindert, dass nicht autorisierte Benutzer bestimmte Felder anzeigen können. Zum Verschlüsseln von Feldern in Legal Service Deliveryist die Verschlüsselung auf Spaltenebene standardmäßig aktiviert und bietet rollenbasierte Verschlüsselungsfunktionen.

Weitere Informationen zur Verschlüsselung finden Sie unter Column Level Encryption .

Edge Encryption für Legal Service Delivery

ServiceNow® Edge Encryption ™ verschlüsselt vertrauliche Daten in Ihrem Unternehmen, bevor sie über das Internet an Ihre ServiceNow -Instanz gesendet werden (während der Übermittlung verschlüsselt), wo die Verschlüsselung im Ruhezustand erhalten bleibt.

Weitere Informationen finden Sie unter Edge Encryption verstehen .

Da die Edge Encryption auf einem Proxyserver auf Ihrer Seite im Netzwerk aktiviert wird, sind eine genaue Planung, Netzwerkadministration und -verwaltung sowie Einrichtung erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter Edge Encryption planen .

Weitere Informationen zur Installation von Edge Encryption finden Sie unter Edge Encryption installieren .

Weitere Informationen zur Konfiguration von Edge Encryption finden Sie unter Edge Encryption konfigurieren .

Sie können Spalten (Felder) oder Anhänge verschlüsseln, die Tabellen zugeordnet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Felder mithilfe von Verschlüsselungskonfigurationen verschlüsseln .

Hinweis:
Es gibt Einschränkungen bei der Verwendung von Edge Encryption. Weitere Informationen finden Sie unter Einschränkungen von Edge Encryption .

Bereichsbezogene Knowledge Bases

Um Knowledge Bases mit vertraulichen Artikeln zu schützen, verwenden Sie eine bereichsbezogene Knowledge Base. Selbst Systemadministratoren und Knowledge-Administratoren können bereichsbezogene Knowledge Bases nur verwalten, wenn dies ausdrücklich durch Benutzerkriterien genehmigt wurde.

Angenommen, Sie haben einen Wissensartikel mit vertraulichen Gehaltsabrechnungsinformationen, der nur von der Gehaltsabrechnungsabteilung und nicht von einem Systemadministrator oder Wissensadministrator gelesen werden sollte. Sie können einen Wissensartikel mit den vertraulichen Informationen in einer bereichsbezogenen Knowledge Base in der Anwendung Human Resources: Core erstellen.

Nur Benutzer mit der Administratorrolle einer Anwendung und der Rolle „knowledge_admin“ können eine bereichsbezogene Knowledge Base verwalten. Sie steuern den Zugriff auf Knowledge Bases einer Anwendung mit aktivierter Anwendungsverwaltung (z. B. HR) über die ACLs der Wissenstabellen in der Anwendung anstatt über globale ACLs. Um den Zugriff auf eine bereichsbezogene Knowledge Base zu definieren, geben Sie entsprechende Anwenderkriterien für Anwender an, einschließlich Systemadministratoren und Wissensadministratoren.

Hinweis:
Damit Bereichshaupttabellen den Bereich ableiten und bereichsbezogene ACLs ausführen können, müssen Sie die Systemeigenschaft `glide.enforce_security_scope.<scope_name>` auf „true“ festlegen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Umfang vorhandener Knowledge Bases kann nicht geändert werden. Sie verbleiben im globalen Bereich. Sie können jedoch eine bereichsbezogene Knowledge Base erstellen, um vertrauliche Wissensartikel zu schützen.

Um eine bereichsbezogene Knowledge Base für eine Anwendung zu erstellen, benötigen Sie zusätzlich zur Rolle „knowledge_admin“ oder „admin“ Zugriff zum Anzeigen und Auswählen dieser Anwendung in der Anwendungsauswahl (siehe Anwendungsauswahl). Beispiel: Bevor Sie eine Knowledge Base in der Anwendung Human Resources: Core erstellen, müssen Sie in der Anwendungsauswahl die Anwendung Human Resources: Core auswählen und dann die Knowledge Base erstellen. Wenn Sie dann eine Knowledge Base erstellen, wird im Formular „Knowledge Base“ der Anwendungsbereich der Knowledge Base im Feld **Anwendung** festgelegt.

Zugehörige Informationen

Eine Knowledge Base erstellen

Anwendungsverwaltung

Steuern Sie den Zugriff auf Knowledge Base-Ebene über Anwenderkriterien

Analytics- und Reporting-Lösungen für Legal Service Delivery

Analytics and Reporting-Lösungen enthalten vorgefertigte Performance Analytics Inhalte zur Verwendung mit anderen Now Platform -Produkten. Diese Analytics- und Reporting-Lösung ermöglicht eine datengestützte Entscheidungsfindung durch Einblicke und Trends, die aus Daten zu Services und Vorgängen der Rechtsabteilung abgeleitet werden.

Erforderliche Rollen

Die folgenden Rollen und Aufgaben sind dieser Lösung zugeordnet:

- Now Platform-Administrator (admin): Installieren und aktivieren Sie diese Analytics- und Reporting-Lösung und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen an den Systemeigenschaften vor.
- Performance Analytics Administrator (pa_admin): Überprüft die Indikatoren, Aufgliederungen, Widgets und Dashboards. Richtet die Datenerfassung ein und startet sie. Gibt die Dashboards für die entsprechenden Stakeholder frei.

Das Legal Executive-Dashboard der Next Experience-Benutzeroberfläche (UI) ist verfügbar und kann über aufgerufen werden **Arbeitsbereiche** > **Platform Analytics-Arbeitsbereich** > **Dashboards** > **Alle** > **Dashboard für Verantwortliche der Rechtsabteilung**.

Zugehörige Informationen

Analytics- und Reporting-Lösungen

Analytics- und Reporting-Lösungen für Legal Service Delivery aktivieren

Aktivieren Sie die Inhaltspaket-Anwendung aus dem ServiceNow Store für die Analytics- und Reporting-Lösung.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die vollständige Abonnementversion von Performance Analytics auf der Instanz, auf der Sie diese Platform Analytics-Lösung aktivieren. Sie können Performance Analytics in einer Instanz außerhalb der Produktion aktivieren, ohne ein Abonnement zu erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüfung des folgenden Elements: Performance Analytics Inhaltspaket für Legal Service Delivery Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle Anwendungen** > **ServiceNow Store**.
2. Suchen Sie nach Performance Analytics Inhaltspaket für Legal Service Delivery, und vergewissern Sie sich, dass Sie über die erforderlichen gültigen Berechtigungen verfügen.

   Sie benötigen ein HI-Konto und die Berechtigung zum Anfordern von Anwendungen für die betreffenden Instanzen. HI-Konto und Instanz müssen zum selben Unternehmen gehören. Weitere Informationen finden Sie unter Install a ServiceNow Product (ServiceNow-Produkte installieren) im ServiceNow Store.
3. Suchen Sie nach `Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery`.
4. Installieren Sie die Anwendung.

Legal Executive-Dashboard

Mit dem Dashboard für Verantwortliche der Rechtsabteilung erhalten Sie Einblicke in die Leistung Ihres Teams und Ihres Unternehmens bei der Bearbeitung von Serviceanfragen an die Rechtsabteilung.

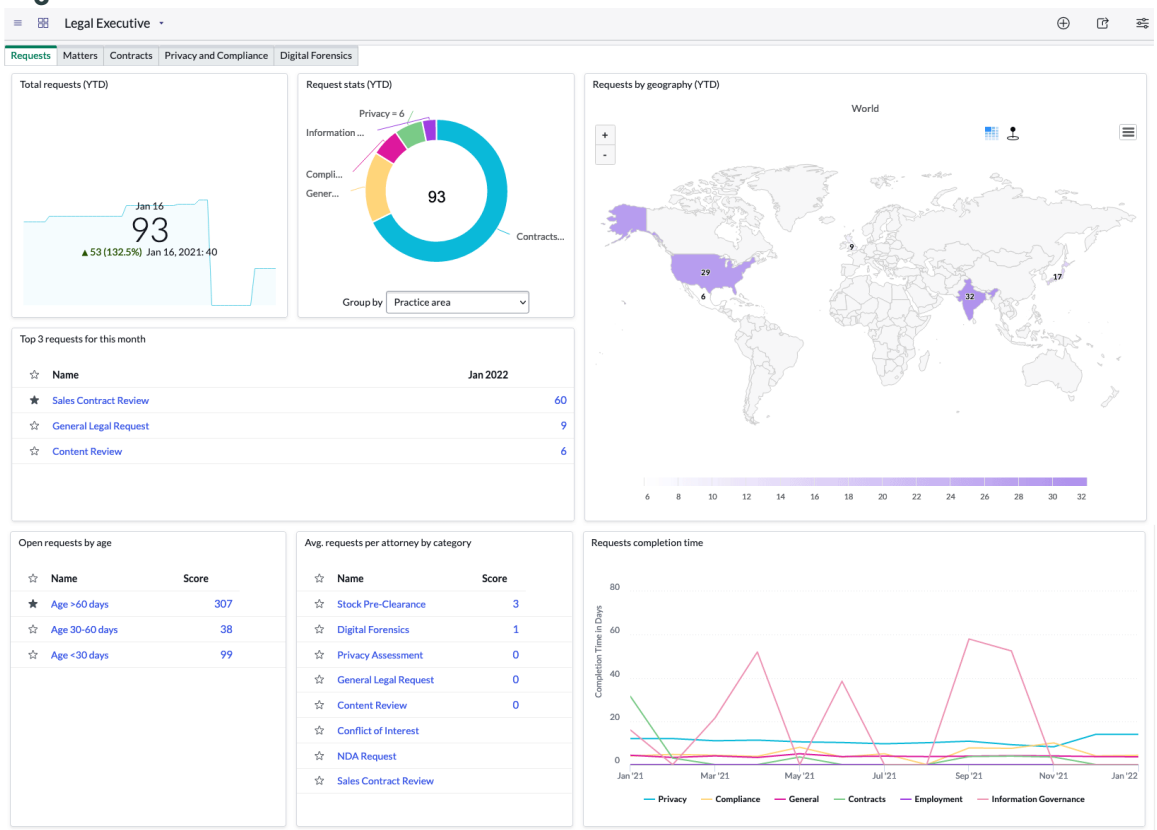
Von einem zentralen Ort aus können Sie den Status von Anfragen an die Rechtsabteilung und von rechtlichen Angelegenheiten verfolgen, Trends analysieren und zugehörige Detailinformationen anzeigen. Sie können die Details für die wichtigsten Anfragenkategorien, Anfragen nach Anwenderstandorten, Praxisbereiche und anfragende Abteilungen, SLA-Compliance von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten, die durchschnittliche Anzahl der pro Anwalt bearbeiteten Anfragen und die durchschnittliche Zeit bis zum Abschluss von Anfragen an die Rechtsabteilung und rechtlichen Angelegenheiten im Zeitverlauf anzeigen.

Hinweis:
Die klassische Version des Dashboards für Führungskräfte ist veraltet. Wenn Sie eine gespeicherte URL öffnen, um auf das klassische Dashboard für Führungskräfte zuzugreifen, wird automatisch das Next Experience-Dashboard angezeigt. Wenn Sie die klassische Version angepasst haben, überprüfen und migrieren Sie Ihre Anpassungen zum Next Experience-Dashboard für Führungskräfte in der Rechtsabteilung.

Informationen zu Berichten und Metriken zu Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten sowie zur Trendanalyse finden Sie unter Dashboard „Rechtliche Angelegenheiten“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legal Executive-Dashboard



Wichtig:
Die für Praxisbereiche spezifischen Registerkarten sind im Dashboard für Verantwortliche der Rechtsabteilung verfügbar, je nachdem, ob die entsprechende Anwendung installiert ist. Beispielsweise ist die Registerkarte **Verträge** verfügbar, wenn Sie die Anwendung Legal Simple Contracts installiert haben. Außerdem können Sie im Dashboard neue Registerkarten hinzufügen, um Berichte zu von Ihnen erstellten Praxisbereichen anzuzeigen.

Erforderliche Now Platform-Rollen

- sn_lg_ops.legal_report_viewer, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und -Daten.
- sn_lg_ops.legal_report_publisher, erforderlich zum Bearbeiten des Dashboards.

Auf das Dashboard für Verantwortliche der Rechtsabteilung zugreifen

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Dashboards für Rechtsangelegenheiten** und klicken Sie auf **Rechtsabteilung**.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle für verschiedene Personas

Anwender	Dashboard-Verwendung
General Counsel	Treffen Sie mit den folgenden Metriken datengestützte Entscheidungen durch Einblicke in rechtliche Vorgänge: • Gesamtzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten für das aktuelle Jahr mit Aufgliederung nach Geografie, Praxisbereich und anfragender Abteilung • Rückstand offener Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten mit Alterung • Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung verschiedener Arten von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten. • Praxisbereichsspezifische Metriken: ○ Verträge: Offener Rückstand nach Geschäftsvolumen und Alter; durchschnittliche Zeit bis zum Schließen von Vertragsanforderungen ○ Datenschutz und Compliance: SLA-Compliance; durchschnittliche Zeit zum Schließen verschiedener Anforderungstypen wie Interessenkonflikt und Datenschutzbewertung ○ Digitale Forensik: Aufgliederung der angeforderten Aktivitäten; Rückstand angeforderter Aktivitäten mit Alterung; durchschnittliche Zeit bis zum Schließen nach Aktivitäten
Practice area lead (Leiter des Praxisbereichs)	Treffen Sie mit den folgenden Metriken datengestützte Entscheidungen durch Einblicke in rechtliche Vorgänge: • Durchschnittliche Anzahl der pro Anwalt bearbeiteten Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten • SLA-Compliance von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten • Top-Praxisbereich mit der höchsten Anzahl von Anfragen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle für verschiedene Personas (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
	• Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung verschiedener Arten von Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten.

Indikatorgruppen

Indikatoren, um Einblicke in die Team- und Geschäftsleistung zu erhalten

Indikatorengruppenname	Beschreibung	Indikatoren
Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt	Durchschnittliche Anzahl der von jedem Anwalt bearbeiteten Anfragen an die Rechtsabteilung, wobei die Aufgliederungen „Praxisbereich“ und „Kategorie“ sind.	• Interessenkonflikt • Inhaltsprüfung • Digitale Forensik • Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung • NDA-Anforderung • Datenschutzbewertung • Kaufvertragsprüfung • Stock Preclearance • Prüfung von Verträgen mit Drittparteien
Durchschnittliche Angelegenheiten pro Anwalt	Durchschnittliche Anzahl von Rechtsangelegenheiten, die von jedem Anwalt in einem Praxisbereich bearbeitet werden.	• Digitale Forensik • Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung • Datenschutzbewertung • Vorladung
Digitale Forensik #Offener Rückstand	Anzahl der Tage, die Aktivitäten für in diesem Jahr erstellte digitale forensische Anforderungen schon offen sind. Das Alter einer Aktivität wird vom Zeitpunkt der Erstellung der mit der Aktivität verknüpften Rechtsangelegenheit bis heute berechnet.	• Erfassung • Beibehalten • Überprüfen • Vorlegen
Rechtsgültige Verträge: Durchschn. Alter	Durchschnittliches Alter von Vertragsanforderungen mit verschiedenen Geschäftsvolumen.	• <$500 T • $500 T - $1M

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikatoren, um Einblicke in die Team- und Geschäftsleistung zu erhalten (Fortsetzung)

Indikatorengruppenname	Beschreibung	Indikatoren
		• $1M - $5M • $5M
Offener Rückstand: Anfragen an die Rechtsabteilung	Anzahl der offenen Anfragen an die Rechtsabteilung sowie deren Alter, als Angabe, wie lange sie bereits offen sind.	• Alter 30–60 Tage • Alter < 30 Tage • Alter > 60 Tage
Offener Rückstand: Rechtsangelegenheiten	Anzahl der offenen rechtlichen Angelegenheiten sowie deren Alter, als Angabe, wie lange sie bereits offen sind.	• Alter 30–60 Tage • Alter < 30 Tage • Alter > 60 Tage
Datenschutz und Compliance #Offener Rückstand	Alter offener Anfragen zu Datenschutz und Compliance, die übermittelt wurden. Das Alter wird vom Zeitpunkt der Erstellung der Anfragen an die Rechtsabteilung bis heute berechnet.	• Interessenkonflikt • Datenschutz-Folgenbewertung • Stock Preclearance

Indikatoren

$1M - $5M

Durchschnittliches Alter von Vertragsanforderungen mit einem Geschäftsvolumen von 1 bis 5 Millionen USD.

$500 T - $1M

Durchschnittliches Alter von Vertragsanforderungen mit einem Geschäftsvolumen von 500.000 bis 1 Million USD.

$5M

Durchschnittliches Alter von Vertragsanforderungen mit einem Geschäftsvolumen von 5 Millionen USD oder mehr.

<$500 T

Durchschnittliches Alter von Vertragsanforderungen mit einem Geschäftsvolumen von 500.000 USD oder weniger.

Alter 30–60 Tage (gilt für Anfragen an die Rechtsabteilung)

Anzahl der in den letzten 30–60 Tagen erstellten offenen Anfragen an die Rechtsabteilung.

Alter 30–60 Tage (gilt für Rechtsangelegenheiten)

Anzahl der in den letzten 30-60 Tagen erstellen offenen Rechtsangelegenheiten.

Alter < 30 Tage (gilt für Anfragen an die Rechtsabteilung)

Anzahl der in den letzten 30 Tagen erstellten Anfragen an die Rechtsabteilung.

Alter < 30 Tage (gilt für Rechtsangelegenheiten)

Anzahl der in den letzten 30 Tagen erstellten offenen Rechtsangelegenheiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Alter > 60 Tage (gilt für Anfragen an die Rechtsabteilung)

Anzahl der vor mehr als 60 Tagen erstellten offenen Anfragen an die Rechtsabteilung.

Alter > 60 Tage (gilt für Rechtsangelegenheiten)

Anzahl der vor mehr als 60 Tagen erstellten offenen Rechtsangelegenheiten.

Durchschnittliche Bearbeitungszeit der digitalen forensischen Aktivität

Monatlicher Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit verschiedener digitaler forensischer Aktivitäten nach Phase. Die Abschlusszeit wird vom Zeitpunkt der Erstellung einer Aktivitätsaufgabe bis zum Schließen berechnet.

Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Angelegenheiten pro Praxisbereich

Monatlicher Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit von Rechtsangelegenheiten nach Praxisbereich. Die Abschlusszeit wird vom Zeitpunkt der Erstellung einer Rechtsangeleinheit bis zum Schließen berechnet.

Durchschnittliche Angelegenheiten pro Anwalt

Durchschnittliche Anzahl von Rechtsangelegenheiten, die von den einzelnen Anwälten behandelt werden, wobei die Aufgliederungen „Praxisbereich“ und „Kategorie“ lauten.

Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Vertragsanforderungen

Monatlicher Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit von Vertragsanforderungen nach verschiedenen Vertragstypen.

Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Anfragen zu Datenschutz und Compliance.

Monatlicher Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit verschiedener Anfragen zu Datenschutz und Compliance.

Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Anfragen pro Praxisbereich

Monatlicher Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit von Anfragen an die Rechtsabteilung nach Praxisbereich.

Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt

Durchschnittliche Anzahl der von jedem Anwalt bearbeiteten Anfragen an die Rechtsabteilung, wobei die Aufgliederungen „Praxisbereich“ und „Kategorie“ sind.

Erfassung

Anzahl der Tage, während derer die Aktivität vom Typ „Erfassung“ für in diesem Jahr bis dato erstellte digitale forensische Anforderungen offen ist. Das Alter einer Aktivität wird vom Zeitpunkt der Erstellung der mit der Aktivität verknüpften Rechtsangelegenheit bis heute berechnet.

Interessenkonflikt

Alter offener Interessenkonfliktanforderungen, die übermittelt wurden. Das Alter wird vom Zeitpunkt der Erstellung der Anfragen an die Rechtsabteilung bis heute berechnet.

Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe

Anzahl der Benutzer in einer Benutzergruppe aus der Rechtsabteilung.

Trend von Rechtsangelegenheiten im Monatsvergleich

Monatlicher Trend der Anzahl der erstellten Rechtsangelegenheiten.

Trend von Anfragen an die Rechtsabteilung im Monatsvergleich

Monatlicher Trend der Anzahl der erstellten Anfragen an die Rechtsabteilung.

Offener Rückstand: Vertragsanforderungen

Anzahl der offenen Vertragsanforderungen, aufgeschlüsselt nach Geschäftsvolumen, die dieses Jahr bisher erstellt wurden, sowie ihr Alter.

Vorlegen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anzahl der Tage, während derer die Aktivität vom Typ „Präsentieren“ für in diesem Jahr bis dato erstellte digitale forensische Anforderungen offen ist. Das Alter einer Aktivität wird vom Zeitpunkt der Erstellung der mit der Aktivität verknüpften Rechtsangelegenheit bis heute berechnet.

Beibehalten

Anzahl der Tage, während derer die Aktivität vom Typ „Beibehalten“ für in diesem Jahr bis dato erstellte digitale forensische Anforderungen offen ist. Das Alter einer Aktivität wird vom Zeitpunkt der Erstellung der mit der Aktivität verknüpften Rechtsangelegenheit bis heute berechnet.

Datenschutz-Folgenbewertung

Alter offener Anfragen zu Datenschutz und Compliance, die übermittelt wurden. Das Alter wird vom Zeitpunkt der Erstellung der Anfragen an die Rechtsabteilung bis heute berechnet.

Anforderung innerhalb der SLA abgeschlossen

Anzahl der am Tag innerhalb der SLA geschlossenen Anfragen zu Datenschutz und Compliance.

Überprüfen

Anzahl der Tage, während derer die Aktivität vom Typ „Prüfung“ für in diesem Jahr bis dato erstellte digitale forensische Anforderungen offen ist. Das Alter einer Aktivität wird vom Zeitpunkt der Erstellung der mit der Aktivität verknüpften Rechtsangelegenheit bis heute berechnet.

Stock Preclearance

Alter der offenen Stock Preclearance-Anforderungen, die übermittelt wurden. Das Alter wird vom Zeitpunkt der Erstellung der Anfragen an die Rechtsabteilung bis heute berechnet.

Gesamtzahl der abgeschlossenen Anfragen an die Rechtsabteilung mit SLA

Anzahl der am Tag innerhalb der SLA geschlossenen Anfragen an die Rechtsabteilung.

Digitale Forensik-Anforderungen seit Jahresbeginn

Anzahl der digitalen forensischen Anforderungen, die bisher in diesem Jahr erstellt wurden.

Rechtsverträge seit Jahresbeginn

Anzahl der Vertragsanforderungen, die bisher in diesem Jahr erstellt wurden.

Rechtsangelegenheiten seit Jahresbeginn

Anzahl der Rechtsangelegenheiten, die bisher in diesem Jahr erstellt wurden.

Anfragen an die Rechtsabteilung zu Datenschutz und Compliance seit Jahresbeginn

Anzahl der Anfragen zu Datenschutz und Compliance, die bisher in diesem Jahr erstellt wurden.

Anfragen an die Rechtsabteilung seit Jahresbeginn

Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung, die bisher in diesem Jahr erstellt wurden.

% der Anfragen zu Datenschutz und Compliance, die die SLA erfüllt haben

Prozentsatz der Anfragen zu Datenschutz und Compliance, die in diesem Jahr bis heute innerhalb der definierten SLA beantwortet wurden. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Innerhalb der SLA abgeschlossene Anfragen]/[Gesamtzahl der abgeschlossenen Anfragen an die Rechtsabteilung mit SLA] * 100

Interessenkonflikt

Durchschnittliche Anzahl der Rechtsangelegenheiten in der Kategorie „Interessenkonflikt“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurden. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Interessenkonflikt] / [Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Rechtsabteilung – Ethik und Compliance]

Inhaltsprüfung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung in der Kategorie „Inhaltsprüfung“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurden. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Inhaltsprüfung] / [Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Rechtsabteilung]

Digitale Forensik (gilt für Anfragen an die Rechtsabteilung)

Durchschnittliche Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung in der Kategorie „Digitale Forensik“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurden. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Digitale Forensik] / [Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Rechtsabteilung – Digitale Forensik]

Digitale Forensik (gilt für Rechtsangelegenheiten)

Durchschnittliche Anzahl der Rechtsangelegenheiten in der Kategorie „Digitale Forensik“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurde. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Digitale Forensik] / [Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Rechtsabteilung – Digitale Forensik]

Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung (gilt für Anfragen an die Rechtsabteilung)

Durchschnittliche Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung in der Kategorie „Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurde. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung] / [Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Rechtsabteilung]

Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung (gilt für Rechtsangelegenheiten)

Durchschnittliche Anzahl der Rechtsangelegenheiten in der Kategorie „Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurde. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Angelegenheiten pro Anwalt > Kategorie = Allgemeine Anfrage an die Rechtsabteilung] / [Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Rechtsabteilung]

NDA-Anforderung

Durchschnittliche Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung in der Kategorie „Geheimhaltungsvereinbarung“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurde. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = NDA-Anforderung] / [Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Support für rechtsgültige Verträge]

Datenschutzbewertung

Durchschnittliche Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung in der Kategorie „Datenschutzbewertung“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurde. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Datenschutzbewertung] / [Anzahl der Mitglieder in Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Datenschutz und Compliance]

Datenschutzbewertung

Durchschnittliche Anzahl der Rechtsangelegenheiten in der Kategorie „Datenschutzbewertung“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurde. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Datenschutzbewertung] / [Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Datenschutz und Compliance]

Kaufvertragsprüfung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Durchschnittliche Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung in der Kategorie „Vertragsprüfung“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurde. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Kaufvertragsprüfung] / [Anzahl der Mitglieder in der Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Rechtsgültiger Kaufvertrag]

Stock Preclearance

Durchschnittliche Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung in der Kategorie „Stock Preclearance“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurde. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Stock Pre-Clearance] / [Anzahl der Mitglieder in Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Aktiengenehmiger der Rechtsabteilung]

Vorladung

Durchschnittliche Anzahl der Rechtsangelegenheiten in der Kategorie „Vorladung“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bis heute bearbeitet wurde. Die Punktzahl wird nach folgender Formel berechnet: [Durchschnittliche Rechtsangelegenheiten pro Anwalt > Kategorie = Vorladung] / [Anzahl der Mitglieder in Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Beschäftigung]

Prüfung von Verträgen mit Drittparteien

Durchschnittliche Anzahl der rechtlichen Anfragen in der Kategorie „Prüfung von Drittparteiverträgen“, die von jedem Anwalt in der jeweiligen Zuweisungsgruppe in diesem Jahr bearbeitet wurden. Die Punktzahl wird nach der folgenden Formel berechnet: [Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt > Kategorie = Drittparteivertrag]/[Anzahl der Mitglieder in Rechtsabteilungsgruppe > Rechtsabteilungsgruppe = Unterstützung von Rechtsverträgen]

Aufgliederungen

Allgemein für Legal Service Delivery-Anwendungen

- Gruppe
- Zugewiesen an (für alle Benutzer im System)
- Zugewiesen an (für Benutzer in den „Datenschutz und Compliance“-Gruppen der Rechtsabteilung)
- Kategorie

Management von Anfragen an die Rechtsabteilung

- Alter
- Zugewiesen an
- Kategorie
- Praxisbereich
- Priorität
- Status
- Unterkategorie

Management von Rechtsangelegenheiten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Angelegenheitsbesitzer
- Priorität
- Status (für Rechtsangelegenheiten)
- Status (für Rechtangelegenheitsaufgaben)

Legal Simple Contracts

- Zugewiesen an
- Kategorie
- Geschäftsvolumen
- Unterkategorie

Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten

- Zugewiesen an
- Angeforderte Aktivitäten
- Unterkategorie

Indikatorvisualisierungen

Indikator und sein Typ

Titel	Typ	Quellindikator/ Indikatorgruppe	Beschreibung
Registerkarte „Anforderungen“			
Gesamtzahl Anfragen (seit Jahresbeginn)	Punktzahl 	Anfragen an die Rechtsabteilung seit Jahresbeginn	Vergleicht die Anzahl der in diesem Jahr bis heute erhaltenen Anfragen mit demselben Zeitraum des Vorjahres.
Top-3-Anfragen für diesen Monat	Bewertungsliste 	Trend von Anfragen an die Rechtsabteilung im Monatsvergleich	Bietet Einblick in die wichtigsten aktiven Bereiche, in denen unternehmensinterne Akteure juristische Hilfe suchen.
Offene Anfragen nach Alter	Liste 	Offener Rückstand: Anfragen an die Rechtsabteilung	Gibt die Anzahl der offenen Anfragen zusammen mit deren Alter an. Dies gibt Aufschluss darüber, wie lange die Anfragen schon offen sind.
Anfragenstatistiken (seit Jahresbeginn)	Ring 	Anfrage an Rechtsabteilung [sn_lg_ops_request]	Anzahl der in diesem Jahr bis heute eingegangenen Anfragen an die Rechtsabteilung, gruppiert nach Praxisbereich oder anfragender Abteilung.
Durchschn. Anfragen pro Anwalt nach Kategorie	Liste 	Durchschnittliche Anfragen pro Anwalt	Durchschnittliche Anzahl von Anfragen an die Rechtsabteilung, die von jedem Anwalt in einem Praxisbereich bearbeitet werden.
Bearbeitungszeit von Anfragen	Liniendiagramm	Durchschnittliche Bearbeitungszeit	Monatlicher Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit von

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator und sein Typ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quellindikator/ Indikatorgruppe	Beschreibung
		von Anfragen pro Praxisbereich	Anfragen an die Rechtsabteilung nach Praxisbereich. Die Abschlusszeit wird vom Zeitpunkt der Erstellung einer Anfrage an die Rechtsabteilung bis zum Abschluss berechnet.
Registerkarte „Angelegenheiten“			
Gesamtzahl Angelegenheiten (seit Jahresbeginn)	Punktzahl 	Rechtsangelegenheiten seit Jahresbeginn	Vergleicht die Anzahl der in diesem Jahr bis heute eingegangenen Rechtsangelegenheiten mit demselben Zeitraum des Vorjahres.
Top-3-Angelegenheiten für diesen Monat	Bewertungsliste 	Trend von Rechtsangelegenheiten im Monatsvergleich	Bietet Einblicke in die aktivsten Arbeitsbereiche des Teams der Rechtsabteilung.
Offene Angelegenheiten nach Alter	Liste 	Offener Rückstand: Rechtsangelegenheiten	Gibt die Anzahl der offenen Rechtsangelegenheiten zusammen mit ihrem Alter an, das angibt, wie lange Rechtsangelegenheiten schon offen sind.
Angelegenheitsstatistiken (seit Jahresbeginn)	Ring 	Rechtsangelegenheit [sn_lg_matter_matter]	Anzahl der Rechtsangelegenheiten, die in diesem Jahr bis heute eingegangen sind, gruppiert nach Praxisbereich oder anfordernder Abteilung.
Durchschn. Angelegenheiten pro Anwalt nach Kategorie	Liste 	Durchschnittliche Angelegenheiten pro Anwalt	Durchschnittliche Anzahl von Rechtsangelegenheiten, die von jedem Anwalt in einem Praxisbereich bearbeitet werden.
Bearbeitungszeit von Angelegenheiten	Liniendiagramm 	Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Angelegenheiten pro Praxisbereich	Monatlicher Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit von Rechtsangelegenheiten nach Praxisbereich. Die Abschlusszeit wird vom Zeitpunkt der Erstellung einer Rechtsangeleinheit bis zum Schließen berechnet.
Registerkarte „Verträge“			
Gesamtzahl Vertragsanforderungen (seit Jahresbeginn)	Punktzahl 	Rechtsverträge seit Jahresbeginn	Vergleicht die Anzahl der in diesem Jahr bis heute erhaltenen Vertragsanforderungen mit demselben Zeitraum des Vorjahres.
Offene Vertragsanforderungen nach Geschäftsvolumen	Ring 	Offener Rückstand: Vertragsanforderungen	Zeigt an, wie lange die Vertragsanforderungen (nach Geschäftsvolumen) schon offen sind.
Offene Vertragsanforderungen	Liste 	Rechtsgültige Verträge: Durchschn. Alter	Durchschnittliches Alter von Vertragsanforderungen mit verschiedenen Geschäftsvolumen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator und sein Typ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quellindikator/ Indikatorgruppe	Beschreibung
nach Geschäftsvolumen und Alter			
Vertragsanforderungen nach Vertragstyp (seit Jahresbeginn)	Ring 	Anfrage an Rechtsabteilung [sn_lg_ops_request]	Anzahl des Vertragsanforderungen, die bisher in diesem Jahr erstellt wurden.
Bearbeitungszeit für Vertrag	Liniendiagramm 	Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Vertragsanforderungen	Zeigt den monatlichen Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit von Vertragsanforderungen nach verschiedenen Vertragstypen an. Die Abschlusszeit wird vom Zeitpunkt der Erstellung einer Vertragsanforderung bis zum Schließen berechnet.
Registerkarte „Datenschutz und Compliance“			
Gesamtzahl Anfragen zu Datenschutz und Compliance (seit Jahresbeginn)	Punktzahl 	Anfragen an die Rechtsabteilung zu Datenschutz und Compliance seit Jahresbeginn	Vergleicht die Anzahl der in diesem Jahr bis heute erhaltenen Anfragen zu Datenschutz und Compliance mit demselben Zeitraum des Vorjahres.
Offene Anfragen nach Kategorie und Alter	Liste 	Datenschutz und Compliance #Offener Rückstand	Zeigt nach verschiedenen Anfragetypen an, wie lange die Anfragen zu Datenschutz und Compliance schon offen sind.
Anfragen zu Datenschutz und Compliance nach Kategorie (seit Jahresbeginn)	Ring 	Anfrage an Rechtsabteilung [sn_lg_ops_request]	Anzahl der offenen Anfragen an die Rechtsabteilung in den Praxisbereichen „Datenschutz“ oder „Compliance“.
% der Anfragen, die innerhalb der SLA beantwortet wurden (seit Jahresbeginn)	Punktzahl 	% der Anfragen zu Datenschutz und Compliance, die die SLA erfüllt haben	Zeigt den Prozentsatz der Anfragen zu Datenschutz und Compliance, die innerhalb der definierten SLA beantwortet wurden.
Bearbeitungszeit der Anfrage	Liniendiagramm 	Durchschnittliche Bearbeitungszeit von Anfragen zu Datenschutz und Compliance.	Zeigt den monatlichen Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit verschiedener Anfragen zu Datenschutz und Compliance an. Die Abschlusszeit wird vom Zeitpunkt der Zuweisung einer Anfrage an einen Anwalt bis zum Schließen berechnet.
Registerkarte „Digitale Forensik“			
Gesamtzahl digitale forensische Anforderungen (seit Jahresbeginn)	Punktzahl 	Digitale Forensik-Anforderungen seit Jahresbeginn	Vergleicht die Anzahl der in diesem Jahr bis heute erhaltenen digitalen forensischen Anforderungen mit demselben Zeitraum des Vorjahres.
Offene Aktivitäten nach Alter	Liste 	Digitale Forensik #Offener Rückstand	Zeigt an, wie lange die Aktivitäten der digitalen forensischen Anforderungen schon geöffnet sind. Das Alter einer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Indikator und sein Typ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quellindikator/ Indikatorgruppe	Beschreibung
			Aktivität wird vom Zeitpunkt der Erstellung der mit der Aktivität verknüpften Rechtsangelegenheit bis heute berechnet.
Bearbeitungszeit von Aktivitäten	Liniendiagramm 	Durchschnittliche Bearbeitungszeit der digitalen forensischen Aktivität	Zeigt den monatlichen Trend der durchschnittlichen Abschlusszeit verschiedener digitaler forensischer Aktivitäten an. Die Abschlusszeit wird vom Zeitpunkt der Erstellung einer Aktivitätsaufgabe bis zum Schließen berechnet.

Datenvisualisierungen

Im Dashboard angezeigte Berichte

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Anfragen nach Geografie (seit Jahresbeginn)	Karte 	Anfrage an Rechtsabteilung [sn_lg_ops_request]	Die Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung, die bisher in diesem Jahr von Benutzern aus verschiedenen Regionen eingegangen sind, wird auf einer Karte angezeigt.
Angeforderte Aktivitäten (seit Jahresbeginn)	Ring 	Rechtsangelegenheitsaufgabe [sn_lg_matter_task]	Anzahl der bisher in diesem Jahr für die digitalen forensischen Anforderungen angeforderten Aktivitäten.
Offene Anfragen nach Kategorie	Ring 	Anfrage an Rechtsabteilung [sn_lg_ops_request]	Anzahl der offenen Anfragen an die Rechtsabteilung in den Kategorien „Stock Preclearance“, „Interessenkonflikt“ oder „Datenschutzbewertung“.
Offene Aktivitäten	Ring 	Rechtsangelegenheitsaufgabe [sn_lg_matter_task]	Anzahl der offenen Aktivitäten für alle digitalen forensischen Anforderungen bis heute.
Angelegenheiten nach Geografie (seit Jahresbeginn)	Karte 	Rechtsangelegenheit [sn_lg_matter_matter]	Die Anzahl der Rechtsangelegenheiten, die bisher in diesem Jahr von Erfüllern der Rechtsabteilung aus verschiedenen Regionen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Dashboard angezeigte Berichte (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			erstellt wurden, wird auf einer Karte angezeigt.

Dashboard „Rechtliche Angelegenheiten“

Das Dashboard „Rechtliche Angelegenheiten“ bietet der Rechtsabteilung umfassende Berichte. Im Dashboard werden mithilfe von Performance Analytics Berichte und Metriken zu Anfragen an die Rechtsabteilung und zu Rechtsangelegenheiten bereitgestellt.

Der Justiziar und die Leiter der Praxisbereiche können das Performance Analytics Legal Executive-Dashboard verwenden, um mit Echtzeitberichten Einblicke in rechtliche Angelegenheiten, Leistung und Trends zu erhalten.

Hinweis:
Die klassische Version des Dashboards „Rechtliche Angelegenheiten“ ist veraltet. Wenn Sie eine gespeicherte URL öffnen, um auf das klassische Dashboard für Führungskräfte zuzugreifen, wird automatisch das Next Experience-Dashboard angezeigt. Wenn Sie die klassische Version angepasst haben, überprüfen und migrieren Sie Ihre Anpassungen zum Next Experience-Dashboard „Rechtliche Angelegenheiten“.

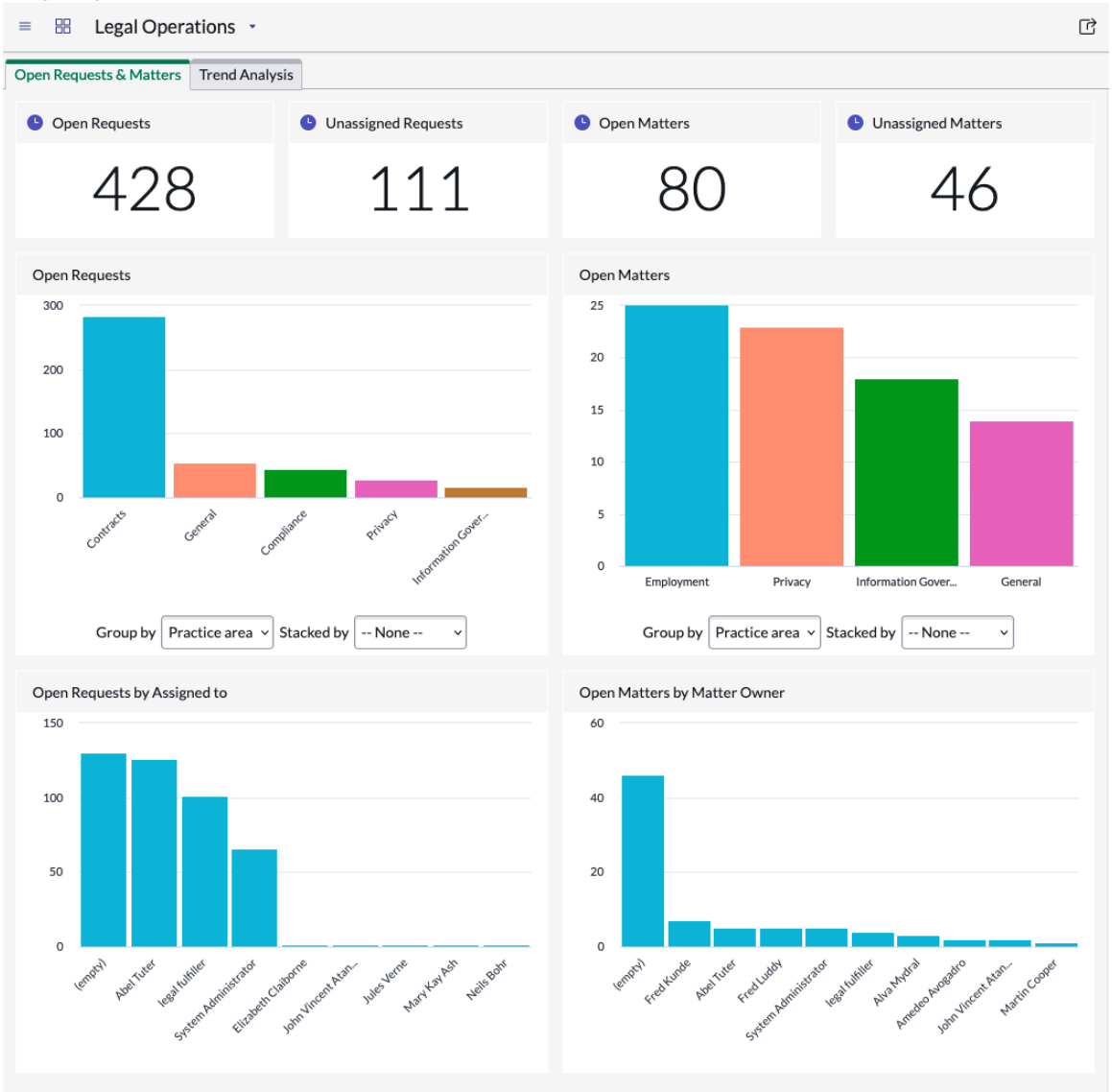
Auf das Dashboard „Rechtliche Angelegenheiten“ zugreifen

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Juristische Anforderung** > **Dashboards für Rechtsangelegenheiten** und klicken Sie auf **Rechtliche Angelegenheiten**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

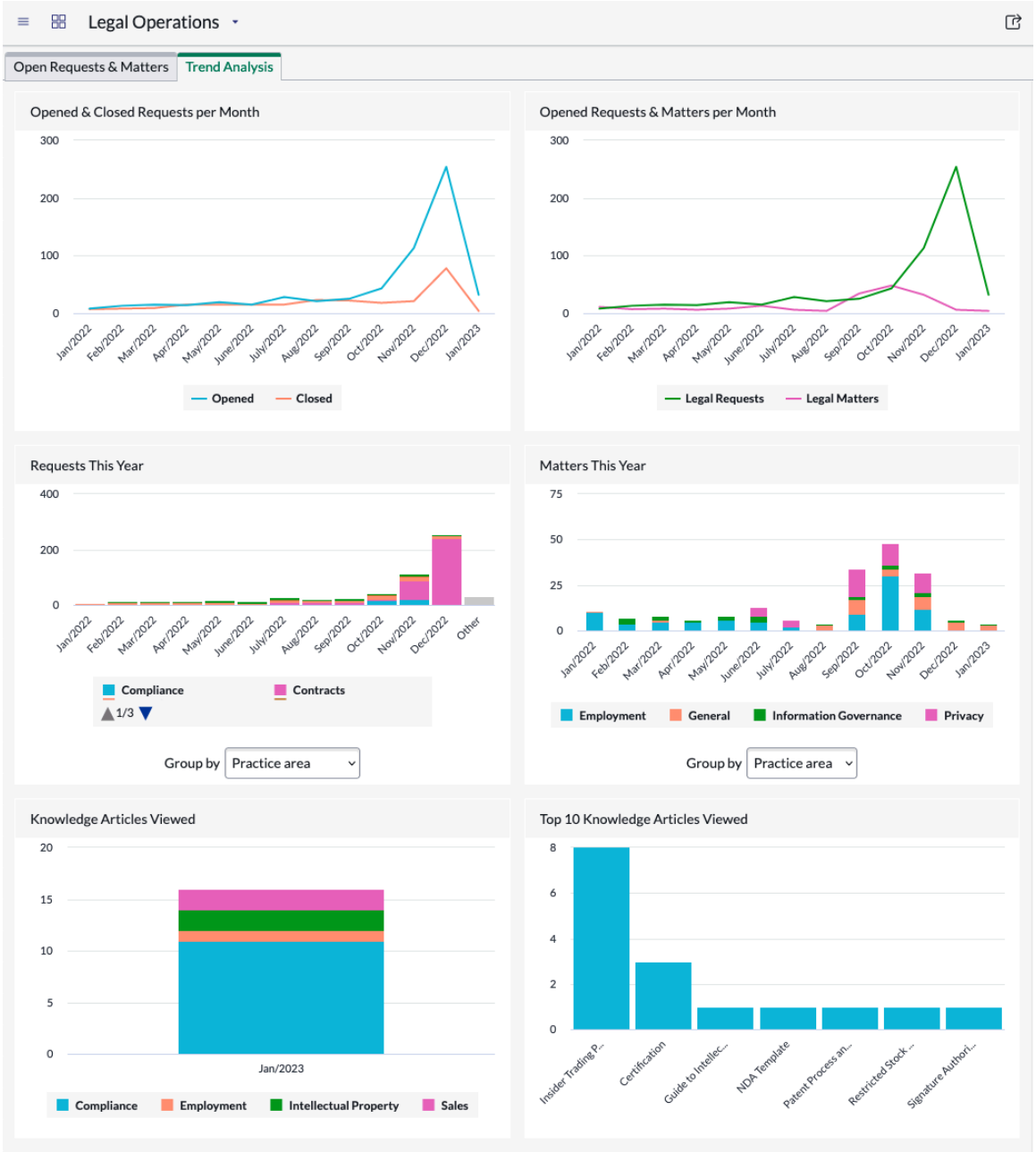
Registerkarte „Open Requests & Matters“ (Offene Anforderungen und Angelegenheiten)



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Trendanalyse“



Endanwender und Rollen

Rollen, die zum Anzeigen und Veröffentlichen von Berichten erforderlich sind

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Leser von Berichten der Rechtsabteilung: Kann für Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten die jeweilige Anzahl, die Status, die Einstufungen „zugewiesen“ und „nicht zugewiesen“ sowie den Trend über einen bestimmten Zeitraum einsehen	sn_lg_ops.legal_report_viewer
Herausgeber von Berichten der Rechtsabteilung: Hat Zugriff zum Erstellen, Ändern und Veröffentlichen von Berichten für Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten	sn_lg_ops.legal_report_publisher

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen

Im Dashboard angezeigte Berichte

Titel	Typ	Beschreibung
Registerkarte „Open Requests & Matters“ (Offene Anforderungen und Angelegenheiten)		
Offene Anfragen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung, die keinen der folgenden Status aufweisen: „Geschlossen – vollständig“, „Geschlossen – unvollständig“ oder „Abgebrochen“
Nicht zugewiesene Anfragen	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Anfragen an die Rechtsabteilung, die sich im Status „Neu“ befinden und noch niemandem zugewiesen sind
Offene Rechtsangelegenheiten	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Rechtsangelegenheiten, die keinen der folgenden Status aufweisen: „Geschlossen – vollständig“ oder „Abgebrochen“
Nicht zugewiesene Rechtsangelegenheiten	Einzelne Punktzahl	Anzahl der Rechtsangelegenheiten, die sich im Status „Neu“ befinden und noch niemandem zugewiesen sind
Offene Anfragen	Balken	Anzahl offener Anfragen an die Rechtsabteilung. Die Anfragen in diesem Bericht sind nach Praxisbereichen gruppiert. Verwenden Sie die Listen **Gruppieren nach** und **Gestapelt nach**, um die Datendarstellung des Diagramms zu ändern.
Offene Rechtsangelegenheiten	Balken	Anzahl offener Rechtsangelegenheiten. Die Rechtsangelegenheiten in diesem Bericht sind nach Praxisbereichen gruppiert. Verwenden Sie die Listen **Gruppieren nach** und **Gestapelt nach**, um die Datendarstellung des Diagramms zu ändern.
Offene Anfragen nach „Zugewiesen an“	Balken	Anzahl der offenen Anfragen an die Rechtsabteilung, die sich in einem der folgenden Status befinden: „Neu“, „Zugewiesen“, „In Bearbeitung“. Die Anfragen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Dashboard angezeigte Berichte (Fortsetzung)

Titel	Typ	Beschreibung
		in diesem Bericht sind nach zugewiesenen Benutzern gruppiert.
Offene Rechtsangelegenheiten nach zugeordneten Verantwortlichen	Balken	Anzahl der offenen Rechtsangelegenheiten, die sich in einem der folgenden Status befinden: „Neu“, „Zugewiesen“, „In Bearbeitung“. Die Rechtsangelegenheiten in diesem Bericht sind nach den für die Rechtsangelegenheiten Verantwortlichen gruppiert.
Registerkarte „Trendanalyse“		
Geöffnete und geschlossene Anfragen pro Monat	Zeitreihenlinie	Monatlicher Trend geschlossener Anfragen an die Rechtsabteilung gegenüber geöffneten Anfragen an die Rechtsabteilung, die im aktuellen Jahr erstellt wurden
Offene Anfragen an die Rechtsabteilung und Rechtsangelegenheiten pro Monat	Zeitreihenlinie	Monatlicher Trend der Anfragen an die Rechtsabteilung und der Rechtsangelegenheiten
Anfragen an die Rechtsabteilung dieses Jahr	Gestapelte Spalten	Anfragen an die Rechtsabteilung, die im aktuellen Jahr erstellt wurden. Die Anfragen in diesem Bericht sind nach Praxisbereichen gruppiert.
Rechtsangelegenheiten dieses Jahr	Gestapelte Spalten	Rechtsangelegenheiten, die im aktuellen Jahr erstellt wurden. Die Angelegenheiten in diesem Bericht sind nach Praxisbereichen gruppiert.
Angezeigte Wissensartikel	Gestapelte Spalten	Anzahl der im aktuellen Jahr erstellten Wissensartikel, die angezeigt wurden. Die Artikel in diesem Bericht sind nach Artikelkategorien gruppiert.
Top 10 der angezeigten Wissensartikel	Balken	Top 10 der Wissensartikel, die am häufigsten angezeigt wurden. Die Artikel in diesem Bericht sind nach der Kurzbeschreibung der Artikel gruppiert.

Domänentrennung und Legal Service Delivery

Für Anwendungen in Legal Service Delivery wird Domänentrennung unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Legal Service Delivery umfasst die folgenden Anwendungen:

- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung
- Management von Rechtsangelegenheiten
- Legal Conflict of Interest
- Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten
- Legal Simple Contracts
- Legal Stock Preclearance
- Center für Rechtsangelegenheiten
- Legal Virtual Agent Conversations
- Legal Mobile

Alle mit den folgenden Anwendungen installierten Tabellen können domänengetrennt sein.

- Management von Anfragen an die Rechtsabteilung
- Management von Rechtsangelegenheiten
- Legal Conflict of Interest
- Digitale Forensik für Rechtsangelegenheiten
- Legal Simple Contracts
- Legal Stock Preclearance

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

So funktioniert die Domain Separation in Legal Service Delivery

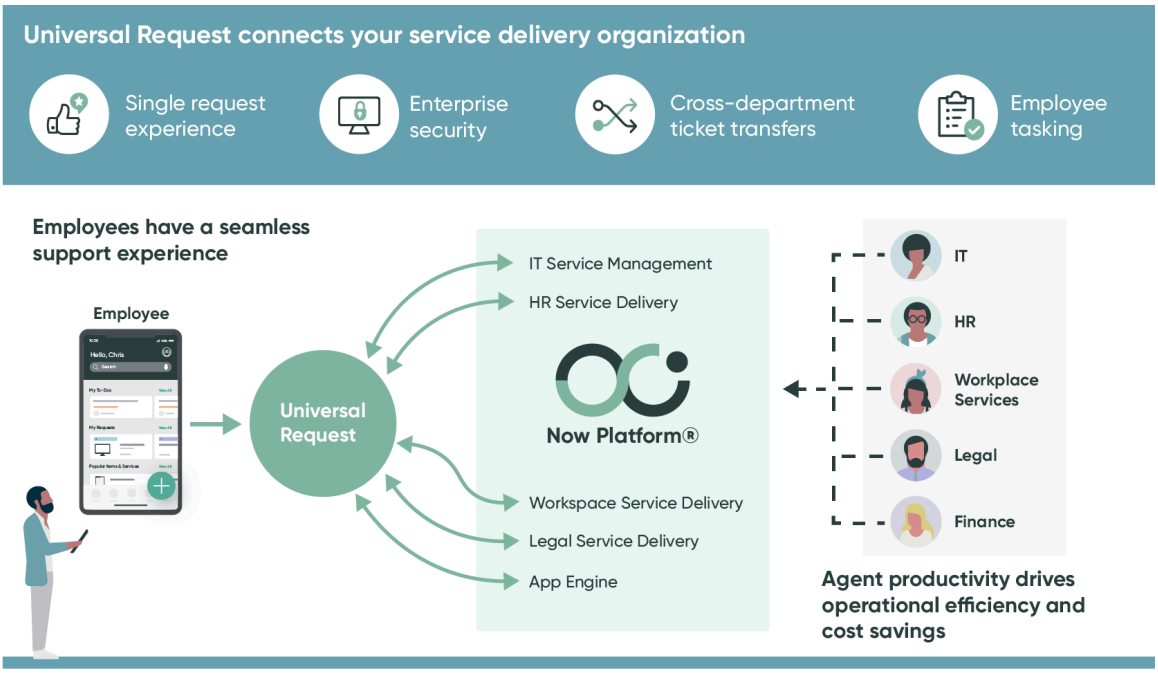
- Wenn ein Mitarbeiter eine Anfrage an die Rechtsabteilung einreicht, kann die Anfrage Benutzern der Rechtsabteilung zugewiesen werden, die sich in derselben Domäne wie der Mitarbeiter befinden.
- Rechtsanwälte oder juristische Mitarbeiter können nur an den Anfragen an die Rechtsabteilung arbeiten, die innerhalb der Domäne erstellt wurden, zu der sie gehören.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Universal-Anforderung

ServiceNow Universal-Anforderung unterstützt Kunden auf ihrem Weg zu Enterprise Service Management (ESM) oder Global Business Services (GBS), indem Service Desk-Mitarbeiter in die Lage versetzt werden, Fälle nahtlos im gesamten Unternehmen zu lösen und so für eine bessere Mitarbeiter-Experience zu sorgen.



Mitarbeiter-Experience

Verbessern Sie die Experience, indem Sie die Verwirrung der Mitarbeiter vermeiden, wenn sie herausfinden, an welche Abteilung sie sich wenden sollen, um Hilfe zu erhalten. Blenden Sie die Komplexität des Servicebereitstellungsprozesses aus, indem Sie Anforderungsübertragungen im gesamten Unternehmen im Hintergrund abwickeln.

Unternehmenssicherheit

Beschränken Sie den Zugriff auf die Anforderung zum Zeitpunkt der Erstellung oder nach der Bewertung der Anforderung, um zu entscheiden, ob ein Service Desk-Mitarbeiter ein Ticket mit vertraulichen Informationen anzeigen darf. Diese Sicherheitsoptimierung gewährleistet, dass die Sicherheit beim Übertragen der Anforderung zwischen bereichsbezogenen Anwendungen aufrechterhalten wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abteilungsübergreifende Ticketübertragungen

Übertragen Sie Tickets zwischen bereichsbezogenen Anwendungen, indem Sie den Übertragungstyp konfigurieren, ohne die Sicherheitsprotokolle zu beeinträchtigen. Leiten Sie Tickets auch mithilfe künstlicher Intelligenz weiter.

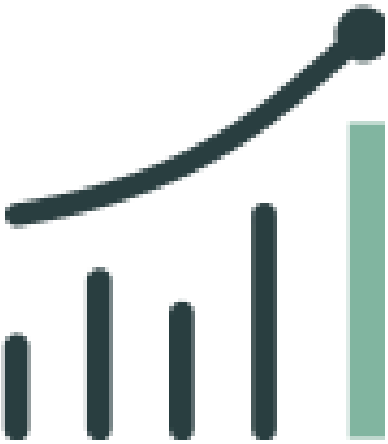
Aufgabenfähigkeiten

Beauftragen Sie Mitarbeiter, zusätzliche Informationen zu erhalten, die zur Erfüllung der Mitarbeiteranfrage erforderlich sind. Integrieren Sie das UR-Aufgaben-Framework, um eine allgemeine und standardmäßige Aufgaben-Experience für den Service Desk-Mitarbeiter/ Erfüller und den Mitarbeiter zu erstellen.

Untersuchen	Konfigurieren	integrieren
		
Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Service Desk-Mitarbeiter und Manager die Universal-Anforderung verwenden.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Erweitern Sie die Fähigkeiten von Universal-Anforderungen durch die Integration mit anderen -Anwendungen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Analytics- und Reporting-Lösungen	Referenz
		
Bearbeiten Sie Universal-Anforderungen, und verwalten Sie Sicherheit und Übertragungen.	Koordinieren Sie die Arbeit, und verbessern Sie Prozesse mithilfe von Dashboards und Berichten.	Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

Universal-Anforderung erkunden

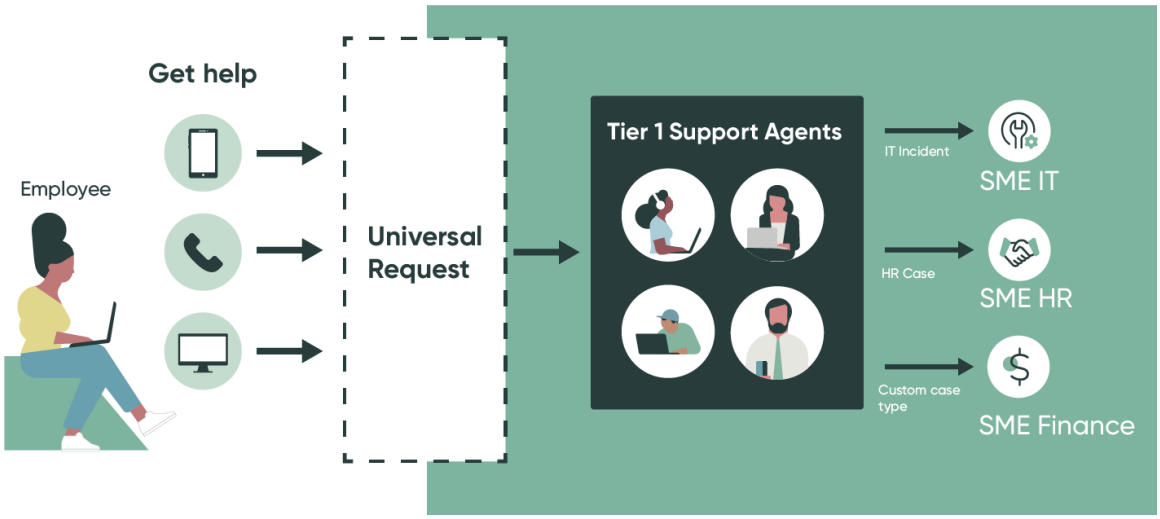
Die Anwendung ServiceNow Universal-Anforderung ermöglicht die abteilungsübergreifende Berichterstellung von der ursprünglichen Mitarbeiteranfrage bis zur endgültigen Problemlösung. Sie können die Status der Tickets und Aktivitätenströme aus verschiedenen Abteilungen in einer einheitlichen und vereinfachten Experience für Ihr Personal und Ihre Service Desk-Mitarbeiter abbilden.

Die Anwendung Universal-Anforderung unterstützt die folgenden zwei gängigen ESM- bzw. GBS-Servicebereitstellungsmodelle.

Abteilungsübergreifender Support-Desk Stufe 1

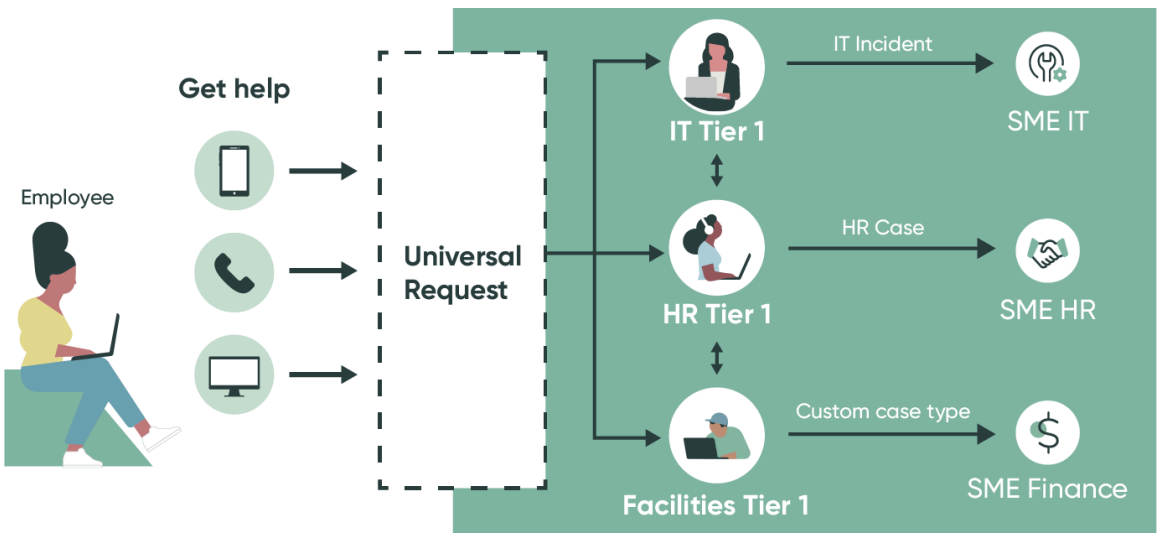
Dieses Support-Desk-Modell können Sie verwenden, wenn Ihr Unternehmen über eine Gruppe umfassend ausgebildeter Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung routinemäßiger Anforderungen verfügt. In diesem Modell werden universelle Anforderungen den abteilungsübergreifenden Support-Desk-Mitarbeitern der Stufe 1 zugewiesen, um nicht gelöste Anforderungen in einer bestimmten Abteilung zu selektieren, zu lösen oder an eine höhere Supportstufe weiterzuleiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Eingebettete Support-Desks der Stufe 1

Dieses Support-Desk-Modell können Sie verwenden, wenn Ihr Unternehmen in jeder Abteilung (IT, HR, Finanzen usw.) Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 hat. In diesem Modell werden universelle Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 für die entsprechende Abteilung weitergeleitet, die sie anschließend lösen, eskalieren oder an die richtige Abteilung übertragen.



Die Anwendung Universal-Anforderung bietet dem Personal und den Service Desk-Mitarbeitern Ihres Unternehmens die folgenden wichtigen Vorteile:

- Mitarbeiter können eine Anforderung erstellen, indem sie im Serviceportal einfach auf **Hilfe anfordern** klicken, wenn sie die betreffenden Suchergebnisse nicht finden können oder sich nicht sicher sind, welche Abteilung sie um Hilfe bitten sollen.
- Die Mitarbeiter haben in allen Serviceabteilungen eine einheitliche und gleichbleibende Experience auf den Ticketseiten.
- Service Desk-Mitarbeiter können Fälle und Anforderungen effektiv durch abteilungsübergreifende Interaktionen lösen, anstatt in Silos zu arbeiten.
- Sie erhalten eine End-to-End-Benutzer-Experience mit vollständiger Transparenz der Falldetails.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Tickets können mit mehr Sicherheit von einer Abteilung in die andere oder zwischen Support-Desks der Stufe 1 und übergeordneten Supportteams bestimmter Abteilungen übertragen werden.
- Service Desk-Mitarbeiter können mit der Anwendung UR-Aufgabe Mitarbeiter beauftragen, ein Katalogelement abzuschließen oder ein Dokument hochzuladen, damit eine Anforderung schnell gelöst wird.
- Die End-to-End-Experience kann mit abteilungsübergreifenden SLAs und Metriken überwacht und verbessert werden.

Universelle Anforderungen und Interaktionsdatensätze (Datensätze für neue Anrufe) im Vergleich

Universelle Anforderungen und Interaktionsdatensätze werden beide von Service Desk-Mitarbeitern aus verschiedenen Abteilungen erstellt und verwendet. Die Art und Weise des Umgangs mit ihnen ist jedoch unterschiedlich. Die folgenden Informationen vermitteln einen Überblick über die Datensätze und die Unterschiede zwischen ihnen.

Interaktionsdatensatz

Ein Interaktionsdatensatz bzw. ein Datensatz für einen neuen Anruf dient einem Service Desk-Mitarbeiter dazu, sich während eines Live-Chats oder Telefonanrufs Notizen zu machen und die nächsten Schritte festzulegen. Von einem Interaktionsdatensatz aus können Service Desk-Mitarbeiter folgende Aktionen ausführen:

- Die Interaktion an eine bereits vorhandene Anforderung, z. B. einen IT-Incident, einen HR-Fall oder eine universelle Anforderung, anhängen
- Ein neues Abteilungsticket erstellen, z. B. einen IT-Incident oder einen HR-Fall.
- Eine universelle Anforderung erstellen und einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Zuweisungsgruppe der Stufe 1 in einer bestimmten Abteilung zuweisen-

Angenommen, ein Service Desk-Mitarbeiter erhält einen Live-Chat von einem Kunden, der ein technisches Problem hat. Der Service Desk-Mitarbeiter dokumentiert die Konversation in einem Interaktionsdatensatz und stellt fest, dass das Problem Fachwissen der IT-Abteilung erfordert. Um eine nahtlose Übergabe zu gewährleisten, erstellt der Service Desk-Mitarbeiter einen IT-Incident.

Universal-Anforderung

Eine universelle Anforderung wird aus einem Interaktionsdatensatz oder einem Datensatz für einen neuen Anruf erstellt, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter feststellt, dass ein neuer Aufgabendatensatz durch Zuweisung zu einer Stufe-1-Zuweisungsgruppe an eine andere Abteilung übertragen werden muss.

Angenommen, ein Mitarbeiter möchte im Selfserviceportal des Unternehmens bestimmte Informationen über medizinische Leistungen finden. Der Mitarbeiter sucht nach Informationen zu medizinischen Leistungen und findet keine relevanten Katalogelemente. In diesem Fall kann der Mitarbeiter im Portal **Hilfe anfordern** auswählen, um eine Universal-Anforderung zu erstellen.

In der folgenden Tabelle werden die allgemeinen Unterschiede zwischen Interaktionsdatensätzen und universellen Anforderungen aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterschiede zwischen Universal-Anforderung und Interaktionsdatensatz

Universal-Anforderung	Interaktionsdatensatz
Universelle Anforderungen sind Aufgabendatensätze, mit denen Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 Mitarbeiterprobleme über einen beliebigen Kanal lösen oder eskalieren können.	Interaktionsdatensätze sind temporäre Datensätze, mit denen Service Desk-Mitarbeiter die ursprünglichen Interaktionen mit Mitarbeitern aus einem Chat oder Telefonanruf erfassen. Der Service Desk-Mitarbeiter legt fest, ob ein neuer Aufgabendatensatz erstellt wird oder die Daten einem vorhandenen Datensatz hinzugefügt werden.
Universelle Anforderungen sind Datensätze, die an die anfordernde Person gerichtet sind. Die universellen Anforderungen werden auf der Seite mit der Ticketliste der anfordernden Person aufgeführt. Die einzelnen Tickets können auf der Standardticketseite angezeigt werden.	Interaktionsdatensätze sind nicht an die anfordernde Person gerichtet.
Die universelle Anforderung ist ein Aufgabentyp, an dem Service Desk-Mitarbeiter arbeiten. Die universelle Anforderung unterstützt die abteilungsübergreifende Übertragung von Tickets und eine einheitliche Ticketseiten-Experience für die anfordernde Person.	Der Interaktionsdatensatz ist kein Aufgabentyp.
Die universelle Anforderung ist ein Aufgabentyp, der als übergeordneter Datensatz für andere Datensätze dient, die als untergeordnete Datensätze erstellt werden, z. B. INC, HRC und benutzerdefinierte Aufgabentypen. Sie wird auch für alle abteilungsübergreifenden Berichte verwendet.	Interaktionsdatensätze können nicht für abteilungsübergreifende SLA-Berichte verwendet werden.

Universal-Anforderung-Datenmodell

Universal-Anforderung ist ein Aufgabentyp, der die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit und die Einheitlichkeit der Mitarbeiter-Experience unterstützt. Universal-Anforderung wird zum übergeordneten Datensatz für primäre Abteilungstickets, z. B. IT-Incidents und HR-Fälle und ermöglicht Ihrem Unternehmen die Messung abteilungsübergreifender SLAs und OLAs.

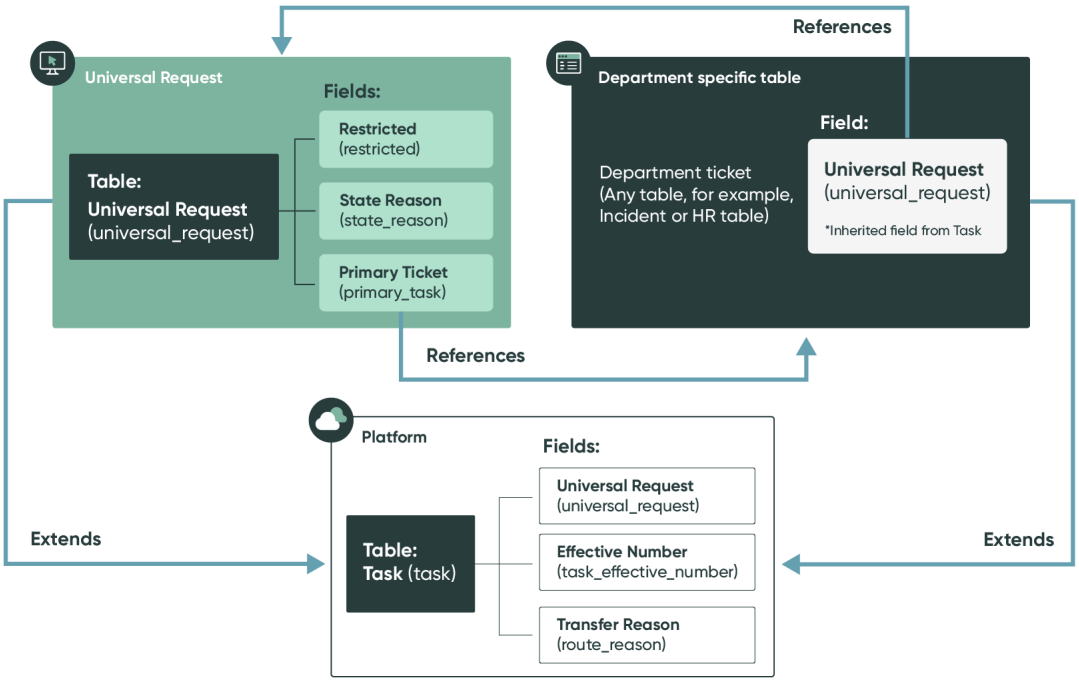
Die universelle Anforderung (Universal Request, UR) ist eine Aufgabe, die aus einer der folgenden Quellen erstellt werden kann.

- Von der anfordernden Person erstellt: Ein Mitarbeiter reicht mit einer der folgenden Methoden eine Anforderung ein.
  - Mit einem Klick auf **Hilfe anfordern** im Serviceportal oder Mitarbeiter-Center
  - Durch Antippen von **Benötigt Unterstützung** auf einem Mobilgerät
  - Über den Virtual Agent-Chat in den Portalen
- Vom Service Desk-Mitarbeiter erstellt: Ein Mitarbeiter des IT Service Desk wird per Telefonanruf oder Live-Chat von einem Mitarbeiter kontaktiert, startet einen Datensatz für einen neuen Anruf oder einen Interaktionsdatensatz und kann in manchen Fällen eine universelle Anforderung anstelle eines Abteilungstickets erstellen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann diese universelle Anforderung dann einer entsprechenden Zuweisungsgruppe der Stufe 1 zuweisen.
- Vom System generiert: Je nach Konfiguration kann eine universelle Anforderung erstellt werden, wenn ein Mitarbeiter einen Datensatzersteller übermittelt. Der Datensatzersteller

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ist so konfiguriert, dass automatisch eine universelle Anforderung erstellt wird, um die abteilungsübergreifende Übertragung der Anforderung zu ermöglichen und der anfordernden Person eine einheitliche Ticketansicht zu bieten.

Das folgende Diagramm zeigt eine allgemeine Übersicht über das Datenmodell universeller Anforderungen.



Das Universal-Anforderung-Datenmodell verwendet eine Kombination von Tabellen zum Speichern von Daten:

- Now Platform-Tabellen
- In Universal-Anforderung enthaltene Tabellen

Weitere Informationen hierzu finden Sie in der Liste der Universal-Anforderung-Plugins.

Die Tabelle „Aufgabe“ [task] wurde geändert und enthält die folgenden Felder:

- Ein Feld für eine universelle Anforderung (Universal Request, UR) verweist auf den übergeordneten UR-Datensatz. Mit diesem Modell kann jede Tabelle die Tabelle „Aufgabe“ so erweitern, dass sie ein untergeordnetes Element der UR wird.
- Im Feld „Effektive Anzahl“ (Identifikationsnummer) wird die UR-Nummer gespeichert, wenn der Anforderung eine UR zugeordnet ist. Wenn sie keiner UR zugeordnet ist, wird im Feld „Effektive Anzahl“ die aktuelle abteilungsspezifische Anforderungsnummer gespeichert.
- Im Feld „Übertragungsgrund“ wird der Grund für die Übertragung der Anforderung gespeichert. Die möglichen Optionen lauten:

  Mit Auflösung

  Gibt an, dass die Anforderung abgeschlossen ist und wieder an Universal-Anforderung, die spezifische Abteilung oder den spezifischen Service übertragen wird

  Ohne Auflösung

  Gibt an, dass die Anforderung nicht abgeschlossen ist und wieder an Universal-Anforderung, die spezifische Abteilung oder den spezifischen Service übertragen wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Tabelle „Universal-Anforderung“ enthält:

- Gründe für die kundenseitigen Status
- Detailinformationen zu den primären Tickets abteilungsspezifischer Anforderungen
- Eingeschränktes Feld, das angibt, ob die erstellte Anforderung vertraulich ist oder nicht

Universal-Anforderung enthält auch Benutzerrollen und ACLs, die Kunden für den Zugriff auf verschiedene Tabellen verwenden können. Dies betrifft sowohl interne als auch externe Benutzerrollen.

Die universelle Anforderung ist ein neuer Aufgabentyp, der aus der Basistabelle „Aufgabe“ [task] erweitert und eindeutig durch eine Nummer mit dem Präfix **UR** identifiziert wird.

Universal-Anforderung Tabelle

Feld	Beschreibung
Primäres Ticket	Verweist auf die Anforderung, die derzeit unter der universellen Anforderung aktiv ist. Beispiel: INC1022201
Geöffnet für	Die anfordernde Person, für die die universelle Anforderung erstellt wird
Status	Derzeitiger Status der universellen Anforderung. Eine UR kann sich in einem der folgenden Status befinden: • Neu • In Bearbeitung • Auf Antwort von Anwender warten • Abgeschlossen Weitere Informationen zu den UR-Status finden Sie unter Universal-Anforderung – Status und Gründe.
Statusgrund	Der an den Service Desk-Mitarbeiter gerichtete Grund für einige Status, die der anfordernden Person angezeigt werden. Die Werte für den Statusgrund sind: **Selektierung:** Ein möglicher Statusgrund, wenn der Status einer universellen Anforderung **In Bearbeitung** lautet und darauf hinweist, dass die universelle Anforderung selektiert wird **Primäres Ticket WIP:** Ein möglicher Statusgrund, wenn der Status einer universellen Anforderung **In Bearbeitung** lautet und darauf hinweist, dass ein aktives primäres Ticket bearbeitet wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Universal-Anforderung Tabelle (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Antwort bestätigen: Ein möglicher Statusgrund, wenn der Status einer universellen Anforderung **In Bearbeitung** lautet, der Statusgrund sich jedoch in **Antwort bestätigen** ändert, damit die Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 benachrichtigt werden, dass sie die Antwort entweder abnehmen oder ablehnen müssen, bevor das Ticket für die anfordernde Person geschlossen wird. Dies geschieht, wenn die Kennzeichnung **Benötigt Überprüfung** der universellen Anforderung auf „true“ festgelegt wurde. **Lösung akzeptieren:** Ein möglicher Statusgrund, wenn eine universelle Anforderung den Status **Antwort wird erwartet** hat, was darauf hinweist, dass eine Aktion der anfordernden Person zur Abnahme der bereitgestellten Lösung aussteht **Aktion erforderlich:** Ein möglicher Statusgrund, wenn eine universelle Anforderung den Status **Antwort wird erwartet** hat, was darauf hinweist, dass die anfordernde Person eine weitere Aktion ausführen muss
Beschränkt	Option zur Einschränkung des Zugriffs auf ein Ticket mit vertraulichen Daten. Wenn ein Ticket als „Beschränkt“ markiert wurde, können nur Service Desk-Mitarbeiter mit Zugriffsrechten für vertrauliche Anforderungen das Ticket anzeigen und lösen.

Feld „Primäres Ticket“ der Tabelle „Universelle Anforderung“

Das Feld „Primäres Ticket“ in der universellen Anforderung legt den UR-Status und die Ticketansicht der anfordernden Person fest. Legen Sie mit der Standardticket-Seitenkonfiguration des primären Tickets fest, welche Inhalte in verschiedenen Abschnitten einer Standardticket-Seite angezeigt werden. Das primäre Ticket für eine universelle Anforderung ist ein Abteilungsticket, z. B. ein IT-Incident oder ein HR-Fall.

Hinweis:
Eine universelle Anforderung kann jeweils nur ein primäres Ticket haben.

Für eine universelle Anforderung, die zum ersten Mal erstellt wird, gibt es keine primären Tickets. Bei der Erstellung eines untergeordneten Abteilungstickets (z. B. ein IT-Incident oder ein HR-Fall) aus der universellen Anforderung wird das untergeordnete Ticket zum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

primären Ticket. Wenn das primäre Ticket zurück an die universelle Anforderung oder an eine andere Abteilung übertragen wurde, ist das Feld „Primäres Ticket“ leer. Diese Abfolge wird fortgesetzt, wenn neue primäre Tickets hinzugefügt und zurück an die universelle Anforderung oder eine andere Abteilung übertragen werden.

Wenn ein Datensatzersteller so konfiguriert ist, dass er automatisch eine universelle Anforderung erstellt, wird die UR zum übergeordneten Datensatz. Bei der Erstellung eines Abteilungstickets wird dieser Datensatz zum primären Ticket und bleibt es, bis er wieder an die universelle Anforderung, eine andere Abteilung oder einen anderen Service übertragen wird.

Universal-Anforderung Rollen und Gruppen

Universal Request kann von Benutzern mit bestimmten Rollen und Zugriffsrechten verwendet werden.

Universal Request-Rollen

Rolle	Beschreibung
sn_uni_req.universal_request_read	Benutzer mit dieser Rolle haben Lesezugriff auf die Anwendung Universal Request und die zugehörigen Funktionen.
sn_uni_req.ur_admin	UR-Administratoren können Universal Request einrichten und konfigurieren.
sn_uni_req.routing_agent	Benutzer mit dieser Rolle können universelle Anforderungen öffnen, aktualisieren und schließen. Standardmäßig können universelle Anforderungen nur Benutzern mit der Rolle „sn_uni_req.routing_agent“ zugewiesen werden.
sn_uni_req.universal_request_write	Benutzer mit dieser Rolle haben sowohl Lese- als auch Schreibzugriff auf die Anwendung Universal Request und die zugehörigen Funktionen.
sn_uni_req.ur_service_owner	Benutzer mit dieser Rolle fungieren als Serviceverantwortliche der universellen Anforderung und legen den Prozess zur Bearbeitung der universellen Anforderung fest.
sn_uni_req.sensitiveinfo_agent	Benutzer mit dieser Rolle können die als eingeschränkt gekennzeichneten Tickets anzeigen und bearbeiten. Eingeschränkte Tickets enthalten vertrauliche Informationen und sind vor der Einsichtnahme durch die Allgemeinheit geschützt.

Von der Anwendung Universal-Anforderung werden die folgenden standardmäßigen Zuweisungsgruppen als Demodaten bereitgestellt. Sie können die standardmäßigen Gruppen anpassen oder Zuweisungsgruppen erstellen, die für Ihr Unternehmen spezifisch sind.

Standardmäßige Zuweisungsgruppen

Gruppe	Beschreibung
IT-Weiterleitungsgruppe	Zuweisungsgruppe aus Service Desk-Mitarbeitern der Stufe 1, die sowohl universelle Anforderungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßige Zuweisungsgruppen (Fortsetzung)

Gruppe	Beschreibung
	als auch IT-Incidents verwalten. Die Service Desk-Mitarbeiter dieser Zuweisungsgruppe haben sowohl die Rolle „Universal Request“ als auch die Rolle „ITIL“. Der IT-Weiterleitungsgruppe zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter können: • Universal Request verwalten • Aus der übergeordneten universellen Anforderung untergeordnete IT-Incidents erstellen
HR-Weiterleitungsgruppe	Zuweisungsgruppe aus Service Desk-Mitarbeitern der Stufe 1, die sowohl universelle Anforderungen als auch HR-Fälle verwalten. Die Service Desk-Mitarbeiter dieser Zuweisungsgruppe haben sowohl die Rolle „Universal Request“ als auch die Rolle „HR“. Der HR-Weiterleitungsgruppe zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter können: • Universal Request verwalten • Aus der übergeordneten universellen Anforderung untergeordnete HR-Fälle erstellen
Universal Request-Weiterleitungsgruppe	Zuweisungsgruppe aus Service Desk-Mitarbeitern der Stufe 1, die sich vor allem auf universelle Anforderungen konzentrieren. Die Service Desk-Mitarbeiter dieser Zuweisungsgruppe haben die Rolle „Universal Request“. Der Universal Request-Weiterleitungsgruppe zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter können: • Die universelle Anforderung auf der übergeordneten Ebene lösen • Die universelle Anforderung einer anderen Zuweisungsgruppe, z. B. einer HR- oder IT-Weiterleitungsgruppe, zuweisen

Universal-Anforderung – Status und Gründe

Der Status einer universellen Anforderung (Universal Request, UR) wird durch den Status des primären Tickets bestimmt. Das primäre Ticket für eine UR ist ein untergeordnetes Abteilungsticket, z. B. ein IT-Incident oder ein HR-Fall. Eine universelle Anforderung kann jeweils nur ein primäres Ticket haben.

Hier einige Beispiele für die Auswirkungen des primären Tickets auf eine universelle Anforderung:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn kein primäres Ticket vorhanden ist, wird die für das UR-Ticket verfügbare Seitenansicht der anfordernden Person durch die standardmäßige Ticketkonfiguration für UR bestimmt.
- Wenn ein untergeordneter IT-Incident das primäre Ticket einer universellen Anforderung ist, wird die für das UR-Ticket verfügbare Seitenansicht der anfordernden Person durch die standardmäßige Ticketkonfiguration für Incidents bestimmt.
- Wenn ein untergeordneter HR-Fall das primäre Ticket einer universellen Anforderung ist, wird die für das UR-Ticket verfügbare Seitenansicht der anfordernden Person durch die standardmäßige Ticketkonfiguration für Fälle bestimmt.

UR-Status und Statusgründe

Der Status einer universellen Anforderung (Universal Request, UR) beschreibt, wo sich die UR-Anforderung innerhalb ihres Lebenszyklus befindet.

UR-Status und Gründe

Status	Beschreibung
Neu	Die UR-Anforderung wird erstellt und kann selektiert werden. Dies ist der erste Status im Lebenszyklus.
In Bearbeitung	Der Status, in dem die UR selektiert und bearbeitet wird. Beispielsweise kann der Status aus den folgenden Gründen „In Bearbeitung“ sein: • **Selektierung**: Wird vom Weiterleitungsmitarbeiter selektiert. • **Primäres Ticket – In**Bearbeitung: Die primäre Aufgabe ist derzeit in Arbeit. • **Antwort bestätigen**: Warten auf die Bestätigung der vom Mitarbeiter der Abteilung bereitgestellten Lösung durch den Weiterleitungsmitarbeiter.
Antwort wird erwartet	Der Status, wenn eine Benutzeraktion aussteht. Mögliche Gründe für diesen Status sind: • **Aktion erforderlich**: Wenn der Service Desk-Mitarbeiter den Benutzer um eine Aktion oder Information gebeten hat • **Lösung akzeptieren**: Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die anfordernde Person um Abnahme der Lösung gebeten hat
Abgeschlossen	Die UR ist geschlossen.
Abgebrochen	Die UR wurde abgebrochen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR-Status und Gründe (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	Hinweis: Anfordernde Personen können eine universelle Anforderung (UR) nur stornieren, wenn ihr keine aktiven oder geschlossenen primären Tickets zugeordnet sind. Außerdem muss der Status der universellen Anforderung entweder **Neu** oder **In Bearbeitung** sein.

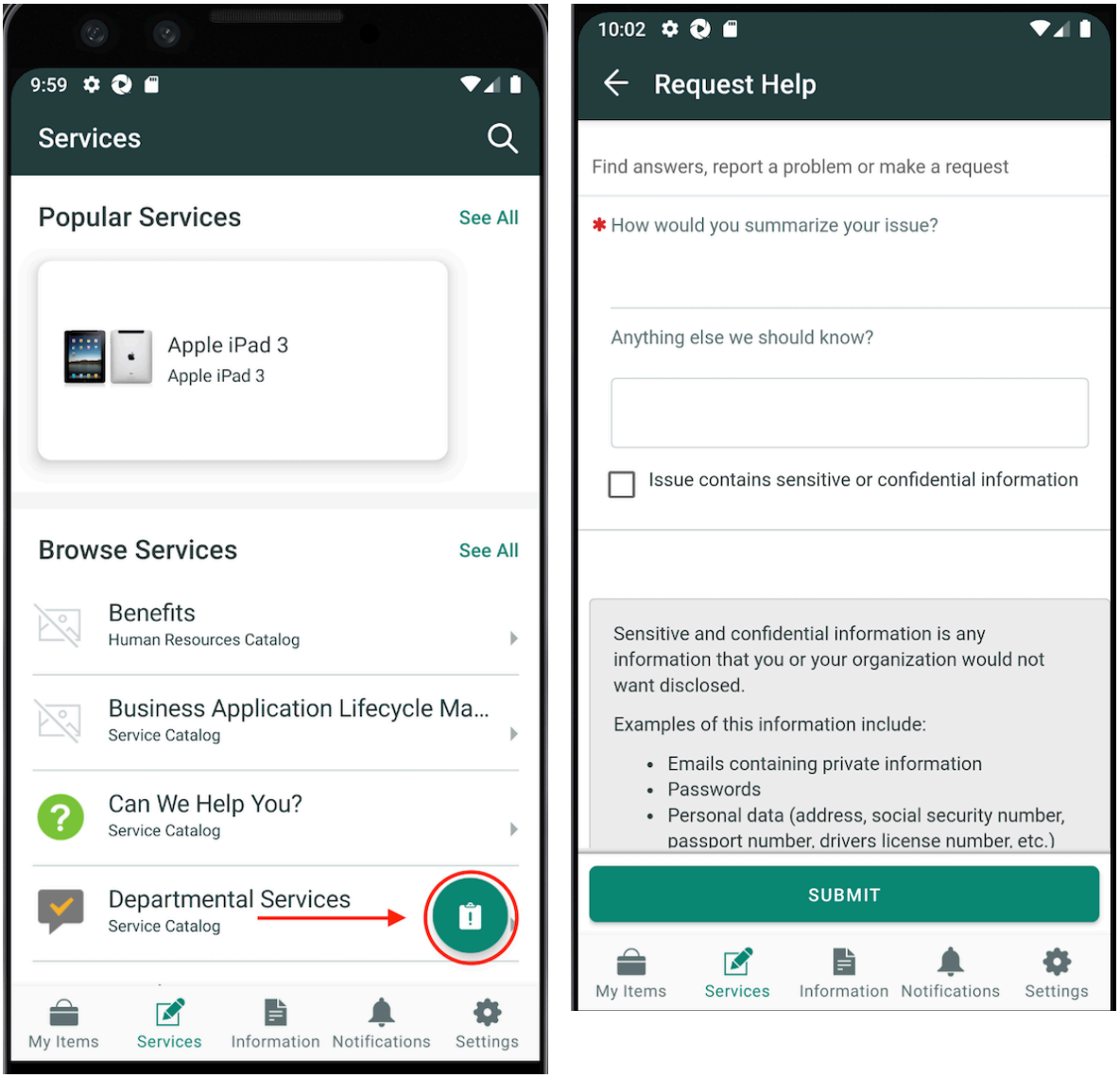


Mobile Experience für Universal-Anforderung

Erstellen Sie mit der Now Mobile-Anwendung universelle Anforderungen über ein Mobilgerät. Bleiben Sie verbunden und greifen Sie in Echtzeit auf Informationen zu.

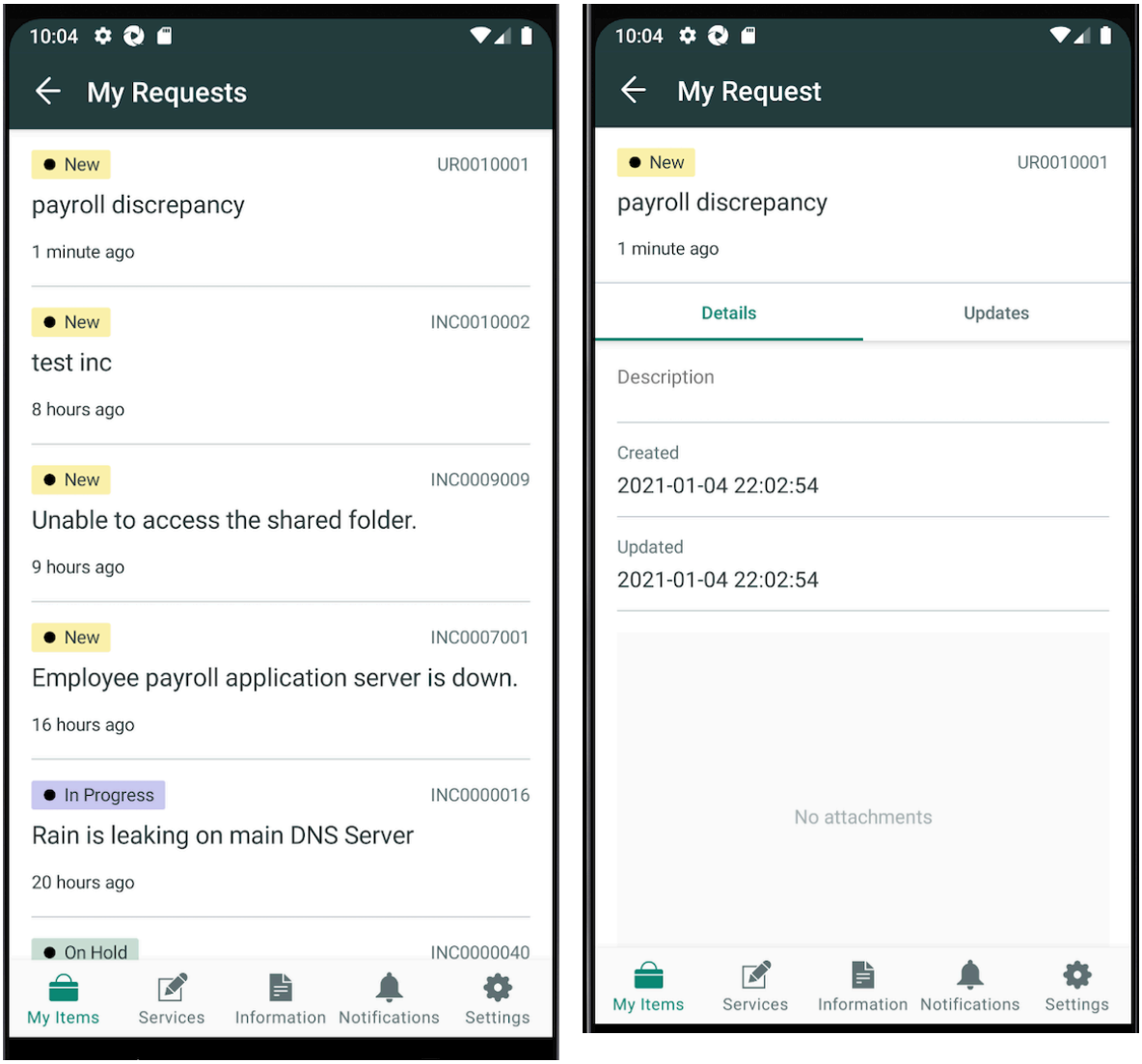
Eine anfordernde Person kann per Mobilgerät universelle Anforderungen erstellen, indem sie im Kontextmenü der Registerkarte **Services** auf den Link **Hilfe erhalten** tippt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Von der mobilen Experience für Universal-Anforderung wird in der Listenansicht ein Snapshot der erstellten universellen Anforderungen und ihrer Status bereitgestellt. Durch Tippen auf die universelle Anforderung gelangen Sie zur Detailansicht der Anforderung mit den Updates.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

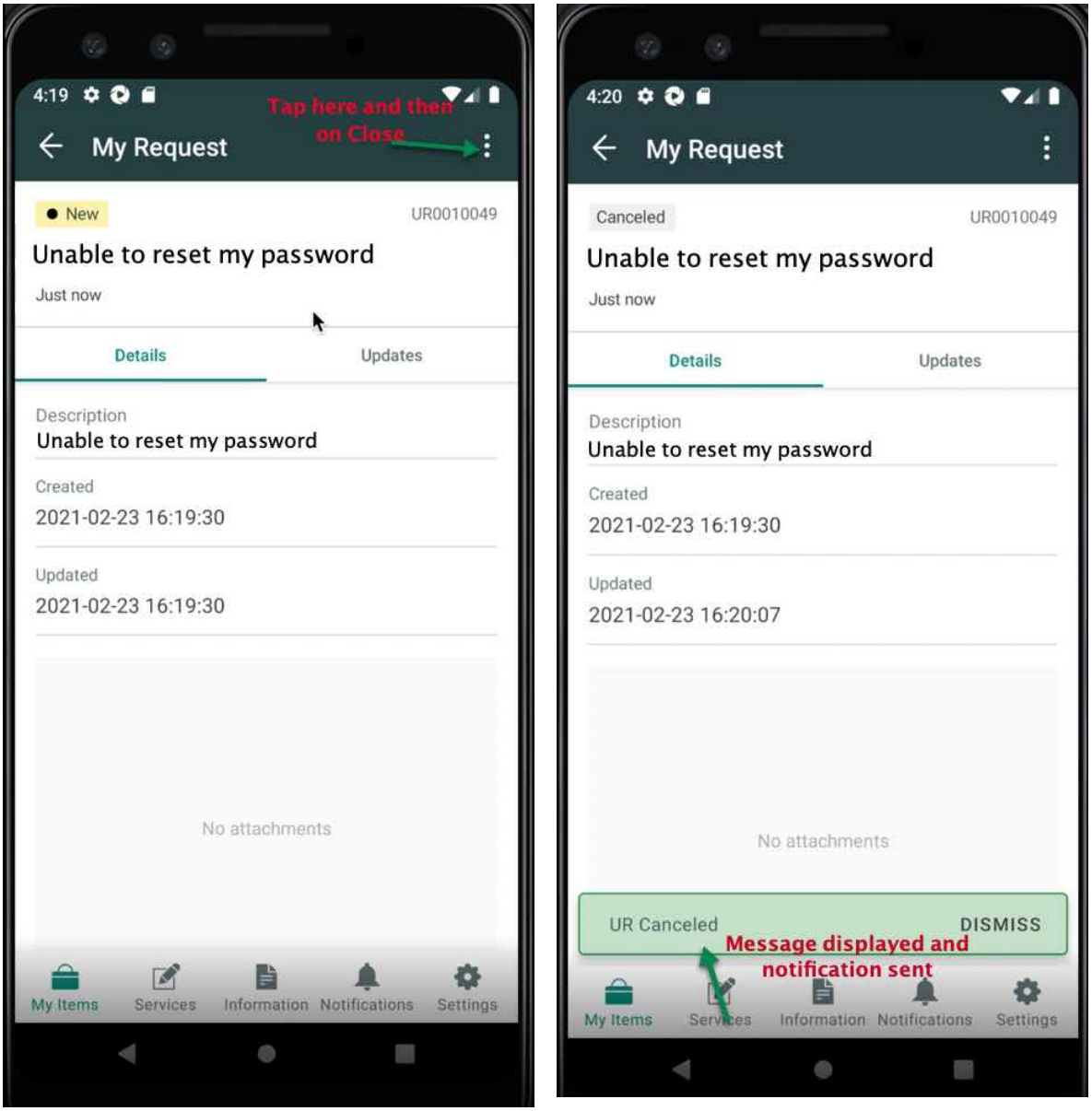


Anfordernde Personen können eine universelle Anforderung (UR) über das Mobilgerät abbrechen und den Grund hierfür eingeben, wenn sie sie nicht mehr benötigen oder bereits gelöst haben. Wenn eine universelle Anforderung abgebrochen wird, werden E-Mail-Benachrichtigungen an die anfordernde Person und an den Mitarbeiter gesendet, der sie bearbeitet.

Hinweis:
Anfordernde Personen können eine universelle Anforderung (UR) nur stornieren, wenn ihr keine aktiven oder geschlossenen primären Tickets zugeordnet sind. Außerdem muss der Status der universellen Anforderung entweder **Neu** oder **In Bearbeitung** sein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Guided Setup für Universal-Anforderung

Bevor Sie die Anwendung ServiceNow® Universal-Anforderung in Ihrem Unternehmen verwenden, müssen Sie Universal-Anforderung einrichten. Legen Sie gemeinsam mit Ihren Stakeholdern Anforderungen für die effektive Einrichtung der Anwendung fest, um die Bedürfnisse Ihres Unternehmens zu erfüllen.

Anforderung

Erforderliche Rolle: admin

Bevor Sie beginnen

Treffen Sie sich mit Stakeholdern und legen Sie die folgenden Anforderungen fest:

- Universal-Anforderung-Workflow für Ihre Organisation
- Benutzer, Gruppen und Rollen
- Services und Abteilungen, die Universal-Anforderung verwenden sollen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Schritte

Von der Anwendung Universal-Anforderung werden zwei Guided Setups für die Konfiguration der Anwendung in der ServiceNow-Instanz bereitgestellt.

- **Guided Setup für UR** zum Konfigurieren der Anwendung Universal-Anforderung
- **Guided Setup für Services** zur Konfiguration Ihrer benutzerdefinierten UR-Anwendungen für einzelne Abteilungen

Guided Setup verwenden

Verwenden Sie das Guided Setup für Universal-Anforderung und führen Sie die Aufgaben in der vorgesehenen Reihenfolge durch, um UR und die benutzerdefinierten UR-Anwendungen für Ihre Abteilungen zu konfigurieren.

Navigieren zu **Universal-Anforderung** > **Administration**, öffnen Sie die folgenden geführten Setups, und führen Sie die Aufgaben aus.

- **Guided Setup für UR**
- **Guided Setup für Services**

Universal-Anforderung einrichten und konfigurieren

Richten Sie Universal-Anforderung ein und konfigurieren Sie das Plugin so, dass Service Desk-Mitarbeiter universelle Anforderungen zur Lösung der Probleme von Mitarbeitern erstellen und bearbeiten können.

Machen Sie sich mit den vorhandenen Informationen vertraut, bevor Sie Universal-Anforderung einrichten und konfigurieren.

Die Anwendung Universal Request verwendet HTML-Markup zur Darstellung von Kommentaren, die zwischen UR und den untergeordneten Tickets kopiert werden. Diese Funktion verwendet [CODE]-Tags, die durch den Eigenschaftswert `glide.ui.security.allow_codetag` gesteuert werden, der standardmäßig auf true festgelegt ist. Wenn Sie diesen Eigenschaftswert in false ändern, werden Kommentare möglicherweise nicht ordnungsgemäß dargestellt und in Ihren Kommentaren tauchen möglicherweise HTML-Tags auf.

Universal-Anforderung-Plugins

Fordern Sie die folgenden Plugins an und aktivieren Sie sie, um Universal Request in Ihrer Anwendung zu verwenden.

Universal-Anforderung aktivieren

Mit der Administratorrolle können Sie das Plugin Universal-Anforderung (com.snc.universal_request) aktivieren. Dieses Plugin ist standardmäßig nicht aktiv. Sie müssen es installieren, um die Anwendung Universal-Anforderung verwenden zu können. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Universal-Anforderung-Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugins für Universal-Anforderung

Plugin	Beschreibung
Universal Request: Reporting [com.snc.universal_request.reporting]	Dient zum Erstellen und Anzeigen verschiedener Universal-Anforderung-Berichte.
Mitarbeiterbereich [com.agent_workspace]	Dient zum Erstellen, Anzeigen und Lösen universeller Anforderungen im Mitarbeiterbereich.
Agent Assist Recommendation [com.snc.agent_recommend]	Dient zum Verwenden von Agent Assist-Empfehlungen im Mitarbeiterbereich.
Universal Request Core [com.snc.universal_request_core]	Enthält die Datenmodelländerungen in der Aufgabentabelle zur Unterstützung der Universal-Anforderung-Anwendung.
Service Catalog - Workspace [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	Dient zum Verwenden von Service Catalog im Mitarbeiterbereich.
Service Portal - Standard Ticket [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	Dient zum Aktivieren der Standardticket-Seite für Ihr Serviceportal.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Xanadu)

Mit Universal-Anforderung installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Universal-Anforderung-Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Rollen in Universal-Anforderung

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Weiterleitungsmitarbeiter [sn_uni_req.routing_agent]	Verantwortlich für die anfängliche Selektierung universeller Anforderungen und deren Weiterleitung an die richtige Abteilung oder Warteschlange. **Hinweis:** Nur Benutzern mit dieser Rolle können universelle Anforderungen zugewiesen werden.	sn_uni_req.universal_request_write
Universal Request #Lesezugriff [sn_uni_req.universal_request_read]	Verfügt über Zugriff zum Anzeigen von Universal-Anforderung-Datensätzen.	Keine
Universal Request – Schreibzugriff [sn_uni_req.universal_request_write]	Verfügt über Zugriff zum Erstellen oder Aktualisieren universeller Anforderungen in der Anwendung.	sn_uni_req.universal_request_read
Universal Request-Admin [sn_uni_req.ur_admin]	Kann die Konfiguration der Universal-Anforderung-Anwendung anzeigen.	sn_uni_req.routing_agent
Universal Request-Serviceverantwortlicher [sn_uni_req.ur_service_owner]	Kann auf Prozessübersichtsberichte der Universal Request-Anwendung zugreifen.	Keine
Universal Request – SensitiveInfo-Mitarbeiter [sn_uni_req.sensitiveinfo_agent]	Kann Tickets anzeigen und bearbeiten, die als **Beschränkt** gekennzeichnet sind. Eingeschränkte Tickets enthalten vertrauliche Informationen und sind vor der Einsichtnahme durch die Allgemeinheit geschützt.	Keine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Tabellen

Tabellen in Universal-Anforderung

Tabelle	Beschreibung
Universal Request [universal_request]	Darin werden Universal Request-Datensätze und Statusgründe gespeichert.
Transferkonfiguration [universal_request_route_conf]	Enthält die Weiterleitungskonfiguration, die zur Weiterleitung von Aufgaben verwendet wird.
Service-Zuweisungsgruppe [universal_request_service_assignment_group]	Darin werden Details zu Zuweisungsgruppen verschiedener in UR konfigurierter Services gespeichert.
Statuszuordnung [universal_request_state_mapping]	Enthält die Statuszuordnungskonfiguration, die die Status von Abteilungstickets den Universal Request-Status zuordnet.
Servicekonfiguration [universal_request_service_conf]	Darin werden Details der Services gespeichert, die in der Universal-Anforderung-Anwendung konfiguriert sind.
Service-Satz [universal_request_service_set]	Darin werden Details der Service-Sätze (Abteilung) der Organisation gespeichert.
Zuweisungsgruppe für Service-Satz [universal_request_service_set_assignment_group]	Darin werden Zuweisungsgruppendetails der Service-Sätze (Abteilung) gespeichert.
SLA-Aufgliederung nach primärem Ticket und Zuweisungsgruppe [sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group]	
Zuordnungskonfiguration [universal_request_transfer_mapping]	
Zuordnungsfelder übertragen [universal_request_transfer_fields_mapping]	
Universal Request – Prioritätsdatensuche [dl_universal_request_priority]	
Universal Request – Aktivitätsprotokoll [universal_request_activity_log]	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Plugin „Universal-Anforderung Advanced Work Assignment“ aktivieren

Sie können das Plugin „Universal-Anforderung: Advanced Work Assignment“ (com.snc.universal_request.awa) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Wenn Sie dieses Plugin aktivieren, können Sie Advanced Work Assignment verwenden und Arbeitselemente automatisch Service Desk-Mitarbeitern basierend auf ihrer Verfügbarkeit in der Universal-Anforderung-Anwendung zuweisen. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
Das Plugin „Universal-Anforderung: Advanced Work Assignment“ (com.snc.universal_request.awa) erfordert ein separates Abonnement und muss von ServiceNow-Mitarbeitern aktiviert werden.

Installieren Sie vor der Installation des Plugins „Universal Request: Advanced Work Assignment“ (com.snc.universal_request.awa) das Plugin „Universal Request“. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Xanadu)

Plugin „Universal-Anforderung Integration for Incident management“ aktivieren

Sie können das Plugin „Universal Request: Integration for Incident management“ (com.snc.incident.universal_request) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Durch das Aktivieren dieses Plugins kann die ServiceNow Incident-Management-Anwendung mit Universal-Anforderung integriert werden. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Installieren Sie vor der Installation des Plugins „Universal Request Integration for Incident management“ (com.snc.incident.universal_request) das Plugin „Universal Request“.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Xanadu)

Plugin „Universal-Anforderung NLU Model for Virtual Agent Conversations“ aktivieren

Sie können das Plugin „Universal-Anforderung: NLU Model for Virtual Agent Conversations“ (com.snc.universal_request.nlu) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Durch die Aktivierung dieses Plugins können Sie in Universal-Anforderung NLU für Virtual Agent-Konversationen verwenden. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
Das Plugin „Universal-Anforderung: NLU Model for Virtual Agent Conversations“ (com.snc.universal_request.nlu) erfordert ein separates Abonnement und muss von ServiceNow-Mitarbeitern aktiviert werden.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Xanadu)

Plugin „Universal-Anforderung Reporting“ aktivieren

Sie können das Plugin „Universal-Anforderung: Reporting“ (com.snc.universal_request.reporting) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Aktivieren Sie dieses Plugin, um Berichte in Universal Request zu verwenden. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

   Hinweis:
   Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

   Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Xanadu)

Plugin „Universal-Anforderung Virtual Agent Conversations“ aktivieren

Sie können das Plugin „Universal-Anforderung: Virtual Agent Conversations“ (com.snc.universal_request.va) aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Aktivieren Sie dieses Plugin, um Virtual Agent in Universal Request einzurichten und zu verwenden. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
Das Plugin „Universal-Anforderung: Virtual Agent Conversations“ (com.snc.universal_request.va) erfordert ein separates Abonnement und muss von ServiceNow-Mitarbeitern aktiviert werden.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Liste der Plugins (Xanadu)

Plugin „Predictive Intelligence for Universal-Anforderung“ aktivieren

Sie können das Predictive Intelligence for Universal-Anforderung -Plugin (com.snc.universal_request.ml) aktivieren, um ML-Lösungen (maschinelles Lernen) in der Anwendung Universal-Anforderung zu verwenden, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Das Plugin „Predictive Intelligence for Universal-Anforderung“ (com.snc.universal_request.ml) erfordert ein separates Abonnement und muss von ServiceNow-Mitarbeitern aktiviert werden.

Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen -Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

- Predictive Intelligence für Universal-Anforderung erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie dieses Plugin installieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Predictive Intelligence

  Installieren Sie dieses Plugin, um die Erstellung von Lösungen für maschinelles Lernen mit Daten in Ihrer Instanz zu aktivieren. Das Plugin bietet verschiedene Funktionen und Lösungstypen zum Trainieren des Systems, um Datenergebnisse vorherzusagen, zu empfehlen und voranzutreiben. Trainierte Lösungen können bei Verwendung einer Vorhersage-API durch jede beliebige Anwendung aufgerufen werden.

  Universal Request

  Installieren Sie dieses Plugin, um die Universal-Anforderung-Anwendung zu verwenden.

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Predictive Intelligence for Universal-Anforderung -Plugin (com.snc.universal_request.ml) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Performance Analytics and Reporting für Universal-Anforderung aktivieren

Mit der Administratorrolle können Sie für Universal-Anforderung das Plugin „Performance Analytics and Reporting for Universal-Anforderung“ (com.snc.universal_request.pa) aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Suchen Sie das Plugin „Performance Analytics and Reporting for Universal-Anforderung“ (com.snc.universal_request.pa) mithilfe der Filterkriterien und Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

Hinweis:
Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt.

Universal-Anforderung konfigurieren

Richten Sie die Funktionen, Komponenten und Integrationen von Universal-Anforderung ein, die Sie benötigen, um Ihren Service Desk- und anderen Mitarbeitern Service und Support bereitzustellen.

Benutzer und Gruppen konfigurieren

Ein Benutzer ist eine Person, die auf Ihre Instanz zugreifen kann, und eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Einer Gruppe zugeordnete Benutzer werden als Gruppenmitglieder aufgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Gruppeninformationen werden bei den meisten Prozessen in der Now Platform für die Zuweisung von Arbeit zu Teams und das Anfordern von Freigaben verwendet. Alle auf eine UR-Gruppe angewendeten Regeln werden automatisch allen Gruppenmitgliedern zugewiesen, z. B. Rollen und Zuweisungsregeln.

Prozedur
- Sie können vorhandene Benutzer und Gruppen mit dem Guided Setup importieren.
- Neue Benutzer und Gruppen können Sie mit der Benutzeradministrationsfunktion von *Now Platform* erstellen.
  - Einen Benutzer erstellen
  - Anwendergruppe erstellen
  - Fügen Sie einer Gruppe einen Anwender hinzu

Rollen zu UR-Benutzern zuweisen

Mit Rollen wird der Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in der Anwendung Universal-Anforderung gesteuert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin
Bevor Sie Ihren Benutzern Rollen zuweisen können, müssen diese Benutzer und Gruppen bereits konfiguriert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Benutzer und Gruppen konfigurieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einzelnen Benutzern oder Gruppen Rollen zuweisen. Wenden Sie Rollen auf Gruppen an. Die Mitglieder dieser Gruppen übernehmen daraufhin diese Rollen. Die Universal-Anforderung-Anwendung bietet eine Liste von Standardrollen und -gruppen, die von Ihrer Organisation verwendet werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung Rollen und Gruppen.

Prozedur
- Sie können vorhandene Benutzer und Gruppen mit dem Guided Setup Rollen zuweisen.
- Sie können Benutzern und Gruppen auch mit der Benutzerverwaltungsfunktion *Now Platform* Rollen zuweisen.
  - Einem Benutzer eine Rolle zuweisen
  - Einer Gruppe eine Rolle zuweisen

Konfiguration von Servicelevel-Vereinbarungen für Universal-Anforderung

Sie können Definitionen von Servicelevel-Vereinbarungen anzeigen, ändern oder erstellen, die für die Universal-Anforderung-Anwendung bereitgestellt werden, um sicherzustellen, dass die Anforderungen innerhalb eines definierten Zeitrahmens geschlossen werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die für Universal-Anforderung erstellten SLA-Definitionen gelten für die universelle Anforderung und hängen nicht von den für die einzelnen untergeordneten Aufgaben der einzelnen Abteilungen definierten SLAs ab.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service-Level-Management** > **SLA** > **SLA-Definitionen**.
   Eine Liste aller verfügbaren SLAs wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um eine SLA-Definition für Ihre Aufgaben zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Feldbeschreibungen und detaillierte Anweisungen finden Sie unter SLA-Definition erstellen .

Ergebnisse

Die SLA-Definition wird für die angegebene Aufgabentabelle erstellt.

Transferkonfiguration

Sie können Service Desk-Mitarbeiter in die Lage versetzen, abteilungsspezifische Tickets (z. B. Incident-Tickets und HR-Fälle) zurück an Universal Request (UR), an eine andere Abteilung oder einen anderen Service zu übertragen. Mit dieser Transferkonfiguration können Sie bestimmen, was mit Abteilungs-Tickets geschieht, wenn eine Anforderung an eine andere Abteilung oder zurück an UR übertragen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Transferkonfiguration weist die folgenden Konfigurationen auf.

Transferkonfiguration

Bestimmt den Status und die Vorlage, die auf das Abteilungsticket angewendet werden sollen, wenn ein Abteilungsticket übertragen wird.

Abschlussinformationen

Bestimmt den endgültigen Abschlussstatus und die Vorlage, die auf das mit einer UR verknüpfte Abteilungsticket angewendet werden soll, das geschlossen wird.

Abteilungstickets können aus einem der folgenden Gründe übertragen werden:

Übertragung mit Auflösung

Wenn die Anforderung aufgelöst und zurück an UR, die spezifische Abteilung oder den Service übertragen wird.

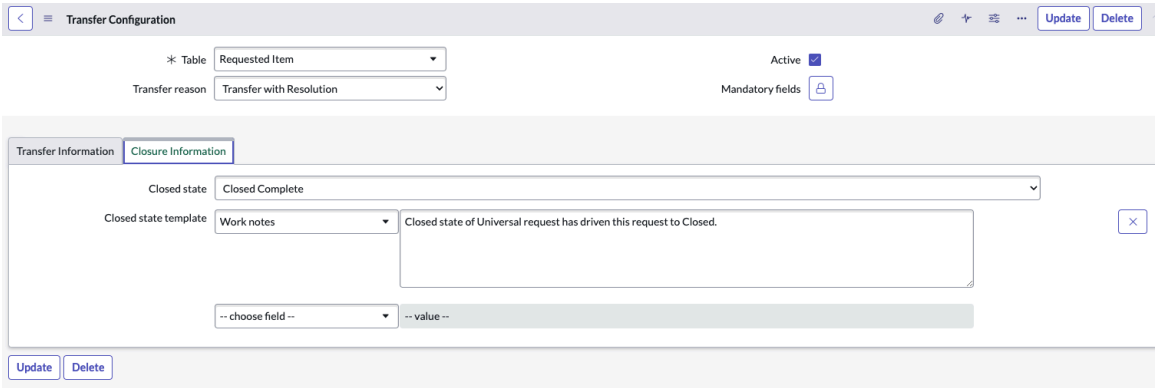
Übertragung ohne Auflösung

Wenn die Anforderung nicht aufgelöst wurde oder zu keiner spezifischen Abteilung gehört und zurück an UR, die spezifische Abteilung oder den Service übertragen wird.

Beispiel: Wenn ein Incident-Ticket ohne Auflösung übertragen wird, können Sie auf der Registerkarte **Informationen übertragen** den **Transferstatus** als `Abgebrochen` konfigurieren. Auf der Registerkarte **Abschlussinformationen** können Sie den geschlossenen Zustand des Incident-Tickets konfigurieren, wenn UR geschlossen ist.

Um diese Transferaktion auszuführen, müssen Sie Details der Übertragungskonfiguration in der Universal-Anforderung-Anwendung konfigurieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Konfiguration übertragen**.
2. Öffnen und bearbeiten Sie eine vorhandene Konfiguration oder klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Konfigurationsdatensatz zu erstellen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Transferkonfiguration“.

Dynamische Übersetzung für Universal-Anforderung konfigurieren

Aktivieren und konfigurieren Sie das Plugin Dynamische Übersetzung, um den Text in einem Datensatz Universal-Anforderung] zu übersetzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach der Aktivierung des Plugins Dynamische Übersetzung können Sie eine der standardmäßig verfügbaren Übersetzerservice-Spokes konfigurieren. Sie können auch einen anwenderdefinierten Übersetzer-Service Provider konfigurieren. Weitere Informationen zu Übersetzungsdienstanbietern finden Sie unter Integration with other translation services .

Prozedur

1. Aktivieren Sie das Dynamische Übersetzung-Plugin.
   Weitere Informationen finden Sie unter Activate Dynamic Translation .
2. Konfigurieren und aktivieren Sie die Übersetzerkonfiguration für die von Ihnen verwendete Spoke.
   Folgende Spokes sind verfügbar.
   - Konfigurieren Sie die Microsoft Azure Translator-Service-Spoke
   - Konfigurieren Sie die Google Cloud Translation-Spoke
3. Aktivieren Sie das I18N-Plugin für die bestimmte Sprache, in die Sie übersetzen möchten.
   Eine Liste der verfügbaren Sprachen finden Sie unter Sprache aktivieren .

Chatwarteschlangen konfigurieren

Konfigurieren Sie Chatwarteschlangen, damit Benutzer mit Service Desk-Mitarbeitern kommunizieren können, um Unterstützung zu ihrer Anforderung zu erhalten.

Sie können Chatwarteschlangen mit einer der angegebenen Optionen konfigurieren.

- Advanced Work Assignment für Agent Workspace
- Connect-Chat-Unterstützung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig ist für beide Optionen eine beispielhafte Chatwarteschlange für Universal Request verfügbar. Sie können Ihre eigene Warteschlange erstellen oder die Standardwarteschlange anpassen.

Advanced Work Assignment-Chatwarteschlange konfigurieren

Erstellen oder ändern Sie die Standard-Chatwarteschlange für UR in Erweiterte Arbeitszuweisung dahingehend, dass Ihren Service Desk-Mitarbeitern automatisch Arbeitselemente basierend auf deren Verfügbarkeit zugewiesen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass Sie das Plugin „Agent Chat" (com.glide.interaction.awa) aktiviert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Erweiterte Arbeitszuweisung** > **Warteschlangen**.
2. Führen Sie eine der folgenden Aufgaben aus.
   - Öffnen Sie die Chatwarteschlange **Universal Request-Chatwarteschlange** und ändern Sie sie.
   - Erstellen Sie den Datensatz **Zuweisungsberechtigung** für die Chatwarteschlange, indem Sie die von der Anwendung bereitgestellte Universal Request-Zuweisungsregel ändern.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Datensatz zu erstellen.

   Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Arbeitszuweisung .
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Warteschlange für Connect-Chat Support konfigurieren

Connect Support ist ein Echtzeit-Messaging-Tool, mit dessen Hilfe Supportmitarbeiter ihre Supportfälle leicht nachverfolgen, schnell Lösungen finden und Probleme schnell beheben können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbinden** > **Support-Verwaltung** > **Warteschlangen**.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie die standardmäßige **Universal Request-Chatwarteschlange**.
3. Füllen Sie das Formular aus oder aktualisieren Sie die Details darin.
   Weitere Informationen können Sie den Themen zur Verwaltung von Connect Support-Warteschlangen auf der Dokumentationswebsite des Produkts entnehmen.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Predictive Intelligence für Universal-Anforderung

Das Plugin „Predictive Intelligence for Universal-Anforderung" nutzt ML-Algorithmen (maschinelles Lernen) zur automatischen Zuweisung universeller Anforderungen und für die Suche nach verwandten Wissensartikeln und geschlossenen universellen Anforderungen.

Predictive Intelligence für Universal-Anforderung bietet die folgenden Vorteile:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwendung von Algorithmen für maschinelles Lernen, um die Zuweisungsgruppe über verschiedene Abteilungen basierend auf den von der anfordernden Person in den Feldern „Kurzbeschreibung“ und „Beschreibung“ für die Anforderung bereitgestellten Daten vorhersagen.
- Verwendung der ML-Ähnlichkeitslösung, um Empfehlungen für ähnliche Knowledge Base-Artikel und ähnliche geschlossene Universal-Anforderung bereitzustellen. Diese Empfehlungen basieren auf den in den Feldern „Kurzbeschreibung“ und „Beschreibung“ für die Anforderung angegebenen Daten und helfen Service Desk-Mitarbeitern, universelle Anforderungen schnell zu lösen.

Lösungsdefinitionen für Predictive Intelligence für Universal-Anforderung

Die Lösungsdefinition für Predictive Intelligence für Universal-Anforderung ist verfügbar, wenn Sie die Plugins Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) und Predictive Intelligence für Universal-Anforderung (com.snc.universal_request.ml) aktivieren. Sie können die Lösungsdefinition an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Lösungsdefinition für Universal-Anforderung

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
Kategorisierung universeller Anforderungen	Klassifizierung	• Sagt die Zuweisungsgruppe anhand der Kurzbeschreibung und der Beschreibung einer Universal-Anforderung vorher. • Führt eine Geschäftsregel aus, um mithilfe der Vorhersage Servicelevel-Tickets zu erstellen. Die erstellten Servicelevel-Tickets werden der universellen Anforderung zugeordnet.
Ähnliche Wissensartikel für UR	Ähnlichkeit	Sagt ähnliche Knowledge Base-Artikel basierend auf der Kurzbeschreibung und der Beschreibung einer Universal-Anforderung voraus.
Ähnliche geschlossene universelle Anforderungen	Ähnlichkeit	Sagt geschlossene Universal-Anforderung vorher, die eine ähnliche Kurzbeschreibung, Beschreibung und Zuweisungsgruppe aufweisen.
Vertrauliche Informationen in UR identifizieren	Klassifizierung	Identifiziert und prognostiziert, dass die universelle Anforderung basierend auf der Kurzbeschreibung und der Beschreibung der Anforderung vertraulich ist. Außerdem wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Lösungsdefinition für Universal-Anforderung (Fortsetzung)

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
		die Anforderung als eingeschränkt markiert.

Klassifizierungslösung zur Vorhersage der Zuweisungsgruppe trainieren

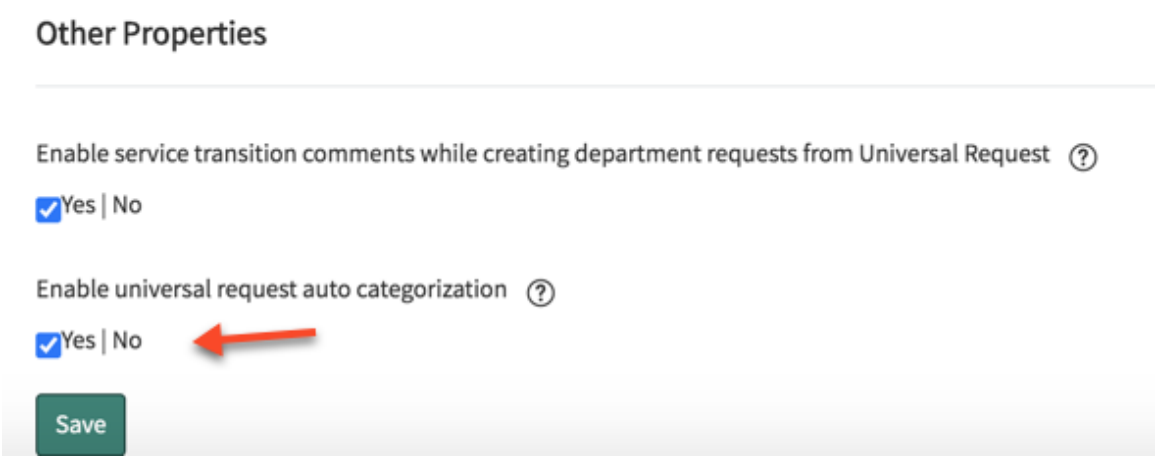
Trainieren Sie die Definition der Universal Request-Klassifizierungslösung, um eine Zuweisungsgruppe anhand der Kurzbeschreibung zu identifizieren und vorherzusagen und um Servicelevel-Tickets zu erstellen, die der universellen Anforderung zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass Sie die Plugins „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) und „Predictive Intelligence for Universal-Anforderung“ (com.snc.universal_request.ml) installiert haben.

Legen Sie die Eigenschaft *`Enable universal request auto categorization`* auf „true“ fest, indem Sie zu navigieren **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Eigenschaften**. Durch das Aktivieren dieser Eigenschaft kann die Anwendung die **Lösung zur Klassifizierung universeller Anforderungen** für UR verwenden.



Hinweis:
Zum Trainieren der Klassifizierungen sind mindestens 10.000 Datensätze erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen Sie in der Liste „Klassifizierungsdefinitionen“ nach der Lösung „Universal Request Categorization“ (ml_universal_request_categorization) und wählen Sie diese aus.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an. Weitere Informationen zu den Feldern des Formulars „Klassifizierungsdefinition“ finden Sie unter Klassifizierungslösung erstellen und trainieren .

Ähnlichkeitslösung für ähnliche Wissensartikel trainieren

Trainieren Sie ähnliche Wissensartikel für die UR-Lösungsdefinition, um Wissensartikel anhand der Kurzbeschreibung zu identifizieren und vorherzusagen. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine universelle Anforderung öffnet, werden ähnliche Wissensartikel im Abschnitt „Zugehörige Suche“ des Universal Request-Datensatzes angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass Sie die Plugins „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) und „Predictive Intelligence for Universal Request“ (com.snc.universal_request.ml) installiert haben und diese aktiviert sind.

Hinweis:
Zum Trainieren der Klassifizierungen sind mindestens 10.000 Datensätze erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen Sie in der Liste der Ähnlichkeitsdefinitionen nach der Lösung „Ähnliche Wissensartikel für UR“ (ml_sn_sn_uni_req_global_similar_knowledge-articles-for-ur) und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an. Weitere Informationen zu den Feldern des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .

Ähnlichkeitslösung für ähnliche geschlossene universelle Anforderungen trainieren

Trainieren Sie die Lösungsdefinition für ähnliche geschlossene universelle Anforderungen, um ähnliche universelle Anforderungen zu identifizieren und vorherzusagen, die basierend auf der Kurzbeschreibung, Beschreibung und Zuweisungsgruppe der erstellten universellen Anforderung geschlossen sind. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine universelle Anforderung öffnet, können ähnliche universelle Anforderungen im Abschnitt „Zugehörige Suche“ des Universal Request-Datensatzes durchsucht werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder sn_un_req.ur_admin

Stellen Sie sicher, dass Sie die Plugins „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) und „Predictive Intelligence for Universal Request“ (com.snc.universal_request.ml) installiert haben und diese aktiviert sind.

Diese Lösung ist nur verfügbar, wenn Sie die Eigenschaft **Aktivieren, um ähnliche geschlossene Universal Request-Empfehlungen anzuzeigen** (sn_uni_req.similar_closed_universal_request) aktivieren. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften.

Hinweis:
Zum Trainieren der Klassifizierungen sind mindestens 10.000 Datensätze erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen Sie in der Liste „Ähnlichkeitsdefinitionen“ nach der Lösung „Ähnliche geschlossene universelle Anforderung“ (ml_x_snc_sn_uni_req_global_similar_closed_universal_request) und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an. Weitere Informationen zu den Feldern des Formulars „Ähnlichkeitsdefinition“ finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .

Klassifizierungslösung trainieren, um universelle Anforderungen mit vertraulichen Informationen zu identifizieren

Trainieren Sie die Definition der Universal Request-Klassifizierungslösung, um anhand der Kurzbeschreibung und der Beschreibung universelle Anforderungen mit vertraulichen Informationen zu identifizieren und vorherzusagen. Die Lösung identifiziert und markiert die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

universelle Anforderung als eingeschränkt, sodass die Anforderung nur von Mitarbeitern mit Zugriffsrechten oder aus der Zuweisungsgruppe bearbeitet werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass Sie die Plugins „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) und „Predictive Intelligence for Universal Request“ (com.snc.universal_request.ml) installiert haben und diese aktiviert sind.

Legen Sie die Eigenschaft *`Enable to auto-restrict requests with sensitive information`* auf „true“ fest, indem Sie zu navigieren **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Eigenschaften**. Durch das Aktivieren dieser Eigenschaft kann die Anwendung die **Lösung zur Klassifizierung universeller Anforderungen** für UR verwenden.

Hinweis:
Zum Trainieren der Klassifizierungen sind mindestens 10.000 Datensätze erforderlich.

Prozedur

1. Navigieren zu **Predictive Intelligence** > **Klassifizierung** > **Lösungsdefinitionen**.
2. Suchen Sie in der Liste „Ähnlichkeitsdefinitionen“ nach der Lösung „UR Sensitive Classification“ (ml_sn_sn_uni_req_ml_global_ur_sensitive_classification) und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie im Formular die Standardfeldwerte, und passen Sie die Lösung nach Bedarf an. Weitere Informationen zu den Feldern des Formulars „Klassifizierungsdefinition“ finden Sie unter Klassifizierungslösung erstellen und trainieren .

Einrichten von Virtual Agent für Universal-Anforderung

Verwenden Sie die Funktionalität von Virtual Agent (VA), um mithilfe des ServiceNow® Natural Language Understanding (NLU)-Modells eine bessere Benutzer-Experience für Ihren Chatkanal bereitzustellen. Veröffentlichen und verwenden Sie die Virtual Agent-Standardthemen für Universal-Anforderung.

Vorbereitungen

Um VA-Fähigkeiten zu verwenden, müssen Sie die folgenden Plugins aktivieren:

- Aktivieren Sie das Plugin „Universal Request: Virtual Agent Conversations“ (com.snc.universal_request.va), um Virtual Agent in Universal-Anforderung zu konfigurieren und zu verwenden. Dieses Plugin installiert die Virtual Agent-Themen, die aktiviert werden müssen. Standardmäßig sind die Themen deaktiviert.
- Aktivieren Sie das Plugin „Universal Request: NLU Model for Virtual Agent Conversations“ (com.snc.universal_request.nlu), um das NLU-Modell für Virtual Agent-Konversationen zu konfigurieren und zu verwenden.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie die Virtual Agent-Themen für Universal-Anforderung.

Sie können auch die Standardthemen kopieren und ändern oder eigene Themen erstellen, die Sie während der Chatbot-Konversationen verwenden können. Weitere Informationen zum Erstellen von Themen finden Sie unter Thema „Virtual Agent erstellen“ .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Geben Sie Universal Request in das Feld **Kategorie** ein.
   Die folgenden Themen und Themenblöcke werden angezeigt:
   - Mitarbeiterhilfsanfrage (Vorlage)
   - Status der universellen Anforderung nachverfolgen (Vorlage)
   - UR aktualisieren (Vorlage)
3. Wählen Sie das Thema **Mitarbeiterhilfeanforderung (Vorlage)**, um es zu öffnen.
4. Wählen Sie im Headerabschnitt **Veröffentlichen** aus.
   Das Thema wird im Chatfenster verfügbar gemacht und aktiviert.
5. Wiederholen Sie diesen Vorgang, um die Themen „Status der universellen Anforderung nachverfolgen (Vorlage)“ und „UR aktualisieren (Vorlage)“ zu öffnen und zu veröffentlichen.

Aktivieren Sie das Modell Universal-AnforderungNatural Language Understanding für das Thema [].

Wenden Sie das Vokabular für Natural Language Understanding in der Anwendung Universal-Anforderung an, damit das System die von Menschen ausgedrückte Sprache verstehen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Um das Universal-Anforderungs-Thema für Ihre Chatbot-Konversationen zu verwenden, wählen Sie das NLU-Modell (Natural Language Understanding) aus, und aktivieren Sie es. Weitere Informationen finden Sie unter Configure Natural Language Understanding in Virtual Agent .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zusammenarbeit** > **Virtual Agent** > **Allgemeine Einstellungen**.
2. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **NLU-Einstellungen** die **Option NLU in Virtual Agent aktivieren**.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **NLU-Service Provider** die Option ServiceNow NLU aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Standardticketseite für Universal-Anforderung

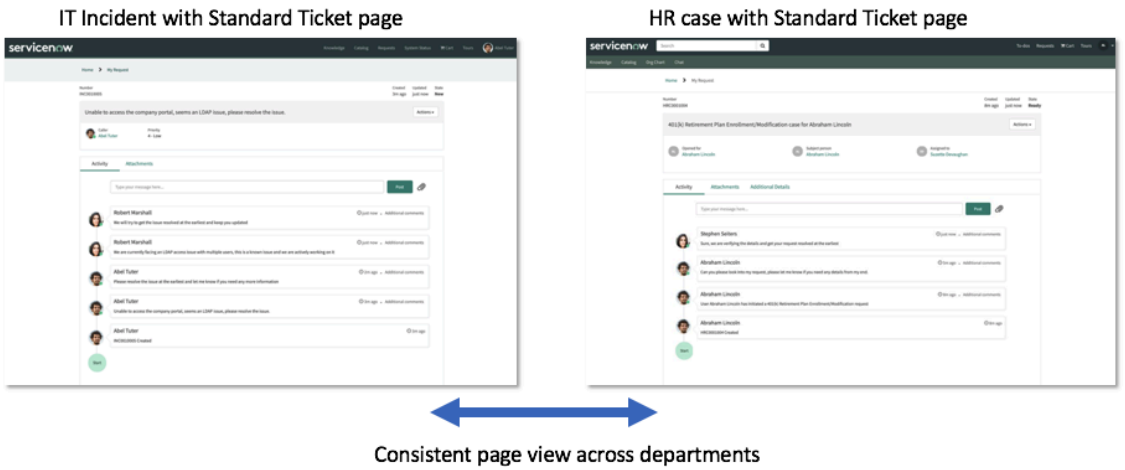
Auf der Standardticketseite Universal-Anforderung können anfordernde Personen die Details ihrer universellen Anforderungen unter Serviceportalanzeigen.

Anfordernde Personen können die aggregierte und vereinfachte Ansicht der UR-Aktivität und alle Aktivitäten von einem oder mehreren Tickets untergeordneter Abteilungen (primäre Tickets) anzeigen. Die Verwendung der UR-Standardticketseite bietet die folgenden Vorteile:

- Eine Ticketreferenznummer (UR-Nummer), die für die anfordernde Person immer konsistent ist, auch wenn die Anforderung zwischen verschiedenen Abteilungen übertragen wird
- Die UR-Statusdetails, die aus der Zuordnung zwischen den UR-Status und den Status des mit UR verknüpften primären Tickets abgeleitet werden. Wenn diese Statuszuordnung aktiviert ist, sieht die anfordernde Person nur den UR-Status.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

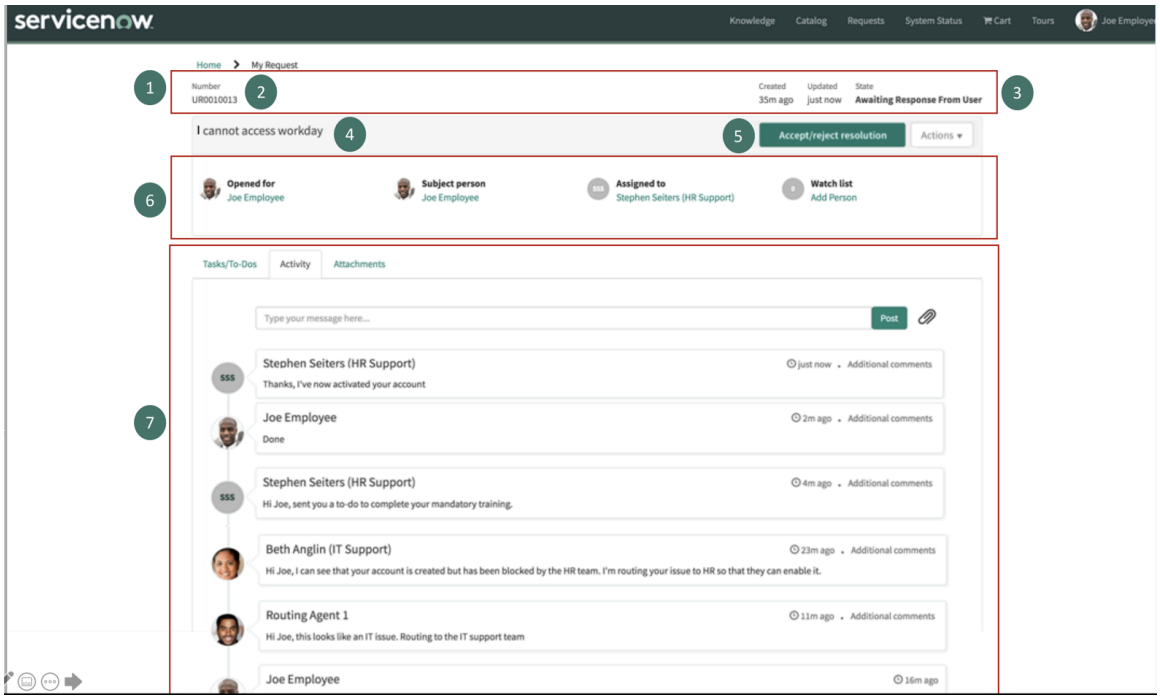
- Ein Aktivitätenstrom, der einen logischen und sequenziellen Datensatz von Kommentaren zu und von allen Erfüllern anzeigt, die an der UR oder ihren primären Tickets gearbeitet haben
- Ein Infobereich, der abteilungsspezifische Felder des aktuellen primären Tickets anzeigt. Beispiel: Konfigurieren Sie die Seite so, dass die Felder **Geöffnet für** und **Betreffende Person** aus einem untergeordneten HR-Fall oder die Felder **Anrufer** und **Dringlichkeit** eines untergeordneten IT-Incident angezeigt werden.



Mit der Konfiguration der Standardticketseite für UR-Tickets können Sie festlegen, was als Ansicht angezeigt werden soll. Standardmäßig ist eine Universal-Anforderung Standardticketkonfiguration verfügbar, die Sie verwenden und anpassen können. Informationen, die in verschiedenen Abschnitten einer Standardticketseite angezeigt werden, hängen vom jeweiligen Anforderungstyp ab.

Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen und die Standardticketseite für Ihre Abteilung verwenden möchten, stellen Sie sicher, dass Sie `Page Route map` in Serviceportal aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Seiten-Weiterleitungszuordnung für Standardticketseite aktivieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



UI-Komponenten der Standardticketseite Universal-Anforderung .

SI #	UI-Komponente	Angezeigte Informationen
1	Headerabschnitt	Zeigt die Informationen an, die für den Datensatz Universal-Anforderung übermittelt wurden, z. B. die UR-Anforderungsnummer, Erstellungs- und Aktualisierungsdetails der Anforderung und den aktuellen Status. Dieser Abschnitt ist kein konfigurierbarer Abschnitt. Im Feld **Aktualisiert** werden die Details der letzten Aktivitätszeit des primären Tickets angezeigt, falls vorhanden. Wenn kein primäres Ticket angehängt ist, wird im Feld **Aktualisiert** die letzte Aktivitätszeit von Universal-Anforderungangezeigt.
2	Nummer	Zeigt die eindeutige UR-Nummer an, die die Anforderung identifiziert.
3	Status	Zeigt den Status von Universal-Anforderungan.
4	Kurzbeschreibung	Zeigt immer die Kurzbeschreibung des übermittelten Universal-Anforderung an.
5	Aktionsbereich	Aktionen, die als Teil der primären Ticketseite konfiguriert sind. Wenn das primäre Ticket nicht vorhanden ist, werden die Standardaktionen von Universal-Anforderung angezeigt. Die UR-Standardaktionen sind:

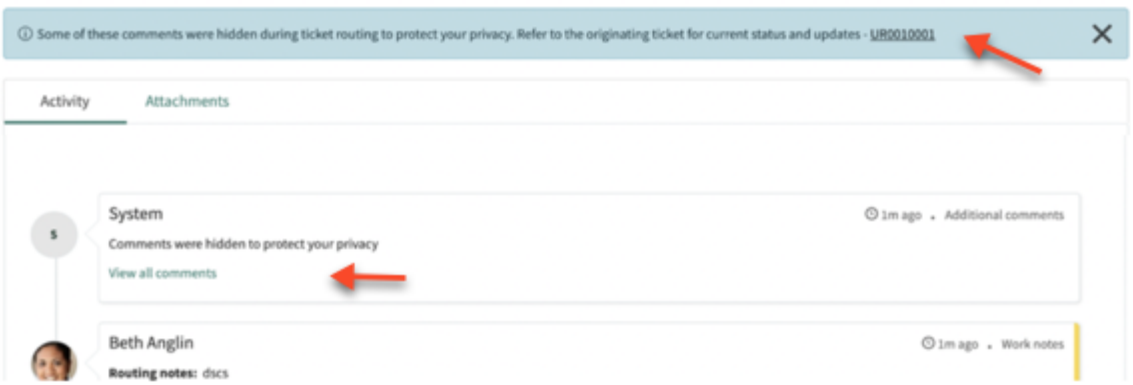
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Komponenten der Standardticketseite Universal-Anforderung . (Fortsetzung)

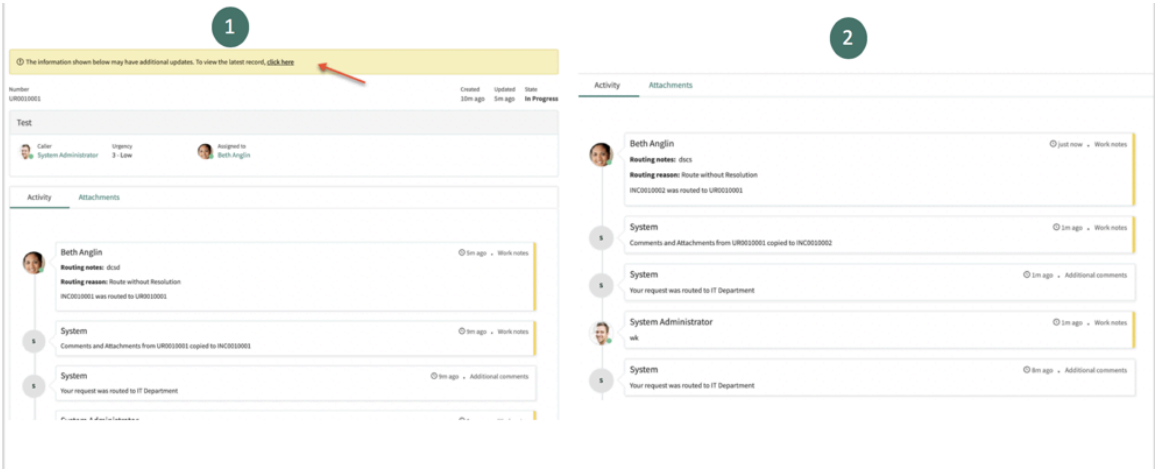
SI #	UI-Komponente	Angezeigte Informationen
		• **Lösung „akzeptieren/ablehnen“**: Zum Überprüfen der angegebenen Lösung und zum Akzeptieren oder Ablehnen der Lösung. • **Schließen**: Zum Abbrechen der UR, wenn die UR nicht mehr erforderlich ist. **Hinweis:** Eine UR kann nur abgebrochen werden, wenn keine aktiven oder geschlossenen Primärtickets damit verbunden sind. Außerdem muss der Status der universellen Anforderung entweder **Neu** oder **In Bearbeitung** sein.
6	Infobereich	Konfigurierbare Felder, die Teil des primären Tickets sind. Wenn das primäre Ticket nicht vorhanden ist, werden die für Universal-Anforderung konfigurierten Standardfelder angezeigt.
7	Registerkartenabschnitt	Registerkarten, die als Teil der primären Ticketseite konfiguriert sind. Wenn kein primäres Ticket vorhanden ist, werden die Standardregisterkarten wie **Aktivität** und **Anhänge** angezeigt.
9	Aktivitätenstrom	Zeigt die Aktivität und Anhänge aus UR sowie alle zuvor zugeordneten primären Tickets in einer sequenziellen Reihenfolge an.

Wenn Weiterleitungsmitarbeiter während der Weiterleitung keine zusätzlichen Kommentare oder Anhänge freigeben möchten, wird im Header und im Aktivitätenstrom eine vom System generierte Nachricht angezeigt. Die anfordernde Person kann jedoch alle Kommentare im Aktivitätenstrom anzeigen.



Wenn ein Benutzer klickt, um die Standardticketseite von einem Abteilungsticket anzuzeigen, das zuvor ein primäres Ticket der UR war, wird die Standardticketkonfiguration validiert und eine Meldung angezeigt, in der der Benutzer aufgefordert wird, die neueste Seite zu öffnen, die nur die Aktivitätenströme und Anhänge anzeigt. Das folgende Bild zeigt die Nachricht mit einem Link zum Öffnen des neuesten Aktivitätenstroms an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Standardticketseite für Universal-Anforderung konfigurieren

Standardticketseite für Universal-Anforderung konfigurieren

Verwenden Sie die Konfiguration der Standardticketseite für Universal-Anforderung, um ein konsistentes Layout für alle erstellten und zugeordneten Tickets bereitzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Standardmäßig wird eine Standardticketkonfiguration für UR bereitgestellt. Sie können das Layout anpassen oder ein neues Ticketlayout gemäß Ihren organisatorischen Anforderungen erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**.
   Eine Liste der Standardticketkonfigurationen wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf eine **universelle Anforderungskonfiguration** und öffnen Sie sie.
3. Klicken Sie auf diesen **Link**, der in der angezeigten Nachricht angegeben ist, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Ändern Sie das Formularfeld nach Ihren Anforderungen.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf **Neu**, um eine benutzerdefinierte Konfiguration zu erstellen.
   Weitere Informationen finden Sie auf der Seite Standardticket .

Service zur Verwendung von Universal-Anforderung konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anwendung Universal-Anforderung mit einem beliebigen Service, um Anforderungen über mehrere Services hinweg unter einer einheitlichen Anforderung zu verwalten. Wenn Sie Universal-Anforderung in Ihren Service integrieren, trägt dies zu einer nahtlosen Mitarbeiter-Experience in Ihrem Unternehmen bei.

Zuordnungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Zieltabelle und die Feldzuordnungen, um ein Ticket auf Abteilungsebene zu erstellen und die Felder entsprechend den Transferfeldzuordnungen festzulegen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ur_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Zuordnungskonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Zuordnungskonfiguration“.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Veröffentlichen Sie diese Konfiguration und ordnen Sie die Servicefelder jenen der UR-Felder zu, um eine nahtlose Übertragung von Tickets zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter UR-Felder zu Zieltabellenfeldern zuordnen.

UR-Felder zu Zieltabellenfeldern zuordnen

Definieren Sie die Felder, die Sie zwischen der Universal-Anforderung und den bereits konfigurierten Zieltabellenfeldern zuordnen möchten. Mit dieser Konfiguration können Sie die Werte zugeordneter Felder aus der universellen Anforderung in das neue Ticket kopieren und umgekehrt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ur_admin

Um die Felder automatisch zuzuordnen, wählen Sie den zugehörigen Link **Felder automatisch** zuordnen aus. Diese Aktion ordnet alle Felder zu, die UR und dem Serviceticket gemeinsam sind und umgekehrt.

Hinweis:
Feldzuordnungen haben Vorrang vor der Konfiguration von Transfervorlagen, wenn Sie sie bereits definiert haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Zuordnungskonfiguration**.
2. Öffnen Sie die Konfiguration, für die Sie die Felder zuordnen möchten.

   Hinweis:
   Das Feld **Typ** gibt die ausgewählte Typfeldzuordnung an, z. B. „Übertragung“, „Zugeordnetes Ticket“ oder „UR erstellen“.

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Service-Satz erstellen

Erstellen Sie den Namen Ihres Service-Satzes (Abteilung) in der Universal-Anforderung (UR)-Anwendung, um die UR-Fähigkeiten für einen bestimmten Service-Satz in Ihrer Organisation zu verwenden. Service-Sätze entsprechen den verschiedenen Abteilungen in Ihrer Organisation.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ihre Organisation muss über einen Service-Satz ohne Services verfügen, der als universeller Satz markiert ist. Der universelle Satz fungiert als Standardabteilung, die neue universelle Anforderungen erhält, die nicht an eine bestimmte Abteilung weitergeleitet werden. Dieser Service-Satz stellt sicher, dass eine erstellte UR unter einer der folgenden Bedingungen der Zuweisungsgruppe des Service-Satzes zugewiesen wird.

- Eine UR wird ohne ausgewählte Abteilung aus Request Help erstellt. Beispiel: Wenn ein Mitarbeiter eine UR aus „Request Help erstellt“, während keine Abteilung ausgewählt ist und keine automatische Zuweisung durch den ML-Weiterleitungsalgorithmus vorgeschlagen wird, wird die UR dem Service-Satz zugewiesen, der als universeller Satz markiert ist.
- Wenn eine UR mit der Option **Ich bin mir nicht sicher** übertragen wird. Beispiel: Wenn eine UR von einem Abteilungsmitarbeiter übertragen wird und er sich nicht sicher ist, an welche Abteilung die Anforderung übertragen werden soll, kann er im Abteilungsfeld den Eintrag **Ich bin mir nicht sicher** auswählen. In diesem Fall wird die UR an den Service-Satz weitergeleitet, der als universeller Satz markiert ist.

Hinweis:
Sie können nur einen Service-Satz für Ihre Organisation als universellen Satz markieren lassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Service-Sätze**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie Ihren servicespezifischen Abteilungsnamen ein.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Universeller Satz**.
   Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird der neue Service-Satz als universeller Satz betrachtet.
5. Wählen Sie die **Zuordnungskonfiguration** aus, die Sie für Ihren Servicesatz definieren möchten.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Servicespezifische Zuweisungsgruppen erstellen

Richten Sie servicespezifische Zuweisungsgruppen ein und weisen Sie die erforderlichen Rollen und Benutzer zu. Die Benutzer in einer Gruppe erben die Rollen der Gruppe, sodass Sie nicht jeden Benutzer einzeln Rollen zuweisen müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Folgenden sind einige bewährte Vorgehensweisen zum Erstellen von Gruppen aufgeführt:

- Erstellen Sie eine Gruppe für Administratoren und weisen Sie nur dieser Gruppe die Administratorrolle zu.
- Erstellen Sie so viele Gruppen wie für Ihre Organisation erforderlich sind. Sie können beispielsweise eine für die HR-Abteilung spezifische Zuweisungsgruppe oder eine IT-spezifische Gruppe erstellen. Weisen Sie die nötigen Benutzern diesen Gruppen zu und weisen Sie dieser Gruppe die Staff-Rolle zu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Benutzergruppen erstellen .
4. Klicken Sie auf das Schlosssymbol neben dem Feld **Typ**.
   Wenn das Feld nicht sichtbar ist, konfigurieren Sie das Formular, um es hinzuzufügen.
   Das Feld **Typ** wird erweitert.
5. Klicken Sie auf das Referenz-Nachschlagesymbol und wählen Sie den **[Anwendung]** Typ.
6. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
7. Fügen Sie die Rollen der zugehörigen Liste **Rollen** hinzu.
8. Fügen Sie Benutzer der zugehörigen Liste **Gruppenmitglieder** hinzu.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zuweisungsgruppen zu Service-Sätzen zuweisen

Nachdem Sie Ihre servicespezifischen Zuweisungsgruppen erstellt haben, weisen Sie sie den Service-Sätzen zu. Die Zuweisung von Zuweisungsgruppen zu den verschiedenen abteilungsspezifischen Service-Sätzen erleichtert die automatische Weiterleitung universeller Anforderungen an die richtigen Service Desk-Mitarbeiter (Zuweisungsgruppe) innerhalb einer bestimmten Abteilung (Service-Satz).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Außerdem können nach der Selektierung auch Service Desk-Mitarbeiter universelle Anforderungen und Abteilungstickets an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter (Zuweisungsgruppe) innerhalb einer bestimmten Abteilung (Service-Satz) übertragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Zuweisungsgruppen für Service-Satz**.
2. Wählen Sie in der Suchliste den **Service-Satz** aus.
3. Wählen Sie im Service-Satz die **Zuweisungsgruppe** aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Service für Universal-Anforderung erstellen

Registrieren Sie Ihren Servicenamen für Ihre servicespezifische Tabelle und ordnen Sie ihn einem Service-Satz (Abteilung) zu, um die Universal-Anforderung-Fähigkeiten für einen bestimmten Service in Ihrer Organisation zu verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Service kategorisiert die Anwendung nach dem Bereich der Arbeit innerhalb des Service-Satzes (Abteilung) in der Organisation.

Hinweis:
Standardmäßig werden HR-Fälle und IT-Incidents in der Anwendung Universal-Anforderung als Services konfiguriert. Dieser Schritt kann ignoriert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Servicekonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**, um Ihren Service zu registrieren.
3. Geben Sie im Formular den **Servicenamen** ein.
4. Wählen Sie in der Liste der verfügbaren Tabellen eine **Servicetabelle** aus.
5. Wählen Sie in der Liste der verfügbaren Service-Sätze, die für Ihre Organisation registriert sind, den **Service-Satz** aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zuweisungsgruppen zu Ihrem Service zuweisen

Nachdem Sie die Services für Ihren Service-Satz (Abteilung) erstellt haben, weisen Sie die Zuweisungsgruppen den Services in den Service-Sätzen zu, um Service Desk-Mitarbeitern die Übertragung von Tickets an die entsprechende Weiterleitungsgruppe zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Zuweisung von Zuweisungsgruppen zu den verschiedenen abteilungsspezifischen Service-Sätzen erleichtert die automatische Weiterleitung universeller Anforderungen an die richtigen Service Desk-Mitarbeiter (Zuweisungsgruppe) innerhalb einer bestimmten Abteilung (Service-Satz). Außerdem können nach der Selektierung auch Service Desk-Mitarbeiter universelle Anforderungen und Abteilungstickets an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter (Zuweisungsgruppe) innerhalb einer bestimmten Abteilung (Service-Satz) übertragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Service-Zuweisungsgruppen**.
2. Wählen Sie im Service-Satz die **Zuweisungsgruppe** aus.
3. Wählen Sie in der Suchliste den **Service** aus.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Servicespezifische UI-Aktionen erstellen

Erstellen Sie eine UI-Aktion oder ändern Sie eine vorhandene UI-Aktion, damit Ihr Service Abteilungstickets unter einer universellen Anforderung erstellen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Administratoren und Benutzer mit der Rolle „ui_action_admin“ können UI-Aktionen definieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Betrachten Sie beispielsweise ein Szenario, in dem ein Tier-1-Mitarbeiter einer Serviceabteilung eine universelle Anforderung erhält, die er nicht lösen kann. Der Service Desk-Mitarbeiter eskaliert die Anforderung an eine andere Abteilung oder an einen Service Desk-Mitarbeiter innerhalb derselben Abteilung. In diesem Fall verwendet der Tier-1-Mitarbeiter die Aktion **Fall erstellen** oder eine Aktion mit einer vergleichbaren Bezeichnung, um einen neuen Fall innerhalb des Service (Abteilung) zu erstellen. Dieser Fall kann dann zur Lösung an die entsprechende Zuweisungsgruppe weitergeleitet werden.

Um diese Aktion auszuführen, müssen Sie eine UI-Aktion für Ihren Service erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**.
   Eine Liste aller UI-Aktionen, die für die Tabelle universeller Anforderungen spezifisch sind, wird angezeigt.
2. Klicken Sie auf **Neu** oder öffnen Sie einen vorhandenen Datensatz.

   Hinweis:
   Stellen Sie für eine neue UI-Aktion sicher, dass Sie immer die Universal Request-Tabelle auswählen.

3. Füllen Sie die Felder in dem Formular aus, um die UI-Aktion zu definieren.
   Weitere Informationen finden Sie unter UI-Aktion erstellen .

Durch Anwendungsverwaltung aktivierte bereichsbezogene Anwendung registrieren

Wenn Ihre Anwendung eine bereichsbezogene Anwendung mit Anwendungsverwaltung ist, registrieren Sie die Anwendung bei Universal-Anforderung (UR), um die Service- und Service-Satz-Daten Ihrer Anwendung für die Anwendung Universal-Anforderung verfügbar zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem Sie Ihren Service konfiguriert haben, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen und die folgenden ACL-Vererbungseinträge erstellen. Dadurch kann Universal-Anforderung die Service- und Service-Satz-Daten Ihrer Anwendung verwenden.

Nur der UR-Administrator [sn_uni_req.ur_admin] kann bereichsbezogene UR-Rollen zuweisen.

Zum Konfigurieren Ihres Systems müssen Sie sich als Systemadministrator [admin] anmelden. Die Rolle „UR-Administrator“ [sn_uni_req.ur_admin] ist in der Rolle „Systemadministrator“ [admin] enthalten. Die Kombination dieser beiden Rollen ermöglicht einem Benutzer, alle Aufgaben zur Konfiguration Ihres Systems durchzuführen.

Stellen Sie nach der Systemkonfiguration sicher, dass nur die Rolle „UR-Administrator“ [sn_hr_core.admin] Zugriff auf vertrauliche Informationen hat. Entfernen Sie die Rolle „UR-Administrator“ aus der Rolle „Systemadministrator“ [admin], um zu verhindern, dass der Systemadministrator vertrauliche UR-Informationen einsehen kann. Weitere Informationen finden Sie unter UR-Administratorrolle vom Systemadministrator entfernen.

Nachdem Sie Zugriff gewährt haben, definieren Sie die Eigenschaft `sn_uni_req.min_admin_count` in den Systemeigenschaften für UR, um sicherzustellen, dass eine Mindestanzahl von bereichsbezogenen Administratoren vorhanden ist und die Anwendung nicht bei Abwesenheit eines Administrators gesperrt wird.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfenster `sys_scoped_admin_acl_inheritance.list` ein.
2. Klicken Sie auf der Seite **Applikationsverwaltung – ACL-Vererbung** auf **Neu**.
3. Wählen Sie `Service-Satz` in der Dropdown-Liste **Tabelle** aus.
4. Überprüfen Sie, ob die **Anwendung** Ihre bereichsbezogene Anwendung ist.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Dadurch wird ein ACL-Vererbungsdatensatz für die Service-Satz-Tabelle in Ihrer bereichsbezogenen Anwendung erzeugt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf der Seite **Applikationsverwaltung – ACL-Vererbung** erneut auf **Neu**.
7. Wählen Sie Servicekonfiguration in der Dropdown-Liste **Tabelle** aus.
8. Überprüfen Sie, ob die **Anwendung** Ihre bereichsbezogene Anwendung ist.
9. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Dadurch wird ein ACL-Vererbungsdatensatz für die Servicekonfigurationstabelle in Ihrer bereichsbezogenen Anwendung erzeugt.

UR-Administratorrolle vom Systemadministrator entfernen

Um Ihre Informationen vor unberechtigtem Zugriff zu schützen, stellen Sie nach der Systemkonfiguration sicher, dass nur die Rolle „Universal Request (UR)-Administrator“ [sn_uni_req.ur_admin] über Zugriff auf sensible Informationen verfügt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin mit sn_uni_req.ur_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig verfügen Systemadministratoren auch über die UR-Administratorrolle und können auf UR-Informationen zugreifen. Weisen Sie die UR-Administratorrolle bestimmten Benutzern zu, die für die entsprechenden Services die UR-Konfiguration bearbeiten würden. Benutzer mit dieser Rolle können andere Benutzer basierend auf den Rollen und Verantwortlichkeiten zu UR-Administratoren machen. Nachdem dieser Schritt abgeschlossen ist, entfernen Sie zum Schutz Ihrer Anwendung die Rolle „UR-Administrator“ [sn_uni_req.ur_admin] aus der Rolle „Systemadministrator“ [admin].
Dadurch verhindern Sie, dass Benutzer mit der Standardrolle „Systemadministrator“ [admin] die Universal Request-Informationen anzeigen können.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie über mindestens zwei Benutzer mit der UR-Administratorrolle verfügen. Wenn Sie nur eine Person mit der Rolle haben und diese Person deaktiviert wird, haben Sie keinen Benutzer mehr, der UR-Administratoraufgaben ausführen kann.

Stellen Sie außerdem sicher, dass diese Benutzer die Rolle „Systemadministrator“ [admin] innehaben, um auf die UR-Module zuzugreifen.

Prozedur

1. Melden Sie sich als Administrator an.
2. Wechseln Sie in der **Benutzerverwaltung** zu **Rollen** (linkes Navigationsmenü).
3. Klicken Sie auf **Administrator**.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Enthält Rollen** auf **Bearbeiten**.

   Hinweis:
   Wenn die Schaltfläche **Bearbeiten** nicht angezeigt wird, ändern Sie den **Anwendungsbereich** in Global.

5. Verschieben Sie **sn_uni_req.ur_admin** aus der Spalte **Enthält Rollen** in die Spalte **Sammlung**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Melden Sie sich ab.

Geschäftsregeln für Service erstellen

Erstellen Sie eine Geschäftsregel in der Servicetabelle, um das neu erstellte Abteilungsticket an eine universelle Anforderung anzuhängen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Geschäftsregel für Ihren Service aus einem der folgenden Gründe erstellen.

- Bieten Sie der anfordernden Person eine einheitliche und vereinfachte Ticket-Experience, indem Sie die UR-Erstellung über alle Kanäle konfigurieren.
- Versetzen Sie Service Desk-Mitarbeiter in die Lage, das Primärticket an andere Abteilungen zu übertragen, wenn die ursprüngliche Anforderung ursprünglich von der anfordernden Person an die falsche Abteilung gesendet wurde.
- Erleichtern Sie die abteilungsübergreifende Berichterstellung zur gesamten SLA, wenn das Ticket zwischen Abteilungen übertragen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Geschäftsregel ein.
4. Wählen Sie in der Liste **Tabelle** Ihre Servicetabelle aus.
5. Wählen Sie **Erweitert** aus.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zeitpunkt für Ausführung** für die Bedingung **Wann** den Wert Nach aus und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Einfügen**.
   Diese Aktion gibt an, dass die Geschäftsregeln nach der Einführung oder Aktualisierung ausgeführt werden soll.
7. Fügen Sie auf der Registerkarte **Erweitert** Ihre Bedingung hinzu.
   Fügen Sie beispielsweise die folgende Bedingung im Feld **Bedingung** hinzu.

   ```
   !current.universal_request.nil() && current.universal_request.primary_task.nil()
   ```

8. Geben Sie in das Feld **Skript** das Skript ein, das ausgeführt werden soll, wenn die definierte Bedingung erfüllt ist.
   Fügen Sie beispielsweise das folgende Skript hinzu, um das Serviceticket als primäres Ticket für die UR anzuhängen.

   ```
   (function executeRule(current, previous /*null when async*/) { var urUtilsApi = new sn_uni_req.UniversalRequestUtils(); urUtilsApi.attachPrimaryTicket(current.universal_request, current.getUniqueValue(),null,true); })(current, previous);
   ```

9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Weitere Informationen zu anderen Feldern dieses Formulars finden Sie unter Business-Regel erstellen .

Geschäftsregel zur automatischen Erstellung einer universellen Anforderung erstellen

Erstellen Sie für die Servicetabelle eine Geschäftsregel vom Typ „Vor dem Einfügen“, damit automatisch eine universelle Anforderung erstellt wird, wenn ein Ticket von einem der verfügbaren Kanäle ausgelöst wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn eine neue Anforderung über das Mitarbeiterportal übermittelt wird, überprüft diese Geschäftsregel, ob die entsprechende universelle Anforderung bereits vorhanden ist. Wenn an die Anforderung keine universelle

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anforderung angehängt ist, erstellt die Geschäftsregel automatisch die universelle Anforderung, und die abteilungsspezifische Anforderung wird als primäres Ticket angehängt.
Die universelle Anforderung wird automatisch aus einem der folgenden Kanäle erstellt:

- Now Platform
- Arbeitsbereich
- Virtual Agent
- E-Mail
- Interaktion
- Self-Service

In den folgenden Szenarien können Sie automatisch eine universelle Anforderung erstellen:

- Um eine konsistente Benutzer-Experience beim Anzeigen des UR-Tickets zu bieten.
- Um ein Abteilungsticket nahtlos zu übertragen, da bereits eine universelle Anforderung mit dem Ticket verknüpft ist.
- Um die abteilungsübergreifende SLA- oder OLA-Berichterstellung für die universelle Anforderung, das Abteilungsticket und alle anderen Aufgaben zu verwenden, die der übergeordneten universellen Anforderung zugeordnet sind.

Hinweis:
Standardmäßig gehört diese Geschäftsregel zum Lieferumfang von 'HR-Servicebereitstellung und IT Service Management. Aktivieren Sie sie, um sie zu verwenden. Damit andere Abteilungen diese Funktion verwenden können, erstellen Sie die angegebene Geschäftsregel für Ihre spezifische Abteilungstabelle, bzw. passen Sie sie an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Geschäftsregel ein.
4. Wählen Sie in der Liste **Tabelle** Ihre Servicetabelle aus.
5. Wählen Sie **Erweitert** aus.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zeitpunkt für Ausführung** für die Bedingung **Wann** den Wert `Vor` aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Einfügen**.
   Diese Aktion gibt an, dass die Geschäftsregeln vor der Einfügung ausgeführt werden sollen.
7. Geben Sie für die Tabelle den höchsten Wert für **Reihenfolge** ein.
   Der Reihenfolgewert ist abteilungsspezifisch.
8. Fügen Sie Ihre Bedingung hinzu.
   Fügen Sie beispielsweise die folgende Bedingung im Feld **Bedingung** hinzu.

   ```
   current.universal_request.nil()
   ```

9. Geben Sie in das Feld **Skript** das Skript ein, das ausgeführt werden soll, wenn die definierte Bedingung erfüllt ist.
   Fügen Sie beispielsweise das folgende Skript hinzu, um das Serviceticket als primäres Ticket für die UR anzuhängen.

   ```
   (function executeRule(current, previous /*null when async*/) { /* call UR API
   to create or attach Universal Request with inserted department record */ new
   ```


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
sn_uni_req.UniversalRequestFieldsMappingUtils().attachUniversalRequest(current); })(current, previous);
```

10. Klicken Sie auf **Absenden**.
    Weitere Informationen zu anderen Feldern dieses Formulars finden Sie unter Business-Regel erstellen .

Erweiterungspunkte für Abteilungen erstellen

Erstellen Sie einen geskripteten Erweiterungspunkt, um Ihr abteilungsspezifisches primäres Ticket bei abteilungsübergreifenden Ticketübertragungen zu erstellen. Mit dem Erweiterungspunkt können Sie einen primären Tickettyp gemäß der Erweiterungspunktdefinition erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Ihre Abteilung für Universal-Anforderung konfigurieren, erstellen Sie zur Verwendung der Fähigkeit zum Übertragen an andere Abteilungen geskriptete Erweiterungspunkte und fügen Sie sie den Skripteinbindungen des Anwendungscodes hinzu. Für Sie wird ein `CreateDepartmentTicket`-Erweiterungspunkt als Beispiel bereitgestellt, den Sie ändern und verwenden können.

Hinweis:
Um die Benutzer-Experience zu verbessern, können Sie die Zuordnungskonfiguration verwenden, um Felder zu definieren und zu konfigurieren, die zur Übertragung und Erstellung von Tickets an die Endpunkte kopiert werden müssen. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnungen konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie nach `sn_uni_req.CreateDepartmentTicket`.
3. Klicken Sie im Formularbanner auf den Link **hier**, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf **Implementierung erstellen**, um Ihr abteilungsspezifisches Erweiterungspunktskript zu erstellen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .

Erstellen Sie einen Erweiterungspunkt für die Nachverarbeitung von Übertragungen

Erstellen Sie einen geskripteten Erweiterungspunkt, um nach der abteilungsübergreifenden Übertragung eines primären Tickets in der Anwendung Universal-Anforderung zusätzliche Aktionen auszuführen. Sie können den Beispiel-Erweiterungspunkt ändern, um zusätzliche Informationen aus den untergeordneten Entitäten des vorherigen primären Tickets zu kopieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein primäres Ticket von Universal-Anforderung übertragen wird, kopiert die aktuelle Zuordnungskonfiguration nur die Informationen aus dem primären Ticket in das Zielticket. Wenn Sie jedoch möchten, dass nach der abteilungsübergreifenden Übertragung des primären Tickets zusätzliche Aktionen ausgeführt werden, können Sie eine geskriptete Erweiterungspunktimplementierung für den Erweiterungspunkt `DepartmentTransferPostProcessor` erstellen. Ein Beispiel-Erweiterungspunkt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

DepartmentTransferPostProcessor, der auf Ihren Geschäftsanforderungen basiert, wird Ihnen zur Änderung und Verwendung bereitgestellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle >Systemerweiterungspunkte >Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Suchleiste nach *sn_uni_req.DepartmentTransferPostProcessor*.
3. Erstellen Sie Ihren abteilungsspezifischen Erweiterungspunkt, indem **Sie Implementierung erstellen**auswählen.
   Weitere Informationen zur Verwendung von Erweiterungspunkten finden Sie unter Erweiterungspunkte zum Erweitern der Anwendungsfunktionalität verwenden .

Einheitliche Ticket-Experience-Einstellung

Richten Sie Ihren Service ein, um Ihren Mitarbeitern eine einheitliche und konsistente Ticket-Experience zu bieten. Dieses Setup erstellt automatisch eine universelle Anforderung, wenn Anforderungen von einem Interaktionsdatensatz, einer E-Mail oder einem Datensatzersteller ausgelöst werden.

Sie können anpassen und konfigurieren, dass universelle Anforderungen für eine Aufgabe von verschiedenen Kanälen mithilfe von APIs erstellt werden, die mit der Anwendung Universal-Anforderung bereitgestellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter UniversalRequestUtilsSNC-API .

Die Universal-Anforderung-Anwendung unterstützt die Erstellung universeller Anforderungen aus Interaktionsdatensätzen im Mitarbeiterbereich. Weitere Informationen finden Sie unter Universelle Anforderungen aus einem Interaktionsdatensatz erstellen.

Das Ändern der E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen hilft bei der Steuerung der Aktionen für ausgehende E-Mails. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen für Ihren Service.

Richten Sie E-Mail-Einstellungen ein, um eine universelle Anforderung zu erstellen, wenn in der konfigurierten Mailbox eine E-Mail empfangen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Universelle Anforderungen automatisch aus eingehenden E-Mails erstellen.

Konfigurieren Sie Ihren Service-Datensatzersteller so, dass universelle Anforderungen aus Anforderungen erstellt werden, die vom Datensatzersteller ausgelöst wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Katalogelement oder Datensatzersteller konfigurieren, um eine universelle Anforderung zu erstellen.

Universelle Anforderungen für Abteilungstickets automatisch über andere Kanäle erstellen

Die universelle Anforderung wird nicht automatisch erstellt, wenn ein Erfüller oder ein Mitarbeiter ein Abteilungsticket über andere Kanäle als die Service Portal- oder Virtual Agent-Themen erstellt. Erstellen Sie eine universelle Anforderung automatisch, indem Sie die Geschäftsregel zur spezifischen Servicetabelle hinzufügen, z. B. einem Incident oder HR-Service.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie eine universelle Anforderung automatisch, indem Sie die Geschäftsregel zur spezifischen Servicetabelle hinzufügen, z. B. einem Incident oder HR-Service. Die erstellte universelle Anforderung wird dann automatisch dem Abteilungsticket zugeordnet, z. B. einem in der Tabelle erstellten Incident oder HR-Fall.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In den folgenden Szenarien möchten Sie möglicherweise automatisch eine universelle Anforderung erstellen:

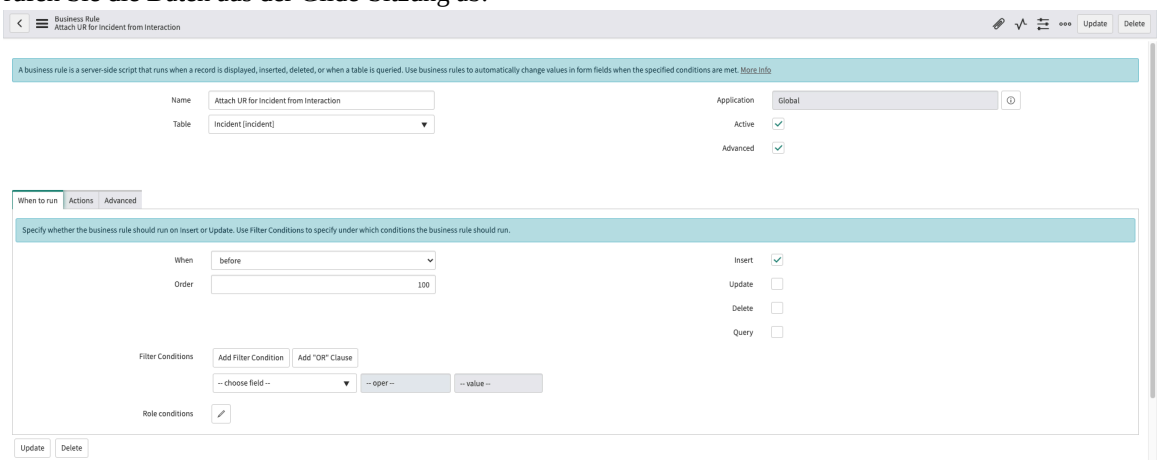
- Um eine konsistente Benutzer-Experience beim Anzeigen des UR-Tickets bereitzustellen
- Um ein Abteilungs-Ticket zu einem beliebigen Zeitpunkt zu übertragen, da UR bereits mit dem Ticket verknüpft ist
- Um die abteilungsübergreifende SLA/OLA-Berichterstellung für die UR, das Abteilungsticket und alle anderen Aufgaben zu verwenden, die der übergeordneten UR zugeordnet sind

Sie können dies erreichen, indem Sie eine Geschäftsregel und die Universal Request-API verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter UniversalRequestUtilsSNC-API .

Befolgen Sie die angegebenen Schritte, um eine universelle Anforderung automatisch aus einem Interaktionsdatensatz zu erstellen.

Prozedur

1. Ändern Sie die UI-Aktion des Abteilungstickets, um den URL-Parameter zu übergeben, der aus dem Clientskript abgerufen wird.
2. Erstellen Sie eine AJAX-Skripteinbindung, um die Daten in der Glide-Sitzung festzulegen.
3. Erstellen Sie ein onSubmit()-Clientskript, um den URL-Parameter abzurufen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Client-Skripts .
4. Legen Sie den URL-Parameter und die sys_id mit der AJAX-Skripteinbindung auf die Glide-Sitzung fest.
5. Erstellen Sie eine Geschäftsregel, die vor dem Einfügevorgang für das Abteilungsticket ausgeführt wird und rufen Sie die Daten aus der Glide-Sitzung ab.



6. Erstellen Sie einen universellen Anforderungsdatensatz mit der `UniversalRequestUtils`-API und hängen Sie die universelle Anforderung an die Aufgabe an.

E-Mail-Benachrichtigungseinstellungen für Ihren Service

Passen Sie E-Mail-Benachrichtigungen an, um zu steuern, welche E-Mail-Benachrichtigungen an anfordernde Personen gesendet werden, wenn eine universelle Anforderung erstellt wird. Diese Einstellung verhindert, dass Mitarbeiter doppelte oder inkonsistente E-Mail-Benachrichtigungen erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Richten Sie Ihre Benachrichtigungseinstellungen so ein, dass die Kommunikation mit der anfordernden Person über die Universal-Anforderung und nicht über das Abteilungstickets erfolgt und die Links in der Kommunikation zurück zur Universal-Anforderung und nicht zum Abteilungsticket führen.

E-Mail-Benachrichtigungen werden normalerweise gesendet, wenn eine der folgenden Aktivitäten ausgeführt wird:

- Eine universelle Anforderung wird für eine anfordernde Person erstellt.
- Der Anforderung werden Kommentare hinzugefügt.
- Eine Lösung wird für die Anforderung bereitgestellt.
- Die Anforderung wird geschlossen.

Prozedur

1. Ausgehende Benachrichtigungen für Universal-Anforderung nutzende Services unterdrücken.
2. Effektive Anzahl im E-Mail-Betreff verwenden.

Ausgehende Benachrichtigungen für Universal-Anforderung nutzende Services unterdrücken

Sie können ausgehende E-Mail-Benachrichtigungen konfigurieren, um die E-Mails zu definieren, die eine anfordernde Person erhalten soll, wenn eine Universal-Anforderung erstellt wird. Wenn Ihr Service- (Abteilungs-)Ticket beispielsweise einer universellen Anforderung zugeordnet ist, können Sie die Benachrichtigungen so anpassen, dass nur die E-Mails gesendet werden, die für die anfordernde Person relevant sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

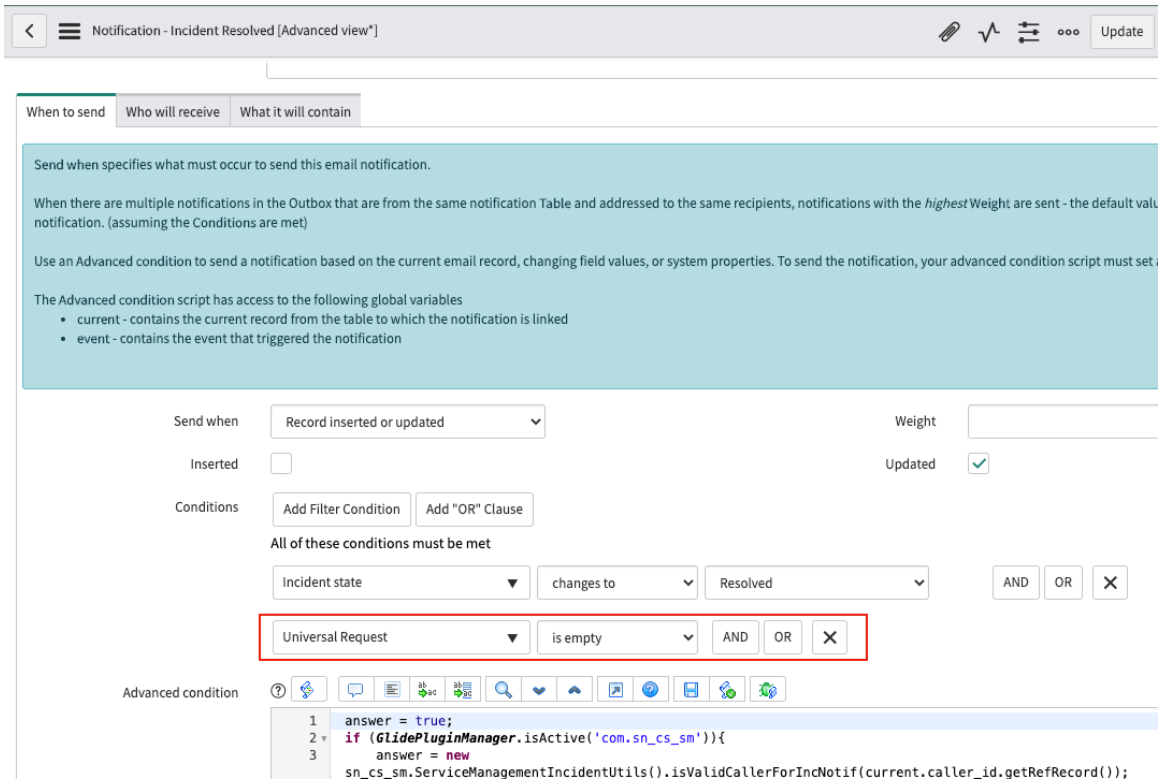
Hinweis:

Die Verteilung von Service-E-Mails, z. B. zur Erstellung von Service-Tickets, Notizen und Statusänderungen, kann unterbunden werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie die servicespezifische Benachrichtigung, die Sie anpassen möchten.
3. Fügen Sie auf der Registerkarte **Absendezeitpunkt** unter dem Bedingungsgenerator einen neuen Bedingungsschritt wie gezeigt hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Effektive Anzahl im E-Mail-Betreff verwenden

Ändern Sie den E-Mail-Betreff, so dass die relevante Ticketnummer angezeigt wird, indem Sie die effektive Anzahl der Aufgabe verwenden. Wenn Ihr Serviceticket beispielsweise einer universellen Anforderung zugeordnet ist, müssen Sie die Serviceticketnummer maskieren und die UR-Nummer anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

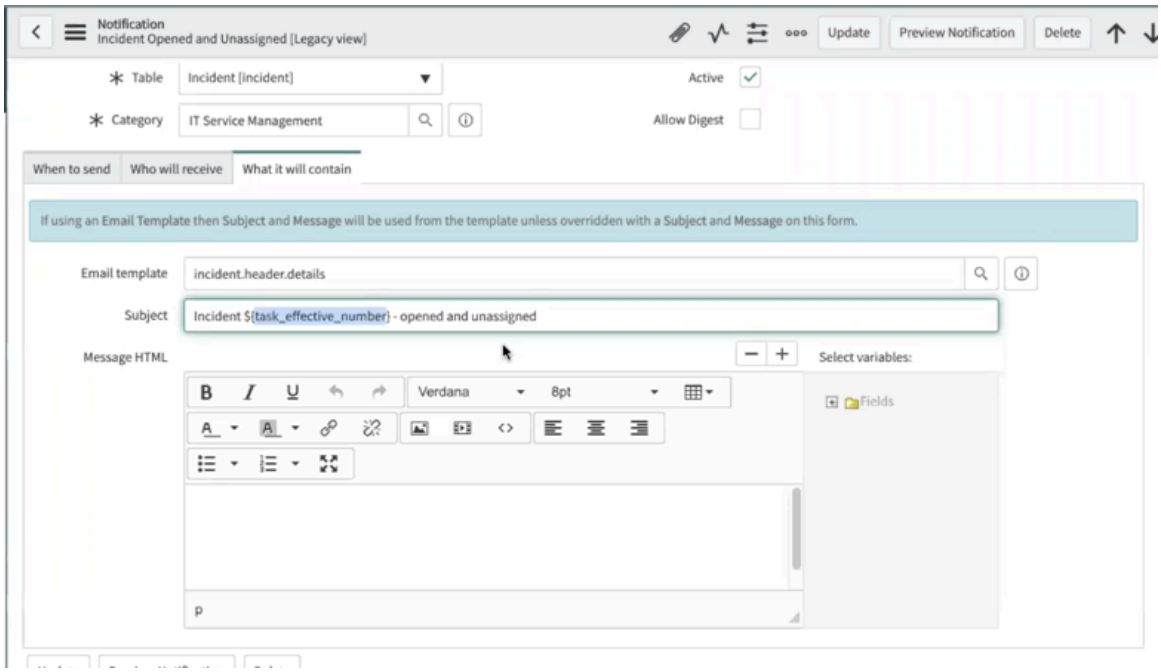
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Wert `task_effective_number` ist ein dynamischer Feldwert, der die UR-Nummer anzeigt, wenn das Serviceticket der UR zugeordnet ist. Wenn keine UR zugeordnet ist, zeigt er die tatsächliche Serviceticketnummer an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systembenachrichtigung** > **Benachrichtigungen**.
2. Öffnen Sie die servicespezifische Benachrichtigung, die Sie anpassen möchten.
3. Verwenden Sie auf der Registerkarte **Darin enthalten** im Feld **Betreff** die Option `task_effective_number`.
   Geben Sie beispielsweise in der Benachrichtigung „Incident geöffnet und nicht zugewiesen“ im Feld **Betreff** den Wert `Incident ${task_effective_number} - open and unassigned` ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Universelle Anforderungen automatisch aus eingehenden E-Mails erstellen

Universelle Anforderungen können automatisch aus den Informationen erstellt werden, die per E-Mail eingehen. Die automatische Erstellung universeller Anforderungen ermöglicht eine schnellere Antwortzeit und eine schnellere Lösung für Mitarbeiter im Vergleich zur manuellen Erstellung der Anforderungen aus E-Mails durch die Mitarbeiter.

Konfigurieren Sie die E-Mail-IDs in der Eigenschaft `General email address for Universal Requests` (sn_uni_req.ur_email). Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften. Standardmäßig wird durch eine E-Mail, die an diese konfigurierten E-Mail-IDs gesendet wird, automatisch eine universelle Anforderung erstellt. Durch eingehende E-Mails, die mit hoher Wichtigkeit gekennzeichnet sind, werden universelle Anforderungen mit hoher Priorität (Priorität 1) erstellt.

Standardmäßig wird die Lösungsdefinition konfiguriert und das Vorhersagemodell automatisch trainiert, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Das Plugin „Universal Request“ (com.snc.universal_request) wurde installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence“ (com.glide.platform_ml) wurde installiert.
- Das Plugin „Predictive Intelligence for Universal Request“ (com.snc.universal_request.ml) wurde installiert. Dieses Plugin erfordert ein separates Abonnement und muss durch ServiceNow-Mitarbeiter aktiviert werden.

Für Instanzen, in denen „Predictive Intelligence for Universal-Anforderung“ aktiv ist, sind die folgende Lösungsdefinition und die folgende Geschäftsregel verfügbar:

Lösungsdefinitionstabelle

Definition	Beschreibung
Kategorisierung universeller Anforderungen	Prognostiziert die Zuweisungsgruppe anhand der Kurzbeschreibung und Beschreibung der universellen Anforderung und erstellt Servicelevel-Tickets, die der universellen Anforderung zugeordnet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regel-Tabelle

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Zuweisungsgruppe der UR vorhersagen	Universelle Anforderung [universal_request]	Sagt die Zuweisungsgruppe anhand der Kurzbeschreibung und der Beschreibung einer universellen Anforderung vorher.

Katalogelement oder Datensatzersteller konfigurieren, um eine universelle Anforderung zu erstellen

Erstellen Sie eine universelle Anforderung zusammen mit einem angeforderten Element oder einem aufgabenbasierten Datensatz, um eine einheitliche Ticket-Experience zu bieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nur wenn das Plugin „Universal Request“ (com.snc.universal_request) aktiviert ist, wird einem Formular „Katalogelement“ oder „Datensatzersteller“ der Abschnitt **Konfiguration für universelle Anforderungen** hinzugefügt.

Für die folgenden Szenarien wird keine universelle Anforderung erstellt:

- Checkout für Einkaufswagen mit mehreren Katalogelementen
- Bestellleitfaden übermittelt

Informationen zum Erstellen eines Katalogelements finden Sie unter Katalogelemente erstellen oder bearbeiten .

Informationen zum Erstellen eines Datensatzerstellers finden Sie unter Datensatzersteller erstellen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Artikel verwalten**.
2. Wählen Sie das erforderliche Katalogelement oder den Datensatzersteller aus.
3. Konfigurieren Sie im Formular „Katalogelement“ oder „Datensatzersteller“ die folgenden Felder im Abschnitt **Konfiguration für universelle Anforderungen**.

Felder des Abschnitts „Konfiguration für universelle Anforderungen“

Feld	Beschreibung
UR zertifiziertes/ aktiviertes Element	Option, mit der angegeben werden kann, dass zusammen mit dem angeforderten Element oder aufgabenbasierten Datensatz eine universelle Anforderung erstellt werden soll. In der universellen Anforderung wird ein Verweis auf das zugehörige angeforderte Element oder den aufgabenbasierten Datensatz erstellt, der zur primären Aufgabe der universellen Anforderung wird.
Zusätzliche Überprüfung erforderlich	Option zur automatischen Aktivierung des Kontrollkästchens **Benötigt Lösungsüberprüfung** für die entsprechende universelle Anforderung. Informationen zu den Feldern der Universal-Anforderung finden Sie unter Formular Universal-Anforderung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Das Feld **Zusätzliche Überprüfung erforderlich** wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **UR zertifiziertes/aktiviertes Element** aktiviert ist.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Servicekatalogkonfiguration für Universal Request

Universal Request-Statuszuordnung

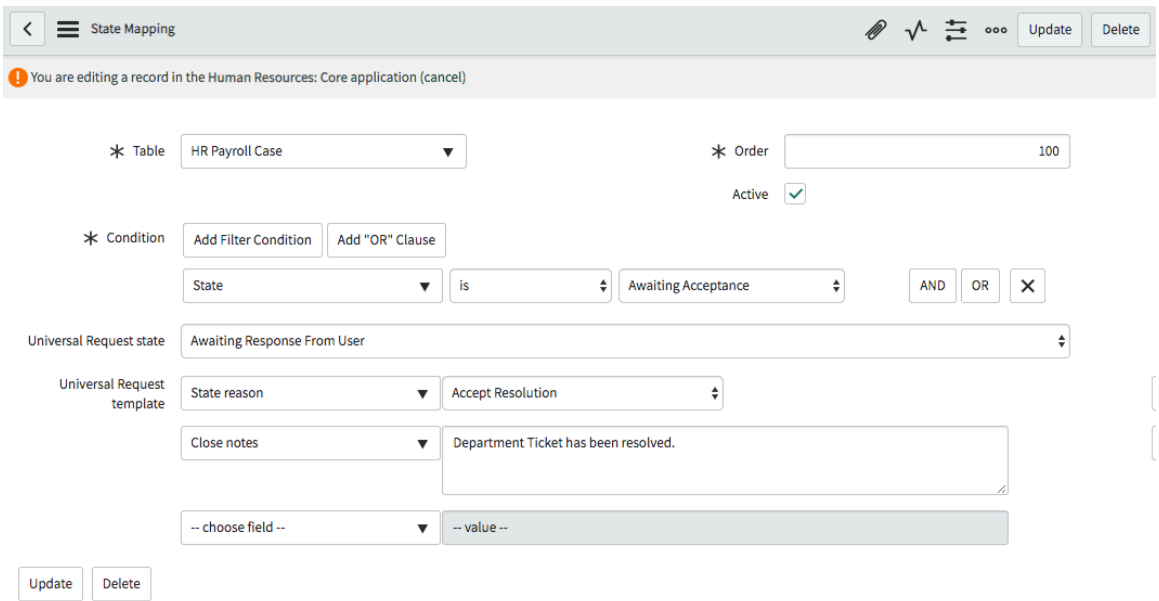
Alle Workflows bestehen aus Status, Übergängen und Gründen. Ordnen Sie Ihre servicespezifischen Status den Universal Request-Status zu, um eine bessere Benutzer-Experience während des Übergangs des Anforderungsstatus zu bieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Betrachten Sie beispielsweise eine universelle Anforderung, an die ein HR-Gehaltsabrechnungsfall angehängt ist, als primäre Aufgabe. Wenn sich der Status des HR-Falls von **In Bearbeitung** zu **Warten auf Abnahme** ändert, wird der Status der universellen Anforderung zu **Auf Antwort von Anwender warten** aktualisiert.



Durch die Zuordnung der Status des Service zu UA-Status wird sichergestellt, dass der richtige UA-Status angezeigt wird. Der Statusübergang des primären Tickets ist für die anfordernden Personen ausgeblendet. Sie sehen nur die vereinfachten UA-Statusübergänge, die von den Statuszuordnungen gesteuert werden. In der folgenden Tabelle werden die universellen Anforderungsstatus und die empfohlenen Zuordnungen beschrieben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR-Status und empfohlene Zuordnungen

Status des primären Tickets	UA-Status
Wenn die UR erstellt wird und es kein primäres Ticket gibt	Neu
Alle Status, bei denen das Ticket bearbeitet wird, z. B. „WIP“, „Warte auf Genehmigung“	In Bearbeitung
Alle Status, die eine Antwort von einer anfordernden Person erfordern	In Bearbeitung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Statuszuordnung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Statuszuordnung“.

Domänentrennung und Universal-Anforderung

Domänentrennung wird für ServiceNow Universal-Anforderung unterstützt. Universal-Anforderung hilft Help Desk-Mitarbeitern, Fälle unternehmensweit zu lösen, um die Mitarbeiter-Experience zu verbessern. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

So funktioniert die Domain Separation in Universal-Anforderung

Alle Konfigurationen sind streng domänengetrennt.

Die Tabelle „Universal Request“ ist datengetrennt.

Tabellen

Konfigurationstabellen (strenge Domänentrennung)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- universal_request_service_set
- universal_request_service_conf
- universal_request_state_mapping
- universal_request_route_conf
- universal_request_transfer_mapping
- universal_request_transfer_fields_mapping

Datentabellen (datengetrennt): universell_request.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Arbeiten mit Universal-Anforderung

Service Desk-Mitarbeiter und Manager können die Anwendung Universal-Anforderung verwenden, um Anforderungen zu erstellen, Informationen und Sicherheit zu verwalten und sich mit anderen Abteilungen und Services zu verbinden, um die Lösung von Anforderungen zu unterstützen.

Universelle Anforderung erstellen

Erstellen Sie in der Anwendung Universal-Anforderung einen Datensatz einer universellen Anforderung im Namen der anfordernden Person.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_uni_req.routing_agent oder admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Neu erstellen:**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Universelle Anforderung“.
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Universelle Anforderungen abbrechen

Brechen Sie die universelle Anforderung ab, wenn das Problem gelöst wurde oder die Anforderung keine Aktion mehr erfordert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, Weiterleitungsmitarbeiter

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine universelle Anforderung können Sie nur in den folgenden Fällen abbrechen:

- Wenn keine aktiven oder geschlossenen Primärtickets damit verbunden sind.
- Der Status der universellen Anforderung lautet **Neu** oder **In Bearbeitung**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Offen**.
2. Wählen Sie aus der Liste der offenen Universal-Anforderungen diejenige aus, die Sie abbrechen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Feld **Status** die Option **Abgebrochen**.

> **Hinweis:**
> Wenn der Benutzer in **Geöffnet für** versucht, die Anforderung abzubrechen, muss er den Grund für den Abbruch eingeben.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Wenn die universelle Anforderung abgebrochen wird, werden E-Mail-Benachrichtigungen an die mit der Anforderung verknüpften Stakeholder gesendet.

Universelle Anforderungen mit primärem Ticket anzeigen

Eine universelle Anforderung kann mehrere untergeordnete Anforderungen aufweisen, z. B. ein IT-Ticket oder einen HR-Fall. Eine aktive untergeordnete Anforderung wird als primäres Ticket bezeichnet. Zu einer bestimmten Zeit kann eine universelle Anforderung jeweils nur ein primäres Ticket haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, itil oder Weiterleitungsmitarbeiter

So zeigen Sie die universelle Anforderung mit einem aktiven primären Ticket an:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Mit primärem Ticket**.
   Eine Liste aller universellen Anforderungen mit einem primären Ticket wird angezeigt.
2. Öffnen Sie die universelle Anforderung, an der Sie arbeiten möchten und zeigen Sie sie an.

Zugehöriges Ticket für primäres Ticket von UR erstellen

Der Service Desk-Mitarbeiter, der am primären Ticket arbeitet, bittet andere Abteilungen um Unterstützung bei der Lösung einer Universal-Anforderung (UR), indem er zugehörige Tickets für die UR erstellt. Mehrere Abteilungen können gleichzeitig an diesen zugehörigen Tickets arbeiten. Diese zugeordneten Tickets sind unabhängig vom UR-Status-Flow.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie die Eigenschaft *sn_uni_req.associated_ticket* auf der Seite **Eigenschaften von Universal Request**, um zu bestimmen, wie die Übertragung von zugehörigen Tickets behandelt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften.

Erforderliche Rolle: Service Desk-Mitarbeiter, der Teil der Zuweisungsgruppe des primären Tickets ist, oder dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weiterleitungsmitarbeiter von primären Tickets können andere Abteilungen um Unterstützung bei der Lösung einer UR bitten, indem sie zugehörige Tickets für das primäre Ticket erstellen. Mehrere Abteilungen können gleichzeitig an den zugehörigen Tickets arbeiten, um die UR zu lösen.

Im Folgenden finden Sie einige wichtige Highlights.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Geben Sie den Kontext der Anforderung mithilfe des Popups direkt an die andere Abteilung weiter, wenn Sie ein zugehöriges Ticket erstellen.
- Konfigurieren Sie in der Zuordnungskonfiguration die Informationen, die von UR in das zugeordnete Ticket kopiert werden sollen.
- Service Desk-Mitarbeiter arbeiten auch nach dem Abschluss des primären Tickets/der primären UR an dem zugehörigen Ticket, da zugehörige Tickets unabhängig vom UR-Status-Flow sind.
- Konfigurieren Sie die Registerkartenkonfiguration Zugeordnetes Ticket, um die Aktivität zugeordneter Tickets auf der Standardticketseite anzuzeigen und nachzuverfolgen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum primären Ticket-Datensatz.
   Um beispielsweise ein primäres Incident-Ticket zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Mit primärem Ticket**.
2. Öffnen Sie den UR, und klicken Sie dann auf das zugehörige primäre Ticket.
   Beispielsweise wird das zugeordnete Incident-Ticket als Link in der Nachricht angezeigt.
   Der Datensatz des primären Tickets wird auf der Seite angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Zugehöriges Ticket erstellen**.
4. Geben Sie im Dialogfeld **Zugehöriges Ticket erstellen** die folgenden Details ein.

   Hinweis:
   Basierend auf der Eigenschaft sn_uni_req.associated_ticket werden verschiedene Felder im Formular angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften.

   - **Abteilung**: Wählen Sie die Abteilung aus der Liste aus.
   - **Service**: Wählen Sie den gewünschten Service der ausgewählten Abteilung aus.
   - **Kurzbeschreibung**: Geben Sie eine kurze Beschreibung für das neue zugeordnete Ticket ein.
   - **Beschreibung**: Geben Sie eine detaillierte Beschreibung für das neue zugeordnete Ticket ein.
   - **Arbeitsnotizen**: Geben Sie Details in Form von Arbeitsnotizen ein.
5. Klicken Sie auf **Erstellen**.
   Ein zugeordnetes Ticket wird mit den eingegebenen Beschreibungen erstellt und der vorhandenen universellen Anforderung des primären Tickets zugeordnet.

Sicherheit für vertrauliche Universal-Anforderung-Informationen

Die Sicherheitsfunktionen von Universal-Anforderung bieten Flexibilität zum Schutz von Informationen durch Steuerung der Anzeige- und Bearbeitungsberechtigung.

Hauptvorteile

- Die anfordernde Person kann die Anforderung zum Zeitpunkt der Erstellung der Anforderung als vertraulich markieren.
- Weiterleitungsmitarbeiter können die Anforderung beim Erstellen der Anforderung als beschränkt markieren.
- Wenn die Anforderung nicht vertraulich ist, kann ein für die Weiterleitung vertraulicher Informationen zuständiger Mitarbeiter aus der aktuellen Zuweisungsgruppe oder der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Desk-Mitarbeiter für primäre Tickets das Ticket während der Selektierung als nicht beschränkt markieren.

- Wenn ein beschränktes Ticket erstellt oder übertragen wird, können nur für die Weiterleitung vertraulicher Informationen zuständige Mitarbeiter aus der aktuellen Zuweisungsgruppe oder Service Desk-Mitarbeiter für primäre Tickets die vollständigen Details des Tickets anzeigen.
- Die Sicherheitskontrollen werden auch bei abteilungsübergreifenden Übertragungen übertragen, da die Zuweisungsgruppe in die der neuen Abteilung geändert wird.
- Verwenden Sie die Lösung Predictive Intelligence, um die universelle Anforderung automatisch als vertraulich zu identifizieren und zu kennzeichnen.

Rolle eines Service Desk-Mitarbeiters für vertrauliche Informationen

Die Rolle *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* steuert, wer die universellen Anforderungen mit vertraulichen Informationen anzeigen und bearbeiten darf. Nur die UR-Weiterleitungsmitarbeiter aus der aktuellen Zuweisungsgruppe mit der Rolle *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* und der Service Desk-Mitarbeiter für primäre Tickets können die vollständigen Details des Tickets anzeigen.

Wenn beispielsweise ein HR-Fall (primäres Ticket) für eine universelle Anforderung erstellt wird, kann nur der HR-Weiterleitungsmitarbeiter mit der Rolle *sn_uni_req.sensitiveinfo_agent* oder der HR-Fallmitarbeiter die vollständigen Details der Anforderung anzeigen, z. B. Kurzbeschreibung, Beschreibung, Anhänge und Kommentare.

Ein Service Desk-Mitarbeiter ohne die für vertrauliche Informationen zuständige Rolle kann nur auf die primären Informationen der Anforderung zugreifen. Die gesicherten Felder (Kurzbeschreibung, Beschreibung), Anhänge und Kommentare im Aktivitätenstrom sind ausgeblendet.

Durch Anwendungsverwaltung aktivierte bereichsbezogene Anwendung

Universal-Anforderung ist eine durch Anwendungsverwaltung aktivierte Anwendung. Wenn Sie einen Service konfigurieren, bei dem es sich ebenfalls um eine durch Anwendungsverwaltung aktivierte Anwendung handelt oder der über ein eigenes Sicherheitsmodal verfügt, müssen Sie die Anwendung registrieren. Weitere Informationen finden Sie unter Durch Anwendungsverwaltung aktivierte bereichsbezogene Anwendung registrieren. Dadurch wird gewährleistet, dass die Sicherheit innerhalb der universellen Anforderung aufrechterhalten wird.

Vertrauliche universelle Anforderungen über das Portal stellen

Wenn anfordernde Personen eine Anforderung mithilfe der Option **Hilfe anfordern** im Serviceportal, Mitarbeiter-Center oder in der Mobile-App erstellen, können sie die bereitgestellten Informationen als vertraulich absichern.

Mit dem Wissensartikel auf der Seite **Hilfe anfordern** können anfordernde Personen vertrauliche Informationen identifizieren. Nachdem sie festgestellt haben, ob die Anforderung vertraulich ist, können sie das Kontrollkästchen **Problem enthält sensible oder vertrauliche Informationen** aktivieren. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, kann die anfordernde Person die Abteilung auswählen, zu der das Problem gehören könnte, oder die Option **Ich bin nicht sicher (allgemeine Übermittlung)** auswählen.

Wenn das Plugin Predictive Intelligence für Universal Request [com.snc.universal_request.ml] installiert wird, dann wird die Abteilung automatisch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ausgewählt und die anfordernde Person wird über die Auswahl benachrichtigt. Weitere Informationen finden Sie unter Plugin „Predictive Intelligence for Universal-Anforderung“ aktivieren. Die anfordernde Person kann dann den Vorschlag überschreiben. Bei der Übermittlung wird durch diese Aktion eine universelle Anforderung erstellt, die als **Beschränkt** markiert ist.

Manchmal können Service Desk-Mitarbeiter auch eine Anforderung aus einer Interaktion, einem Anruf oder aus dem Selfservicemodul erstellen. In solchen Fällen kann der Service Desk-Mitarbeiter die Anforderung als **Beschränkt** markieren.

Für Service Desk-Mitarbeiter verfügbar gemachte Experience in Bezug auf UR-Sicherheit

Jeder Service Desk-Mitarbeiter kann die Liste der universellen Anforderungen anzeigen, die als eingeschränkt gekennzeichnet sind. Die detaillierten Informationen können jedoch nur von Service Desk-Mitarbeitern der servicespezifischen Zuweisungsgruppe oder von Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden, die Zugriff auf vertrauliche Anforderungen haben. Während der Selektierung kann jeder Service Desk-Mitarbeiter, der eine Anforderung anzeigt und erkennt, dass sie über vertrauliche Informationen verfügt, die betreffende Anforderung als beschränkt markieren.

Wenn das Plugin „Predictive Intelligence for Universal Request“ [com.snc.universal_request.ml] installiert ist, werden universelle Anforderungen mit vertraulichen Informationen automatisch identifiziert und als eingeschränkt markiert und nur Mitarbeiter mit der Rolle `sn_uni_req.sensitiveinfo_agent` können auf die Anforderung zugreifen und sie bearbeiten.

Aber nur ein Service Desk-Mitarbeiter der servicespezifischen Zuweisungsgruppe oder ein Service Desk-Mitarbeiter mit der Rolle für den Zugriff auf eine vertrauliche Anforderung kann sie als nicht beschränkt markieren. Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff auf universelle Anforderungen beschränken oder Universelle Anforderung als nicht beschränkt markieren. Sie können eine Anforderung direkt in der universellen Anforderung oder im primären Ticket als beschränkt oder nicht beschränkt markieren.

Beschränkte Anforderungen übertragen

Eine beschränkte Anforderung bedeutet, dass die übergeordnete universelle Anforderung als beschränkt markiert ist. Wenn ein primäres Ticket der vertraulichen universellen Anforderung an eine andere Abteilung übertragen wird, werden auch die Sicherheitskontrollen übertragen, da sich die Zuweisungsgruppe der universellen Anforderung ändert.

Sicherheit des Kompetenzzentrums

Sicherheitsrichtlinien des Kompetenzzentrums sind eine Möglichkeit, den Zugriff auf verschiedene Kompetenzzentren über die Konfiguration einfach einzuschränken. Die zugrunde liegenden Implementierungen der Sicherheitsrichtlinie des Kompetenzzentrums sind ServiceNow-ACLs .

Zugriff auf universelle Anforderungen beschränken

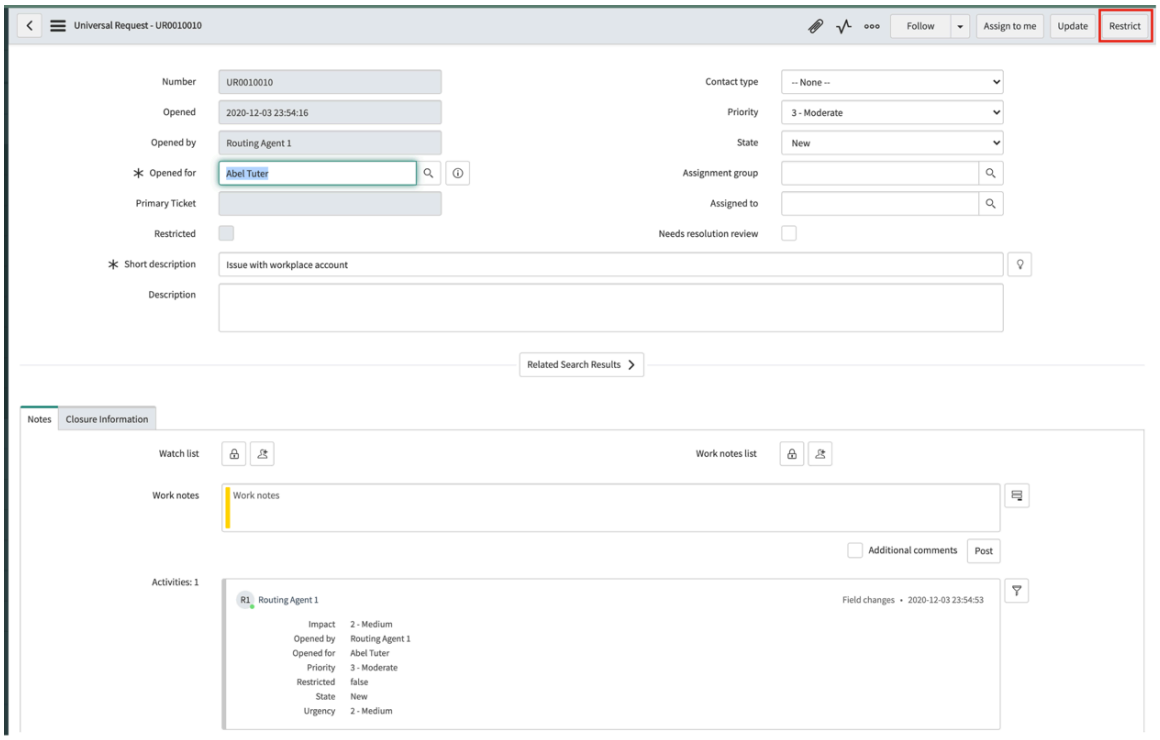
Markieren Sie eine universelle Anforderung als beschränkt, wenn Sie feststellen, dass die Anforderung vertrauliche Informationen enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Mitarbeiter, Weiterleitungsmitarbeiter, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent oder Mitglieder servicespezifischer Zuweisungsgruppen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der universellen Anforderung, die Sie als beschränkt markieren möchten.
2. Klicken Sie im Formular auf die Schaltfläche **Beschränken**.



Die eingeschränkten Felder sind ausgeblendet und das Formular ist schreibgeschützt.

Hinweis:
Es können nur Service Desk-Mitarbeiter mit Zugriffsrolle Änderungen vornehmen und die Anforderung als uneingeschränkt kennzeichnen.

Universelle Anforderung als nicht beschränkt markieren

Sie können eine beschränkte universelle Anforderung als nicht beschränkt kennzeichnen, wenn Sie feststellen, dass die Anforderung keine vertraulichen Informationen enthält.

Vorbereitungen

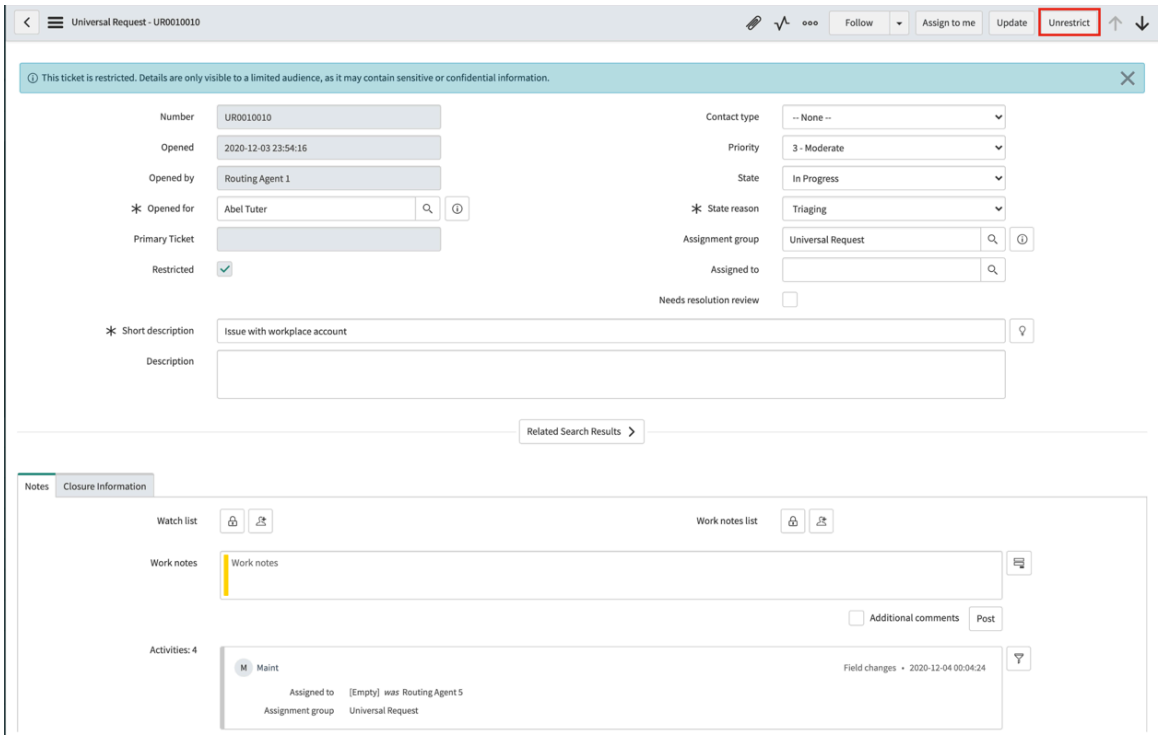
Erforderliche Rolle: sn_uni_req.sensitiveinfo_agent, Service Desk-Mitarbeiter für primäre Tickets oder Mitglieder der Zuweisungsgruppe der betreffenden universellen Anforderung

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der universellen Anforderung, die Sie als nicht beschränkt markieren möchten oder zum primären Ticket, das Sie lösen.
2. Klicken Sie im Formular auf die Schaltfläche **Zugriffsbeschränkung aufheben**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die ausgeblendeten beschränkten Felder sind jetzt sichtbar und jeder Service Desk-Mitarbeiter kann den Inhalt anzeigen.

Hinweis:
Um die Anforderung als nicht beschränkt zu kennzeichnen, können nur Service Desk-Mitarbeiter, die Teil der Zuweisungsgruppe für das primäre Ticket sind oder die über die Rolle mit der entsprechenden Zugriffsberechtigung verfügen, die Änderung zur Aufhebung der Zugriffsbeschränkung vornehmen.

Primäre Tickets übertragen

Sie können ein primäres Ticket mit oder ohne Lösung an Universal Request, den Service-Satz (Abteilung) oder den Service zurückübertragen.

Vorbereitungen

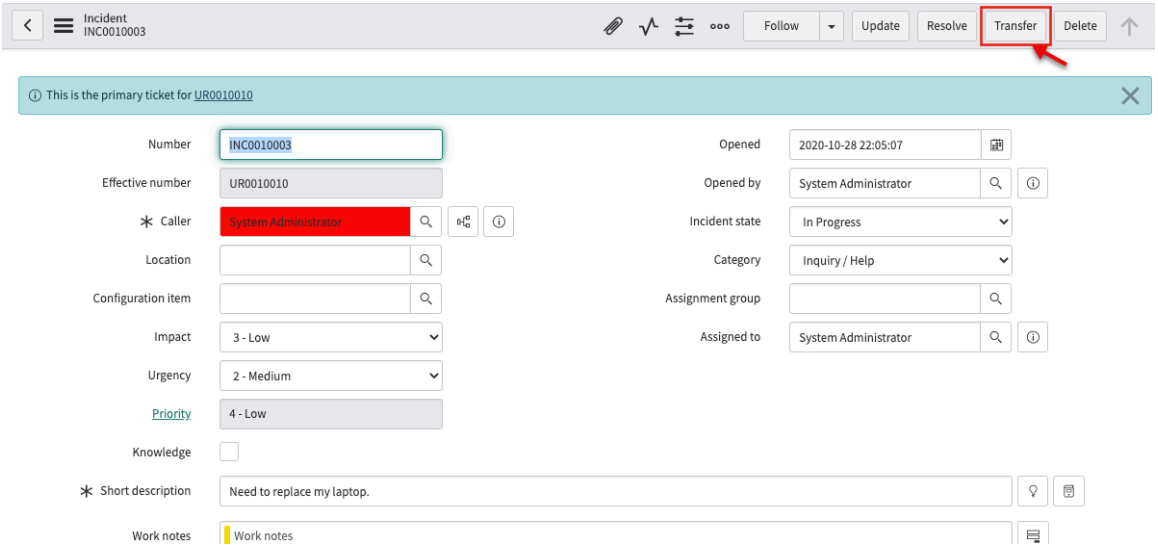
Erforderliche Rolle: Service Desk-Mitarbeiter, der Teil der Zuweisungsgruppe des primären Tickets ist oder dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Konfigurieren Sie die Eigenschaft *sn_uni_req.transfer_type* auf der Seite der **Eigenschaften von Universal Request**, um zu bestimmen, wie die Übertragung von primären Tickets behandelt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften.

Ein Routing-Mitarbeiter kann ein primäres Ticket entweder lösen und schließen oder es zur Überprüfung und zum Abschluss an Universal-Anforderung oder eine andere Abteilung übertragen. Wenn ein primäres Ticket zurück an UR übertragen wird, ist das Ticket kein primäres Ticket mehr, und das Feld „Primäres Ticket“ der Universal-Anforderung wird leer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Bei der Übertragung des Tickets kann der Routing-Mitarbeiter die Abteilung und einen bestimmten Service innerhalb der Abteilung auswählen oder Ich bin mir nicht sicher, wenn er sich der richtigen Abteilung oder des richtigen Services nicht sicher ist.

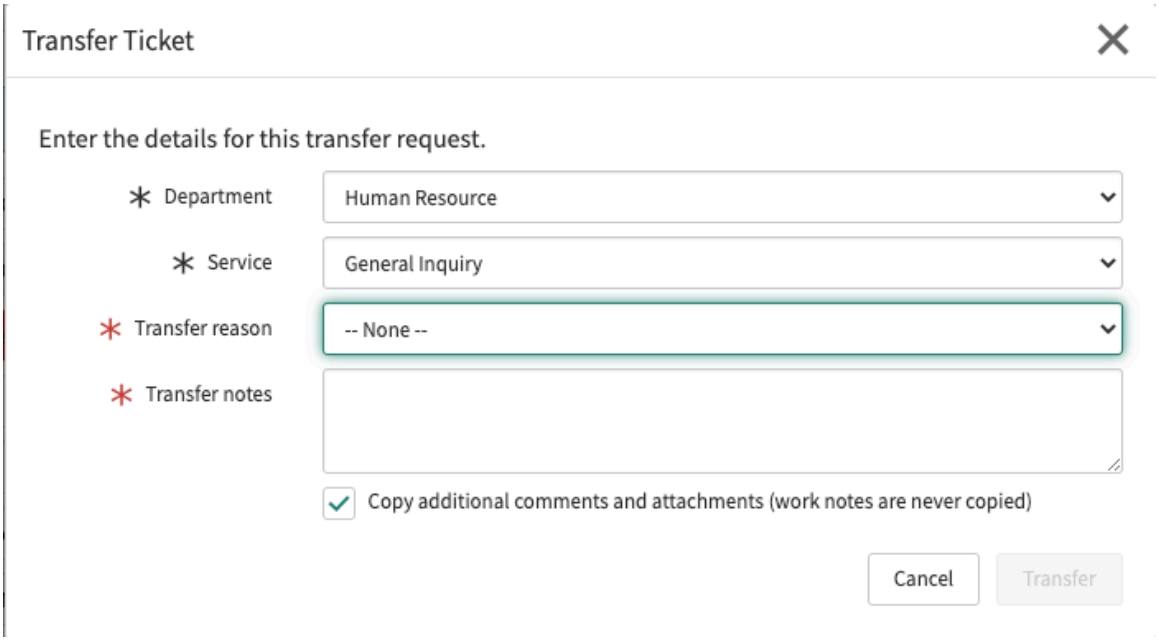
Der Service Desk-Mitarbeiter kann ein Ticket mit einem der folgenden Gründe übertragen:

Übertragung mit Auflösung

Die Anforderung wurde gelöst und an UR, eine bestimmte Abteilung oder den Service zurückübertragen. Service Desk-Mitarbeiter können diese Option auswählen, wenn zur Erfüllung der Anforderung die Hilfe einer anderen Abteilung erforderlich ist.

Übertragung ohne Auflösung

Die Anforderung wird nicht gelöst oder gehört nicht zu der bestimmten Abteilung und wird zurück an UR, eine bestimmte Abteilung oder einen Service übertragen.



Prozedur

1. Navigieren Sie zum Datensatz des primären Tickets, den Sie übertragen möchten.
   Um beispielsweise ein primäres Incident-Ticket zu öffnen, navigieren Sie zu **Alle** > **Universal-Anforderung** > **Mit primärem Ticket**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Öffnen Sie die universelle Anforderung und klicken Sie dann auf das zugeordnete primäre Ticket.
   Beispielsweise wird das zugeordnete Incident-Ticket als Link in der Nachricht angezeigt.
   Der Datensatz des primären Tickets wird auf der Seite angezeigt.
3. Überprüfen Sie diesen und klicken Sie auf **Übertragung**.
4. Geben Sie im Dialogfeld **Ticket übertragen** die folgenden Details an und klicken Sie dann auf **Übertragung**.

   Hinweis:
   Basierend auf der Konfiguration des Übertragungstyps werden verschiedene Felder im Formular angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften.

   - **Aktion**: Wählen Sie aus, ob Sie das Ticket an eine andere Abteilung oder zurück an Universal-Anforderung übertragen möchten.
   - **Abteilung**: Wählen Sie die Abteilung aus der Liste aus.
   - **Service**: Wählen Sie den gewünschten Service der ausgewählten Abteilung aus.
   - **Übertragungsgrund**: Wählen Sie den Grund aus der Liste aus.
   - **Transfernotizen**: Eine kurze Beschreibung für die Weiterleitung des primären Tickets an den UR-Weiterleitungsmitarbeiter
   - **Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren**: Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie das Ticket ohne zusätzliche Kommentare und Anhänge übertragen möchten. Standardmäßig werden alle Anhänge und Kommentare übertragen.

     Hinweis:
     Arbeitsnotizen werden während der Übertragung nicht kopiert.

Ergebnisse

Das Ticket wird basierend auf den direkten Übertragungszuordnungen in der Zuordnungskonfiguration und den Konfigurationen für den Übertragungstyp übertragen. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Weiterleitung finden Sie unter Transferkonfiguration und UR-Felder zu Zieltabellenfeldern zuordnen.

Nach ähnlichen geschlossenen universellen Anforderungen suchen

Beim Erstellen einer universellen Anforderung suchen Sie mit Predictive Intelligence nach ähnlichen geschlossenen universellen Anforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Diese Suchoption ist nur verfügbar, wenn Sie das Plugin Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) installieren und dann die Eigenschaft **Enable related search for similar closed Universal Requests (Zugehörige Suche nach ähnlichen geschlossenen universellen Anforderungen aktivieren)** (sn_uni_req.similar_closed_universal_request) aktivieren. Weitere Informationen zu dieser Eigenschaft finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Universal-Anforderung**.
2. Erstellen Sie eine neue Anforderung oder öffnen Sie eine vorhandene Anforderung, die nicht geschlossen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Abschnitt **Verwandte Suchergebnisse** die Option Similar Closed Universal Request (Ähnliche geschlossene universelle Anforderung) aus.
   Alle geschlossenen universellen Anforderungen, die ähnlich sind, werden basierend auf der Kurzbeschreibung, der Beschreibung und der Zuweisungsgruppe der ausgewählten universellen Anforderung angezeigt.

Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie die Lösungen, um die geschlossenen Informationen zu kopieren oder markieren Sie die Lösung als **Dies war hilfreich**.

Universal-Anforderung-Felder übersetzen

Verwenden Sie dynamische Übersetzungen, um Universal-Anforderung-Felder in eine andere Sprache zu übersetzen.

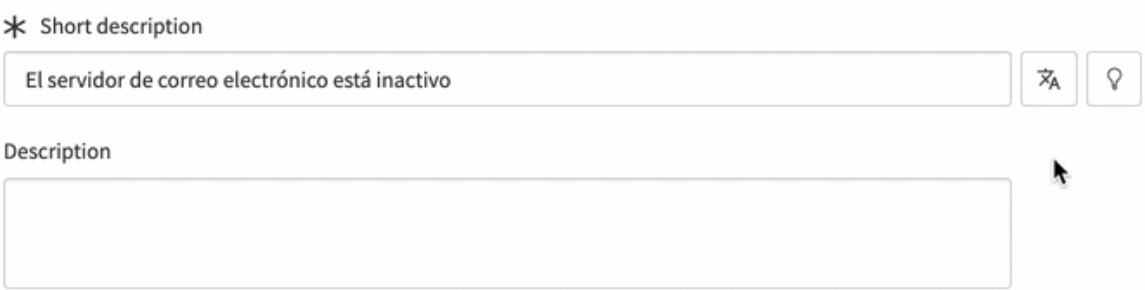
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktuell können Sie in einem Universal-Anforderung-Formular nur die Felder für Kurzbeschreibung, Beschreibung und Arbeitsnotizen übersetzen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Einstellungen** > **Allgemein** > **Sprache**.
2. Wählen Sie die Sprache aus.

   Hinweis:
   Es werden nur die Sprachen angezeigt, die konfiguriert wurden. Informationen zum Aktivieren einer Sprache finden Sie unter Sprache aktivieren
3. Navigieren zu **Universal-Anforderungen** > **Alle**.
4. Öffnen Sie die Anforderung, die bearbeitet werden soll.
   Neben den Feldern wird ein Übersetzungssymbol angezeigt. Der angemeldete Benutzer kann auf das klicken, um den Text in die von ihm bevorzugte Sprache zu übersetzen.



Berichterstellungslösungen für Universal-Anforderung

Universal-Anforderung(UR)-Berichterstellungslösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards mit Visualisierungen handlungsrelevanter Daten zur Verbesserung Ihrer Servicebereitstellungsprozesse für Mitarbeiter.

Verwenden Sie die Widgets im Dashboard, um Daten im Zeitverlauf zu visualisieren, Ihre Geschäftsprozesse zu analysieren und Verbesserungsbereiche zu identifizieren. Um die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Universal-Anforderung-Berichte und das zugehörige Dashboard anzuzeigen, installieren Sie das Plugin „Universal Request Reporting“ (com.snc.universal_request.reporting).

Hinweis:
Das Plugin „Universal Request Reporting“ (com.snc.universal_request.reporting) ist Teil des Abonnements Universal-Anforderung Professional. Weitere Informationen finden Sie unter Plugin „Universal-Anforderung Reporting“ aktivieren.

Abhängig von Ihrer Rolle können Sie eines der folgenden Dashboards für Ihren täglichen Betrieb verwenden.

- **Dashboard „Übersicht“**: Als Weiterleitungsmitarbeiter können Sie die Details der zugewiesenen universellen Anforderungen sowie Trends anzeigen.
- **Dashboard „Prozessübersicht“**: Als Prozessverantwortlicher können Sie das Verhalten der Tickets in Ihrem Unternehmen analysieren.

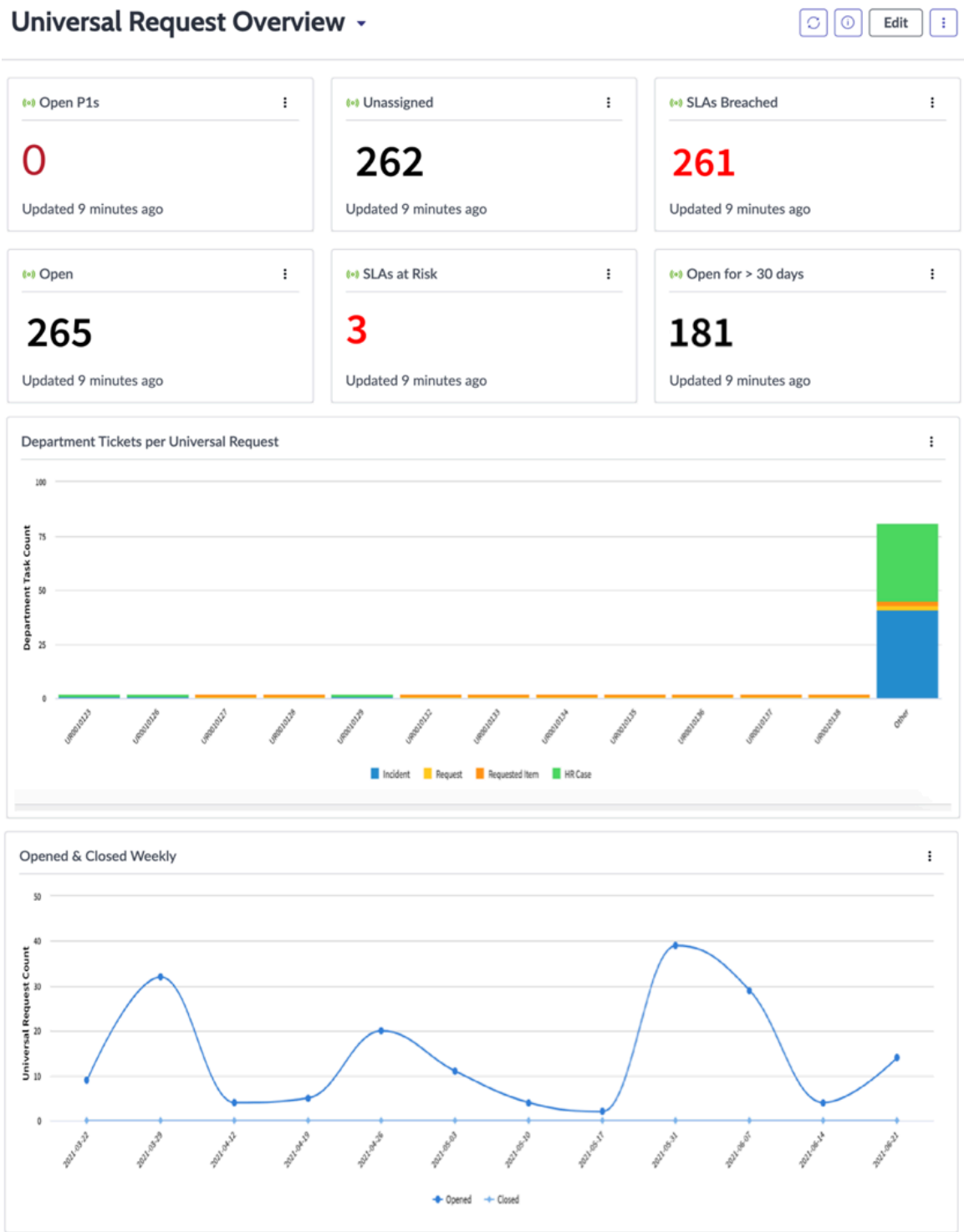
Universal-Anforderung-Dashboard „Übersicht“

Zeigen Sie die allgemeinen Statistiken der universellen Anforderungen für Weiterleitungsmitarbeiter an und analysieren Sie sie, z. B. die Anzahl der offenen, nicht eingehaltenen, nicht zugewiesenen und gefährdeten Anforderungen. Sie können auch die wöchentlich geöffneten und geschlossenen universellen Anforderungen zusammen mit der Anzahl der Abteilungsaufgaben anzeigen, die Teil der jeweiligen UR sind.

Um das Dashboard Universal-Anforderung Übersicht anzuzeigen, navigieren Sie zu **Universal-Anforderung** > **Übersicht**. Sie können das Dashboard im Next Experience UI Frameworkanzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über universelle Anforderungen



Wählen Sie ein beliebiges Indikator-Widget aus, um dessen Details in einer Listenansicht anzuzeigen.

Verwenden Sie die Schaltfläche **Bearbeiten**, um das Dashboard und die Widgets mit dem Inline-Editor zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Edit Platform Analytics dashboards .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Now Platform-Rollen

Die folgenden Rollen können das Universal-Anforderung-Dashboard „Übersicht“ anzeigen:

- Admin
- UR-Administrator [sn_uni_req.ur_admin]
- Serviceverantwortlicher [sn_uni_req.ur_service_owner]

Anwender und Rollen

Benutzer und Rollen in Universal-Anforderung

Benutzer und Ziel	Erforderliche Rolle
Weiterleitungsmitarbeiter: Zeigen Sie das Dashboard an.	sn_uni_req.routing_agent
UR-Administrator: Kann das Dashboard anzeigen und bearbeiten sowie Benutzer, Gruppen und Rollen für das Dashboard verwalten	admin, sn_uni_req.ur_admin
UR-Serviceverantwortlicher: Zeigen Sie das UR-Verhalten an, analysieren Sie dieses und verfolgen Sie Übertragungen nach, um fundierte Entscheidungen zu treffen.	sn_uni_req.ur_service_owner

Berichte

Berichte in Universal-Anforderung

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Open P1s (Offene P1)	Einzelne Punktzahl	Universal Request [universal_request]	Anzahl aller offenen P1-Anforderungen
Nicht zugewiesen	Einzelne Punktzahl	Universal Request [universal_request]	Anzahl aller offenen Anforderungen, die keinem UR-Mitarbeiter zugewiesen sind
Verletzte SLAs	Einzelne Punktzahl	Universal Request [universal_request]	Anzahl aller Anforderungen mit Verstoß gegen Auflösungs-SLA
Offen	Einzelne Punktzahl	Universal Request [universal_request]	Anzahl aller offenen Anforderungen
SLAs at Risk (Gefährdete SLAs)	Einzelne Punktzahl	Universal Request [universal_request]	Anzahl aller Anforderungen, die 75 % der verstrichenen Geschäftszeit überschritten haben.
Open for >30 days (Seit über 30 Tagen offen)	Einzelne Punktzahl	Universal Request [universal_request]	Anforderungen, die länger als 30 Tage geöffnet sind

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte in Universal-Anforderung (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Abteilungstickets pro universeller Anforderung	Balkendiagramm	Aufgabe [task]	In diesem Bericht werden alle universellen Anforderungen angezeigt, die in den letzten 3 Monaten erstellt wurden, zusammen mit den zugehörigen Abteilungstickets. Sie können den Typ des erstellten Abteilungstickets anzeigen, indem Sie den Mauszeiger über die Balken bewegen. Außerdem können Sie die Liste aller Abteilungstickets anzeigen, indem Sie auf die Balken klicken.
Wöchentlich geöffnet und geschlossen	Spline	Universal Request [universal_request]	In diesem Bericht werden die universellen Anforderungen aufgeführt, die in den letzten 3 Monaten geöffnet und geschlossen wurden, wöchentlich zusammengefasst.

Universal-Anforderung-Dashboard „Prozessübersicht“

Analysieren Sie das Verhalten der universellen Anforderungen im Unternehmen und verfolgen Sie Übertragungen nach. Verwenden Sie als Prozessverantwortlicher dieses Dashboard, um die Effizienz zu messen und die erforderlichen Verbesserungen in der Gesamtimplementierung von Universal-Anforderung zu bestimmen.

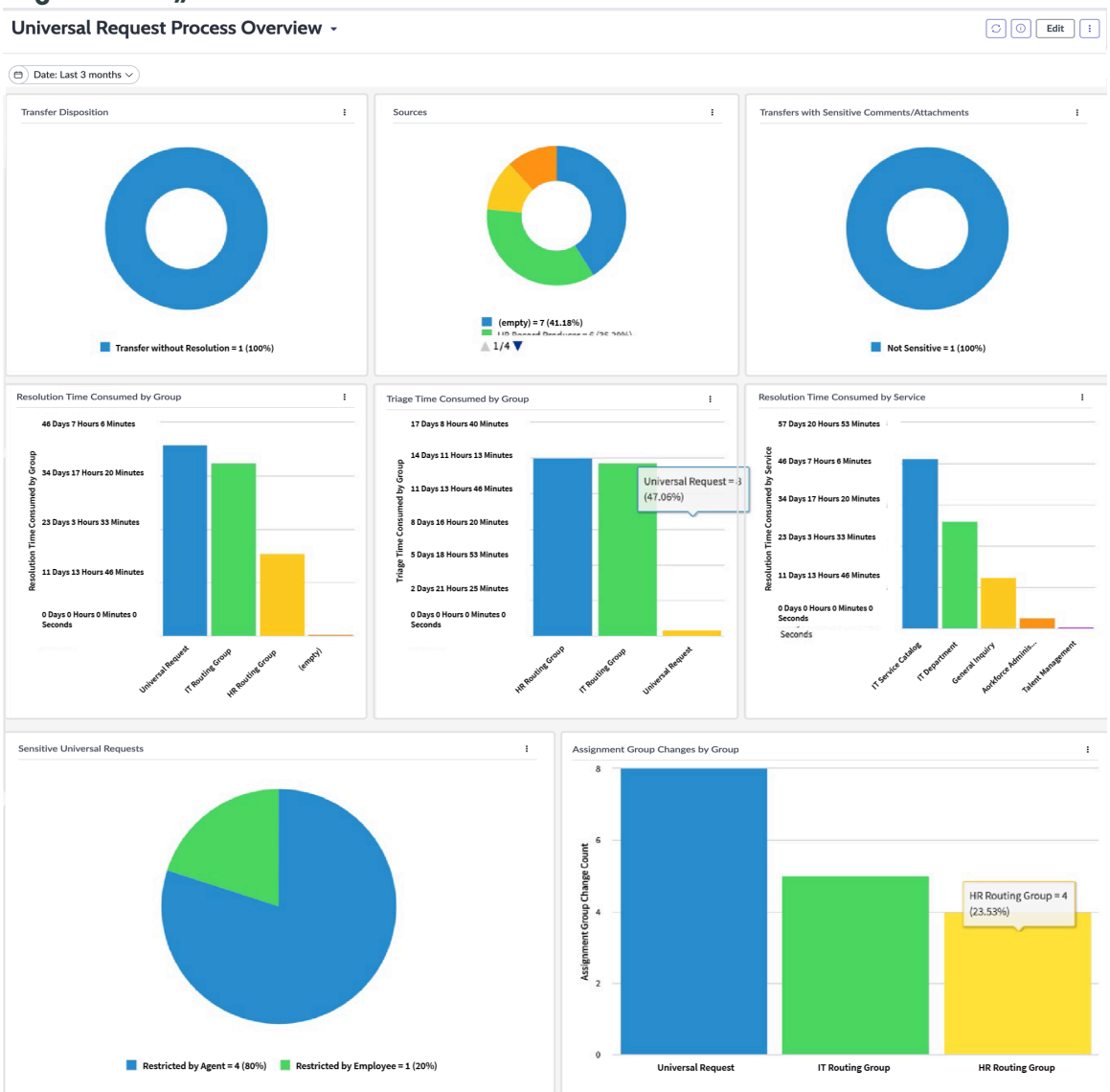
Um das Dashboard Universal-Anforderung Prozessübersicht anzuzeigen, navigieren Sie zu **Universal-Anforderung** > **Prozessübersicht**. Die Berichte basieren auf geschlossenen universellen Anforderungen. Mithilfe des Datumsfilters können Sie den Zeitraum für die Berichte auswählen. Klicken Sie auf die einzelnen Indikatoren und öffnen Sie diese, um weitere Details anzuzeigen.

Sie können das Dashboard im Next Experience UI Frameworkanzeigen. Wählen Sie ein beliebiges Indikator-Widget aus, um dessen Details in einer Listenansicht anzuzeigen.

Verwenden Sie die Schaltfläche **Bearbeiten**, um das Dashboard und die Widgets mit dem Inline-Editor zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Edit Platform Analytics dashboards .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Prozessübersicht“



Auf der Registerkarte **SLA-Trends** werden dynamische Performance Analytics-Berichte für Universal-Anforderung angezeigt. Um diese Registerkarte anzuzeigen, aktivieren Sie das Plugin „Performance Analytics and Reporting for Universal Request“ (com.snc.universal_request.pa). Die Registerkarte **SLA-Trends** zeigt die Berichte basierend auf geschlossenen universellen Anforderungen an. Standardmäßig werden Monatsdaten angezeigt. Um tägliche Daten für diese Registerkarte zu erfassen, führen Sie den Auftrag *`[PA Universal Request] Daily Data Collection`* aus. Um Daten für die letzten drei Monate zu erfassen, führen Sie den Auftrag *`[PA Universal Request] Historical Data Collection`* aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Prozessübersicht – SLA-Trends“



Erforderliche Now Platform-Rollen

Die folgenden Rollen können das Dashboard „Übersicht“ im Universal-Anforderung-Prozess anzeigen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Admin
- UR-Administrator [sn_uni_req.ur_admin]
- Serviceverantwortlicher [sn_uni_req.ur_service_owner]

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Benutzer und Anwendungsfälle für Universal-Anforderung-Dashboard „Prozessübersicht“

Anwender	Dashboard-Verwendung
admin, sn_uni_req.ur_admin	Zeigen Sie das Dashboard an und bearbeiten Sie es. Verwalten Sie Benutzer, Gruppen und Rollen des Dashboards.
sn_uni_req.ur_service_owner	Zeigen Sie das UR-Verhalten an, analysieren Sie es und verfolgen Sie Übertragungen nach, um fundierte Entscheidungen zu Ihren Services zu treffen.

Indikatoren

Alle folgenden Indikatoren werden monatlich gemessen.

Universal Request – Verstöße gegen Antwort-SLA

Anzahl der Verstöße gegen Antwort-SLAs für universelle Anforderungen.

Universal Request – Antwort-SLA-Durchschnitt

Durchschnittswert für verstrichene Geschäftszeit (in Minuten) von Antwort-SLAs für universelle Anforderungen.

Universal Request – Lösungs-SLA-Durchschnitt

Durchschnittswert für verstrichene Geschäftszeit (in Minuten) von Lösungs-SLAs für universelle Anforderungen.

Universal Request – Verstöße gegen Lösungs-OLA

Anzahl der Verstöße gegen Lösungs-OLAs in universellen Anforderungen.

Universal Request mit primärem Ticket – Lösungs-SLA-Durchschnitt

Durchschnittswert für verstrichene Geschäftszeit (in Minuten) von Lösungs-SLAs für universelle Anforderungen mit einem Primärticket.

Universal Request – Übertragung von primärem Ticket ohne Lösung

Anzahl der Universal Request-Primärtickets, die ohne Lösung übertragen wurden.

Universal Request – Primäres Ticket – SLA-Verstöße

Anzahl der SLA-Verstöße in Primärtickets, denen eine universelle Anforderung zugeordnet ist.

Nicht eingehaltene Lösungs-SLAs von Universal Request mit primärem Ticket in %

Ergebnis der Formel `([[Universal Request mit primärem Ticket – Verstöße gegen Lösungs-SLA]] / [[Universal Request mit primärem Ticket – Lösungs-SLA]]) * 100`.

Die folgenden Indikatoren werden nur bei der Berechnung von Formeln verwendet und nicht direkt im Dashboard angezeigt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Universal Request mit primärem Ticket – Verstöße gegen Lösungs-SLA
- Universal Request mit primärem Ticket – Lösungs-SLA

Aufgliederungen

Das Universal-Anforderung-Dashboard „Prozessübersicht“ enthält folgende Aufgliederungen:

- UR-Servicekonfigurationen
- UR-Zuweisungsgruppen
- Universal Request (inaktiv)

Datenvisualisierungen

Die Visualisierungen auf der Registerkarte **„SLA-Trends** “ basieren auf geschlossenen Universal-Anforderungen pro Monat.

Berichte im Universal-Anforderung-Dashboard „Prozessübersicht“

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Zuweisungsgruppenänderungen nach Gruppe	Balkendiagramm	universal_request_instrumentation	Wie oft die universelle Anforderung innerhalb der UR-Zuweisungsgruppe verschoben wurde.
Lösungszeit verbraucht nach Gruppe	Balkendiagramm	sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group	Die von den universellen Anforderungen insgesamt benötigte Lösungszeit verteilt sich auf verschiedene Zuweisungsgruppen, z. B. IT-, UR- oder HR-Weiterleitungsgruppe. Die Lösungszeit ist die Gesamtzeit, die für die UR von der Erstellung bis zum Abschluss verbraucht wird.
Quellen	Ring	universal_request_instrumentation	Prozentsatz der universellen Anforderungen, die aus verschiedenen Quellen erstellt wurden, z. B. Interaktion, UR-Datensatzersteller, Virtual Agent oder E-Mail-Interaktionen.
Lösungszeit verbraucht nach Service	Balkendiagramm	sn_uni_req_sla_breakdown_primary_task_group	Gesamte Lösungszeit, die die einzelnen Abteilungen in Verbindung mit dem primären Ticket verbraucht haben. Die Lösungszeit ist die Gesamtzeit, die für das primäre Ticket von der Erstellung bis zum Abschluss verbraucht wurde.
Selektierungszeit verbraucht nach Gruppe	Balkendiagramm	sla_breakdown_by_primary_ticket_and_group	Die gesamte Selektierungszeit, die von verschiedenen Zuweisungsgruppen der UR verbraucht wurde. Die Selektierungszeit ist die Zeit, die das Ticket in der Warteschlange der UR-Zuweisungsgruppe verbraucht, bevor das Abteilungsticket erstellt wird. Die Selektierungszeit wird angehalten,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Berichte im Universal-Anforderung-Dashboard „Prozessübersicht“ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			sobald das Abteilungsticket erstellt wurde.
Übertragungsdisposition	Ring	universal_request_instrumentation	Die von den Weiterleitungsmitarbeitern bei der Rückübertragung der Tickets an UR ausgewählte Disposition. Die erfassten Status sind die Prozentsätze der Tickets, für die eine der folgenden Bedingungen gilt: • Mit Auflösung übertragen wurden • Ohne Auflösung übertragen wurden
Sensitive Universal Requests (Vertrauliche universelle Anforderungen)	Tortendiagramm	universal_request_instrumentation	Anzahl der Tickets, die vom Personal und von den Service Desk-Mitarbeitern beschränkt werden.
Übertragungen mit sensiblen Kommentaren/ Anhängen	Ring	universal_request_instrumentation	Prozentsatz der universellen Anforderungen, die mit vertraulichen Informationen übertragen wurden.

Filter

Der Datumsfilter ist für die Registerkarte **Übersicht** verfügbar.

Filter im Universal-Anforderung-Dashboard „Prozessübersicht“

Name	Typ	Beschreibung
Datum	Auswahl	Zeitraum für die Daten, die gefiltert werden.

Virtual Agent für Universal-Anforderung

Die Virtual Agent-Funktionen von Universal-Anforderung bieten Mitarbeitern automatisierte Chatoptionen. Sie reduzieren die Arbeitsauslastung von Mitarbeitern, indem sie die anfordernde Person bei bestimmten grundlegenden Aufgaben unterstützten. Sie können Vorschläge für Selbsthilfethemen und Wissensartikel basierend auf Stichwörtern anzeigen. Darüber hinaus können sie Mitarbeitern helfen, ihre universellen Anforderungen zu aktualisieren.

Die Virtual Agent-Funktionen von Universal-Anforderung können Ihren Mitarbeitern bei Folgendem helfen:

- Universelle Anforderung erstellen.
- Universelle Anforderung beim Erstellen als vertraulich markieren.
- Universelle Anforderungen nachverfolgen, die für sie geöffnet wurden.
- Universellen Anforderungen, die für sie geöffnet wurden, Kommentare hinzufügen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Beobachtungsliste für universelle Anforderungen aktualisieren, die für sie geöffnet wurden.
- Universelle Anforderungen schließen, die für sie geöffnet wurden.

Für die Interaktion mit Mitarbeitern Virtual Agent nutzt vordefinierte Themenkonversationen. Mit den während des Gesprächsablaufs ausgetauschten Informationen (beispielsweise den Benutzereingaben und den Antworten des Virtual Agent) kann der Virtual Agent eine Anforderung erfüllen oder bei der Erledigung einer Aufgabe helfen. Folgende Konversationsthemen sind standardmäßig mit Universal-Anforderung verfügbar:

- Über das Thema „Mitarbeiterhilfsanfrage“ können Mitarbeiter universelle Anforderungen mit dem Virtual Agent erstellen. Wenn eine Anforderung vertrauliche Informationen enthält, markiert Virtual Agent die Anforderung nach der Bestätigung durch den Mitarbeiter als vertraulich. Wenn Ihr Unternehmen die Lösung ServiceNow® Predictive Intelligence verwendet, können Sie die Lösung trainieren, vertrauliche Informationen selbst zu erkennen. Predictive Intelligence kann auch die richtige Abteilung für das primäre Ticket der universellen Anforderung vorhersagen. Mit Predictive Intelligence können Mitarbeiter jetzt ein Ticket erstellen und es der richtigen Abteilung zuweisen.
- Mit dem Thema „Status der universellen Anforderung nachverfolgen“ können Benutzer die für sie geöffneten universellen Anforderungen nachverfolgen und aktualisieren. Mitarbeiter können Kommentare hinzufügen oder die Beobachtungsliste ihrer Anforderung aktualisieren. Sie können auch ein Ticket schließen, nachdem sie einen Grund angegeben haben. In das Thema ist zudem ein NLU-Modell integriert, mit der anfordernde Personen ihre Abfragen in natürlichen Sprachäußerungen eingeben können. Einige Beispiele für Äußerungen lauten:
  - Meine Anforderung nachverfolgen
  - Mein Ticket nachverfolgen
  - Was ist der Status meiner Anforderung?
  - Ich brauche eine Aktualisierung meines Tickets

Diese Themenkonversationen sind in allen unterstützten Messaging-Integrationen von Universal-Anforderung Virtual Agent verfügbar.

Universelle Anforderungen mit Virtual Agent erstellen

Erstellen Sie mithilfe von Virtual Agent eine universelle Anforderung. Auf Virtual Agent können Sie über die Chatoption auf der Suchseite im Serviceportal zugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Suchen Sie auf der Portal-Homepage in der Suchleiste nach Ihrer Abfrage.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Wenden Sie sich an uns, wenn Sie Hilfe benötigen“ die Option **Chat**.
3. Beschreiben Sie Ihre Anforderung.
4. Geben Sie an, ob Ihre Anforderung vertrauliche Informationen enthält.
   Wenn Ihre Anforderung vertrauliche Informationen enthält, kann Virtual Agent dies erkennen. Virtual Agent kann Ihre Anforderung als vertraulich markieren. Eine Virtual Agent-Beispielkonversation finden Sie unter Universal-Anforderung Virtual Agent-Konversations-Flows.
5. Wählen Sie die Abteilung aus, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Für Ihr Problem wird eine universelle Anforderung erstellt.

Universelle Anforderungen mit Virtual Agent aktualisieren oder abbrechen

Aktualisieren oder stornieren Sie eine universelle Anforderung mithilfe von Virtual Agent in der Chatoption.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Öffnen Sie auf der Portal-Homepage das Chat-Fenster ( ).
   Virtual Agent fordert Sie auf, Ihre Anforderung einzugeben.
2. Geben Sie Ihre Anforderung ein, um sie nachzuverfolgen, zu aktualisieren oder abzubrechen.
   Wenn Sie sich bei der Auswahl der Option nicht sicher sind, geben Sie `Meine Anforderung nachverfolgen` ein.
3. Wählen Sie **Status der universellen Anforderung nachverfolgen (Vorlage)**.
4. Wählen Sie die Anforderung aus, die Sie aktualisieren möchten.
5. Wählen Sie die entsprechenden Antworten aus, um Ihre Anforderung abzuschließen.
   Eine Virtual Agent-Beispielkonversation finden Sie unter Universal-Anforderung Virtual Agent-Konversations-Flows.

Universal-Anforderung Virtual Agent-Konversations-Flows

Universal-Anforderung Virtual Agent enthält mehrere vordefinierte Themenkonversationen, mit denen Sie allgemeine Aufgaben für universelle Anforderungen lösen können.

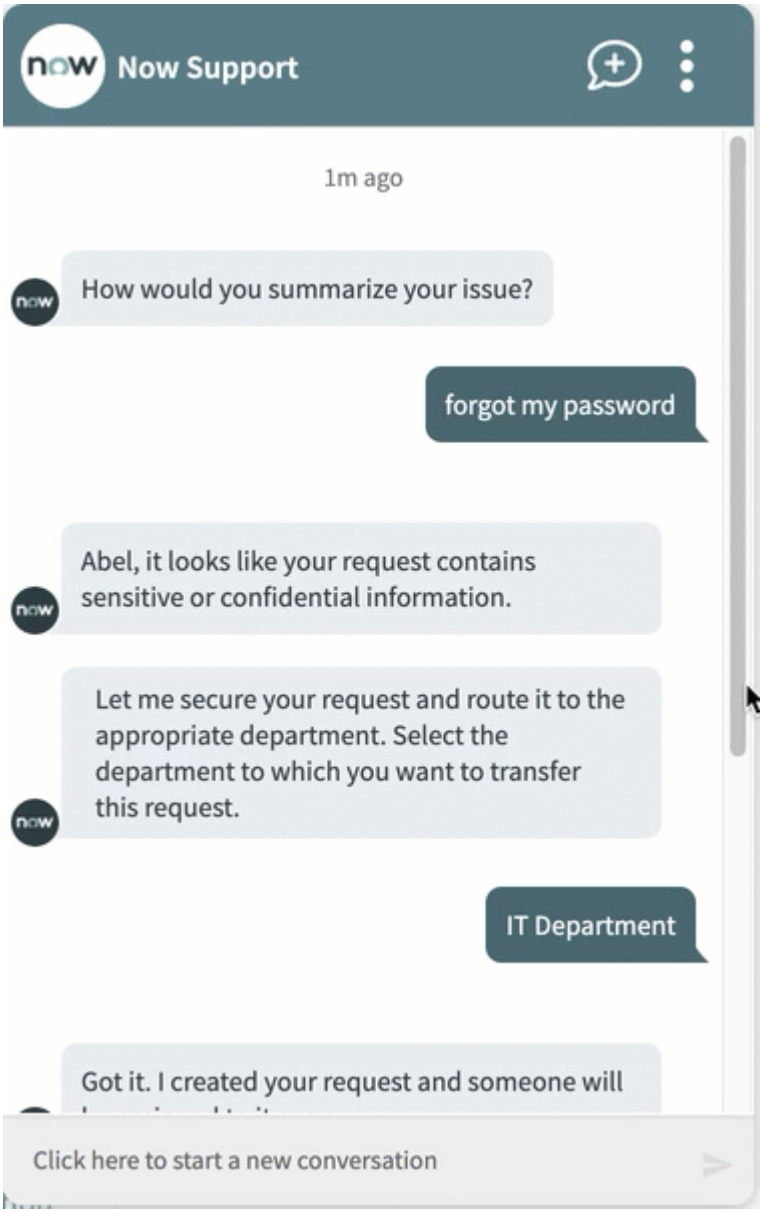
Universal-Anforderung Virtual Agent enthält die folgenden vordefinierten Konversations-Flows:

Universelle Anforderungen erstellen

Wenn Mitarbeiter die notwendige Unterstützung in Form von Selbsthilfethemen nicht finden können, können sie mit der Chatoption von Virtual Agent auf der Suchseite eine universelle Anforderung erstellen. Sie können die Anforderung auch der richtigen Abteilung zuweisen. Wenn die Anforderung vertrauliche Informationen enthält, können sie die Anforderung beim Erstellen als vertraulich markieren.

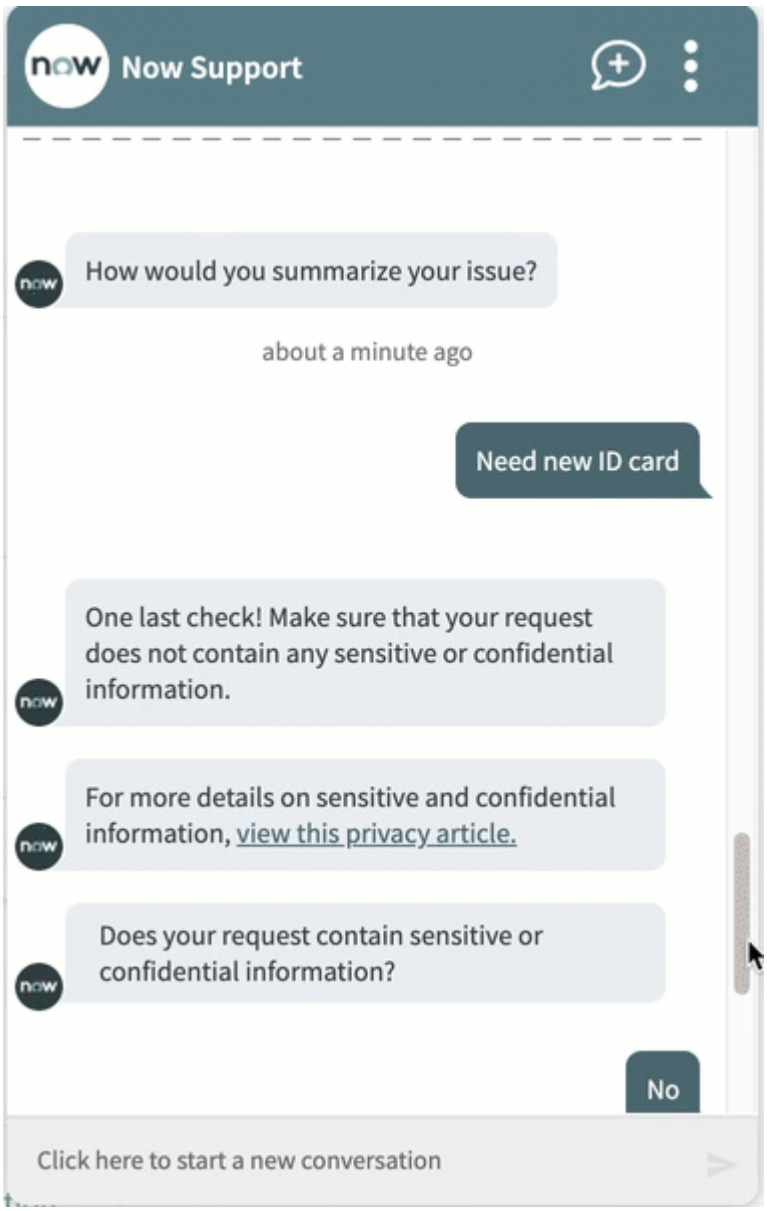
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR mit vertraulichen Informationen



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR ohne vertrauliche Informationen



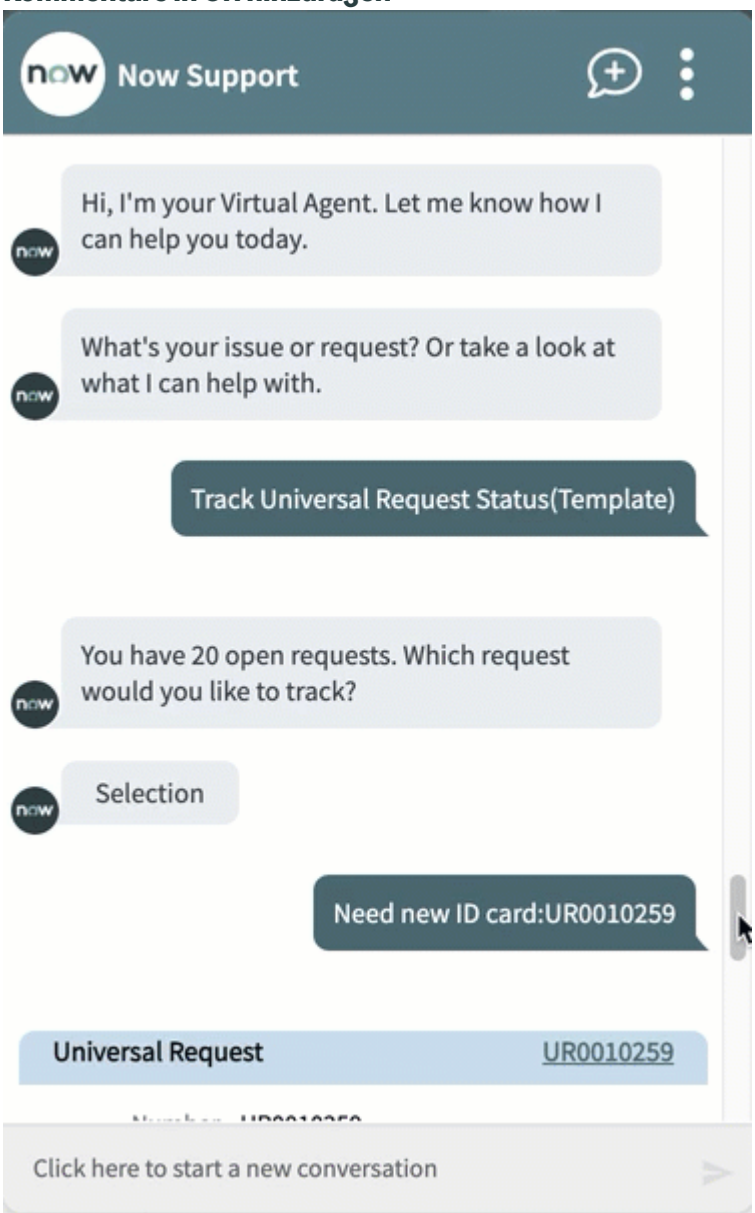
Universellen Anforderungen Kommentare hinzufügen

In universelle Anforderungen, die für sie geöffnet wurden, können Mitarbeiter Kommentare einfügen. Wenn Mitarbeiter ihre universellen Anforderungen nachverfolgen, werden im Chat auch die Kommentare zusammen mit anderen Details angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kommentare in UR hinzufügen

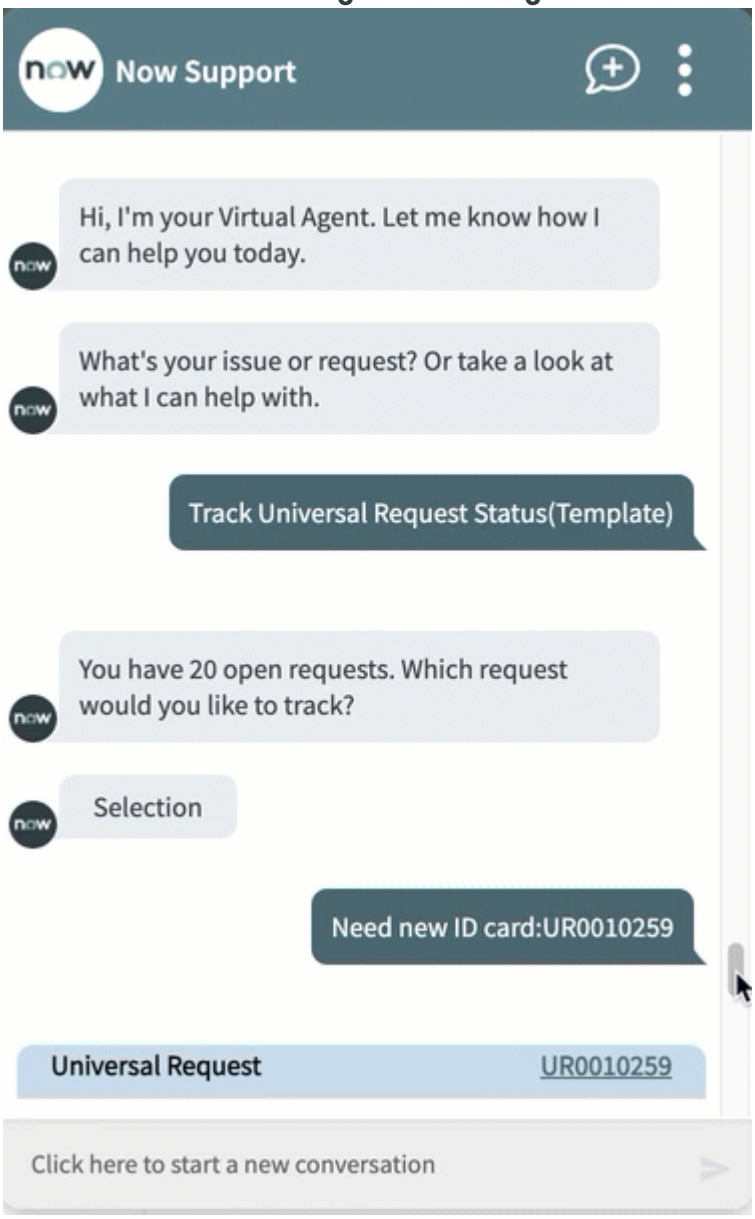


Beobachtungsliste aktualisieren

In universellen Anforderungen, die für sie geöffnet wurden, können Mitarbeiter Personen der Beobachtungsliste hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personen der Beobachtungsliste hinzufügen

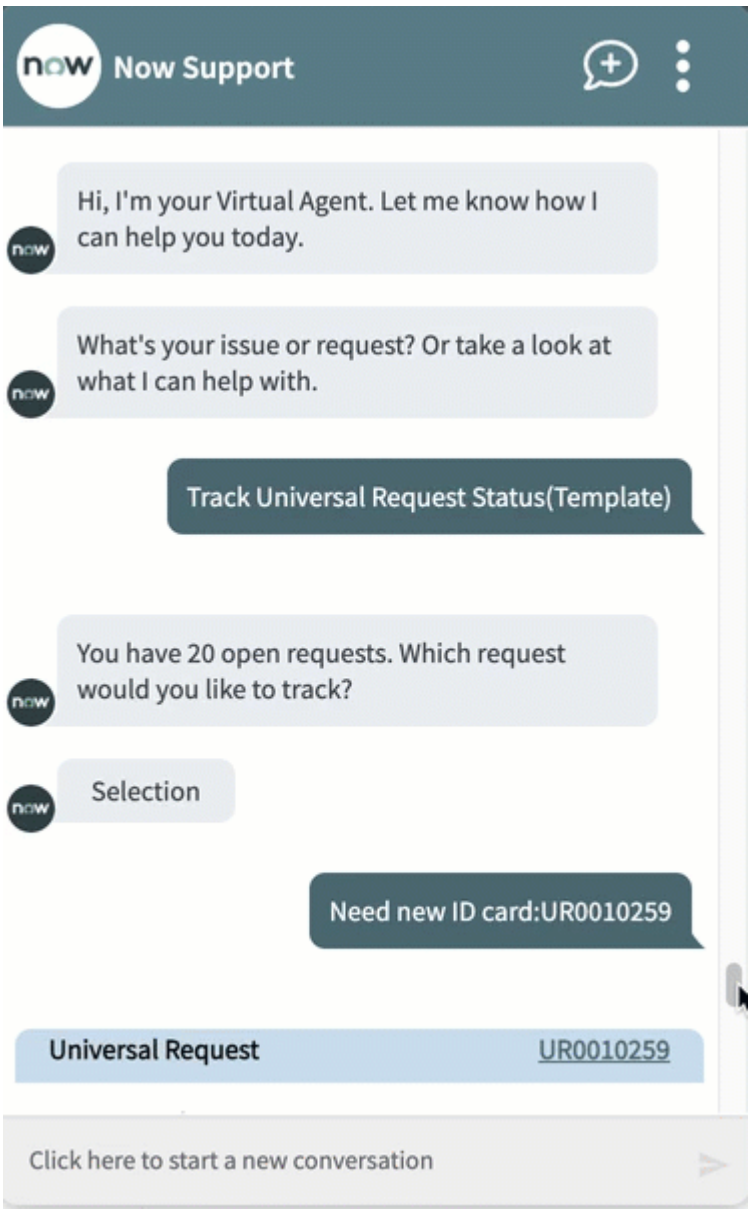


Universelle Anforderungen schließen

Mitarbeiter können universelle Anforderungen schließen, die für sie geöffnet wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR schließen



Universal-Anforderung-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu universellen Anforderungen, einschließlich Listen und Formulare.

Universal-Anforderung-Eigenschaften

Administratoren mit den Eigenschaften von Universal-Anforderung das Verhalten der Anwendung festlegen und konfigurieren.

Navigieren zu **Universal-Anforderung** > **Administration** > **Eigenschaften** um die Eigenschaften anzuzeigen und zu bearbeiten.

Eigenschaften von Universal Request

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
Universal Request kopieren		

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von Universal Request (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
Funktion zum Kopieren universeller Anforderungen aktivieren	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.enable	Kopieren die Detailinformationen einer bereits vorhandenen Universal-Anforderung in einen neuen Datensatz.
Kopiert Anlagen von der ursprünglichen universellen Anforderung	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attach	Kopieren einen Anhang eines UR-Datensatzes in einen Zieldatensatz.
Liste von Attributen (kommagetrennt), die aus der ursprünglichen universellen Anforderung kopiert werden	sn_uni_req.com.snc.universal_request.copy.attributes	Liste der Attribute (kommagetrennt), die aus dem ursprünglichen UR-Datensatz kopiert werden
Übertragungstyp		
Select the transfer type to determine how the primary ticket is handled (Übertragungstyp auswählen, um festzulegen, wie das primäre Ticket behandelt wird)	sn_uni_req.transfer_type	Legt anhand der Auswahl fest, wie das primäre Ticket behandelt wird. • **Universal_request:** Wenn dieser Übertragungstyp ausgewählt ist, wird das primäre Ticket zurück an UR übertragen und die UR-Zuweisungsgruppe wird entsprechend dem während der Übertragung ausgewählten **Service** geändert. Das primäre Ticket wird abhängig vom Übertragungsgrund behandelt und es wird kein neues primäres Ticket erstellt. • **Department only (Nur Abteilung):** Wenn Ihre Organisation zur Bearbeitung von Anforderungen über eine Weiterleitungsgruppe auf Abteilungsebene verfügt, wählen Sie diesen Übertragungstyp aus. Wenn dieser Übertragungstyp ausgewählt ist, wird die UR direkt an die Weiterleitungsgruppe auf Abteilungsebene übertragen und ein primäres Ticket für eine allgemeine Anfrage wird erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von Universal Request (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
		• **Abteilung:** Wenn dieser Übertragungstyp ausgewählt ist, wird die UR basierend je nach ausgewählter **Transferaktion** und ausgewähltem **Service** zurück an den Servicelevel oder an die Abteilungszuweisungsgruppe übertragen. Die Behandlung des primären Tickets hängt vom Übertragungsgrund ab. **Hinweis:** Wenn der **Service** deaktiviert ist, wird eine allgemeine primäre Aufgabe für die ausgewählte Abteilung erstellt. • **Service:** Wenn dieser Übertragungstyp ausgewählt ist, wird die UR je nach ausgewählter **Aktion** und ausgewähltem **Service** zurück an den Servicelevel oder an die Abteilungszuweisungsgruppe übertragen. Die Behandlung des primären Tickets hängt vom Übertragungsgrund ab. Für die Transferaktion `An Abteilung übertragen`: ○ Wenn kein Service ausgewählt ist, wird ein allgemeines primäres Ticket für die ausgewählte Abteilung erstellt. ○ Wenn ein bestimmter Service ausgewählt ist, wird ein primäres Ticket für den ausgewählten Service erstellt.
Zugeordnetes Ticket		

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von Universal Request (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
Typ auswählen, um festzulegen, wie das zugeordnete Ticket behandelt wird	sn_uni_req.associated_ticket	Legt anhand der Auswahl fest, wie das zugeordnete Ticket behandelt wird. • **Nur Abteilung:** Wenn Ihre Organisation über Servicesatzkonfigurationen auf Abteilungsebene für Universal-Anforderungen verfügt, wählen Sie diesen Typ aus. Wenn dieser Modus der Erstellung zugeordneter Tickets ausgewählt ist, können die Service Desk-Mitarbeiter mit primären Tickets zugehörige Tickets für die mit UR konfigurierten Abteilungen erstellen. • **Service:** Wenn dieser Modus der Erstellung zugeordneter Tickets ausgewählt ist, können Service Desk-Mitarbeiter mit primären Tickets zugehörige Tickets für die mit UR konfigurierten Services oder Abteilungen erstellen. • **False**: Dadurch wird die zugehörige Ticketerstellungsfunktion deaktiviert.
Portal		
Portalsuffix, an das der UR-Link umgeleitet wird	sn_uni_req.universal_request_portal	Das Standardportal, zu dem alle UR-Links umgeleitet werden
Predictive Intelligence		
Automatische Kategorisierung universeller Anforderungen aktivieren	sn_uni_req.auto_categorization	Aktiviert die Anwendung zum Verwenden der Lösung zur Kategorisierung universeller Anforderungen für UR, mit der die Zuweisungsgruppe prognostiziert wird und Servicelevel-Tickets erstellt werden.
Das minimale Konfidenzniveau, das erforderlich ist, damit die Predictive Intelligence-Vorschläge der automatischen	sn_uni_req_ml.auto_categorization.min_confidence	Bestimmt das minimale Konfidenzniveau, das für die Anwendung Universal-Anforderung erforderlich ist, um

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von Universal Request (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
Kategorisierung von Universal Request berücksichtigt werden		Vorschläge zur automatischen Kategorisierung mithilfe der Predictive Intelligence-Lösung bereitzustellen.
Aktivieren, um Anforderungen mit vertraulichen Informationen automatisch einzuschränken	sn_uni_req_ml.sensitive_detection	Identifiziert und markiert die universelle Anforderung automatisch als vertraulich, wenn die Anforderung vertrauliche Informationen in der Kurzbeschreibung oder Beschreibung enthält.
Das minimale Konfidenzniveau, das erforderlich ist, um universelle Anforderungen mit vertraulichen Informationen automatisch als eingeschränkt zu kennzeichnen	sn_uni_req_ml.sensitive_detection.min_confidence	Bestimmt das minimale Konfidenzniveau, das erforderlich ist, damit die Anwendung Universal Request universelle Anforderungen mit vertraulichen Informationen als eingeschränkt kennzeichnen kann.
Enable to view similar closed Universal Request recommendations (Anzeige ähnlicher geschlossener Universal Request-Empfehlungen aktivieren)	sn_uni_req.similar_closed_universal_request	Ermöglicht der Anwendung die Verwendung der Universal Request-Ähnlichkeitslösung für UR, um geschlossene universelle Anforderungen zu suchen und anzuzeigen, die der erstellten ähneln.
Weitere Eigenschaften		
Serviceübergangskommentare beim Erstellen von Abteilungsanforderungen aus Universal Request aktivieren	sn_uni_req.universal_request_show_service_transfer_comments	Aktiviert oder deaktiviert die Sichtbarkeit zusätzlicher Kommentare für die anfordernde Person, die die Detailinformationen zum Abteilungsübergang erwähnt.
Definieren, dass die Felder automatisch zur UR-Übertragungszuordnung zugeordnet werden	sn_uni_req.com.snc.universal_request.transfer.auto_map	Die Liste der Felder, die automatisch UR-Feldern für die direkte Übertragung zwischen Abteilungen zugeordnet werden müssen.
Übergeordnete Tabellen definieren, die keine UR für Datensatzersteller erstellen sollen	sn_uni_req.com.snc.ur.record_producer.parent_exclusion	Schließt die angegebenen übergeordneten Tabellen aus, wenn eine universelle Anforderung von einem Datensatzersteller erstellt wird.
Allgemeine E-Mail-Adresse für Universal Request	sn_uni_req.ur_email	Erstellt eine universelle Anforderung, wenn eine E-Mail im Postfach der allgemeinen E-Mail-Adresse empfangen wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von Universal Request (Fortsetzung)

Eigenschaft	Name der Eigenschaft	Beschreibung
		Hinweis: Sie können mehrere E-Mail-Adressen durch Kommas getrennt hinzufügen.
RITM-Integration (Request) mit Universal-Anforderung aktivieren	sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration	Erstellt eine universelle Anforderung, wenn eine Anforderung von einem Katalogelement oder Datensatzersteller übermittelt wird.

Formular „Statuszuordnung“

Mit dem Formular „Statuszuordnung“ können Sie Ihren serverspezifischen Status den Status für universelle Anforderungen zuzuordnen.

Felder im Formular „Statuszuordnung“

Feld	Definition
Tabelle	Wählen Sie die Service- bzw. Abteilungstabelle aus, für die Sie Zuordnungen vornehmen möchten.
Reihenfolge	Geben Sie den Reihenfolgewert ein, der berücksichtigt werden soll, wenn die Bedingungen für mehrere Statuszuordnungseinträge erfüllt sind. **Hinweis:** Wenn mehrere Zuordnungen und Reihenfolgen vorliegen, wird der niedrigste Reihenfolgewert berücksichtigt.
Bedingung	Geben Sie die Bedingung ein, die ausgewertet und abgeglichen werden soll, wenn sich der Status einer Serviceanfrage ändert. Wenn der Serviceanfragestatus beispielsweise „Schließen – vollständig“ lautet, wird der UR-Status „Schließen“ zugeordnet.
Universal Request-Status	Wählen Sie den zuzuordnenden UR-Status aus.
Universal Request-Vorlage	Wählen Sie die zu befüllenden Felder aus, mit Ausnahme des Status.

Formular „Transferkonfiguration“

Mit dem Formular **Transferkonfiguration** können Sie Ihre Transferdetails in Universal-Anforderung konfigurieren.

Felder im Formular „Transferkonfiguration“

Feld	Definition
Tabelle	Service- oder Abteilungstabelle, für die Sie Zuordnungen vornehmen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Formular „Transferkonfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Definition
Übertragungsgrund	Der bei der Übertragung der Aufgabe angegebene Grund. Die verfügbaren Optionen sind: **Mit Auflösung** Die primäre Aufgabe wird bearbeitet und mitsamt der Lösung übertragen. **Ohne Auflösung** Die primäre Aufgabe wird nicht abgeschlossen und ohne Lösung übertragen.
Aktiv	Gibt an, ob die Konfiguration für die Abteilung aktiv ist oder nicht.
Pflichtfelder	Pflichtfelder, die ausgefüllt werden müssen, bevor ein Ticket übertragen wird.
Informationen übertragen	
Transferstatus	Status des abteilungsspezifischen Tickets. Die Status werden anhand der von Ihnen ausgewählten abteilungsspezifischen Tabelle aufgelistet.
Transfervorlage	Wählen Sie die zu befüllenden Felder aus, mit Ausnahme des Status.
Abschlussinformationen	
Status bei „Geschlossen“	Status, der für das bereits übertragene Abteilungsticket ausgefüllt werden soll, wenn UR geschlossen wird. Die Status werden anhand der von Ihnen ausgewählten abteilungsspezifischen Tabelle aufgelistet.
Vorlage für „Geschlossen“	Wählen Sie die zu befüllenden Felder aus, mit Ausnahme des Status.

Formular „Zuordnungskonfiguration“

Verwenden Sie das Formular **Zuordnungskonfiguration**, um Ihre Felder und Feldzuordnungen für abteilungsübergreifende Übertragungen zu konfigurieren.

Zuordnungskonfigurationsfelder

Feld	Beschreibung
Name	Namen Ihrer Zuordnungskonfiguration eingeben
Aktiv	Gibt an, ob die Konfiguration für die Zuordnung aktiv ist
Anwendung	Anwendungsbereich, zu dem der Service gehört
Tabelle	Wählen Sie die Service- bzw. Abteilungstabelle aus, für die Sie eine Zuordnung vornehmen möchten.
Informationen übertragen	
Transfervorlage	Wählen Sie die Vorlage aus, die Sie für die Ticketübertragung ausfüllen möchten.
Zugehörige Ticketinformationen	
Zugehörige Ticketvorlage	Wählen Sie die Vorlage aus, die Sie für die Erstellung des zugeordneten Tickets ausfüllen möchten.
UR-Informationen erstellen	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungskonfigurationsfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
UR-Vorlage erstellen	Wählen Sie die Vorlage aus, die Sie auf die universelle Anforderung anwenden möchten, während ein Abteilungsticket erstellt wird.

Formular „Servicekonfiguration“

Mit dem Formular **Servicekonfiguration** können Sie Ihren Service registrieren, um Universal-Anforderung zu verwenden.

Felder im Formular „Servicekonfiguration“

Feld	Definition
Servicename	Geben Sie einen Namen für den Service ein.
Servicetabelle	Wählen Sie aus der Liste die Tabelle für die Anwendung aus, die Sie verwenden möchten.
Zuordnungskonfiguration	Wählen Sie die Zuordnungskonfiguration aus, die für Ihren Service definiert ist.
Anwendung	Der Anwendungsbereich, zu dem der Service gehört
Service-Satz	Wählen Sie den Servicesatz aus, zu dem Ihr Service gehört.
Anforderungen einschränken	Wählen Sie diese Option, um alle für den Service erstellten Anforderungen als eingeschränkt zu kennzeichnen.

Formular „Universelle Anforderung“

Mit dem Formular **Universelle Anforderung** können Sie einen Aufgabendatensatz für eine universelle Anforderung erstellen.

Felder im Formular „Universelle Anforderung“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer, die für die Universal-Anforderung generiert wird.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Universal-Anforderung.
Geöffnet von	Service Desk-Mitarbeiter, der die Universal-Anforderung erstellt hat.
Geöffnet für	Anwender, der diese Universal-Anforderung angefordert hat.
Primäre Aufgabe	Aufgabennummer, z. B. eine Incident- oder HR-Fallnummer, die der Universal-Anforderung zugeordnet ist.
Beschränkt	Gibt an, dass die Anforderung vertrauliche Daten enthält und ihre Verwendung auf „Need-to-know“-Basis beschränkt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Formular „Universelle Anforderung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kontakttyp	Medium, aus dem die Universal-Anforderung erstellt wurde.
Priorität	Gibt an, wie schnell der Service Desk die Anforderung bearbeiten sollte.
Status	Status der universellen Anforderung. Standardmäßig lautet der Status **Neu**.
Auswirkung	Die Auswirkung ist ein Messwert für die Auswirkungen eines Incident, Problems oder Changes auf Geschäftsprozesse.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die der Universal-Anforderung zugewiesen ist
Zugewiesen an	Benutzer, der der Universal-Anforderung zugewiesen ist
Benötigt Lösungsüberprüfung	Wenn diese Option aktiviert ist und der Service Desk-Mitarbeiter der Abteilung das primäre Ticket schließt, wird die universelle Anforderung nicht geschlossen. Der Status der Universal-Anforderung bleibt in „ **In Bearbeitung**“, und der Statusgrund ändert sich in **„Antwort bestätigen“**. Dadurch wird der Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 (Weiterleitungsmitarbeiter) benachrichtigt, die im primären Ticket angegebene Lösung entweder anzunehmen oder abzulehnen, bevor die Universal-Anforderung für die anfordernde Person geschlossen wird.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Anforderung
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Anforderung
Abschnitt „Verwandte Suchergebnisse“	
Zeigt anhand der eingegebenen **Kurzbeschreibung** eine Liste von Wissensartikeln, Katalogelementen, angehefteten Artikeln oder ähnlichen universellen Anforderungen an.	
Abschnitt „Notizen“	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden.
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die Benachrichtigungen erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden. **Hinweis:** Der Administrator muss eine E-Mail-Benachrichtigung für die Liste „Arbeitsnotizen“ erstellen.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Weitere Informationen zum Change.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie die Universal-Anforderung gelöst werden kann, oder Schritte,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder im Formular „Universelle Anforderung“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	die gegebenenfalls zu ihrer Lösung unternommen wurden. Diese Notiz dient zur internen Verwendung. Die Arbeitsnotizen-Informationen sind für Ihren Kunden nicht sichtbar.
Abschnitt „Abschlussinformationen“	
Geschlossen	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Universal-Anforderung geschlossen wurde.
Geschlossen von	Service Desk-Mitarbeiter, der die Anforderung geschlossen hat.
Abschlussnotizen	Angabe darüber, wie oder warum die universelle Anforderung geschlossen wurde.

Integration von Universal-Anforderung mit anderen Anwendungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Universal-Anforderung, und stellen Sie eine Verbindung mit anderen Abteilungen her, um die Lösung von Tickets zu unterstützen. Durch die Integration mit anderen Anwendungen vereinheitlichen Sie die Ticket-Experience und ermöglichen abteilungsübergreifende Anforderungsübergaben und Anwendungsfälle.

Integration mit IT Service Management

Universal-Anforderung bietet eine Integration mit der Anwendung Incident-Management, nachdem Sie die Universal-Anforderungs-Integration – Incident Management installiert haben. Mit dieser Integration können Ihre Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter Incident-Datensätze aus universellen Anforderungen erstellen. IT-Weiterleitungsmitarbeiter können diese Datensätze in der Anwendung Universal-Anforderung anzeigen. Um die Integration mit der Anwendung Incident-Management zu ändern, verwenden Sie das Guided Setup für Universal-Anforderung. Das Guided Setup führt Sie durch den Setup- und Konfigurationsprozess.

Integration mit 'HR-Servicebereitstellung

Universal-Anforderung bietet eine Integration mit der Anwendung 'HR-Servicebereitstellung, nachdem Sie die HR-Servicebereitstellung-Integration mit der Universal-Anforderunginstalliert haben. Diese Integration gibt den Mitarbeitern die Flexibilität, mit der App Now® Mobile und der Anwendung Mitarbeiter-Center HR-Fälle im Datensatz einer universellen Anforderung zu erstellen. HR-Weiterleitungsmitarbeiter können diese Datensätze in der Anwendung Universal-Anforderung anzeigen. Um die Integration mit der Anwendung 'HR-Servicebereitstellung zu ändern, verwenden Sie das Guided Setup für Universal-Anforderung.

Integration mit Request Management

Integrieren Sie Request Management mit der Anwendung Universal-Anforderung, um eine universelle Anforderung zu erstellen, wenn eine Anforderung von einem Katalogelement oder Datensatzersteller übermittelt wird. Um diese Funktionalität zu verwenden, aktivieren Sie die Eigenschaft `sn_uni_req.com.snc.ur.request_integration` unter den Eigenschaften von Universal Request. Weitere Informationen zur Integration und den Fähigkeiten finden Sie unter Integration von Anforderungsmanagement mit Universal-Anforderung .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Integration mit Innovationsmanagement

Integrieren Sie Innovationsmanagement in die Anwendung Universal-Anforderung, damit Ihre Service Desk- und sonstigen Mitarbeiter aus einer universellen Anforderung (UR) eine Idee erzeugen können. Diese Integration bietet auch die Möglichkeit, die Idee mit oder ohne Lösung an eine andere Abteilung zu übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter Innovation Management Integration with Universal Request (Integration von Innovationsmanagement mit Universal-Anforderung) .

Integration mit Workplace Service Delivery

Integrieren Sie Workplace Service Delivery-Services mit Universal-Anforderung, um Ihren Mitarbeitern eine angenehme Arbeitsplatz-Experience zu bieten. Diese Integration bietet einen gemeinsamen Help Desk, damit Mitarbeiter Anfragen im Zusammenhang mit ihrem Arbeitsplatz einreichen können, ohne den Workplace-Servicekatalog durchsuchen zu müssen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Workplace Service Delivery integration with Universal Request(Integration von Workplace Service Delivery mit Universal-Anforderung).

Integration mit UR-Aufgabe

Universal-Anforderung bietet die Möglichkeit einer Integration mit der Anwendung UR-Aufgabe. Mit dieser Integration können Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben an andere Mitarbeiter vergeben, den Fortschritt bei ihrer Bearbeitung nachverfolgen und schnell eine Lösung bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Services für UR-Aufgabe konfigurieren .

Integration mit Microsoft Teams

Die Anwendung Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams ermöglicht Universal-Anforderung die Integration mit Microsoft Teams. Mit dieser Integration können Service Desk-Mitarbeiter und Mitarbeiter über Microsoft Teams zusammenarbeiten, um universelle Anforderungen effektiv zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams.

Schnellstarttests für Universal-Anforderung

Überprüfen Sie, ob Universal-Anforderung immer noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. Anwendung eines Upgrades oder Entwickeln einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Universal-Anforderung-Schnellstarttests erfordern die Aktivierung der Plugins Universal-Anforderung (com.snc.universal_request), Universal-Anforderung: Integration für Incident-Management (com.snc.incident.universal_request) und Bereichsbezogene App für Human Resources: Core (com.sn_hr_core).

Universal-Anforderung-Schnellstarttests

Test	Beschreibung	Release-Version
UR: Transferring an HR case to an Incident (UR: Übertragung eines HR-Falls auf einen Incident)	Validiert, ob ein HR-Fall auf einen Incident übertragen und ein Incident erstellt wird	Quebec
UR: Universal-Anforderung einschränken oder Einschränkung aufheben	Validiert Folgendes:	Xanadu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Universal-Anforderung-Schnellstarttests (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	• Die Felder sind eingeschränkt und ausgeblendet, wenn ein Routing-Mitarbeiter eine UR einschränkt. • Nur Mitarbeiter mit der Rolle `sensitiveinfo_agent` dürfen die Einschränkung der Anforderung aufheben. • Nachdem die Einschränkung der Anforderung aufgehoben wurde, sind alle Felder sichtbar. • Der sys-audit-Protokollzugriff ist für Mitarbeiter verfügbar.	
UR: Erstellung einer Universal-Anforderung mit RITM	Überprüft, ob eine Kataloganforderung für ein Element aus dem Self-Service erstellt werden kann, wenn zertifizierte Universal-Anforderung aktiviert ist.	San Diego

Universal-Anforderung in Agent Workspaces

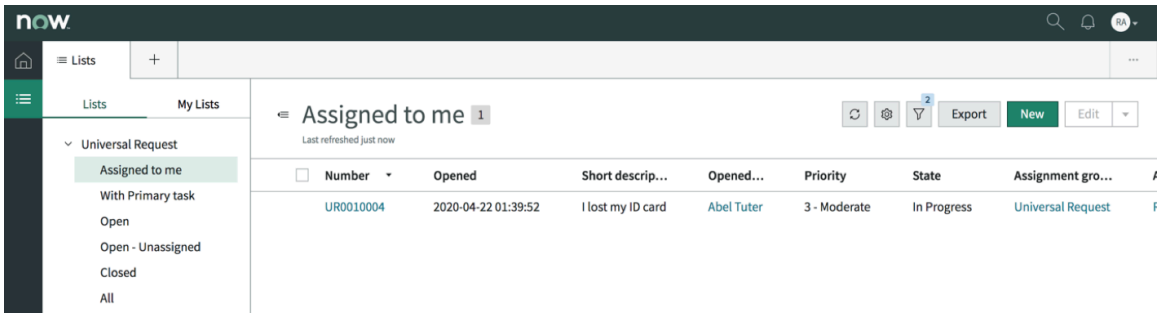
Verwenden Sie Universal-Anforderung in Agent Workspaces, um universelle Anforderungen zu erstellen, anzuzeigen und damit zu arbeiten.

Mit Universal-Anforderung in Agent Workspaces können Service Desk-Mitarbeiter:

- Universelle Anforderungen erstellen.
- Universelle Anforderungen verwalten und selektieren.
- Universelle Anforderungen der entsprechenden Abteilung zuweisen und dorthin weiterleiten.

Service Desk-Mitarbeiter können alle universellen Anforderungen basierend auf den Status in einer Listenansicht anzeigen, z. B. „Neu“, „In Bearbeitung“ oder „Geschlossen“, zusammen mit der Zuordnung primärer Aufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen zu zusätzlichen Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter in Agent Workspace ausführen können, finden Sie in folgenden Themen:

- Universelle Anforderungen aus einem Interaktionsdatensatz erstellen
- Primäre Tickets in Agent Workspaces übertragen

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Service Desk-Mitarbeiter und Manager Universal-Anforderungen im Mitarbeiterbereich verwenden.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Im Mitarbeiterbereich können Sie Universal-Anforderungen bearbeiten und Sicherheit und Übertragungen verwalten.

Universal-Anforderung in Agent Workspaces erkunden

Lernen Sie, wie Sie universelle Anforderungen erstellen, und erfahren Sie, wie Benutzeranforderungen in der Universal-Anforderung in Agent Workspaces gelöst werden.

Wenn Sie als Benutzer einen Chat mit dem Service Portal initiieren, kann der Weiterleitungsmitarbeiter über den Arbeitsbereich mit Ihnen interagieren.

Die Weiterleitungsmitarbeiter können dann die folgenden Aktionen ausführen:

- Sie können eine universelle Anforderung manuell oder aus einem Interaktionsdatensatz erstellen.
- Sie können eine Universal Request sich selbst zuweisen, indem Sie auf die Schaltfläche **Mir zuweisen** klicken oder die universelle Anforderung einer Zuweisungsgruppe zuweisen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

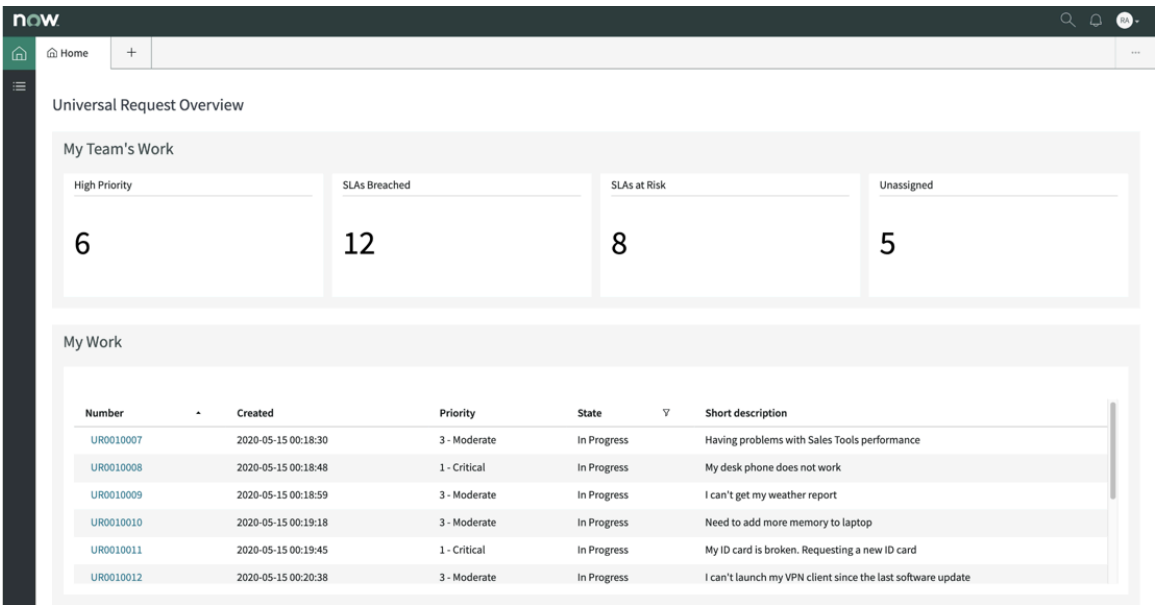
- Sie können die Funktion „Agent Assist“ verwenden, um ähnliche universelle Anforderungen, zugehörige Wissensartikel oder Katalogelemente zu finden, die hilfreich sein können.
- Wenn die Service Desk-Mitarbeiter eine Rolle als Weiterleitungsmitarbeiter für eine bestimmte Abteilung haben, können sie ein abteilungsspezifisches Ticket erstellen. Beispielsweise kann ein Service Desk-Mitarbeiter mit der Rolle als IT-Weiterleitungsmitarbeiter einen Incident aus der universellen Anforderung erstellen.
- Basierend auf der Konfiguration der Statuszuordnung ihrer Abteilung können Weiterleitungsmitarbeiter die Lösung auflösen, akzeptieren oder ablehnen.
- Sie können primäre Aufgaben mit oder ohne Lösung an Universal Request zurückübertragen.

Universal-Anforderung-Dashboard „Übersicht“

Das Übersichts-Dashboard von Universal-Anforderung ist die Standardzielseite des Universal Request Agent Workspace. Dieses Dashboard enthält die grundlegende Bewertungsliste und Berichte. Die auf dieser Seite verfügbaren Informationen sind:

- Liste aller Universal Request-Aufgaben, die Ihnen im Abschnitt „Meine Arbeit“ zugewiesen sind
- Bericht über die Arbeit Ihres Teams

Sie können weitere Details der universellen Anforderungen anzeigen, indem Sie auf die Nummer der universellen Anforderung klicken.



Universal-Anforderung in Agent Workspaces einrichten

Aktivieren Sie Universal-Anforderung in Agent Workspace und richten Sie Rollen für die Ausführung der Aufgaben ein.

Universal-Anforderung in Agent Workspaces aktivieren

Universal-Anforderung wird in Agent Workspaces aktiviert, wenn Sie das Plugin „Universal Request“ (com.snc.universal_request) oder das Plugin „Universal Request: Advanced Work Assignment“ (com.snc.universal_request.awa) aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für Universal-Anforderung in Agent Workspacesverwendete Rollen

Rollen in Universal-Anforderung

Rolle	Beschreibung
Universal Request-Administrator [sn_uni_req.ur_admin]	Richten Sie Universal-Anforderung-Rollen für Agent Workspace ein und konfigurieren Sie diese.
Weiterleitungsmitarbeiter [sn_uni_req.routing_agent, agent_workspace_user, workspace_user, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read]	Sie können universelle Anforderungen erstellen, bearbeiten, anzeigen und lösen.
Weiterleitungsmitarbeiter [sn_uni_req.routing_agent, agent_workspace_user, workspace_user, sn_uni_req.universal_request_write, sn_uni_req.universal_request_read, interaction_agent]	Behandeln Sie Interaktionen und erstellen Sie universelle Anforderungen aus Interaktionen.

Universal-Anforderung in Agent Workspaces verwenden

Als Weiterleitungsmitarbeiter verwenden Sie Universal-Anforderung in Agent Workspaces, um universelle Anforderungen anzuzeigen, zu erstellen, zu bearbeiten und zu lösen.

Sie können Ihre Arbeit an Universal-Anforderung in Agent Workspaces aus einem der folgenden Bereiche beginnen:

- Zielseite
- Warteschlangenliste
- Globale Suche

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Mitarbeiterbereichfinden Sie unter Arbeitsbereich verwenden .

Erstellen Sie eine Universal-Anforderung in Mitarbeiterbereich

Die universelle Anforderung (Universal Request, UR) ist eine Aufgabe, die eine anfordernde Person aus einer der folgenden Quellen erstellt: aus einer mobilen Anwendung, in Service Portal, Agent Workspace oder mithilfe eines Virtual Agent-Chats. Als Weiterleitungsmitarbeiter können Sie im Auftrag der anfordernden Person universelle Anforderungen aus der Anwendung Universal-Anforderung erstellen, um Probleme nachzuverfolgen und zu beheben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_uni_req.routing_agent oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Navigationsliste auf **Universal-Anforderung** > **Offen**.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Universal-Anforderung“

Feld	Beschreibung
Nummer	Die eindeutige Nummer, die für die Universal-Anforderung generiert wird.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Universal-Anforderung
Geöffnet von	Der Service Desk-Mitarbeiter, der die Universal-Anforderung erstellt hat
Geöffnet für	Der Benutzer, der diese Universal-Anforderung angefordert hat
Primäre Aufgabe	Die Aufgabennummer, z. B. eine Incident- oder HR-Fallnummer, die der Universal-Anforderung zugeordnet ist
Kontakttyp	Der Datenträger, von dem aus universelle Anforderung erstellt wurde
Priorität	Identifiziert, wie schnell der Service Desk die Anforderung bearbeiten soll.
Status	Status der universellen Anforderung. Standardmäßig lautet der Status **Neu**.
Auswirkung	Die Auswirkung ist ein Messwert für die Auswirkungen eines Incident, Problems oder Changes auf Geschäftsprozesse.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die der Universal-Anforderung zugewiesen ist
Zugewiesen an	Benutzer, der der Universal-Anforderung zugewiesen ist
Benötigt Lösungsüberprüfung	Wenn diese Option aktiviert ist und der Service Desk-Mitarbeiter der Abteilung das primäre Ticket schließt, wird die universelle Anforderung nicht geschlossen. Der Status der universellen Anforderung bleibt **In Bearbeitung** und der Statusgrund ändert sich in **Antwort bestätigen**. Dadurch wird der Service Desk-Mitarbeiter der Stufe 1 (Weiterleitungsmitarbeiter) benachrichtigt, die im primären Ticket angegebene Lösung entweder anzunehmen oder abzulehnen, bevor die Universal-Anforderung für die anfordernde Person geschlossen wird.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Anforderung
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Anforderung
Abschnitt „Notizen“	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden.
Beobachtungsliste Arbeitsnotizen	Benutzer, die Benachrichtigungen erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Der Administrator muss eine E-Mail-Benachrichtigung für die Liste „Arbeitsnotizen“ erstellen.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Weitere Informationen zum Change.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie die Universal-Anforderung gelöst werden kann, oder Schritte, die gegebenenfalls zu ihrer Lösung unternommen wurden. Diese Notiz dient zur internen Verwendung. Die Arbeitsnotizen-Informationen sind für Ihren Kunden nicht sichtbar.
Abschnitt „Abschlussinformationen“	
Abgeschlossen	Datum und Uhrzeit des Schließens der Universal-Anforderung.
Geschlossen von	Der Service Desk-Mitarbeiter, der die Anforderung geschlossen hat.
Abschlussnotizen	Angabe darüber, wie oder warum die universelle Anforderung geschlossen wurde.

Universelle Anforderungen aus einem Interaktionsdatensatz erstellen

Konvertieren Sie einen Interaktionsdatensatz in Universal-Anforderung Agent Workspace in eine universelle Anforderung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_uni_req.routing_agent oder admin

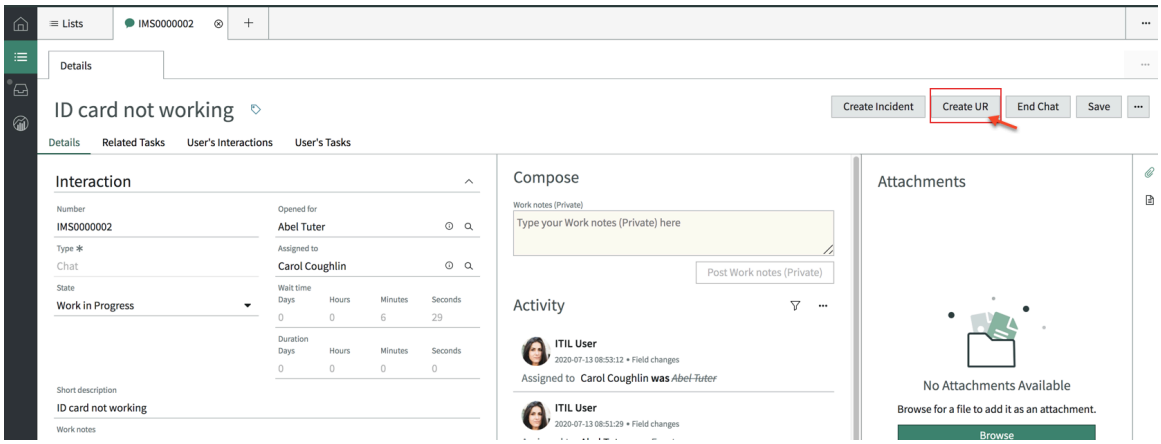
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Stellen Sie sich das folgende Szenario vor. Ein IT Service Desk-Mitarbeiter mit der Rolle als Weiterleitungsmitarbeiter erhält einen Anruf zu einer Anforderung und erstellt einen neuen Anrufdatensatz oder einen Interaktionsdatensatz mit Notizen. Nach der Überprüfung des Datensatzes stellt der Service Desk-Mitarbeiter fest, dass die Anforderung zum Bereich HR und nicht zum Bereich IT gehört. In diesem Fall kann der IT Service Desk-Mitarbeiter einen universellen Datensatz aus dem Interaktionsdatensatz erstellen und ihn der HR-Zuweisungsgruppe zuweisen.

Hinweis:
Universelle Anforderungen werden nicht automatisch erstellt, wenn ein Erfüller ein Abteilungsticket aus einem Interaktionsdatensatz erstellt. Sie müssen einige manuelle Schritte ausführen, um dies zu erreichen. Weitere Informationen finden Sie unter Universelle Anforderungen für Abteilungstickets automatisch über andere Kanäle erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Navigationsliste auf **Interaktionen** > **Meine Interaktionen**.
3. Öffnen Sie den Interaktionsdatensatz, für den Sie eine universelle Anforderung erstellen möchten.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **UR erstellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Universelle Anforderung in Agent Workspaces abbrechen

Ändern Sie den Status der universellen Anforderung in **Abgebrochen**, um die Anforderung abzubrechen, wenn das Problem bereits gelöst wurde oder Sie die Anforderung nicht mehr benötigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine universelle Anforderung nur abbrechen, wenn ihr keine aktiven oder geschlossenen primären Tickets zugeordnet sind. Außerdem muss der Status der universellen Anforderung entweder **Neu** oder **In Bearbeitung** sein. Wenn die universelle Anforderung abgebrochen wird, werden E-Mail-Benachrichtigungen an die mit der Anforderung verknüpften Stakeholder gesendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Navigationsliste auf **Universal-Anforderung** > **Offen**.
3. Wählen Sie aus der Liste der offenen Universal-Anforderungen diejenige aus, die Sie abbrechen möchten.
4. Wählen Sie im Feld **Status** die Option **Abgebrochen**.

> **Hinweis:**
> Wenn die Person in **Geöffnet für** versucht, die Anforderung abzubrechen, muss sie den Grund für den Abbruch eingeben.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

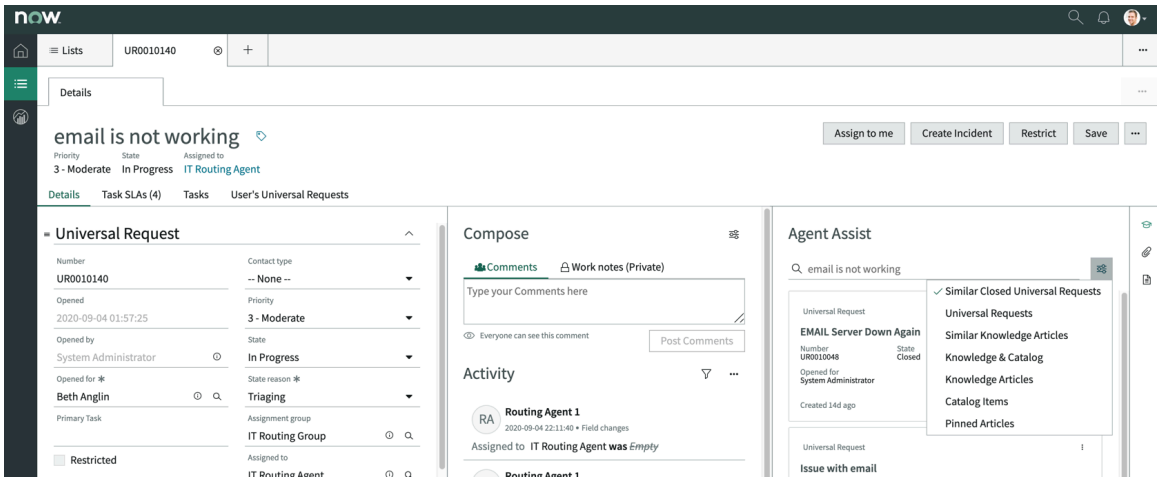
Agent Assist in Agent Workspace verwenden

Finden Sie mithilfe der Funktion „Agent Assist“ in Mitarbeiterbereich ähnliche universelle Anforderungen, die geöffnet und geschlossen sind, sowie Wissensartikel, Katalogelemente und angeheftete Artikel.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_uni_req.routing_agent oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Navigationsliste auf **Universal-Anforderung** > **Offen**.
3. Klicken Sie in der Liste auf die universelle Anforderung oder erstellen Sie eine Anforderung.
4. Klicken Sie in **Agent Assist** auf das Einstellungssymbol ( ), und wählen Sie Ihre Ressource aus der Liste aus.
   - Ähnliche geschlossene universelle Anforderung: zum Anzeigen aller ähnlichen universellen Anforderungen, die geschlossen sind
   - Universelle Anforderung: zum Anzeigen aller ähnlichen universellen Anforderungen, die verfügbar sind
   - Knowledge & Katalog: zum Anzeigen aller zugehörigen Wissensartikel und Katalogelemente
   - Wissensartikel: zum Anzeigen aller zugehörigen Wissensartikel
   - Katalogelemente: zum Anzeigen aller zugehörigen Katalogelemente
   - Angeheftete Artikel: zum Anzeigen aller zugehörigen angehefteten Artikel

Primäre Tickets in Agent Workspaces übertragen

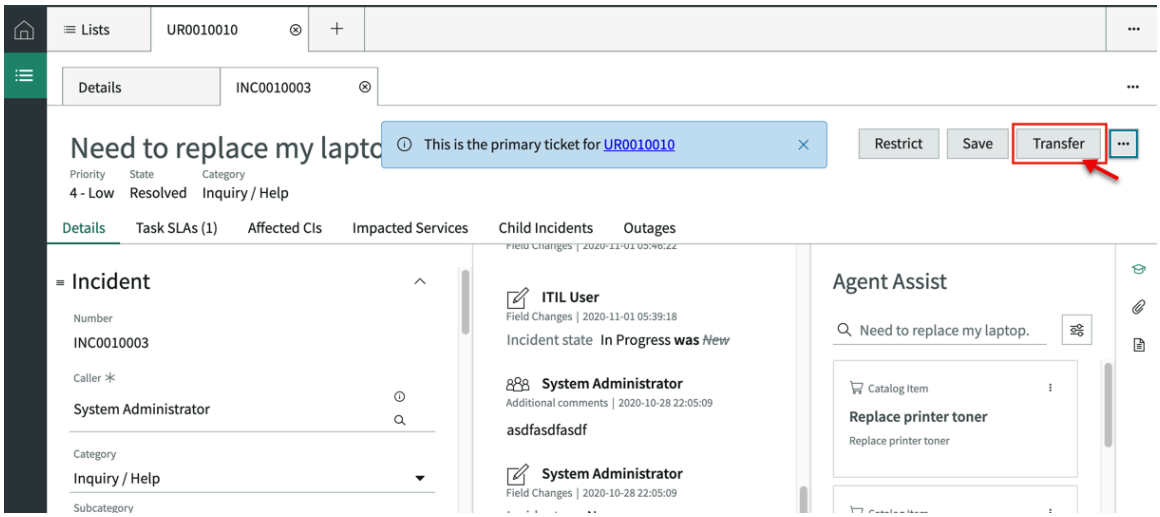
Sie können ein primäres Ticket mit oder ohne Lösung an Universal Request, den Service-Satz (Abteilung) oder den Service zurückübertragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Es ist keine bestimmte Rolle erforderlich. Service Desk-Mitarbeiter, die Teil der Zuweisungsgruppe sind oder dem primären Ticket zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter („Zugewiesen an“) können diese Aufgabe ausführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ein Weiterleitungsmitarbeiter kann entweder ein primäres Ticket lösen und schließen oder es an UR oder eine andere Abteilung zur Überprüfung und Schließung übertragen. Wenn ein primäres Ticket zurück an UR übertragen wird, ist das Ticket kein primäres Ticket mehr und das Feld für das primäre Ticket der universellen Anforderung wird leer.

Bei der Übertragung des Tickets kann der Weiterleitungsmitarbeiter die Abteilung und einen bestimmten Service innerhalb der Abteilung oder einfach Ich bin mir nicht sicher auswählen, wenn er sich nicht über die richtige Abteilung oder den richtigen Service für die Übertragung im Klaren ist.

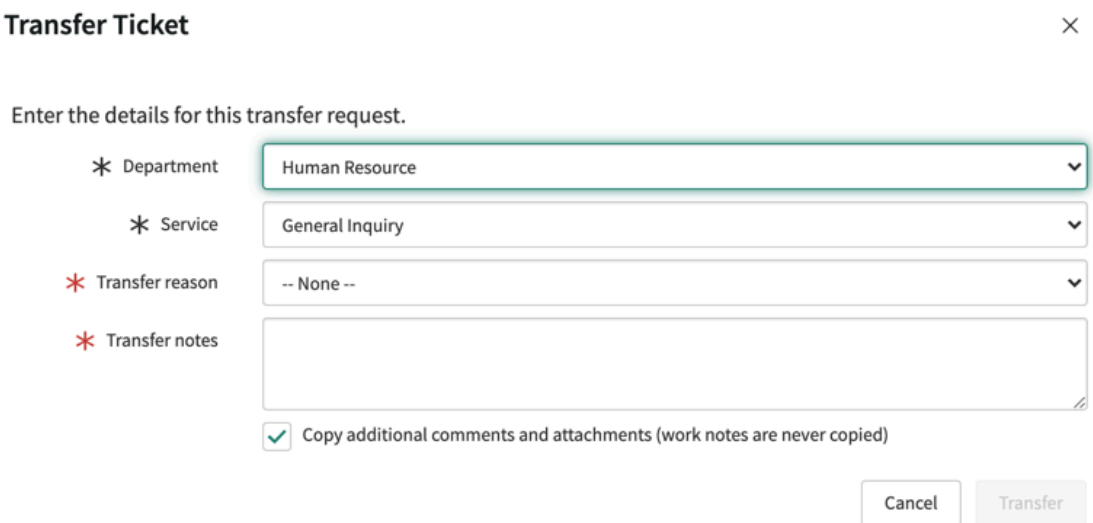
Ein Ticket kann aus einem der folgenden Gründe an die universelle Anforderung zurückübertragen werden:

Übertragung mit Auflösung

Die Anforderung wurde gelöst und an UR, eine bestimmte Abteilung oder den Service zurückübertragen. Service Desk-Mitarbeiter können diese Option auswählen, wenn zur Erfüllung der Anforderung die Hilfe einer anderen Abteilung erforderlich ist.

Übertragung ohne Auflösung

Die Anforderung wurde nicht gelöst oder gehört nicht zu der bestimmten Abteilung und wird zurück an UR übertragen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie die Eigenschaft *sn_uni_req.transfer_type* auf der Seite der **Eigenschaften von Universal Request**, um zu bestimmen, wie die Übertragung von primären Tickets behandelt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Öffnen Sie die primäre Aufgabe, die Sie an UR weiterleiten möchten.
3. Klicken Sie auf **Durchstellen**.
4. Geben Sie im Dialogfeld **Ticket übertragen** die folgenden Details an.

   Hinweis:
   Je nach Konfiguration des Übertragungstyps werden die entsprechenden Felder angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Universal-Anforderung-Eigenschaften.

   - **Abteilung**: Wählen Sie die Abteilung aus der Liste aus.
   - **Service**: Wählen Sie den gewünschten Service der ausgewählten Abteilung aus.
   - **Übertragungsgrund**: Wählen Sie den Grund aus der Liste aus.
   - **Transfernotizen**: Eine kurze Beschreibung für die Weiterleitung des primären Tickets, das Sie an den UR-Weiterleitungsmitarbeiter übergeben möchten
   - **Zusätzliche Kommentare und Anhänge kopieren**: Deaktivieren Sie die Option, wenn Sie das Ticket ohne zusätzliche Kommentare und Anhänge übertragen möchten. Standardmäßig werden alle Anhänge und Kommentare übertragen.

     Hinweis:
     Arbeitsnotizen werden während der Übertragung nicht kopiert.

5. Klicken Sie auf **Durchstellen**.
   Das Ticket wird basierend auf der Übertragung und der Konfiguration des Übertragungstyps übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter Transferkonfiguration.

Zugriff auf universelle Anforderungen in Mitarbeiterbereich beschränken

Markieren Sie eine universelle Anforderung als beschränkt, wenn Sie feststellen, dass die Anforderung vertrauliche Informationen enthält.

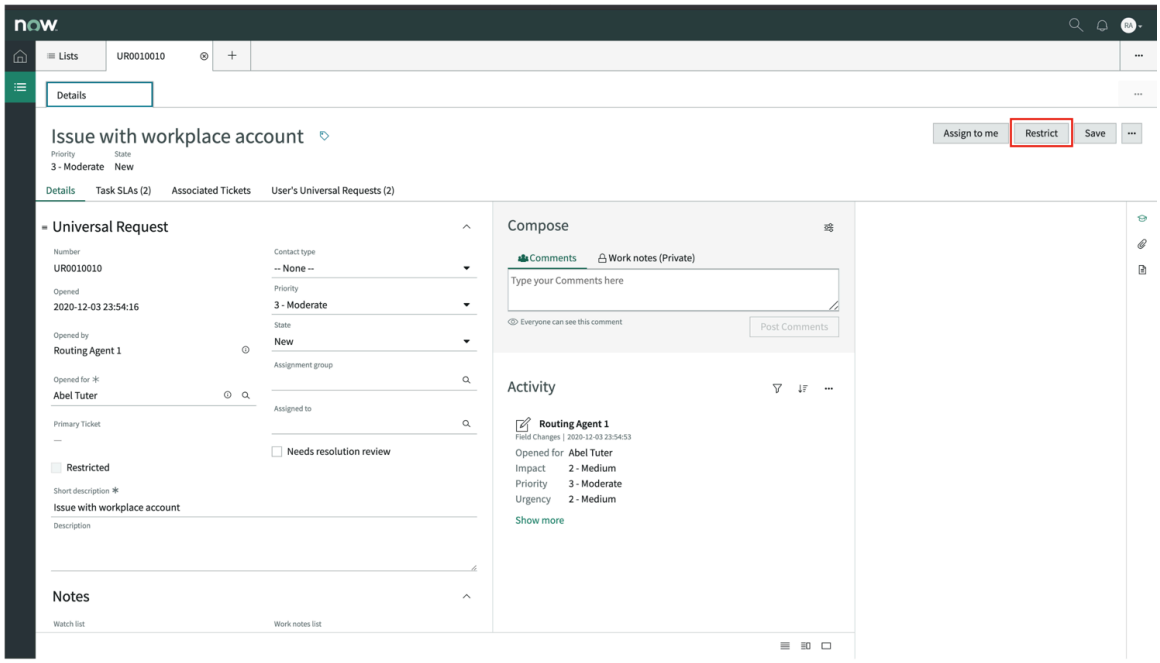
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Weiterleitungsmitarbeiter, sn_uni_req.sensitiveinfo_agent oder Mitglieder servicespezifischer Zuweisungsgruppen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Navigationsliste auf **Universal-Anforderung** > **Offen**.
3. Navigieren Sie zu der Universal-Anforderung, die Sie als beschränkt markieren möchten.
4. Klicken Sie im Formular auf die Schaltfläche **Beschränken**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die eingeschränkten Felder sind ausgeblendet und das Formular ist schreibgeschützt.

Hinweis:
Es können nur Service Desk-Mitarbeiter mit Zugriffsrolle Änderungen vornehmen und die Anforderung als uneingeschränkt kennzeichnen.

Universelle Anforderung in Mitarbeiterbereich als nicht beschränkt markieren

Sie können eine beschränkte universelle Anforderung als nicht beschränkt kennzeichnen, wenn Sie feststellen, dass die Anforderung keine vertraulichen Informationen enthält.

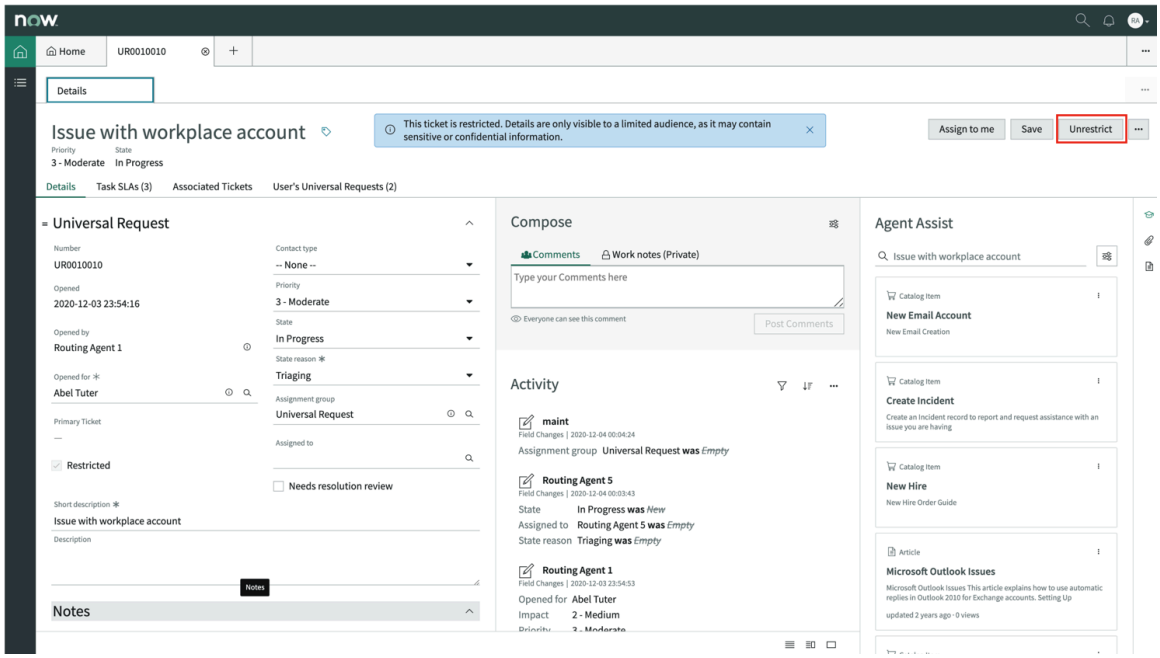
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_uni_req.sensitiveinfo_agent oder Mitglieder servicespezifischer Zuweisungsgruppen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Klicken Sie in der Navigationsliste auf **Universal-Anforderung** > **Offen**.
3. Navigieren Sie zu der Universal-Anforderung, die Sie als nicht beschränkt markieren möchten.
4. Klicken Sie im Formular auf die Schaltfläche **Zugriffsbeschränkung aufheben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die ausgeblendeten beschränkten Felder sind jetzt sichtbar und jeder Service Desk-Mitarbeiter kann den Inhalt anzeigen.

Hinweis:
Es können nur Service Desk-Mitarbeiter mit Zugriffsrolle Änderungen vornehmen und die Anforderung als uneingeschränkt kennzeichnen.

UR-Aufgabe

Die Anwendung ServiceNow UR-Aufgabe ist ein Tasking-Framework, mit dem Service Desk-Mitarbeiter Personen, die Tickets übermitteln, um zusätzliche Informationen bitten oder sie beauftragen können, eine Aktivität auszuführen, um ein Ticket zu lösen.

Beispiel: Aditi, ein Mitarbeiter, hat einen Laptop verloren und einen Ersatz-Laptop angefordert. Dan, der Service Desk-Mitarbeiter, der mit diesem Incident betraut ist, benötigt den Verlustbericht von Aditi, um mit der Incident-Lösung fortzufahren. Dan könnte sich dafür entscheiden, einen Aktivitätenstrom zu verwenden, um den Verlustbericht anzufordern, was für ihn jedoch eine Menge zusätzlicher Arbeit bedeuten würde. Durch die Verwendung eines Aktivitätenstroms zum Abrufen des Berichts muss Dan den Incident schließen und eine neue Anforderung für den Laptop öffnen. Dieser Prozess erzeugt sowohl für Dan als auch für Aditi eine unzusammenhängende Experience.

Mit UR-Aufgabe kann Dan Aditi beauftragen, einen Verlustbericht aus dem Incident hochzuladen. Nach Erhalt des Berichts kann Dan Aditi beauftragen, einen neuen Laptop zu bestellen, indem er eine Katalogelementaufgabe für denselben Incident übermittelt.

Mitarbeiter-Experience verbessern

Aktivitätsströme können für Service Desk- und andere Mitarbeiter verwirrend sein. UR-Aufgabe stellt eine geführte Aufgaben-Experience sicher, bei der sowohl Service Desk- als auch andere Mitarbeiter über alle Aktionselemente und den Status jedes Elements während des Ticketlösungsprozesses informiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter-Experience über alle Services hinweg standardisieren

UR-Aufgaben können für jeden Tickettyp konfiguriert werden, der die Aufgabentabelle erweitert, wodurch eine einheitliche Aufgaben-Experience für Mitarbeiter unabhängig vom Ticket- und Servicetyp gewährleistet wird.

Erfüllungseffizienz erhöhen

Vordefinierte Aufgabentypen ermöglichen es Service Desk-Mitarbeitern, Mitarbeiter schnell zu beauftragen, um so effizient wie möglich die für die Bearbeitung des Tickets erforderlichen Informationen zu erhalten. Fälligkeitsdaten für UR-Aufgabe stellen sicher, dass Service Desk-Mitarbeiter die Verantwortung für die Bearbeitung mit den anderen Mitarbeitern teilen können.

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Mitarbeiter, Service Desk-Mitarbeiter und Manager die UR-Aufgabe verwenden.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz
 An UR-Aufgaben arbeiten	 Rufen Sie Details zu Komponenten wie Feldern, Tabellen und Eigenschaften ab.

UR-Aufgabe erkunden

Mit der Anwendung ServiceNow UR-Aufgabe können Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben für Mitarbeiter erstellen. Service Desk-Mitarbeiter können zusätzliche Informationen oder eine Aktion anfordern, um das übergeordnete Ticket oder die übergeordnete Anforderung zu lösen.

UR-Aufgabe stellt Service Desk-Mitarbeitern vordefinierte Aufgaben bereit. Mit UR-Aufgabe können Sie:

- Mitarbeiteraufgaben aus einem beliebigen Tickettyp erstellen, die die Aufgabentabelle erweitert.
- Abteilungen die Konfiguration von Aufgaben zur Lösung ihrer domänenspezifischen Anwendungsfälle ermöglichen
- Abteilungen das Erstellen von Vorlagen für häufig verwendete Aufgabenformulare ermöglichen.
- Mitarbeiter benachrichtigen, welche Aufgaben ihre Aufmerksamkeit erfordern
- Mitarbeitern ermöglichen, mit standardmäßigen Portal-Widgets für UR-Aufgabe und der App Now Mobile Aufgaben abzuschließen.

Experience von anfordernden Personen

Mit UR-Aufgabe können Mitarbeiter die Aufgaben, die ihnen zugewiesen sind und abgeschlossen werden müssen, innerhalb derselben Anforderung anzeigen. Mitarbeiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

können auch mit den Service Desk-Mitarbeitern innerhalb der erstellten Aufgabe kommunizieren. Beispiel: Ein Mitarbeiter erstellt eine universelle Aufgabe für einen Laptop. Der für diese Anforderung zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter kann den Mitarbeiter anweisen, eine Kataloganforderung für die Bestellung des Laptops zu übermitteln. Mitarbeiter können die Aufgabe auf der Registerkarte **Aufgabe** des Mitarbeiter-Servicecenter anzeigen. Mitarbeiter können die Aufgabe auch auf der Registerkarte **Aufgaben** unter den einzelnen Anforderungen auf der Seite **Anforderungen** im Mitarbeiter-Servicecenter und Serviceportal anzeigen, wenn der betreffende Service die Registerkarte so konfiguriert, wie in Registerkarte „Aufgabe“ auf der Seite „Standardticket“ hinzufügen gezeigt.

Experience von Service Desk-Mitarbeitern

Service Desk-Mitarbeiter erhalten Einblick in die Aktionen der Mitarbeiter und können ihnen nach Bedarf Aufgaben übertragen. Service Desk-Mitarbeiter können mehrere Aufgaben für eine Anforderung erstellen und im Abschnitt „Zugehörige Listen“ alle UR-Aufgaben anzeigen, die für ein Ticket erstellt wurden.

Weitere Informationen zu den verfügbaren Aufgabentypen finden Sie unter UR-Aufgabe – Typen.

UR-Aufgabe – Typen

Mit den Aufgabentypen in der Anwendung UR-Aufgabe können Service Desk-Mitarbeiter einem Mitarbeiter vordefinierte Aufgaben zuweisen. Mit diesen vordefinierten Aufgaben kann Ihr Service Desk-Mitarbeiter andere Mitarbeiter schneller und effizienter beauftragen. Sie entscheiden, welche Aufgabentypen für die Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Organisation verfügbar sind.

Sie können die folgenden Aufgabentypen in Ihrer eigenen Organisation verfügbar machen:

- Katalogelement übermitteln: Gibt Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, Mitarbeiter mit der Übermittlung von Katalogelementen zu beauftragen.
- Dokumente hochladen: Gibt Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, Mitarbeiter mit dem Hochladen von Dokumenten zu beauftragen, die zur Erfüllung ihrer Anforderung möglicherweise benötigt werden.
- Prüfliste: Gibt Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, eine Prüfliste mit Aufgaben zu erstellen, die der Mitarbeiter ausführen muss.
- Mitarbeitereingabe erfassen: Gibt Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, Informationen von Mitarbeitern zu erfassen, ohne zusätzliche Falldatensätze zu erstellen oder neue Felder zu vorhandenen Tabellen hinzuzufügen.
- Bei Abschluss markieren: Gibt Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, Aufgaben zuzuweisen, die Erfüllungsanweisungen als Rich-Text-Beschreibungen enthalten. Ein Mitarbeiter kann anzeigen, dass eine Aufgabe abgeschlossen ist, indem er auf die Schaltfläche **Als vollständig markieren** klickt.

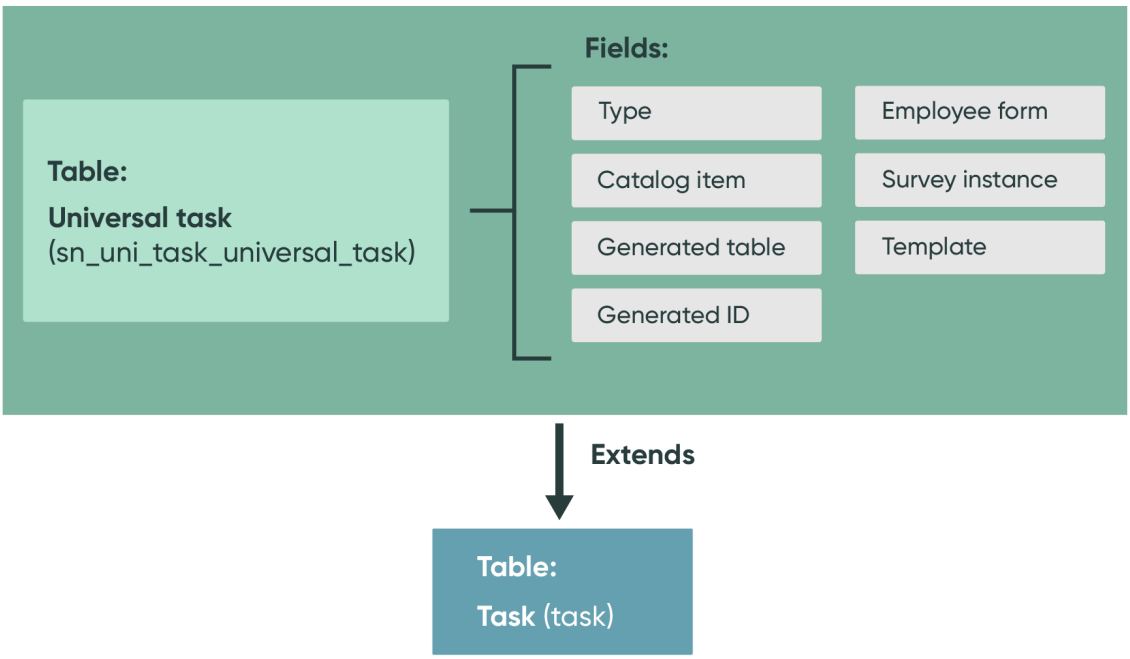
UR-Aufgabe-Datenmodell

UR-Aufgabe ist ein Tasking-Framework, das Sie an das Ticketerstellungssystem jeder Abteilung in Ihrer Organisation anhängen können. Das UR-Aufgabe-Datenmodell erklärt das Tasking-Framework und seine Anpassungen.

Sie können eine UR-Aufgabe für jede Abteilung oder jeden Service erstellen, z. B. für eine universelle Anforderung, einen Incident, einen HR-Fall oder eine rechtliche Angelegenheit. Sie können auch mehrere UR-Aufgaben für eine einzelne Anforderung zuweisen.

Das folgende Diagramm zeigt eine allgemeine Übersicht über das UR-Aufgabe-Datenmodell.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Das UR-Aufgabe-Datenmodell verwendet eine Kombination von Tabellen zum Speichern von Daten:

- Now Platform-Tabellen
- Tabellen, die in der Anwendung UR-Aufgabe enthalten sind.

Informationen zu den Tabellen und Komponenten, die mit UR-Aufgabe installiert werden, finden Sie unter Mit UR-Aufgabe installierte Komponenten.

Die Tabelle UR-Aufgabe [sn_uni_task_universal_task] erweitert die Tabelle „Aufgabe“ [task] um Folgendes:

- Typ der Aufgabe für den aktuellen Datensatz, z. B. „Dokument hochladen“.
- Katalogelement, wenn die Aufgabe vom Typ „Katalogelement übermitteln“ ist.
- Generierte Tabelle, die den Namen der Tabelle mit den angeforderten Katalogelementen enthält.
- Generierte ID, die der sys_id des angeforderten Katalogelements entspricht.

Hinweis:
Das Katalogelement, die generierte Tabelle und die generierte ID gelten nur für den Aufgabentyp Katalogelement übermitteln.

- Mitarbeiterformular, das zum Anfordern von Informationen für den Aufgabentyp „Mitarbeitereingabe erfassen“ verwendet wird.
- Umfrageinstanz, die die Instanz-ID des Mitarbeiterformulars für den Aufgabentyp „Mitarbeitereingabe erfassen“ speichert.
- Aufgabenvorlage, die gegebenenfalls zum automatischen Ausfüllen des Formulars „UR-Aufgabe“ [universal-task] verwendet wird.

Die Werte für die Felder „Status“ und „Priorität“ in der Tabelle „Aufgabe“ [task] wurden für UR-Aufgabe geändert. Die gültigen Status für UR-Aufgabe lauten wie folgt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- 1: Neu (Entwurfsstatus). Aufgaben in diesem Status sind nur für den Service Desk-Mitarbeiter sichtbar.
- 2: In Bearbeitung. Aufgaben in diesem Status sind dem Mitarbeiter zugewiesen und für ihn sichtbar.
- 3: Abgeschlossen Aufgaben gehen in den Status „Abgeschlossen“ über, wenn der Mitarbeiter die Aufgabe abgeschlossen hat.
- 4: Abgebrochen. Aufgaben mit diesem Status können von Mitarbeitern abgebrochen werden, bevor die Aufgabe abgeschlossen ist.

Die gültigen Prioritätswerte für UR-Aufgabe lauten wie folgt:

- 1: Kritisch. Höchste Priorität für dringende oder zeitkritische Aufgaben
- 2: Hoch. Aufgaben, die wichtig, aber nicht dringend sind
- 3: Mittel. Aufgaben, die abgeschlossen werden sollten.
- 4: Niedrig. Optionale Aufgaben

Die Tabelle UR-Aufgabe [sn_uni_task_universal_task] folgt der Datentrennung.

UR-Aufgabe-Konfigurationstabelle

Die UR-Aufgabe-Konfigurationstabelle wird konfiguriert, um folgende Details festzulegen:

- Die übergeordnete oder abteilungsspezifische Tabelle, die UR-Aufgabe verwendet. Wenn beispielsweise UR-Aufgabe mit HR-Fällen verwendet wird, ist die Tabelle „HR-Fall“ die übergeordnete Tabelle. UR-Aufgabe kann nur für ein Tabelle erstellt werden, die eine Erweiterung der Aufgabentabelle ist.
- Die Aufgabentypen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter die anfordernde Person beauftragen können. Weitere Einzelheiten finden Sie unter UR-Aufgabe – Typen.
- Das Feld **Standard zugewiesen an**, das auf das Feld **Anfordernde Person** in der übergeordneten Tabelle verweist. Wenn im Feld **Zugewiesen an** bei der Erstellung einer Aufgabe automatisch die beauftragte Person ausgefüllt werden soll, müssen Sie das Feld **Standard zugewiesen an** konfigurieren.

Weitere Einzelheiten finden Sie unter UR-Aufgabe für Ihren Service konfigurieren.

Bestimmte Aufgabentypen verfügen möglicherweise über zusätzliche Konfigurationstabellen. Beispiel: Für den Aufgabentyp „Katalogelement übermitteln“ legt die Tabelle „Katalogaufgabenkonfiguration“ [sn_uni_task_catalog_task_config] fest, welche Filter auf die Katalogelemente angewendet werden, die einem Service Desk-Mitarbeiter zur Verfügung stehen. Weitere Informationen finden Sie unter Katalogelemente für Ihren Service konfigurieren.

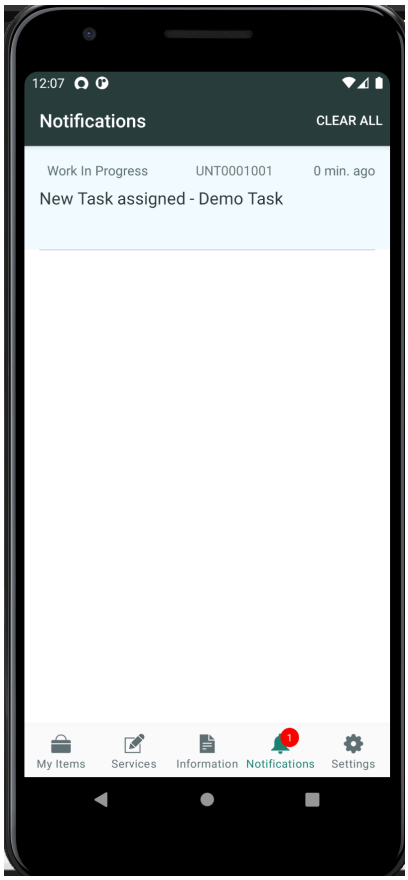
Die Tabelle „UR-Aufgabenkonfiguration“ [sn_uni_task_config] und die Tabelle „Katalogaufgabenkonfiguration“ [sn_uni_task_catalog_task_config] folgen der Prozesstrennung.

UR-Aufgabe in Now Mobile

Mit der Now Mobile-Anwendung können Sie UR-Aufgaben, die Ihnen zugewiesen sind, in Echtzeit von Ihrem eigenen Mobilgerät aus ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

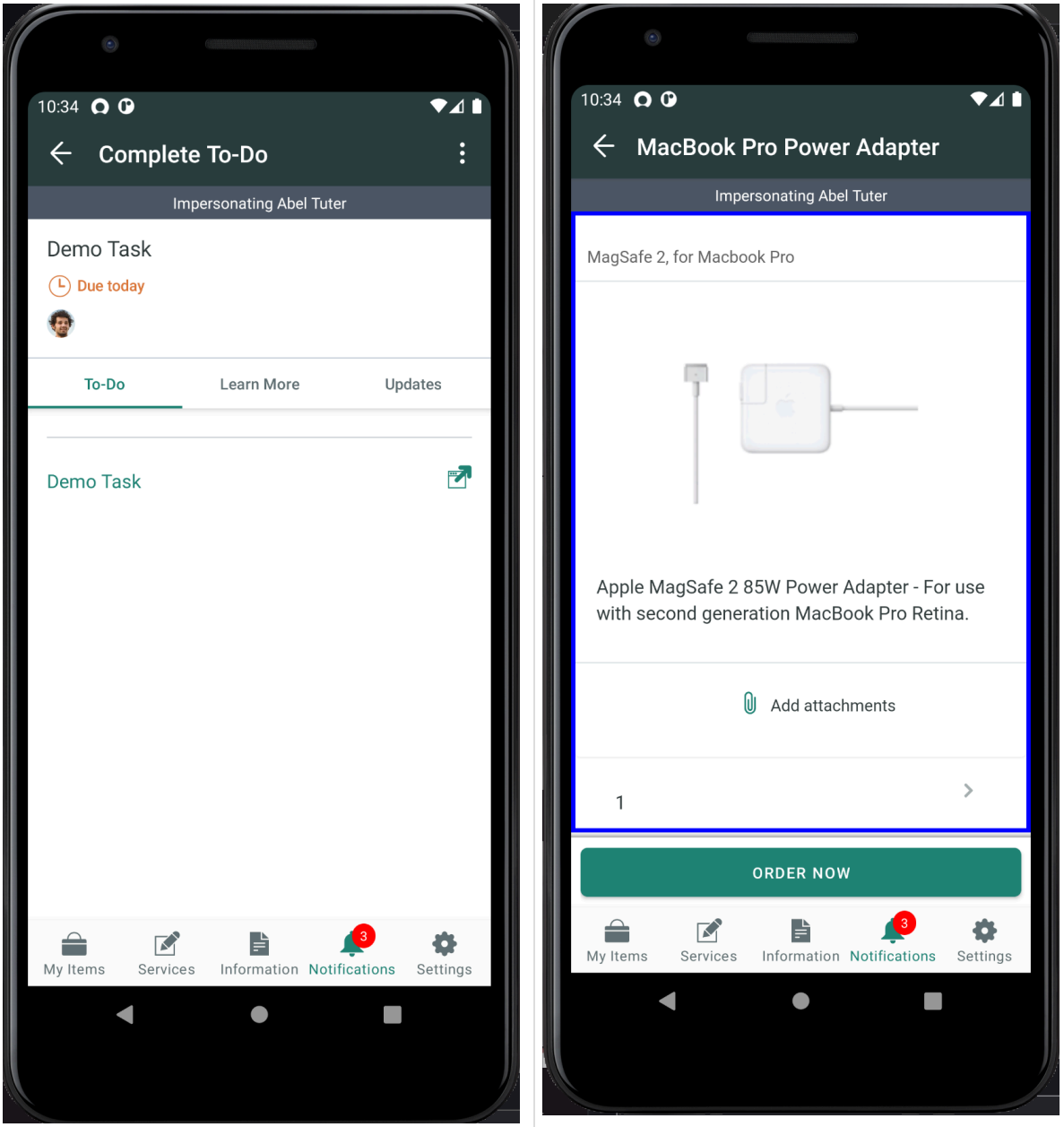
Von Ihrem Mobilgerät aus können Sie Benachrichtigungen über Aktualisierungen in Ihren UR-Aufgaben erhalten. Sie können erfahren, wann Ihnen eine neue Aufgabe zugewiesen wird, oder neue Kommentare anzeigen, die einer Ihrer Aufgaben hinzugefügt wurden.



Zeigen Sie die Ihnen zugewiesenen UR-Aufgaben auf der Registerkarte **Aufgaben** an, und schließen Sie sie ab. Detaillierte Anweisungen hierzu finden Sie unter UR-Aufgaben mit Now Mobile anzeigen und aktualisieren.

Automatische Übersetzung

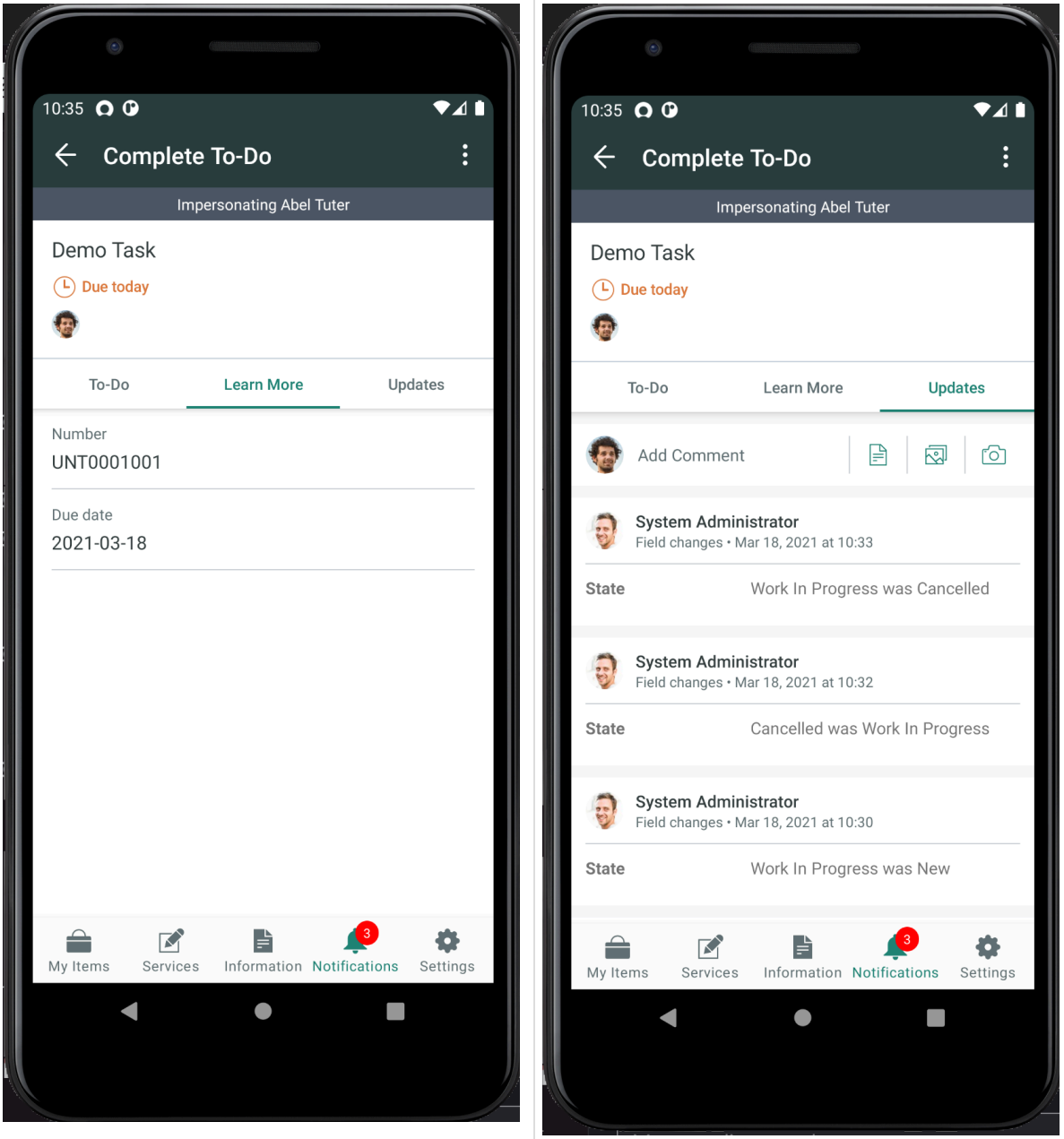
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Bleiben Sie über Aktivitäten zu Ihren UR-Aufgaben auf dem Laufenden, indem Sie sich die Aufgabendetails auf der Registerkarte **Weitere Informationen** anschauen. Auf der Registerkarte **Aktualisierungen** können Sie Kommentare zu Ihren Aufgaben sowie Bilder und Dokumente als Anhänge hinzufügen. Über das Symbol ⋮ können Sie zudem eine Chatkonversation mit einem Virtual Agent starten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



UR-Aufgabe einrichten und konfigurieren

Sie müssen UR-Aufgabe einrichten und konfigurieren, um Service Desk-Mitarbeiter in die Lage zu versetzen, anderen Mitarbeitern Aufgaben zur Erfüllung von Anforderungen zuzuweisen.

UR-Aufgabe installieren

Sie können die Anwendung UR-Aufgabe (sn_uni_task) installieren, wenn Sie die Rolle eines Administrators innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .

Erforderliche Rolle: admin

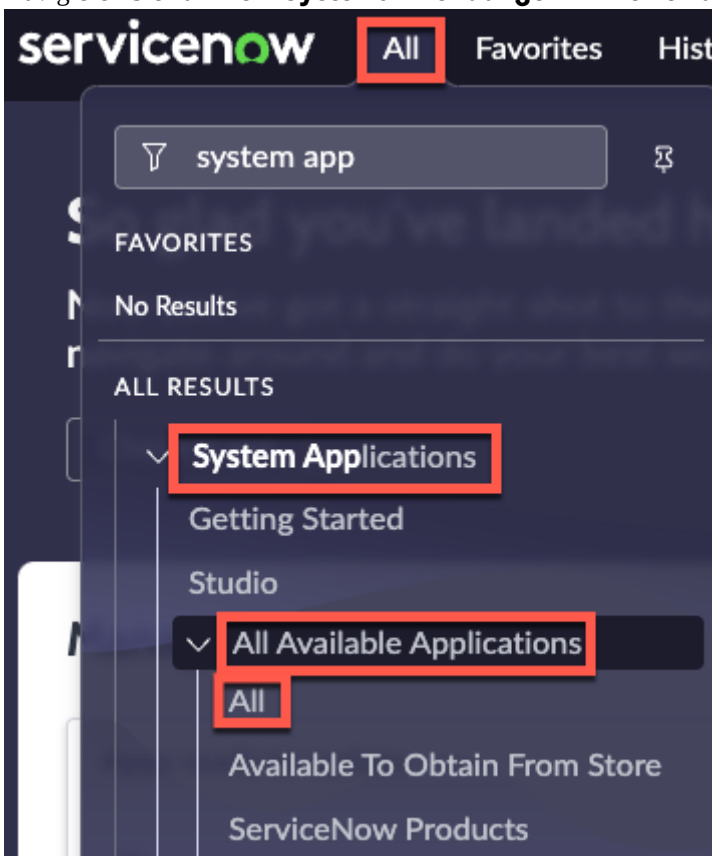
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die erforderlichen Rollen und Tabellen werden mit UR-Aufgabe installiert. Stellen Sie sicher, dass die Eigenschaft glide.enforce_security_scope.sn_uni_task im globalen Bereich auf „true“ festgelegt ist.

Weitere Informationen finden Sie unter Mit UR-Aufgabe installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung UR-Aufgabe (sn_uni_task).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie UR-Aufgabe installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

> **Wichtig:**
> Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Mit UR-Aufgabe installierte Komponenten

Bei der Aktivierung der Anwendung UR-Aufgabe werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und regelmäßige Aufgaben.

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Installierte Rollen

Rollen in UR-Aufgabe

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator [sn_uni_task.admin]	Anwendung UR-Aufgabe anzeigen und konfigurieren	Keine
Berichtsansicht [sn_uni_task.report_view]	Auf UR-Aufgabe-Berichte zugreifen und sie anzeigen	Keine
Mitarbeiterformularadministrator [sn_uni_task.emp_form_admin]	Mitarbeiterformulare erstellen und verwalten	survey_admin
Mitarbeiterformularersteller [sn_uni_task.emp_form_creator]	Mitarbeiterformulare erstellen und ändern	survey_creator
sn_uni_task.template_admin	UR-Aufgabe-Vorlagen erstellen und verwalten	Keine

Installierte Tabellen

Tabellen in UR-Aufgabe

Tabelle	Beschreibung
UR-Aufgabe [sn_uni_task_universal_task]	Speichert Datensatzdetails zu UR-Aufgaben für eine abteilungsspezifische Tabelle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen in UR-Aufgabe (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
UR-Aufgabenkonfiguration [sn_uni_task_config]	Speichert die Liste der Aufgabentypen für jede abteilungsspezifische Tabelle.
Katalogaufgabenkonfiguration [sn_uni_task_catalog_task_config]	Speichert Detailinformationen zu Katalogelementen der abteilungsspezifischen Tabelle.
Basis-Aufgabenkonfiguration [sn_uni_task_config]	Dient als Basistabelle für die Konfigurationstabellen für alle Aufgabentypen.
Mitarbeiterformular [sn_uni_task_employee_form]	Speichert die Mitarbeiterformular-Datensätze, die für den Aufgabentyp „Mitarbeitereingabe erfassen“ erstellt wurden.
Konfiguration der Mitarbeitereingabeaufgabe [sn_uni_task_emp_input_task_config]	Speichert die Rollen, die die Antworten ausgefüllter Mitarbeiterformulare für jede abteilungsspezifische Tabelle anzeigen können.
UR-Aufgabenvorlage [sn_uni_task_template]	Speichert die Vorlagen für UR-Aufgaben mit vordefinierten Feldwerten, die auf UR-Aufgabe-Formulare angewendet werden können.
UR-Aufgabe – Dynamische Vorlagenzuordnung [sn_uni_task_dynamic_template_mapping]	Speichert die dynamischen Vorlagenzuordnungen zwischen UR-Aufgabe-Feldern und Feldern der übergeordneten Tabelle.

Service für UR-Aufgabe konfigurieren

Sie können die UI-Aktionen und zugehörigen Listen für UR-Aufgabe konfigurieren, um UR-Aufgaben für Ihren Service anzuzeigen und zu erstellen. Services sind die verschiedenen Abteilungen in Ihrer Organisation, z. B. IT, HR und Rechtsabteilung.

UR-Aufgabe-Administratorrolle zuweisen

Weisen Sie Anwendungsadministratoren die Rolle sn_uni_task.admin zu, damit sie UR-Aufgabe integrieren und konfigurieren können. Rollen bestimmen den Zugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_uni_task.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einzelnen Benutzern oder Gruppen Rollen zuweisen. Wenn Sie Rollen auf Gruppen anwenden, erben die Mitglieder der Gruppen diese Rollen automatisch.

Bevor Sie die Rolle sn_uni_task.admin bestimmten Benutzern zuweisen können, muss der angemeldete Benutzer auch die Rolle sn_uni_task.admin besitzen. Standardmäßig enthält die Administratorrolle die Rolle sn_uni_task.admin. Administratoren können die Rolle sn_uni_task.admin anderen Service Desk-Mitarbeitern zuweisen, die an der UR-Aufgabe-Konfiguration für ihre jeweiligen Services arbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**.
2. Öffnen Sie die Gruppe, der Sie die Rolle sn_uni_task.admin zuweisen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Rollen“ auf **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie in der Liste „Sammlung“ die Option **sn_uni_task.admin** aus.
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Die Eigenschaft *sn_uni_task.min_admin_count* in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] sorgt dafür, dass jederzeit eine Mindestanzahl von bereichsbezogenen Administratoren aktiv ist, um die Anwendung zu verwalten. Für UR-Aufgabe ist die Mindestanzahl von bereichsbezogenen Administratoren standardmäßig auf zwei festgelegt. Sie können diese Eigenschaft ändern, um die Mindestanzahl zu erhöhen.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass mindestens zwei Service Desk-Mitarbeiter mit der Rolle sn_uni_task.admin vorhanden sind. Wenn Sie nur einen Service Desk-Mitarbeiter mit dieser Rolle haben und dieser Mitarbeiter deaktiviert wird, haben Sie keinen Mitarbeiter mehr, der UR-Aufgabe-Administratoraufgaben ausführen kann.

Mit UR-Aufgabe UI-Aktionen für Ihren Service erstellen

Erstellen Sie UI-Aktionen für Ihren Service, damit Service Desk-Mitarbeiter UR-Aufgaben erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Administratoren und Benutzer mit der Rolle „ui_action_admin“ können UI-Aktionen definieren. Die UI-Aktionen müssen sowohl für das Now Platform-Formular als auch für das Mitarbeiterbereich-Formular konfiguriert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **UI-Aktionen**.
2. Klicken Sie in der Liste der UI-Aktionen auf **Neu**.
3. Geben Sie den Namen der UI-Aktion ein.
   Geben Sie beispielsweise den Namen `Aufgabe zuweisen` ein.
4. Wählen Sie die servicespezifische Tabelle aus, für die UR-Aufgabe konfiguriert wird.
   Wählen Sie beispielsweise die Tabelle „Universelle Anforderung“ [universal_request] aus, um die UI-Aktion „Aufgabe zuweisen“ in der Formularansicht oder im Arbeitsbereich der UR-Aufgabe zu platzieren.

   Hinweis:
   Stellen Sie für jede neue UI-Aktion sicher, dass Sie immer die entsprechende Servicetabelle auswählen.

5. **Wahlweise:** Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Beim Einfügen anzeigen**.
   Wenn das Kontrollkästchen **Beim Einfügen anzeigen** aktiviert bleibt, wird die UI-Aktion zum Erstellen einer Aufgabe auch dann angezeigt, wenn das Hauptticket erstellt wird.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Formularschaltfläche**.
7. Geben Sie in das Feld **Skript** das folgende Skript ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
var gr = new GlideRecord("sn_uni_task_universal_task");
gr.initialize();
gr.setValue("parent",current.sys_id);
action.openGlideRecord(gr);
action.setReturnURL(current);
```

8. Aktivieren Sie auf der Registerkarte **Arbeitsbereich** das Kontrollkästchen **Arbeitsbereich-Formularschaltfläche**.
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zu Feldern und Beschreibungen finden Sie unter UI-Aktion erstellen .
10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Liste für UR-Aufgabe hinzufügen

Fügen Sie einem servicespezifischen Formular in Now Platform und Mitarbeiterbereich eine zugehörige Liste mit Bezug zu UR-Aufgabe hinzu, damit Service Desk-Mitarbeiter eine UR-Aufgabe für die Anforderung anzeigen können.

Vorbereitungen

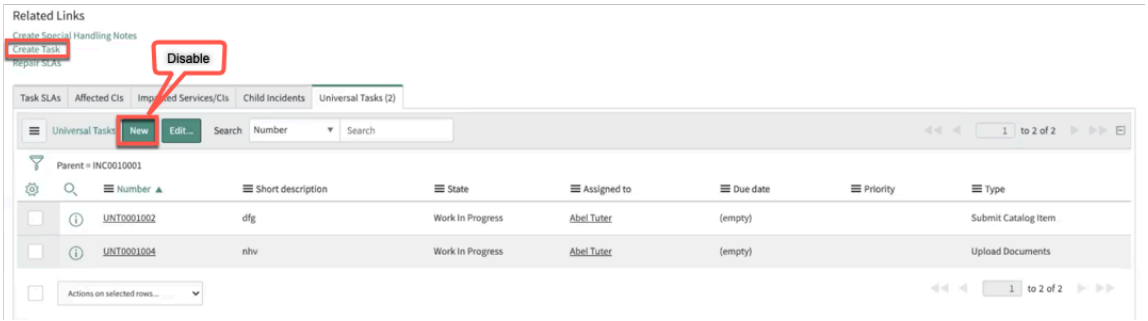
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Tabelle, der die zugehörige Liste hinzugefügt werden soll.
2. Öffnen Sie ein servicespezifisches Formular.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Kontextmenü für zusätzliche Aktionen .
4. Navigieren zu **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**.
5. Wählen Sie im Formular die Optionen **UR-Aufgabe->Übergeordnet** aus.
6. Wählen Sie einen Ansichtsnamen aus:
   - Standardansicht: Um die zugehörige Liste „UR-Aufgabe“ im Formular Now Platform hinzuzufügen.
   - Arbeitsbereich: Um die zugehörige Liste „UR-Aufgabe“ im Formular Mitarbeiterbereich hinzuzufügen.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis:
Aufgrund von Einschränkungen der Zugriffssteuerungsliste (ACL) funktioniert die Schaltfläche **Neu** unter Umständen bei der Aufgabenerstellung nicht. Sie können die Schaltfläche **Neu** in der zugehörigen Liste ausblenden und die UI-Aktion zum Erstellen einer UR-Aufgabe verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Weitere Informationen zum Hinzufügen zugehöriger Listen finden Sie unter Zugehörige Listen .

Registerkarte „Aufgabe“ auf der Seite „Standardticket“ hinzufügen

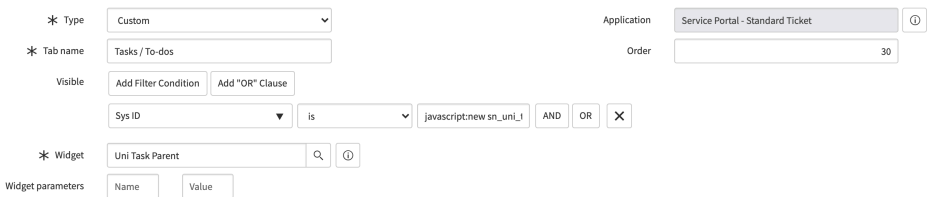
Fügen Sie der Seite „Standardticket“ die Registerkarte „Aufgabe“ hinzu, damit Mitarbeiter die Aufgaben anzeigen können, die ihnen von Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**.
2. Klicken Sie auf die servicespezifische Tabelle, um sie zu öffnen.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Registerkartenkonfigurationen“ auf **Neu**.
4. Wählen Sie im Formular „Registerkartenkonfiguration“ im Feld **Typ** die Option **Benutzerdefiniert** aus.
5. Geben Sie den **Registerkartennamen** ein.
   Beispiel: `Aufgaben`
6. Fügen Sie die entsprechenden Filterbedingungen hinzu, um die Sichtbarkeit der Registerkarte zu steuern.
   Legen Sie für **Sys ID** beispielsweise `javascript:new sn_uni_task.UniversalTaskUtils().hasTasksToShow(current)` fest, damit die Registerkarte „Aufgabe“ nur sichtbar ist, wenn dem Mitarbeiter Aufgaben zugewiesen wurden.



7. Fügen Sie im Feld **Widget** ein Widget hinzu.

   Hinweis:
   „Übergeordnete Uni-Aufgabe“ ist das Standard-Widget, mit dem Sie die Registerkarte **UR-Aufgabe** im Standardticket hinzufügen können.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kriterien für Service Desk-Mitarbeiter für UR-Aufgabe definieren

Definieren Sie die Kriterien für einen Service Desk-Mitarbeiter, damit der Mitarbeiter auf die übergeordnete Tabelle für UR-Aufgabe zugreifen kann. Gemäß dem Standardkriterium haben Service Desk-Mitarbeiter Schreibzugriff auf die übergeordnete Tabelle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Verwendung eines Erweiterungspunkts können Sie weitere Bedingungen hinzufügen, damit sich Service Desk-Mitarbeiter als UR-Aufgabe-Mitarbeiter qualifizieren können. Wenn dieser Erweiterungspunkt nicht implementiert ist, werden Service Desk-Mitarbeiter mit Schreibzugriff auf die übergeordnete Tabelle standardmäßig als UT-Mitarbeiter für die übergeordnete Tabelle behandelt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie in der Spalte „API-Name“ nach `sn_uni_task.UniversalTaskParentAccess`.
3. Um ein Skript für den Erweiterungspunkt zu erstellen, der Kriterien für Service Desk-Mitarbeiter definiert, klicken Sie unter den zugehörigen Links auf **Implementierungen erstellen**.
   Weitere Informationen zu Erweiterungspunkten finden Sie unter .
4. Geben Sie Kriterien an, damit ein Service Desk-Mitarbeiter Zugriff auf die übergeordnete Tabelle hat.
   Sie können beispielsweise sicherstellen, dass der Mitarbeiter zu einer bestimmten Zuweisungsgruppe gehört und zusätzlich über Schreibzugriff für die übergeordnete Tabelle verfügt.

UR-Aufgabe für Ihren Service konfigurieren

Konfigurieren Sie UR-Aufgabe für Ihren Service, damit Sie Aufgaben erstellen und Mitarbeitern zuweisen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_uni_task.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UR-Aufgabe** > **Administration** > **UR-Aufgabenkonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter UR-Aufgabe Konfigurationsformular.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Katalogelemente für Ihren Service konfigurieren

Filtern Sie die Katalogelemente, die in der Aufgabe „Katalogelement übermitteln“ für Ihren Service angezeigt werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_uni_task.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Filter hinzufügen, um die Katalogelemente zu verwalten, die für einen Benutzer verfügbar sind. Beispielsweise können einige Katalogelemente auf Grundlage des Standortes oder des Servicetyps der Anforderung eingeschränkt werden.

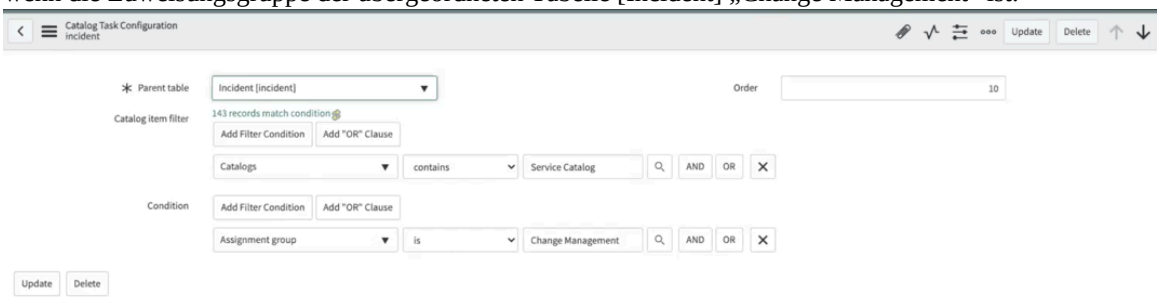
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UR-Aufgabe** > **Administration** > **Konfiguration Katalogaufgaben**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie Ihre servicespezifische Tabelle als übergeordnete Tabelle aus.

   Hinweis:
   Sie können nur die servicespezifischen Tabellen auswählen, die für UR-Aufgabe mit dem Aufgabentyp „Katalogelement übermitteln“ konfiguriert wurden.

4. Um die Elemente zu filtern, die für die Aufgabe „Katalogelement übermitteln“ angezeigt werden, fügen Sie das Feld **Katalogelementfilter** hinzu.
5. Geben Sie den Wert für die **Reihenfolge** ein.
6. Fügen Sie für das Katalogelement ggf. eine **Bedingung** bezüglich der übergeordneten Tabelle hinzu.
   In der folgenden Konfiguration wird der Katalogelementfilter beispielsweise nur dann angewendet, wenn die Zuweisungsgruppe der übergeordneten Tabelle [Incident] „Change Management“ ist.

   Sie können mehrere Bedingungen erstellen, um Ihre Katalogelemente zu konfigurieren. Bedingungen mit niedrigerem Reihenfolgewert haben Vorrang vor Bedingungen mit höherem Reihenfolgewert.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Rollen zum Anzeigen von Mitarbeiterformularen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Rollen so, dass Ihre Service Desk-Mitarbeiter Mitarbeiterantworten in den ausgefüllten UR-Aufgabe-Mitarbeiterformularen anzeigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_uni_task.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UR-Aufgaben** > **Administration** > **Konfiguration der Mitarbeitereingabeaufgabe**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular „Konfiguration der Mitarbeitereingabeaufgabe“.
4. Wählen Sie im Feld **Übergeordnete Tabelle** die übergeordnete Tabelle aus.

   Hinweis:
   Sie können nur die Tabellen auswählen, die für UR-Aufgabe konfiguriert wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie im Feld **Antwortansichtsrollen** die Rollen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter aus.
6. Fügen Sie im Feld **Bedingungsskript** ein Bedingungsskript hinzu, falls vorhanden.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erweiterungspunkte für UR-Aufgabe konfigurieren

Implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte für childTaskCancelled, childTaskCompleted, childTasksClosed, um die benutzerdefinierte Logik des Service auszuführen, wenn die UR-Aufgabe abgebrochen, abgeschlossen oder geschlossen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie nach `sn_uni_task.UniversalTaskCloseEvents`.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste auf **Implementierungen erstellen**, um Ihr servicespezifisches Erweiterungspunktskript zu erstellen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern .
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

UR-Aufgaben für eine Anforderung in Now Mobile anzeigen

Zeigen Sie alle UR-Aufgaben an, die einer bestimmten Anforderung zugewiesen sind, indem Sie einfach die Registerkarte **Aufgaben** in Now Mobile konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsbereich `sys_sg_form_segment.list` ein.
2. Klicken Sie auf der Seite „Formularbildschirm-Segmente“ auf **Neu**.
3. Wählen Sie den servicespezifischen Formularbildschirm **Meine Anforderung** aus.
   Um Ihren servicespezifischen Formularbildschirm **Meine Anforderung** zu finden, wählen Sie das Formular **Meine Anforderung** aus und zeigen dann eine Vorschau des Datensatzes an.
4. Wählen Sie im eingebetteten Bildschirmfeld **Aufgaben** aus.
5. Geben Sie in das Feld **Reihenfolge** eine Nummer ein, um die Position anzugeben, an der die Registerkarte in der Reihenfolge angezeigt werden soll.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Vorlagenleiste im UR-Aufgabe-Formular ausblenden

Blenden Sie die Vorlagenleiste für das UR-Aufgabe-Formular aus, da keine UR-Aufgabe-Vorlagen enthalten sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsbereich sys_properties_list.do ein.
2. Klicken Sie auf der Seite „Systemeigenschaften“ auf **Neu**.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass sich die Anwendung im globalen Bereich befindet.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Wert
Name	glide.ui.show_template_bar.sn_uni_task_universal_task
Typ	richtig | falsch
Wert	false

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Um den Cache Ihrer Instanz zu löschen, geben Sie in Ihrem Browser Folgendes ein: <server_url/cache.do>.

UR-Aufgabe-Administratorrolle aus der Administratorrolle entfernen

Entfernen Sie die Rolle sn_uni_task.admin aus der Administratorrolle, um zu verhindern, dass ein Benutzer mit der Standardadministratorrolle alle UR-Aufgabe-Tabellen anzeigen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig hat ein Systemadministrator auch die Rolle sn_uni_task.admin inne und kann auf die Informationen in UR-Aufgabe zugreifen. Entfernen Sie die Rolle sn_uni_task.admin aus der Administratorrolle, um Ihre Anwendung zu schützen. Dadurch verhindern Sie, dass Benutzer mit der Standardadministratorrolle alle Informationen zu UR-Aufgabe anzeigen können.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie die Einrichtung von UR-Aufgabe abgeschlossen haben, bevor Sie die Rolle sn_uni_task.admin aus der Administratorrolle entfernen.

Prozedur

1. Melden Sie sich als Administrator an.
2. Navigieren zu **Anwenderadministration** > **Rollen**.
3. Wählen Sie **admin** aus.
4. Klicken Sie auf der Registerkarte **Enthält Rollen** auf **Bearbeiten**.

Hinweis:
Wenn die Schaltfläche **Bearbeiten** nicht angezeigt wird, ändern Sie den Anwendungsbereich in Global.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Verschieben Sie **sn_uni_task.admin** aus der Listenspalte „Enthält Rollen“ in die Spalte „Sammlung“.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

E-Mail-Benachrichtigungslayout für UR-Aufgabenbenachrichtigungen

Verwenden Sie das E-Mail-Benachrichtigungslayout und die Vorlage, die zum Lieferumfang der Anwendung Universal Task (sn_uni_task) gehört, um E-Mail-Benachrichtigungen zu übermitteln. Wenden Sie das Layout auf E-Mail-Benachrichtigungen an, um deren Erscheinungsbild zu verbessern und Branding-Benachrichtigungen bereitzustellen.

In der folgenden Tabelle sind die E-Mail-Benachrichtigungen aufgeführt, die zum Lieferumfang von UR-Aufgabe gehören. Sie können den E-Mail-Text ändern oder die Standardversionen beibehalten.

E-Mail-Benachrichtigungen für UR-Aufgabe

Name der Benachrichtigung	Verwendet für	Felder, in denen Empfänger identifiziert werden
Universal Child Tasks Closed (Geschlossene untergeordnete UR-Aufgaben)	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn alle untergeordneten UR-Aufgaben des übergeordneten Elements geschlossen sind.	Übergeordnetes Feld „Zugewiesen an“
Universal Task Assignment For Assigned To (UR-Aufgabenzuweisung für „Zugewiesen an“)	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn die Aufgabe zugewiesen wird und sich entweder der Beauftragte ändert oder der Status in „In Bearbeitung“ ändert.	Zugewiesen an, Beobachtungsliste
Universal Task Assignment For Group (UR-Aufgabenzuweisung für Gruppe)	Sendet ein E-Mail-Benachrichtigung, wenn die Aufgabe einer Gruppe zugewiesen ist und sich entweder die Gruppe ändert oder der Status zu „In Bearbeitung“ ändert.	Zuweisungsgruppe, Beobachtungsliste
Universal Task Cancelled (UR-Aufgabe abgebrochen)	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn die Aufgabe abgebrochen wird.	Geöffnet von, Zugewiesen an (Feld des übergeordneten Elements)
Universal Task Cancelled For Assigned To (UR-Aufgabe für „Zugewiesen an“ abgebrochen)		Zugewiesen an, Beobachtungsliste
Universal Task Cancelled For Group (UR-Aufgabe für Gruppe abgebrochen)		Zuweisungsgruppe, Beobachtungsliste
Universal Task Changed For Assigned To (UR-Aufgabe für „Zugewiesen an“ geändert)	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn Aufgabentyp, Kurzbeschreibung oder Beschreibung aktualisiert wird.	Zugewiesen an, Beobachtungsliste
Universal Task Changed For Group (UR-Aufgabe für Gruppe geändert)		Zuweisungsgruppe, Beobachtungsliste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Benachrichtigungen für UR-Aufgabe (Fortsetzung)

Name der Benachrichtigung	Verwendet für	Felder, in denen Empfänger identifiziert werden
Universal Task Commented For Assigned To (UR-Aufgabe für „Zugewiesen an“ kommentiert)	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn ein neuer zusätzlicher Kommentar zur Aufgabe vorhanden ist.	Zugewiesen an Beobachtungsliste, Geöffnet von, Zugewiesen an (Feld des übergeordneten Elements)
Universal Task Commented For Group (UR-Aufgabe für Gruppe kommentiert)		Zuweisungsgruppe, Beobachtungsliste, Geöffnet von, Zugewiesen an (Feld des übergeordneten Elements)
Universal Task Completed (UR-Aufgabe abgeschlossen)	Sendet eine E-Mail-Benachrichtigung, wenn die Aufgabe abgeschlossen wird.	Geöffnet von, Zugewiesen an (Feld des übergeordneten Elements)
Universal Task Completed For Assigned To (UR-Aufgabe für „Zugewiesen an“ abgeschlossen)		Zugewiesen an, Beobachtungsliste
Universal Task Completed For Group (UR-Aufgabe für Gruppe abgeschlossen)		Zuweisungsgruppe, Beobachtungsliste

Wichtig:
Diese E-Mail-Benachrichtigungen werden automatisch für einen neuen Benutzer von UR-Aufgabe eingerichtet.

Wenn Sie ein vorhandener Benutzer von UR-Aufgabe mit einem Release vor San Diegosind, führen Sie ein Upgrade auf Mitarbeiter-Center oder Mitarbeiter-Center Pro durch, oder installieren Sie das Plugin „Employee Experience Foundation“ von ServiceNow Store, um diese E-Mail-Benachrichtigungen zu verwenden.

Domänentrennung und UR-Aufgabe

Domänentrennung wird für ServiceNow UR-Aufgabe unterstützt. Mit UR-Aufgabe können Service Desk-Mitarbeiter zusätzliche Informationen von Mitarbeitern anfordern oder diese anweisen, eine Aktivität auszuführen, um ein Ticket zu lösen. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Im UR-Aufgabe-Framework sind alle Konfigurationen nach Prozessdomänen getrennt, und die Datentabellen, also die UR-Aufgabe-Tabelle, die Mitarbeiterformulartabelle und die Aufgabenvorlagentabelle, sind nach Datendomänen getrennte Angebote.

So funktioniert die Domain Separation in UR-Aufgabe

Die Konfigurationstabellen in UR-Aufgabe sind nach Prozessdomänen getrennt. Daher werden die von den übergeordneten Domänen erstellten Konfigurationen auch in den untergeordneten Domänen implementiert. Eine untergeordnete Domäne kann die Konfiguration jedoch bei Bedarf überschreiben. Beispiel: In einer Organisation sind die Services die untergeordneten Domänen, während die Organisation die übergeordnete Domäne ist. Die für UR-Aufgabe in einer bestimmten Organisation verfügbaren Aufgabentypen sind auch für die verschiedenen Services der Organisation verfügbar. Für einen bestimmten Service können die Aufgabentypen jedoch bei Bedarf überschrieben werden.

Die Datentabellen in UR-Aufgabe sind nach Datendomänen getrennt. Daher sind die in einer der untergeordneten Domänen gespeicherten Daten für die übergeordnete Domäne zugänglich. Wenn beispielsweise ein Service Aufgabenvorlagen verwendet, sind die in der Tabelle „Aufgabenvorlagen“ für die Servicedomäne erfassten Daten für die Organisationsdomäne zugänglich, jedoch nicht für die Domänen anderer Services, sofern sie nicht konfiguriert sind.

Tabellen

Die folgenden Konfigurationstabellen sind prozessgetrennt.

- sn_uni_task_config
- sn_uni_task_base_task_config
- sn_uni_task_catalog_task_config
- sn_uni_task_emp_input_task_config

Die folgenden Datentabellen sind datengetrennt.

- sn_uni_task_universal_task
- sn_uni_task_template
- sn_uni_task_employee_form

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Arbeiten mit UR-Aufgabe

Service Desk-Mitarbeiter können mit der Anwendung UR-Aufgabe Aufgaben für Mitarbeiter erstellen und die Anforderungsauflösung verwalten. Mitarbeiter können ihnen zugewiesene

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgaben mit der Anwendung Mitarbeiter-Servicecenter oder mit der App Now® Mobile anzeigen und abschließen.

UR-Aufgaben erstellen

Erstellen Sie eine UR-Aufgabe für eine Anforderung, und weisen Sie sie einem Mitarbeiter zu, oder erstellen Sie mit UR-Aufgabe mehrere Aufgaben für eine Anforderung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Von Ihrem Service konfigurierbar

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn UR-Aufgabe-Mitarbeiter gemäß Kriterien für Service Desk-Mitarbeiter für UR-Aufgabe definieren konfiguriert wurden, können sie mit der auf der Ticketseite verfügbaren UI-Aktion eine neue UR-Aufgabe erstellen.

Hinweis:
Wenn Sie den Zugriff zum Erstellen einer Aufgabe steuern möchten, konfigurieren Sie die Sichtbarkeit der UI-Aktion zum Erstellen von UR-Aufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Mit UR-Aufgabe UI-Aktionen für Ihren Service erstellen.

Wenn eine UR-Aufgabe erstellt wird, wird sie dem Mitarbeiter entsprechend der unter UR-Aufgabe für Ihren Service konfigurieren beschriebenen Konfiguration automatisch zugewiesen. Der Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung und kann die Aufgabe im ServiceNow Mitarbeiter-Servicecenter anzeigen oder aktualisieren. Wenn der Mitarbeiter über die Now Platform auf die Aufgabe zugreift, kann er nur einen Kommentar und Personen zur Beobachtungsliste hinzufügen.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Ticket, für das Sie eine UR-Aufgabe erstellen möchten.
2. Klicken Sie auf die UI-Aktion zum Erstellen einer UR-Aufgabe.

   Hinweis:
   Der Name der UI-Aktion ist konfigurierbar und kann variieren. Weitere Informationen finden Sie unter Mit UR-Aufgabe UI-Aktionen für Ihren Service erstellen

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter UR-Aufgabe -Formular.
4. Wählen Sie eine der folgenden Antworten aus.

Ergebnisse

Mitarbeiter-Experience: Für Ihre Anforderung wird eine neue Aufgabe erstellt. Sie können die Aufgabe im Mitarbeiter-Servicecenter auf der Registerkarte **Aufgabe** anzeigen. Sie können die Aufgabe auch auf der Aufgabenregisterkarte der zugehörigen Anforderung anzeigen und abschließen, wenn dies in der Standardticketkonfiguration konfiguriert ist. Sie erhalten Benachrichtigungen, wenn die Aufgabe abgebrochen, geschlossen oder abgeschlossen wird oder wenn der Aufgabe ein Kommentar hinzugefügt wird. Benachrichtigungen werden an die Stakeholder gesendet, wenn Änderungen an der Aufgabe vorgenommen werden.

Mitarbeiter-Experience: Sie können die Aufgabe jetzt anzeigen oder bearbeiten. Sie können derselben Anforderung auch weitere Aufgaben hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR-Aufgaben mit Now® Mobile anzeigen und aktualisieren

Mit der App Now Mobile können Sie Ihnen zugewiesene UR-Aufgaben anzeigen und aktualisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Anfordernde Person

Prozedur

1. Tippen Sie auf dem Mobilgerät auf das Symbol der Now Mobile-App ( ).
2. Um alle Ihnen zugewiesenen UR-Aufgaben anzuzeigen, tippen Sie auf **Meine Aufgaben**.
   Wenn Sie UR-Aufgaben für eine bestimmte Anforderung anzeigen möchten, tippen Sie auf **Meine Anforderungen**, öffnen Sie die Anforderung, und wechseln Sie zur Registerkarte **Aufgaben**.
3. Tippen Sie auf eine UR-Aufgabe, um sie zu öffnen.
4. Wechseln Sie zum Ausführen folgender Aufgaben zu den einzelnen Registerkarten.

Mitarbeiterformular erstellen

Erstellen oder bearbeiten Sie ein Mitarbeiterformular, um Mitarbeitereingaben zu erfassen. Mitarbeiterformulare sind Fragebögen, die mit dem Umfragedesigner erstellt werden, um Informationen von Mitarbeitern zu erfassen und zu aktualisieren.

Vorbereitungen
Um diese Aufgabe zu verwenden, erstellen Sie zuerst einen Datensatz für das Mitarbeiterformular. Verwenden Sie dann den Umfragedesigner, um einen Fragebogen für den Mitarbeiter zu entwerfen.

Erforderliche Rolle: sn_uni_task.emp_form_admin oder sn_uni_task.emp_form_creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UR-Aufgaben** > **Mitarbeiterformulare**.
2. Klicken Sie auf **Neu erstellen**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Mitarbeiterformular.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
   Die Schaltfläche **Formulardesigner** wird angezeigt.
5. Um den Umfragedesigner in einem neuen Fenster zu öffnen, klicken Sie auf **Formulardesigner**.
6. Erstellen Sie mit dem Umfragedesigner die Fragen für Ihr Mitarbeiterformular.
   Weitere Informationen zu den Fragetypen finden Sie unter Umfragedesignerelemente .
7. Klicken Sie auf **Spokes und veröffentlichen**.

Ergebnisse
Sie können das Formular nun einem Mitarbeiter zuweisen, indem Sie die Aufgabe „Mitarbeitereingabe erfassen“ verwenden. Um die Mitarbeiterantworten anzuzeigen, klicken Sie auf **Antworten anzeigen**, nachdem die Aufgabe als abgeschlossen markiert wurde.

Hinweis:
Um Mitarbeiterantworten anzeigen zu können, benötigen Sie bestimmte Rollen. Weitere Informationen finden Sie unter Rollen zum Anzeigen von Mitarbeiterformularen konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR-AufgabeVorlagen

Aufgabenvorlagen unterstützen Service Desk-Mitarbeiter dabei, UR-Aufgabe-Datensätze zu erstellen, da Felder in Vorlagen automatisch eingetragen werden.

Die Tabelle „Aufgabenvorlage“ [sn_uni_task_universal_task] folgt der Datentrennung. Weitere Informationen finden Sie unter Domänentrennung und UR-Aufgabe.

Mit Aufgabenvorlagen können Sie Vorlagen für häufige Anwendungsfälle erstellen. Sie können auch einen Zeitplan festlegen, um regelmäßig Datensätze basierend auf einer Vorlage zu erstellen.

Eine Aufgabenvorlage kann statische und dynamische Zuordnungen aufweisen. In statischen Zuordnungen werden die Werte von Feldern einzeln angegeben und festgelegt. In dynamischen Zuordnungen werden die aus einer anderen Tabelle stammenden Feldwerte aktualisiert und zugeordnet. Sie können dynamische Vorlagenzuordnungen zwischen den Feldern der UR-Aufgabe-Tabelle und jeder anderen übergeordneten Tabelle erstellen, die UR-Aufgabe verwendet. Mit dynamischen Vorlagenzuordnungen können Sie Folgendes tun:

- UR-Aufgabe-Felder zu Feldern von übergeordneten Tabellen zuordnen.
- Textvorlagen für Felder in der übergeordneten Tabelle erstellen.
- Datumsfelder um ein bestimmtes Offset versetzen.

Vorlagen mit dem UR-Aufgabe-Vorlagenformular erstellen

Erstellen Sie eine Vorlage für eine beliebige Servicetabelle, um automatisch Felder in einem Formular auszufüllen. Durch das Erstellen von Vorlagen für häufige Anwendungsfälle können Service Desk-Mitarbeiter UR-Aufgaben schneller erstellen und die Einheitlichkeit der Feldwerte sicherstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_uni_task.template_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Aufgabenvorlage kann statische und dynamische Zuordnungen aufweisen. In statischen Zuordnungen werden die Werte von Feldern einzeln angegeben und festgelegt. Mit dem folgenden Verfahren erstellen Sie eine statische Vorlagenzuordnung. Informationen zu dynamischen Vorlagen finden Sie unter Dynamische Vorlagenzuordnungen erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UR-Aufgabe** > **Aufgabenvorlagen** > **Neu erstellen**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zu Formularfeldern und Beschreibungen finden Sie unter Formular für UR-Aufgabe-Vorlagen.
3. **Wahlweise:** Wählen Sie **Zeitplan** aus, um eine regelmäßige Aufgabe zu erstellen, mit der Sie Datensätze auf Basis dieser Vorlage erstellen können.
   Ausführliche Anweisungen finden Sie unter Datensätze basierend auf einer Vorlage erstellen .
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Aufgabenvorlagen durch Speichern eines Formulars erstellen

Speichern Sie ein ausgefülltes UR-Aufgabe-Formular als Vorlage. Dies ist eine alternative Methode zum Erstellen einer Aufgabenvorlage.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie fest, ob Sie ein UR-Aufgabe-Formular haben, das Sie verwenden möchten. Informationen zum Erstellen eines Formulars finden Sie unter UR-Aufgaben erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_uni_task.template_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem UR-Aufgabe-Formular.
2. Füllen Sie das Formular so aus, wie es angezeigt werden soll, wenn ein Benutzer die Vorlage anwendet.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
4. Klicken Sie auf **UR-Aufgabenvorlage erstellen**.
   Die Aufgabenvorlage mit den ausgefüllten Formularen wird angezeigt.
5. Geben Sie in das Feld **Name** einen beschreibenden Namen für die Vorlage ein.
6. Legen Sie im Feld **Übergeordnete Tabelle** eine servicespezifische Tabelle fest.
   Wenn Sie keine Tabelle auswählen, gilt die Konfiguration für alle Tabellen.
7. Nehmen Sie nach Bedarf weitere Änderungen vor.
8. Klicken Sie auf **Absenden**.

Dynamische Vorlagenzuordnungen erstellen

Erstellen Sie dynamische Vorlagen, um Felder in einem UR-Aufgabenformular den entsprechenden Feldern im Formular der übergeordneten Tabelle zuzuordnen. Dynamische Vorlagen helfen Service Desk-Mitarbeitern, Felder der übergeordneten Tabelle UR-Aufgabenfeldern zuzuordnen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie Schreibzugriff auf die übergeordnete Tabelle haben, die für die Vorlagenzuordnungen verwendet wird.

Erforderliche Rolle: sn_uni_task.template_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dynamische Vorlagenzuordnungen können für Vorlagen erstellt werden, denen eine übergeordnete Tabelle zugewiesen ist. In einer dynamischen Zuordnung wird der Wert eines Felds mit dem Wert des zugeordneten Felds in der übergeordneten Tabelle aktualisiert. Dynamische Vorlagenzuordnungen haben Vorrang vor statischen Vorlagenzuordnungen. In statischen Vorlagenzuordnungen werden Felder auf bestimmte Werte festgelegt. Weitere Informationen zum Erstellen statischer Vorlagen finden Sie unter Vorlagen mit dem UR-Aufgabe-Vorlagenformular erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **UR-Aufgabe** > **Aufgabenvorlagen** > **Alle**.
2. Öffnen Sie die Vorlage, für die Sie Zuordnungen erstellen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „UR-Aufgabe – dynamische Vorlagenzuordnungen“ auf **Neu**.
4. Wählen Sie im Feld **UR-Aufgabenfeld** das Feld aus, das zugeordnet werden muss.
5. Wählen Sie im Feld **Übergeordnetes Tabellenfeld** das Feld aus, das dem zuvor ausgewählten Feld im Feld **UR-Aufgabenfeld** zugeordnet werden muss.
   Je nachdem, welcher Feldtyp im Feld **UR-Aufgabenfeld** ausgewählt ist, wird die Option **Erweitert** angezeigt. Wenn Sie die Option **Erweitert** auswählen, sind je nach Eingabetyp des UR-Aufgabenfelds die folgenden Optionen verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse
Eine Zuordnung wurde für ein bestimmtes UR-Aufgabenfeld erstellt. Sie können diesen Vorgang wiederholen, um weitere Felder zuzuordnen.

Aufgabenvorlagen verwenden

Verwenden Sie eine Aufgabenvorlage, um ein UR-Aufgabe-Formular automatisch auszufüllen. Die Verwendung einer Aufgabenvorlage ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben schneller zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Schreibzugriff auf die übergeordnete Tabelle, wenn die übergeordnete Tabelle in der Vorlagenkonfiguration definiert ist. Wenn keine übergeordnete Tabelle definiert ist, kann jeder Service Desk-Mitarbeiter auf die Aufgabenvorlagen zugreifen und diese verwenden.

Prozedur

1. Öffnen Sie das Ticket, für das Sie eine UR-Aufgabe erstellen möchten.
2. Klicken Sie auf die UI-Aktion zum Erstellen einer UR-Aufgabe.
3. Wählen Sie im Feld **Vorlage** des UR-Aufgabe-Formulars die zu verwendende Vorlage aus.
4. Füllen Sie die Felder aus, die durch die Vorlage leer gelassen werden.
   Je nachdem, welche Vorlage Sie verwendet haben, werden einige der Felder bereits durch die Vorlage ausgefüllt. Sie können die restlichen Felder selbst ausfüllen. Weitere Informationen zur Bedeutung der einzelnen Felder finden Sie unter UR-Aufgabe -Formular.
5. Um Ihre Aufgabe zu erstellen, klicken Sie auf eine der folgenden Schaltflächen.

Fügen Sie die Listenkategorie UR-Aufgabe in Service Operations-Arbeitsbereich Core hinzu

Fügen Sie dem neuen Service Operations-Arbeitsbereich Core die Listenkategorie UR-Aufgabe hinzu, damit Service Desk-Mitarbeiter direkt vom neuen Arbeitsbereich aus auf verschiedene Module zugreifen und darin navigieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aufgrund der veralteten Version des alten Service Operations-Arbeitsbereichs wird die Kategorieliste UR-Aufgabe im neuen Arbeitsbereich nicht angezeigt. Um die relevanten Module anzuzeigen, können Sie der Tabelle „sys_ux_list_category“ manuell Datensätze hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **UX-Listenkategorien** > **Liste anzeigen**.
   Um direkt auf die Liste zuzugreifen, können Sie die Navigationssuchleiste verwenden und eine Suche mithilfe des Tabellennamens sys_ux_list_category.list durchführen.
2. Fügen Sie Datensätze in die Tabelle sys_ux_list_category ein, indem Sie **Neu**auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter .
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Die Listenkategorie „UR-Aufgabe“ wird dem Service Operations-Arbeitsbereich Core hinzugefügt.

Fügen Sie Listen unter den Listenkategorien UR-Aufgabe hinzu

Fügen Sie Listen unter der neu erstellten Listenkategorie UR-Aufgabe in Service Operations-Arbeitsbereich hinzu, damit Service Desk-Mitarbeiter über den neuen Arbeitsbereich auf diese Module zugreifen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **UX-Listen** > **Liste anzeigen**.
   Um direkt auf die Liste zuzugreifen, können Sie die Navigationssuchleiste verwenden und eine Suche mit dem Tabellennamen sys_ux_list.list durchführen.
2. Fügen Sie in der Tabelle „sys_ux_list“ Datensätze hinzu, indem Sie **Neu**wählen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter UX List form .
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Die Listen unter der Listenkategorie UR-Aufgabe werden hinzugefügt.

UX-Listenformular SOW

Erfahren Sie mehr über die Felder des Formulars „UX-Liste“. Verwenden Sie dieses Formular, um zusätzliche Listen im Listenmenü des Service Operations-Arbeitsbereichs zu erstellen.

UX-Listenformular

UX-Listenfelder

Feld	Beschreibung
Titel	Zeigt den Namen der Listenkategorie im Arbeitsbereich an.
Anwendung	Anwendungsbereich muss auf UR-Aufgabefestgelegt werden.
Bestellung	Reihenfolge, in der die Listenkategorie im Arbeitsbereich angezeigt werden soll.
Kategorie	Kategorie, unter der die Liste im Arbeitsbereich angezeigt wird.
Aktiv	Option, um die Anzeige dieser Kategorie im Arbeitsbereich zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UX-Listenfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Tabelle	Quelltabelle der Liste.
Konfiguration	Standardmäßig ist dieses Feld auf **Default-SOW**festgelegt.
Bedingungen	Bedingungen zum Filtern der Datensätze der Quelltabelle.
Spalten	Spalten der Tabelle, die in der Liste im Arbeitsbereich angezeigt werden müssen.
Nach Spalte gruppieren	Attribut, das zum Gruppieren der Liste der Datensätze verwendet wird.
Ansicht	Zeigen Sie an, um zu bestimmen, welche Spalten in der Liste im Arbeitsbereich angezeigt werden. **Hinweis:** Wenn Sie eine Ansicht auswählen, ist das Feld **Spalten** inaktiv.

UR-Aufgabe für externe Benutzer

Ermöglichen Sie externen Anwendern den Zugriff auf die über UR-Aufgabezugewiesenen Aufgaben.

Anwender, die noch nicht Teil Ihrer Organisation sind, sind externe Anwender (snc_external). Zum Beispiel neu eingestellte Mitarbeiter, die ihre Arbeit im Unternehmen noch nicht aufgenommen haben.

Die folgenden Punkte müssen beachtet werden, um UR-Aufgabe für externe Benutzer zu aktivieren.

- Das Plugin „Explicit Role“ (com.glide.explicit_roles) muss installiert sein, um Benutzern externe und interne Rollen zuweisen zu können. Weitere Informationen finden Sie unter .
- Beim Erstellen eines UR-Aufgabesind alle vordefinierten Aufgabentypen wie „Dokumente hochladen“, „Bei Abschluss markieren“, „Prüfliste“ und „Mitarbeitereingabe erfassen“ für externe Anwender verfügbar, mit Ausnahme von „Katalogelement übermitteln“. Wenn Sie versuchen, ein Übermittlungskatalogelement zu erstellen, erhalten Sie einen Fehler.
- Alle UR-Aufgabe -Widgets, -Tabellen und -ACLs sind sowohl für interne als auch für externe Rollen aktiviert.
- Das Portal und die Seiten, auf denen UR-Aufgabe eingebettet ist, müssen auch für externe Anwender unterstützt werden. Beispiel:
  - Mitarbeiter-Servicecenter in dem die Widgets hinzugefügt werden.
  - Registerkarte „ **Zu** erledigen“ von Mitarbeiter-Servicecenter.
  - Die Seite „hrm_todos_page“, auf der UR-Aufgabe angezeigt wird.

UR-Aufgabe-Referenz

Sie können auf Referenzthemen verweisen, um mehr über UR-Aufgaben zu erfahren, z. B. über Listen und Formulare.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR-Aufgabe -Formular

UR-Aufgabe-Formular zum Erstellen eines Aufgabendatensatzes.

UR-Aufgabe-Formularfelder

Feld	Beschreibung	
Nummer	Eindeutige Nummer, die für die UR-Aufgabe generiert wird. Die Nummer der UR-Aufgabe beginnt mit UNT.	
Übergeordnet	Nummer des übergeordneten Falls bzw. der übergeordneten Anforderung	
Übergeordnete Zuweisungsgruppe	Gruppe, die dem übergeordneten Fall oder der übergeordneten Anforderung zugewiesen ist.	
Parent Assigned to (Übergeordnetes Element zugewiesen an)	Service Desk-Mitarbeiter, der primär für die Bearbeitung des übergeordneten Falls bzw. der übergeordneten Anforderung verantwortlich ist	
Typ	Typ der Aufgabe, die zugewiesen wird. Verfügbare Optionen: • Katalogelement übermitteln • Dokumente hochladen • Dokumente hochladen • Bei Abschluss markieren • Prüfliste • Mitarbeitereingabe erfassen	
	Katalogelement übermitteln	Wählen Sie im Feld **Katalogelement** ein Katalogelement aus.
	Dokumente hochladen	Verwenden Sie das Feld **Kurzbeschreibung**, um Anweisungen oder Detailinformationen über die hochzuladenden Dokumente bereitzustellen.
	Bei Abschluss markieren	Verwenden Sie das Feld **Beschreibung**, um Detailinformationen zu dieser Aufgabe bereitzustellen. **Hinweis:** Der Status der Aufgabe ändert sich in **Abgeschlossen**, nachdem der Mitarbeiter die Aufgabe abgeschlossen hat.
	Checkliste	Fügen Sie im Abschnitt **Prüfliste** die Prüflistenelemente hinzu. Ausführliche Informationen finden Sie unter Prüfliste erstellen
	Mitarbeitereingabe erfassen	Wählen Sie im Feld **Mitarbeiterformular** das Mitarbeiterformular aus, das der Benutzer ausfüllen soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR-Aufgabe-Formularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	
		Hinweis: Mitarbeiterformulare können mit dem Umfragedesigner erstellt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterformular erstellen.
	Weitere Informationen zur Funktion der einzelnen Typen finden Sie unter UR-Aufgabe – Typen.	
Mitarbeiterformular	Obligatorisches Mitarbeiterformular. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Typ** die Aufgabe „Mitarbeitereingabe erfassen“ ausgewählt ist.	
Umfrageinstanz	Link zum ausgefüllten Mitarbeiterformular. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Typ** die Aufgabe „Mitarbeitereingabe erfassen“ ausgewählt ist und das Feld **Status** auf „Abgeschlossen“ festgelegt ist.	
Vorlage	Aufgabenvorlage zum automatischen Ausfüllen des Aufgabenformulars.	
Status	Status der UR-Aufgabe. Folgende Statuseinstellungen sind verfügbar: • Neu • In Bearbeitung • Abgeschlossen • Storniert	
	Neu	Standardstatus, wenn die Aufgabe ein Entwurf ist. Aufgaben in diesem Status sind nur für den Service Desk-Mitarbeiter sichtbar.
	In Bearbeitung	Die Aufgabe wurde dem Mitarbeiter zugewiesen und ist für ihn sichtbar.
	Abgeschlossen	Die Aufgabe wurde vom Mitarbeiter abgeschlossen.
	Storniert	Die Aufgabe wurde vor Abschluss abgebrochen.
Priorität	Wert, mit dem identifiziert wird, wie schnell der Service Desk die Anforderung angehen muss. Verfügbare Optionen: • Kritisch • Hoch • Mittel • Niedrig	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UR-Aufgabe-Formularfelder (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	
	Kritisch	Höchste Priorität für dringende oder zeitkritische Aufgaben
	Hoch	Aufgaben, die wichtig, aber nicht dringend sind
	Mittel	Aufgaben, die zu einem bestimmten Zeitpunkt abgeschlossen sein sollen.
	Niedrig	Optionale Aufgaben
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die der UR-Aufgabe zugewiesen ist. Dieses Feld ist für die Aufgabentypen **Bei Abschluss markieren** und **Prüfliste** verfügbar. Andere Aufgabentypen erfordern eine obligatorische Aktualisierung des Felds **Zugewiesen an** mit der **Zuweisungsgruppe**. **Hinweis:** E-Mail-Benachrichtigungen werden nur für die beiden Aufgabentypen gesendet.	
Zugewiesen an	Mitarbeiter, dem der UR-Aufgabe zugewiesen ist.	
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem der Mitarbeiter die Aufgabe voraussichtlich abschließt	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen erhalten, wenn sich der Aufgabenstatus ändert	
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Anforderung	
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Anforderung	
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Weitere Informationen zum Change. Die Informationen in diesem Feld sind für den Kunden sichtbar.	
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie die UR-Aufgabe gelöst werden kann oder welche Schritte zur Lösung auszuführen sind, falls zutreffend. Diese Notiz dient zur internen Verwendung. Die Informationen in den Arbeitsnotizen sind für Kunden nicht sichtbar.	

UR-Aufgabe Konfigurationsformular

Verwenden Sie das Formular „UR-Aufgabenkonfiguration“, um UR-Aufgabe mit Ihrem Service zu verknüpfen.

Formular „UR-Aufgabenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Übergeordnete Tabelle	Abteilungsspezifische Tabelle, mit der die UR-Aufgabe verknüpft werden soll
Aufgabentypen	Aufgabentypen, die den Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung stehen
Standard zugewiesen an	In der übergeordneten Tabelle vorhandenes Feld des Benutzers, dem die UR-Aufgabe bei der Erstellung zugewiesen werden muss

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „UR-Aufgabenkonfiguration“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Service Desk-Mitarbeiter können den Wert von **Zugewiesen an** zum Zeitpunkt der Erstellung einer UR-Aufgabe immer noch ändern.

Mitarbeiterformular

Mit dem Mitarbeiterformular können Sie für UR-Aufgabe einen neuen Mitarbeiterformular-Datensatz erstellen.

Mitarbeiterformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Mitarbeiterformulars.
Beschreibung	Beschreibung des Mitarbeiterformulars.
Übergeordnete Tabelle	Übergeordnete Tabelle, die für das Mitarbeiterformular verfügbar ist. Die übergeordnete Tabelle ist eine abteilungsspezifische Tabelle, die einer UR-Aufgabe zugeordnet ist. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer übergeordneten Tabelle finden Sie unter UR-Aufgabe für Ihren Service konfigurieren. **Hinweis:** • Nur die Tabellen, die für UR-Aufgabe mit dem Aufgabentyp „ **Mitarbeitereingabe erfassen** “ konfiguriert sind, können ausgewählt werden. • Eine übergeordnete Tabelle können Sie nur auswählen, wenn Sie Schreibzugriff darauf haben.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Mitarbeiterformulars zur Verwendung.
Status	Status des Formulars. Dieses Feld wird automatisch gefüllt.

Formular „Konfiguration der Mitarbeitereingabeaufgabe“

Verwenden Sie das Konfigurationsformular für die Mitarbeitereingabeaufgabe, um die Rollen zu konfigurieren, die das ausgefüllte UR-Aufgabe-Mitarbeiterformular anzeigen können.

Konfiguration der Mitarbeitereingabeaufgabe

Übergeordnete Tabelle	Abteilungsspezifische Tabelle, mit der die UR-Aufgabe verknüpft werden soll **Hinweis:** Sie können nur die Tabellen auswählen, die für UR-Aufgabe konfiguriert wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration der Mitarbeitereingabeaufgabe (Fortsetzung)

Antwortansichtsrollen	Rollen, die die Antwortansichtsrolle enthalten
Bedingungsskript	Skript zum Hinzufügen von Bedingungen zur Rolle, falls vorhanden
Applikation	Name des Anwendungsbereichs. Dieses Feld wird automatisch ausgewählt.

Formular für UR-Aufgabe-Vorlagen

Verwenden Sie das Formular für UR-Aufgabe-Vorlagen zum Erstellen einer UR-Aufgabe-Vorlage.

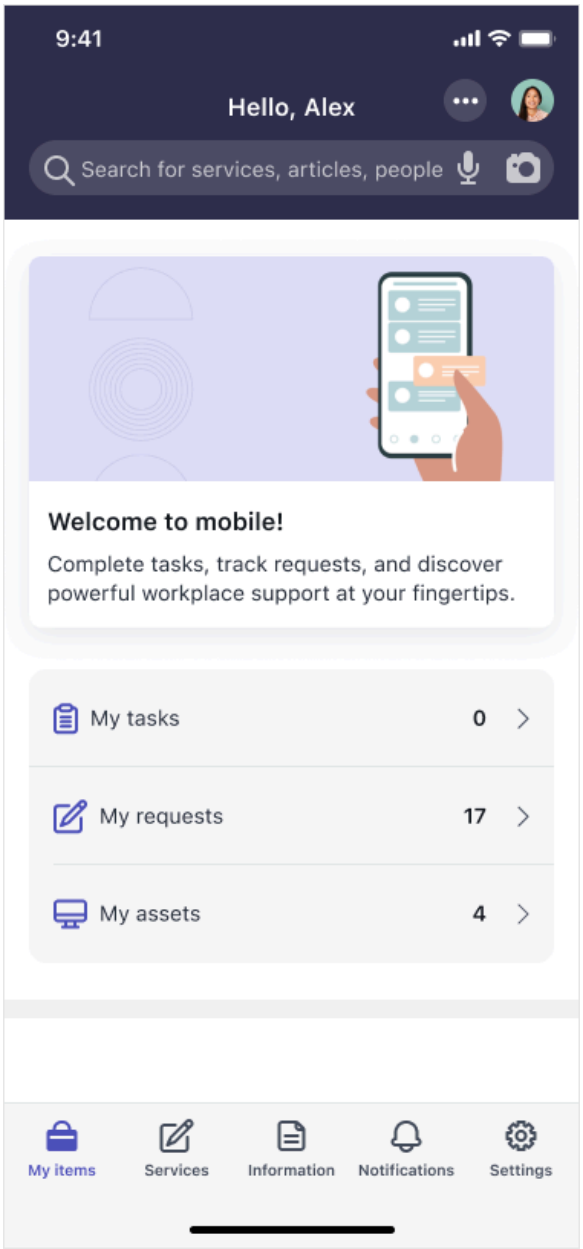
Formular für UR-Aufgabenvorlagen

Feld	Beschreibung
Name	Name dieser Vorlage.
Übergeordnete Tabelle	Tabelle, für die diese Vorlage gilt. Standardmäßig gilt die Vorlage für alle Tabellen.
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Vorlage. **Hinweis:** Wenn Inhalte zu diesem Feld hinzugefügt werden, werden diese Inhalte nicht zum Feld **Kurzbeschreibung** von Formularen hinzugefügt, die diese Vorlage verwenden.
Vorlage	Inhalte, mit dem Datensätze, die auf dieser Vorlage basieren, automatisch ausgefüllt werden. Wählen Sie in der linken Spalte ein Feld aus der angegebenen Tabelle aus. Geben Sie dann die Daten ein, die automatisch in die rechte Spalte eingetragen werden sollen.
Applikation	Feld, das auf Grundlage des Umfangs Ihres Unternehmens automatisch festgelegt wird.
Aktiv	Option zur Verfügbarmachung der Vorlage zur Verwendung. Eine Vorlage muss aktiv sein, um verwendbar zu sein.

Now Mobile-App

Ermöglichen Sie Ihren Benutzern, Incidents und Anforderungen zu übermitteln, Aufgaben zu verwalten und von überall mithilfe der Now Mobile-App auf Unternehmensressourcen zuzugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Funktionen der App Now Mobile

Now Mobile ist eine App, die zum Herunterladen bereitsteht und Ihren Mitarbeitern bei den folgenden Aufgaben hilft:

- Durch Übermittlung von Anforderungen und Problemen Hilfe holen
- Mit der globalen Suche und der Knowledge Base Antworten finden.
- Probleme rund um Assets anzeigen und melden
- Aufgaben anzeigen und abschließen
- Bilder und Anhänge in ServiceNow-Datensätze hochladen
- Von Mitarbeiterchat und Virtual Agent Hilfe anfordern
- Mit speziell für die Now Mobile-App vorkonfigurierten Shortcuts häufig genutzte Aktionen ausführen

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter Basissystemfunktionalität für ServiceNow Mobile .

App herunterladen

Laden Sie die App Now Mobile für Apple iOS oder Google Android aus dem Apple App Store oder dem Google Play Store herunter.

Demo abrufen

Sehen Sie sich das Demo für die App Now Mobile an. Das Demo ist eine kuratierte Experience, die vorführt, wie Ihre Mitarbeiter ihre Aufgaben von jedem beliebigen Ort aus erledigen können. Weitere Informationen zur App finden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie unter Demo für die Mobile-App Now.

Demo für die Mobile-App Now

Schauen Sie sich das Demo in Ihrer App Now Mobile an, um zu erfahren, wie die App Ihnen helfen kann, mit Ihrem Mobilgerät von jedem beliebigen Ort aus zu arbeiten.

Die Now Mobile-Demo enthält kuratierte Demonstrationen, die zeigen, wie etablierte Mitarbeiter, neue Mitarbeiter und Chief Information Officer (CIO) ihre Arbeit mithilfe ihres Mobilgeräts erledigen können.

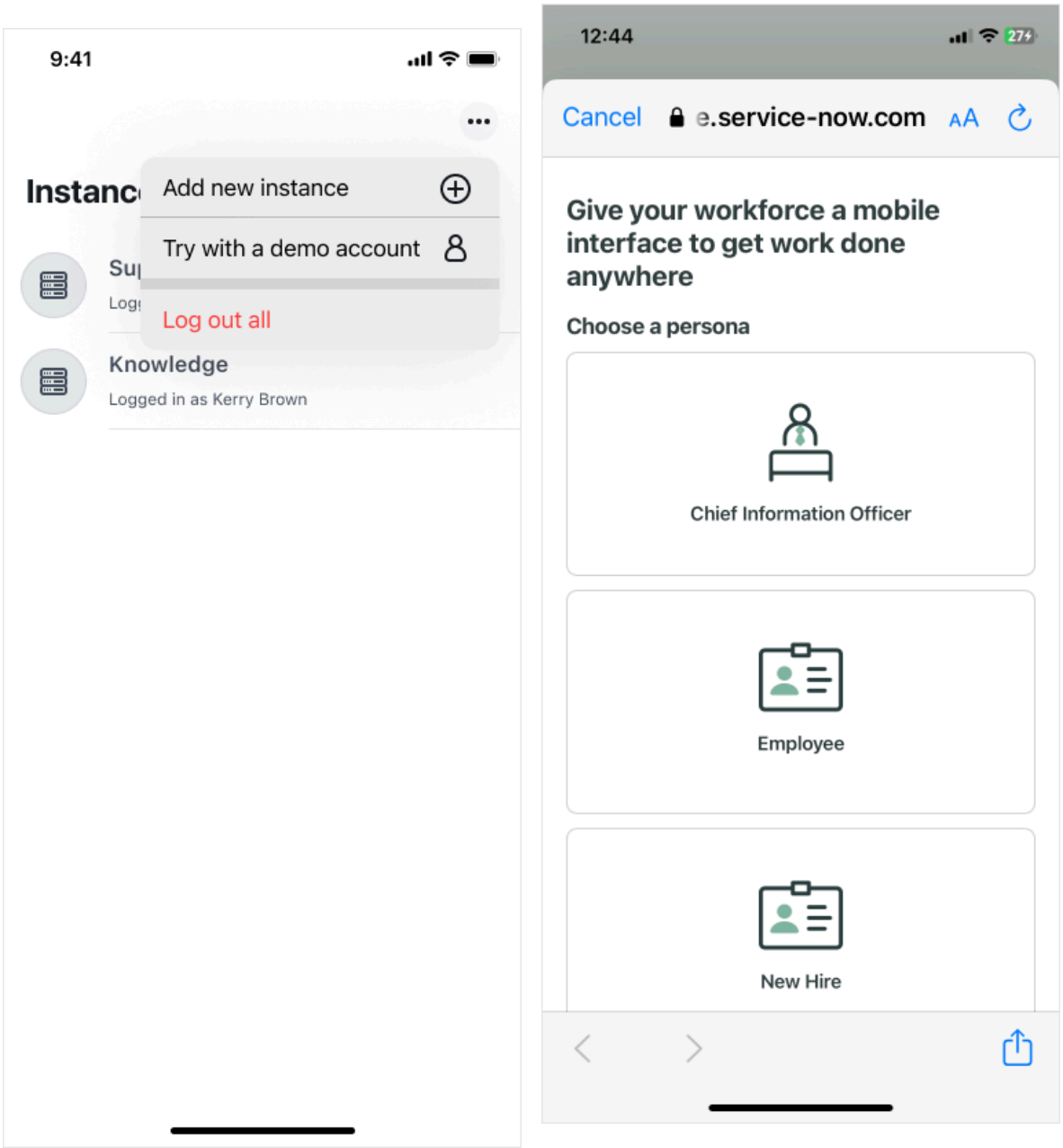
Demo abrufen

Tippen Sie in der App Now Mobile auf **Mit Demo-Account testen**. Wählen Sie dann die Rolle aus, die dem Demo entspricht, das Sie sehen möchten:

- Mitarbeiter – Schnell Incidents und Anforderungen übermitteln sowie Aufgaben und den Zugriff auf Unternehmensressourcen verwalten
- Chief Information Officer – Schnell die Leistung der IT als Geschäftsbereich messen, über wichtige Updates informiert werden und den Fortschritt wichtiger Initiativen überwachen
- Neuer Mitarbeiter – Erhalten Sie Zugriff auf Ressourcen und Informationen, die für einen erfolgreichen Start in den neuen Job erforderlich sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Demo-Highlights

In der Demo Now Mobile wird ein Startprogramm-Bildschirm angezeigt, der in UI-Abschnitte unterteilt ist. Tippen Sie in einem beliebigen Abschnitt auf ein Element, um das Element zu öffnen. Einzelheiten zur Zusammenarbeit von Startbildschirmen, anderen Bildschirmtypen und Aktionen in der mobilen Umgebung finden Sie unter Hierarchie der Mobilgeräte.

Mitarbeiter

Kampagnen

Die Karusselanzeige zeigt, wie Sie Mitarbeitern auf der Grundlage von Standort, Beschäftigungsbereich und anderen Schlüsselkriterien auf einfache Weise zielgerichtete Informationen präsentieren können. Rich Media, einschließlich In-App-Videowiedergabe, können einen Großteil der wichtigen Unternehmenskommunikation abdecken.

Häufig verwendete Elemente

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Anzeige enthält ein Beispiel für Verknüpfungen zu Elementen, auf die Mitarbeiter wahrscheinlich häufig zugreifen, z. B. die Planung eines Besuchs in der Tech Lounge. Diese können von der Organisation so konfiguriert werden, dass sie für Mitarbeiter jederzeit verfügbar sind. Weitere Informationen zum Tech Lounge-Beispiel finden Sie unter Walk-Up Experience verstehen. Weitere Informationen zu Büroeingangscodes finden Sie unter Gesundheitsstatus und Compliance verifizieren.

Meine Artikel

Der Abschnitt „Meine Elemente“ enthält Links zu aktiven Aufgaben, Anforderungen, Assets und Teammitgliedern.

- **Aufgaben**

  Elemente, die einem Benutzer zum Abschließen zugewiesen werden, z. B. Genehmigungen oder Richtlinienbestätigungen, werden in den Aufgaben für den Mitarbeiter angezeigt. Inline-Aktionen können ausgeführt werden, um auf Genehmigungsanforderungen zu reagieren.

- **Bestellungen**

  Sobald der Mitarbeiter eine Anforderung für ein Element oder einen Service eingereicht hat, steht das offene Ticket oder der offene Fall hier zur Nachverfolgung zur Verfügung. Universelle Anforderungen, die mit einem UR (Universal Request) am Anfang der Fallnummer gekennzeichnet sind, können bei Bedarf einfach zwischen Abteilungen übertragen werden. Weitere Informationen zu Services und Anforderungen finden Sie unter Experience in Now Mobile anfordern.

- **Assets**

  Elemente, die einem Benutzer zugewiesen sind, sind zur leichteren Bezugnahme einzeln aufgeführt, sodass ein Problem gemeldet oder alle ausgecheckten Assets überprüft werden können. Weitere Informationen finden Sie unter Hardware Asset Management .

- **Team**

  Kollegen sind auf einfache Weise per Fingertipp erreichbar. Zusätzlich zu den Kontaktinformationen zeigen Profile Beispiele dafür, wie sich andere Apps mithilfe von Deeplinks direkt starten lassen, z. B. ein Microsoft Teams-Chat oder ein LinkedIn-Profil. Informationen zur Konfiguration nativer mobiler Funktionen, wie sie zum Tätigen von Anrufen und zum Senden von E-Mails verwendet werden, finden Sie unter Mobile -Funktionen .

Services

Mitarbeiter können Elemente oder Hilfe von Abteilungen im gesamten Unternehmen anfordern. Beliebte Services erleichtern die Suche nach den am häufigsten benötigten Anforderungen. Andere Elemente können einfach anhand von Themen gesucht werden, oder Sie gelangen über die Suche zu ihnen.

Gespeichert

Verwenden Sie gespeicherte Ansichten, um schnell auf häufig verwendete Bildschirme und Ansichten zuzugreifen. Mit gespeicherten Ansichten können Sie jeden Bildschirm oder jede

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Webseite in Ihrer mobilen App speichern. Erfahren Sie mehr über gespeicherte Ansichten für Mobilgeräte .

Gesundheitswesen

Mitarbeiter haben Zugriff auf alles, was sie für Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz benötigen. Benutzer können die Gesundheit verifizieren, Reservierungen vornehmen und Impfungen melden. Weitere Informationen finden Sie unter Safe Workplace for mobile.

Virtual Agent-Chat

Über die Chatschaltfläche können Sie eine Verbindung zu einem Virtual Agent herstellen. Virtual Agent ist eine automatisierte Konversationsschnittstelle, mit der Sie häufige Probleme beheben können, z. B. Password Resets oder die Einrichtung von E-Mail-Accounts. Mithilfe einer Schnellaktion gelangen Sie in Now Mobile zum Chat. Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent . Die Chatschaltfläche auf der Demo-Startseite ist eine Schnellaktion. Einzelheiten zum Hinzufügen eines Virtual Agent zu Ihren Mobile-Apps finden Sie unter Live-Agent in der App Now Mobile aktivieren.

Chief Information Officer (CIO)

Wert

CIOs müssen immer einen Überblick über den Wert haben, den die IT für das Unternehmen liefert. Die Umsetzung dieses Kernwerts wird in den folgenden Abschnitten beschrieben:

- **Ziele**

  Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über die Leistung der IT im Vergleich zu den gesetzten Zielen. Dies ist letztlich eng mit den Zielen und wichtigsten Ergebnissen von CIOs verknüpft. Mögliche Ziele lauten wie folgt:

  - IT-Ausgaben: effektiv vs. geplant seit Jahresbeginn
  - Mitarbeiterzufriedenheit
  - Anzahl der gelieferten Projekte seit Jahresbeginn

- **Investitionen**

  Strategien und Geschäftsbereiche, die in die IT investieren.

- **Business Enablement**

  Überprüfen und identifizieren Sie alle aktuellen Funktionslücken, und ergreifen Sie Maßnahmen, um diese zu schließen.

- **Geschäftlicher Verbrauch**

  Zeigen Sie die Details zu Abonnement- oder Lizenzkosten, Anbieter, den Vereinbarungstyp und vor allem das Ende eines Vertrags an.

Risiko und Ausfallsicherheit

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Serviceverschlechterung**

  Serviceverfügbarkeit und Leistungsprobleme, die der CIO berücksichtigen muss.

- **Sicherheit und Compliance**

  Sicherheitsschwachstellen, die mögliche Risiken für das Unternehmen darstellen, und Compliance-Probleme, die gelöst werden müssen, um Audits zu vermeiden.

Ausführung

- **Ziele**

  Ziele in Bezug auf die Einhaltung von Standards sowie Geschäftsziele hinsichtlich Stilllegung von Anwendungen und Migration in die Cloud.

- **Projekte in Rot**

  Verstehen Sie, wann ein Projekt aus dem Ruder läuft, und erhalten Sie Zugriff auf aktuelle und vergangene Statusberichte. Diese Berichte können Kurzzusammenfassungen des Status enthalten, um zu entscheiden, ob Sie sich im Projekt engagieren möchten.

- **Bevorstehende Releases**

  Einzelansicht, um alle neuen Produkte, Funktionen und Verbesserungen nachzuverfolgen, die im gesamten Unternehmen bereitgestellt werden.

- **Digitale Transformation**

  Messen und verfolgen Sie die Durchführung der digitalen Transformation in der IT zur Unterstützung aller Geschäftsbereiche.

- **Gespeicherte Elemente**

  Alle Karten, Diagramme und Metriken verfügen über Drilldown-Funktionen, sodass der CIO Detailinformationen zu bestimmten Datensätzen in ServiceNow anzeigen kann. Darüber hinaus verfügt jeder Bereich der mobilen App für CIOs über eine Funktion zum Speichern von Elementen, vergleichbar mit Lesezeichen, über die CIOs direkt zu den für sie wichtigsten Themen wechseln können, statt zu einem bestimmten Bereich des Mobilgeräts navigieren zu müssen.

  Gespeicherte Elemente sind alle mit einem einzigen Tippen und Wischen unter **Gespeichert** am unteren Rand der mobilen App für CIOs verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neuer Mitarbeiter

Hinweis:

Die Mobile Onboarding-App wird nicht mehr unterstützt!

Mit dem Rome-Release der Now Platform im September 2021 wurde damit begonnen, den Support für die Mobile Onboarding-App einzustellen. Kunden können sie nicht mehr aktivieren und es werden keine Verbesserungen oder nicht kritischen Fehlerbehebungen mehr angeboten. Die Mobile-Onboarding-Funktionen sind in der App Now Mobile für HR Service Deliveryverfügbar.

Abschnitt „Welcome“

Präsentieren Sie Mitarbeitern auf einfache Weise zielgerichtete Informationen auf der Grundlage von Standort, Beschäftigungsbereich und anderen Schlüsselkriterien. Rich Media, einschließlich In-App-Videowiedergabe, können einen Großteil der wichtigen Unternehmenskommunikation abdecken.

Aufgaben

Eine Liste allgemeiner Aufgaben aus der gesamten Organisation, die neue Mitarbeiter im Rahmen ihrer Onboarding Experience abschließen können. Bei diesen Aufgaben handelt es sich um Lebenszyklusaktivitäten, die Teil der Anwendung „Enterprise Onboarding and Transitions“ sind. Weitere Informationen zu Lebenszyklusaktivitäten finden Sie unter Lebenszyklusereignis-Aktivität konfigurieren.

New Hire Contacts (Kontakte für neue Mitarbeiter)

Verwenden Sie die Kontakte in diesem Abschnitt, um Kollegen aufzurufen und mit ihnen über die integrierten Funktionen Ihres Mobilgeräts zu kommunizieren.

Informationen zum Konfigurieren von Funktionen, die beispielsweise zum Tätigen von Anrufen und zum Senden von E-Mails verwendet werden, finden Sie unter Mobile -Funktionen .

Get Informed

Verwenden Sie gezielte mobile Kampagnen, um relevante Informationen zum richtigen Zeitpunkt an Mitarbeiter zu senden. Wenn Sie auf diesen Abschnitt tippen, wird ein Bildschirm mit hilfreichen Informationen zur Orientierung für neue Mitarbeiter geöffnet.

Weitere Informationen über die App Now Mobile

Klicken Sie auf die folgenden Links, um mehr über Einsatz und Konfiguration der App Now Mobile zu erfahren.

- App Now Mobile
- ServiceNow Mobile App-Konfiguration

Konfigurationen für Now Mobile

Konfigurieren Sie Optionen für die Now Mobile-App. Sie können die App beispielsweise mit einem Servicekatalog und einer Knowledge Base verknüpfen, die Begrüßung für die Startseite personalisieren und angeben, welche Datensätze unter **Meine Anfragen** auf der Registerkarte **Für mich** angezeigt werden.

Hinweis:

Der Offline-Modus wird in der Now Mobile-App nicht unterstützt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Für mich

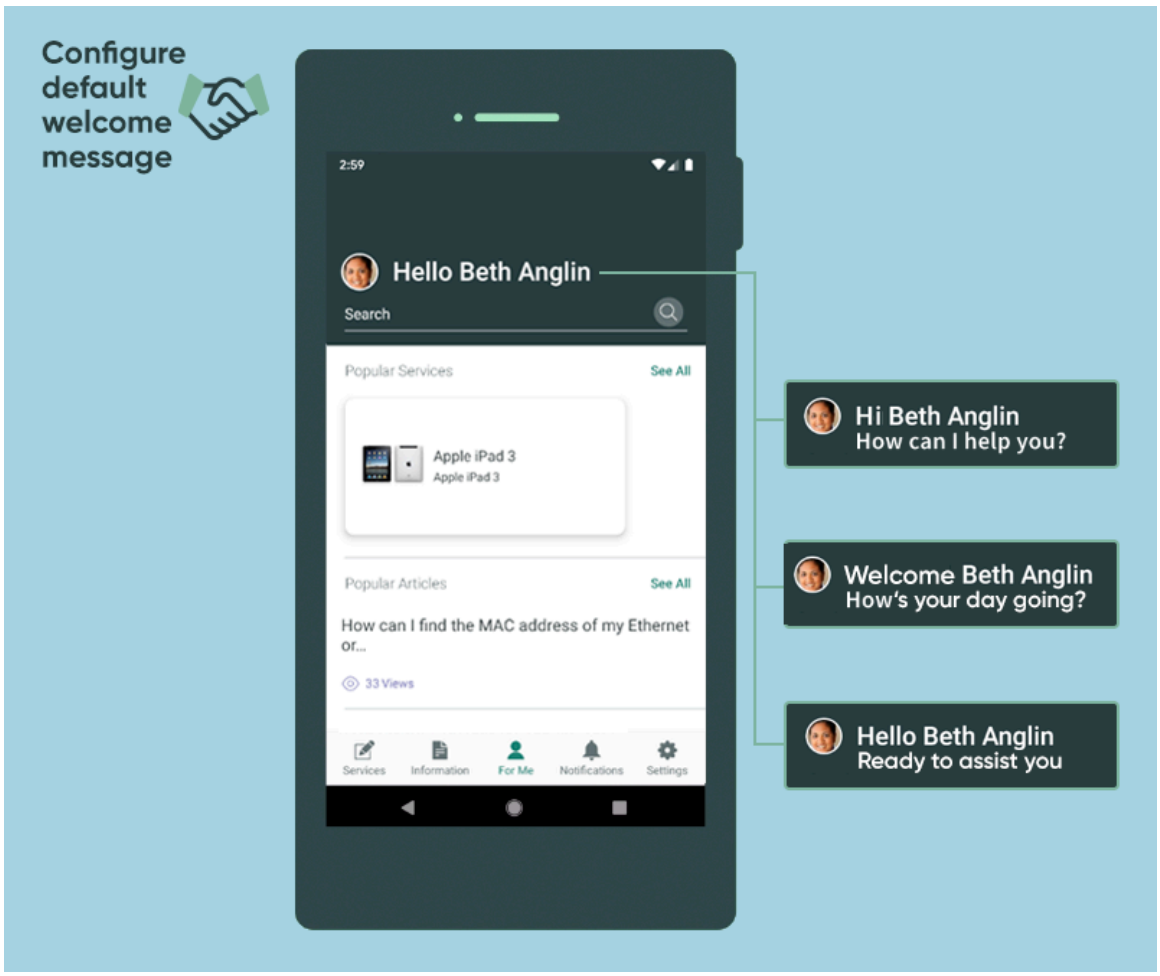
Diese Seite enthält die folgenden Konfigurationsoptionen:

Begrüßung

Konfigurieren Sie die Begrüßung, die Ihre Benutzer sehen, wenn Sie sich bei der Now Mobile-App anmelden. Sie können beispielsweise eine Begrüßungsnachricht hinzufügen, die den Vor- und Nachname des Benutzers enthält.

Meine Aufgaben

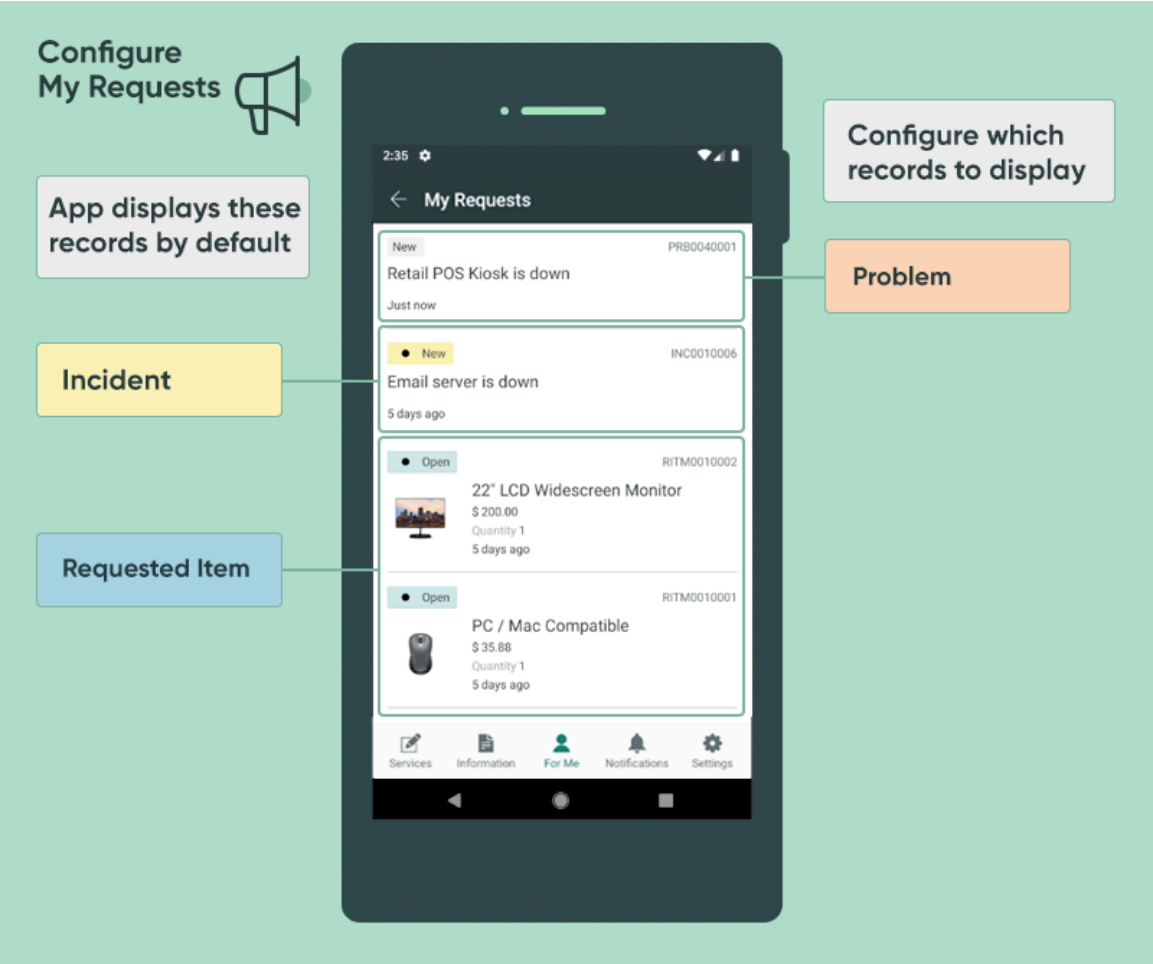
Benutzer können Elemente anzeigen, die ihnen zugewiesen sind, und ihre Aufgaben abschließen. Standardmäßig werden in „Meine Aufgaben“ Elemente für die Benutzer angezeigt, die sie aus den Tabellen „Anforderungen“ [sc_request] und „Anforderungselemente“ [sc_req_item] genehmigen müssen. Andere Anwendungen, z. B. 'HR-Servicebereitstellung, können andere Arten von Aufgaben enthalten. Weitere Informationen zu 'HR-Servicebereitstellungfinden Sie unter Now Mobile für HR Service Delivery.



Meine Anfragen

Geben Sie an, welche Datensätze Ihre Benutzer unter **Meine Anforderungen** sehen sollen, damit sie ihre Arbeitszuweisungen nachverfolgen können. Sie können beispielsweise einen Filter hinzufügen, um Datensätze anzuzeigen, die vom Benutzer aus der Problem-Tabelle geöffnet werden. Standardmäßig zeigt die App Datensätze an, die vom Benutzer aus den Tabellen „Incident“ und „Anforderungselement“ geöffnet werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Suchen

Die Suche umfasst diese Konfigurationsoptionen:

Personensuche

Konfigurieren Sie, ob Benutzer im System nach anderen Benutzern suchen können. Standardmäßig ist die Personensuche aktiviert. Damit die Personensuche Ergebnisse anzeigt, müssen Ihre Benutzer schreibgeschützten Zugriff auf die Benutzertabelle [sys_user] haben. Sie können die Personensuche testen, indem Sie sich als Benutzer ohne Rolle anmelden und nach einem anderen Benutzer suchen. Wenn Suchergebnisse keine aussagekräftigen Daten wie Standorte und Telefonnummern enthalten, aktualisieren Sie die Zugriffssteuerungslisten (ACLs) für die Benutzertabelle, um Lesezugriff zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Regeln für Zugriffssteuerungsliste .

Analytik und Vorschläge

Die Now Mobile-App sammelt Suchdaten und Analysen, die Suchvorschläge generieren. Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, enthalten die Suchanalysen noch keine Daten. Um Ihren Benutzern sofort Vorschläge zu machen, können Sie die Suchvorschläge mit Knowledge Base-, Katalog-und Benutzersuchdatensätze aus der Tabelle Textsuchen [text_search].

Suchvorschläge sind eine Now Platform-Funktion. Weitere Informationen finden Sie unter Suchvorschläge .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Elemente und Services

Servicekatalog-Elemente und Services enthalten diese Konfigurationsoptionen.

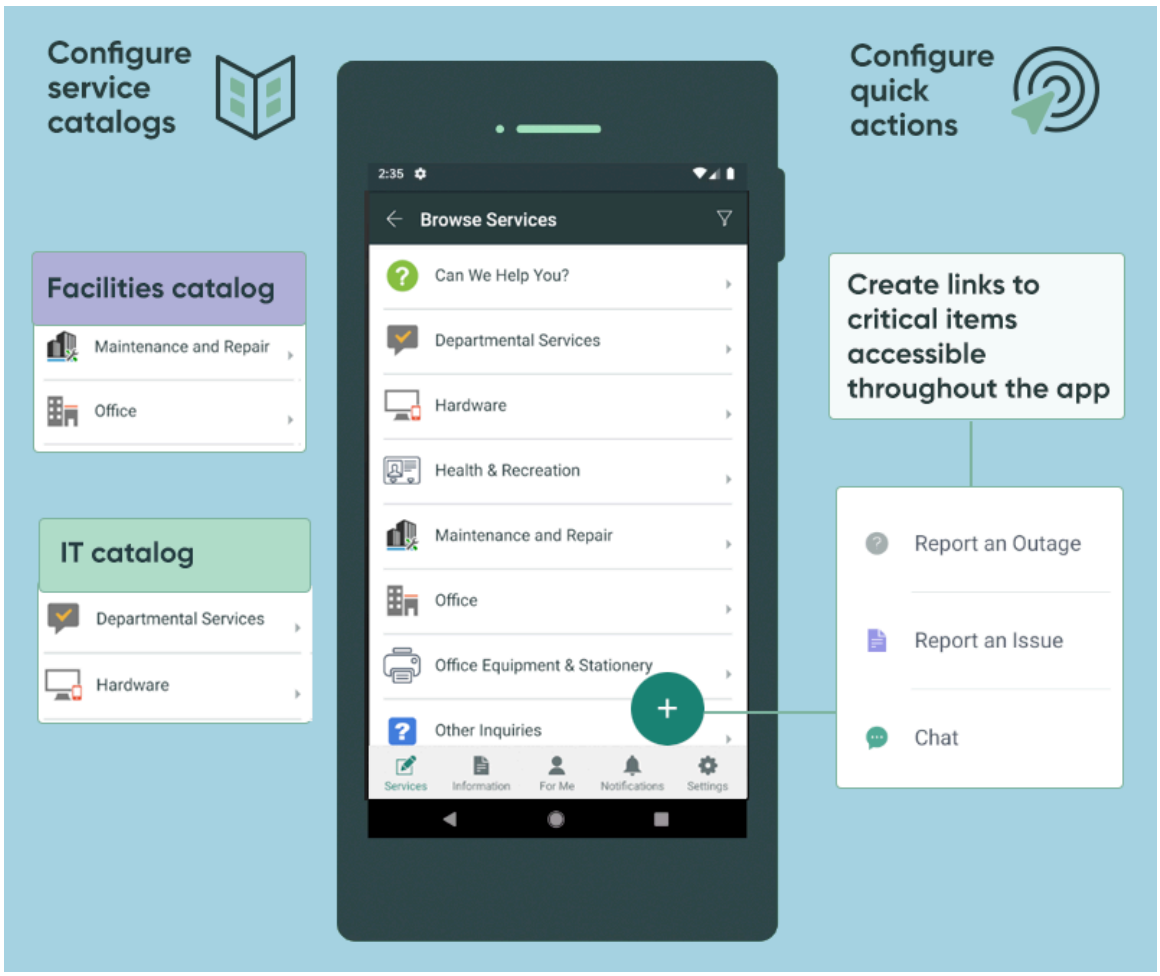
Katalog

Ermöglichen Sie Benutzern, die zugehörigen Elemente in der Now Mobile-App anzuzeigen und anzufordern. Wenn keine Kataloge ausgewählt sind, können Benutzer Elemente aus allen Katalogen im System anzeigen und anfordern. Standardmäßig verwendet die App Servicekatalog.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Mobile für Servicekatalog .

Schnellaktionen

Wählen Sie Katalogelemente aus, die als zusätzliche Benutzermenü-Aktionen angezeigt werden sollen. Fügen Sie beispielsweise das Katalogelement **Incident melden** hinzu, damit Benutzer schnell zum Formular navigieren können. Benutzer können nur Elemente anzeigen, wenn sie über die erforderlichen Berechtigungen für Benutzerkriterien verfügen.



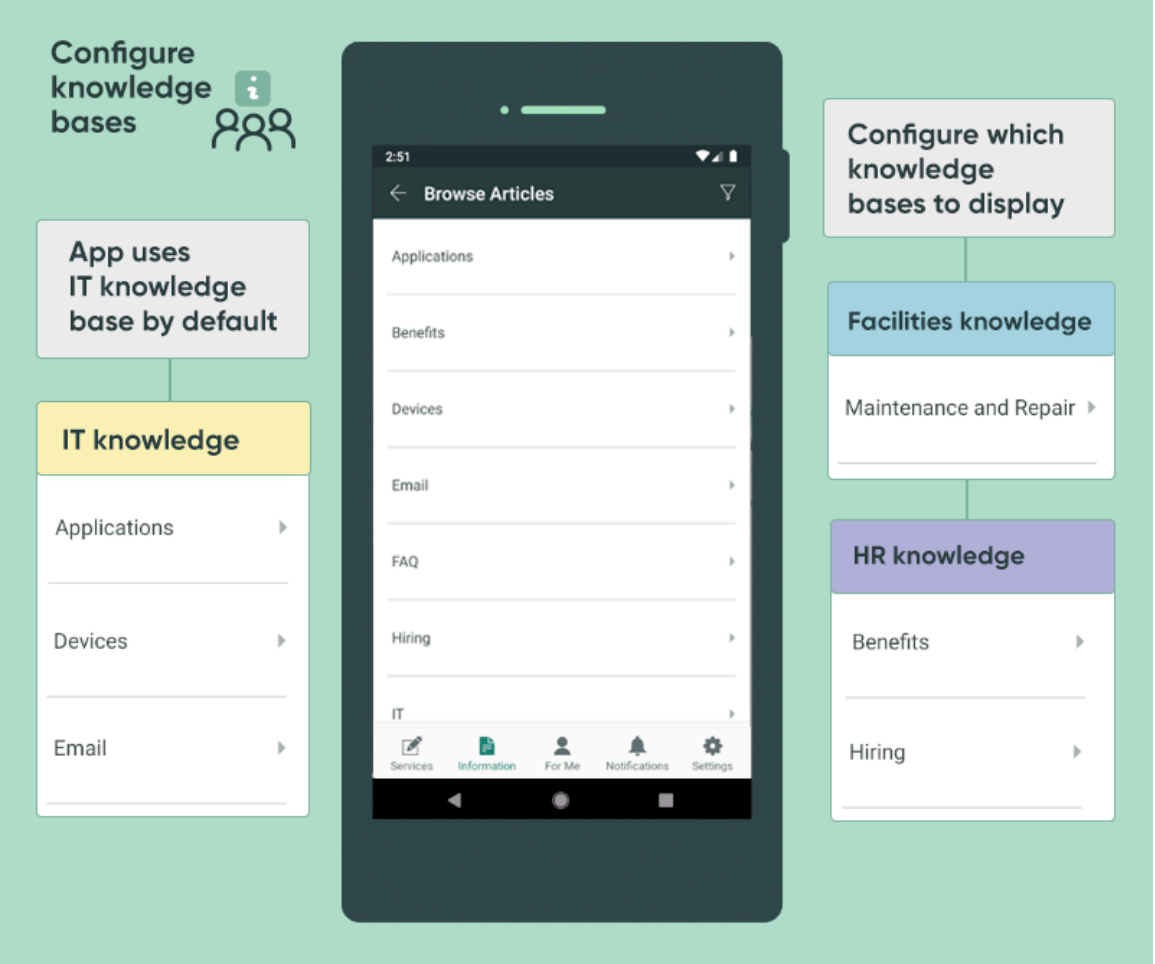
Wissen

Ermöglichen Sie Benutzern, Wissensartikel aus der mobilen App anzuzeigen. Wenn keine Knowledge Bases ausgewählt sind, können Benutzer Artikel aus allen Knowledge Bases im System anzeigen. Standardmäßig verwendet die App die IT-Knowledge Base.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Mobile für Wissensmanagement .



Siri-Kurzbefehle

Im Basissystem können iOS-Benutzer Siri-Kurzbefehle verwenden, um in der App folgende Aktionen auszuführen:

- Chatfenster öffnen
- Elemente und Services durchsuchen
- „Meine Aufgaben“ öffnen
- „Meine Anfragen“ öffnen

Personalisierte Begrüßung konfigurieren

Konfigurieren Sie die Begrüßung, die Ihre Benutzer sehen, wenn Sie sich bei der Now Mobile-App anmelden. Sie können beispielsweise eine Begrüßungsnachricht hinzufügen, die den Vor- und Nachname des Benutzers enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Applet-Startprogramme**.
2. Öffnen Sie in der Tabelle Applet-Startprogramme [sys_sg_applet_launcher] den Homepage-Datensatz.
3. Fügen Sie das Feld **Headertitel** zum Formular hinzu.
4. Öffnen Sie den Datensatz im Feld **Headertitel**.
5. Aktualisieren Sie das Feld **Text** nach Bedarf.
   Dieser Text wird in der Überschrift der Now Mobile-App angezeigt.

   In diesem Feld wird die Syntax `{{sys_id}}` verwendet, um auf eine Variable für den Vor- und Nachnamen des aktuell angemeldeten Benutzers zu verweisen. Das Ändern der Variable wird nicht unterstützt.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnisse

Wenn sich ein Benutzer bei der Now Mobile-App anmeldet, sieht er Ihre personalisierte Begrüßung.

„Meine Anfragen“ für die Nachverfolgung offener Datensätze konfigurieren

Geben Sie an, welche Datensätze Ihre Benutzer unter **Meine Anforderungen** sehen sollen, damit sie ihre Arbeitszuweisungen nachverfolgen können. Sie können beispielsweise einen Filter hinzufügen, um Datensätze anzuzeigen, die vom Benutzer aus der Problem-Tabelle geöffnet werden. Standardmäßig zeigt die App Datensätze an, die vom Benutzer aus den Tabellen „Incident“ und „Anforderungselement“ geöffnet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Demonstriert die Konfiguration von Servicekatalogen, Knowledge Bases und „Meine Anfragen“ in der Now Mobile-App

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Meine Anforderungsfilter**.
2. Erstellen Sie in der Tabelle Meine Anforderungsfilter [request_filter] einen Filter, um Datensätze aus einer bestimmten Tabelle anzuzeigen:

   a. Klicken Sie auf **Neu**.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Anforderungsfilter“

Feld	Beschreibung
Titel	Name für den Filter.
Tabelle	Tabelle, die die Aufgabentabelle erweitert. Die App zeigt Datensätze aus dieser Tabelle unter **Meine Anfragen** an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Filter	Filter für die Tabelle. Sie können beispielsweise den Filter auf **[Geöffnet von] [ist (dynamisch)] [ich]** festlegen, damit Benutzer ihre eigenen Anforderungen anzeigen können.
Aktiv	Option, die Sie auswählen können, um den Filter zu aktivieren.
Betrifft	Option, die Sie auswählen können, um sie auf die **Mobile**-Apps anzuwenden.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Datensätze aus dem definierten Filter werden in der App unter **Meine Anfragen** auf der Registerkarte **Für mich** angezeigt.

KI-Suche bei Mobilgeräten

Mit der Suchmaschine KI-Suche in Now Mobile Platform können Benutzer Antworten auf Probleme finden und dann schnell mit ihren Aufgaben fortfahren.

Die Mobile Platform unterstützt zwei Suchmaschinen innerhalb von Applet-Startprogrammen: KI-Suche und Zing.

KI-Suche nutzt Benutzerdatenquellen (Personen), Katalogelemente (Services) und Wissensartikel. Die Suchmaschine Zing nutzt zusätzliche Datenquellen, die nicht mit KI-Suche verknüpft sind, z. B. Benutzeraufgaben und -anfragen.

- Weitere Informationen zur Konfiguration der KI-Suche finden Sie unter KI-Suche .
- Weitere Informationen zur Zing-Konfiguration finden Sie unter Globale Suche für Mobilgeräte .

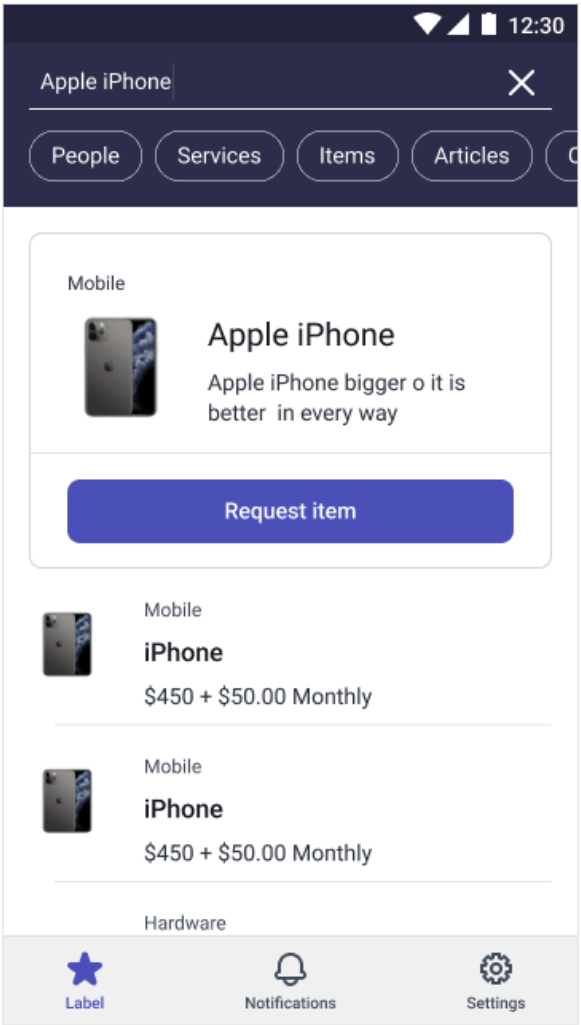
Hinweis:
Sie können die Suchmaschinen KI-Suche und Zing nicht gleichzeitig im selben Suchfeld verwenden. Sie können jedoch einzelne Applet-Startprogramme so konfigurieren, dass in jedem Applet eine andere Suchmaschine gehostet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Startprogramm-Bildschirm KI-Suche hinzu.

AI Search bietet die folgenden Funktionen:

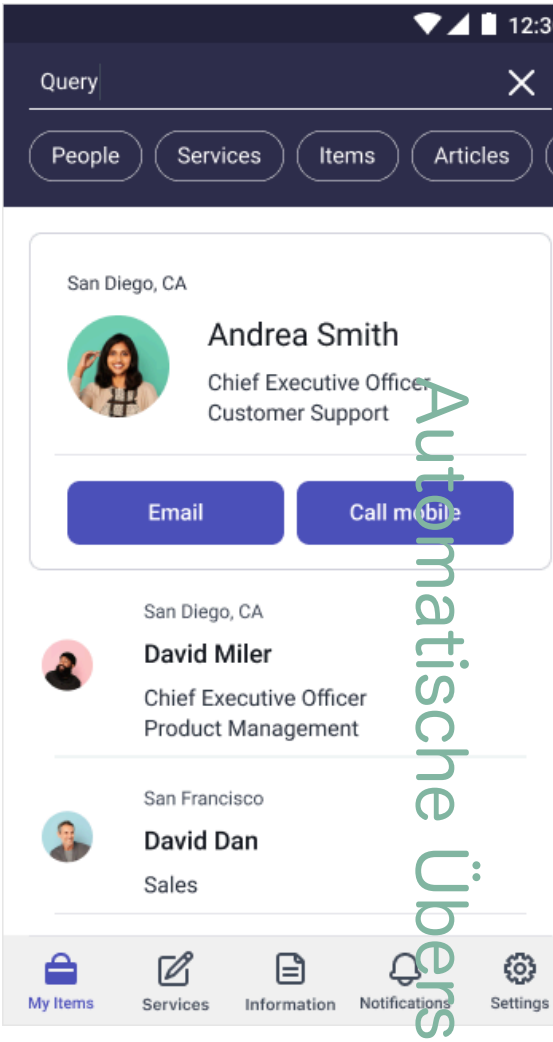
- Filter auf der Navigationsregisterkarte: Filter helfen Benutzern, die Ergebnisse auf einer Website einzugrenzen.
- Automatische Vervollständigung: Wenn der Benutzer Text eingibt, prognostiziert KI-Suche die Abfrage und unterbreitet dem Benutzer Vorschläge zur Formulierung der Frage.
- Letzte Suchvorgänge und beliebte Suchen: Wenn der Benutzer mit der Suche beginnt, werden zwei Kategorien mit Suchantworten angezeigt: der persönliche Suchverlauf des Benutzers und die häufigsten Fragen aller Benutzer in der Instanz.
- Automatische Tippfehlerkorrektur: Tippfehler werden basierend auf indizierten Inhalten automatisch korrigiert.
- Synonymverarbeitung: Die Suchmaschine sucht auch nach Wörtern, die dem Suchbegriff ähnlich sind.
- Genius-Karten und Aktionselemente: Genius-Ergebniskarten zeigen die relevantesten Antworten an und bieten Benutzern die Möglichkeit, Aktionen innerhalb der Karte auszuführen, z. B. Hinzufügen von Schaltflächen zum Anrufen, Senden einer E-Mail oder Hinzufügen zu einem Warenkorb.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

AI Search-Ergebnisse aus der Kategorie „Services“



AI Search-Ergebnisse aus der Kategorie „Personen“



Automatische Übersetzung

KI-Suche für Mobilgeräte konfigurieren

Konfigurieren Sie die Now Mobile-Suchleiste zur Verwendung der Suchmaschine KI-Suche.

Vorbereitungen

Um die KI-Suche-Funktionalität für die Suche nach Personen und Kunden zu aktivieren, müssen Sie das Plugin „Mitarbeiter-Center Pro“ [com.snc.employee_center_pro] installieren. Weitere Informationen finden Sie unter Employee Center Pro installieren. Zur Aktivierung des Plugins benötigen Sie ein Abonnement. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow Plugins .

Vergewissern Sie sich, dass Sie in einer bereichsbezogenen Anwendung arbeiten, in der Sie neue Elementkonfigurationen hinzufügen können.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Ändern Sie die Suchmaschine von Zing zu KI-Suche, und wählen Sie das entsprechende Profil aus.
   a. Geben Sie in der webbasierten Benutzeroberfläche im Filternavigator `sys_sg_global_search.list` ein, um die Liste der Konfigurationen für die globale Suche zu öffnen.
   b. Wählen Sie den Datensatz **Homepagesuche - Katalog, Wissen, Personen** aus.
   c. Klicken Sie oben auf der Seite auf **Hier klicken**, um den Datensatz zu bearbeiten.
   d. Wählen Sie im Feld „ **Suchanwendungskonfiguration** “ das Referenzsuchsymbol ( ) und anschließend **Datensatz** öffnen, um das Formular „Suchkontextkonfiguration“ zu öffnen.
   e. Wählen Sie KI-Suche im Feld **Suchmaschine** aus.
   f. Wählen Sie im Feld **Suchprofil** das Informationssymbol ( ) aus und wählen Sie das NowMobile-Standardsuchprofil aus.
   g. Wählen Sie in der Bestätigungsmeldung **Ja**.
   h. Wählen Sie den Formularheader ( ) aus, und wählen Sie **Speichern**.
2. Entfernen Sie die Elementkonfiguration „Hauptelement „Katalogelement““.
   a. Geben Sie in der webbasierten Benutzeroberfläche im Filternavigator `sys_sg_global_search.list` ein, um die Liste der Konfigurationen für die globale Suche erneut zu öffnen.
   b. Wählen Sie den Datensatz **Homepagesuche - Katalog, Wissen, Personen** aus.
   c. Klicken Sie in der Zeile **Hauptelement „Katalogelement“** mit der rechten Maustaste auf das Informationssymbol ( ), und wählen Sie **Open Link in New Tab** (Link in neuer Registerkarte öffnen) aus.
   d. Wählen Sie in der rechten oberen Ecke der Seite **Löschen** und in der nachfolgenden Bestätigungsmeldung erneut **Löschen**.
3. Fügen Sie das neue Katalogelement der zugehörigen Liste „M2M-Elementkonfigurationen der globalen Suche“ als Hauptelement hinzu.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **Item Configuration** (Elementkonfiguration) das Referenz-Suchsymbol ( ).
   c. Suchen Sie in der Suchleiste des Formulars „Elementkonfiguration“ nach `Katalogelement Suchergebnis Hauptelement`, und wählen Sie diesen Eintrag aus.
   d. Wählen Sie **Absenden** aus.
4. Entfernen Sie in der zugehörigen Liste „M2M-Elementkonfigurationen der globalen Suche“ die beiden vorhandenen Konfigurationsdatensätze für Wissenselemente.
   a. Wählen Sie die Zeilen **Hauptelement „Wissensartikelsuche“** und **Hauptelement „Wissensartikelsuche“ (viewcount1)** aus.
   b. Wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen** und anschließend **Löschen**.
   c. Wählen Sie in der nachfolgenden Bestätigungsmeldung **Löschen**.
5. Fügen Sie das neue Wissenselement der zugehörigen Liste „M2M-Elementkonfigurationen der globalen Suche“ als Hauptelement hinzu.
   a. Wählen Sie **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **Item Configuration** (Elementkonfiguration) das Referenz-Suchsymbol ( ).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Suchen Sie in der Suchleiste des Formulars „Elementkonfiguration“ nach Wissen AIS-Suche Hauptelement, und wählen Sie dann den Eintrag aus.

d. Wählen Sie **Absenden** aus.

6. Aktivieren Sie die Ansichtskonfiguration für die personenbasierten Datensätze.

a. Geben Sie in der webbasierten UI im Filternavigator sys_sg_master_item.list ein, um eine Liste von Elementkonfigurationen zu öffnen.

b. Suchen Sie in der Namenssuchleiste nach Hauptelement „Mitarbeitersuche“.

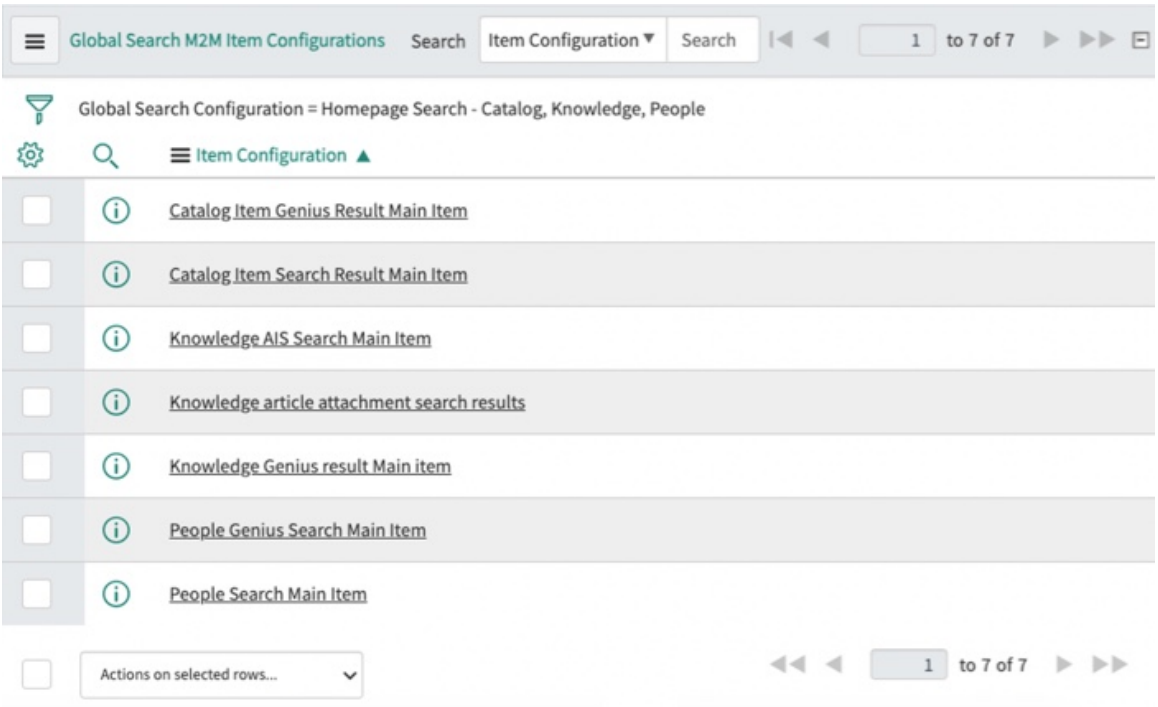
c. Wählen Sie das Informationssymbol ( ) neben dem Hauptelement „Mitarbeitersuche“ und anschließend „Datensatz öffnen“.

d. Wählen Sie im Formular „Elementkonfiguration“ **Karte verwenden**.

e. Wählen Sie das Menüsymbol ( ) und dann **Speichern**.

Ergebnisse

Die Seite „Konfigurationen der globalen Suche“ sollte die in der folgenden Abbildung gezeigten Elemente enthalten.



KI-Suche-Ergebnisse anpassen

Passen Sie KI-Suche-Ergebnisse an, um Benutzern eine maßgeschneiderte Such-Experience zu bieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Suchen** > **Suchkonfigurationen.**.
2. Wählen Sie die anzupassende KI-Suche-Konfiguration.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Suchkontextkonfiguration“

Feld	Wert
Name	Das Feld wird automatisch auf den Namen der Suchkontextkonfiguration festgelegt.
Suchmaschine	Dieses Feld wird automatisch auf die ausgewählte Suchmaschine gesetzt. Für diese Konfiguration lautet der Wert KI-Suche.
Suchprofil	Such-Experience, die Benutzern geboten wird. Dieses Feld wird automatisch auf das **NowMobile-Standardsuchprofil** festgelegt.
Suchergebnisgrenze	Anzahl der pro Seite angezeigten Standardergebnisse ohne Genius-Ergebnisse. Der Standardwert ist 10.
Beschränkung der Genius-Ergebnisse	Anzahl der oben in den Ergebnissen aufgelisteten Genius-Ergebnisse. Der Standardwert ist 1, der Höchstwert ist 3.
Tippfehlerbehandlung aktivieren	Option zum Ersetzen von falsch geschriebenen Suchabfragebegriffen durch Begriffe der automatischen Korrektur, die aus indizierten Inhalten abgeleitet werden.

4. **Wahlweise:** Ändern Sie den Anzeigenamen und die Filter der Navigationsregisterkarte für die Kategorien „Personen“, „Services“ und „Artikel“.
   Diese Filter werden unter der Suchleiste angezeigt.

   a. Wählen Sie die Registerkarte **Navigationsregisterkarte** aus.

   b. Wählen Sie das Informationssymbol neben **Personen**, **Artikel** oder **Services** aus und wählen Sie dann **Datensatz öffnen** aus, um den Datensatz für diese Navigationsregisterkarte zu öffnen.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Navigationsregisterkarte“

Name	Name der Kategorie der Navigationsregisterkarte.
Aktiv	Option zum Festlegen, ob der Filter der Navigationsregisterkarte angezeigt wird.
Reihenfolge	Position, an der die Navigationsregisterkarte angezeigt wird. Je niedriger der Reihenfolgewert, desto weiter links wird sie angezeigt.
Bezeichnung	Bezeichnung, die für den Filter der Navigationsregisterkarte in der Suchanwendung angezeigt werden soll.
Suchkontextkonfiguration	Das Feld wird automatisch auf den Namen der Suchkontextkonfiguration festgelegt.

   d. Wiederholen Sie diesen Vorgang für jede Kategorie, die Sie anzeigen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. **Wahlweise:** Passen Sie die Registerkarte „Vorschläge der Autovervollständigung“ an, die sich auf die Anzeige relevanter Vorschläge für die automatische Vervollständigung bezieht, wenn der Benutzer Text eingibt.

   Hinweis:
   Die einzigen verfügbaren Optionen für mobile Anwendungen sind die Abschnittsheader, **Zuletzt gesucht** und **Beliebte Suchen**.

   a. Wählen Sie die Registerkarte „Vorschläge der Autovervollständigung“.

   b. Wählen Sie das Informationssymbol ( ) neben **Zuletzt gesucht** oder **Beliebte Suchen**, und wählen Sie **Datensatz öffnen**, um den Datensatz für diese Navigationsregisterkarte zu öffnen.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Vorschlagslesergruppe“

Vorschlagstyp	(Optional) Anwendungsspezifischer Name für den Vorschlagstyp der automatischen Vervollständigung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Abschnittsheader	(Optional) Bezeichnung, die Vorschläge für die automatische Vervollständigung anzeigt. Verfügbare Optionen sind: ▪ **Beliebte Suchen**: Zeigt Suchanfragen an, die häufig von allen Benutzern gesendet werden, die in dieser Instanz suchen. ▪ **Zuletzt gesucht**: Zeigt Suchanfragen aus dem aktuellen persönlichen Suchverlauf des Benutzers für die Suchanwendung an.
Reihenfolge	Position, an der die Abschnittsheader angezeigt werden. Je höher der Wert der Reihenfolge ist, desto niedriger ist der Abschnitt in der Liste der Vorschläge.
Vorschlagsgrenze	Maximale Anzahl von Vorschlägen, die gleichzeitig in diesem Abschnitt angezeigt werden können. Der Standardwert ist 5.
Click-in-Modus	Option zur Steuerung der Anzeige des Abschnittsheaders. ▪ Falls diese Option ausgewählt ist, werden automatisch vervollständigte Vorschläge angezeigt, wenn der Benutzer zum ersten Mal auf das leere Anwendungssuchfeld tippt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

	▪ Falls diese Option deaktiviert ist, werden vervollständigte Vorschläge erst dann automatisch angezeigt, wenn der Benutzer Suchbegriffe in das Suchfeld der Anwendung eingibt.

d. Wiederholen Sie diesen Vorgang für jeden Abschnittsheader, den Sie anzeigen möchten.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Anzeige der Suchergebnisse angepasst haben, wählen Sie die KI-Suche-Ergebnisse aus, die in einem Applet-Startprogramm angezeigt werden sollen. Siehe Fügen Sie einem Startprogramm-Bildschirm KI-Suche hinzu.

Ziehen Sie in Erwägung, eine benutzerdefinierte leere Statusanzeige zu konfigurieren, um Benutzer darüber zu informieren, dass ihre Suche keine Ergebnisse geliefert hat. Wenn Sie einen leeren Status nicht anpassen, wird ein vorkonfigurierter leerer Standardstatus angezeigt. Wie Sie einen leeren Status anpassen, erfahren Sie unter Leeren Status für Suchergebnisse konfigurieren .

Fügen Sie einem Startprogramm-Bildschirm KI-Suche hinzu

Konfigurieren Sie Ihren Startprogramm-Bildschirm für die Verwendung der Suchmaschine KI-Suche.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Mobile App Builder**.
   Mobile App Builder wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet und der Auswahlbildschirm für den Anwendungsbereich wird angezeigt.
2. Suchen Sie nach dem Anwendungsbereich, in dem Sie arbeiten, und wählen Sie dann den Namen des Anwendungsbereichs aus.
   Der Startbildschirm der Mobile App Builder-Kategorien wird angezeigt.
3. Wählen Sie die Kategorie **Bildschirme** und dann das Startprogramm aus, das Sie aktualisieren möchten.
4. **Wählen** Sie im Abschnitt „Suchkonfiguration“ den Suchkonfigurationsdatensatz aus, den Sie Ihrer Suchoption zuordnen möchten.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Personensuche als inaktiv definieren

Konfigurieren Sie, ob Benutzer im System nach anderen Benutzern suchen können. Standardmäßig ist die Personensuche aktiviert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Applet-Startprogramme**.
2. Öffnen Sie die Seite, auf der Sie die Personensuche deaktivieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie im Feld **Suchkonfiguration** die Option **Homepagesuche – Katalog und Wissen** aus.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Ihre Benutzer können Suchergebnisse für andere Benutzer im System nicht mehr sehen.

Kataloge konfigurieren

Ermöglichen Sie Benutzern, die zugehörigen Elemente in der Now Mobile-App anzuzeigen und anzufordern. Wenn keine Kataloge ausgewählt sind, können Benutzer Elemente aus allen Katalogen im System anzeigen und anfordern. Standardmäßig verwendet die App Servicekatalog.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Demonstriert die Konfiguration von Servicekatalogen, Knowledge Bases und „Meine Anfragen“ in der Now Mobile-App

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Kataloge**an.
2. **Wahlweise:** Fügen Sie in der Tabelle „Portalkataloge“ [m2m_sp_portal_catalog] zusätzlich zum Basissystem-Katalog einen Katalog hinzu oder ändern Sie den Katalog, der dem Basissystem-Datensatz zugeordnet ist:
   a. Klicken Sie auf **Neu**, oder öffnen Sie den Basissystemdatensatz.
   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Portalkataloge“

Feld	Beschreibung
Portal	Portal, das Sie auswählen. Wählen Sie **Employee Center**.
Katalog	Katalog, den Sie der App zuordnen möchten.
Reihenfolge	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der die Konfigurationen ausgeführt werden sollen. Wenn in einem Portal mehrere Konfigurationen vorhanden sind, führt das System die ausgewählten Konfigurationen vom niedrigsten Wert bis zum höchsten Wert aus.

Ergebnisse
Ihre Benutzer können Elemente aus allen hinzugefügten Katalogen anzeigen und anfordern.

Knowledge Bases konfigurieren

Ermöglichen Sie Benutzern, Wissensartikel aus der mobilen App anzuzeigen. Wenn keine Knowledge Bases ausgewählt sind, können Benutzer Artikel aus allen Knowledge Bases im System anzeigen. Standardmäßig verwendet die App die IT-Knowledge Base.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Demonstriert die Konfiguration von Servicekatalogen, Knowledge Bases und „Meine Anfragen“ in der Now Mobile-App

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Knowledge Bases**.
2. **Wahlweise:** Fügen Sie in der Tabelle „Portal-Knowledge Bases“ [m2m_sp_portal_knowledge_base] zusätzlich zur IT-Knowledge Base eine Knowledge Base hinzu.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Portal-Knowledge Bases“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, die Sie auswählen können, um die Konfiguration zu aktivieren.
Portal	Portal, das Sie auswählen. Wählen Sie **Mobile – Mitarbeiter-Service Portal** aus.
Knowledge Base	Knowledge Base, die Sie der App zuordnen möchten.
Reihenfolge	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der die Konfigurationen ausgeführt werden sollen. Wenn in einem Portal mehrere Konfigurationen vorhanden sind, führt das System die ausgewählten Konfigurationen vom niedrigsten Wert bis zum höchsten Wert aus.

3. **Wahlweise:** Ändern Sie die Standard-Knowledge Base, die der Now Mobile-App zugeordnet ist.
   a. Öffnen Sie im Feld **Portal** den Datensatz mit **Mobile – Mitarbeiter-Service Portal**.
   b. Wählen Sie im Feld **Knowledge Base** die Knowledge Base aus, die Sie der App zuordnen möchten.
   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Benutzer können das Plus-Symbol + auf der Applet-Startprogramm-Seite auswählen, um die Schnellaktionen zu öffnen.

Konfiguration von Siri-Shortcuts für Now Mobile

Konfigurieren Sie Siri-Shortcuts für den schnellen Zugriff auf Funktionen, die auf Ihrem iOS-Mobilgerät häufig verwendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei einer ServiceNow Mobile-App an.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste auf **Einstellungen**.
3. Tippen Sie auf der Einstellungsseite auf **Siri-Kurzbefehle**.

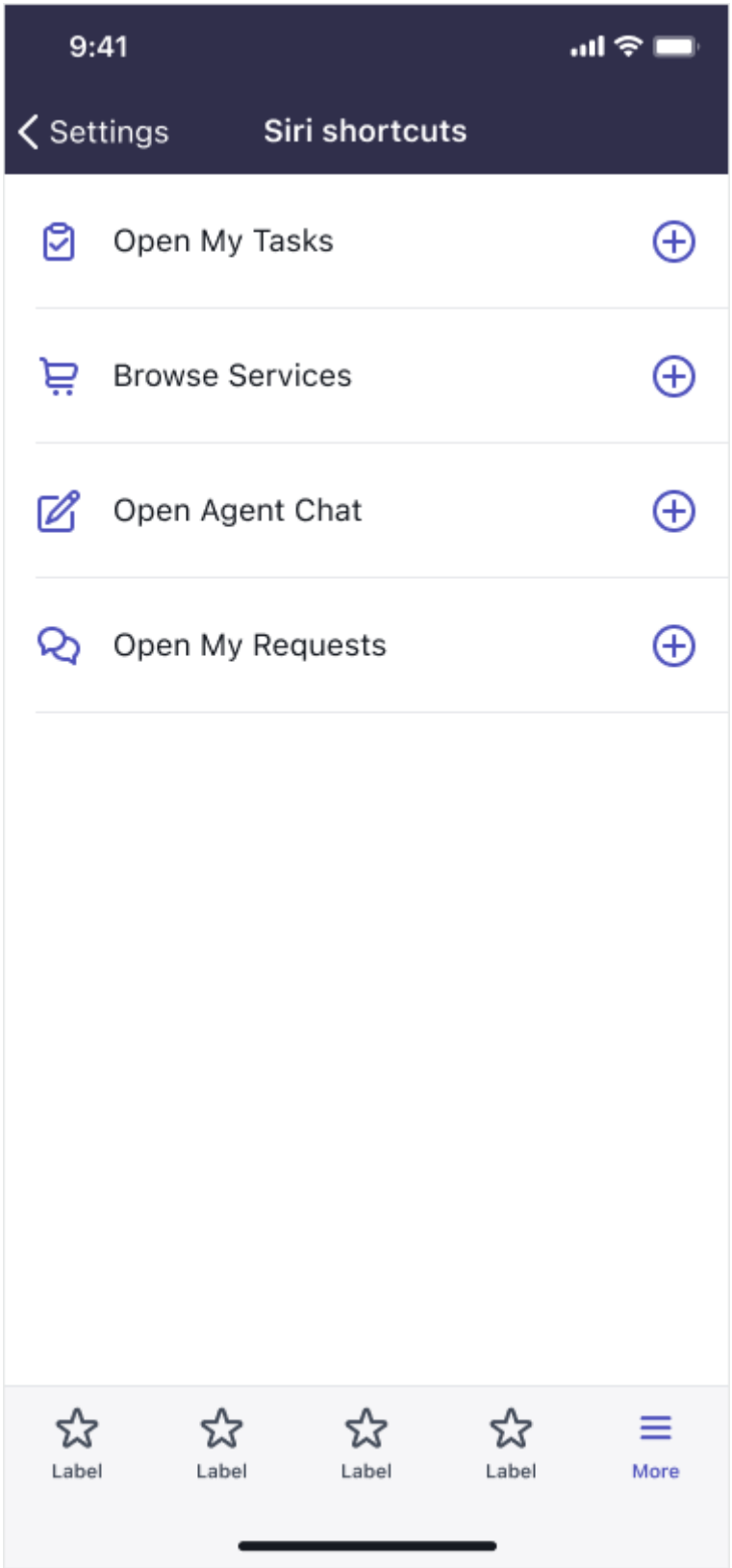
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Tippen Sie im Abschnitt „Siri-Kurzbefehle“ auf die Plus-Schaltfläche ( ), um einen Siri-Kurzbefehl zu konfigurieren.

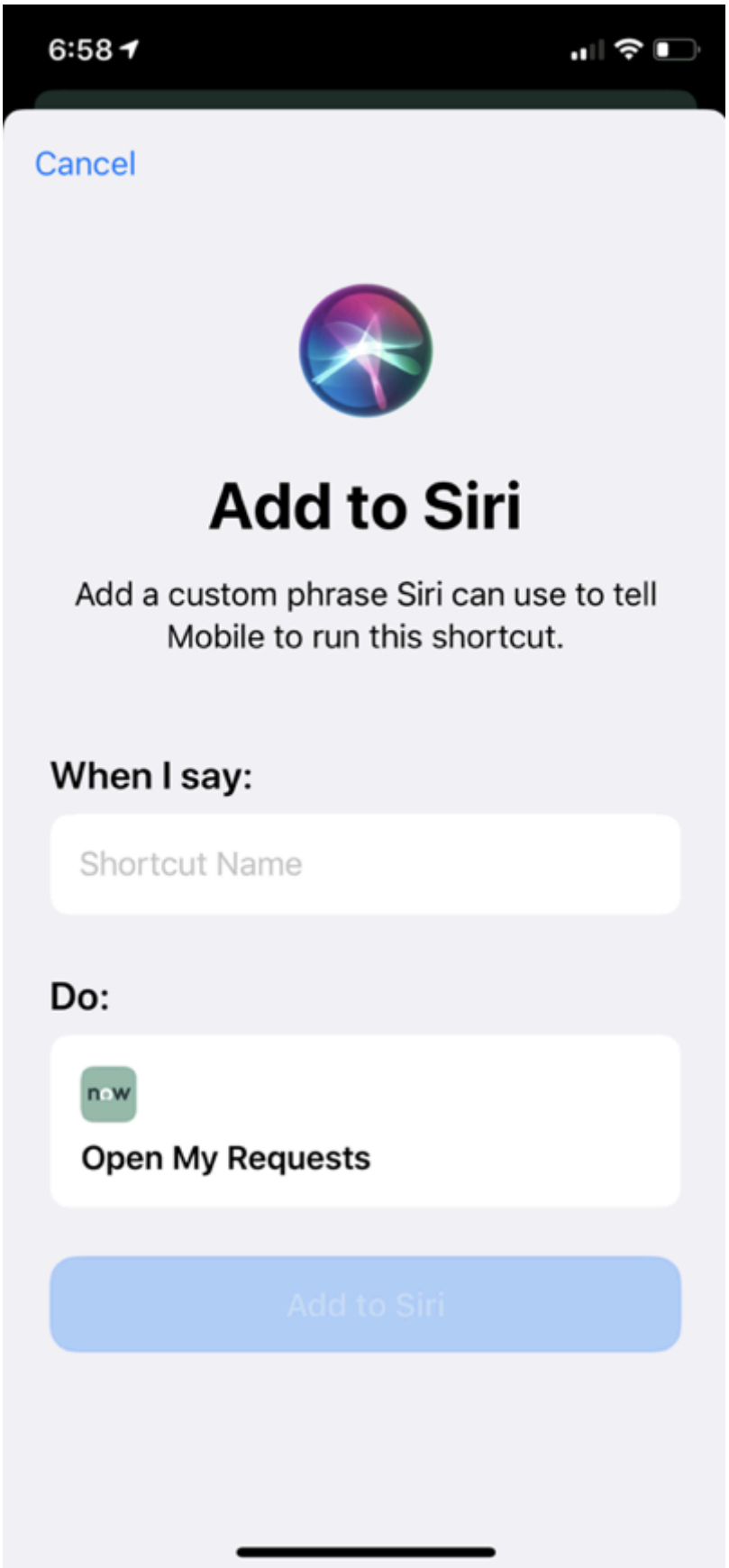
Hinweis:
Derzeit sind nur die Shortcuts **„Meine Aufgaben“ öffnen**, **Services durchsuchen** und **„Meine Anforderungen“ öffnen** verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Fügen Sie im Feld **When I say (Wenn ich sage)** die Formulierung hinzu, die Sie zu Siri sagen möchten, damit Ihre App geöffnet und der ausgewählte Shortcut verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Tippen Sie auf **Add to Siri (Zu Siri hinzufügen)**.

Hinweis:
Sie können diesen Vorgang wiederholen, um weitere Shortcuts zu konfigurieren, oder die Formulierung ändern, mit der die zuvor konfigurierten Shortcuts aktiviert werden.

Schnellaktionen in Ihren mobilen Anwendungen hinzufügen

Stellen Sie Benutzern in Ihren Mobile-Apps eine Verknüpfung zu einem Element oder einer Aktion (eine sogenannte Schnellaktion) zur Verfügung. Schnellaktionen werden auf der Applet-Startprogramm-Seite angezeigt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Demonstriert das Hinzufügen von Verknüpfungen (aufgerufenen Schnellaktionen) zu den Applet-Startprogramm-Seiten in der Now Mobile-App.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Applet-Startprogramme**.
2. Öffnen Sie in der Tabelle „Applet-Startprogramme“ [sys_sg_applet_launcher] den Applet-Startprogramm-Datensatz, dem Sie das Katalogelement hinzufügen möchten.

   Öffnen Sie beispielsweise den Homepage-Datensatz, um das Katalogelement unter dem  auf der Homepage hinzuzufügen.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Textkörper** aus.
4. Fügen Sie einen Datensatz unter der zugehörigen Liste „Schnelle Aktionen – Menüzuordnungen“ hinzu. Wenn Sie keine Zeile einfügen können, stellen Sie sicher, dass Sie sich im Anwendungsbereich **ServiceNow Now Mobile-App – Bildschirme und Applet-Startprogramm** befinden.
5. Fügen Sie eine der Schnellaktionen aus der Liste hinzu.

Schnellaktion	Beschreibung
Problem melden	Öffnet das Katalogelement **Incident erstellen**.
Chat	Öffnet Mitarbeiterchat.

Ergebnisse
Die Benutzer können die Schnellaktion öffnen, indem sie auf der Applet-Startprogramm-Seite das Symbol  auswählen.

Erstellen Sie eine Schnellaktion in Ihren mobilen Anwendungen

Bieten Sie einfachen Zugriff auf ein wichtiges Element, indem Sie eine Schnellaktion erstellen. Beispielsweise können Sie eine Schnellaktion erstellen, mit der ein Servicekatalog-Element geöffnet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Erstellen Sie eine Funktion für die Schnellaktion.

   a. Navigieren zu **System Mobile** > **Funktionen**an.
   Die Tabelle „Funktion“ [sys_sg_button] wird geöffnet.

   b. Klicken Sie auf **Neu**.

   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular für Schaltflächenfelder

Feld	Beschreibung
Name	Name des Funktionsdatensatzes
Beschreibung	Beschreibung, damit andere Benutzer den Zweck der Funktion leicht verstehen können
Typ	Typ der Schnellaktion, die Sie erstellen möchten Um eine Schnellaktion zu erstellen, die ein Servicekatalog-Element öffnet, wählen Sie **URL** aus. Weitere Informationen zu Funktionstypen finden Sie unter Intelligente Schaltflächen konfigurieren .
Kontext	Gibt an, ob die Funktion auf Datensatz- oder Tabellenebene angewendet wird ▪ Datensatz: Aktion gilt nur auf Datensatzebene. Beispiel: Aktualisieren eines Felds ▪ Global: Aktion, die nur auf Tabellenebene gilt. Beispiel: Erstellen oder Löschen eines Datensatzes Für dieses Beispiel **Global** auswählen
Link-Bezeichnung	Bezeichnung für den Link. Dieser Wert wird nicht in der Benutzeroberfläche angezeigt.
Link-URL	Relative URL für das Element, das geöffnet werden soll, wenn der Benutzer auf die Funktion klickt. Um beispielsweise ein Servicekatalog-Element im Now Mobile-Portal zu öffnen, geben Sie `/mesp?id=sc_cat_item&sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e` ein. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf **URL** festgelegt ist.
Relative URL	Option, die ausgewählt wird, um zu bestimmen, ob die URL relativ ist. Wählen Sie für dieses Beispiel **Ausgewählt** aus. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Feld **Typ** auf **URL** festgelegt ist.
Bedingung	
Tabelle	Tabelle, für die die Bedingung ausgeführt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Bedingung	Bedingung, die erfüllt sein muss, damit die Aktion erfolgreich ist. Geben Sie für ein Katalogelement `var item = new sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer = item.canView() && item.isVisibleServicePortal();` ein, um die Schnellaktion nur dann anzuzeigen, wenn der Endbenutzer über Berechtigungen zum Anzeigen des Elements verfügt.
Rollen	Rollen, die der Benutzer haben soll, um die Schnellaktion anzuzeigen.

2. Fügen Sie der Seite eine Instanz der von Ihnen erstellten Funktion hinzu.

   a. Navigieren Sie in der nativen Anwenderoberfläche zu **Now Mobile App** > **Applet-Startprogramme**an.

   b. Öffnen Sie den Applet-Startprogramm-Datensatz, dem Sie die Schnellaktion hinzufügen möchten.

   c. Wählen Sie die Registerkarte **Textkörper** aus.

   d. Fügen Sie eine neue Zeile in die zugehörige Liste „Schnelle Aktionen – Menüzuordnung“ ein. Wenn Sie keine Zeile einfügen können, stellen Sie sicher, dass Sie sich im Anwendungsbereich **ServiceNow Now Mobile-App – Bildschirme und Applet-Startprogramm** befinden.

   e. Klicken Sie auf das Vergrößerungsglas, um nach einem Element zu suchen. Die Tabelle „Funktionsinstanzen“ [sys_sg_button_instance] wird geöffnet.

   f. Klicken Sie auf **Neu**.

   g. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Funktionsinstanz-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Funktionsinstanz
Beschreibung	Beschreibung, damit andere Benutzer den Zweck der Funktionsinstanz leicht verstehen können
Übergeordnet	Seite, der Sie die Schnellaktion hinzufügen. Wählen Sie beispielsweise **Applet-Startprogramm: Homepage** aus, um die Schnellaktion der Homepage hinzuzufügen. Wählen Sie zuerst einen Wert im Feld **Übergeordnete Tabelle** aus.
Applikation	Anwendungsbereich.
Übergeordnete Tabelle	Tabelle, die den Datensatztyp enthält, in dem die Schaltfläche angezeigt wird. Wählen Sie für dieses Beispiel **Applet-Startprogramm [sys_sg_applet_launcher]** aus, um die Schnellaktion einer Applet-Startprogramm-Seite hinzuzufügen.
Funktion	Funktionsdatensatz, den Sie zuvor erstellt haben.
Bezeichnung	Bezeichnung, damit der Benutzer verstehen kann, was mit der Schnellaktion geöffnet wird. Geben Sie beispielsweise `Ausfall melden` ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Standort	Ort, an dem die Schaltfläche in der Benutzeroberfläche angezeigt wird. Wählen Sie für dieses Beispiel **Schnellaktion** aus.
Symbol	Symbol, das neben der Bezeichnung angezeigt werden soll. Weitere Informationen zu Mobile-Symbolen finden Sie unter Mobile-Symbole . **Hinweis:** Nicht alle aufgelisteten Symbole funktionieren mit Schnellaktionen. Um eine Liste kompatibler Symbole anzuzeigen, filtern Sie die Liste, in der das Feld **Symbole** den Eintrag `now-mobile-icons-buttons` enthält. **Hinweis:** Das Feld **Symbole** ist standardmäßig nicht in der Symbolliste aufgeführt. Um das Feld Symbol zu Ihrer Liste hinzuzufügen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den **Listenheader**, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Listenlayout**an. Fügen Sie der ausgewählten Liste dann das Feld *Symbol* hinzu. Sie sollten das Feld „Symbol“ jetzt in der Referenzfeld-Liste sehen.
Bestellung	Nummer, die die Reihenfolge angibt, in der die Funktionen aufgelistet sind. Wenn sich mehrere Instanzen an derselben Position befinden, werden sie in der App von der niedrigsten bis zur höchsten Position angezeigt.

h. Klicken Sie auf **Absenden**.

i. Speichern Sie den Applet-Startprogramm-Datensatz.

Ergebnisse

Die Benutzer können die Schnellaktion öffnen, indem sie auf der Applet-Startprogramm-Seite das Symbol auswählen.

Service Desk-Mitarbeiter in der Now Mobile-App aktivieren

Aktivieren Sie die Chat-Schnellaktion, damit Ihre Benutzer über die Now Mobile-Homepage einen Virtual Agent oder Servicemitarbeiter um Hilfe bitten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Stellen Sie sicher, dass das Plugin Mitarbeiterchat aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mitarbeiterchat.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Chat ist auf den Seiten „Anforderungen“ und „Knowledge Base-Artikel“ standardmäßig aktiviert.

Hinweis:
Connect-Chat wird in der App Now Mobile nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Mobile App** > **Applet-Startprogramme**.
2. Öffnen Sie in der Tabelle „Applet-Startprogramme“ [sys_sg_applet_launcher] den Homepage-Datensatz, und wählen Sie die Registerkarte **Textkörper** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Öffnen Sie unter der zugehörigen Liste „Schnelle Aktionen – Menüzuordnungen“ den Chat-Datensatz.
4. Wählen Sie die Option **Aktiv** aus, um den Datensatz zu aktivieren.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Benutzer können den Chat im Menü „Homepage-Schnellaktionen“ auswählen, um einen Servicemitarbeiter oder Virtual Agent um Hilfe zu bitten.

Zugehörige Informationen

Unterhaltungen in ITSM Virtual Agent

Suchvorschläge in den Mobile-Apps füllen

Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, führen Sie ein Skript aus, um Suchvorschläge mit Daten aus einer Plattform-Suchtabelle auszufüllen, um Ihren Benutzern Suchvorschläge bereitzustellen. Alternativ können Sie warten, bis Benutzer nach Stichwörtern suchen, anstatt dieses Skript auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

In neuen Instanzen sind die Suchvorschläge standardmäßig aktiviert. In aktualisierten Instanzen müssen Sie die Suchvorschläge aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Suchvorschläge aktivieren .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Now Platform sammelt Suchdaten und Analysen, die Suchvorschläge generieren.Wenn Sie ein Upgrade von einem früheren Release durchführen, enthalten die Suchanalysen noch keine Daten. Um Ihren Benutzern sofort Vorschläge zu machen, können Sie die Suchvorschläge mit Knowledge Base-, Katalog-und Benutzersuchdatensätze aus der Tabelle Textsuche [text_search].

Suchvorschläge verbessern sich im Laufe der Zeit, da mehr Benutzer die App verwenden. Suchvorschläge sind eine Now Platform-Funktion. Weitere Informationen finden Sie unter Suchvorschläge .

> **Warnung:**
> Das Ausfüllen von Suchvorschlägen kann eine ressourcenintensive Aufgabe sein, die eine Weile dauern kann. Führen Sie dieses Skript nicht während der Spitzenzeiten aus. Das Ausfüllen von Suchvorschlägen wird in Instanzen mit Domänentrennung nicht unterstützt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Öffnen Sie die geplante Aufgabe **Vorschläge ausfüllen, um Kaltstart zu vermeiden – NowMobile-App**.
3. Aktivieren Sie den Datensatz, und wählen Sie **Jetzt ausführen** aus.
   Wenn diese regelmäßige Aufgabe ausgeführt wird, werden die Tabellen „Such-Events“ [sys_search_event], „Suchquellen-Events“ [sys_search_source_event] und „Suchvorschläge“ [sys_search_suggestion] mit Datensätzen aus der Tabelle „Textsuche“ [text_search] ausgefüllt.

Ergebnisse

Benutzer sehen Vorschläge, wenn sie mit der Eingabe in einem Suchfeld in der Now Mobile-App beginnen.

ServiceNow für Microsoft Outlook

Die ServiceNow -Integrationen mit Microsoft Outlook helfen Ihnen, eine bessere, verbundendere Experience für Ihre Anwender zu schaffen. Mitarbeiter erhalten nahtlosen Selfservice,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

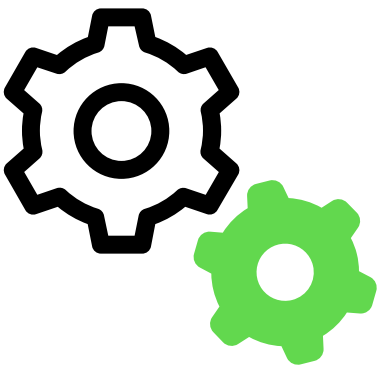
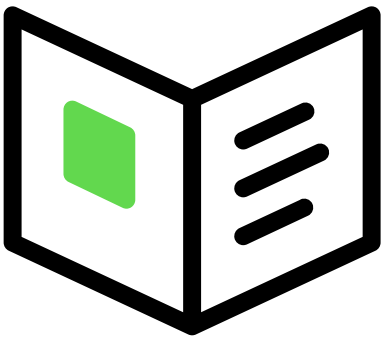
ohne den Outlook-Client verlassen zu müssen, und Service Desk-Mitarbeiter können Fälle schneller lösen.

Übersicht

ServiceNow for Microsoft Outlook nutzt das Plugin Outlook Actionable Messages , um die folgenden Funktionen bereitzustellen:

- Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter erhalten Benachrichtigungen über Anforderungsübermittlungen, Aktualisierungen und Abschlüsse, was die Nachverfolgung, Planung und Zusammenarbeit bei Problemen erleichtert.
- Manager und Genehmiger erhalten Zusammenfassungen und detaillierte Berichte für Genehmigungsanforderungen mit umsetzbaren Nachrichten, um Anforderungen zu genehmigen oder abzulehnen.
- Mitarbeiter können mithilfe der in den E-Mails eingebetteten Feedbackkarte Feedback zu ihrer Experience abgeben.
- Mitarbeiter können mit der in den E-Mails eingebetteten Umfragekarte Umfragen zu ihrer Experience durchführen.

Erste Schritte

Konfigurieren	Verwenden	Referenz
		
Stellen Sie Mitarbeitern nahtlosen Selfservice zur Verfügung, ohne den Outlook-Client zu verlassen.	Zeigen Sie Berichte an, genehmigen Sie Anforderungen, und geben Sie Feedback aus E-Mail-Nachrichten.	Informationen zu Listen und Formularen, die zum Konfigurieren von Outlook Actionable Messages verwendet werden.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

ServiceNow für Microsoft Outlook konfigurieren

Konfigurieren Sie ServiceNow für Microsoft Outlook, um Mitarbeitern nahtlosen Selfservice zu bieten, ohne den Outlook-Client zu verlassen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfiguration – Übersicht

In der folgenden Tabelle sind die Aufgaben aufgeführt, die zum Konfigurieren von ServiceNow für Microsoft Outlookerforderlich sind.

Konfigurationsaufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, um den Grenzwert für Umfragefragen zu aktualisieren	Aktualisieren Sie den Fragengrenzwert für eine in Microsoft Outlookangezeigte Umfrage.

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, um den Grenzwert für Umfragefragen zu aktualisieren

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, um den Grenzwert für Fragen für eine Umfrage zu aktualisieren, die in Microsoft Outlookangezeigt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Systemeigenschaft *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count* steuert das Verhalten der Umfragekarte, die in E-Mail-Nachrichten unter Microsoft Outlookgerendert wird. Wenn die Anzahl der Fragen den Wert dieser Eigenschaft überschreitet, wird die Umfrage in dem in der Eigenschaft *sn_ms_oam.portal.suffix* angegebenen Portal geöffnet.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Menü und geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Suchen Sie in der Spalte **Name** nach sn_ms_oam.feedback_survey_question_count.
3. Wählen Sie die Eigenschaft *sn_ms_oam.feedback_survey_question_count* aus.
4. Aktualisieren Sie das Feld **Wert** mit der Zahl, die Sie als Grenzwert für Umfragefragen festlegen möchten.
   Der Standardwert der Eigenschaft ist **2**.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

ServiceNow für Microsoft Outlook verwenden

Verwenden Sie die ServiceNow -Integration mit Microsoft Outlook, um Berichte anzuzeigen, Anforderungen zu genehmigen und Feedback aus E-Mail-Nachrichten zu geben.

Concur Spesenabrechnungen

Zeigen Sie Concur Spesenabrechnungen aus Genehmigungsbenachrichtigungen in E-Mail-Nachrichten an. Genehmigen oder lehnen Sie Spesenabrechnungen ab, ohne die Anwendung Microsoft Outlook zu verlassen.

Feedback und Umfragen

Senden Sie Feedback, oder nehmen Sie an einer Umfrage zu Ihrer Experience teil, indem Sie in E-Mail-Benachrichtigungen eingebettete Karten mit Aktionsmöglichkeiten verwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie Genehmigungen über eine E-Mail-Adresse Microsoft Outlook .

Concur Spesenabrechnungen aus einer Microsoft Outlook -E-Mail-Nachricht genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Das Plugin „Integration von Genehmigungs-Hub mit SAP Concur (sn_ex_cnc) muss installiert sein.

Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Outlook.
2. Öffnen Sie die E-Mail-Nachricht Concur Ausstehende Genehmigung.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie Ausgaben und Belegelemente an, indem Sie **Ausgaben und Belege**auswählen. Im Bericht werden maximal 12 Ausgabenelemente angezeigt. Um alle Elemente anzuzeigen, wählen Sie **Vollständigen Bericht**anzeigen aus.
4. Genehmigen Sie den Bericht, oder lehnen Sie ihn ab.

Hinweis:
Sie können einen Bericht nicht akzeptieren oder ablehnen, wenn der zugewiesene Genehmiger geändert oder der Bericht aktualisiert oder geschlossen wurde.

Senden Sie Feedback aus einer E-Mail-Nachricht Microsoft Outlook .

Senden Sie Feedback zu einer Serviceanfrage oder Ihrer Experience mithilfe der Feedback-Karte in einer E-Mail-Nachricht Microsoft Outlook.

Vorbereitungen

Zum Aktivieren der Feedbackkarte muss der E- Mail-Benachrichtigung das Skript „ include_feedback_actionable “ hinzugefügt und eine Feedback-Definition für den gewünschten Workflow erstellt werden.

Informationen zu Experience-Feedback finden Sie unter Integriertes Service- und Experience-Feedback.

Hinweis:
Die Feedbackkarte wird nur oben in der E-Mail-Nachricht angezeigt.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Outlook.
2. Öffnen Sie eine E-Mail-Nachricht, und wählen **Sie Feedback geben**.
3. Wählen Sie auf der Feedbackkarte eine Bewertung basierend auf Ihrer Erfahrung aus.
4. **Wahlweise:** Geben Sie zusätzliches Feedback in das Textfeld ein.
5. **Wahlweise:** Anonymisieren Sie das Feedback, indem **Sie Meine persönlichen Daten nicht teilen**auswählen.
6. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Senden Sie eine Umfrage aus einer E-Mail-Nachricht

Senden Sie mithilfe der Feedbackkarte in einer E-Mail-Nachricht Microsoft Outlook eine Umfrage zu Ihrer Experience.

Vorbereitungen

Um eine Umfrage im E-Mail-Kanal zu aktivieren, müssen die E- Mail-Benachrichtigung und die Umfrage in der Feedback-Definition für den gewünschten Workflow ausgewählt werden.

Informationen zu Experience-Feedback finden Sie unter Integriertes Service- und Experience-Feedback.

Hinweis:
Die Umfragekarte wird nur oben in der E-Mail-Nachricht angezeigt.

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Outlook.
2. Öffnen Sie eine E-Mail-Nachricht, und wählen **Sie Erste Schritte**aus.

   Hinweis:
   Umfragen, die länger sind als der vom Administrator festgelegte Grenzwert, werden in dem vom Administrator angegebenen Portal geöffnet.

3. Geben Sie auf der Karte mit Aktionen Text ein, oder wählen Sie entsprechende Optionen basierend auf den Fragen der Umfrage aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.

ServiceNow für Microsoft Outlook Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Listen und Formularen, die Sie zum Konfigurieren von ServiceNow für Microsoft Outlookverwenden.

Mit ServiceNow für Microsoft Outlookinstallierte Eigenschaften

Die folgenden Eigenschaften werden mit dem Plugin Outlook Actionable Messages installiert.

Hinweis:
Die folgenden Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie sys_properties.list in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für ServiceNow für Microsoft Outlook

Eigenschaft	Beschreibung
sn_ms_oam.feedback_survey_question_count	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um einen Grenzwert für die Anzahl der Fragen festzulegen, die auf einer Umfragekarte angezeigt werden sollen. Wenn die Anzahl der Fragen diesen Wert überschreitet, wird die Umfrage in dem durch die Eigenschaft *sn_ms_oam.portal.suffix* angegebenen Portal geöffnet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für ServiceNow für Microsoft Outlook (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 2
sn_ms_oam.portal.suffix	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um das Portal festzulegen, in dem die Umfrage geöffnet wird, wenn die Fragen den Wert der Eigenschaft `sn_ms_oam.feedback_survey_question_count` überschreiten. Sie müssen das URL-Suffix des Portals eingeben, das Sie verwenden möchten. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: esc

Outlook Actionable Messages Kompatibilität für Umfragen

Umfragedefinitionen müssen mit Outlook Actionable Messages (OAM) kompatibel sein, um Umfragen in der Anwendung Microsoft Outlook anzuzeigen.

Bedingungen für die OAM-Kompatibilität

Die Umfragedefinition muss die folgenden Bedingungen erfüllen, um mit OAM kompatibel zu sein.

- Outlook Actionable Messages muss in der Umfragedefinition ausgewählt sein. Weitere Informationen finden Sie unter Modify a survey definition.
- Die Umfrage muss aktiv und veröffentlicht sein.
- Die Umfrage darf keine Bildskalierungsfragen mit anderen Fragetypen enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Survey question data types.
- Die Umfrage kann nur eine Bildskalierungsfrage enthalten.

Hinweis:
Wenn die Umfrage mehr Fragen enthält als der Wert der Systemeigenschaft `sn_ms_oam.feedback_survey_question_count`, wird die Umfrage in dem Portal geöffnet, das in der Eigenschaft `sn_ms_oam.portal.suffix` angegeben ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, um den Grenzwert für Umfragefragen zu aktualisieren.

ServiceNow-Add-in für Microsoft 365

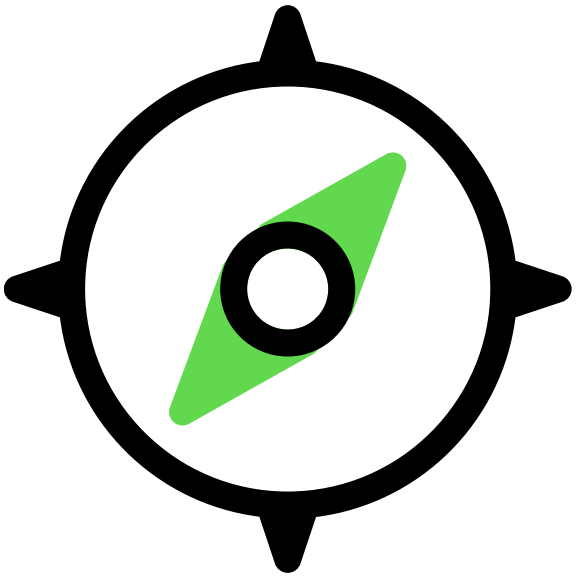
Erstellen Sie ein -Add-in mit anwenderdefinierten Office-Steuerelementen und Quick-Links für Mitarbeiter. Steigern Sie die Effizienz, indem Sie Mitarbeitern ermöglichen, Anforderungen direkt über ihre Microsoft 365 -Anwendungen zu übermitteln.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

servicenow

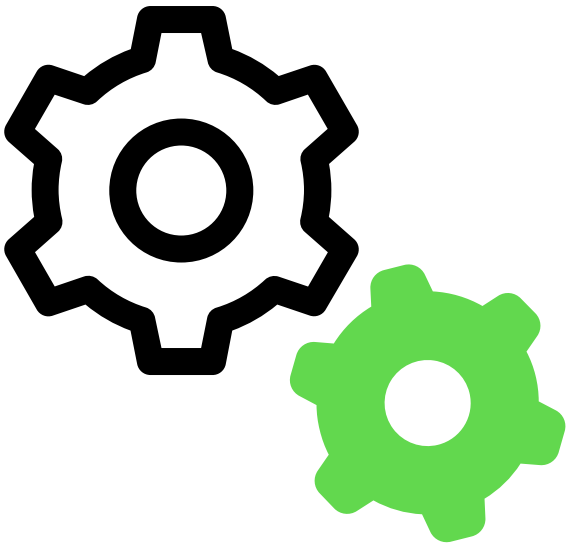
Erste Schritte

Untersuchen



Stellen Sie Quick-Links bereit, um die Zeit zum Übermitteln von Incidents, Fällen oder Kataloganforderungen zu verkürzen.

Konfigurieren



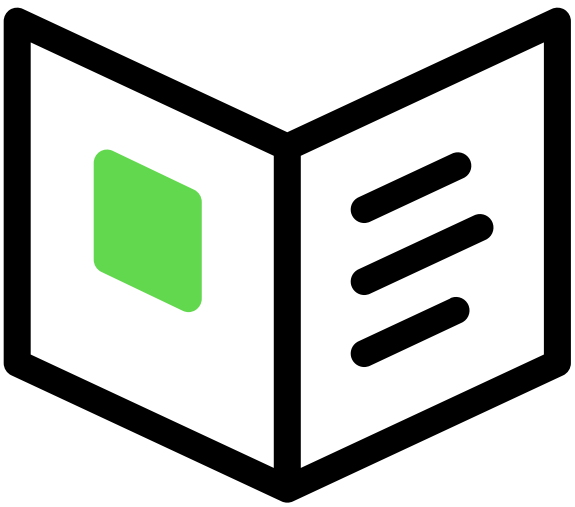
Konfigurieren Sie das -Add-in und ordnen Sie E-Mail-Felder Katalogelementen oder Formularen zu.

Verwenden



Fordern Sie Katalogelemente an, oder erstellen Sie Incidents und Fälle direkt aus Ihren E-Mails.

Referenz



Informationen zu den in der Anwendung verwendeten Listen und Formularen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Problembehandlung und Hilfe

- Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 in ServiceNow Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 erkunden

ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 bietet Mitarbeitern Quick-Links und reduziert die Zeit zum Übermitteln von Incidents, Fällen oder Kataloganforderungen.

ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 – Übersicht

ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 bietet Mitarbeitern Quick-Links, um Katalogelemente anzufordern oder Incidents und Fälle aus ihren Microsoft Outlook -E-Mail-Adressen zu erstellen.

ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 – Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator	Administratoren verwalten die Installation und Konfiguration von ServiceNow-Add-in für Microsoft 365. Sie können auch Felder aus der E-Mail dem Incident- oder Fallformular zuordnen.
Mitarbeiter	Mitarbeiter verwenden das ServiceNow-Add-in in ihrem Client Microsoft Outlook, um Incidents oder Fälle basierend auf E-Mails zu erstellen.

ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 – Vorteile

ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Konfigurieren Sie Ihr -Add-in mit anpassbaren Office-Steuerelementen.	Erstellen Sie eine Manifestdatei	Administratoren
Ordnen Sie E-Mail-Felder einem Katalog oder Formular zu, um die Zeit zu verkürzen, die Mitarbeiter zum Stellen einer Anforderung benötigen.		Administratoren
Fordern Sie ein Katalogelement aus einer E-Mail an.		Mitarbeiter
Erstellt einen Incident oder Fall aus einer E-Mail.		Mitarbeiter

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 finden Sie unter:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 konfigurieren
- ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 verwenden
- ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 – Referenz

ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 konfigurieren

Konfigurieren Sie ServiceNow-Add-in für Microsoft 365, und ordnen Sie die E-Mail-Felder Katalogelementen oder Formularen zu.

Konfiguration – Übersicht

ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 installieren

Sie können die Anwendung ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 () installieren, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Überprüfung des folgenden Elements: ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 Anwendungsliste in ServiceNow Store, um Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität zu erhalten.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

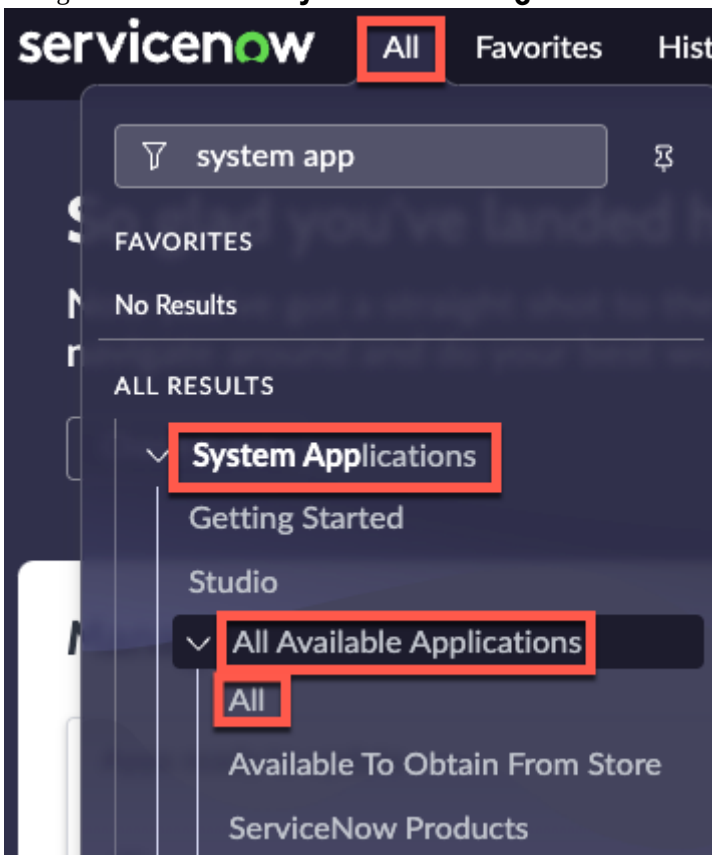
Weitere Informationen finden Sie unter Mit ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 installierte Komponenten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 ().

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

> **Wichtig:**
> Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erstellen Sie eine Manifestdatei

Erstellen Sie eine Manifestdatei mit den Konfigurationen, die Sie für ServiceNow-Add-in für Microsoft 365aktivieren möchten, und laden Sie sie herunter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Add-Ins für Microsoft 365** > **Office-Add-in-Manifeste**.
2. Wählen Sie in der Liste Office-Manifeste **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Office-Manifest“..
4. Speichern Sie den Datensatz.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Office-Steuerung“ **Neu**aus.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Office-Steuerung“..

   > **Hinweis:**
   > Für Office-Steuerungen vom Typ Menü können Sie Menüelemente erstellen, indem Sie die zugehörige Liste im Office-Steuerungsdatensatz verwenden.

7. **Wahlweise:** Legen Sie in der zugehörigen Liste „Office-Steuerungen“ Reihenfolge und Domäne für die Datensätze fest.
8. Wählen Sie im Datensatz des Office-Manifests **Aktivieren**aus.
   Dieser Schritt ist anwendbar, wenn Sie das Feld **Aktiv** beim Erstellen des Datensatzes nicht ausgewählt haben.

Ergebnisse
Das Manifest wird für ServiceNow-Add-in für Microsoft 365konfiguriert und aktiviert. Sie können die Manifestdatei herunterladen, indem Sie im Datensatz des Office-Manifests **Manifest** herunterladen wählen.

Nächste Maßnahme

- Laden Sie ein Manifest in das Admin Center Microsoft hoch
- Laden Sie ein Manifest in hoch Microsoft Outlook

Laden Sie ein Manifest in das Admin Center Microsoft hoch

Laden Sie die Manifestdatei in das Admin Center Microsoft hoch, um das Add-in für alle Mitarbeiter zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie eine Manifestdatei für das -Add-in heruntergeladen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Manifestdatei.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Admin Center Microsoft an.
2. Navigieren zu **Einstellungen** > **Integrierte Apps**.
3. Wählen Sie auf der Seite mit integrierten Apps den Link **Add-Ins**.
4. Wählen Sie auf der Seite „Add-Ins“ **Add-In bereitstellen**aus.
5. Wählen Sie **Weiter**und dann **Anwenderdefinierte Apps hochladen**aus.
6. Wählen Sie **Ich habe die Manifestdatei (.xml) auf diesem Gerät**und dann **Datei**wählen aus.
7. Wählen Sie die Manifestdatei aus, die Sie für das -Add-in erstellt haben.
8. Wählen Sie auf der Seite Neues Add-in bereitstellen die Option **Hochladen**aus.
9. Stellen Sie das -Add-in über das Admin Center bereit.
   Weitere Informationen zum Bereitstellen von Add-Ins finden Sie unter Office-Add-In mithilfe des Admin Center bereitstellen in der Dokumentation Microsoft.

Laden Sie ein Manifest in hoch Microsoft Outlook

Laden Sie eine Manifestdatei auf den Microsoft Outlook -Client hoch, um ein anwenderdefiniertes Add-in zu erstellen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie eine Manifestdatei für das -Add-in heruntergeladen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Manifestdatei.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Outlook -Client an.
2. Wählen Sie im Menü Tools die **Option Add-ins abrufen**aus.
3. Wählen Sie im Fenster „Office-Add-Ins“ **Meine Add-Ins**aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt „Anwenderdefinierte **Add-ins“ Ein anwenderdefiniertes Add-in hinzufügen**und dann **Aus Datei**hinzufügen.
5. Wählen Sie die Manifestdatei aus Ihrem System aus.

Ordnen Sie einem Katalogelement E-Mail-Felder zu

Ordnen Sie E-Mail-Felder Katalogelementfeldern zu, um Informationen vorab auszufüllen und die Zeit zum Stellen einer Anforderung zu verkürzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Add-Ins für Microsoft 365** > **Katalogzuordnungskonfigurationen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Katalogzuordnungskonfigurationen“ **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Katalogzuordnungskonfigurationen“ aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Katalogzuordnungskonfigurationen“..

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass das Katalogelement mit dem Katalogelement in den Office-Steuerelementen des Add-In-Manifests übereinstimmt. Weitere Informationen zum Manifest finden Sie unter Erstellen Sie eine Manifestdatei.

4. Speichern Sie das Formular.
   Ein Datensatz für die Katalogzuordnungskonfiguration wird erstellt. Sie können Office-Mailbox-Datensätze zu Katalogfeldzuordnung hinzufügen, um einzelne Felder zuzuordnen.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zuordnungen von Office-Mailbox an Katalogfelder“ **Neu**.
6. Füllen Sie im Formular „Zuordnungen von Büropostfach an Katalogfeld“ die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Zuordnungen Office-Postfach an Katalogfeld“..
7. Speichern Sie das Formular.
   Ein Datensatz für Zuordnungen von Büropostfach zu Katalogfeldern wird erstellt. Sie können weitere Datensätze erstellen, um Felder basierend auf Ihren Anforderungen zuzuordnen.

Ordnen Sie einem Formular E-Mail-Felder zu

Ordnen Sie E-Mail-Felder Formularfeldern zu, um Informationen vorab auszufüllen und die Zeit zum Übermitteln eines incident oder Falls zu verkürzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow-Add-Ins für Microsoft 365** > **Formularzuordnungskonfigurationen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Formularzuordnungskonfigurationen“ **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Formularzuordnungskonfigurationen“ aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Formularzuordnungskonfigurationen“..

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass die Tabelle mit der Tabelle in den Office-Steuerelementen des Add-In-Manifests übereinstimmt. Weitere Informationen zum Manifest finden Sie unter Erstellen Sie eine Manifestdatei.

4. Speichern Sie das Formular.
   Ein Datensatz für die Katalogzuordnungskonfiguration wird erstellt. Sie können Office-Mailbox-Datensätze zu Katalogfeldzuordnung hinzufügen, um einzelne Felder zuzuordnen.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zuordnungen von Office-Mailbox an Katalogfelder“ **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Füllen Sie im Formular „Zuordnungen von Büropostfach zu Formularfeld“ die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Zuordnungen von Büropostfach zu Formularfeld“..
7. Speichern Sie das Formular.
   Ein Datensatz für Zuordnungen von Büropostfach zu Katalogfeldern wird erstellt. Sie können weitere Datensätze erstellen, um Felder basierend auf Ihren Anforderungen zuzuordnen.

ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 verwenden

Verwenden Sie ServiceNow-Add-in für Microsoft 365, um Katalogelemente anzufordern oder Incidents und Fälle direkt aus Ihren E-Mails zu erstellen.

Rufen Sie das anwenderdefinierte Add-in für ab Microsoft Outlook

Rufen Sie das anwenderdefinierte Add-in für Ihren Microsoft Outlook -Client ab, um die von Ihrem Administrator konfigurierten Funktionen zu verwenden.

Vorbereitungen

Das -Add-in ist nur verfügbar, wenn der Administrator das -Add-in im Admin Center Microsoft bereitgestellt hat.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Outlook -Client an.
2. Wählen Sie im Menü Tools die **Option Add-ins abrufen**aus.
3. Wählen Sie im Fenster „Office-Add-Ins“ die Option Vom **Administrator verwaltet**aus.
4. Suchen Sie nach dem von Ihrem Administrator bereitgestellten Add-in, und wählen Sie dann **Hinzufügen**aus.

   Example
   Suchen Sie beispielsweise nach ServiceNow-Add-in für Microsoft 365, und wählen Sie dann **Hinzufügen**aus.

Ergebnisse

Das anwenderdefinierte Add-in wird Ihrem Microsoft Outlook -Client hinzugefügt. Sie können sie verwenden, um basierend auf Ihren E-Mails Katalogelemente anzufordern oder Incidents und Fälle zu öffnen.

ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 – Referenz

Referenzthemen enthalten Informationen zu den in der Anwendung ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 verwendeten Listen und Formularen.

Mit ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des -Plugins werden mehrere Arten von Komponenten installiert, z. B. Tabellen, Benutzerrollen und Scheduled Jobs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Mit ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Setup-Manager für Outlook-Add-in [sn_outlook_addin.outlook_addin_setup]	Konfiguriert die ServiceNow-Add-in für Microsoft 365und ordnet E-Mail-Felder Katalogelementen oder Formularen zu.	Keine

Installierte Tabellen

Mit ServiceNow-Add-in für Microsoft 365 installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Katalogzuordnungskonfigurationen sn_office_catalog_mapping_config]	Enthält Konfigurationen für Katalogelemente zum Zuordnen der Katalogfelder zu E-Mail-Feldern. Dies ist eine domänengetrennte Liste.
Formularzuordnungskonfigurationen sn_office_form_mapping_config]	Enthält Konfigurationen für Formulare zum Zuordnen der Formularfelder zu E-Mail-Feldern. Dies ist eine domänengetrennte Liste.
Zuordnungen von Office-Postfach zu Katalogfeld [sn_office_mailbox_catalog_field_mapping]	Enthält Informationen zu den Katalogfeldern, die E-Mail-Feldern zugeordnet sind.
Zuordnungen von Office-Postfach zu Formularfeld [sn_office_mailbox_form_field_mapping]	Enthält Informationen zu den Formularfeldern, die E-Mail-Feldern zugeordnet sind.
Office-Manifest sn_office_manifest	Enthält Informationen zu den Manifestdateien, die für verschiedene Add-Ins erstellt wurden.
Office-Steuerelement sn_office_control	Enthält Informationen zu den Office-Steuerelementen, wie Schaltflächen oder Menüs, die für verschiedene Add-Ins erstellt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Office-Manifest“.

Das Office-Manifest-Formular hilft Ihnen, eine Manifestdatei für ServiceNow-Add-in für Microsoft 365zu konfigurieren.

Formular „Office-Manifest“.

Feld	Beschreibung
Name des Add-ins	Name des Add-Ins, für das Sie das Manifest erstellen möchten.
Beschreibung	Beschreibung des Add-ins, das Sie erstellen möchten.
Plugin-ID	Automatisch generierter Bezeichner für das Add-in.
Office-Anwendung	Microsoft-Anwendung, für die Sie das Add-in erstellen möchten.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Add-Ins.
Berechtigung	API-Berechtigungen für das Add-in.
Symbol-URL	HTTPS oder relative URL für das Add-in-Symbol.
Version	Versionsnummer der Add-in-Datei.
Anmeldeseite nicht erforderlich	Option zum Deaktivieren der Anmeldeseite für das Add-in. Wenn Sie diese Option auswählen, müssen Sie eine Liste von Domänen hinzufügen, die auf das Add-In zugreifen dürfen.
Zulässige Domänen	Liste der Domänen, die auf das Add-in zugreifen dürfen. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Feld **Anmeldeseite nicht erforderlich** ausgewählt ist.

Hinweis:
Sie können Single Sign-on (SSO) für Ihr Add-in konfigurieren, indem Sie das Feld **Anmeldeseite nicht erforderlich** auswählen und die SSO-Domäne im Feld **Zulässige Domänen** angeben.

Formular „Office-Steuerung“.

Das Formular „Office-Steuerung“ hilft Ihnen, eine Schaltfläche, ein Menü oder ein Menüelement für ServiceNow-Add-in für Microsoft 365zu erstellen.

Formular „Office-Steuerung“.

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnung des Bürosteuerelements, das im Add-in angezeigt wird.
Beschreibung	Beschreibung des Bürosteuerelements, das im Add-in angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Office-Steuerung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Typ	Typ des Bürosteuerelements, das Sie erstellen möchten.
Aktion	Aktion, die ausgeführt wird, wenn das Bürosteuerelement ausgewählt wird. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Schaltfläche oder Menuitemim** Feld **Typ** ausgewählt ist.
Relative URL	Relative URL, die geöffnet wird, wenn der Benutzer das Office-Steuerelement auswählt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **URL öffnen** im Feld **Aktion** ausgewählt ist.
Katalog	Katalog, der geöffnet wird, wenn der Benutzer das Office-Steuerelement auswählt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Katalog öffnen** im Feld **Aktion** ausgewählt ist.
Tabelle	Tabelle für den neuen Datensatz, der erstellt wird, wenn der Benutzer ein Formular übermittelt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Formular öffnen** im Feld **Aktion** ausgewählt ist.
Übergeordnetes Steuerelement	Übergeordnetes Menü, dem Sie das Element hinzufügen möchten. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **MenuItem** im Feld **Typ** ausgewählt ist.
Manifest	Manifestdatensatz, mit dem das Bürosteuerelement verknüpft ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes.
Erweiterungspunkttyp	Erweiterungspunkt für das Office-Steuerelement. Dieses Feld bietet die folgenden Optionen: • MessageReadCommandSurface: Eine E-Mail-Nachricht lesen • MessageComposeCommandSurface: Erstellen Sie eine E-Mail-Nachricht • AppointmentOrganizerCommandSurface: Erstellen Sie eine Besprechungseinladung • AppointmentAttendeeCommandSurface: Liest eine Besprechungseinladung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Office-Steuerung“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Schaltfläche** oder **Menü** im Feld **Typ** ausgewählt ist. **Hinweis:** Menüelemente haben denselben Erweiterungspunkt wie der übergeordnete Menüdatensatz.
Symbole	Abschnitt, der HTTPS oder relative URLs für die Office-Steuerungssymbole erfordert.

Formular „Katalogzuordnungskonfigurationen“.

Das Formular „Katalogzuordnungskonfigurationen“ hilft Ihnen, die Zuordnung von E-Mails und Katalogelementen anzupassen.

Formular „Katalogzuordnungskonfigurationen“.

Feld	Beschreibung
Katalogelement	Katalogelement, dem Sie die E-Mail-Felder zuordnen möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich der Zuordnungskonfiguration. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich Ihrer -Instanz festgelegt.
Domäne	Domäne, in der Sie die Zuordnungskonfiguration erstellen möchten.
UI-Skriptparser	UI-Skript, das anwenderdefinierte Logik für die Zuordnungskonfiguration enthält.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zuordnungskonfigurationsdatensatzes.

Formular „Formularzuordnungskonfigurationen“.

Mit dem Formular „Formularzuordnungskonfigurationen“ können Sie die Zuordnung von E-Mails und Formularen anpassen.

Formular „Formularzuordnungskonfigurationen“.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, der Sie die E-Mail-Felder zuordnen möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich der Zuordnungskonfiguration. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich Ihrer -Instanz festgelegt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Formularzuordnungskonfigurationen“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Domäne	Domäne, in der Sie die Zuordnungskonfiguration erstellen möchten.
Formularansicht	Formularansicht, die angezeigt werden soll, wenn der Anwender das Formular im Add-in öffnet.
UI-Skriptparser	UI-Skript, das anwenderdefinierte Logik für die Zuordnungskonfiguration enthält.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zuordnungskonfigurationsdatensatzes.

Formular „Zuordnungen Office-Postfach an Katalogfeld“.

Das Formular „Zuordnungen von Büropostfach zu Katalogfeldern“ hilft Ihnen, ein E-Mail-Feld einem Katalogelementfeld zuzuordnen.

Formular „Zuordnungen Office-Postfach an Katalogfeld“.

Feld	Beschreibung
Katalogelement	Katalogelement, dem die E-Mail-Felder zugeordnet werden müssen. Dieses Feld wird automatisch auf das für den Zuordnungskonfigurationsdatensatz ausgewählte Katalogelement festgelegt.
Anwendung	Anwendungsbereich des Datensatzes. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich Ihrer -Instanz festgelegt.
Katalogelementfeld	Katalogelementfeld, das dem E-Mail-Feld zugeordnet sein muss.
Postfach-Elementeigenschaft	E-Mail-Feld, das dem Katalogelementfeld zugeordnet werden muss.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes.

Formular „Zuordnungen von Büropostfach zu Formularfeld“.

Das Formular „Zuordnungen von Büropostfach zu Formularfeld“ hilft Ihnen, ein E-Mail-Feld einem Formularfeld zuzuordnen.

Formular „Zuordnungen von Büropostfach zu Formularfeld“.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, der das E-Mail-Feld zugeordnet werden muss.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zuordnungen von Büropostfach zu Formularfeld“. (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird automatisch auf die für den Zuordnungskonfigurationsdatensatz ausgewählte Tabelle festgelegt.
Anwendung	Anwendungsbereich des Datensatzes. Dieses Feld wird automatisch auf den Anwendungsbereich des Zuordnungskonfigurationsdatensatzes festgelegt.
Formularfeld	Formularfeld, das dem E-Mail-Feld zugeordnet werden muss.
Postfach-Elementeigenschaft	E-Mail-Feld, das dem Formularfeld zugeordnet sein muss.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes.

ServiceNow für Microsoft Teams und Microsoft 365

Die ServiceNow -Integrationen mit Microsoft Teams und Microsoft 365 helfen Ihnen, eine bessere, vernetztere Experience für Ihre Anwender zu schaffen. Die Produktivität des gesamten Unternehmens wird gesteigert, da Mitarbeiter einen nahtlosen Self-Service erhalten und Service Desk-Mitarbeiter ihre Fälle schneller lösen können.

Wichtig:

- Von IT Service Management für Microsoft 365 (Version 2.6.7), ServiceNow für Microsoft Teams wird auf ServiceNow für Microsoft 365] aktualisiert.
- Von 'HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 (Version 3.3.6), ServiceNow für Microsoft Teams wird auf ServiceNow für Microsoft 365] aktualisiert.

Informationen zum Upgrade vorhandener Microsoft Teams -Fähigkeiten auf Microsoft 365 -Anwendungen finden Sie unter Integration von ServiceNow mit Microsoft 365 -Anwendungen für Mitarbeiter-Experience.

ServiceNow für Microsoft Teams erweitert die Integration von Now Virtual Agent (VA) mit Microsoft Teams, damit Mitarbeiter Serviceleistungen effektiv innerhalb von Microsoft Teamsanfordern und erhalten können.

ServiceNow für Microsoft 365

Mit ServiceNow für Microsoft 365ist das Mitarbeiter-Center zusätzlich zu Microsoft Teamsauch in Microsoft Outlook und der App Microsoft 365 verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen von ServiceNow für Microsoft 365

Ziel	Anforderungen	Enthaltene Fähigkeiten
Verbessern Sie die Mitarbeiter-Experience durch die Integration von ServiceNow in Microsoft Teams und Microsoft 365	• IT Service Management Pro oder • IT Service Management Standard Informationen zur Implementierung der IT Service Management-Integration mit Microsoft Teams finden Sie unter Integration von IT Service Management mit Microsoft Teams und Microsoft 365.	• Ermöglicht Mitarbeitern das Anzeigen von umsetzbaren Benachrichtigungen und entsprechendes Handeln. • Greifen Sie direkt über Microsoft Teamsauf alle Virtual Agent -Fähigkeiten zu. • Mitarbeiter-Center in Microsoft Teamseinbetten. Mitarbeiter können auf das Portal zugreifen, indem sie sich in Microsoft Teamsaufhalten.
	'HR-Servicebereitstellung Pro für „Voll“. Virtual Agent Informationen zur Implementierung der 'HR-Servicebereitstellung-Integration mit Microsoft Teams finden Sie unter Integration von HR Service Delivery mit Microsoft Teams und Microsoft 365.	• Ermöglichen Sie Mitarbeitern, umsetzbare Benachrichtigungen anzuzeigen und entsprechende Maßnahmen zu ergreifen. • Greifen Sie direkt über Microsoft Teamsauf alle Virtual Agent -Fähigkeiten zu. • Mitarbeiter-Center in Microsoft Teamseinbetten. Mitarbeiter können auf das Portal zugreifen, indem sie sich in Microsoft Teamsaufhalten.
	Informationen zum Upgrade vorhandener Microsoft Teams -Fähigkeiten auf Microsoft 365 -Anwendungen finden Sie	Bietet Benutzern direkten Zugriff auf das Mitarbeiter-Center in Microsoft Teams, Outlook und Microsoft 365.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen von ServiceNow für Microsoft 365 (Fortsetzung)

Ziel	Anforderungen	Enthaltene Fähigkeiten
	unter Integration von ServiceNow mit Microsoft 365 -Anwendungen für Mitarbeiter-Experience.	**Hinweis:** Diese Schritte sind nur für die Mitarbeiter-Experience mit den folgenden Optionen verfügbar: • IT Service Management für Microsoft 365 • HR Service Delivery for Microsoft 365

ServiceNow für Microsoft Teams

ServiceNow für Microsoft Teams integration bietet die folgenden Integrationen für verschiedene Anwendungsfälle.

Funktionen von ServiceNow für Microsoft Teams

Ziel	Anforderungen	Enthaltene Fähigkeiten
ServiceNow Virtual Agent mit Microsoft Teamsverwenden	• IT Service Management Pro oder • IT Service Management Standard oder • 'HR-Servicebereitstellung Pro für „Voll“. Virtual Agent Informationen zur Implementierung von ServiceNow Virtual Agent mit Microsoft Teamsfinden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams .	• ServiceNow Virtual Agent auf Microsoft Teamsaktivieren. • Unterstützt Virtual Agent -Funktionen, z. B. Virtual Agent Designer-Steuerelemente zum Erstellen von Konversationen, Benachrichtigungen und Ergebnissen der KI-Suche.
Experience von Service Desk-Mitarbeitern durch Integration der Workbench zur Verwaltung schwerwiegender Incidents mit Microsoft Teams optimieren	• Notify-Plugin • Management für schwerwiegende Incidents • Chat zu Anruf Informationen zur Implementierung des Notify-Connectors für Microsoft Teamsfinden Sie unter Notify-Connector für Microsoft Teams.	• Bietet Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, einen Microsoft Teams-Chat mit einem Mitarbeiter über ein Ticket zu initiieren und dann das Chatprotokoll als Kommentar zurück in das Ticket zu importieren. • Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die Bearbeitung

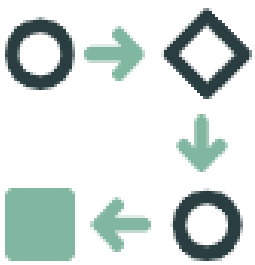
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionen von ServiceNow für Microsoft Teams (Fortsetzung)

Ziel	Anforderungen	Enthaltene Fähigkeiten
	Informationen zum Implementieren von Besprechungserweiterungen mit Microsoft Teamsfinden Sie unter Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams.	und Verwaltung schwerwiegender Incidents in der MIM-Workbench (Major Incident Management) über Microsoft Teams.
Verbessern Sie die Experience von Mitarbeitern und Service Desk-Mitarbeitern durch die Integration von ServiceNow mit Microsoft Teams für Behörden Community Cloud – Hoch (GCC-H) und US Department of Defence (DoD)	Informationen zur Integration von ServiceNow mit Microsoft Teams für Governance Community Cloud - High (GCC-H) oder US Department of Defence (DoD) finden Sie unter Integration von ServiceNow mit Microsoft Teams für GCC-H oder DoD.	• Bietet Anwendern die Möglichkeit, Mitarbeiter-Center mit Microsoft Teams für GCC-H oder DoD zu installieren. • Installieren Sie Mitarbeiter-Center und Virtual Agent mit Microsoft Teams für GCC-H oder DoD. • Installieren Sie den anforderungsbasierten Chat mit Microsoft Teams für GCC-H oder DoD.
Benutzerdefinierte Integrationen erstellen	Weitere Informationen finden Sie unter Microsoft Teams Graph-Spokeund Microsoft Teams Communications-Spoke .	Erstellen Sie anwenderdefinierte Integrationen mit Microsoft Teams Graph-Spoke und Microsoft Teams Communications Spoke.
Universal-Anforderung-Integrationen	Universal-Anforderung Informationen zur Implementierung der Universal-Anforderungs-Integration mit Microsoft Teamsfinden Sie unter Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams.	Ermöglicht Mitarbeitern das Erstellen von Universal-Anforderungen direkt in Microsoft Teamsüber ServiceNow Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Untersuchen	integrieren	Konfigurieren
		
Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter und Mitarbeiter ServiceNow for Microsoft Teams verwenden.	Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	Erweitern Sie die integrierten Fähigkeiten von Teams mit anderen Anwendungen.
Verwalten	**Verwenden**	**Referenz**
		
Verwalten und passen Sie Microsoft Teams-Chatnachrichten an.	Verwenden Sie die Microsoft-Integration mit verschiedenen -Anwendungen.	Sehen Sie sich wiederverwendbare Referenzinhalte für Microsoft Teams-Integrationen an.

ServiceNow für Microsoft Teams und Microsoft 365erkunden

Die Anwendungen ServiceNow® für Microsoft Teams oder Microsoft 365 erweitern die Integration der Anwendung auf verschiedene Geschäftsbereiche. Mit dieser Integration können Sie Mitarbeiter in die Lage versetzen, Serviceleistungen effektiver von innerhalb von Microsoft Teams anzufordern und zu erhalten.

ServiceNow für Microsoft Teams ist mit IT Service Management, 'HR-Servicebereitstellung, Universal-Anforderungverfügbar. Es wird auch für verschiedene Plattformen für die Mitarbeiter-Experience unterstützt, z. B. Meeting Extensions.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow für Microsoft 365 ist mit IT Service Management und 'HR-Servicebereitstellungverfügbar.

Wichtig:

- Von IT Service Management für Microsoft 365 (Version 2.6.7), ServiceNow für Microsoft Teams wird auf ServiceNow für Microsoft 365] aktualisiert.
- Von 'HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 (Version 3.3.6), ServiceNow für Microsoft Teams wird auf ServiceNow für Microsoft 365] aktualisiert.

Informationen zum Upgrade vorhandener Microsoft Teams -Fähigkeiten auf Microsoft 365 -Anwendungen finden Sie unter Integration von ServiceNow mit Microsoft 365 -Anwendungen für Mitarbeiter-Experience.

ServiceNow für Microsoft Teams Integrationen

Die Integrationsfunktionen vonServiceNow für Microsoft Teams lauten wie folgt:

- Ermöglicht die Zusammenarbeit von Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern bei der Lösung eines Tickets.
- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen Microsoft Teams -Chat mit einem Mitarbeiter aus einem Aufgabendatensatz zu initiieren.
- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, das Chattranskript Microsoft Teams als Kommentar zurück in den Aufgabendatensatz zu importieren.
- Ermöglicht Mitarbeitern mit bestimmten Berechtigungen, den -Chat Microsoft Teams aus einem Aufgabendatensatz anzuzeigen.

Erkunden Sie die Microsoft Teams- und Microsoft 365 -Integration für Mitarbeiter-Experience

Bietet Hilfe für Mitarbeiter bei der Lösung ihrer IT-, HR- und UR-bezogenen Probleme über Microsoft Teams oder Microsoft 365. Mitarbeiter können mit den Service Desk-Mitarbeitern aus Microsoft Teams oder Microsoft 365 interagieren, um ihre Probleme zu lösen.

Wichtig:

- Von IT Service Management für Microsoft 365 (Version 2.6.7), ServiceNow für Microsoft Teams wird auf ServiceNow für Microsoft 365] aktualisiert.
- Von 'HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 (Version 3.3.6), ServiceNow für Microsoft Teams wird auf ServiceNow für Microsoft 365] aktualisiert.

Informationen zum Upgrade vorhandener Microsoft Teams -Fähigkeiten auf Microsoft 365 -Anwendungen finden Sie unter Integration von ServiceNow mit Microsoft 365 -Anwendungen für Mitarbeiter-Experience.

Integration von IT Service Management mit Microsoft Teams und Microsoft 365

IT Service Management Integration with Microsoft Teams erweitert die Now Virtual Agent-Integration mit Microsoft Teams, damit Mitarbeiter Services innerhalb von Microsoft Teams effizienter anfordern und erhalten können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionalitäten der Integration von IT Service Management mit Microsoft Teams

Die Anwendung IT Service Management Integration with Microsoft Teams umfasst die folgenden zusätzlichen Funktionen:

- Umsetzbare Benachrichtigungen: Foder Genehmigung und Kommentare zu Tickets. Benutzer können in Microsoft Teams auf die Benachrichtigungen antworten.
  - Genehmigung – für Anforderung (einzelnes angefordertes Element), Change-Anforderung
  - Ticketkommentare: Mitarbeiter können auf Benachrichtigungen zu den Tickets von innerhalb von Microsoft Teamsreagieren: Incident, Angefordertes Element und Change-Anforderung.
- Ein-Mitarbeiter kann einen Microsoft Teams -Chat mit einem Mitarbeiter aus einem Incident, einer Change-Anforderung, einem oder einem]-Anforderungselementinitiieren. Service Desk-Mitarbeiter können und dann das Chattranskript als Kommentar zurück ins Ticket kopieren.
- Zusätzliche Informationsbenachrichtigungen für:
  - Incident: Gelöst, Aktualisiert
  - Angefordertes Element: Abgeschlossen, Genehmigt, Abgelehnt, Aktualisiert
  - Genehmigung (für alle Genehmigungen außer Anforderung (mit einem einzigen angeforderten Element) und Change-Anforderung)

Hinweis:
Für die Integration von IT Service Management mit Microsoft Teams werden Approvals mit E-Signatur noch nicht unterstützt.

Funktionszuordnung

Funktion	Lizenzanforderungen
Umsetzbare Benachrichtigungen	ITSM Pro
Chat – Service Desk-Mitarbeiter mit Mitarbeiter/ Service Desk-Mitarbeiter mit Service Desk-Mitarbeiter	ITSM Standard oder höher
Employee Center	ITSM Standard oder höher

Verwenden der IT Service Management-Integration mit Microsoft Teams

Sie müssen die folgenden Aktivitäten ausführen, um IT Service Management mit Microsoft Teams in Ihrer Instanz von ServiceNow zu integrieren:

1. Die Anwendung IT Service Management Integration with Microsoft Teams installieren
2. Einrichten der Instanz [ServiceNow für die Microsoft Teams -Integration

Informationen zur Konfiguration der IT Service Management -Integration von [] mit Microsoft Teams in Ihrer Instanz von ServiceNow] finden Sie unter Konfigurieren Sie die Integration von IT Service Management mit Microsoft Teams.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Verwalten der IT Service Management -Integration von [] mit Microsoft Teams in Ihrer Instanz von ServiceNow] finden Sie unter IT Service Management Integration with ServiceNow anpassen.

Informationen zur Verwendung von IT Service Management Integration [] mit Microsoft Teams in Ihrer Instanz ServiceNow] finden Sie unter Verwenden Sie ITSM- und HRSD-Integrationen mit Microsoft Teams.

Integration von HR Service Delivery mit Microsoft Teams und Microsoft 365

'HR-Servicebereitstellung Integration with Microsoft Teams erweitert die Now Virtual Agent-Integration mit Microsoft Teams, damit Mitarbeiter Services innerhalb von Microsoft Teams effizienter anfordern und erhalten können.

Die 'HR-Servicebereitstellung -Integration mit der Anwendung Microsoft Teams erweitert die Now Virtual Agent -Integration und umfasst die folgenden zusätzlichen Funktionen:

- Umsetzbare Benachrichtigungen – für Genehmigungen und Kommentare zu Tickets. Benutzer können in Microsoft Teams auf die Benachrichtigungen reagieren.

  Ticketkommentare: Mitarbeiter können in Microsoft Teams auf Benachrichtigungen zu den Tickets reagieren.

  Die Eigenschaft `answer_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr` gibt die HR-Tabellen an, für die die Benachrichtigung **Auf Kommentare antworten** ausgelöst wird. <HR services>
  - sn_hr_core_case_total_rewards
  - sn_hr_core_case_global_mobility
  - sn_hr_core_case_operations
  - sn_hr_core_case_performance
  - sn_hr_core_case_benefits
  - sn_hr_core_case_workforce_admin
  - sn_hr_core_case_talent_management
  - sn_hr_core_case_corporate_communication
  - sn_hr_core_case_payroll
  - sn_hr_core_case_compensation
- Bietet Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit, einen Microsoft Teams-Chat mit einem Mitarbeiter über einen HR-Fall zu initiieren und dann das Chatprotokoll als Kommentar zurück in das Ticket zu kopieren.
  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_case_fields

    Diese Systemeigenschaft enthält die Liste der HR-Falltabellenfelder, die als empfohlene Teilnehmer für die Funktion „Chat starten“ angezeigt werden. Standardmäßig enthalten die empfohlenen Teilnehmer die Teilnehmer aus den Feldern „opened_for“, „subject_person“ und „collaborators“.
  - sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_task_fields

    Diese Systemeigenschaft enthält die Liste der HR-Aufgabentabellenfelder, die als empfohlene Teilnehmer für die Funktion „Chat starten“ angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig enthalten die empfohlenen Teilnehmer den Teilnehmer, der im Feld „assigned_to“ definiert ist.

- sn_now_teams_hr.hr_case_allow_list_for_teams_chat_actions

  Diese Systemeigenschaft enthält die Liste der HR-Falltabellen mit der UI-Aktion „Chat starten“ und „Nachrichten importieren“. Standardmäßig enthält diese Liste keine hochsensiblen HR-Fälle wie „Mitarbeiterbeziehungen“, „Ermittlung“ und „Ethik“.

- sn_now_teams_hr.respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr

  Diese Systemeigenschaft enthält die Liste der HR-Falltabellen, für die umsetzbare Benachrichtigungen vom Typ „Auf Kommentar antworten“ gesendet werden. Standardmäßig enthält diese Liste keine hochsensiblen HR-Fälle wie „Mitarbeiterbeziehungen“, „Ermittlung“ und „Ethik“.

Hinweis:
Genehmigungen für HR-Fälle und Genehmigungen mit E-Signatur werden für HR Service Delivery with Microsoft Teams bislang noch nicht unterstützt.

Funktionszuordnung

Funktion	Lizenzanforderungen
Umsetzbare Benachrichtigungen	HR Pro oder höher
Chat – Service Desk-Mitarbeiter mit Mitarbeiter/ Service Desk-Mitarbeiter mit Service Desk-Mitarbeiter	HR Pro oder höher
Mitarbeiter-Center	HR Standard oder höher

Sie müssen die folgenden Aktivitäten ausführen, um 'HR-Servicebereitstellung mit Microsoft Teams in einer ServiceNow-Instanz zu integrieren:

1. Anwendung „HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams“ installieren
2. Einrichten der Instanz [ServiceNow für die Microsoft Teams -Integration

Informationen zur Konfiguration der Integration von ['HR-Servicebereitstellung mit Microsoft Teams in einer ServiceNow-Instanz finden Sie unter HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams konfigurieren.

Informationen zum Verwalten der Integration von ['HR-Servicebereitstellung mit Microsoft Teams in einer ServiceNow-Instanz finden Sie unter HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams anpassen.

Informationen zur Verwendung der 'HR-Servicebereitstellung -Integration mit Microsoft Teams in einer ServiceNow-Instanz finden Sie unter Verwenden Sie ITSM- und HRSD-Integrationen mit Microsoft Teams.

Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams

Die Anwendung ServiceNow® Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams erweitert die ServiceNow-Integration mit Microsoft Teams. Mit dieser Anwendung können Mitarbeiter auf effektivere Weise Services innerhalb von Microsoft Teams anfordern und erhalten.

Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams bietet die folgenden Funktionen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Service Desk-Mitarbeiter und Mitarbeiter können über Microsoft Teams zusammenarbeiten und eine universelle Anforderung besprechen.
- Kundenservice-Mitarbeiter können die Konversationen im Aktivitätenstrom der zugehörigen universellen Anforderung als zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen speichern.
- Mitarbeiter können über Microsoft Teams universelle Anforderungen erstellen.
- Mitarbeiter können ihre universelle Anforderungen über Microsoft Teams nachverfolgen, aktualisieren oder abbrechen.

Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams ist mit der Anwendung Universal Request Pro verfügbar.

Informationen zu Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams in der ServiceNow-Instanz finden Sie unter Integration von ServiceNow mit Microsoft Teams und Microsoft 365.

Informationen zur Konfiguration von Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams in einer ServiceNow-Instanz finden Sie unter Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams konfigurieren.

Informationen zum Verwalten von Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams in einer ServiceNow-Instanz finden Sie unter UI-Aktionen für Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams anpassen.

Informationen zur Verwendung von Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams in einer ServiceNow-Instanz finden Sie unter Microsoft Teams für Universal-Anforderung verwenden.

Erkunden Sie die Microsoft Teams-Integration für Agent Experience

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, schwerwiegende Incidents in der Workbench zur Verwaltung schwerwiegender Incidents (Major Incident Management, MIM) über Microsoft Teams zu bearbeiten und zu verwalten.

Notify-Connector für Microsoft Teams

Notify-Connector für Microsoft Teams ermöglicht es Ihnen, ein Microsoft Teams-Meeting direkt aus einem beliebigen Datensatz wie einem Incident oder einer Aufgabe zu verwalten und zu initiieren.

Schlüsselfunktionen

- Starten und beenden Sie Microsoft Teams-Meetings direkt aus einem beliebigen Datensatz wie einem Incident oder einer Aufgabe oder aus der Workbench zur Verwaltung schwerwiegender Incidents.
- Sie können ein Microsoft Teams-Meeting verwalten, indem Sie Teilnehmer hinzufügen oder entfernen.

Systemanforderungen

Installieren Sie das Plugin „ServiceNow IntegrationHub Installer“ (com.glide.hub.integrations), um die Integrations-Flows in der Anwendung Flow Designer zu entwerfen. Weitere Informationen finden Sie unter IntegrationHub anfordern .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Vorgehensweisen

Sie müssen die folgenden Aktivitäten ausführen, um den Notify-Connector für Microsoft Teams mit ServiceNow zu integrieren:

1. Notify-Connector für Microsoft Teams installieren
2. Einrichten der Instanz [ServiceNow für die Microsoft Teams -Integration
   - Integrieren Sie die vorveröffentlichte Notify-Connector-App in Microsoft Teams
   - Integrationing Selbstkonfigurierte Notify-Connector-App mit Microsoft Teams

Informationen dazu, wie Service Desk-Mitarbeiter von der MIM-Workbench (Major Incident Management) über Microsoft Teamsaus die schwerwiegenden Incidents bearbeiten und verwalten können, finden Sie unter Notify-Connector für Microsoft Teams konfigurieren.

Informationen zur Verwendung des Notify-Connectors für Microsoft Teams in einer ServiceNow-Instanz finden Sie unter Verwenden Sie den Notify-Connector für Microsoft Teams.

Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams

Mit den -Meeting-Erweiterungen für Microsoft Teams können der Manager schwerwiegender Incidents und die Teilnehmer die Kommunikationsaufgaben während einer aktiven Telefonkonferenz aus Microsoft Teams anzeigen.

Mithilfe der Besprechungserweiterungsfunktionen werden die Incident-Details und die Kommunikationsaufgaben aus der Workbench für schwerwiegende Incidents angezeigt.

Die Daten auf den Registerkarten **Incident-Details** und **Kommunikationsaufgaben werden** automatisch aktualisiert, wenn der schwerwiegende Incident in ServiceNow®aktualisiert wird.

Nächste Vorgehensweisen

Sie müssen die folgenden Aktivitäten ausführen, um die App „Meeting Extensions“ in die Instanz ServiceNow zu integrieren:

1. Stellen Sie sicher, dass Sie die sich auf den Notify-Connector für Microsoft Teams beziehenden Verfahren abgeschlossen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Notify-Connector für Microsoft Teams.
2. Installieren Sie Meeting-Erweiterungen für Microsoft Teams
3. Einrichten der Instanz [ServiceNow für die Microsoft Teams -Integration
   - Integrieren Sie die vorveröffentlichte App „Besprechungserweiterungen“ in Microsoft Teams
   - Integrieren Sie die selbstkonfigurierte App „Besprechungserweiterungen“ in Microsoft Teams

Informationen zur Verwendung von Meetingerweiterungen für Microsoft Teams mit ServiceNowfinden Sie unter Verwenden Sie Microsoft Teams-Besprechungserweiterungen.

Integration von ServiceNow mit Microsoft Teams und Microsoft 365

Richten Sie Ihre -Instanz ServiceNow für die Integration von Microsoft Teams - oder Microsoft 365 -Anwendungen ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Von IT Service Management für Microsoft 365 (Version 2.6.7), ServiceNow für Microsoft Teams wird auf ServiceNow für Microsoft 365] aktualisiert.
- Von 'HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 (Version 3.3.6), ServiceNow für Microsoft Teams wird auf ServiceNow für Microsoft 365] aktualisiert.

Informationen zum Upgrade vorhandener Microsoft Teams -Fähigkeiten auf Microsoft 365 -Anwendungen finden Sie unter Integration von ServiceNow mit Microsoft 365 -Anwendungen für Mitarbeiter-Experience.

Um Ihre ServiceNow-Instanz mit Ihrem Microsoft Office 365-Mandanten zu verbinden und Apps zu autorisieren, müssen Sie in Microsoft Office 365 sowohl über die Rolle „external_app_install_admin“ als auch über die Rolle des Anwendungsadministrators verfügen. Weitere Informationen zu Microsoft-Rollen finden Sie in der Microsoft-Dokumentation zu integrierten Azure AD-Rollen .

Azure Active Directory (Azure AD) organisiert Objekte wie Benutzer und Apps in Gruppen, die als Mandanten bezeichnet werden.

Selbstkonfigurierte Apps (zuvor als Einzelmandanten bezeichnet) sind nur in dem Mandanten verfügbar, in dem sie registriert waren. Dies wird auch als Startmandant bezeichnet. Hier wird ein einzelner Microsoft Teams -Mandant mit mehreren ServiceNow -Instanzen verbunden.

Vorveröffentlichte Apps (zuvor als Multi-Mandanten-Apps bezeichnet) stehen Benutzern sowohl in ihren -Homepage-Mandanten als auch in anderen Mandanten zur Verfügung. Hier wird ein einzelner Microsoft Teams -Mandant mit einer einzelnen ServiceNow -Instanz verbunden.

Wählen Sie zwischen einer selbstkonfigurierten App und einer vorveröffentlichten App-Konfiguration

Vorveröffentlichte App	Selbstkonfigurierte App
• Die relevante App *Microsoft Azure* wird von *ServiceNow* bereitgestellt, Sie müssen also keine eigene App erstellen. Im *Microsoft Azure* -Portal muss keine App erstellt werden. Moderate *Microsoft Azure* -Kenntnisse sind erforderlich. • Sobald der Administrator zustimmt, aktualisiert *Microsoft Azure* die App *ServiceNow* automatisch.	• Sie müssen Ihre eigene App im Portal *Microsoft Azure* erstellen. Erfordert Kenntnisse im Portal *Microsoft Azure*. • Sie besitzen und steuern die App *Microsoft Azure*.

Wenn Sie der Verwendung der erforderlichen Berechtigungen durch die App zustimmen, wird ein Dienstprinzipal (SP) erstellt, der die App *Microsoft Azure* darstellt. Weitere Informationen zur Administratoreinwilligung finden Sie unter Anwender- und Administratorzustimmung verstehen .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In einer selbstkonfigurierten App-Konfiguration müssen Sie eine App im Portal *Microsoft Azure* erstellen und die App-ID- und Client-ID-Werte verwenden, um eine Verbindung zu Ihrer Instanz *ServiceNow* herzustellen.

Die Installation planen

Identifizieren Sie den Bedarf, und planen Sie Ihre Installation für ServiceNow® für Microsoft Teams.

Die Anwendung IT Service Management Integration with Microsoft Teams installieren

Installieren Sie die Anwendung IT Service Management Integration with Microsoft Teams, um die Zusammenarbeit zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Wenn Sie die App IT Service Management Integration with Microsoft Teams installieren, müssen Sie Conversational Integration with Microsoft Teams nicht separat herunterladen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Geben Sie im Suchfeld IT Service Management für Microsoft 365 ein.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, rufen Sie im ServiceNow-App-Store IT Service Management für Microsoft 365 auf . Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Versionshinweise zum Store-Versionsverlauf .
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Installieren**.

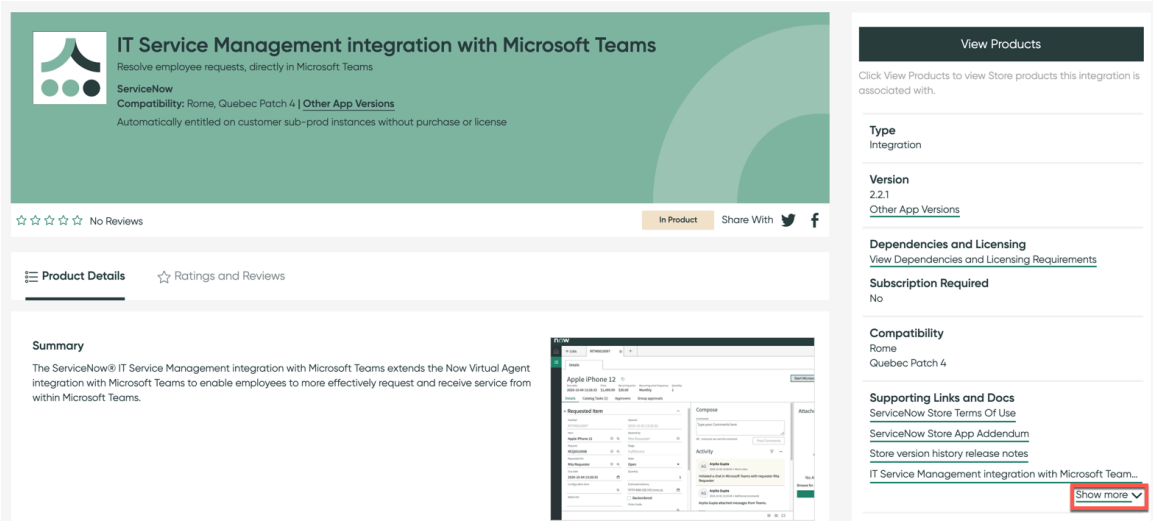
   Hinweis:
   Alle abhängigen Plugins werden in diesem Prozess automatisch installiert.

   Sie müssen auch das Update Set *fix_script_start_chat_field_decorator_IT* installieren, damit ein Feld-Decorator in einem Ticket vorhanden ist, sodass ein Chat mit der anfordernden Person initiiert werden kann.
4. Laden Sie das Update Set *fix_script_start_chat_field_decorator_IT* aus dem ServiceNow Store herunter.

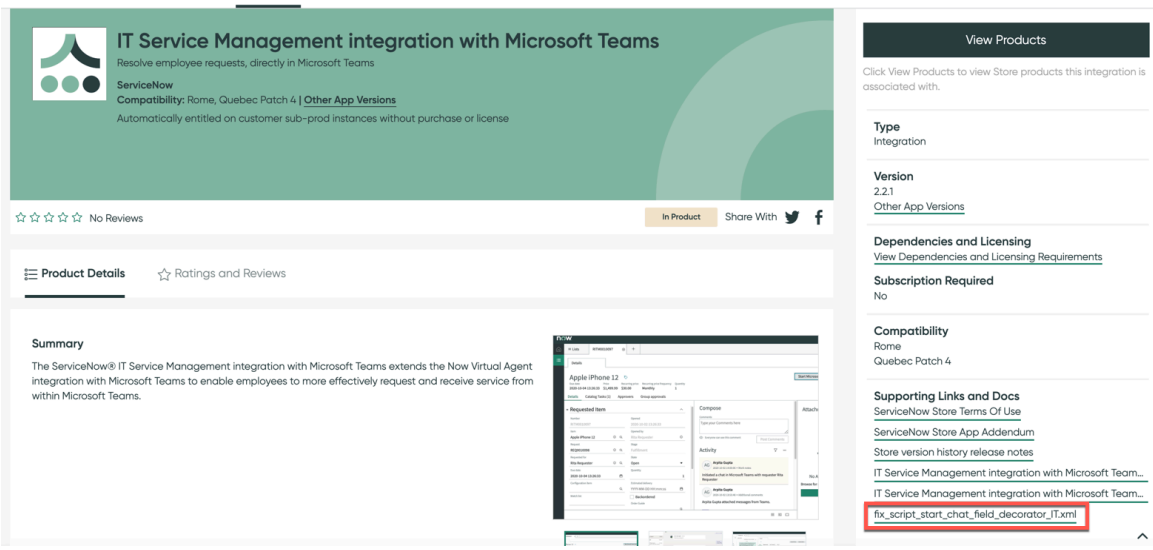
   Wenn Sie das Korrekturskript nicht finden können, klicken Sie auf **Mehr anzeigen**, um die Liste der unterstützenden Links und Dokumente anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

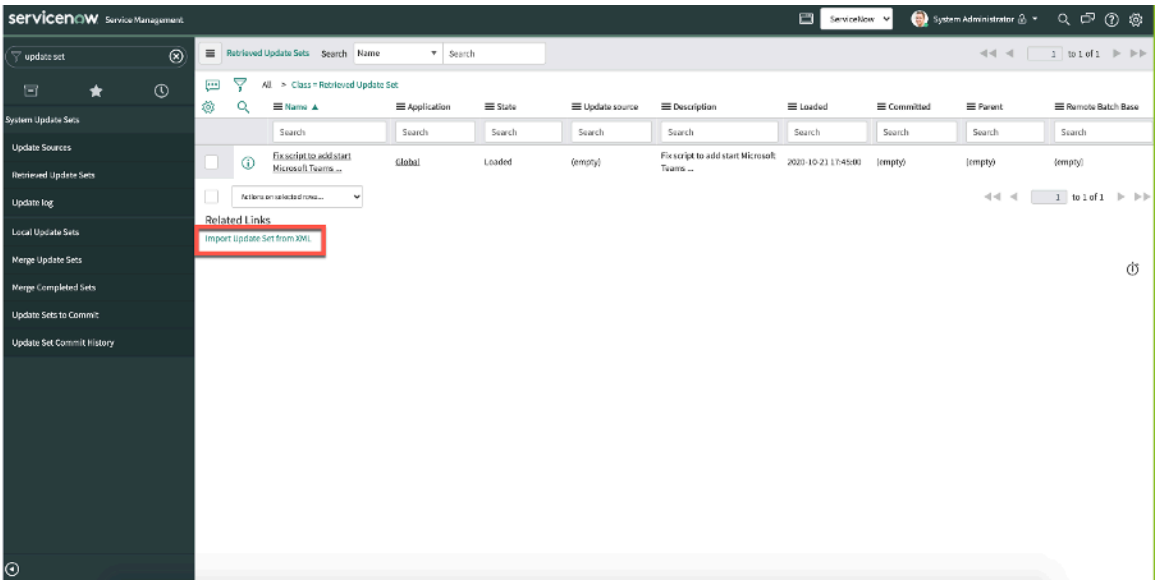


Klicken Sie auf *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`*, um die XML-Datei herunterzuladen.

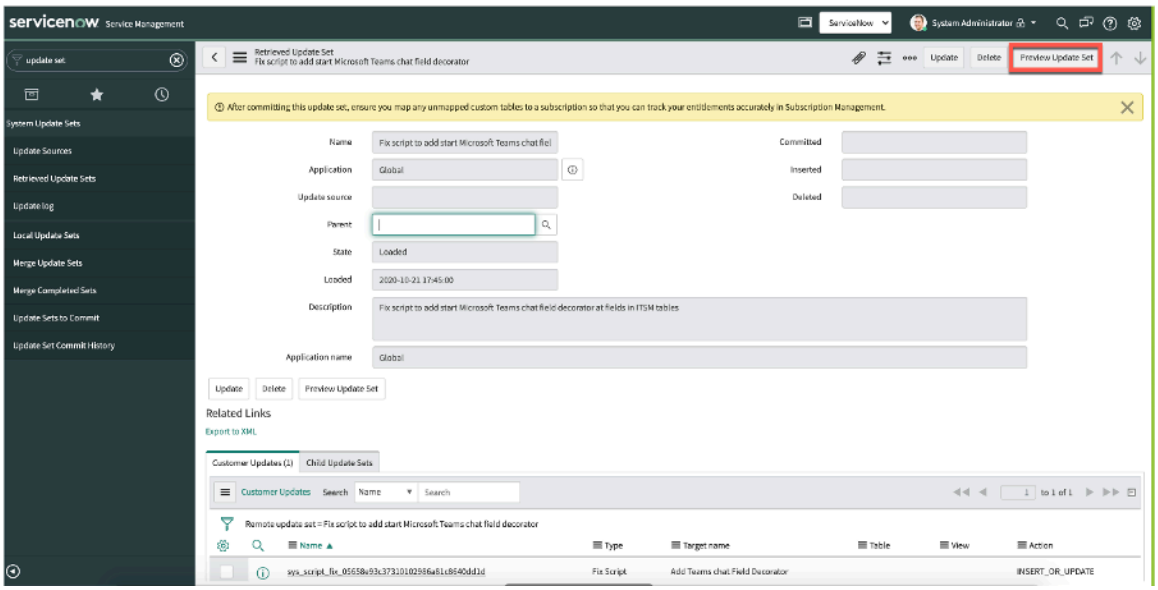


5. Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Abgerufene Update-Sätze** > **Zugehörige Links** > **Update-Satz aus XML importieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

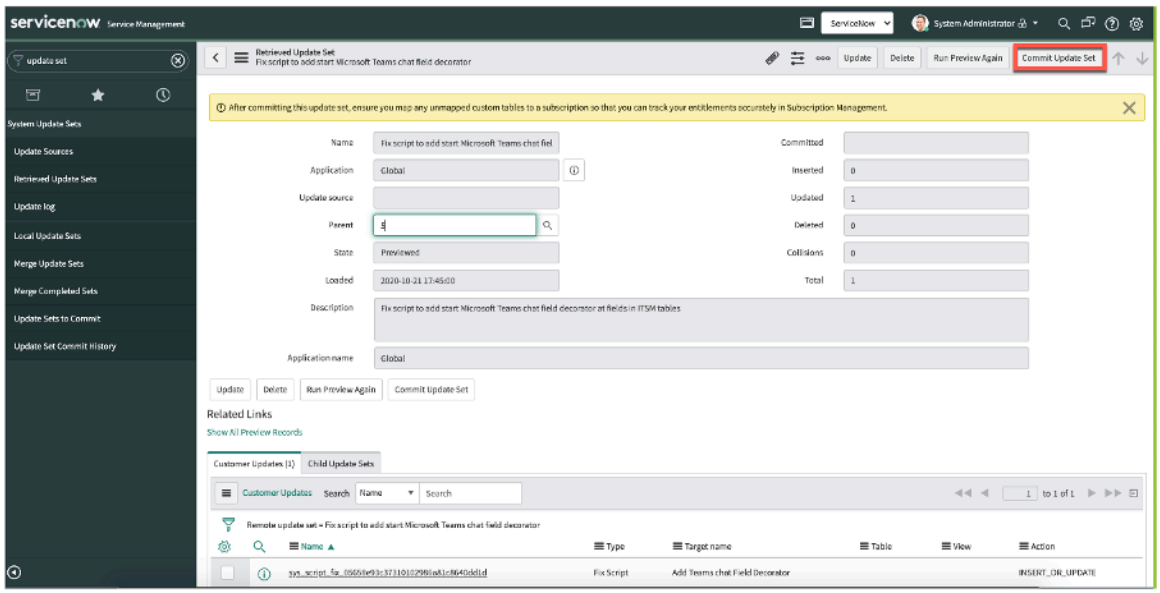


6. Klicken Sie im Feld „XML-Datei“ auf die Schaltfläche **Datei auswählen**, wählen Sie die XML-Datei *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`* aus, und laden Sie sie hoch.
7. Klicken Sie auf das **Korrekturskript, um den Feld-Decorator für „Microsoft Teams-Chat starten“ hinzuzufügen**.
8. Klicken Sie auf **Update Set-Vorschau**.

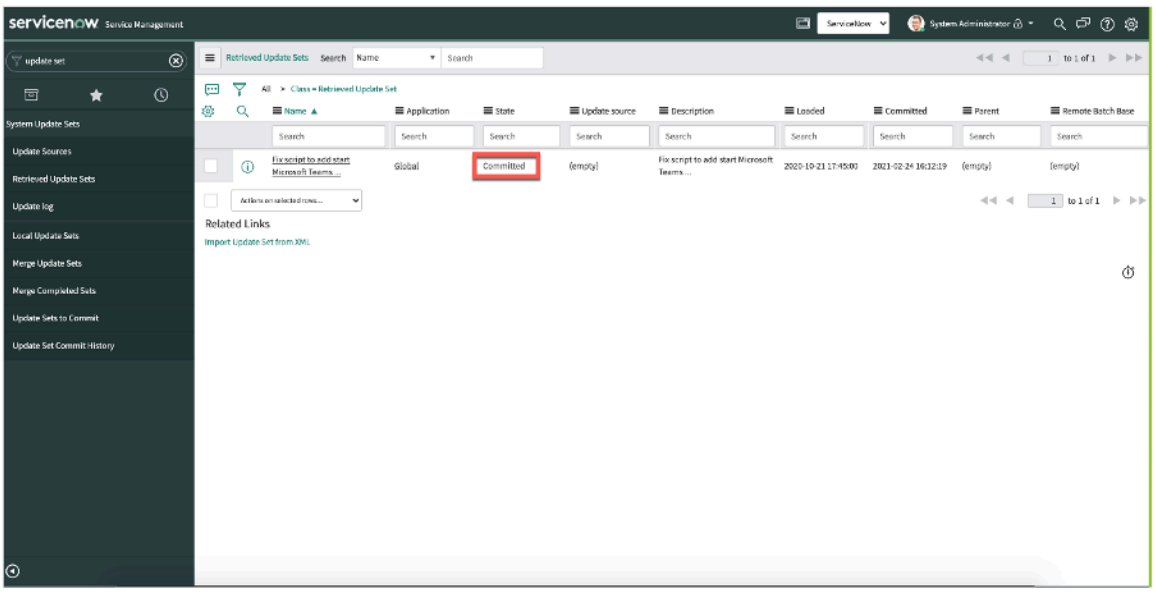


9. Klicken Sie auf **Update Set festlegen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Das Korrekturskript, mit dem der Feld-Decorator für „Microsoft Teams-Chat starten“ hinzugefügt wird, wechselt in den Status „Festgelegt“.



10. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
11. Geben Sie im Suchfeld **Name** den Text Add Teams chat Field Decorator (Feld-Decorator für Teams-Chat hinzufügen) ein.
12. Klicken Sie auf das Korrekturskript **Add Teams chat Field Decorator (Feld-Decorator für Teams-Chat hinzufügen)**.
13. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Korrekturskript ausführen**.

Das -Symbol wird als Feld-Decorator in einem Datensatz angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung „HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams“ installieren

Installieren Sie die Anwendung 'HR-Servicebereitstellung Integration with Microsoft Teams, um sie in die ServiceNow-Instanz zu integrieren und die Zusammenarbeit zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern zu unterstützen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Wenn Sie die App 'HR-Servicebereitstellung Integration with Microsoft Teams installieren, müssen Sie Conversational Integration with Microsoft Teams nicht separat herunterladen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.
2. Geben Sie im Suchfeld HR Service Delivery for Microsoft 365 ein.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, rufen Sie im ServiceNow-App-Store HR Service Delivery für Microsoft 365 auf . Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie unter ServiceNow Versionshinweise zum Store-Versionsverlauf .
3. Klicken Sie auf **Installieren**.

Hinweis:
Alle abhängigen Plugins werden in diesem Prozess automatisch installiert.

Nächste Maßnahme

Sie müssen auch die folgenden Update-Sätze aus dem App Store für HR Service Delivery für Microsoft 365 installieren:

- human_resources_integrations_rca_records
- human_resources_service_portal_rca_records
- human_resources_lifecycle_events_rca_records
- human_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR

Alle Berechtigungen des eingeschränkten Aufruferzugriffs (Restricted Caller Access, RCA) werden in der Liste **Berechtigungen für eingeschränkten Aufruferzugriff für Anwendungen** angezeigt.

Laden Sie *`fix_script_start_chat_field_decorator_HR`* herunter und führen Sie die Datei aus, um den Feld-Decorator im Ticket anzuzeigen und einen Chat mit der anfordernden Person zu initiieren.

Verifizieren Sie die RCA-Berechtigungen (Application Restricted Caller Access).

Stellen Sie sicher, dass keine doppelten Einträge in den RCA-Datensätzen (Restricted Caller Access) vorhanden sind, bevor Sie einen RCA-Datensatz hochladen, um die Konfigurationsprobleme zu beheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Berechtigungen für eingeschränkten Aufruferzugriff durch Anwendung**.
2. Geben Sie in der Suche **Quellbereich** Folgendes ein: ServiceNow for Microsoft Teams.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Spaltenheader **Quellbereich**, und wählen Sie **Group By Source Scope (Nach Quellbereich gruppieren)** aus.
4. Erweitern Sie die Quellbereiche **ServiceNow for Microsoft Teams** und **Collaboration-Services**.
5. Löschen Sie alle Einträge in den Quellbereichen **ServiceNow for Microsoft Teams** und **Collaboration-Services**.

Importieren Sie den Update-Satz aus XML, und installieren Sie das Korrekturskript

Importieren Sie Update Sets aus XML, um bereichsübergreifenden Zugriff auf HR Service Delivery-Anwendungen zu ermöglichen, und führen Sie ein Korrekturskript aus, um den Feld-Decorator im Ticket anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgende Tabelle zeigt die Zuordnung der RCA-Datensätze zu den Funktionen.

RCA-Datensatzzuordnung

RCA-Datensatz	Plugin	Plugin-Name
content_automation_rca_records.xml	{Content Automation}	[com.sn_content_automation]
document_templates_rca_records.xml	{Document Templates}	[com.snc.document_templates]
human_resources_core_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Core}	[com.sn_hr_core]
human_resources_integrations_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Integrations}	[com.sn_hr_integrations]
human_resources_lifecycle_events_rca_records.xml	{Human Resources Scoped App: Lifecycle Events}	[com.sn_hr_lifecycle_events]
human_resources_service_portal_rca_records.xml	{Workspace Center }	[com.sn_hr_service_portal]
human_resources_workspace_rca.xml	{Human Resources Scoped App: Workspace}	[com.sn_hr_agent_workspace]

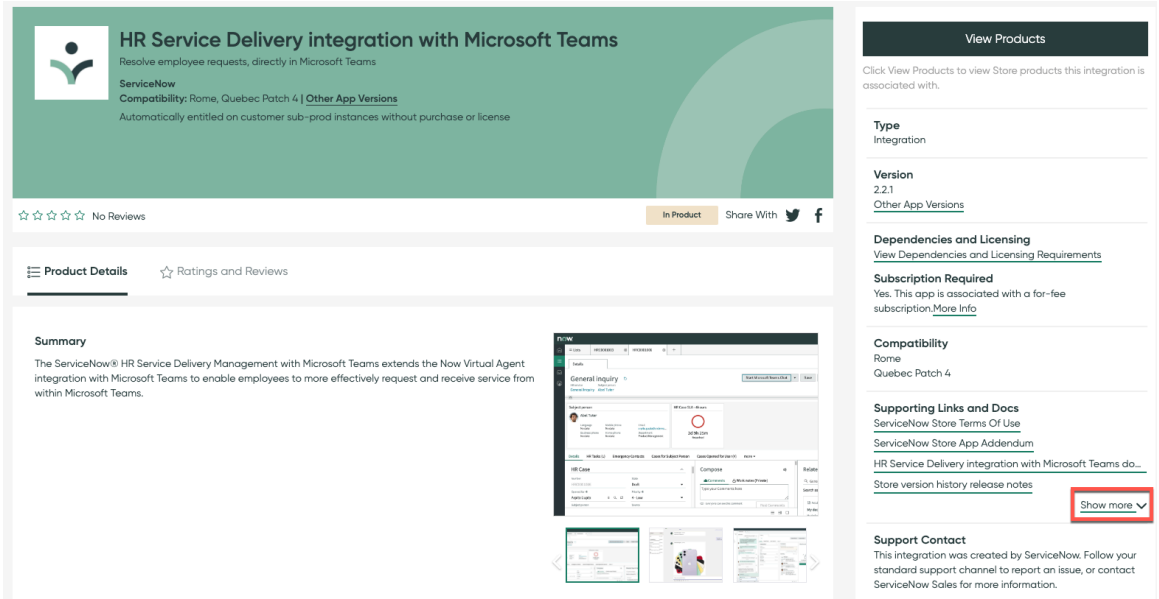
Weitere Informationen zu Update Sets finden Sie unter Update-Satz-Übertragungen .

Prozedur

1. Laden Sie die Update Sets für HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams aus dem App Store herunter.

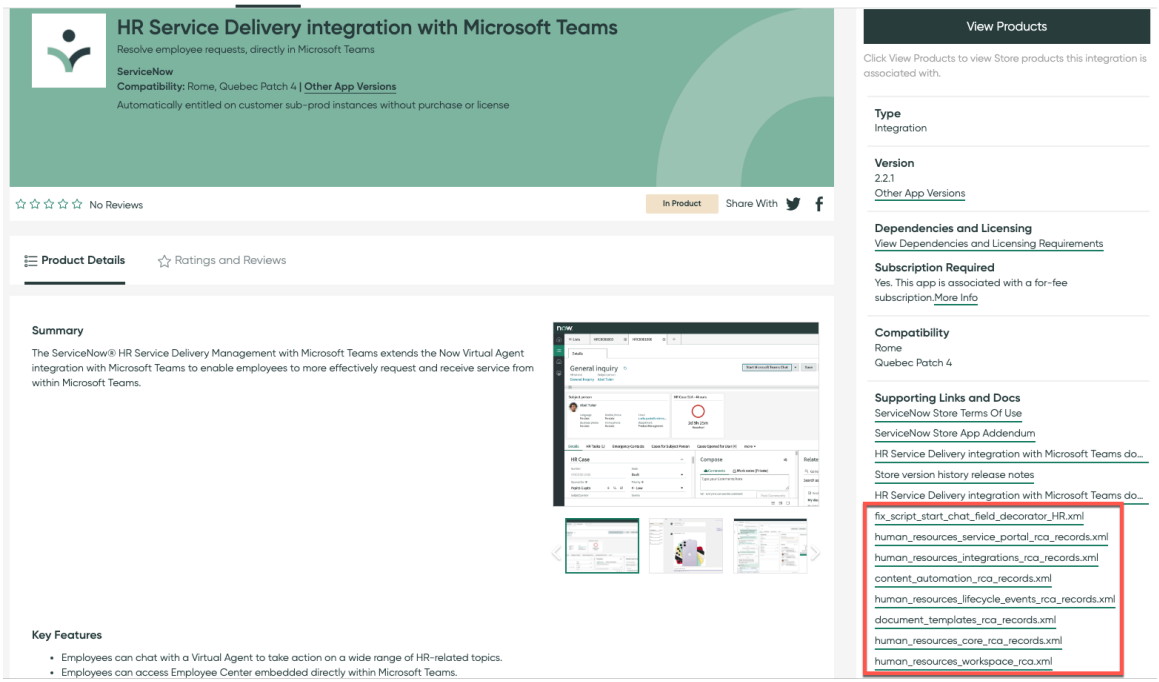
   Wenn Sie die XML-Dateien nicht finden können, klicken Sie auf **Mehr anzeigen**, um die Liste der unterstützenden Links und Dokumente anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Klicken Sie auf jede der XML-Dateien, die Sie auf den Computer herunterladen möchten.

- human_resources_integrations_rca_records
- human_resources_service_portal_rca_records
- human_resources_lifecycle_events_rca_records
- human_resources_core_rca_records
- content_automation_rca_records
- document_templates_rca_records.xml
- fix_script_start_chat_field_decorator_HR
- human_resources_workspace_rca.xml



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Navigieren Sie zu „XML-Dateien hochladen“.
   - Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Lokale Update-Sätze** für die Uploads der RCA-Skript-XML.
   - Navigieren zu **Alle** > **Systemupdate-Sätze** > **Abgerufene Update-Sätze** für den XML-Upload des Korrekturskripts.
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Spaltenheader **Name**, und wählen Sie das Menü **XML** importieren aus.
5. Wählen Sie im Formular „XML importieren“ **Durchsuchen** aus, und wählen Sie die XML-Datei des Update-Satzes aus.
6. Wählen Sie **Hochladen** aus.
7. Wählen Sie die XML-Datei anhand ihres Namens im Formular „Abgerufene Update-Sätze“ für den RCA-Skripttyp und im Formular „Lokale Update-Sätze“ für den Korrekturskripttyp aus.
8. Wählen Sie **Update Set-Vorschau anzeigen aus**.
9. Wählen Sie **Update Set festlegen aus**.

   Die XML-Skripts befinden sich im Status „Committet“.

Ergebnisse
Die RCA- und Korrekturskript-XMLs werden hochgeladen.

Korrekturskript für HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams installieren

Führen Sie *fix_script_start_chat_field_decorator_HR* in der ServiceNow-Instanz aus, um den Feld-Decorator **Microsoft Teams-Chat starten** im Ticket anzuzeigen und einen Chat mit der anfordernden Person zu initiieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
2. Geben Sie in der **Name** -Spaltensuche den Wert Teams-Chat-Feld-Decorator hinzufügen ein.
3. Wählen Sie Korrekturskript **für Teams-Chat-Feld-Decorator** hinzufügen.
4. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
5. Wählen **Sie Korrekturskript ausführen aus**.

   Das -Symbol wird als Feld-Decorator in einem Datensatz angezeigt.

Anwendung Universal Request integration with Microsoft Teams installieren

Installieren Sie die Anwendung Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams (sn_uni_req_msteams). Mit dieser Anwendung können Sie Microsoft Teams-Konversationen innerhalb Ihrer ServiceNow-Instanz initiieren. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams erfordert das folgenden Plugin. Stellen Sie sicher, dass dieses Plugin aktiviert ist, bevor Sie Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams installieren.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Universal Request: Virtual Agent Conversations (com.snc.universal_request.va)

  Das Plugin „Universal Request Virtual Agent Conversations“ ist erforderlich, damit die Funktionalität von Virtual Agent aktiviert werden kann.

- Für Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams ist die folgende ServiceNow Store-Anwendung erforderlich. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendung installiert ist, bevor Sie Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams installieren.

  Erforderliche ServiceNow Store-Anwendungen

  ServiceNow for Microsoft Teams (sn_now_teams)

  Die Store-Anwendung ServiceNow for Microsoft Teams muss aktiviert sein, damit die Anwendung Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams funktioniert.

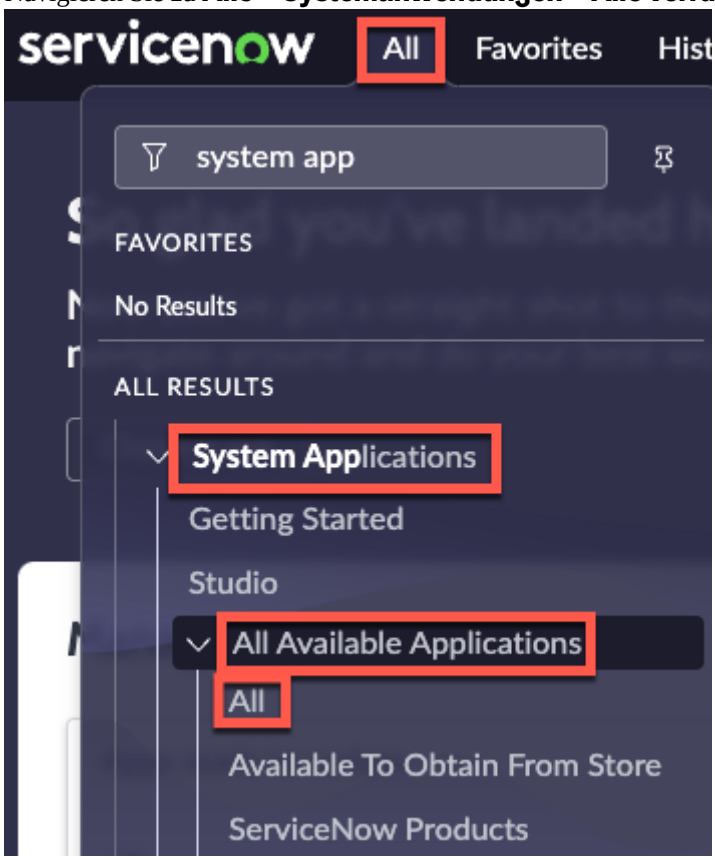
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**.



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams (sn_uni_req_msteams).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern.

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:
Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Berechtigungen für eingeschränkten Aufruferzugriff für Anwendungen genehmigen

Genehmigen Sie eingeschränkte Aufruferzugriffsberechtigungen (RCA, Restricted Caller Access) im Zielbereich, damit Sie Bereichszugriffsberechtigungen bereitstellen können. Durch die Genehmigung der RCA-Berechtigungen kann auf die Skripteinbindungen im Bereich Universal-Anforderung über den Bereich Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams zugegriffen werden.

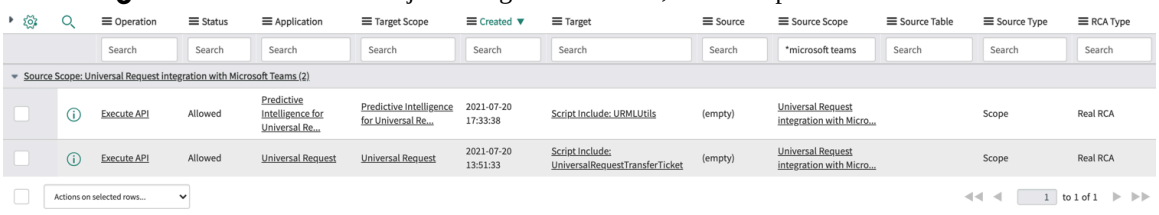
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
RCA-Berechtigungen definieren den bereichsübergreifenden Zugriff auf eine Anwendung, ein Event oder eine Anwendungsressource. Anwendungsressourcen umfassen Zugriffssteuerungsrollen, Geschäftsregeln, UI-Aktionen und Skripteinbindungen. RCA-Berechtigungen können auch verwendet werden, um Zugriffsanforderungen zuzulassen oder zu verweigern. Datensätze für eingeschränkten Aufruferzugriff [sys_restricted_caller_access] verfolgen bereichsübergreifende Anwendungen oder Skripts nach, die Zugriff auf eine Anwendung, eine Anwendungsressource oder Ereignis anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Beantragter eingeschränkter Anruferzugriff (RCA) .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Anwendung – Eingeschränkter Aufruferzugriff** > **Eingeschränkter Anrufer Zugriffsberechtigungen**.
2. Geben Sie in der Suche **Quellbereich** Folgendes ein:`Universal Request integration with Microsoft Teams`.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Spaltenheader **Quellbereich**, und wählen Sie **Group By Source Scope (Nach Quellbereich gruppieren)** aus.
4. Erweitern Sie den Quellbereich **Universal Request integration with Microsoft Teams**.
5. Öffnen Sie den Datensatz.
6. Ändern Sie den **Status** in **Zulässig**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnisse
Der RCA wird genehmigt. Die Datensätze werden wie in der folgenden Abbildung dargestellt aktualisiert. Die Spalten **Anwendung** und **Zielbereich** haben jetzt die gleichen Werte, und die Spalte **Status** ändert sich zu **Zulässig**.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Notify-Connector für Microsoft Teams installieren

Installieren und aktivieren Sie den Notify-Connector für das Plugin Microsoft Teams „“ , um ein Meeting Microsoft Teams direkt aus einem Aufgabendatensatz oder über die Workbench für schwerwiegende Incidents initiieren zu können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins in der Instanz ServiceNow installiert sind.

- Notify-Plugin `com.snc.notify`
- Microsoft Teams Kommunikations-Spoke-Plugin `sn_msteams_com_spk`.
- Azure Active Directory-Anwenderzuordnung – Plugin `sn_now_azure`

Weitere Informationen zur Microsoft Teams Communications-Spoke finden Sie unter Microsoft Teams Communications-Spoke .

Weitere Informationen zu Notify finden Sie unter Notify .

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Geben Sie im Suchfeld Notify- Connector für Microsoft Teams oder `sn_notify_msteams` ein.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die Website des ServiceNow Store , um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen im Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Anwendungen finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Integrieren Sie den Notify -Connector für Microsoft Teams in der Instanz ServiceNow.

- Informationen zum Einrichten einer vorveröffentlichten App (einzelner Microsoft Teams-Mandant für einzelne ServiceNow-Instanz) finden Sie unter Integrieren Sie die vorveröffentlichte Notify-Connector-App in Microsoft Teams.
- Informationen zum Einrichten einer selbstkonfigurierten App (einzelner Microsoft Teams-Mandant für mehrere ServiceNow-Instanzen) finden Sie unter Integrationing Selbstkonfigurierte Notify-Connector-App mit Microsoft Teams.

Installieren Sie Meeting-Erweiterungen für Microsoft Teams

Installieren und aktivieren Sie das Plugin „Meeting Extensions for Microsoft Teams “, um ein Microsoft Teams -Meeting direkt von einem Incident-Datensatz aus initiieren zu können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Notify-Connector für Microsoft Teamsinstalliert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Notify-Connector für Microsoft Teams installieren.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Geben Sie im Suchfeld Meetingerweiterungen für Microsoft Teams oder sn_now_teams_ext ein.
   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie eine Anwendung nicht finden können, müssen Sie sie möglicherweise über den ServiceNow Store anfordern. Besuchen Sie die Website des ServiceNow Store , um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen im Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Anwendungen finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Integrieren Sie Meetingerweiterungen für Microsoft Teams mit ServiceNow.

- Informationen zum Einrichten einer vorveröffentlichten App (einzelner Microsoft Teams-Mandant für einzelne ServiceNow-Instanz) finden Sie unter Integrieren Sie die vorveröffentlichte App „Besprechungserweiterungen“ in Microsoft Teams.
- Informationen zum Einrichten einer selbstkonfigurierten App (einzelner Microsoft Teams-Mandant für mehrere ServiceNow-Instanzen) finden Sie unter Integrieren Sie die selbstkonfigurierte App „Besprechungserweiterungen“ in Microsoft Teams.

Einrichten der Instanz [ServiceNow für die Microsoft Teams -Integration

Richten Sie Ihre Instanz ServiceNow® für die Integrationen von Microsoft Teams ein.

Setup für die Integration vorveröffentlichter Apps in Microsoft Teams

Bereiten Sie Ihre Umgebung vor, um Ihre Instanz [ServiceNow für Microsoft Teams -Integrationen mithilfe der vorveröffentlichten App-Konfiguration einzurichten und zu konfigurieren.

Setup für die Integration vorveröffentlichter Apps mit Microsoft Teams für Mitarbeiter-Experience

Richten Sie vorveröffentlichte Apps für die Integration mit IT, HR und Universal-Anforderung über Microsoft Teamsein. Mitarbeiter können in Microsoft Teams mit den Service Desk-Mitarbeitern interagieren, um ihre Probleme zu lösen.

ServiceNow-Instanz mit Microsoft Teams-Mandant verbinden

Verbinden Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Ihrem Microsoft Teams-Mandanten, um Benutzer in die Lage zu versetzen, ihre Anforderungen aus Microsoft Teams zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Externer Administrator (external_app_install_admin)

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Installieren Sie Azure-Apps**.
2. Klicken Sie auf **Installieren**.

   Mit diesem Schritt wird Ihr Mandant mit der ServiceNow-Instanz verbunden.
3. Wählen Sie die Option **Einwilligung im Namen Ihrer Organisation** aus, um die Einwilligung/Berechtigungen für alle Ihre Anwender bereitzustellen, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Akzeptieren**, um die Administratorzustimmung zu erteilen.
   Mit diesen Berechtigungen ist die App zu Folgendem in der Lage:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwalten Sie den Zugriff auf Daten, auf die Sie Zugriff gewährt haben
- Anmelden und Benutzerprofile lesen
- Teamworkaktivitäten an Benutzer senden

Wenn die Apps erfolgreich installiert wurden, werden auf der Seite die Details des Mandanten und der verfügbaren Azure-Apps zur Autorisierung angezeigt.

Berechtigungen für erforderliche Microsoft Azure-Apps gewähren

Autorisieren Sie die erforderlichen vorveröffentlichten Apps, damit Ihre Instanz ServiceNow API-Aufrufe an Microsoft Azure durchführen kann, um Anwendungs-Workflows für ServiceNow for Teams zu aktivieren.

Vorbereitungen

Installieren Sie Virtual Agent Lite oder Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Virtual Agent mit Messaging-Apps .

Erforderliche Rolle: Externer Administrator (external_app_install_admin). Diese Rolle wird im Basissystem als Teil der Installation des Kanal-Proxy-Plugins installiert.

Um Ihre ServiceNow-Instanz mit Ihrem Microsoft 365-Mandanten zu verbinden und Apps zu autorisieren, müssen Sie sowohl über die Rolle „external_app_install_admin“ als auch über die Rolle des Anwendungsadministrators in Microsoft 365 verfügen. Informationen zu den zugehörigen Microsoft-Rollen finden Sie unter Integrierte Azure AD-Rollen .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die vorveröffentlichten Apps von ServiceNow for Teams sind:

- Notify-Connector: Installieren Sie den Notify-Connector für Microsoft Teams, um die Funktion „Chat to Call“ zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Notify-Connector für Microsoft Teams.
- Anforderungsbasierte Chats
- SSO und Aktivitätsbenachrichtigungen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Installieren Sie Azure-Apps**.
2. Autorisieren Sie die entsprechende App.
   a. Klicken Sie in der Zeile des App-Eintrags auf **Autorisieren**.
   b. Erteilen Sie die Administratoreinwilligung, indem Sie **Akzeptieren**auswählen.

      Informationen zu API-Berechtigungen, die in der ServiceNow-Integration für Microsoft Teams verwendet werden, finden Sie unter ServiceNow für Microsoft Teams Integrations-API-Berechtigungen für anforderungsbasierten Chat und SSO.

   Nach der erfolgreichen Autorisierung wird neben dem App-Namen ein grünes Häkchen angezeigt, und die Schaltfläche **Autorisieren** ändert sich in **Installiert**.

Nächste Maßnahme

Wenn sich der Anwenderprinzipalname von der E-Mail-ID in Ihrer Umgebung unterscheidet, wechseln Sie zu Herstellung von Verbindungen zu Besprechungen aus Microsoft Teams aktivieren. Wenn der Anwenderprinzipalname mit der E-Mail-ID identisch ist, wechseln Sie zu Erstellen Sie die Manifestdatei für vorveröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Herstellung von Verbindungen zu Besprechungen aus Microsoft Teams aktivieren

Erstellen Sie den Datensatz für die OIDC-Providerkonfiguration, mit dem Benutzer eine Verbindung zu Besprechungen in der Anwendung Microsoft Teams herstellen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

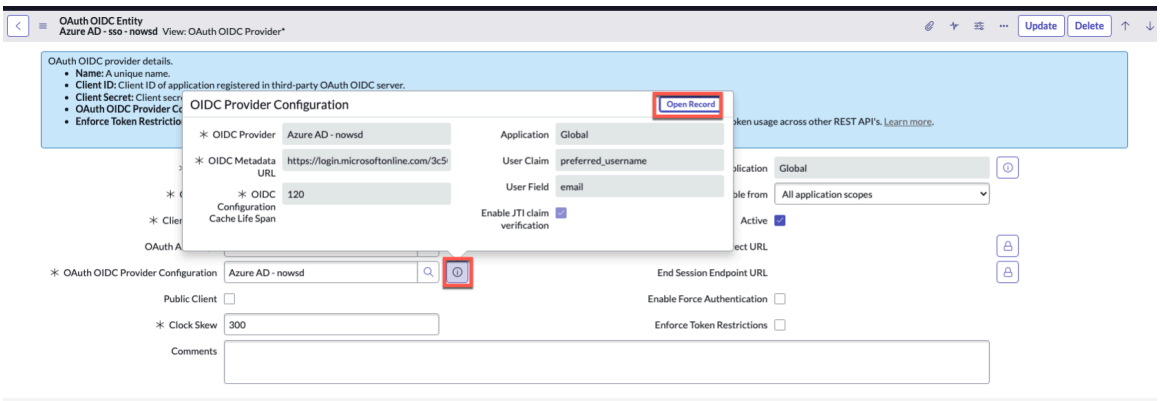
Stellen Sie sicher, dass die Azure-Apps in Ihrer Umgebung installiert sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieser Schritt ist nur erforderlich, wenn sich der UPN von der E-Mail-ID unterscheidet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Wählen Sie den OIDC-Datensatz im Format **Azure AD – sso -**<Mandantenname>, wobei <Mandantenname> dem Namen Ihres Mandanten entspricht.
3. Überprüfen Sie den Eintrag **OAuth-OIDC-Providerkonfiguration**.

Hinweis:
Dieses Feld gilt für Datensätze vom Typ **Externer OIDC-Provider**.



4. Wählen Sie **Datensatz öffnen** aus.
5. Geben Sie im Feld **Benutzeranspruch** den Wert E-Mail ein.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ändern Sie den Mandanten, um vorveröffentlichte Apps zu konfigurieren

Ändern Sie den Mandanten so, dass er vorveröffentlichte Apps in Ihrer Umgebung verwendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Externer Administrator (external_app_install_admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie bereits eine Verbindung für einen anderen Microsoft Teams-Mandanten eingerichtet haben, funktioniert nach dem Wechsel zu einem neuen Mandanten die Integration auf dem ursprünglichen Mandanten nicht mehr. Alle Benutzer, die die Integration mit dem ursprünglichen Mandanten verwenden, können sie nicht mehr verwenden. Wenn Sie nur von selbstkonfigurierten Azure-Apps zu vorveröffentlichten Azure-Apps wechseln, die Integration jedoch im selben Mandanten Microsoft Teams beibehalten, hat dies keine Auswirkungen auf Benutzer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Deinstallieren Sie den verbundenen Mandanten Microsoft Teams aus der ursprünglichen/registrierten Instanz ServiceNow. Installieren Sie dann denselben Mandanten Microsoft Teams in der neuen/erforderlichen Instanz ServiceNow.

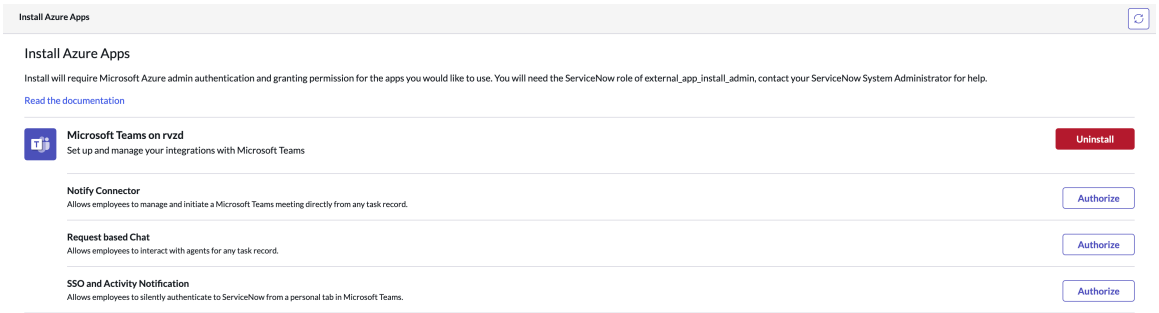
Prozedur

1. Deinstallieren Sie den verbundenen Mandanten Microsoft Teams aus der ursprünglichen ServiceNow-Instanz.

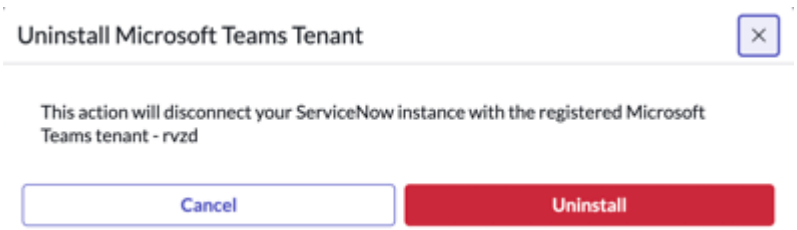
   a. Öffnen Sie Ihre aktuelle/ursprüngliche/registrierte Instanz ServiceNow.

   b. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Installieren Sie Azure-Apps**.

   c. Wählen Sie **Deinstallieren aus**.



   d. Wählen Sie im Dialogfeld „Microsoft Teams-Mandanten deinstallieren“ die Option **Deinstallieren** aus, um verbundene Microsoft Teams in Ihrer Instanz zu deinstallieren.



   Ihr Mandant Microsoft Teams wird von der ursprünglichen/registrierten Instanz ServiceNow getrennt.

2. Installieren Sie denselben Mandanten Microsoft Teams auf der neuen/erforderlichen Instanz ServiceNow.

   a. Öffnen Sie Ihre neue/Zielinstanz ServiceNow.

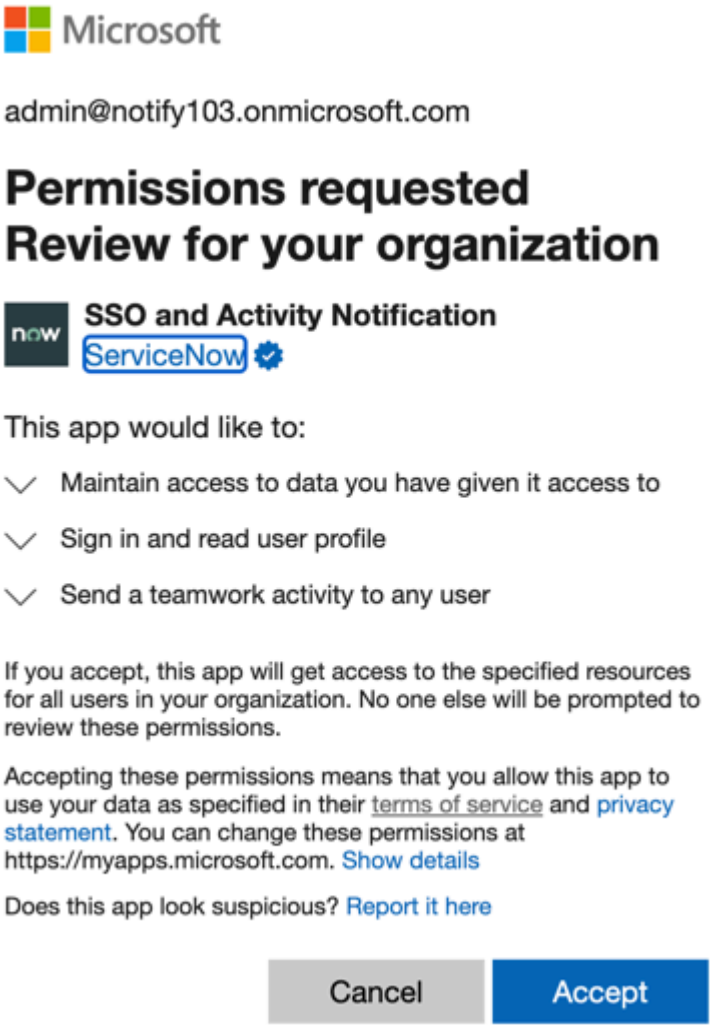
   b. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Installieren Sie Azure-Apps**.

   c. Klicken Sie auf **Installieren**, um dasselbe Microsoft Teams in Ihrer neuen Instanz/Zielinstanz zu installieren.

   d. Wählen Sie die Option **Consent on behalf of your organization** (Einwilligung im Namen Ihrer Organisation), um die Einwilligung für alle Ihre Benutzer bereitzustellen, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Akzeptieren**, um die Einwilligung des Administrators zu erteilen.

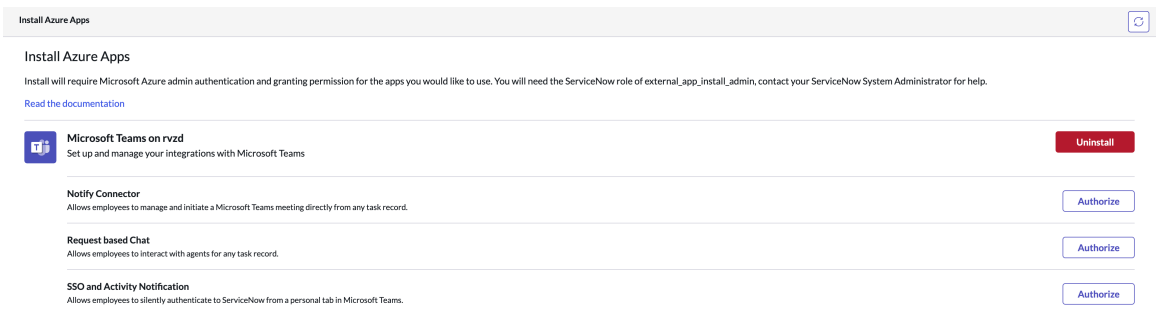
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



e. Sobald der Mandant der ServiceNow-Instanz zugeordnet ist, müssen Sie die Apps durch die Genehmigung des Administrators autorisieren.

Die Apps Notify Connector und Import Chat werden nur angezeigt, wenn Sie in Ihrer Instanz das Notify-Plugin installieren.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **SSO und Aktivitätsbenachrichtigung**: Autorisieren Sie diese App, um in der App Microsoft Teams die Registerkarte **Employee Center** anzuzeigen.
- **Notify Connector**: Autorisieren Sie diese App, damit Mitarbeiter aus einem Aufgabendatensatz eine Microsoft Teams-Besprechung starten können.
- **Request-based Chats** (Anfragebasierte Chats): Autorisieren Sie diese App, damit Mitarbeiter Chats in Microsoft Teams starten und Chatnachrichten in den entsprechenden Datensatz importieren können.

f. Autorisieren Sie die Apps nach Bedarf.

Nächste Maßnahme

Sie müssen die Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorveröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

Überschreiben Sie die Microsoft Teams-Mandantenverbindung

Überschreiben Sie eine vorhandene Mandantenverbindung nur, wenn Sie den verbundenen Microsoft Teams -Mandanten aus irgendeinem Grund nicht aus der ursprünglichen ServiceNow -Instanz deinstallieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Externer Administrator (external_app_install_admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie die Systemeigenschaft sn_now_azure.allow_tenant_override, und legen Sie sie auf true fest. Überschreiben Sie dann die vorhandene Mandantenverbindung Microsoft Teams auf der Seite „Azure-Apps installieren“.

Hinweis:
ServiceNow empfiehlt die Überschreibungsmethode nicht.

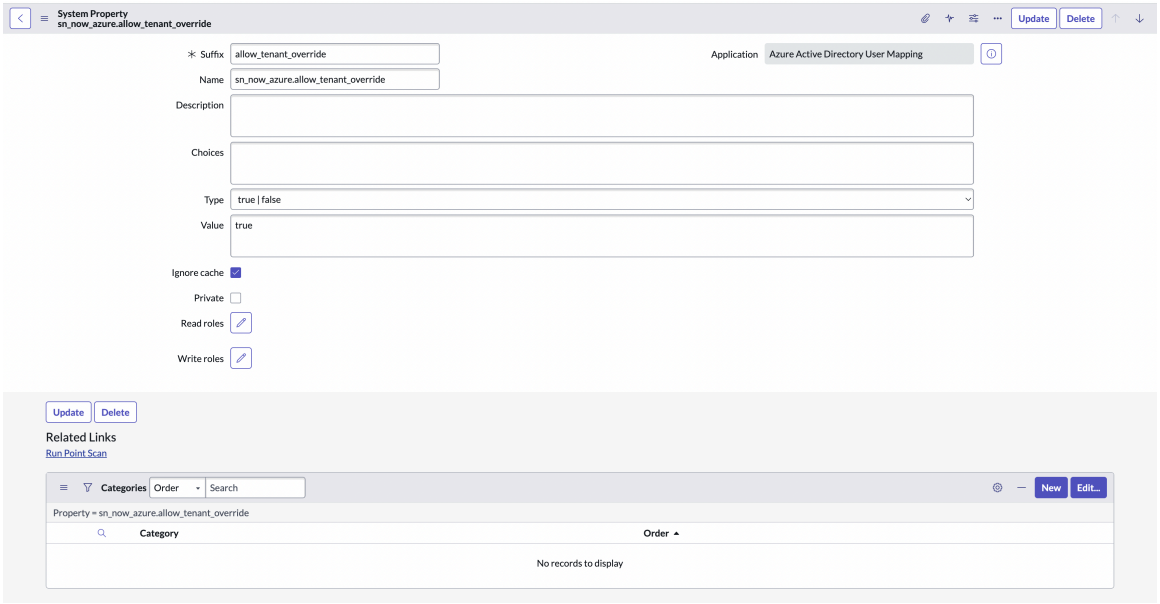
Prozedur

1. Öffnen Sie Ihre neue/Zielinstanz ServiceNow.
2. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
3. Wählen Sie auf der Seite Systemeigenschaften die Option **Neu** aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Systemeigenschaften“ aus.
   - Suchen und wählen Sie **Azure Active Directory-Benutzerzuordnung** als **Anwendung**.
   - Geben Sie **allow_tenant_override** in **Suffix**ein.
   - **Der Namenswert sn_now_azure.allow_tenant_override** wird automatisch in **Name**eingetragen.
   - Wählen Sie **wahr | aus „falsch“** als **Typ**.
   - Geben Sie **true** in **das Feld Wert**ein.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Hinweis:

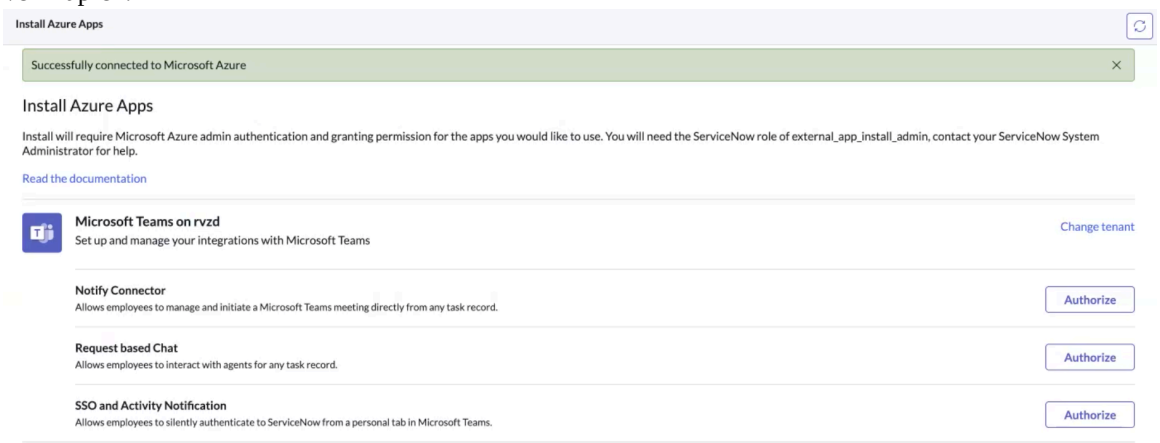
Wenn der Eintrag im Feld **„Wert“** auf „ **false**“ festgelegt ist, sollten Sie mit der Methode zur Deinstallation des verbundenen Mandanten Microsoft Teams aus der ursprünglichen Instanz ServiceNow fortfahren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



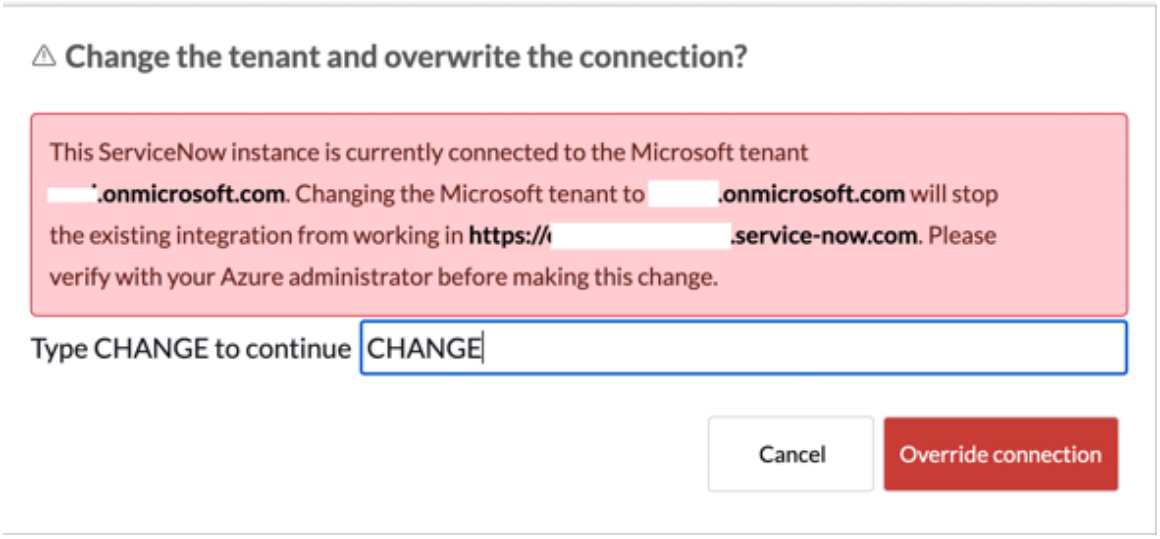
Dadurch wird die Methode zum Überschreiben der Mandantenverbindung Microsoft Teams auf der Seite „Azure-Apps installieren“ aktiviert, indem die Option **Change** -Mandant aktiviert wird.

6. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Installieren Sie Azure-Apps**.
7. Wählen Sie **Change mandant** aus, um den Mandanten mit Ihrer neuen ServiceNow -Instanz zu verknüpfen.



8. Geben Sie **CHANGE ein**, und wählen Sie **Verbindung überschreiben**aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



9. Autorisieren Sie die Apps, indem Sie die Administratoreinwilligung erteilen, nachdem der Mandant der neuen ServiceNow-Instanz zugeordnet wurde.

Erstellen Sie die Manifestdatei für vorveröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter

Erstellen Sie die Manifestdatei ServiceNow für Microsoft Teams aus Ihrer Instanz, und laden Sie sie herunter, damit Microsoft Teams die App ServiceNow für Teams verwenden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: external_app_install_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere ServiceNow -Instanzen mit einem Microsoft Teams -Mandanten verbinden. Weitere Informationen finden Sie unter Integrating multiple ServiceNow instances with a single Microsoft Teams tenant .

Nur ein vorveröffentlichtes App-Setup kann mit dem Mandanten Microsoft Teams verbunden werden.

Hinweis:
Sie können mehrere selbstkonfigurierte App-Umgebungen mit dem Mandanten Microsoft Teams verbinden, da Sie für jede selbstkonfigurierte App-Umgebung separate Azure-Apps erstellen können. Informationen zum Erstellen einer Manifestdatei für selbstkonfigurierte Apps finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für selbstkonfigurierte Apps, und laden Sie sie herunter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Anwendungsmanifest** > **ServiceNow for Teams**.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Der Abschnitt „ **Allgemeine Informationen** “ wird geöffnet.
3. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „ **Allgemeine Informationen** “ aus.

Formular für allgemeine Informationen

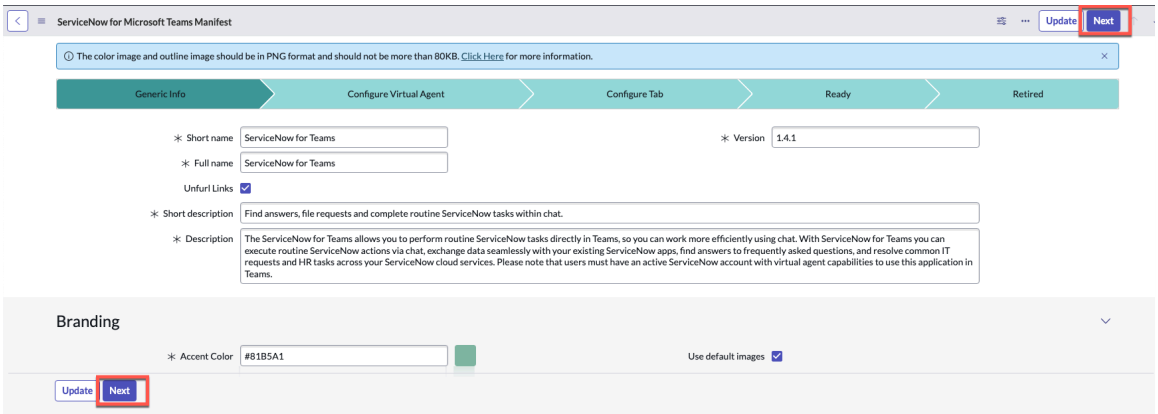
Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Kurzname für die Manifestdatei
Vollständiger Name	Vollständiger Name für die Manifestdatei

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Version	Version der Manifestdatei. Beispiel: 1.0.0.
Links entfalten	Option zum Entfalten der Links in Microsoft Teams. Beim Entfalten von Links wird eine inhaltsreiche Vorschau (adaptive Karte) generiert, wenn ein unterstützter Link in einer Konversation mit einem Benutzer in Microsoft Teams freigegeben wird. Weitere Informationen über das Entfalten von Links finden Sie unter Entfalten Sie die Weblinks im Microsoft Teams-Chat.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Manifestdatei
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Manifestdatei
Akzentfarbe	Anwenderdefinierte Farbe für Konversationen in Microsoft Teams entsprechend dem Unternehmensbranding. Die Akzentfarbe muss im HTML-Farbcodeformat vorliegen.
Standardbilder verwenden	Option zur Verwendung der Standardbilder für das Branding. **Hinweis:** Wenn Sie das Branding des Unternehmens anpassen möchten, deaktivieren Sie die Option **Standardbilder verwenden**, und laden Sie dann die Symbole hoch. Weitere Informationen zur Größe von Symbolen finden Sie unter App-Symbole und Manifestschema-Symbole.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie **Weiter**.

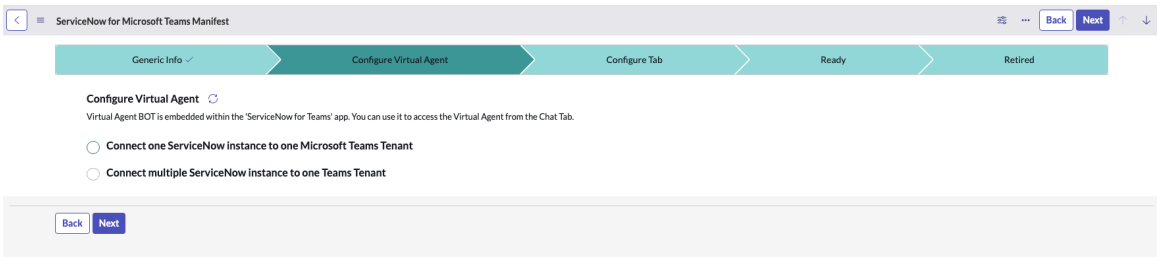


Der Abschnitt „ **Virtual Agent konfigurieren** “ wird geöffnet

6. Wählen Sie im Abschnitt „ **Virtual Agent konfigurieren** “ eine der folgenden Optionen aus.
   - Wählen Sie **Eine einzelne ServiceNow-Instanz mit Ihrem Microsoft Teams-Mandanten verbinden** aus, um eine ServiceNow -Instanz mit einem Microsoft Teams -Mandanten zu verbinden. Die Virtual Agent-Bot-ID wird automatisch ausgefüllt, wenn Sie diese Option auswählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie **Mehrere ServiceNow-Instanzen mit Ihrem Microsoft Teams-Mandanten** verbinden, um mehrere ServiceNow Instanzen mit einem Microsoft Teams Mandanten zu verbinden. Dies gilt für selbstkonfigurierte Apps. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für selbstkonfigurierte Apps, und laden Sie sie herunter.

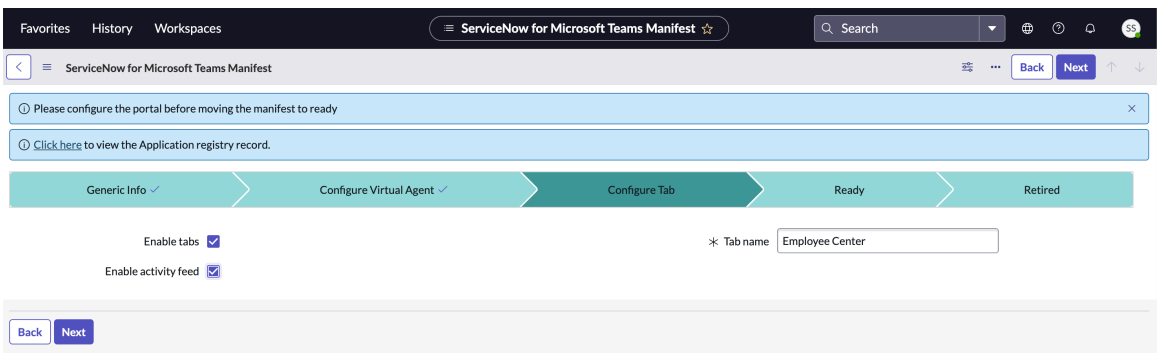


7. Konfigurieren Sie Virtual Agent in Ihrer -Instanz.
   Weitere Informationen finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams .
8. Füllen Sie im Abschnitt „ **Registerkarte konfigurieren** “ die Felder aus.

Formular „Registerkarte konfigurieren“.

Feld	Beschreibung
Registerkarten aktivieren	Option zum Hinzufügen von Registerkarten in der Anwendung Microsoft Teams. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.
Registerkartenname	Name der Serviceportal-Registerkarte, die in der Anwendung Microsoft Teams angezeigt wird.
Aktivieren Sie den Aktivitäts-Feed	Option, um den Aktivitäts-Feed für den Empfang von Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teamszu aktivieren. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.

Für eine selbstkonfigurierte App müssen Sie im Abschnitt „ **Registerkarte konfigurieren** “ die Anwendungs-ID (Client) und die Verzeichnis-ID (Mandant) angeben.



9. Wählen Sie **Weiter**.
   Der Abschnitt „ **Bereit** “ wird geöffnet.
10. Wählen Sie im Abschnitt „ **Bereit** “ die Option **Aktivitäts-Feed** aktivieren, um Benachrichtigungen für Kampagnen zu erhalten.
11. Navigieren Sie zum Anwendungsregistrierungsdatensatz, und zeigen Sie den OIDC-Provider-Konfigurationsdatensatz an.

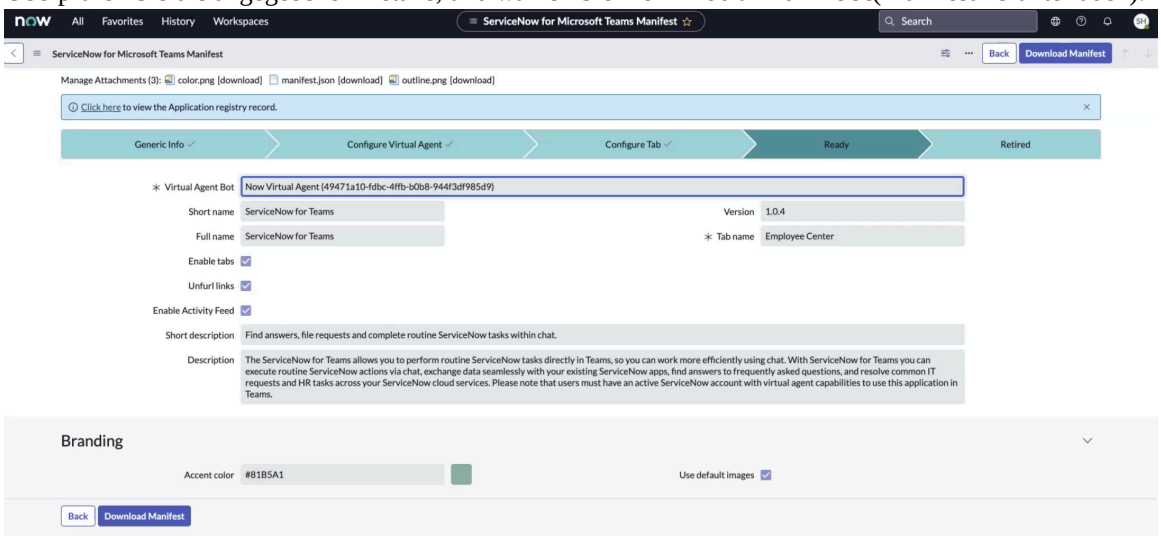
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie den Link in der Informationsnachricht oben auf der Seite aus.
- Navigieren zu **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung** und wählen Sie **Azure AD – sso –**<Tenant-ID> .

Der Anwenderanspruch ist Teil von *id_token*, das von Microsoft Azure AD (Entra ID) abgerufen wird. Das **Feld „Benutzer** “ muss so konfiguriert sein, dass der aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] abgerufene Wert mit dem Wert der Benutzerforderung übereinstimmt.

Hinweis:
Wenn keines der konfigurierten Felder mit dem Wert der Benutzerforderung übereinstimmt, können Sie ein anwenderdefiniertes Feld erstellen und den erforderlichen Wert eingeben.

12. Überprüfen Sie die angegebenen Details, und wählen Sie **Download Manifest**(Manifest herunterladen).



Die Manifestdatei wird im ZIP-Format heruntergeladen.

Nächste Maßnahme
Sie müssen die Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen.

Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen

Laden Sie die Manifestdatei in Microsoft Teams hoch, um Microsoft Teams in Ihre ServiceNow-Instanz zu integrieren.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie die Manifestdatei für vorveröffentlichte Apps haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorveröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Starten Sie die Microsoft Teams-Anwendung.
2. Navigieren zu **Apps** > **Verwalten Sie Ihre Apps**und wählen Sie **Anwenderdefinierte App hochladen**aus.

Automatische Übersetzung

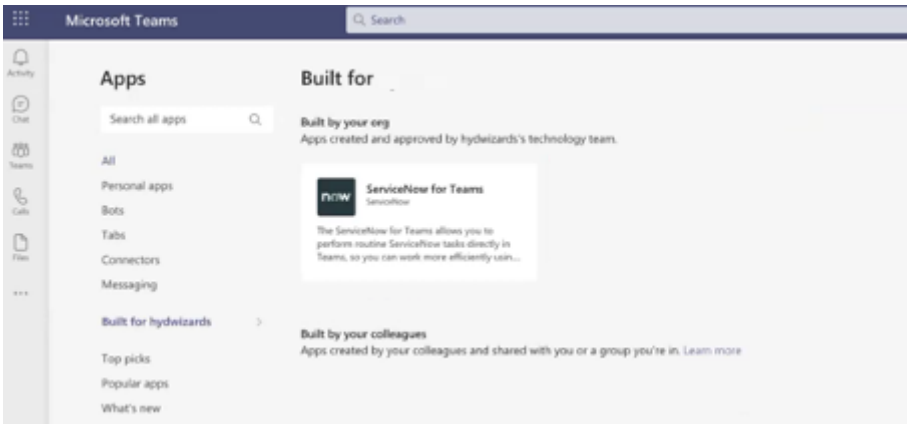
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

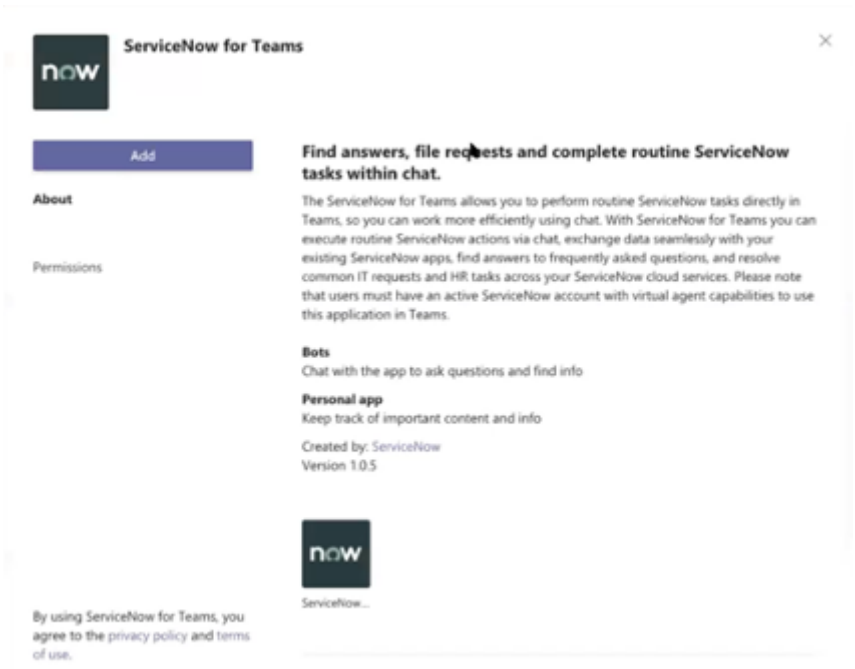
Stellen Sie sicher, dass ServiceNow für Microsoft Teams als Drittanbieter-App in Microsoft Teamszulässig ist. Informationen zum Zulassen von Apps in Microsoft Teamsfinden Sie unter Microsoft Teams Dokumentation .

3. Navigieren Sie zum Speicherort, zu dem die Manifestdatei heruntergeladen wurde, und wählen Sie die ZIP-Datei aus.
4. Klicken Sie auf **Öffnen**.

ServiceNow for Teams wird im Bildschirms **Apps** angezeigt.



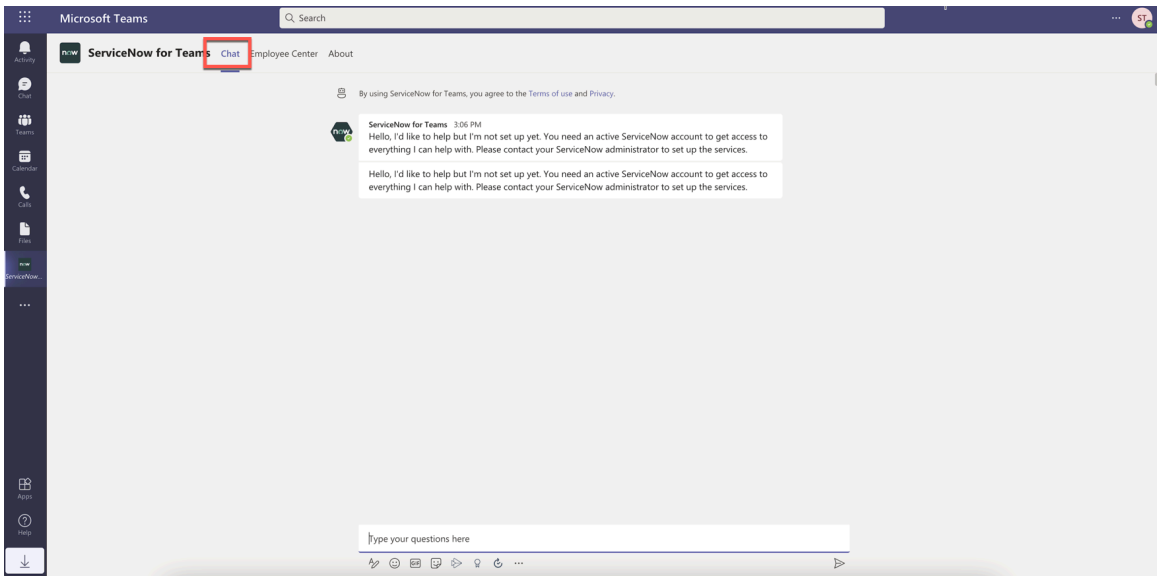
5. Klicken Sie auf die App **ServiceNow for Teams**.
6. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.



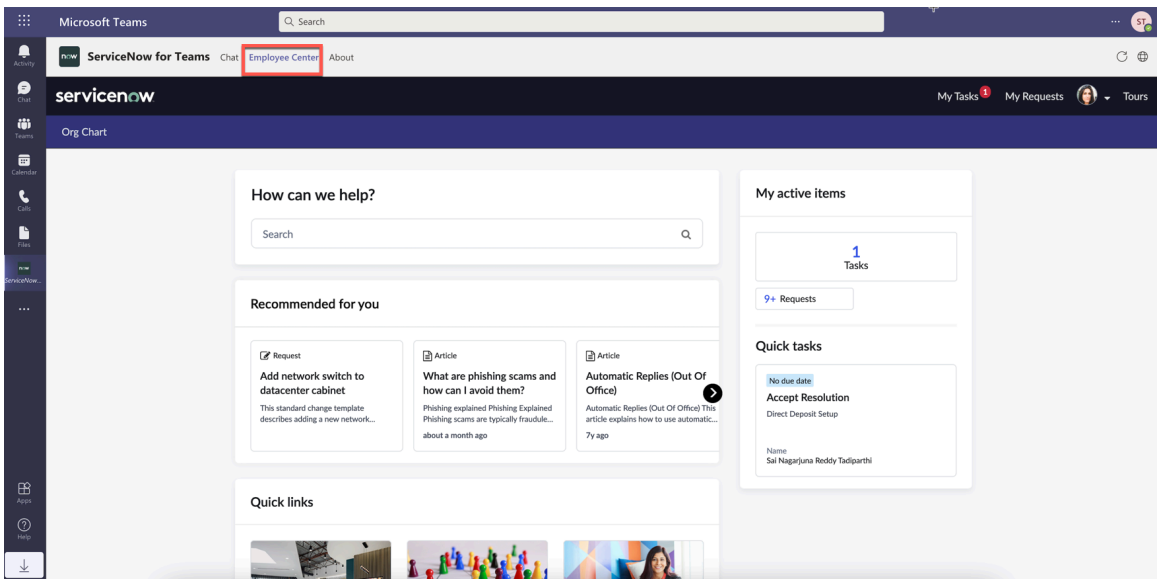
Die App ServiceNow for Microsoft Teams wird in Microsoft Teams angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Chat**: Beginnen Sie Ihr Gespräch mit dem Virtual Agent, um Hilfe zu erhalten.



- **Employee Center**: Klicken Sie auf die Registerkarte **Employee Center**, um die Aktualisierungen der Organisation und den Status Ihrer Aufgaben und Anforderungen anzuzeigen.



Hinweis:
Wenn Sie keine Manifestdatei erstellen möchten, können Sie eine vorhandene Manifestdatei nach Bedarf bearbeiten. Nach dem Aktualisieren der vorhandenen Manifestdatei können Sie die Manifestdatei herunterladen und dann in Microsoft Teams hochladen, damit die Änderungen wirksam werden.

Deaktivieren Sie die Now Virtual Agent

Deaktivieren Sie die App Now Virtual Agent, um doppelte Benachrichtigungen von Microsoft Teams zu vermeiden, wenn Sie ServiceNow für Microsoft Teams in Ihrer Instanz von ServiceNow] installieren und integrieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
Ihre Mitarbeiter werden die App Now Virtual Agent nicht sehen oder verwenden.

Erforderliche Rolle: Microsoft Teams admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow bietet zwei Apps für Microsoft Teamsan:

- Jetzt Virtual Agent

  Diese App zeigt Virtual Agent in Microsoft Teamsan und ist seit 2019 in der App Microsoft Teams verfügbar.

- ServiceNow für Microsoft Teams

  ServiceNow für Microsoft Teams ist eine neue App, die eine breitere Mitarbeiter-Experience bietet, einschließlich und erweitert über Virtual Agenthinaus, mit einer eingebetteten Portal-Experience namens **Employee Center**, und die Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, Mitarbeiter in Microsoft Teams zu kontaktieren, um offene Tickets schnell zu lösen .

Da derselbe Bot (Virtual Agent) in beiden Apps gemeinsam genutzt wird, führt das Blockieren der App Now Virtual Agent auch dazu, dass dieselbe Bot-ID für die App ServiceNow für Microsoft Teams blockiert wird, wodurch Virtual Agent in der App ServiceNow für Microsoft Teams] unbrauchbar wird . Um dieses Problem zu umgehen, muss sichergestellt werden, dass sich die App Now Virtual Agent in der Liste der zulässigen Apps befindet.

Sie müssen zuerst die App Now Virtual Agent blockieren, damit sie für Mitarbeiter nicht mehr angezeigt wird, und dann die App zur Liste der zulässigen Elemente hinzufügen. Nach dieser Konfiguration sehen Ihre Mitarbeiter die App Now Virtual Agent nicht und verwenden sie nicht, können jedoch Virtual Agent innerhalb der App ServiceNow für Microsoft Teams verwenden.

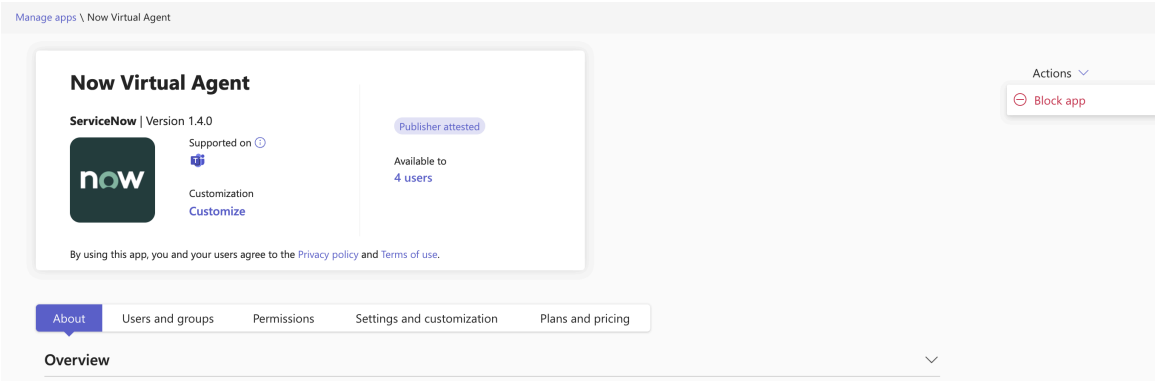
Hinweis:
Es kann bis zu 24 Stunden dauern, bis die Änderungen übernommen werden.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Teams -Administratorportal an.
2. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten**.
3. Geben Sie im Suchfeld Now Virtual Agentein.
4. Wählen Sie die App **Now Virtual Agent** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Aktionen**und dann **App blockieren**aus.



Microsoft Teams-Manifestdatei übersetzen

ServiceNow for Microsoft Teams bietet Unterstützung für die Lokalisierung in mehrere Sprachen mit UTF-8-Zeichencodierung für internationale Zeichen.

Sie müssen die lokalisierten Plugins in Ihrer Instanz aktivieren. Informationen zur Installation des Sprach-Plugins finden Sie unter Sprache aktivieren .

Nach der Installation des Sprach-Plugins müssen Sie die Manifestdatei erstellen, herunterladen und in Microsoft Teams hochladen. Informationen zum Herunterladen der Manifestdatei finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorveröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

Anforderungsbasierter Chatzugriff für Gastbenutzer

Der anforderungsbasierte, vorab veröffentlichte App-Chat-Zugriff ermöglicht einem Gastbenutzer das Starten und Importieren von Chats in einer einzelnen ServiceNow® -für-Microsoft Teams - Instanz.

Die Gastfreigabe ist in Microsoft Azure AD und in ServiceNow for Microsoft Teams standardmäßig aktiviert. Dadurch können Benutzer Gäste zu Teams und Sites einladen und Dateien für Gäste freigeben, ohne die IT-Abteilung um Hilfe bitten zu müssen.

Gäste können die folgenden Aktionen ausführen:

- Chat mit Personen außerhalb ihrer Organisation starten.
- Chatkonversationen mit Personen von außerhalb ihrer Organisation importieren.

Informationen zum Konfigurieren des Zugriffs für Gastbenutzer finden Sie unter Gastzugriff in Microsoft Teams .

Die Gastzugriffskonfiguration gilt für die folgenden Tabellen in der IT Service Management-Integration mit Microsoft Teams und der 'HR-Servicebereitstellung-Integration mit Microsoft Teams:

- HR-Kernaufgabe (sn_hr_core_task)
- HR-Lebenszyklus-Events-Fall (sn_hr_le_case)
- HR-Core-Fall [sn_hr_core_case]
- Anforderungselement (sc_req_item)
- Aufgabe (sc_task)
- Incident (incident)

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anforderung (sc_request)
- Change-Anforderung (change_request)

Der ServiceNow-Systemadministrator kann den Gastzugriff auf andere Tabellen erweitern.

Chatzugriff für Gastbenutzer aktivieren

Aktivieren Sie den Chatzugriff für einen Gastanwender, während Sie ServiceNow® für Microsoft Teams -Einstellungen für eine vorveröffentlichte App konfigurieren.

Vorbereitungen

In einem Upgradeszenario für eine vorveröffentlichte App müssen Sie nach dem Upgradevorgang die Anwendungen „Anforderungsbasierter Chat“, „SSO“ und „Aktivitätsbenachrichtigungen“ erneut autorisieren. Durch die erneute Autorisierung kann Ihre ServiceNow-Instanz API-Aufrufe an Microsoft Azure tätigen. Daher ist ServiceNow für den Microsoft Teams-Anwendungs-Workflow aktiviert, und Ihre Einwilligung für die neuen API-Berechtigungen ist sichergestellt. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für erforderliche Microsoft Azure-Apps gewähren.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Instanz ServiceNow mit Ihrer vorveröffentlichten App Microsoft Teams verbinden, werden die Felder „Mandanten-ID“, „Vollständiger Name des Mandanten“ und „Quelle“ im Formular „Konfigurationen des Teams-Gastbenutzer-Chats“ automatisch ausgefüllt. Wenn Sie Gastbenutzerzugriff gewähren möchten, aktivieren Sie den Gastzugriff im Formular „Chat-Konfiguration für Teams-Gastbenutzer“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Chat-Konfiguration für Teams-Gastbenutzer**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Chat-Konfiguration für Teams-Gastbenutzer“

Feld	Beschreibung
Mandanten-ID	Wird während der Installation der vorveröffentlichten App automatisch ausgefüllt. Die Verzeichnis-ID (Mandanten-ID) von der Anwendungsübersichtsseite im Microsoft Azure-Portal aktualisiert Details in der ServiceNow-Instanz.
Vollständiger Mandantenname	Wird während der Installation der vorveröffentlichten App automatisch ausgefüllt. Vollständiger Domänenname des Mandanten oder Hosts. Beispiel: account1.onmicrosoft.com.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Gastzugriff aktivieren	Option zum Aktivieren des Tokens für Client-Anmeldeinformationen zum Abrufen von Benutzertypdetails. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen nicht aktivieren, tritt ein Fehler auf, wenn der Gast versucht, einen Microsoft Teams-Chat zu starten oder zu importieren. **Hinweis:** Wenn der Gastzugriff aktiviert ist, werden mit dem Wert „sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials“ die Azure-Benutzerdetails in der in „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“ konfigurierten Tabelle „sys_alias“ abgerufen. Wenn der Gastzugriff deaktiviert ist, werden mit dem Wert „sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials“ die Azure-Benutzerdetails in der in „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“ konfigurierten Tabelle „sys_alias“ abgerufen.
Zulässige Gastdomänen	Gastbenutzerdomänen, in denen eingeladene Gäste einen Chat starten oder importieren können. Nur die Mandanten in diesen Domänen können einen Chat starten oder importieren. Listet mehrere Gastdomänennamen als kommagetrennte Werte auf.
Quelle	Wird während der Installation der vorveröffentlichten App automatisch ausgefüllt. Dieses Feld ist dem Modul „Mandantenverbindungen“ zugeordnet.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Gäste, die zu den ausgewählten Gastdomänen gehören, können nun Chats starten oder importieren.

Benutzerpräsenzindikator

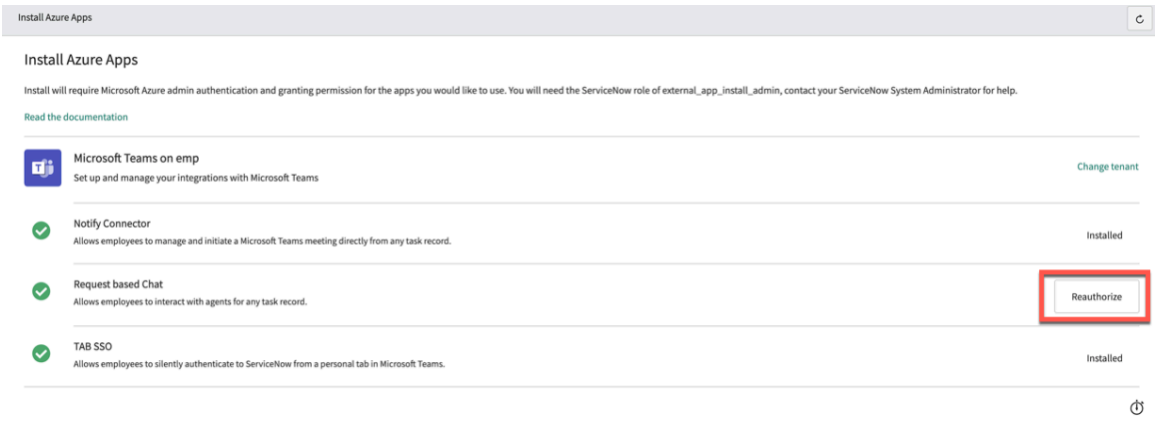
Der Benutzerpräsenzindikator hilft Service Desk-Mitarbeitern, den Status der Benutzer in *Microsoft Teams* zu kennen, bevor sie in *Microsoft Teams* einen Chat starten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Standardmäßig können Service Desk-Mitarbeiter den Status der Benutzer anzeigen, wenn sie in der ServiceNow-Instanz das modale Fenster „Chat starten“ öffnen.

Wenn Sie die Anwendung aktualisieren, müssen Sie **Anforderungsbasierter Chat** auf der Seite **Azure-Apps installieren** erneut autorisieren. Weitere Informationen zur Installation von Azure-Apps finden Sie unter Berechtigungen für erforderliche Microsoft Azure-Apps gewähren.



Das System benötigt 60 Minuten, um im modalen Fenster „Chat starten“ den Benutzerpräsenzstatus zur erstmaligen Verwendung anzuzeigen, wenn Sie auf die *IT Service Management*-Integration mit den Anwendungen *Microsoft Teams* v2.5.0 oder Collaboration Services v3.5 upgraden.

Der Status des Benutzers aus *Microsoft Teams* wird der ServiceNow-Instanz wie in der folgenden Tabelle zugeordnet.

Zuordnung des Benutzerstatus

Benutzerstatus in Microsoft Teams	Im modalen Fenster „Chat starten“ angezeigter Status
'Available', 'AvailableIdle'	available
'Busy', 'BusyIdle', 'DoNotDisturb'	Belegt
'Offline', 'PresenceUnknown'	offline
'Away', 'BeRightBack'	abwesend

Der Benutzerpräsenzstatus wird für 180 Sekunden zwischengespeichert. Wenn also ein Benutzer in *Microsoft Teams* „online“ ist, wird im modalen Fenster „Chat starten“ der Benutzerstatus bis zu 180 Sekunden lang als „online“ angezeigt. Wenn der Benutzerstatus geändert wird, ruft das System den Benutzerstatus nach dem Intervall von 180 Sekunden ab und aktualisiert den Status im modalen Fenster „Chat starten“.

Das Zeitintervall zum Zwischenspeichern des Benutzerstatus ist durch die Systemeigenschaft `sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration` konfigurierbar. Sie können das Zeitintervall ändern, um den Benutzerpräsenzstatus beizubehalten. Weitere Informationen finden Sie unter Cachedauer für Benutzerpräsenzstatus konfigurieren.

Cachedauer für Benutzerpräsenzstatus konfigurieren

Sie können die Systemeigenschaft ändern, um die Cachedauer zu konfigurieren und dadurch den Präsenzstatus des *Microsoft Teams*-Benutzers beizubehalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

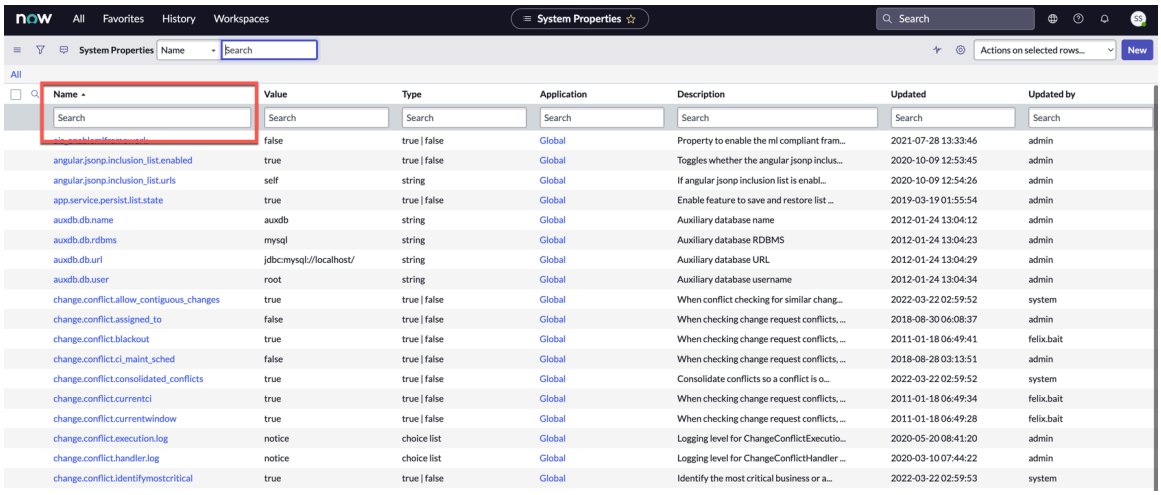
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

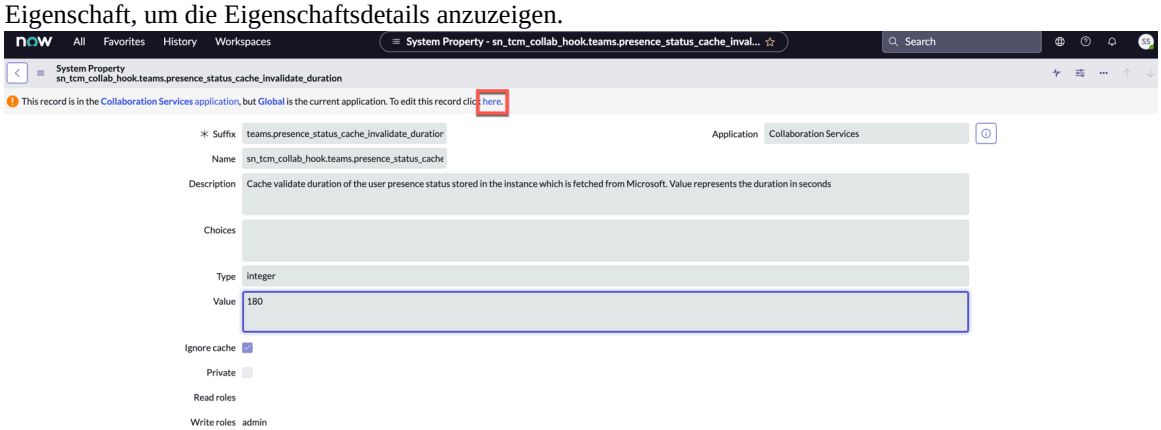
Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.

   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.



2. Suchen Sie in der Spalte „Name“ nach der Systemeigenschaft sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration, und klicken Sie auf die Eigenschaft, um die Eigenschaftsdetails anzuzeigen.



3. Klicken Sie hier, um die Eigenschaftsdetails zu bearbeiten.
4. Definieren Sie die Cachedauer in Sekunden, um den Benutzerpräsenzstatus im Feld **Wert** beizubehalten.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

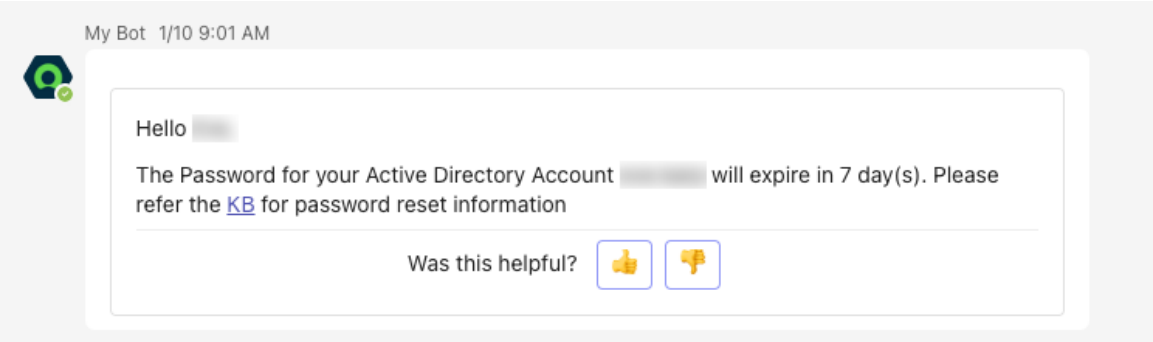
Senden von Benachrichtigungen an Mitarbeiter mithilfe von Microsoft Teams

Integrieren Sie Microsoft Teams mit Mitarbeiter-Center, damit Inhaltsmanager Benachrichtigungen über Microsoft Teamsan Mitarbeiter senden können.

Senden Sie Nachrichten auf Microsoft Teams, um Mitarbeiteraktionen zu unterstützen, z. B. um einen Artikel zu lesen, ein Video anzusehen oder eine Aufgabe auszuführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Mitarbeiter-Center enthält zwei Funktionen, mit denen Inhaltsmanager Mitteilungen an Mitarbeiter senden können:

Erstellen der Mitarbeiterkommunikation mit Content Publishing

Content Publishing bietet einen Workflow zum Erstellen und Veröffentlichen von Mitarbeitermitteilungen.

Content Experiences

Content Experiences bietet eine robuste Veröffentlichungskonfiguration, die die Verfügbarkeit, Dauer und Zielgruppe der Inhalte steuert.

Microsoft Teams mit Mitarbeiter-Center integrieren

In Ihrer Umgebung müssen die folgenden Plugins installiert sein:

- Mitarbeiter-Center Pro [com.snc.employee_center_pro]
- IT Service Management für Microsoft 365 [sn_now_teams_it]
- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- HR Service Delivery for Microsoft 365 [sn_now_teams_hr]
- Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams [sn_va_teams]
- Content Publishing [sn_cd]
- Content Experiences [sn_ca]

Konfigurieren einer Microsoft Teams -Benachrichtigung

1. Benachrichtigungsinhalte für Microsoft Teams erstellen
2. (Optional) Übersetzen Sie den Benachrichtigungsinhalt
3. Veröffentlichen Sie den Inhalt:
   - Verwenden **Content Publishing** > **Zeitplaninhalt** So stellen Sie den Inhalt Mitarbeitern zur Verfügung: Zustellung von Microsoft Teams-Benachrichtigungsinhalten planen
   - Um Inhalte in eine Kampagne mit mehreren Phasen und Kanälen aufzunehmen, verwenden Sie **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**: Erstellen Sie Microsoft Teams -Benachrichtigungsinhalte mit Content Experience Builder

Senden Sie automatische Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teams

Durch das automatische Versenden von Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teams verbessern Sie die Zusammenarbeit und sorgen für eine effiziente Kommunikation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Nach dem Upgrade-Prozess für eine vorveröffentlichte App-Konfiguration müssen Sie die Anwendung SSO und Aktivitätsbenachrichtigungen erneut autorisieren, damit Ihre Instanz ServiceNow API-Aufrufe an Microsoft Azuredurchführen kann. Der Anwendungs-Workflow ServiceNow für Microsoft Teams wird dann aktiviert, und Ihre Zustimmung zu den neuen API-Berechtigungen wird sichergestellt. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für erforderliche Microsoft Azure-Apps gewähren.

Eine Manifestdatei zum Aktivieren der Anzeige von Kampagnenbenachrichtigungen in *`Microsoft Teams`* muss vorhanden sein.

Wenn Mitarbeiter-Center v.24 oder höher konfiguriert ist, ist die Registerkarte „Employee Center“ in Ihrer Anwendung *`Microsoft Teams`* standardmäßig vorhanden. Wenn die Mitarbeiter-Center-Version niedriger als v.24 ist, müssen Sie den Wert des Portals in der Eigenschaft `sn_now_teams.portal.suffix` auf `esc` aktualisieren. Mit diesem Wert wird Employee Center in Ihrer Instanz aktiviert.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Anwendungsmanifest** > **ServiceNow for Teams**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Bereich **Allgemeine Informationen** die Details ein.
   Wählen Sie **Absenden** und dann **Weiter**.
4. Füllen Sie die Details im Abschnitt **Virtual Agent konfigurieren** aus, und wählen Sie dann **Weiter**.
5. Vergewissern Sie sich, dass im Abschnitt **Registerkarte konfigurieren** die Option **Aktivitätsfeed aktivieren** ausgewählt ist, und wählen Sie **Weiter**.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine Basissystem-Manifestdatei ändern, wählen Sie **Aktivitätsfeed aktivieren**, um Benachrichtigungen für Kampagnen zu erhalten.

6. Überprüfen Sie die Details im Abschnitt **Bereit**, und wählen Sie **Manifest herunterladen**.
   Die Manifestdatei wird im ZIP-Format heruntergeladen.
7. Laden Sie die Manifestdatei in Microsoft Teams hoch.
   Weitere Informationen zum Erstellen einer Manifestdatei finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorveröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter. Weitere Informationen zum Hochladen einer Manifestdatei finden Sie unter Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen.

Erstellen Sie eine Kampagne Microsoft Teams mit Content Publishing

Erstellen und verteilen Sie die Microsoft Teams-Kampagnen mithilfe von direkter Inhaltsveröffentlichung, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Benachrichtigungsinhalte für Microsoft Teams erstellen

Erstellen Sie Benachrichtigungen, um Nachrichten durch Kampagnen in Microsoft Teams direkt an Ihre Mitarbeiter zu senden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Installieren Sie die erforderlichen Plugins:
  - Mitarbeiter-Center Pro [com.snc.employee_center_pro]
  - IT Service Management für Microsoft 365 [sn_now_teams_it]
  - Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
  - HR Service Delivery for Microsoft 365 [sn_now_teams_hr]
  - Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams [sn_va_teams]
  - Content Publishing [sn_cd]
  - Content Experiences [sn_ca]
- Erforderliche Rolle: sn_cd.campaign_manager
- Eine Microsoft Teams -Benachrichtigung enthält einen Link zum Erstellen eines Videos, einer URL odereines Aufgabenlinks

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**.
2. Verwenden Sie entweder einen vorhandenen Inhaltsdatensatz, oder erstellen Sie eine Benachrichtigung.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Benachrichtigungsinhalt“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der Benachrichtigung. Der Titel ist nicht der Betreff der Benachrichtigung, obwohl sie identisch sein können. Der Standardwert ist der in der Manifestdatei angegebene App-Name. An den Wert wird der Ausdruck „hat eine neue Kampagne veröffentlicht“ angehängt.
Betreff	Betreff der Benachrichtigung, ähnlich der Betreffzeile in einer E-Mail.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Benachrichtigung.
Mitarbeiter-Center-URL	Mitarbeiter-Center-URL, zu der die Benachrichtigung den Benutzer leitet.
Content-Typ	Option zum Auswählen des Typs der zu sendenden Benachrichtigung. Dieses Feld wird automatisch auf Microsoft Teams gesetzt.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Benachrichtigung aktiv und verfügbar ist.

4. Speichern Sie die Einstellungen, und kehren Sie zur Inhaltsliste zurück.
   - Um neue Inhalte und Einstellungen zu speichern, wählen Sie **Absenden**.
   - Um vorhandene Inhaltseinstellungen zu speichern, wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie den Inhalt Anwendern zur Verfügung: Zustellung von Microsoft Teams-Benachrichtigungsinhalten planen.

Alternativ können Sie mit eine robustere Veröffentlichungskonfiguration erstellen Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences

Zustellung von Microsoft Teams-Benachrichtigungsinhalten planen

Planen Sie die Veröffentlichung von Benachrichtigungen in Microsoft Teams-Kanälen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Zeitplaninhalt**.
2. Wählen Sie den zu planenden Inhalt aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kampagneninhalt“ **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Zeitplaninhalt“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Zeitplaninhalt“ für Microsoft Teams-Benachrichtigungen.
5. Wählen Sie **Absenden** aus.

Formular „Zeitplaninhalt“ für Microsoft Teams-Benachrichtigungen

Füllen Sie das Formular „Zeitplaninhalt“ aus, um die Veröffentlichung von Benachrichtigungen in Microsoft Teams-Kanälen zu planen.

Formular „Zeitplaninhalt“

Feld	Beschreibung
Inhalt	Inhalte oder Informationen, die Sie Mitarbeitern zur Verfügung stellen wollen.
Titel	Name für den Zeitplan-Inhaltsdatensatz. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen des im Feld **Inhalt** gewählten Inhalts festgelegt.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Zeitplan für Inhalte aktiv und für Mitarbeiter verfügbar ist.
Benutzer hinzufügen	Option, um anzugeben, dass Sie bestimmte Benutzer hinzufügen möchten, die Ihre Inhalte anzeigen sollen. Durch Auswahl dieser Option werden die Werte im Feld **Zielgruppe** gelöscht.
Zielgruppe	Namen der Benutzer aus der Liste, die den Inhalt sehen sollen.
Genehmiger	Namen der Benutzer, die den Inhalt genehmigen müssen, bevor er öffentlich verfügbar ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zeitplaninhalt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld kann nur Benutzer mit der Rolle „Inhaltsgenehmiger“ [sn_ca.content_approver] enthalten.
Verarbeitungszeitpunkt	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Inhalt übermittelt, erstellt oder veröffentlicht werden soll.
Inhaltsstatus	Status Ihrer Aufgabeninhalte. • Ausstehend: Der Inhalt wurde noch nicht von den regelmäßigen Aufgaben von Content Publishing verarbeitet. • Geplant: Der Inhalt ist geplant und wartet in der Warteschlange, um verarbeitet zu werden. • Max. überschritten: Der geplante Inhalt hat die zulässige Zeit überschritten. Der Höchstwert wird in der Eigenschaft `sn_cd.todo.max_run_time` konfiguriert. • Fehler: Bei der Planung oder beim Veröffentlichen des Contents ist ein Fehler aufgetreten.
Abgeschlossen am	Datum und Uhrzeit, zu der die regelmäßige Aufgabe „Content Publishing: Aufgaben erstellen“ abgeschlossen wurde.

Übersetzungsunterstützung für Microsoft Teams-Benachrichtigungskampagnen

ServiceNow for Microsoft Teams unterstützt die Lokalisierung in von ServiceNow unterstützte Sprachen in Kampagnen.

ServiceNow übersetzt Kampagneninhalte in die benutzerspezifische Sprache, die in Ihrer ServiceNow-Instanz festgelegt ist. Wenn Sie keine benutzerspezifische Sprache festgelegt haben, stellt Microsoft Teams Kampagneninhalte in der globalen Standardsprache Ihres Systems bereit.

Sie müssen die lokalisierten Plugins in Ihrer Instanz aktivieren, um diese Funktion verwenden zu können. Weitere Informationen zu Plugins und zur Installation des Sprach-Plugins für ServiceNow unterstützte Sprachen finden Sie unter Sprache aktivieren.

Weitere Informationen zu den Spracheinstellungen für eine Instanz finden Sie unter Standardsprache für Instanz festlegen und Anwenderspezifische Sprache.

Weitere Informationen zum Erstellen von Kampagnen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kampagne Microsoft Teams mit Content Publishing und Erstellen Sie Kampagnen vom Typ Microsoft Teams mit dem Content Experience Builder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Planen und Ausführen einer Aufgabe finden Sie unter Geplante Aufgaben .

Hinweis:
Die Feldbezeichnungen **Titel**, **Betreff** und **Beschreibung** im Formular „Benachrichtigungsinhalt“ werden übersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungsinhalte für Microsoft Teams erstellen.

Erstellen Sie Kampagnen vom Typ Microsoft Teams mit dem Content Experience Builder

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie mit dem Content Experience-Generator Kampagnen erstellen, um Inhalte an Mitarbeiter zu verteilen.

Informationen zu Kampagnen sowie Kampagnenpaketen und -phasen finden Sie unter Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences.

Erstellen Sie Microsoft Teams -Benachrichtigungsinhalte mit Content Experience Builder

Erstellen oder platzieren Sie Inhalte mit dem Content Experience-Generator in einem Paket oder einer Phase für eine Microsoft Teams-Kampagne.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager oder sn_cd.content_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Kampagne“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Kampagnenformular im Content Experience Builder.
4. Klicken Sie auf **Speichern**, um auf der Kampagnenseite zu bleiben.
   Wenn Sie auf „ **Absenden** “ klicken, kehren Sie zur Kampagnenliste zurück.

Nächste Maßnahme
Klicken Sie auf „ **Weiter** “ oder auf die Registerkarte „ **Inhaltszeitplan** “, um der Kampagne Phasen und Inhalte hinzuzufügen: Microsoft Teams-Kampagnenphasen mit Campaign Experience-Generator erstellen

Kampagnenformular im Content Experience Builder

Formular „Kampagne“ zum Erstellen von Microsoft Teams-Benachrichtigungsinhalten mit Content Experience-Generator.

Formular „Kampagne“

Feld	Beschreibung
Titel	Eindeutiger Name für die Kampagne
Status	Status der Kampagne • Entwurf: Die Kampagne befindet sich im Erstellungsprozess. Wenn der Kampagne Inhalt und Pakete zugefügt werden, wird die Schaltfläche **Veröffentlichen** im Header des Formulars angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kampagne“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Veröffentlicht: Aktiviert alle Inhalte für eine Zielgruppe. • Bearbeitung: Die Kampagne wird bearbeitet.
Zielgruppe	Namen der Benutzer aus der Liste, die den Inhalt sehen sollen.
Genehmiger	Benutzer, der für die Genehmigung der Kampagne verantwortlich ist.
Startzeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Kampagne gestartet werden soll.
Endzeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Kampagne beendet werden soll.
Kampagne erneut auswerten	Option zum Überprüfen der Zielgruppe für eine Kampagne. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird die regelmäßige Aufgabe *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* einmal ausgeführt. Danach wird die Zielgruppe nie mehr neu bewertet oder geändert. Option zum Anzeigen des Felds **Häufigkeit neu auswerten**, damit Sie festlegen können, wie oft die regelmäßige Aufgabe *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* ausgeführt werden soll. Wenn Ihre Kampagne neu bewertet wird, werden je nach den aktuellen Zielgruppenkriterien Benutzer entfernt oder hinzugefügt.
Häufigkeit neu auswerten	Häufigkeit (in Tagen), mit der Sie die Zielgruppe neu bewerten möchten. Zielgruppen werden nach der Ausführung der regelmäßigen Aufgabe *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* basierend auf dem hier eingegebenen Wert neu bewertet. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen **Kampagne erneut auswerten** aktivieren. Dieses Feld überschreibt den Standardwert (7 Tage), der im Feld **Erneute Auswertung der Kampagne** in der Content Experiences-Systemeigenschaft festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften.
Beschreibung	Beschreibende Informationen über die Kampagne.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Microsoft Teams-Kampagnenphasen mit Campaign Experience-Generator erstellen

Verwenden Sie den Campaign Experience-Generator, um Phasen für Ihre Kampagne zu erstellen. Der Kampagnen-Generator bietet eine einfache Ansicht, die aus einem Einzelfenster besteht, für die Verwaltung von Inhalten und die Zusammenstellung Ihrer Kampagne.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager oder sn_cd.content_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zu Kampagnen sowie Kampagnenpaketen und -phasen finden Sie unter Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**.
2. Wählen Sie die Kampagne aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kampagnenpakete“ **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Kampagnenpaket“

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Kampagnenpakets
Kampagne	Option zum Auswählen einer Kampagne, die dem Kampagnenpaket zugeordnet ist.
Auslösertyp	Option zum Auswählen eines Auslösertyps, der bestimmt, wie das Kampagnenpaket beginnt oder endet. Weitere Informationen zu Auslösern finden Sie unter Auslöser für Kampagnenpakete
Auslöserstart verschieben	Ermöglicht Ihnen, das Enddatum vorwärts oder rückwärts vom Wert im Feld **Auslösertyp** zu verschieben.
Ende angeben	Gibt an, ob das Kampagnenpaket ein bestimmtes Ende haben soll.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Kampagnenpakets.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kampagneninhalt“ **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Kampagneninhalt“

Feld	Beschreibung
Inhalt	Beschreibung des Inhaltsdatensatzes.
Kampagnenpaket	Kampagnenpaket, das dem Inhalt zugeordnet werden soll.
Titel	Titel für den Kampagneninhalt. Dieser Wert wird automatisch gemäß dem Wert im Feld „Inhalt“ aktualisiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Zeitplan für Inhalte aktiv und für Mitarbeiter verfügbar ist.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Kampagnenpakets.

8. Wählen Sie **Absenden**.
9. Wählen Sie im Formular „Kampagne“ **Veröffentlichen**.

Ergebnisse
Die Kampagne wird den Mitarbeitern gemäß der Zeitleiste für regelmäßige Aufgaben zugestellt.

Setup für die Integration vorveröffentlichter Apps mit Microsoft Teams für Agent-Experience

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, schwerwiegende Incidents in der MIM-Workbench (Major Incident Management) über die vorveröffentlichte App-Umgebung Microsoft Teams zu bearbeiten und zu verwalten.

Integrieren Sie die vorveröffentlichte Notify-Connector-App in Microsoft Teams

Richten Sie den Notify-Connector für Microsoft Teams mit der vorveröffentlichten App ein. Sie können die Microsoft Azure-Apps verwenden, anstatt eine separate Microsoft Azure-App für die Integration zu erstellen.

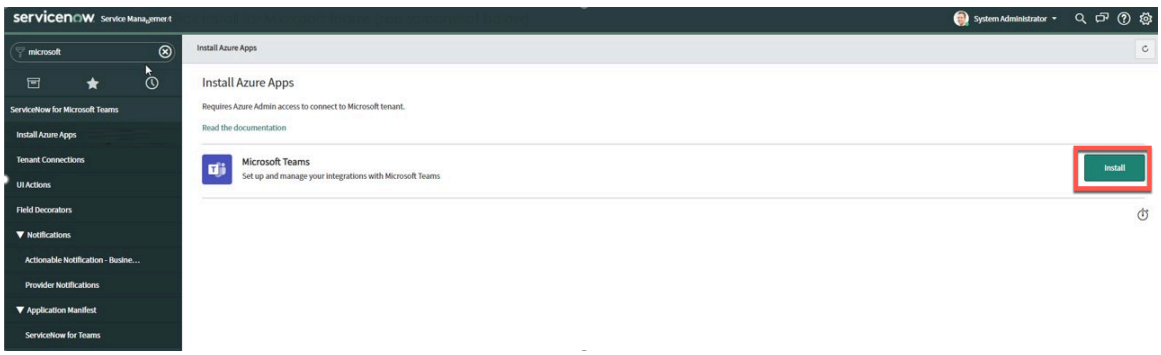
ServiceNow-Instanz mit Microsoft Teams-Mandanten verbinden

Verbinden Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Ihrem Microsoft Teams-Mandanten, um Benutzer in die Lage zu versetzen, ihre Anforderungen in Microsoft Teams zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Externer Administrator (external_app_install_admin)

Prozedur

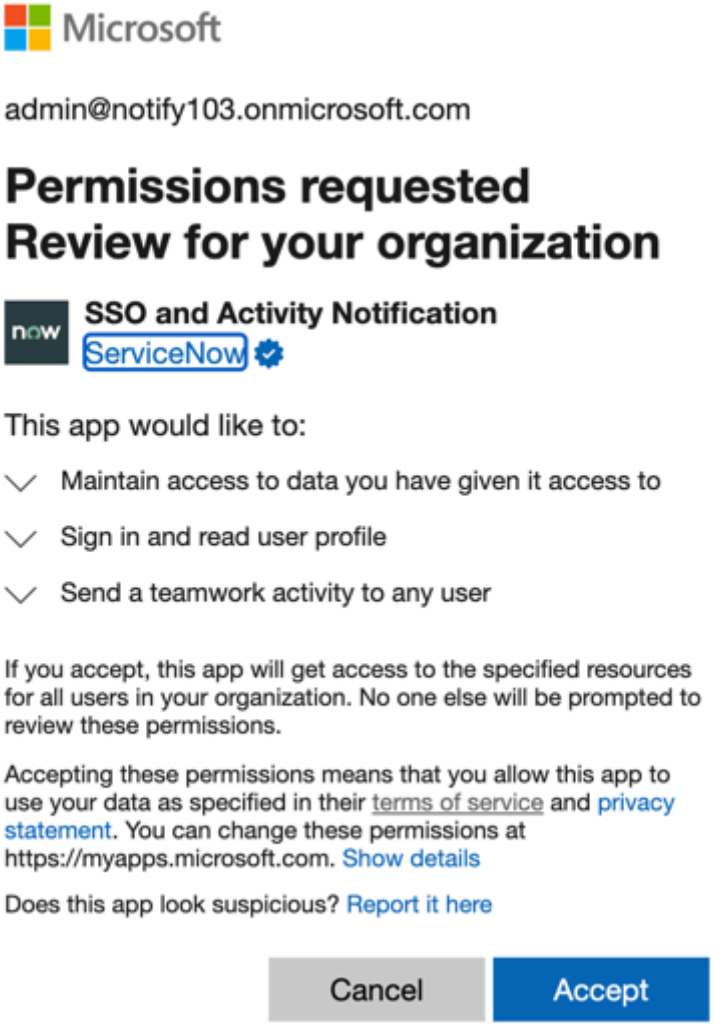
1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Installieren Sie Azure-Apps**.
2. Klicken Sie auf **Verbinden**, um Microsoft Teams in Ihrer Instanz zu installieren.



3. Wählen Sie die Option **Consent on behalf of your organization** (Einwilligung im Namen Ihrer Organisation), um die Einwilligung für alle Ihre Benutzer bereitzustellen, und klicken Sie auf die Schaltfläche **Akzeptieren**, um die Einwilligung des Administrators zu erteilen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



SSO und Aktivitätsbenachrichtigung ist eine der Apps, mit der Benutzer überprüft werden und der Microsoft-Mandant mit der ServiceNow-Instanz verbunden wird. Geben Sie die gewünschten Microsoft-Mandantendetails an, um eine Verbindung zur ServiceNow-Instanz herzustellen.

Wählen Sie die Option **Consent on behalf of your organization** (Einwilligung im Namen Ihrer Organisation), um die Einwilligung für alle Ihre Benutzer bereitzustellen.

Hinweis:
Alle Benutzer müssen auch die Berechtigungen akzeptieren. Werden die Berechtigungen nicht akzeptiert, können die ServiceNow-Integrationen mit Microsoft Teams nicht verwendet werden.

Autorisieren Sie vorveröffentlichte Azure-Apps, um die erforderlichen Berechtigungen zu erteilen

Autorisieren Sie die vorveröffentlichten Apps, damit ServiceNow API-Aufrufe an Microsoft tätigen kann, um alle ServiceNow for Teams-Anwendungs-Workflows zu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Externer Administrator (external_app_install_admin)

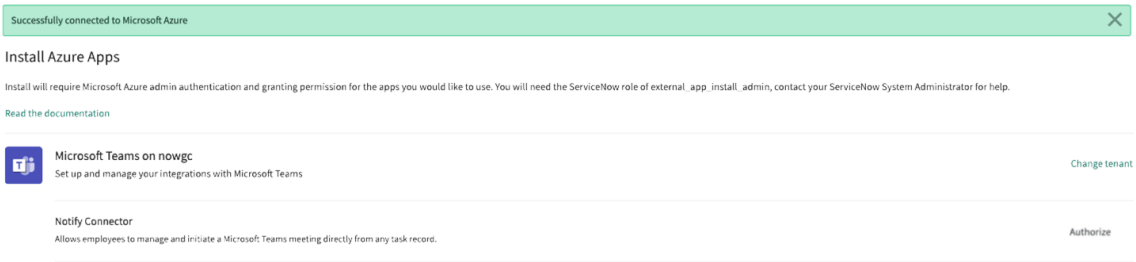
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Ihre ServiceNow-Instanz mit Ihrem M365-Mandanten zu verbinden und Apps zu autorisieren, muss der Benutzer sowohl über die Rolle external_app_install_admin als auch über die Rolle des Anwendungsadministrators in M365 verfügen. Der Anwendungsadministrator ist eine von Microsoft gesteuerte Rolle. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Integrierte Azure AD-Rollen .

Prozedur

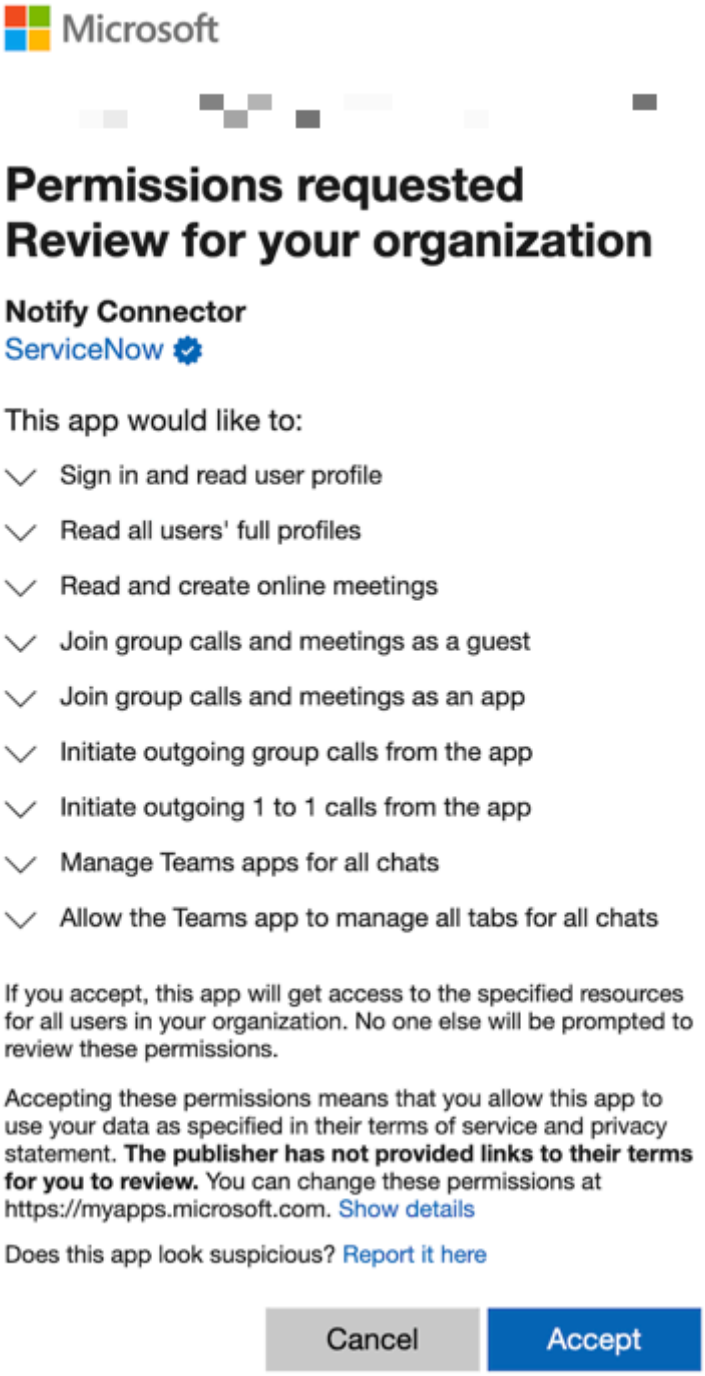
1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Installieren Sie Azure-Apps**.



2. Klicken Sie für Notify Connector auf **Autorisieren**.
3. Erteilen Sie die Administratoreinwilligung, indem Sie **Akzeptieren**auswählen.

> **Hinweis:**
> Zusätzliche Berechtigungen wie „Teams-Apps für alle Chats verwalten“ und „Zulassen, dass die Teams-App alle Registerkarten für alle Chats verwaltet“ sind erforderlich, um eine App für die Erweiterung von Besprechungen zu erstellen und um aus dem schwerwiegenden eine neue Registerkarte für eine Besprechung zu einem schwerwiegenden Incident zu erstellen Incident-Workbench in Microsoft Teams.

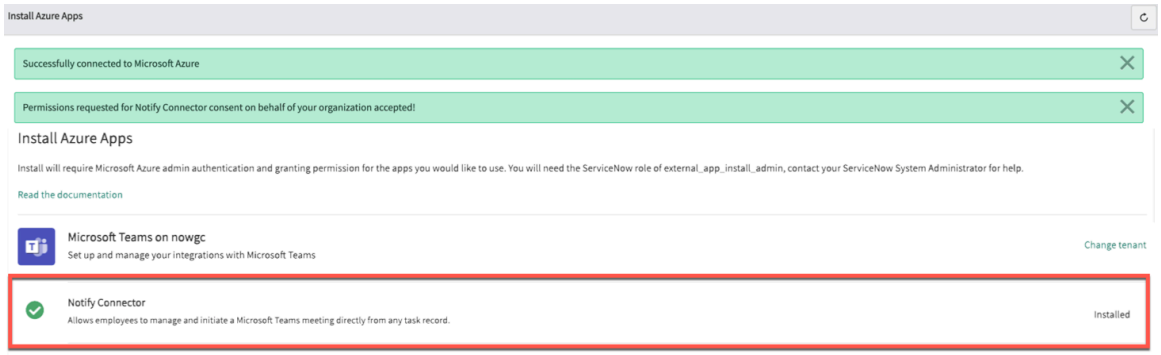
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nach erfolgreicher Autorisierung wird die App als **installiert** angezeigt.



Erstellen Sie einen Serviceanwender, von dem aus Anrufe getätigt werden sollen Microsoft Teams

Konfigurieren Sie den Notify-Connector für Microsoft Teams in Ihrer Umgebung, indem Sie einen Servicebenutzer erstellen, um in Microsoft Teamseine nahtlose Telefonkonferenz-Experience zu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Sie müssen eine Servicebenutzerrolle erstellen, die Onlinebesprechungen im Namen von Anwendern starten kann.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Azure-Portal an.
2. Erstellen Sie einen Serviceanwender.
   a. Navigieren zu **Azure-Services** > **Anwender**.
   b. Wählen Sie **Neuer Anwender aus**.
   c. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Neuer Benutzer

Feld	Beschreibung
Benutzername	Option zur Angabe des Benutzernamens für den Benutzer.
Name	Option zur Angabe des Namens des Benutzers.

   d. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   e. Wählen Sie den erstellten Anwender aus, um die Details anzuzeigen.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass der Serviceanwender über die erforderliche Lizenz/das erforderliche Abonnement und einen gültigen Nutzungsstandort verfügt, um von Microsoft Teamsaus Telefonkonferenzen durchführen zu können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

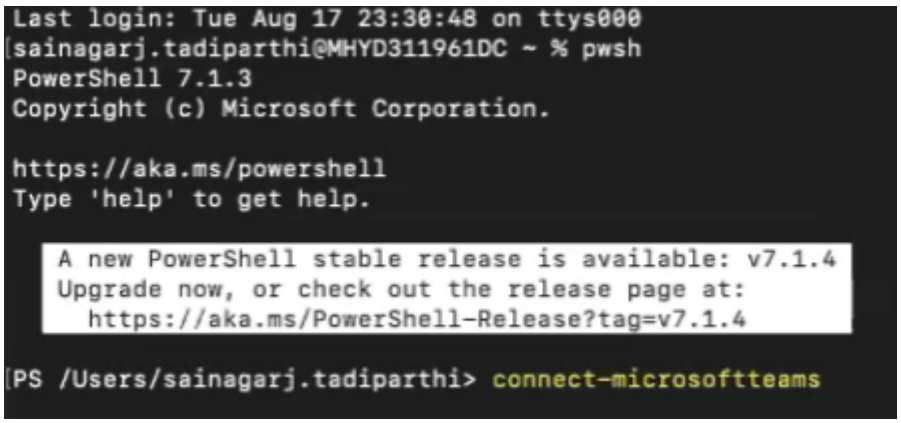
3. Führen Sie den PowerShell-Befehl unter macOS über das Terminal oder unter Windows über die Eingabeaufforderung aus.

   a. Geben Sie den Befehl `pwsh ein`, und drücken Sie die **Eingabetaste**.

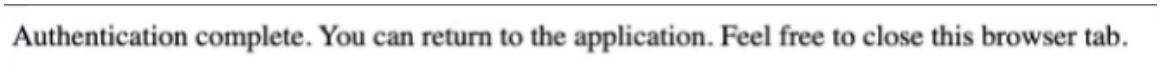
   b. Verbinden Sie den Microsoft-Mandanten mit PowerShell.

   c. Führen Sie den folgenden Befehl in PowerShell aus.

   ```
   connect-microsoftteams
   ```

   Nach erfolgreicher Verbindung wird im Browser eine Bestätigungsmeldung angezeigt.

   PowerShell zeigt auch die Mandantendetails an.

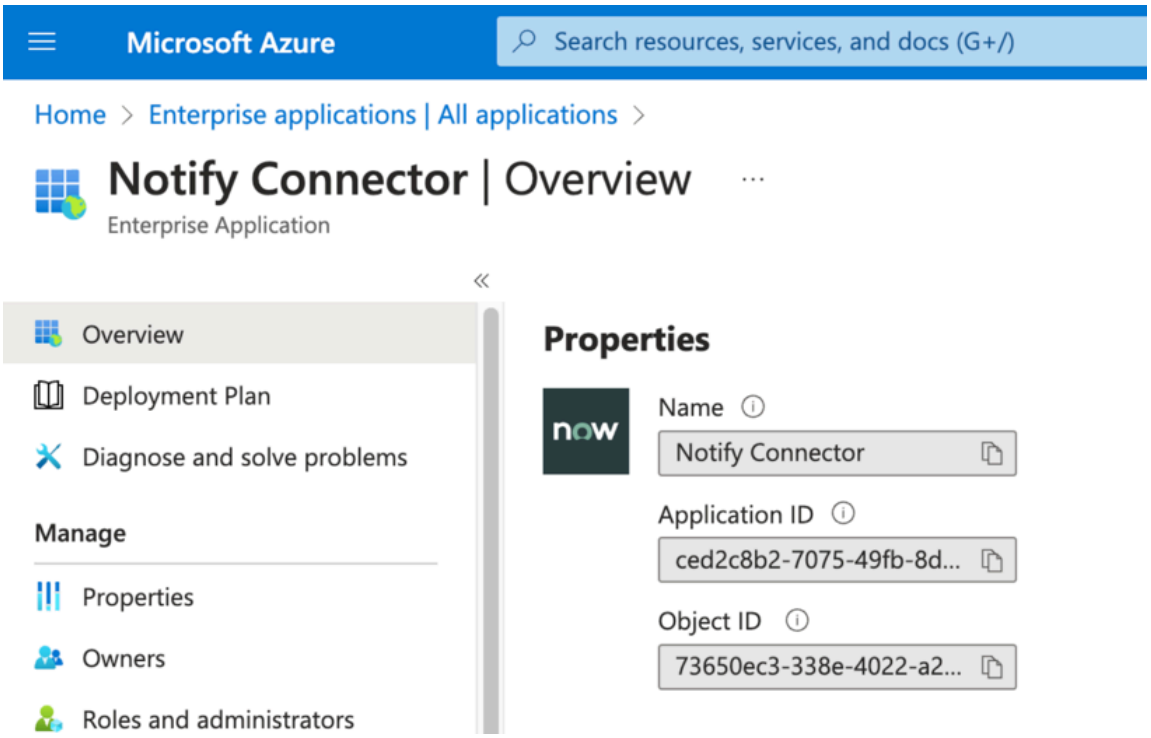
   

4. Führen Sie die Anwendungszugriffsrichtlinie in PowerShell aus.
   Weitere Informationen zur Anwendungszugriffsrichtlinie finden Sie unter Anwendungszugriff für Online-Besprechungen konfigurieren .

   Führen Sie den folgenden Befehl in PowerShell aus.

   Verwenden Sie die App-ID `ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769`, um der Notify-Connector-App Berechtigung zu erteilen. Sie finden die App-ID im Microsoft Azure-Portal im folgenden Pfad: **Homepage** > **Unternehmensanwendungen** > **Alle Anwendungen**. Wählen Sie die App aus, die für den Notify-Connector für Microsoft Teams erstellt wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Syntax:

New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<PolicyName (can be anything)>" -AppIds "<AppIds>" -Description "<Policy Description>"

Example:
If you have a Pre-published (multi tenant) setup, use the application ID from Azure portal.

For Example: New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy" -AppIds "ced2c8b2-7075-49fb-8dc9-7ebb41f89769" -Description "Grant OnlineMeeting Application Permission"



Nach dem erfolgreichen Erteilen der Berechtigungen werden die Details in PowerShell angezeigt.



5. Führen Sie die Benutzerberechtigungsrichtlinie in PowerShell aus.

a. Wechseln Sie zum Microsoft Azure-Portal .

b. Navigieren zu **Homepage** > **Anwender**.

c. Wählen Sie den erstellten Anwender aus.

d. Kopieren Sie die **Objekt-ID** des Anwenders in den Editor.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Führen Sie in PowerShell den Befehl für die Anwenderrichtlinie mit dem PolicyName aus, der dem im vorherigen Schritt erstellten entspricht.

```
Syntax:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"
```

Sie müssen Ihre Anwender-ID im Feld **UserAzureID angeben** und den Befehl in PowerShell ausführen.

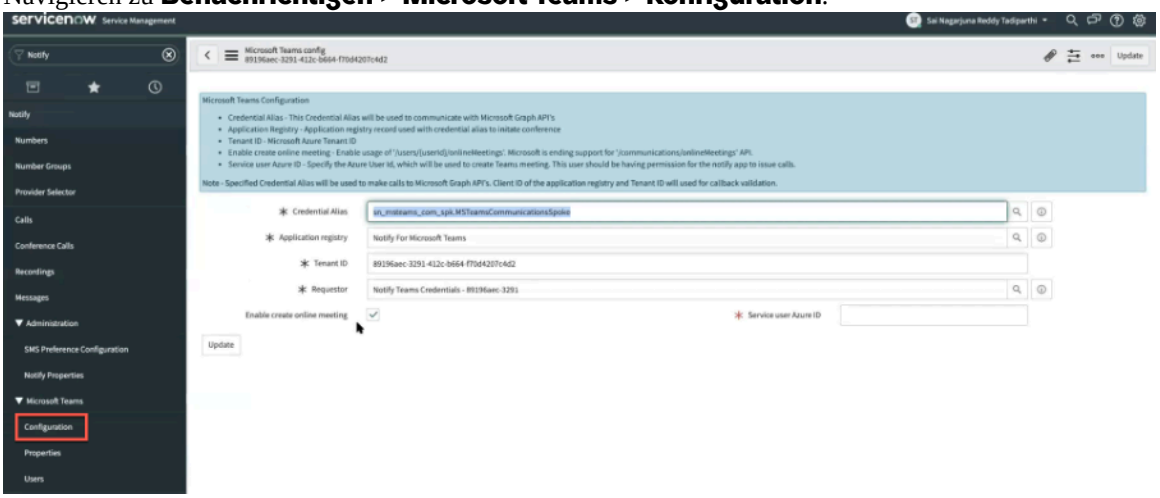
```
Example:

Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
 -PolicyName " OnlineMeetingsAccessPolicy"
```



6. Konfigurieren Sie Microsoft Teams.

a. Öffnen Sie Ihre ServiceNow-Instanz.

b. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Konfiguration**.



c. Fügen Sie die **Objekt-ID** des Benutzers in das Feld **Azure-ID des Serviceanwenders** ein.

Wenn Sie ein Upgrade auf den Notify-Connector für Microsoft Teamsdurchgeführt haben, müssen Sie die **Option Online-Besprechung erstellen**manuell aktivieren. Sie können dann den Wert im Feld „Azure-ID des Serviceanwenders“ aktualisieren.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Integrieren Sie die vorveröffentlichte App „Besprechungserweiterungen“ in Microsoft Teams

Konfigurieren Sie die Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams mithilfe der vorveröffentlichten App.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Notify-Connector für Microsoft Teams ist eine Voraussetzung für die Funktion der App „Besprechungserweiterungen“. Stellen Sie daher sicher, dass Sie das Integrationssetup im Zusammenhang mit dem Notify-Connector für Microsoft Teams abgeschlossen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie die vorveröffentlichte Notify-Connector-App in Microsoft Teams.

Autorisieren Sie vorveröffentlichte Azure-Apps für SSO und Aktivitätsbenachrichtigung, um die erforderlichen Berechtigungen zu erteilen

Autorisieren Sie die vorveröffentlichten Apps für SSO und Aktivitätsbenachrichtigung, damit ServiceNow® API-Aufrufe über eine persönliche Registerkarte in Microsoft Teamstätigen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Externer Administrator (external_app_install_admin)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um Ihre Instanz ServiceNow mit dem -Mandanten Microsoft 365 zu verbinden und Apps zu autorisieren, muss der Benutzer sowohl über die Rolle „external_app_install_admin“ als auch über die Rolle „Anwendungsadministrator“ in Microsoft 365verfügen. Anwendungsadministrator ist eine von Microsoft gesteuerte Rolle. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Integrierte Azure AD-Rollen .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Installieren Sie Azure-Apps**.
2. Wählen Sie **Autorisieren** für SSO und Aktivitätsbenachrichtigung aus.
3. Erteilen Sie die Administratoreinwilligung, indem Sie **Akzeptieren**auswählen.

> **Hinweis:**
> Zusätzliche Berechtigungen wie „Teams-Apps für alle Chats verwalten“ und „Zulassen, dass die Teams-App alle Registerkarten für alle Chats verwaltet“ sind erforderlich, um eine App für die Erweiterung von Besprechungen zu erstellen und um aus dem schwerwiegenden eine neue Registerkarte für eine Besprechung zu einem schwerwiegenden Incident zu erstellen Incident-Workbench in Microsoft Teams.

Nach erfolgreicher Autorisierung wird der Status der App als Installiert angezeigt.

Laden Sie die Manifestdatei herunter

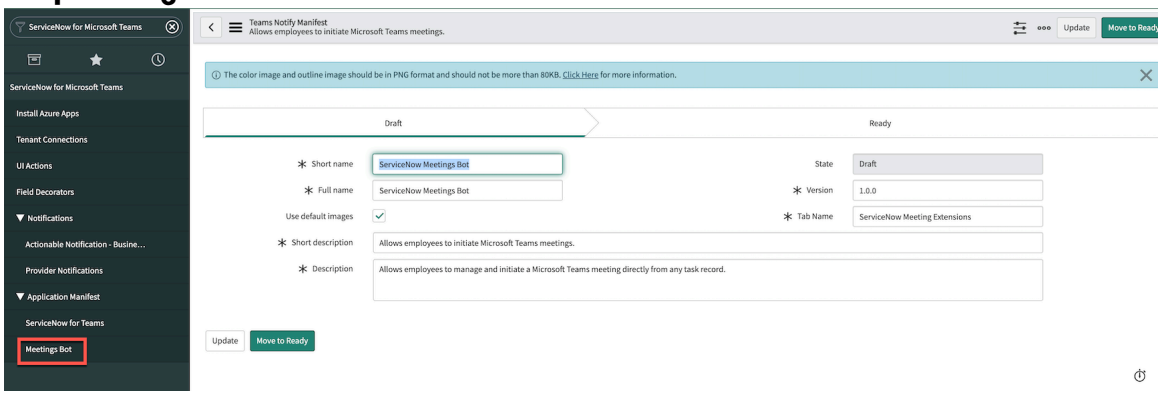
Laden Sie die Manifestdatei des Notify-Connectors für Microsoft Teams aus Ihrer -Instanz herunter.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: external_app_install_admin, admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Anwendungsmanifest** > **Besprechungs-Bot**.



   Nach der Installation der vorveröffentlichten App „ServiceNow for Teams“ werden die Client-ID- und App-ID-Einträge nicht im Manifestbildschirm angezeigt.

2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Manifest für Notify-Connector für Microsoft Teams

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Kurzname des Besprechungs-Bots.
Status	Status der Manifestdatei.
Vollständiger Name	Vollständiger Name des Besprechungs-Bots.
Version	Version des Besprechungs-Bots.
Standardbilder verwenden	Option zum Verwenden von Standardbildern für den Besprechungs-Bot. **Hinweis:** Wenn Sie das Branding des Unternehmens anpassen möchten, deaktivieren Sie die Option **Standardbilder verwenden**, und laden Sie dann die Symbole hoch. Weitere Informationen zur Größe von Symbolen finden Sie unter App-Symbole und Symbole für das Manifestschema. Sie können ein Bild für die Optionen **Farbbild** und **Gliederungsbild** hochladen.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Manifestdatei.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Manifestdatei.

3. Wählen Sie **In Bereit verschieben**.
4. Wählen Sie **Manifest herunterladen**.

   Die Manifestdatei wird auf Ihr System heruntergeladen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren des Notify-Connectors für die App [Microsoft Teams in Microsoft Teams

Konfigurieren Sie die Manifestdatei im Microsoft Teams -Client oder im Admin Center, um den Notify-Connector für die App Microsoft Teams zu verwenden.

Sie können die Manifestdatei mit einem der folgenden Verfahren in Microsoft Teams hochladen.

- Notify-Connector für die App [Microsoft Teams in Microsoft Teamskonfigurieren
- Notify-Connector für die App [Microsoft Teams in Microsoft Teamskonfigurieren

Notify-Connector für die App [Microsoft Teams in Microsoft Teamskonfigurieren

Konfigurieren Sie die Manifestdatei im Client Microsoft Teams, um den Notify-Connector für die App Microsoft Teams] zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: external_app_install_admin, admin

Prozedur

1. Starten Sie Microsoft Teams.
2. Navigieren zu **Apps** > **Verwalten Sie Ihre Apps** > **Laden Sie eine App hoch**.
3. Laden Sie die Manifestdatei mit einem der folgenden Verfahren auf den Microsoft Teams-Client hoch.
   - Wenn Sie Administrator sind, wählen Sie **App in App-Katalog Ihrer Organisation** hochladen aus.
   - Wählen Sie **App an Ihre Organisation übermitteln,** wenn Sie kein Administrator sind und ein Microsoft Teams-Administrator die Genehmigung durchführen soll.
     a. Suchen, wählen und öffnen Sie die heruntergeladene App-Manifestdatei. Eine Bestätigung der Anforderungsübermittlung an Ihren Administrator wird angezeigt.
     b. Melden Sie sich beim Microsoft Teams-Administratorportal als Microsoft Teams-Administrator an.
     c. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten**.
     d. Suchen Sie die App nach Namen, und wählen Sie sie aus, um sie zu öffnen. Der Standardstatus der App ist „Gesperrt“.
     e. Wählen Sie **Veröffentlichen** und anschließend Veröffentlichen unter Ihre **anwenderdefinierte** App veröffentlichen. Popup-Seite. Der App-Status wird in Zulässig geändert.

Es kann einige Zeit dauern, bis die hochgeladene App im Microsoft Teams Admin Center angezeigt wird.

Ergebnisse

Die **ServiceNow Meetings Bot**-Karte wird in Microsoft Teams angezeigt.

Notify-Connector für die App [Microsoft Teams in Microsoft Teamskonfigurieren

Konfigurieren Sie die Manifestdatei im Admin Center Microsoft Teams, um den Notify-Connector für die App Microsoft Teams zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: external_app_install_admin, admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Teams-Adminportal an.
2. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten** > **Laden Sie eine neue App hoch** > **Hochladen**.
3. Suchen Sie die heruntergeladene Manifestdatei, wählen Sie sie aus, und öffnen Sie sie (im Dialogfeld „Anwenderdefinierte App hochladen“).

Ergebnisse

Die **ServiceNow Meetings Bot**-Karte wird in Microsoft Teams angezeigt.

App-ID von ServiceNow Meeting-Erweiterungen in ServiceNow zuordnen

Ordnen Sie die App-ID von ServiceNow Meeting-Erweiterungen in Ihrer ServiceNow-Instanz zu, um die Registerkarte für Meeting-Erweiterungen in Microsoft Teams für eine Telefonkonferenz automatisch hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Microsoft Teams-Administrator

Prozedur

1. Kopieren Sie die ID der Besprechungserweiterungs-App.
   a. Melden Sie sich beim Microsoft Teams-Adminportal an.
   b. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten**.
   c. Suchen und wählen Sie **ServiceNow Meeting Bot**.
   d. Wählen Sie **ServiceNow Meeting-Bot aus**.
   e. Kopieren Sie die App-ID in einen Editor.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass Sie den Wert der **App-ID** und nicht den Wert der **externen App-ID**kopieren.

   Diese **App-ID** muss in den Systemeigenschaften in der ServiceNow-Instanz aktualisiert werden.

2. Fügen Sie die ID der Besprechungserweiterungs-App ein.
   a. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.
   b. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Eigenschaften**.
   c. Aktualisieren Sie das Feld **Anwendungs-ID des Teams-App-Felds für Meeting Extensibility** mit der oben angegebenen App-ID.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Klicken Sie auf **Speichern**.

> **Hinweis:**
> Melden Sie sich beim Microsoft Teams-Portal unter **Apps**an, und öffnen Sie die App **ServiceNow Meetings Bot** mindestens einmal, damit die App Meeting Extensions funktioniert.

Die App „Besprechungserweiterungen“ ist eingerichtet.

Nächste Maßnahme

Nach Abschluss der Integration von -Besprechungserweiterungen mit Microsoft Teamsfinden Sie weitere Informationen im Abschnitt Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams.

Setup für die Integration selbstkonfigurierter Apps in Microsoft Teams

Bereiten Sie Ihre Umgebung für die Einrichtung und Konfiguration von ServiceNow for Microsoft Teams -Integrationen mithilfe der selbstkonfigurierten App vor.

Sie können den Anweisungen entweder in einer selbstkonfigurierten App-Umgebung oder in einer vorveröffentlichten App-Umgebung folgen. Befolgen Sie die Ihrer Umgebung entsprechenden Verfahren zum Implementieren der Funktionalität.

Setup für die Integration selbstkonfigurierter Apps mit Microsoft Teams for Employee Experience

Richten Sie selbstkonfigurierte Apps für die Integration mit IT, HR und Universal-Anforderung über Microsoft Teamsein. Mitarbeiter können in Microsoft Teams mit den Service Desk-Mitarbeitern interagieren, um ihre Probleme zu lösen.

Erstellen Sie die Microsoft Azure-Anwendung, und authentifizieren Sie Anwender für den Zugriff auf das Mitarbeiter-Center in Microsoft Teams

Erstellen Sie im Microsoft Azure-Portal eine Microsoft Azure-Anwendung, damit Service Desk-Mitarbeiter Chatunterhaltungen starten und importieren können, und weisen Sie Benutzern Berechtigungen zum Anzeigen des Mitarbeiter-Center-Dashboards in der Anwendung Microsoft Teams zu.

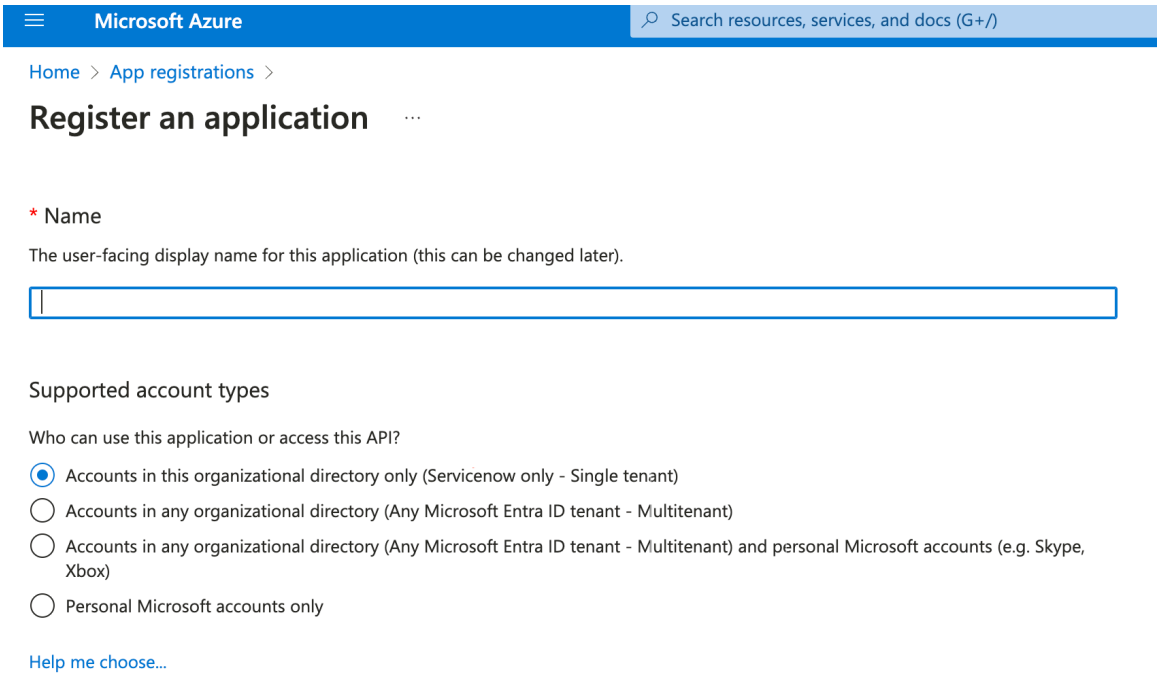
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Microsoft Azure-Administrator

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Azure-Portal an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Microsoft Entra ID** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**.
3. Wählen Sie **Neue Registrierung aus**.
   Das Formular **„Anwendung registrieren“** wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



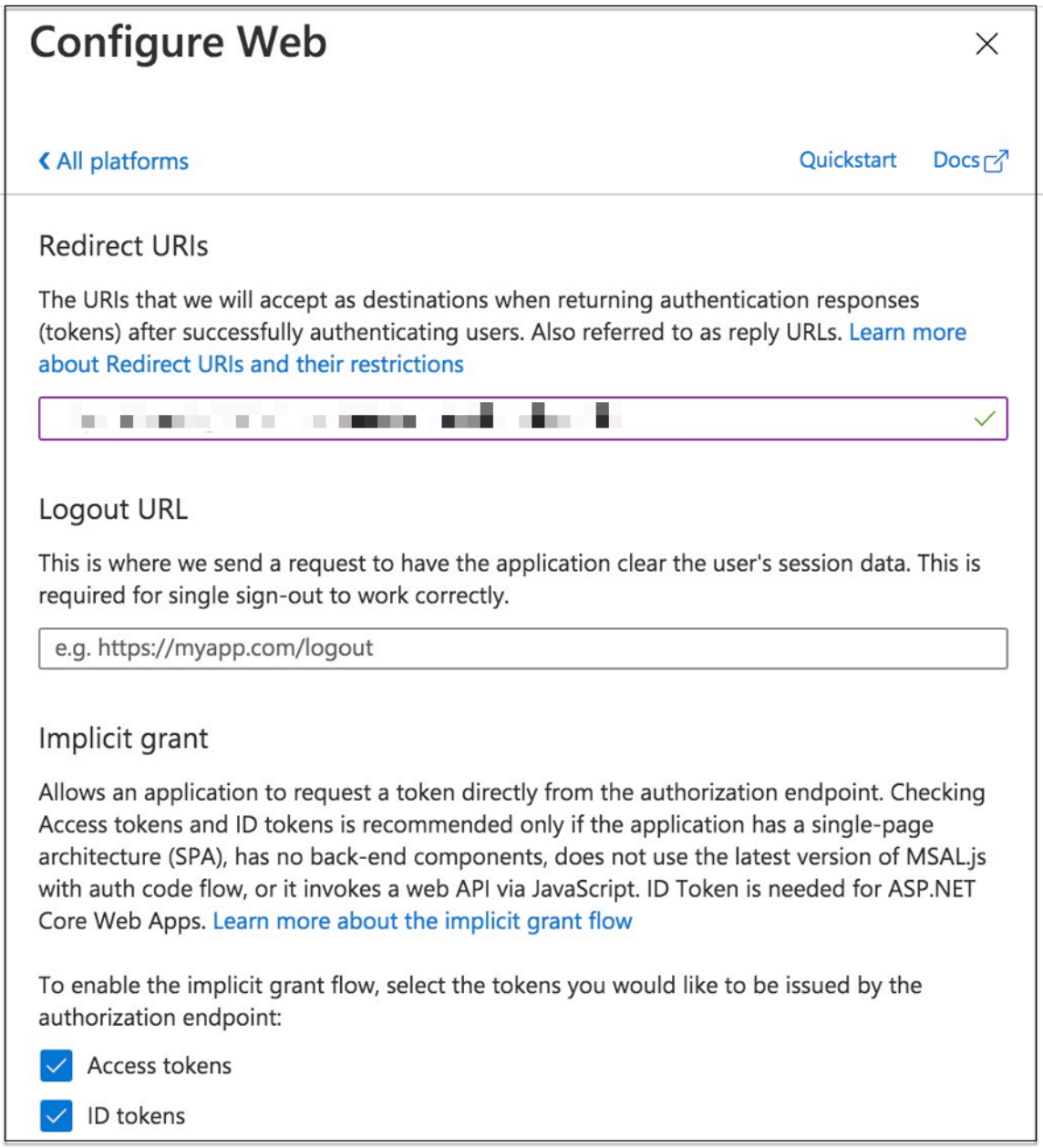
4. Geben Sie auf der Seite Register an application (Anwendung registrieren) den Namen Ihrer Anwendung ein, z. B. ServiceNow Auth app.
5. Wählen Sie **nur Accounts in diesem Organisationsverzeichnis aus (nur ServiceNow – einzelner Mandant)**.
   Weitere Informationen dazu, warum diese Option ausgewählt ist, finden Sie unter Identität und Account-Typen für Single- und Multi-Mandanten-Apps .
6. Wählen Sie **Registrieren** aus.
   Eine neue App Microsoft Azure wird registriert.
7. Navigieren zu **Verwalten** > **Webanwendungen** > **Authentifizierung**.
8. Auswahlvorgang **Fügen Sie eine Plattform hinzu** > **Web**.
9. Füllen Sie die Felder im Formular **„Web konfigurieren“** aus.

Formular „Configure Web“ (Web konfigurieren)

Feld	Beschreibung
Redirect URIs (Umleitungs-URIs)	Geben Sie den Umleitungs-URI an. Der Umleitungs-URI muss das folgende Format haben: https://<instance-url> /sn_now_teams_ms_login.do wobei<instance-url> ist die URL der ServiceNow-Instanz.
Implicit grant (Implizite Gewährung)	Wählen Sie **Zugriffstoken** und **ID-Token aus**.

Automatische Übersetzung

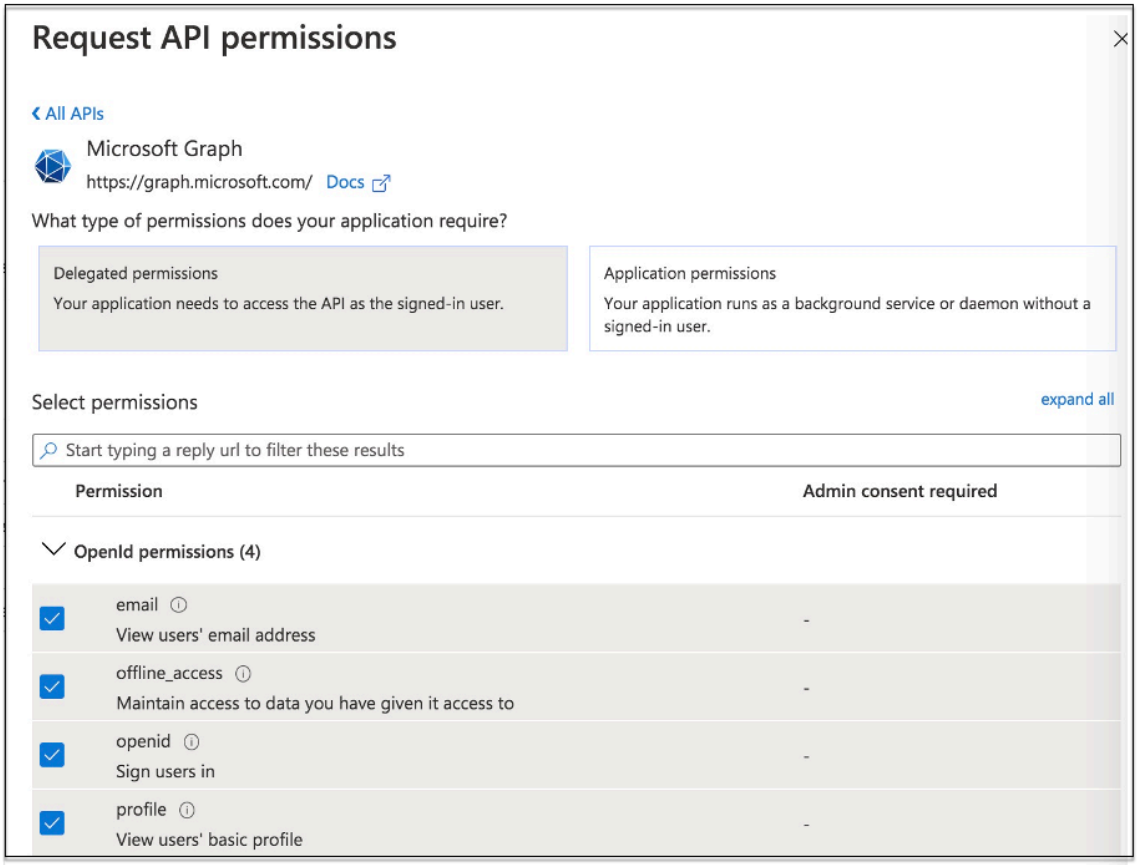
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



10. Wählen Sie **Konfigurieren**.
11. Navigieren zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen** > **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** > **Microsoft Graph**.
12. Wählen Sie **Delegierte Berechtigungen aus**.
13. Wählen Sie das Akkordeon **OpenID-Berechtigungen** und aktivieren Sie die Kontrollkästchen **email**, **offline_access**, **openid**und **Profil**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



14. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
15. Klicken Sie im Bildschirm **API-Berechtigungen** auf den Link **Grant admin consent for {tenant}** (Administratoreinwilligung für {Mandant} gewähren).
16. Wählen Sie im Popup-Dialogfeld **Ja** aus.
17. Navigieren zu **Verwalten** > **Stellen Sie eine API bereit**.
18. Wählen Sie **Festlegen gegen Anwendungs-ID URI**aus, und geben Sie den Anwendungs-URI im folgenden Format ein: api://<instance> .<domain_name> .com/<client_id> .

    Hinweis:
    Die Client-ID basiert auf der App, die Sie verwenden möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Client-IDs für Microsoft 365-Anwendungen.

19. Wählen Sie **Speichern**.
20. Wählen **Sie Bereich hinzufügen**.
    Füllen Sie im Formular **Add a scope (Bereich hinzufügen)** die folgenden Felder aus.

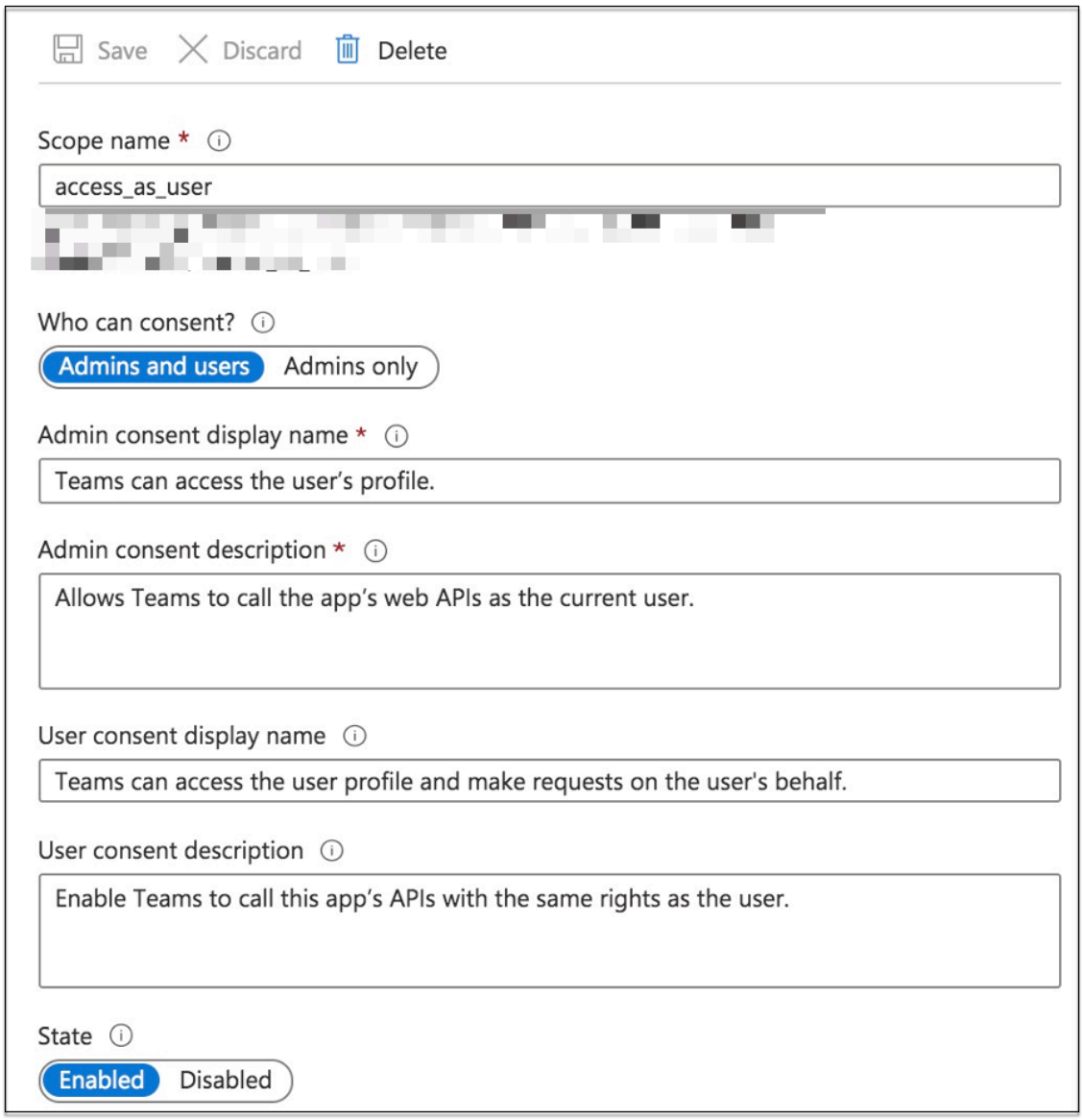
Formular „Add a scope“ (Bereich hinzufügen)

Feld	Beschreibung
Bereichsname	access_as_user
Who can consent (Zum Einwilligen berechtigte Personen)	Administratoren und Benutzer
Admin consent display name (Anzeigename der Administratoreinwilligung)	Teams kann auf das Profil des Benutzers zugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Admin consent description (Beschreibung der Administratoreinwilligung)	Ermöglicht Teams den Aufruf der Web-APIs der App als aktueller Benutzer.
User consent display name (Anzeigename der Benutzereinwilligung)	Teams kann auf das Benutzerprofil zugreifen und im Namen des Benutzers Anforderungen senden.
User consent description (Beschreibung der Benutzereinwilligung)	Ermöglicht Teams den Aufruf der APIs dieser App mit den gleichen Rechten wie der Benutzer.
Status	Aktiviert



21. Wählen Sie die Schaltfläche **Bereich** hinzufügen.
22. Navigieren zu **Autorisierte Client-Anwendungen** > **Fügen Sie eine Client-Anwendung hinzu**.
23. Füllen Sie im Formular **Add a client application (Clientanwendung hinzufügen)** die Felder aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Add a client application“ (Clientanwendung hinzufügen)

Feld	Beschreibung
Client-ID	○ Microsoft Teams Mobil-/Desktopanwendung: **1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264** ○ Wert für Webanwendung Microsoft Teams : **5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346**
Authorized scopes (Autorisierte Bereiche)	Überprüfen Sie den autorisierten Bereich.

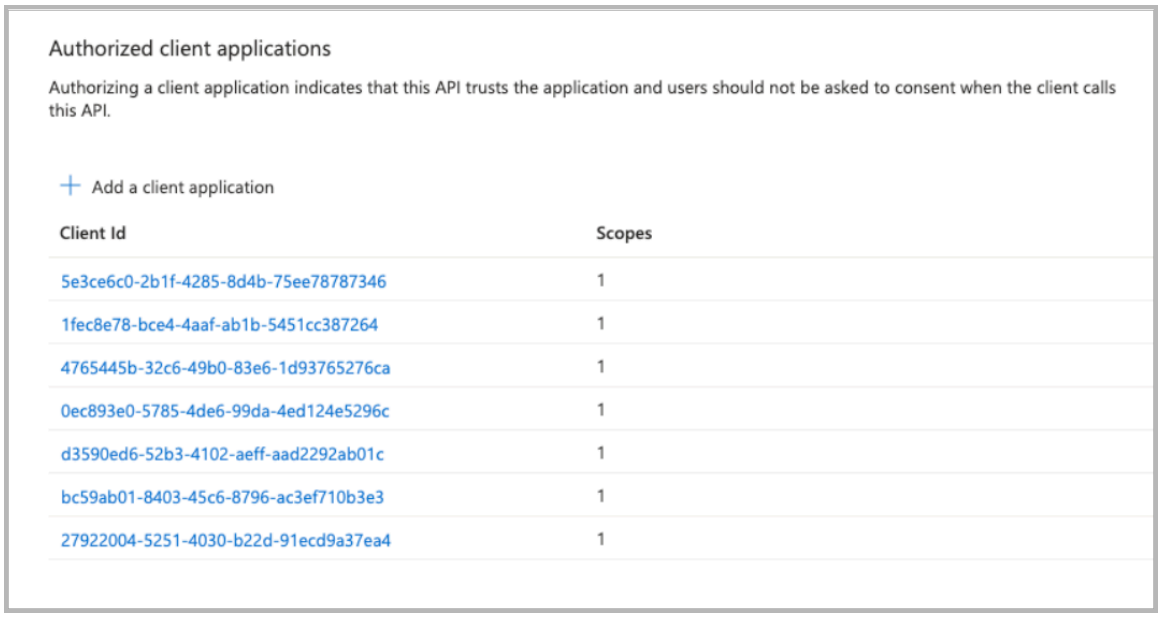
Hinweis:
Fügen Sie für die Verwendung des Mitarbeiter-Centers in Microsoft 365-Anwendungen die folgenden Client-IDs hinzu:

Client-IDs für Microsoft 365-Anwendungen

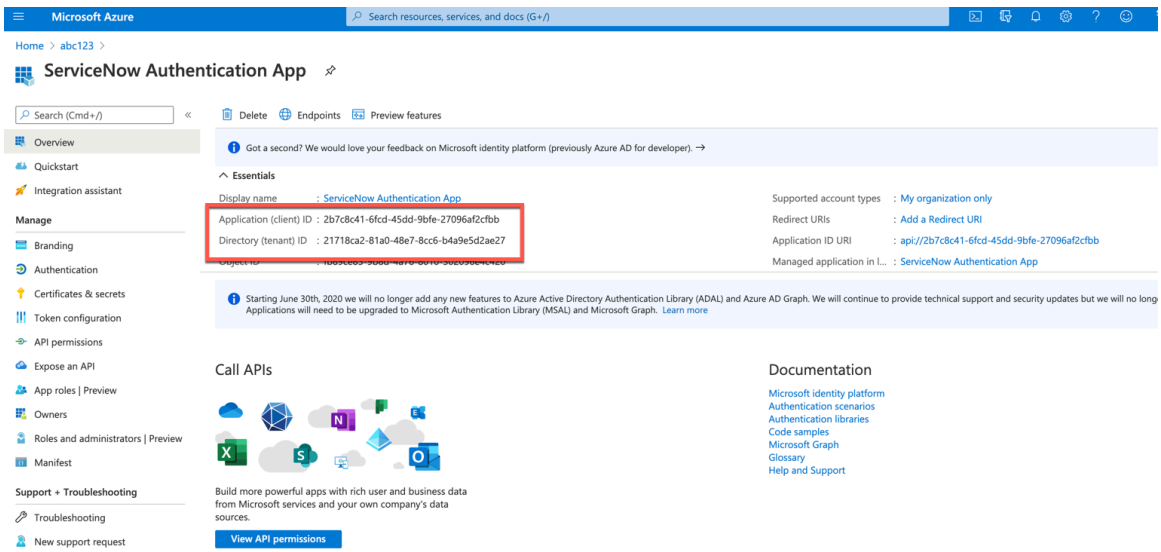
Client-ID	Beschreibung
4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca	Microsoft 365-Webanwendung
0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c	Microsoft 365-Desktopanwendung
d3590ed6-52b3-4102-aeff-aad2292ab01c	Client-ID für die Webanwendung der Outlook-Desktopanwendung
bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3	Client-ID für Outlook-Webanwendung
27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37ea4	Client-ID für Outlook Mobile-Anwendung

Weitere Informationen zu den Client-IDs finden Sie unter Konfigurieren Ihrer Registerkarten-App in Microsoft Entra ID in der Microsoft Teams-Dokumentation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



24. Wählen Sie die Schaltfläche **Anwendung** hinzufügen.
Kopieren Sie die Anwendungs-ID (Client) und die Verzeichnis-ID (Mandant) von der Seite mit der Anwendungsübersicht im Microsoft Azure-Portal, um die Details in der ServiceNow-Instanz zu aktualisieren.



Erstellen Sie die Manifestdatei für selbstkonfigurierte Apps, und laden Sie sie herunter

Erstellen Sie die Manifestdatei ServiceNow für Microsoft Teams aus Ihrer Instanz, und laden Sie sie herunter, damit Microsoft Teams die App ServiceNow für Teams verwenden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: external_app_install_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere ServiceNow -Instanzen mit einem Microsoft Teams -Mandanten verbinden. Weitere Informationen finden Sie unter Integrating multiple ServiceNow instances with a single Microsoft Teams tenant .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mehrere selbstkonfigurierte App-Umgebungen können mit dem Mandanten Microsoft Teams verbunden werden, da Sie für jede selbstkonfigurierte App-Umgebung separate Azure-Apps erstellen können.

Dieser Prozess dient zum Konfigurieren einer Manifestdatei Microsoft Teams, die das Verhalten einer Anwendung in Microsoft Teamsvorschreibt. Informationen zur von ITSM/HR bereitgestellten Manifestgenerierung finden Sie unter Auto-generate the manifest file for uploading on Microsoft Teams , die weitere verfügbare Konfigurationen enthält.

Hinweis:
Sie können nur ein vorveröffentlichtes App-Setup mit dem Mandanten Microsoft Teams verbinden. Informationen zum Erstellen einer Manifestdatei für vorveröffentlichte Apps finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorveröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Anwendungsmanifest** > **ServiceNow for Teams**.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Der Abschnitt „ **Allgemeine Informationen** “ wird geöffnet.
3. Füllen Sie die Felder im Abschnitt „ **Allgemeine Informationen** “ aus.

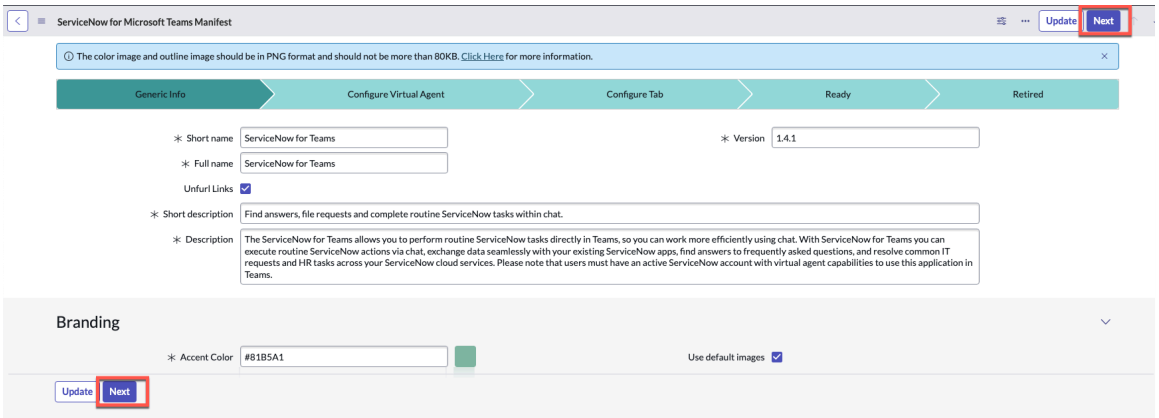
Formular für allgemeine Informationen

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Kurzname für die Manifestdatei
Vollständiger Name	Vollständiger Name für die Manifestdatei
Version	Version der Manifestdatei. Beispiel: 1.0.0.
Links entfalten	Option zum Entfalten der Links in Microsoft Teams. Beim Entfalten von Links wird eine inhaltsreiche Vorschau (adaptive Karte) generiert, wenn ein unterstützter Link in einer Konversation mit einem Benutzer in Microsoft Teams freigegeben wird. Weitere Informationen über das Entfalten von Links finden Sie unter Entfalten Sie die Weblinks im Microsoft Teams-Chat.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Manifestdatei
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Manifestdatei
Akzentfarbe	Anwenderdefinierte Farbe für Konversationen in Microsoft Teams entsprechend dem Unternehmensbranding. Die Akzentfarbe muss im HTML-Farbcodeformat vorliegen.
Standardbilder verwenden	Option zur Verwendung der Standardbilder für das Branding.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

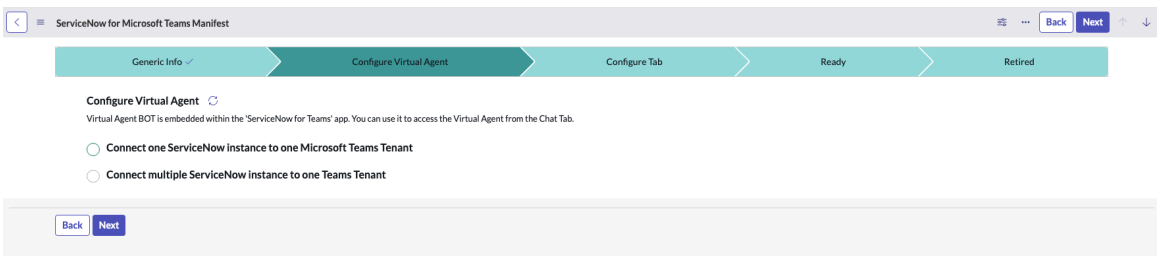
Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie das Branding des Unternehmens anpassen möchten, deaktivieren Sie die Option **Standardbilder verwenden**, und laden Sie dann die Symbole hoch. Weitere Informationen zur Größe von Symbolen finden Sie unter App-Symbole und Manifestschema-Symbole.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie **Weiter**.



Der Abschnitt „ **Virtual Agent konfigurieren** “ wird geöffnet

6. Wählen Sie im Abschnitt „ **Virtual Agent konfigurieren** “ eine der folgenden Optionen aus.
   - Wählen Sie **Eine einzelne ServiceNow-Instanz mit Ihrem Microsoft Teams-Mandanten** verbinden aus, um eine ServiceNow -Instanz mit einem Microsoft Teams -Mandanten zu verbinden. Die Virtual Agent-Bot-ID wird automatisch ausgefüllt, wenn Sie diese Option auswählen. Dies gilt für vorveröffentlichte Apps. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorveröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.
   - Wählen Sie **Mehrere ServiceNow-Instanzen mit Ihrem Microsoft Teams-Mandanten** verbinden, um mehrere ServiceNow Instanzen mit einem Microsoft Teams Mandanten zu verbinden.



Um Virtual Agent in Ihrer Instanz zu konfigurieren, wählen Sie **Virtual Agent konfigurieren**aus. Weitere Informationen finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams.

Informationen zur Integration von Virtual Agent mit Microsoft Teams durch Konfiguration Ihrer eigenen Bots finden Sie unter Virtual Agent in Microsoft Teams mithilfe des selbstkonfigurierten Bots integrieren.

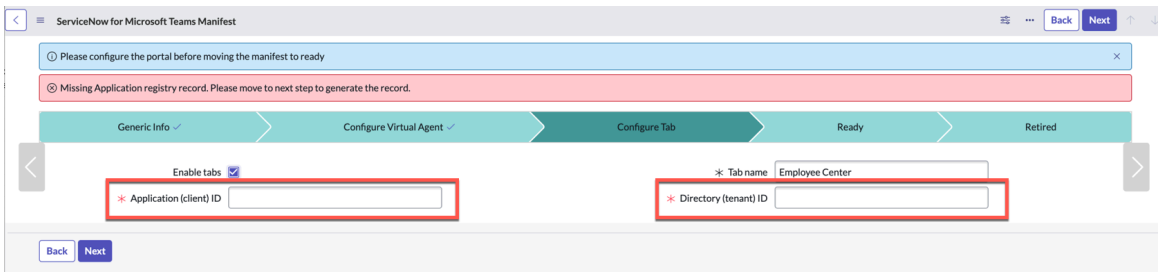
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Füllen Sie im Abschnitt „ **Registerkarte konfigurieren** “ die Felder aus.

Formular „Registerkarte konfigurieren“.

Feld	Beschreibung
Registerkarten aktivieren	Option zum Hinzufügen von Registerkarten in der Anwendung Microsoft Teams. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.
Registerkartenname	Name der Serviceportal-Registerkarte, die in der Anwendung Microsoft Teams angezeigt wird.
Aktivieren Sie den Aktivitäts-Feed	Option, um den Aktivitäts-Feed für den Empfang von Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teamszu aktivieren. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.
Anwendungs-ID (Client)	Client-ID der Azure-App.
Verzeichnis-ID (Mandant)	Mandanten-ID der Azure-App.

Für eine selbstkonfigurierte App müssen Sie im Abschnitt „ **Registerkarte konfigurieren** “ die Anwendungs-ID (Client) und die Verzeichnis-ID (Mandant) angeben. Die Mandanten-ID und die Client-ID (App-ID) können aus dem Azure-Portal abgerufen werden.



8. Wählen Sie **Weiter**.
Der Abschnitt „ **Bereit** “ wird geöffnet.

9. Wählen Sie im Abschnitt „ **Bereit** “ die Option **Aktivitäts-Feed** aktivieren, um Benachrichtigungen für Kampagnen zu erhalten.

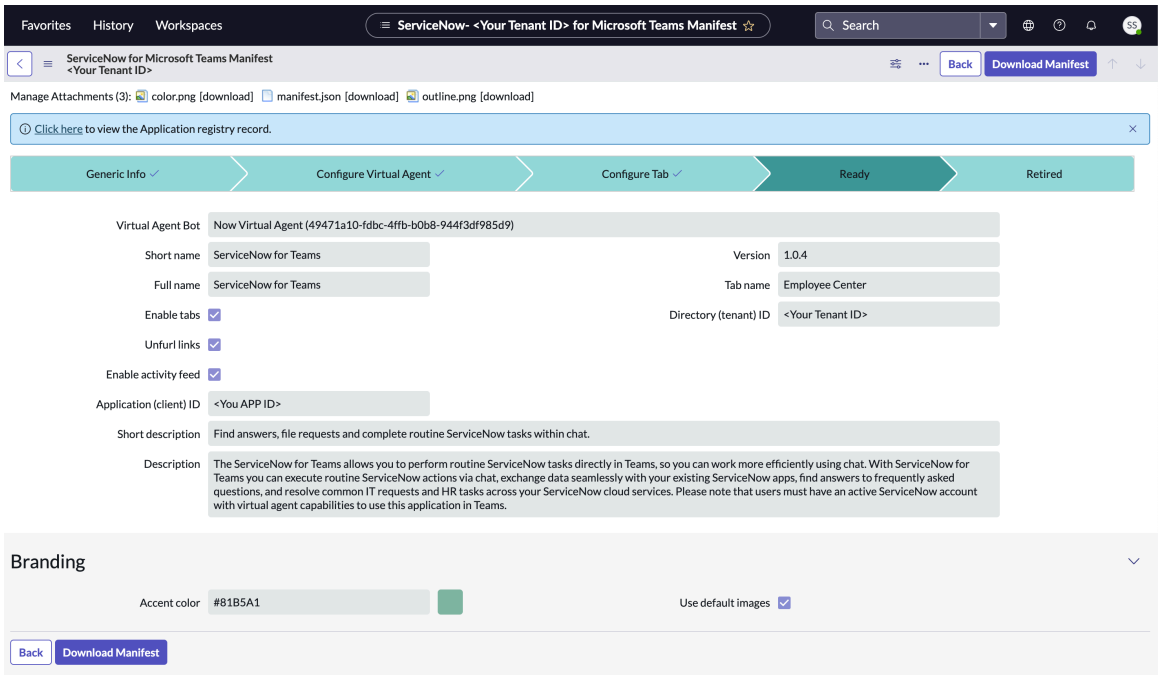
10. Navigieren Sie zum Anwendungsregistrierungsdatensatz, und zeigen Sie den OIDC-Provider-Konfigurationsdatensatz an.
    - Wählen Sie den Link in der Informationsnachricht oben auf der Seite aus.
    - Navigieren zu **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung** und wählen Sie **Azure AD –**<Tenant-ID> .

    Der Anwenderanspruch ist Teil von `id_token`, das von Microsoft Azure AD (Entra ID) abgerufen wird. Das **Feld „Benutzer** “ muss so konfiguriert sein, dass der aus der Tabelle „Benutzer“ [sys_user] abgerufene Wert mit dem Wert der Benutzerforderung übereinstimmt.

    Hinweis:
    Wenn keines der konfigurierten Felder mit dem Wert der Benutzerforderung übereinstimmt, können Sie ein anwenderdefiniertes Feld erstellen und den erforderlichen Wert eingeben.

11. Überprüfen Sie die angegebenen Details, und wählen Sie **Download Manifest**(Manifest herunterladen).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Manifestdatei wird im ZIP-Format heruntergeladen, und es wird eine Anwendungsregistrierung erstellt.

Nächste Maßnahme

Sie müssen die Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen.

Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen

Laden Sie die Manifestdatei in Microsoft Teams hoch, um Microsoft Teams in Ihre Instanz ServiceNow] zu integrieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie über die Manifestdatei für selbstkonfigurierte Apps verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für selbstkonfigurierte Apps, und laden Sie sie herunter.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

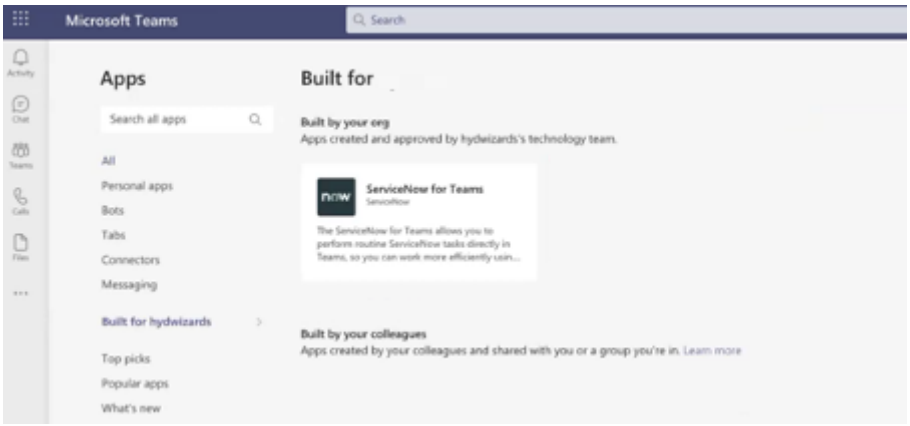
1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Teams.
2. Navigieren zu **Apps** > **Laden Sie eine anwenderdefinierte App hoch**.

> **Hinweis:**
>
> Stellen Sie sicher, dass ServiceNow für Microsoft Teams als Drittanbieter-App in Microsoft Teamszulässig ist. Informationen zum Zulassen von Apps in Microsoft Teamsfinden Sie unter Microsoft Teams Dokumentation .

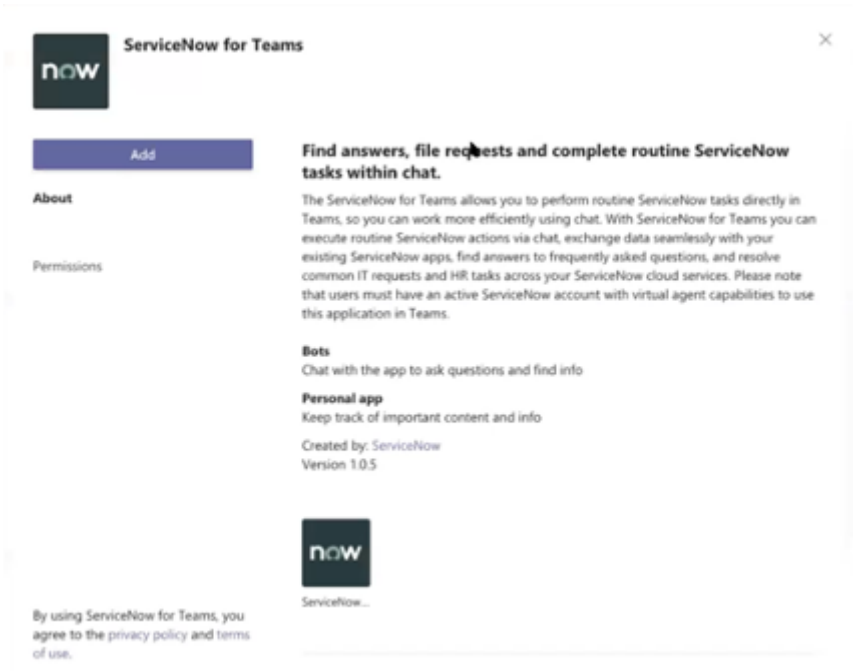
3. Navigieren Sie zum Speicherort, zu dem die Manifestdatei heruntergeladen wurde, und wählen Sie die ZIP-Datei aus.
4. Wählen Sie **Öffnen**.

ServiceNow for Teams wird im **Apps** -Bildschirm angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



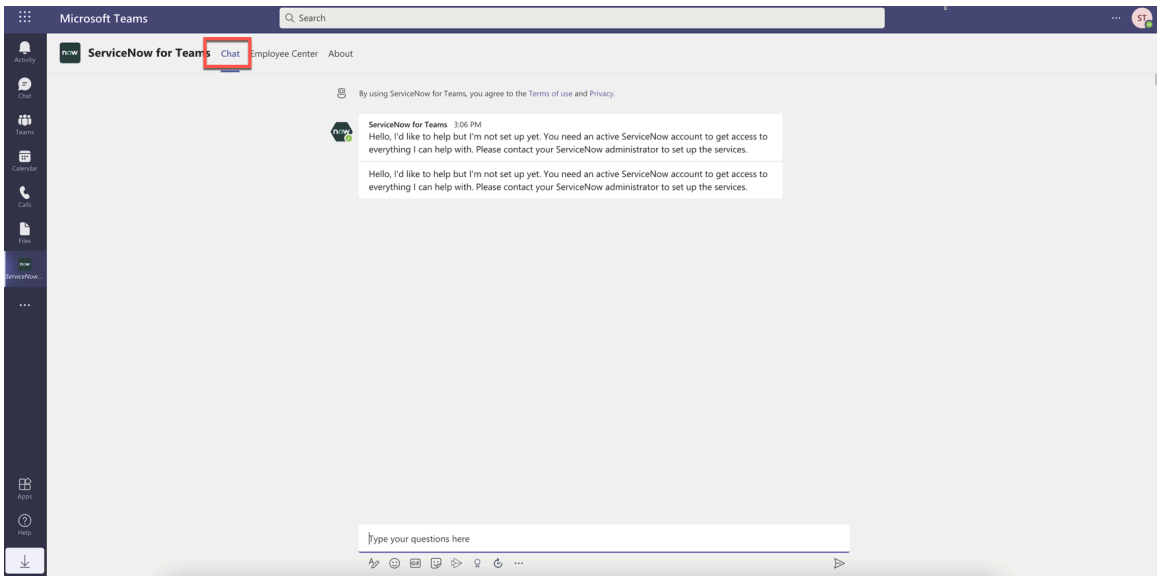
5. Wählen Sie die App **ServiceNow for Teams aus**.
6. Wählen Sie **Hinzufügen**.



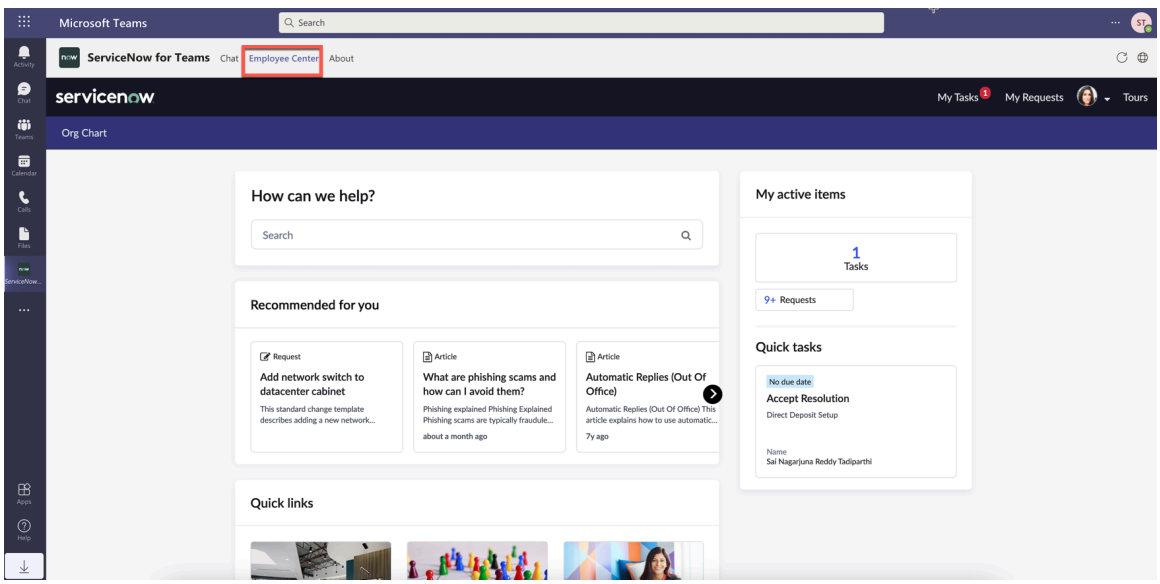
Die App ServiceNow für Teams wird in Microsoft Teamsangezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Chat**: Beginnen Sie Ihre Konversation mit Virtual Agent, um Hilfe zu erhalten.



- **Mitarbeiter-Center**: Wählen Sie die Registerkarte **Mitarbeiter-Center**, um die Aktualisierungen der Organisation und den Status Ihrer Aufgaben und Anforderungen anzuzeigen.



Hinweis:

Wenn Sie keine Manifestdatei erstellen möchten, können Sie eine vorhandene Manifestdatei nach Bedarf bearbeiten. Nach dem Aktualisieren der vorhandenen Manifestdatei können Sie die Manifestdatei in Microsoft Teams herunterladen und hochladen, damit die Änderungen wirksam werden.

Deaktivieren Sie die Now Virtual Agent

Deaktivieren Sie die App Now Virtual Agent, um doppelte Benachrichtigungen von Microsoft Teams zu vermeiden, wenn Sie ServiceNow für Microsoft Teams in Ihrer Instanz von ServiceNow] installieren und integrieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Hinweis:
Ihre Mitarbeiter werden die App Now Virtual Agent nicht sehen oder verwenden.

Erforderliche Rolle: Microsoft Teams admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ServiceNow bietet zwei Apps für Microsoft Teamsan:

- Jetzt Virtual Agent

  Diese App zeigt Virtual Agent in Microsoft Teamsan und ist seit 2019 in der App Microsoft Teams verfügbar.

- ServiceNow für Microsoft Teams

  ServiceNow für Microsoft Teams ist eine neue App, die eine breitere Mitarbeiter-Experience bietet, einschließlich und erweitert über Virtual Agenthinaus, mit einer eingebetteten Portal-Experience namens **Employee Center**, und die Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, Mitarbeiter in Microsoft Teams zu kontaktieren, um offene Tickets schnell zu lösen .

Da derselbe Bot (Virtual Agent) in beiden Apps gemeinsam genutzt wird, führt das Blockieren der App Now Virtual Agent auch dazu, dass dieselbe Bot-ID für die App ServiceNow für Microsoft Teams blockiert wird, wodurch Virtual Agent in der App ServiceNow für Microsoft Teams] unbrauchbar wird . Um dieses Problem zu umgehen, muss sichergestellt werden, dass sich die App Now Virtual Agent in der Liste der zulässigen Apps befindet.

Sie müssen zuerst die App Now Virtual Agent blockieren, damit sie für Mitarbeiter nicht mehr angezeigt wird, und dann die App zur Liste der zulässigen Elemente hinzufügen. Nach dieser Konfiguration sehen Ihre Mitarbeiter die App Now Virtual Agent nicht und verwenden sie nicht, können jedoch Virtual Agent innerhalb der App ServiceNow für Microsoft Teams verwenden.

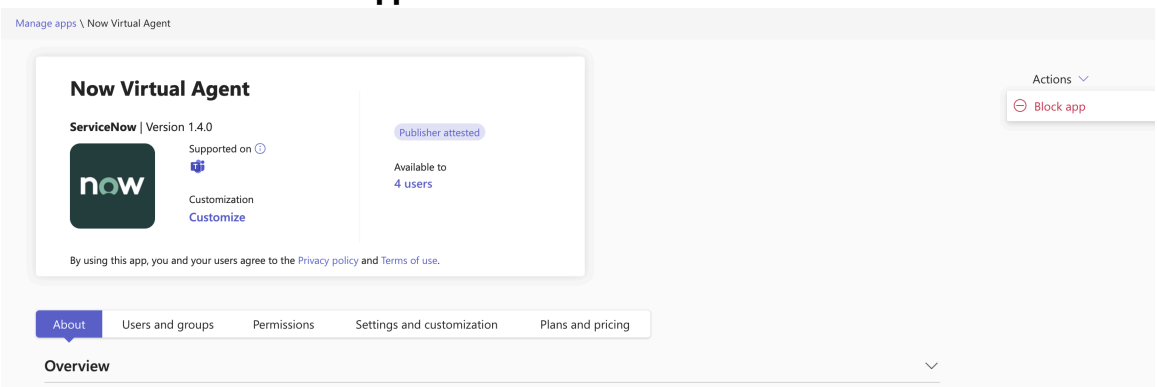
Hinweis:
Es kann bis zu 24 Stunden dauern, bis die Änderungen übernommen werden.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Teams -Administratorportal an.
2. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten**.
3. Geben Sie im Suchfeld Now Virtual Agentein.
4. Wählen Sie die App **Now Virtual Agent** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Wählen Sie **Aktionen**und dann **App blockieren**aus.



Microsoft Teams-Manifestdatei übersetzen

ServiceNow for Microsoft Teams bietet Unterstützung für die Lokalisierung in mehrere Sprachen mit UTF-8-Zeichencodierung für internationale Zeichen.

Sie müssen die lokalisierten Plugins in Ihrer Instanz aktivieren. Informationen zur Installation des Sprach-Plugins finden Sie unter Sprache aktivieren .

Nach der Installation des Sprach-Plugins müssen Sie die Manifestdatei erstellen, herunterladen und in Microsoft Teams hochladen. Informationen zum Herunterladen der Manifestdatei finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorveröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

Arbeit an Kampagnen in Microsoft Teams

Mit Kampagnen in Microsoft Teams können Sie Ihre Inhalte in einer Kampagne zusammenstellen, um der richtigen Zielgruppe zur richtigen Zeit die richtige Botschaft zu übermitteln.

Sie können eine Kampagne für Microsoft Teams mit dem Content Experience-Generator erstellen oder Inhalte direkt veröffentlichen. Der Campaign Experience-Generator bietet eine einfache, aus einem Einzelfenster bestehende Ansicht zur Verwaltung von Inhalten und Zusammenstellung von Kampagnen.

In Ihrer Umgebung müssen die folgenden Plugins installiert sein:

- Plugin „Employee Center Pro“ (com.snc.employee_center_pro), mit dem die Kampagnenfunktion für Content Experiences aktiviert wird.
- Plugin „Content Experiences“ [sn_ca].

Weitere Informationen zu Kampagnen finden Sie unter Kampagnen für Content Experiences.

Benutzer mit zusätzlichen Berechtigungen zum Senden von Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teams authentifizieren

Weisen Sie Benutzern zusätzliche Microsoft Azure-Berechtigungen zu, damit Microsoft Teams im Feed für Teamworkaktivitäten neue Kampagnenbenachrichtigungen im Namen des Benutzers erstellen und versenden kann.

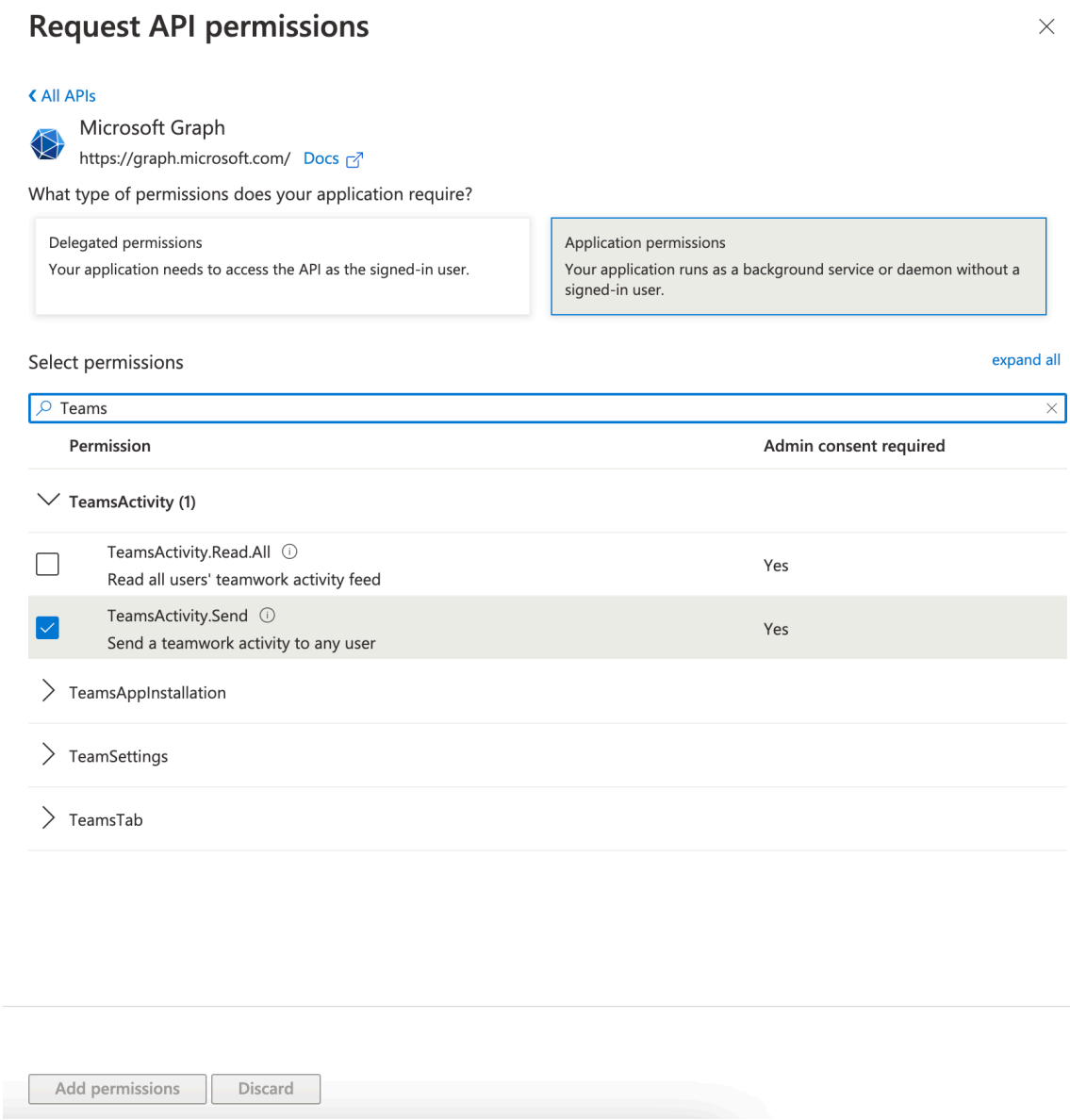
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Azure-Portal an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **App-Registrierungen**.
3. Öffnen Sie die Anwendung Microsoft Azure für die selbstkonfigurierte App, wenn sie bereits erstellt wurde, andernfalls erstellen Sie sie.
4. Navigieren zu **API-Berechtigungen** > **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** > **Microsoft Graph**und klicken Sie auf **Anwendungsberechtigungen**.
5. Wählen Sie das Akkordeon **TeamsActivity** aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **TeamsActivity.Send**.



6. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
7. Klicken Sie im Bildschirm „API-Berechtigungen“ auf den Link **Grant admin consent for {tenant}** (Administratoreinwilligung für {Mandant} gewähren), und klicken Sie im Pop-up-Dialogfeld auf **Ja**.
8. Generieren Sie die Manifestdatei neu, und laden Sie sie in Microsoft Teams hoch.
   Weitere Informationen finden Sie unter Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teams automatisch versenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Registrieren Sie die App „Anforderungsbasierter Chat“ in Ihrer Instanz, um den -Chat Microsoft Teams in einer selbstkonfigurierten App-Umgebung zu verwenden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Anwendungsregistrierung in der Instanz ServiceNow ..

Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teams automatisch versenden

Durch das automatische Versenden von Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teams verbessern Sie die Zusammenarbeit und sorgen für eine effiziente Kommunikation.

Vorbereitungen

Eine Manifestdatei zum Aktivieren der Anzeige von Kampagnenbenachrichtigungen in *Microsoft Teams* muss vorhanden sein.

Wenn Mitarbeiter-Center v.24 oder höher konfiguriert ist, ist die Registerkarte „Employee Center“ in Ihrer Anwendung *Microsoft Teams* standardmäßig vorhanden. Wenn die Mitarbeiter-Center-Version niedriger als v.24 ist, müssen Sie den Wert des Portals in der Eigenschaft sn_now_teams.portal.suffix auf esc aktualisieren. Mit diesem Wert wird Employee Center in Ihrer Instanz aktiviert.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Anwendungsmanifest** > **ServiceNow for Teams**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Bereich **Allgemeine Informationen** die Details ein.
   Wählen Sie **Absenden** und dann **Weiter**.
4. Füllen Sie die Details im Abschnitt **Virtual Agent konfigurieren** aus, und wählen Sie dann **Weiter**.
5. Vergewissern Sie sich, dass im Abschnitt **Registerkarte konfigurieren** die Option **Aktivitätsfeed aktivieren** ausgewählt ist, und wählen Sie **Weiter**.

   Hinweis:
   Wenn Sie eine Basissystem-Manifestdatei ändern, wählen Sie **Aktivitätsfeed aktivieren**, um Benachrichtigungen für Kampagnen zu erhalten.

6. Überprüfen Sie die Details im Abschnitt **Bereit**, und wählen Sie **Manifest herunterladen**.

   Die Manifestdatei wird im ZIP-Format heruntergeladen.

7. Laden Sie die Manifestdatei in Microsoft Teams hoch.

   Weitere Informationen zum Erstellen einer Manifestdatei finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für selbstkonfigurierte Apps, und laden Sie sie herunter. Weitere Informationen zum Hochladen einer Manifestdatei finden Sie unter Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen.

Microsoft Teams-Kampagne mit direkter Inhaltsveröffentlichung erstellen

Erstellen und verteilen Sie die Microsoft Teams-Kampagnen mithilfe von direkter Inhaltsveröffentlichung, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benachrichtigungsinhalte für Microsoft Teams erstellen

Erstellen Sie Benachrichtigungen, um über Microsoft Teams Nachrichten direkt an Ihre Mitarbeiter zu senden.

Vorbereitungen

- Installieren Sie die erforderlichen Plugins
- Erforderliche Rolle: sn_cd.campaign_manager
- Eine Microsoft Teams -Benachrichtigung enthält einen Link zum Erstellen eines Videos, einer URL odereines Aufgabenlinks

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Inhaltsbibliothek**.
2. Verwenden Sie entweder einen vorhandenen Inhaltsdatensatz, oder erstellen Sie eine Benachrichtigung.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Benachrichtigungsinhalt“

Feld	Beschreibung
Titel	Titel der Benachrichtigung. Der Titel ist nicht der Betreff der Benachrichtigung, obwohl sie identisch sein können. Der Standardwert ist der in der Manifestdatei angegebene App-Name. An den Wert wird der Ausdruck „hat eine neue Kampagne veröffentlicht“ angehängt.
Betreff	Betreff der Benachrichtigung, ähnlich der Betreffzeile in einer E-Mail.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Benachrichtigung.
Mitarbeiter-Center-URL	Der Link zu dem Video, der Webseite oder der Aufgabe, zu der die Benachrichtigung den Anwender verweist.
Inhaltstyp	Option zum Auswählen des Typs der zu sendenden Benachrichtigung. Dieses Feld wird automatisch auf Microsoft Teams gesetzt.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass die Benachrichtigung aktiv und verfügbar ist.

4. Speichern Sie die Einstellungen, und kehren Sie zur Inhaltsliste zurück.
   - Um neue Inhalte und Einstellungen zu speichern, wählen Sie **Absenden**.
   - Um vorhandene Inhaltseinstellungen zu speichern, wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Stellen Sie den Inhalt Anwendern zur Verfügung: Zustellung von Microsoft Teams-Benachrichtigungsinhalten planen.

Alternativ können Sie mit eine robustere Veröffentlichungskonfiguration erstellen Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zustellung von Microsoft Teams-Benachrichtigungsinhalten planen

Planen Sie die Veröffentlichung von Benachrichtigungen in Microsoft Teams-Kanälen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_cd.content_manager, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Publishing** > **Zeitplaninhalt**.
2. Wählen Sie den zu planenden Inhalt aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kampagneninhalt“ **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Formular „Zeitplaninhalt“ für Microsoft Teams-Benachrichtigungen.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Formular „Zeitplaninhalt“ für Microsoft Teams-Benachrichtigungen

Füllen Sie das Formular „Zeitplaninhalt“ aus, um die Veröffentlichung von Benachrichtigungen in Microsoft Teams-Kanälen zu planen.

Formular „Zeitplaninhalt“

Feld	Beschreibung
Inhalt	Inhalte oder Informationen, die Sie Mitarbeitern zur Verfügung stellen wollen.
Titel	Name für den Zeitplan-Inhaltsdatensatz. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen des im Feld **Inhalt** gewählten Inhalts festgelegt.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Zeitplan für Inhalte aktiv und für Mitarbeiter verfügbar ist.
Benutzer hinzufügen	Option, um anzugeben, dass Sie bestimmte Benutzer hinzufügen möchten, die Ihre Inhalte anzeigen sollen. Durch Auswahl dieser Option werden die Werte im Feld **Zielgruppe** gelöscht.
Zielgruppe	Namen der Benutzer aus der Liste, die den Inhalt sehen sollen.
Genehmiger	Namen der Benutzer, die den Inhalt genehmigen müssen, bevor er öffentlich verfügbar ist. **Hinweis:** Dieses Feld kann nur Benutzer mit der Rolle „Inhaltsgenehmiger“ [sn_ca.content_approver] enthalten.
Verarbeitungszeitpunkt	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Inhalt übermittelt, erstellt oder veröffentlicht werden soll.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Zeitplaninhalt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Inhaltsstatus	Status Ihrer Aufgabeninhalte. • Ausstehend: Der Inhalt wurde noch nicht von den regelmäßigen Aufgaben von Content Publishing verarbeitet. • Geplant: Der Inhalt ist geplant und wartet in der Warteschlange, um verarbeitet zu werden. • Max. überschritten: Der geplante Inhalt hat die zulässige Zeit überschritten. Der Höchstwert wird in der Eigenschaft `sn_cd.todo.max_run_time` konfiguriert. • Fehler: Bei der Planung oder beim Veröffentlichen des Contents ist ein Fehler aufgetreten.
Abgeschlossen am	Datum und Uhrzeit, zu der die regelmäßige Aufgabe „Content Publishing: Aufgaben erstellen“ abgeschlossen wurde.

Microsoft Teams-Kampagnen mit Content Experience-Generator erstellen

Erstellen Sie Kampagnen mit dem Content Experience Builder, wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, um Inhalte an Mitarbeiter zu verteilen.

Microsoft Teams-Benachrichtigungsinhalte mit Content Experience-Generator erstellen

Erstellen oder platzieren Sie Inhalte mit dem Content Experience-Generator in einem Paket oder einer Phase für eine Microsoft Teams-Kampagne.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Content Experiences-Generator.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Die Liste aller Kampagnen wird angezeigt.

Content Experiences-Generator

Füllen Sie das Formular „Kampagne“ aus, um den Microsoft Teams-Benachrichtigungsinhalt mit dem Content Experience-Generator zu erstellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kampagne“

Feld	Beschreibung
Titel	Eindeutiger Name für die Kampagne
Status	Status der Kampagne • Entwurf: Die Kampagne befindet sich im Erstellungsprozess. Wenn der Kampagne Inhalt und Pakete zugefügt werden, wird die Schaltfläche **Veröffentlichen** im Header des Formulars angezeigt. • Veröffentlicht: Aktiviert alle Inhalte für eine Zielgruppe. • Bearbeitung: Die Kampagne wird bearbeitet.
Zielgruppe	Namen der Benutzer aus der Liste, die den Inhalt sehen sollen.
Genehmiger	Benutzer, der für die Genehmigung der Kampagne verantwortlich ist.
Startzeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Kampagne gestartet werden soll.
Endzeit	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Kampagne beendet werden soll.
Kampagne erneut auswerten	Option zum Überprüfen der Zielgruppe für eine Kampagne. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird die regelmäßige Aufgabe *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* einmal ausgeführt. Danach wird die Zielgruppe nie mehr neu bewertet oder geändert. Option zum Anzeigen des Felds **Häufigkeit neu auswerten**, damit Sie festlegen können, wie oft die regelmäßige Aufgabe *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* ausgeführt werden soll. Wenn Ihre Kampagne neu bewertet wird, werden je nach den aktuellen Zielgruppenkriterien Benutzer entfernt oder hinzugefügt.
Häufigkeit neu auswerten	Häufigkeit (in Tagen), mit der Sie die Zielgruppe neu bewerten möchten. Zielgruppen werden nach der Ausführung der regelmäßigen Aufgabe *`Content Experiences: Update Campaign Audience`* basierend auf dem hier eingegebenen Wert neu bewertet. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen **Kampagne erneut auswerten** aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Kampagne“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld überschreibt den Standardwert (7 Tage), der im Feld **Erneute Auswertung der Kampagne** in der Content Experiences-Systemeigenschaft festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Content Experiences installierte Eigenschaften.
Beschreibung	Beschreibende Informationen über die Kampagne.

Microsoft Teams-Kampagnenphasen mit Campaign Experience-Generator erstellen

Verwenden Sie den Campaign Experience-Generator, um Phasen für Ihre Kampagne zu erstellen. Der Kampagnen-Generator bietet eine einfache Ansicht, die aus einem Einzelfenster besteht, für die Verwaltung von Inhalten und die Zusammenstellung Ihrer Kampagne.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ca.campaign_manager, sn_cd.content_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zu Kampagnen sowie Kampagnenpaketen und -phasen finden Sie unter Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Content Experiences** > **Content Experiences-Generator**.
2. Wählen Sie die Kampagne aus.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kampagnenpakete“ **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Kampagnenpaket”

Feld	Beschreibung
Titel	Name des Kampagnenpakets
Kampagne	Option zum Auswählen einer Kampagne, die dem Kampagnenpaket zugeordnet ist.
Auslösertyp	Option zum Auswählen eines Auslösertyps, der bestimmt, wie das Kampagnenpaket beginnt oder endet.
Auslöserstart verschieben	Ermöglicht Ihnen, das Enddatum vorwärts oder rückwärts vom Wert im Feld **Auslösertyp** zu verschieben.
Ende angeben	Gibt an, ob das Kampagnenpaket ein bestimmtes Ende haben soll.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Kampagnenpakets.

5. Wählen Sie **Absenden**.
6. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kampagneninhalt“ **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kampagneninhalt

Feld	Beschreibung
Inhalt	Beschreibung des Inhaltsdatensatzes.
Kampagnenpaket	Kampagnenpaket, das dem Inhalt zugeordnet werden soll.
Titel	Titel für den Kampagneninhalt. Dieser Wert wird automatisch gemäß dem Wert im Feld „Inhalt“ aktualisiert.
Aktiv	Option, um anzugeben, dass der Zeitplan für Inhalte aktiv und für Mitarbeiter verfügbar ist.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Kampagnenpakets.

8. Wählen Sie **Absenden**.
9. Wählen Sie im Formular „Kampagne“ **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

Die Kampagne wird den Mitarbeitern gemäß der Zeitleiste für regelmäßige Aufgaben zugestellt.

Übersetzungsunterstützung für Microsoft Teams-Benachrichtigungskampagnen

ServiceNow for Microsoft Teams unterstützt die Lokalisierung in von ServiceNow unterstützte Sprachen in Kampagnen.

ServiceNow übersetzt Kampagneninhalte in die benutzerspezifische Sprache, die in Ihrer ServiceNow-Instanz festgelegt ist. Wenn Sie keine benutzerspezifische Sprache festgelegt haben, stellt Microsoft Teams Kampagneninhalte in der globalen Standardsprache Ihres Systems bereit.

Sie müssen die lokalisierten Plugins in Ihrer Instanz aktivieren, um diese Funktion verwenden zu können. Weitere Informationen zu Plugins und zur Installation des Sprach-Plugins für ServiceNow unterstützte Sprachen finden Sie unter Sprache aktivieren.

Weitere Informationen zu den Spracheinstellungen für eine Instanz finden Sie unter Standardsprache für Instanz festlegen und Anwenderspezifische Sprache.

Weitere Informationen zum Erstellen von Kampagnen finden Sie unter Microsoft Teams-Kampagne mit direkter Inhaltsveröffentlichung erstellen und Microsoft Teams-Kampagnen mit Content Experience-Generator erstellen.

Weitere Informationen zum Planen und Ausführen einer Aufgabe finden Sie unter Geplante Aufgaben.

Hinweis:
Die Feldbezeichnungen **Titel**, **Betreff** und **Beschreibung** im Formular „Benachrichtigungsinhalt“ werden übersetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Benachrichtigungsinhalte für Microsoft Teams erstellen.

Registrieren und konfigurieren Sie die Anwendung Anforderungsbasierter Chat im -Portal Microsoft Azure .

Erstellen Sie eine Anwendung Microsoft AzureMicrosoft Azure im Portal [], damit Service Desk-Mitarbeiter die Konversationen aus Microsoft Teams in ServiceNow importieren können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

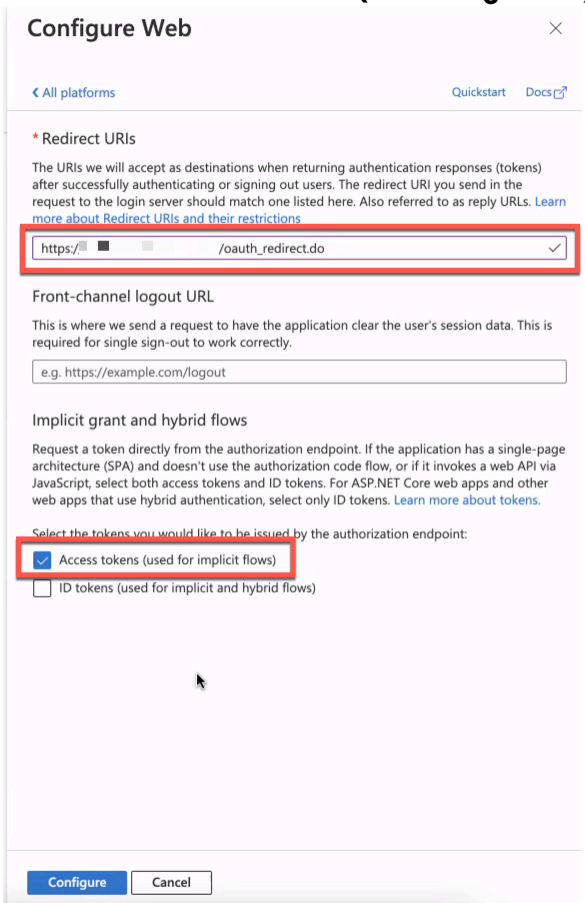
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

> **Hinweis:**
> Wenn Sie sowohl die Anwendung **IT Service Management Integration with Microsoft Teams** als auch die Anwendung **HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams** verwenden, können Sie eine einzige Microsoft Azure-Anwendung nutzen.

Prozedur

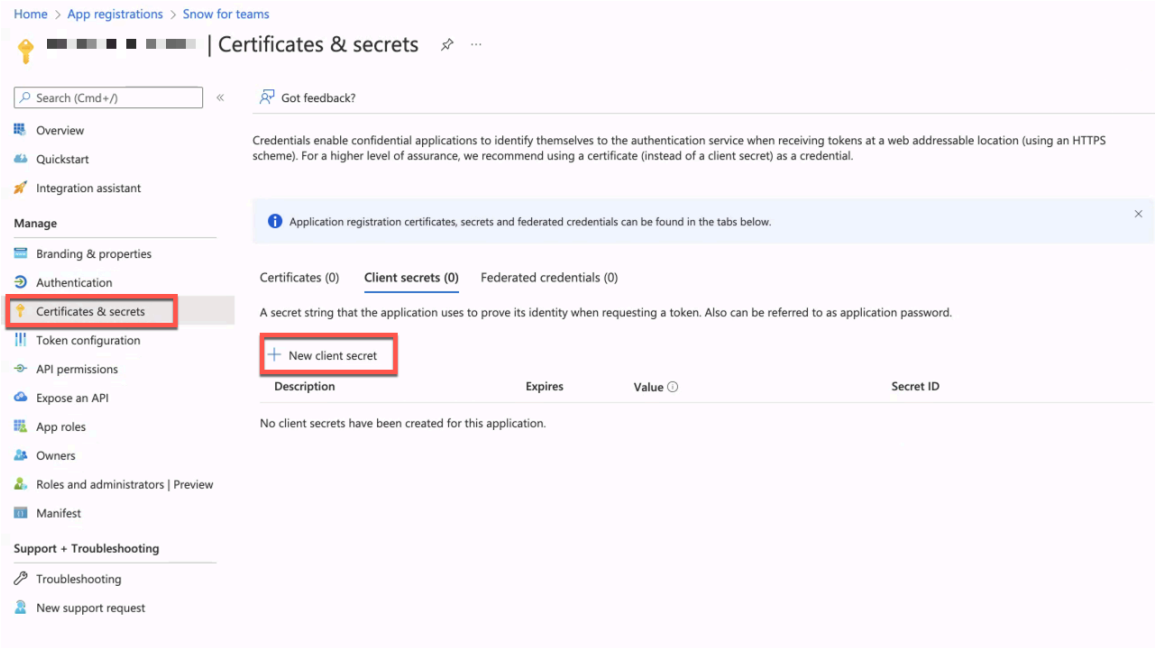
1. Melden Sie sich beim Microsoft Azure-Portal an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**.
3. Klicken Sie auf **New registration (Neue Registrierung)**.
   Die Seite **New registration (Neue Registrierung)** wird angezeigt.
4. Führen Sie im Formular **New registration (Neue Registrierung)** die folgenden Aktionen aus:
   a. Name: Geben Sie den Namen Ihrer Anwendung ein. Beispiel: `App für anforderungsbasierten Chat`.
   b. Redirect URI (Umleitungs-URI): Geben Sie `https://<instance-name>/oauth_redirect.do` ein. Dabei ist `<instance-name>` der Name der ServiceNow-Instanz.
5. Klicken Sie auf **Registrieren**.
6. Klicken Sie auf **Redirect URIs (Umleitungs-URIs)**.



7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zugriffs-Token**.
8. Klicken Sie auf **Konfigurieren**.
9. Navigieren zu **Verwalten** > **Zertifikate und Geheimnisse**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



10. Klicken Sie auf **New client secret** (Neuer geheimer Clientschlüssel).



11. Füllen Sie im Formular zum Hinzufügen eines geheimen Clientschlüssels die Felder aus.

a. „Description“ (Beschreibung): Geben Sie eine Beschreibung für den geheimen Clientschlüssel an.

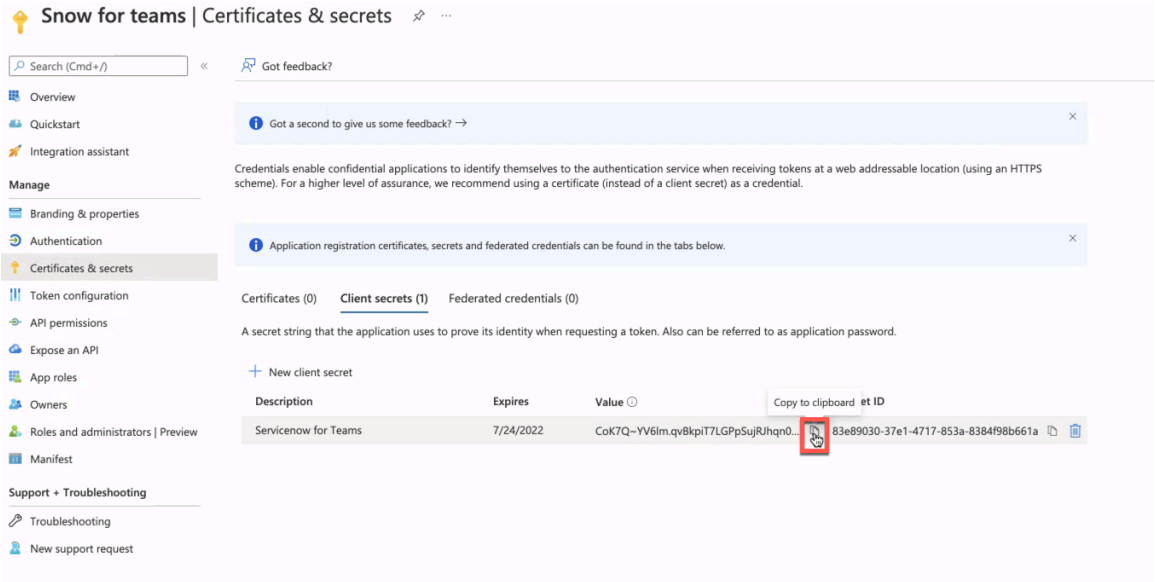
b. „Expires“ (Ablauf): Wählen Sie das Ablaufdatum für den geheimen Clientschlüssel aus dem Dropdown-Menü aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

d. Kopieren Sie den geheimen Clientschlüssel und speichern Sie ihn in einem Editor.



Fügen Sie der Anwendung Microsoft Azure Berechtigungen hinzu

Weisen Sie Anwendern Berechtigungen zu, damit sie einen Chat starten und Chatunterhaltungen mit Mitarbeitern aus der Instanz Microsoft TeamsServiceNow® in die Instanz [] importieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Azure-Portal an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**.
3. Wählen Sie die App aus, die erstellt wird, damit Service Desk-Mitarbeiter die Konversationen aus Microsoft Teams in die ServiceNow-Instanz importieren können.
   Beispiel: App für anforderungsbasierten Chat.
4. Navigieren zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen** > **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** > **Microsoft Graph**.
5. Wählen Sie **Delegierte Berechtigungen aus**.
6. Geben Sie im Feld **Berechtigungen** auswählen die folgenden Berechtigungen ein.
   - Offline_access (delegiert): ServiceNow speichert ein Zugriffstoken für jeden Anwender, mit dem er sich in Microsoft Teams erneut bei ServiceNow authentifizieren kann, ohne eine Anmeldeaufforderung durchlaufen zu müssen. Mit dem Offline-Zugriff können Sie das Zugriffstoken automatisch aktualisieren.
   - Chat.ReadWrite (delegiert): Mit dem Leseteil der Berechtigung „Chat.ReadWrite“ können Sie anforderungsbasierte Chats aus Microsoft Teams importieren. Der Bestandteil „Write“ der Berechtigung „Chat.ReadWrite“ wird im Bildschirm „Chat starten“ verwendet, in dem eine Eröffnungsnachricht im Namen des Service Desk-Mitarbeiters bereitgestellt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anwender.Lesen (delegiert): Diese Berechtigung wird hinzugefügt, wenn eine App erstellt wird, um die grundlegenden Informationen eines Anwenders wie den Namen und die E-Mail-Adresse zu lesen.
- User.ReadBasic.All (delegiert): Diese Berechtigung ist erforderlich, um die Namen und Azure-IDs von Anwendern abzurufen. ServiceNow speichert die Azure-ID, um Chats im Namen von Anwendern zu erstellen und zu importieren.
- Files.Read.All (delegiert): Diese Berechtigung wird verwendet, wenn anforderungsbasierte Chats aus Microsoft Teams importiert werden. Sie ermöglicht den Import von Anhängen als Teil des Teams-Chats.
- ChatMember.ReadWrite (delegiert): Wenn eine Anforderung mit einem Teams-Chat auf „inaktiv“ gesetzt wird, werden Teilnehmer automatisch aus dem zugehörigen Chat entfernt. Diese Berechtigung ist erforderlich, damit die Chatteilnehmer entfernt werden können.
- Chat.Create (delegated): Diese Berechtigung wird zum Erstellen von anforderungsbasierten Chats verwendet.
- Chat.ReadBasic (delegiert): Diese Berechtigung wird verwendet, wenn anforderungsbasierte Chats importiert werden. Damit können Sie anzeigen, welcher Teilnehmer welche Nachrichten im Chat gesendet hat.
- Presence.Read.All(delegated): Diese Berechtigung wird verwendet, um den Anwesenheitsstatus eines Anwenders aus Microsoft Teams abzurufen.

7. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
8. Klicken Sie im Bildschirm **API-Berechtigungen** auf den Link **Grant admin consent for {tenant}** (Administratoreinwilligung für {Mandant} gewähren).
9. Wählen Sie im Popup-Dialogfeld **Ja** aus.
10. **Wahlweise:** Entfernen Sie nach dem Upgrade einer Azure-Anwendung die Benutzertoken, und autorisieren Sie die Benutzer erneut, ein Token mit den hinzugefügten Berechtigungen abzurufen.
    a. Melden Sie sich bei Ihrer ServiceNow-Instanz an.
    b. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Tokens verwalten**
    c. Entfernen Sie die Anwendertoken für die Einzelmandanten-Chat-App.

> **Hinweis:**
> Anwender müssen sich bei ihrem Active Directory-Konto Microsoft Azure anmelden, um ein Token mit den hinzugefügten Berechtigungen abzurufen.

Konfigurieren Sie die Anwendungsregistrierung in der Instanz ServiceNow .

Registrieren Sie die App „Anforderungsbasierter Chat“ in Ihrer Instanz, um den Chat Microsoft Teams für die selbstkonfigurierte App-Umgebung zu verwenden.

Sie können die App „Anforderungsbasierter Chat“ in Ihrer Instanz registrieren, um den Microsoft Teams -Chat für die selbstkonfigurierte App-Umgebung mit einer der folgenden Methoden zu verwenden.

- Bearbeiten Sie die vorhandene selbstkonfigurierte Microsoft Teams Chat-App-Anwendungsregistrierung (Empfohlen)
- Erstellen Sie eine Anwendungsregistrierung für die selbstkonfigurierte Microsoft Teams-Chat-App

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten Sie die vorhandene selbstkonfigurierte Microsoft Teams Chat-App-Anwendungsregistrierung

Registrieren Sie die anforderungsbasierte Chat-App in Ihrer Instanz, um den Chat Microsoft Teams für die selbstkonfigurierte App-Umgebung zu verwenden, indem Sie die vorhandene Registrierung der selbstkonfigurierten Microsoft Teams Chat-App-Anwendung bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Suchen und wählen Sie die Anwendungsregistrierung **Microsoft Teams Chat Einzelmandant**.
3. Füllen Sie die Details **Client-ID** und **Client-Geheimschlüssel** in dem Formular aus.
4. Wählen Sie **Speichern**.
5. **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Eigenschaften**
6. Aktivieren Sie die Option **Diese Eigenschaft auf „wahr" festlegen, um die Integration Hub-Aktion für die Flows „Chat starten"/„Chat** importieren" im Formular „Eigenschaften" von ServiceNow for Microsoft Teams zu verwenden
   Die **Sys-ID der OAuth-Profileigenschaft des OAuth-Profils für die Einrichtung eines einzelnen Mandanten** ist im Lieferumfang der Anwendungsregistrierung auf Standard (OOB) festgelegt.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine Anwendungsregistrierung für die selbstkonfigurierte Microsoft Teams-Chat-App

Registrieren Sie die anforderungsbasierte Chat-App in Ihrer Instanz, um den Chat Microsoft Teams für eine selbstkonfigurierte App-Umgebung zu verwenden, indem Sie eine selbstkonfigurierte Microsoft Teams Chat-App-Anwendungsregistrierung erstellen.

Vorbereitungen

Hinweis:
Verwenden Sie dieses Verfahren nur, wenn es unbedingt erforderlich ist.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

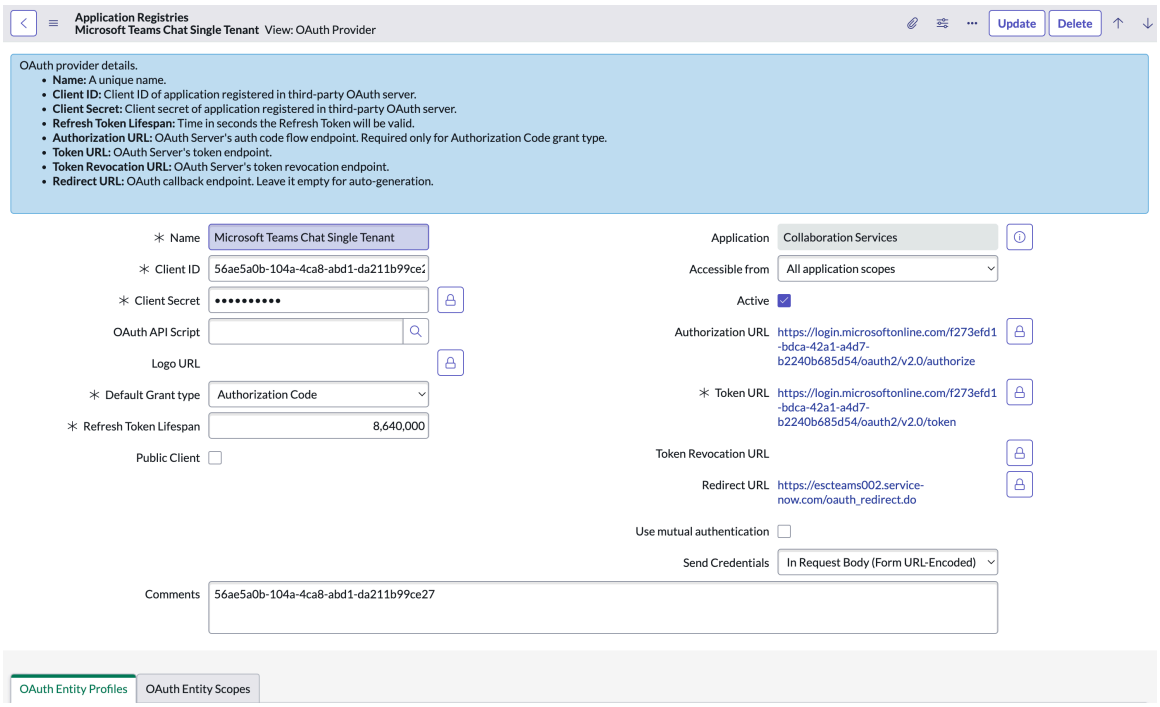
1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie **Mit einem OAuth-Anbieter einer Drittpartei verbinden aus**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Anwendungsregistrierungen – Microsoft Teams-Chat für Einzelmandanten

Feld	Beschreibung
Name	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes. Geben Sie beispielsweise Folgendes ein: Microsoft Teams-Chat selbstkonfigurierte App
Client-ID	Im Azure-Portal erzeugte Client-ID.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Geben Sie in dieses Feld den Wert der Azure-Anwendungs-ID ein.
Client-Secret	Kennwort, das Sie beim Erstellen der App in Microsoft Teams generiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Registrieren und konfigurieren Sie die Anwendung Anforderungsbasierter Chat im -Portal Microsoft Azure ..
Autorisierungs-URL	Autorisierungs-URL, einschließlich der Mandanten-ID Ihrer App im Format https://login.microsoftonline.com/{tenantid}/oauth2/v2.0/authorize wobei „tenantid“ die Mandanten-ID ist, die während der App-Erstellung in Microsoft Teams erzeugt wurde.
Token-URL	Token-URL, einschließlich der Mandanten-ID Ihrer App im Format https://login.microsoftonline.com/{tenantid}/oauth2/v2.0/token wobei „tenantid“ die Mandanten-ID ist, die während der App-Erstellung in Microsoft Teams erzeugt wurde.
Umleitungs-URL	Umleitungs-URL, einschließlich der Instanz-URL im Format https://<instanceURL>/oauth_redirect.do Aktualisieren Sie den Wert <instanceURL> mit Ihrer Instanz-URL.



5. Wählen Sie die zugehörige Liste **OAuth-Entitätsbereiche** aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Fügen Sie die folgenden Umfänge hinzu.
   - Geben Sie `Standard` unter **Name** und `.default` unter **OAuth**-Bereich ein.
   - Geben Sie `Offlinezugriff` unter **Name** und `offline_access` unter **OAuthscope ein**.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Das System generiert ein OAuth-Entitätsprofil.
8. Einzelheiten zu OAuth-Entitätsprofilen finden Sie in der zugehörigen Liste **OAuth-Entitätsprofile**.
9. Öffnen Sie den OAuth-Entitätsprofil-Datensatz, und kopieren Sie die Sys-ID.
10. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Eigenschaften**.
11. Aktivieren Sie die Option **Diese Eigenschaft auf „wahr" festlegen, um die Integration Hub-Aktion für die Flows „Chat starten"/„Chat** importieren" im Formular „Eigenschaften" von ServiceNow for Microsoft Teams zu verwenden.
12. Geben Sie den kopierten Wert des OAuth-Entitätsprofils in das Feld **Sys ID des OAuth-Profils für die Einrichtung eines einzelnen Mandanten ein. Dies muss eingerichtet werden, wenn Sie „sn_tcm_collab_hook.teams_use_ih_actions_for_single_tenant" auf „wahr"**setzen.
13. Wählen Sie **Speichern**.

Anforderungsbasierter Chatzugriff für Gastbenutzer

Der anforderungsbasierte, selbstkonfigurierte App-Chat-Zugriff ermöglicht einem Gastbenutzer das Starten und Importieren von Chats in einer einzelnen ServiceNow® -für-Microsoft Teams - Instanz.

Die Gastfreigabe ist in Microsoft Azure AD und in ServiceNow for Microsoft Teams standardmäßig aktiviert. Dadurch können Benutzer Gäste zu Teams und Sites einladen und Dateien für Gäste freigeben, ohne die IT-Abteilung um Hilfe bitten zu müssen.

Gäste können die folgenden Aktionen ausführen:

- Chat mit Personen außerhalb ihrer Organisation starten.
- Chatkonversationen mit Personen von außerhalb ihrer Organisation importieren.

Informationen zum Konfigurieren des Zugriffs für Gastbenutzer finden Sie unter Gastzugriff in Microsoft Teams .

Die Gastzugriffskonfiguration gilt für die folgenden Tabellen in der IT Service Management-Integration mit Microsoft Teams und der 'HR-Servicebereitstellung-Integration mit Microsoft Teams:

- HR-Kernaufgabe (sn_hr_core_task)
- HR-Lebenszyklus-Events-Fall (sn_hr_le_case)
- HR-Core-Fall [sn_hr_core_case]
- Anforderungselement (sc_req_item)
- Aufgabe (sc_task)
- Incident (incident)
- Anforderung (sc_request)
- Change-Anforderung (change_request)

Der ServiceNow-Systemadministrator kann den Gastzugriff auf andere Tabellen erweitern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gastbenutzer zum Starten und Importieren von Chat in Microsoft Teams authentifizieren

Weisen Sie Gastbenutzern Berechtigungen zu, um Chatunterhaltungen mit Mitarbeitern von Microsoft Teams zu initiieren und in eine ServiceNow® -Instanz für eine selbstkonfigurierte App zu importieren.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die Konfiguration der anforderungsbasierten Chat-App für eine selbstkonfigurierte App abgeschlossen haben. Weitere Informationen finden Sie unter:

1. Registrieren und konfigurieren Sie die Anwendung Anforderungsbasierter Chat im -Portal Microsoft Azure .
2. Konfigurieren Sie die Anwendungsregistrierung in der Instanz ServiceNow .
3. Fügen Sie der Anwendung Microsoft Azure Berechtigungen hinzu

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Azure-Portal an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**.
3. Wählen Sie die App für anforderungsbasierten Chat, damit Service Desk-Mitarbeiter die Konversationen starten und aus Microsoft Teams in die ServiceNow-Instanz importieren können.
4. Navigieren zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen** > **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** > **Microsoft Graph**.
5. Klicken Sie auf **Application permissions (Anwendungsberechtigungen)**.
6. Geben Sie im Suchfeld „Berechtigungen auswählen“ die Berechtigung User.Read.All ein, und wählen Sie diese Berechtigung aus.

   Diese Berechtigung erhält den Benutzertypwert Microsoft Azure. Dieser Wert wird in der ServiceNow-Instanz gespeichert, um die Erstellung und den Import von Chats im Namen des Benutzers zu ermöglichen.
7. Wählen Sie **Berechtigungen hinzufügen**.
8. Klicken Sie im Bildschirm **API-Berechtigungen** auf den Link **Grant admin consent for {tenant}** (Administratoreinwilligung für {Mandant} gewähren).
9. Wählen Sie im Popup-Dialogfeld **Ja**, um die Einstellungen zu speichern.

Authentifizierung von Gastbenutzern aktivieren

Verifizieren und aktualisieren Sie die Registrierungswerte der Anwendung, um Gastbenutzer in der Anwendung Microsoft Teams zum Starten und Importieren von Chats für eine selbstkonfigurierte App zu authentifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Wählen Sie die Anwendungsregistrierung „Microsoft Teams Chat Single Tenant“ (Microsoft Teams-Chat-Einzelmandant) aus.
3. Überprüfen und aktualisieren Sie die Felder im Formular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsregistrierungen-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: Microsoft Teams Selbstkonfigurierte Chat-App, Microsoft Teams Chat-App-Berechtigung ST usw.
Client-ID	Im Microsoft Azure-Portal erstellte Anwendungs-ID.
Client-Secret	Passwort, das während des App-Erstellungsprozesses in ServiceNow for Microsoft Teamsgeneriert wurde.
Autorisierungs-URL	Autorisierungs-URL, die die Mandanten-ID enthält, die während der Erstellung Ihrer App in ServiceNow for Microsoft Teams im folgenden Format generiert wurde: https://login.microsoftonline.com/<Mandanten-ID> /oauth2/v2.0/authorize
Token-URL	Token-URL, die die Mandanten-ID Ihrer App enthält, die während der Erstellung in ServiceNow for Microsoft Teams im folgenden Format generiert wurde: https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token
Umleitungs-URL	Leiten Sie die URL um, die Ihre ServiceNow for Microsoft Teams-Instanz-URL im folgenden Format enthält: https://<instanceURL>/oauth_redirect.do

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Navigieren zu **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Eigenschaften**.
6. Aktivieren Sie die Option **Diese Eigenschaft auf „true“ festlegen, um die Integration Hub-Aktion für die Flows „Chat starten“/„Chat importieren“ zu verwenden**.
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wiederholen Sie dieses Verfahren für die Anwendungsregistrierung Microsoft Teams-Chat-App-Berechtigung EM.

Aktivieren Sie den Chatzugriff für Gastanwender

Aktivieren Sie den Chatzugriff für einen Gastanwender, während Sie ServiceNow® für Microsoft Teams -Einstellungen für eine selbstkonfigurierte App konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Chat-Konfiguration für Teams-Gastbenutzer**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Chat-Konfiguration für Teams-Gastbenutzer“

Feld	Beschreibung
Mandanten-ID	Verzeichnis-ID (Mandanten-ID) aus der Übersichtsseite der Anwendung im Microsoft Azure-Portal. Verwenden Sie den ID-Wert, um Details in der ServiceNow-Instanz zu aktualisieren.
Vollständiger Mandantenname	Vollständiger Domänenname des Mandanten oder Hosts. Beispiel: account1.onmicrosoft.com.
Gastzugriff aktivieren	Option zum Aktivieren des Tokens für Client-Anmeldeinformationen zum Abrufen von Benutzertypdetails, die während der Verarbeitung von Authentifizierung von Gastbenutzern aktivieren festgelegt wurden. Wenn Sie diese Option nicht aktivieren, tritt ein Fehler auf, wenn der Gast versucht, einen Microsoft Teams-Chat zu starten oder zu importieren. **Hinweis:** Wenn der Gastzugriff aktiviert ist, werden mit dem Wert „sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_App_Credentials“ die Azure-Benutzerdetails in der in „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“ konfigurierten Tabelle „sys_alias“ abgerufen. Wenn der Gastzugriff deaktiviert ist, werden mit dem Wert „sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials“ die Azure-Benutzerdetails in der in „Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen“ konfigurierten Tabelle „sys_alias“ abgerufen.
Zulässige Gastdomänen	Gastbenutzerdomänen, in denen eingeladene Gäste einen Chat starten oder importieren können. Nur die Mandanten in diesen Domänen können einen Chat starten oder importieren. Listet mehrere Gastdomänennamen als kommagetrennte Werte auf.

3. Wählen Sie **Absenden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Gäste, die zu den ausgewählten Gastdomänen gehören, können Chats starten oder importieren.

Benutzerpräsenzindikator

Der Benutzerpräsenzindikator hilft Service Desk-Mitarbeitern, den Status der Benutzer in *Microsoft Teams* zu kennen, bevor sie in *Microsoft Teams* einen Chat starten.

Standardmäßig können Service Desk-Mitarbeiter den Status der Benutzer anzeigen, wenn sie in der ServiceNow-Instanz das modale Fenster „Chat starten“ öffnen.

Stellen Sie sicher, dass die API-Berechtigung der bereits erstellten Anwendung „Anforderungsbasierter Chat“ aus dem Azure-Portal hinzugefügt wird, wenn Sie die Anwendung aktualisieren. Weitere Informationen zu den erforderlichen Berechtigungen für anforderungsbasierten Chat finden Sie unter Fügen Sie der Anwendung Microsoft Azure Berechtigungen hinzu.

Das System benötigt 60 Minuten, um im modalen Fenster „Chat starten“ den Benutzerpräsenzstatus zur erstmaligen Verwendung anzuzeigen, wenn Sie auf die *IT Service Management*-Integration mit den Anwendungen *Microsoft Teams* v2.5.0 oder Collaboration Services v3.5 upgraden.

Der Status des Benutzers aus *Microsoft Teams* wird der ServiceNow-Instanz wie in der folgenden Tabelle zugeordnet.

Zuordnung des Benutzerstatus

Benutzerstatus in Microsoft Teams	Im modalen Fenster „Chat starten“ angezeigter Status
'Available', 'AvailableIdle'	available
'Busy', 'BusyIdle', 'DoNotDisturb'	Belegt
'Offline', 'PresenceUnknown'	offline
'Away', 'BeRightBack'	abwesend

Der Benutzerpräsenzstatus wird für 180 Sekunden zwischengespeichert. Wenn also ein Benutzer in *Microsoft Teams* „online“ ist, wird im modalen Fenster „Chat starten“ der Benutzerstatus bis zu 180 Sekunden lang als „online“ angezeigt. Wenn der Benutzerstatus geändert wird, ruft das System den Benutzerstatus nach dem Intervall von 180 Sekunden ab und aktualisiert den Status im modalen Fenster „Chat starten“.

Das Zeitintervall zum Zwischenspeichern des Benutzerstatus ist durch die Systemeigenschaft `sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration` konfigurierbar. Sie können das Zeitintervall ändern, um den Benutzerpräsenzstatus beizubehalten. Weitere Informationen finden Sie unter Cachedauer für Benutzerpräsenzstatus konfigurieren.

Cachedauer für Benutzerpräsenzstatus konfigurieren

Sie können die Systemeigenschaft ändern, um die Cachedauer zu konfigurieren und dadurch den Präsenzstatus des *Microsoft Teams*-Benutzers beizubehalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

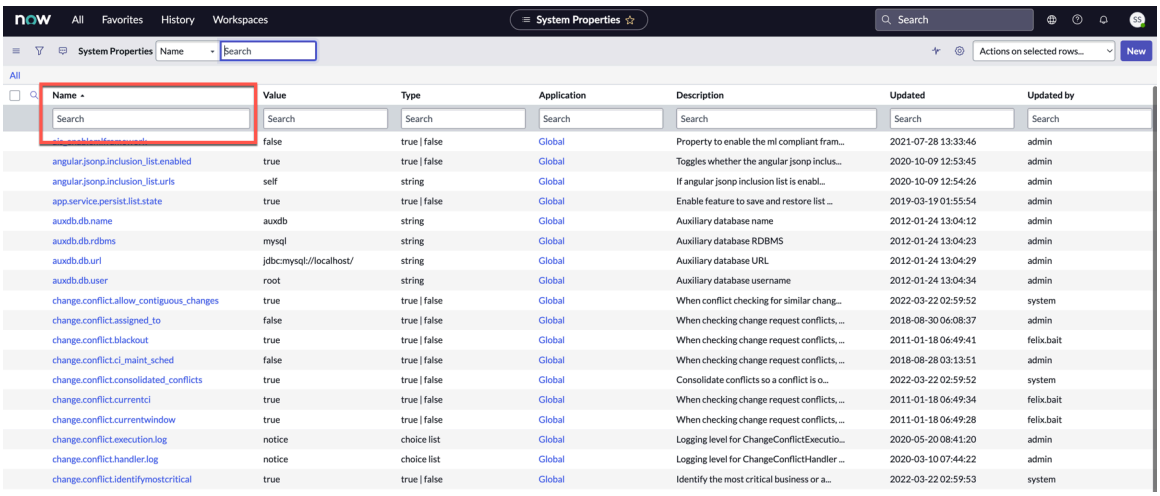
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

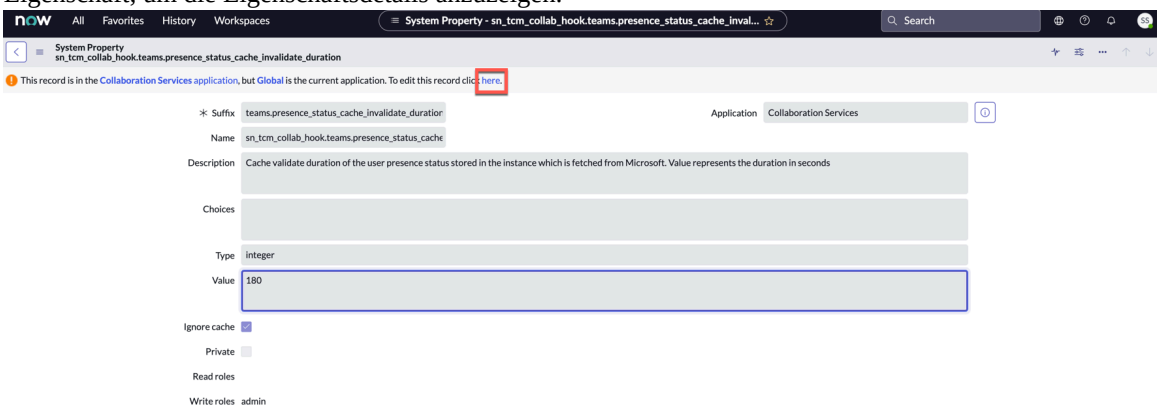
Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.

   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.



2. Suchen Sie in der Spalte „Name“ nach der Systemeigenschaft sn_tcm_collab_hook.teams.presence_status_cache_invalidate_duration, und klicken Sie auf die Eigenschaft, um die Eigenschaftsdetails anzuzeigen.



3. Klicken Sie hier, um die Eigenschaftsdetails zu bearbeiten.
4. Definieren Sie die Cachedauer in Sekunden, um den Benutzerpräsenzstatus im Feld **Wert** beizubehalten.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Setup für die Integration selbstkonfigurierter Apps mit Microsoft Teams für Agent-Experience

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, schwerwiegende Incidents in der MIM-Workbench (Major Incident Management) über die selbstkonfigurierte App-Umgebung von Microsoft Teams zu bearbeiten und zu verwalten.

Integrationing Selbstkonfigurierte Notify-Connector-App mit Microsoft Teams

Richten Sie den Notify-Connector für Microsoft Teams mit der selbstkonfigurierten App ein.

Möglicherweise müssen Sie aufgrund von Unternehmens- oder gesetzlichen Anforderungen das selbstkonfigurierte App-Setup von verwenden .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen

Erstellen Sie eine App für ausgehende Anrufe von Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Notify-Connector und andere erforderliche Plugins in der Instanz ServiceNow® installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Notify-Connector für Microsoft Teams installieren.

Erforderliche Rolle: admin, Microsoft Teams admin, Microsoft Azure admin

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Teams Entwicklerportal [] unter https://dev.teams.microsoft.com an.
2. Erstellen Sie eine App.
   a. Navigieren zu **Apps** > **Neue App**.
   b. Geben Sie auf der Popup-Seite „App hinzufügen“ einen gültigen Namen für die App ein, und wählen **Sie Hinzufügen**aus.
   c. Füllen Sie die Felder auf der Seite „App-Details“ aus.

Seite „App-Details“.

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Name der Anwendung. Beispiel: ServiceNow für Notify Microsoft Teams.
Vollständiger Name	Vollständiger Name der Anwendung.
App-ID	Eindeutige Identifikationsnummer für die App. **Hinweis:** Diese App-ID unterscheidet sich von der Bot-ID/App-ID, die generiert wird.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der App.
Long Description (Ausführliche Beschreibung)	Detaillierte Beschreibung der App.
Version	Version für die App. Beispiel: 1.0.
Entwickler- oder Unternehmensname	Name Ihres Unternehmens.
Website	Link zur Website Ihres Unternehmens.
Datenschutzrichtlinie	Link zur Datenschutzerklärung für die App.
Terms of use (Nutzungsbedingungen)	Link zu den Nutzungsbedingungen der App.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Wählen Sie **Speichern**.
Eine App wird in Microsoft Teamserstellt.

3. Erstellen Sie einen Bot (Notify-Connector) für die neue App.

a. Navigieren zu **Konfigurieren** > **App-Funktionen**.

b. Wählen Sie **Bot aus**.

c. Wählen **Sie Neuen Bot erstellen aus**.

d. Wählen Sie **Neuer Bot aus**.

e. Geben Sie im Dialogfeld „ Bot hinzufügen [] einen -Namen für den Bot ein, und wählen **Sie Hinzufügen**aus.

f. Beachten Sie, dass der Bot-ID-Wert des neuen Notify-Connectors zu als Ihre App-Client-ID mit einer der folgenden Methoden verwendet werden soll:

- Kopieren Sie die ID aus der Browser-URL.
- Navigieren Sie zurück zu **Bots** > **Tools**, und kopieren Sie die Bot-ID.

g. Navigieren Sie zu **Kanäle**, aktivieren Sie **Microsoft Teams**, und wählen **Sie Speichern**aus.

h. Wählen Sie Geheime **Clientschlüssel**, und geben Sie einen geheimen Clientschlüssel für Ihren Bot ein. Ein Clientgeheimnis wird generiert.

> **Hinweis:**
> Achten Sie darauf, dass Sie den generierten geheimen Clientschlüssel notieren, da er nicht erneut angezeigt wird.

4. Kopieren Sie die Client-ID/Bot-ID des Notify-Connectors in die Anwendung (Client-ID).

a. Navigieren Sie zu **Apps**, und wählen Sie die von Ihnen erstellte App aus.

b. Navigieren zu **Konfigurieren** > **Basisinformationen**.

c. Fügen Sie die Client-ID/Bot-ID, die Sie kopiert haben, in das Feld **Anwendungs-ID (Client)** ein, und wählen **Sie Speichern**aus.

5. Konfigurieren Sie zusätzliche App-Funktionen für den neuen Bot.

a. Navigieren Sie zu **Apps**, und wählen Sie die von Ihnen erstellte App aus.

b. Navigieren zu **Konfigurieren** > **App-Funktionen** > **Bot** > **Wählen Sie einen vorhandenen Bot aus** und wählen Sie den von Ihnen erstellten Bot aus.

c. Im **Was kann Ihr Bot?** Abschnitt undwählen **Support-Audioanrufe** und **Support-Videoanrufe**.

d. Im Abschnitt **„Wählen Sie die Bereiche aus, in denen Personen diesen Befehl verwenden können** “ wählen s**Persönlich**, **Team**und **Gruppenchat**aus.

6. Rufen Sie die neuen App-Attribute ab, und speichern Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Melden Sie sich beim Microsoft Azure -Portal unter https://portal.azure.com/ als der Microsoft Azure -Administrator an.

b. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**.

c. Suchen Sie nach dem neuen Bot anhand des Namens oder der Anwendungs-ID (Client), und öffnen Sie ihn.

d. Hinweis : Client -ID/Anwendungs-ID (Client), Objekt-ID und Mandanten-ID.

Sie benötigen diese Werte für Ihre Instanz ServiceNow .

Hinweis:
Die Bot-ID, die im Microsoft Teams Developer-Portal erstellt wurde, und die Anwendungs-ID (Client) im Microsoft Azure-Portal sind identisch.

Nächste Maßnahme

Ermöglichen Sie Anwendern den Zugriff auf die Notify-Connector-App/den Notify-Connector im Portal Microsoft Azure ..

Ermöglichen Sie Anwendern den Zugriff auf die Notify-Connector-App/den Notify-Connector im Portal Microsoft Azure .

Ermöglichen Sie Benutzern, sich erfolgreich zu authentifizieren und an Telefonkonferenzen in Microsoft Teams teilzunehmen, indem Sie Berechtigungenverwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Microsoft Azure admin

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Azure-Portal an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**.
3. Suchen und öffnen Sie den in Schritt 3 erstellten Notify-Connector-Bot im Abschnitt App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen nach Name oder nach Anwendungs-ID (Client).
4. Navigieren zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen** > **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** > **Microsoft Graph** und wählen Sie **Anwendungsberechtigungen**aus.
5. Gewähren Sie Berechtigungen, indem Sienach für suchen und mithilfe von Berechtigungen auswählen die folgenden Werte auswählen. **Wählen Sie dann Berechtigungen**hinzufügen, um die **Berechtigung** zu erteilen.
   - **User.Read.All** aus der Anwenderliste
   - **OnlineMeetings.ReadWrite.All** aus der Liste [OnlineMeetings
   - **Calls.InitiateGroupCall.All**, **Calls.JoinGroupCall.All**, **Calls.JoinGroupCallAlsGuest.All** aus der Anrufsliste [
6. Gewähren Sie Administratoren Zugriff auf die Microsoft Azure -Anwendungen, für die eine Administratorgenehmigung erforderlich ist.
   a. Wählen Sie **Administratorzustimmung erteilen für aus** <tenant> oauf der Seite „API-Berechtigungen“.
   b. Wählen Sie auf der Popup-Seite zur Bestätigung der Administratorzustimmung die Option **Ja** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie einen Anwender mit der Rolle , mit der [] Anrufe tätigen kann über Microsoft Teams

Erstellen Sie eine Servicebenutzerrolle für den Konfigurieren Sie den Notify-Connector für Microsoft Teams in Ihrer Umgebung , damit Benutzern das Starten von Online-Besprechungen bis Microsoft Teamsermöglicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:
Sie müssen eine Servicebenutzerrolle erstellen, die Onlinebesprechungen im Namen von Anwendern starten kann.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim -Portal Microsoft Azure im Microsoft Azure-Portal an.
2. Erstellen Sie einen Serviceanwender.
   a. Navigieren zu **Azure-Services** > **Anwender**.
   b. Wählen Sie **Neuer Anwender aus**.
   c. Füllen Sie im Formular in die Felder aus.

Formular „Neuer Benutzer

Feld	Beschreibung
Benutzername	Option zur Angabe des Benutzernamens für den Benutzer.
Name	Option zur Angabe des Namens des Benutzers.

   d. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   e. Wählen Sie den erstellten Anwender aus, um die Details anzuzeigen.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass der Serviceanwender über die erforderliche Lizenz/das erforderliche Abonnement und einen gültigen Nutzungsstandort verfügt, um von Microsoft Teamsaus Telefonkonferenzen durchführen zu können.

3. Führen Sie den PowerShell-Befehl unter macOS über das Terminal oder unter Windows über die Eingabeaufforderung aus.
   a. Führen Sie den PowerShell-Befehl aus.
      - MacOS: Öffnen Sie ein Terminalfenster.
      - Microsoft Windows: Greifen Sie auf die Eingabeaufforderung zu.
   b. Geben Sie den Befehl `pwsh ein`, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
   c. Verbinden Sie den Microsoft-Mandanten mit PowerShell.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

d. Führen Sie den Befehl „connect-microsoftteams“in PowerShell aus.

Bei erfolgreicher Verbindung wird im Browser eine Bestätigungsmeldung angezeigt: Authentifizierung abgeschlossen. Sie können zur Anwendung zurückkehren. Sie können diese Browserregisterkarte gerne schließen..

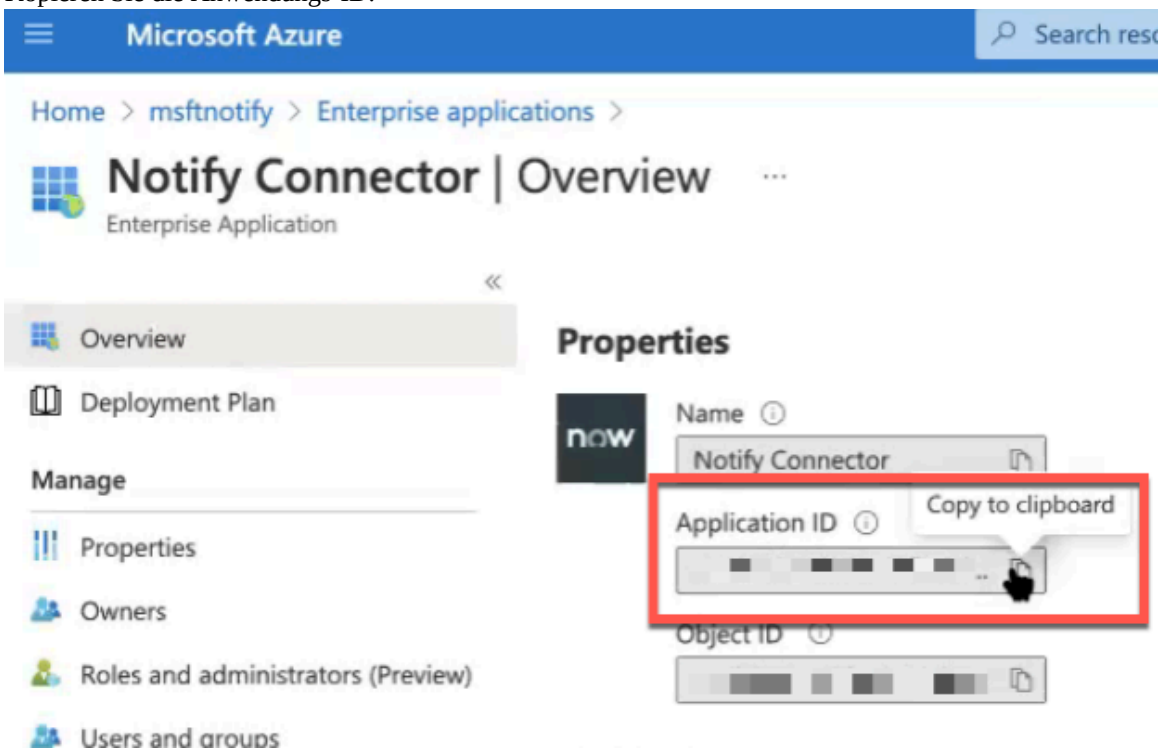
PowerShell zeigt auchs die Mandantendetails an.



4. Navigieren zu **Azure Active Directory** > **Unternehmensanwendungen**.

5. Wählen Sie die App Notify-Connector aus, die Sie erstellt haben.

6. Kopieren Sie die Anwendungs-ID.



7. Führen Sie die Anwendungszugriffsrichtlinie in PowerShell aus.
Weitere Informationen zur Anwendungszugriffsrichtlinie finden Sie unter Anwendungszugriff für Online-Besprechungen konfigurieren .

Führen Sie den folgenden Befehl in PowerShell aus.

Neu-CsApplicationAccessPolicy – Identität „<CustomPolicyName> „-AppIds“<AppIds> „ – Beschreibung“<Policy Description> “

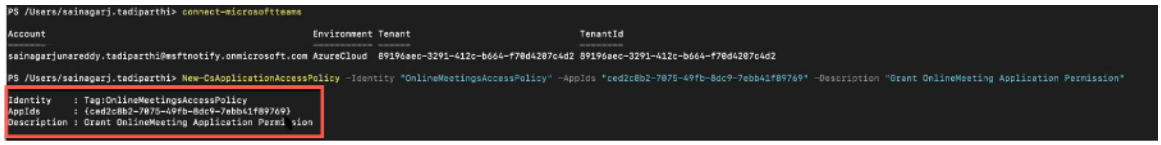
Wenn Sie beispielsweise ein eigenständiges Setup (mit einem einzelnen Mandanten) haben, verwenden Sie die Anwendungs-ID aus dem Azure-Portal.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

```
New-CsApplicationAccessPolicy -Identity "OnlineMeetingsAccessPolicy" -AppIds
"aaaaaaaa-1234-er4r-8dc9-123456789012" -Description "Grant OnlineMeeting Application
Permission"
```



Nach dem erfolgreichen Erteilen der Berechtigungen werden die Details in PowerShell angezeigt.



8. Führen Sie die Benutzerberechtigungsrichtlinie in PowerShell aus.

   a. Wechseln Sie zum Microsoft Azure-Portal .

   b. Navigieren zu **Homepage** > **Anwender**.

   c. Wählen Sie den von Ihnen erstellten Anwender aus .

   d. Kopieren Sie die **Objekt-ID** des Anwenders.

   e. Führen Sie in PowerShell den folgenden Befehl] aus, und fügen Sie den von Ihnen notierten Richtliniennamen und Ihre Anwender-IDein.

   ```
   Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "<UserAzureID>" -PolicyName "<PolicyName>"
   ```

   Beispiel:

   ```
   Grant-CsApplicationAccessPolicy -Identity "fdcd9c17-ceae-468f-906f-2er76b4dd0f4"
   -PolicyName "OnlineMeetingsAccessPolicy"
   ```

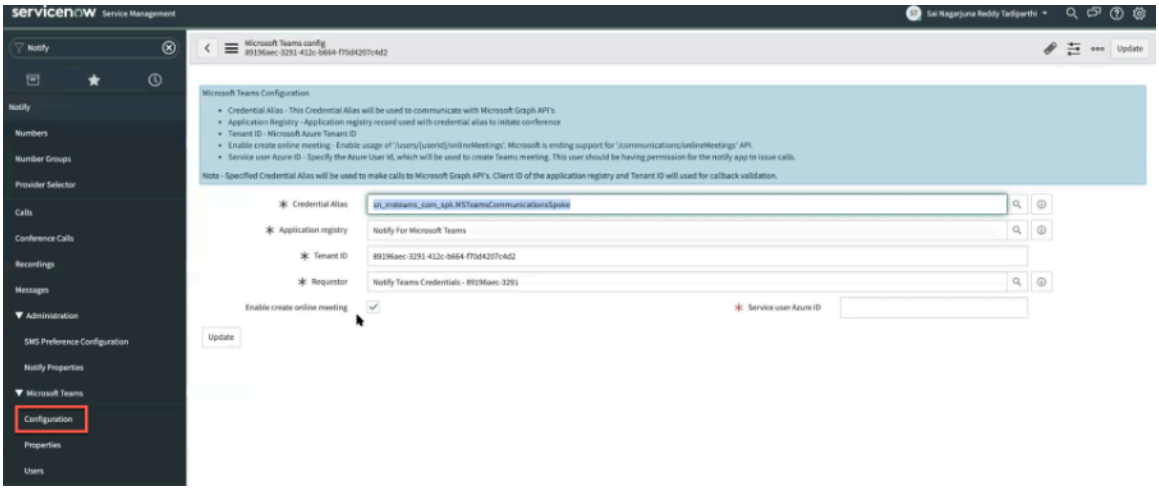


9. Konfigurieren Sie Microsoft Teams.

   a. Öffnen Sie Ihre Instanz ServiceNow.

   b. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Konfiguration**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



c. Fügen Sie die **Objekt-ID** des -Benutzers in das Feld **Azure-ID** des Serviceanwenders ein.

Wenn Sie ein Upgrade auf den Notify-Connector für Microsoft Teamsdurchgeführt haben, müssen Sie die **Option Online-Besprechung erstellen**manuell aktivieren.

d. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Cverbinden Sie eine Microsoft Teams -Anwendung mit einer ServiceNow]-Instanz [].

Verbinden Sie Ihre AnwendungMicrosoft Teams mit Ihrer Instanz ServiceNow zur OAuth-Autorisierung, indem Sie einen Registrierungseintrag] erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.
2. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie **Mit einem OAuth-Drittpartei-Provider verbinden aus**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   - Name: Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes, z. B. Microsoft Teams für Selbstkonfigurierte Notify-App.
   - Client-ID: Anwendungs-ID (Client) oder Bot-ID, die während der App-Erstellung in Microsoft Teams erstellt und kopiert wurde.

     Kopieren Sie die Anwendungs-ID (Client) aus dem Microsoft Azure -Portal . Die im Microsoft Teams Developer-Portal erstellte Bot-ID und die Anwendungs-ID (Client) im Microsoft Azure-Portal sind identisch. Informationen zur Anwendungs-ID (Client) oder Bot-ID finden Sie unter App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.

     Kopieren Sie nicht die App-ID der im Microsoft Teams Developer Portal erstellten App Microsoft Teams.
   - Geheimer Clientschlüssel: Das Passwort, das Sie beim Erstellen des Bots im Entwicklerportal Microsoft Teams generiert haben (Schritt 3 h).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum geheimen Clientschlüssel im Portal Microsoft Azure finden Sie unter App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.

- Standard-Gewährungstyp: `Client-Anmeldeinformationen`.
- Token-URL: Token-Endpunkt-URL, die die Verzeichnis-ID Ihrer App mit der Struktur https://login.microsoftonline.com/ enthält.<Directory-ID> /oauth2/v2.0/token , wobei<Directory ID> ist die Mandanten-ID, die während der App-/Bot-Erstellung im Entwicklerportal Microsoft Teams erstellt wurde. Informationen zur Mandanten-ID im Microsoft Azure-Portal finden Sie unter App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.

Oder gehen Sie wie folgt vor.

a. Melden Sie sich beim -Portal Microsoft Azure unter https://portal.azure.com/ an.
b. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**.
c. Suchen Sie nach , und öffnen Sie den neuen Bot, der für den Notify-Connector erstellt wurde, anhand des Namens oder der Anwendungs-ID (Client).
d. Kopieren Sie den Wert für die Verzeichnis-ID (Mandant).
e. Gehe zu **Endpunkte** > **OAuth 2.0-Token-Endpunkt abrufen (v2)**.
f. Ersetzen Sie den „allgemeinen“ Standardwert durch den Wert der ID des kopierten Verzeichnisses (Mandanten).

6. Datensatz erstellen... .
7. Legen Sie die Werte für das OAuth-Entitätsprofilfest.

Hinweis:
Standardmäßig wird ein Datensatz für das OAuth-Entitätsprofil erstellt. Wenn sie nicht verfügbar ist, können Sie sie erstellen, indem Sie die folgenden Unterschritte ausführen.

Wenn kein Profil verfügbar ist, erstellen Sie eines.

a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **OAuth-Entitätsprofile** aus.
b. Öffnen Sie den Datensatz `<>default_profile` .
c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **OAuth-Entitätsprofilbereiche** aus.
d. Fügen Sie einen Datensatz mit den folgenden -Werten:hinzu .
   - **Name**: `Standard`
   - **OAuth-Bereich**:
e. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Änderungen zu speichern.

Ergebnisse
Die App Microsoft Teams ist jetzt mit einer OAuth-Profilautorisierung registriert.

Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Teams erstellen

Erstellen Sie einen Alias, um die Verbindungsinformationen den Anmeldeinformationen zuzuordnen, die zum Abschließen der Anwendungsintegration in Microsoft Teamserforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen finden Sie unter Einführung in Anmeldeinformationen, Verbindungen und Aliasse .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Anmeldeinformationen**.
2. Wählen **Sie MSTeamsCommunicationsSpoke aus**.
3. Wählen Sie **Neu** in der zugehörigen Liste Anmeldeinformationen aus.
4. Wählen Sie **OAuth 2.0-Anmeldeinformationen** aus.
5. Legen Sie die Werte für die Anmeldeinformationen fest.

   a. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Anmeldeinformationen ein, z. B. `Notify Microsoft Teams-Anmeldeinformationen für selbstkonfigurierte App`.

   b. Geben Sie die Informationen zum **OAuth-Entitätsprofil** in das Feld OAuth-Entitätsprofil ein, z. B.<application-registry-name> `_default_profile`
   Die Profil-ID wird festgelegt, wenn Sie den Registrierungseintrag der Anwendung generieren.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ordnen Sie einen Alias für Anwendungsregistrierung und Anmeldeinformationen in der Konfiguration ServiceNow zu

Ordnen Sie eine ServiceNow -Anwendungsregistrierung und den Anmeldeinformationen eine-lias in der Konfiguration Microsoft Teams zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Konfiguration**.
2. Füllen Sie im Formular Microsoft Teams Konfiguration die Felder aus.
   - **Anwendungsregistrierung**: Wählen Sie den Anwendungsregistrierungsdatensatz aus, der im Abschnitt Cverbinden Sie eine Microsoft Teams -Anwendung mit einer ServiceNow]-Instanz [].erstellt wurde.
   - **Mandanten-ID**: Geben Sie die Mandanten-ID ein, die während der App-Erstellung in Microsoft Teamserstellt wurde.

     Informationen zur Mandanten-ID im Microsoft Azure-Portal finden Sie unter App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.
   - **Anfordernde Person**: Wählen Sie den Datensatz des Anmeldeinformationsalias aus, der im Abschnitt Alias für Verbindungen und Anmeldeinformationen für Microsoft Teams erstellenerstellt wurde.
3. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die OIDC-Anwendungsregistrierung wird erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Überprüft die Erstellung der OIDC-Anwendungsregistrierung für ein selbstkonfiguriertes App-Setup

Überprüfen Sie , ob die OIDC-Anwendungsregistrierung erstellt wurde, wenn Microsoft Teams die Anwendungsregistrierung während eines selbstkonfigurierten App-Setup-Prozesseserstellt und der Konfiguration zugeordnet wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zuordnung einer Microsoft Teams Anwendungsregistrierung nach der Erstellung automatisch erstellenes eine OIDC-Anwendungsregistrierung als Teil des selbstkonfigurierten App-Setups. Wenn thgleich automatische Erstellung fehlschlägt, treten Probleme bei der Verarbeitung von Rückrufen auf, die dazu führen können, dass Besprechungsinformationen und nicht sind. in Echtzeit aktualisiert.

Weitere Informationen finden Sie unter Cverbinden Sie eine Microsoft Teams -Anwendung mit einer ServiceNow]-Instanz []. und Ordnen Sie einen Alias für Anwendungsregistrierung und Anmeldeinformationen in der Konfiguration ServiceNow zu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Filtern Sie die Liste nach der Client-ID, die während der App-Erstellung in Microsoft Teamserstellt wurde.

   Stellen Sie sicher, dass neben dem erstellten OAuth-Provider-Typ auch eine Anwendungsregistrierung des Typs „Externer OIDC-Provider“ für dieselbe Client-ID vorhanden ist. Informationen zur Anwendungsregistrierung des Typs „Externer OIDC-Provider“ finden Sie unter Ordnen Sie einen Alias für Anwendungsregistrierung und Anmeldeinformationen in der Konfiguration ServiceNow zu. Informationen zur Client-ID im Microsoft Azure-Portal finden Sie unter App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.

3. Wenn der Typ „Anwendungsregistrierung mit externem OIDC-Provider“ für die Client-ID fehlt, erstellen Sie sie manuell.

   a. Wählen Sie auf der Seite Anwendungsregistrierungen die Option **Neu** aus.

   b. Wählen **Sie OIDC-Anbieter konfigurieren , um ID-Token zu überprüfen**.

   c. Geben Sie im Feld **Name** Ihren OAuth-Providernamen ein, und fügen Sie OIDC an.

      Wenn der Name Ihres OAuth-Providers beispielsweise MS Teams SC Configlautet, würden Sie Ihren OIDC MS Teams SC Config OIDC nennen.

   d. Wählen Sie die **Client-ID** aus, die dem Wert des OAuth-Anbieters entspricht.

   e. Wählen Sie für den Wert des **Client-Geheimnisses ungültigen_Wert aus**. (Dieser Wert ist nicht relevant).

   f. Wählen Sie für den Wert der **OAuth-OIDC-Providerkonfiguration** die Option **Notify Teams OIDC Config**(Teams OIDC-Konfiguration benachrichtigen) aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

g. Für die **Umleitungs-URL** -Werteals „ **invalid_value“** (dieser Wert ist nicht relevant).

h. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.

Standardmäßig wird ein OAuth-Entitätsprofil erstellt. Stellen Sie sicher, dass der **Gewährungstyp aufClient-Anmeldeinformationen festgelegt**ist.

4. Erstellen Sie einen OAuth-Entitätsbereich.

a. Wählen Sie auf der Seite Anwendungsregistrierungen die Registerkarte **OAuth-Entitätsbereiche**.

b. Doppelklicken Sie auf **Neue Zeile** einfügen und geben Sie Notify MS Teams SC OIDC (MS Teams SC OIDC) angehängt mit Standardprofilein.
Wenn Ihr OIDC-Konfigurationsname beispielsweise MS Teams SC Config OIDC lautet, können Sie als Namen MS Teams SC Config OIDC Default Profile eingeben.

c. Geben Sie https://api.botframework.com/.default als OAuth-Bereich ein.

d. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Notify-Connector für Microsoft Teams konfigurieren.

Integrieren Sie die selbstkonfigurierte App „Besprechungserweiterungen“ in Microsoft Teams

Konfigurieren Sie Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams mithilfe der selbstkonfigurierten App-Umgebung.

Stellen Sie sicher, dass Sie die Integration des Notify-Connectors für Microsoft Teams abgeschlossen haben. Weitere Informationen finden Sie unter Integrationing Selbstkonfigurierte Notify-Connector-App mit Microsoft Teams.

Erstellen und konfigurieren Sie eine -App für -Besprechungserweiterungen im -Entwicklerportal Microsoft Teams .

Erstellen und konfigurieren Sie eine App für Besprechungserweiterungen im Developer Portal [Microsoft Teams, um Incident-Details während der Telefonkonferenz in Microsoft Teamsabzurufen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der Notify-Connector und andere erforderliche Plugins in der Instanz ServiceNow® installiert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Meeting-Erweiterungen für Microsoft Teams.

Erforderliche Rolle: Microsoft Teams admin

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Teams -Portal [] unter https://dev.teams.microsoft.com an.
2. Erstellen Sie eine App.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Apps** > **Neue App**.

b. Geben Sie im Dialogfeld App hinzufügen einen gültigen Namen für die App ein, und wählen **Sie Hinzufügen**aus.

c. Füllen Sie die Felder auf der Seite „App-Details“ aus.

Seite „App-Details“.

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Name der Anwendung. Beispiel: ServiceNow Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams.
Vollständiger Name	Vollständiger Name der Anwendung.
Anwendungs-ID (Client)	Eindeutige Identifikationsnummer für die App. **Hinweis:** Diese App-ID unterscheidet sich von der generierten Bot-ID/App-ID.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der App.
Long Description (Ausführliche Beschreibung)	Detaillierte Beschreibung der App.
Version	Version für die App. Beispiel: 1.0.
Entwickler- oder Unternehmensname	Name Ihres Unternehmens.
Website	Link zur Website Ihres Unternehmens.
Datenschutzrichtlinie	Link zur Datenschutzerklärung für die App.
Terms of use (Nutzungsbedingungen)	Link zu den Nutzungsbedingungen der App.

d. Wählen Sie **Speichern**.

3. Konfigurieren Sie die App Gruppe und Kanal.

a. Navigieren zu **Konfigurieren** > **App-Funktionen** > **Gruppen- und Kanal-App**.

b. Füllen Sie auf der Detailseite der Gruppen- und Kanal-App die Felder [aus.

Detailseite für Gruppen- und Kanal-Apps

Feld	Beschreibung
Configuration URL (Konfigurations-URL)	Ter Konfigurations-URL im folgenden Format:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	https://<instance_name> .service-now.com/ sn_now_teams_ext_meeting_configuration.do
Umfang	Die -Besprechungstypen **Team** oder **GroupChat**,je nachdem,, wo Benutzer Ihre App verwenden können.
Kontext	Wählen Sie alle Kontextelemente aus der Liste aus.
Benutzer können die App neu konfigurieren	Option , mit der Benutzer die Meeting Extensions-App neu konfigurieren können.

c. Wählen Sie **Speichern**.

4. Wechseln Sie zu **Single Sign-on** , und geben Sie den Anwendungs-ID-URI im Format api:// ein.<instance_name> .service-now.de/ <client [] ID <a id="x4"> in Microsoft A zure> . Informationen zu [zur Client-IDfinden Sie unter App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.
5. Fügen Sie eine Domäne hinzu.
   a. Navigieren zu **Domänen** > **Erstellen Sie Ihre erste Domäne**.
   b. Geben Sie im Dialogfeld „Domäne hinzufügen “ die Zeichenfolge „*.service-now.com “ ein, um Autorisierungen für ServiceNow -URLs zuzulassen.
6. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
7. Wählen Sie **App-Paket herunterladen**.

Nächste Maßnahme

Ermöglichen Sie Benutzern die Interaktion mit Service Desk-Mitarbeitern aus Microsoft Teams.

Ermöglichen Sie Benutzern die Interaktion mit Service Desk-Mitarbeitern aus Microsoft Teams

Ermöglichen Sie Anwendern, mit Service Desk-Mitarbeitern aus der Anwendung Microsoft Teams zu interagieren, indem Sie den Wert der Notify-Connector-App-ID kopieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Microsoft Teams admin

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Microsoft Teams -Administratorportal [] unter https://admin.teams.microsoft.com/ an.
2. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten** > **Laden Sie eine neue App hoch** > **Hochladen**.
3. Suchen Sie das App-Paket, das Sie im Abschnitt Erstellen und konfigurieren Sie eine -App für -Besprechungserweiterungen im -Entwicklerportal Microsoft Teams .heruntergeladen haben, und öffnen Sie es (im Dialogfeld „Anwenderdefinierte App hochladen“).
4. Wechseln Sie zu **Apps verwalten**, suchen Sie nach der hochgeladenen App, öffnen Sie sie, und kopieren Sie den Wert der **App-ID** in einen Notizblock von der Seite mit den App-Details.
   Diese App-ID wird für Besprechungserweiterungen verwendet und muss daher in den Systemeigenschaften in der Instanz ServiceNow® aktualisiert werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie die Registerkarte [Meetingerweiterungen in Microsoft Teamshinzu.

Ordnen Sie die ID der App ServiceNow® „ Besprechungserweiterungen“ in Ihrer Instanz ServiceNow zu, um die Registerkarte „Besprechungserweiterungen“ in Microsoft Teams für eine Telefonkonferenz automatisch hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Instanz ServiceNow an.
2. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Eigenschaften**.
3. Fügen Sie den kopierten App-ID-Wert in die **Anwendungs-ID der Meeting Extensibility-App für Teams ein (die App-ID finden Sie auf der Seite „Apps verwalten“ im Teams-Administratorportal)** , und wählen **Sie Speichern**aus.

   Hinweis:
   Melden Sie sich beim Microsoft Teams-Portal an, suchen Sie nach , und öffnen Sie die App **Notify-Connector für Microsoft Teams** mindestens einmal, damit die App „Besprechungserweiterungen“ funktioniert.

Die App „Besprechungserweiterungen“ ist eingerichtet.

Konfigurieren Sie die Notify-Connector-App für die Verwendung von Meetingerweiterungen im Portal Microsoft Azure

Konfigurieren Sie die vorhandene Notify-Connector-App/den vorhandenen Notify-Connector-Bot für die Verwendung von Meetingerweiterungen im Portal Microsoft Azure zum Abrufen der Incident-Details während der Telefonkonferenz in Microsoft Teams.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Microsoft Azure admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass API-Berechtigungen für den Notify-Connector für die App Microsoft Azure im Portal [Microsoft Teams konfiguriert sind. Weitere Informationen finden Sie unter Ermöglichen Sie Anwendern den Zugriff auf die Notify-Connector-App/den Notify-Connector im Portal Microsoft Azure ..

Prozedur

1. Melden Sie sich beim]-Portal [] unterhttps://portal.azure.com/ als der Microsoft AzureMicrosoft Azure -Administrator an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**.
3. Öffnen Sie die für den Notify-Connector erstellte App in Microsoft Teams im Abschnitt App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.
4. Navigieren zu **Verwalten** > **API-Berechtigungen** > **Fügen Sie eine Berechtigung hinzu** > **Microsoft Graph** und wählen Sie **Anwendungsberechtigungen**aus.
5. Suchen und wählen Sie die folgenden Werte mithilfe von **Berechtigungen**auswählen und wählen Sie dann **Berechtigungen hinzufügen**.
   - **TeamsTab.ReadWriteForChat.All** aus der TeamsTab-Liste.
   - **TeamsAppInstallation.LesenSchreibenFürChat.Alle** aus der TeamsAppInstallation-Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Gewähren Sie dem Administrator Zugriff auf die Microsoft Azure -Anwendungen, für die eine Administratorgenehmigung erforderlich ist.
   a. Wählen Sie **Administratorzustimmung erteilen für aus** <tenant> auf der Seite „API-Berechtigungen“.
   b. Wählen Sie im Dialogfeld Bestätigung der Administratorzustimmung erteilen die Option **Ja** aus.
7. Authentifizieren Sie die App , um die eingehenden Anforderungen von Microsoft Teams in Ihrer Instanz ServiceNow® zu erhalten.
   a. Navigieren zu **Fügen Sie eine Plattform hinzu** > **Webanwendungen** > **Web**.
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Configure Web“ (Web konfigurieren)

Feld	Wert
Redirect URIs (Umleitungs-URIs)	Geben Sie die Anmelde-URL für die Besprechung im folgenden Format ein: https://<instance-name> .service-now.com/ sn_now_teams_ext_meeting_login.do
Implicit grant (Implizite Gewährung)	Wählen Sie **Zugriffstoken** und **ID-Token aus**

   c. Wählen Sie **Konfigurieren**.

Konfigurieren Sie den Notify-Connector-Bot für Meeting-Erweiterungen

Konfigurieren Sie den Notify-Connector-Bot für Meeting-Erweiterungen im -Portal Microsoft Azure.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Microsoft Azure admin

Prozedur

1. Melden Sie sich beim]-Portal Microsoft Azure unter https://portal.azure.com/ als Microsoft Azure -Administrator an.
2. Navigieren zu **Azure-Services** > **Azure Active Directory** > **Verwalten** > **App-Registrierungen**.
3. Suchen Sie nach , und öffnen Sie den neuen Bot, der für den Notify-Connector erstellt wurde, anhand des Namens oder der Anwendungs-ID (Client).
   Die App wurde im Abschnitt App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellenerstellt.
4. Stellen Sie eine API bereit.
   a. Navigieren zu **Verwalten** > **Stellen Sie eine API bereit** > **Anwendungs-ID-URI** > **Festlegen**.
   b. Fügen Sie die Anwendungs-ID URI api:// ein.<instance_name> .service-now.de/<client-id-in-azure> , der für Single Sign-on im Abschnitt Erstellen und konfigurieren Sie eine -App für -Besprechungserweiterungen im -Entwicklerportal Microsoft Teams . festgelegt wurde, und wählen **Sie Speichern**aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen **Sie Bereich hinzufügen**.

d. Füllen Sie im Formulardie Felder[] aus .

Formular „Add a scope“ (Bereich hinzufügen)

Feld	Wert
Bereichsname	access_as_user
Wer kann zustimmen?	Wählen Sie **Administratoren und Benutzer aus**.
Admin consent display name (Anzeigename der Administratoreinwilligung)	Geben Sie einen gültigen Namen ein. Beispielsweise können Teams auf das Profil des Benutzers zugreifen.
Admin consent description (Beschreibung der Administratoreinwilligung)	Geben Sie eine gültige Beschreibung ein. Beispiel: Ermöglicht Teams, die Web-APIs der App als aktueller Benutzer aufzurufen.
User consent display name (Anzeigename der Benutzereinwilligung)	Geben Sie einen gültigen Namen ein. Beispielsweise können Teams auf das Benutzerprofil zugreifen und im Namen des Benutzers Anforderungen stellen.
User consent description (Beschreibung der Benutzereinwilligung)	Geben Sie eine gültige Beschreibung ein. Beispiel: Teams aktivieren, um die APIs dieser App mit den gleichen Rechten wie der Benutzer aufzurufen.
Status	Auf **Aktiviert festlegen**

e. Wählen **Sie Bereich hinzufügen**.

f. Wählen **Sie Client-Anwendung**hinzufügen, geben Sie den Wert `1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264` für Microsoft Teams Desktop- und Mobilanwendung in die **Client-ID**ein, wählen Sie **Autorisierte Bereiche**und dann **Anwendung**hinzufügen.
Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Azure AD-App-Registrierung für SSO aktualisieren“ auf der Seite Eine persönliche Teams-Registerkarte in der Microsoft 365-App erweitern.

g. Wählen **Sie Client-Anwendung**hinzufügen aus, geben Sie den Wert `5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346` für Microsoft Teams Desktop- und Mobilanwendung in das Feld **Client-ID**ein, und wählen Sie **Autorisierte Bereiche**aus.
Weitere Informationen finden Sie unter im Abschnitt "Azure AD-App-Registrierung für SSO aktualisieren" auf der Seite Eine persönliche Teams-Registerkarte in der Microsoft 365-App erweitern.

h. Wählen **Sie Anwendung hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsregistrierungseintrag in Ihrer ServiceNow Instanzerstellen

Registrieren Sie die Anwendung bei der Instanz, damit die Teilnahme an der OAuth-Autorisierung möglich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie für das Feld **Welche Art von OAuth-Anwendung**unddie **Option OIDC-Anbieter konfigurieren, um ID-Token zu verifizieren aus**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   - Name: Geben Sie einen Namen ein, um den Datensatz eindeutig zu identifizieren. Beispiel: Microsoft Teams.
   - Client-ID: Geben Sie den Wert der Client-ID im Format `API://` ein.<instance-name> .service-now.de/<client-id> aus dem Abschnitt App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.
   - Geheimer Clientschlüssel: Geben Sie einen beliebigen zufälligen Wert als geheimer Clientschlüssel ein, und notieren Sie sich den Wert.
   - Fügen Sie einen OAuth-OIDC-Provider-Konfigurationsdatensatz hinzu.
     a. Wählen Sie **OAuth-OIDC-Provider-Konfigurationssuche**, um einen neuen Datensatz zu erstellen, und wählen Sie **Neu**.
     b. Füllen Sie im Formular „OIDC-Provider-Konfiguration – Neuer Datensatz“ die Felder aus.

OIDC-Providerkonfiguration – Neues Datensatzformular

Feld	Beschreibung
OIDC-Provider	Name zur eindeutigen Identifizierung des Datensatzes. Beispiel: Microsoft Teams Meetingerweiterungen.
OIDC-Metadaten-URL	Geben Sie den Wert im folgenden Format ein: `https://login.microsoftonline.com/{tenant_id_from_azure}/v2.0/.well-known/openid-configuration` Informationen zum Kopieren der Mandanten-ID finden Sie unter App zum Ermöglichen von Anrufen in Microsoft Teams erstellen.
Benutzeranspruch	Geben Sie einen beliebigen Anwendernamen ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars „Neuer Datensatz für OIDC-Providerkonfiguration“, und wählen **Sie Speichern**aus.

d. Wählen Sie **Absenden**.

- Fügen Sie einen OAuth-Entitätsbereichsdatensatz hinzu.

a. Wählen Sie die zugehörige Liste **OAuth-Entitätsbereiche** aus.

b. Fügen Sie einen Datensatz mit den Werten `Standard` in **Name** und `.default` in **OAuthscope hinzu**.

5. Wählen **Sie** im Formular OAuth-OIDC-Entität Speichern aus.
6. Generieren Sie ein neues OAuth-Token.

a. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Konfiguration**.

b. Öffnen Sie den Datensatz, der der **anfordernden Person** zugeordnet ist, indem Sie **auf Vorschau auf diesen Datensatz** klicken und dann auf **Datensatz öffnen klicken**.

c. Wählen Sie den zugehörigen Link **OAuth-Token** abrufen aus, um das Token zu aktualisieren.

d. Wählen Sie im Formular „OAuth 2.0-Anmeldeinformationen“ die Option **Aktualisieren** aus.

e. Wählen Sie im Konfigurationsformular Microsoft Teams die Option **Aktualisieren** aus.

Nächste Maßnahme

Nach Abschluss der Integration von -Besprechungserweiterungen mit Microsoft Teamsfinden Sie weitere Informationen im Abschnitt Besprechungserweiterungen für Microsoft Teams.

Integration von ServiceNow mit Microsoft Teams für GCC-H oder DoD

Richten Sie die Instanz ServiceNow für die Integration mit den Anwendungen Microsoft Teams ein.

Sie können Mitarbeiter-Center, Virtual Agentund anforderungsbasierte Chatbots mit Microsoft Teams für Kunden von Government Community Cloud - High (GCC-H) oder US Department of Defence (DoD) integrieren.

Integrating Virtual Agent with Microsoft Teams for GCC-H or DoD

Sie können Virtual Agent mit Microsoft Teams für GCC-H-Kunden integrieren, indem Sie Ihre eigenen Apps konfigurieren.

Integration von Mitarbeiter-Center mit Microsoft Teams für GCC-H oder DoD

Sie können Mitarbeiter-Center mit Microsoft Teams integrieren, um Kunden von Government Community Cloud High (GCC-H) und dem US Department of Defence (DoD) den Zugriff auf angehängte Dateien in Mitarbeiter-Centerzu ermöglichen.

Voraussetzungen

Stellen Sie vor der Integration von Mitarbeiter-Center in Ihren Mandanten Microsoft Teams sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ihre Instanzen ServiceNow wurden auf das Release Vancouver aktualisiert.
- Sie haben noch nicht versucht, die App Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams auf Ihren Instanzen zu installieren.
- Sie verfügen über die Administratorrechte für die Instanzen [ServiceNow und Microsoft Azure.

Integrationsprozess

Der Gesamtprozess zur Integration von Mitarbeiter-Center mit Ihrem -Mandanten Microsoft Teams umfasst die folgenden Aufgaben:

1. Aktivieren Sie das Plugin „Integration von IT Service Management mit Microsoft Teams“ (sn_now_teams_it).

   Hinweis:
   Weitere Informationen zum Aktivieren von Plugins finden Sie unter Activate a plugin .

2. Erstellen Sie die Microsoft Azure-Anwendung, und authentifizieren Sie Anwender für den Zugriff auf das Mitarbeiter-Center in Microsoft Teams.
3. Aktualisiert die OIDC-Entitätentabelle.
4. Aktualisieren Sie Ihre Microsoft Teams -Mandanten-URL für GCC-H oder DoD.
5. Laden Sie die Manifestdatei für Mitarbeiter-Center für GCC-H oder DoD herunter, und ändern Sie sie.
6. Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen.

Aktualisiert die OIDC-Entitätentabelle

Aktualisieren Sie die OIDC-Entitätentabelle, um von der Registrierungsdatei erstellte Dummy-Werte durch Ihre Microsoft Teams -Mandantenwerte zu ersetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `oauth_oidc_entity_list.do`ein.
2. Wählen Sie den Datensatz ServiceNow für Microsoft Teams-App aus.
3. Geben Sie im Feld **Client-ID** in der OAuth-OIDC-Entitätentabelle `api://INSERT_COMPLETE_INSTANCE_URL_without_http(s)/ APPLICATION (CLIENT) ID ein` .
4. Wählen Sie das Referenzsymbol neben dem Feld **OAuth-OIDC-Provider-Konfiguration** aus.
5. Wählen Sie **Datensatz öffnen** aus.
6. Geben Sie im Feld **OIDC-Metadaten-URL** in der Tabelle „OIDC-Anbieterkonfiguration“ die ID Ihres Verzeichnisses (Mandanten) ein.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Laden Sie die Manifestdatei für Mitarbeiter-Center für GCC-H oder DoD herunter, und ändern Sie sie

Laden Sie die Paketdatei herunter, und ändern Sie sie, um die Informationen bereitzustellen, die erforderlich sind, um das Mitarbeiter-Center in Ihrer Organisation verfügbar zu machen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Informationen zum Herunterladen, Bearbeiten und Hochladen der Manifestdatei finden Sie in diesem Knowledge Base- Artikel.

Prozedur

1. Laden Sie die Datei „Employee_Center_Integration_With_Teams_For GCCH.zip “ aus diesem Knowledge Base- Artikel herunter, und extrahieren Sie den Inhalt.
   Die Manifest-ZIP-Datei, die Sie aus dem Knowledge Base-Artikel heruntergeladen haben, enthält die folgenden Dateien:
   - Color.png
   - Manifest.json
   - Outline.png
2. Öffnen Sie die Datei Manifest.JSON, und ersetzen **Sie INSERT_CLIENT_ID** durch Ihre Anwendungs-ID (Client) neben ID unter Version, ID unter webApplicationInfound BotId unter ComposeExtensions.
3. Ersetzen Sie **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL** durch Ihre URL neben „contentUrl“ und **INSERT_COMPLETE_INSTANE_URL** neben websiteUrl unter staticTabs.
4. **Wahlweise:** Passen Sie die Werte für „packageName“, „ Kurzname “, „ Vollständiger Name“ und „ **Akzentfarbe** “ in der Manifestdatei an, um Ihren selbstkonfigurierten Bot mit einem neuen Branding zu versehen.
   Wenn Sie das Bot- und das Gliederungssymbol ändern möchten, können Sie die Dateien „color.png“ und „outline.png“ durch die gewünschten Bilder ersetzen.

   Hinweis:
   Stellen Sie sicher, dass Sie die Namen dieser Dateien beim Hochladen nicht geändert haben.

   Weitere Informationen zu Bildanforderungen finden Sie in der Microsoft-Dokumentation .
5. **Wahlweise:** Fügen Sie zusätzliche Domänen in der Manifestdatei hinzu, um eine Vorschau von Inhalten mithilfe des Aufgabenmoduls für Inhalte außerhalb der Standarddomäne ServiceNow anzuzeigen. Sie können zusätzliche Domänen in der Manifestdatei hinzufügen.

   Hinweis:
   Standardmäßig enthält die Manifestdatei bereits die Domäne ServiceNow unter validDomains. Es enthält auch ein true Attribut neben „supportsFiles“, das Ihrer Virtual Agent-Konversation das Dateianhang-Symbol hinzufügt. Wenn Sie keine zusätzlichen Domänen für die Inhaltsvorschau einbeziehen möchten, können Sie diesen Schritt überspringen.
6. Speichern Sie die aktualisierten Dateien, und komprimieren Sie die drei Dateien („manifest.json“, „color.png“ und „outline.png“) in eine neue ZIP-Datei.
   Wählen Sie alle drei Dateien aus, und klicken Sie auf **Komprimieren**, anstatt den Ordner selbst zu komprimieren.

Aktualisieren Sie Ihre Microsoft Teams -Mandanten-URL für GCC-H oder DoD

Konfigurieren Sie Ihre Microsoft Teams -Mandanten-URL für Governance Community Cloud High (GCC-H) oder US Department of Defence (DoD).

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: security_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_response_header_list.doein.
2. Fügen Sie in der Tabelle „HTTP-Antwortheader“ im Feld **Wert** der folgenden Datensätze die entsprechende URL an:
   - Global
   - Microsoft Integrations – Core/UI-Seite: ms_login
   - Mitarbeiter-Center Core/Serviceportal: Mitarbeiter-Center

   Verwenden Sie die folgenden URLs:
   - GCC-H: https://gov.teams.microsoft.us
   - DoD: https://dod.teams.microsoft.us
3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Integration von Mitarbeiter-Center und Virtual Agent mit Microsoft Teams für GCC-H oder DoD

Sie können Mitarbeiter-Center und den Bot [Virtual Agent mit Microsoft Teams integrieren, damit Kunden von Government Community Cloud High (GCC-H) und dem US-Verteidigungsministerium (DoD) über Virtual Agent mit Service Desk-Mitarbeitern interagieren und auf die angehängten Dateien in Mitarbeiter-Centerzugreifen können.

Voraussetzungen

Stellen Sie vor der Integration von Mitarbeiter-Center in Ihren Mandanten Microsoft Teams sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Ihre Instanzen ServiceNow wurden auf das Release Vancouver aktualisiert.
- Sie haben noch nicht versucht, die App Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams auf Ihren Instanzen zu installieren.
- Sie verfügen über die Administratorberechtigungen für die Instanzen ServiceNow und Microsoft Azure.

Integrationsprozess

Der Gesamtprozess zur Integration von Mitarbeiter-Center mit Ihrem -Mandanten Microsoft Teams umfasst die folgenden Aufgaben:

1. Aktivieren Sie die IT Service Management-Integration mit dem Microsoft Teams-Plugin (sn_now_teams_it) und dem Glide Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot).

   Hinweis:
   Weitere Informationen zum Aktivieren von Plugins finden Sie unter Activate a plugin .

2. Erstellen Sie die Microsoft Azure-Anwendung, und authentifizieren Sie Anwender für den Zugriff auf das Mitarbeiter-Center in Microsoft Teams.
3. Create a bot in Microsoft Teams for GCC-H or DoD .
4. Integrate your Self-configured bot with Microsoft Teams for GCC-H or DoD .
5. Aktualisieren Sie Ihre Microsoft Teams -Mandanten-URL für GCC-H oder DoD.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Ändern Sie die Manifestdatei, und laden Sie sie für GCC-H oder DoD herunter.
7. Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen.

Ändern Sie die Manifestdatei, und laden Sie sie für GCC-H oder DoD herunter

Erstellen Sie in Ihrer Instanz die Manifestdatei für ServiceNow for Microsoft Teams und laden Sie sie von dort herunter, damit die App ServiceNow for Teams von Microsoft Teams genutzt werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:external_app_install_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Anwendungsmanifest** > **ServiceNow for Teams**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Die Registerkarte **Generic info** (Allgemeine Informationen) wird angezeigt.
3. Geben Sie im Bereich **Generic Info** (Allgemeine Informationen) die Details ein.

   a. **Kurzer Name**: Option zur Angabe eines Kurznamens für die Manifestdatei.

   b. **Vollständiger Name**: Option zur Angabe des vollständigen Namens der Manifestdatei.

   c. **Version**: Version der Manifestdatei.
   Beispiel: 1.0.0

   d. **Links entfalten**: Option zum Entfalten der Links in Microsoft Teams.

   Beim Entfalten von Links wird eine inhaltsreiche Vorschau (adaptive Karte) generiert, wenn ein unterstützter Link in einer Konversation mit einem Benutzer in Microsoft Teams freigegeben wird. Weitere Informationen über das Entfalten von Links finden Sie unter Entfalten Sie die Weblinks im Microsoft Teams-Chat.

   e. **Kurzbeschreibung**: Kurzbeschreibung der Manifestdatei.

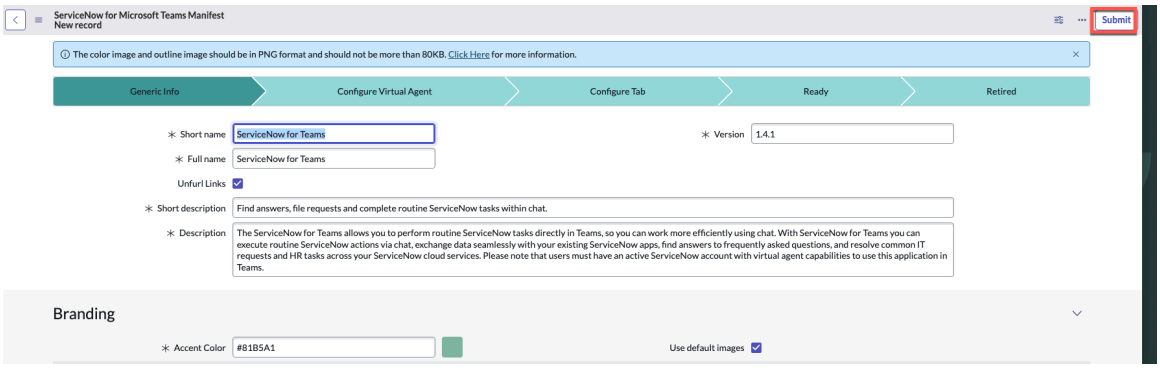
   f. **Beschreibung**: Detaillierte Beschreibung der Manifestdatei.

   g. **Akzentfarbe**: Option zum Auswählen einer anwenderdefinierten Farbe für die Konversationen in Microsoft Teams gemäß dem Unternehmens-Branding. Die Akzentfarbe sollte im HTML-Farbcode-Format angegeben werden.

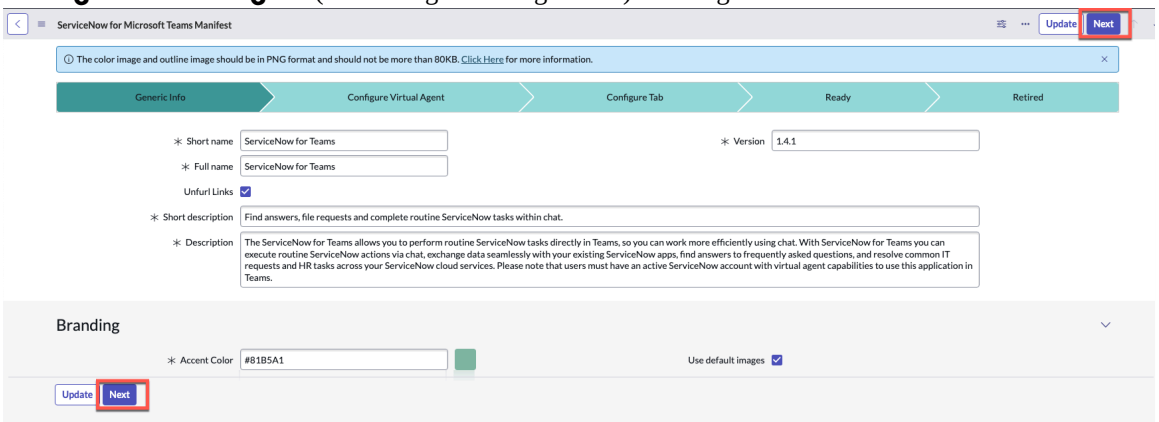
   Hinweis:
   Wenn Sie das Branding des Unternehmens anpassen möchten, deaktivieren Sie die Option **Standardbilder verwenden**, und laden Sie dann die Symbole hoch. Weitere Informationen zur Größe von Symbolen finden Sie unter App-Symbole und Symbole für das Manifestschema.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

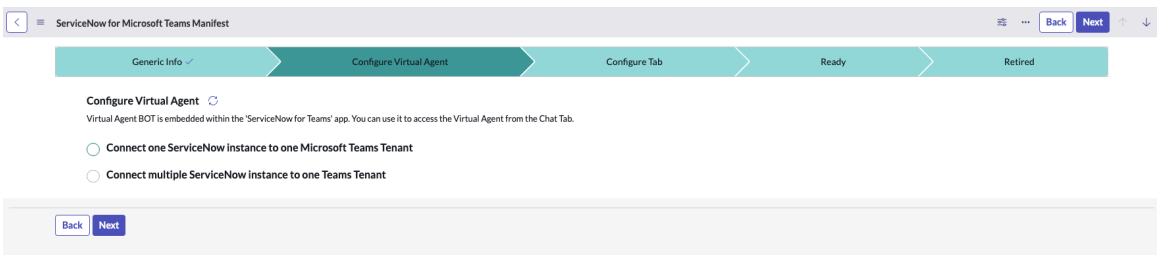


5. Klicken Sie im Abschnitt **Generic Info** (Allgemeine Informationen) auf **Weiter**, um zur Registerkarte **Configure Virtual Agent** (Virtual Agent konfigurieren) zu navigieren.



6. Im Abschnitt „ **Virtual Agent konfigurieren** “ können Sie eine der folgenden Aktionen ausführen.

   Um Virtual Agent in Ihrer Instanz zu konfigurieren, klicken Sie auf **Configure Virtual Agent** (Virtual Agent konfigurieren). Weitere Informationen finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams .



   Wählen Sie **Mehrere ServiceNow-Instanzen mit Ihrem Microsoft Teams-Mandanten verbinden**und anschließend den in Schritt 5 installierten Virtual Agent aus.

7. Geben Sie im Abschnitt **Configure Tab** (Registerkarte konfigurieren) Folgendes ein.

   a. **Registerkarten**aktivieren: Option zum Hinzufügen von Registerkarten in der Anwendung Microsoft Teams. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.

   b. **Registerkartenname**: Option zum Angeben eines Namens für die Serviceportal-Registerkarte, die in Microsoft Teams angezeigt wird.

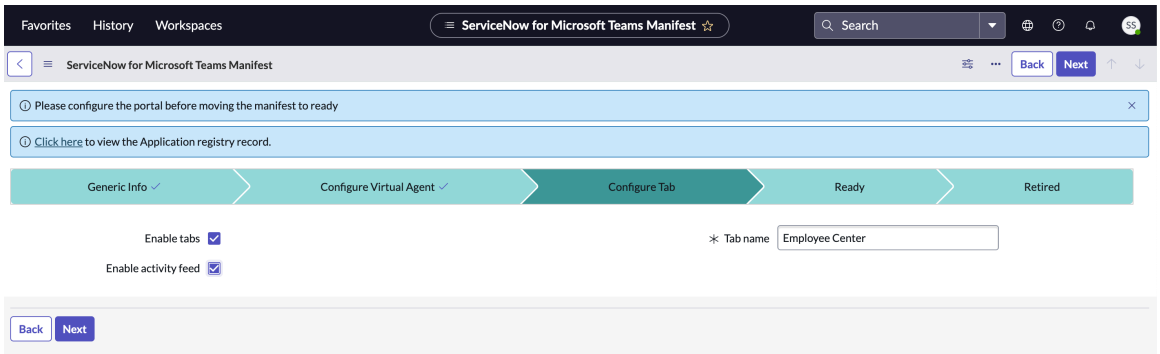
   c. **Aktivitäts-Feed**aktivieren: Option zum Aktivieren des Aktivitäts-Feeds für den Empfang von Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teams. Diese Option ist standardmäßig ausgewählt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

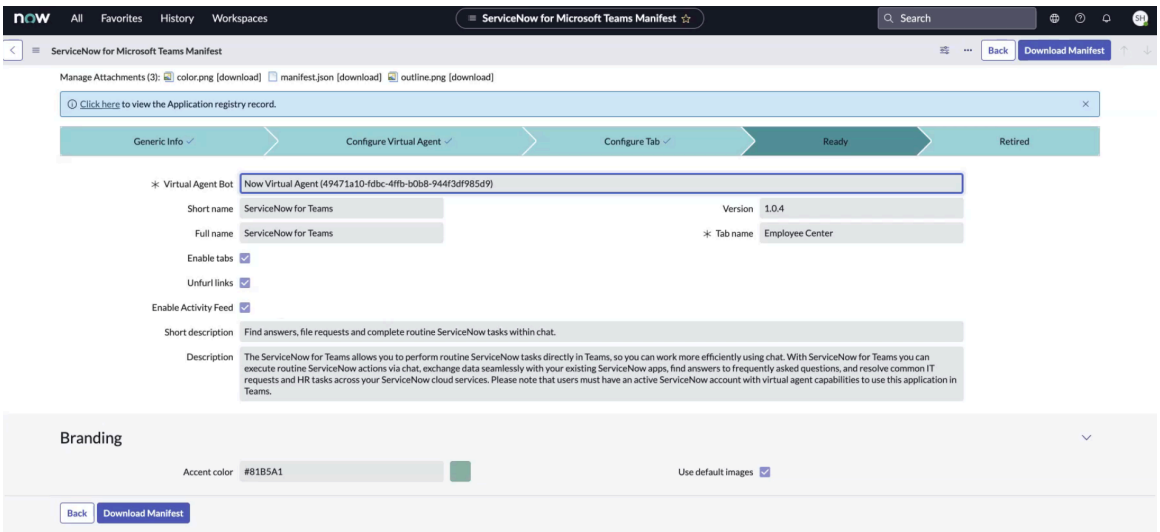
d. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

Für eine selbstkonfigurierte App müssen Sie im Abschnitt „ **Registerkarte konfigurieren** “ die Anwendungs-ID (Client) und die Verzeichnis-ID (Mandant) angeben.



8. Wählen Sie im Abschnitt **Bereit** die Option **Aktivitäts-Feed aktivieren** aus, um Benachrichtigungen für Kampagnen zu erhalten.

Überprüfen Sie die bereitgestellten Details, und klicken Sie auf **Manifest herunterladen**, um die Manifestdatei herunterzuladen.



Die Manifestdatei wird im ZIP-Dateiformat heruntergeladen.

Nächste Maßnahme

Sie müssen die Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen. Weitere Informationen finden Sie unter Manifestdatei in Microsoft Teams hochladen.

Integration des anforderungsbasierten Chats mit Microsoft Teams für GCC-H oder DoD

Sie können anforderungsbasierte Chats mit Microsoft Teams für Kunden von Government Community Cloud - High (GCC-H) oder US Department of Defence (DoD) integrieren, um die Chatunterhaltungen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern automatisch zu importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Voraussetzungen

Stellen Sie vor der Integration von Mitarbeiter-Center in Ihren Mandanten Microsoft Teams sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Ihre Instanzen ServiceNow wurden auf das Release Vancouver aktualisiert.
- Sie haben noch nicht versucht, die App Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams auf Ihren Instanzen zu installieren.
- Sie verfügen über die Administratorberechtigungen für die Instanzen ServiceNow und Microsoft Azure.

Integrationsprozess

1. Aktivieren Sie das Plugin „Integration von IT Service Management mit Microsoft Teams“ (sn_now_teams_it).

   Hinweis:
   Weitere Informationen zum Aktivieren von Plugins finden Sie unter Activate a plugin .

2. Registrieren und konfigurieren Sie die Anwendung Anforderungsbasierter Chat im -Portal Microsoft Azure ..
3. Fügen Sie der Anwendung Microsoft Azure Berechtigungen hinzu.
4. Konfigurieren Sie die Anwendungsregistrierung in der Instanz ServiceNow ..

   Hinweis:
   Verwenden Sie für GCC-H und DoD die Domäne https://login.microsoftonline.us/ für Token- und Autorisierungs-URLs auf der Seite der Anwendungsregistrierung.

5. Aktualisieren Sie die Chat-Anmeldeinformationen mit der Azure GCC-URL.
6. Erstellt einen Datensatz mit Azure GCC-Details.

Aktualisieren Sie die Chat-Anmeldeinformationen mit der Azure GCC-URL

Aktualisiert die Azure-URL in den Chat-Anmeldeinformationen von GCC-Kunden. Ermöglichen Sie GCC-Kunden, Chats zu starten und Chatunterhaltungen ausMicrosoft Teams in die Instanz ServiceNow] zu importieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter http_connection_list.doein.
   Die Tabelle „HTTP(s)-Verbindung“ [http_connection_list.do] wird angezeigt.
2. Öffnen Sie den Chat-Anmeldeinformationsdatensatz mit dem Verbindungsalias *sn_tcm_collab_hook.MS_Teams_Chat_Credentials*.
3. Geben Sie im Feld **Connection_URL** die URL https://graph.microsoft.us/ein.

   Hinweis:
   Für DoD-Kunden geben Sie die URL https://dod-graph.microsoft.usein.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellt einen Datensatz mit Azure GCC-Details

Erstellen und aktualisieren Sie einen neuen Datensatz in der Tabelle „sys_properties.list“ mit den Details des Azure-Kontos von GCC-Kunden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name***`sn_now_teams.teams_url`*ein.
4. Geben Sie im Feld **Wert** die URL https://graph.microsoft.usein.

   Hinweis:
   Für DoD-Kunden geben Sie die URL https://dod-graph.microsoft.usein.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Integration von ServiceNow mit Microsoft 365 -Anwendungen für Mitarbeiter-Experience

Richten Sie Ihre Instanz ServiceNow Mitarbeiter-Center für die Integration von Microsoft 365 -Anwendungen ein.

Wichtig:

- Von IT Service Management für Microsoft 365 (Version 2.6.7), ServiceNow für Microsoft Teams wird auf ServiceNow für Microsoft 365] aktualisiert.
- Von 'HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 (Version 3.3.6), ServiceNow für Microsoft Teams wird auf ServiceNow für Microsoft 365] aktualisiert.

Führen Sie die hier aufgeführten Schritte aus, um vorhandene Microsoft Teams-Funktionen auf Microsoft 365-Anwendungen zu aktualisieren.

Die ServiceNow Mitarbeiter-Center -Integration mit Microsoft Teams erweitert ihre Fähigkeit, um die Integration mit anderen Microsoft 365 -Anwendungen zu ermöglichen, und bringt die Mitarbeiter-Experience von [ServiceNow auf Microsoft Outlook, Microsoft Office 365und Microsoft Teams zusammen.

Voraussetzungen

Stellen Sie vor der Integration von Mitarbeiter-Center in Ihren Mandanten Microsoft 365 sicher, dass die folgenden Voraussetzungen erfüllt sind:

- Sie haben die Berechtigungen des Administrators für die Installation externer Apps (external_app_install_admin) für ServiceNow.
- Sie haben eine der folgenden Optionen installiert und bereitgestellt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- IT Service Management für Microsoft 365
- 'HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365

Weitere Informationen zur Installation von IT Service Management mit Microsoft 365 oder 'HR-Servicebereitstellung mit Microsoft 365finden Sie unter Integration von ServiceNow mit Microsoft Teams und Microsoft 365.

Integrationsprozess für vorveröffentlichte Apps

1. Führen Sie ein Upgrade auf IT Service Management für Microsoft 365 / 'HR-Servicebereitstellung mit Microsoft 365 durch, indem Sie das aktuelle Plugin IT Service Management] für Microsoft 365] / 'HR-Servicebereitstellung] mit Microsoft 365] installieren.

   Hinweis:
   Weitere Informationen zum Aktivieren von Plugins finden Sie unter Activate a plugin .

2. Generieren Sie eine neue Manifestdatei für Microsoft 365erneut, und laden Sie sie herunter.

   Weitere Informationen zum Generieren und Herunterladen der Manifestdatei finden Sie unter Erstellen Sie eine Manifestdatei für die Integration Mitarbeiter-Center und Microsoft 365, und laden Sie sie herunter.

3. Manifestdatei in Microsoft Teams für Microsoft 365hochladen.

Integrationsprozess für selbstkonfigurierte Apps

1. Führen Sie ein Upgrade auf IT Service Management für Microsoft 365 / 'HR-Servicebereitstellung mit Microsoft 365 durch, indem Sie das aktuelle Plugin IT Service Management] für Microsoft 365] / 'HR-Servicebereitstellung] mit Microsoft 365] installieren.

   Hinweis:
   Weitere Informationen zum Aktivieren von Plugins finden Sie unter Activate a plugin .

2. Authentifizieren Sie Benutzer für den Zugriff auf Mitarbeiter-Center in Microsoft 365 -Anwendungen, indem Sie die Client-IDs in der Anwendung *Microsoft Azure*] aktualisieren.

Client-IDs

Anwendung	Client-ID
Microsoft Teams Mobile/ Desktop-Anwendung	**1fec8e78-bce4-4aaf-ab1b-5451cc387264**
Microsoft Teams Webanwendung	**5e3ce6c0-2b1f-4285-8d4b-75ee78787346**
Microsoft 365 Webanwendung	**4765445b-32c6-49b0-83e6-1d93765276ca**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung	Client-ID
Microsoft 365 Desktopanwendung	**0ec893e0-5785-4de6-99da-4ed124e5296c**
Microsoft Outlook Desktopanwendung	**d3590ed6-52b3-4102-aeff-aad2292ab01c**
Microsoft Outlook Webanwendung	**bc59ab01-8403-45c6-8796-ac3ef710b3e3**
Microsoft Outlook mobile Anwendung	**27922004-5251-4030-b22d-91ecd9a37ea4**

Weitere Informationen zum Aktualisieren der Anwendung *Microsoft Azure* und zum Authentifizieren von Benutzern finden Sie unter Erstellen Sie die Microsoft Azure-Anwendung, und authentifizieren Sie Anwender für den Zugriff auf das Mitarbeiter-Center in Microsoft Teams.

3. Generieren Sie eine neue Manifestdatei für Microsoft 365erneut, und laden Sie sie herunter.

   Weitere Informationen zum Generieren und Herunterladen der Manifestdatei finden Sie unter Erstellen Sie eine Manifestdatei für die Integration Mitarbeiter-Center und Microsoft 365, und laden Sie sie herunter.

4. Manifestdatei in Microsoft Teams für Microsoft 365hochladen.

Erstellen Sie eine Manifestdatei für die Integration Mitarbeiter-Center und Microsoft 365, und laden Sie sie herunter

Erstellen Sie die Manifestdatei, und laden Sie sie aus Ihrer -Instanz herunter, um Mitarbeiter-Center in Microsoft 365 -Anwendungen verfügbar zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: externer App-Installationsadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow for Microsoft 365** > **Anwendungsmanifest** > **ServiceNow for Teams**.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Die Registerkarte **Generic info** (Allgemeine Informationen) wird angezeigt.
3. Füllen Sie im Abschnitt „Allgemeine Informationen“ die folgenden Felder aus.

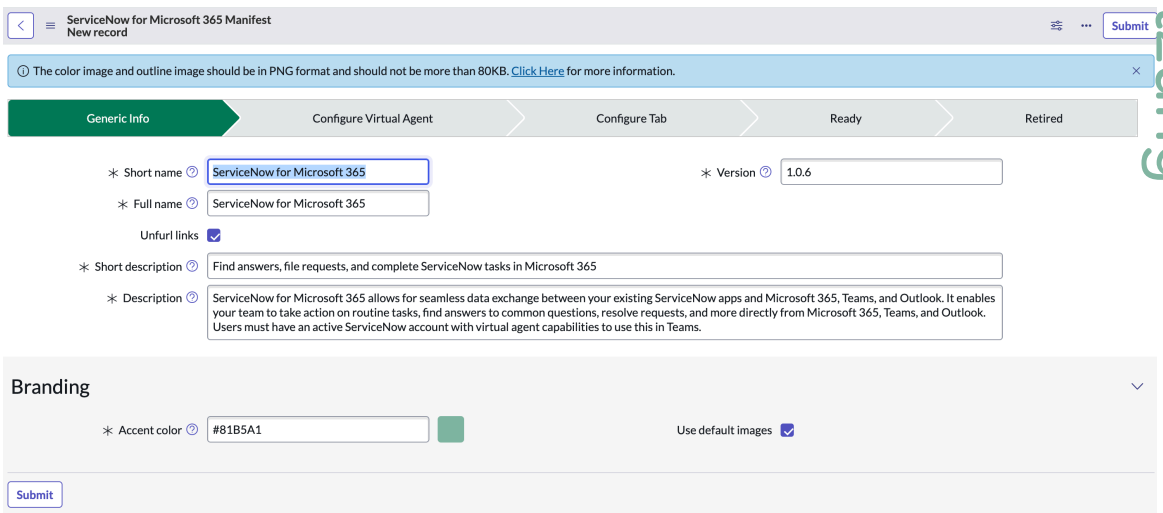
Abschnitt „Allgemeine Informationen“.

Feld	Beschreibung
Kurzer Name	Option zum Angeben eines kurzen Namens für die Manifestdatei.
Vollständiger Name	Option zum Angeben des vollständigen Namens für die Manifestdatei.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Version	Version der Manifestdatei. Beispiel: 1.0.0
Links entfalten	Option zum Entfalten der Links in Microsoft Teams. Die Linkentfaltung generiert eine inhaltsreiche Vorschau (anpassungsfähige Karte), wenn ein unterstützter Link in einer Konversation mit einem Benutzer in Microsoft Teamsgeteilt wird. Weitere Informationen über das Entfalten von Links finden Sie unter Entfalten Sie die Weblinks im Microsoft Teams-Chat.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Manifestdatei
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Manifestdatei
Akzentfarbe	Option zum Auswählen einer anwenderdefinierten Farbe für die Konversationen in Microsoft Teams gemäß dem Unternehmens-Branding. Die Akzentfarbe muss im Format eines HTML-Farbcodes vorliegen. **Hinweis:** Wenn Sie das Branding des Unternehmens anpassen möchten, deaktivieren Sie die Option **Standardbilder verwenden**, und laden Sie dann die Symbole hoch. Weitere Informationen zur Größe von Symbolen finden Sie unter App-Symbole und Symbole für das Manifestschema.

4. Wählen Sie **Absenden**.



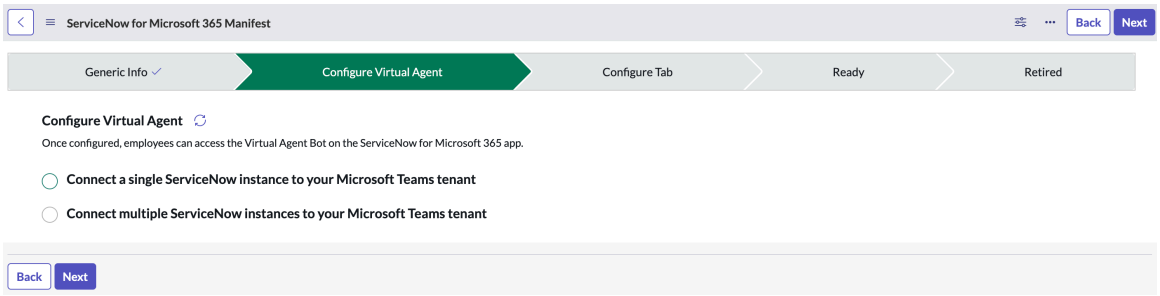
5. Wählen Sie im Abschnitt „Allgemeine Informationen“ **Weiter**, um zur Registerkarte **Virtual Agent konfigurieren** zu navigieren.

6. Konfigurieren Sie Virtual Agent in Ihrer -Instanz, indem Sie **Virtual Agent konfigurieren**auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Integration für Konversationsfunktionen mit Microsoft Teams .



7. Im Abschnitt „Virtual Agent konfigurieren“ zum Herstellen einer Verbindung mit einer oder mehreren Instanzen ServiceNow
   - Wenn Sie eine ServiceNow -Instanz mit einem Microsoft Teams -Mandanten verbinden möchten, wählen Sie **Eine einzelne ServiceNow-Instanz mit Ihrem Microsoft Teams-Mandanten verbinden**aus.

     Die Bot-ID von Virtual Agent wird automatisch ausgefüllt, wenn Sie diese Option auswählen.
   - Wenn Sie mehrere ServiceNow -Instanzen mit einem Microsoft Teams -Mandanten verbinden möchten, wählen Sie **Mehrere ServiceNow-Instanzen mit Ihrem Microsoft Teams-Mandanten verbinden**aus.

   Informationen zur Integration von Virtual Agent mit Microsoft Teams durch Konfiguration Ihrer eigenen Bots finden Sie unter Virtual Agent in Microsoft Teams mithilfe des selbstkonfigurierten Bots integrieren .

8. Füllen Sie im Abschnitt „Registerkarte konfigurieren“ die folgenden Felder aus, und wählen Sie **Weiter**.

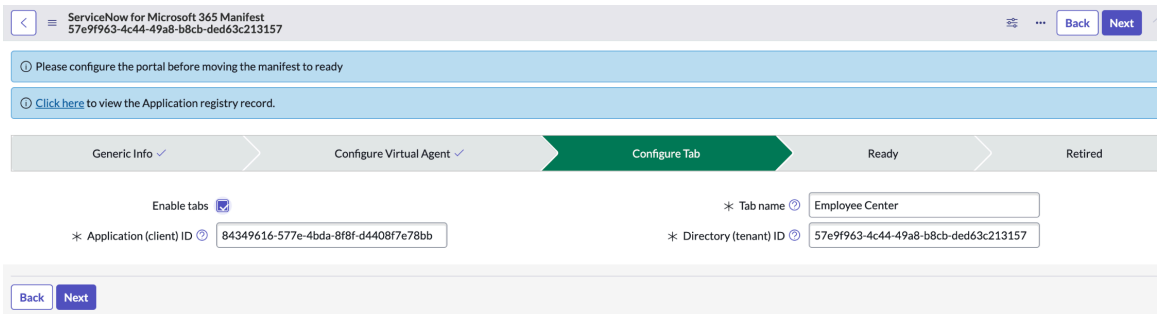
Registerkartenabschnitt konfigurieren

Feld	Beschreibung
Registerkarten aktivieren	Option zum Hinzufügen von Registerkarten in der Anwendung Microsoft Teams. Dieses Feld ist automatisch ausgewählt.
Registerkartenname	Option zum Angeben eines Namens für die Registerkarte „Serviceportal“, die in Microsoft Teamsangezeigt wird.
Aktivieren Sie den Aktivitäts-Feed	Option, um den Aktivitäts-Feed für den Empfang von Kampagnenbenachrichtigungen in Microsoft Teamszu aktivieren. Diese Option ist automatisch ausgewählt.

9. Geben Sie für selbstkonfigurierte Apps im Abschnitt „ **Registerkarte** konfigurieren“ die Anwendungs-ID (Client) und die Verzeichnis-ID (Mandant) an.

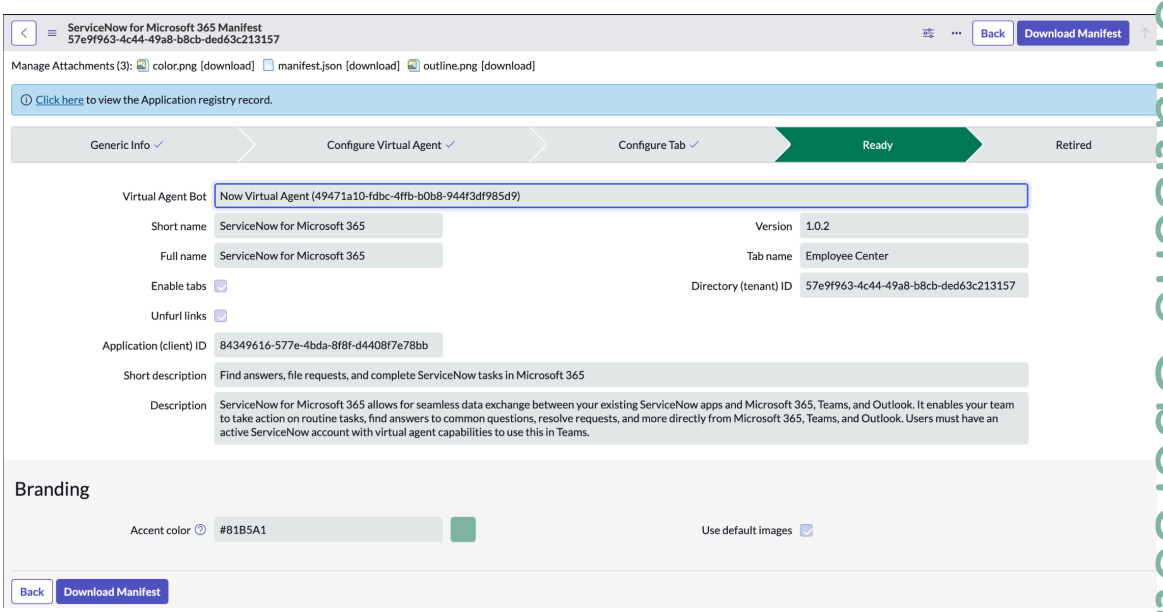
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wichtig:
Der obige Schritt gilt nicht für vorveröffentlichte Apps.

10. Erhalten Sie Benachrichtigungen für Kampagnen, indem Sie die Option **Aktivitäts-Feed** aktivieren im Abschnitt „Bereit“ auswählen.
11. Überprüfen Sie die angegebenen Details, und wählen Sie **Manifest** herunterladen, um die Manifestdatei herunterzuladen.



Die Manifestdatei wird im ZIP-Dateiformat heruntergeladen.

Ergebnisse
Eine Anwendungsregistrierung wird erstellt.

Manifestdatei in Microsoft Teams für Microsoft 365hochladen

Laden Sie die Manifestdatei in Microsoft Teams hoch, um Microsoft 365 in Ihre Instanz ServiceNow] zu integrieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Starten Sie die Microsoft Teams-Anwendung.
2. Navigieren zu **Apps** > **Verwalten Sie Ihre Apps** > **Laden Sie eine App hoch**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

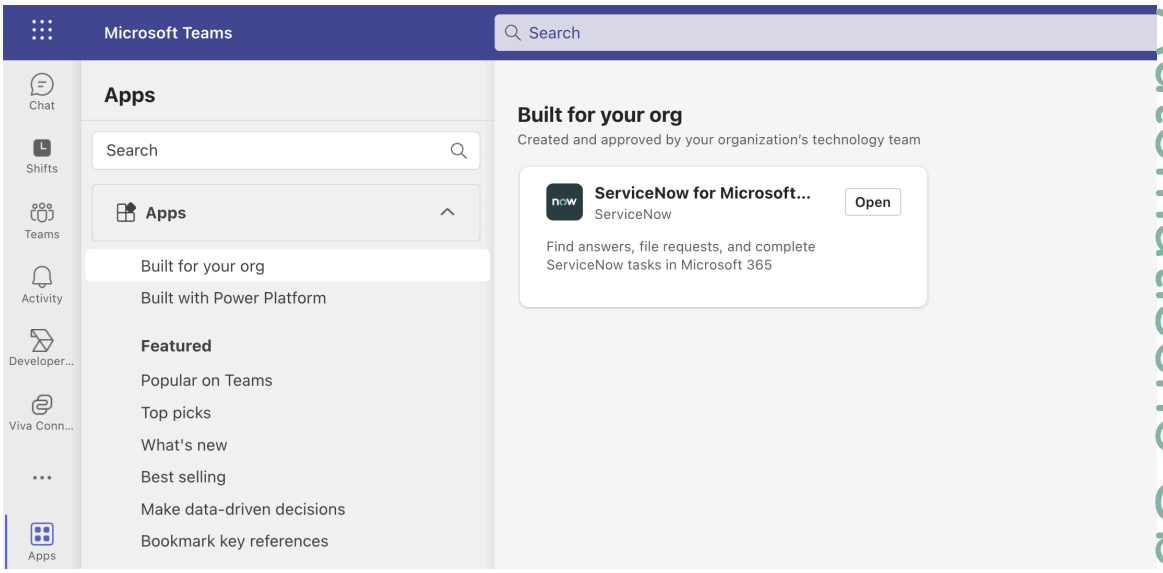
3. Wählen Sie die Option **Anwenderdefinierte App** hochladen aus.

   Hinweis:

   Stellen Sie sicher, dass ServiceNow für Microsoft 365 als Drittanbieter-App in Microsoft Teamszulässig ist. Informationen zum Zulassen von Apps in Microsoft Teamsfinden Sie unter Microsoft Teams Dokumentation .

4. Navigieren Sie zum Speicherort, zu dem die Manifestdatei heruntergeladen wurde, und wählen Sie die ZIP-Datei aus.
5. Wählen Sie **Öffnen**.

   Die App ServiceNow für Microsoft 365 wird auf dem Apps-Bildschirm angezeigt.



6. Wählen Sie die App ServiceNow für Microsoft 365 aus.
7. Wählen Sie **Hinzufügen**.

ServiceNow für die Integration von Microsoft Teams und Microsoft 365 konfigurieren

ServiceNow® für Microsoft Teams ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, einen Chat mit Mitarbeitern zu initiieren und den Chat zu importieren, und ermöglicht Mitarbeitern das Anzeigen und Empfangen von Chatservices aus der Anwendung Microsoft Teams.

Wichtig:

- Von IT Service Management für Microsoft 365 (Version 2.6.7), ServiceNow für Microsoft Teams wird auf ServiceNow für Microsoft 365] aktualisiert.
- Von 'HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 (Version 3.3.6), ServiceNow für Microsoft Teams wird auf ServiceNow für Microsoft 365] aktualisiert.

Informationen zum Upgrade vorhandener Microsoft Teams -Fähigkeiten auf Microsoft 365 -Anwendungen finden Sie unter Integration von ServiceNow mit Microsoft 365 -Anwendungen für Mitarbeiter-Experience.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Microsoft Teams-Integration für Mitarbeiter-Experience konfigurieren

Bietet Mitarbeitern Unterstützung bei der Lösung ihrer IT-, HR- und UR-bezogenen Probleme über Microsoft Teams. Mitarbeiter können in Microsoft Teams mit den Service Desk-Mitarbeitern interagieren, um ihre Probleme zu lösen.

Konfigurieren Sie die Integration von IT Service Management mit Microsoft Teams

Führen Sie die erläuterten Verfahren durch, um IT Service Management Integration with Microsoft Teams zu konfigurieren.

Aktive Benachrichtigungen für Microsoft Teams überprüfen

Die von ServiceNow for Microsoft Teams hinzugefügten Benachrichtigungen duplizieren möglicherweise vorhandene Benachrichtigungen in Ihrer Instanz. Überprüfen und deaktivieren Sie doppelte Benachrichtigungen, um zu vermeiden, dass Benutzer mehrmals für dasselbe Event benachrichtigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

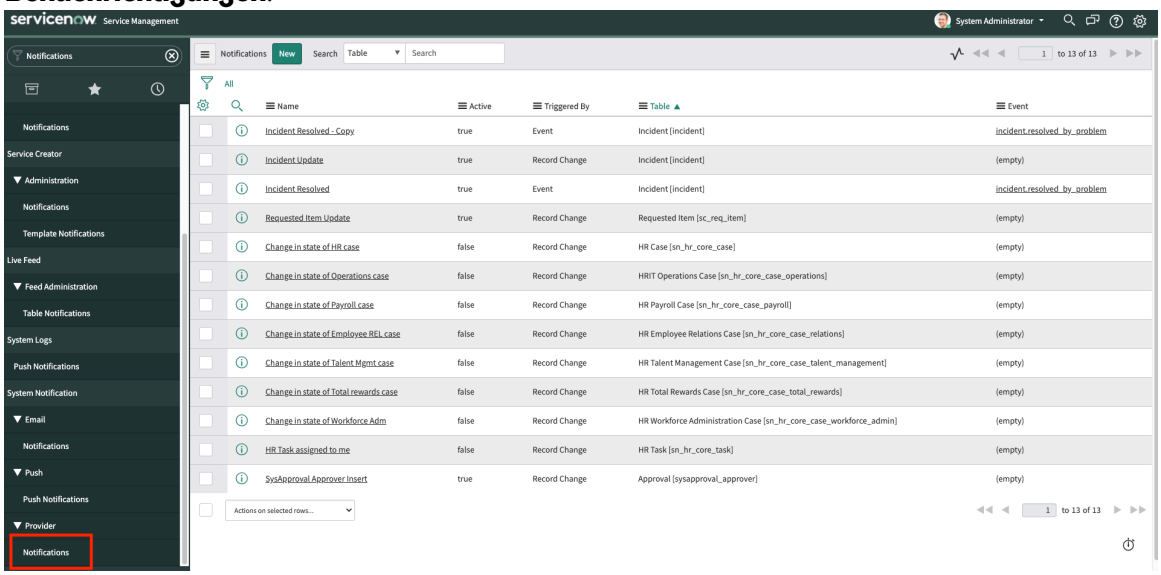
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie finden die folgenden doppelten Benachrichtigungen nach der Installation der Anwendung IT Service Management Integration with Microsoft Teams.

- Incident-Update
- Nicht umsetzbare MS Teams-Genehmigung
- Anforderungselement-Update

Prozedur

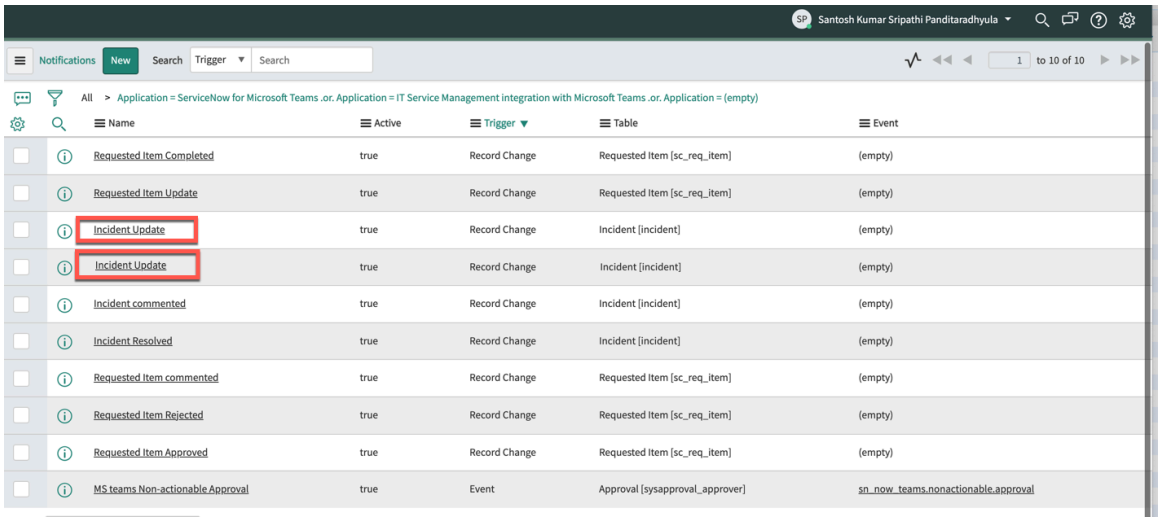
1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Benachrichtigungen** > **Provider-Benachrichtigungen**.



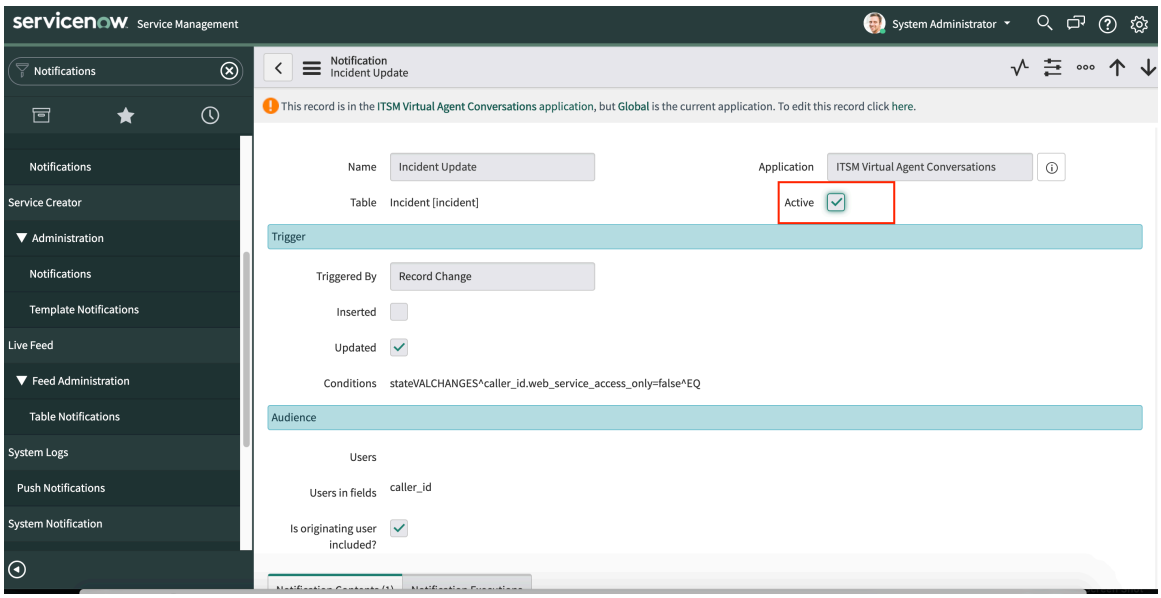
2. Klicken Sie auf die Spalte **Name** und sortieren Sie die Liste in alphabetischer Reihenfolge. Dadurch werden alle doppelten Benachrichtigungen zusammengefasst.
3. Suchen Sie nach der Benachrichtigung **Incident-Update**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Öffnen Sie die Benachrichtigung **Incident-Update**.
5. Deaktivieren Sie **Aktiv**.



6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. Wiederholen Sie den Vorgang für die folgenden Benachrichtigungen:
   - Nicht umsetzbare MS Teams-Genehmigung
   - Anforderungselement-Update

Ergebnisse

Hinterlassen Sie einen Kommentar zu einem Incident-Datensatz. In Microsoft Teams wird nur eine Benachrichtigung zum Kommentar angezeigt.

Virtual Agent -Benachrichtigungen für IT Service Managementaktivieren

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, um Virtual Agent -Benachrichtigungen in Microsoft Teamszu aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Wenn Ihre Erstinstallation von IT Service Management für Microsoft 365 Version 2.7.0 ist, sind Virtual Agent Benachrichtigungen standardmäßig aktiviert. Das folgende Szenario gilt nur, wenn Sie ein Upgrade von älteren Versionen des Plugins durchführen.

Nach dem Upgrade auf IT Service Management für Microsoft 365 Version 2.7.0 müssen Sie Systemeigenschaften konfigurieren, um Virtual Agent -Benachrichtigungen zu aktivieren.

Die folgenden Tabellen werden für -Benachrichtigungen Virtual Agent im Basissystem unterstützt.

- Incident
- Change
- Angefordertes Element

Prozedur

1. Geben Sie im Menü **Alle** den Wert sys_properties.listein.
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ wird angezeigt.
2. Suchen Sie in der Namensspalte nach *sn_now_teams.
3. Legen Sie für die folgenden Eigenschaften den Wert auf truefest.
   - *sn_now_teams.enable_va_approval_notification*: Diese Eigenschaft aktiviert Virtual Agent -Benachrichtigungen für Genehmigungen.
   - *sn_now_teams_it.enable_va_comment_notification*: Diese Eigenschaft aktiviert Virtual Agent -Benachrichtigungen für Kommentare.

   Der Standardwert dieser Eigenschaften ist **true**. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version von IT Service Management für Microsoft 365 durchgeführt haben, lautet der Wert **false**.

Nächste Maßnahme

Sie können die in Genehmigungsbenachrichtigungen angezeigten Felder anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Genehmigungsbenachrichtigungsfelder werden angepasst.

Genehmigungsbenachrichtigungsfelder werden angepasst

Sie können die Felder für Genehmigungsbenachrichtigungen anpassen, indem Sie die Methoden in einer Skripteinbindung erstellen.

Umsetzbare Benachrichtigungen werden zur Genehmigung und für Kommentare zu Tickets gesendet. Sie können die in den Genehmigungsbenachrichtigungen angezeigten Felder anpassen, indem Sie Methoden in der Skripteinbindung sn_now_teams.ApprovalsVAUtil() erstellen. Diese Methoden überschreiben diejenigen in der Skripteinbindung sn_now_teams.ApprovalsVAUtilSNC().

Informationen zu Skripteinbindungen finden Sie unter Script includes .

Erstellen der Methode

Die Benachrichtigungslogik ruft eine Methode basierend auf der Tabelle auf, für die der Genehmigungsdatensatz erstellt wurde. Die Methodennamen haben dieses Format: *abrufen*<TableName> Fields() , mit denen Sie eine Methode für jede Tabelle erstellen können.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiel: Wenn der Tabellenname sc_request lautet, lautet der Methodenname `getScRequestFields()`. Bei Incident als Tabellenname lautet der Methodenname `getIncidentFields()`.

Die Methodenfelder werden überschrieben

Die von Ihnen in der Skripteinbindung sn_now_teams.ApprovalsVAUtil() erstellten Methoden überschreiben die Methoden in sn_now_teams.ApprovalsVAUtilSNC().

Beim Erstellen der Methode können Sie die Feldnamen eingeben, die in der Genehmigungsbenachrichtigung angezeigt werden.

- Für erweiterte TASK-Tabellen können Sie mithilfe des `Felds „sysapproval“` einen Dot-Walk zum referenzierten Feld durchführen.

  Beispiel:

```
getChangeRequestFields: function() {
 return {
  "fields":
 ["sysapproval.number", "sysapproval.short_description", "sysapproval.risk", "sysapproval.start_date", "sta
te"]
  }
},
```

- Bei NICHT-TASK-Tabellen müssen Sie die Tabellenfelder direkt eingeben.

  Beispiel:

```
getKbKnowledgeFields: function() {
 return {
  "fields": ["number", "short_description", "kb_knowledge_base", "author", "workflow_state"]
  }
},
```

- Sie können eine Standardmethode, `getDefaultFields()`, erstellen, die verwendet wird, wenn das System keine Methode für die Tabelle im Genehmigungsdatensatz findet. Die Feldreferenzen folgen den erweiterten TASK-Tabellen.

  Beispiel:

```
getDefaultFields: function() {
 return {
  "fields":
 ["sysapproval.number", "sysapproval.requested_for", "sysapproval.price", "sysapproval.due_date", "stat
e"]
  }
},
```

Anforderungsbasierte Chats zum Importieren von Nachrichten aus Microsoft Teams in ServiceNow konfigurieren

Konfigurieren Sie anforderungsbasierte Chats für die Anwendungen IT Service Management Integration with Microsoft Teams und 'HR-Servicebereitstellung Integration with Microsoft Teams,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

die dem System ermöglichen, Chatkonversationen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern automatisch zu importieren.

Wenn Sie in Ihrer Umgebung ServiceNow for Microsoft Teams installieren, gilt die Funktion für automatischen Import standardmäßig für die folgenden Tabellen.

- HR-Kernaufgabe (sn_hr_core_task)
- HR-Lebenszyklus-Events-Fall (sn_hr_le_case)
- HR-Core-Fall [sn_hr_core_case]
- Anforderungselement (sc_req_item)
- Aufgabe (sc_task)
- Incident (incident)
- Anforderung (sc_request)
- Change-Anforderung (change_request)

Der Administrator kann die automatische Importfunktion nach Bedarf auf die anderen Tabellen erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnung von anfordernden Personen erstellen.

Wenn Sie Ihre ServiceNow-Instanz auf IT Service Management Integration with Microsoft Teams 2.2.0 oder 'HR-Servicebereitstellung Integration with Microsoft Teams 2.2.0 aktualisieren, müssen Sie die Funktion für den automatischen Import manuell aktivieren.

Funktionalität des automatischen Importierens von Nachrichten

Alle Chatnachrichten aus Microsoft Teams werden im Abstand von 30 Minuten automatisch in die ServiceNow-Instanz importiert. Das System sucht in allen Chats nach allen neuen Nachrichten und importiert die Nachrichten in die ServiceNow-Instanz.

Um zu verhindern, dass die Abfrage bei inaktiven Konversationen unbegrenzt ausgeführt wird, wird das Abfrageintervall schrittweise verlängert, wenn keine neuen Nachrichten vorhanden sind, bis die Abfrage schließlich beendet wird.

Das System überprüft den Datensatz alle 30 Minuten auf neue Nachrichten. Wenn keine neuen Nachrichten vorhanden sind, prüft das System für ein Intervall von einer Stunde, zwei Stunden, vier Stunden und acht Stunden nach neuen Nachrichten. Wenn in einem Intervall von acht Stunden sieben Tage lang keine neuen Nachrichten eingetroffen sind, wird die Abrufaktivität für den automatischen Import deaktiviert.

Wenn während eines der Intervalle eine Nachricht eintrifft, sucht der Timer für den automatischen Import im nächsten Intervall nach neuen Nachrichten und importiert diese. Der Timer wird dann auf das 30-Minuten-Intervall zurückgesetzt.

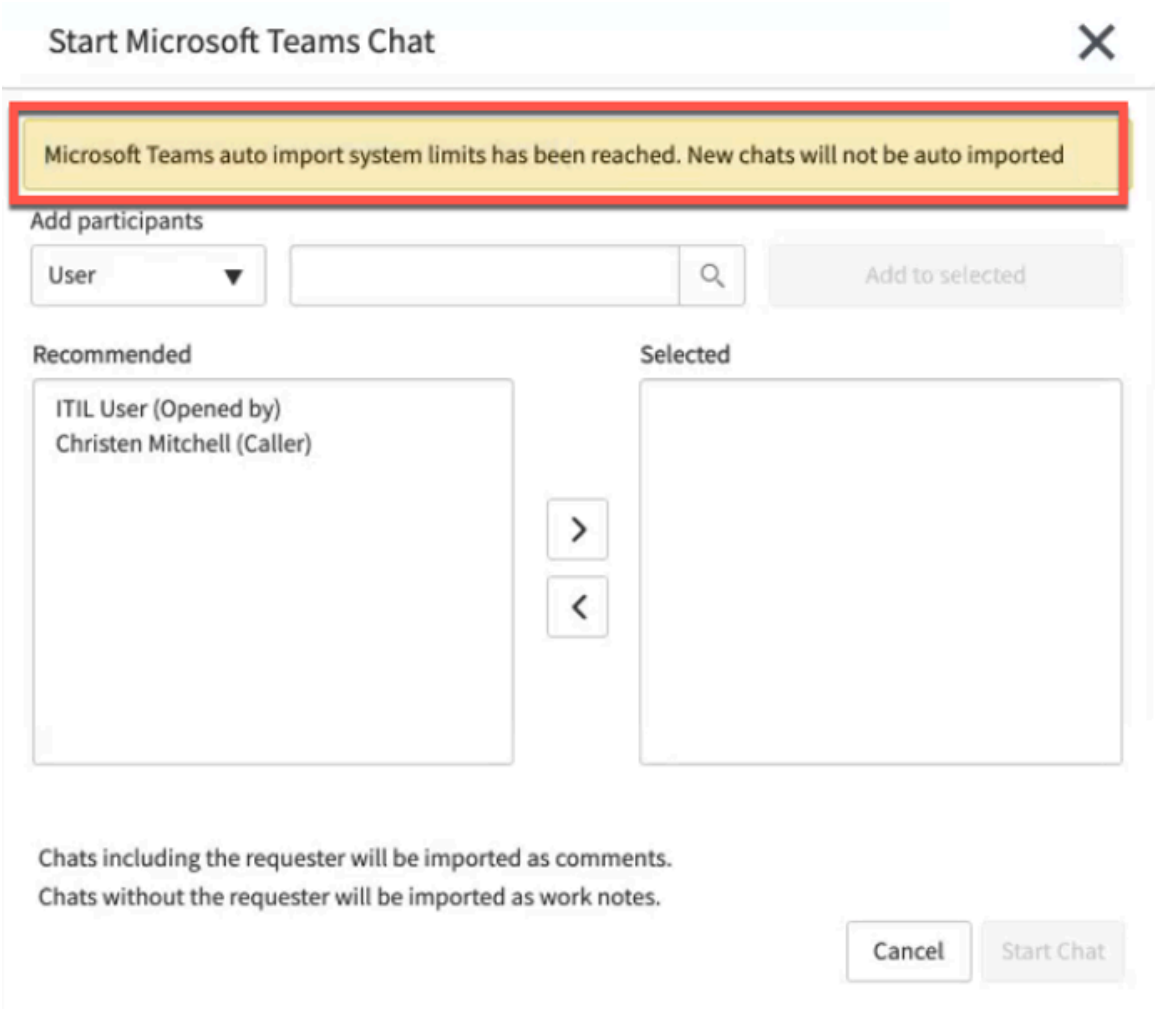
Systembeschränkungen

Das System importiert maximal 500 aktive Chats in einem 30-Minuten-Intervall. Wenn mehr als 500 Chats aktiv sind, importiert das System die neuen Chatdatensätze nicht automatisch im 30-Minuten-Intervall.

Vom System werden maximal 10.000 Subflows ausgeführt, sodass Chats in Intervallen von 30 Minuten, einer Stunde, zwei Stunden, vier Stunden und acht Stunden importiert werden. Dies bezieht sich auf die Anzahl aller aktiven Subflows, von denen die Nachrichten automatisch in das ServiceNow-System importiert werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn das System den Grenzwert erreicht, wird dem Service Desk-Mitarbeiter eine Nachricht angezeigt, dass der Systemgrenzwert erreicht ist und der Chat nicht automatisch in das modale Fenster **Microsoft Teams-Chat starten** importiert werden kann.



Wenn das Ticket geschlossen wird, löst das System ein letztes Mal den automatischen Import aus, um die neuen Nachrichten in den Arbeitsnotizen (Chatverlauf) zu veröffentlichen.

Wenn dem übergeordneten Datensatz ein Interaktionsdatensatz zugeordnet ist, wird der Interaktionsdatensatz ebenfalls geschlossen. Im Rahmen dieses Flows wird auch der Chatdatensatz geschlossen.

Wenn Sie die Standardkonfiguration weiterhin verwenden möchten, können Sie die folgenden Verfahren überspringen, um die Funktion für den automatischen Import zu erweitern. Wenn Sie jedoch die automatische Importfunktion auf andere Tabellen erweitern möchten, führen Sie die in den folgenden Themen genannten Schritte aus.

Konfigurieren Sie den Chat, um den automatischen Import zu aktivieren

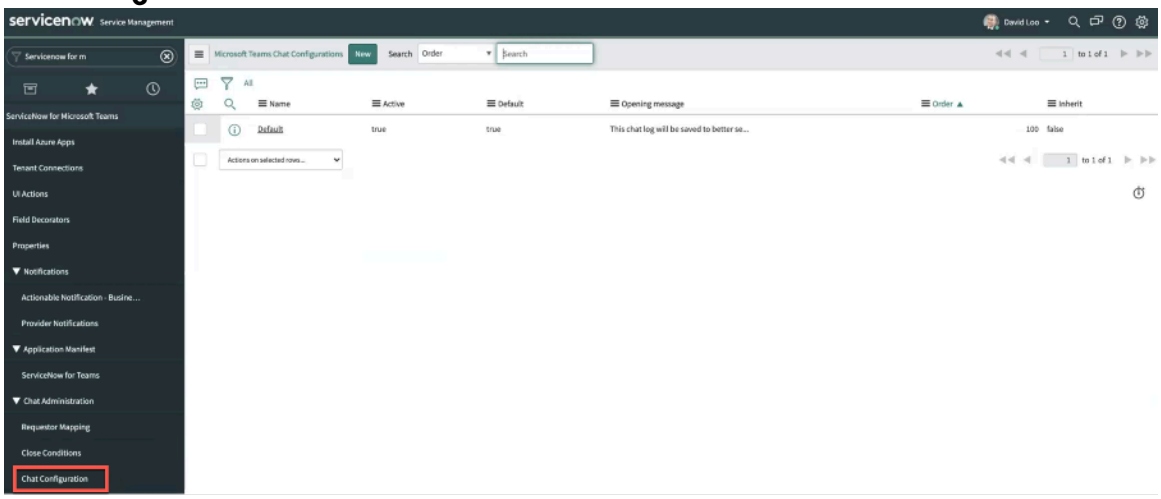
Erstellen Sie eine Chatkonfiguration, um die Funktion für den automatischen Import zu erweitern und Chats zwischen Service Desk-Mitarbeitern und anfordernden Personen für weitere Tabellen automatisch zu importieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

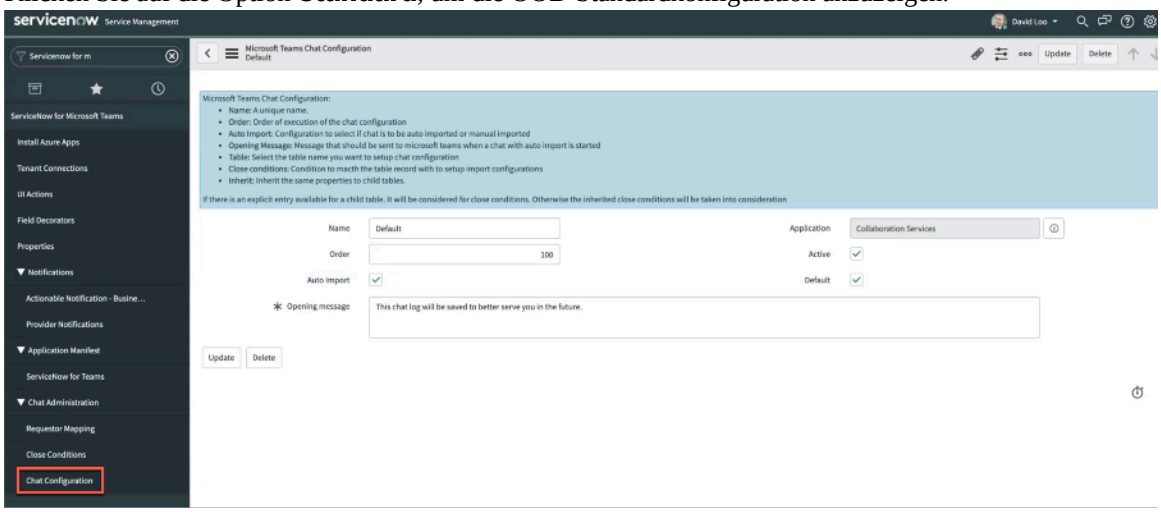
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Chat-Administration** > **Chatkonfiguration**.



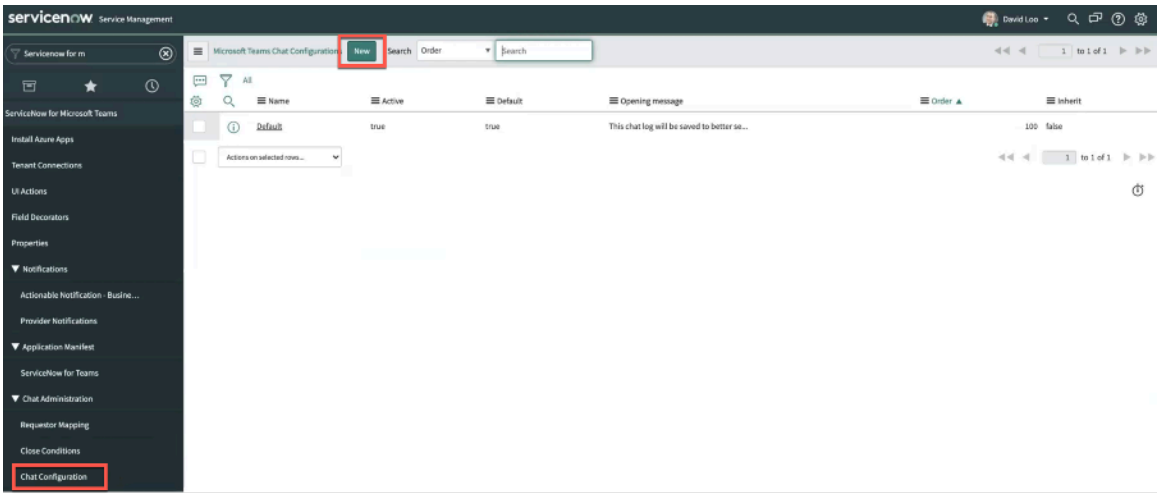
2. Klicken Sie auf die Option **Standard**, um die OOB-Standardkonfiguration anzuzeigen.



> **Hinweis:**
> Wenn Sie Chats anhand bestimmter Bedingungen automatisch importieren möchten, erstellen Sie eine entsprechende Bedingung.

3. Navigieren zu **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Chat-Administration** > **Chatkonfiguration**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

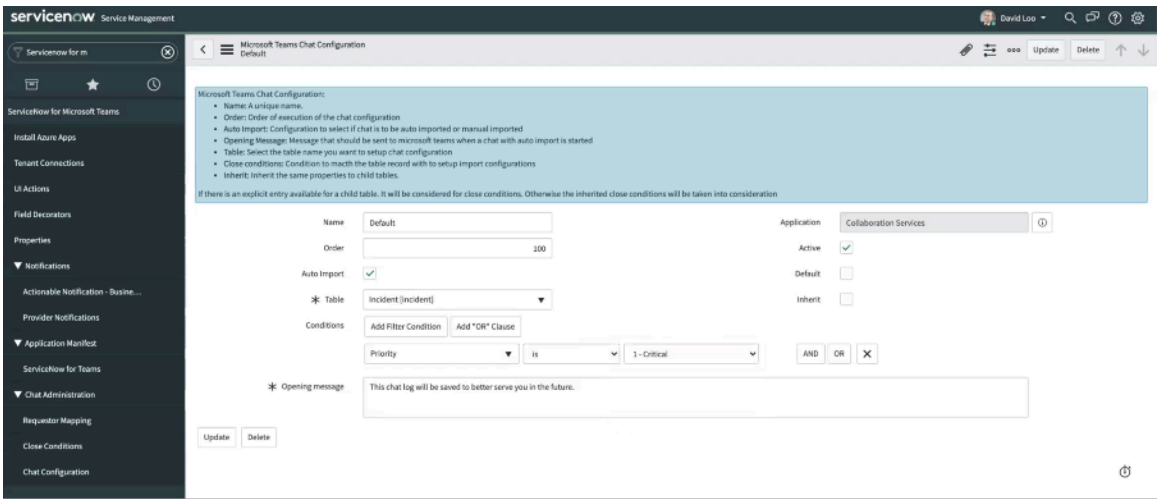
Chatkonfiguration

Feld	Beschreibung
Name	Wert für die Konfiguration.
Reihenfolge	Reihenfolgennummer für die Konfiguration. Für eine einzelne Tabelle können Sie mehrere Chatkonfigurationen definieren. Das System führt die Abfrage in absteigender Reihenfolge aus.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Konfiguration zu aktivieren.
Auto Import (Automatischer Import)	Option zum automatischen Importieren des Chats. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Chat automatisch zu importieren.
Standard	Option, um die Konfiguration als Standard zu behalten. **Hinweis:** Sie können nicht mehrere Standardwerte für die Chatkonfiguration festlegen.
Tabelle	Option zum Auswählen des automatischen Imports für eine Tabelle.
Übernahme	Option zum Erweitern und Anwenden auf die untergeordneten Tabellen.
Bedingungen	Option zum Definieren einer Bedingung für den automatischen Import eines Chats.
Opening message (Eröffnungsnachricht)	Option zur Bereitstellung einer Textnachricht, die zu Beginn eines Chats angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn die Option **Auto Import** (Automatischer Import) ausgewählt ist.



6. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Die definierte Chatkonfiguration gilt nur für die ausgewählte Tabelle. Sie können die Chatkonfiguration auf andere Tabellen erweitern, indem Sie einen weiteren Chatkonfigurations-Datensatz erstellen.

Zuordnung von anfordernden Personen erstellen

Erstellen Sie die Zuordnung von anfordernden Personen, um die Funktion für den automatischen Import auf andere Tabellen zu erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:

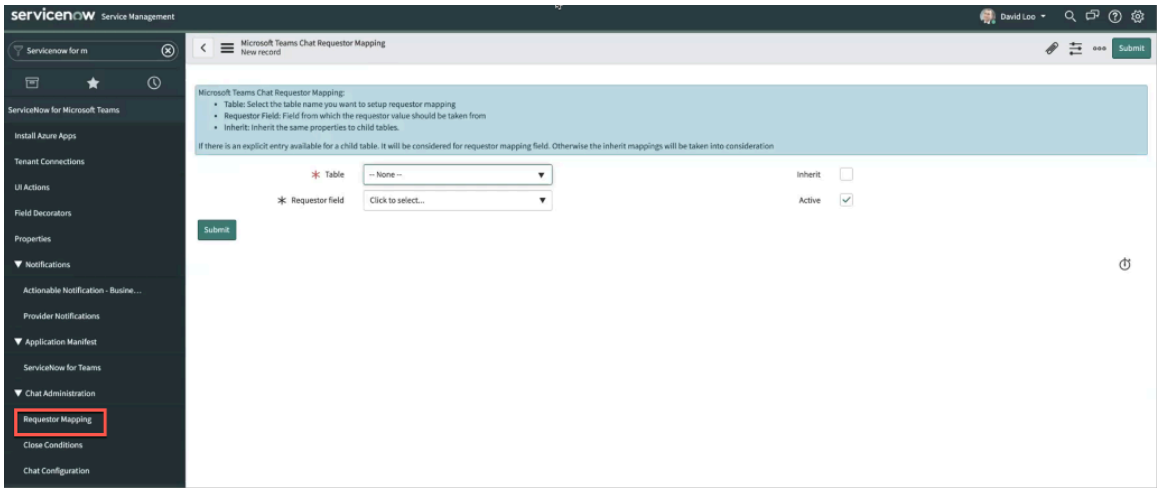
Wenn für eine Tabelle keine Anfordererzuordnung definiert ist, werden die Interaktionsdatensätze nicht erstellt. Es wird ein Fehlerprotokoll für den Administrator erstellt, um ihn zu benachrichtigen, dass für eine Tabelle keine Zuordnung der anfordernden Person definiert ist.

Ein Zuordnungsdatensatz für anfordernde Personen definiert, welches Feld in einer bestimmten Tabelle die anfordernde Person eines Tickets darstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Chat-Administration** > **Zuordnung der anfordernden Person**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Zuordnung der anfordernden Person

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, für die die Anfordererzuordnung (automatische Importfunktion) gelten soll.
Requestor field (Feld für anfordernde Person)	Feld zum Auswählen des Anforderers für einen Datensatz.
Übernahme	Erweiterung der Funktion für automatischen Import und Anwendung auf die untergeordneten Tabellen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes der Anforderer-Zuordnung.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Schließbedingungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Bedingung, unter der die Chatkonversation vom automatischen Import ausgeschlossen wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Ticket auf inaktiv gesetzt ist, führt das System eine letzte Abfrage für alle Nachrichten im Chat durch, entfernt die Teilnehmer, sodass keine weiteren Nachrichten zum Ticket im Chat ausgetauscht werden können, und beendet dann die Abfrage dieses Chats. Das wird dadurch erkannt, dass das Feld „Aktiv“ für eine Tabelle auf „false“ gesetzt wird.

Für jede Tabelle mit einem aktiven Feld funktioniert dieses Verhalten automatisch. Wenn in der benutzerdefinierten Anwendung kein Feld des Typs „Aktiv“ dazu verwendet wird, zu bestimmen, ob das Ticket aktiv bleibt, definieren Sie eine alternative Bedingung, die dazu verwendet werden kann, das Ticket als geschlossen oder inaktiv zu kennzeichnen.

Alternativ können Sie, um Plattformstandards einzuhalten, der benutzerdefinierten Anwendung ein Feld „Aktiv“ hinzufügen und den Status dieses Felds gemäß der Geschäftslogik Ihrer Anwendung verwalten.

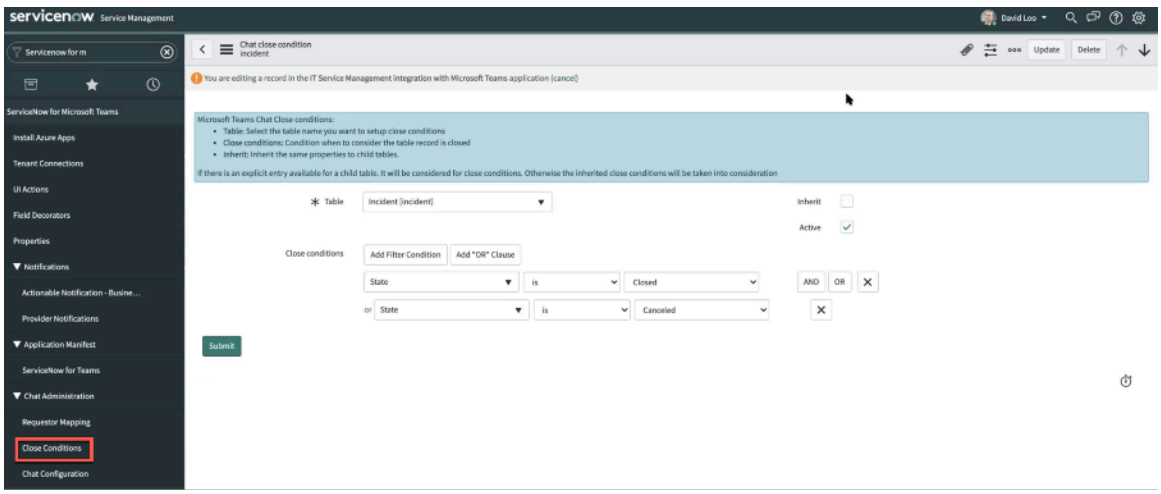
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

Wenn Sie eine Schließbedingung für eine neue Tabelle erstellen, müssen Sie eine Geschäftsregel für die Schließbedingung erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Geschäftsregeln für Schließbedingung konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Chat-Administration** > **Schließbedingungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.



3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Schließbedingung

Feld	Beschreibung
Tabelle	Option zur Auswahl einer Tabelle, für die die Zuordnung von anfordernden Personen (automatische Importfunktion) gelten soll.
Übernahme	Erweiterung der Funktion für automatischen Import und Anwendung auf die untergeordneten Tabellen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zuordnungsdatensatzes für die anfordernde Person.
Close conditions (Schließbedingungen)	Bedingungsgenerator zum Definieren einer Bedingung, unter der der Datensatz geschlossen wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Mitarbeiter-Center konfigurieren

Verwenden Sie Mitarbeiter-Center in Microsoft Teams, oder betten Sie ein anwenderdefiniertes Portal in Microsoft Teamsein.

Mitarbeiter-Center wird in Microsoft Teams] angezeigt, wenn Sie Mitarbeiter-Center v23.0.5 oder höher in Ihrer Umgebung installieren und konfigurieren. Weitere Informationen zu Mitarbeiter-Center finden Sie unter Mitarbeiter-Center.

Wenn Sie Mitarbeiter-Center Pro in Ihrer Umgebung installieren, ist [] in Microsoft TeamsMitarbeiter-Center Pro verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie Mitarbeiter-Center nicht in Ihrer Umgebung installieren, wird der Mitarbeiter Serviceportal [] in der Anwendung Microsoft Teams angezeigt . Alternativ dazu können Sie ein benutzerdefiniertes Portal in Microsoft Teams einbetten.

Benutzerdefiniertes Portal einbetten

Betten Sie durch die Konfiguration der Systemeigenschaft ein benutzerdefiniertes Portal ein, um die Registerkarte „Employee Center“ in Microsoft Teams zu ersetzen. Das benutzerdefinierte Portal wird in Microsoft Teams auf der Registerkarte „Employee Center“ angezeigt.

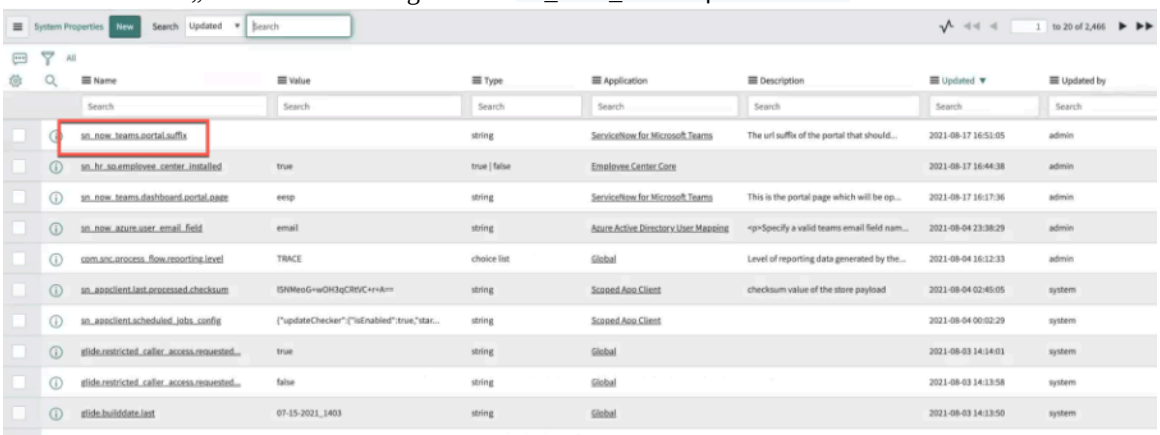
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

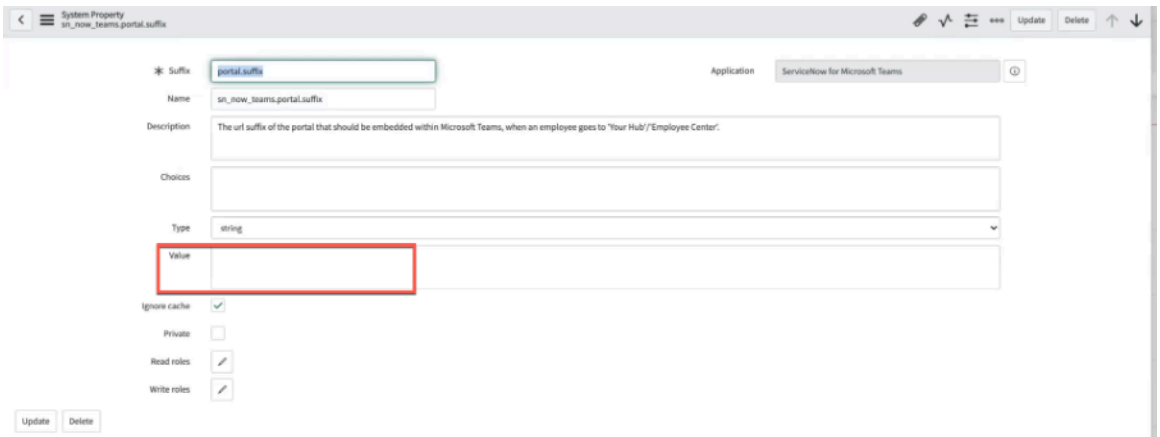
Wenn Sie anstelle von Employee Center ein benutzerdefiniertes Portal verwenden, können Sie das eingebettete Employee Center durch Ihr benutzerdefiniertes Portal ersetzen, sodass über Microsoft Teams darauf zugegriffen werden kann. Die folgenden Schritte führen Sie durch die Konfiguration zum Einbetten Ihres Portals.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsbereich `sys_properties.list` ein.
2. Suchen Sie unter „Name“ nach der Eigenschaft `sn_now_teams.portal.suffix`.



3. Klicken Sie auf sn_now_teams.portal.suffix.
4. Geben Sie im Feld **Wert** den Wert Ihres benutzerdefinierten Portals ein.



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Header für das eingebettete Portal, nachdem Sie Ihr anwenderdefiniertes Portal konfiguriert haben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Geben Sie im Navigatorbereich sys_response_header.list ein.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie die Felder des Formulars „HTTP-Antwort-Header“ aus.

HTTP-Antwortheader: Anwenderdefinierte Portalwerte

Feld	Beschreibung
Aktiv	Kontrollkästchen, das angibt, dass diese Konfiguration des HTTP-Antwortheaders aktiv ist.
Applikation	Anwendungsbereich für den Datensatz des benutzerdefinierten Portals.
Betrifft	Geben Sie den Typ an.
Typ	Service Portal [sp_portal]
Datensatz	Option zur Auswahl des Datensatzes für Ihr benutzerdefiniertes Portal
Name	Content-Security-Policy
Wert	Frame-ancestors ‘self’ https://teams.microsoft.com
Beschreibung	Beschreibung des HTTP-Antwortheaders

d. Wählen Sie **Absenden**.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Headern finden Sie unter HTTP-Antwortheader konfigurieren .

Blenden Sie die Chat-Schaltfläche im anwenderdefinierten Portal aus

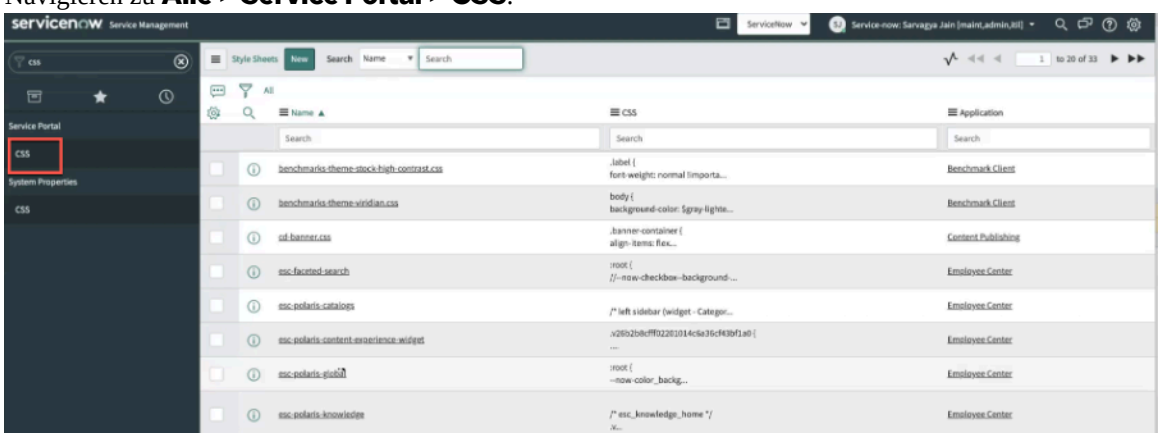
Sie können die Chatoption für das benutzerdefinierte Portal ausblenden, das auf der Registerkarte „Employee Center“ in Microsoft Teams angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

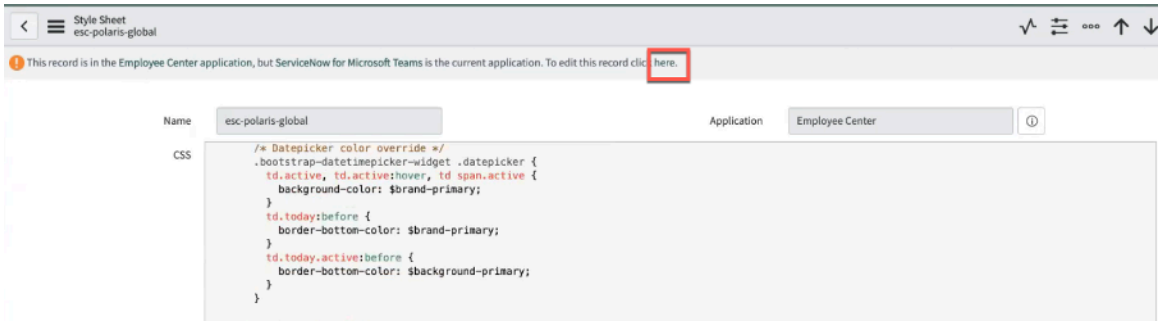
1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **CSS**.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Klicken Sie auf Ihr benutzerdefiniertes CSS.
3. Klicken Sie **hier**, um das CSS zu bearbeiten.



4. Passen Sie den folgenden Code nach Bedarf an, und fügen Sie ihn in das CSS ein.

```
/* Embedded portal */

The code shared to disable chat button is an example. You need to customize as required to disable chat button.

.embedded-experience .sp-ac-btn {
      display: none;
    }
```

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Aktualisieren Sie die Registerkarte mit dem benutzerdefinierten Portal in Microsoft Teams.

Blenden Sie die Schaltfläche „Abmelden“ im anwenderdefinierten Portal aus

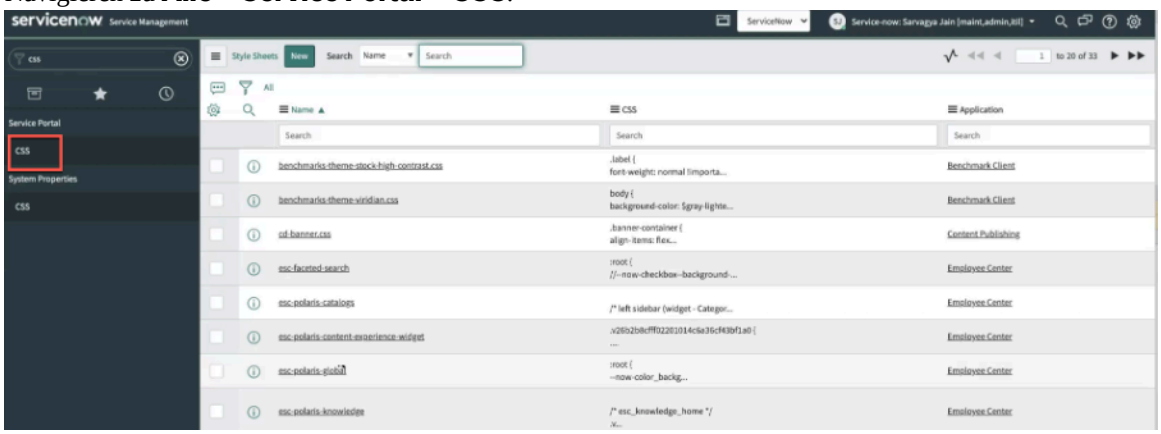
Sie können die Abmeldeoption für das benutzerdefinierte Portal ausblenden, das auf der Registerkarte „Employee Center“ in Microsoft Teams angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

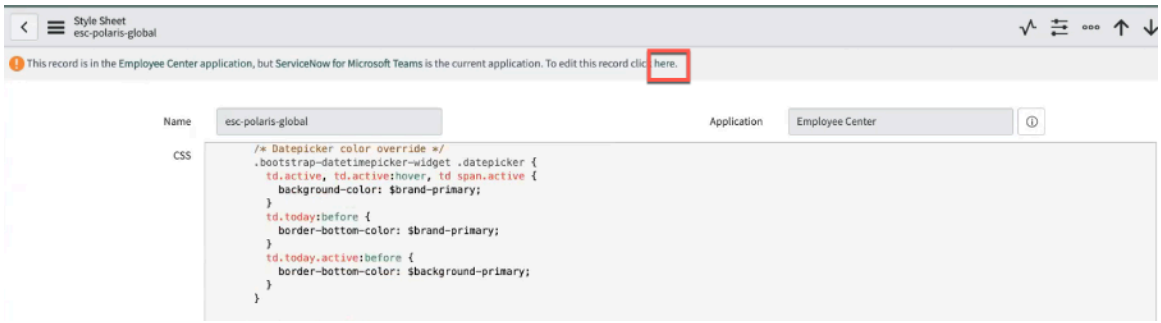
1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **CSS**.



2. Klicken Sie auf Ihr benutzerdefiniertes CSS.
3. Klicken Sie **hier**, um das CSS zu bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. So deaktivieren Sie die Abmeldeschaltfläche in der Microsoft Teams-Desktopanwendung.

   Passen Sie den folgenden Code nach Bedarf an, und fügen Sie ihn in das CSS ein.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. So deaktivieren Sie die Abmeldeschaltfläche in der mobilen Microsoft Teams-Anwendung.

   Passen Sie den folgenden Code nach Bedarf an, und fügen Sie ihn in das CSS ein.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
        }
    }
```

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. Aktualisieren Sie die Registerkarte mit dem benutzerdefinierten Portal in Microsoft Teams.

Microsoft Teams-Chat-Widget in Mitarbeiter-Center

Mit dem Widget „Teams-Chat“ können Mitarbeiter Chats mit Service Desk-Mitarbeitern anzeigen oder fortsetzen und auf den Inhalt von angehängten Dateien in Mitarbeiter-Center zugreifen. Dieses Widget wird durch die Integration von IT Service Management mit der Anwendung Microsoft Teams zur Verfügung gestellt.

Mit dem Widget „Teams-Chat“ können Mitarbeiter auf ticketspezifische Microsoft Teams-Chatkonversationen in Mitarbeiter-Center zugreifen. Wenn Sie in Ihrer Umgebung ServiceNow for Microsoft Teams installieren, ist die Funktion des Widgets „Teams-Chat“ auf folgende Tabellen anwendbar:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Anforderungselement (sc_req_item)
- Incident (incident)
- Change-Anforderung (change_request)

Der Administrator kann die Funktion des Widgets „Teams-Chat“ auf andere Tabellen erweitern.

Mitarbeiter können die folgenden mit ihren Tickets verknüpften Aktionen ausführen:

- Zeigen Sie die Chatkonversationen mit Service Desk-Mitarbeitern an.
- Zeigen Sie den Inhalt von angehängten Dateien an, die für Service Desk-Mitarbeiter freigegeben wurden, und greifen Sie darauf zu.
- Setzen Sie mit der Anwendung Microsoft Teams eine Chatkonversation mit dem Service Desk-Mitarbeiter fort, der das Ticket bearbeitet, ohne Mitarbeiter-Center beenden zu müssen.
- Zeigen Sie die Liste der in der Chatkonversation involvierten Personen an.

Fügen Sie das Microsoft Teams-Chat-Widget hinzu

Fügen Sie das Widget „Teams-Chat“ hinzu, um Mitarbeitern zu ermöglichen, Chats mit Service Desk-Mitarbeitern anzuzeigen und fortzusetzen sowie auf den Inhalt der angehängten Dateien in Mitarbeiter-Center zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Ticketkonfigurationen“ **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Ticketkonfiguration“ aus.
   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Standardticketseite konfigurieren .
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Tabellenkonfigurationen“ **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars „Registerkartenkonfiguration“ aus.

   Einige Felder erfordern Werte, die für diese Aufgabe spezifisch sind.

   - Wählen Sie für das Feld **Typ** die Option **Benutzerdefiniert**.
   - Geben Sie im Feld **Registerkartenname** als Namen `Teams-Chat` ein.
   - Wählen Sie im Feld **Widget** den Namen **Teams-Chat** aus.

Formular „Registerkartenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Typ	Registerkartentyp, auf dessen Grundlage ein Widget angezeigt wird. Mögliche Optionen sind: ○ Aktivität ○ Zugeordnete Anforderungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Anhänge ○ Anwenderdefiniert ○ Variableneditor (schreibgeschützt) ○ Variablenzusammenfassung
Registerkartenname	Name der Registerkarte.
Anwendung	Anwendung, die der Ticketkonfiguration zugeordnet ist.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Registerkarten im Registerkartenbereich angezeigt werden sollen. Die Registerkarte mit dem kleinsten Wert für Reihenfolge ist die Registerkarte, die beim Laden der Seite ausgewählt wird.
Erweitert	Option, über die Sie das Hinzufügen eines Skripts für die Sichtbarkeit der Registerkarte hinzufügen können. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert.
Sichtbar (Skript)	Skript für die Sichtbarkeit der Registerkarte. ○ Wenn das Skript „true“ zurückgibt, ist die Registerkarte auf der Standardticketseite sichtbar. ○ Wenn das Skript „false“ zurückgibt, ist die Registerkarte auf der Standardticketseite nicht sichtbar. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Sichtbar	Bedingungen für die Transparenz der Registerkarte. Wird nicht angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Widget	Widget, das im Registerkartenbereich angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwenderdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.
Widget-Parameter	Kommagetrennte Liste der Registerkarten-Widget-Parameter. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwenderdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.

7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Klicken Sie im Formular „Ticketkonfiguration“ auf **Aktualisieren**.

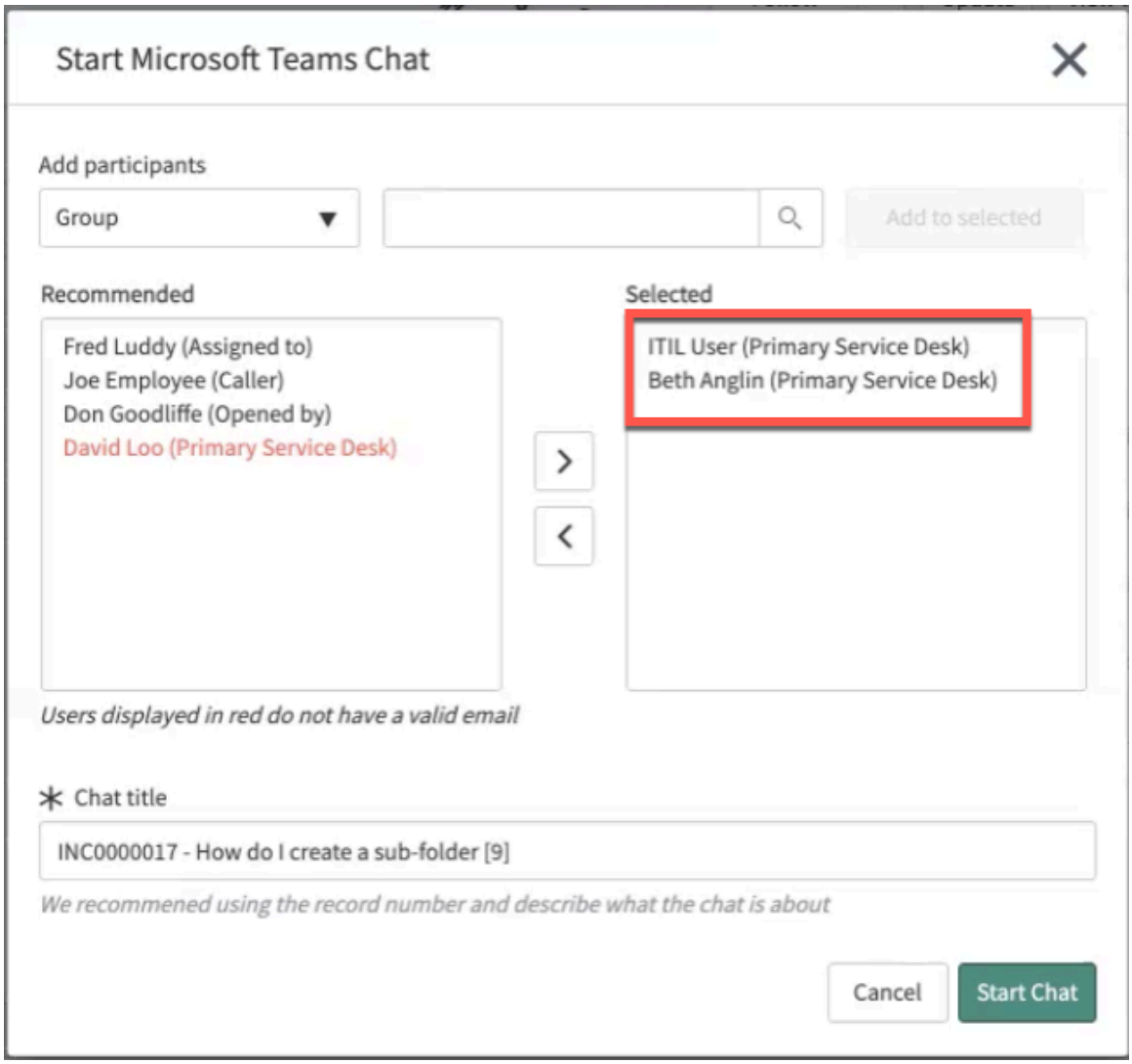
Ergebnisse

Eine Registerkarte „Teams-Chat“ wird in jedem Datensatz der Mitarbeiter-Center-Seite „Meine Anforderung“ für den konfigurierten Tickettyp oder die konfigurierte Tabelle hinzugefügt.

Schließen Sie Anwender mit Bereitschaftsplanung ein, um den Microsoft Teams-Chat zu initiieren

Benutzer, die On-Call Scheduling zugeordnet sind, werden im modalen Fenster **Microsoft Teams-Chat starten** in der Spalte „Ausgewählt“ angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zur Unterstützung dieser Funktionalität gibt es die Systemeigenschaft *sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action*. Sie können diese Funktionalität auf Change- und Anforderungstabellen erweitern.

Weitere Informationen zur Bereitschaftsplanung finden Sie unter Bereitschaftsplanung Bereitschaftsplanung .

On-Call Scheduling-Benutzer zum Initiieren von Microsoft Teams-Chats erweitern

Zeigen Sie die Liste der Bereitschaftsplanung-Anwender unter Microsoft Teams-Chat für eine Änderung, eine Anforderung oder ein Anforderungselement starten an.

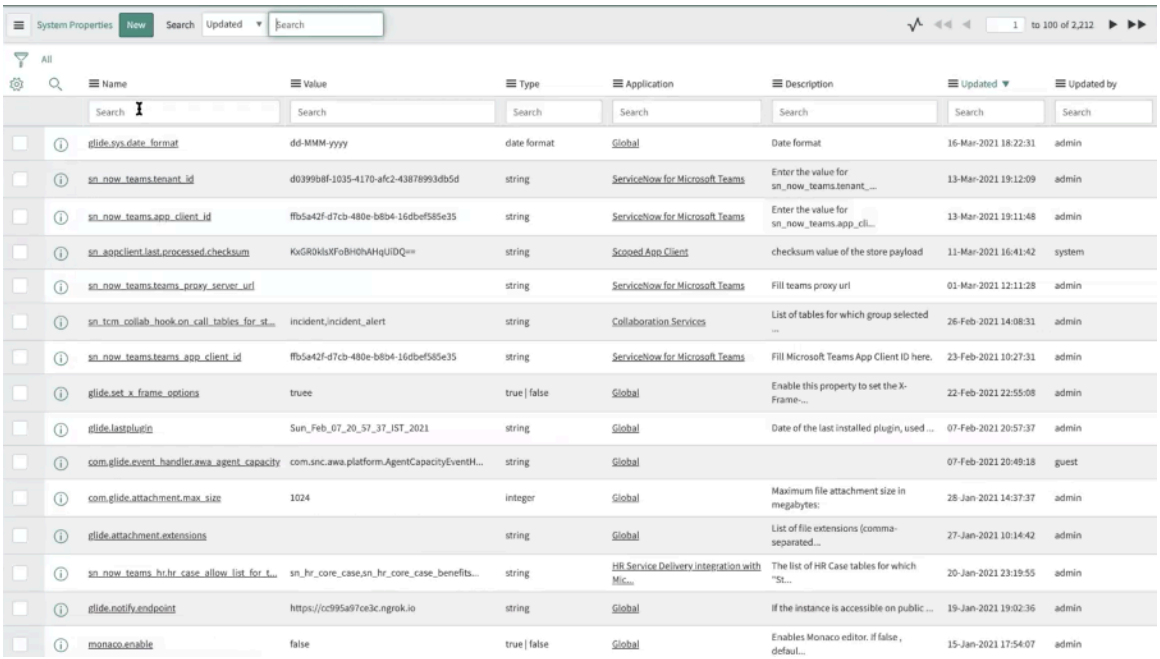
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

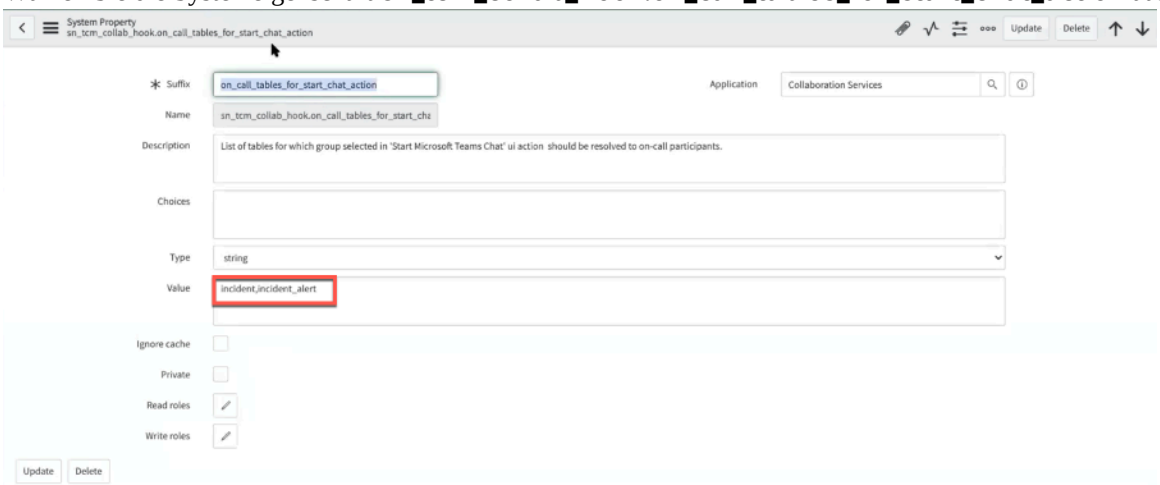
Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter `sys_properties.list` ein.
   Die Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



2. Geben Sie im Namenssuchfeld sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action ein.
3. Wählen Sie die Systemeigenschaft **sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action** aus.



4. Geben Sie im Feld Wert die Tabellen an, auf die Sie die Funktionalität erweitern müssen. Beispiel: change, request.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

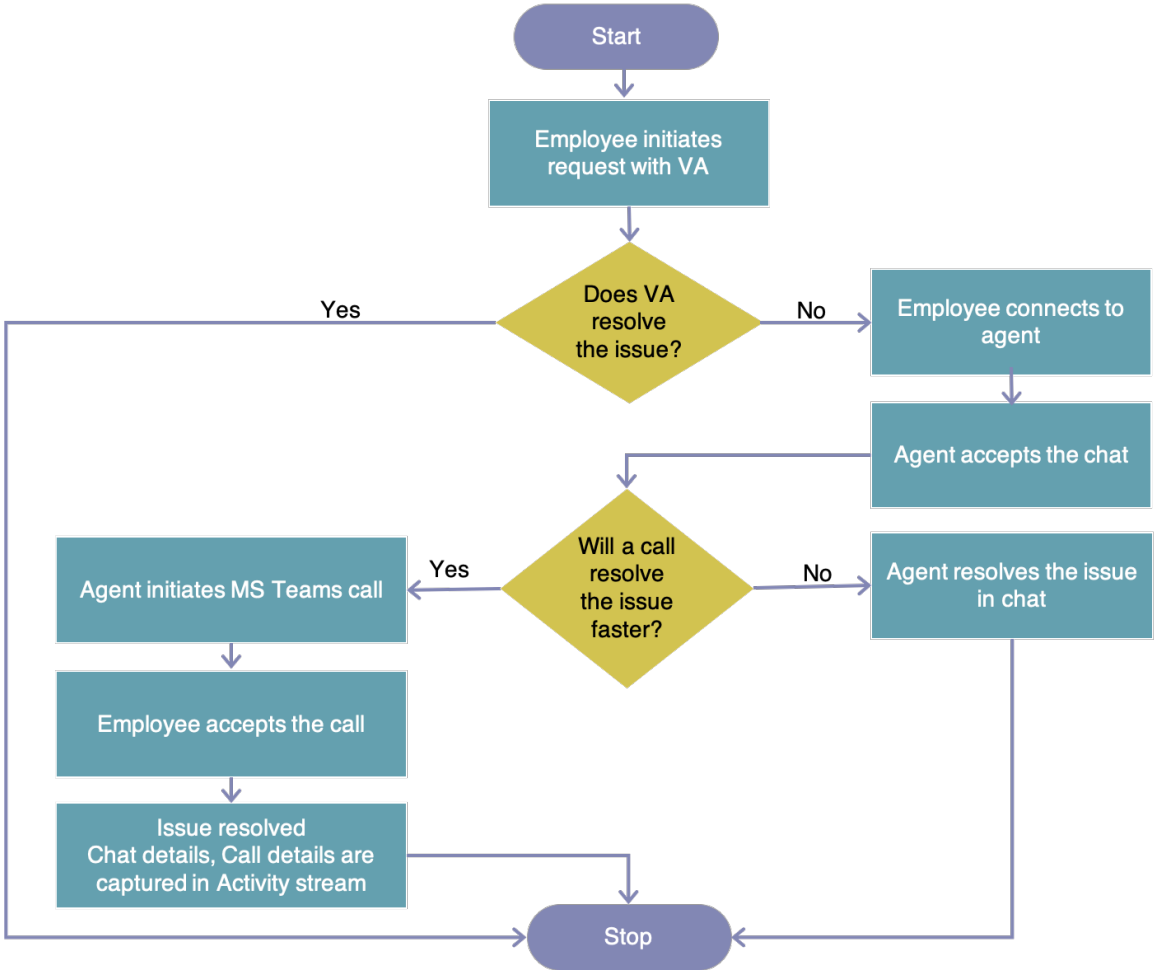
Chat-zu-Anruf einrichten

Richten Sie in Ihrer Instanz die Chat-zu-Anruf-Funktion ein, damit Mitarbeiter und anfordernde Personen zusammenarbeiten können, um das Problem zu lösen.

Mit der Chat-zu-Anruf-Funktion erhalten anfordernde Personen schnell eine Lösung ihrer Probleme.

Nachfolgend sehen Sie das Ablaufdiagramm der Chat-zu-Anruf-Funktionalität:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um die Chat-zu-Anruf-Funktion zu aktivieren, müssen Sie in Ihrer Instanz die Plugins „Workspace Agent Chat“, „Notify“ und „Notify Connector for Microsoft Teams“ installieren. Außerdem müssen Sie ServiceNow for Teams mit Virtual Agent oder Virtual Agent Lite installieren. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Mitarbeiterchat einrichten
- Notify aktivieren
- Notify-Connector für Microsoft Teams

Weitere Informationen zum Workflow für den Chat-zu-Anruf-Flow finden Sie unter Chat-zu-Anruf über Arbeitsbereich fördern.

Zugriff auf ServiceNow for Microsoft Teams

Ermöglicht Benutzern die Interaktion mit den Service Desk-Mitarbeitern in der Microsoft Teams-Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Benachrichtigungen von Virtual Agent zu erhalten, müssen Benutzer ihre Accounts mit Microsoft Teams verknüpfen. Gastbenutzer können keine Benachrichtigungen erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Starten Sie die Microsoft Teams-Anwendung.
2. Klicken Sie auf **Apps**.
3. Geben Sie im Suchfeld für Apps ServiceNow for Microsoft Teams ein.
4. Klicken Sie auf die App **ServiceNow for Microsoft Teams**.
5. Klicken Sie auf **Öffnen**.

Ergebnisse

Die **ServiceNow for Microsoft Teams**-App wurde erfolgreich in Ihrer Microsoft Teams-Anwendung installiert.

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes E-Mail-Feld, um einen Microsoft Teams-Chat zu initiieren

Erstellen Sie ein Feld für eine benutzerdefinierte E-Mail-Adresse, um mit der App Microsoft Teams Chatkonversationen für Service Desk-Mitarbeiter zu initiieren, damit diese IT- und HR-bezogene Probleme der Benutzer lösen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

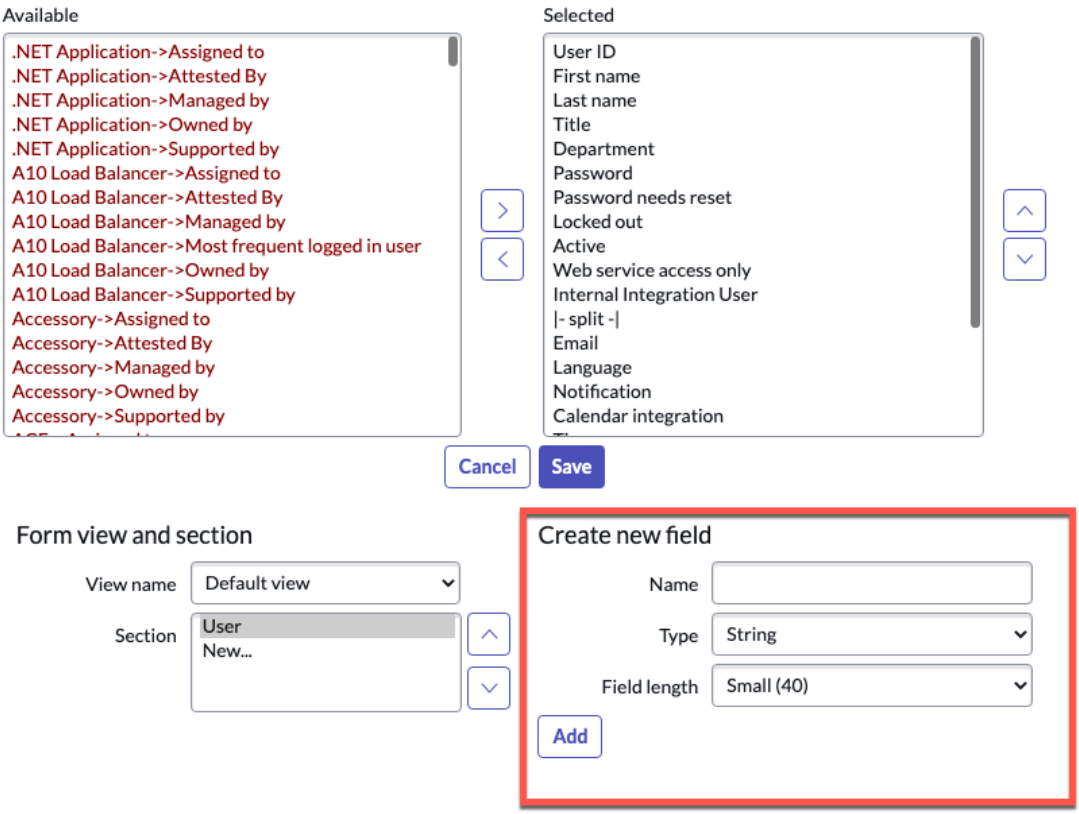
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Anwender**.
2. Klicken Sie auf einen Anwender.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
4. Füllen Sie die Felder im Bereich „Neu erstellen“ aus.

Neues Feld erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Felds ein, wie er in Formularen und Listen angezeigt werden soll. Beispiel: Anwenderprinzipalname.
Typ	Wählen Sie als **Feldtyp Zeichenfolge**aus.
Feldlänge	Wählen Sie eine Feldlänge aus. Dieses Feld ist nur für bestimmte Feldtypen sichtbar.

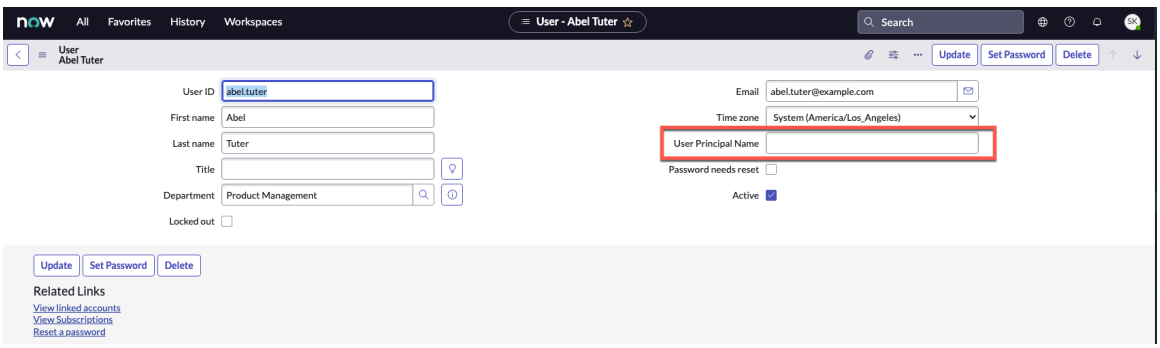
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Verschieben Sie in der Slush-Bucket-Spalte „Ausgewählt“ das Feld an die gewünschte Stelle im Formular.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Das Feld wird jetzt im Formular am angegebenen Ort angezeigt.



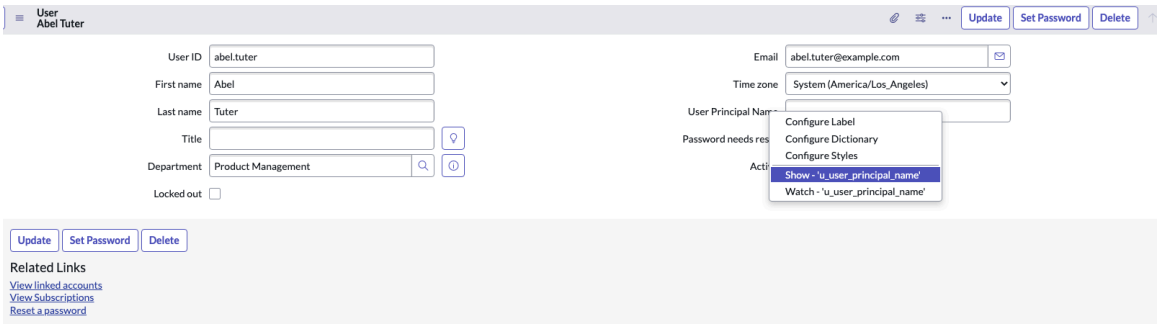
Der Administrator muss die E-Mail-Adresse für Microsoft Teams in dieses Feld eingeben.

Sie müssen den neu erstellten Feldwert als Standardfeld zum Initiieren von Chats mit dem Mitarbeiter in Microsoft Teams konfigurieren.

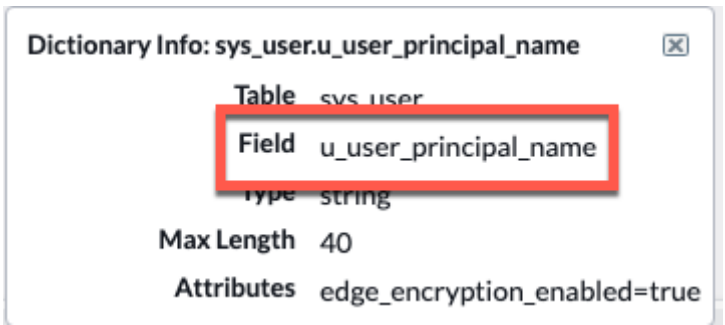
8. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld und klicken Sie auf **<Wert des Feldnamens> anzeigen**.

Automatische Übersetzung

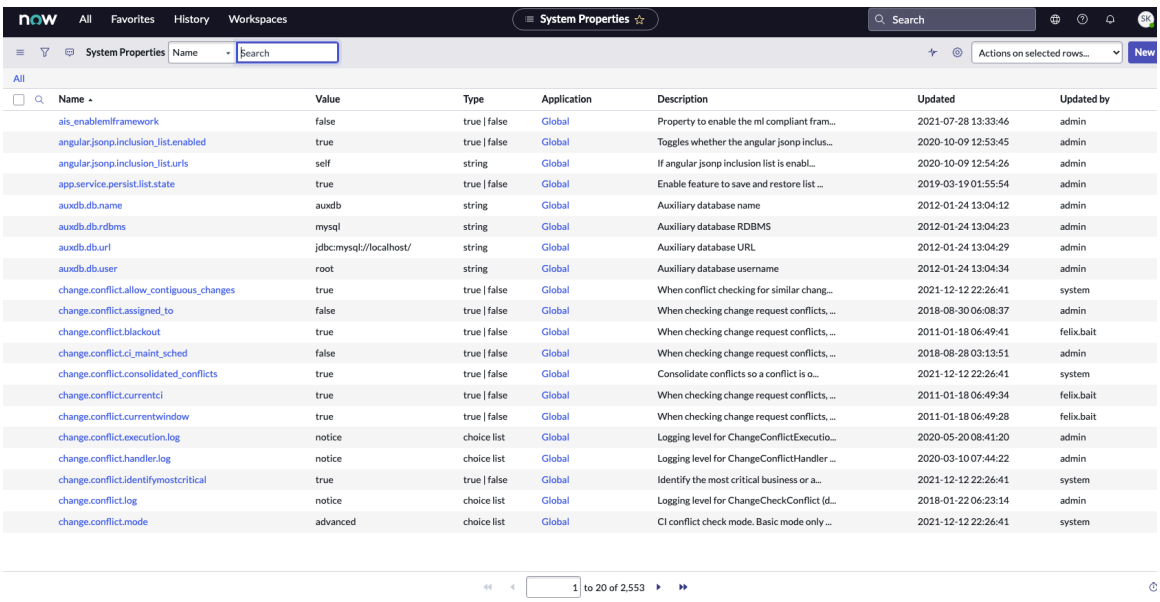
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



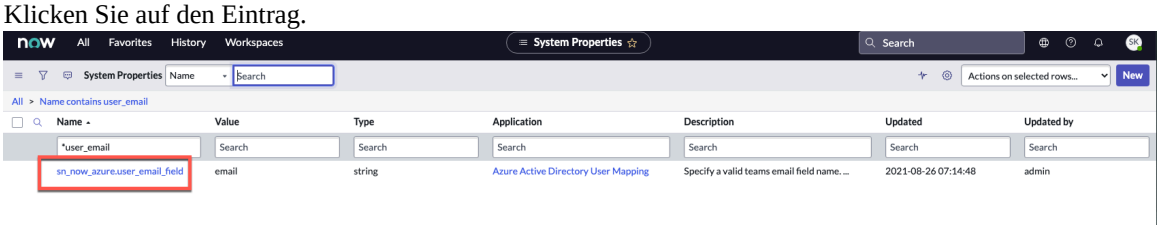
Die Wörterbuchinformationen des Feldnamens können angezeigt werden.



9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das **Feld** und kopieren Sie den Wert.
10. Geben Sie im Suchfeld `sys_properties.LIST` ein, um die Systemeigenschaften anzuzeigen.



11. Suchen Sie in der Spalte „Name“ nach der Eigenschaft `*user_email`.
12. Klicken Sie auf den Eintrag.



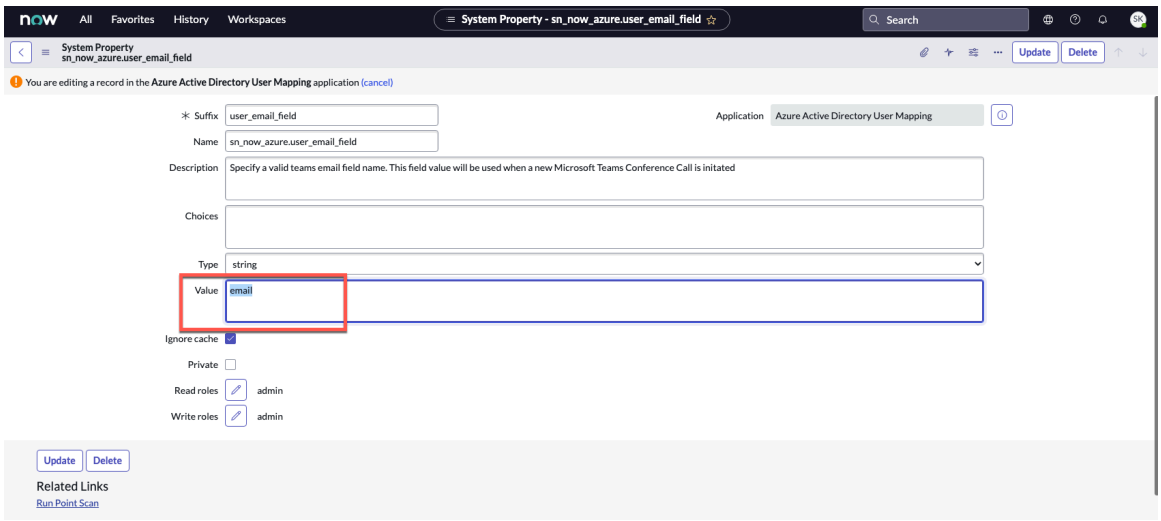
Wenn der Datensatz nicht bearbeitet werden kann, klicken Sie im Header auf **Bearbeiten**, um den Datensatz zu bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Aktualisieren Sie das Feld **Wert** mit dem neuen Feldnamen, der erstellt wird.

    Der Standardwert ist **email**.



14. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

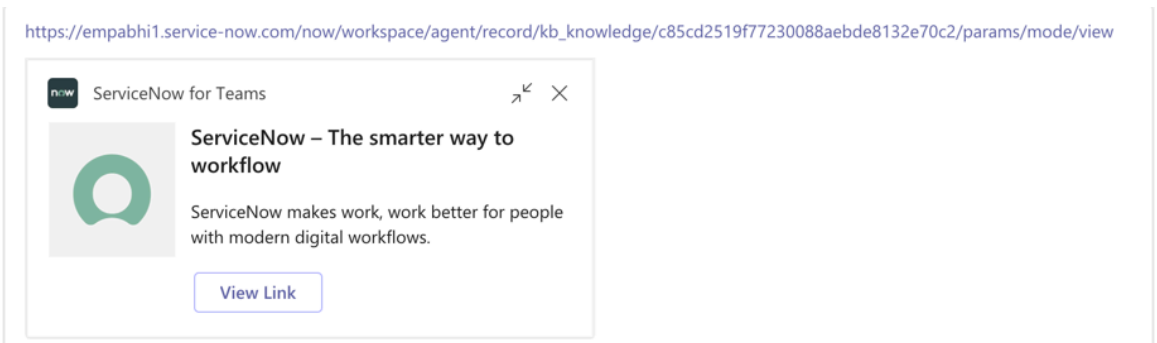
> **Hinweis:**
> Stellen Sie sicher, dass die E-Mail-Adresse aller Benutzer für das neu erstellte Feld mit der E-Mail-Adresse aktualisiert wird, die der App Microsoft Teams zugeordnet ist.

Entfalten Sie die Weblinks im Microsoft Teams-Chat

ServiceNow for Microsoft Teams unterstützt das Entfalten von Links. Beim Entfalten von Links wird eine inhaltsreiche Vorschau generiert, wenn ein unterstützter Link in einer Konversation mit einem Benutzer in Microsoft Teams freigegeben wird.

Um das Entfalten von Links zu aktivieren, müssen Sie die Manifestdatei erstellen und herunterladen und die Datei in Microsoft Teams hochladen. Informationen zum Herunterladen der Manifestdatei finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorveröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

In einer Konversation in der Anwendung Microsoft Teams wird der Inhalt in der URL als Vorschau für den Benutzer in Form einer adaptiven Karte angezeigt. Die Vorschau wird basierend auf dem in der URL freigegebenen Inhalt generiert.



Der Inhalt der adaptiven Karte wird nur für öffentliche Wissensartikel und die Katalogelemente angezeigt. Auf der adaptiven Karte werden jedoch allgemeine Inhalte für alle privaten Links in den Chatkonversationen angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entfalten von Links aktivieren

Aktivieren Sie das Entfalten von Links in der Manifestdatei, um eine Vorschau des Inhalts des in den Chatkonversationen freigegebenen Links anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

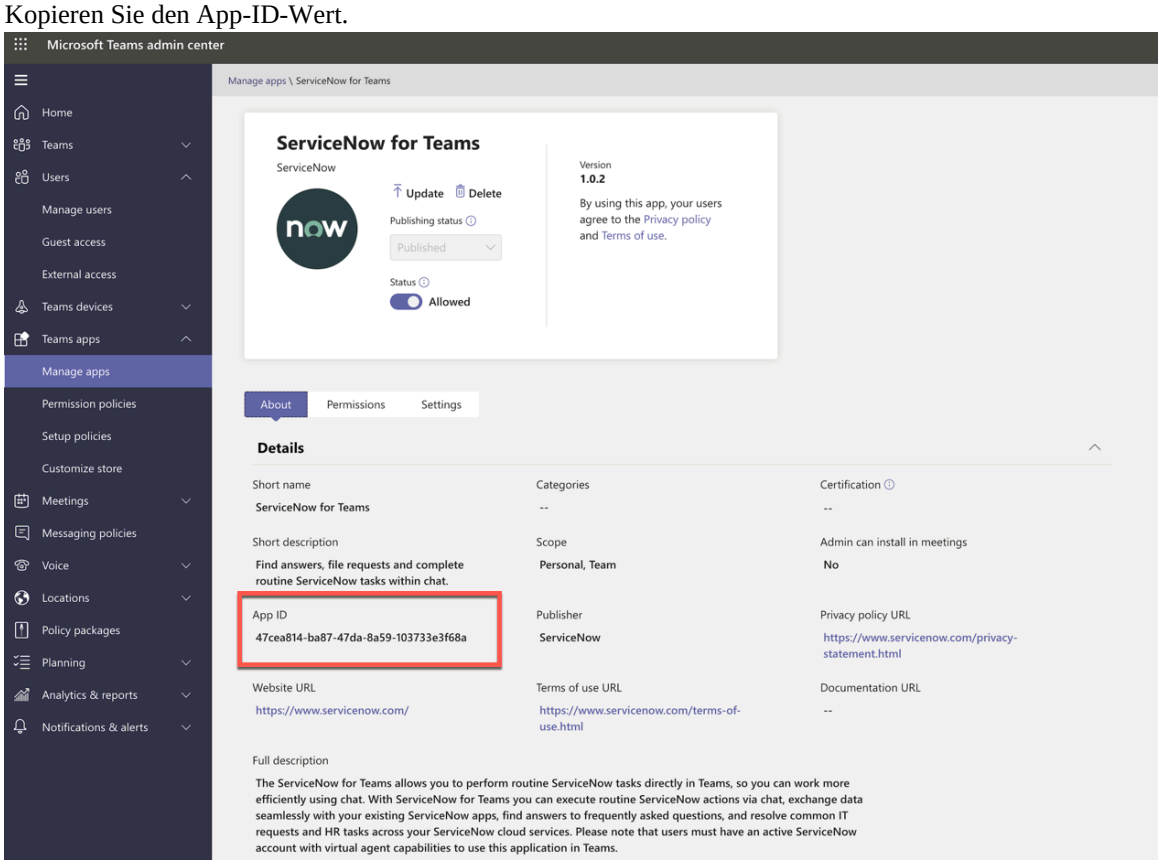
1. Manifestdatei erstellen und herunterladen

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorveröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

   Aktivieren Sie die Option für die Linkentfaltung auf der Registerkarte **Generic info** (Allgemeine Informationen), während Sie an der Manifestdatei arbeiten.

   Nach dem Hochladen der Manifestdatei in die Anwendung Microsoft Teams müssen Sie den Wert der App-ID für ServiceNow for Teams aus dem Microsoft Teams Admin Center in Ihrer ServiceNow-Instanz aktualisieren.

2. Melden Sie sich im Microsoft Teams Admin Center an.
3. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten**.
4. Suchen Sie nach der App **ServiceNow for Teams** und klicken Sie darauf.
5. Kopieren Sie den App-ID-Wert.

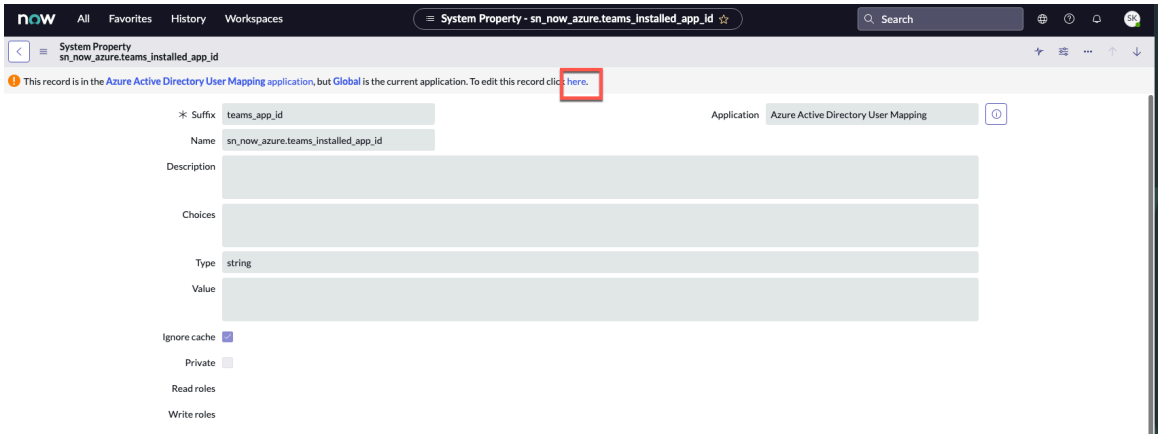


6. Suchen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz nach `sys_properties.LIST`.
7. Suchen Sie im Feld „Name“ nach dem Wert `sn_now_azure.teams_installed_app_id`.
8. Klicken Sie auf den Eintrag, um die Eigenschaften anzuzeigen.

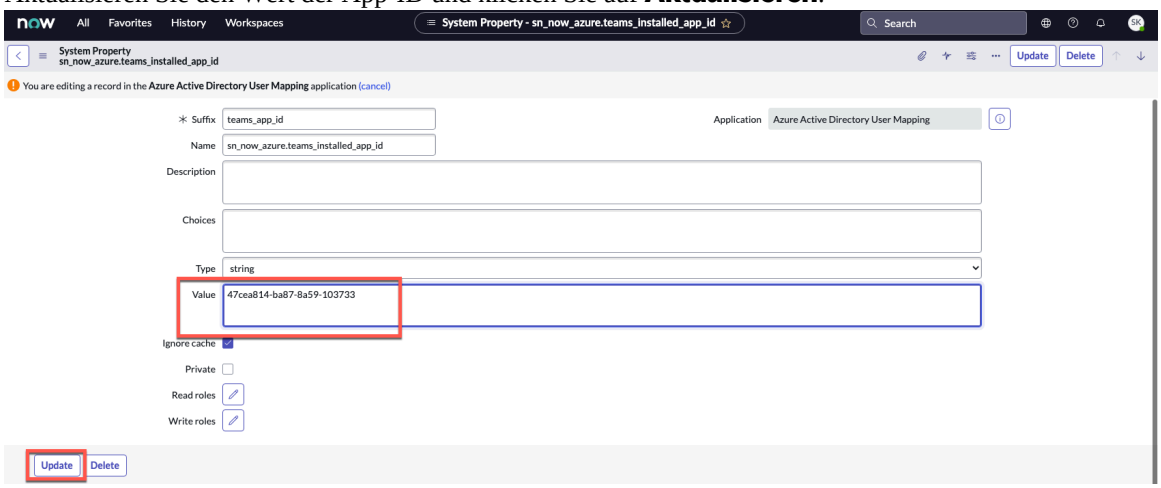
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Datensatz nicht bearbeitet werden kann, klicken Sie auf „hier“, um den Datensatz zu bearbeiten.



9. Aktualisieren Sie den Wert der App-ID und klicken Sie auf **Aktualisieren**.



Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft, um die entfalteten Links zu öffnen

Konfigurieren Sie die Eigenschaft, um den Inhalt anzuzeigen, wenn der Benutzer auf die adaptive Karte klickt, die in der Chatkonversation in Microsoft Teams freigegeben wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Eigenschaft auf „true“ setzen, werden alle konfigurierten portalbezogenen Links in der Anwendung geöffnet. Alle portalfremden Links werden im Browser geöffnet.

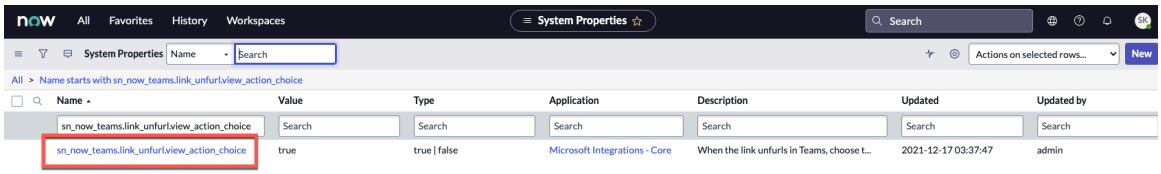
Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „true“ festgelegt. Wenn Sie die Eigenschaft auf „false“ setzen, werden alle in den Chatkonversationen freigegebenen Links im Browser geöffnet.

Prozedur

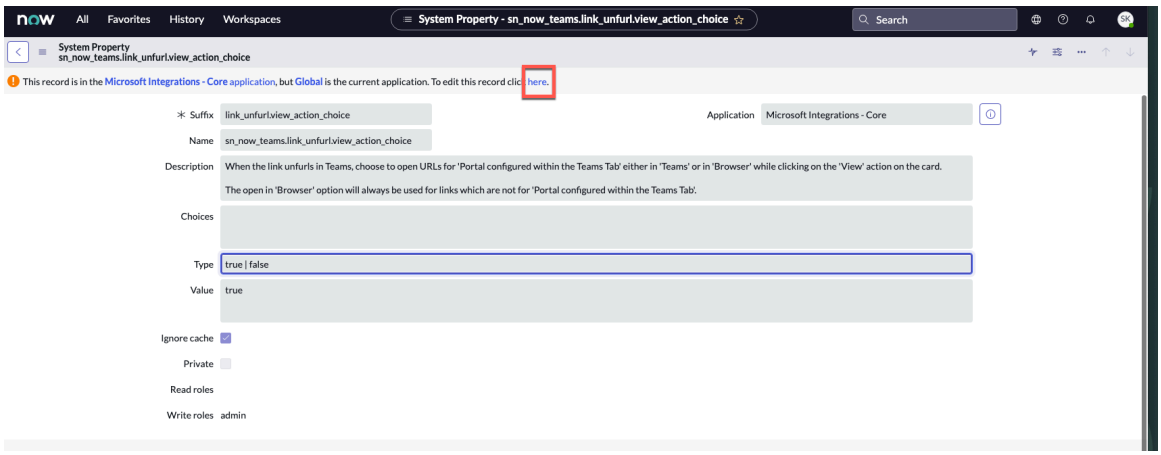
1. Suchen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz nach „sys_properties.list“.
2. Suchen Sie in der Spalte „Name“ nach der Eigenschaft `sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice`.

Automatische Übersetzung

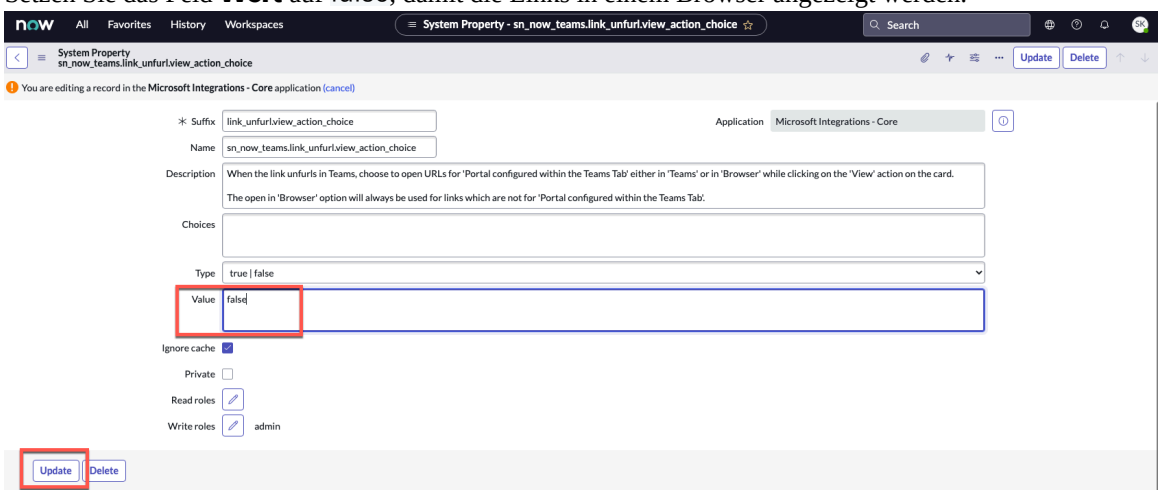
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie auf die Eigenschaft.
   Wenn der Datensatz nicht bearbeitet werden kann, klicken Sie auf „hier“, um den Datensatz zu bearbeiten.



4. Setzen Sie das Feld **Wert** auf `false`, damit die Links in einem Browser angezeigt werden.



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams konfigurieren

Führen Sie die folgenden Verfahren aus, um 'HR-Servicebereitstellung Integration with Microsoft Teams zu konfigurieren.

Aktive Benachrichtigungen für Microsoft Teams überprüfen

Die von ServiceNow for Microsoft Teams hinzugefügten Benachrichtigungen duplizieren möglicherweise vorhandene Benachrichtigungen in Ihrer Instanz. Überprüfen und deaktivieren Sie doppelte Benachrichtigungen, um zu vermeiden, dass Benutzer mehrmals für dasselbe Event benachrichtigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

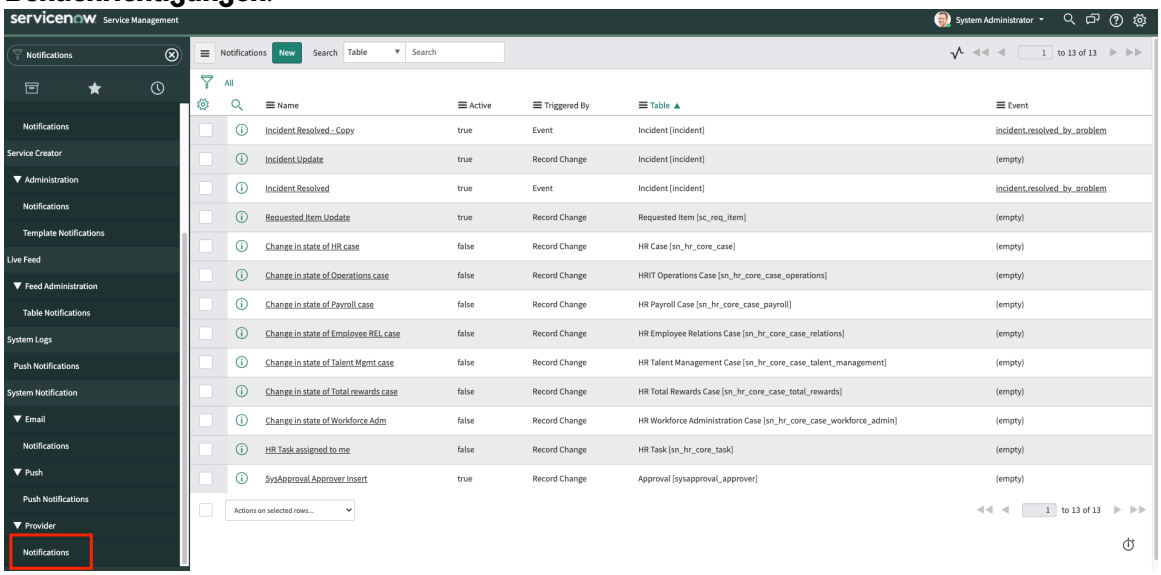
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

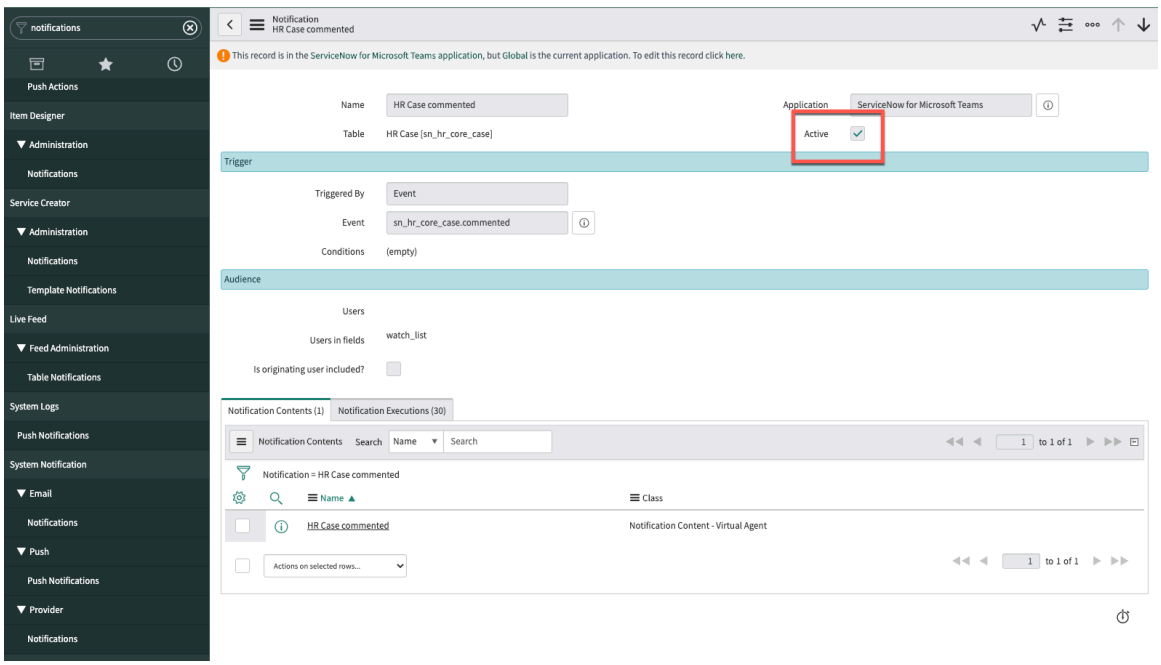
Sie finden „HR-Fall“ als doppelte Benachrichtigung nach der Installation der Anwendung HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Benachrichtigungen** > **Provider-Benachrichtigungen**.



2. Suchen Sie nach der Benachrichtigung **HR-Fall**.
3. Klicken Sie auf die Benachrichtigung **HR-Fall**.
4. Deaktivieren Sie **Aktiv**.



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Virtual Agent -Benachrichtigungen für 'HR-Servicebereitstellungaktivieren

Konfigurieren Sie Systemeigenschaften, um Virtual Agent -Benachrichtigungen in Microsoft Teamszu aktivieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Wenn Ihre Erstinstallation von HR Service Delivery für Microsoft 365 Version 3.4.0 ist, sind Virtual Agent Benachrichtigungen standardmäßig aktiviert. Das folgende Szenario gilt nur, wenn Sie ein Upgrade von älteren Versionen des Plugins durchführen.

Nach dem Upgrade auf HR Service Delivery für Microsoft 365 Version 3.4.0 müssen Sie eine Systemeigenschaft konfigurieren, um Virtual Agent Benachrichtigungen zu aktivieren.

Prozedur

1. Geben Sie im Menü **Alle** den Wert `sys_properties.list`ein.
   Die Tabelle „Systemeigenschaften“ wird angezeigt.
2. Geben Sie in der Namensspalte `*sn_now_teams` ein.
3. Legen Sie für die Eigenschaft `sn_now_teams_hr.enable_va_comment_notification` den Wert auf `true`fest.
   Der Standardwert der Eigenschaft ist **true**. Wenn Sie ein Upgrade von einer früheren Version von HR Service Delivery für Microsoft 365 durchgeführt haben, lautet der Wert **false**.
   Die Kommentarbenachrichtigungen für alle HR Core- und HR-Aufgabentabellen sind aktiviert.

Anforderungsbasierte Chats zum Importieren von Nachrichten aus Microsoft Teams in ServiceNow konfigurieren

Konfigurieren Sie anforderungsbasierte Chats für die Anwendungen IT Service Management Integration with Microsoft Teams und 'HR-Servicebereitstellung Integration with Microsoft Teams, die dem System ermöglichen, Chatkonversationen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern automatisch zu importieren.

Wenn Sie in Ihrer Umgebung ServiceNow for Microsoft Teams installieren, gilt die Funktion für automatischen Import standardmäßig für die folgenden Tabellen.

- HR-Kernaufgabe (sn_hr_core_task)
- HR-Lebenszyklus-Events-Fall (sn_hr_le_case)
- HR-Core-Fall [sn_hr_core_case]
- Anforderungselement (sc_req_item)
- Aufgabe (sc_task)
- Incident (incident)
- Anforderung (sc_request)
- Change-Anforderung (change_request)

Der Administrator kann die automatische Importfunktion nach Bedarf auf die anderen Tabellen erweitern. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnung von anfordernden Personen erstellen.

Wenn Sie Ihre ServiceNow-Instanz auf IT Service Management Integration with Microsoft Teams 2.2.0 oder 'HR-Servicebereitstellung Integration with Microsoft Teams 2.2.0 aktualisieren, müssen Sie die Funktion für den automatischen Import manuell aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Funktionalität des automatischen Importierens von Nachrichten

Alle Chatnachrichten aus Microsoft Teams werden im Abstand von 30 Minuten automatisch in die ServiceNow-Instanz importiert. Das System sucht in allen Chats nach allen neuen Nachrichten und importiert die Nachrichten in die ServiceNow-Instanz.

Um zu verhindern, dass die Abfrage bei inaktiven Konversationen unbegrenzt ausgeführt wird, wird das Abfrageintervall schrittweise verlängert, wenn keine neuen Nachrichten vorhanden sind, bis die Abfrage schließlich beendet wird.

Das System überprüft den Datensatz alle 30 Minuten auf neue Nachrichten. Wenn keine neuen Nachrichten vorhanden sind, prüft das System für ein Intervall von einer Stunde, zwei Stunden, vier Stunden und acht Stunden nach neuen Nachrichten. Wenn in einem Intervall von acht Stunden sieben Tage lang keine neuen Nachrichten eingetroffen sind, wird die Abrufaktivität für den automatischen Import deaktiviert.

Wenn während eines der Intervalle eine Nachricht eintrifft, sucht der Timer für den automatischen Import im nächsten Intervall nach neuen Nachrichten und importiert diese. Der Timer wird dann auf das 30-Minuten-Intervall zurückgesetzt.

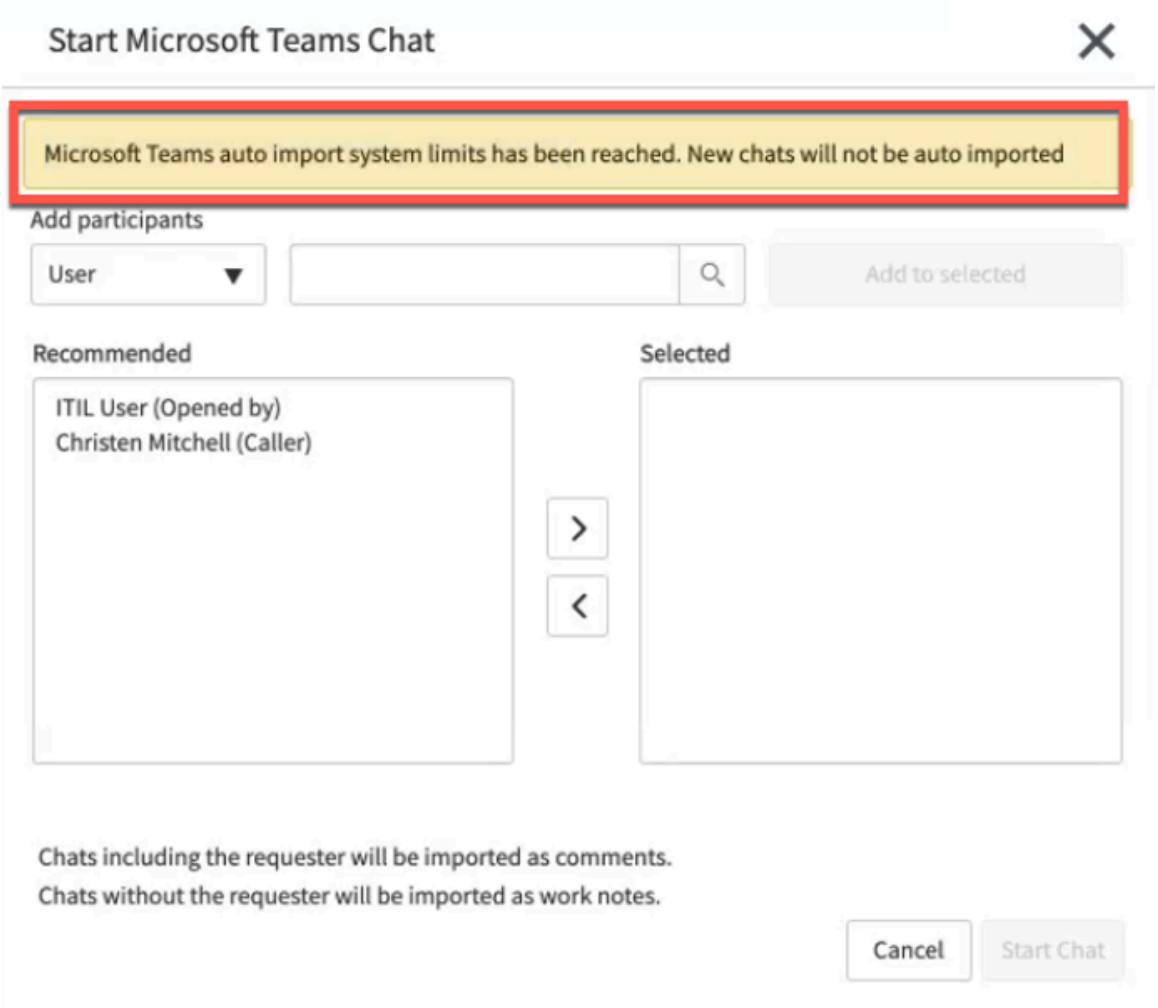
Systembeschränkungen

Das System importiert maximal 500 aktive Chats in einem 30-Minuten-Intervall. Wenn mehr als 500 Chats aktiv sind, importiert das System die neuen Chatdatensätze nicht automatisch im 30-Minuten-Intervall.

Vom System werden maximal 10.000 Subflows ausgeführt, sodass Chats in Intervallen von 30 Minuten, einer Stunde, zwei Stunden, vier Stunden und acht Stunden importiert werden. Dies bezieht sich auf die Anzahl aller aktiven Subflows, von denen die Nachrichten automatisch in das ServiceNow-System importiert werden.

Wenn das System den Grenzwert erreicht, wird dem Service Desk-Mitarbeiter eine Nachricht angezeigt, dass der Systemgrenzwert erreicht ist und der Chat nicht automatisch in das modale Fenster **Microsoft Teams-Chat starten** importiert werden kann.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn das Ticket geschlossen wird, löst das System ein letztes Mal den automatischen Import aus, um die neuen Nachrichten in den Arbeitsnotizen (Chatverlauf) zu veröffentlichen.

Wenn dem übergeordneten Datensatz ein Interaktionsdatensatz zugeordnet ist, wird der Interaktionsdatensatz ebenfalls geschlossen. Im Rahmen dieses Flows wird auch der Chatdatensatz geschlossen.

Wenn Sie die Standardkonfiguration weiterhin verwenden möchten, können Sie die folgenden Verfahren überspringen, um die Funktion für den automatischen Import zu erweitern. Wenn Sie jedoch die automatische Importfunktion auf andere Tabellen erweitern möchten, führen Sie die in den folgenden Themen genannten Schritte aus.

Konfigurieren Sie den Chat, um den automatischen Import zu aktivieren

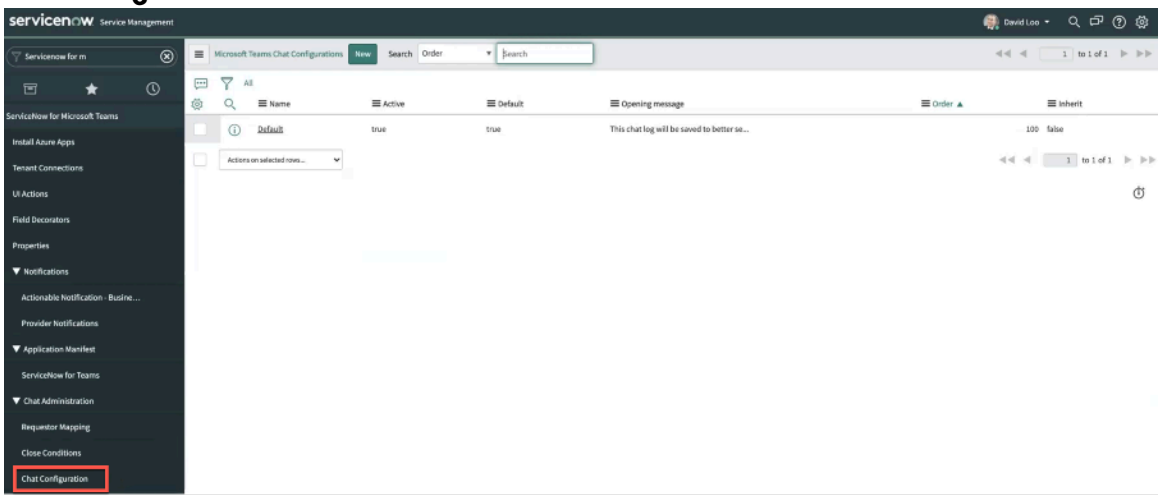
Erstellen Sie eine Chatkonfiguration, um die Funktion für den automatischen Import zu erweitern und Chats zwischen Service Desk-Mitarbeitern und anfordernden Personen für weitere Tabellen automatisch zu importieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

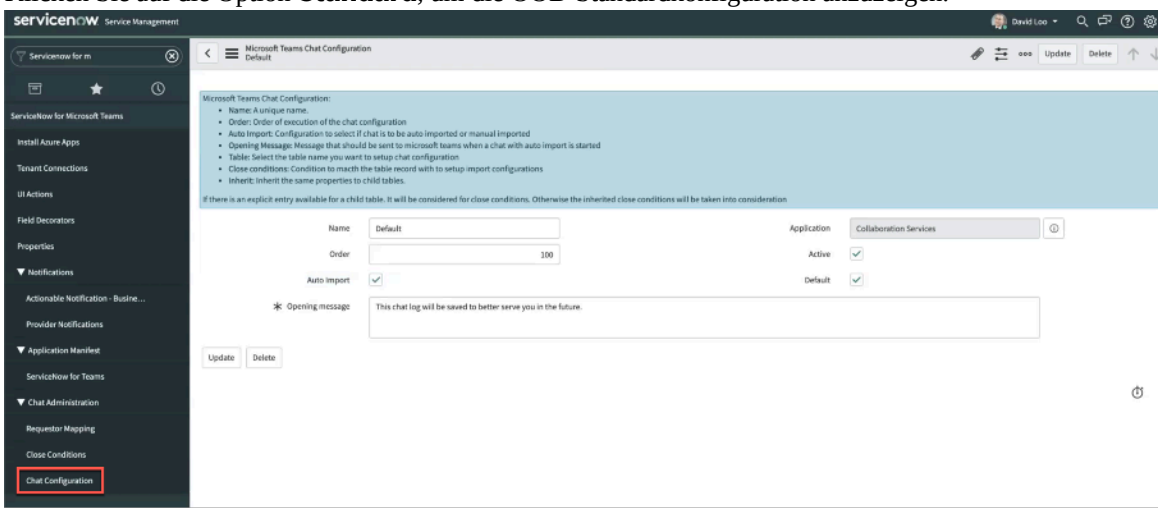
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Chat-Administration** > **Chatkonfiguration**.



2. Klicken Sie auf die Option **Standard**, um die OOB-Standardkonfiguration anzuzeigen.

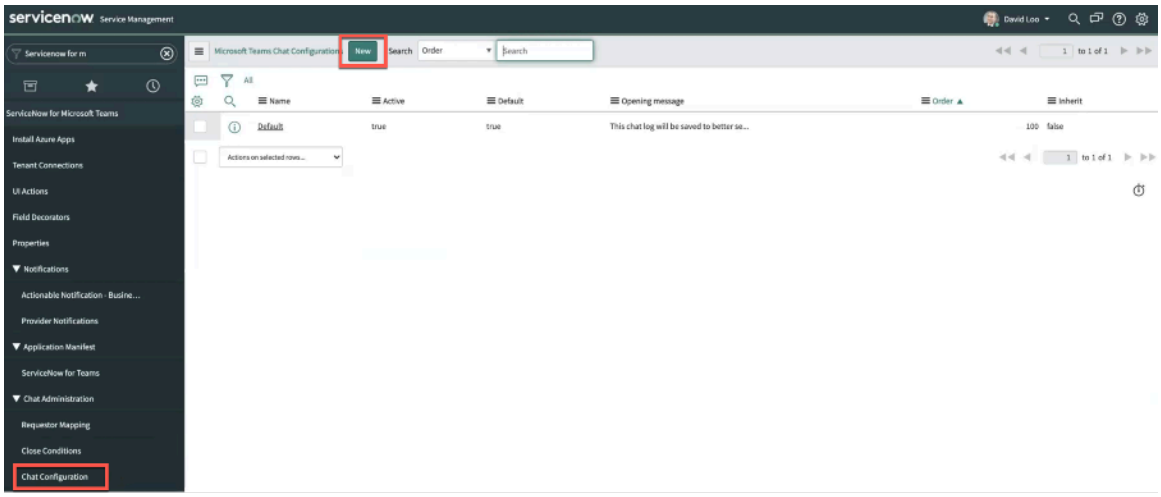


> **Hinweis:**
> Wenn Sie Chats anhand bestimmter Bedingungen automatisch importieren möchten, erstellen Sie eine entsprechende Bedingung.

3. Navigieren zu **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Chat-Administration** > **Chatkonfiguration**.
4. Klicken Sie auf **Neu**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

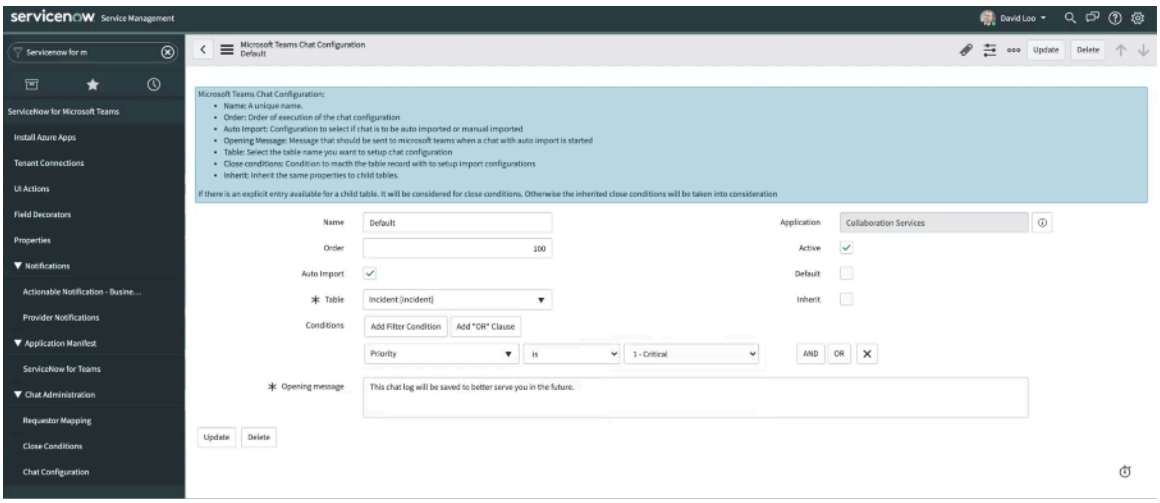
Chatkonfiguration

Feld	Beschreibung
Name	Wert für die Konfiguration.
Reihenfolge	Reihenfolgennummer für die Konfiguration. Für eine einzelne Tabelle können Sie mehrere Chatkonfigurationen definieren. Das System führt die Abfrage in absteigender Reihenfolge aus.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Konfiguration zu aktivieren.
Auto Import (Automatischer Import)	Option zum automatischen Importieren des Chats. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Chat automatisch zu importieren.
Standard	Option, um die Konfiguration als Standard zu behalten. **Hinweis:** Sie können nicht mehrere Standardwerte für die Chatkonfiguration festlegen.
Tabelle	Option zum Auswählen des automatischen Imports für eine Tabelle.
Übernahme	Option zum Erweitern und Anwenden auf die untergeordneten Tabellen.
Bedingungen	Option zum Definieren einer Bedingung für den automatischen Import eines Chats.
Opening message (Eröffnungsnachricht)	Option zur Bereitstellung einer Textnachricht, die zu Beginn eines Chats angezeigt wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist nur aktiviert, wenn die Option **Auto Import** (Automatischer Import) ausgewählt ist.



6. Klicken Sie auf **Absenden**.

   Die definierte Chatkonfiguration gilt nur für die ausgewählte Tabelle. Sie können die Chatkonfiguration auf andere Tabellen erweitern, indem Sie einen weiteren Chatkonfigurations-Datensatz erstellen.

Zuordnung von anfordernden Personen erstellen

Erstellen Sie die Zuordnung von anfordernden Personen, um die Funktion für den automatischen Import auf andere Tabellen zu erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Hinweis:

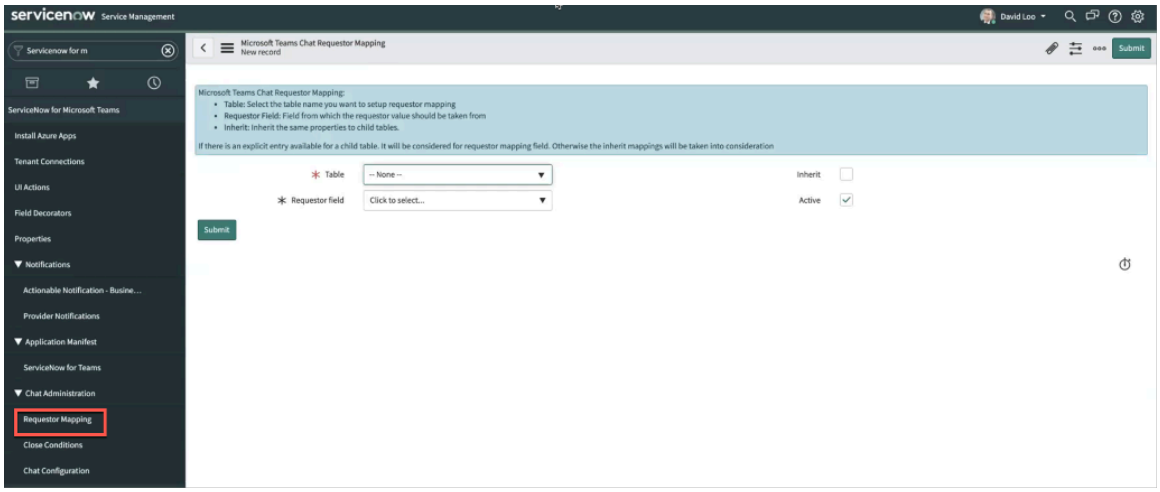
Wenn für eine Tabelle keine Anfordererzuordnung definiert ist, werden die Interaktionsdatensätze nicht erstellt. Es wird ein Fehlerprotokoll für den Administrator erstellt, um ihn zu benachrichtigen, dass für eine Tabelle keine Zuordnung der anfordernden Person definiert ist.

Ein Zuordnungsdatensatz für anfordernde Personen definiert, welches Feld in einer bestimmten Tabelle die anfordernde Person eines Tickets darstellt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Chat-Administration** > **Zuordnung der anfordernden Person**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Zuordnung der anfordernden Person

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, für die die Anfordererzuordnung (automatische Importfunktion) gelten soll.
Requestor field (Feld für anfordernde Person)	Feld zum Auswählen des Anforderers für einen Datensatz.
Übernahme	Erweiterung der Funktion für automatischen Import und Anwendung auf die untergeordneten Tabellen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Datensatzes der Anforderer-Zuordnung.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Schließbedingungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Bedingung, unter der die Chatkonversation vom automatischen Import ausgeschlossen wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Ticket auf inaktiv gesetzt ist, führt das System eine letzte Abfrage für alle Nachrichten im Chat durch, entfernt die Teilnehmer, sodass keine weiteren Nachrichten zum Ticket im Chat ausgetauscht werden können, und beendet dann die Abfrage dieses Chats. Das wird dadurch erkannt, dass das Feld „Aktiv“ für eine Tabelle auf „false“ gesetzt wird.

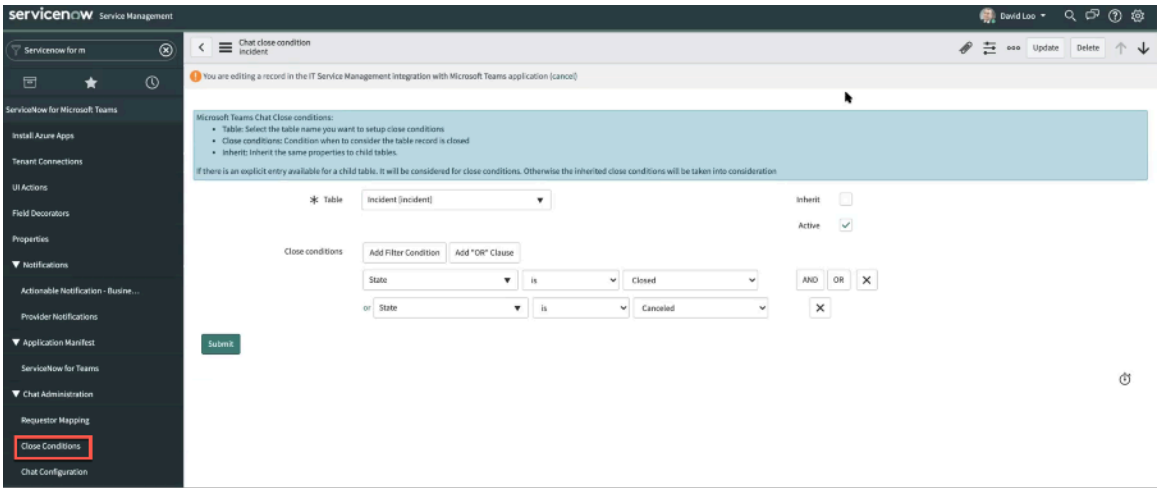
Für jede Tabelle mit einem aktiven Feld funktioniert dieses Verhalten automatisch. Wenn in der benutzerdefinierten Anwendung kein Feld des Typs „Aktiv“ dazu verwendet wird, zu bestimmen, ob das Ticket aktiv bleibt, definieren Sie eine alternative Bedingung, die dazu verwendet werden kann, das Ticket als geschlossen oder inaktiv zu kennzeichnen.

Alternativ können Sie, um Plattformstandards einzuhalten, der benutzerdefinierten Anwendung ein Feld „Aktiv“ hinzufügen und den Status dieses Felds gemäß der Geschäftslogik Ihrer Anwendung verwalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Chat-Administration** > **Schließbedingungen**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.



3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Schließbedingung

Feld	Beschreibung
Tabelle	Option zur Auswahl einer Tabelle, für die die Zuordnung von anfordernden Personen (automatische Importfunktion) gelten soll.
Übernahme	Erweiterung der Funktion für automatischen Import und Anwendung auf die untergeordneten Tabellen.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zuordnungsdatensatzes für die anfordernde Person.
Close conditions (Schließbedingungen)	Bedingungsgenerator zum Definieren einer Bedingung, unter der der Datensatz geschlossen wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis:

Wenn Sie eine Schließbedingung für eine neue Tabelle erstellen, müssen Sie eine Geschäftsregel für die Schließbedingung erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Geschäftsregeln für Schließbedingung konfigurieren.

Mitarbeiter-Center konfigurieren

Verwenden Sie Mitarbeiter-Center in Microsoft Teams, oder betten Sie ein anwenderdefiniertes Portal in Microsoft Teamsein.

Mitarbeiter-Center wird in Microsoft Teams] angezeigt, wenn Sie Mitarbeiter-Center v23.0.5 oder höher in Ihrer Umgebung installieren und konfigurieren. Weitere Informationen zu Mitarbeiter-Center finden Sie unter Mitarbeiter-Center.

Wenn Sie Mitarbeiter-Center Pro in Ihrer Umgebung installieren, ist [] in Microsoft TeamsMitarbeiter-Center Pro verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie Mitarbeiter-Center nicht in Ihrer Umgebung installieren, wird der Mitarbeiter Serviceportal [] in der Anwendung Microsoft Teams angezeigt . Alternativ dazu können Sie ein benutzerdefiniertes Portal in Microsoft Teams einbetten.

Benutzerdefiniertes Portal einbetten

Betten Sie durch die Konfiguration der Systemeigenschaft ein benutzerdefiniertes Portal ein, um die Registerkarte „Employee Center“ in Microsoft Teams zu ersetzen. Das benutzerdefinierte Portal wird in Microsoft Teams auf der Registerkarte „Employee Center“ angezeigt.

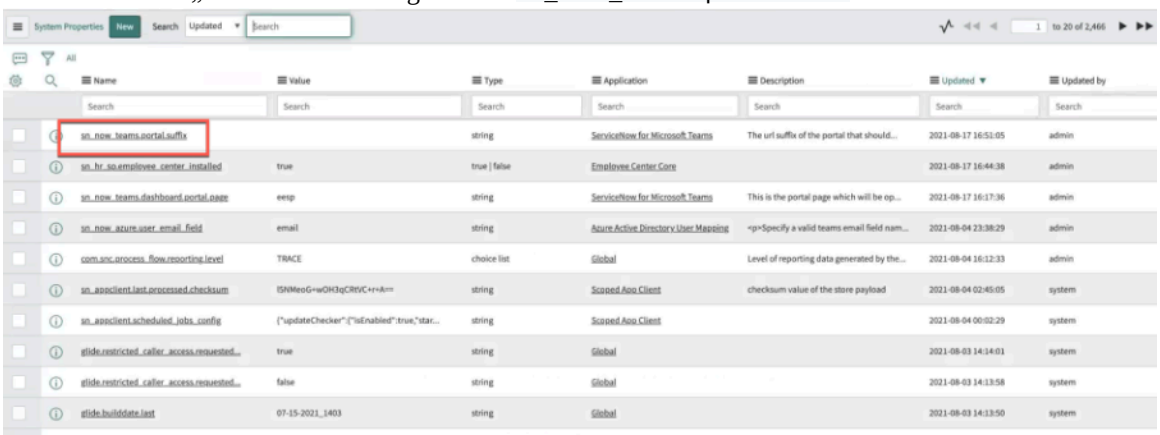
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

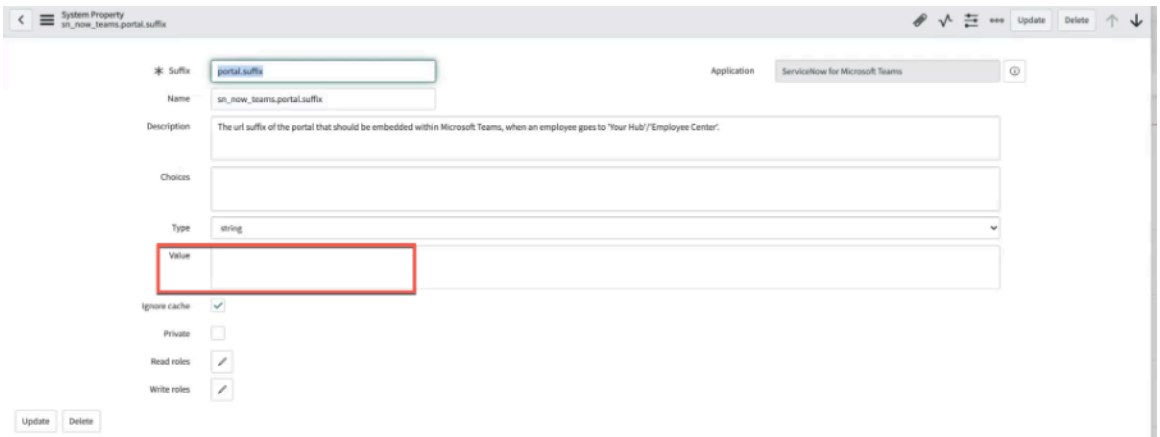
Wenn Sie ein anwenderdefiniertes Portal anstelle des Mitarbeiter-Centers verwenden, können Sie das eingebettete Mitarbeiter-Center durch Ihr anwenderdefiniertes Portal ersetzen, damit Sie in Microsoft Teamsdarauf zugreifen können. Die folgenden Schritte führen Sie durch die Konfiguration zum Einbetten Ihres Portals.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsbereich sys_properties.list ein.
2. Suchen Sie unter „Name“ nach der Eigenschaft sn_now_teams.portal.suffix.



3. Wählen Sie das Suffix sn_now_teams.portal.aus.
4. Geben Sie den Wert Ihres anwenderdefinierten Portals im Feld **Wert** ein.



5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
6. Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Header für das eingebettete Portal, nachdem Sie Ihr anwenderdefiniertes Portal konfiguriert haben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Hinzufügen der Headerkonfiguration finden Sie unter HTTP-Antwortheader konfigurieren.

a. Geben Sie im Navigatorbereich sys_response_header.list ein.

b. Wählen Sie **Neu**.

c. Füllen Sie im Formular „HTTP-Antwort-Header“ die folgenden Felder entsprechend Ihren Anforderungen aus.

- Aktiv
- Anwendung
- Datensatz
- Beschreibung

d. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Feldwerte für das Formular „HTTP-Antwort-Header“.

Feld	Wert
Betrifft	Geben Sie den Typ an.
Typ	Service Portal [sp_portal]
Name	Content-Security-Policy
Wert	Frame-Vorgängerelemente „self“ https://teams.microsoft.com **Wichtig:** Um das anwenderdefinierte Portal in allen Microsoft 365 -Apps zu aktivieren, fügen Sie dem Feld Wert die folgenden Domänen hinzu. ▪ *.office.com ▪ *.office365.com ▪ *.microsoft365.com ▪ *.cloud.microsoft Beispiel: Frame-Vorgängerelemente „self“ https://teams.microsoft.com *.office.com *.office365.com *.microsoft365.com *.cloud.microsoft

e. Wählen Sie **Absenden**.

Blenden Sie die Chat-Schaltfläche im anwenderdefinierten Portal aus

Blenden Sie die Chat-Option für Ihr anwenderdefiniertes Portal aus, die auf der Registerkarte Mitarbeiter-Center in Microsoft Teamsangezeigt wird.

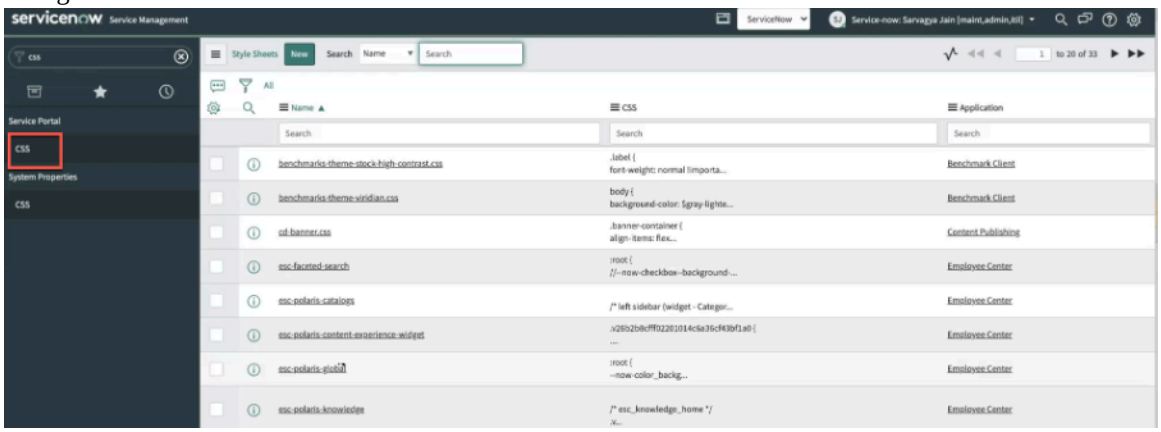
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

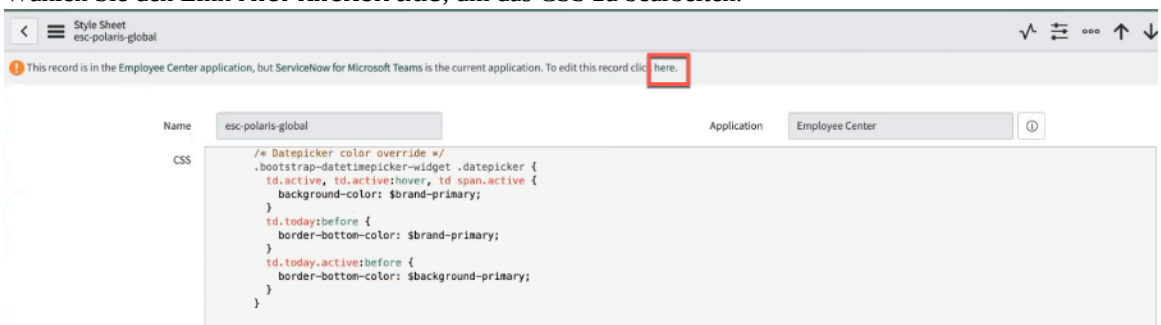
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **CSS**.



2. Wählen Sie das anwenderdefinierte CSS aus, das Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie den Link **Hier klicken aus**, um das CSS zu bearbeiten.



4. Fügen Sie den folgenden Code in das **CSS** -Feld ein.

Hinweis:

Im folgenden Codebeispiel gibt das Element `.embedded-experience .sp-ac-btn` die Chat-Schaltfläche und die `Anzeige an: keine;` Durch die Eigenschaft wird die Schaltfläche ausgeblendet. Sie können den Code entsprechend Ihren Anforderungen anpassen.

```
/* Embedded portal */

.embedded-experience .sp-ac-btn {
      display: none;
    }
```

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.
6. Aktualisieren Sie die Registerkarte mit dem benutzerdefinierten Portal in Microsoft Teams.

Blenden Sie die Schaltfläche „Abmelden“ im anwenderdefinierten Portal aus

Sie können die Abmeldeoption für das benutzerdefinierte Portal ausblenden, das auf der Registerkarte „Employee Center“ in Microsoft Teams angezeigt wird.

Vorbereitungen

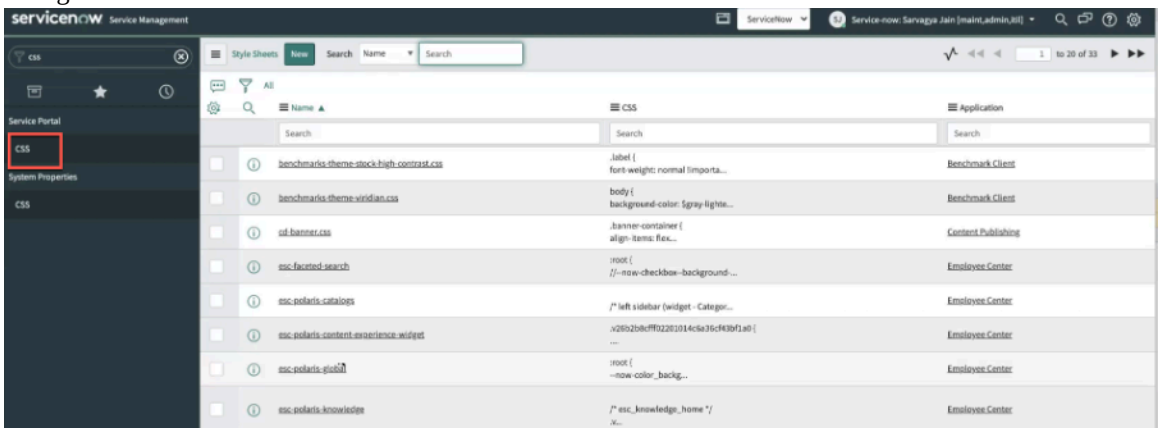
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

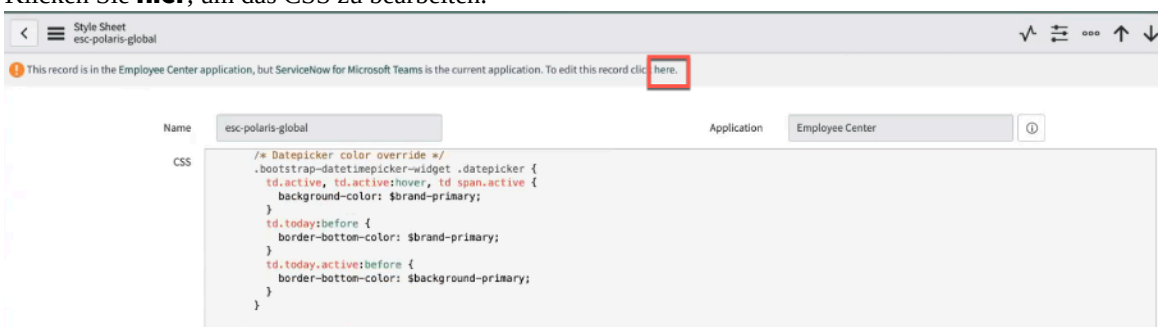
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **CSS**.



2. Klicken Sie auf Ihr benutzerdefiniertes CSS.

3. Klicken Sie **hier**, um das CSS zu bearbeiten.



4. So deaktivieren Sie die Abmeldeschaltfläche in der Microsoft Teams-Desktopanwendung.

   Passen Sie den folgenden Code nach Bedarf an, und fügen Sie ihn in das CSS ein.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable the logout button is an example. You need to customize as
 required to disable logout button.*/

.embedded-experience .avatar-drop-down .header-menu-item:last-child {
      display: none;
    }
```

5. So deaktivieren Sie die Abmeldeschaltfläche in der mobilen Microsoft Teams-Anwendung.

   Passen Sie den folgenden Code nach Bedarf an, und fügen Sie ihn in das CSS ein.

```
/* Embedded portal */

/*The code shared to disable logout button is an example. You need to customize as required
 to disable logout button.*/

.embedded-experience .impersonate-and-logout {
        div > ul > li:last-child {
          display: none !important;
      }
    }
```

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
7. Aktualisieren Sie die Registerkarte mit dem benutzerdefinierten Portal in Microsoft Teams.

Microsoft Teams-Chat-Widget in Mitarbeiter-Center

Mit dem Widget „Teams-Chat“ können Mitarbeiter Chats mit Service Desk-Mitarbeitern anzeigen oder fortsetzen und auf den Inhalt von angehängten Dateien in Mitarbeiter-Center zugreifen. Dieses Widget wird durch die Integration von 'HR-Servicebereitstellung mit der Anwendung Microsoft Teams zur Verfügung gestellt.

Mit dem Widget „Teams-Chat“ können Mitarbeiter auf ticketspezifische Microsoft Teams-Chatkonversationen in Mitarbeiter-Center zugreifen. Wenn Sie in Ihrer Umgebung ServiceNow for Microsoft Teams installieren, ist die Funktion des Widgets „Teams-Chat“ auf folgende Tabellen anwendbar:

- HR-Kernaufgabe (sn_hr_core_task)
- HR-Lebenszyklus-Events-Fall (sn_hr_le_case)
- HR-Core-Fall [sn_hr_core_case]

Der Administrator kann die Funktion des Widgets „Teams-Chat“ auf andere Tabellen erweitern.

Mitarbeiter können die folgenden mit ihren Tickets verknüpften Aktionen ausführen:

- Zeigen Sie die Chatkonversationen mit Service Desk-Mitarbeitern an.
- Zeigen Sie den Inhalt von angehängten Dateien an, die für Service Desk-Mitarbeiter freigegeben wurden, und greifen Sie darauf zu.
- Setzen Sie mit der Anwendung Microsoft Teams eine Chatkonversation mit dem Service Desk-Mitarbeiter fort, der das Ticket bearbeitet, ohne Mitarbeiter-Center beenden zu müssen.
- Zeigen Sie die Liste der in der Chatkonversation involvierten Personen an.

Widget „Teams-Chat“ hinzufügen

Fügen Sie das Widget „Teams-Chat“ hinzu, um Mitarbeitern zu ermöglichen, Chats mit Service Desk-Mitarbeitern anzuzeigen und fortzusetzen sowie auf den Inhalt der angehängten Dateien in Mitarbeiter-Center zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sp_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**.
2. Wählen Sie auf der Seite „Ticketkonfigurationen“ **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars „Ticketkonfiguration“ aus.
   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Standardticketseite konfigurieren .
4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Seitenheader, und wählen Sie **Speichern** aus.
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Tabellenkonfigurationen“ **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars „Registerkartenkonfiguration“ aus.

   Einige Felder erfordern Werte, die für diese Aufgabe spezifisch sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie für das Feld **Typ** die Option **Benutzerdefiniert**.
- Geben Sie im Feld **Registerkartenname** als Namen `Teams-Chat` ein.
- Wählen Sie im Feld **Widget** den Namen **Teams-Chat** aus.

Formular „Registerkartenkonfiguration“

Feld	Beschreibung
Typ	Registerkartentyp, auf dessen Grundlage ein Widget angezeigt wird. Mögliche Optionen sind: ○ Aktivität ○ Zugeordnete Anforderungen ○ Anhänge ○ Anwenderdefiniert ○ Variableneditor (schreibgeschützt) ○ Variablenzusammenfassung
Registerkartenname	Name der Registerkarte.
Anwendung	Anwendung, die der Ticketkonfiguration zugeordnet ist.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Registerkarten im Registerkartenbereich angezeigt werden sollen. Die Registerkarte mit dem kleinsten Wert für Reihenfolge ist die Registerkarte, die beim Laden der Seite ausgewählt wird.
Erweitert	Option, über die Sie das Hinzufügen eines Skripts für die Sichtbarkeit der Registerkarte hinzufügen können. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert.
Sichtbar (Skript)	Skript für die Sichtbarkeit der Registerkarte. ○ Wenn das Skript „true“ zurückgibt, ist die Registerkarte auf der Standardticketseite sichtbar. ○ Wenn das Skript „false“ zurückgibt, ist die Registerkarte auf der Standardticketseite nicht sichtbar. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Sichtbar	Bedingungen für die Transparenz der Registerkarte. Wird nicht angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Erweitert** aktiviert ist.
Widget	Widget, das im Registerkartenbereich angezeigt werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwenderdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.
Widget-Parameter	Kommagetrennte Liste der Registerkarten-Widget-Parameter. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Anwenderdefiniert** als **Typ** ausgewählt wird.

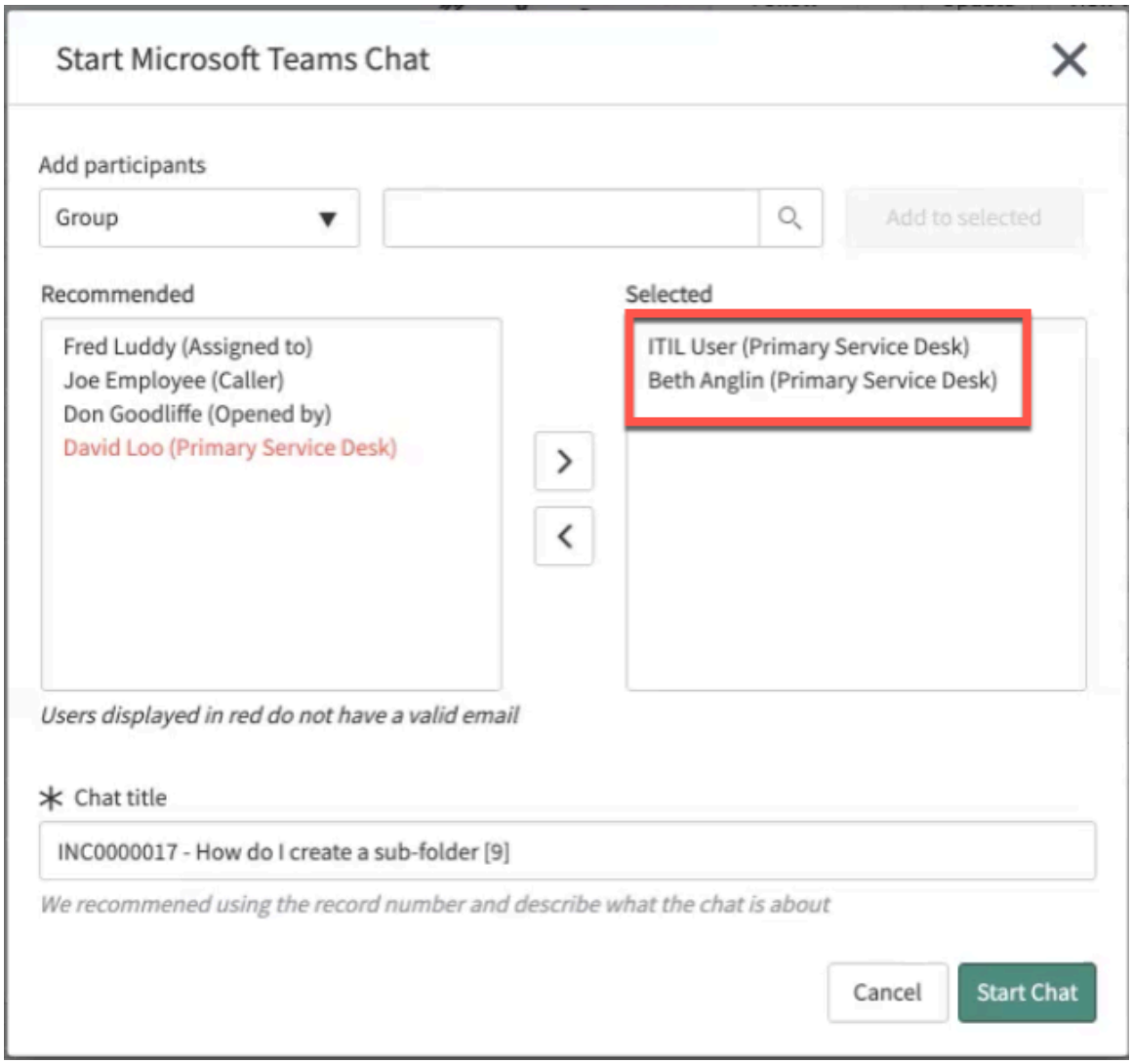
7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Klicken Sie im Formular „Ticketkonfiguration“ auf **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Eine Registerkarte „Teams-Chat“ wird in jedem Datensatz der Mitarbeiter-Center-Seite „Meine Anforderung“ für den konfigurierten Tickettyp oder die konfigurierte Tabelle hinzugefügt.

Schließen Sie Anwender mit Bereitschaftsplanung ein, um den Microsoft Teams-Chat zu initiieren

Benutzer, die On-Call Scheduling zugeordnet sind, werden im modalen Fenster **Microsoft Teams-Chat starten** in der Spalte „Ausgewählt“ angezeigt.



Zur Unterstützung dieser Funktionalität gibt es die Systemeigenschaft *sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action*. Sie können diese Funktionalität auf Change- und Anforderungstabellen erweitern.

Weitere Informationen zur Bereitschaftsplanung finden Sie unter Bereitschaftsplanung Bereitschaftsplanung .

On-Call Scheduling-Benutzer zum Initiieren von Microsoft Teams-Chats erweitern

Zeigen Sie die Liste der Bereitschaftsplanung-Anwender unter Microsoft Teams-Chat für eine Änderung, eine Anforderung oder ein Anforderungselement starten an.

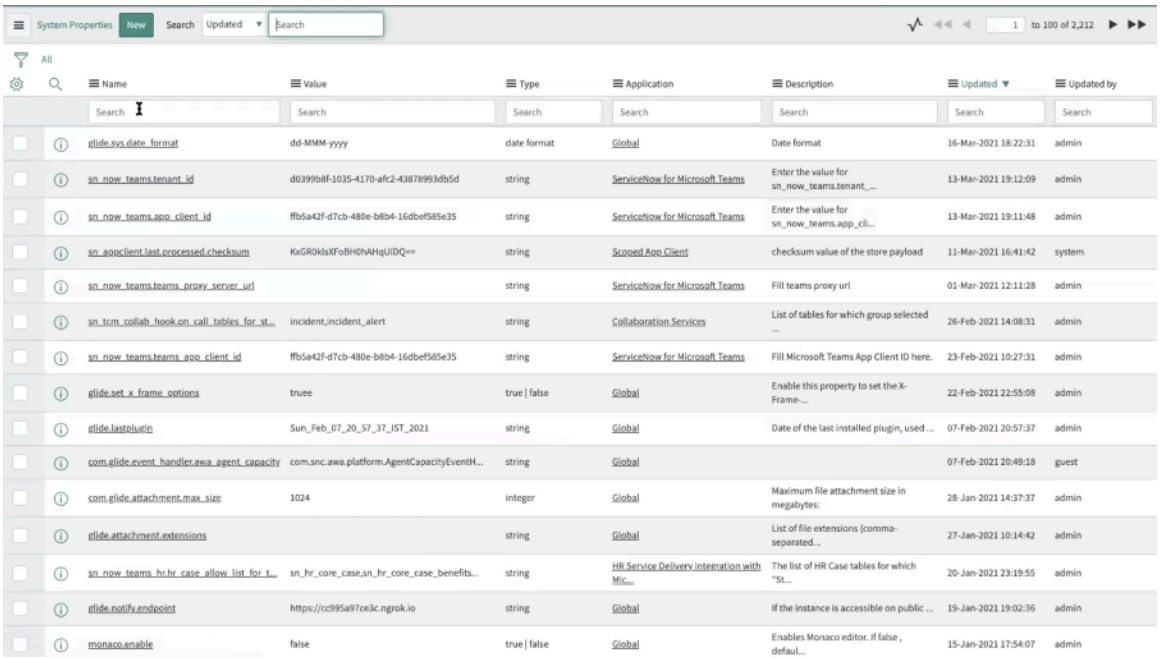
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Automatische Übersetzung

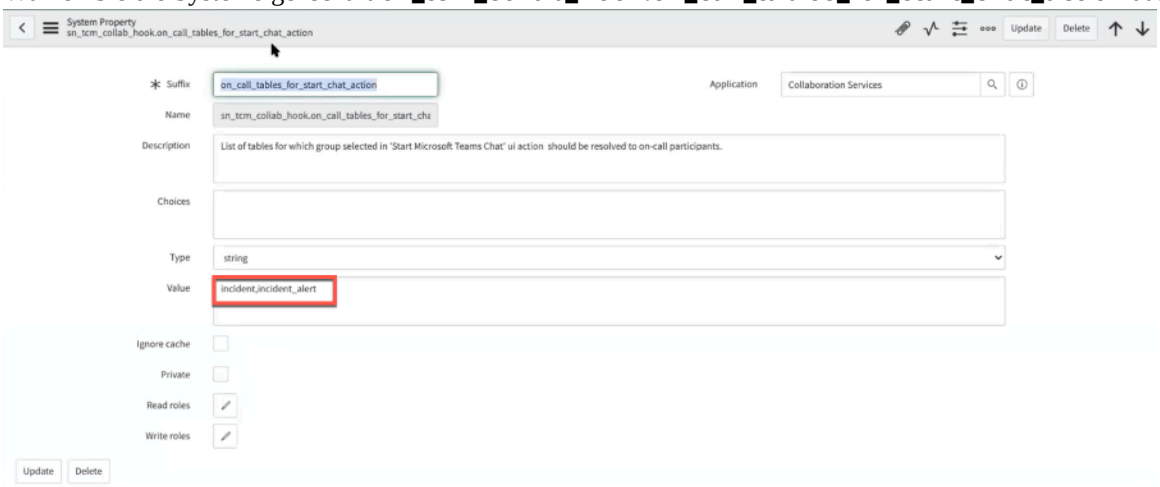
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
   Die Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.



2. Geben Sie im Namenssuchfeld sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action ein.
3. Wählen Sie die Systemeigenschaft **sn_tcm_collab_hook.on_call_tables_for_start_chat_action** aus.



4. Geben Sie im Feld Wert die Tabellen an, auf die Sie die Funktionalität erweitern müssen.
   Beispiel: change, request.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Chat-zu-Anruf einrichten

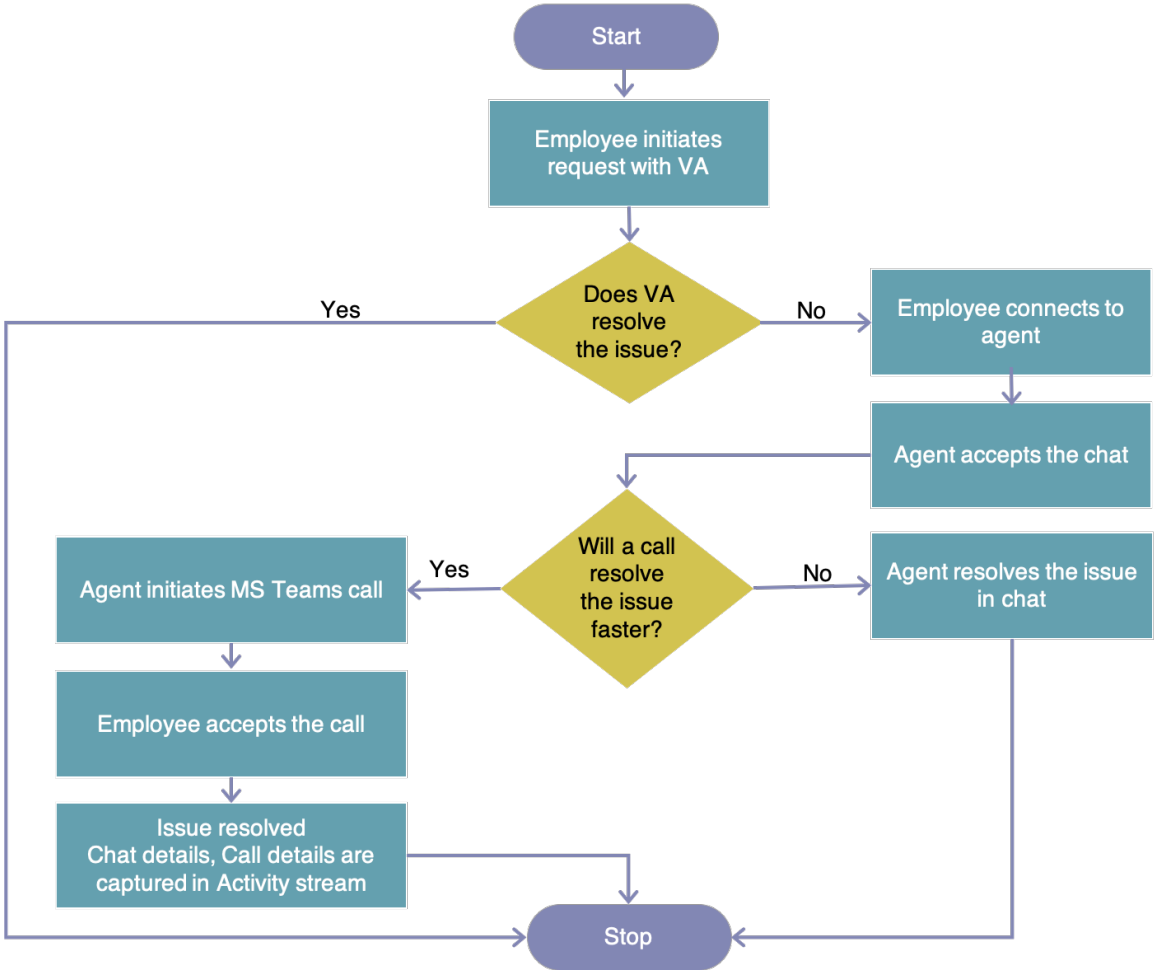
Richten Sie in Ihrer Instanz die Chat-zu-Anruf-Funktion ein, damit Mitarbeiter und anfordernde Personen zusammenarbeiten können, um das Problem zu lösen.

Mit der Chat-zu-Anruf-Funktion erhalten anfordernde Personen schnell eine Lösung ihrer Probleme.

Nachfolgend sehen Sie das Ablaufdiagramm der Chat-zu-Anruf-Funktionalität:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Um die Chat-zu-Anruf-Funktion zu aktivieren, müssen Sie in Ihrer Instanz die Plugins „Workspace Agent Chat“, „Notify“ und „Notify Connector for Microsoft Teams“ installieren. Außerdem müssen Sie ServiceNow for Teams mit Virtual Agent oder Virtual Agent Lite installieren. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Mitarbeiterchat einrichten
- Notify aktivieren
- Notify-Connector für Microsoft Teams

Weitere Informationen zum Workflow für den Chat-zu-Anruf-Flow finden Sie unter Chat-zu-Anruf über Arbeitsbereich fördern.

Zugriff auf ServiceNow for Microsoft Teams

Ermöglicht Benutzern die Interaktion mit den Service Desk-Mitarbeitern in der Microsoft Teams-Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um Benachrichtigungen von Virtual Agent zu erhalten, müssen Benutzer ihre Accounts mit Microsoft Teams verknüpfen. Gastbenutzer können keine Benachrichtigungen erhalten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Starten Sie die Microsoft Teams-Anwendung.
2. Klicken Sie auf **Apps**.
3. Geben Sie im Suchfeld für Apps ServiceNow for Microsoft Teams ein.
4. Klicken Sie auf die App **ServiceNow for Microsoft Teams**.
5. Klicken Sie auf **Öffnen**.

Ergebnisse

Die **ServiceNow for Microsoft Teams**-App wurde erfolgreich in Ihrer Microsoft Teams-Anwendung installiert.

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes E-Mail-Feld, um einen Microsoft Teams-Chat zu initiieren

Erstellen Sie ein Feld für eine benutzerdefinierte E-Mail-Adresse, um mit der App Microsoft Teams Chatkonversationen für Service Desk-Mitarbeiter zu initiieren, damit diese IT- und HR-bezogene Probleme der Benutzer lösen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

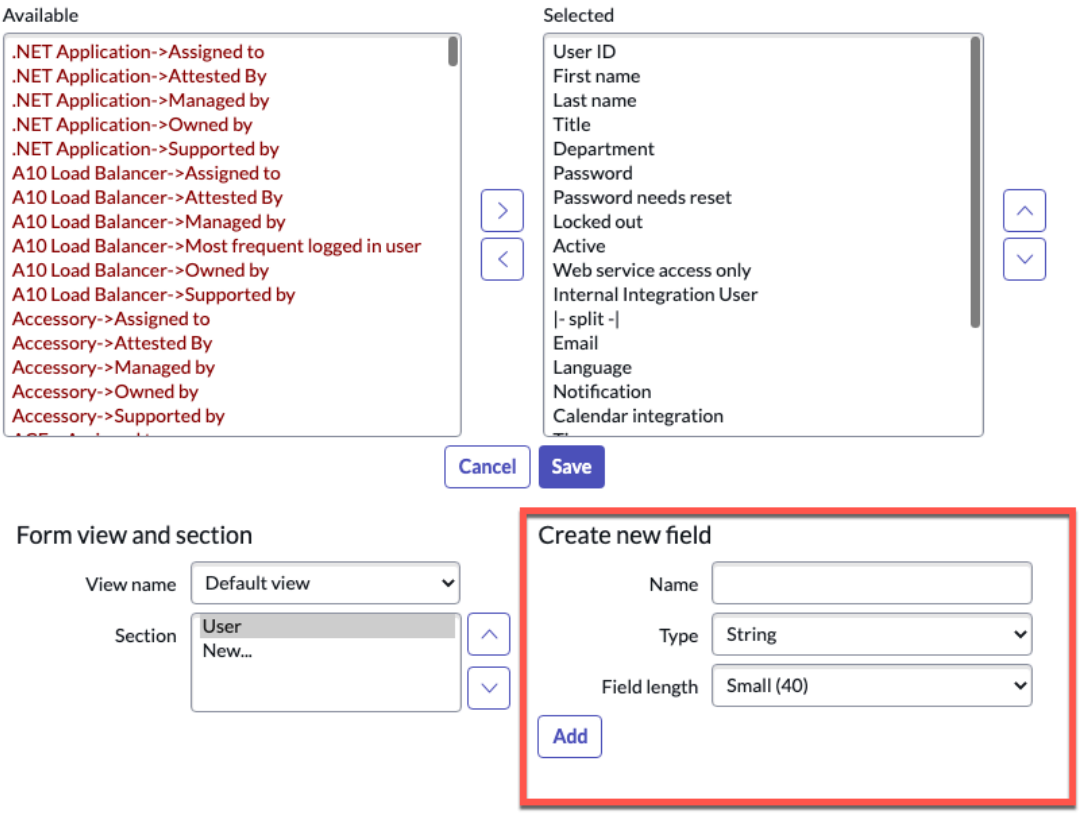
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Anwender**.
2. Klicken Sie auf einen Anwender.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.
4. Füllen Sie die Felder im Bereich „Neu erstellen“ aus.

Neues Feld erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Felds ein, wie er in Formularen und Listen angezeigt werden soll. Beispiel: Anwenderprinzipalname.
Typ	Wählen Sie als **Feldtyp Zeichenfolge**aus.
Feldlänge	Wählen Sie eine Feldlänge aus. Dieses Feld ist nur für bestimmte Feldtypen sichtbar.

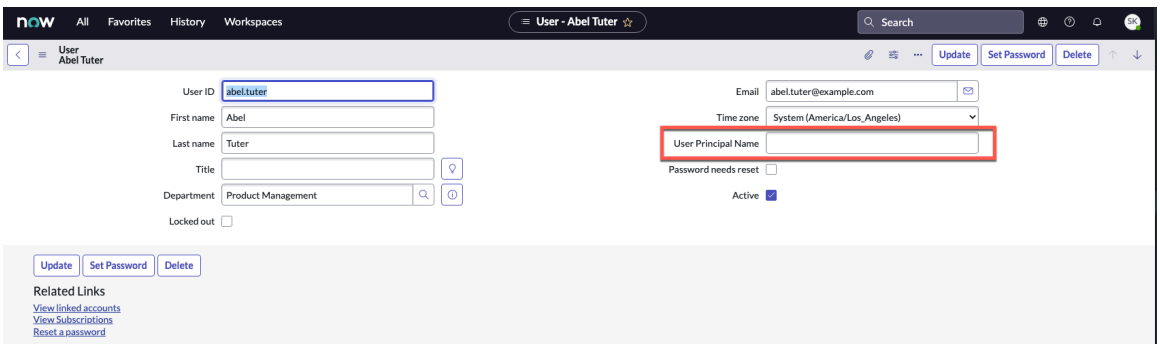
5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Verschieben Sie in der Slush-Bucket-Spalte „Ausgewählt“ das Feld an die gewünschte Stelle im Formular.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Das Feld wird jetzt im Formular am angegebenen Ort angezeigt.

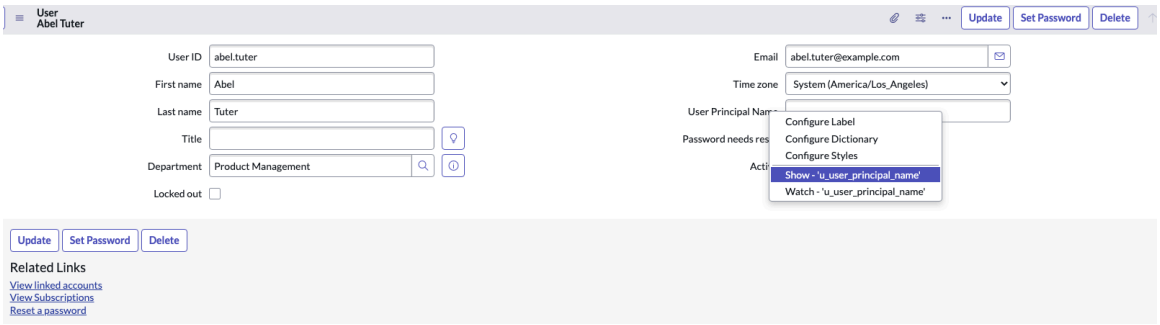


Der Administrator muss die E-Mail-Adresse für Microsoft Teams in dieses Feld eingeben.

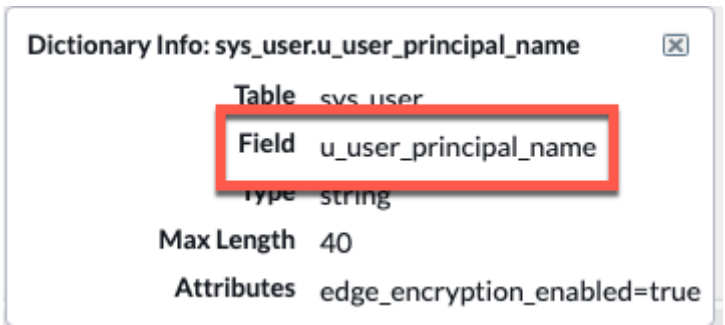
Sie müssen den neu erstellten Feldwert als Standardfeld zum Initiieren von Chats mit dem Mitarbeiter in Microsoft Teams konfigurieren.

8. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld und klicken Sie auf **<Wert des Feldnamens> anzeigen**.

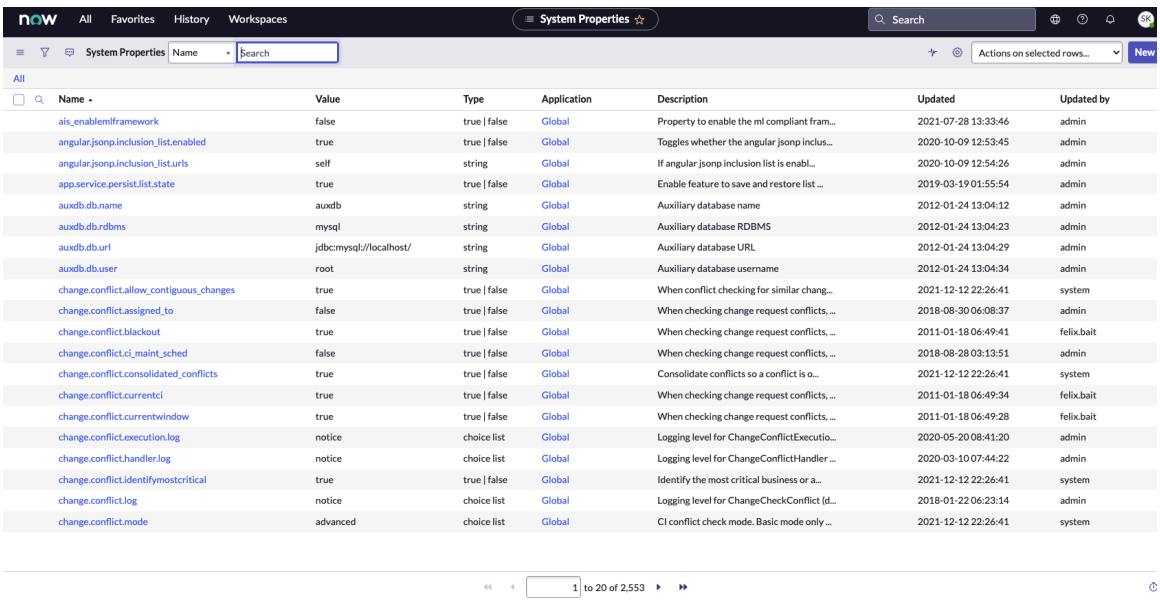
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



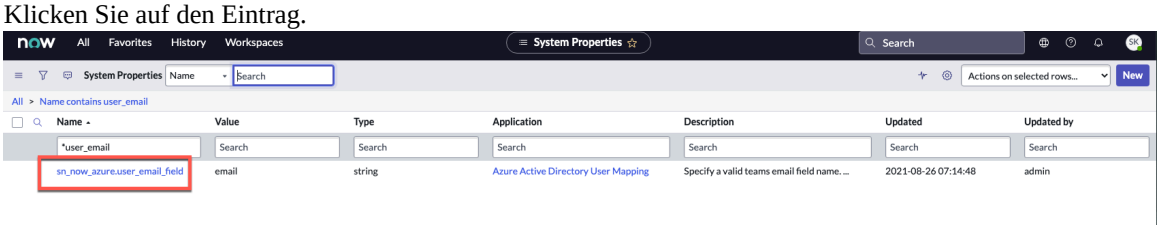
Die Wörterbuchinformationen des Feldnamens können angezeigt werden.



9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das **Feld** und kopieren Sie den Wert.
10. Geben Sie im Suchfeld `sys_properties.LIST` ein, um die Systemeigenschaften anzuzeigen.



11. Suchen Sie in der Spalte „Name“ nach der Eigenschaft `*user_email`.
12. Klicken Sie auf den Eintrag.



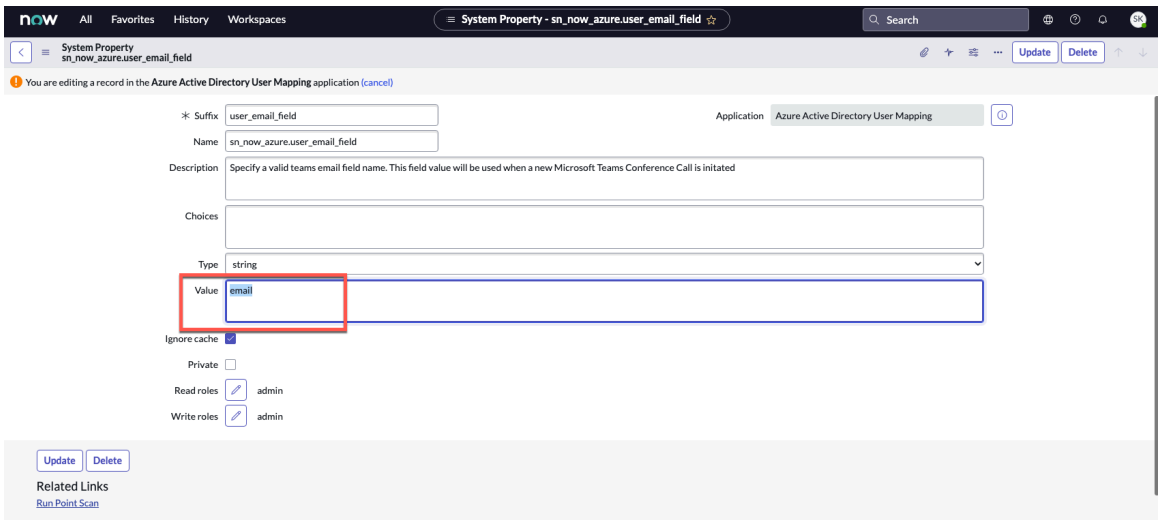
Wenn der Datensatz nicht bearbeitet werden kann, klicken Sie im Header auf **Bearbeiten**, um den Datensatz zu bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

13. Aktualisieren Sie das Feld **Wert** mit dem neuen Feldnamen, der erstellt wird.

    Der Standardwert ist **email**.



14. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

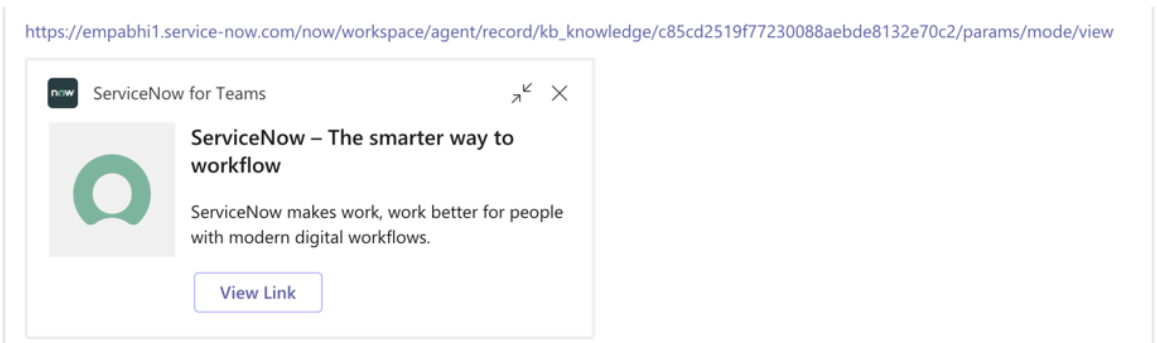
> **Hinweis:**
> Stellen Sie sicher, dass die E-Mail-Adresse aller Benutzer für das neu erstellte Feld mit der E-Mail-Adresse aktualisiert wird, die der App Microsoft Teams zugeordnet ist.

Entfalten Sie die Weblinks im Microsoft Teams-Chat

ServiceNow for Microsoft Teams unterstützt das Entfalten von Links. Beim Entfalten von Links wird eine inhaltsreiche Vorschau generiert, wenn ein unterstützter Link in einer Konversation mit einem Benutzer in Microsoft Teams freigegeben wird.

Um das Entfalten von Links zu aktivieren, müssen Sie die Manifestdatei erstellen und herunterladen und die Datei in Microsoft Teams hochladen. Informationen zum Herunterladen der Manifestdatei finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorveröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

In einer Konversation in der Anwendung Microsoft Teams wird der Inhalt in der URL als Vorschau für den Benutzer in Form einer adaptiven Karte angezeigt. Die Vorschau wird basierend auf dem in der URL freigegebenen Inhalt generiert.



Der Inhalt der adaptiven Karte wird nur für öffentliche Wissensartikel und die Katalogelemente angezeigt. Auf der adaptiven Karte werden jedoch allgemeine Inhalte für alle privaten Links in den Chatkonversationen angezeigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Entfalten von Links aktivieren

Aktivieren Sie das Entfalten von Links in der Manifestdatei, um eine Vorschau des Inhalts des in den Chatkonversationen freigegebenen Links anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

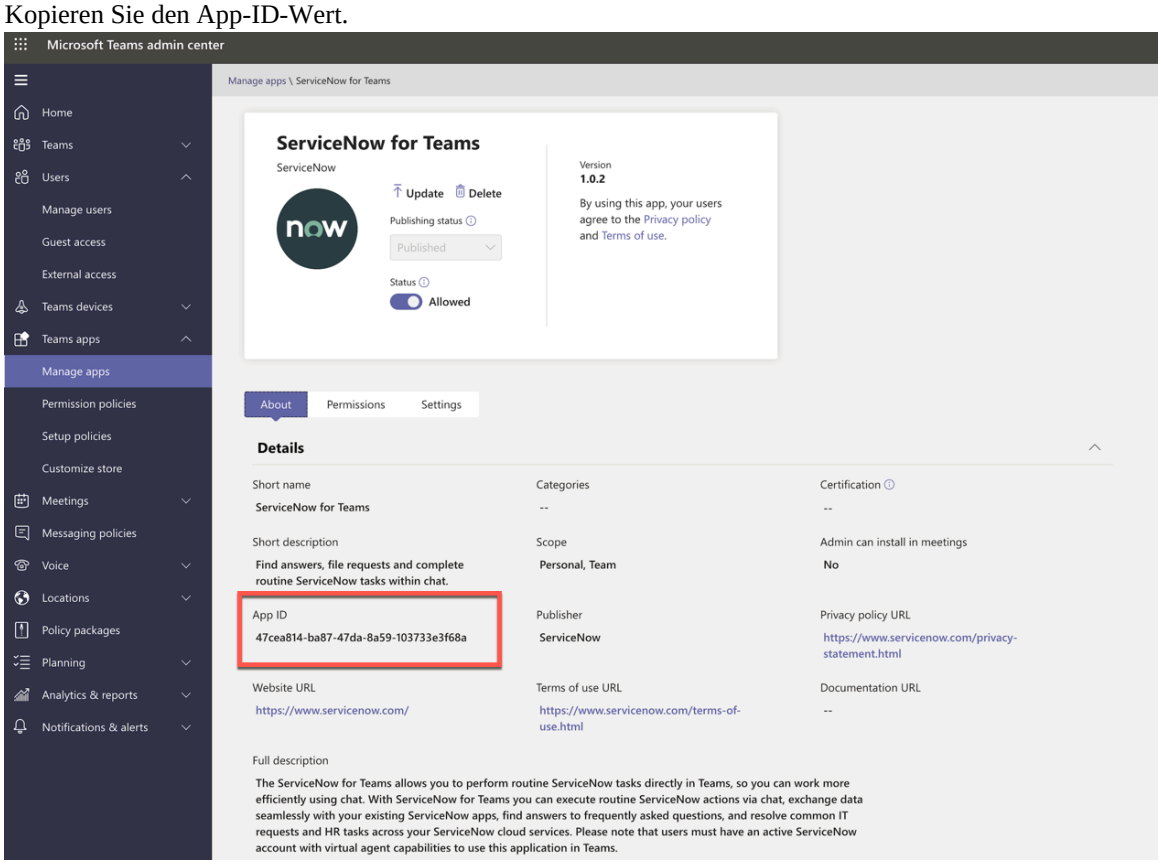
1. Manifestdatei erstellen und herunterladen

   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Manifestdatei für vorveröffentlichte Apps, und laden Sie sie herunter.

   Aktivieren Sie die Option für die Linkentfaltung auf der Registerkarte **Generic info** (Allgemeine Informationen), während Sie an der Manifestdatei arbeiten.

   Nach dem Hochladen der Manifestdatei in die Anwendung Microsoft Teams müssen Sie den Wert der App-ID für ServiceNow for Teams aus dem Microsoft Teams Admin Center in Ihrer ServiceNow-Instanz aktualisieren.

2. Melden Sie sich im Microsoft Teams Admin Center an.
3. Navigieren zu **Teams-Apps** > **Apps verwalten**.
4. Suchen Sie nach der App **ServiceNow for Teams** und klicken Sie darauf.
5. Kopieren Sie den App-ID-Wert.

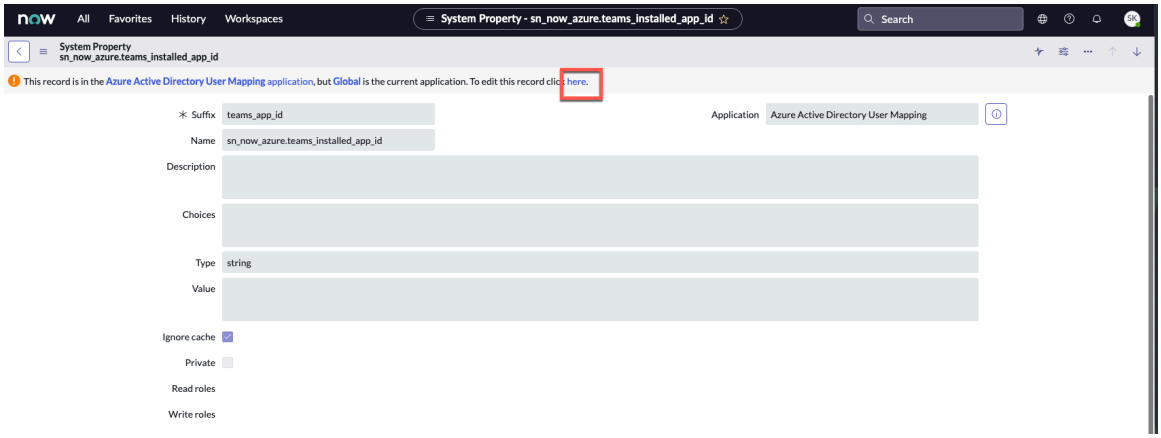


6. Suchen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz nach `sys_properties.LIST`.
7. Suchen Sie im Feld „Name“ nach dem Wert `sn_now_azure.teams_installed_app_id`.
8. Klicken Sie auf den Eintrag, um die Eigenschaften anzuzeigen.

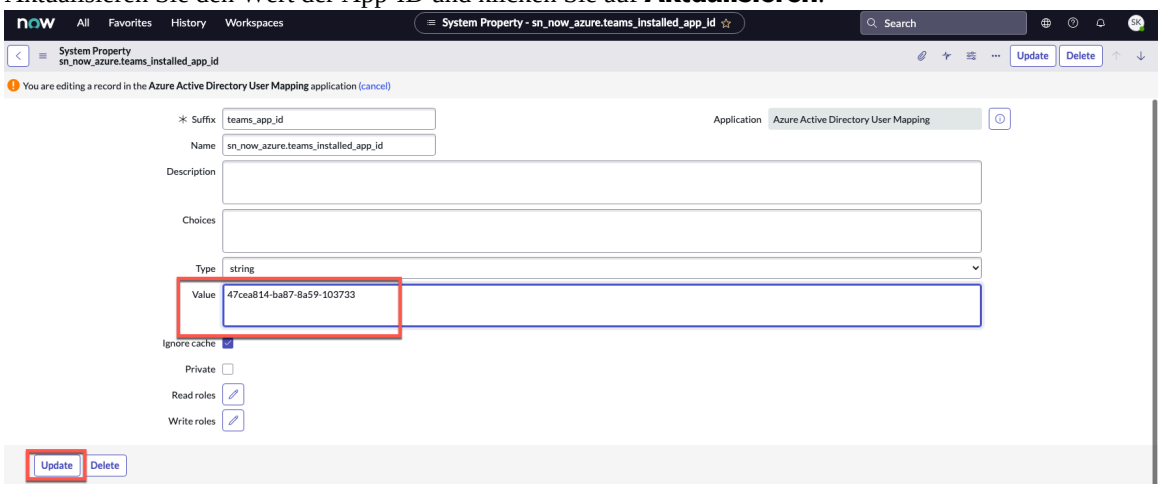
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Datensatz nicht bearbeitet werden kann, klicken Sie auf „hier“, um den Datensatz zu bearbeiten.



9. Aktualisieren Sie den Wert der App-ID und klicken Sie auf **Aktualisieren**.



Konfigurieren Sie die Systemeigenschaft, um die entfalteten Links zu öffnen

Konfigurieren Sie die Eigenschaft, um den Inhalt anzuzeigen, wenn der Benutzer auf die adaptive Karte klickt, die in der Chatkonversation in Microsoft Teams freigegeben wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Eigenschaft auf „true“ setzen, werden alle konfigurierten portalbezogenen Links in der Anwendung geöffnet. Alle portalfremden Links werden im Browser geöffnet.

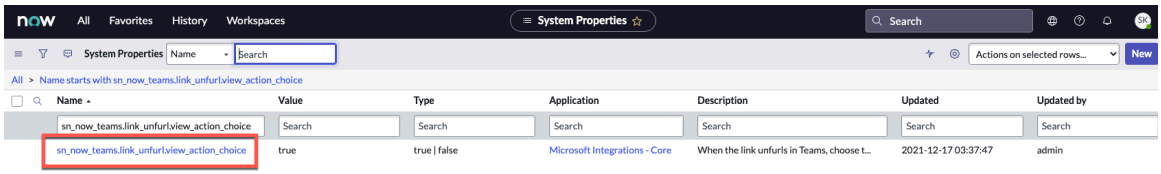
Diese Eigenschaft ist standardmäßig auf „true“ festgelegt. Wenn Sie die Eigenschaft auf „false“ setzen, werden alle in den Chatkonversationen freigegebenen Links im Browser geöffnet.

Prozedur

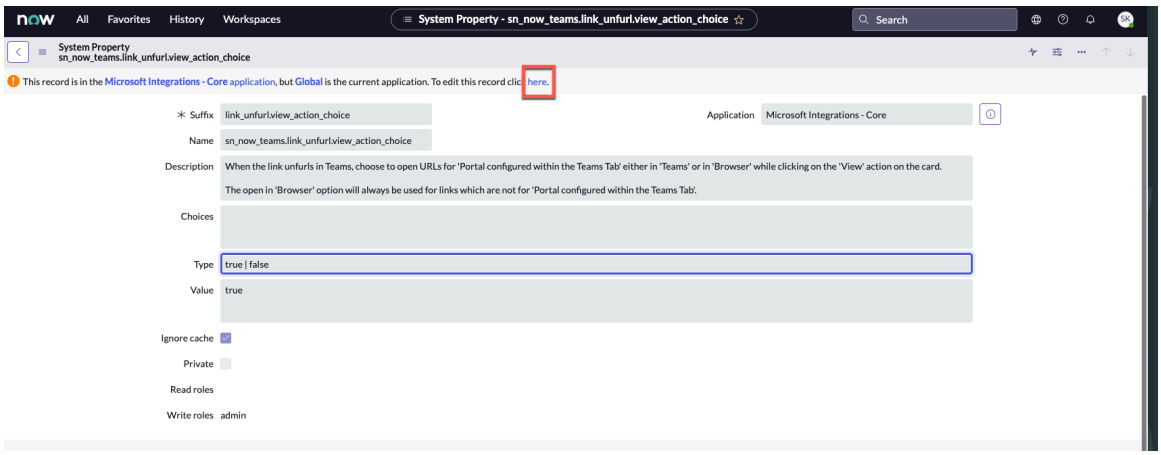
1. Suchen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz nach „sys_properties.list“.
2. Suchen Sie in der Spalte „Name“ nach der Eigenschaft `sn_now_teams.link_unfurl.view_action_choice`.

Automatische Übersetzung

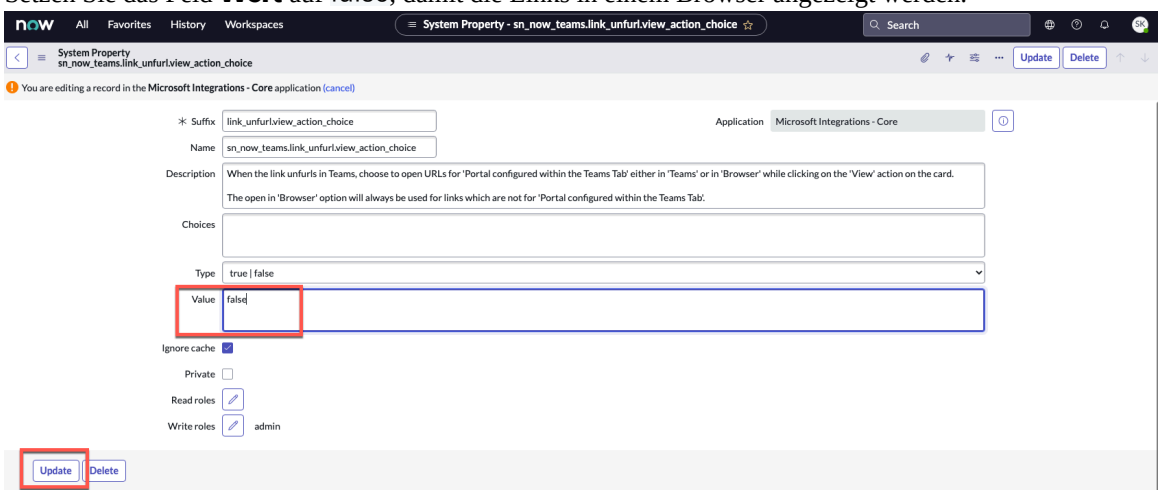
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Klicken Sie auf die Eigenschaft.
   Wenn der Datensatz nicht bearbeitet werden kann, klicken Sie auf „hier“, um den Datensatz zu bearbeiten.



4. Setzen Sie das Feld **Wert** auf `false`, damit die Links in einem Browser angezeigt werden.



5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams konfigurieren

Führen Sie die folgenden Verfahren aus, um Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams zu konfigurieren.

Virtual Agent for Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams einrichten

Veröffentlichen Sie die Virtual Agent-Standardthemen (Konversations-Flows), damit sie in der Anwendung Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams verwendet werden können.

Vorbereitungen

Um Virtual Agent-Funktionen zu verwenden, müssen Sie die folgenden Plugins aktivieren:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- „Universal Request: Virtual Agent Conversations“ (com.snc.universal_request.va) zur Einrichtung und Verwendung von Virtual Agent in Universal-Anforderung. Dieses Plugin installiert die Virtual Agent-Themen, die aktiviert werden müssen. Standardmäßig sind die Themen deaktiviert.
- „Universal Request: NLU Model for Virtual Agent Conversations“ (com.snc.universal_request.nlu) zur Einrichtung und Verwendung des NLU-Modells für Virtual Agent-Konversationen.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie die Virtual Agent-Themen für Universal-Anforderung.

Sie können die-Standardthemen auch klonen und ändern oder eigene Themen erstellen, um sie während Chatbot-Konversationen zu verwenden. Weitere Informationen zum Erstellen von Themen finden Sie unter Thema „Virtual Agent erstellen“ .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Geben Sie Universal Request in das Feld **Kategorie** ein.
   Die folgenden Themen und Themenblöcke werden angezeigt:
   - Mitarbeiterhilfsanfrage (Vorlage)
   - Mitarbeiterhilfsanfrage (Teams-Vorlage)
   - Status der universellen Anforderung nachverfolgen (Vorlage)
   - UR aktualisieren (Vorlage)
3. Klicken Sie auf das Thema **Mitarbeiterhilfsanfrage (Teams-Vorlage)**, um es zu öffnen.
4. Wählen Sie im Headerabschnitt **Veröffentlichen** aus.
   Das Thema wird im Chatfenster verfügbar gemacht und aktiviert.

   Hinweis:
   Dieses Thema hat die gleiche Funktionalität wie das Thema **Mitarbeiterhilfsanfrage (Vorlage)**, ist jedoch speziell für Microsoft Teams konfiguriert.

5. Wiederholen Sie diesen Vorgang, um die Themen **Status der universellen Anforderung nachverfolgen (Vorlage)** zu öffnen und zu veröffentlichen.

   Hinweis:
   Wenn Sie das Thema **Status der universellen Anforderung nachverfolgen (Vorlage)** bereits für Universal-Anforderung veröffentlicht haben, können Sie diesen Schritt überspringen.

Microsoft Teams-Integration für Agent Experience konfigurieren

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, schwerwiegende Incidents in der Workbench zur Verwaltung schwerwiegender Incidents (Major Incident Management, MIM) über Microsoft Teams zu bearbeiten und zu verwalten.

Notify-Connector für Microsoft Teams konfigurieren

Konfigurieren Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit der Anwendung Notify Connector für Microsoft Teams, um Anrufe mit Microsoft Teams zu ermöglichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zur Verwendung des Notify-Connectors für Microsoft Teams finden Sie nach der Konfiguration unter Verwenden Sie den Notify-Connector für Microsoft Teams.

Microsoft Teams als Standardkommunikationskanal festlegen

Legen Sie Microsoft Teams als Standardkommunikationskanal fest, um eine Telefonkonferenz zur Lösung eines Tickets zu initiieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Anbieterauswahl**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Anbieterauswahl“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Anbieters, den Sie hinzufügen, z. B. Microsoft Teams.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der dieser Anbieter angezeigt wird, wenn mehrere Anbieter konfiguriert sind.
Quelltabelle	Die Tabelle, der Microsoft Teams hinzugefügt werden muss.
Bedingung	Feld zum Hinzufügen der Filterbedingungen.
Aktiv	Option, mit der angegeben wird, ob Microsoft Teams als Anbieter aktiv ist.
Standard	Option, mit der Microsoft Teams als Standardanbieter festgelegt wird, wenn andere Notify-Anbieter wie Zoom oder Twilio konfiguriert sind.
Manuelle Auswahl	Option zum Deaktivieren der automatischen Auswahl dieses Anbieters.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Liste der Service Provider wird angezeigt.
5. Wählen Sie den erstellten Service Provider aus.
6. Wählen Sie im Abschnitt Auswahlmöglichkeiten der **Anbieterauswahl** die Option **Neu** aus.

   a. Wählen Sie entweder **Notify-Nummerngruppe**, um die erforderliche Benachrichtigungsgruppe auszuwählen, oder wählen Sie den **Konferenzanbieter** aus, um Microsoft Teamszu wählen.

   Sie können Konfigurationen für zahlreiche Konferenzanbieter innerhalb des Notify-Frameworks einrichten.

   Sie können beispielsweise Microsoft Teams als Anbieter für alle Konferenzen konfigurieren, die aufgrund von Incidents initiiert werden, und Zoom als Anbieter für alle Konferenzen im Zusammenhang mit Changes oder Problemen.

   Hinweis:
   Die Auswahl beider Werte führt zu einem Fehler.

   b. Wählen Sie **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften von Notify-Connector für Microsoft Teams verwalten

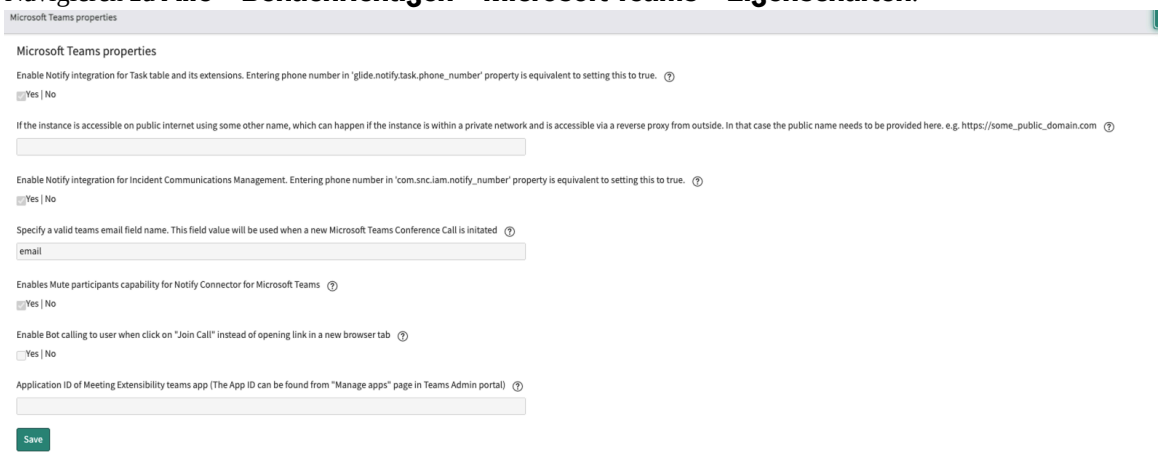
Durch Verwalten der Anwendungseigenschaften von Notify-Connector für Microsoft Teams können Sie die Anruffähigkeiten konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Notify-Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Eigenschaften**.



2. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Eigenschaften von Notify-Connector für Microsoft Teams

Feld	Beschreibung
Aktivieren Sie die Notify-Integration für die Aufgabentabelle und ihre Erweiterungen	Option zum Aktivieren der Notify-Integration für Aufgabentabelle und Erweiterungen
Aktivieren Sie die Notify-Integration für das Incident Communications Management	Option zur Verwendung von Notify-Connector für Microsoft Teams für Datensätze mit Bezug zu (schwerwiegenden) Incidents.
Geben Sie einen gültigen E-Mail-Feldnamen für Teams an.	Option zur Angabe des Feldnamens, damit der Anruf an den in diesem Feld festgelegten Benutzer eingeleitet werden kann. **Hinweis:** Der Name des benutzerdefinierten Felds muss in der Tabelle sys_user definiert sein.
Aktiviert die Fähigkeit „Teilnehmer stummschalten“ für Notify-Connector für Microsoft Teams	Option zum Stummschalten der Teilnehmer in einer Telefonkonferenz.
Aktiviert Bot-Anrufe für Anwender, wenn sie auf **An Anruf teilnehmen** klicken, anstatt den Link in einer neuen Browserregisterkarte zu öffnen	Option zum Aktivieren von Bot-Anrufen für den Benutzer in einer Telefonkonferenz.
Anwendungs-ID der Meeting Extensibility-App	Option zum Bereitstellen der App-ID der Meeting Extensibility-App.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Geben Sie die ID der Meeting Extensibility-App an, um Meeting Extensibility in Ihrer Umgebung zu verwenden.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie die Nummern der Konferenzbrücke, um Anrufen per Telefon beizutreten

Konfigurieren Sie die Konferenzbrückennummer, damit die Teilnehmer zusammenarbeiten können, um die Incidents über die Konferenzbrückennummer zu lösen.

Hinweis:
Dies sind zusätzliche Konfigurationen, die optional sind und nach Bedarf verwendet werden können.

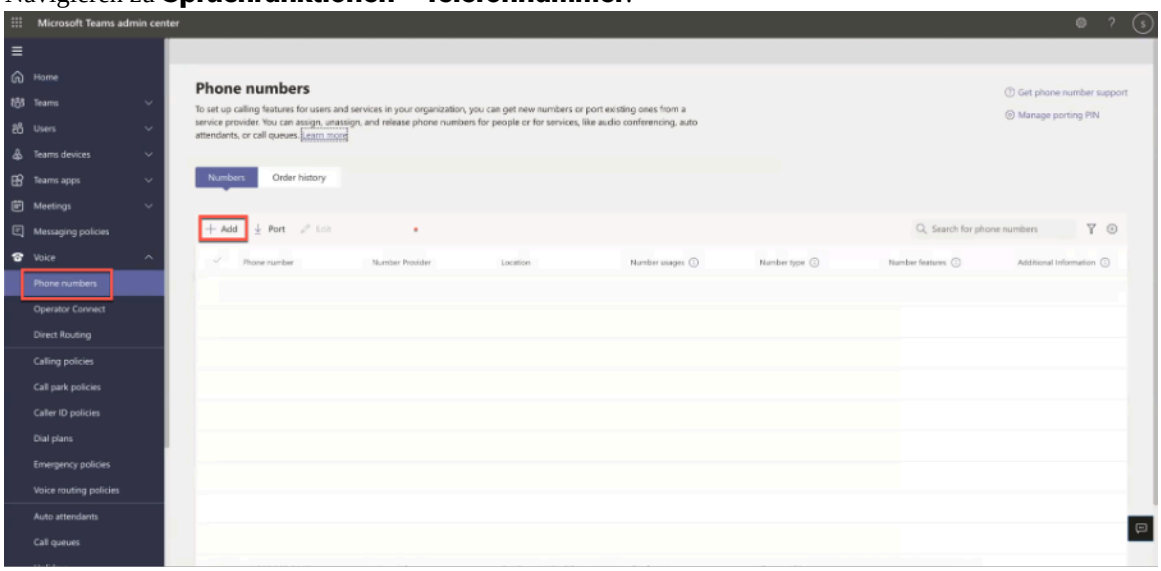
Konferenzbrückennummer reservieren

Reservieren Sie eine Konferenzbrückennummer, um die Telefonkonferenzen abzuhalten und auf die Lösung von Incidents über die Konferenzbrückennummer hinzuarbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich im Microsoft Teams Admin Center an.
2. Navigieren zu **Sprachfunktionen** > **Telefonnummer**.



3. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

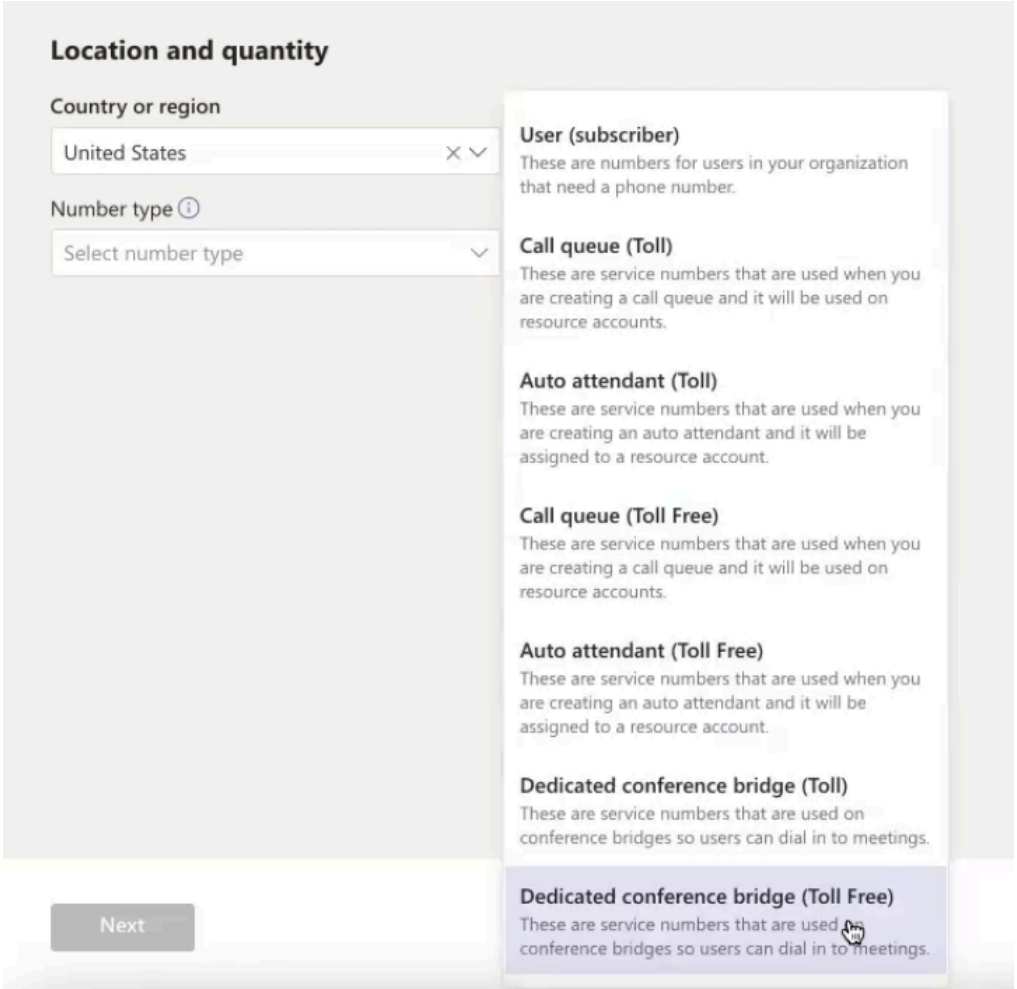
   a. Add a name for your order (Ihrem Auftrag einen Namen hinzufügen): Geben Sie einen Namen für den Audioservice an.

   b. Land oder Region: Option zur Auswahl eines Landes.

   c. Nummerntyp: Option zur Auswahl des Nummerntyps.

Automatische Übersetzung

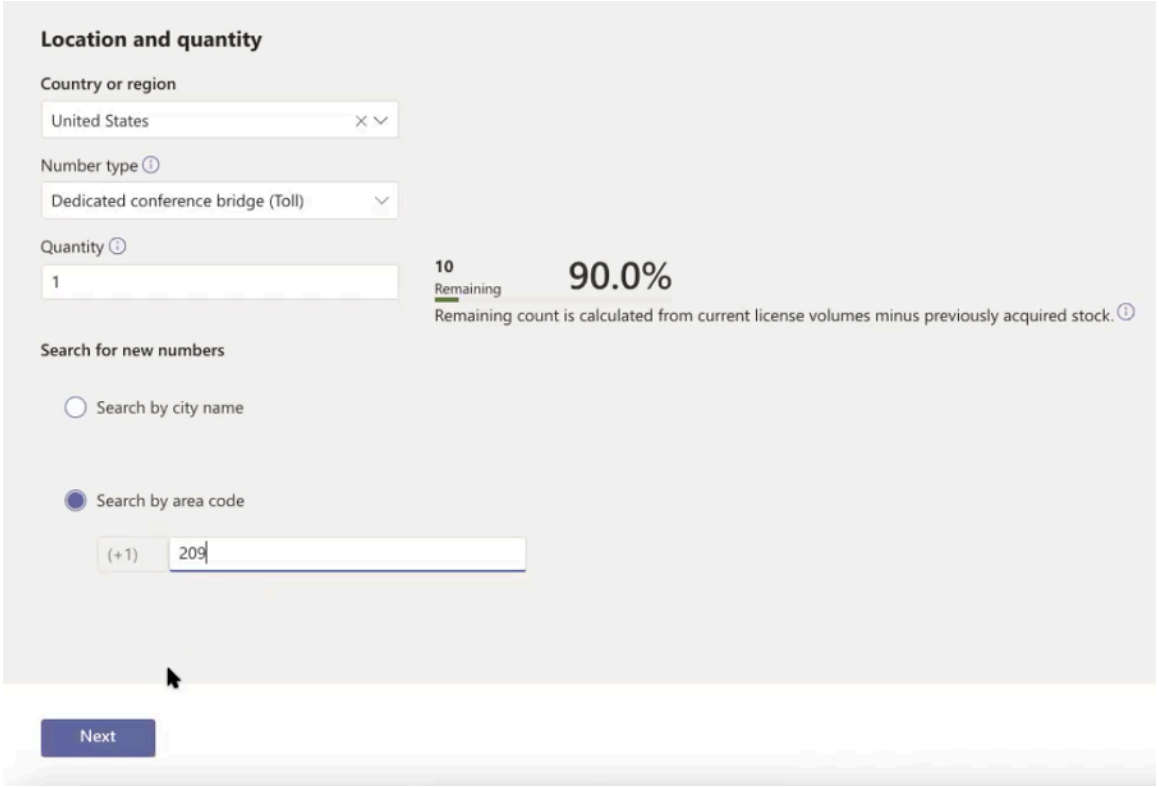
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



d. Menge: Option zur Auswahl der Anzahl der Konferenznummern.

e. Search for new numbers (Nach neuen Nummern suchen): Option zur Auswahl der Konferenznummern basierend auf dem Namen der Stadt oder nach Vorwahl.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



f. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

Die reservierte Nummer wird angezeigt.

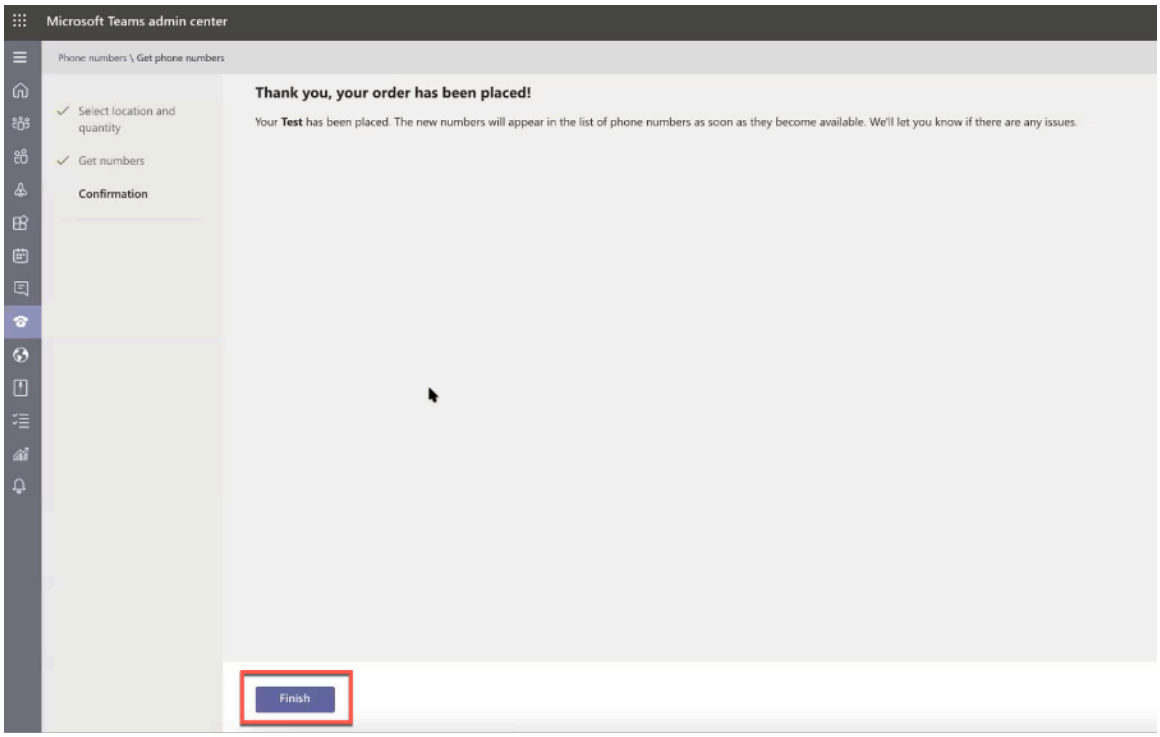
g. Klicken Sie auf **Auftrag erteilen**.

Nach Erteilung des Auftrags werden die Konferenznummern in den Telefonnummern des Mandanten angezeigt.

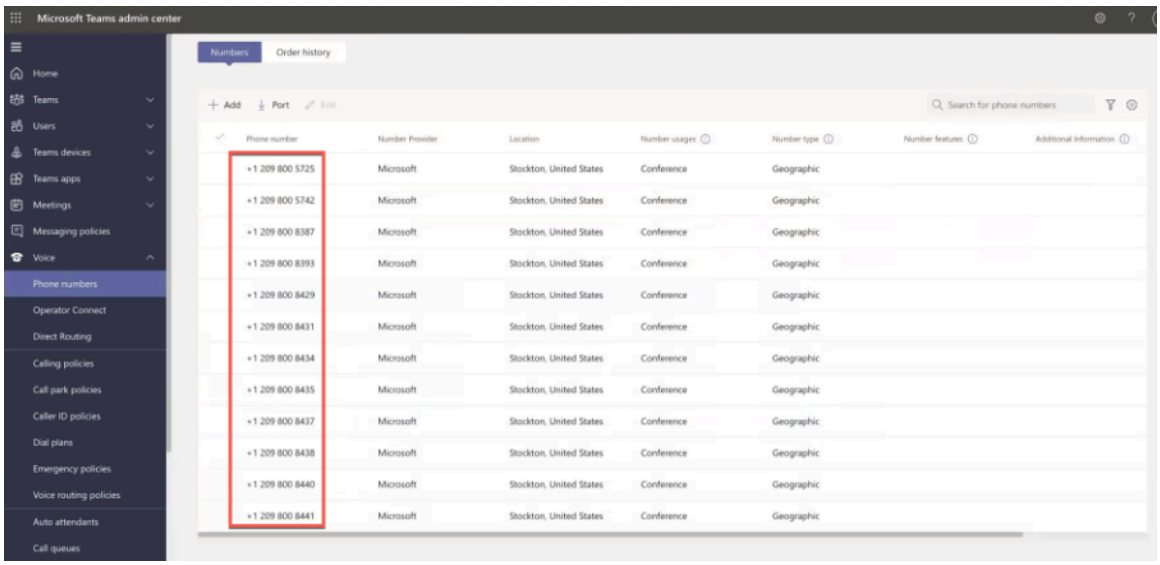
h. Klicken Sie auf **Fertigstellen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die reservierten Nummern werden wie dargestellt im Abschnitt „Telefonnummern“ angezeigt.



Automatische Übersetzung

Konferenzbrückennummer für Besprechungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Nummer der Konferenzbrücke, die für die Zusammenarbeit mit den Teilnehmern zur Lösung der schwerwiegenden Incidents verwendet werden soll.

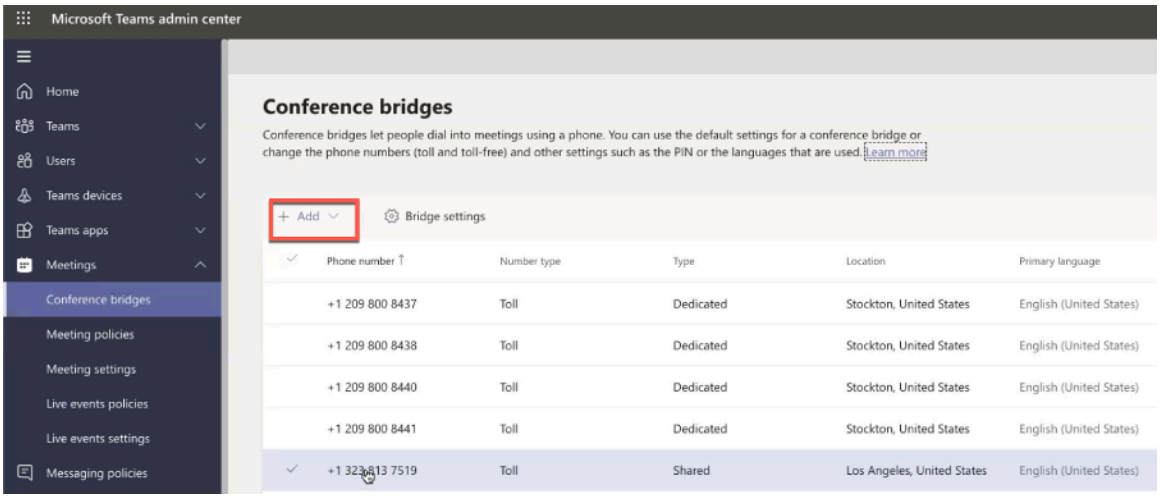
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

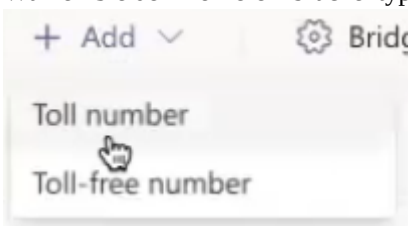
Prozedur

1. Melden Sie sich im Microsoft Teams Admin Center an.
2. Navigieren zu **Besprechungen** > **Konferenzbrücken**.
3. Klicken Sie auf **Hinzufügen** und wählen Sie dann den Konferenzbrückentyp aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie den Konferenzbrückentyp aus.

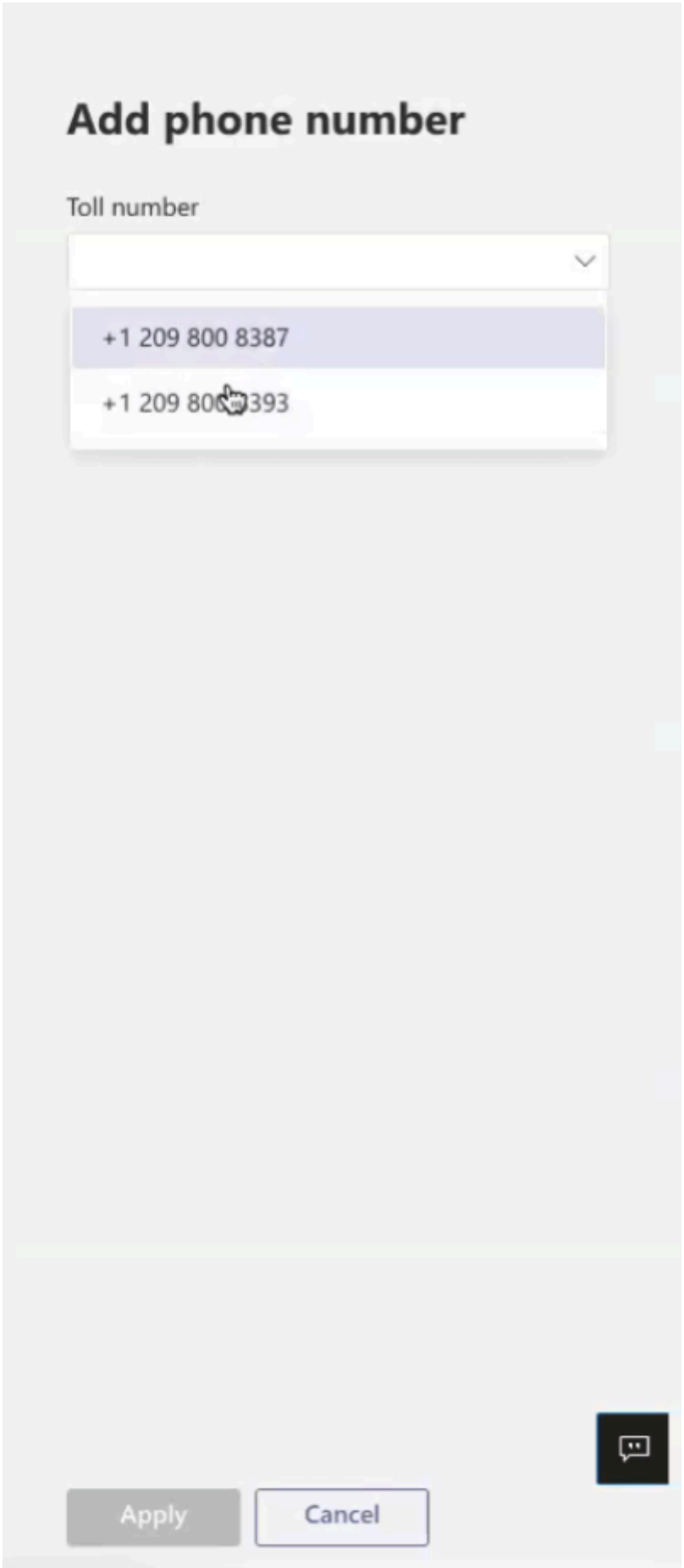


5. Wählen Sie die Nummer aus dem Dropdown-Menü aus.

   Dies ist die Nummer, die für Ihren Mandanten für Telefonkonferenzen reserviert ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

   Die ausgewählte Nummer wird der Liste der Konferenzbrückennummern hinzugefügt.

Konferenzbrücke für Benutzer einrichten

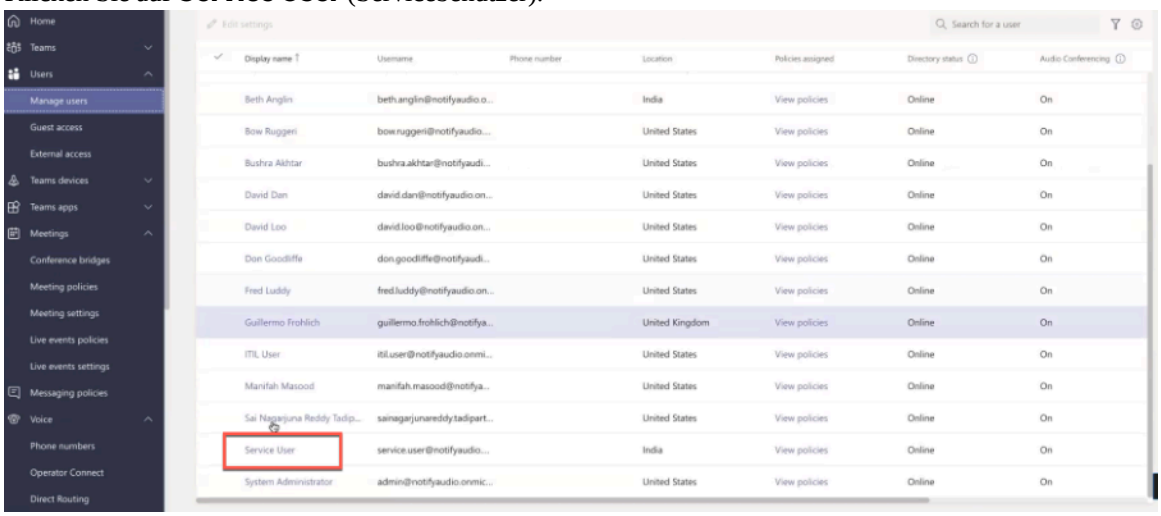
Machen Sie die Konferenzbrückennummer für die Teilnehmer verfügbar, damit diese über die Brückennummer an einer Telefonkonferenz teilnehmen können.

Vorbereitungen

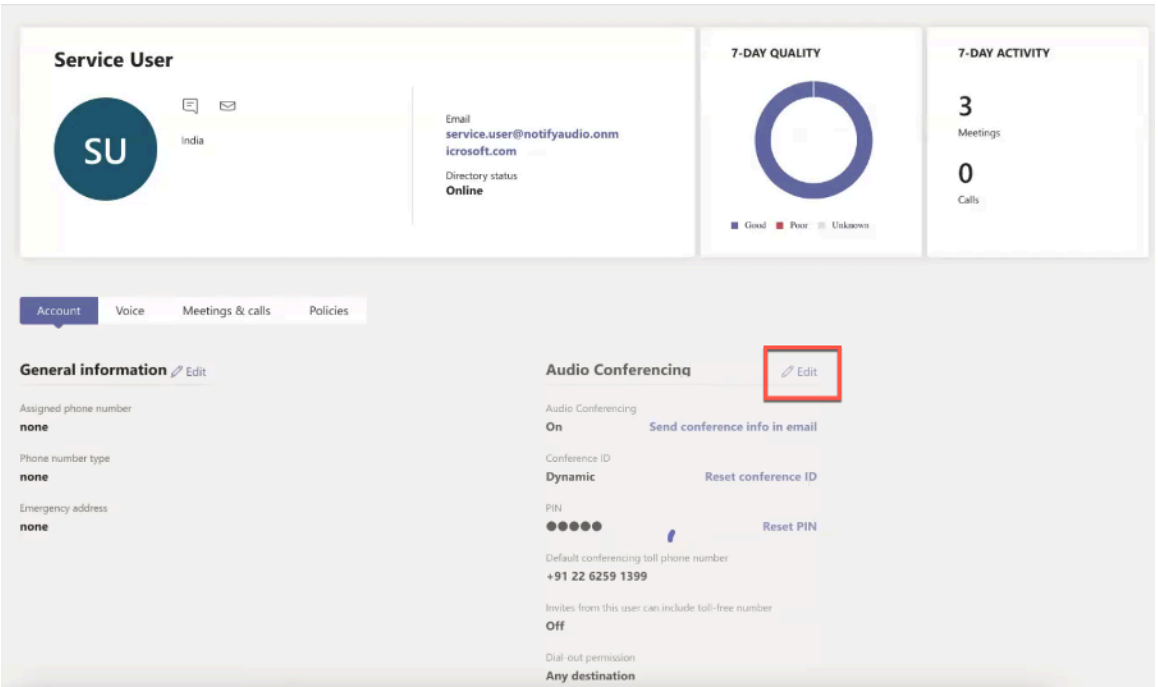
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Melden Sie sich im Microsoft Teams Admin Center an.
2. Navigieren zu **Anwender** > **Anwender verwalten**.
3. Klicken Sie auf **Service User** (Servicebenutzer).



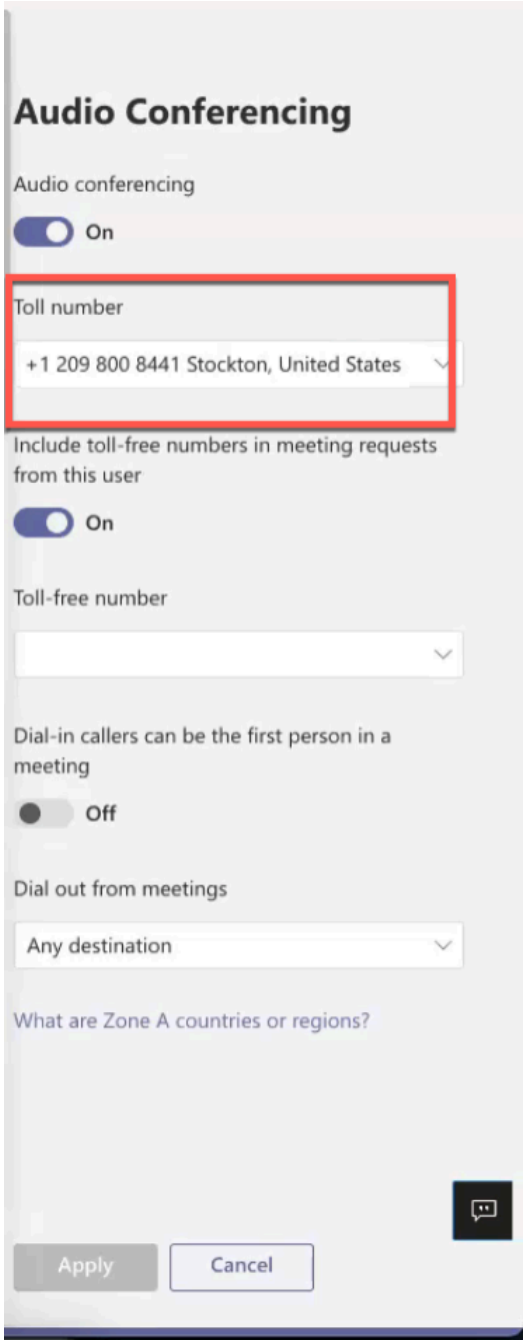
4. Bearbeiten Sie die Details der Audiokonferenz, indem Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten** klicken.



5. Wählen Sie die gebührenpflichtige Nummer aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



6. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Audiokonferenzen aktivieren

Aktivieren Sie Audiokonferenzen, damit die Benutzer durch Wählen der Konferenzbrückennummer an der Telefonkonferenz teilnehmen können.

Vorbereitungen

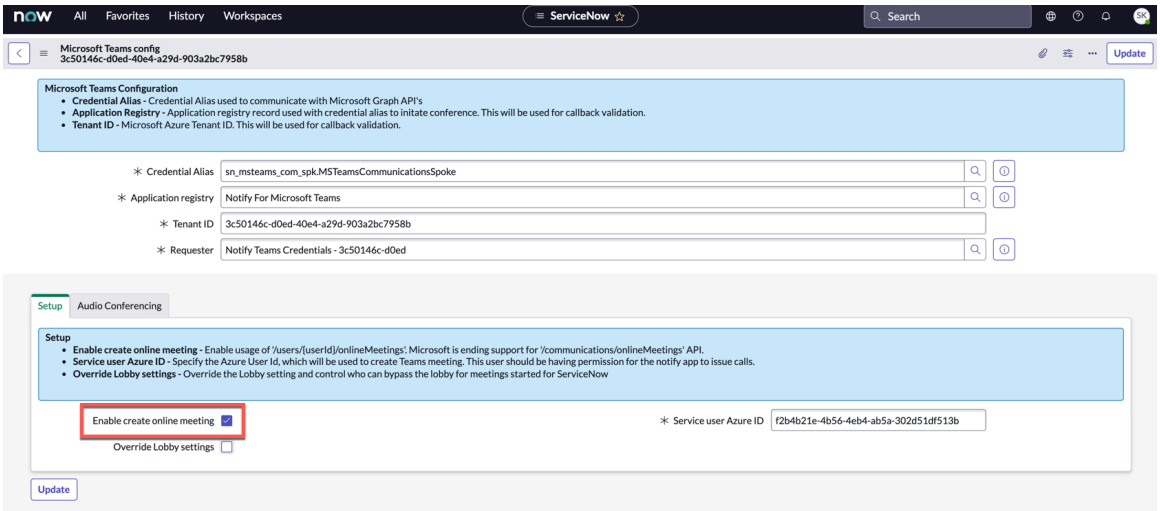
Hinweis:
Dies ist eine zusätzliche Konfiguration, die optional ist und nach Bedarf verwendet werden kann.

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Audiokonferenz aktivieren** aus.



3. Wählen Sie **Speichern**.

Lobby-Einstellungen konfigurieren

Sie können die Lobby-Einstellungen in Ihrer Instanz überschreiben, damit die Teilnehmer der Telefonkonferenz beitreten können, ohne in der Lobby zu warten.

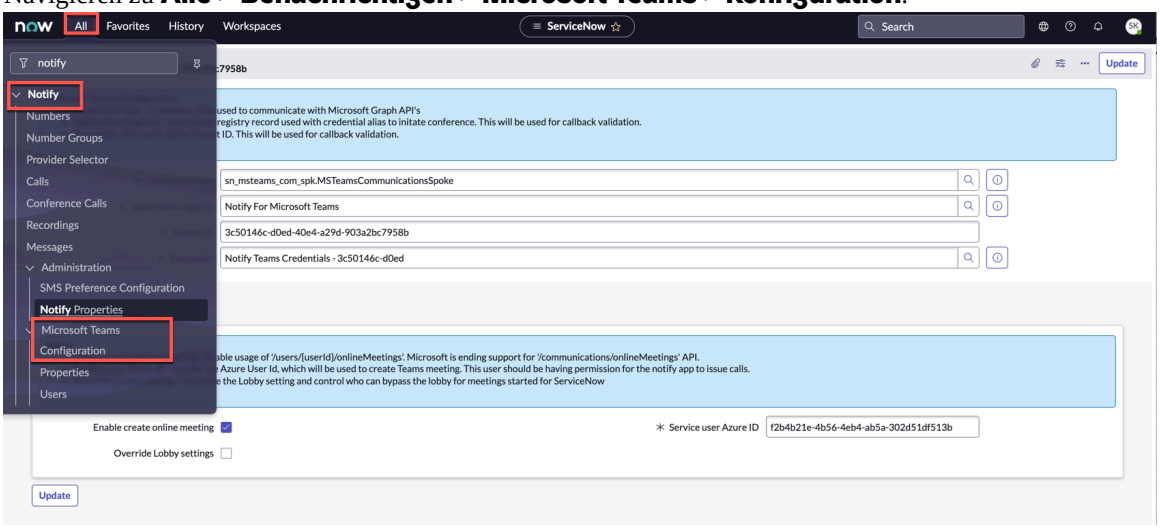
Vorbereitungen

Hinweis:
Dies ist eine zusätzliche Konfiguration, die optional ist und nach Bedarf verwendet werden kann.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

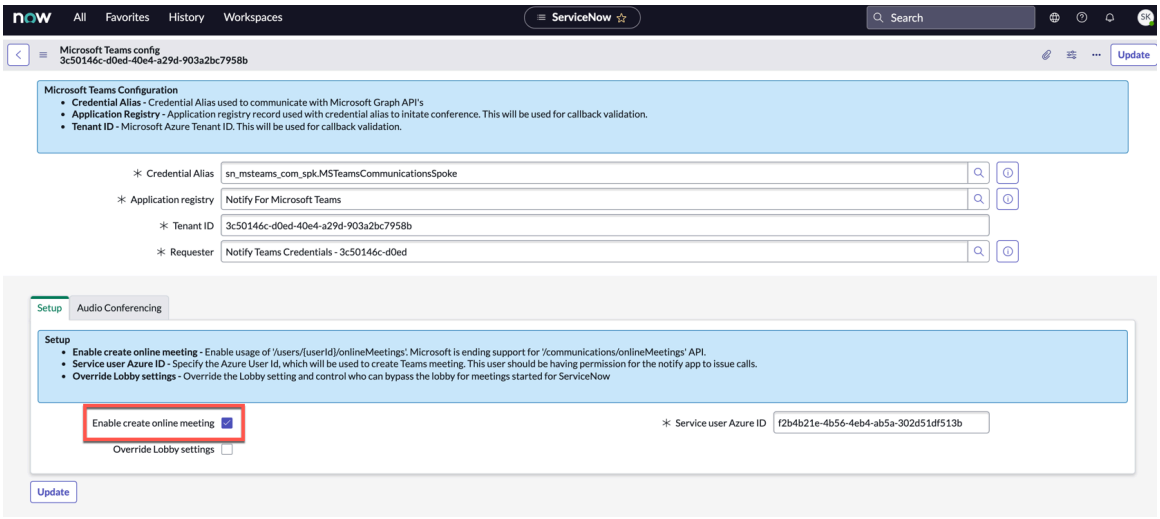
1. Navigieren zu **Alle** > **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Konfiguration**.



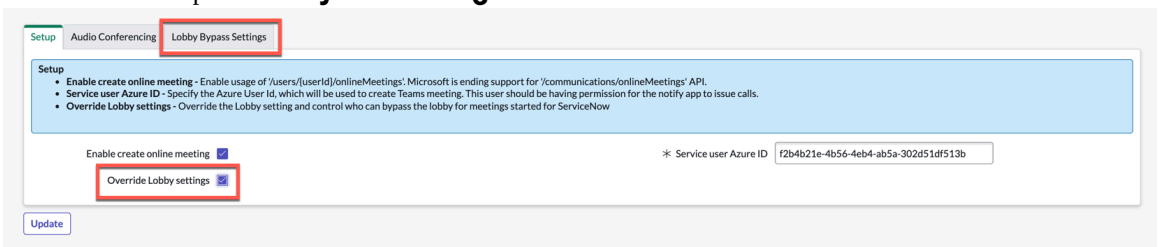
Hinweis:
Vergewissern Sie sich, dass auf der Registerkarte **Einrichtung** die Option **„Onlinebesprechung erstellen“ aktivieren** ausgewählt ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



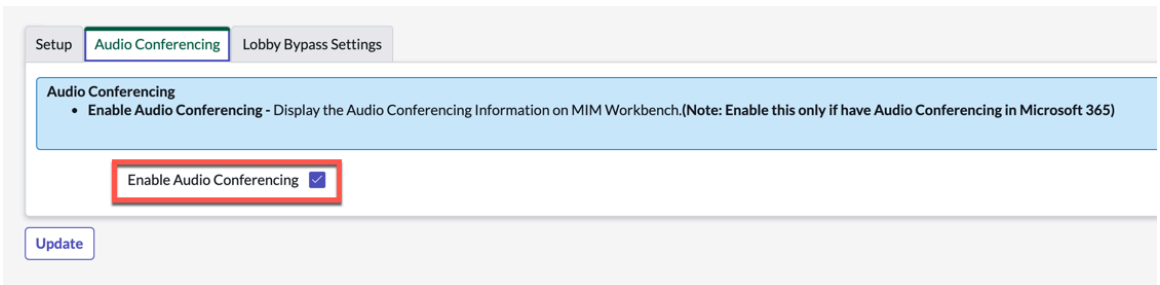
2. Wählen Sie die Option **Lobby-Einstellungen überschreiben** aus.



Die Registerkarte **Einstellungen für Lobby-Umgehung** wird angezeigt, wenn Sie die Option **Lobby-Einstellungen überschreiben** auswählen.

3. Wählen Sie die Registerkarte **Audiokonferenzen** und dann die Option **Audiokonferenzen aktivieren**.

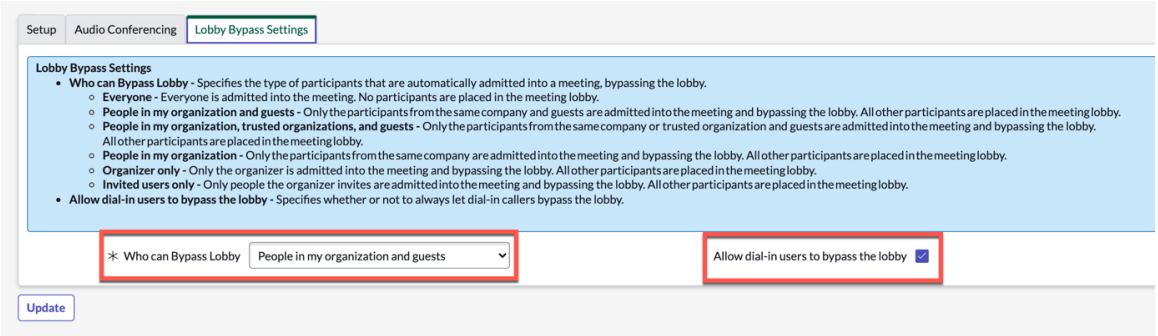
> **Hinweis:**
> Wenn Sie über ein Abonnement für Microsoft Azure-Audiokonferenzen verfügen, müssen Sie diese Option aktivieren, damit die Benutzer über Telefonnummern an der Telefonkonferenz teilnehmen können.



4. Wählen Sie die Registerkarte **Lobby-Umgehungseinstellungen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



a. **Wer kann die Lobby umgehen?**: Wählen Sie die Teilnehmer aus, die automatisch an der Telefonkonferenz teilnehmen können.

b. **Zulassen, dass Einwahlanwender die Lobby umgehen**: Diese Option wird nur angezeigt, wenn auf der Registerkarte **Audiokonferenzen** die Option **Audiokonferenz aktivieren** ausgewählt ist. Wählen Sie diese Option aus, damit die Teilnehmer automatisch an der Telefonkonferenz teilnehmen können, wenn sie mit der Konferenzbrückennummer beigetreten sind.

5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ordnen Sie die Microsoft Azure-E-Mail der ServiceNow-Instanz zu

Erstellen Sie ein anwenderdefiniertes E-Mail-Feld, um mit der App Microsoft Teams einen Anruf für Service Desk-Mitarbeiter zu initiieren, um die von Benutzern ausgelösten Tickets zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn das Feld „E-Mail“ in der Tabelle „sys_user“ in der Instanz ServiceNow® nicht mit der E-Mail-Adresse im Mandanten Microsoft Azure für den Benutzer übereinstimmt, ist eine Zuordnung erforderlich. Die Standardzuordnung bezieht sich auf das Feld „E-Mail“ und ist im Systemeigenschaftenfeld sn_now_azure.user_email_field gespeichert. Verwenden Sie dieses Verfahren, um den Wert des Felds „E-Mail“ nach Bedarf zu ändern.

Prozedur

1. Kopieren Sie den Wert von user_email_field.

   a. Öffnen Sie Ihre Instanz ServiceNow.

   b. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Anwender**.

   c. Wählen Sie einen Anwender aus.

   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Formularheader, und wählen Sie **Konfigurieren** > **Formularlayout**.

   e. Füllen Sie die Felder im Bereich „Neu erstellen“ aus.

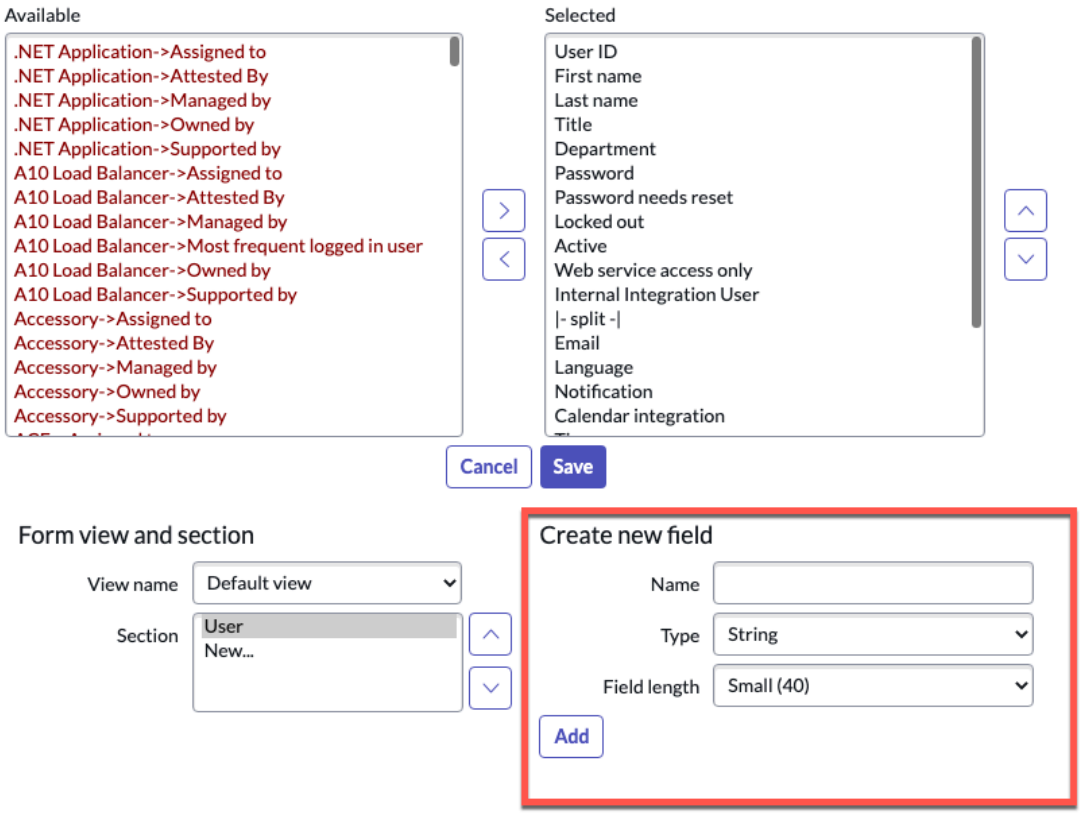
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Neues Feld erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie den Namen des Felds ein, wie er in Formularen und Listen angezeigt werden soll. Beispiel: Anwenderprinzipalname.
Typ	Wählen Sie als **Feldtyp Zeichenfolge**aus.
Feldlänge	Wählen Sie eine Feldlänge aus. Dieses Feld ist nur für bestimmte Feldtypen sichtbar.

f. Wählen Sie **Hinzufügen**.



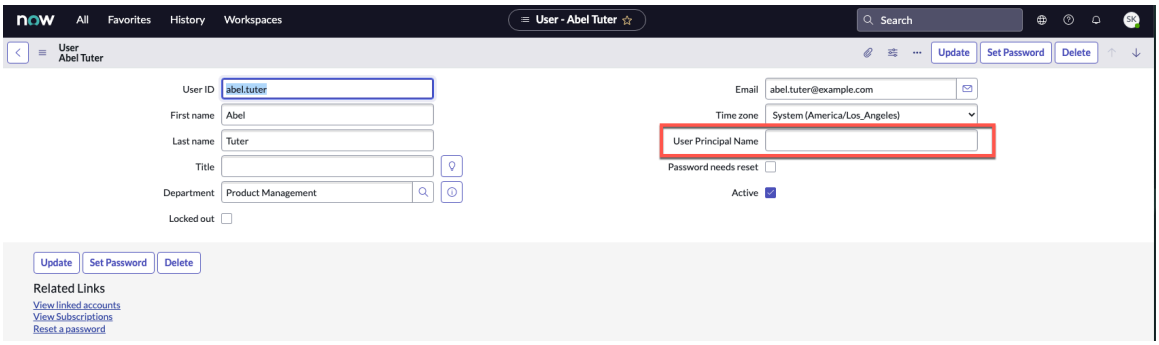
g. Verschieben Sie in der Slush-Bucket-Spalte „Ausgewählt“ das Feld an die gewünschte Stelle im Formular.

h. Wählen Sie **Speichern**.

Das Feld wird jetzt im Formular am angegebenen Ort angezeigt.

Automatische Übersetzung

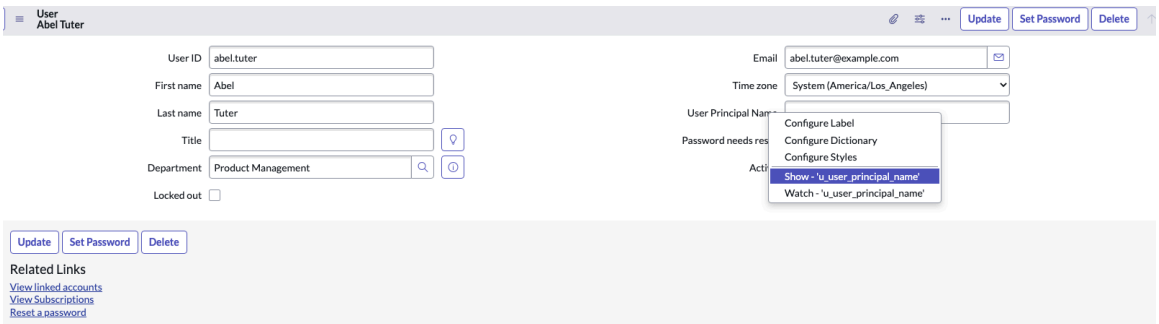
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



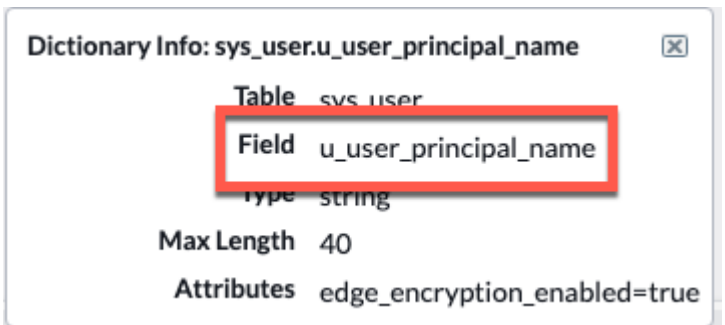
Der Administrator muss die E-Mail-Adresse für Microsoft Teams in dieses Feld eingeben.

Sie müssen den neu erstellten Feldwert als Standardfeld zum Initiieren von Chats mit dem Mitarbeiter in Microsoft Teams konfigurieren.

i. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das Feld, und wählen Sie **Anzeigen aus**<value of the field name> .



Die Wörterbuchinformationen des Feldnamens können angezeigt werden.



j. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das **Feld**, und kopieren Sie den Wert.

2. Ändern Sie den Feldwert „E-Mail“.

a. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Microsoft Teams** > **Eigenschaften**.

b. Fügen Sie den kopierten E-Mail-Feldwert in das Feld **ein. Geben Sie einen gültigen Teams-E-Mail-Feldwert an. Dieser Feldwert wird verwendet, wenn eine neue Microsoft Teams-Telefonkonferenz** des Formulars Microsoft Teams Eigenschaften initiiert wird.

Der Standardwert ist `email`.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Wählen Sie **Speichern**.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass die E-Mail-Adresse aller Benutzer für das neu erstellte Feld mit der E-Mail-Adresse aktualisiert wird, die der App Microsoft Teams zugeordnet ist.

ServiceNow für Microsoft Teams und Microsoft 365verwalten

Passen Sie verschiedene ServiceNow® für Microsoft Teams - oder Microsoft 365 -Integrationen für die Mitarbeiter-Experience und die Agent-Experience nach Bedarf an und verwalten Sie sie.

Wichtig:

- Von IT Service Management für Microsoft 365 (Version 2.6.7), ServiceNow für Microsoft Teams wird auf ServiceNow für Microsoft 365] aktualisiert.
- Von 'HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 (Version 3.3.6), ServiceNow für Microsoft Teams wird auf ServiceNow für Microsoft 365] aktualisiert.

Informationen zum Upgrade vorhandener Microsoft Teams -Fähigkeiten auf Microsoft 365 -Anwendungen finden Sie unter Integration von ServiceNow mit Microsoft 365 -Anwendungen für Mitarbeiter-Experience.

Verwalten Sie die Microsoft Teams-Integration für Mitarbeiter-Experience

Sie bietet Mitarbeitern Hilfe bei der Lösung ihrer IT-, HR- und UR-bezogenen Probleme über Microsoft Teams. Mitarbeiter können in Microsoft Teams mit den Service Desk-Mitarbeitern interagieren, um ihre Probleme zu lösen.

IT Service Management Integration with ServiceNow anpassen

Passen Sie die Funktionen in Ihrer Instanz an die Anforderungen Ihrer Organisation an.

Sie können Folgendes anpassen:

- UI-Aktionen
- Business Rules

UI-Aktionen für IT Service Management with Microsoft Teams anpassen

Ermöglicht Ihnen, die UI-Aktionen auf die erforderlichen Tabellen zu erweitern.

Sie können die folgenden UI-Aktionen auf andere Tabellen erweitern:

- Microsoft Teams-Chat starten
- Nachrichten aus Microsoft Teams importieren

UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“ anpassen

Ermöglicht Ihnen, die UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“ auf die erforderlichen Tabellen zu erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **UI-Aktionen**.
2. Öffnen Sie die vorhandene UI-Aktion **Start Microsoft Teams chat (Microsoft Teams-Chat starten)** in einem neuen Fenster.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular **UI-Aktion** aus:

Formular „UI-Aktion“

Feld	Beschreibung
Name	Name der UI-Aktion. Beispiel: Microsoft Teams-Chat starten
Tabelle	Tabelle, in der die UI-Aktion „Microsoft Teams-Chat starten“ verfügbar sein soll
Formularschaltfläche	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Beim Einfügen anzeigen	Dieses Kontrollkästchen deaktivieren
Client	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Mit Liste v3 kompatibel	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Beim Klicken	`Geben Sie initChatWithGroup() ein.`
Bedingung	Kopieren Sie die Bedingung der vorhandenen UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“, und fügen Sie sie ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.
Skript	Kopieren Sie das Skript der vorhandenen UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“, und fügen Sie es ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.
Arbeitsbereich-Formularschaltfläche	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. Kopieren Sie das **Arbeitsbereich-Clientskript** der vorhandenen UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“ und fügen Sie es ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“ anpassen

Ermöglicht Ihnen, die UI-Aktion **Nachrichten aus Microsoft Teams importieren** auf die erforderlichen Tabellen zu erweitern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **UI-Aktionen**.
2. Öffnen Sie die vorhandene UI-Aktion **Import Messages from Microsoft Teams (Nachrichten aus Microsoft Teams importieren)** in einem neuen Fenster.
3. Klicken Sie auf dem Bildschirm **UI-Aktionen** auf **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Füllen Sie die Felder im Formular **UI-Aktion** aus.

Formular „UI-Aktion“

Feld	Beschreibung
Name	Name der UI-Aktion. Beispiel: Nachrichten aus Microsoft Teams importieren
Tabelle	Tabelle, in der die UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“ verfügbar sein soll
Formularschaltfläche	Diese Option aktivieren
Beim Einfügen anzeigen	Diese Option deaktivieren
Client	Diese Option aktivieren
Bedingung	Kopieren Sie die Bedingung der vorhandenen UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“, und fügen Sie sie ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.
Skript	Kopieren Sie das Skript der vorhandenen UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“, und fügen Sie es ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.
Arbeitsbereich-Formularschaltfläche	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. Kopieren Sie das **Arbeitsbereich-Clientskript** der vorhandenen UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“ und fügen Sie es ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Geschäftsregeln für Benachrichtigungen mit Aktionen anpassen

Sie können die Geschäftsregeln für umsetzbare Benachrichtigungen anpassen, die eine Aktion erfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Benachrichtigungen** > **Umsetzbare Benachrichtigungen – Business-Regeln**.
2. Öffnen Sie eine Geschäftsregel, die Sie auf eine andere Tabelle erweitern möchten.
   Beispiel: Kommentar an Anrufer senden.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular **UI-Aktion** aus.

Formular „UI-Aktion“ für Geschäftsregel

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geschäftsregel

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, der „Kommentar an Anrufer senden“ zugewiesen werden soll
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Ausführungsort	○ Wenn: nach ○ Einfügen: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. ○ Aktualisieren: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. ○ Filterbedingungen: Wenden Sie die Filterbedingung der Geschäftsregel „Kommentar an Anrufer senden“ an.
Erweitert	○ Bedingung: Kopieren Sie den Wert der Bedingung aus der vorhandenen Geschäftsregel „Kommentar an Anrufer senden“, und fügen Sie ihn ein. Ändern Sie die Werte nach Bedarf. ○ Skript: Kopieren Sie das Skript aus der vorhandenen Geschäftsregel „Kommentar an Anrufer senden“, und fügen Sie es ein. Ändern Sie die Werte nach Bedarf.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Geschäftsregeln für die Neuzuweisung von Tickets konfigurieren

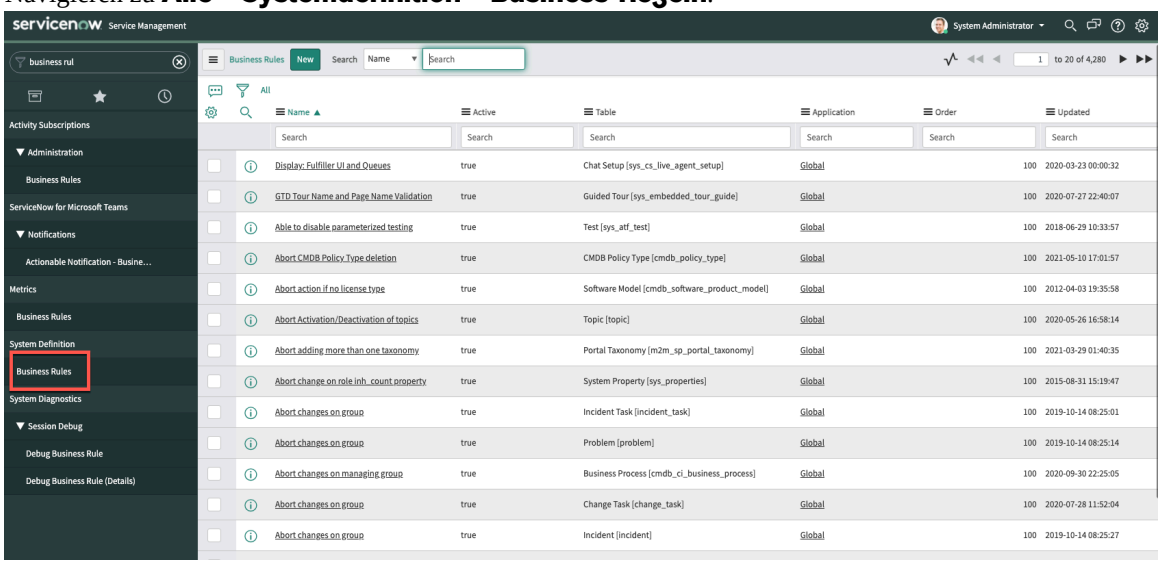
Konfigurieren Sie Geschäftsregeln für die Neuzuweisung der Tickets.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

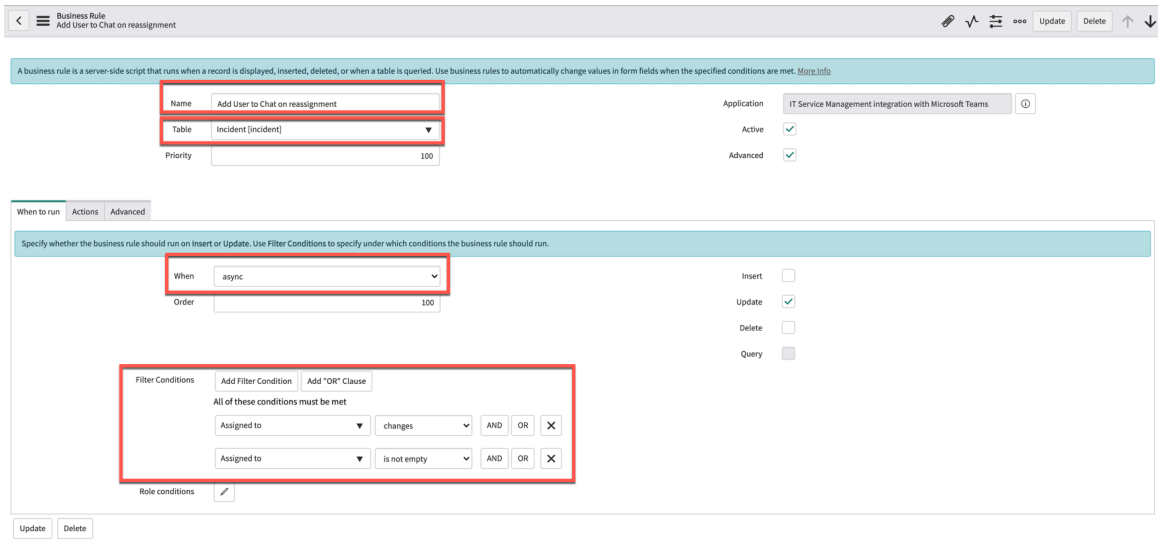
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**.

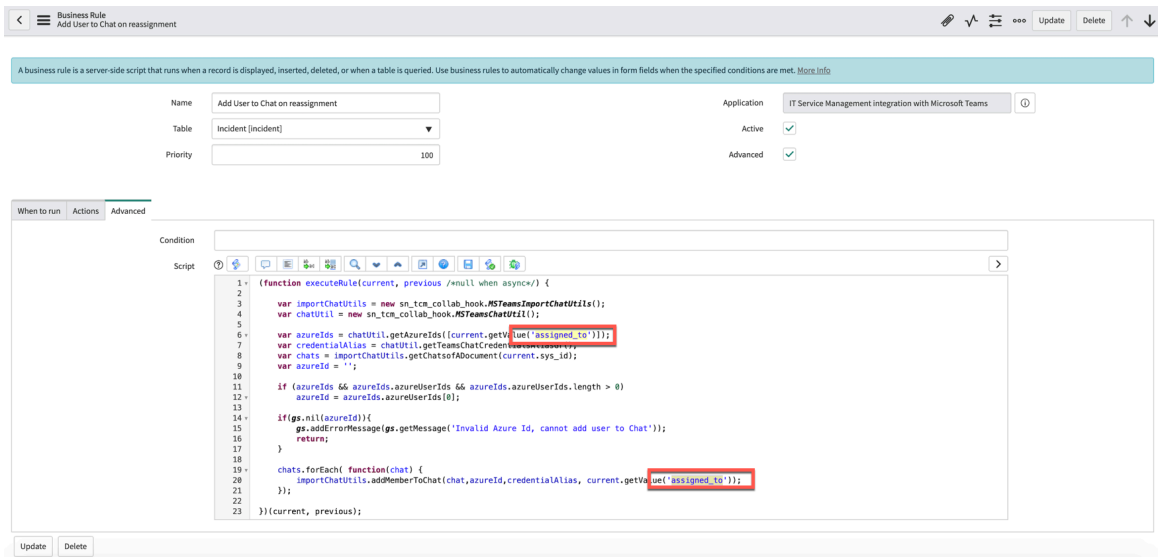


2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Aktualisieren Sie auf der Registerkarte **Erweitert** das Feld **Skripts**.



Geschäftsregeln für die Neuzuweisung von Tickets

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geschäftsregel
Tabelle	Tabelle, der das Ticket neu zugewiesen werden soll.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Ausführungsort	○ Wann: **asynchron** ○ Aktualisieren: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. ○ Filterbedingungen: Wenden Sie auf die Geschäftsregel die Filterbedingung der Neuzuweisung des Tickets an. Wählen Sie die Felder aus, denen das Ticket neu zugewiesen werden soll. Beispiel: Zu Feld zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung

Erweitert	Skript: Kopieren Sie das Skript, und fügen Sie es ein. Ändern Sie die Werte nach Bedarf.
	
	Aktualisieren Sie den Feldnamen in `assigned_to`, wenn Sie einen anderen Wert verwenden.
	
	`var importChatUtils = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils();`
	`var chatUtil = new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsChatUtil();`
	
	`var azureIds = chatUtil.getAzureIds([current.getValue('assigned_to')]); // Update the assigned_to field if required`
	`var credentialAlias = chatUtil.getTeamsChatCredentialsAliasGr();`
	`var chats = importChatUtils.getChatsofADocument(current.sys_id);`
	`var azureId = '';`
	
	`if (azureIds && azureIds.azureUserIds && azureIds.azureUserIds.length > 0) azureId = azureIds.azureUserIds[0];`
	
	`if(gs.nil(azureId)){ gs.addErrorMessage(gs.getMessage('Invalid Azure Id, cannot add user to Chat')); return; }`
	
	`chats.forEach( function(chat) { importChatUtils.addMemberToChat(chat,azureId,credentialAlias, current.getValue('assigned_to')); //Update the assigned_to field if required });`

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Geschäftsregeln für Schließbedingung konfigurieren

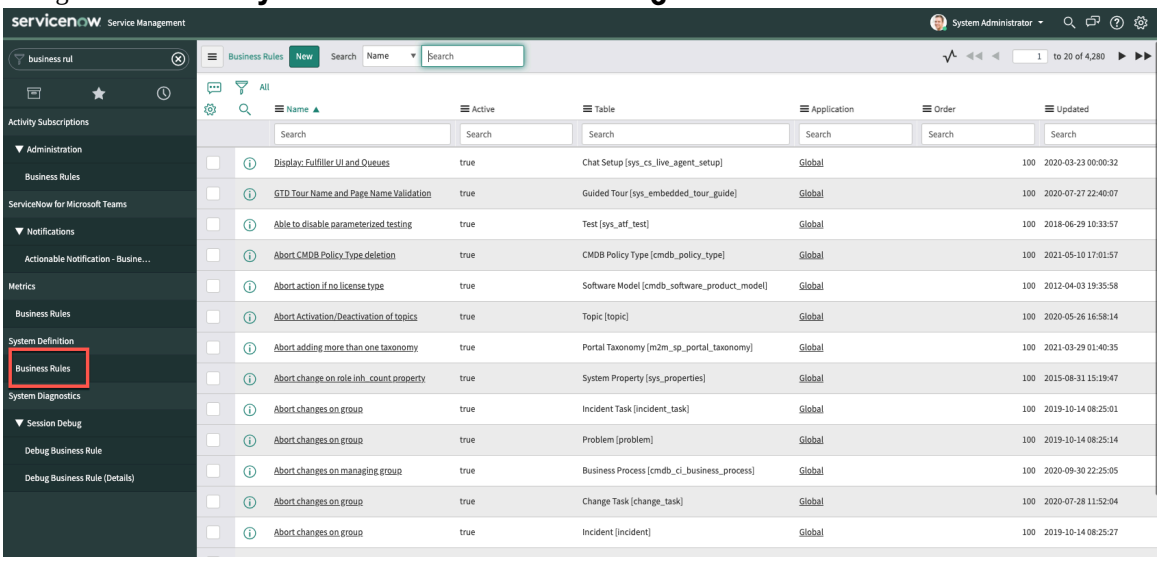
Konfigurieren Sie die Geschäftsregel für die Schließbedingung, um die Chats automatisch zu importieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

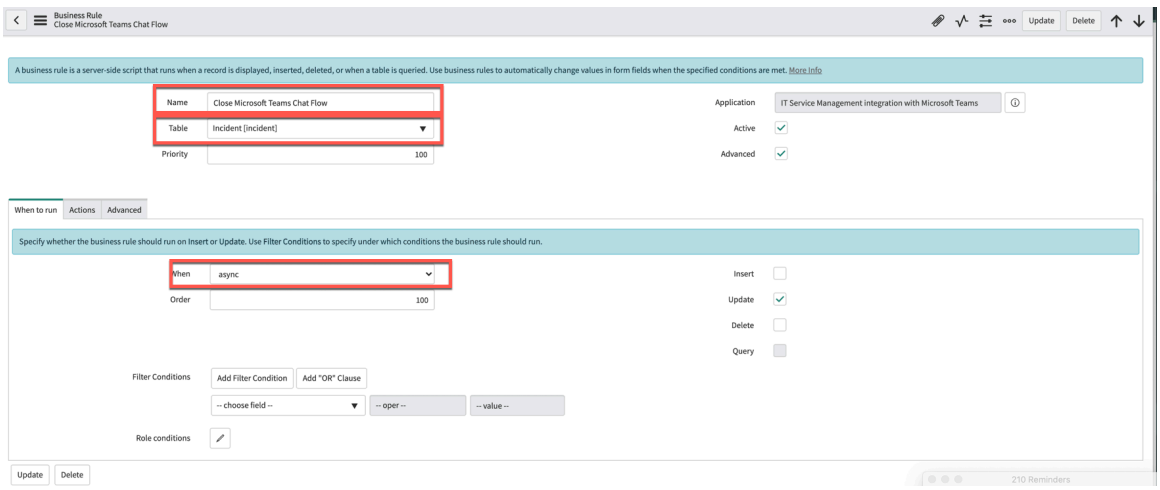
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**.

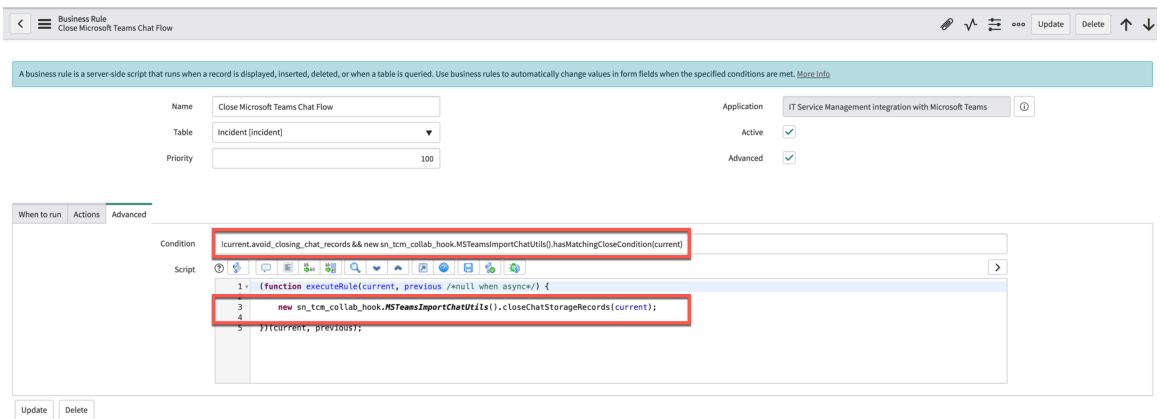


2. Klicken Sie auf **Neu**.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.



Aktualisieren Sie auf der Registerkarte „Erweitert“ die Felder **Bedingung** und **Skripts**.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregeln für Schließbedingung

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geschäftsregel
Tabelle	Tabelle, der die Schließbedingung zugewiesen werden soll.
Aktiv	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Erweitert	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Ausführungsort	○ Wann: **asynchron** ○ Aktualisieren: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. ○ Filterbedingungen: Wenden Sie die Filterbedingung der Geschäftsregel für die Schließbedingung an.

Erweitert	○ Bedingung: Kopieren Sie den Wert der Bedingung, und fügen Sie ihn ein. Ändern Sie die Werte nach Bedarf.
	`!current.avoid_closing_chat_records && new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().hasMatchingCloseCondition(current)`
	○ Skript: Kopieren Sie das Skript, und fügen Sie es ein. Ändern Sie die Werte nach Bedarf.
	`new sn_tcm_collab_hook.MSTeamsImportChatUtils().closeChatStorageRecords(current);`

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams anpassen

Passen Sie die Funktionen in Ihrer Instanz an die Anforderungen Ihrer Organisation an.

Sie können Folgendes anpassen:

- UI-Aktionen
- Business Rules

UI-Aktionen für HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams anpassen

Ermöglicht Ihnen, die UI-Aktionen auf die erforderlichen Tabellen zu erweitern.

Sie können die folgenden UI-Aktionen auf andere Tabellen erweitern:

- Microsoft Teams-Chat starten
- Nachrichten aus Microsoft Teams importieren

UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“ anpassen

Ermöglicht Ihnen, die UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“ auf die erforderlichen Tabellen zu erweitern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **UI-Aktionen**.
2. Öffnen Sie die vorhandene UI-Aktion **Start Microsoft Teams chat (Microsoft Teams-Chat starten)** in einem neuen Fenster.
3. Klicken Sie auf dem Bildschirm **UI-Aktionen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „UI-Aktion“ aus:

UI-Aktionen

Feld	Beschreibung
Name	Name der UI-Aktion. Beispiel: Microsoft Teams-Chat starten
Tabelle	Tabelle, in der die UI-Aktion „Microsoft Teams-Chat starten“ verfügbar sein soll
Applikation	HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams
Formularschaltfläche	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Beim Einfügen anzeigen	Dieses Kontrollkästchen deaktivieren
Client	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen.
Bedingung	Kopieren Sie die Bedingung der vorhandenen UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“, und fügen Sie sie ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.
Skript	Kopieren Sie das Skript der vorhandenen UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“, und fügen Sie es ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.
Arbeitsbereich-Formularschaltfläche	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen. Kopieren Sie das **Arbeitsbereich-Clientskript** der vorhandenen UI-Aktion „Microsoft Teams-Chats starten“ und fügen Sie es ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“ anpassen

Ermöglicht Ihnen, die UI-Aktion **Nachrichten aus Microsoft Teams importieren** auf die erforderlichen Tabellen zu erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **UI-Aktionen**.
2. Öffnen Sie die vorhandene UI-Aktion **Import Messages from Microsoft Teams (Nachrichten aus Microsoft Teams importieren)** in einem neuen Fenster.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf dem Bildschirm **UI-Aktionen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular **UI-Aktion** aus.

UI Action

Feld	Beschreibung
Name	Name der UI-Aktion. Beispiel: Nachrichten aus Microsoft Teams importieren
Tabelle	Tabelle, in der die UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“ verfügbar sein soll
Applikation	HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams
Formularschaltfläche	Diese Option aktivieren
Beim Einfügen anzeigen	Diese Option deaktivieren
Client	Diese Option aktivieren
Bedingung	Kopieren Sie die Bedingung der vorhandenen UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“, und fügen Sie sie ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.
Skript	Kopieren Sie das Skript der vorhandenen UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“, und fügen Sie es ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.
Arbeitsbereich-Formularschaltfläche	Aktivieren Sie diese Option. Kopieren Sie das **Arbeitsbereich-Clientskript** der vorhandenen UI-Aktion „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“ und fügen Sie es ein. Ändern Sie den Spaltennamen nach Bedarf.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Geschäftsregeln für Benachrichtigungen mit Aktionen anpassen

Sie können die Geschäftsregeln für umsetzbare Benachrichtigungen anpassen, die eine Aktion erfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Benachrichtigungen** > **Umsetzbare Benachrichtigungen – Business-Regeln**.
2. Öffnen Sie eine Geschäftsregel, die Sie auf eine andere Tabelle erweitern möchten.
   Beispiel: Kommentar an Anrufer senden.
3. Klicken Sie auf dem Bildschirm **UI-Aktionen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular **UI-Aktion** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

UI-Aktion für Geschäftsregel

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geschäftsregel
Tabelle	Tabelle, der „Kommentar an Anrufer senden“ zugewiesen werden soll
Applikation	HR Service Delivery Integration with Microsoft Teams
Aktiv	Diese Option aktivieren
Erweitert	Diese Option aktivieren
Ausführungsort	○ Wenn: nach ○ Einfügen: diese Option aktivieren ○ Aktualisieren: diese Option aktivieren ○ Filterbedingungen: Wenden Sie die Filterbedingung der Geschäftsregel „Kommentar an Anrufer senden“ an.
Erweitert	○ Bedingung: Kopieren Sie den Wert der Bedingung aus der vorhandenen Geschäftsregel „Kommentar an Anrufer senden“, und fügen Sie ihn ein. Ändern Sie die Werte nach Bedarf. ○ Skript: Kopieren Sie das Skript aus der vorhandenen Geschäftsregel „Kommentar an Anrufer senden“, und fügen Sie es ein. Ändern Sie die Werte nach Bedarf.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

UI-Aktionen für Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams anpassen

Passen Sie die UI-Aktionen an, und erweitern Sie sie auf die benötigten Tabellen. Die Skripteinbindung UniversalRequestMSTeamsUtils steuert die Sichtbarkeit der UI-Aktionen.

Die folgenden UI-Aktionen sind standardmäßig verfügbar. Sie können sie an Ihre Bedürfnisse anpassen.

- Microsoft Teams-Chat starten
- Nachrichten aus Microsoft Teams importieren

Um die UI-Aktionen anzupassen, müssen Sie die Formularfelder ändern. Ausführlichere Informationen zu den Formularfeldern finden Sie unter UI-Aktionen

Mit ServiceNow for Microsoft Teams und Microsoft 365

Service Desk-Mitarbeiter und andere Mitarbeiter können in Microsoft Teams zusammenarbeiten, um Probleme für IT Service Management, 'HR-Servicebereitstellung und Universal Request zu lösen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig:

- Von IT Service Management für Microsoft 365 (Version 2.6.7), ServiceNow für Microsoft Teams wird auf ServiceNow für Microsoft 365] aktualisiert.
- Von 'HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365 (Version 3.3.6), ServiceNow für Microsoft Teams wird auf ServiceNow für Microsoft 365] aktualisiert.

Informationen zum Upgrade vorhandener Microsoft Teams -Fähigkeiten auf Microsoft 365 -Anwendungen finden Sie unter Integration von ServiceNow mit Microsoft 365 -Anwendungen für Mitarbeiter-Experience.

Verwenden Sie die Microsoft Teams-Integration für Mitarbeiter-Experience

Sie bietet Mitarbeitern Hilfe bei der Lösung ihrer IT-, HR- und UR-bezogenen Probleme über Microsoft Teams. Mitarbeiter können in Microsoft Teams mit den Service Desk-Mitarbeitern interagieren, um ihre Probleme zu lösen.

Verwenden Sie ITSM- und HRSD-Integrationen mit Microsoft Teams

Mitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter können zusammenarbeiten, um in Microsoft Teams Service zu erhalten und Probleme effektiv zu lösen.

Mitarbeiteraktionen

Reagieren Sie auf die Genehmigungsbenachrichtigungen und die Kommentare für die servicebezogenen Tickets.

Umsetzbare Benachrichtigungen werden in Microsoft Teams über Virtual Agent gesendet. Sie können:

- Genehmigungen als Antwort auf eine umsetzbare Benachrichtigung akzeptieren oder ablehnen
- Auf einen Kommentar von einem Service Desk-Mitarbeiter in einer umsetzbaren Benachrichtigung reagieren

ServiceNow-Benutzerkonto mit Microsoft Teams-Anwendung für Virtual Agent verknüpfen

Verknüpfen Sie Ihren ServiceNow -Account mit einer Microsoft Teams -Anwendung, um auf die nicht-öffentlichen Virtual Agent -Themen zuzugreifen, die ServiceNow -Datensätze verwenden.

Vorbereitungen

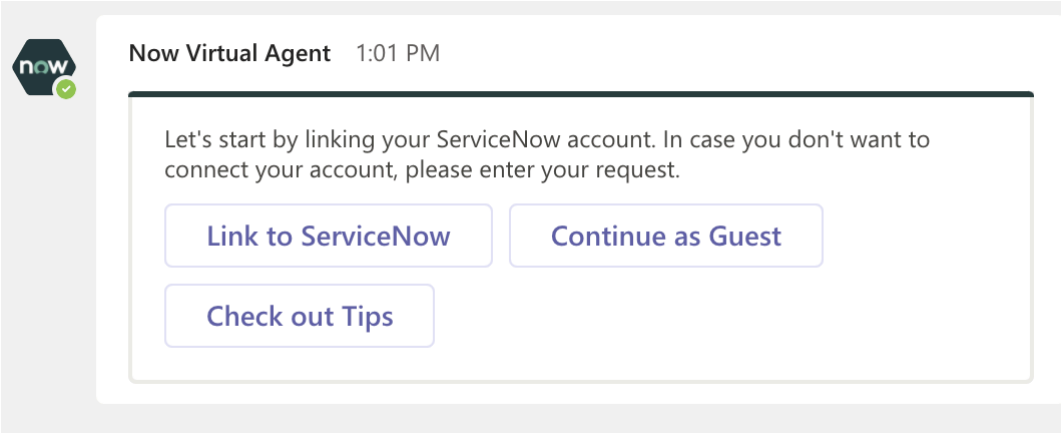
Erforderliche Rolle: Benutzer

Der Authentifizierungsschritt erfolgt in Ihrer -Instanz oder in einer von Ihrem Administrator festgelegten Instanz Serviceportal.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Microsoft Teams-Anwendung.
2. Suchen Sie Ihren Virtual Agent-Bot.
3. Starten Sie eine Konversation mit Ihrem Virtual Agent-Bot.
   Der Bot zeigt dann eine Aufforderung mit Optionen an. Sie können sich authentifizieren (**Mit ServiceNow verknüpfen**), als Gastbenutzer fortfahren oder das Hilfemenü **Tipps zum Auschecken** anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Wählen Sie Zur Authentifizierung **Mit ServiceNow** verknüpfen.
   Die Authentifizierung leitet Sie zu Ihrer -Instanz oder einem von Ihrem Administrator festgelegten Serviceportal. Wenn Sie noch nicht bei Ihrer -Instanz oder einem Serviceportalangemeldet sind, werden Sie aufgefordert, Ihre Anmeldeinformationen einzugeben.

   Hinweis:

   Der Administrator kann die ServiceNow -Anwenderaccounts automatisch mit Microsoft Teams] verknüpfen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Account-Verknüpfung in vorgefertigten Messaging-Integrationen .

5. Wählen Sie im Bestätigungsdialogfeld *Bestätigen*, um Ihr Konto zu verknüpfen.

Verknüpfung des ServiceNow-Benutzerkontos mit Microsoft Teams für Virtual Agent aufheben

Heben Sie die Verknüpfung Ihres Kontos mit Microsoft Teams auf, um die Zuordnung zwischen Ihrem ServiceNow-Konto und der Microsoft Teams-Anwendung zu deaktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer

Nachdem Sie die Verknüpfung Ihres Kontos aufgehoben haben, können Sie nicht mehr an Virtual Agent-Konversationen teilnehmen, die Datensätze in der ServiceNow-Datenbank abfragen oder ändern.

Prozedur

1. Navigieren Sie vom Anwendungsnavigator zu **Self-Service** > **Mein Profil**.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Verknüpfte Accounts anzeigen**.
3. Aktivieren Sie auf der Seite „Verknüpfte Konten“ das Kontrollkästchen für die Messaging-Integration, deren Verknüpfung aufgehoben werden soll.
4. Wählen Sie **Aktionen für ausgewählte Zeilen** aus, und klicken Sie auf **Kontoverknüpfung aufheben**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Verknüpfung zwischen Ihrem ServiceNow-Account und der Virtual Agent-Messaging-Integration wird aufgehoben.

Hinweis:
Auch wenn Ihr Account nicht verknüpft ist, können Sie dennoch öffentliche Virtual Agent-Konversationen ausführen. Um Ihr Konto erneut zu verknüpfen, wiederholen Sie die Schritte 1 bis 3 für die zugehörige Messaging-Integration, und klicken Sie unter **Aktionen für ausgewählte Zeilen...** auf **Konto verknüpfen**.

Informative Benachrichtigungen anzeigen

Sehen Sie sich die Benachrichtigungen an, die während bestimmter Events in einem Ticket-Lebenszyklus gesendet wurden. Diese Benachrichtigungen werden an die anfordernde Person gesendet, die dem Ticket zugeordnet ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Informationsbenachrichtigungen sind in der Anwendung ServiceNow for Microsoft Teams enthalten:

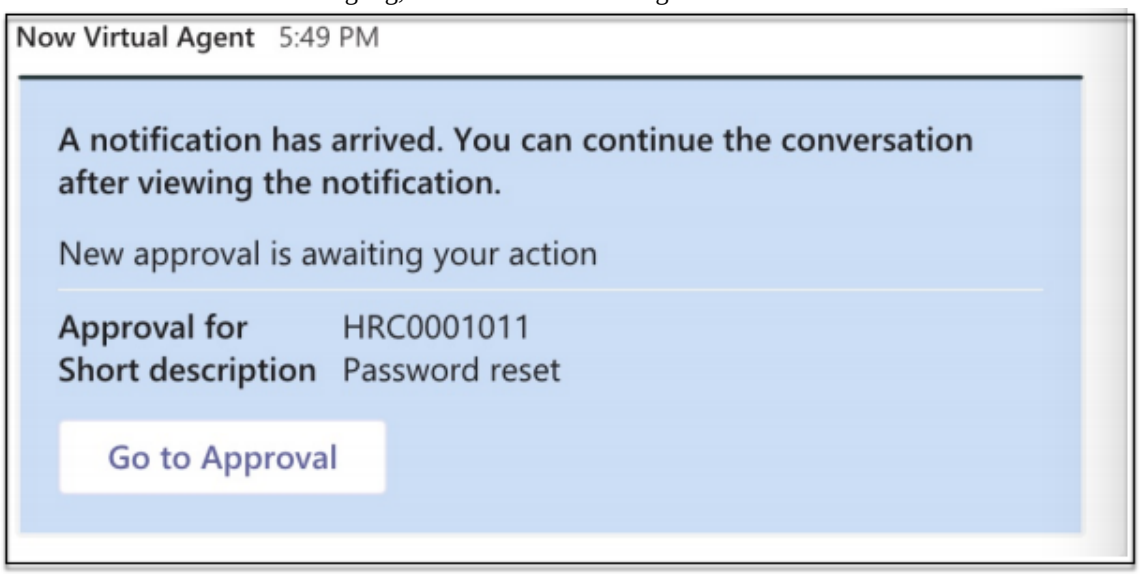
- Incident gelöst
- Incident-Status aktualisiert
- Anforderungselement abgeschlossen
- Anforderungselement genehmigt
- Anforderungselement abgelehnt
- Anforderungselement aktualisiert

Prozedur

1. Starten Sie die Microsoft Teams-Anwendung.
2. Klicken Sie auf **Aktivität**.
3. Zeigen Sie die Liste der Benachrichtigungs-Feeds an für:
   - Incident
   - HR-Fall
   - Change-Anforderung
   - Anforderungselement

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um die Details anzuzeigen.



Genehmigen Sie Anforderungen von, oder lehnen Sie sie ab Microsoft Teams

Genehmigen Sie Anforderungen, oder lehnen Sie sie ab, indem Sie die Genehmigungsbenachrichtigung in Microsoft Teamsverwenden.

Vorbereitungen

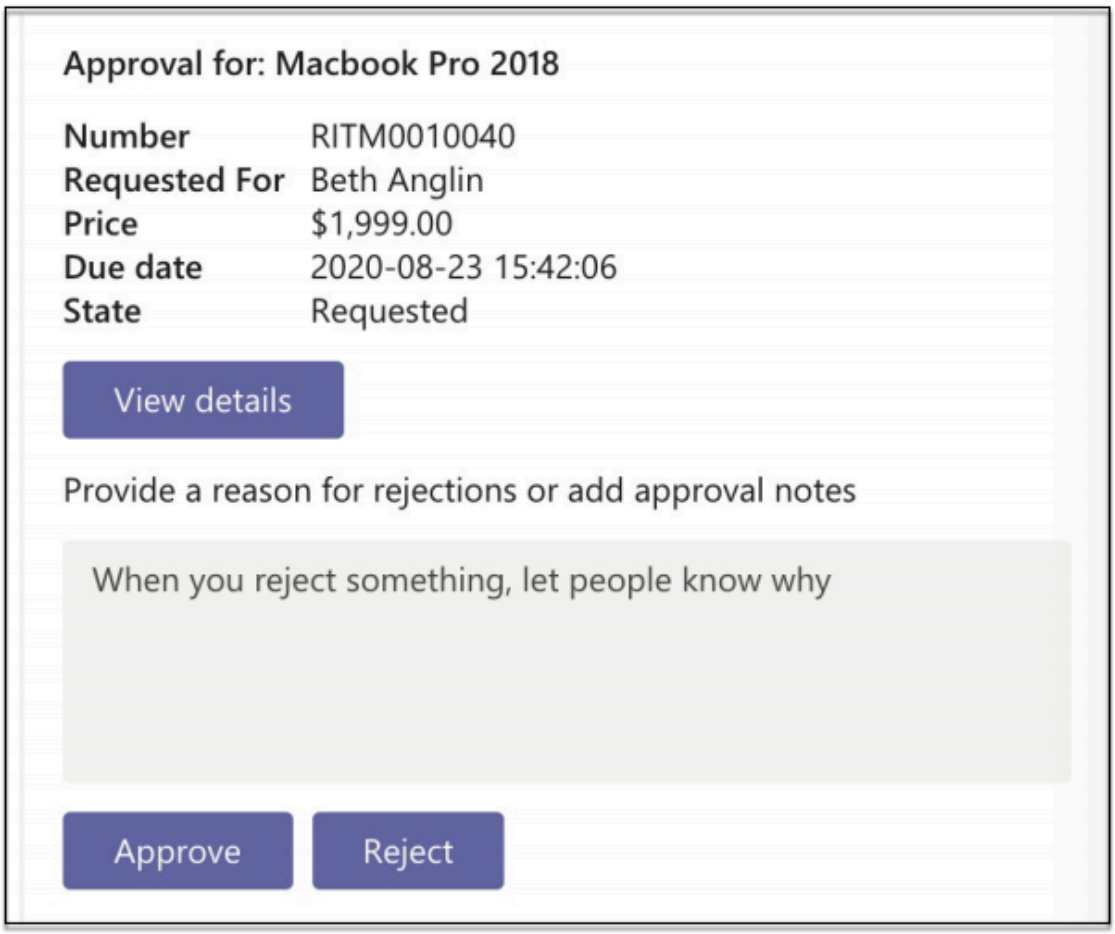
Informationen zum Konfigurieren von Genehmigungsbenachrichtigungen finden Sie unter Konfigurierbare Genehmigungs-Experience.

Erforderliche Rolle: Benutzer

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Teams.
2. Wählen Sie **Aktivität aus**.
3. Zeigen Sie die Liste der Benachrichtigungs-Feeds für Folgendes an:
   - Anforderung
   - Change-Anforderung
4. Wählen Sie eine Benachrichtigung aus, um die Details anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Details** anzeigen aus, um alle Details des Tickets anzuzeigen.
6. Geben Sie bei Bedarf einen Kommentar ein.
7. Wählen Sie entweder **Genehmigen** oder **Ablehnen** aus, um die Anforderung zu aktualisieren.

Auf einen Kommentar in einer Benachrichtigung reagieren

Ein Kommentar im Aktivitätenstrom generiert eine Benachrichtigung, auf die der Benutzer direkt antworten kann, ohne Microsoft Teams zu verlassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn der Benutzer eine zusätzliche Aktion ausführen muss, z. B. ein Dokument anhängen, muss er auf **Ticketdetails anzeigen** klicken, um in einem Serviceportal zum Ticket zu wechseln.

Prozedur

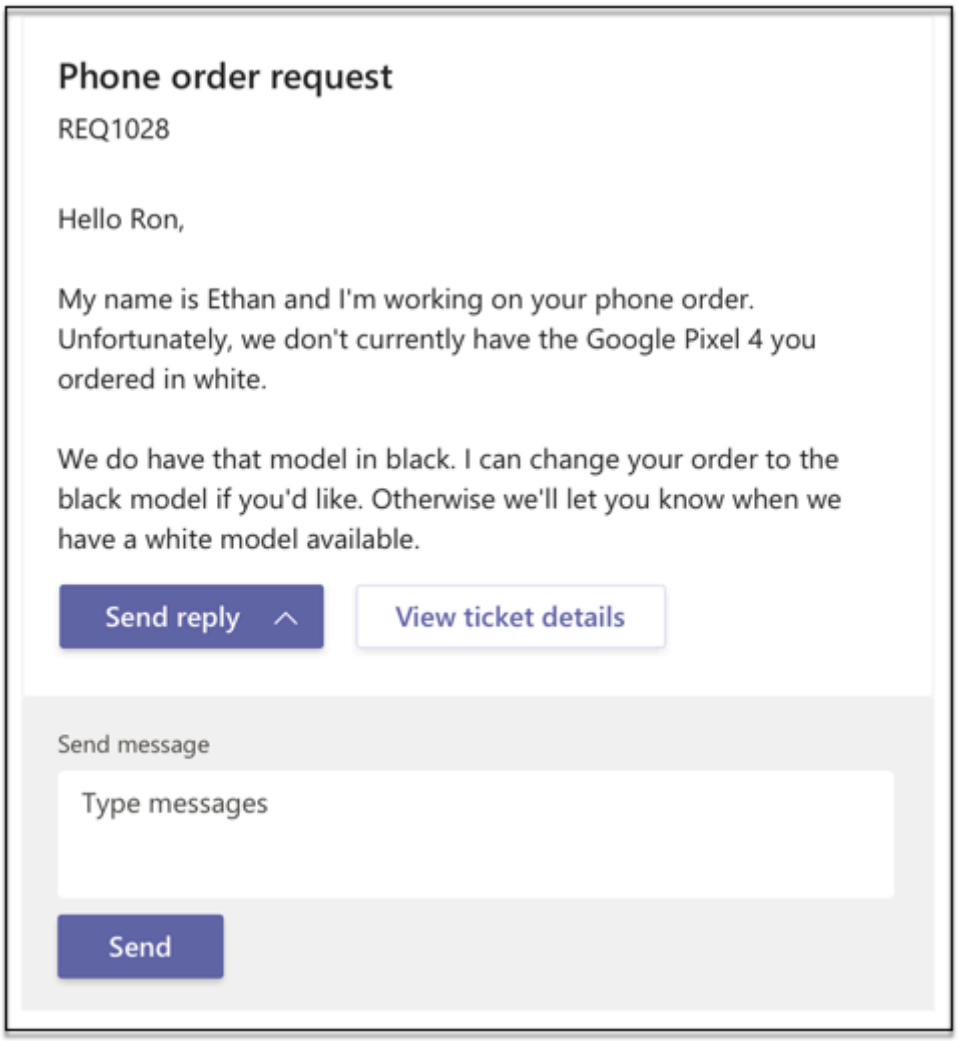
1. Starten Sie die Microsoft Teams-Anwendung.
2. Klicken Sie auf **Aktivität**.
3. Zeigen Sie die Liste der Benachrichtigungs-Feeds an für:
   - Incident
   - HR-Fall

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Change-Anforderung
- Anforderungselement

4. Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um die Details anzuzeigen.



5. Klicken Sie auf **Antwort senden**.
6. Geben Sie Ihren Kommentar ein.
7. Klicken Sie auf **Senden**.
8. Klicken Sie auf **Ticketdetails anzeigen**, um alle Detailinformationen zu dem Ticket anzuzeigen.

Benachrichtigungen für einen schwerwiegenden Incident anzeigen

Zeigen Sie die Benachrichtigungen an, die während bestimmter Ereignisse in einem schwerwiegenden Incident gesendet werden. Diese Benachrichtigungen werden an alle Stakeholder gesendet, die dem schwerwiegenden Incident zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: major_incident_manager, agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Informationsbenachrichtigungen werden für einen schwerwiegenden Incident ausgelöst, wenn:

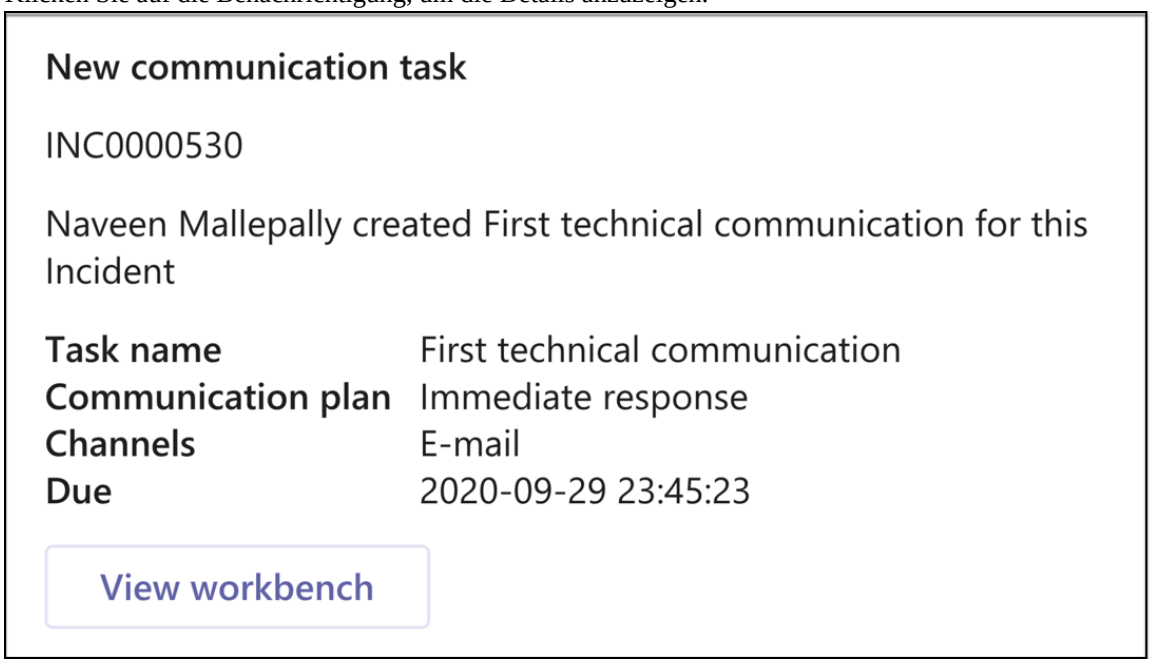
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Eine Kommunikationsaufgabe für einen schwerwiegenden Incident erstellt wird
- Ein SLA 75% erreicht
- Ein SLA verletzt wird

Prozedur

1. Starten Sie **Microsoft Teams**.
2. Klicken Sie auf **Aktivität**.
3. Zeigen Sie die Liste der Benachrichtigungs-Feeds für den schwerwiegenden Incident an.
4. Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um die Details anzuzeigen.



5. Klicken Sie auf **Workbench anzeigen**, um die Ticketdetails in ServiceNow anzuzeigen.

Dashboard „Employee Center“

Verwenden Sie das Dashboard „Employee Center“ in Microsoft Teams, um die Widgets mit ausstehenden Aufgaben, Anforderungen und internen Unternehmensankündigungen anzuzeigen.

Das Dashboard „Mein Hub“ wird ab Rome durch das Dashboard **Employee Center** ersetzt.

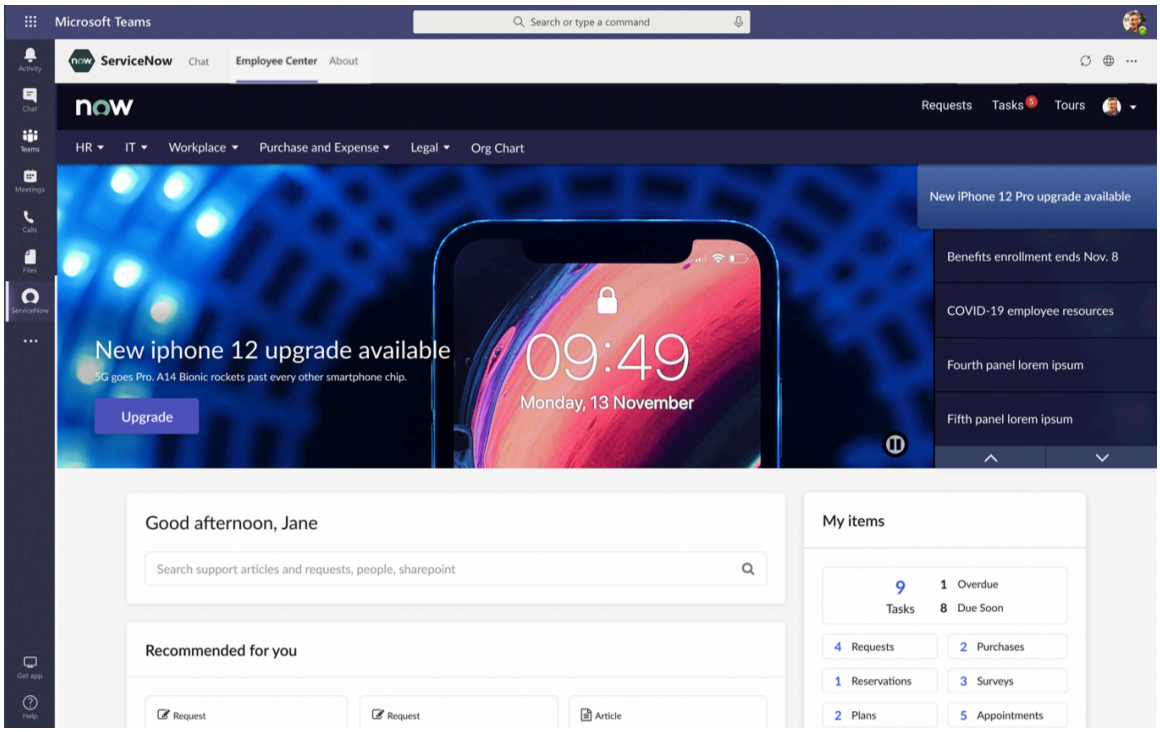
Durch die Einbettung von Employee Center können Sie in Microsoft Teams Hilfe anfordern, nach Selfservice-Inhalten suchen und Ihre Aufgaben bearbeiten.

Für Kunden mit Employee Center können Content Manager und Kommunikationsspezialisten Microsoft Teams als zusätzlichen Kanal nutzen, um Mitarbeiter zeitnah mit personalisierten Mitteilungen zu kontaktieren.

Starten Sie Microsoft Teams. Navigieren zu **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Mitarbeiter-Center**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Auf einen Microsoft Teams -Chat in Mitarbeiter-Centerzugreifen

Greifen Sie in Employee Center auf den auf ein Ticket bezogenen Microsoft Teams-Chat zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Chats im Widget „Teams-Chat“ nur anzeigen, wenn Sie vom Service Desk-Mitarbeiter zu dieser Chatkonversation hinzugefügt wurden und Zugriff auf das zugehörige Ticket haben. Wenn Sie sich auf der Beobachtungsliste eines Incident befinden und das Ticket im ServiceNow-Portal anzeigen können, können Sie auch die zugehörigen Chats anzeigen.

Nachrichten werden dynamisch geladen. Im Widget „Teams-Chat“ werden keine Reaktionen auf Nachrichten, aber in Nachrichten enthaltene Emojis angezeigt.

Prozedur

1. Starten Sie Microsoft Teams.
2. Navigieren zu **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Anforderungen**.
3. Öffnen Sie das Ticket.
4. Wählen Sie **Teams-Chat**.
5. Wählen Sie einen Chat aus, um ihn im Detail anzuzeigen.
   Wenn für ein Ticket mehrere Chats verfügbar sind, wählen Sie den gewünschten Chat in der Liste auf der linken Seite aus.
6. Setzen Sie den Chat entweder in der Desktopversion oder in der mobilen Version fort.
   - Wählen Sie für die Desktopversion **In Microsoft Teams (Desktop) öffnen**.
   - Wählen Sie für die mobile Version **In Microsoft Teams (Browser) öffnen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie Genehmigungen aus Microsoft Teams

Verwalten Sie Ausgabengenehmigungen für Concur mithilfe von Virtual Agent umsetzbaren Benachrichtigungen in Microsoft Teams, um die Genehmigung direkt in der Konversation Virtual Agent] zu lösen, ohne einen Servicemitarbeiter einzubeziehen.

Vorbereitungen

- Die Virtual Agent -Integration wird nur für Benutzer unterstützt, die einen Benutzerdatensatz in Ihrer Instanz ServiceNow haben. Benutzer müssen ihre Konten mit Microsoft Teams verknüpfen und Benachrichtigungen von Virtual Agent] aktivieren.
- Installieren Sie die Integration des Genehmigungs-Hubs mit dem SAP-Plugin Concur (sn_ex_cnc).

Weitere Informationen zum Empfangen von Benachrichtigungen finden Sie unter Conversational Integration with Microsoft Teams und Enable Virtual Agent notifications. Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter Virtual Agent.

Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Teams.
2. Öffnen Sie das Chatfenster von **Now Virtual Agent**.
3. Geben Sie im Chatfenster Benachrichtigung anzeigen ein.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie den Bericht an, indem Sie **Bericht**anzeigen wählen.
   Sie können den Bericht auch später anzeigen, indem Sie **Überspringen** wählen und im Chatfenster Benachrichtigung anzeigen eingeben.
5. **Wahlweise:** Zeigen Sie Ausgaben- und Belegelemente an, indem Sie **Ausgaben und Belege**auswählen.
   Im Bericht werden maximal 12 Ausgabenelemente angezeigt. Um alle Elemente anzuzeigen, wählen Sie **Vollständigen Bericht**anzeigen aus.
6. Genehmigen Sie den Bericht, oder lehnen Sie ihn ab.

> **Hinweis:**
> Sie können einen Bericht nicht akzeptieren oder ablehnen, wenn der zugewiesene Genehmiger geändert oder der Bericht aktualisiert oder geschlossen wurde.

Aktionen für Service Desk-Mitarbeiter

Service Desk-Mitarbeiter können an den servicebezogenen Tickets arbeiten, die von den Mitarbeitern erstellt wurden.

Anforderungsbasierter Chat: Chats aus der klassischen Ansicht starten und importieren

Initiieren Sie eine Konversation mit der anfordernden Person, um das Ticket zu lösen.

Sie müssen über die Rolle „Schreiben“ verfügen, um für Incidents, Anforderungen, Change-Anforderungen und Katalogaufgaben die Funktionen **Microsoft Teams-Chat starten** und **Nachrichten aus Microsoft Teams importieren** zu verwenden. Diese Rolle ist verfügbar, wenn Sie das Plugin „ITSM-Rollen“ aktivieren, und für alle Instanzen ab dem Madrid-Release.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datensatz und Rolle

Datensatz	Rolle	Plugin
Incident	sn_incident_write	ITSM-Rollen – Plugin „Incident Management“ [com.snc.itsm.roles.incident_management]
Change Request	sn_change_write	ITSM-Rollen – Plugin „Change Management“ [com.snc.itsm.roles.change_management]
Anforderung	sn_request_write	ITSM-Rollen – Plugin „Request Management“ (com.snc.itsm.roles.request_management)
HR-Fall	sn_hr_core.case_writer	Plugin „Human Resources Scoped App — Employee Relations“ [com.sn_hr_employee_relations]

Anforderungsbasierter Chat: Chats aus dem Decorator-Element des Felds starten und importieren

Interagieren Sie über das Chatsymbol im Arbeitsbereich in Microsoft Teams mit einer anfordernden Person, um das Ticket schnell zu lösen.

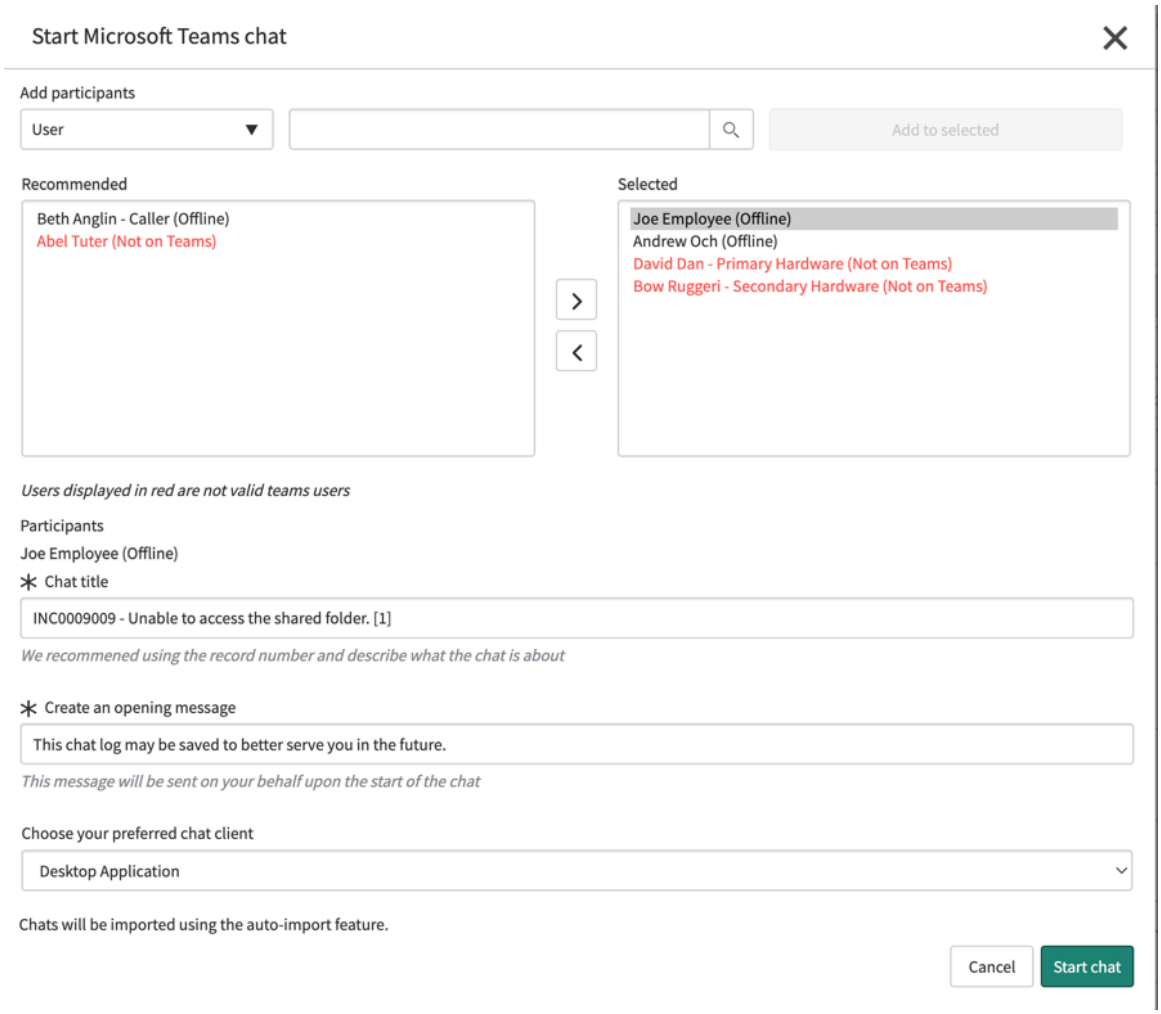
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer mit Zugriff auf die entsprechenden Datensätze

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz zu einem offenen Ticket (Incident, Change-Anforderung, Anforderungselement, HR-Fall oder Katalogaufgabe).
2. Zeigen Sie neben dem Feld **Betroffene Person** auf  .
3. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Teilnehmer für den Chat aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Im Dialogfeld werden die **empfohlenen** und **ausgewählten** Teilnehmer mit ihrem aktuellen Anwesenheitsstatus in Microsoft Teams angezeigt.

Alle Benutzer aus der zugewiesenen Gruppe für das Ticket befinden sich standardmäßig im Bereich „Empfohlen“. Der Benutzer, der den Chat initiiert, wird der Teilnehmerliste „Ausgewählt“ hinzugefügt.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Modale Chatfelder starten

Feld	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Option zum Hinzufügen der Benutzer und Stakeholder, die gemeinsam an der Lösung des Tickets arbeiten. ○ **Benutzer**: Geben Sie den Namen des Benutzers ein, der in den Chat aufgenommen werden soll. ○ **Gruppe**: Geben Sie die Benutzergruppe ein, die in den Chat aufgenommen werden soll. Wenn das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) aktiviert ist, werden die On-Call Scheduling-Benutzer hinzugefügt, wenn Sie eine Gruppe auswählen. Wenn das Plugin

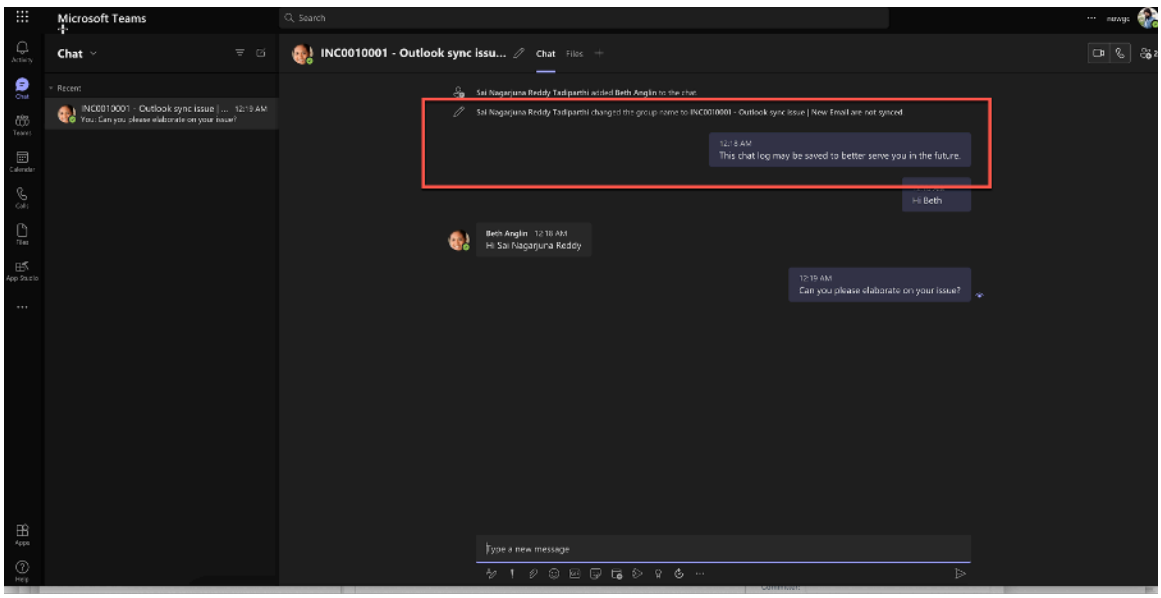
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	„On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) nicht aktiviert ist, werden alle Benutzer aus der ausgewählten Gruppe hinzugefügt. ○ **E-Mail**: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse des Teilnehmers ein, der in den Chat aufgenommen werden soll. Nachdem Sie die erforderlichen Stakeholder hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Der Auswahl hinzufügen**.
Chat-Titel	Der angegebene Chattitel wird in Microsoft Teams als Titel des Gruppenchats angezeigt. Der Standardtitel ist die Ticketnummer mit angehängter Kurzbeschreibung. Sie können den Chat-Titel ändern.
Create an opening message (Eröffnungsnachricht erstellen)	Option, um dem Benutzer vor Beginn der Interaktion eine Eröffnungsnachricht bereitzustellen.
Choose your preferred chat client (Bevorzugten Chat-Client auswählen)	Option zur Auswahl des standardmäßigen Chat-Clients. ○ Desktop Application (Desktopanwendung): Öffnet die Chatinteraktion in der Microsoft Teams-Desktopanwendung. ○ Webclient: Öffnet die Chatinteraktion im Microsoft Teams-Web-Client. Das System speichert die ausgewählte Option und öffnet die Chats für alle weiteren Chatinteraktionen im bevorzugten Chat-Client.

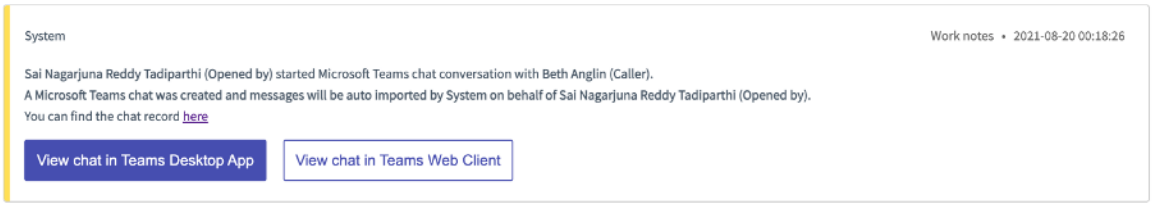
5. Klicken Sie auf **Chat starten**.

   Die App Microsoft Teams zeigt den Chattitel und die Eröffnungsnachricht an, die vom Mitarbeiter eingegeben wurden.

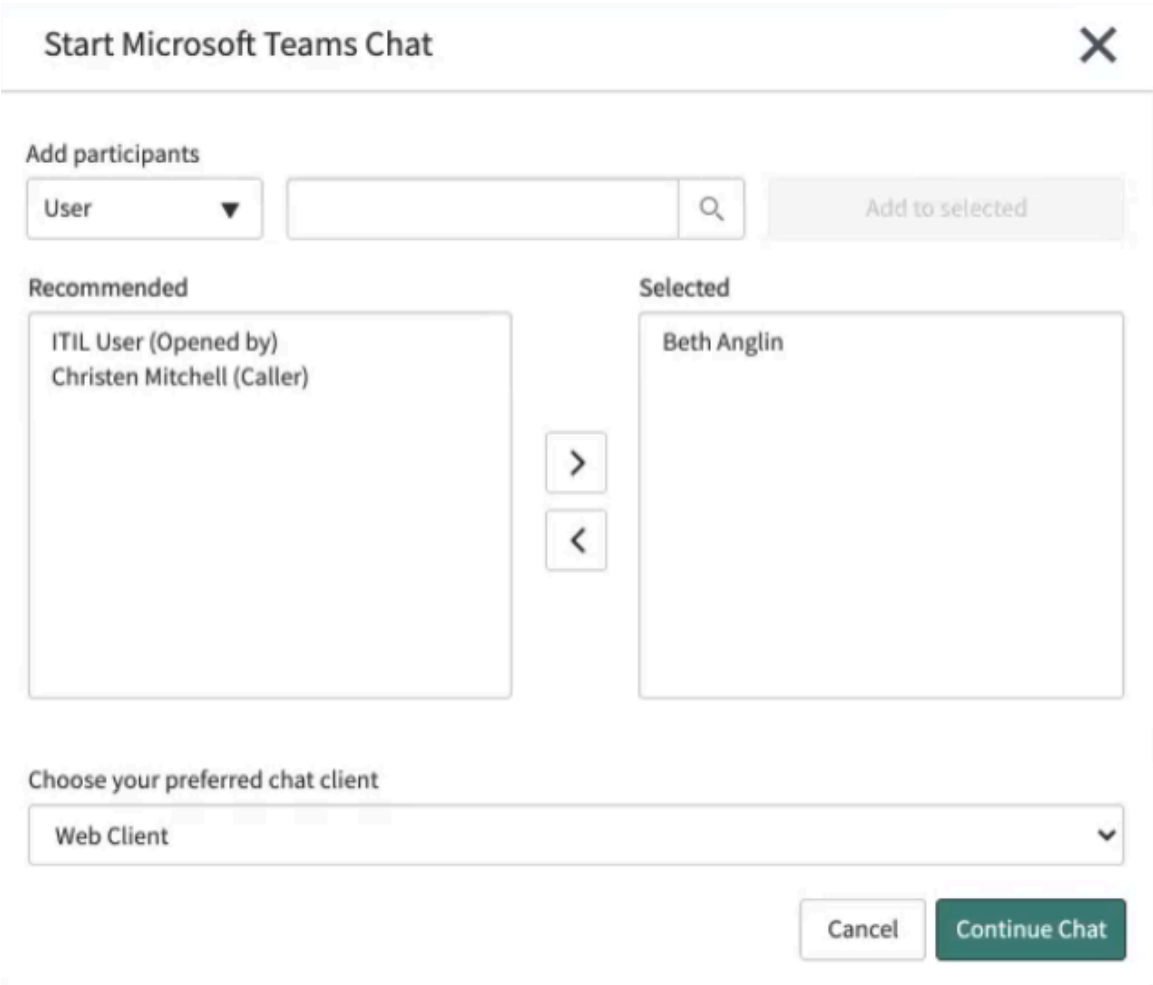


© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System erfasst die Arbeitsnotizen zu den Chatdetails.



Wenn der Service Desk-Mitarbeiter den Chat aus dem Datensatz mit demselben Benutzer initiiert, wird **Microsoft Teams-Chat starten** angezeigt (siehe unten).



Das System zeigt die Schaltfläche **Chat fortsetzen** an, über die das Gespräch fortgesetzt werden kann. Wenn jedoch ein anderer Benutzer hinzugefügt wird, werden im modalen Chatfenster die Felder **Chat-Titel** und **Create an opening message** (Eröffnungsnachricht erstellen) angezeigt.

Die Interaktion wird nur bei einer Konversation mit der anfordernden Person erstellt. Wenn die anfordernde Person nicht an der Konversation teilnimmt (etwa bei einer Konversation zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter und einem Kollegen), wird zwar ein Microsoft Teams-Chatdatensatz erstellt, aber keine Interaktion.

Eine Microsoft Teams-Chatinteraktion wird automatisch erstellt, und über das Aktivitätenprotokoll können Sie auf die Chatdetails zugreifen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Suchen Sie im Aktivitätenprotokoll des Datensatzes nach dem Kommentar mit dem Link, über den auf die Chatinteraktion zugegriffen werden kann.

b. Klicken Sie auf den Link.

Das Chattranskript wird im Abschnitt **Aktivitäten** gespeichert.

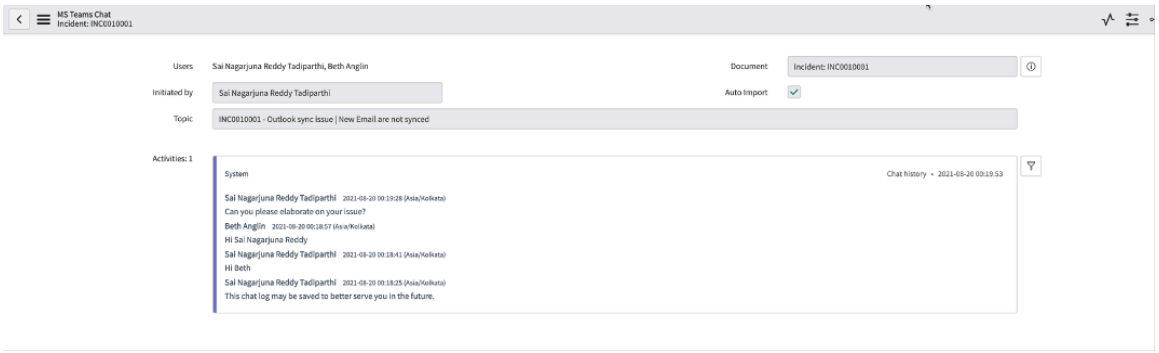


Tabelle der Chataktivitäten

Feld	Beschreibung
Anwender	Benutzer, die dem Chat zugeordnet sind
Dokument	Quelldatensatznummer
Initiiert von	Service Desk-Mitarbeiter, der die Chatinteraktion initiiert hat.
Auto Import (Automatischer Import)	Status der automatisch importierten Nachrichten. Wenn die Option nicht ausgewählt ist, werden die Nachrichten, die sich auf den Datensatz beziehen, nicht automatisch importiert.
Thema	Chat-Titel
Aktivitäten	Chattranskript

Anforderungsbasierter Chat: Chats über die Aktion „Microsoft Teams-Chat starten“ starten und importieren

Interagieren Sie mit einer anfordernden Person in Microsoft Teams über ein Problem mit dem Datensatz eines Incidents, eines Anforderungselements, einer Change-Anforderung oder eines HR-Falls, um das Ticket schnell zu lösen.

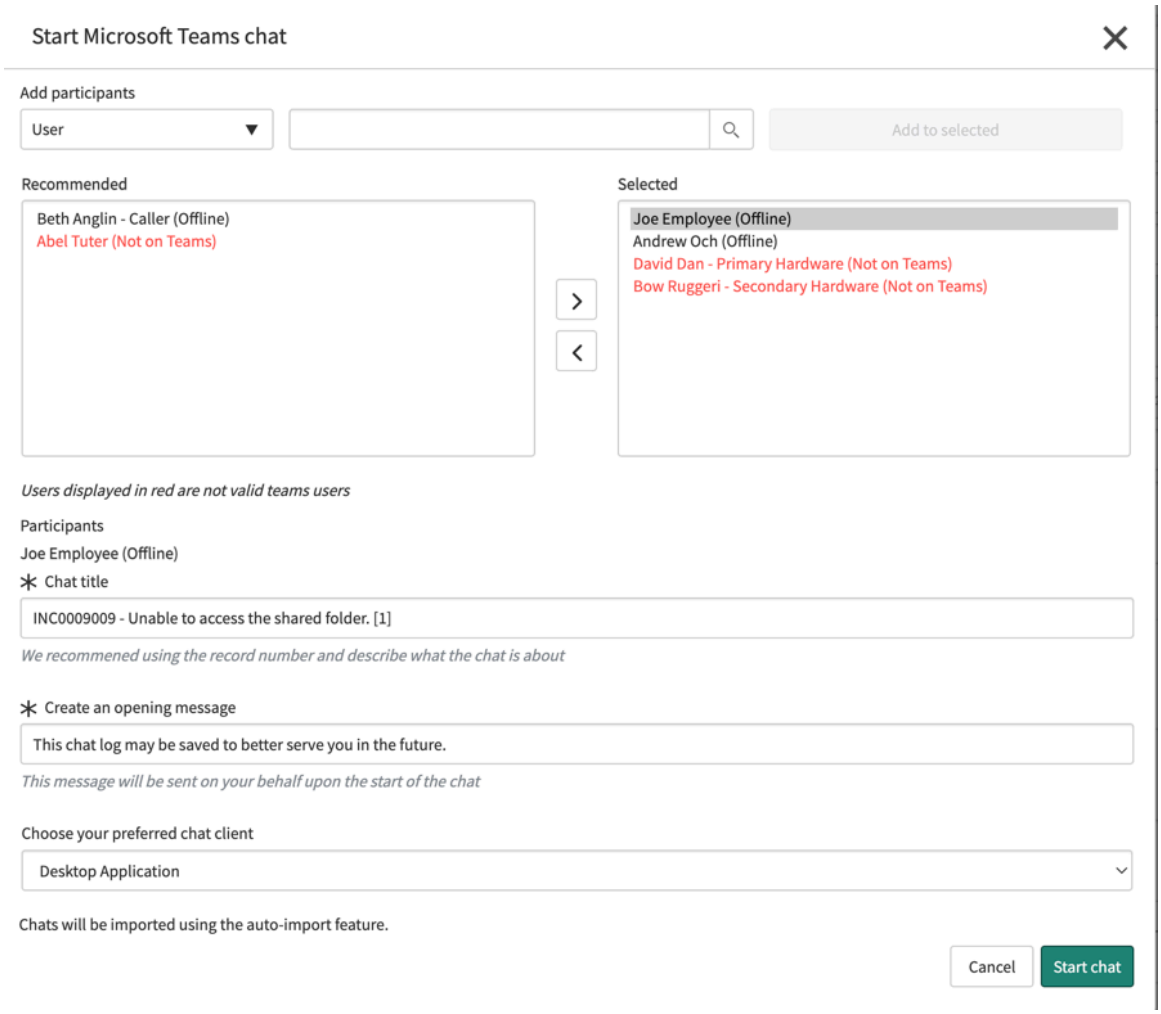
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer mit Zugriff auf die entsprechenden Datensätze

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz zu einem offenen Ticket (Incident, Change-Anforderung, Anforderungselement, HR-Fall oder Katalogaufgabe).
2. Klicken Sie auf **Microsoft Teams-Chat starten**.
3. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Teilnehmer für den Chat aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Im Dialogfeld werden die **empfohlenen** und **ausgewählten** Teilnehmer mit ihrem aktuellen Anwesenheitsstatus in Microsoft Teams angezeigt.

Alle Benutzer aus der zugewiesenen Gruppe für das Ticket befinden sich standardmäßig im Bereich „Empfohlen“. Der Benutzer, der den Chat initiiert, wird der Teilnehmerliste „Ausgewählt“ hinzugefügt.

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Modale Chatfelder starten

Feld	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Option zum Hinzufügen der Benutzer und Stakeholder, die gemeinsam an der Lösung des Tickets arbeiten. ○ **Benutzer**: Geben Sie den Namen des Benutzers ein, der in den Chat aufgenommen werden soll. ○ **Gruppe**: Geben Sie die Benutzergruppe ein, die in den Chat aufgenommen werden soll. Wenn das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) aktiviert ist, werden die On-Call Scheduling-Benutzer hinzugefügt, wenn Sie eine Gruppe auswählen. Wenn das Plugin

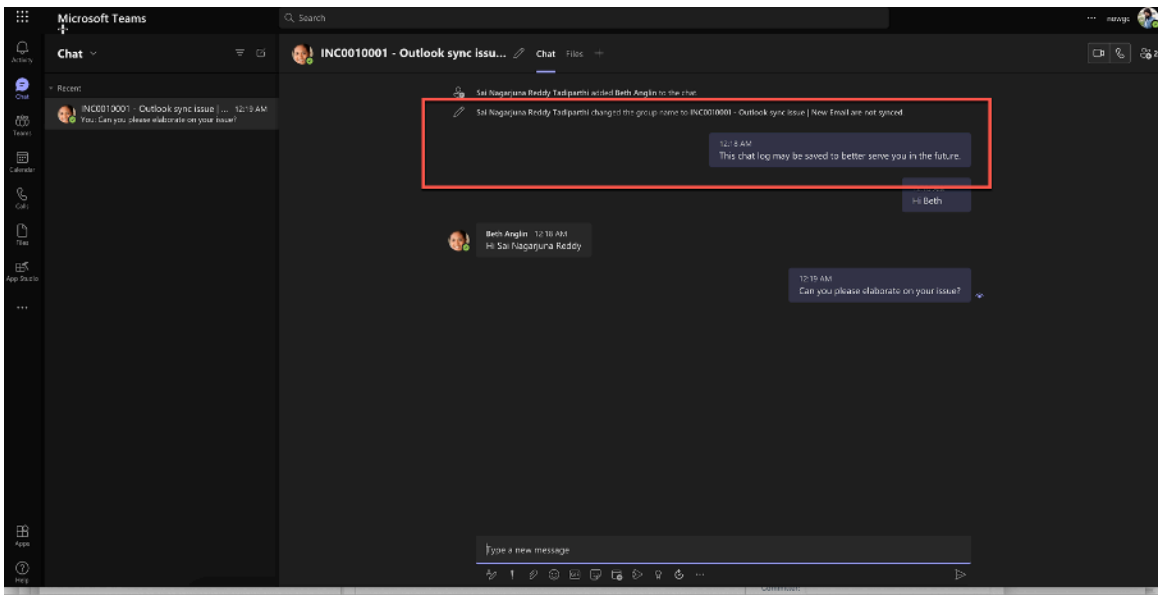
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	„On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) nicht aktiviert ist, werden alle Benutzer aus der ausgewählten Gruppe hinzugefügt. ○ **E-Mail**: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse des Teilnehmers ein, der in den Chat aufgenommen werden soll. Nachdem Sie die erforderlichen Stakeholder hinzugefügt haben, klicken Sie auf **Der Auswahl hinzufügen**.
Chat-Titel	Der angegebene Chattitel wird in Microsoft Teams als Titel des Gruppenchats angezeigt. Der Standardtitel ist die Ticketnummer mit angehängter Kurzbeschreibung. Sie können den Chat-Titel ändern.
Create an opening message (Eröffnungsnachricht erstellen)	Option, um dem Benutzer vor Beginn der Interaktion eine Eröffnungsnachricht bereitzustellen.
Choose your preferred chat client (Bevorzugten Chat-Client auswählen)	Option zur Auswahl des standardmäßigen Chat-Clients. ○ Desktop Application (Desktopanwendung): Öffnet die Chatinteraktion in der Microsoft Teams-Desktopanwendung. ○ Webclient: Öffnet die Chatinteraktion im Microsoft Teams-Web-Client. Das System speichert die ausgewählte Option und öffnet die Chats für alle weiteren Chatinteraktionen im bevorzugten Chat-Client.

5. Klicken Sie auf **Chat starten**.

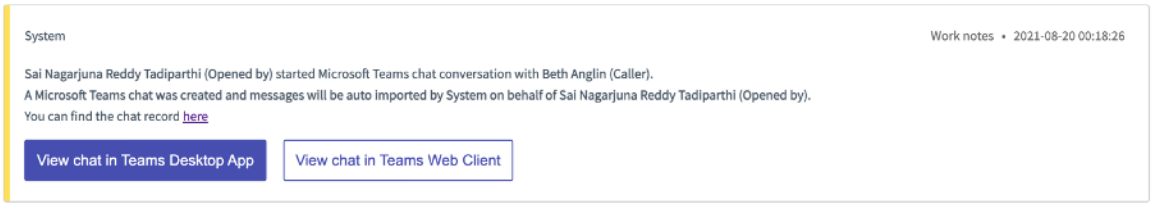
Die App Microsoft Teams zeigt den Chattitel und die Eröffnungsnachricht an, die vom Service Desk-Mitarbeiter eingegeben wurden.



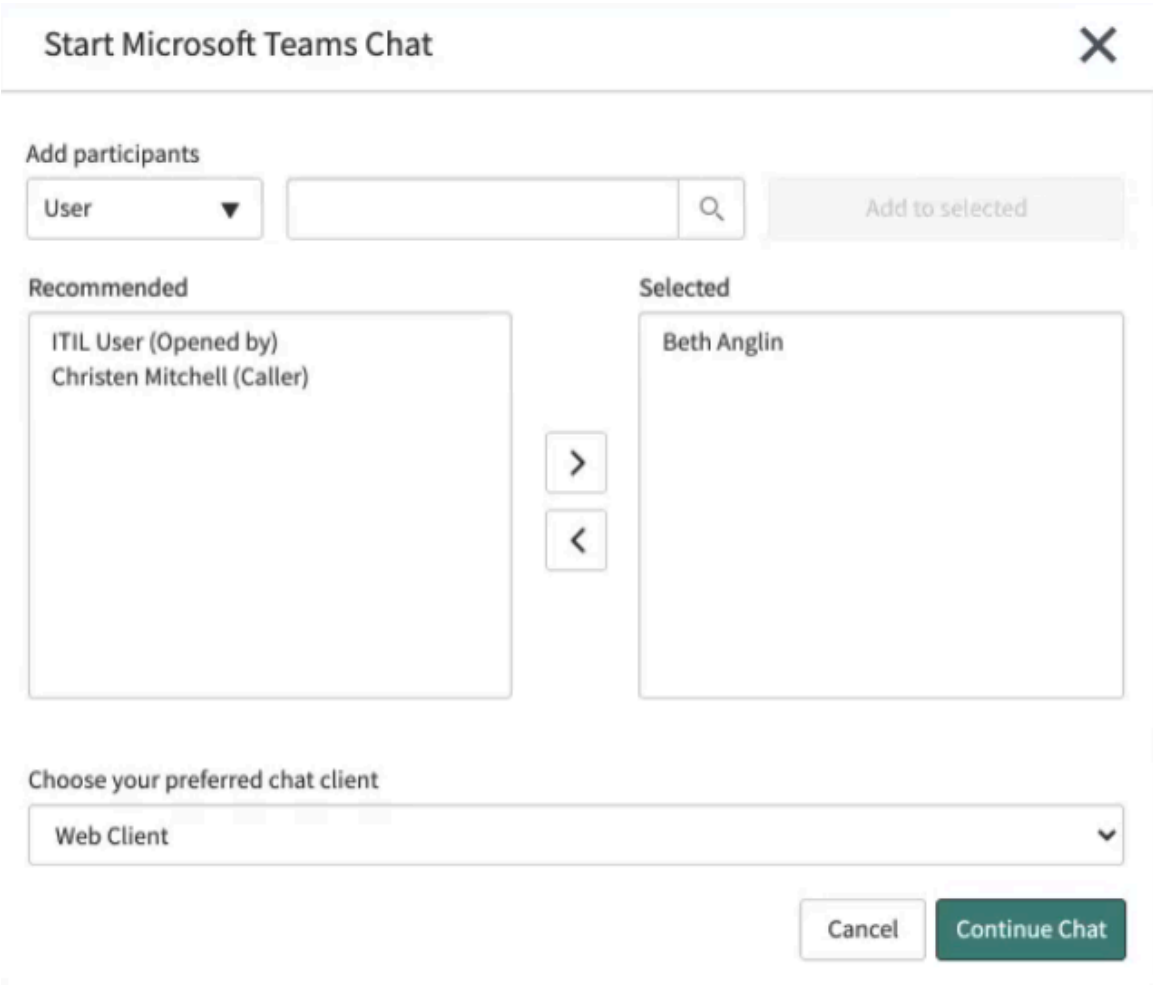
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System erfasst die Arbeitsnotizen zu den Chatdetails.



Wenn der Service Desk-Mitarbeiter den Chat aus dem Datensatz mit demselben Benutzer initiiert, wird **Microsoft Teams-Chat starten** angezeigt (siehe unten).



Das System zeigt die Schaltfläche **Chat fortsetzen** an, über die das Gespräch fortgesetzt werden kann. Wenn jedoch ein anderer Benutzer hinzugefügt wird, werden im modalen Chatfenster die Felder **Chat-Titel** und **Create an opening message** (Eröffnungsnachricht erstellen) angezeigt.

Eine Microsoft Teams-Chatinteraktion wird automatisch erstellt, und über das Aktivitätenprotokoll können Sie auf die Chatdetails zugreifen.

a. Suchen Sie im Aktivitätenprotokoll des Datensatzes nach dem Kommentar mit dem Link, über den auf die Chatinteraktion zugegriffen werden kann.

b. Klicken Sie auf den Link.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das Chattranskript wird im Abschnitt **Aktivitäten** gespeichert.

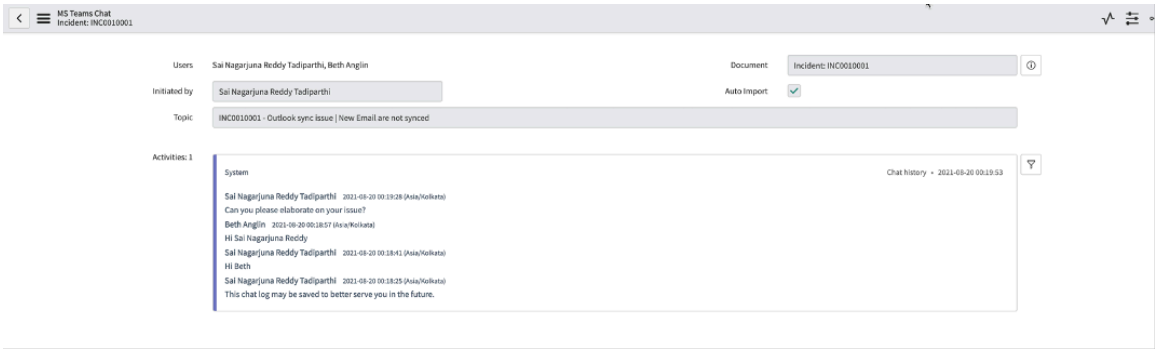


Tabelle der Chataktivitäten

Feld	Beschreibung
Anwender	Benutzer, die dem Chat zugeordnet sind
Dokument	Quelldatensatznummer
Initiiert von	Service Desk-Mitarbeiter, der die Chatinteraktion initiiert hat.
Auto Import (Automatischer Import)	Status der automatisch importierten Nachrichten. Wenn die Option nicht ausgewählt ist, werden die Nachrichten, die sich auf den Datensatz beziehen, nicht automatisch importiert.
Thema	Chat-Titel
Aktivitäten	Chattranskript

Nachrichten manuell aus einem Ticket importieren

Sie können die Konversation mit einem Benutzer aus Microsoft Teams importieren und in den **Kommentaren** anfügen, um alle wichtigen Nachrichten in der ServiceNow-Instanz zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Importieren von Nachrichten können Service Desk-Mitarbeiter den Verlauf des Tickets anzeigen lassen, sodass die anfordernde Person alle Diskussionen zu ihrem Ticket an einem Ort sehen kann. Dies hilft bei der Erfassung der Informationen, die für die Überprüfung nach dem Ticket und für Prozesse für kontinuierliche Verbesserung erforderlich sind.

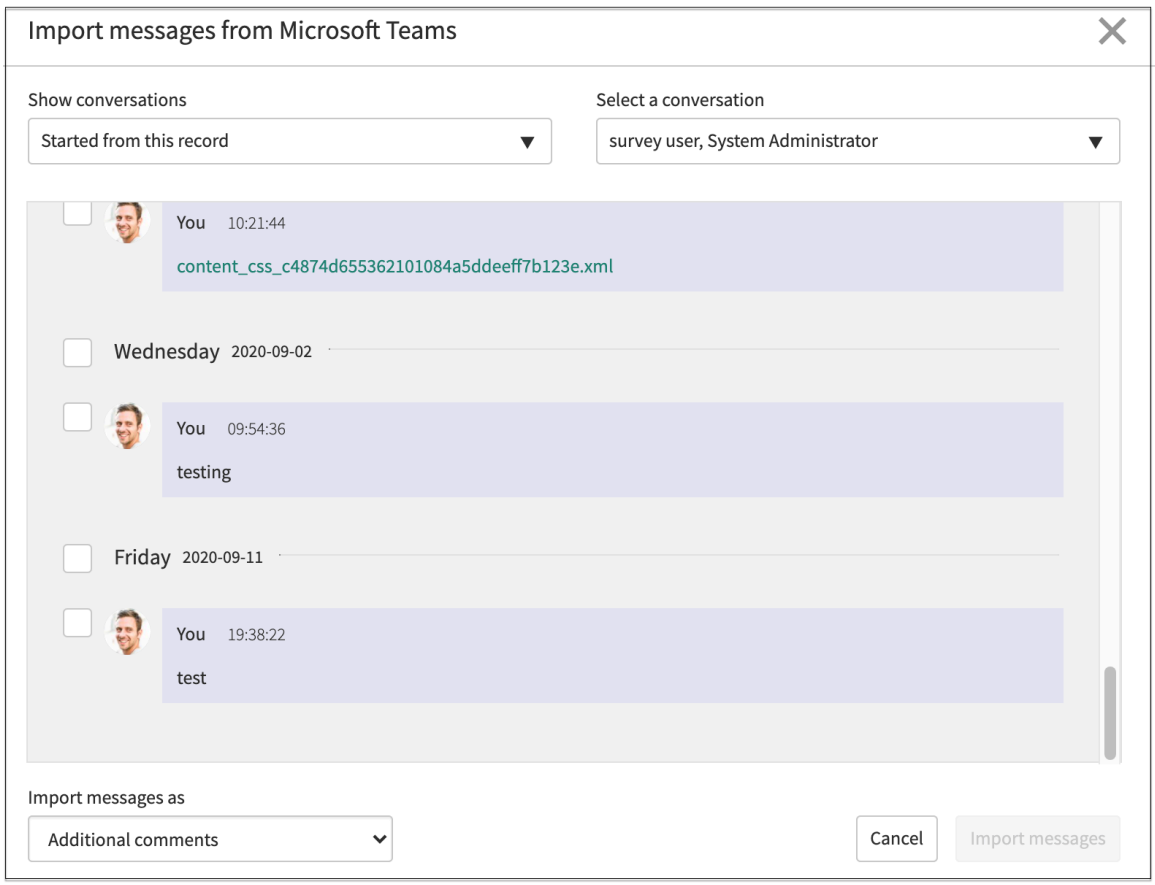
Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz zu einem offenen Ticket (Incident, Change-Anforderung, Anforderungselement, HR-Fall oder Katalogaufgabe).
2. Klicken Sie auf **Nachrichten aus Microsoft Teams importieren**.
3. Füllen Sie im Formular **Nachrichten aus Microsoft Teams importieren** die folgenden Felder aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabelle „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“

Feld	Beschreibung
Konversationen anzeigen	Wählen Sie aus: ○ Von diesem Datensatz gestartet: Listet alle Kommunikationsaufgaben auf, die für den Datensatz erstellt wurden. ○ Alle Konversationen auflisten: Listet alle Konversationen des angemeldeten Service Desk-Mitarbeiters auf.
Konversation auswählen	Wählen Sie eine Konversation aus, um die Nachrichten für den Datensatz zu importieren.
Nachrichten importieren als	○ **Zusätzliche Kommentare**: Die Nachrichten werden unter „Zusätzliche Kommentare“ angehängt. ○ **Arbeitsnotizen**: Die Nachrichten werden unter „Arbeitsnotizen“ angehängt.

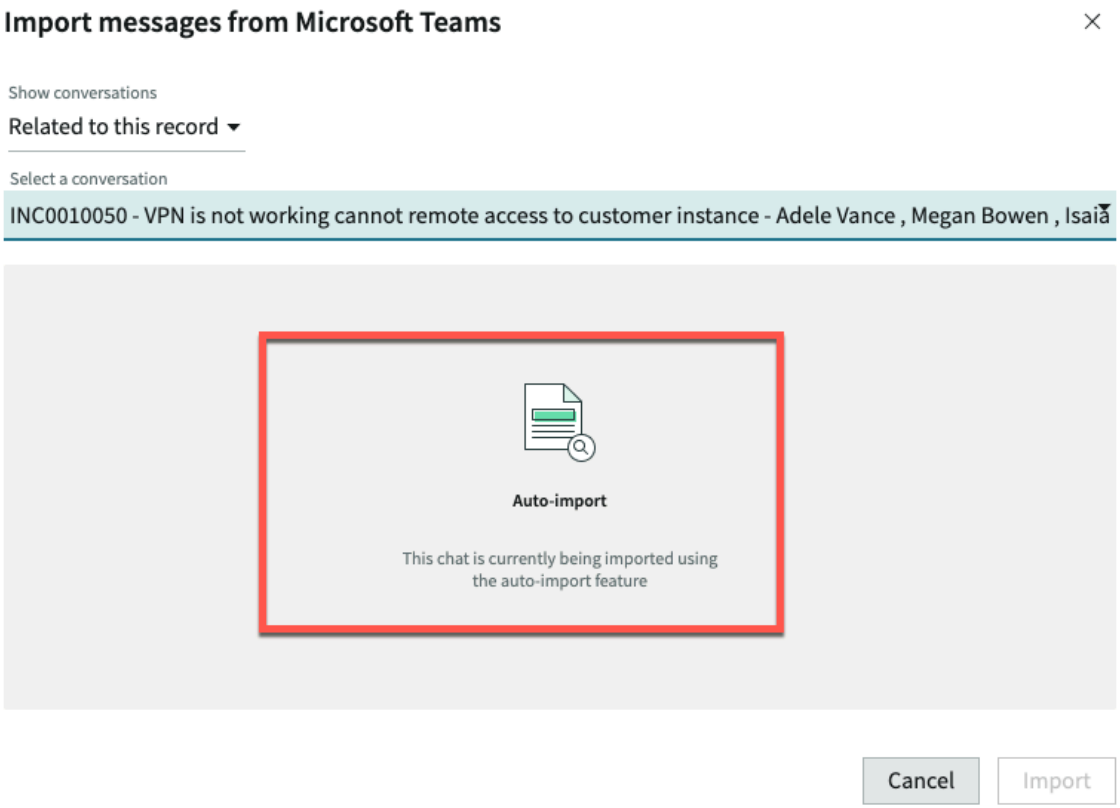


4. Wählen Sie die Nachrichten, Dateien und Bilder aus, die Sie importieren möchten, und klicken Sie auf **Nachrichten importieren**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie versuchen, die Nachrichten manuell für ein Ticket zu importieren, für das die Nachrichten automatisch importiert werden, zeigt das System eine Meldung an, dass der Chat automatisch importiert wird.



Anforderungsbasierter Chat: Chats aus Arbeitsbereich starten und importieren

Initiieren Sie eine Konversation mit der anfordernden Person, um das Ticket zu lösen.

Anforderungsbasierter Chat: Chats aus dem Decorator-Element des Felds starten und importieren

Interagieren Sie mit einer anfordernden Person in Microsoft Teams über ein Problem mit einem Incident, einem Anforderungselement, einer Change-Anforderung oder einer Katalogaufgabe, um das Ticket schnell zu lösen.

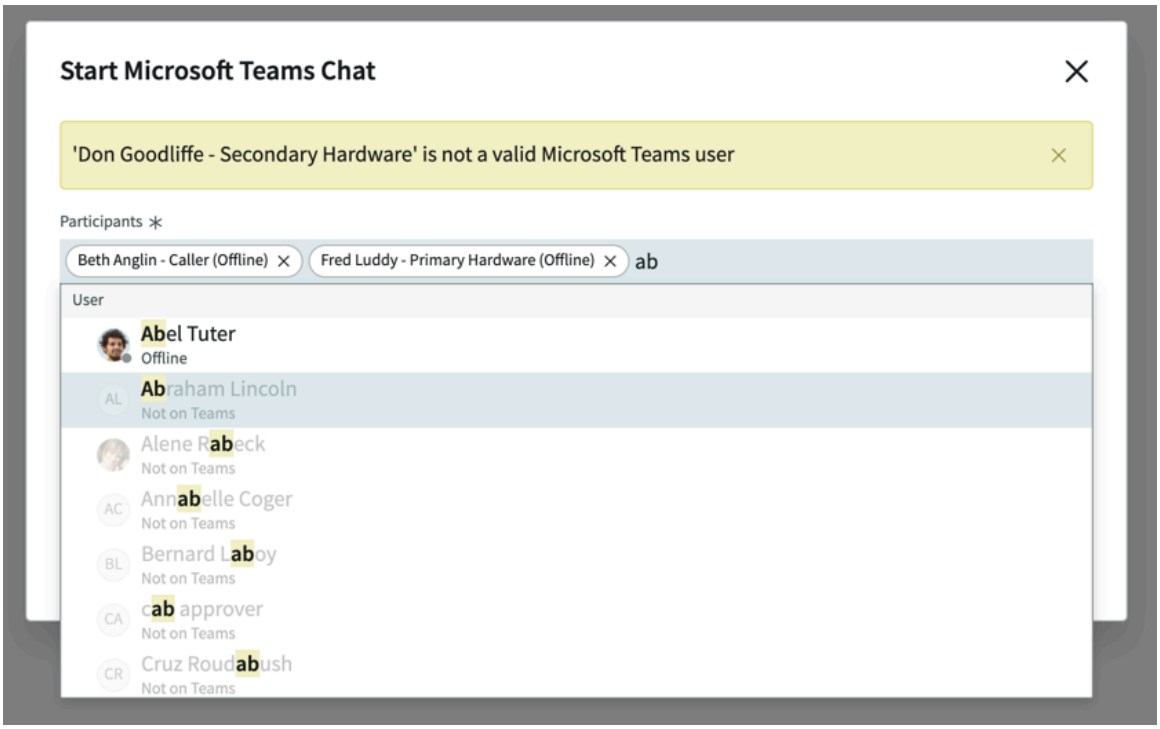
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer mit Zugriff auf die entsprechenden Datensätze

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem offenen Ticket (ein Incident, eine Change-Anforderung, ein Anforderungselement, ein HR-Fall oder eine Katalogaufgabe) in Ihrer Instanz ServiceNow.
2. Zeigen Sie auf das neben dem Feld **Geöffnet für**.
   Der Chat mit dem Benutzer wird in **Microsoft Teams** initiiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Wenn Sie mit der Eingabe der Teilnehmernamen beginnen, zeigt das System deren aktuellen Status in Microsoft Teams an. Der Status wird auch neben dem jeweiligen Namen im Feld **Teilnehmer** angezeigt.

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Chat starten

Feld	Beschreibung
Teilnehmer	Option zum Hinzufügen der Benutzer und Stakeholder, die gemeinsam an der Lösung des Tickets arbeiten.
Gruppen	Option zum Hinzufügen der Gruppen, die erforderlich sind, um gemeinsam an der Lösung des Tickets arbeiten.
Empfohlen	Das System zeigt die Liste der Benutzer an, die dem Ticket zugeordnet sind. Wählen Sie den Benutzer aus, der in die Chatkonversation aufgenommen werden soll.
Chat-Titel	Der angegebene Chattitel wird in Microsoft Teams als Titel des Gruppenchats angezeigt. Der Standardtitel ist die Ticketnummer mit angehängter Kurzbeschreibung. Sie können den Chat-Titel ändern.
Create an opening message (Eröffnungsnachricht erstellen)	Option, um dem Benutzer vor Beginn der Interaktion eine Eröffnungsnachricht bereitzustellen.
Choose your preferred chat client (Bevorzugten Chat-Client auswählen)	Option zur Auswahl des standardmäßigen Chat-Clients.

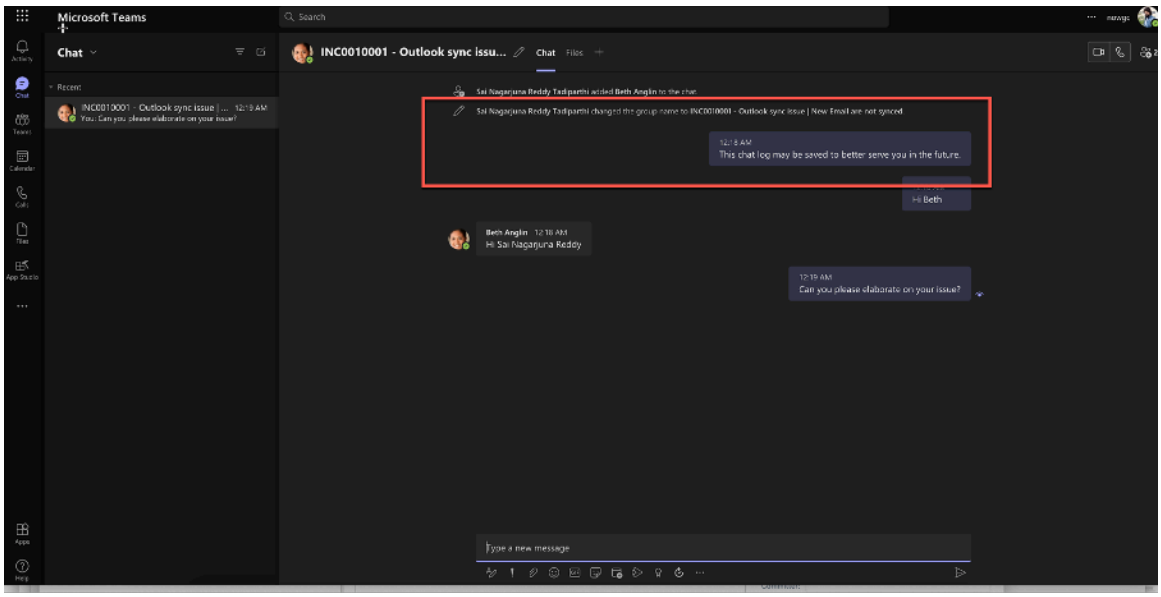
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

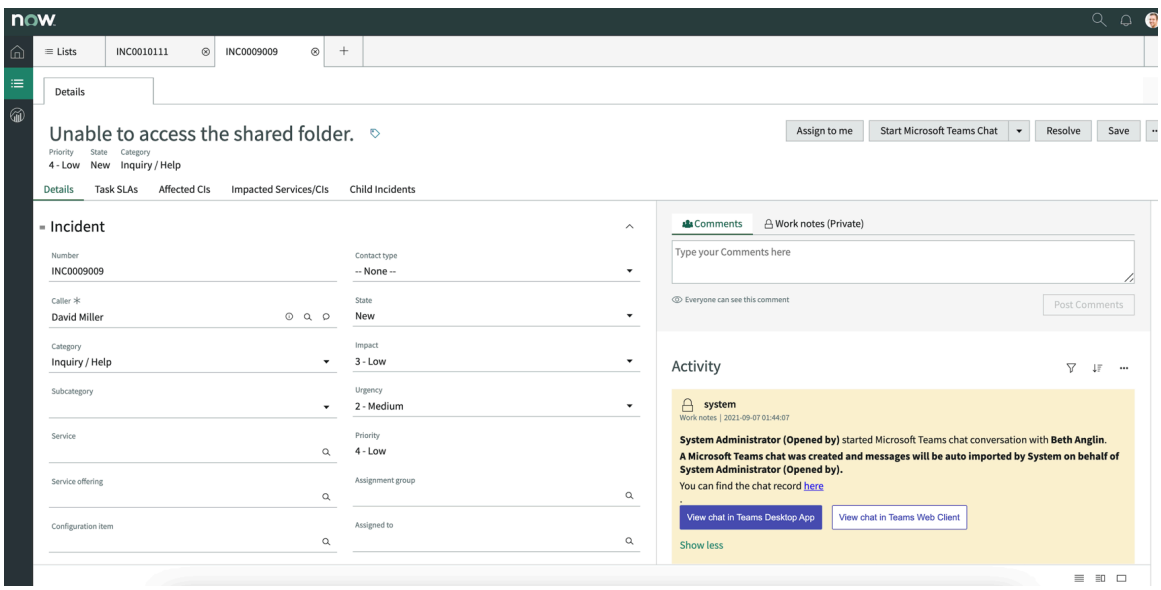
Feld	Beschreibung
	○ Desktop Application (Desktopanwendung): Öffnet die Chatinteraktion in der Microsoft Teams-Desktopanwendung. ○ Webclient: Öffnet die Chatinteraktion im Microsoft Teams-Web-Client. Das System speichert die ausgewählte Option und öffnet die Chats für alle weiteren Chatinteraktionen im bevorzugten Chat-Client.

4. Klicken Sie auf **Chat starten**.

Die App Microsoft Teams zeigt den Chattitel und die Eröffnungsnachricht an, die vom Mitarbeiter eingegeben wurden.



Das System erfasst die Arbeitsnotizen zu den Chatdetails.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

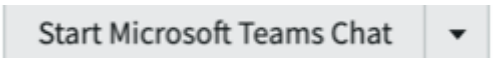
Anforderungsbasierter Chat: Chats über die Aktion „Microsoft Teams-Chat starten“ starten und importieren

Interagieren Sie im Arbeitsbereich in Microsoft Teams mit einer anfordernden Person, um das Ticket schnell zu lösen.

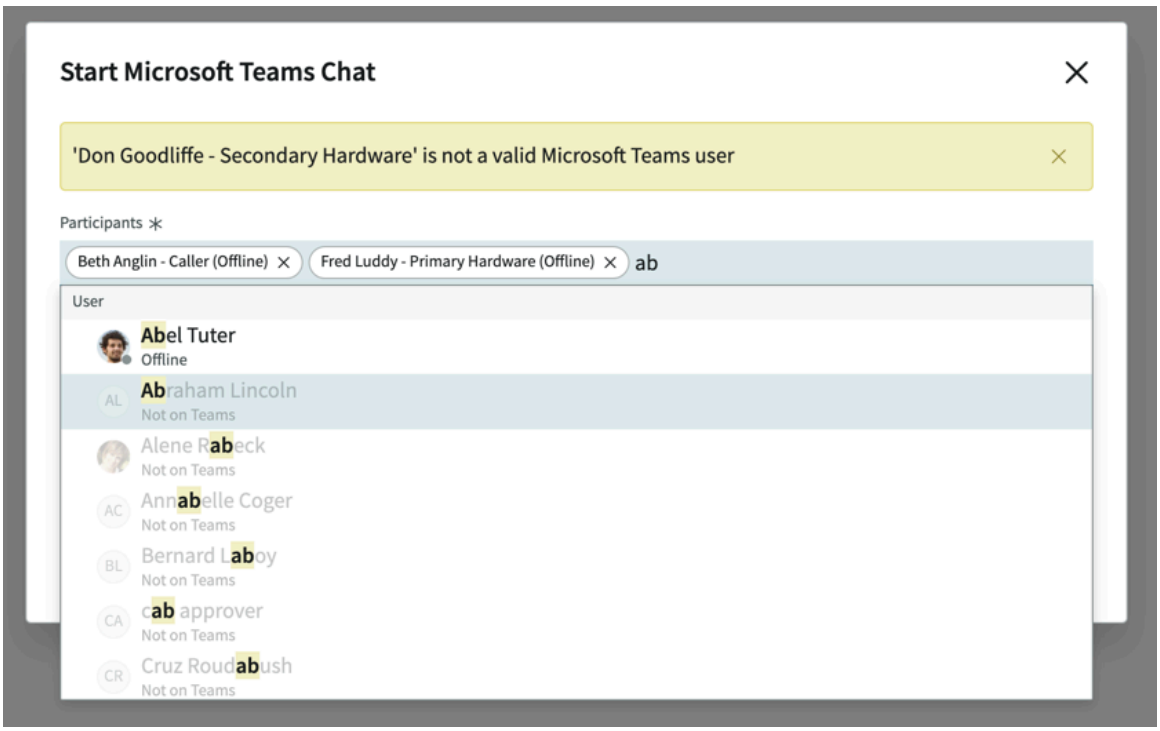
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer mit Zugriff auf die entsprechenden Datensätze

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem geöffneten Ticket in Ihrer Instanz ServiceNow.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche 

.
   Der Chat wird mit der anfordernden Person in Microsoft Teams initiiert.



   Wenn Sie mit der Eingabe der Teilnehmernamen beginnen, zeigt das System deren aktuellen Status in Microsoft Teams an. Der Status wird auch neben dem jeweiligen Namen im Feld **Teilnehmer** angezeigt.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Chat starten

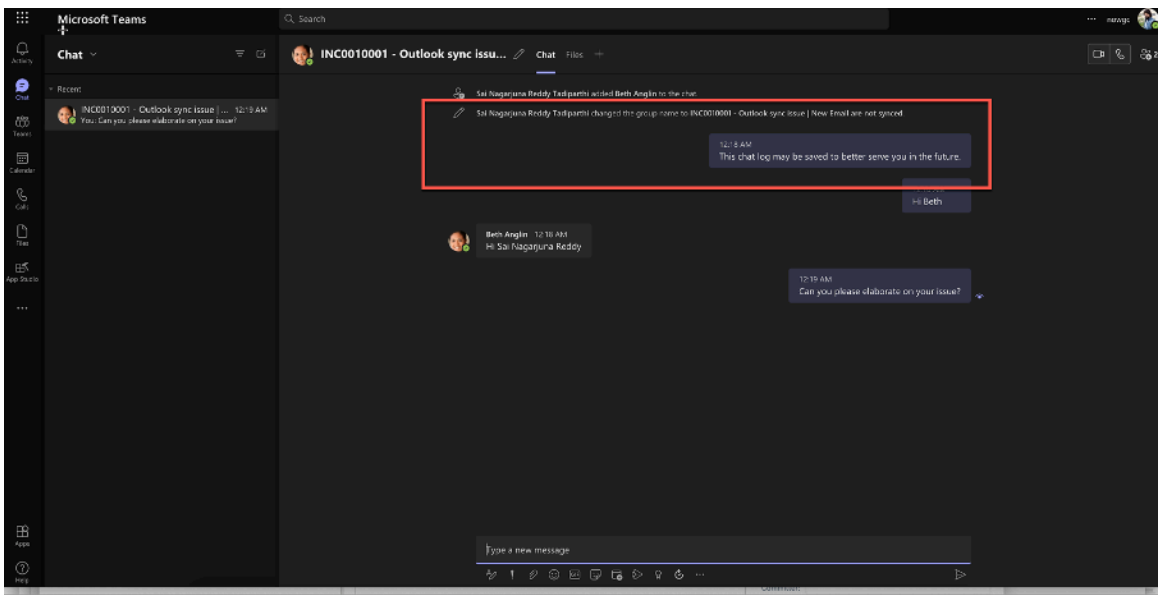
Feld	Beschreibung
Teilnehmer	Option zum Hinzufügen der Benutzer und Stakeholder, die gemeinsam an der Lösung des Tickets arbeiten.
Gruppen	Option zum Hinzufügen der Gruppen, die erforderlich sind, um gemeinsam an der Lösung des Tickets arbeiten.
Empfohlen	Das System zeigt die Liste der Benutzer an, die dem Ticket zugeordnet sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wählen Sie den Benutzer aus, der in die Chatkonversation aufgenommen werden soll.
Chat-Titel	Der angegebene Chattitel wird in Microsoft Teams als Titel des Gruppenchats angezeigt. Der Standardtitel ist die Ticketnummer mit angehängter Kurzbeschreibung. Sie können den Chat-Titel ändern.
Create an opening message (Eröffnungsnachricht erstellen)	Option, um dem Benutzer vor Beginn der Interaktion eine Eröffnungsnachricht bereitzustellen.
Choose your preferred chat client (Bevorzugten Chat-Client auswählen)	Option zur Auswahl des standardmäßigen Chat-Clients. ○ Desktop Application (Desktopanwendung): Öffnet die Chatinteraktion in der Microsoft Teams-Desktopanwendung. ○ Webclient: Öffnet die Chatinteraktion im Microsoft Teams-Web-Client. Das System speichert die ausgewählte Option und öffnet die Chats für alle weiteren Chatinteraktionen im bevorzugten Chat-Client.

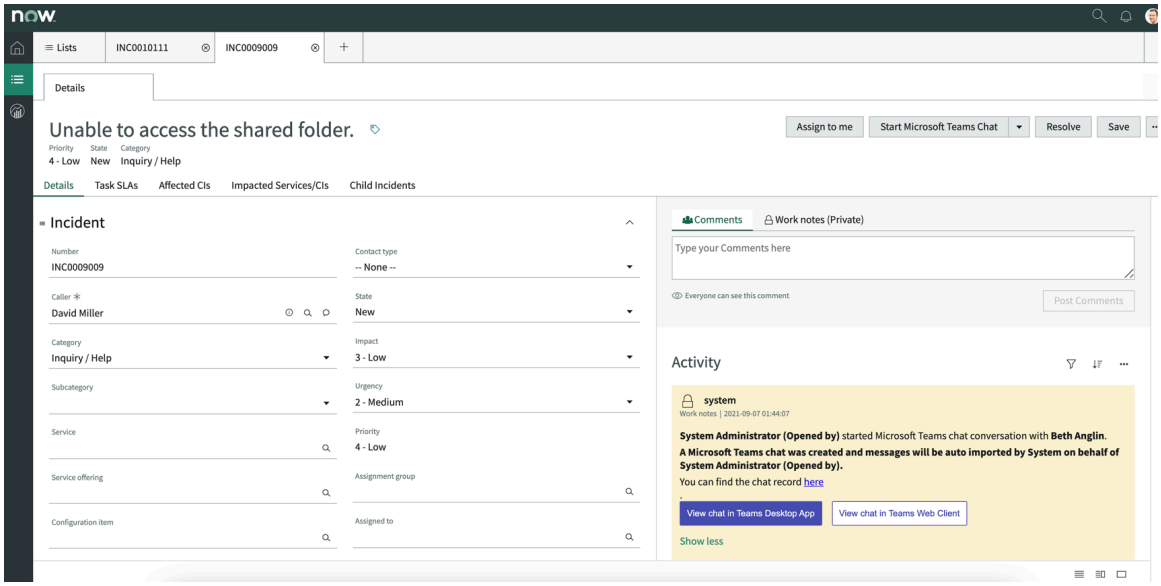
4. Klicken Sie auf **Chat starten**.

Die App Microsoft Teams zeigt den Chattitel und die Eröffnungsnachricht an, die vom Mitarbeiter eingegeben wurden.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System erfasst die Arbeitsnotizen zu den Chatdetails.



Nachrichten aus Agent Workspace importieren

Sie können die Konversation mit einem Benutzer aus dem Mitarbeiterbereich importieren und an **Kommentare** anhängen, um alle wichtigen Nachrichten in ServiceNow zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Benutzer

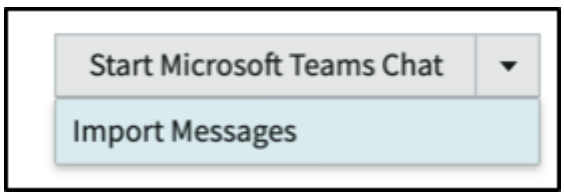
Prozedur

1. Navigieren Sie vom Mitarbeiterbereich zu einem geöffneten Ticket in Ihrer ServiceNow-Instanz.

Navigationspfad

Datensatz	Beschreibung
Incident	Navigieren zu **Incident** > **Offen**. Öffnen Sie den Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.
Change-Anforderung	Navigieren zu **Change** > **Offen**. Öffnen Sie den Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.
Anforderungselement	Navigieren zu **Anforderungen** > **Offene Anforderungen**. Öffnen Sie den Datensatz, den Sie bearbeiten möchten.

2. Wählen Sie im Menü **Microsoft Teams-Chat starten** die **Option Nachrichten importieren**aus.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Wenn Sie nicht angemeldet sind, werden Sie aufgefordert, sich bei Microsoft Teamsanzumelden.

3. Wählen Sie die Nachrichten aus, die Sie importieren möchten, und wählen Sie dann **Nachrichten**importieren aus.

Anforderungsbasierter Chat – Chat mit Gastbenutzern aus einem Datensatz starten

Starten Sie einen Microsoft Teams-Chat mit dem Gastbenutzer einer externen und zulässigen Domäne über einen Datensatz.

Vorbereitungen

Der Gastbenutzer muss per Chatzugriff authentifiziert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Chatzugriff für Gastanwender für selbstkonfigurierte Apps und unter Chatzugriff für Gastbenutzer aktivieren für vorveröffentlichte App-Instanzen.

Die Gastbenutzerliste wird aus Microsoft Azure AD abgerufen. Weitere Informationen finden Sie unter Gastzugriff in Microsoft Teams .

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum Starten eines Chats mit einem externen Benutzer, der nicht in der Liste der zulässigen Gastdomänen aufgeführt ist, finden Sie unter Personen außerhalb Ihrer Teams-Organisation zu einem Chat hinzufügen oder einladen .

Prozedur

1. Starten Sie Microsoft Teams.
2. Navigieren zu **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Anforderungen**.
3. Öffnen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz das Ticket, an dem Sie arbeiten möchten.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Ticket“

Feld	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Suchen Sie die **Teams-Gruppe**, und wählen Sie sie aus.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Chatzwecks.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in die Formularkopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.
6. Wählen Sie **Microsoft Teams-Chat starten**.
7. Wählen Sie den Benutzer aus, mit dem Sie chatten möchten.

   Sie können die anfordernde Person und Mitarbeiter oder mehrere Gäste aus verschiedenen Domänen auswählen.

8. Wählen Sie **Chat starten**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Im Webclient wird die der Domäne zugeordnete Mandanten-ID an Ihre Microsoft Teams-URL angehängt.

Der Chat wird in der Anwendung Microsoft Teams geöffnet.

Ergebnisse
Alle Teammitglieder sehen im Thread des Microsoft Teams-Kanals eine Ankündigung, dass der Teambesitzer einen Gast hinzugefügt hat, dessen Namen erwähnt wird. Ein Tag in der rechten oberen Ecke des Kanal-Thread gibt die Anzahl der Gäste im Team an, und neben jedem Gastnamen wird die Bezeichnung **(Gast)** angezeigt.

Hinweis:

Ein Tag mit der Bezeichnung **Extern** gibt an, dass ein Benutzer als Gast teilnimmt und nicht in der zulässigen Domäne vorhanden ist.

Anforderungsbasierter Chat: Chats aus der klassischen Ansicht starten und importieren

Sie können einen Microsoft Teams-Chat mit einem externen Organisationsbenutzer starten und den Chat importieren, nachdem Sie zu diesem Chat eingeladen wurden.

Die folgende Konfiguration muss abgeschlossen sein, damit ein Gastbenutzer aus einer zulässigen Domäne den Chat initiieren oder importieren kann.

- Chatzugriff für Gastbenutzer aktivieren
- Externe Zusammenarbeit für Gastbenutzer konfigurieren
- Gastbenutzer zu Microsoft Azure AD hinzufügen

Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Chatzugriff für Gastanwender für selbstkonfigurierte Apps, Chatzugriff für Gastbenutzer aktivieren für vorveröffentlichte Apps und Gastzugriff in Microsoft Teams .

Hinweis:

Als Gastbenutzer können Sie Chats nur importieren, wenn Sie sich in der zulässigen Domäne befinden, können Chats aber nicht initiieren. Ein Tag mit der Bezeichnung **Extern** wird neben Ihrem Namen angezeigt, um anzuzeigen, dass Sie Gastbenutzer sind und nicht in der zulässigen Domäne vorhanden sind. Weitere Informationen finden Sie unter Personen außerhalb Ihrer Teams-Organisation zu einem Chat hinzufügen oder einladen .

Microsoft Teams-Chat als Gastbenutzer starten

Starten Sie als Gastbenutzer einen Microsoft Teams-Chat mit einem externen Organisationsbenutzer.

Vorbereitungen
Als Gastbenutzer müssen Sie eine Einladung entweder per E-Mail oder über Microsoft Teams erhalten und akzeptiert haben.

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Verfahren wird über die klassische ServiceNow-UI ausgeführt. Informationen zu diesem Verfahren bei Ausführung über den Arbeitsbereich finden Sie unter Anforderungsbasierter Chat: Chats über die Aktion „Microsoft Teams-Chat starten“ starten und importieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Starten Sie Microsoft Teams.
2. Navigieren zu **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Anforderungen**.
3. Öffnen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz das Ticket, an dem Sie arbeiten möchten.
4. Wählen Sie **Microsoft Teams-Chat starten**.
5. Melden Sie sich bei Ihrem Microsoft-E-Mail-Konto an, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
6. Wählen Sie den Benutzer aus, mit dem Sie chatten möchten.

   Sie können die anfordernde Person und Mitarbeiter oder mehrere Gäste aus verschiedenen Domänen auswählen.
7. Wählen Sie **Chat starten**.

   Im Webclient wird die der Domäne zugeordnete Mandanten-ID an Ihre Microsoft Teams-URL angehängt.

Ergebnisse

Der Chat wird in der Anwendung Microsoft Teams geöffnet.

Microsoft Teams-Chats als Gastbenutzer starten

Importieren Sie als Gastbenutzer Ihren Microsoft Teams-Chat mit einem externen Organisationsbenutzer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren wird über die klassische ServiceNow®-Benutzeroberfläche ausgeführt. Informationen zu diesem Verfahren bei Ausführung über den Arbeitsbereich finden Sie unter Nachrichten aus Agent Workspace importieren.

Wenn ein Gast einen Chat importiert, werden in den Datensatz keine Anhänge hochgeladen. In der Anwendung Microsoft OneDrive werden Anhänge als Link zur Datei angezeigt.

Prozedur

1. Starten Sie Microsoft Teams.
2. Navigieren zu **ServiceNow für Microsoft Teams** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Anforderungen**.
3. Öffnen Sie in Ihrer ServiceNow-Instanz das Ticket, an dem Sie arbeiten möchten.
4. Wählen Sie **Nachrichten aus Microsoft Teams importieren**.
5. Wählen Sie im Formular „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“ die Liste **Konversationen anzeigen**, und legen Sie die anzuzeigenden Konversationen fest.
   - Um alle Konversationen aufzulisten, die für den Datensatz erstellt wurden, wählen Sie **Ausgehend von diesem Datensatz gestartet**.
   - Um alle Konversationen im Zusammenhang mit dem angemeldeten Service Desk-Mitarbeiter aufzuführen, wählen Sie **Ausgehend von diesem Datensatz gestartet**.
6. Wählen Sie die Liste **Konversation auswählen** und dann die Nachrichten, Dateien und Bilder aus, die Sie importieren möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Wählen Sie im Formular „Nachrichten aus Microsoft Teams importieren“ die Liste **Nachrichten importieren als** und dann den Speicherort, an den die importierten Nachrichten angehängt werden sollen.
   - Um die importierten Nachrichten im Feld **Weitere Anmerkungen** anzuhängen und Kunden das Anzeigen von Nachrichten zu ermöglichen, wählen Sie **Weitere Anmerkungen** aus.
   - Um die importierten Nachrichten im Feld **Arbeitsnotizen** anzuhängen und die Nachrichten intern zu belassen, wählen Sie **Arbeitsnotizen**.
8. Wählen Sie **Importieren**.

Chat-zu-Anruf über Arbeitsbereich fördern

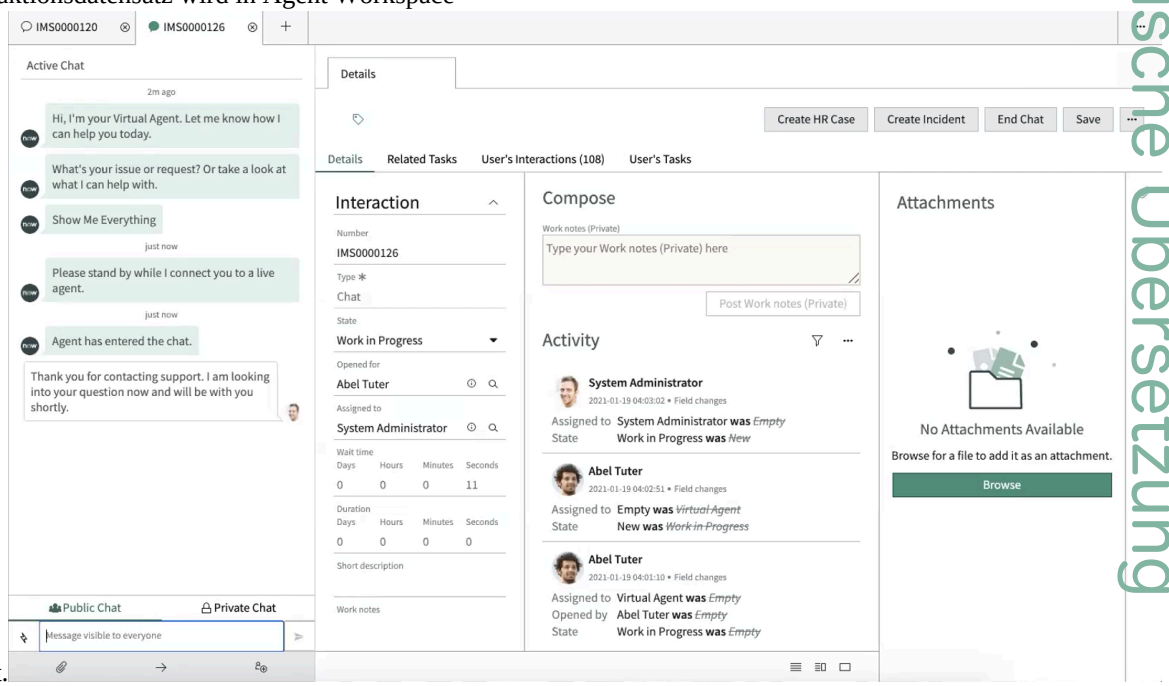
Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie aus dem Arbeitsbereich heraus einen Chat mit dem Anrufer initiieren, um das Problem schnell zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Startseite des Arbeitsbereichs** > **Posteingang**.
2. Klicken Sie im Posteingang auf **Akzeptieren**, um einen Chat zu akzeptieren.
   Der Interaktionsdatensatz wird in Agent Workspace



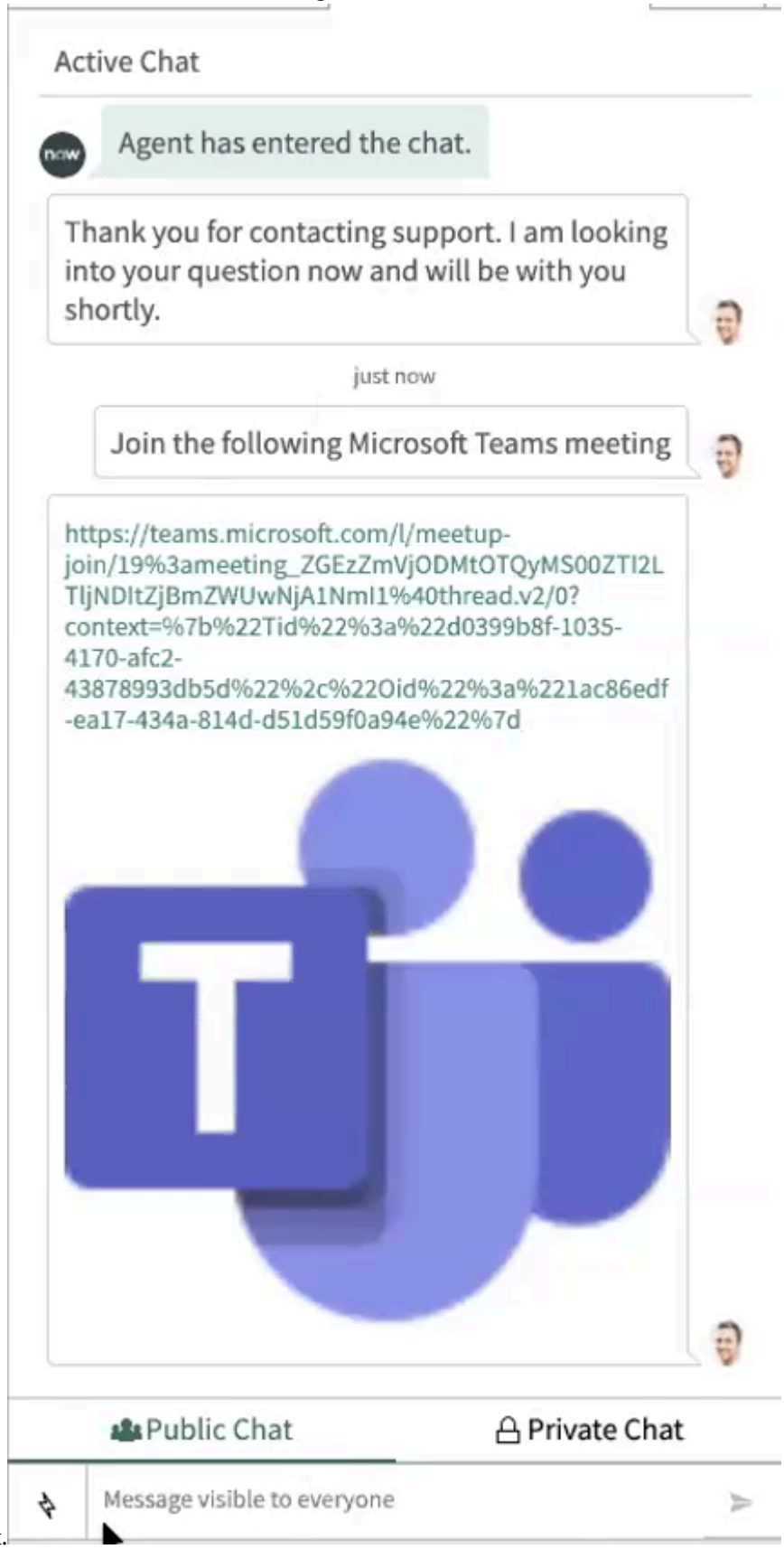
angezeigt.

3. Geben Sie im Eingabefeld für die Nachricht den Befehl `/teams_call` ein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Microsoft Teams-Konferenzschaltung wird initiiert, und der Link wird im aktiven Chatbereich angezeigt.

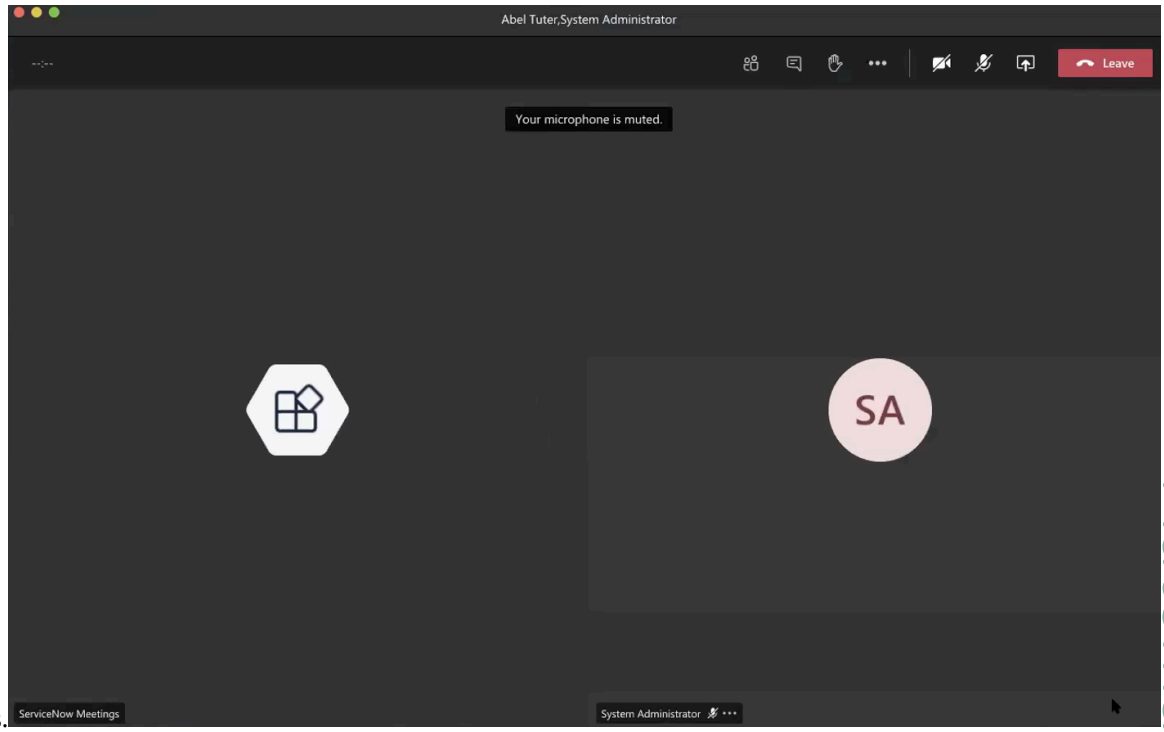


4. Klicken Sie auf den Besprechungslink, um an der Telefonkonferenz teilzunehmen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Benutzer erhält einen Anruf in Microsoft Teams.



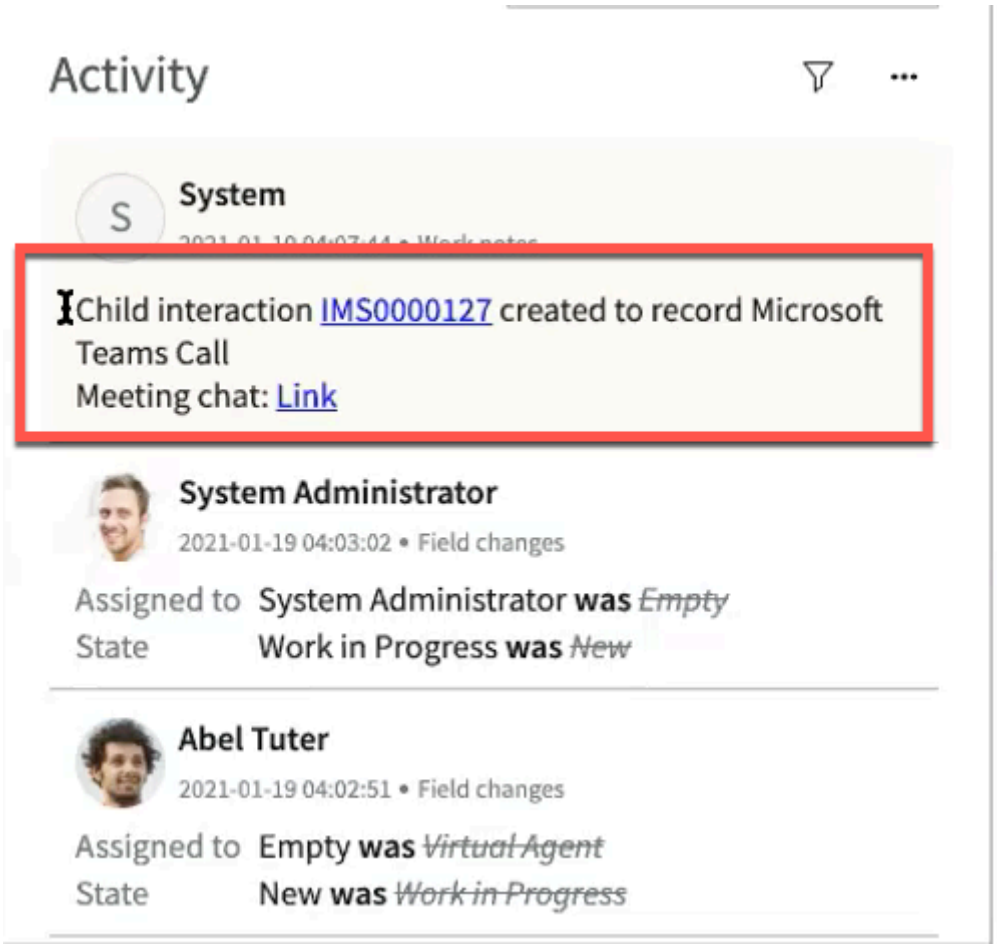
Der Benutzer kann eine Chat-Konversation in Microsoft Teams initiieren.

5. Klicken Sie , um den Konversationsbereich zu öffnen.

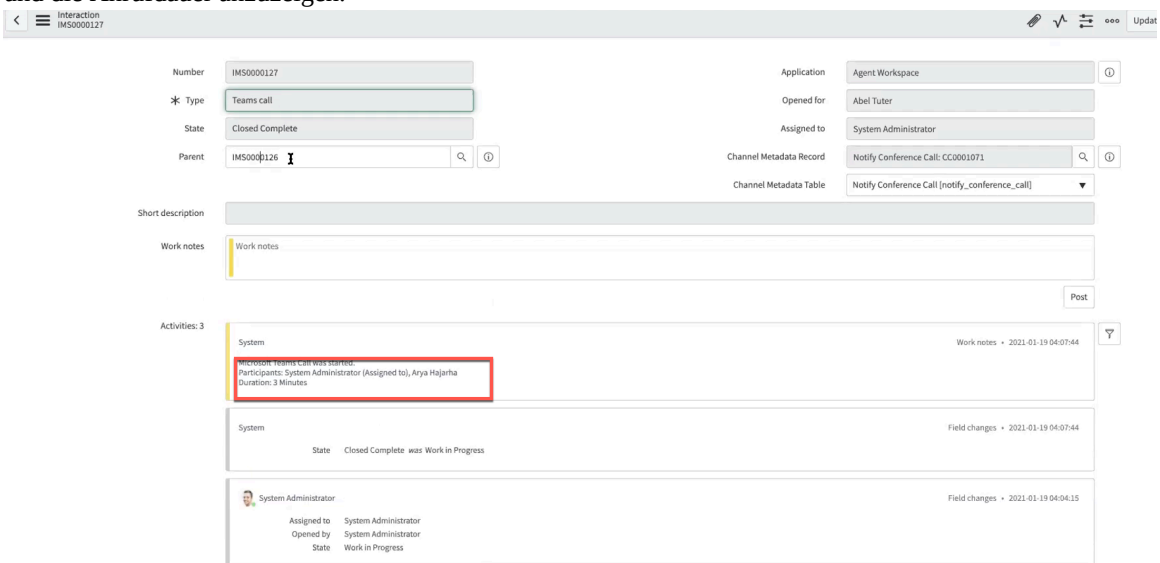
6. Klicken Sie nach Beendigung der Konversation Leave Verlassen“, um die Telefonkonferenz zu verlassen.
   Alle Informationen werden in der Aktivität (Arbeitsnotizen) protokolliert. Sie können die untergeordnete Interaktion und die Chat-Konversation anzeigen, die in Microsoft Teams stattgefunden hat.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Klicken Sie auf den untergeordneten Interaktionsdatensatz, um die Detailinformationen zu den Teilnehmern und die Anrufdauer anzuzeigen.



Klicken Sie auf den Chat-Link der Besprechung, um die Konversation in Microsoft Teamsanzuzeigen.

Kommunikationsplan aus der MIM-Workbench hinzufügen

Sie können einen neuen Kommunikationsplan erstellen oder einem vorhandenen Kommunikationsplan aus der Workbench eine Aufgabe hinzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die erforderlichen Plugins installiert sind, um die MIM-Workbench (Major Incident Management) verwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter ServiceNow für Microsoft Teams und Microsoft 365.

Erforderliche Rolle: major_incident_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Klicken Sie auf **Workbench anzeigen**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kommunikation** und anschließend im Abschnitt **Kommunikationsaufgaben** auf **Hinzufügen**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Neues Vorlagenformular erstellen

Feld	Beschreibung
Kommunikationsplan	Liste zum Auswählen eines neuen Kommunikationsplans oder zum Auswählen eines vorhandenen Plans, dem dann Kommunikationsaufgaben hinzugefügt werden.
Kurzbeschreibung des Plans	Kurze Beschreibung, wovon der Kommunikationsplan handelt.
Kurzbeschreibung der Aufgabe	Kurze Beschreibung, wovon die Kommunikationsaufgabe handelt
Kanäle	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um E-Mail, SMS, Microsoft Teams-Benachrichtigung oder Konferenz als Kommunikationsmodus für den Plan auszuwählen.
Häufigkeit	Häufigkeit, mit der eine bestimmte Aufgabe ausgeführt werden muss. Eine Aufgabe kann nur einmal oder zu bestimmten Zeiten ausgeführt werden.
Fällig in (Minuten)	Zeitspanne, in der die Aufgabe ausgeführt werden muss, nachdem die Aufgabe begonnen hat. Bei wiederkehrenden Aufgaben wird auch die Zeitspanne angegeben, nach der die Aufgabe wiederholt werden muss.

6. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
7. Fügen Sie auf der Registerkarte **Empfänger verwalten** die Benutzer hinzu, die am Kommunikationsplan für schwerwiegende Incidents beteiligt sein müssen.
8. Klicken Sie auf **Speichern**.

Eine Benachrichtigung von der Workbench zur Verwaltung schwerwiegender Incidents aus senden

Senden Sie eine Microsoft Teams -Benachrichtigung an die Stakeholder, die einem schwerwiegenden Incident zugeordnet sind.

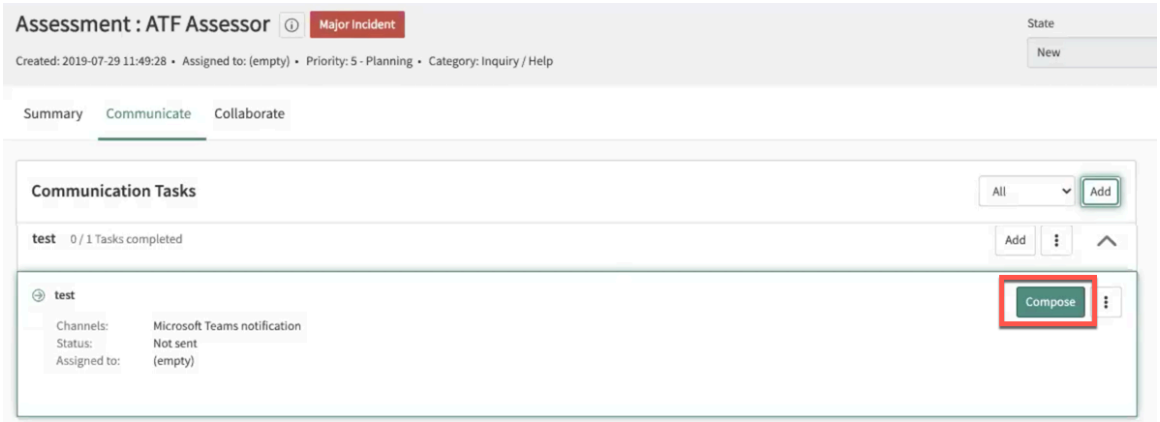
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Wählen Sie **Workbench anzeigen aus**.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Kommunizieren** aus.
5. Wählen Sie im Formularabschnitt „Kommunikationsaufgaben“ **Hinzufügen**.
   Die Kommunikationsaufgabe wird angezeigt.

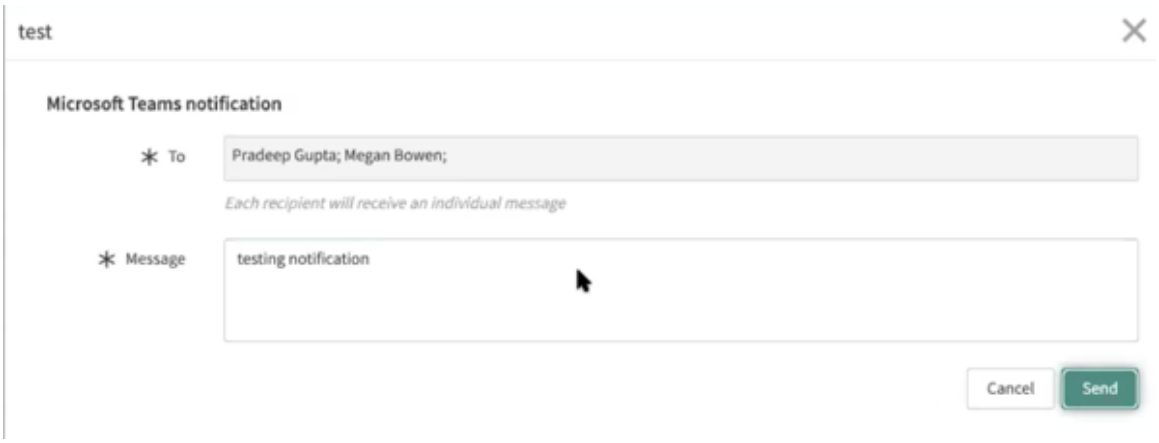


6. Wählen Sie **Verfassen aus**.
7. Geben Sie im modalen Bildschirm Verfassen die Details für die Benachrichtigung ein.

   a. Geben Sie im Feld **An** die Empfänger ein, die der Kommunikationsaufgabe zugeordnet sind.

   b. **Geben Sie** im Feld Nachricht die Nachricht für die Benachrichtigung ein.

   c. Wählen Sie **Senden**.

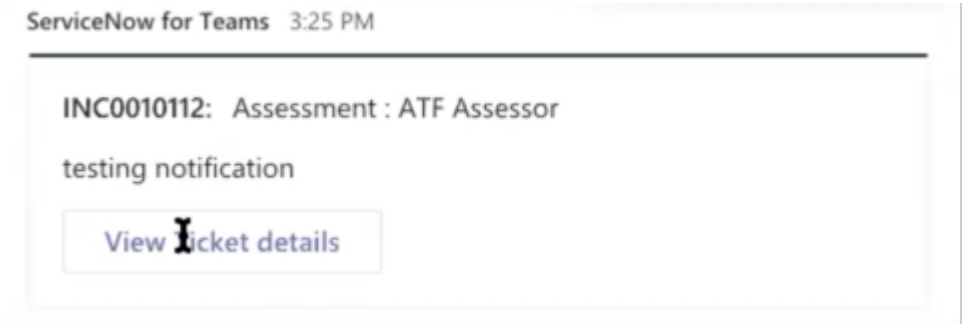


Ergebnisse

Die Benachrichtigung wird an die Empfänger in Microsoft Teams gesendet. Empfänger können **Ticketdetails** anzeigen auswählen, um das Ticket in der Instanz ServiceNow anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Benachrichtigungen für einen schwerwiegenden Incident anzeigen

Zeigen Sie die Benachrichtigungen an, die während bestimmter Ereignisse in einem schwerwiegenden Incident gesendet werden. Diese Benachrichtigungen werden an alle Stakeholder gesendet, die dem schwerwiegenden Incident zugeordnet sind.

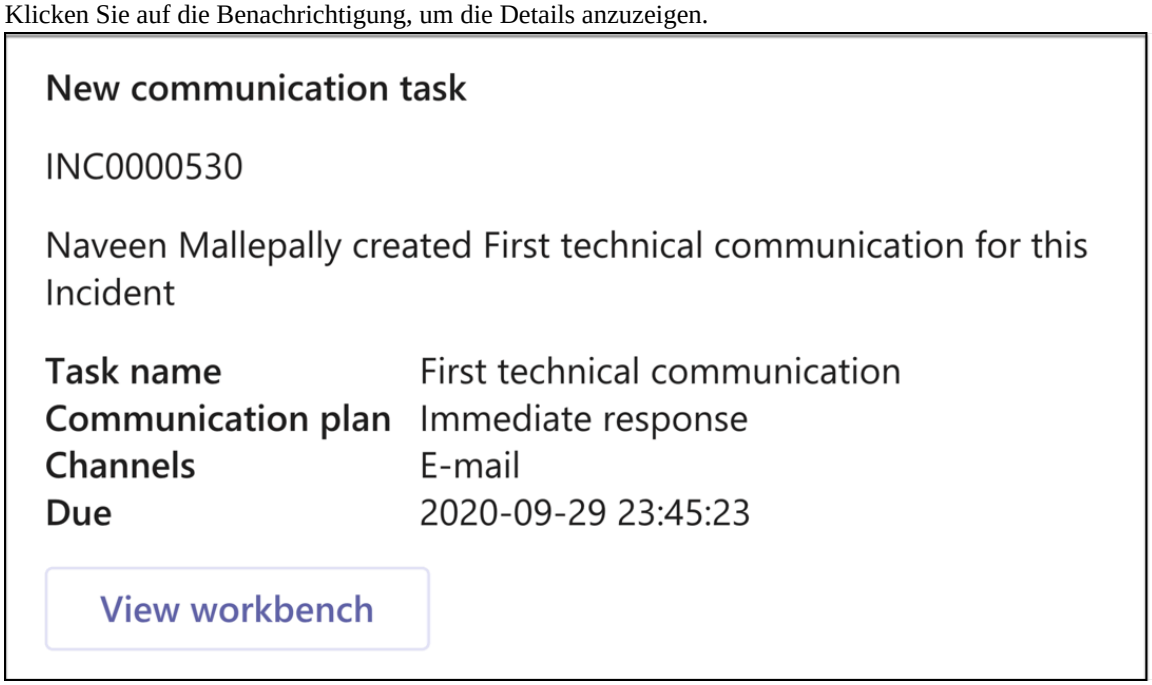
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: major_incident_manager, agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Informationsbenachrichtigungen werden für einen schwerwiegenden Incident ausgelöst, wenn:

- Eine Kommunikationsaufgabe für einen schwerwiegenden Incident erstellt wird
- Ein SLA 75% erreicht
- Ein SLA verletzt wird

Prozedur

1. Starten Sie **Microsoft Teams**.
2. Klicken Sie auf **Aktivität**.
3. Zeigen Sie die Liste der Benachrichtigungs-Feeds für den schwerwiegenden Incident an.
4. Klicken Sie auf die Benachrichtigung, um die Details anzuzeigen.



5. Klicken Sie auf **Workbench anzeigen**, um die Ticketdetails in ServiceNow anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gemeinschaftliche Kommunikationsaufgaben aus MIM-Workbench hinzufügen

Sie können einen Kommunikationsplan erstellen oder einem vorhandenen Kommunikationsplan aus der Workbench eine Aufgabe hinzufügen.

Vorbereitungen

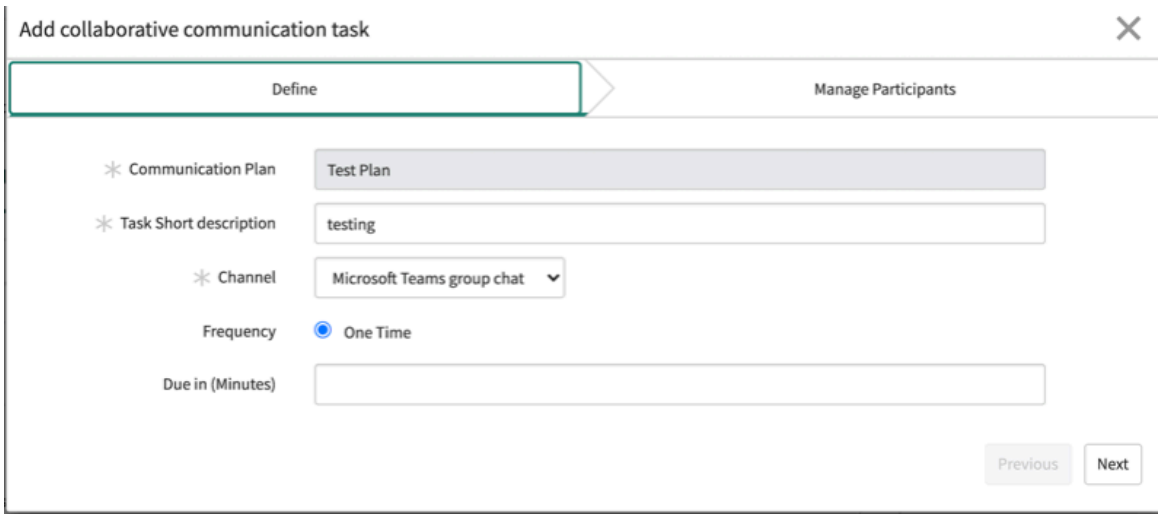
Erforderliche Rolle: major_incident_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Klicken Sie auf **Workbench anzeigen**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Hinzufügen**, die im Abschnitt **Kommunikationsaufgaben** angezeigt wird.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Kommunikationsaufgabe“

Feld	Beschreibung
Kommunikationsplan	Liste zum Auswählen eines neuen Kommunikationsplans oder zum Auswählen eines vorhandenen Plans, dem dann Kommunikationsaufgaben hinzugefügt werden.
Kurzbeschreibung der Aufgabe	Kurze Beschreibung, wovon die Kommunikationsaufgabe handelt
Kanäle	Wählen Sie den Microsoft Teams-Gruppenchat.
Häufigkeit	Häufigkeit, mit der eine bestimmte Aufgabe ausgeführt werden muss. Eine Aufgabe kann nur einmal oder zu bestimmten Zeiten ausgeführt werden.
Fällig in (Minuten)	Zeitspanne, in der die Aufgabe ausgeführt werden muss, nachdem die Aufgabe begonnen hat. Bei wiederkehrenden Aufgaben wird auch die Zeitspanne angegeben, nach der die Aufgabe wiederholt werden muss.



7. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Fügen Sie auf der Registerkarte **Empfänger verwalten** die Benutzer hinzu, die am Kommunikationsplan für schwerwiegende Incidents beteiligt sein müssen.
9. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   Die Aufgabe wird auf der Registerkarte **Zusammenarbeit** angezeigt.

Microsoft Teams-Gruppenchat aus MIM-Workbench starten

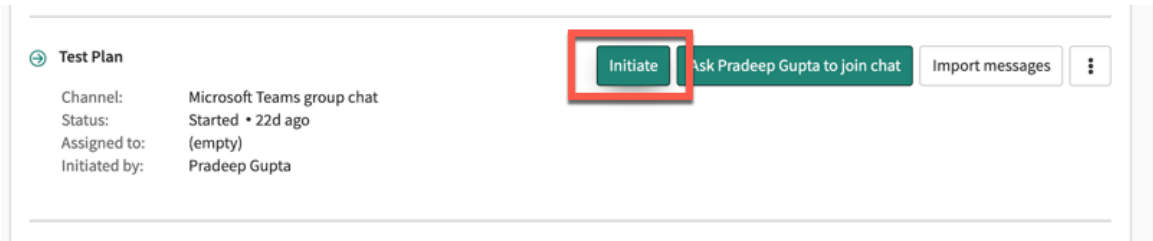
Aus der MIM-Workbench können Sie einen Microsoft Teams-Gruppenchat starten, um auf die Lösung der Aufgabe hinzuarbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: major_incident_manager

Prozedur

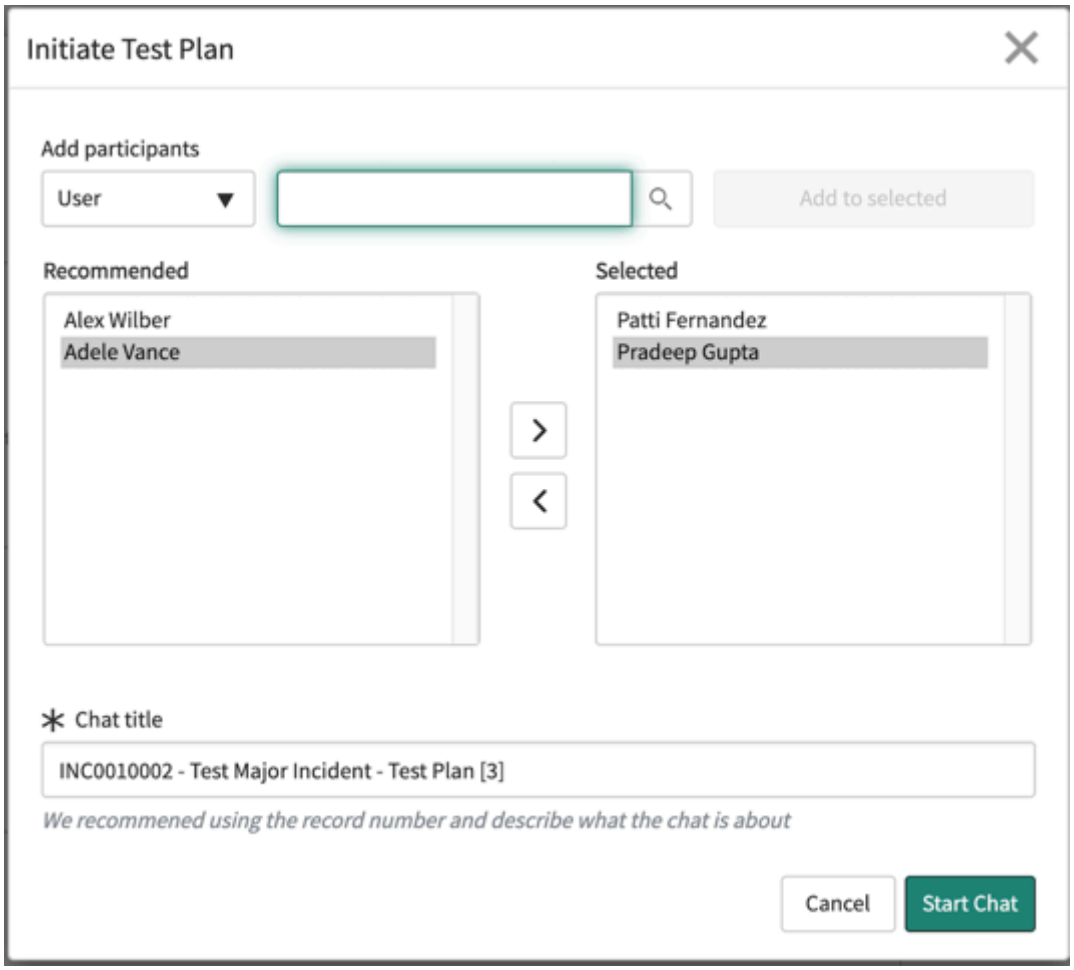
1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Klicken Sie auf **Workbench anzeigen**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
5. Klicken Sie auf **Initiiert**.



6. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Teilnehmer für den Chat aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Im Dialogfeld werden die **empfohlenen** und **ausgewählten** Teilnehmer für den Chat angezeigt.

Alle Benutzer aus der zugewiesenen Gruppe für das Ticket befinden sich standardmäßig im Bereich „Empfohlen“. Der Benutzer, der den Chat initiiert, wird der Teilnehmerliste „Ausgewählt“ hinzugefügt.

7. Klicken Sie auf die Liste **Teilnehmer hinzufügen**, um eine der Optionen auszuwählen:
   - **Benutzer**: Geben Sie den Namen des Benutzers ein, der in den Chat aufgenommen werden soll.
   - **Gruppe**: Geben Sie die Benutzergruppe ein, die in den Chat aufgenommen werden soll.

     Wenn das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) aktiviert ist, werden die On-Call Scheduling-Benutzer hinzugefügt, wenn Sie eine Gruppe auswählen. Wenn das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) nicht aktiviert ist, werden alle Benutzer aus der ausgewählten Gruppe hinzugefügt.
   - **E-Mail**: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse des Teilnehmers ein, der in den Chat aufgenommen werden soll.
8. Klicken Sie auf **Zur Auswahl hinzufügen**.
   Der **Chat-Titel** wird nur angezeigt, wenn mehr als zwei Teilnehmer am Chat teilnehmen.
9. Klicken Sie auf **Chat starten**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Microsoft Teams wird mit der Registerkarte geöffnet, auf der der Service Desk-Mitarbeiter mit allen ausgewählten Teilnehmern chatten kann.

Microsoft Teams für Universal-Anforderung verwenden

Service Desk-Mitarbeiter und Mitarbeiter können über Microsoft Teams zusammenarbeiten, um universelle Anforderungen effektiv zu lösen. Mitarbeiter können universelle Anforderungen über Microsoft Teams erstellen und ändern.

Mitarbeiteraktionen

Mitarbeiter können mit Microsoft Teams universelle Anforderungen erstellen und aktualisieren und vorhandene universelle Anforderungen nachverfolgen.

Universelle Anforderungen über Microsoft Teams erstellen

Erstellen Sie mithilfe von Virtual Agent eine universelle Anforderung. Sie können über die Anwendung Microsoft Teams auf Virtual Agent zugreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Teams.
2. Öffnen Sie das Chatfenster von **Now Virtual Agent**.
3. Geben Sie in das Chatfenster Ihre Frage ein.
   Virtual Agent fordert Sie auf, die Art der Hilfe auszuwählen, die Sie benötigen.
4. Wählen Sie **Mitarbeiterhilfsanfrage (Teams-Vorlage)**.
5. Fassen Sie Ihr Problem zusammen.
6. Prüfen Sie, ob die Anforderung vertrauliche Informationen enthält.

Ergebnisse
Für das Problem wird eine universelle Anforderung erstellt.

Universelle Anforderungen mit Microsoft Teams aktualisieren oder abbrechen

Aktualisieren oder stornieren Sie eine universelle Anforderung mithilfe von Virtual Agent. Sie können über die Anwendung Microsoft Teams auf Virtual Agent zugreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Starten Sie die Anwendung Microsoft Teams.
2. Öffnen Sie das **ServiceNow for Teams**-Chatfenster.
3. Starten Sie die Anwendung Microsoft Teams.
4. Öffnen Sie das Chatfenster von **Now Virtual Agent**.
5. Geben Sie in das Chatfenster Ihre Frage ein.
   Der Virtual Agent fordert Sie auf, die Art der Hilfe auszuwählen, die Sie benötigen.
6. Wählen Sie **Status der universellen Anforderung nachverfolgen (Vorlage)**.
7. Wählen Sie die universelle Anforderung aus, die Sie nachverfolgen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie die entsprechenden Antworten aus, um Ihre Anforderung abzuschließen.
   Eine Beispielkonversation für Virtual Agent finden Sie unter Universal-Anforderung für Virtual Agent-Konversations-Flows.

Aktionen für Service Desk-Mitarbeiter

Bearbeiten Sie die universellen Anforderungen, die von den Mitarbeitern erstellt wurden. Sie können mit Mitarbeitern chatten und Nachrichten aus den Datensätzen oder aus Mitarbeiterbereich importieren.

Verwalten Sie Chatnachrichten aus einem Datensatz

Als Service Desk-Mitarbeiter interagieren Sie in Microsoft Teams mit einer anfordernden Person in Bezug auf Probleme im Zusammenhang mit Ihnen zugewiesenen universellen Anforderungen. Importieren Sie den Chat zurück in Ihre Instanz.

Chats mit Mitarbeitern aus einem Datensatz starten

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie mit Microsoft Teams Chats mit der anfordernden Person oder einem Mitarbeiter aus der Beobachtungsliste einer universellen Anforderung initiieren.

Vorbereitungen

Die Schaltfläche **Microsoft Teams-Chat starten** ist nur verfügbar, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Mindestens einer der in der universellen Anforderung markierten Benutzer hat Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams aktiviert.
- Die universelle Anforderung ist keinem primären Ticket zugeordnet.

Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Universal-Anforderung** > **Alle**.
2. Öffnen Sie die universelle Anforderung, die Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie **Microsoft Teams-Chat starten**.
4. Wählen Sie den Mitarbeiter aus, mit dem Sie chatten möchten.
   Sie können die anfordernde Person oder einen anderen der Beobachtungsliste hinzugefügten Mitarbeiter auswählen. Sie können auch mehrere Mitarbeiter auswählen.
5. Wählen Sie **Chat starten**.

Ergebnisse

Die Anwendung Microsoft Teams wird mit der Registerkarte geöffnet, auf der Sie mit dem ausgewählten Mitarbeiter chatten können.

Nachrichten aus universeller Anforderung importieren

Importieren Sie als Service Desk-Mitarbeiter eine Konversation mit einer anfordernden Person aus Microsoft Teams. Fügen Sie die Konversation im Aktivitätenstrom des Datensatzes an, um alle wichtigen Nachrichten in der ServiceNow-Instanz zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Importieren von Nachrichten können Sie den Verlauf des Tickets anzeigen. Die anfordernde Person kann alle Diskussionen zu ihrem Ticket an einem Ort anzeigen. Der Import hilft bei der Erfassung der Informationen, die für die Überprüfung nach dem Ticket und für Prozesse zur kontinuierlichen Verbesserung erforderlich sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Universal-Anforderung** > **Alle**.
2. Öffnen Sie die universelle Anforderung, die Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Zugehörige Links** die Option **Nachrichten aus Microsoft Teams importieren**.
   Sie werden aufgefordert, sich bei Microsoft Teams anzumelden, wenn Sie nicht angemeldet sind.
4. Klicken Sie auf **Akzeptieren**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Nachrichten aus dem Formular „Microsoft Teams“ importieren

Feld	Beschreibung
Konversationen anzeigen	Option zum Anzeigen der Konversationen. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Ausgehend von diesem Datensatz gestartet**: Listet alle Kommunikationsaufgaben auf, die für den Datensatz erstellt wurden. ○ **Alle Konversationen auflisten**: Listet alle Konversationen des angemeldeten Service Desk-Mitarbeiters auf.
Konversation auswählen	Konversation, deren Nachrichten für den Datensatz importiert werden.
Nachrichten importieren als	Option zum Importieren von Nachrichten in den Datensatz. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Zusätzliche Anmerkungen**: Die Nachrichten werden unter den zusätzlichen Kommentaren angehängt. ○ **Arbeitsnotizen**: Die Nachrichten werden unter den Arbeitsnotizen angehängt.

6. Wählen Sie die Nachrichten, Dateien und Bilder aus, die Sie importieren möchten.
7. Klicken Sie auf **Nachrichten importieren**.

Verwalten Sie Chatnachrichten aus dem Mitarbeiterbereich

Interagieren Sie als Service Desk-Mitarbeiter in Microsoft Teams mit einer anfordernden Person über Mitarbeiterbereich in Bezug auf Probleme im Zusammenhang mit einer universellen Anforderung. Importieren Sie den Chat zurück in ServiceNow.

Chats mit Mitarbeitern über Mitarbeiterbereich starten

Chatten Sie mit einem Mitarbeiter von Mitarbeiterbereich über Microsoft Teams, damit Sie zusammenarbeiten und universelle Anforderungen lösen können.

Vorbereitungen

Die Schaltfläche **Microsoft Teams-Chat starten** ist nur verfügbar, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Mindestens einer der in der universellen Anforderung markierten Benutzer hat Integration von Universal-Anforderungen mit Microsoft Teams aktiviert.
- Die universelle Anforderung ist keinem primären Ticket zugeordnet.

Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste aus **Universal-Anforderung** > **Alle**.
3. Öffnen Sie die universelle Anforderung, die Sie bearbeiten möchten.
4. Wählen Sie **Microsoft Teams-Chat starten**.
5. Wählen Sie die empfohlenen Teilnehmer aus, oder fügen Sie die E-Mail-Adresse externer Teilnehmer hinzu. Sie können die anfordernde Person oder einen anderen der Beobachtungsliste hinzugefügten Mitarbeiter auswählen. Sie können auch mehrere Mitarbeiter auswählen.
6. Wählen Sie **Chat starten**.

Ergebnisse

Die Anwendung Microsoft Teams wird mit der Registerkarte geöffnet, auf der Sie mit dem ausgewählten Mitarbeiter chatten können.

Nachrichten aus Mitarbeiterbereich importieren

Importieren Sie als Service Desk-Mitarbeiter eine Konversation mit einem Benutzer aus Microsoft Teams. Fügen Sie die Konversation im Aktivitätenstrom des Datensatzes in Mitarbeiterbereich an. Speichern Sie alle wichtigen Nachrichten im Zusammenhang mit einer universellen Anforderung in der ServiceNow-Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.
2. Wählen Sie in der Navigationsliste aus **Universal-Anforderung** > **Alle**.
3. Öffnen Sie die universelle Anforderung, die Sie bearbeiten möchten.
4. Wählen Sie **Nachrichten importieren**.
   Sie werden aufgefordert, sich bei Microsoft Teams anzumelden, wenn Sie nicht angemeldet sind.
5. Klicken Sie auf **Akzeptieren**.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Nachrichten aus dem Formular „Microsoft Teams“ importieren

Feld	Beschreibung
Konversationen anzeigen	Option zum Anzeigen der Konversationen. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Ausgehend von diesem Datensatz gestartet**: Listet alle Kommunikationsaufgaben auf, die für den Datensatz erstellt wurden. ○ **Alle Konversationen auflisten**: Listet alle Konversationen des angemeldeten Service Desk-Mitarbeiters auf.
Konversation auswählen	Konversation, deren Nachrichten für den Datensatz importiert werden.
Nachrichten importieren als	Option zum Importieren von Nachrichten in den Datensatz. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Zusätzliche Kommentare**: Die Nachrichten werden unter „Zusätzliche Kommentare“ angehängt. ○ **Arbeitsnotizen**: Die Nachrichten werden unter „Arbeitsnotizen“ angehängt.

7. Wählen Sie die Nachrichten, Dateien und Bilder aus, die Sie importieren möchten.
8. Klicken Sie auf **Nachrichten importieren**.

Verwenden Sie die Microsoft Teams-Integration für die Mitarbeiter-Experience

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, schwerwiegende Incidents in der Workbench zur Verwaltung schwerwiegender Incidents (Major Incident Management, MIM) über Microsoft Teams zu bearbeiten und zu verwalten.

Verwenden Sie den Notify-Connector für Microsoft Teams

Ermöglichen Sie den Service Desk-Mitarbeitern, die schwerwiegenden Incidents von der MIM-Workbench (Major Incident Management) über den Notify-Connector für Microsoft Teamszu bearbeiten und zu verwalten.

Verwenden Sie den Notify-Connector für Microsoft Teams mit Aufgabendatensätzen

Mit dem Notify-Connector für Microsoft Teams können Sie Telefonkonferenzen aus Aufgabendatensätzen wie Incidents, Problemen oder Change-Anforderungen initiieren.

Telefonkonferenzen aus einem Aufgabendatensatz starten und verwalten

Führen Sie Telefonkonferenzen aus Aufgabendatensätzen wie Incidents, Problemdatensätzen oder Change-Anforderungen in Microsoft Teams durch.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Aufgabendatensatz, beispielsweise einem Incident, einem Problem oder einer Change-Anforderung.
2. Klicken Sie auf den Link **Konferenanruf starten**.
3. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Teilnehmer für die Konferenz aus.

   Alle Benutzer aus der Liste „Benutzerkontakte“ im Aufgabendatensatz werden standardmäßig im Abschnitt „Empfohlen“ aufgeführt. Der Benutzer, der den Konferenzanruf initiiert, wird der ausgewählten Teilnehmerliste hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie nach dem Abschluss der Teilnehmerliste auf **Start**.

   In Microsoft Teams wird eine Benachrichtigung an alle Benutzer gesendet, dass ein Anruf initiiert wurde. Jeder Benutzer kann den Anruf annehmen, um der Telefonkonferenz beizutreten.

   Der Host kann die Benutzer anzeigen, die den Anruf in Microsoft Teams angenommen haben.

5. Führen Sie eine der folgenden Aktivitäten aus.

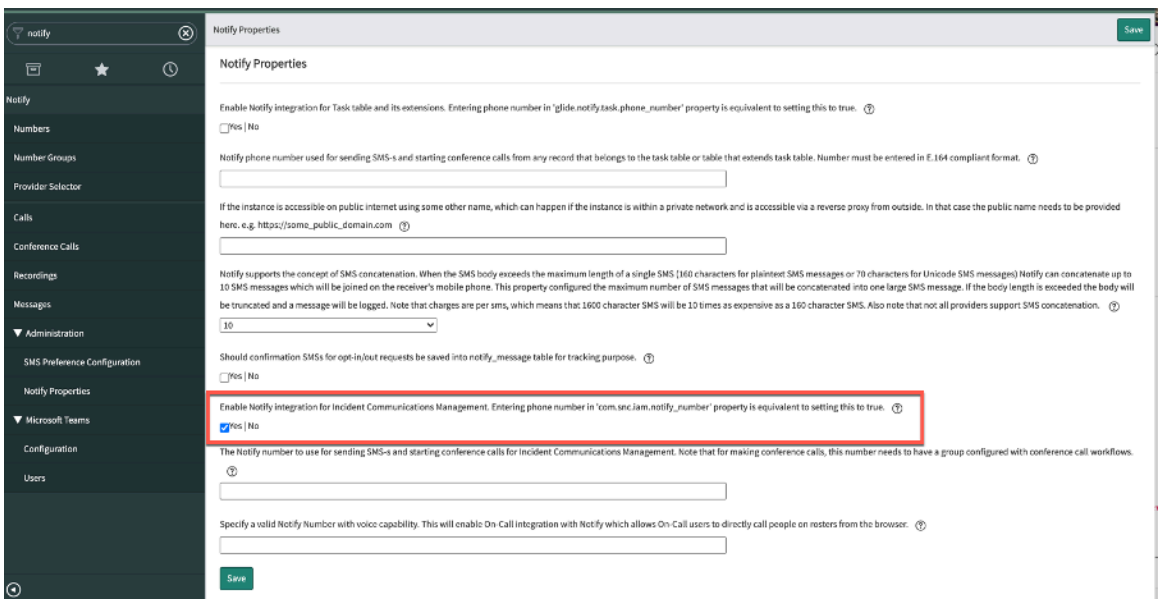
Verwenden Sie den Notify-Connector für Microsoft Teams mit Incident-Kommunikationsmanagement

Sie können Notify mit dem Incident-Kommunikationsplan verwenden, um Telefonkonferenzen zu starten.

Die Eigenschaft **com.snc.iam.enable_notify** muss in den Notify-Eigenschaften aktiviert sein, damit Anrufe aus Datensätzen für schwerwiegende Incidents getätigt werden können.

1. Navigieren zu **Benachrichtigen** > **Administration** > **Notify-Eigenschaften**.
2. Wählen Sie die Option **Aktivieren Sie die Notify-Integration für das Incident Communications Management. Die Eingabe einer Telefonnummer in die Eigenschaft „com.snc.iam.notify_number“ ist gleichbedeutend mit dem Setzen auf „true“.** (com.snc.iam.enable_notify).

   Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Text „Aktivieren Sie die Notify-Integration für das Incident Communications Management. Die Eingabe einer Telefonnummer in die Eigenschaft ‚com.snc.iam.notify_number‘ ist gleichbedeutend mit dem Setzen auf „true“ und klicken Sie auf **Eigenschaft bearbeiten**, um die Eigenschaftendetails anzuzeigen.



3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Telefonkonferenzen aus einem Kommunikationsplan für Incidents starten

Starten Sie in Microsoft Teams eine Telefonkonferenz aus einem Kommunikationsplan für Incidents, um die Lösung eines Incidents zu besprechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: incident_communication_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Ereignis-Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf den Link **Konferenzanruf einleiten**.
4. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Teilnehmer für die Konferenz aus.
5. Klicken Sie nach dem Abschluss der Teilnehmerliste auf **Anruf beginnen**.

Ergebnisse
In Microsoft Teams wird eine Benachrichtigung an alle Benutzer gesendet, dass ein Anruf initiiert wurde. Jeder Benutzer kann den Anruf annehmen, um der Telefonkonferenz beizutreten.

Der Host kann die Benutzer anzeigen, die den Anruf angenommen haben.

Aus dem Kommunikationsplan für Incidents Teilnehmer zu einer Telefonkonferenzhinzufügen

Fügen Sie aus einem Kommunikationsplan für Incidents einen Teilnehmer auf einem Aufgabendatensatz zu einer Telefonkonferenz hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Ereignis-Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konferenz**.
4. Klicken Sie unter **Aktive Teilnehmer** auf (+) für Teilnehmer.
5. Wählen Sie im Dialogfeld die Teilnehmer aus, die Sie der Telefonkonferenz hinzufügen möchten.
6. Klicken Sie auf **Teilnehmer hinzufügen**.

Ergebnisse
In Microsoft Teams wird eine Benachrichtigung an alle Benutzer gesendet, dass ein Anruf initiiert wurde. Jeder Benutzer kann den Anruf annehmen, um der Telefonkonferenz beizutreten.

Der Host kann die Benutzer anzeigen, die den Anruf angenommen haben.

Teilnehmer einer Telefonkonferenz stummschalten

Schalten Sie einen Teilnehmer an einer Telefonkonferenz stumm, um unnötige Unterbrechungen im Hintergrund zu vermeiden.

Vorbereitungen
Hierfür wird vorausgesetzt, dass eine aktive Telefonkonferenz mit mindestens einem Teilnehmer stattfindet.

Erforderliche Rolle: ia_admin oder admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Ereignis-Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konferenz**.
4. Klicken Sie neben dem Namen des Teilnehmers, den Sie stummschalten möchten, auf **Stumm**.

Über Incident-Datensätze durchgeführte Telefonkonferenzen beenden

Ein Host oder Benutzer mit der Rolle „Incident-Kommunikationsmanager“ kann die Telefonkonferenz beenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: ia_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Incident-Kommunikationsmanagement** > **Alle**.
2. Öffnen Sie den entsprechenden Ereignis-Kommunikationsplan.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Konferenz**.
4. Klicken Sie auf **Telefonkonferenz beenden**.

Ergebnisse
Wenn Sie einen Anruf beenden, verlässt nur der Host (Bot) den Anruf. Die anderen Teilnehmer bleiben im Gespräch, bis sie die Verbindung manuell trennen. Nachdem der Host (Bot) den Anruf beendet hat, werden die Anrufdetails nicht mehr protokolliert.

Verwenden Sie den Notify-Connector für Microsoft Teams mit einem schwerwiegenden Incident

Sie initiieren eine Telefonkonferenz über die Workbench für schwerwiegende Incidents, indem Sie mindestens einen Benutzer zur Teilnahme an einem Anruf einladen. Die Konferenz wird erst gestartet, wenn mindestens zwei Teilnehmer daran teilnehmen.

Notify-Administratoren, Manager für größere Ereignisse oder Kommunikationsmanager können Konferenzanrufe verwalten.

Die Datensätze der Telefonkonferenz werden in der Notify-Telefonkonferenztabelle [notify_conference_call] gespeichert. Die Datensätze der Telefonkonferenzteilnehmer werden in der Tabelle der Notify-Telefonkonferenzteilnehmer [notify_participant] gespeichert.

Eine Konferenzschaltung initiieren

Als Teilnehmer eines Tickets für schwerwiegende Incidents können Sie aus dem Datensatz eine Telefonkonferenz erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin, major_incident_manager oder communication_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Klicken Sie auf **Workbench anzeigen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
5. Wählen Sie die Teilnehmer für die Konferenz aus.
6. Klicken Sie nach dem Abschluss der Teilnehmerliste auf **Anruf beginnen**.

Ergebnisse

In Microsoft Teams wird eine Benachrichtigung an alle Benutzer gesendet, dass ein Anruf initiiert wurde. Jeder Benutzer kann den Anruf annehmen, um der Telefonkonferenz beizutreten.

Der Host kann die Benutzer anzeigen, die den Anruf angenommen haben.

An einer Telefonkonferenz teilnehmen

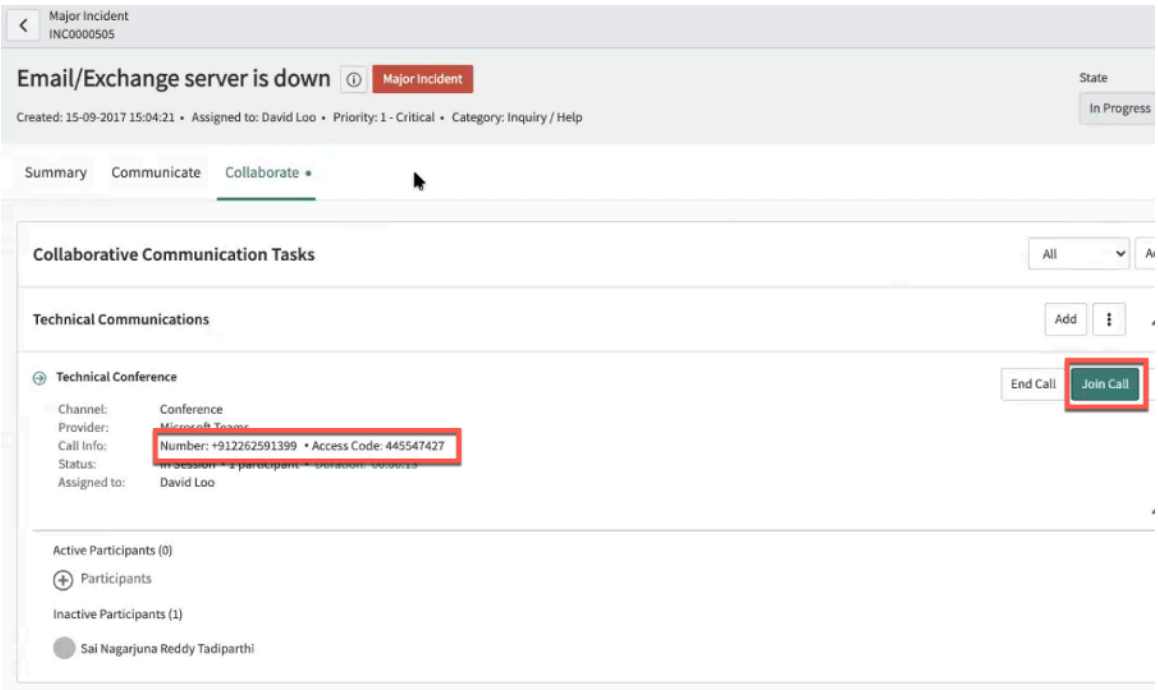
Nachdem eine Telefonkonferenz initiiert wurde, können Sie als angemeldeter Benutzer mit der Rolle „Manager für schwerwiegende Incidents“ der Telefonkonferenz beitreten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_admin, major_incident_manager oder communication_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.
   - Per Telefonnummer teilnehmen: Geben Sie die Nummer der Konferenzbrücke zusammen mit dem in der Workbench angezeigten Zugriffscode von Ihrem Mobilgerät aus ein.
   - An Anruf teilnehmen: Klicken Sie auf **An Anruf teilnehmen**, um an der laufenden Telefonkonferenz teilzunehmen.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Einer Telefonkonferenz Teilnehmer hinzufügen

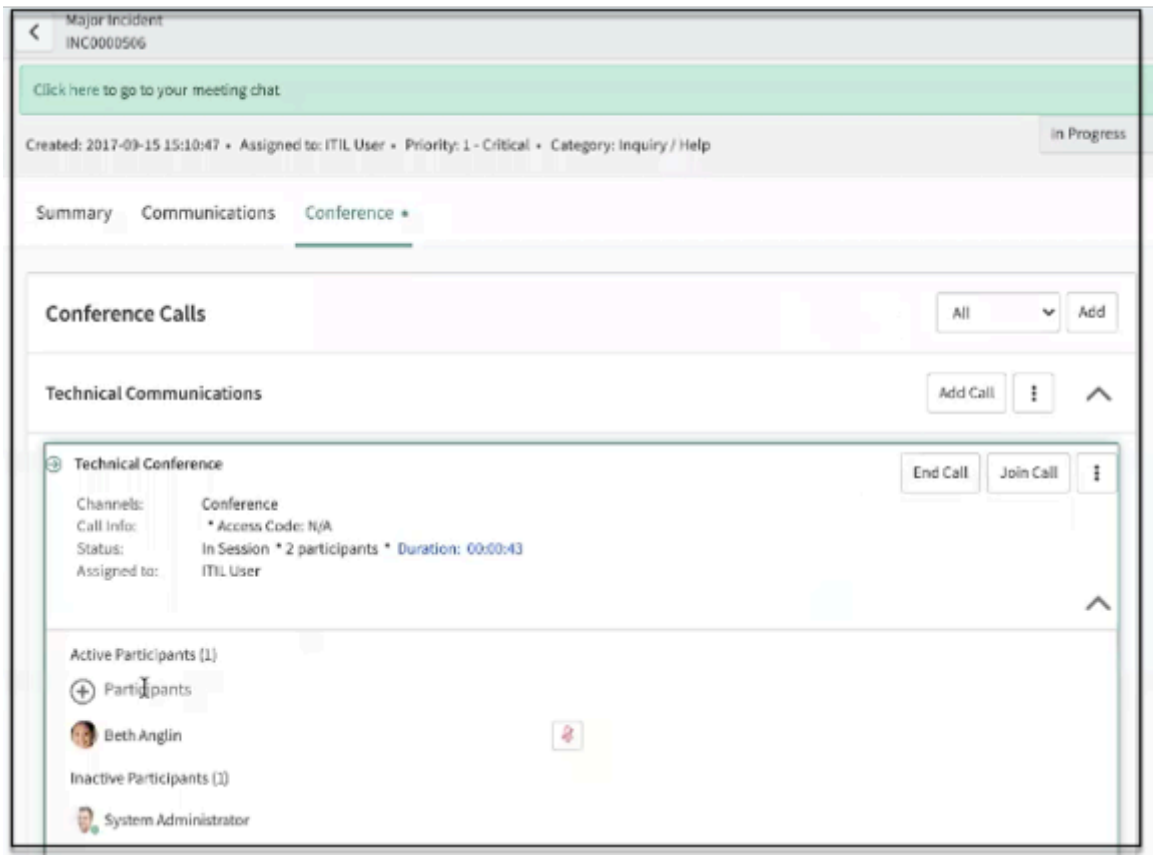
Fügen Sie einer Telefonkonferenz einen Teilnehmer hinzu, der an der Diskussion zur Lösung des schwerwiegenden Incidents teilnehmen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: notify_admin, major_incident_manager oder communication_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
4. Klicken Sie unter **Aktive Teilnehmer** auf (+) für Teilnehmer.



5. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Teilnehmer für die Konferenz aus.
6. Klicken Sie auf **Teilnehmer hinzufügen**.

Ergebnisse

In Microsoft Teams wird eine Benachrichtigung an alle Benutzer gesendet, dass ein Anruf initiiert wurde. Jeder Benutzer kann den Anruf annehmen, um der Telefonkonferenz beizutreten.

Der Host kann die Benutzer anzeigen, die den Anruf angenommen haben.

Teilnehmer in einer Telefonkonferenz zu einem schwerwiegenden Incident stummschalten

Schalten Sie einen Teilnehmer an einer Telefonkonferenz stumm, um unnötige Unterbrechungen im Hintergrund zu vermeiden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich davor, dass eine aktive Telefonkonferenz mit mindestens einem Teilnehmer stattfindet.

Erforderliche Rolle: notify_admin, major_incident_manager oder communications_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
4. Klicken Sie neben dem Namen des Teilnehmers, den Sie stummschalten möchten, auf **Stumm**.

Aktive Telefonkonferenzen aus schwerwiegendem Incident beenden

Ein Host oder ein Teilnehmer mit der Rolle „Manager für schwerwiegende Incidents“ kann die Telefonkonferenz beenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin, major_incident_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
4. Klicken Sie auf **Anruf beenden**.

Ergebnisse
Wenn Sie einen Anruf aus dem ServiceNow-System beenden, verlässt nur der Host (Bot) den Anruf. Die anderen Teilnehmer bleiben im Gespräch, bis sie die Verbindung manuell trennen. Nachdem der Host (Bot) den Anruf beendet hat, werden die Anrufdetails nicht mehr protokolliert.

Anrufe in Microsoft Teams verwalten

Sie verwalten Telefonkonferenzen in Microsoft Teams, indem Sie Teilnehmer stummschalten oder die Stummschaltung aufheben oder den Anruf beenden.

Teilnehmer aus Microsoft Teams stummschalten

Als Manager oder Host einer Telefonkonferenz können Sie Konferenzteilnehmer stummschalten, um Ablenkungen zu vermeiden.

Vorbereitungen
Vergewissern Sie sich, dass eine aktive Telefonkonferenz mit mindestens einem Teilnehmer stattfindet.

Erforderliche Rolle: notify_admin, major_incident_manager, communications_manager, itil_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die aktive Telefonkonferenz in Microsoft Teams.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Teilnehmersymbol ().

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Schalten Sie einen einzelnen Teilnehmer oder alle Teilnehmer stumm.

Einen Anruf aus Microsoft Teams beenden

Ein Host oder ein Benutzer mit der Rolle „Manager“ kann die Telefonkonferenz beenden, wenn das Gespräch beendet ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: notify_admin, major_incident_manager, communications_manager oder itil_admin

Prozedur

1. Öffnen Sie die aktive Telefonkonferenz in Microsoft Teams.
2. Klicken Sie in der Symbolleiste auf das Symbol „Weitere Optionen“ ( ).
3. Klicken Sie auf **Meeting beenden**.
4. Klicken Sie im Dialogfeld auf **Bestätigen**.

Ergebnisse
Alle Benutzer werden von der Telefonkonferenz getrennt.

Verwenden Sie Microsoft Teams-Besprechungserweiterungen

Ermöglichen Sie den Service Desk-Mitarbeitern, die schwerwiegenden Incidents von der MIM-Workbench (Major Incident Management) über Microsoft Teams Meeting Extensions zu bearbeiten und zu verwalten.

Anrufe mithilfe von Besprechungserweiterungen verwalten

Nutzen Sie Besprechungserweiterungen, um Telefonkonferenzen zu starten und die Lösung für den Datensatz eines schwerwiegenden Incident zu besprechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: itil, itil_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Incident** > **Schwerwiegende Incidents** > **Offen**.
2. Öffnen Sie den betreffenden schwerwiegenden Incident.
3. Klicken Sie auf **Workbench anzeigen**.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zusammenarbeit**.
5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Hinzufügen**, die im Abschnitt **Kommunikationsaufgaben** angezeigt wird.
6. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

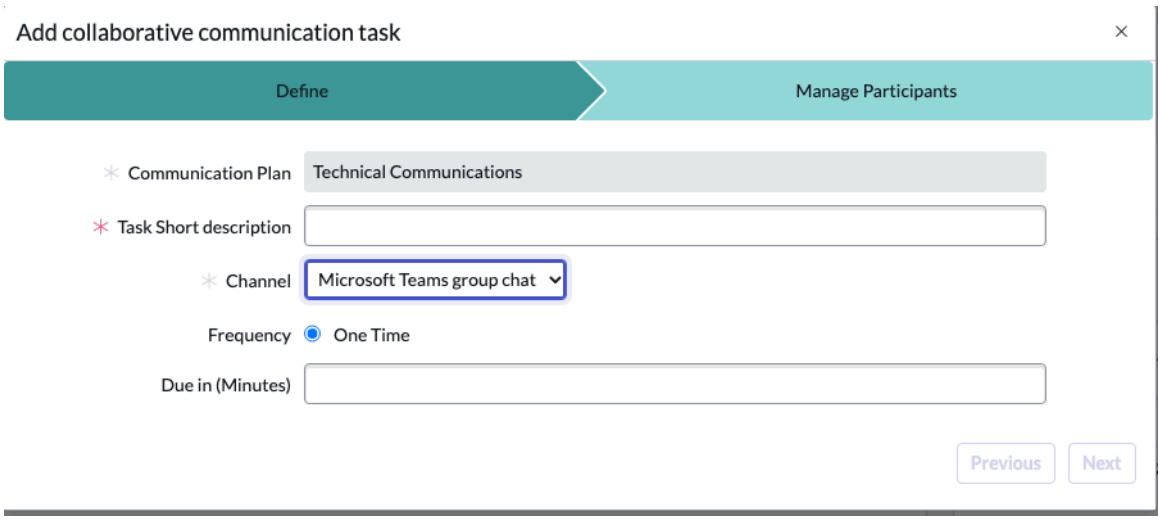
Formular „Kommunikationsaufgabe“

Feld	Beschreibung
Kommunikationsplan	Liste zum Auswählen eines neuen Kommunikationsplans oder zum Auswählen eines vorhandenen Plans, dem dann Kommunikationsaufgaben hinzugefügt werden.
Kurzbeschreibung der Aufgabe	Kurze Beschreibung, wovon die Kommunikationsaufgabe handelt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

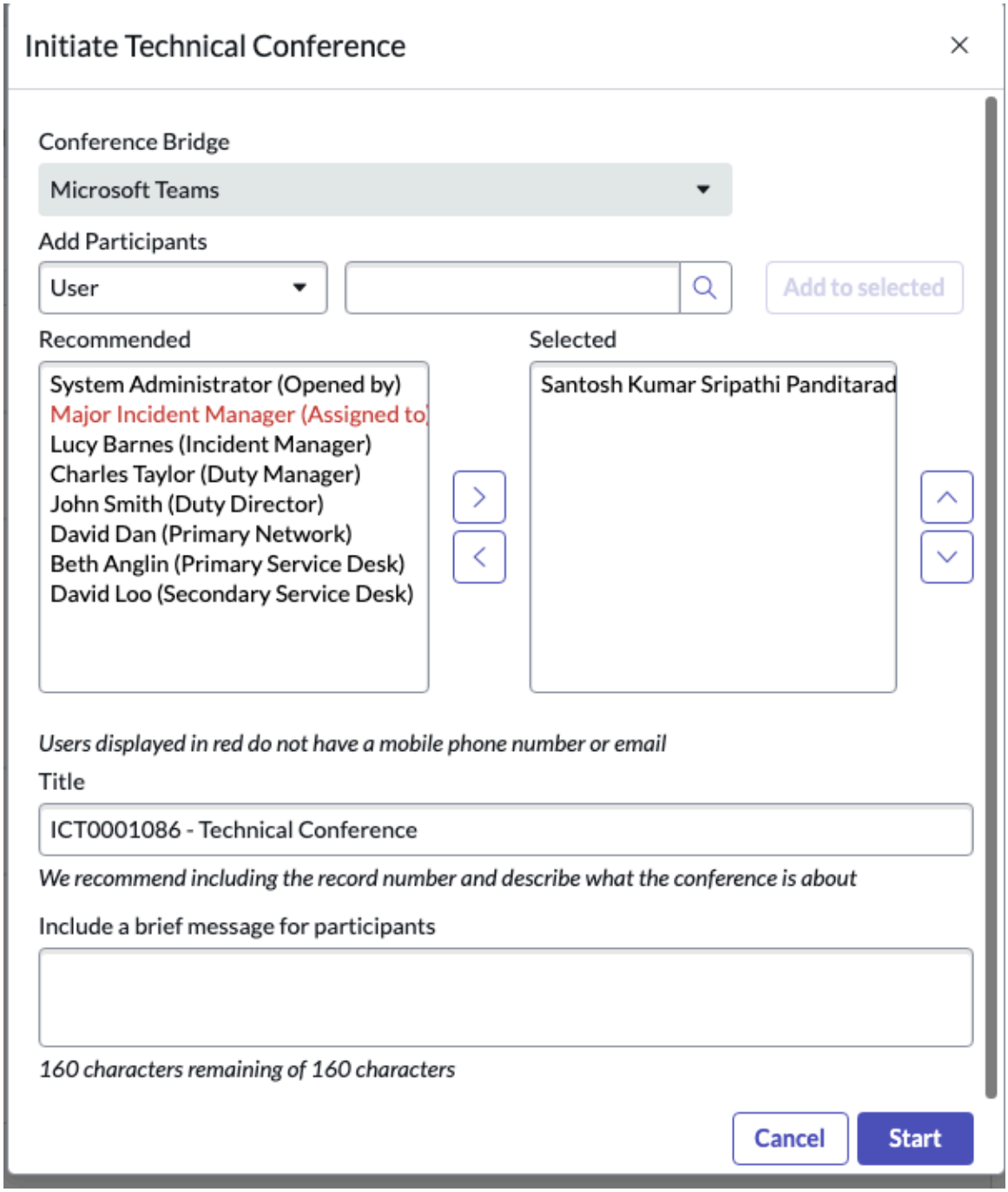
Feld	Beschreibung
Kanäle	Wählen Sie den Microsoft Teams-Gruppenchat.
Häufigkeit	Häufigkeit, mit der eine bestimmte Aufgabe ausgeführt werden muss. Eine Aufgabe kann nur einmal oder zu bestimmten Zeiten ausgeführt werden.
Fällig in (Minuten)	Zeitspanne, in der die Aufgabe ausgeführt werden muss, nachdem die Aufgabe begonnen hat. Bei wiederkehrenden Aufgaben wird auch die Zeitspanne angegeben, nach der die Aufgabe wiederholt werden muss.



7. Klicken Sie auf **Next (Weiter)**.
8. Fügen Sie auf der Registerkarte **Empfänger verwalten** die Benutzer hinzu, die am Kommunikationsplan für schwerwiegende Incidents beteiligt sein müssen.
9. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   Die Aufgabe wird auf der Registerkarte **Zusammenarbeit** angezeigt.
10. Klicken Sie auf **Initiiert**.
11. Wählen Sie im angezeigten Dialogfeld die Teilnehmer für den Chat aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

Im Dialogfeld werden die **empfohlenen** und **ausgewählten** Teilnehmer für den Chat angezeigt.

Alle Benutzer aus der zugewiesenen Gruppe für das Ticket befinden sich standardmäßig im Bereich „Empfohlen“. Der Benutzer, der den Chat initiiert, wird der Teilnehmerliste „Ausgewählt“ hinzugefügt.

12. Klicken Sie auf die Liste **Teilnehmer hinzufügen**, um eine der Optionen auszuwählen:
    - **Benutzer**: Geben Sie den Namen des Benutzers ein, der in den Chat aufgenommen werden soll.
    - **Gruppe**: Geben Sie die Benutzergruppe ein, die in den Chat aufgenommen werden soll.

      Wenn das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) aktiviert ist, werden die On-Call Scheduling-Benutzer hinzugefügt, wenn Sie eine Gruppe auswählen. Wenn

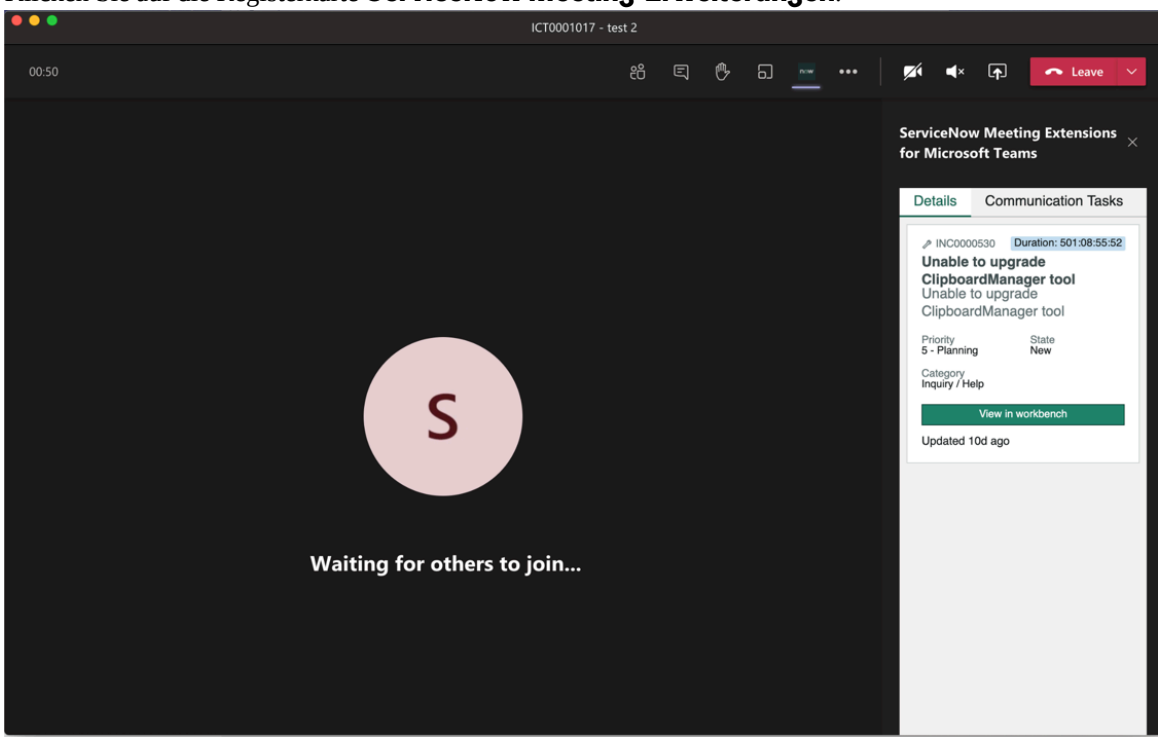
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) nicht aktiviert ist, werden alle Benutzer aus der ausgewählten Gruppe hinzugefügt.

- **E-Mail**: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse des Teilnehmers ein, der in den Chat aufgenommen werden soll.

13. Klicken Sie auf **Zur Auswahl hinzufügen**.
    Der **Chat-Titel** wird nur angezeigt, wenn mehr als zwei Teilnehmer am Chat teilnehmen.
14. Klicken Sie auf **Start**.

    In Microsoft Teams wird die Registerkarte geöffnet, auf der der Service Desk-Mitarbeiter mit allen ausgewählten Teilnehmern chatten kann.
15. Klicken Sie auf , um die Konversation ein- und auszublenden.
16. Klicken Sie auf die Registerkarte **ServiceNow Meeting-Erweiterungen**.

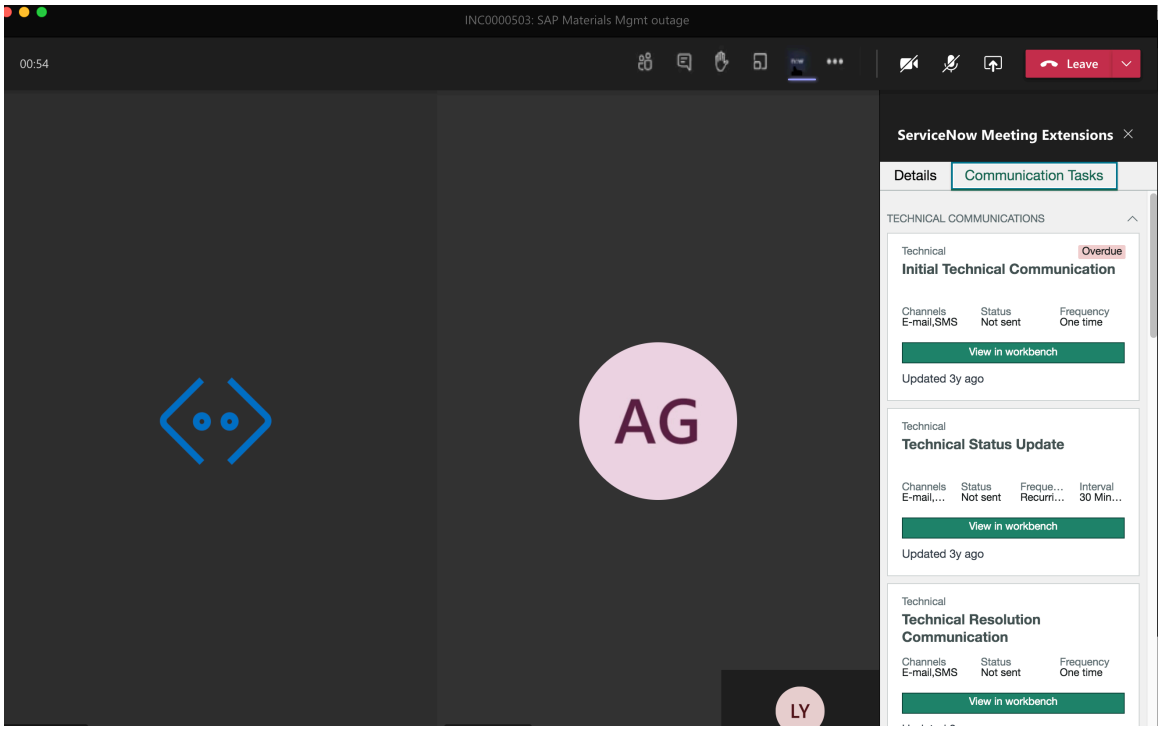


- Registerkarte **Details**: Zeigt die Details des schwerwiegenden Incidents an. Klicken Sie auf **In Workbench anzeigen**, um den schwerwiegenden Incident im ServiceNow-System zu öffnen.
- Registerkarte **Kommunikationsaufgaben**: Zeigt die Kommunikationsaufgaben dieses schwerwiegenden Incidents an.

17. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kommunikationsaufgaben**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

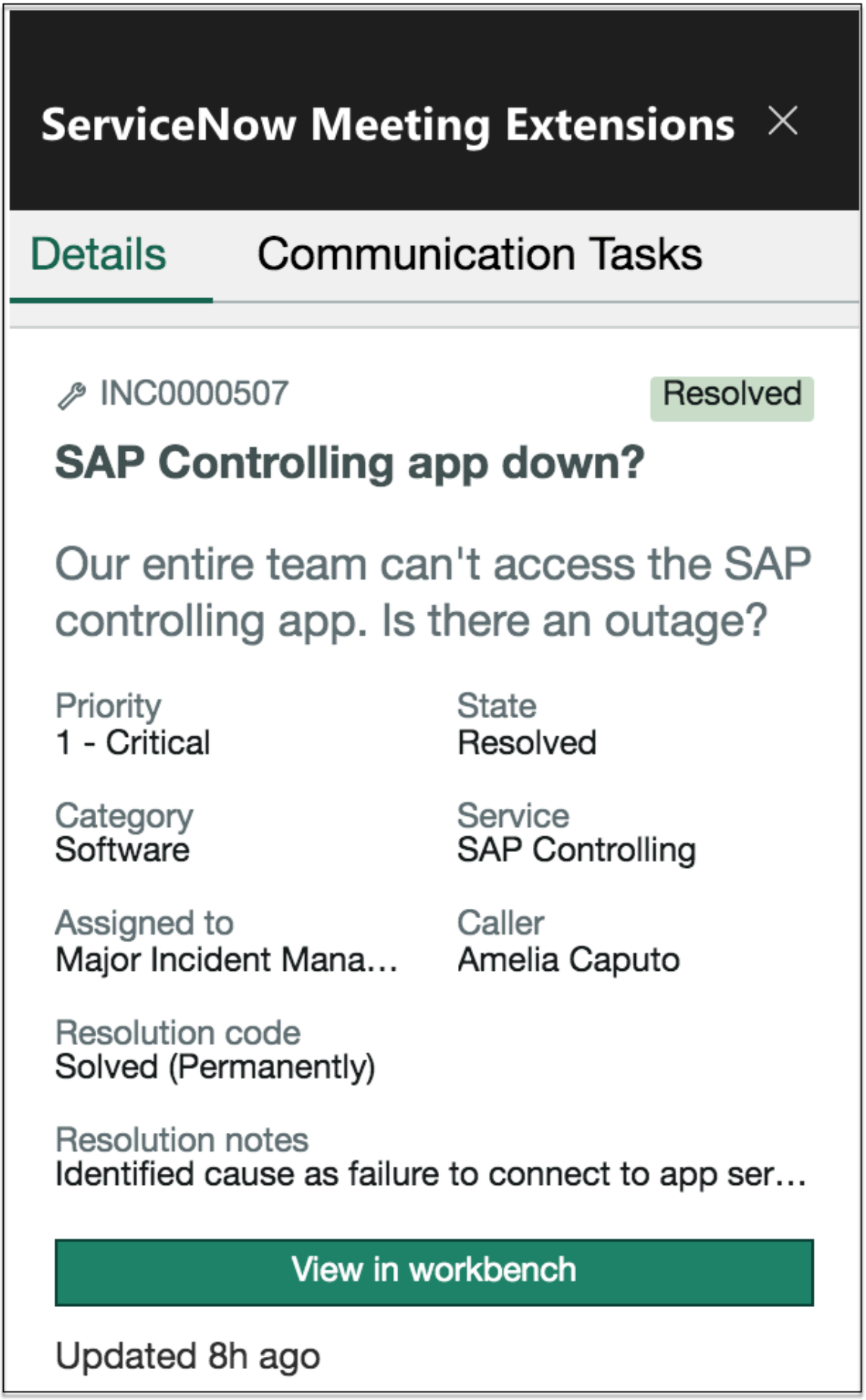


- Die Informationen auf den Registerkarten **Details** und **Kommunikationsaufgaben** werden automatisch während des Meetings aktualisiert, wenn der schwerwiegende Incident im ServiceNow-System aktualisiert wird.
- Die Timer-Farbe in Microsoft Teams ändert sich, wenn die verbleibende Zeit 75 % der angegebenen Zeit überschreitet.

18. Um den schwerwiegenden Incident in den Status „Gelöst“ zu verschieben, öffnen Sie den schwerwiegenden Incident in der Workbench für schwerwiegende Incidents, und klicken Sie auf **Lösen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Der Status wird im Microsoft Teams-Meeting aktualisiert.

ServiceNow für Microsoft Teams Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zur Integration der Anwendung ServiceNow für Microsoft Teams.

Mit Microsoft Integrations Core installierte Eigenschaften

Die folgenden Eigenschaften werden mit dem Plugin Microsoft Integrations Core installiert.

Hinweis:
Die folgenden Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für Microsoft Integrations Core

Eigenschaft	Beschreibung
sn_now_teams.st_activity_oauth_profile	Sys_id des OAuth-Profils, das für die Einrichtung eines einzelnen Mandanten verwendet wird. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner
sn_now_teams.link_unfull.view_action_choice	Wenn sich der Link in Microsoft Teamsentfaltet, geben Sie eine Option zum Öffnen von URLs für das Portal an, das auf der Registerkarte Teams in der App oder in einem Browser konfiguriert ist. Die Optionen werden angezeigt, wenn ein Benutzer die Aktion Anzeigen auf der Karte **auswählt**. • Typ: true|false • Standardwert: wahr
sn_now_teams.actionable_notification_approve_or_reject_reason_mandatorisch	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die Genehmigungsnotiz oder den Ablehnungsgrund als obligatorisch für umsetzbare Benachrichtigungen festzulegen, die in Microsoft Teamsgesendet werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Microsoft Integrations Core (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true|false • Standardwert: falsch
sn_now_teams.portal.suffix	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um festzulegen, dass das Portal in Microsoft Teams eingebettet werden soll, wenn ein Anwender zu **Ihrem Hub** oder **Mitarbeiter-Center**wechselt. Sie müssen das URL-Suffix des Portals eingeben, das Sie verwenden möchten. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner

Mit IT Service Management für Microsoft 365installierte Eigenschaften

Die folgenden Eigenschaften werden mit dem Plugin IT Service Management for Microsoft 365 installiert.

Hinweis:
Die folgenden Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für IT Service Management für Microsoft 365

Eigenschaft	Beschreibung
sn_now_teams_it.enable_va_comment_notification	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die Kommentarbenachrichtigungen zu aktivieren, die von Virtual Agent sys_notification gesendet werden. • Typ: true|false • Standardwert: wahr
sn_now_teams.enable_va_approval_notification	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die von Virtual Agent sys_notification gesendeten Genehmigungsbenachrichtigungen zu aktivieren. • Typ: true|false • Standardwert: true

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit 'HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365installierte Eigenschaften

Die folgenden Eigenschaften werden mit dem Plugin 'HR-Servicebereitstellung for Microsoft 365 installiert.

Hinweis:
Die folgenden Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie sys_properties.list in den Navigationsfilter ein.

Eigenschaften für 'HR-Servicebereitstellung für Microsoft 365

Eigenschaft	Beschreibung
sn_now_teams_hr.enable_va_comment_notification	Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die Kommenta • Typ: true|false • Standardwert: wahr
sn_now_teams_hr.hr_case_allow_list_for_teams_chat_actions	Liste der HR-Falltabellen, für die die UI-Aktionen **C** • Typ: Zeichenfolge • Default value: sn_hr_core_case,sn_hr_cor
sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_task_fields	Liste der Felder der HR-Aufgabentabelle, die als em • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: assigned_to
sn_now_teams_hr.respond_to_comment_notification_inclusion_list_for_hr	Liste der HR-Falltabellen, für die umsetzbare Benach • Typ: Zeichenfolge • Default value: sn_hr_core_case,sn_hr_core_case_benefi
sn_now_teams_hr.chat_sn_hr_core_case_fields	Liste der HR-Falltabellenfelder, die als empfohlene • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: opened_for,subject_perso

Automatische Übersetzung

ServiceNow für Microsoft Teams Integrations-API-Berechtigungen für anforderungsbasierten Chat und SSO

Im Folgenden finden Sie API-Berechtigungen, die von der Integration von ServiceNow® mit Microsoft Teams für anforderungsbasierten Chat und SSO angefordert werden.

API-Berechtigungen für anforderungsbasierten Chat und SSO

App	API-Berechtigung	Beschreibung
Request-Based Chat	Offline_access (delegiert) (Anwendung)	ServiceNow® speichert ein Zugriffstoken für jeden -Benutzer, mit dem Sie sich bei ServiceNowinnerhalb von Microsoft Teamserneut authentifizieren können, ohne eine Anmeldeaufforderung durchlaufen zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

API-Berechtigungen für anforderungsbasierten Chat und SSO (Fortsetzung)

App	API-Berechtigung	Beschreibung
		müssen. Durch den Offline-Zugriff kann das Zugriffstoken automatisch aktualisiert werden.
	Chat.ReadWrite (delegiert)	Mit dem Teil Lesen der Berechtigung Chat.ReadWrite können Sie anforderungsbasierte Chats aus Microsoft Teamsimportieren. Der Bestandteil „Write“ der Berechtigung „Chat.ReadWrite“ wird im Bildschirm „Chat starten“ verwendet, in dem eine Eröffnungsnachricht im Namen des Service Desk-Mitarbeiters bereitgestellt wird.
	User.Read (delegiert)	Diese Berechtigung wird automatisch hinzugefügt, wenn eine App erstellt wird, damit die grundlegenden Informationen des Benutzers erfasst werden können, z. B. Name oder E-Mail-ID.
	User.ReadBasic.All (delegiert)	Diese Berechtigung ist erforderlich, um die Namen und Microsoft Azure IDs von Anwendern abzurufen. ServiceNow speichert die Azure-ID, um Chats im Namen von Anwendern zu erstellen und Chats in ihrem Namen zu importieren.
	Files.Read.All (delegiert)	Diese Berechtigung wird beim Importieren von anforderungsbasierten Chats aus Microsoft Teamsverwendet. Sie ermöglicht den Import von Anhängen als Teil des Microsoft Teams -Chats.
	ChatMember.ReadWrite (delegiert)	Wenn eine Anforderung mit einem Teams-Chat auf „inaktiv“ gesetzt wird, werden Teilnehmer automatisch aus dem zugehörigen Chat entfernt. Diese Berechtigung ist erforderlich, damit die Chatteilnehmer entfernt werden können.
	Chat.Create (delegiert)	Berechtigung, die bei der Erstellung von reauthenticatequest-basierten Chats verwendet wird.
	Chat.ReadBasic (delegiert)	Diese Berechtigung dient dazu, anforderungsbasierte Chats zu importieren. Dadurch kann angezeigt werden, welcher Teilnehmer welche Nachricht im Chat gesendet hat.
	Presence.Read.All (Delegiert)	Diese Berechtigung wird beim Starten eines Microsoft Teams -Chats verwendet, um über die Anwesenheit jedes Anwenders informiert zu werden, der dem Chat hinzugefügt wird. Auf diese Weise können Anwender den Echtzeitstatus von Chatteilnehmern erfahren, bevor sie sie zum Gruppenchat hinzufügen.
	Anwender.Lesen.Alle (Anwendung)	Diese Berechtigung wird in der Gastzugriffsfunktion verwendet, mit der ein Gastmitglied auch einen Chat starten kann. Microsoft lässt nicht zu, dass ein Gast-Token (mit delegierter Berechtigung) auf den API-Endpunkt „/users“ zugreift. Daher ist die Berechtigung „Anwendung“ erforderlich, um Details von Microsoft Azure -Benutzern abzurufen und den UPN den ServiceNow -Benutzern zuzuordnen.
Tab SSO	User.Read (delegiert)	Diese Berechtigung ermöglicht es dem -Benutzer, sich bei einem ServiceNow -Portal zu authentifizieren, das in Microsoft Teams] eingebettet ist.
	Offline_access (delegiert)	Diese Berechtigung ist für die Verwendung von Registerkarten-SSO erforderlich, um die Anwenderauthentifizierung mit der Registerkarte Microsoft Teams zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow für Microsoft Teams Integrations-API-Berechtigungen für den Notify-Connector und Meeting-Erweiterungen

Im Folgenden finden Sie API-Berechtigungen, die von der Integration von ServiceNow® mit Microsoft Teams für den Notify-Connector und Meeting Extensions angefordert werden.

API-Berechtigungen für den Notify-Connector und Meeting-Erweiterungen

App	API-Berechtigung	Beschreibung
Notify-Connector für Microsoft Teams	Users.Read.All (Anwendung)	Ermöglicht der App, die Details der Benutzer abzurufen, z. B. ihre Azure-ID, die zum Starten der Besprechung erforderlich sind.
	OnlineMeetings.ReadWrite.All (Anwendung)	Zum Initiieren einer Online-Besprechung erforderliche Berechtigung.
	Calls.InitiateGroupCall.All (Anwendung)	Erforderliche Berechtigung, damit mehrere Teilnehmer im Namen eines Bots zu einem Anruf eingeladen werden können.
	Calls.JoinGroupCall.All (Anwendung)	Die Berechtigung gestattet es dem Bot als Teilnehmer an der Besprechung teilzunehmen. Um Anrufdetails lesen zu können, muss der Bot zuerst ein Besprechungsteilnehmer sein.
	Anrufe.JoinGroupCallAlsGuest.All (Anwendung)	Ermöglicht der App, ohne angemeldeten Benutzer anonym an Gruppenanrufen und geplanten Meetings in Ihrer Organisation teilzunehmen. Die App wird als Gast zu Besprechungen in Ihrem Mandanten hinzugefügt.
Meeting-Erweiterungen	TeamsAppInstallation.ReadWriteForChat.All (Anwendung)	Erforderliche Berechtigung, damit die ServiceNow-App als Meeting Extensibility-Bestandteil zu einer Online-Besprechung hinzugefügt werden kann.
	TeamsTab.ReadWriteForChat.All (Anwendung)	Mit der Berechtigung kann von der App als Meeting Extensibility-Bestandteil eine Registerkarte mit Incident-Details in einer Besprechung geöffnet werden.

ServiceNow für Zoom

Durch die ServiceNow® -Integrationen mit Zoom können Sie eine bessere, vernetztere Experience für Anwender schaffen. Mitarbeiter erhalten nahtlosen Selfservice, ohne den Zoom -Client verlassen zu müssen, und Service Desk-Mitarbeiter können Fälle mithilfe von Chat-, Video- und Telefonie-Tools von Zoom schneller lösen.

Schlüsselfunktionen

ServiceNow für Zoom enthält die folgenden Integrationen für verschiedene Anwendungsfälle.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow für Zoom Integrationen

Ziel	Anforderungen	Fähigkeiten
Verwenden Sie ServiceNow Virtual Agent mit dem Zoom Teamchat	• IT Service Management Pro und höher • 'HR-Servicebereitstellung Pro und höher Informationen zur Implementierung von ServiceNow Virtual Agent mit Zoomfinden Sie unter App „Now Virtual Agent verwenden“ .	• Durch die Aktivierung von ServiceNow Virtual Agent in Zoom erhalten Sie Zugriff auf alle Virtual Agent -Funktionen direkt über Zoom Team Chat. • Unterstützt Virtual Agent -Funktionen wie Designer-Steuerelemente zum Erstellen von Konversationen, zum Senden von Benachrichtigungen und Bereitstellen von Ergebnissen der KI-Suche. • Ermöglicht Mitarbeitern das Anzeigen und Bearbeiten von umsetzbaren Benachrichtigungen.
Verbessern Sie die Mitarbeiter-Experience durch die Integration von Mitarbeiter-Center in die Anwendung Zoom .	Verfügbar für alle Kunden, die Mitarbeiter-Centerverwenden. Informationen zum Zugriff auf das Mitarbeiter-Center in der Anwendung Zoom finden Sie unter Mitarbeiter-Center für Zoom.	Durch das Einbetten von Mitarbeiter-Center in Zoom können Mitarbeiter auf das -Portal zugreifen, ohne den Zoom -Client zu verlassen.
Verbessern Sie die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern durch die Integration von ServiceNow mit Zoom Team Chat	Vorintegriert mit IT Service Management. Kann auch in 'HR-Servicebereitstellung und andere Enterprise Service Management-Anwendungen integriert werden. Collaboration-Services. Informationen zu Collaboration-Servicesfinden Sie unter Collaboration-Services .	• Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen Zoom -Chat mit einem Mitarbeiter aus einem Ticket zu initiieren und das Chat-Transkript dann als Kommentar zurück in das Ticket zu importieren. • Ermöglicht Mitarbeitern mit bestimmten Berechtigungen, Zoom -Chats aus einem Aufgabendatensatz anzuzeigen.
Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern die Zusammenarbeit bei Tickets mit Zoom Meetings	Notify-Plugin Informationen zur Implementierung des Connectors [Notify für	Durch die Erweiterung von Notify mit einem Notify Zoom -Connector können Service Desk-Mitarbeiter ein Zoom -Meeting direkt aus

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow für Zoom Integrationen (Fortsetzung)

Ziel	Anforderungen	Fähigkeiten
	Zoomfinden Sie unter Notify Zoom-Connector .	einem Ticket verwalten und initiieren.
Anwenderdefinierte Integrationen erstellen	Informationen zum Erstellen von anwenderdefinierten Integrationen finden Sie unter Zoom-Spoke.	Erstellen Sie anwenderdefinierte Integrationen mit der Spoke Zoom.

Erste Schritte

Untersuchen Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter und Mitarbeiter Zusammenarbeitsservices für Zoom verwenden.	Konfigurieren Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.	integrieren Erweitern Sie die Fähigkeiten von Zoom durch die Integration mit anderen Anwendungen.
Verwenden Initiieren und importieren Sie Zoom-Chatnachrichten.	Referenz Rufen Sie Details zu Komponenten wie Zoom-APIs ab.	

Collaboration-Services für Zoom erkunden

Collaboration-Services für Zoom bietet Mitarbeitern nahtlosen Selfservice, ohne den Client Zoom zu verlassen, und ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, ihre Aufgabendatensätze schneller zu lösen.

Collaboration-Services für Zoom ist mit IT Service Managementvorintegriert . Es kann auch in 'HR-Servicebereitstellung und andere Enterprise Service Management-Anwendungen integriert werden.

Collaboration-Services für Zoom Teamchat

Collaboration-Services für Zoom bietet die folgenden Fähigkeiten:

- Ermöglicht die Zusammenarbeit von Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern bei der Lösung eines Tickets.
- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen Zoom Team Chat mit einem Mitarbeiter aus einem Aufgabendatensatz zu initiieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Importieren des Teamchat-Transkripts Zoom als Kommentar zurück in den Aufgabendatensatz.
- Ermöglicht Mitarbeitern mit bestimmten Berechtigungen, Zoom Team Chat aus einem Aufgabendatensatz anzuzeigen.

Collaboration-Services für Zoom Teamchat

Collaboration-Services für Zoom hilft Mitarbeitern, mit Service Desk-Mitarbeitern zu interagieren und ihre IT-bezogenen Probleme innerhalb der Anwendung Zoom zu lösen.

Collaboration-Services für Zoom bietet die folgenden Fähigkeiten:

- Ermöglicht die Zusammenarbeit von Service Desk-Mitarbeitern und Mitarbeitern bei der Lösung eines Tickets.
- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen Zoom Team Chat mit einem Mitarbeiter aus einem Aufgabendatensatz zu initiieren.
- Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Importieren des Teamchat-Transkripts Zoom als Kommentar zurück in den Aufgabendatensatz.
- Ermöglicht Mitarbeitern mit bestimmten Berechtigungen, Zoom Team Chat aus einem Aufgabendatensatz anzuzeigen.

Collaboration-Services für Zoom konfigurieren

Richten Sie Ihre Instanz ServiceNow für die Integration mit der Anwendung Zoom ein.

Um Ihre Instanz ServiceNowZoom mit der Anwendung [] zu verbinden und die Autorisierung durchzuführen, benötigen Sie die Administratorrolle Zoom] und die Administratorrolle ServiceNow.

Richten Sie die Zoom -Spoke ein

Integrieren Sie Ihren Account ZoomServiceNow® in die Instanz []. Erstellen Sie eine anwenderdefinierte OAuth-Anwendung in Zoom, und authentifizieren Sie Anforderungen von ServiceNow.

Vollständige Informationen zum Einrichten einer Zoom -Spoke finden Sie unter Zoom-Spoke.

Aktivieren Sie die Zoom -Chatintegration

Aktivieren Sie die Funktion Zoom Team Chat in Ihrer Instanz ServiceNow®, indem Sie die zugehörigen Systemeigenschaften festlegen.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie die aktuelle Version der Anwendung Zoom Spoke (Zoom Spoke v 4.0.3 oder höher) und das Plugin Collaboration-Services (sn_tcm_collab_hook) (Collaboration-Services v 3.7.0 oder höher) installiert und eingerichtet haben.

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
2. Geben Sie im Suchfeld Name der Tabelle Systemeigenschaften [sys_properties] sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integrationein.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie die Systemeigenschaft **sn_tcm_collab_hook.enable_zoom_chat_integration aus**.
4. Geben Sie im Feld Wert **true**ein.

> **Hinweis:**
>
> Der Eintrag im Feld „Wert“ ist standardmäßig „falsch“.

5. Legen Sie den Wert für Leserollen auf **admin fest**.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnisse

Die Funktion Zoom Team Chat in der Instanz ServiceNow ist aktiviert.

Korrekturskript für Collaboration-Services für Zoominstallieren

Installieren Sie *`fix_script_start_chat_field_decorator_IT`* in der Instanz ServiceNow, um den Feld-Decorator/das Symbol **Zoom-Chat starten** im Ticket anzuzeigen und einen Chat mit der anfordernden Person zu initiieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Besuchen Sie den App Store Collaboration-Services , und laden Sie das Update Set *`fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml`*herunter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Abgerufene Update-Sätze** > **Zugehörige Links** > **Update-Satz aus XML importieren**.
2. Gehen Sie im Formular „XML importieren“ wie folgt vor.
   a. Wählen Sie **Durchsuchen**.
   b. Wählen Sie die XML-Datei *`fix_script_start_zoom_chat_field_decorator.xml`* aus.
   c. Wählen Sie **Hochladen** aus, um die XML-Datei hochzuladen.
3. Navigieren zu **Systemupdate-Sätze** > **Abgerufene Update-Sätze**.
4. Wählen Sie **Korrekturskript zum Hinzufügen des Felds zum Starten des Zoom-Chats aus**.
5. Wählen Sie **Update Set-Vorschau anzeigen aus**.
6. Wählen Sie **Update Set festlegen aus**.

   Das Korrekturskript zum Hinzufügen des Startfeld-Decorators von Zoom weist den Status „Committet“ auf.

7. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
8. Geben Sie im Suchfeld **Name** den Wert Korrekturskript zum Hinzufügen des Felds Zoom-Chat starten ein.
9. Klicken Sie auf Korrekturskript, um ein Korrekturskript **für das Feld „Zoom-Chat starten“ hinzuzufügen**.
10. Wählen **Sie Korrekturskript ausführen aus**.

    Das Symbol wird als Feld-Decorator in einem Datensatz angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ServiceNow® mit Zoomintegrieren und verwenden

Collaboration-Services für Zoom Teamchat ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, einen Chat mit Mitarbeitern zu initiieren und den Chat zu importieren, und ermöglicht Mitarbeitern das Anzeigen und Empfangen von Chatservices aus der Anwendung Zoom.

Collaboration-Services für Zoom Team Chat bietet die folgenden Funktionen:

- Service Desk-Mitarbeiter können einen Zoom -Chat mit einem Mitarbeiter aus einem Aufgabendatensatz initiieren.
- Service Desk-Mitarbeiter können das Chattranskript Zoom als Kommentar zurück in den Aufgabendatensatz importieren.
- Mitarbeiter können den Lösungsservice für Aufgabendatensätze in der Anwendung Zoom anzeigen und erhalten.

Verbessern Sie die Mitarbeiter-Experience durch die Integration von ServiceNow® mit Zoom

Die Integration von [ServiceNow mit Zoom hilft Mitarbeitern, mit Service Desk-Mitarbeitern zu interagieren und ihre IT-bezogenen Probleme mithilfe von Zoomzu lösen.

Ein Zoom -Teamchat wird gestartet und importiert

Starten Sie eine Zoom Team Chat-Konversation mit der anfordernden Person, um das Ticket zu lösen und den Chat als Kommentare zum Aufgabendatensatz zu importieren.

Starten Sie einen Zoom -Teamchat

Starten Sie einen Zoom -Teamchat mit einem Mitarbeiter über ein offenes Ticket, um einen Incident, ein Anforderungselement und eine Change-Anforderung zu lösen.

Vorbereitungen

Sie müssen über die Schreibrolle verfügen, um die Funktion Zoom-Chat starten für Incident-, Anforderungs- und Change-Anforderungsaufgaben zu verwenden. Diese Rolle ist verfügbar, wenn Sie die Rollen-Plugins IT Service Management oder standardmäßig für alle Instanzen aktivieren.

Datensatz und zugehörige Konfigurationsrolle

Datensatz	Rolle	Plugin
Incident	sn_incident_write	ITSM-Rollen – Plugin „Incident Management“ [com.snc.itsm.roles.incident_manageme
Change Request	sn_change_write	ITSM-Rollen – Plugin „Change Management“ [com.snc.itsm.roles.change_managemer
Anforderung	sn_request_write	ITSM-Rollen – Plugin „Request Management“ (com.snc.itsm.roles.request_managemer

Stellen Sie sicher, dass Sie das Korrekturskript installiert haben, um die Anzeige des Zoom-Chat-Symbols zu aktivieren, das dem Feld Anrufer zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Korrekturskript für Collaboration-Services für Zoominstallieren.

Erforderliche Rolle: agent

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem offenen Aufgabendatensatz (Incident, Change-Anforderung oder Anforderungselement) in Ihrer Instanz ServiceNow.
2. Starten Sie den Chat, indem **Sie Zoom-Chat starten** oder das Symbol zum Starten des Zoom-Chats Symbol zum  des Zoom-Chats wählen, das dem Feld Anrufer zugeordnet ist.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Chat starten Zoom “ die Teilnehmer aus.

   Alle Benutzer aus der zugewiesenen Gruppe für das Ticket befinden sich standardmäßig im Abschnitt Empfohlen des Dialogfelds. Der Benutzer, der den Chat initiiert, wird der Liste Ausgewählt von Teilnehmern hinzugefügt.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formularfelder „Chat starten Zoom

Feld	Beschreibung
Teilnehmer hinzufügen	Option zum Hinzufügen der Benutzer und Stakeholder, die an der Lösung des Tickets arbeiten sollen. ○ **Anwender**: Geben Sie den Namen des Anwenders ein, der in den Chat aufgenommen werden soll. ○ **Gruppe**: Geben Sie die Benutzergruppe ein, die in den Chat aufgenommen werden soll. Wenn das Plugin „On-Call Scheduling“ (com.snc.on_call_rotation) aktiviert ist, werden die On-Call Scheduling-Benutzer hinzugefügt, wenn Sie eine Gruppe auswählen. Wenn das Plugin „Bereitschaftsplanung“ (com.snc.on_call_rotation) nicht aktiviert ist, werden alle Benutzer aus der ausgewählten Gruppe hinzugefügt. ○ **E-Mail**: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse des Teilnehmers ein, der in den Chat aufgenommen werden soll. Nachdem Sie die erforderlichen Stakeholder hinzugefügt haben, wählen **Sie Zu ausgewählten**hinzufügen aus.
Chat-Titel	Der Titel des Chats, der in der Anwendung Zoom angezeigt wird. Der Standardtitel ist die Ticketnummer mit angehängter Kurzbeschreibung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Create an opening message (Eröffnungsnachricht erstellen)	Option, dem Benutzer vor Beginn einer Interaktion eine Eröffnungsnachricht bereitzustellen.

5. Wählen Sie **Chat starten**.

   Wenn die Benutzervalidierung abgeschlossen ist und ein Kanal Zoom für die aktuelle Instanz des Tickets erstellt wird, werden Sie zum Chatkanal in der Anwendung Zoom weitergeleitet.

   Zoom Im Teamchat werden der Chattitel und die Eröffnungsnachricht des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt.

6. Interagieren Sie mit der anfordernden Person im Zoom Team Chat.

   Sie können Dateien senden, die von der Zoom-Anwendung unterstützt werden.

   In der Instanz ServiceNow erfasst das System Arbeitsnotizen zu den -Chatdetails.

   Wenn die anfordernde Person Teilnehmer der Chatunterhaltung ist, wird automatisch ein Datensatz für die Chatinteraktion Zoom erstellt. Die anfordernde Person kann dann im Abschnitt „Aktivitäten“ auf die **Chatdetails** zugreifen. Informationen zur Zuordnung von anfordernden Personen für Tickets finden Sie unter Zuordnung von anfordernden Personen erstellen.

   a. Suchen Sie im Abschnitt „Aktivitäten“ des Datensatzes nach dem Kommentar, der einen Link für den Zugriff auf die Chatinteraktion enthält.

   b. Wählen Sie den Link aus.

      Das Chat-Transkript wird im Abschnitt „Aktivitäten“ gespeichert.

Chataktivitäten

Feld	Beschreibung
Anwender	Benutzer, die dem Chat zugeordnet sind.
Dokument	Quelldatensatznummer.
Initiiert von	Service Desk-Mitarbeiter, der die Chatinteraktion initiiert hat.
Thema	Chat-Titel.
Aktivitäten	Chat-Transkript.

7. Setzen Sie den Chat entweder mit demselben Benutzer oder mit demselben Benutzer und zusätzlichen Benutzern im Formular Chat starten Zoom fort.

   - Um den Chat aus dem Datensatz mit demselben Benutzer fortzusetzen, wählen **Sie Chat fortsetzen**aus.
   - Um einen neuen Chat mit zusätzlichen Benutzern zu starten, fügen Sie die Benutzer hinzu und geben Sie im Feld Chattitel einen Titel für den **Chat** sowie im Feld Eröffnungsnachricht **erstellen eine Eröffnungsnachricht an**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weisen Sie ein Ticket neu zu

Weisen Sie ein Ticket einem anderen Anwender mit einem gültigen Zoom-Account zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem offenen Aufgabendatensatz (Incident, Change-Anforderung oder Anforderungselement) in Ihrer Instanz ServiceNow.
2. Suchen Sie den neuen Anwendernamen im Feld **Zugewiesen an**, und wählen Sie ihn aus.

   Der neue Benutzer muss über einen gültigen Account Zoom verfügen. Andernfalls wird das Ticket dem neuen Benutzer nicht zugewiesen, und in den Systemprotokollen wird eine Fehlermeldung hinzugefügt.

   Jeder bei Zoom angemeldete Benutzer, der kein Teilnehmer des Tickets/Chats ist, kann das Ticket im Namen des Chat-Initiators einem gültigen Benutzer zuweisen.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

Importieren Sie Zoom Team Chat-Nachrichten

Importieren Sie die Chatunterhaltung manuell oder automatisch mit einem -Benutzer aus der Anwendung Zoom, die die Nachrichten im Abschnitt „Kommentare“ des Tickets in der Instanz ServiceNow® anhängt und speichert.

Vorbereitungen

Sie müssen über die Schreibrolle verfügen, um die Funktion zum Importieren von Nachrichten aus Zoom für Incident-, Anforderungs- und Change-Anforderungsaufgaben zu verwenden. Diese Rolle ist verfügbar, wenn Sie die Rollen-Plugins IT Service Management oder standardmäßig für alle Instanzen aktivieren.

Datensatz und zugehörige Konfigurationsrolle

Datensatz	Rolle	Plugin
Incident	sn_incident_write	ITSM-Rollen – Plugin „Incident Management“ [com.snc.itsm.roles.incident_manageme
Change Request	sn_change_write	ITSM-Rollen – Plugin „Change Management“ [com.snc.itsm.roles.change_managemen
Anforderung	sn_request_write	ITSM-Rollen – Plugin „Request Management“ (com.snc.itsm.roles.request_managemen

Erforderliche Rolle: agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Importieren von Nachrichten können Service Desk-Mitarbeiter den Verlauf eines Tickets an zentraler Stelle anzeigen. So werden die für die Überprüfung nach dem Ticket erforderlichen Informationen erfasst, und das Ergebnis sind kontinuierliche Verbesserungsprozesse.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Chat importiert, werden Anhänge innerhalb der konfigurierten Dateigrößenbeschränkung in den Datensatz hochgeladen. Wenn die

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

hochgeladenen Anhänge größer als die konfigurierte Dateigrößenbeschränkung sind, werden diese Anhänge als Link zur Datei auf dem Zoom-Server angezeigt.

Wenn ein vorhandener Chat fortgesetzt wird, erfolgt der automatische Import erneut. Der automatische Import wird abgebrochen, wenn Chats archiviert werden.

Wenn ein übergeordneter Chat in einem Thread gelöscht wird, zeigt das Formular „ **Nachrichten aus Zoom** importieren“ den Text an, dass diese Nachricht gelöscht wurde. Die untergeordneten Nachrichten in diesem Thread werden nicht gelöscht.

Ein Tag mit der Bezeichnung **Extern**gibt an, dass ein Benutzer in den Anwendungsbenutzern Zoom aufgeführt ist und nicht in der Instanz ServiceNow vorhanden ist, oder wenn der Benutzer nicht in der Anwendung Zoom vorhanden ist.

Hinweis:

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann einen Chat nur importieren, wenn für das Ticket ein Chat-Datensatz vorhanden ist und er Teilnehmer des Chats ist.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem offenen Aufgabendatensatz (Incident, Change-Anforderung oder Anforderungselement) in Ihrer Instanz ServiceNow.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ die **Option Nachrichten aus Zoom importieren** aus.

Hinweis:

Wenn **Nachrichten aus Zoom importieren**nicht angezeigt wird, wählen Sie im Formularmenü die Option Formular neu laden aus, um das **Ticketformular** zu aktualisieren.

3. Füllen Sie die Felder im Formular zum Importieren von Nachrichten aus Zoom aus.

Nachrichten aus Zoom-Formular importieren

Feld	Beschreibung
Konversation auswählen	Konversation zum Importieren der Nachrichten für den Datensatz.
Teilnehmer	Liste der Benutzer, die Teilnehmer des Chats sind.
Nachrichten importieren als	Methode zum Importieren von Nachrichten. ○ **Zusätzliche Kommentare**: Die Nachrichten werden in einem Feld „ **Zusätzliche Kommentare** “ angehängt, und die Benutzer können sie anzeigen. ○ **Arbeitsnotizen**: Die Nachrichten werden im Feld „ **Arbeitsnotizen“** angehängt, können jedoch nur von internen Anwendern angezeigt werden.

Sie können auch die geschachtelten Nachrichten-Threads in einem Chat auswählen.

4. Wählen Sie **Importieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn in der Chatkonfiguration der automatische Import von Nachrichten aktiviert ist und Sie versuchen, die Nachrichten für einen Datensatz manuell zu importieren, zeigt das System eine Meldung an, dass der Chat mithilfe des automatischen Imports importiert wird. Informationen zur Konfiguration des automatischen Imports finden Sie unter Passen Sie das Chatformular Zoom an.

5. Wählen Sie im Formularmenü Formular neu laden, um das **Ticketformular** zu aktualisieren.

Ergebnisse

Die importierten Chats und Dateien werden im Abschnitt „ **Aktivitäten** “ des Tickets angezeigt.

Chatspezifische Konfiguration für Collaboration-Services für Zoom

Konfigurieren Sie chatspezifische Optionen für Collaboration-Services für Zoom.

ServiceNow Collaboration-Services Mit für Zoom können Service Desk-Mitarbeiter die folgenden Aspekte von Zoom-Chats anpassen:

- Konfigurieren Sie die Chatgruppe so, dass Anwender der Bereitschaftsplanung für Start Zoom Team Chat aufgenommen werden
- Konfigurieren Sie das Chat-Formular für verschiedene Datensatztypen
- Chatkonfiguration für den automatisch Import von Chats erstellen
- Zuordnung von anfordernden Personen erstellen
- Konfigurieren Sie die Schließbedingung für den Chat

Wenn Sie ServiceNow Collaboration-Services für Zoom in Ihrer Umgebung haben, gilt die angepasste chatspezifische zusätzliche Konfiguration standardmäßig für die folgenden Tabellen:

- Anforderungselement (sc_req_item)
- Aufgabe (sc_task)
- Incident (incident)
- Anforderung (sc_request)
- Change-Anforderung (change_request)

Der Administrator kann die anwenderdefinierte Konfiguration nach Bedarf auf andere Tabellen erweitern. Sie können jeweils nur eine Chatkonfiguration für eine Tabelle erstellen. Sie können die Chatkonfiguration auf andere Tabellen erweitern, indem Sie einen weiteren Chatkonfigurations-Datensatz erstellen.

Funktionalität des automatischen Importierens von Nachrichten

Alle Chatnachrichten aus Zoom Team Chat werden im Intervall von 30 Minuten automatisch in die Instanz ServiceNow importiert. Das System sucht in allen -Chats nach allen neuen Nachrichten und importiert die Nachrichten in die Instanz ServiceNow.

Um zu verhindern, dass die Abfrage für inaktive Konversationen unbegrenzt ausgeführt wird und keine neuen Nachrichten vorhanden sind, wird das Abfrageintervall schrittweise verlängert, bis die Abfrage beendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System überprüft den Datensatz alle 30 Minuten auf neue Nachrichten. Wenn keine neuen Nachrichten vorhanden sind, sucht das System für ein Intervall von 1 Stunde, 2 Stunden, 4 Stunden und 8 Stunden nach neuen Nachrichten. Wenn in einem Intervall von acht Stunden sieben Tage lang keine neuen Nachrichten eingetroffen sind, wird die Abrufaktivität für den automatischen Import deaktiviert.

Wenn während eines der Intervalle eine Nachricht empfangen wird, sucht der Timer für den automatischen Import im nächsten Intervall nach neuen Nachrichten und importiert die Nachrichten. Der Timer wird dann auf das 30-Minuten-Intervall zurückgesetzt.

Systembeschränkungen

Das System importiert maximal 500 aktive Chats in einem 30-Minuten-Intervall. Wenn mehr als 500 aktive Chats vorhanden sind, importiert das System die neuen Chatdatensätze für das 30-Minuten-Intervall nicht automatisch.

Das System führt maximal 10.000 Subflows aus, um die Chats für Intervalle von 30 Minuten, 1 Stunde, 2 Stunden, 4 Stunden und 8 Stunden zu importieren. Dies ist die Anzahl aller aktiven Subflows, die die Nachrichten automatisch in ServiceNowimportieren.

Wenn das System das Limit erreicht, wird dem Service Desk-Mitarbeiter im Modal „Zoom Chat **starten** “ eine Meldung angezeigt, dass die Systemgrenzen für den automatischen Import von Zoom Team Chat erreicht sind. Neue Chats werden nicht automatisch importiert.“

Wenn ein Ticket geschlossen wird, löst das System den automatischen Import ein letztes Mal aus und veröffentlicht die neuen Nachrichten im Abschnitt **Arbeitsnotizen** (Chatverlauf).

Wenn dem übergeordneten Datensatz ein Interaktionsdatensatz zugeordnet ist, wird der Interaktionsdatensatz ebenfalls geschlossen. Der Chatdatensatz wird auch als Teil dieses Flows geschlossen.

Konfigurieren Sie die Chatgruppe so, dass Anwender der Bereitschaftsplanung für Start Zoom Team Chat aufgenommen werden

Anwender der Bereitschaftsplanung werden für Zoom Team Chat starten für einen Incident-Datensatz angezeigt.

Die Anwender, die der Bereitschaftsplanung zugeordnet sind, werden in der Spalte **Ausgewählt** des Dialogfelds **Zoom-Chat starten** angezeigt.

Zur Unterstützung dieser Funktionalität gibt es die Systemeigenschaft *sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action*. Sie können diese Funktionalität auf die Tabellen „Change“ und „Anforderung“ erweitern.

Erweitern Sie Rufbereitschaftsanwender für Zoom Team Chat starten

Zeigt die Liste der Anwender in Rufbereitschaft in Zoom Team Chat starten für einen Change, eine Anforderung oder ein Anforderungselement an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter sys_properties.list ein.
   Die gesamte Liste der Eigenschaften in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] wird angezeigt.
2. Geben Sie im Suchfeld **Name** den Wert sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie die Systemeigenschaft **sn_tcm_collab_hook.zoom_on_call_tables_for_start_chat_action** aus.
4. Geben Sie im Feld **Wert** die Tabellennamen ein, auf die Sie die Funktionalität erweitern müssen. Beispiel: Change, Anforderung.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Passen Sie das Chatformular Zoom an

Passen Sie das Chat-Formular für zusätzliche ServiceNow® Collaboration-Services -Tabellen an, indem Sie eine Chat-Konfiguration erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Collaboration-Services** > **Zoom** > **Chatkonfiguration**.
2. Klicken Sie auf **Standard**, um die Standardkonfiguration des Basissystems anzuzeigen.
3. Navigieren zu **Alle** > **Collaboration-Services** > **Zoom** > **Chatkonfiguration**.
4. Eine neue Chatkonfiguration erstellen Wählen Sie **Neu**aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Konfiguration des Zusammenarbeits-Chats“.

Feld	Beschreibung
Name	Wert für die Konfiguration.
Bestellung	Reihenfolge der Konfiguration. Für eine einzelne Tabelle können Sie mehrere Chatkonfigurationen definieren. Das System führt die Abfrage in absteigender Reihenfolge aus.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Konfiguration. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Konfiguration zu aktivieren.
Messaging-Typ	Option zum Auswählen der Messaging-Plattform.
Standard	Option, um die Konfiguration als Standard zu behalten. **Hinweis:** Sie können nicht mehrere Standardwerte für die Chatkonfiguration festlegen.
Automatischer Import	Option zum automatischen Importieren des Chats.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Chat automatisch zu importieren.
Tabelle	Option zum Auswählen einer bestimmten Chat-Funktion für eine Tabelle.
Übernahme	Erweitern und wenden Sie die Konfiguration auf die untergeordneten Tabellen an.
Bedingungen	Option zum Definieren einer Bedingung für einen Chat für Anpassungen.
Eröffnungsnachricht aktivieren	Option zum Bereitstellen einer Textnachricht, die dem Benutzer angezeigt wird, wenn der Service Desk-Mitarbeiter einen Chat initiiert.
Anfangsnachricht	Option zum Aktivieren einer Textnachricht, die dem Benutzer angezeigt wird, wenn der Service Desk-Mitarbeiter einen Chat initiiert. Dieses Feld wird nur aktiviert, wenn die Option **Eröffnungsnachricht** aktivieren ausgewählt ist.

6. Wählen Sie **Absenden**.

   Die definierte Chatkonfiguration gilt nur für die ausgewählte Tabelle. Sie können die Chatkonfiguration auf andere Tabellen erweitern, indem Sie einen weiteren Chatkonfigurations-Datensatz erstellen.

Zuordnung von anfordernden Personen erstellen

Erstellen Sie eine Zuordnung der anfordernden Person, um die Chatfunktionalität Zoom auf andere Tabellen zu erweitern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Zuordnungsdatensatz für anfordernde Personen definiert, welches Feld die anfordernde Person eines Tickets in einer bestimmten Tabelle darstellt.

Hinweis:

Wenn für eine Tabelle keine Zuordnung der anfordernden Person definiert ist, werden die Interaktionsdatensätze nicht erstellt. Es wird ein Fehlerprotokoll erstellt, um den Administrator zu benachrichtigen, dass die Zuordnung der anfordernden Person für eine Tabelle nicht definiert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Collaboration-Services** > **Zuordnung von anfordernder Person**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungsformular für anfordernde Person

Feld	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, auf die die Zuordnung der anfordernden Person angewendet werden soll.
Feld „Anfordernde Person“	Feld, um die anfordernde Person für einen Datensatz auszuwählen.
Übernahme	Erweitert und wendet die Funktion auf die untergeordneten Tabellen an.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zuordnungsdatensatzes für die anfordernde Person.
Bestellung	Reihenfolge der Konfiguration. Sie können mehrere Chatkonfigurationen für eine einzelne Tabelle definieren. Das System führt die Abfrage in absteigender Reihenfolge aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie, wie ein Zoom -Chat geschlossen wird

Definieren Sie, wie ein Chat Zoom geschlossen wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Ticket auf inaktiv festgelegt ist, führt das System eine letzte Abfrage für alle Nachrichten im Zoom Team Chat durch. Die Teilnehmer werden entfernt, sodass im Chat keine weiteren Nachrichten zum Ticket ausgetauscht werden können. Das System beendet dann die Abfrage dieses Chats.

Wenn Ihre anwenderdefinierte Anwendung keine Option „ **Aktiv** “ bietet, um zu bestimmen, ob das Ticket aktiv bleibt, müssen Sie diese Option entweder hinzufügen (bevorzugt) oder eine alternative Bedingung definieren, die das Ticket als geschlossen oder inaktiv angibt.

Alternativ können Sie zur Einhaltung der Plattformstandards Ihrer anwenderdefinierten Anwendung ein aktives Feld hinzufügen und den Status dieses Felds gemäß der Geschäftslogik Ihrer Anwendung beibehalten.

Wenn ein übergeordneter Datensatz ServiceNow geschlossen wird, wird der zugehörige Zoom-Kanal archiviert, und nur ein Administratorbenutzer oder der Chat-Ersteller kann neue Nachrichten in einem geschlossenen Chat oder einem geschlossenen Kanal posten. Die Benutzer, die aus einem Chat entfernt werden, können nur den Chatnachrichtenverlauf sehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Collaboration-Services** > **Schließbedingungen**.
2. Wählen Sie **Neu**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Schließbedingungen

Feld	Beschreibung
Tabelle	Die Tabelle, auf die die Zuordnung der anfordernden Person angewendet werden soll.
Übernahme	Wenden Sie die Option auf die untergeordneten Tabellen der ausgewählten Tabelle an.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Schließbedingung.
Bestellung	Reihenfolge der Konfiguration. Für eine einzelne Tabelle können Sie mehrere Chatkonfigurationen definieren. Das System führt die Abfrage in absteigender Reihenfolge aus.
Schließbedingungen	Definiert die Bedingung, die bestimmt, dass der Datensatz geschlossen wird.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Collaboration-Services für Zoom Referenz

Referenzthemen mit zusätzlichen Informationen zu den Komponenten und Formularen von ServiceNow Collaboration-Services für Zoom.

Weitere Informationen zum API-Bereich für ServiceNow Collaboration-Services für Zoomfinden Sie unter Zoom-Spoke einrichten

API-Berechtigungen/API-Bereich für die Integration von [ServiceNow® mit Zoom

Die Liste der von ServiceNow Collaboration-Services für Zoom angeforderten API-Berechtigungen/-Bereiche lautet wie folgt.

Zoom API-Berechtigungen/API-Bereich

Umfangstyp	API-Bereich	Beschreibung
Anwender	Anwender: Master	Zeigen Sie die Benutzerinformationen eines Unterkontos an, und verwalten Sie sie.
	Benutzer:lesen:Administrator	Zeigen Sie alle Benutzerinformationen an.
	Benutzer:Schreiben:Administrator	Zeigen Sie Benutzerinformationen an, und verwalten Sie Benutzer.
Chat	chat_channel:read:admin	Zeigen Sie den Chatkanal aller Benutzer an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zoom API-Berechtigungen/API-Bereich (Fortsetzung)

Umfangstyp	API-Bereich	Beschreibung
	chat_channel:write:admin	Sie können die Chatkanäle aller Anwender anzeigen und verwalten.
	chat_message:read:admin	Zeigen Sie die Chatnachrichten aller Benutzer an.
	chat_message:write:admin	Chatnachrichten aller Anwender anzeigen und verwalten
	imchat:read:admin	Zeigen Sie den Verlauf und die Kanäle aller Anwender an.
	imchat:bot	Aktivieren Sie den Chatbot in Zoom Chat Client.

Connector für SharePoint Online-Suchen

ServiceNow Connector für SharePoint Online-Suchen bietet eine Suchkonfiguration für Verbraucher zur Verwaltung Ihrer Informationsressourcen.

Da die Suche der Schlüssel zu Produktivität ist, hilft Connector für SharePoint Online-Suchen (SPOC) Ihren Mitarbeitern, Inhalte aus der Mitarbeiter-Experience von ServiceNow zu suchen und zu entdecken. Sie können Inhalte von mehreren Websites indizieren, sodass Mitarbeiter die relevanten Informationen über das Mitarbeiter-Service-Center, Serviceportal, Now Mobile-Appund Virtual Agentfinden können.

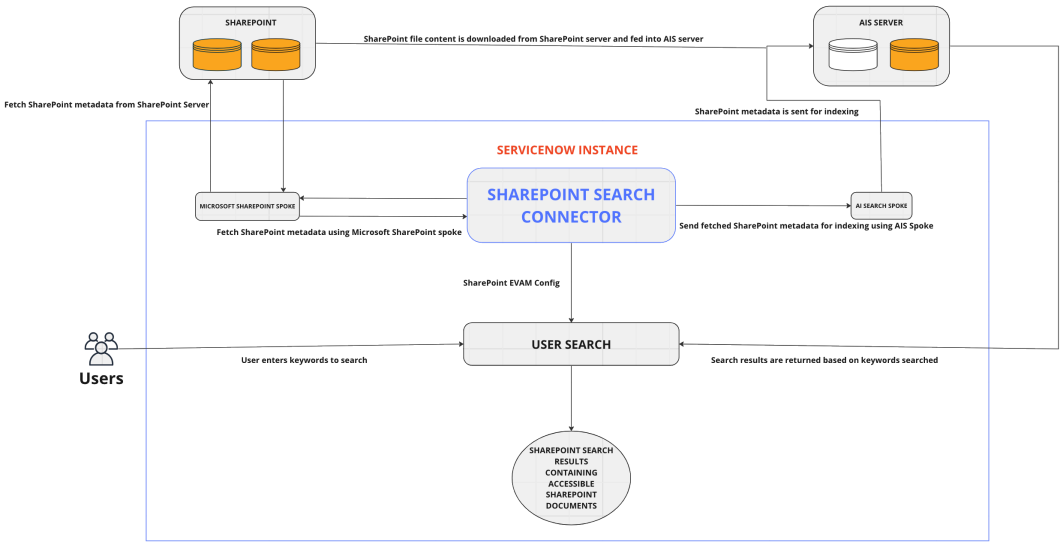
Besuchen Sie die Website ServiceNow Store , um die Anwendung anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release finden Sie in den ServiceNow Store Versionshinweisen zum Versionsverlauf.

Funktionsweise von Connector für SharePoint Online-Suchen

Hier erhalten Sie einen Überblick über die Funktionsweise von Connector für SharePoint Online-Suchen :

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

SPOC – Übersicht



Mit Connector für SharePoint Online-Suchen können Sie:

- Bieten Sie bessere Such- und Discovery-Experiences für den Inhalt von Microsoft SharePoint, um sicherzustellen, dass Ihre Mitarbeiter die benötigten Informationen schnell finden können.
- Aktivieren Sie Support über mehrere Kanäle hinweg, z. B. Mitarbeiterservices-Management, Serviceportal, Now Mobile-Appund Virtual Agent.
- Integrieren Sie mit ServiceNow® KI-Suche, um die Relevanz und Personalisierung zu verbessern.
- Suchen und finden Sie relevante Informationen, und verbessern Sie Ihre Geschäftsergebnisse.

Benötigte Plugins

Aktivieren Sie die folgenden Plugins und Apps:

- Mitarbeiter-Center Pro
- Microsoft SharePoint-Spoke
- KI-Suche-Spoke
- Microsoft Entra ID-Spoke

Vergewissern Sie sich, dass die KI-Suche-Engine aktiviert ist. Externer Inhalt für das Plugin KI-Suche (com.glide.ais.external_content) muss ein Abonnement ServiceNow haben.

Weitere Informationen finden Sie unter Einrichtung von Connector für SharePoint Online-Suchen.

Dinge, die Sie sich merken sollten

- Connector für SharePoint Online-Suchen ist nur mit der Engine KI-Suche] kompatibel, nicht mit der Suchmaschine Zing.
- Die von der KI-Suche -Engine unterstützten Inhaltstypen wie DOTX, HTM, XLSX, DOT, PPTM, DOCX, PPTX, TXT, PDF, POT, PPT, POTX, DOC, HTML und XLS werden in Connector für SharePoint Online-Suchen zusammen mit unterstützt ASPX
- Die KI-Suche -Dateigröße bis zu 25 MB ist anwendbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Unterstützte Sprachen: Englisch, Spanisch, Französisch, Japanisch und Deutsch.
- Connector für SharePoint Online-Suchen unterstützt SharePoint-Gruppen. Die Gruppen sind **Mitglieder**, **Besitzer**, **Besucher**. Die Gruppen haben unterschiedliche Berechtigungsebenen.
  - **Mitglieder**: Können ein auf der Website vorhandenes Dokument bearbeiten.
  - **Besitzer**: Können auf der Website vorhandene Dokumente erstellen, bearbeiten und löschen.
  - **Besucher**: Können ein auf der Website vorhandenes Dokument lesen.
- Connector für SharePoint Online-Suchen kann Benutzer aus den Gruppen Microsoft 365 lesen.

  Hinweis:
  Sie liest und ruft nur Daten aus der Gruppe Microsoft 365 **Mitglieder** ab.

- Connector für SharePoint Online-Suchen liest keine Anwender aus Ihrem Active Directory.
- Connector für SharePoint Online-Suchen unterstützt Site-Berechtigungen für **alle außer externen Anwendern**.
- Als Administrator können Sie die folgenden Erweiterungen verwenden, um mehr Flexibilität und Kontrolle zu bieten:
  - **Flexible Berechtigungen**: Wählen Sie beim Konfigurieren des Connectors die **Berechtigungen Sites.FullControl.All**, **Sites.Read.All**oder **Sites.Selected aus**.
  - **Selektive Indizierung**: Indizieren Sie Websites und Unterwebsites selektiv, indem Sie einige URLs und Unterwebsites ausschließen, die vertrauliche Informationen enthalten.
  - **Veröffentlichte Versionen indizieren**: Steuern und beschränken Sie die Indizierung nur auf die veröffentlichten Dateien, um sicherzustellen, dass Mitarbeiter auf die verifizierten und abgeschlossenen Versionen zugreifen und nicht auf die Entwürfe oder unvollendeten Dokumente.

    Hinweis:
    Wenn Sie einen vorhandenen Connector ohne diese Erweiterungen haben, löschen Sie den vorhandenen Connector, erstellen Sie einen neuen Connector, geben Sie die URLs für die Indizierung und den Ausschluss an, und definieren Sie die Website-Berechtigungen, um die Inhaltskontrolle und Governance zu effektiver zu gestalten.

- Zwei SharePoint-Instanzen können nicht gleichzeitig mit einer ServiceNow -Instanz verbunden sein.
- Das Entra ID-Spoke-Setup Microsoft ist zusammen mit dem Setup der Graph- und REST-Verbindung erforderlich, um Ihre Instanz Microsoft SharePointServiceNow mit einem Mandanten [] zu verbinden.

Zugehörige Informationen

Connector für SharePoint Online-Suchen – Referenz

Einrichtung von Connector für SharePoint Online-Suchen

Richten Sie den -Mandanten Connector für SharePoint Online-Suchen [] ein, indem Sie den -Mandanten Microsoft SharePoint konfigurieren und mit Ihrer -Instanz verbinden. Validieren Sie die Verbindung, um Setupfehler zu vermeiden, bevor Sie die Websites für die Suche indizieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Konfigurieren Sie den Mandanten Microsoft SharePoint .

Konfigurieren Sie Ihren Mandanten Microsoft SharePoint, um mit Connector für SharePoint Online-Suchenzu beginnen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie als Microsoft SharePoint -Administrator eine anwenderdefinierte Anwendung, indem Sie die Stamm-URL (https://) angeben.<sitename> .sharepoint.com), App-Domäne, Umleitungs-URL und andere Einstellungen.

Stellen Sie sicher, dass Sie die Konfiguration wie in erläutert durchführen.

Melden Sie sich mit Ihren Administratoranmeldeinformationen an, um Berechtigungen zu erteilen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Führen Sie das folgende Verfahren in Ihrem -Account Microsoft SharePoint aus. Weitere Informationen zum Erstellen und Konfigurieren von anwenderdefinierten Anwendungen finden Sie unter SharePoint-Entwicklung

Hinweis:
Wenn die in den Azure-Apps zugewiesenen Berechtigungen Berechtigungsprobleme aufweisen, wird die folgende Fehlermeldung angezeigt: Fehlermeldung: Fehler bei Methode: (/_api/web/XXXXXXX) mit Code: 401 – Ungültige Kombination aus Anwendername/Passwort. Beheben Sie dieses Problem mit den Anweisungen unter KB1117977 .

Wenn in den Suchergebnissen nur die veröffentlichten Versionen der Dokumente angezeigt werden sollen, müssen Sie **Anwendungsberechtigungen** anstelle von **Delegierungsberechtigungen** auswählen, während Sie die in erläuterten Berechtigungen konfigurieren.

Hinweis:
Administratoren können die Indizierung nur der veröffentlichten Versionen beschränken, um sicherzustellen, dass Entwürfe oder unvollendete Arbeiten nicht in den Suchergebnissen angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Azure** > **Active Directory** > **App-Registrierungen** > **Alle Anwendungen** und wählen Sie Ihre App aus.

   Verwenden Sie eine vorhandene Anwendung, oder erstellen Sie eine neue Anwendung.

2. Navigieren zu **App-Registrierungen** > **API-Berechtigungen**und klicken Sie auf **Berechtigungen hinzufügen**.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   a. Navigieren zu **Microsoft Graph** > **Delegierte Berechtigungen** für Grafik
   b. Navigieren zu **Microsoft Graph** > **Anwendungsberechtigungen** für Grafik
   Fügen Sie die **Berechtigung Sites.ReadWrite.All** aus der Sites-Liste hinzu. Die Berechtigung Sites.ReadWrite.All hilft bei der Abonnementerstellung.

   Fügen Sie die **Berechtigung User.Read** aus der Liste Benutzer hinzu.

   Diese Anwenderberechtigungen werden später zum Durchsuchen der Daten Microsoft SharePoint verwendet.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Navigieren zu **SharePoint** > **Anwendungsberechtigungen** > **Sites**, und wählen **Sie Sites.FullControl.All**, **Sites.Read.All**oder **Sites.Selected** für REST aus.
   Aktivieren Sie die Berechtigung **Sites.Selected**, indem Sie die folgenden Schritte ausführen.

   a. Aktivieren Sie in der Anwendung Microsoft Azure die **Berechtigungen Sites.Selected** und **User.Read.All**.
   Verwenden Sie einen beliebigen API-Client, um Lesezugriff für die folgenden Websitesammlungen zu gewähren.

   - Anwendung X, die mit einer Instanz ServiceNow verbunden ist und über die **Berechtigung Sites.Selected** verfügt.
   - Anwendung „Y“, die eine Administratoranwendung ist und über die **Berechtigung „Sites.Full.Control“** für die Graph-Verbindung verfügt.

   b. Rufen Sie ein Bearer-Token ab, indem Sie die API-Methode `https://login.microso9online.com/{Mandanten-ID}/oauth2/v2.0/token aufrufen`.
   Nutzlast:

```
client_id={App Y client id}
&scope=https%3A%2F%2Fgraph.microsoft.com%2F.default
&client_secret={App Y client secret}
&grant_type=client_credentials
```

   c. Übergeben Sie das in Schritt b empfangene Token als Autorisierungstoken, während Sie die API-Methode `https://graph.microso9.com/v1.0/sites/{site id}/permissions`aufrufen.
   Nutzlast:

```
{
"roles": [
"read"
],
"grantedToIdentities": [
{
"application": {
"id": "App X client id",
"displayName": "App X"
}
}
]
}
```

5. Klicken Sie auf **Administratorzustimmung erteilen**, wählen Sie **Ja**, und klicken Sie auf der Registerkarte **Konfigurierte Berechtigung** auf **Speichern und fortfahren**.
6. Navigieren zu **Authentifizierung** > **Web** > **Umleitungs-URLs**.
   a. Fügen Sie die URL in diesem Format https:// hinzu.<your Servicenow instance URL> / oauth_redirect.do , z. B. https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do , und klicken Sie auf **Speichern**.
7. Navigieren Sie zu , und registrieren Sie das Zertifikat und den geheimen Schlüssel für Ihre Anwendung.
8. Klicken **Sie** im Microsoft-Administrationsportal auf Benutzer hinzufügen, geben Sie die Benutzerdetails an, und klicken Sie auf **Fertig stellen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Die Suche durchsucht die Websites, auf die Sie zugreifen können. Stellen Sie sicher, dass Sie den Anwender mit den entsprechenden Berechtigungen nur für den erforderlichen Inhalt auswählen. Weitere Informationen finden Sie unter Anwenderberechtigungen. Wenn Sie einen hochrangigen Anwender auswählen, können Sie mehr Dokumente importieren, als Sie importieren möchten.

Weitere Informationen finden Sie unter Zugriff über Azure AD-Nur-App gewähren.

Nächste Maßnahme
Schließen Sie die Integration in Ihrem -Konto ServiceNow KI-Suche ab. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie die Microsoft SharePoint -Suchquellen mit den KI-Suche -Profilen.

Integrieren Sie die Microsoft SharePoint -Suchquellen mit den KI-Suche -Profilen

Verknüpfen Sie Suchquellen mit einem Suchprofil, um die Inhalte anzugeben, die Anwender im verknüpften Suchprofil durchsuchen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

Navigieren zu **Anwendungen durchsuchen** > **Anwendungskonfigurationen durchsuchen** (sys_search_context_config).
Aktualisieren Sie die folgenden Werte für die **Standardsuchanwendung von Virtual Agent**

- Suchmaschine: **KI-Suche**.
- Suchprofil: **Standardsuchprofil für ESC-Portal**. Dieser dynamische Feldwert ist sichtbar, nachdem Sie den Wert für die **Suchmaschine** geändert haben.

Weitere Informationen finden Sie unter Create a search application configuration for AI Search.

Nächste Maßnahme
Verbinden Sie die Instanz ServiceNow® mit dem Mandanten Microsoft SharePoint. Führen Sie die Schritte in Ihrem Konto ServiceNow® aus. Weitere Informationen finden Sie unter Verbinden Sie Ihre Instanz ServiceNow mit einem Mandanten Microsoft SharePoint ..

Verbinden Sie Ihre Instanz ServiceNow mit einem Mandanten Microsoft SharePoint .

Verbinden Sie Ihre Instanz ServiceNow mit einem Mandanten Microsoft SharePoint. Erstellen Sie anwenderdefinierte ServiceNow OAuth-Verbindungen für Microsoft SharePoint, um ServiceNow -Anforderungen zu authentifizieren.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass Sie über praktische Kenntnisse der Tools des SharePoint-Entwicklerprogramms und anderer Ressourcen verfügen, um die Anwendung zu konfigurieren.
- Stellen Sie sicher, dass Sie die Integrationen von ServiceNow® kennen.

Erforderliche Rolle: sn_sp_con.admin und admin.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **ServiceNow-Instanz** > **System-OAuth** > **Applikationsregistrierung**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
   Das System zeigt die Meldung Welche Art von OAuth-Anwendung?
3. Wählen Sie **Mit einem OAuth-Drittpartei-Provider verbinden aus**.
4. Erstellen Sie die folgenden Registrierungen:

   a. Füllen Sie die Felder im Formular „Diagrammverbindung“ aus.
   Eine Beschreibung des Feldwerts finden Sie unter Formular für Diagrammverbindungen.

   b. Füllen Sie die Felder im Formular „REST-Verbindung“ aus.
   Eine Beschreibung des Feldwerts finden Sie unter Formular „REST-Verbindung“..

   c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

OAuth-Einheitenprofil

5. Navigieren Sie zur Tabelle OAuth-Entitätsprofile [oauth_entity_profile], um die folgenden Einträge zu finden:
   - `<Graph application registry name>.default_profile`
   - `<REST application registry name>.default_profile`

   In der Tabelle „OAuth-Entitätsprofile“ [oauth_entity_profile] werden zwei vom System generierte OAuth-Entitätsprofile (REST und Graph) erstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Specify an OAuth profile

OAuth-Einheitenumfänge

6. Fügen Sie eine Zeile mit den folgenden Werten in die Tabelle „OAuth-Entitätsbereiche“ [oauth_entity_scope] ein:

OAuth-Einheitenumfänge

Diagramm	REST
Name: Beliebiger Name Ihrer Wahl	Name: Beliebiger Name Ihrer Wahl
OAuth-Provider: Graph-Anwendungsregistrierungsdatensatz	OAuth-Provider: REST-Anwendungsregistrierungsdatensatz
Anwendung: Global	Anwendung: Global
(Für delegierte Berechtigungen) OAuthscope: `offline_access https://graph.microsoft.com/Sites.ReadWrite.All` (Für Anwendungsberechtigungen) OAuthscope: `https://graph.microsoft.com/.default`	OAuth-Bereich:`https://<instance name> .sharepoint.com/`

Weitere Informationen finden Sie unter Specify an OAuth scope .

Anwendungsbereiche für OAuth-Entitätsprofile

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. Fügen Sie eine Zeile mit den folgenden Werten in die Tabelle „OAuth-Entitätsprofile – Bereiche“ [oauth_entity_profile_scope] ein:

Anwendungsbereiche für OAuth-Entitätsprofile

Diagramm	REST
OAuth-Entitätsprofil: In der Tabelle „OAuth-Entitätsprofile“ [oauth_entity_profile] generiertes Diagrammentitätsprofil.	OAuth-Entitätsprofil: REST-Entitätsprofil, das in der Tabelle „OAuth-Entitätsprofile“ [oauth_entity_profile] generiert wird.
OAuth-Entitätsbereich: Wählen Sie die Tabelle „OAuth-Entitätsbereich“ [oauth_entity_profile_scope] aus.	OAuth-Entitätsbereich: Wählen Sie die Tabelle „REST-OAuth-Entitätsbereich“ [oauth_entity_profile_scope] aus.
Anwendung: Global	Anwendung: Global

Anmeldeinformationen

8. Navigieren zu **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Akadem. Grade**, und erstellen Sie die OAuth 2.0-Anmeldeinformationen:

   a. Füllen Sie die Felder auf den Formularen für Graph- oder REST-Anmeldeinformationen aus.

Anmeldeinformationsformular für OAuth 2.0

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihrer Wahl.
OAuth-Entitätsprofil	(Für Diagramm) Diagrammentitätsprofil identifiziert. (Für REST) REST-Entitätsprofil identifiziert.

   b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

Hinweis:
Weitere Informationen zu Aliassen für Entitäten, Verbindungen und Anmeldeinformationen finden Sie unter .

die Verbindung

9. Navigieren zu **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Verbindung**, und klicken Sie auf **Neu**, um HTTP(s)-Verbindungen für **Graph** oder **REST**zu erstellen.

   a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Verbindungsformular

Feld	Beschreibung
Name: Beliebiger Name Ihrer Wahl für Diagramm	Name: Beliebiger Name Ihrer Wahl für REST
Anmeldeinformationen: Wählen Sie das Diagramm **Anmeldeinformationen aus**	Anmeldeinformationen: Wählen Sie die REST **-Anmeldeinformationen aus**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Verbindungsalias: sn_sp_spoke.MicrosoftSharePointGraph	Verbindungsalias: sn_sp_spoke.MicrosoftSharepointOnline
Verbindungs-URL: https://graph.microsoft.com/v1.0/	Verbindungs-URL: https://<Host URL of your SharePoint instance> /
Domäne: Global	Domäne: Global

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.

Weitere Informationen finden Sie unter Connections and Credentials und Create an HTTP(s) connection .

Mandanten

10. Navigieren zu **Microsoft SharePoint Online** > **Mandanten**

a. Klicken Sie auf **Neu**, um **Graph-** oder **REST** -Verbindungen zu erstellen.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Mandantenverbindung“.

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihrer Wahl.
Alias	Für Diagramm: sn_sp_spoke.MicrosoftSharePointGraph Für REST: sn_sp_spoke.MicrosoftSharepointOnline
SharePoint-Stamm-URL	Stamm-URL als<SiteName> .sharepoint.com
Mandanten-ID	Für die Graph- oder REST-Verbindung erforderliche Mandanten-ID.
Domäne	Global

c. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Themenheader, und wählen Sie **Speichern aus**.

Weitere Informationen finden Sie unter , und

Zertifikate

11. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Zertifikate** > **Microsoft SharePoint Online-Zertifikat**.

a. Hängen Sie das aus der Datei generierte Java-Schlüsselspeicher-Zertifikat an das Azure AD-Portal an. Weitere Informationen finden Sie unter .

b. Aktualisieren Sie das Passwort des Schlüsselspeichers mit dem Passwort der Java Key Store-Datei (.jks).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Aktualisieren Sie den Typ auf den Java-Schlüsselspeicher.

d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Themenheader, und wählen Sie **Speichern aus**.

Weitere Informationen finden Sie unter .

JWT-Schlüssel

12. Navigieren zu **System-OAuth** > **JWT-Schlüssel** > **Microsoft SharePoint Online JWT-Schlüssel**.

a. Aktualisiert den Signaturschlüssel mit dem Passwort der Zertifikatdatei (.cer).

b. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Themenheader, und wählen Sie **Speichern aus**.

13. Navigieren zu **System-OAuth** > **JWT-Anbieter** > **Microsoft SharePoint Online JWT-Anbieter**.

a. Aktualisieren Sie die **aud-Anforderung** mit https://login.microsoftonline.com/.<Tenant-id> / oauth2/token .

b. Aktualisieren Sie den **iss-** und **sub** -Anspruch mit den entsprechenden Client-IDs in den Registrierungen der Azure AD-App-Registrierungen.

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

die Verbindung

14. Navigieren zu **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Verbindung**.

a. Öffnen Sie den REST-Verbindungsdatensatz, und geben Sie auf der Registerkarte **Attribute** den **Fingerabdruck**des Base 64-codierten Zertifikats an.

> **Hinweis:**
> Der Fingerabdruckwert der SharePoint-App ist hex-codiert. Codieren Sie dasselbe im Base64-Format im Verbindungsdatensatz.

b. Wählen Sie die folgende Option **für Anmeldeinformationen** aus:

- (Für **Graph**): Navigieren Sie zur Tabelle [Anmeldeinformationen] (oauth_2_0_credentials), öffnen Sie **Graph**, und klicken Sie auf **OAuth-Token**abrufen.

  Stellen Sie sicher, dass Sie sich bei Ihrer Instanz Microsoft SharePoint mit den Anmeldeinformationen des Benutzers anmelden, den Sie erstellt haben, um das OAuth-Token für die Graph-Verbindung abzurufen. Speichern Sie die Anmeldeinformationen in der Instanz.

- (Für **REST**): Wechseln Sie zur Tabelle [Anmeldeinformationen] (oauth_2_0_credentials), öffnen Sie **REST**, und klicken Sie auf **OAuth-Token**abrufen.

  Stellen Sie sicher, dass Sie sich bei Ihrer Instanz Microsoft SharePoint mit den Anmeldeinformationen des Mandantenadministrators anmelden, um das OAuth-Token für die REST-Verbindung zu erhalten. Speichern Sie die Anmeldeinformationen in der Instanz.

  Validieren Sie die Anmeldeinformationen, um Konfigurationsfehler zu vermeiden. Weitere Informationen zum Validieren der SharePoint-Verbindung finden Sie unter Validieren Sie die Verbindung Microsoft SharePoint ..

c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vertrauenswürdige Domänen

15. Wechseln Sie zur Tabelle der **vertrauenswürdigen Domänen** (sn_ais_spoke_trusted_domains), und klicken Sie auf **Neu**, um einen Domänendatensatz zu erstellen.

    a. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

    Formular „Domänendatensatz“.

Feld	Beschreibung
Name	Name Ihrer Wahl.
Domäne	<Host URL of your <a id="x1">[] Mandant>.Microsoft SharePoint

    b. Klicken Sie auf **Speichern**.
    Weitere Informationen finden Sie unter Set up the AI Search spoke .

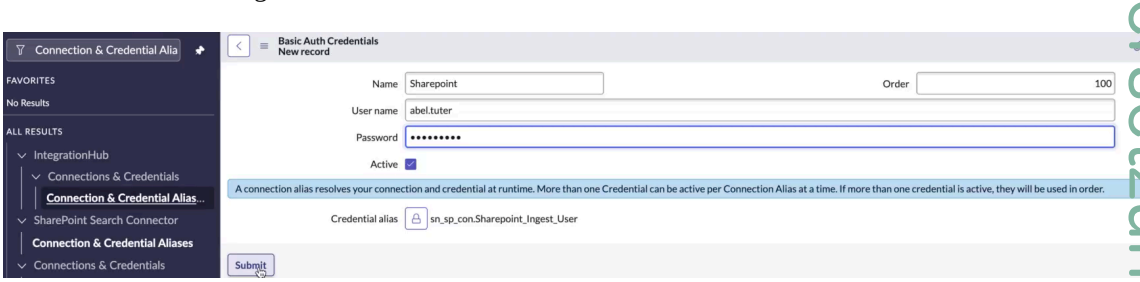
> **Hinweis:**
> Stellen Sie sicher, dass Sie für jeden Mandanten einen vertrauenswürdigen Domänendatensatz erstellen, wenn mehrere Mandanten vorhanden sind.

SharePoint-Erfassungsbenutzer

16. Navigieren zu **Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen** > **SharePoint-Erfassungsbenutzer** (sn_sp_con.Sharepoint_Ingest_User)

    a. Klicken Sie auf **Neu** für **Anmeldeinformationen**, um **Anmeldeinformationen** für die Standardauthentifizierung für die Erfassung externer Inhalte durch AIS zu erstellen.

    b. Geben Sie den **Anwendernamen** und das **Passwort** des Anwenders (sys_user) an, der über die Rolle **ais_external_content** verfügt.



> **Hinweis:**
> Im Beispiel-Screenshot ist der Benutzer `abel.tuter` der sys_user, dem die Rolle ais_external_content zugewiesen ist.

    c. Klicken Sie auf **Absenden**.
    Weitere Informationen finden Sie unter .

    d. Konfigurieren Sie die Serververbindung der KI-Suche, bevor Sie mit den nächsten Schritten fortfahren.

Die EVAM-Konfiguration (Entity View Action Mapper) ist standardmäßig ab Version 32.0 von Mitarbeiter-Center Pro verfügbar.

Weitere Informationen zur EVAM-Definition finden Sie unter Create an EVAM action definition und Create a multi-data source list display in Entity View Action Mapper .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Ihre Konfiguration ist abgeschlossen.

Nächste Maßnahme
Validieren Sie die Verbindung Microsoft SharePoint . um Konfigurationsfehler vor dem Indizieren einer Beispielwebsite auszuschließen.

Validieren Sie die Verbindung Microsoft SharePoint .

Führen Sie eine Validierung aus, nachdem Sie Ihre Instanz ServiceNow mit einem Mandanten Microsoft SharePoint verbunden haben, um nach Fehlern in der Konfiguration zu suchen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Validierung schließt Konfigurationsfehler aus und gewährleistet einen nahtlosen Setupprozess.

Prozedur

1. Navigieren zu **System-UI** > **UI-Seiten** > **SharePoint-Dienstprogramm**.
2. Wählen **Sie Testen aus**, um zur Validierungsseite für die SharePoint-Verbindung zu navigieren.
3. Geben Sie die erforderlichen Details ein, und wählen Sie **Validieren**aus.
   Die Fehler werden, falls vorhanden, im Abschnitt Antwort angezeigt.
4. Überprüfen Sie die Links zu **Tabellennamen**, und beheben Sie die Fehler basierend auf dem **aktuellen Wert** und dem **erwarteten Wert**, die im Abschnitt „Antwort“ angezeigt werden.

   Wenn Informationen fehlen, werden die Daten im Feld Fehler angezeigt.

   Wenn keine Fehler vorliegen, wird im Abschnitt „Antwort“ eine erfolgreiche Validierung angezeigt.

Nächste Maßnahme
Indizieren Sie Sites für die Suche. Weitere Informationen finden Sie unter Indizieren Sie Sites für die Suche.

Indizieren Sie Sites für die Suche

Konfigurieren Sie Connector für SharePoint Online-Suchen, um den Inhalt von den berechtigten Websites, Unterwebsites, Laufwerken und mehr zu durchsuchen.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass Sie über Grundkenntnisse über die Funktionen Microsoft Azure und Microsoft SharePoint verfügen.
- Wenden Sie sich an einen Microsoft SharePoint -Administrator, um die zu indizierenden Websites zu verstehen.
- Aktivieren Sie Connector für SharePoint Online-Suchen im Store ServiceNow.

Erforderliche Rolle: sn_sp_con.admin oder admin

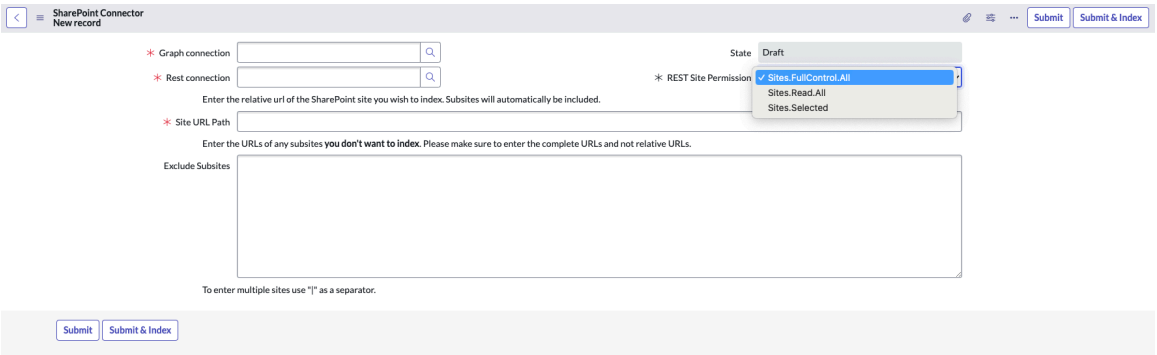
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Connector für SharePoint Online-Suchen** > **SharePoint-Connectors**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

Connector-Details



3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Verbindungszuordnungsdetails

Feld	Beschreibung
Diagrammverbindung	Verbindung für Grafik. Verwenden Sie den Graph-Mandantendatensatz.
REST-Verbindung	Verbindung für REST. Verwenden Sie den REST-Mandantendatensatz.
Website-URL-Pfad	Wert der relativen URL der Website Microsoft SharePoint für die Indizierung. Wenn Ihre Website-URL beispielsweise https://sncplatform.sharepoint.com/Company/Medicalbeneeigns lautet, lautet die relative URL der Website Company/Medicalbeneeigns. **Hinweis:** Bei dieser URL wird zwischen Groß- und Kleinschreibung unterschieden. Unterwebsites werden automatisch indiziert. Weitere Informationen finden Sie unter Connector für SharePoint Online-Suchen-Suchergebnisse.
Status	Status der Indizierung.
REST-Websiteberechtigung	Verwenden Sie eine der folgenden Site-Berechtigungen, um den Zugriff auf SharePoint zu verwalten. ○ **Sites.FullControl.All**: Bietet dem angemeldeten Anwender vollständige Kontrolle über SharePoint-Websites. Websites, Unterwebsites, Dateien und Benutzergruppen werden mit dieser Option indiziert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ **Sites.Read.All**: Gewährt dem angemeldeten Anwender nur Lesezugriff auf die Dateien. Diese Option ist der Standardwert. Nur Dateien und Anwendergruppen werden mit dieser Option indiziert. ○ **Sites.Selected**: Stellt Anwendern ausgewählte Site-Steuerungen mit ausgewählten Rollen bereit.
Websiterolle	Verwenden Sie eine der folgenden Optionen, um die Zugriffssteuerung zu verwalten. ○ **Vollständige Kontrolle** ○ **Lesen** ○ **Schreiben** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Sites.Selected** unter **REST Site Permission**(REST-Websiteberechtigung) ausgewählt ist.
Subsites ausschließen	Liste der URLs, die von der Indizierung ausgeschlossen sind. Diese URLs werden von der KI-Suche nicht indiziert und werden nicht in den Suchergebnissen angezeigt. Mit **|** können Sie mehrere Sites hinzufügen als Trennzeichen. Geben Sie die URLs aller Unterwebsites ein, die Sie nicht indizieren möchten. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass Sie die vollständigen URLs und nicht relative URLs angeben.

4. Klicken Sie auf **Absenden** und indexieren, um die Website zu validieren und mit der Indexierung zu beginnen.
   Wenn Sie die Website übermitteln, enthält die Indexierung die zugehörigen Unterwebsites.
5. Verfolgen Sie den Indexierungsfortschritt anhand des Datensatzstatus des **Such-Connectors**.
6. Fahren Sie fort, um die zugehörige Liste der **indizierten Sites** anzuzeigen.
   Die Liste der indizierten Websites enthält die folgenden Informationen:

Formular für indizierte Websites

Feld	Beschreibung
Name	Name der Unterwebsite.
Anzeigename	Anzeigename der Unterwebsite
Web-URL	Web-URL der Website Microsoft SharePoint.
Beschreibung	Beschreibung der Unterwebsite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Abrufstatus von Unterwebsite	Status der Unterwebsite-Durchforstung, z. B. **Ausstehend** und **Abgeschlossen**.
Abrufstatus für Laufwerke	Status der Laufwerksdurchforstung, z. B. **In Bearbeitung** und **Abgeschlossen**.
Status	Allgemeiner Durchforstungsstatus.
Zum Löschen markiert	Wert ist „ **Falsch** “, um die Unterwebsite beizubehalten. Wert ist „ **Wahr** “, um die Unterwebsite zu löschen.

Weitere Informationen zum Ausschließen von Sites finden Sie unter Websites von der Indizierung ausschließen.

Ergebnisse

Die Websites, Unterwebsites, Ordner und Dateien werden indiziert und in Ihren Suchergebnissen angezeigt. Verwenden Sie Filter, um den Fortschritt zu überprüfen und den Indexierungsstatus zu verwalten, indem Sie zu navigieren **Connector für SharePoint Online-Suchen** > **SharePoint-Websites**.

Nachdem die Website-Indexierung abgeschlossen ist, können Sie den Website-Inhalt in mehreren Kanälen suchen und erkennen, z. B. Mitarbeiter-Servicecenter, Serviceportal, Now Mobile-Appund Virtual Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Connector für SharePoint Online-Suchen-Suchergebnisse.

Nächste Maßnahme

Index entfernen: Wählen Sie die indizierte Website aus, und klicken Sie auf „Index entfernen“, um die Website aus der Indexierung zu entfernen. Bei Erfolg werden alle Sites, Treiber und Dateien aus den entsprechenden Tabellen entfernt, und der Connector wird auf schreibgeschützt mit dem Status Gelöscht aktualisiert.

Websites von der Indizierung ausschließen

Indizieren Sie Websites und Unterwebsites selektiv, indem Sie einige URLs und Unterwebsites ausschließen, die vertrauliche Informationen enthalten.

Vorbereitungen

Geben Sie eine Liste der Unterwebsites an, die bei der Indexierung Connector für SharePoint Online-Suchen nicht berücksichtigt werden sollen. Wenden Sie sich an einen Microsoft SharePoint -Administrator, um zu verstehen, welche Websites von der Indizierung ausgeschlossen werden sollen.

Erforderliche Rolle: Administrator für KI-Suche

Prozedur

1. Navigieren zu **Connector für SharePoint Online-Suchen** > **SharePoint-Connectors**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Folgen Sie den Anweisungen Indizieren Sie Sites für die Suche.
4. Geben Sie die URL-Liste im Feld **Subsites ausschließen** an.

Hinweis:
Geben Sie die vollständigen URLs und nicht die relativen URLs an. Mit | können Sie mehrere Sites hinzufügen als Trennzeichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Diese URLs werden von der KI-Suche nicht indiziert und werden nicht in den Suchergebnissen angezeigt.

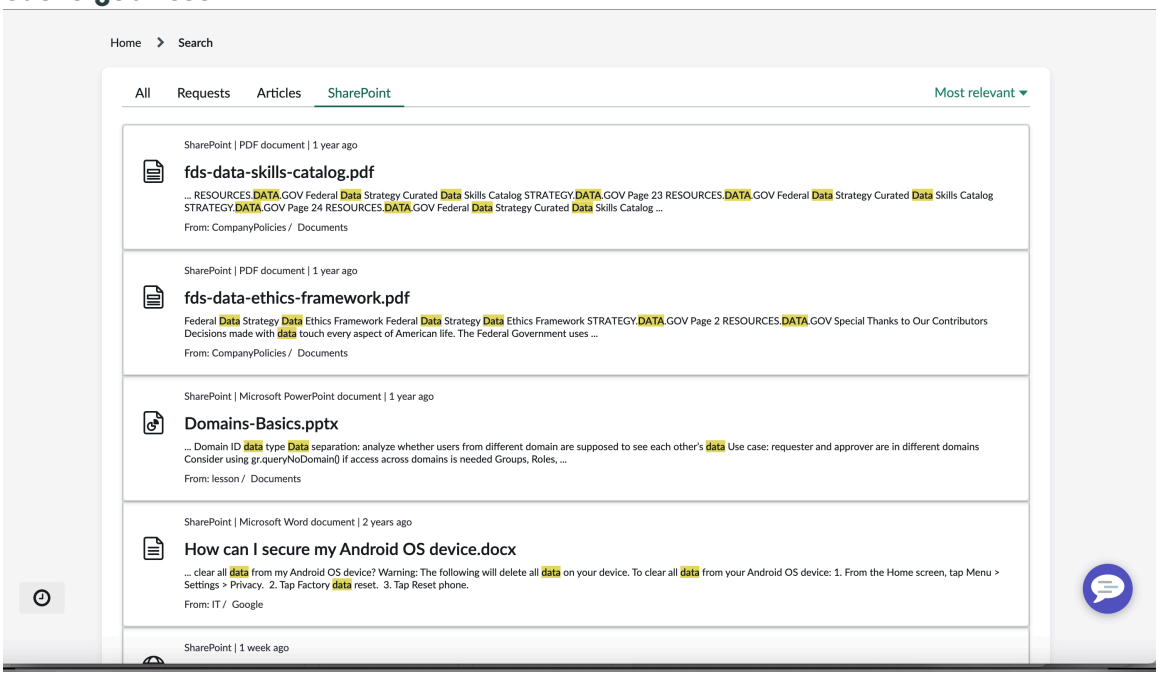
Nächste Maßnahme
Index entfernen: Wählen Sie die indizierte Website aus, und klicken Sie auf „Index entfernen“, um die Website aus der Indexierung zu entfernen. Bei Erfolg werden alle Sites, Treiber und Dateien aus den entsprechenden Tabellen entfernt, und der Connector wird auf schreibgeschützt mit dem Status Gelöscht aktualisiert.

Connector für SharePoint Online-Suchen-Suchergebnisse

Erfahren Sie mehr über die Connector für SharePoint Online-Suchen -Suchvorgänge und die angezeigten Ergebnisse für Ihre Suchanforderungen.

Dieses Beispiel zeigt die Suchergebnisseite Connector für SharePoint Online-Suchen. Je nach Einstellungen können Layout und Darstellung variieren. Weitere Informationen finden Sie unter View configurations, view templates, and configuration bundles for EVAM .

Suchergebnisse



Weitere Informationen finden Sie auf der Seite Verwenden der KI-Suche .

Connector für SharePoint Online-Suchen – Referenz

Die Referenzthemen für die Anwendung enthalten zusätzliche Informationen zu den Connector für SharePoint Online-Suchen -Einstellungen, Inhaltstypen und Funktionen.

Einschränkungen beim Durchforsten

- Die Durchforstungsdauer kann je nach Inhaltsgröße variieren.
- Die Dokumente sind nach einer erfolgreichen Durchforstung für die Suche verfügbar. Weitere Informationen zu Durchforstungstypen finden Sie unter Microsoft SharePoint Durchforstungstypen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
Aktuelle Informationen zu Inhaltstypen und Einschränkungen finden Sie in der Dokumentation AI Search .

Häufigkeit der geplanten Aufgabe

Die Standardhäufigkeit für eine geplante Aufgabe ist auf maximale Leistung ausgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Connector für SharePoint Online-Suchen Geplante Aufgaben.

Inhaltstypen

- Die von KI-Suche unterstützten Inhaltstypen werden auch in Connector für SharePoint Online-Suchenunterstützt.
- Es gilt eine maximale KI-Suche Dateigröße von 25 MB.
- Unterstützte Sprachen: Englisch, Spanisch, Französisch, Japanisch und Deutsch.

Reduzieren Sie den Wert der Batchgröße und die Ausführungszeit

Die Eigenschaft `sn_sp_con.sharepoint_batch_size` steuert die Größe des Batches in SharePoint, und der Standardwert ist 200. Sie können diesen Wert aktualisieren, um die Batchgröße und die Ausführungszeit der Index-Flows zu reduzieren. Navigieren Sie zu Systemeigenschaften `sys_properties_list.do`, suchen Sie nach `sn_sp_con.sharepoint_batch_size`, und reduzieren Sie den Wert.

Delegierte Berechtigungen und Anwendungsberechtigungen

Wenn in den Suchergebnissen nur die veröffentlichten Versionen eines Dokuments angezeigt werden sollen, müssen Sie **Anwendungsberechtigungen** anstelle von **Delegierungsberechtigungen** auswählen, während Sie die in Konfigurieren Sie den Mandanten Microsoft SharePoint .erläuterten Berechtigungen konfigurieren. Administratoren können die Indizierung nur der veröffentlichten Versionen beschränken, um sicherzustellen, dass Entwürfe oder unvollendete Arbeiten nicht in den Suchergebnissen angezeigt werden.

Microsoft SharePoint Durchforstungstypen

Beim Durchforsten wird der Inhalt für die Suche erfasst. Um Informationen abzurufen, stellt der Durchforstungsvorgang mithilfe von Connectors eine Verbindung zu den Inhaltsquellen her.

Um eine moderne Such-Experience zu erzeugen, muss das Suchsystem zuerst den Inhalt aus mehreren Inhaltsquellen durchforsten. Geben Sie für Inhaltsquellen den Inhaltstyp, die Start-URLs und die Tiefe des zu indizierenden Inhalts an.

Nach dem Abrufen des Inhalts übergibt die Durchforstungskomponente die durchforsteten Elemente an die Inhaltsverarbeitungskomponente.

- Vollständige Durchforstung: Durchsucht, verarbeitet und indiziert jedes Element in der Inhaltsquelle, unabhängig vom letzten Durchforstungsstatus.
- Inkrementelle Durchforstung: Durchforstet, verarbeitet und indiziert nur die Elemente, die seit der letzten Durchforstung neu erstellt, geändert oder aktualisiert wurden. Diese Option nimmt weniger Zeit in Anspruch, nur die Änderungen werden neu indiziert.

Connector für SharePoint Online-Suchen Geplante Aufgaben

Erstellen Sie eine geplante Aufgabe, um jede Entität abzurufen, z. B. Sites, Laufwerke, Dateimetadaten und Dateiinhalte.

Sie können die Häufigkeit der geplanten Aufgaben ändern. Die Liste der geplanten Aufgaben lautet wie folgt:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Connector für SharePoint Online-Suchen: Sites erfassen
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Laufwerke erfassen
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Dateien erfassen
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Indexinhalt
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Inhalt löschen
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Abonnement verlängern
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Überprüfen Sie den Connector-Status
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Inkrementeller Abruf
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Benachrichtigung verarbeiten
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Erfassungsberechtigungen
- Connector für SharePoint Online-Suchen: Neue Anwender einfügen

Hinweis:
Die Standardhäufigkeit für geplante Aufgaben ist auf maximale Leistung ausgelegt.

Formular für Diagrammverbindungen

Im Folgenden finden Sie die verfügbaren Felder im Formular „Diagrammverbindung“, um eine Diagrammverbindung für die Konnektivitätskonfiguration Microsoft SharePoint zu erstellen.

Formular für Diagrammverbindungen

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung der Diagrammverbindung.
Client-ID	Client-ID Ihrer Anwendung.
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Clientschlüssel Ihrer Anwendung.
Standard-Gewährungstyp	Für delegierte Berechtigungen wird der Autorisierungscode für den automatischen Zugriff für Anwender bereitgestellt. Für Anwendungsberechtigungen werden Client-Anmeldeinformationen für den automatischen Zugriff auf Benutzer bereitgestellt.
Anwendung	Global.
Autorisierungs-URL (nur für delegierte Berechtigungen)	https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID> /oauth2/v2.0/authorize .
Token-Sperr-URL (nur für delegierte Berechtigungen)	https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID> /oauth2/v2.0/token .
Token-URL	https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID> /oauth2/v2.0/token
Umleitungs-URL	https://<ServiceNow instance URL> /oauth_redirect.do Beispiel: https://eesharepoint.example.com/oauth_redirect.do .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „REST-Verbindung“.

Im Folgenden finden Sie die verfügbaren Felder im REST-Verbindungsformular zum Erstellen einer REST-Verbindung für die Konnektivitätskonfiguration Microsoft SharePoint.

REST-Verbindungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Name zur Identifizierung der REST-Verbindung.
Client-ID	Client-ID Ihrer Anwendung.
Geheimer Clientschlüssel	Geheimer Clientschlüssel Ihrer Anwendung.
OAuth-API-Skript	OAuthUtilSPJWTOnline Ein OAuth-API-Skript erleichtert die Authentifizierung und Autorisierung für den Zugriff auf eine API mithilfe des OAuth-Protokolls.
Standard-Gewährungstyp	Client-Anmeldeinformationen
Anwendung	Global.
Token-URL	Gibt die Token-URL an, z. B. https://login.microsoftonline.com/<Tenant ID> /oauth2/token
Umleitungs-URL	Gibt die Umleitungs-URL der ServiNow-Instanz http[s]://an<servienow-instance> :<port> /oauth_redirect.do Beispiel: http[s]://custinstance.service-now.com/oauth_redirect.do.

Domain Separation und Connector für SharePoint Online-Suchen

Domänentrennung wird für Connector für SharePoint Online-Suchen nicht unterstützt.

Support-Stufe: Kein Support

- Das Feld „Domäne“ kann in Datentabellen vorhanden sein, es ist jedoch keine Geschäftslogik zum Verwalten der Daten vorhanden.
- Diese Ebene wird nicht als domänengetrennt betrachtet.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

Connector für SharePoint Online-Suchen ermöglicht Ihren Mitarbeitern das Suchen und Erkennen von Inhalten auf der ServiceNow® -Plattform. Durch das Indexieren von Inhalten von mehreren Websites können und die richtigen Antworten über Mitarbeiter-Servicecenter, Now Mobile-Appund Virtual Agentfinden.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Talentakquise

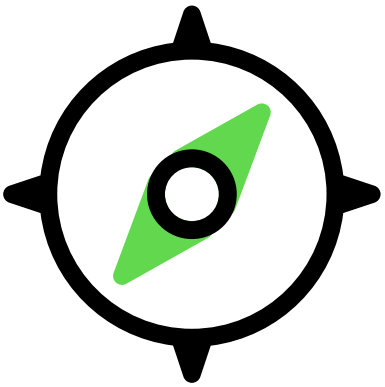
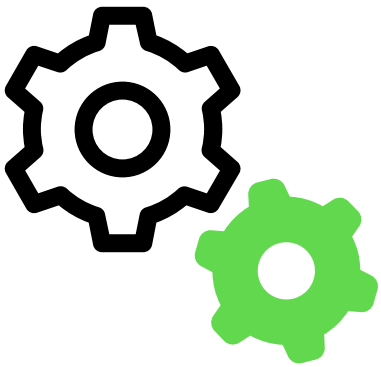
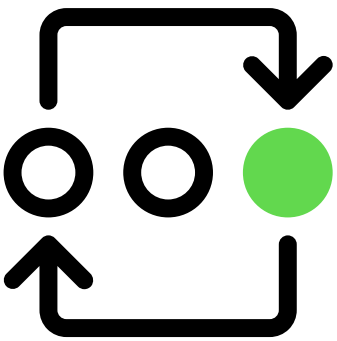
Talentakquise ist eine Suite von Anwendungen, mit denen Sie Top-Talente in jeder Branche einstellen und halten können. Sie verwalten Stellengesuche und unterstützen die einstellenden Manager. Stellen Sie eine Bewerber-Experience bereit, die einen eigenen Bereich enthält, in dem Sie den Fortschritt der Bewerbungen nachverfolgen, mehr über den Einstellungsprozess erfahren und die Unternehmenskultur erkunden können.

Talentakquise Übersicht

Talentakquise bietet nahtlose Unterstützung für die Einstellungspersonas – einstellende Manager, Recruiter und Bewerber.

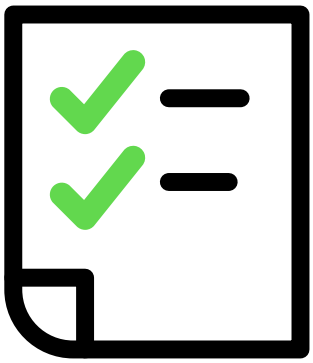
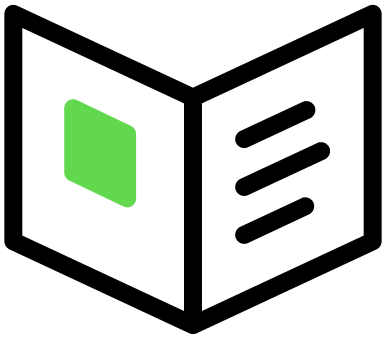
- Verwalten Sie Ihre Stellenausschreibungen als Recruiter effizient in einem System, das die Konnektivität mehrerer Abteilungen unterstützt.
- Nutzen Sie einen nahtlosen Prozess und eine bessere Zusammenarbeit mit dem Recruiter als einstellendem Manager.
- Profitieren Sie von einem Einstellungsprozess, der Ihre Bedürfnisse als Bewerber berücksichtigt.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	integrieren
		
Erfahren Sie mehr über die Anwendungen in der Talentakquise-Suite und ihre Rollen und Personas.	Planen und konfigurieren Sie die Installation und das Setup von.	Integrieren Sie verschiedene Anwendungen, um die Fähigkeiten der Talentakquise-Anwendungssuite zu erweitern.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden	Referenz	
		
Verwalten Sie Stellenausschreibungen, unterstützen Sie Bewerber, und arbeiten Sie mit verschiedenen Einstellungspersonas zusammen.	Rufen Sie Details zu den Formularen, Feldwerten, der Anforderung und den Systemen zur Verwaltung des Anwendungsstatus ab.	

Apps im Store anfordern

Besuchen Sie ServiceNow Store , um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten.

Problembehandlung und Hilfe

- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

Erkunden Sie die Talentakquise

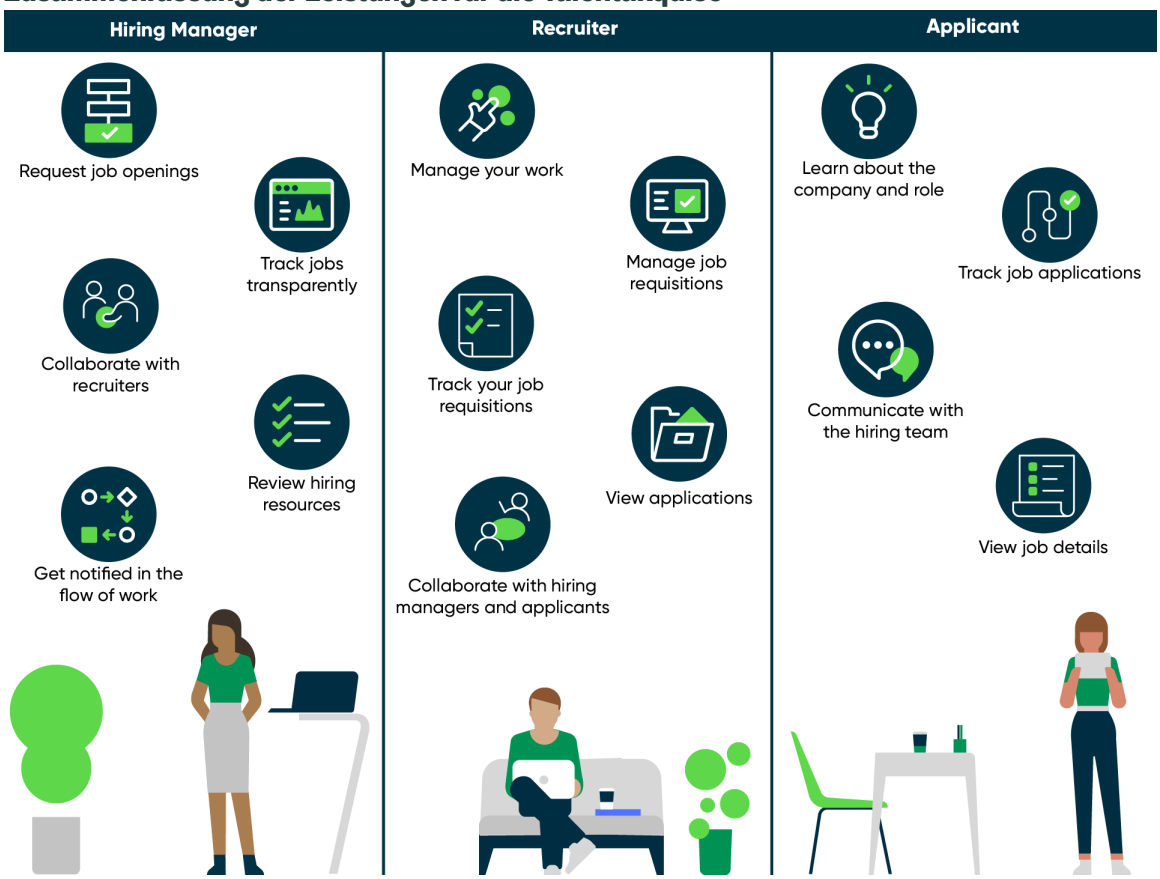
Talentakquise bietet ein Experience-Portal für mehrere Abteilungen, Mitarbeiter und Bewerber, um Top-Talente zu gewinnen und zu halten. Bauen Sie Ihre Marke auf, erhöhen Sie die Benutzerzufriedenheit und verbessern Sie die Produktivität im gesamten Unternehmen.

Übersicht überdie Talentakquise

Die Talentakquise bietet einen transparenten und kollaborativen Workflow für Stellengesuche und Genehmigungen, die die Zeit für die Einstellung und die Konflikte zwischen den Stakeholdern reduzieren. Sie bietet außerdem flexible Arbeitsbereiche für Recruiter und eine interaktive Bewerber-Experience, die darauf ausgelegt ist, Top-Talente zu gewinnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zusammenfassung der Leistungen für die Talentakquise



Die Talentakquise wurde für intelligente und optimierte Workflows und Experiences entwickelt, die alle Einstellungsakteure in einem transparenten und kollaborativen Prozess verbinden.

- Die Zeit bis zur Einstellung wird durch die Automatisierung der Erstellung und Genehmigung von Stellengesuche verkürzt.
- Top-Bewerber werden eingestellt, indem eine transparente und interaktive Bewerber-Experience eingerichtet wird, die sich nahtlos in die Onboarding-Journey einfügt.
- Recruiter gewinnen die Zeit zurück, indem sie flexible Arbeitslisten verwenden, die sich an ihren persönlichen Arbeitsstil anpassen.

Vorteile derTalentakquise

Sehen Sie sich die wichtigsten Vorteile der einzelnen Anwendungen in der Talentakquise-Suite an.

Einstellung

Sie können eine Stellenausschreibung erstellen und den Status der Anforderung nachverfolgen. Sie können auch mit den Recruitern in einem Aktivitätenstrom zusammenarbeiten. Der Arbeitsbereich für Einstellungsprozess des Managers befindet sich innerhalb von Manager-Hub.

Registerkarte „Einstellung“.

Vorteil	Funktion	Anwender
Öffnen Sie eine Stellenausschreibung, wenn eine Stelle frei ist.	Erstellt eine Stellenausschreibung als einstellender Manager	Einstellender Manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte „Einstellung“. (Fortsetzung)

Vorteil	Funktion	Anwender
Verfolgen Sie die Stellenausschreibungen und die zugehörigen Details auf der Registerkarte Einstellung.	Verfolgen Sie ein Stellengesuch auf der Registerkarte „Einstellung“ nach	Einstellender Manager
Arbeiten Sie mit dem Recruiter zusammen, um eine Stellenausschreibung zu erhalten.	Arbeiten Sie mit dem Recruiter zusammen	Einstellender Manager
Zeigen Sie auf der Registerkarte „Einstellung“ Einstellungsinhalte wie Unternehmensrichtlinien und -prozesse an.	Zeigen Sie Inhalte für die Einstellung an	Einstellender Manager

Weitere Informationen zur Registerkarte „Einstellung“ finden Sie unter Verwenden Sie Einstellung.

Arbeitsbereich für Personalbeschaffung

Sie können Ihre Arbeitsauslastung effizient verwalten, indem Sie mit dem Personalbeschaffungs-Dashboard die Transparenz Ihrer Arbeit verbessern. Dies führt zu einer effizienten Priorisierung.

- Erstellen und übermitteln Sie eine Stellenausschreibung.
- Senden Sie eine Anforderung zur Genehmigung.
- Arbeiten Sie mit dem einstellenden Manager zusammen.
- Zeigen Sie ausgewählte Bewerber für eine Anforderung an.
- Ihre Arbeitslisten verwalten

Sehen Sie sich die Aufgaben an, die Sie mit dem Arbeitsbereich für Personalbeschaffung problemlos bearbeiten können.

Arbeitsbereich für Personalbeschaffung

Vorteil	Funktion	Anwender
Erstellen Sie eine Stellenausschreibung, und verschieben Sie sie einfach durch den Prozess.	Erstellt eine Stellenausschreibung als Recruiter	Recruiter
Verschieben Sie Stellengesuche einfach durch den Einstellungsprozess.	Verwalten Sie die Stellenausschreibungen als Recruiter	Recruiter
Effektive Zusammenarbeit mit dem einstellenden Manager Unterstützen Sie den einstellenden Manager bei der Erstellung einer genauen Stellenbeschreibung.	Arbeiten Sie mit dem einstellenden Manager zusammen	Recruiter
Zeigen Sie die Stellenausschreibungen und die entsprechenden Bewerbungen an, und verfolgen Sie sie, um Ihre Arbeit besser zu verwalten. Wenden Sie sich an die Bewerber, um mit ihnen zu interagieren.	Verfolgen Sie eine Stellenausschreibung im Arbeitsbereich für Personalbeschaffung	Recruiter

Weitere Informationen zum Arbeitsbereich für Personalbeschaffung finden Sie unter Verwenden Sie den Arbeitsbereich für Personalbeschaffung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewerbungs-Center

Sie können von einer nahtlosen Bewerber-Experience ab dem Zeitpunkt Ihrer Bewerbung bis zu Ihrer Einstellung und Ihrem Onboarding profitieren. Verfolgen Sie Ihre Bewerbung, interagieren Sie mit den im -Portal verfügbaren Unternehmensinhalten, oder wenden Sie sich im Applicant Center an Ihren Recruiter.

Bewerbungs-Center

Vorteil	Funktion	Anwender
Greifen Sie als Bewerber auf das Applicant Center zu, nachdem Sie eine Bewerbung für eine offene Stellenausschreibung übermittelt haben.	Greifen Sie auf das Applicant Center zu	Antragsteller
Sehen Sie den Status Ihrer Bewerbungen, erkunden Sie Unternehmensinhalte, und wenden Sie sich an das Einstellungsteam, wenn die Funktion für Sie aktiviert ist.	Center-Homepage für Bewerber	Antragsteller
Zeigen Sie das Einstellungsteam, die Stellenbeschreibung, den Standort usw. an	Zeigen Sie eine Stellenbewerbung an	Antragsteller

Weitere Informationen zum Applicant Center finden Sie unter Verwenden Sie das Bewerbungs-Center.

Einstellung

Steigern Sie Ihre Produktivität mit einem Portal, das Klarheit im Einstellungsprozess und eine mühelose Zusammenarbeit mit den Recruitern bietet. Sparen Sie mit einem intuitiven Einstellungs-Flow Zeit, die für die Einstellung von Mitarbeitern erforderlich ist.

Sorgen Sie mit der Registerkarte „Einstellung“ im Manager-Hub für nahtlose Prozesse, Verantwortlichkeit und Bewusstsein für eine bessere Zusammenarbeit, automatisierte Systeme und eine klare Kommunikation.

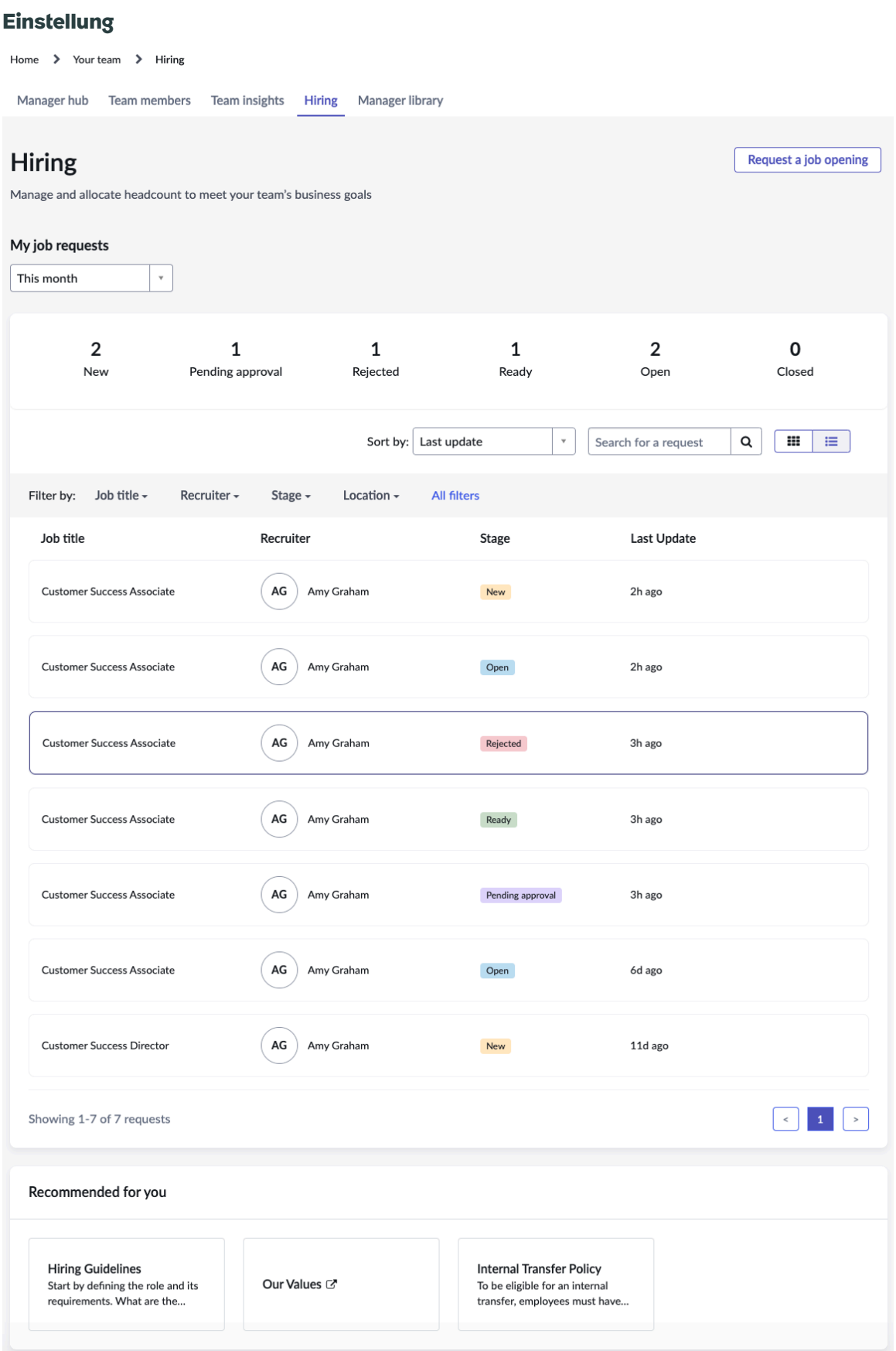
Sparen Sie Zeit und steigern Sie die Effektivität durch mühelose Zusammenarbeit mit dem Personalbeschaffungsteam.

Recruiting bietet einstellenden Managern:

- Höhere Effizienz bei der Einstellung.
- Kürzere Zeit bis zur Einstellung.
- Löschen Sie den Genehmigungs-Flow für eine Anforderung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

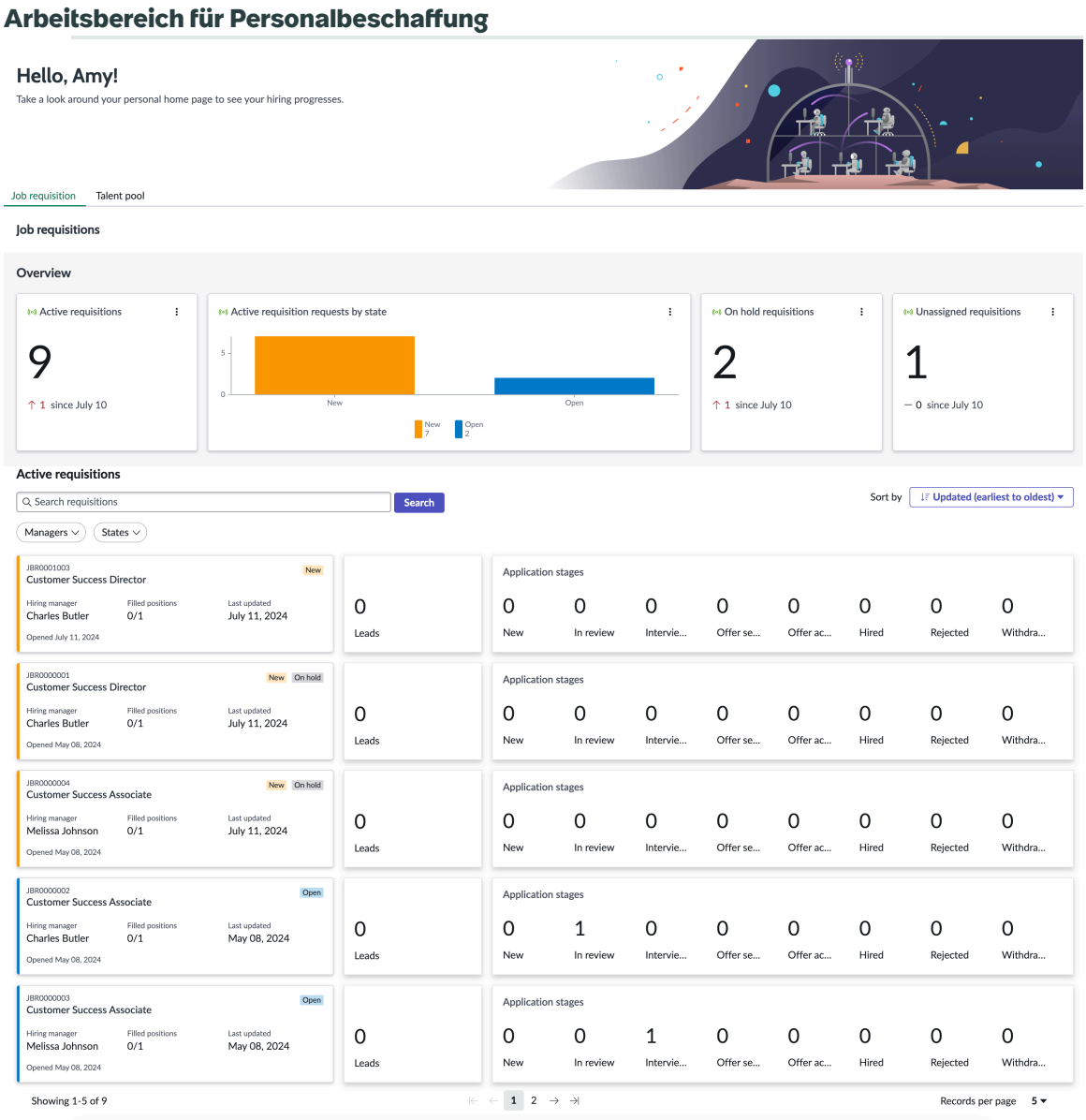
Öffnen Sie eine Stellenausschreibung, unterstützen Sie einen Recruiter bei der Erstellung einer Stellenbeschreibung, arbeiten Sie mit den Recruitern zusammen, und verfolgen Sie den Genehmigungs-Workflow als einstellender Manager auf der Registerkarte Einstellung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsbereich für Personalbeschaffung

Steigern Sie die Produktivität mit einem flexiblen Arbeitsbereich, der eine effektive Kommunikation zwischen dem einstellenden Manager, dem Einstellungsteam und den Bewerbern ermöglicht.

Nutzen Sie den flexiblen Arbeitsbereich und den zugehörigen Kommunikationskanal für alle Stakeholder im Einstellungsprozess – den einstellenden Manager, das Einstellungsteam und die Bewerber.



Mit Recruitment-Arbeitsbereich können Sie:

- Transparente Nachverfolgung von Stellenausschreibung und zugehöriger Bewerbung.
- Höhere Effizienz bei der Einstellung und Verwaltung von Stakeholdern.
- Verbesserte Experience für Bewerber durch ständige Einbindung
- Verbesserte Einstellungsentscheidungen mit Talentprofilen und -pools

Weitere Informationen zur Registerkarte „Talentpool“ im Arbeitsbereich für Personalbeschaffung finden Sie unter Datensatzansicht des Talentpools.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

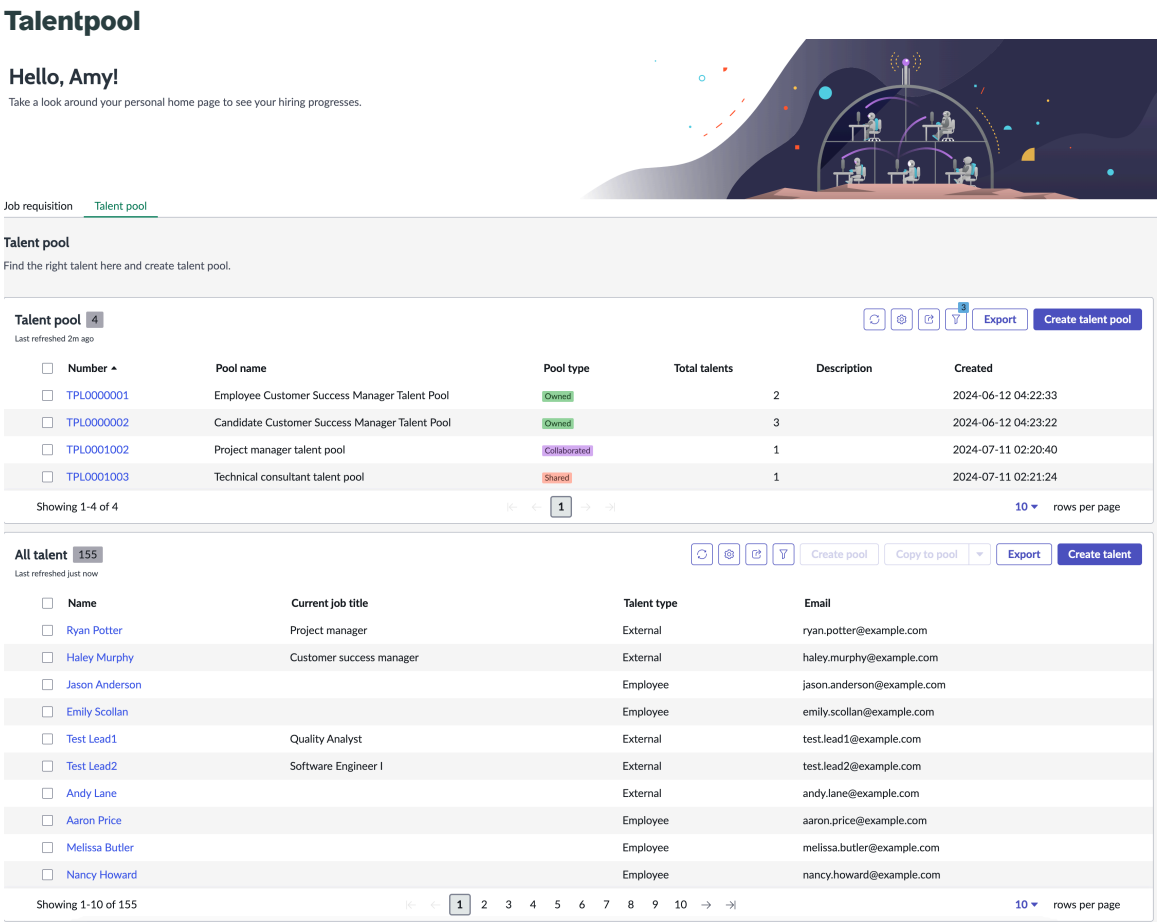
Weitere Informationen zur Verwendung der verschiedenen Funktionen im Arbeitsbereich für Personalbeschaffung finden Sie unter Übersicht über den Arbeitsbereich für Personalbeschaffung.

Talentpool

Mit Talentpools können Sie ähnliche Talentprofile an einem Ort gruppieren, um das beste Profil für die Stelle zu ermitteln. Es hilft auch, die Kommunikation und Interaktion mit den Zielprofilen gleichzeitig zu optimieren.

Übersicht über den Talentpool

Die Sammlung ähnlicher Talentprofile verkürzt die Zeit bis zur Einstellung, indem vorhandene Verbindungen und explizite Gruppierungen von Profilen verwendet werden.



Automatische Übersetzung

1. Talentpools können verschiedenen Stellengesuche zugeordnet werden, um Stellen-Leads zu erstellen.

   Hinweis:
   Wenn ein Talentpool mit einer Stellenausschreibung verknüpft ist, werden die Talentprofile in diesem Pool als Stellen-Leads bezeichnet.

2. Talentpools können unabhängig von Stellengesuchen angelegt werden. Es kann sich nur um eine Sammlung ähnlicher Profile handeln, um das Talentmanagement und die Nutzung zukünftiger Mitarbeiter zu verbessern.

Sie können den Talentpool verwenden, nachdem Sie das Talentprofil eingerichtet haben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Talentprofil.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorteile von Talentpools

Mit dem Talentpool können Recruiter:

- Erstellen und verwenden Sie Talentpools, die mehreren Recruitern gleichzeitig Zugriff gewähren, und steigern Sie die Effizienz bei der Einstellung.
- Fügen Sie Talentprofile relevanten Pools hinzu, um ähnliche Profile an einem Ort zu speichern.
- Bei Bedarf organisierte und optimierte Kommunikation an die relevanten Pools senden.

Die folgende Tabelle bietet einen schnellen Überblick darüber, was Sie mit dem Talentpool erreichen können.

Funktionen und Vorteile von Talentpools

Vorteil	Funktion	Anwender
Erstellt einen Talentpool mit ähnlichen Talentprofilen für eine vorab festgelegte Verwendung.	Erstellen Sie einen Talentpool	Recruiter
Teilen oder arbeiten Sie mit anderen Recruitern an einem Talentpool, um für mehr Transparenz und Transparenz zu sorgen.	Verwalten Sie den Talentpool	Recruiter
Kopieren Sie Talentprofile aus einem Talentpool in einen anderen, um die Verwendung für mehrere Stellenangebote zu erleichtern.	Talent in einen anderen Pool kopieren	Recruiter
Fügen Sie Talentprofile bestimmten Stellenanforderungen als Leads hinzu, wenn die Wahrscheinlichkeit eines positiven Einstellungsergebnisses höher ist.	Fügen Sie Talente als Leads für Stellenausschreibung hinzu	Recruiter

Registerkarte „Talentpool“ im Arbeitsbereich für Personalbeschaffung

Die Registerkarte **Talentpool** im Arbeitsbereich für Personalbeschaffung enthält alle Details zu Ihren Talentpools und Talentprofilen.

Die Kampagnen zur Talentakquise bieten eine Schaltfläche **Kampagnenmanagement**. Sie können gezielte Kampagnen für interne und externe Bewerber mit gezielten Strategien für Ihre Einstellungsanforderungen erstellen.

So erstellen Sie Kampagnen im Arbeitsbereich für die Talentakquise:

- Dazu muss das Plugin „Content Experiences“ (sn_ca) aktiviert sein.
- Sie müssen über die Rolle sn_ca.campaign_manager oder sn_ca.campaign_approver verfügen, um die Kampagnen anzuzeigen.

Weitere Informationen zum Erstellen gezielter Kampagnen finden Sie unter Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences.

Im Abschnitt Talentpool werden alle Talentpools angezeigt, auf die Sie zugreifen können und die in drei Typen unterteilt sind – im Besitz, in Zusammenarbeit oder gemeinsam genutzt.

Sie können die Pools nach Typ filtern, die Details des Abschnitts als herunterladbare Datei exportieren oder einen **Talentpool** direkt im Abschnitt **Talentpool erstellen**. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Talentpools.

Ähnliche Optionen sind für den Abschnitt Alle Talente verfügbar, in dem alle Talentprofile in Ihrer Organisation angezeigt werden. Über die Schaltfläche **Talent erstellen** können Sie

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

ein Talentprofil zur Liste Alle Talente hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Talentprofile.

Datensatzansicht des Talentpools

Zeigen Sie auf der Seite mit dem Talentpool-Datensatz alle wichtigen Spezifikationen eines Talentpools an.

Registerkarte „Details“

Die Registerkarte „ **Details** “ zeigt Ihnen die grundlegenden Details des Pools wie Name, Nummer, Besitzer, Mitarbeiter.

Als Besitzer können Sie die Details anzeigen oder bearbeiten. Als Mitarbeitender oder für Personen, die für Sie freigegeben wurden, erhalten Sie eine schreibgeschützte Ansicht der Details. Weitere Informationen zu Benachrichtigungen für zusammengearbeitete oder freigegebene Pools finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung für Talentpools.

Sie müssen über die Rolle sn_ta_tp_talent_profile.user verfügen, um einen Talentpool zu besitzen, freizugeben oder an ihm zusammenzuarbeiten.

Registerkarte „Talent“.

Auf der Registerkarte **Talent** werden alle dem Pool hinzugefügten Talentprofile aufgelistet. Auf der Registerkarte **Talent** können Sie die folgenden Aktionen ausführen.

- Fügen Sie einem Talentpool Talentprofile hinzu.
- Erstellen Sie Talentprofile.
- Talent in Pool kopieren.
- Talentprofile als Stellen-Leads kopieren.
- Entfernen Sie Talentprofile aus einem Pool.
- Löscht einen Talentpool.

Registerkarte „Datensatzverlauf“.

Auf der Registerkarte „ **Datensatzverlauf** “ wird der aufgezeichnete Verlauf des Talentpools mit Zeitstempeln angezeigt.

Die Registerkarte ist nur für den Administrator sichtbar. Für die Recruiter wird es nicht angezeigt.

Bewerbungs-Center

Verbessern Sie die Geschwindigkeit und Qualität der Einstellungen, indem Sie über ein personalisiertes Bewerberportal kontinuierlich mit den Bewerbern interagieren.

Stellen Sie Ihren Bewerbern ein dediziertes Portal zur Verfügung, das einen nahtlosen Prozess bietet und eine effektive Zusammenarbeit mit den Stakeholdern im Einstellungsprozess unterstützt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewerbungs-Center



Tell us your experience with us

How would you rate your overall experience with us? Rate it from 1 (lowest) to 5 (highest).

1 2 3 4 5

Keep track of what's going on

Item - 1 of 2

Acknowledgement
Due in 1 day

View details

Active applications 1 | Inactive applications 3

Interview

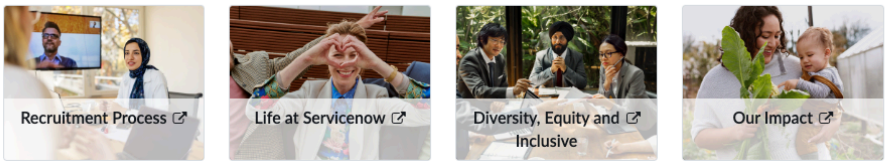
Customer Success Associate

Application submitted 2024-07-08 | In review | Interview | Offer received | Offer signed | Hired

Job ID JBR0000004
Recruiter Amy Graham

We want to hear from you! please share your experience with our hiring team, your feedback is invaluable to us. Share feedback

Quick links



Life at now



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewerbungs-Center weist die folgenden Schlüsselfunktionen auf:

- Melden Sie sich mit einem geheimen Link ohne lästiges Passwort an.
- Erfahren Sie mehr über die Rolle, auf die sie sich beworben haben, noch bevor sie für die Stelle ausgewählt werden.
- Verfolgen Sie mehrere Anwendungen an einem Ort.
- Zeigen Sie das Einstellungsteam und die Stellenbeschreibung an.
- Erfahren Sie mehr über das Unternehmen und seine Kultur.
- Arbeiten Sie mit Ihrem Recruiter zusammen.
- Zeigen Sie wichtige Benachrichtigungen an, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern.

Talentprofil

Mit dem Talentprofil können Sie eine zusammengefasste Ansicht verschiedener Talenttypen an verschiedenen Kontaktpunkten im Workflow zur Talentakquise abrufen.

Das Talentprofil trägt zu schnelleren Einstellungsentscheidungen bei, indem es eine Rundum-Ansicht Ihrer internen und externen Talenttypen wie Bewerber, Mitarbeiter, Kontingente und Ehemalige an einem Ort bietet.

Ein Talentprofil hilft auch dabei, ein bestimmtes Talent anhand seiner vorherigen Interaktion mit der Organisation zu erkennen. Es hilft den Recruitern, Erstbewerber von erfahreneren zu unterscheiden.

Für jedes Talent im Talentprofil wird Folgendes angezeigt:

- Persönliche Informationen: Name und Kontaktinformationen.
- Berufserfahrung: Beruflicher Werdegang, Bildungsabschlüsse, Zertifizierungen.
- Interaktionsverlauf: Andere Anwendungen des Talents und ihre Ergebnisse.

Vorteile von Talentprofilen

Erstellen Sie ein Talentprofil, um Ihr vorhandenes Talentprofil-Repository zu nutzen, das verschiedene interne Talenttypen enthält – Mitarbeiter, Ehemalige, Kontingent usw. Verwalten Sie die internen Profile zusammen mit Ihren externen Kandidatenprofilen. Wenn neue Bewerbungen eingehen, werden diese dem vorhandenen Talentprofil-Repository hinzugefügt. halten ihn ständig auf dem neuesten Stand.

Das Talentprofil hilft:

- Personalbeschaffer können Talente aus einem Talent-Repository auswählen, das aus erfahrenen und erfahrenen Mitarbeitern besteht, die in der Vergangenheit mit dem Unternehmen interagiert haben.
- Einstellende Manager können ihre Interviewfragen basierend auf dem verfügbaren Interaktionsverlauf des Talents mit der Organisation stellen.
- Das Einstellungsteam kann unter den verschiedenen Arten von verfügbaren Talenten (internen oder externen Talenten) schneller die richtige Person identifizieren.

Voraussetzungen für Talentprofile

Im Folgenden finden Sie die Voraussetzungen für die Verwendung der Talentprofilfunktion in der Talentakquise-Suite.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

1. Richten Sie die Talentdefinition ein
2. Aktivieren Sie das Talentprofil

Konfigurieren Sie die Talentakquise

Installieren und konfigurieren Sie die Talentakquise-Suite für eine optimale Nutzung entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen.

Rollen in der Talentakquise

Übersicht über die verschiedenen Rollen und Anwenderkriterien in der Talentakquise.

Rollen und Benutzerkriterien

Name	Beschreibung
Einstellungs-Core-Administrator [sn_ta_hiring_core.admin]	Diese Rolle ist der Superadministrator in der Talentakquise-Umgebung.
Hiring Core – Recruiter [sn_ta_hiring_core.recruiter]	Diese Rolle ist für den Recruiter vorgesehen, der die Stellengesuche erstellt und verwaltet.
Hiring Core – Einstellender Manager [sn_ta_hiring_core.hiring_manager]	Diese Rolle ist für den einstellenden Manager für eine Stellenausschreibung vorgesehen.
Hiring Core – Bewerber [sn_ta_hiring_core.applicant]	Diese Rolle soll internen und externen Bewerbern allgemeine Informationen bereitstellen. Diese Rolle ist eine übergeordnete Rolle der internen und externen Bewerberrolle.
Externer Bewerber [sn_ta_hiring_core.external_applicant]	Diese Rolle ist für externe Bewerber vorgesehen und enthält die Rolle „snc_external“. Sie gilt für alle externen Bewerber, die kein Mitarbeiter des Unternehmens sind.
Interner Bewerber [sn_ta_hiring_core.internal_applicant]	Diese Rolle ist für interne Bewerber vorgesehen und enthält die Rolle snc_internal. Dies gilt nur für vorhandene Mitarbeiter im Unternehmen.
approver_user	Diese Rolle ist für Genehmigeranwender erforderlich.
Talentprofiladministrator [sn_ta_tp.talent_profile_admin]	Diese Rolle ist zum Einrichten eines Talentprofils erforderlich.
Talentprofilbenutzer [sn_ta_tp.talent_profile_user]	Diese Rolle ist erforderlich, um die Talentprofilfunktionen zu verwenden.
Administrator	Dies ist die Administratorrolle. Diese Rolle hat unabhängig von den Sicherheitsbeschränkungen Zugriff auf alle Features, Funktionen und Daten des Systems.

Die Installation planen

Identifizieren Sie die Anforderungen, und planen Sie Ihre Installation der Anwendung zur Talentakquise.

Abhängigkeiten der Talentakquise

Die folgenden Plugins sind erforderlich, um alle Funktionen in der Talentakquise-Anwendung zu verwenden.

Die Talentakquise besteht aus drei Hauptkomponenten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einstellung (sn_ta_hiring_mgr)
- Arbeitsbereich für Personalbeschaffung (sn_ta_recruiter)
- Center für Bewerber (sn_ta_applicant)
- Einstellungs-Connector (sn_ta_connector)
- Plugin „Talent Profile“ (sn_ta_tp)

Wenn Sie alle drei Plugins in der Talentakquise-Suite installieren, werden die folgenden Plugins standardmäßig installiert.

- Plugin „Employee Center Pro“ (sn_ex_sp_pro)
- Manager Hub – Plugin (sn_mh)
- Mitarbeiterprofil (com.sn_employee)
- Content Experiences (sn_ca)
- Skills Intelligence (sn_skills_int)
- Gemeinsame Finanzarchitektur (sn_fin)
- Plugin „Hiring Core“ (sn_ta.hiring_core)
- Zeitlich begrenzte Authentifizierung (com-snc.authenticate.time_limited_authentication)
- Plugin „Explicit roles“ (com.glide.explicit_roles)

Konfigurieren Sie die Einstellung

Richten Sie die Registerkarte „Einstellung“ im Manager-Hub ein, um die einstellenden Manager in die Lage zu versetzen, qualifizierte Mitarbeiter einzustellen. Sorgen Sie für einen nahtlosen Prozess und eine einfache Kommunikation mit dem Recruiter.

Richten Sie den Abschnitt „Empfohlen für Sie“ ein, um auf einfache Weise Einstellungsinhalte hinzuzufügen und anzuzeigen. Weitere Informationen zum Einrichten von „Empfohlen für Sie“ finden Sie unter Empfohlen für Sie.

Aktivieren Sie Now Assist F&A Genius-Ergebnisse, um Antworten aus den Artikeln zu generieren, die für die Suchabfrage am relevantesten sind. Weitere Informationen finden Sie unter Enabling Now Assist Q&A Genius Results .

Passen Sie die Felder des Stellengesuchformulars an Ihre organisatorischen Anforderungen an. Weitere Informationen finden Sie unter Create or edit a catalog item .

Konfigurieren Sie den Arbeitsbereich für Personalbeschaffung

Richten Sie den Arbeitsbereich für Personalbeschaffung ein, um Recruitern einen integrierten Arbeitsbereich und einen Kommunikationskanal für die Zusammenarbeit zu bieten.

Aktivieren Sie die Performance Analytics-Aufträge in Talentakquise

Aktivieren Sie die PA-Aufträge (Performance Analytics), um einen ununterbrochenen Flow von Aktualisierungen von Stellengesuchen nach ihren Status in Recruitment-Arbeitsbereichzu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platform Analytics-Verwaltung** > **Indikatoren** > **Automatisierte Indikatoren**.
2. Führen Sie die folgenden PA-Aufträge zuerst für die Verlaufsdatenerfassung und dann für die tägliche Datenerfassung aus.
   - *[TA Job Requisition] Unassigned* Indikator
   - *[TA Job Requisition] On hold and assigned to me* Indikator
   - *[TA Job Requisition] Assigned to me* Indikator

Ergebnisse

Sie haben die Performance Analytics-Aufträge so festgelegt, dass ein Flow von täglichen Datenaktualisierungen der Stellenanforderungen nach ihrem Status erstellt wird.

Zuweisungsgruppen erstellen

Erstellen Sie Zuweisungsgruppen, um Stellenanforderungen effizient unter den Recruitern zu verteilen.

Erstellen Sie als Recruiter Zuweisungsgruppen, um Stellenausschreibungen einer bestimmten Gruppe von Recruitern zuzuweisen.

Der Zuweisungsprozess kann automatisiert oder manuell erfolgen. Sie dient folgendem Zweck:

- Ordnen Sie einer Gruppe einen Typ der Stellenausschreibung zu.
- Automatisieren Sie den Prozess der Zuweisung von Stellenausschreibungen.
- Verringern Sie die Zeit, die für die Bestimmung aufgewendet wird, welche Anforderung welchem Recruiter zugewiesen werden soll.

Richten Sie die Zuweisungsgruppen ein, um Daten im Personalbeschaffungs-Dashboard auf der Übersichtsseite des Personalbeschaffungs-Arbeitsbereichs anzuzeigen.

Weitere Informationen zum Einrichten von Zuweisungsgruppen finden Sie unter Configure assignment group types .

Konfigurieren Sie die Felder, die in einer Stellenausschreibung dupliziert werden sollen

Konfigurieren Sie, welche Felder dupliziert werden, wenn ein Recruiter eine Stellenausschreibung dupliziert.

Mit der Systemeigenschaft sn_ta_recruiter.duplicate_allowed_fields (sn_ta_recruiter.duplicate_allowed_fields) können Sie konfigurieren, welche Felder dupliziert werden.

Sie müssen über die Systemadministratorrolle verfügen, um diese Aufgabe auszuführen.

Ermöglichen Sie Recruitern, E-Mail-Details im Aktivitätenstrom anzuzeigen

Fügen Sie die Recruiter-Rolle einer Systemeigenschaft hinzu. Der Recruiter kann die Details der E-Mail im Aktivitätenstrom von Recruitment-Arbeitsbereichanzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Geben Sie im Filternavigator sys_properties.listein.
2. Suchen Sie in der Spalte **Name** nach glide.ui.activity.email_roles.
3. Wählen Sie die Eigenschaft *glide.ui.activity.email_roles* aus.
4. Fügen Sie im Feld **Wert** die Rolle sn_ta_hiring_core.recruiter hinzu.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Typen von Einstellungsaufgaben

Konfigurieren Sie verschiedene Arten von Einstellungsaufgaben in Recruitment-Arbeitsbereich für ein effizientes Aufgabenmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_uni_task.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **UR-Aufgaben** > **Administration** > **UR-Aufgabenkonfigurationen**.
2. Fügen Sie in der Standardtabelle „Bewerbungsformular“ [sn_ta_hiring_core_job_application] weitere Aufgaben unter **Aufgabentypen**hinzu.
   Die Standardaufgabentypen sind „ **Dokumente hochladen“** und „ **Bei Abschluss markieren**“ . Im Folgenden finden Sie die weiteren Optionen, die konfiguriert werden können.
   - **Katalogelement übermitteln**
   - **Checkliste**
   - **Mitarbeitereingabe erfassen**
3. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre Änderungen in der Datensatztabelle zu speichern.

Zugehörige Informationen

Ordnen Sie Aufgabentypen in zu Recruitment-Arbeitsbereich

Ordnen Sie Aufgabentypen in zu Recruitment-Arbeitsbereich

Ordnen Sie Aufgaben den entsprechenden Aufgabentypen in UR-Aufgabe zu, um sie in Recruitment-Arbeitsbereich] auszuwählen und zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Interceptors**.
2. Wählen Sie in der Liste der Interceptors die Option **Bewerberaufgabenregel**aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt Antworten die erforderliche Antwort aus, die Sie einem Aufgabentyp zuordnen möchten.
4. Legen Sie im Feld **Ziel-URL** für sysparm_type und sysparm_label den gewünschten Aufgabentyp fest, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie **Neu** und **dann Anwender bitten, eine Auswahl basierend auf der SNC** -Auswahlliste zu treffen, um eine neue Antwortoption zu erstellen aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. **Wahlweise:** Füllen Sie im Formular „Neuen Datensatz beantworten“ die Felder aus, und wählen Sie **Absenden**aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Aufgabenzuordnung“..

Ergebnisse
Sie haben eine Aufgabe einem Aufgabentyp zugeordnet.

Konfigurieren Sie das Talentprofil

Konfigurieren Sie das Talentprofil, um eine zusammengefasste Ansicht verschiedener Talenttypen an verschiedenen Punkten der Einstellungs-Journey zu erhalten.

Richten Sie die Talentdefinition ein

Erstellen Sie eine Talentprofildefinition, um das Talentprofil zu aktivieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Talentakquise** > **Talentprofil** > **Talentdefinition**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Talentprofildefinition“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular für die Definition des Talentprofils.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Sie haben eine neue Talentdefinition.

Nächste Maßnahme
Melden Sie sich beim Talentprofil an.

Hinweis:
Sie können die Standardtalenttypen anzeigen, wenn Sie den **Status** des standardmäßigen eingeschränkten Anruferzugriffs (Restricted Caller Access, RCA) von **Angefordert** in **Zulässig** ändern, der in der Anwendung **Quellbereichs- Talentprofil**verfügbar ist.

Aktivieren Sie das Talentprofil

Melden Sie sich beim Talentprofil an, um auf alle Talentdatensätze zuzugreifen, Talentpools zu erstellen und den Stellengesuchen Leads hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_tp.talent_profile_admin

1. Erstellen Sie eine Talentdefinition, um das Talentprofil zu aktivieren.
2. Stellen Sie sicher, dass Sie sich im Anwendungsbereich des Talentprofils befinden, bevor Sie das Talentprofil aktivieren oder deaktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Talentprofil** > **Einrichtung**.
2. Aktivieren Sie auf der Seite Möchten Sie Talentprofil aktivieren das Kontrollkästchen **Ja, Talentprofile aktivieren,** und wählen Sie **Aktivieren aus**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Sie haben das Talentprofil aktiviert.

Generieren Sie Talentprofile

Generieren Sie die Talentprofilerstellung, nachdem Sie sich angemeldet haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Talentdefinition**.
2. Wählen **Sie Talentprofile generieren aus**.

Ergebnisse
Sie haben die Talentprofile erstellt.

Erstellen Sie einen Talenttyp

Erstellen Sie eine Implementierung im geskripteten Erweiterungspunkt des Talentprofils, um einen neuen Talenttyp hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Erweiterungspunkt Talentprofil verfügt über vier Standardimplementierungen, die Daten verschiedener Talenttypen in die Talentprofile abrufen. Abhängig von Ihren organisatorischen Anforderungen können Sie die verfügbaren Standardeinstellungen verwenden oder Implementierungen erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**.
2. Suchen Sie nach dem Erweiterungspunkt `sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint`, und wählen Sie ihn aus, um ihn zu öffnen.

Hinweis:
Der Erweiterungspunkt muss im Anwendungsbereich des Talentprofils geöffnet werden.

Sie haben vier Standardimplementierungen.

Implementierungen von Talentprofilen

Erweiterungspunkt	Erweiterungsklasse	Beschreibung
`sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint`	TalentprofilExtPointStandard	Erweiterungspunkt für standardmäßige oder nicht angegebene Talentprofile.
`sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint`	TalentProfilExtPointAlumni	Erweiterungspunkt für den Talenttyp „Ehemalige“.
`sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint`	TalentprofilExtPointMitarbeiter	Erweiterungspunkt für den Talenttyp „Mitarbeiter“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erweiterungspunkt	Erweiterungsklasse	Beschreibung
`sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint`	TalentProfilExtPointCandidate	Erweiterungspunkt für den Talenttyp „Externer Kandidat“.

3. Wählen Sie den zugehörigen Link **Implementierung** erstellen aus, um eine Implementierung zu erstellen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars „Implementierung erstellen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Implementierung erstellen“..

Ergebnisse

Sie haben eine Implementierung für den Erweiterungspunkt `sn_ta_tp.TalentProfileExtPoint` erstellt. Verwenden Sie diese Option, um einen anwenderdefinierten Talenttyp festzulegen.

Verwaltung von Talentprofilen

Aktivitäten zur Verwaltung von Talentprofilen tragen dazu bei, den Datensatz auf dem neuesten Stand und übersichtlich zu halten.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Ändern Sie die Löschrichtlinien.
- Daten archivieren.
- Kaskadierende Regeln.

Konfigurieren Sie das Bewerbungs-Center

Richten Sie ein personalisiertes Portal für Ihre Bewerber ein.

Konfigurieren Sie den Status von E-Mail-Benachrichtigungen

Legen Sie fest, in welchem Status der Antragsteller eine E-Mail erhält, um auf das Applicant Center zuzugreifen.

Wählen Sie aus, wann der Antragsteller auf Bewerbungs-Centerzugreifen kann.

Hinweis:
Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um diese Aufgabe auszuführen.

Konfigurieren Sie eine zeitlich begrenzte Authentifizierung

Konfigurieren Sie die zeitlich begrenzte Authentifizierung für Ihre externen Bewerber, um sich beim Bewerbungs-Center anzumelden.

Die zeitlich begrenzte Authentifizierung (Time Limited Authentication, TLA) bietet Antragstellern eine zugänglichere und einfachere Möglichkeit, sich beim Applicant Center-Portal anzumelden, anstatt sich verschiedene Passwörter merken zu müssen.

Erstellen Sie Richtlinien nach der Authentifizierung für Ihre externe Bewerberrolle, damit sie sich über einen geheimen Link beim Bewerbungs-Center anmelden können.

Fügen Sie abhängig von der von Ihnen aktivierten Richtlinie für die Nachauthentifizierung eine Bedingung für die Rolle des externen Antragstellers und den Identitätsanbieter des Bewerbungs-Centers hinzu. Weitere Informationen zu den Rollen in der Talentakquise finden Sie unter Rollen in der Talentakquise. Der Identitätsanbieter ist für jedes Portal eindeutig.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zum Einrichten der Richtlinie für die Nachauthentifizierung finden Sie unter Configure an authentication policy .

Konfigurieren Sie Content Experiences und Quick-Links für das Applicant Center

Konfigurieren Sie Kampagnen und andere Unternehmensressourcen, die Sie Ihren Bewerbern im Applicant Center zur Verfügung stellen möchten.

Erstellen Sie mit den Content Experiences im Applicant Center eigene Banner und Kampagnen. Weitere Informationen zum Einrichten von Content Experiences finden Sie unter Content Experiences aktivieren.

Hinweis:
Sie können Recruitern die entsprechenden Rollen bereitstellen, damit sie im Applicant Center relevante Inhalte für Bewerber abrufen können.

Stellen Sie Ihren Bewerbern über Quick-Links relevante Unternehmensinhalte wie den Einstellungsprozess und die Unternehmenskultur zur Verfügung. Weitere Informationen zum Erstellen von Quick-Links finden Sie unter Konfiguration von Quick-Links.

Konfigurieren Sie die Bewerberumfrage

Konfigurieren Sie die Umfrage, an der Ihre Bewerber Feedback zu ihrer Einstellungserfahrung geben sollen. Legen Sie fest, in welchem Status die Feedback-Umfrage an den Antragsteller geht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: „survey_admin“, „survey_reader“.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das **Feedback** zum Bewerbungsgespräch ist standardmäßig verfügbar und löst das Umfragefeedback aus, wenn der Bewerber den Status „ **Befragung** “ erreicht. Das folgende Verfahren enthält Details zum Konfigurieren der Umfrage, die entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen in einem anderen Status des Einstellungsprozesses ausgelöst werden soll.

Prozedur

Erstellen Sie die Bewerberumfrage für die Bewerber.
Weitere Informationen finden Sie unter Survey designer .

Weitere Informationen zur Bewerberumfrage im Bewerbungs-Centerfinden Sie unter Bewerberumfrage.

Konfigurieren Sie Messaging für den Antragsteller

Konfigurieren Sie die Bedingungen, unter denen ein Bewerber die Personalbeschaffer im Bewerbungs-Center kontaktieren kann. Erstellen Sie einen klaren Kommunikationskanal mit dem Einstellungsteam und eine bessere Einstellungs-Experience für die Bewerber.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Richten Sie Auslöserbedingungen ein, um die Messaging-Funktion für einen Antragsteller zu aktivieren. Die Funktionalität kann abhängig von der Stellenbezeichnung, dem Bewerbungsstatus oder einem anderen Kriterium ausgelöst werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Standardticket** > **Standardticketkonfiguration**.
2. Öffnen Sie die Tabelle sn_ta_hiring_core_job_application [sn_ta_hiring_core_job_application]
3. Wählen Sie im Abschnitt Registerkartenkonfigurationen die Liste **Nachricht** aus.
4. Fügen Sie Bedingungen hinzu, um die Messaging-Funktion für Antragsteller zu aktivieren.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Configure the standard ticket page .

Virtual Agent -Benachrichtigungen in Microsoft Teamskonfigurieren

Konfigurieren Sie die Virtual Agent -Benachrichtigungen, um Prompt-Updates für die einstellenden Manager und Recruiter in Microsoft Teamszu ermöglichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Sie müssen die folgenden Plugins für die Benachrichtigungsfunktion Virtual Agent aktivieren.

- Mitarbeiter-Center Pro Plugin (sn_ex_sp_pro)
- Plugin „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)

Hinweis:
Wenn das Plugin „Glide Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite) aktiviert ist, werden nur schreibgeschützte Benachrichtigungen angezeigt. Umsetzbare Benachrichtigungen werden nicht unterstützt.

Weitere Informationen zur Aktivierung des Plugins „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) finden Sie unter Activate Virtual Agent .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Benachrichtigung Virtual Agent ist in der Messaging-App Microsoft Teams verfügbar. Aktivieren Sie das Plugin „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) in der Umgebung Talentakquise.

Nachdem Sie das Plugin „Glide Virtual Agent “ (com.glide.cs.chatbot) eingerichtet haben, werden Sie aufgefordert, Microsoft Teamseinzurichten.

Prozedur

1. Integrieren Sie ServiceNow Virtual Agent mit Microsoft Teams.
   Weitere Informationen finden Sie unter Integrating ServiceNow Virtual Agent with Microsoft Teams .
2. Richten Sie die Konversationsintegration des Plugins „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) mit Microsoft Teamsein.

   Weitere Informationen zum Einrichten des Plugins „Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) mit Microsoft Teamsfinden Sie unter Conversational Integration with Microsoft Teams .

Richten Sie Daten für die Felder im Formular zum Anfordern der Stellenausschreibung ein

Fügen Sie den Referenztabellen einen Eintrag hinzu, um die Feldwerte im Formular zum Anfordern der Stellenausschreibung bereitzustellen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Fügen Sie einen Eintrag in den entsprechenden Tabellen hinzu, damit die folgenden Feldwerte im Formular zum Anfordern der Stellenausschreibung verfügbar sind.

Sie müssen über die Administratorrolle verfügen, um die Felder zu konfigurieren.

- Fügen Sie den Eintrag im Feld „Stellenprofil“ der Tabelle „Stellenprofil“ [sn_skills_int_job_profile] und den Eintrag im Feld „Stellenebene“ der Tabelle „Stellenebene“ [sn_skills_int_job_level] hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Skills Intelligence installierte Komponenten.
- Fügen Sie der Tabelle „Bürostandort“ [sn_fin_office_location] den Eintrag im Feld „Bürostandort“ hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Add office locations .

Im Feld „Bürostandort“ muss das Feld „Juristische Person“ definiert sein. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Eintrags für eine juristische Person zur Tabelle „Juristische Person“ [sn_fin_legal_entity] finden Sie unter Legal entity .

Passen Sie die Felder im Formular zum Anfordern der Stellenausschreibung an

Passen Sie die Felder, die Sie in das Formular zum Anfordern von Stellenausschreibung aufnehmen möchten, an Ihre organisatorischen Anforderungen an.

Weitere Informationen zum Anpassen der Felder finden Sie unter Create or edit a catalog item .

Sie können das Formular zum Anfordern von Stellengesuchen verwenden, da es auch außerhalb des Basissystems bereitgestellt wird. Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Stellenausschreibung“..

Erstellen Sie Vorlagen für Stellenbeschreibungen

Erstellen Sie Stellenbeschreibungsvorlagen, um den Anforderungsprozess für neue Anforderungen zu optimieren.

Erstellen Sie Standard-Stellenbeschreibungen als Recruiter, die für ähnliche Rollen verwendet werden können. Die Stellenbeschreibungen erleichtern und optimieren den Prozess der Anforderung eines Stellenangebots.

Der Systemadministrator erstellt die Vorlagen für Stellenbeschreibungen, die allen Recruitern global verfügbar sind.

Recruiter können Stellenbeschreibungsvorlagen für sich selbst erstellen und sie den Zuweisungsgruppen hinzufügen, denen sie angehören, damit andere sie verwenden können.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Vorlage für Stellenbeschreibungen finden Sie unter Create a template using the Template form .

Richten Sie die Statusverwaltung für Stellengesuche ein

Passen Sie einen Genehmigungs-Workflow an Ihre organisatorischen Anforderungen an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Talentakquise bietet im Rahmen der Basissystemkonfiguration einen Genehmigungs-Flow, bei dem die Genehmigungsanforderung an den Manager des einstellenden Managers geht. Sie können den Genehmigungs-Flow mit dem folgenden Verfahren anpassen, um eine andere Rolle für die Genehmigung hinzuzufügen oder weitere Bedingungen hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ändern Sie die Status, in denen eine Stellenausschreibung als Recruiter mit der Systemeigenschaft sn_ta_hiring_core.req_stages_allowed_for_editing (sn_ta_hiring_core.req_stages_allowed_for_editing) bearbeitet werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio**.
2. Wählen Sie in der Liste der Flows **Stellengesuchstatus-Management**aus.
3. Wählen Sie in den Ellipsen auf der Flow-Seite für die Verwaltung des Stellengesuchstatus die **Option Flow kopieren**aus.
4. Deaktivieren Sie den ursprünglichen Flow, und nehmen Sie Ihre Änderungen am kopierten Flow vor.

   Hinweis:
   Änderungen am ursprünglichen Flow können bei zukünftigen Upgrades zu zusätzlichem manuellen Aufwand führen. Keine der Anpassungen bleibt nach dem Upgrade erhalten.

5. Wählen Sie auf der Seite des kopierten Flows den **Subflow Zur Genehmigung senden aus**.
6. Wählen **Sie auf**der Subflow-Seite „Zur Genehmigung senden“ Genehmigung anfordern aus.
7. Ändern Sie die Bedingungen in **Regeln**.
8. Wählen Sie **Fertig** und **Speichern**.
9. Aktivieren Sie den aktualisierten Flow, um den angepassten Genehmigungs-Flow zu verwenden.

Ändern Sie den Auslöser für die erneute Genehmigung

Ändern Sie, welche Felder eine Genehmigungsanforderung auslösen können, wenn sie aktualisiert werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften**.
2. Wählen Sie changes_require_reapproval_fields (sn_ta_hiring_core.changes_require_reapproval_fields) aus.
3. Aktualisieren Sie das Feld **Wert** mit den Feldnamen.
   Wenn die folgenden Felder nach dem Erhalt einer Genehmigung aktualisiert werden, können sie, wie im Basissystem verfügbar, eine Genehmigungsanforderung erneut auslösen.
   - Vergütungsbereich
   - Standortflexibilität
   - Bevorzugte Hierarchiestufe
   - Mitarbeiteranzahl

Ändern Sie die Löschrichtlinien

Ändern Sie die Standardrichtlinien zum Löschen von Daten, um Daten gemäß Ihren organisatorischen Anforderungen zu bereinigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Administration** > **Tabellenbereinigung**.
2. Wählen Sie eine oder mehrere der folgenden Tabellen aus, um die Standardeinstellungen für die automatische Leerung einzeln zu ändern.

Standardeinstellungen für automatische Leerung

Tabelle	Feldtypabgleichen	Datenaufbewahrung
sn_ta_einstellung_core_job_application [sn_ta_einstellung_core_job_application]	sys_updated_on	3 Jahre
sn_ta_tp_talent_profile [sn_ta_tp_talent_profile]	sys_updated_on	3 Jahre
sn_ta_hiring_core_job_applicant [sn_ta_hiring_core_job_applicant]	sys_updated_on	3 Jahre
sn_ta_tp_talent_pool [sn_ta_tp_talent_pool]	sys_updated_on	3 Jahre
sn_ta_einstellung_core_job_description [sn_ta_einstellung_core_job_requisition]	sys_updated_on	3 Jahre
sn_ta_tp_talent_profile [sn_ta_tp_talent_profile]	job_applicant.consent_updated	1 Jahr

Eine Beschreibung der automatischen Leerung von Formularfeldwerten finden Sie unter Autoflush form .

Daten archivieren

Erstellen Sie Regeln zum Archivieren und Löschen von Daten gemäß Ihren Organisationsrichtlinien.

Sie können Daten nach einer bestimmten Zeit archivieren und löschen, anstatt Löschrichtlinien einzurichten.

Erstellen Sie Archivierungs- und Löschregeln, um Daten zu archivieren und die archivierten Datensätze zu löschen.

Weitere Informationen finden Sie unter Data archiving .

Kaskadierende Regeln

Kaskadierende Regeln bestimmen eine gründliche Bereinigung der veralteten Daten und der zugehörigen Gegensätze an der Quelle aus dem System.

Kaskadierungsregeln für die Talentakquise

Szenario	Ergebnis
Eine Stellenausschreibung wird gelöscht.	Alle Bewerbungen für diese Stellenausschreibung werden gelöscht.
Eine Stellenausschreibung wird gelöscht.	Alle Stellenausschreibungen für diese Stellenausschreibung werden gelöscht.
Eine Stellenausschreibung wird gelöscht.	Alle zugehörigen Datensätze innerhalb des Einstellungsteams für diese Stellenausschreibung werden gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kaskadierungsregeln für die Talentakquise (Fortsetzung)

Szenario	Ergebnis
Eine Bewerbung wird gelöscht.	Alle extrahierten Kompetenzen, die der Bewerbung zugeordnet sind, werden gelöscht.
Eine Bewerbung wird gelöscht.	Alle Details aus dem Bewerberprofil werden gelöscht.

Geplante Aufgaben in Talentakquise

Führen Sie die geplanten Aufgaben aus, um den Flow aktualisierter Inhalte in verschiedenen Teilen der Suite Talentakquise zu automatisieren.

Richten Sie eine geplante Aufgabe für die Deaktivierung von Bewerbern ein

Richten Sie in regelmäßigen Abständen eine geplante Aufgabe ein, um Bewerber zu deaktivieren, die für das System nicht mehr relevant sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
2. Wählen **Sie Bewerber als inaktiv markieren**.
3. Zeigen Sie die Datei HiringDeleteRoles.xml auf der Anwendungsseite „Applicant Center“ unter ServiceNow Storean, und laden Sie sie herunter.
4. Importieren Sie die XML-Datei in die Tabelle „Skripteinbindung“ [sys_script_include].
5. **Wahlweise:** Ändern Sie die Häufigkeit der geplanten Aufgabe unter **Zeit** und **Ausführung**.
6. **Wahlweise:** Ändern Sie den **Wert** der Systemeigenschaft (sn_ta_hiring_core.markApplicantInactive.noOfDays).
   Der Basissystemwert, um einen Antragsteller als inaktiv zu markieren, beträgt 30 Tage.
7. Markieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** als aktiviert, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.

> **Hinweis:**
> Die Basissystembedingung der geplanten Aufgabe ist aktiv. Sie können ihn deaktivieren.

Ergebnisse
Die Antragstellerdatensätze sind deaktiviert.

Richten Sie eine regelmäßige Aufgabe für die Talentprofilgenerierung ein

Passen Sie die Häufigkeit der geplanten Aufgabe an, um einen ununterbrochenen Flow neuer Talentprofile zu erhalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.admin/ sn_ta_tp.talent_profile_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die geplante Aufgabe `Generate Talent Profiles` wird standardmäßig täglich ausgeführt, sobald Sie eine Talentdefinition erstellt haben. Aktualisieren Sie die Ausführungshäufigkeit der geplanten Aufgabe, oder führen Sie sie manuell aus, um weitere Talentprofile hinzuzufügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** > **Talentprofile generieren**.
2. **Wahlweise:** Ändern Sie den Wert des Felds **Ausführen** von der Standardoption **Täglich**in die gewünschte Option.
   Verfügbare Optionen:
   - **Täglich**
   - **Wöchentlich**
   - **Monatlich**
   - **In regelmäßigen Abständen**
   - **Einmal**
   - **Bei Bedarf**
   - **Business Calendar: Entry Start (Geschäftskalender: Eintragsbeginn)**
   - **Business Calendar: Entry End (Geschäftskalender: Eintragsende)**

   a. Speichern Sie Ihre Änderungen, indem Sie die geplante Aufgabe speichern oder aktualisieren.
   - Um Ihre Änderungen zu speichern und auf der Seite zu bleiben, wählen und halten Sie (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste), um **Speichern**auszuwählen.
   - Um Ihre Änderungen zu speichern und die Seite zu verlassen, wählen Sie **Aktualisieren**.
3. **Wahlweise:** Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

Integration in Talentakquise

Die Integration ermöglicht die Erweiterung von Funktionen und Fähigkeiten innerhalb der Anwendungen.

Integration mit Ihrem ATS

Integrieren Sie Ihre Talentakquise-Umgebung mit Ihrem bevorzugten ATS, um einen nahtlosen Einstellungs-Workflow zu erstellen.

Senden Sie die Stellenausschreibungen an das ATS

Senden Sie die Stellenausschreibungen an Ihr integriertes ATS, um sie in den Stellentafeln veröffentlichen zu lassen.

Legen Sie die Auslöserbedingungen für das Senden der Jobanforderungen fest

Erstellen Sie einen Integrations-Flow, um die Stellenanforderungen an das ATS zu senden, wenn es sich im Status „ **Bereit** “ befindet. Sie können den Status neu konfigurieren, wenn die Anforderung an Ihr integriertes ATS gesendet wird.

Erstellen Sie Ihren Integrations-Flow

Erstellen Sie den Integrations-Flow mit Ihrem bevorzugten ATS, um Stellengesuchdaten an das ATS zu senden.

Verwenden Sie Integration Hub

Verwenden Sie den Integration Hub, um die Talentakquise mit Ihrem bevorzugten ATS zu integrieren. Weitere Informationen finden Sie unter Integration Hub available spokes .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Unterstützende Aktionen

Erstellen Sie die unterstützenden Aktionen, nachdem die Integration abgeschlossen wurde, um einen Kanal zwischen Ihrem ATS und der Talentakquise einzurichten. Die unterstützenden Aktionen variieren je nach ATS.

Exportieren und importieren Sie Daten manuell

Sie können die Liste der Stellenanforderungen aus der Tabelle „Stellenausschreibung“ [sn_ta_hiring_core_job_requisition] exportieren und die Daten manuell in ein ATS importieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Exporting data .

Laden Sie Stellengesuche mit den Importsätzen hoch

Übernehmen Sie mit den Importsätzen alle Ihre historischen Stellengesuchdaten aus Ihrem ATS in Ihre Instanz ServiceNow.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Daten laden**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular zum Laden von Daten.

   Hinweis:
   Wählen Sie im Feld **Importsatztabelle** die Option **Vorhandene Tabelle** aus, und fügen Sie die Tabelle „Bereitstellung des Stellengesuchs“ [sn_ta_connector_job_requisition_staging] hinzu.

   Die Tabelle ist mit dem Basissystem verfügbar.
3. Wählen Sie **Absenden**.

   Sie können auch die Importsatzvorlage herunterladen. Weitere Informationen finden Sie unter Download an import template .
4. Wählen Sie im Abschnitt „Nächste Schritte“ den zugehörigen Link **Transformation** ausführen aus.
5. Wählen Sie unter Importsatz und **Transformationszuordnung**die Option Umwandeln aus.
6. Wählen Sie den zugehörigen Link **Transformationsverlauf**, um die Registerkarte Zeilenfehler des **Importsatzes auf Fehler** zu überprüfen.

Ergebnisse
Die Tabelle „Stellenausschreibung“ wird mit den importierten Daten aktualisiert.

Empfangen Sie die Anwendungsdaten vom ATS

Sie erhalten die Bewerbungs- und Bewerberdaten von Ihrem integrierten ATS.

Erstellen Sie Ihren Integrations-Flow

Erstellen Sie den Integrations-Flow mit Ihrem bevorzugten ATS, um Daten abzurufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie Integration Hub

Verwenden Sie den Integration Hub, um die Talentakquise mit Ihrem bevorzugten ATS zu integrieren, um die Daten zu den Bewerbungs- und Bewerberdetails zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Integration Hub available spokes .

Unterstützende Aktionen

Erstellen Sie die unterstützenden Aktionen, nachdem die Integration abgeschlossen wurde, um einen Kanal zwischen Ihrem ATS und der Talentakquise einzurichten. Die unterstützenden Aktionen variieren je nach ATS.

Verwenden Sie Importsätze für die Datenkonfiguration

Verwenden Sie Importsätze, um die Bewerbungsdaten abzurufen, wenn Sie kein integriertes ATS haben. Weitere Informationen finden Sie unter Laden Sie Bewerbungen mit den Importsätzen hoch.

Laden Sie Bewerbungen mit den Importsätzen hoch

Sichern Sie alle Bewerbungsdaten in regelmäßigen Abständen mit den Importsätzen aus einem ATS-System in Ihre ServiceNow -Instanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-Importsätze** > **Daten laden**.
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular zum Laden von Daten.

   Hinweis:
   Wählen Sie im Feld Importsatztabelle **die TabelleVorhanden** aus, und fügen Sie die Tabelle Stellenbewerbungsbereitstellung [sn_ta_connector_job_application_staging] hinzu.

   Die Tabelle ist mit dem Basissystem verfügbar.
3. Wählen Sie **Absenden**.

   Sie können auch die Importsatzvorlage herunterladen. Weitere Informationen finden Sie unter Download an import template .
4. Wählen Sie im Abschnitt „Nächste Schritte“ den zugehörigen Link **Transformation** ausführen aus.
5. Wählen Sie unter Importsatz und **Transformationszuordnung**die Option Umwandeln aus.
6. Wählen Sie den zugehörigen Link **Transformationsverlauf**, um die Registerkarte Zeilenfehler des **Importsatzes auf Fehler** zu überprüfen.

Ergebnisse
Die Bewerbungsliste wird mit den importierten Daten aktualisiert.

Verwenden Sie Talentakquise

Verwenden Sie die Talentakquise-Suite, um die Zusammenarbeit zwischen einstellenden Managern, Recruitern und Bewerbern zu verbessern. Erstellen Sie einen nahtlosen Einstellungsprozess, der erheblich weniger Zeit in Anspruch nimmt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Sie Einstellung

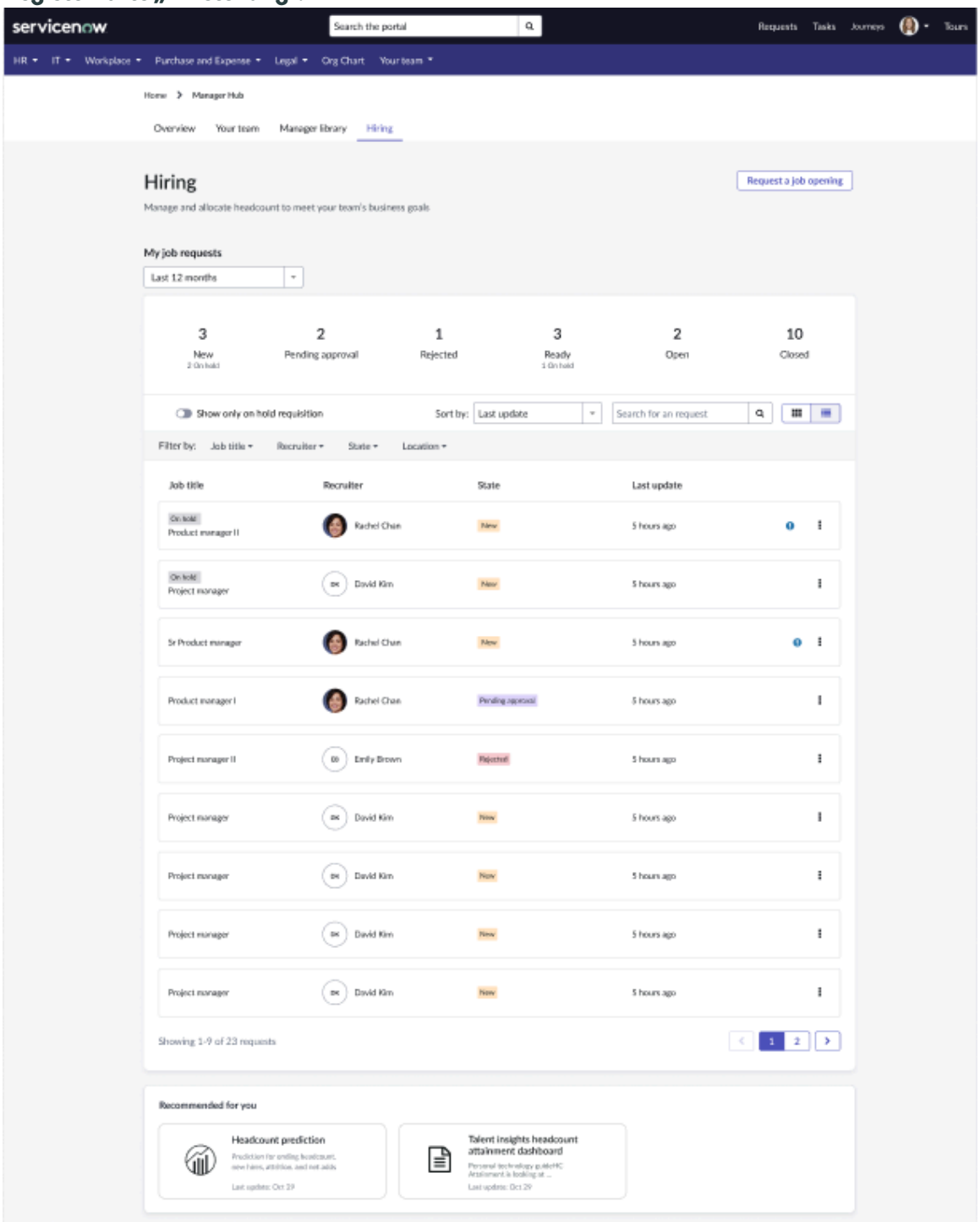
Verwenden Sie die Registerkarte „Einstellung“ als einstellender Manager, um die Zusammenarbeit mit Stakeholdern zu verbessern und den Einstellungsprozess zu optimieren.

Registerkarte „Einstellung“.

Die Registerkarte „Einstellung“ fungiert als wahrheitsgemäße Quelle für den einstellenden Manager.

Die Registerkarte „Einstellen“ hilft den einstellenden Managern, die von ihnen im Abschnitt „Meine Stellenanforderungen“ gestellten Anforderungen nachzuverfolgen.

Registerkarte „Einstellung“.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie liefert Informationen zur Anzahl der offenen Anforderungen nach Status.

Außerdem werden alle Stellenausschreibungen nach Stellenbezeichnung, Recruiter, Status und zuletzt aktualisierten Daten aufgelistet.

Erstellt eine Stellenausschreibung als einstellender Manager

Anforderung einer Stellenausschreibung für eine Vakanz, die Sie in Ihrer Organisation besetzen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.hiring_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mein Team** > **Einstellung**.
2. Wählen Sie **Ein Stellenangebot anfordern aus**.
3. Füllen Sie die Felder auf dem Formular zur Anforderung eines neuen Stellenangebots aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Stellenausschreibung“..
4. Wählen Sie Speichern oder Absenden.
   Greifen Sie auf den gespeicherten Entwurf auf der Registerkarte **Entwurf** unter Meine Anforderungen zu.

Hinweis:

Wenn eine Stellenausschreibung von einem einstellenden Manager erstellt wird, kann der Recruiter die offene Anforderung auf der Übersichtsseite des Personalbeschaffungs-Arbeitsbereichs sehen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über den Arbeitsbereich für Personalbeschaffung.

Ergebnisse
Eine Stellenausschreibung wird erstellt und weist den Status Neu auf.

Verwenden Sie Now Assist, um eine Stellenausschreibung zu öffnen

Verwenden Sie Now Assist in Virtual Agent, um eine Stellenausschreibung für eine offene Stelle zu erstellen oder zu duplizieren, die Sie in Ihrer Organisation besetzen möchten.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Sie Now Assist in Virtual Agent Version 4.0.1 oder höher aktivieren, da einige Funktionen von Now Assist in früheren Versionen variieren können.

Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.hiring_manager, sn_ta_hiring_core.recuiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Mitarbeiter-Center**.
2. Öffnen Sie das Chatfenster Virtual Agent, indem Sie das Chatsymbol ( ) wählen.
3. Fordert das Öffnen einer neuen Stellenausschreibung auf eine der folgenden Arten an.
   - Auswahlvorgang **Alles anzeigen** > **Anforderung für neues Stellenangebot**.
   - Geben Sie im Chat eine Anforderung ein, um eine neue Stellenausschreibung zu öffnen.
4. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus, und befolgen Sie die Eingabeaufforderungen Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Eine neue Stellenausschreibung wird erstellt.

Hinweis:
Wenn eine Stellenausschreibung von einem einstellenden Manager erstellt wird, kann der Recruiter die offene Anforderung auf der Übersichtsseite von Recruitment-Arbeitsbereichsehen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über den Arbeitsbereich für Personalbeschaffung.

Verfolgen Sie ein Stellengesuch auf der Registerkarte „Einstellung“ nach

Der einstellende Manager kann den detaillierten Status einer offenen Stellenausschreibung anzeigen, um sie nachzuverfolgen und zu aktualisieren. Einstellende Manager können auf relevante Einstellungsmaterialien zugreifen, um ihre Knowledge Base zu erweitern.

Zeigen Sie die Details des Stellengesuchs an, wenn Sie ein Stellengesuch über das Einstellungs-Dashboard öffnen.

Rufen Sie Detailinformationen zu einer offenen Stellenausschreibung ab.

Sehen Sie den Fortschritt der Stellenausschreibung und den aktuellen Status mit dem Anforderungs-Stepper-Widget im Übersichtsbereich.

Die Registerkarte „ **Details** “ enthält alle detaillierten Feldwerte, die zum Zeitpunkt der Anforderung der Stellenausschreibung angegeben wurden.

Die Registerkarte „ **Aktivität** “ hilft dem einstellenden Manager bei der Zusammenarbeit mit dem Personalbeschaffer und den Genehmigern, um die Vakanz zu besetzen.

Auf der Registerkarte **Genehmigungen** werden zur einfachen Nachverfolgung der Name des Genehmigers und der Status der Genehmigungsanforderung angezeigt.

- Zeigen Sie die Genehmigungsdetails an, wenn der Recruiter die Anforderung zur Genehmigung gesendet hat.
- Sehen Sie sich einen Kommentar an, der der Genehmigungsanforderung vom Genehmiger hinzugefügt wurde.

Auf der Registerkarte Stellenbeschreibung wird die Stellenbeschreibung für die **Stellenausschreibung** angezeigt.

Arbeiten Sie mit dem Recruiter zusammen

Arbeiten Sie mit dem Recruiter für die Stellenausschreibung im Aktivitätenstrom zusammen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.hiring_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Mein Team** > **Einstellung**.
2. Suchen Sie nach der Stellenausschreibung, und wählen Sie sie aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Senden Sie im Aktivitätenstrom der Detailseite für Stellengesuch über die Registerkarte **Kommentare** eine Nachricht an den Recruiter.
   Der einstellende Manager kann im Aktivitätenstrom auch Kommentare des Personalbeschaffers und des Genehmigers des Stellengesuchs einsehen

Ergebnisse
Der Recruiter erhält eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Details des Kommentars.

Zeigen Sie Inhalte für die Einstellung an

Auf der Registerkarte „Einstellung“ finden Sie verschiedene Einstellungsmaterialien.

Greifen Sie als einstellender Manager im Abschnitt „Empfohlen für Sie“ auf relevante Einstellungsinhalte zu.

Verschaffen Sie sich einen besseren Überblick über die regionsspezifischen Richtlinien und Prozesse für die Einstellung von Mitarbeitern.

Weitere Informationen zum Einrichten von „Empfohlen für Sie“ in Einstellungsfunktionen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Einstellung.

Verwenden Sie den Arbeitsbereich für Personalbeschaffung

Verwenden Sie den Personalbeschaffungs-Arbeitsbereich, um Ihre Einstellungsaufgaben als Recruiter zu optimieren.

[store-future: BEGIN review]

Übersicht über den Arbeitsbereich für Personalbeschaffung

Personalbeschaffer können im Übersichtsbereich des Personalbeschaffungs-Arbeitsbereichs mehr Einblick in ihre Arbeitsauslastung erhalten und dadurch ihre Arbeit effektiv priorisieren.

Nutzen Sie die Transparenz in der Datentransparenz, um die Priorisierung der Arbeit zu erleichtern. Verwenden Sie den Übersichtsbereich, um Ihre aktiven, angehaltenen oder nicht zugewiesenen Anforderungen zu verwalten.

Sie können die Anforderungen auf der Homepage nach ihrem jeweiligen Status anzeigen und nach Bedarf darauf reagieren.

Als Recruiter:

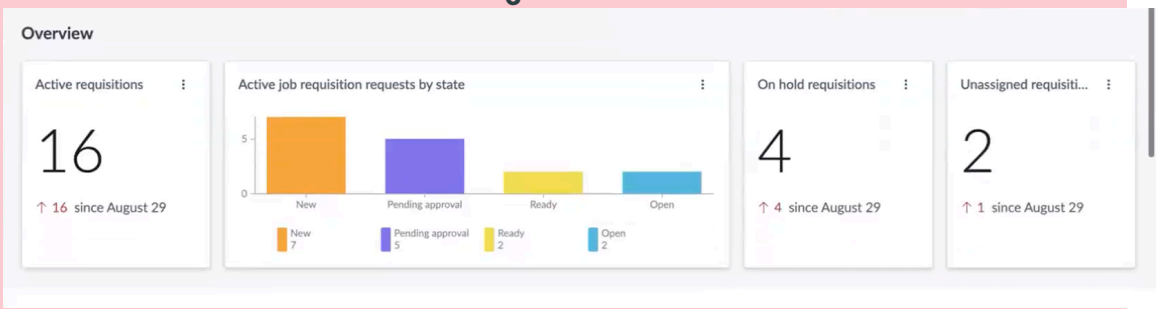
- Zeigen Sie Ihre Anforderungen unter **Mir zugewiesen an,**und priorisieren Sie sie.
- Weisen Sie eine nicht zugewiesene Anforderung sich selbst, einem anderen Recruiter oder einer Zuweisungsgruppe zu.

Im Übersichtsabschnitt wird eine Anzahl von **Aktive Anforderungen**, **Aktive Anforderungen nach Status für Stellenausschreibung**, Anforderungen im Status „ **Warten**“ und **Nicht zugewiesene Anforderungen angezeigt**. Außerdem wird der Trend der Anforderungen nach Status angezeigt, unabhängig davon, ob die Anzahl gestiegen oder gesunken ist.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über die Personalbeschaffung



Wählen Sie einen beliebigen Abschnitt aus, um alle darin enthaltenen zugehörigen Anforderungen anzuzeigen.

Die Anforderungen sind in der Kartenansicht und in der Listenansicht sichtbar.

Wenn Sie eine Karte auswählen, wird die Seite mit den Stellengesuchdetails geöffnet.

Filter- und Sortieroptionen

Verwenden Sie die folgenden Filter- und Sortieroptionen, um die Stellenanforderungen zu sichten.

- Verwenden Sie **Alle Manager**, um nach dem einstellenden Manager zu filtern.
- Verwenden Sie **Alle** Status, um die Jobanforderungen nach dem Status zu filtern oder alle anzuzeigen.
- Verwenden Sie **Nach Status** sortieren, um die Stellenausschreibung nach Datum zu sortieren.

  Für alle Stellenausschreibungen wird der jeweilige Status der jeweiligen Ausschreibung sowohl in der Karten- als auch in der Listenansicht angezeigt.

  - Um die zuletzt aktualisierten Stellengesuche anzuzeigen, wählen Sie **Aktualisiert (neueste nach älteste)**.
  - Um die ältesten aktualisierten Stellengesuche anzuzeigen, wählen Sie **aktualisiert (älteste zuerst) aus**.
  - Um die zuletzt geöffneten Stellenanforderungen anzuzeigen, wählen Sie **Öffnungsdatum (neueste zuerst) aus**.
  - Um die ältesten geöffneten **Stellengesuche anzuzeigen, wählen Sie Öffnungsdatum (ältestes zum neuesten) aus**.

Suchen

Verwenden Sie die Suchleiste, um nach einer Anforderung zu suchen.

Sie können die Anforderung und die zugehörigen Bewerbungen anzeigen.

Bewerbungsphasen

Zeigen Sie alle Bewerbungen an, die einer Stellenausschreibung zugeordnet sind. Die Anwendungsdaten stammen aus dem vorgesehenen Anwendungsverfolgungssystem (ATS) in Ihrer Organisation.

[End]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellt eine Stellenausschreibung als Recruiter

Anforderung einer Stellenausschreibung für eine Vakanz, die Sie in Ihrer Organisation besetzen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Wählen Sie die Listenansicht der Stellenanforderungen und anschließend **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Neue Stellenausschreibung erstellen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Stellenausschreibung“..
4. Wählen **Sie Speichern**

Hinweis:

Wenn eine Stellenausschreibung von einem einstellenden Manager erstellt wird, kann der Recruiter die offene Anforderung auf der Übersichtsseite des Personalbeschaffungs-Arbeitsbereichs sehen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über den Arbeitsbereich für Personalbeschaffung.

Ergebnisse
Eine Stellenausschreibung wird erstellt und weist den Status Neu auf.

Verfolgen Sie eine Stellenausschreibung im Arbeitsbereich für Personalbeschaffung

Verfolgen Sie die Stellenausschreibung und die entsprechenden Bewerbungen, zeigen Sie sie an und kommunizieren Sie mit dem Einstellungsteam auf der Detailseite der Stellenausschreibung.

Sehen Sie Details einer Stellenbeschreibung und kommunizieren Sie gleichzeitig mit dem verantwortlichen einstellenden Manager im Aktivitätenstrom.

Die Registerkarte „ **Details** “ enthält alle detaillierten Feldwerte, die zum Zeitpunkt der Anforderung der Stellenausschreibung angegeben wurden.

Auf der Registerkarte Stellenbeschreibung wird die Stellenbeschreibung für die **Stellenausschreibung** angezeigt.

Auf der Registerkarte **Genehmigungen** werden zur einfachen Nachverfolgung der Name des Genehmigers und der Status der Genehmigungsanforderung angezeigt.

- Sie können die Genehmigungsdetails anzeigen, wenn der Recruiter die Anforderung zur Genehmigung übermittelt hat.
- Sie können jeden Kommentar sehen, der der Genehmigungsanforderung vom Genehmiger hinzugefügt wird.

Auf der **Registerkarte** Einstellungsteam werden alle Mitglieder des Einstellungsteams für die Anforderung angezeigt.

- **Fügen** Sie ein Mitglied des Einstellungsteams hinzu, oder **entfernen Sie es**.
- Verwenden Sie Filter, um das Mitglied des Einstellungsteams zu finden, nach dem Sie suchen.
- Schaffen Sie mehr Transparenz für die Bewerber, indem Sie ihnen ermöglichen, das Einstellungsteam zu sehen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die auf der Registerkarte **Einstellungsteam** vorgenommenen Aktualisierungen sind auf der Startseite des Bewerbungs-Centers sichtbar

Auf der Registerkarte **Bewerbungen** werden alle Bewerbungen, die jeweiligen Antragsteller und die Bewerbungsstatus angezeigt. Sie können dem Antragsteller über den Aktivitätenstrom eine Nachricht hinterlassen, wenn Sie eine Anwendung öffnen.

Die Registerkarte „ **Aktivität** “ hilft dem Recruiter bei der Zusammenarbeit mit dem einstellenden Manager und dem Genehmiger für die Anforderung.

Bearbeiten oder aktualisieren Sie Stellenbeschreibungen auf der Registerkarte **Stellenbeschreibung**, und senden Sie sie zur Genehmigung über die Schaltfläche **Zur Genehmigung** senden auf der Seite.

Fügt einer Anforderung eine Stellenbeschreibung hinzu

Fügen Sie einer Anforderung mithilfe von Vorlagen für Stellenbeschreibungen eine Stellenbeschreibung hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Öffnen Sie die Stellenausschreibung, in der Sie eine Stellenbeschreibung hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Stellenbeschreibung** aus, um das Feld **Stellenbeschreibung** zu öffnen.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie im Abschnitt Vorlagen auf der Registerkarte **Meine Vorlagen** eine Vorlage für die Stellenbeschreibung aus.
5. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie den Inhalt bei Bedarf, wenn er in der Stellenausschreibung ausgefüllt wird.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Stellenbeschreibungen werden ebenfalls automatisch aus den Stellenprofilen gefüllt.

Nächste Maßnahme
Senden Sie die Anforderung zur Genehmigung. Weitere Informationen finden Sie unter Senden Sie eine Stellenausschreibung zur Genehmigung.

Verwalten Sie die Stellenausschreibungen als Recruiter

Aktualisieren, versetzen Sie sie in die Warteschleife, senden Sie eine Anforderung zur Genehmigung, oder schließen Sie sie.

Versetzen Sie ein Stellengesuch in die Warteschleife

Stellen Sie eine Stellenausschreibung in den Wartestatus, wenn sich die Anforderung ändert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Wechseln Sie im Personalbeschaffungs-Dashboard zu **Aktive Anforderungen**.
   a. Wählen Sie eine aktive Anforderung aus der Liste aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen **Sie Warten aus**.

   a. Wählen Sie im Popup-Fenster Pause the job requisition (Stellenausschreibung anhalten) einen Grund für die Aktion aus.

   b. **Wahlweise:** Fügen Sie Kommentare hinzu, falls vorhanden.

   Hinweis:

   - Wenn Sie die Option „Anderer Grund“ aus der Liste der Gründe auswählen, müssen Kommentare in den Notizen angegeben werden.
   - Wenn eine Anforderung geschlossen wird, während sie angehalten wurde, wird der Status „Warten“ nicht beibehalten.

Sie können eine Stellenausschreibung unabhängig von ihrem Status in den Wartestatus versetzen. Weitere Informationen zur Verwaltung von Anforderungsstatus finden Sie unter Verwaltung des Stellengesuchstatus.

Ergebnisse
Die Anforderung wird angehalten und zeigt bei der Suche den letzten Status zusammen mit dem Abzeichen „Warten“ an.

Heben Sie die Aufbewahrung einer Stellenausschreibung auf

Heben Sie die Aufbewahrung einer Stellenausschreibung auf, wenn sie erforderlich ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Wählen Sie eine Stellenausschreibung aus, an der Sie die Bearbeitung fortsetzen möchten.
3. Wählen Sie **Fortsetzen**.

Ergebnisse
Die Stellenausschreibung wurde angehalten und ist bereit für die Weiterleitung.

Duplizieren Sie eine Stellenausschreibung

Duplizieren Sie ein vorhandenes Stellengesuch, um Zeit zu sparen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Öffnen Sie die Stellenausschreibung, die Sie duplizieren möchten.
3. Wählen Sie in den Auslassungspunkten oben rechts auf der Detailseite der Stellenausschreibung die Option **Duplikat** aus.
4. Ändern Sie die Felder nach Bedarf, und wählen **Sie Speichern**aus.
   Konfigurieren Sie, welche Felder dupliziert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Felder, die in einer Stellenausschreibung dupliziert werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schließen Sie eine Stellenausschreibung

Schließen Sie eine Stellenausschreibung, wenn sie nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Wählen Sie eine Anforderung aus, die Sie schließen möchten.
3. Wählen Sie in den Ellipsen in der oberen rechten Ecke **Anforderung schließen**.
4. Wählen Sie im Popup-Fenster **Anforderung abbrechen** und dann **Schließen**aus.
   Wenn eine Anforderung geschlossen wird, während sie angehalten wurde, wird der Status „Warten“ nicht beibehalten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwaltung des Stellengesuchstatus.

Öffnen Sie eine Stellenausschreibung erneut

Öffnen Sie eine Stellenausschreibung erneut, die sich bereits im Status „Geschlossen“ befindet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Öffnen Sie eine Anforderung im Status „Geschlossen“, die erneut geöffnet werden muss.
3. Wählen **Sie Erneut öffnen**.
   - Die Anforderung wechselt in den Status **Neu**, nachdem sie erneut geöffnet wurde.
   - Weitere Informationen zum Statusmanagementsystem finden Sie unter Verwaltung des Stellengesuchstatus.

Senden Sie eine Stellenausschreibung zur Genehmigung

Senden Sie eine Stellenausschreibung zur Genehmigung an die höhere Führungsebene.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Wählen Sie **Neu** auf der Karte **Aktive Stellenausschreibungsanforderungen nach Status**.
3. Wählen Sie eine Stellenausschreibung aus, die in der Tabelle „Stellenausschreibungen“ angezeigt wird und nach dem Status **Neu**gefiltert ist.
   Die Stellenausschreibung wird auf einer neuen Registerkarte geöffnet.
4. Füllen Sie im Formular zum Anfordern der Genehmigung der Stellenausschreibung die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Zur Genehmigung einreichen“.
5. Wählen Sie **Zur Genehmigung senden aus**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnisse
Die Genehmigungsanforderung wird unter **Meine Aufgaben** – offene Anforderungen der Genehmiger angezeigt.

Brechen Sie eine übermittelte Genehmigungsanforderung ab

Brechen Sie eine übermittelte Genehmigungsanforderung ab, wenn sie nicht mehr benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung.**.
2. Wechseln Sie zum Personalbeschaffungs-Dashboard, und öffnen Sie die Stellenausschreibung.
3. Wählen Sie **Genehmigung abbrechen aus**.
   - Wenn Sie eine Genehmigungsanforderung abbrechen, ändert sich der Status auf der Registerkarte Genehmiger in **Abgebrochen**.
   - Die abgebrochene Benachrichtigung wird auch im Aktivitätenstrom angezeigt.

Senden Sie eine Stellenausschreibung erneut zur Genehmigung

Bei Last-Minute-Änderungen oder technischen Fehlern eine Stellenausschreibung erneut zur Genehmigung senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Recruiter-Arbeitsbereich**.
2. Öffnen Sie eine Stellenausschreibung, die Sie erneut zur Genehmigung einreichen möchten.
3. Wählen **Sie Erneut zur Genehmigung senden aus**.
   - Die Anforderung, die sich zuvor im Status „ **Bereit** “ befand, wird auf den Status „ **Genehmigung ausstehend** “ zurückgesetzt.
   - Weitere Informationen zum Statusmanagementsystem finden Sie unter Verwaltung des Stellengesuchstatus.

Ergebnisse
Die Genehmigungsanforderung wird erneut an den zugewiesenen Genehmiger gesendet.

Auf der Registerkarte Genehmiger ändert sich der Status der Genehmigungsanforderung in **Angefordert**.

Öffnen Sie eine Stellenausschreibung in Ihrem ATS

Öffnen Sie ein Stellengesuch in Ihrem ATS, nachdem es genehmigt wurde und bereit ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Öffnen Sie aus der Liste der Stellenanforderungen im Dashboard eine Anforderung im Status **Bereit**.
3. Wählen Sie in den Auslassungspunkten in der oberen rechten Ecke **Anforderung öffnen**aus.

Ergebnisse

Die Anforderung befindet sich im Status „ **Offen** “. Sie ist offen für das ATS und kann für den weiteren Einstellungsprozess übernommen werden.

Weitere Informationen zur Integration mit Ihrem ATS finden Sie unter Integration mit Ihrem ATS.

Einstellungsaufgaben

Weisen Sie Ihren Bewerbern oder internen Stakeholdern Aufgaben zu, und verwalten Sie diese im Recruitment-Arbeitsbereich.

Erstellen Sie eine förderliche und kollaborative Umgebung mit allen Ihren Stakeholdern.

Erstellen Sie eine Aufgabe, und weisen Sie sie Ihren Bewerbern oder internen Stakeholdern zu, z. B. den einstellenden Managern auf der Registerkarte **Aufgaben** in der Ansicht des Bewerbungsdatensatzes.

Zeigen Sie **Alle Aufgaben** und **Mir zugewiesene Aufgaben** in der **Listenansicht** unter **Aufgaben** auf einer Datensatzseite für Stellenausschreibung an. Für ein effizientes Aufgabenmanagement können Sie auf einen Blick eine konsolidierte Ansicht aller Aufgaben für die Stellenausschreibung abrufen.

Erhalten Sie in regelmäßigen Abständen Benachrichtigungen, wenn Ihre Bewerber die zugewiesenen Aufgaben nicht rechtzeitig abgeschlossen haben. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen über Aufgabe für Recruiter.

Aufgaben erstellen

Erstellen Sie Aufgaben für Ihre Bewerber oder internen Stakeholder in Recruitment-Arbeitsbereich, und weisen Sie sie den entsprechenden Personas zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Wählen Sie auf einer Datensatzseite für ein Stellengesuch die gewünschte Anwendung aus.
3. Wechseln Sie zur Registerkarte **Aufgaben** der Stellenbewerbung, und wählen **Sie Neu hinzufügen**.
4. Wählen Sie im Popup-Fenster Aufgaben auswählen eine Aufgabe aus der verfügbaren Liste aus, und wählen Sie **Absenden**aus.
   Das Feld **Aufgabentyp** wird automatisch ausgewählt, wenn Sie die **Aufgabe**auswählen. Weitere Informationen zu Aufgabentypen finden Sie unter Konfigurieren Sie Typen von Einstellungsaufgaben.

   Weitere Informationen zum Zuordnen von Aufgabentypen zu verschiedenen Aufgaben finden Sie unter Ordnen Sie Aufgabentypen in zu Recruitment-Arbeitsbereich.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Bewerberaufgabe“ aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Aufgabenformular für Bewerber.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Zeigen Sie die neue Aufgabe in der **Listenansicht** einer Anwendungsseite in einer Stellenausschreibung an. Die Listenansicht bietet eine konsolidierte und effiziente Option für die Aufgabenverwaltung.

Arbeiten Sie mit dem einstellenden Manager zusammen

Arbeiten Sie mit dem einstellenden Manager für die Stellenausschreibung im Aktivitätenstrom zusammen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Öffnen Sie eine Anforderung.
3. Senden Sie über die Registerkarte **Kommentare** im Abschnitt Verfassen eine Nachricht an den einstellenden Manager.

Ergebnisse

Der einstellende Manager erhält eine E-Mail-Benachrichtigung mit den Details des Kommentars.

Senden Sie eine E-Mail an das Talent

Senden Sie gezielt E-Mails an interne und externe Talenttypen von verschiedenen Zugriffspunkten in der Umgebung Recruitment-Arbeitsbereich, um eine effektive Kommunikation zu ermöglichen.

Senden Sie eine E-Mail aus einer Stellenausschreibung

Als Recruiter senden Sie Ihren Bewerbern eine E-Mail mit einem Stellengesuch und geben personalisierte Details an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Öffnen Sie eine Stellenausschreibung.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Anwendungen**.
4. Öffnen Sie den Anwendungsdatensatz, der dem Bewerber zugeordnet ist, mit dem Sie kommunizieren möchten.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Details** aus.
6. Senden Sie über die Registerkarte E- **Mail** im Abschnitt Verfassen eine E-Mail an den Antragsteller.

Ergebnisse

Der Antragsteller erhält die E-Mail. Die E-Mail wird auch dem Aktivitätenstrom des Anwendungsdatensatzes hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Senden Sie eine E-Mail aus einem Talentprofil

Senden Sie als Recruiter eine E-Mail an verschiedene Talenttypen mit personalisierten Details.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Talentpool**.
3. Wählen Sie im Abschnitt Alle Talente das gewünschte Talentprofil aus.
4. Wechseln Sie auf der Datensatzseite des Talentprofils zur Registerkarte **Details**.
5. Schreiben Sie im Abschnitt Verfassen eine E-Mail an den Empfänger, und wählen Sie E- **Mail senden**aus.

Ergebnisse
Die E-Mail wird an das Talentprofil gesendet, und der Datensatz wird im Aktivitätenstrom angezeigt.

Senden Sie eine E-Mail aus einem Talentpool

Senden Sie als Recruiter eine E-Mail an einen Talentpool mit personalisierten Details.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte Talentpool, und wählen Sie im Abschnitt Talentpool einen **Pool** aus.
3. Wechseln Sie auf der Registerkarte **Details** zum Abschnitt Verfassen.
4. Schreiben Sie die E-Mail, und wählen Sie E-Mail **senden**aus.

Ergebnisse
Sie haben eine E-Mail an alle Talentprofile in Ihrem Talentpool gesendet.

Zeigen Sie das Dashboard zur Talentakquise an

Mit dem Talentakquise-Dashboard können Sie den Einstellungstrend in Ihrer Organisation nachvollziehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter und itil

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Platform Analytics** > **Dashboards** > **Talentakquise-Dashboard**.
2. Zeigen Sie die im Dashboard verfügbaren Metriken an, um Ihren Einstellungstrend zu verstehen. Weitere Informationen finden Sie unter Talentakquise-Dashboard.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Talentpool verwenden

Verwenden Sie Talentpools, um verschiedene Repositorys mit ähnlichen Talentprofilen zu erstellen und sie an einem Ort für aktuelle oder zukünftige Einstellungsanforderungen anzuzeigen.

Erstellen Sie Talentpools

Erstellen Sie Talentpools, um ähnliche Talentprofile für bestimmte Einstellungsanforderungen an einem Ort zu organisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Erstellen Sie einen Talentpool entweder im Abschnitt Talentpool oder im Abschnitt Alle Talente auf der Registerkarte **Talentpool**.
   - Um einen Talentpool aus dem Abschnitt **Talentpool** auf der Registerkarte Talentpool zu erstellen, wählen **Sie Talentpool erstellen aus**.
   - Um einen Talentpool aus dem Abschnitt Alle Talente zu erstellen, wählen Sie die gewünschten Profile aus, und wählen **Sie Pool erstellen**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Neuen Talentpool erstellen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Talentpool“..
4. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Sie haben einen Talentpool erstellt. Arbeiten Sie mit anderen Recruitern zusammen, nachdem Sie den Pool erstellt haben, oder teilen Sie den Pool einfach mit Personen, die am Einstellungsprozess beteiligt sind, um die Transparenz zu erhöhen.

Talent in Pool kopieren

Verwenden Sie vorhandene Talentpools, um geeignete Talentprofile aus den Pools Ihrem Talentpool zuzuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kopieren Sie die geeigneten Talentprofile, um sie aus einem anderen Talentpool Ihrem Pool zuzuordnen. Sie können die Talentprofile auch direkt Ihrem Pool zuordnen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Talentpool**.
3. Suchen Sie im Popup-Fenster In einen anderen Pool kopieren in der Dropdown-Liste Talentpool auswählen nach dem Talentpool, in den Sie kopieren möchten, oder wählen Sie ihn aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:
In der Dropdown-Liste wird nur ein Pool angezeigt, wenn Sie der Besitzer des Pools oder einer der Mitarbeitenden sind.

4. Wählen Sie **Fertig** aus, um den Vorgang abzuschließen.

Ergebnisse
Sie haben die erforderlichen Talentprofile aus einem Talentpool einem anderen zugeordnet.

Entfernen Sie Talentprofile aus einem Pool

Entfernen Sie die Talentprofile, die in einem Pool nicht mehr benötigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Talentpool**.
3. Wählen Sie im Abschnitt Talentpool den gewünschten Talentpool aus.
4. Wählen Sie das oder die Talentprofile aus, um die Schaltfläche **Entfernen** zu aktivieren, die als sekundäre Schaltfläche neben der Schaltfläche **In einen anderen Pool kopieren** verfügbar ist.
5. Wählen Sie im Popup-Fenster „Talent entfernen“ **Entfernen**, um das Entfernen der ausgewählten Talentprofile zu bestätigen.

Ergebnisse
Sie haben die ausgewählten Talentprofile aus dem Pool entfernt.

Hinweis:
Sie können ein Talentprofil nur aus einem Pool entfernen, wenn Sie der Besitzer des Pools oder einer der Mitarbeitenden sind.

Löscht einen Talentpool

Löschen Sie einen Talentpool, wenn er seinen Zweck erfüllt hat oder nicht mehr relevant ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Talentpool**.
3. Wählen Sie im Abschnitt Talentpool den Talentpool aus, den Sie löschen möchten.
4. Wählen Sie auf der Datensatzseite des Talentpools die Ellipsen aus, und wählen Sie **Löschen**aus.
5. Wählen Sie im Popup-Fenster „Talentpool löschen“ **OK**, um das Löschen des Pools zu bestätigen.

Hinweis:
Die Löschfunktion ist nur für den Besitzer des Talentpools verfügbar.

Ergebnisse
Sie haben den ausgewählten Talentpool gelöscht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie Talentprofile

Erstellen Sie Talentprofile, um sie dem Talentprofil-Repository Ihrer Organisation hinzuzufügen. Verwenden Sie es für einen optimierten Einstellungsprozess.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Talentpool**.
3. Erstellen Sie ein Talentprofil entweder über den Abschnitt „Alle Talente“ oder über die Registerkarte **Talent** auf einer Talentpool-Seite.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Neuen Kandidaten erstellen“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Talent erstellen“..
5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse
Sie haben ein Talentprofil erstellt.

Filtern Sie Talentprofile

Verwenden Sie Filteroptionen, um relevante Talentprofile auf der Registerkarte Talentpool schnell zu finden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Talentpool**.
3. Wählen Sie das Filtersymbol und dann **Erweiterte Ansicht aus**.
4. Sie können die Talentprofile entweder nach Bewerberoption oder nach Benutzertiteloption filtern.
   - Um nach Stellenbewerbern zu filtern, wählen Sie **Stellenbewerber** aus, und legen Sie die Bedingung fest.
   - Um nach Stellenbezeichnung zu filtern, wählen Sie **Anwender** > **Titel** und legen Sie die Bedingung fest.
5. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um die Filterbedingungen festzulegen.

Fügen Sie einem Talentpool Talentprofile hinzu

Fügen Sie einem Talentpool ähnliche Talentprofile hinzu, um die Kommunikation für alle Profile während einer bestimmten Einstellungskampagne zu optimieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Talentpool**.
3. Wählen Sie im Abschnitt Talentpool den erforderlichen Pool aus, dem Sie weitere Talentprofile hinzufügen möchten.
4. Wechseln Sie auf der Seite „Talentpool“ zur Registerkarte **Talent**.
5. Wählen **Sie Talent hinzufügen**, um das Popup-Fenster mit der Liste der Talentprofile anzuzeigen.

   Hinweis:
   Die Schaltfläche ist nur für den Besitzer oder Mitarbeitenden des Talentpools sichtbar.

6. Fügen Sie Talentprofile hinzu, indem Sie entweder Alle Talente oder einen bestimmten Pool auswählen.
   - Um aus allen Talentprofilen auszuwählen, wählen Sie in der Dropdownliste im Popup-Fenster **Alle Talente** aus.
   - Um aus einem bestimmten Pool auszuwählen, wählen Sie den ausgewählten Pool aus der Dropdownliste im Popup-Fenster aus.

   Hinweis:
   In der Dropdown-Liste wird nur ein Pool angezeigt, wenn Sie der Besitzer oder einer der Mitarbeitenden des Pools sind oder wenn der Pool für Sie freigegeben ist.

7. Wählen Sie die Talentprofile aus, die Sie dem aktuellen Pool hinzufügen möchten, und wählen **Sie Speichern**.

Stellenanzeigen

Stellen-Leads bieten einen direkten Einblick in die relevantesten Profile, die einer bestimmten Stellenausschreibung hinzugefügt wurden.

Fügen Sie Talentprofile als Stellen-Leads zu einer Stellenausschreibung hinzu, wenn die Profile für das Stellenangebot am relevantesten sind. Die Profile werden als Leads bezeichnet, wenn sie einer Stellenausschreibung hinzugefügt werden.

Es bietet Recruitern einen besseren Einblick in die Profile, die voraussichtlich für das Stellenangebot geeignet sind.

Talentprofile als Stellen-Leads kopieren

Kopiert Talentprofile aus einem Talentpool als Leads in ein bestimmtes Stellengesuch.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
   - Um Talentprofile aus einem Talentpool in Stellen-Leads zu kopieren, wechseln Sie zur Registerkarte Talentpool, wählen Sie den Pool und die darin enthaltenen **Talentprofile** aus, um die Schaltfläche In **Leads kopieren neben der** Schaltfläche **In einen anderen Pool kopieren** anzuzeigen.
   - Um Talentprofile aus dem Abschnitt „Alle Talente“ in Leads zu kopieren, wählen Sie die Talentprofile aus, und wählen Sie In **Leadskopieren neben der Schaltfläche In Pool kopieren**.
2. Wählen Sie im Popup-Fenster Talent in Stellen-Leads kopieren aus der Dropdown-Liste Stellengesuch auswählen ein Stellengesuch aus, und wählen **Sie Hinzufügen**.

Hinweis:
Sie können nur die Talentprofile kopieren, die zu einer Stellenausschreibung führen, die Ihnen als Recruiter zugewiesen ist.

Ergebnisse
Sie haben die ausgewählten Talentprofile als Stellen-Leads hinzugefügt.

Leads in Stellengesuche erstellen

Erstellt einen Lead in einer Stellenausschreibung als potenzielle Antwort auf das Stellenangebot.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Stellengesuch**.
3. Wählen Sie das erforderliche Stellengesuch aus.
4. Wechseln Sie zur Registerkarte **Leads** der Datensatzseite des Stellengesuchs.
5. Wählen Sie die Schaltfläche **Lead erstellen** neben **Leads hinzufügen** aus, um das Formular Neuen Kandidaten erstellen zu öffnen.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Talent erstellen“..

Ergebnisse
Sie haben einen Lead in einer Stellenausschreibung erstellt.

Fügen Sie Stellengesuche Leads hinzu

Fügen Sie relevante Profile als Stellen-Leads direkt der Stellenausschreibung hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.recruiter

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Arbeitsbereich für Personalbeschaffung**.
2. Wechseln Sie zur Registerkarte **Stellenausschreibung**.
3. Wählen Sie das erforderliche Stellengesuch aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wechseln Sie zur Registerkarte **Leads** der Datensatzseite des Stellengesuchs.
5. Wählen **Sie Leads hinzufügen** aus, um die Talentprofile und den Talentpool anzuzeigen, auf die Sie Zugriff haben und die im Popup-Fenster Leads hinzufügen aufgeführt werden.
6. Sie können entweder Talentprofile oder Profile aus einem Talentpool auswählen.
   - Um Talentprofile direkt hinzuzufügen, wählen Sie die gewünschten Profile in der Liste Talent auswählen aus aus.
   - Um Profile aus einem Talentpool hinzuzufügen, wählen Sie den Pool in der Liste Talent auswählen aus aus.

   Hinweis:
   In der Dropdown-Liste wird nur ein Pool angezeigt, wenn Sie der Besitzer oder einer der Mitarbeitenden des Pools sind oder wenn der Pool für Sie freigegeben ist.
7. Wählen **Sie Hinzufügen**, um das Hinzufügen der Talentprofile als Stellen-Leads abzuschließen.

Verwenden Sie das Bewerbungs-Center

Nutzen Sie das Applicant Center, um Ihren Bewerbern eine verbundene Experience mit einem personalisierten und dedizierten Portal zu bieten.

Greifen Sie auf das Applicant Center zu

Melden Sie sich ohne Passwort beim Applicant Center an, und erkunden Sie das Portal auf einfache Weise.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ta_hiring_core.external_applicant oder sn_ta_hiring_core.internal_applicant

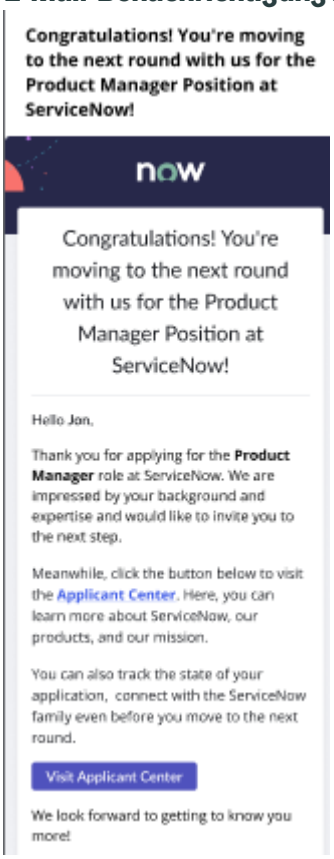
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bewerber können sich ohne Passwort beim Bewerbungs-Center anmelden, wodurch der Prozess einfacher und zugänglicher wird. Wenn Bewerber eine Einladung zur Anmeldung beim Applicant Center erhalten, ist dies ein Basissystemverhalten. Sie können bestimmen, in welchem Status die E-Mail mit dem Magischen Link an die registrierte E-Mail-Adresse des Antragstellers gesendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Wechseln Sie zu Ihrer registrierten E-Mail-Adresse, und öffnen Sie die E-Mail-Benachrichtigung.

E-Mail-Benachrichtigung für den Antragsteller

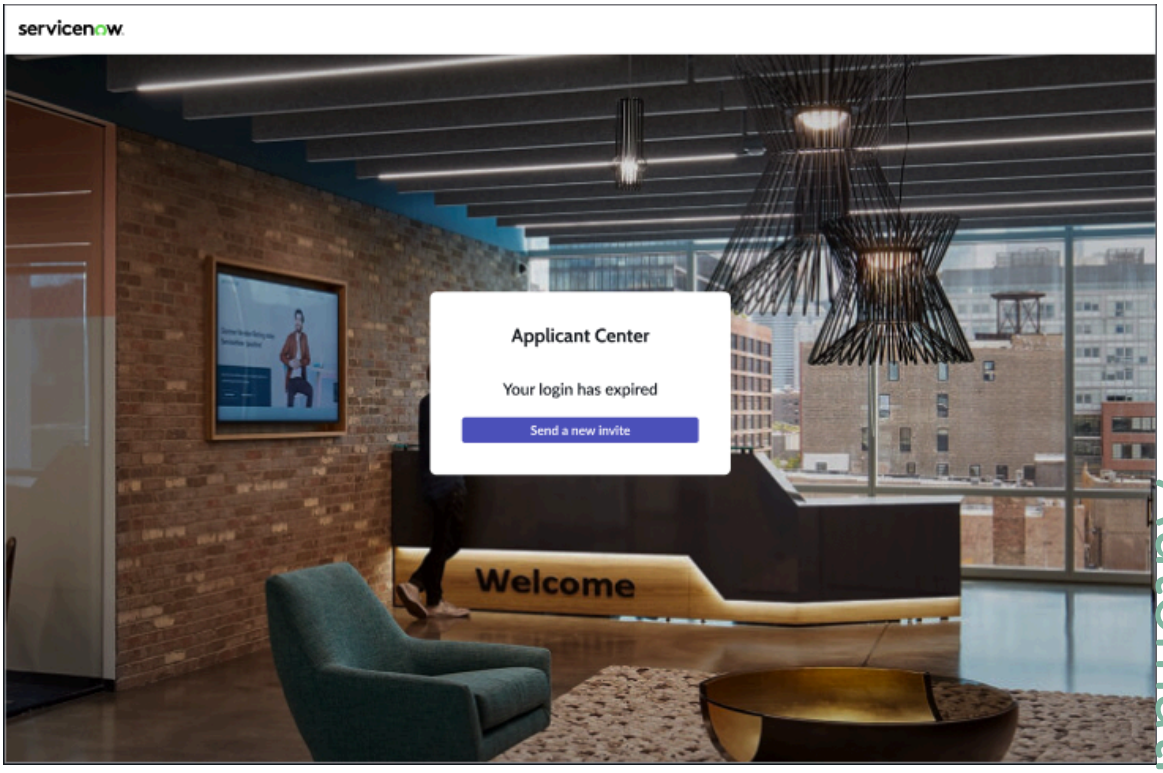


2. Wählen Sie **Bewerbungs-Center anzeigen aus**.
   Über den Magischen Link gelangen Sie zur Startseite des Bewerbungs-Centers.
3. Wenn der Link abläuft, wählen Sie in der Eingabeaufforderung des Popup-Fensters **Neue Einladung senden**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anmeldeablauffenster



4. **Geben** Sie im Feld E-Mail Ihre registrierte E-Mail-Adresse ein.
5. Eine neue Anmelde-E-Mail wird an die registrierte E-Mail-Adresse gesendet.
6. Wählen Sie **View Applicant Center** aus, um sich erneut beim Applicant Center anzumelden.

Center-Homepage für Bewerber

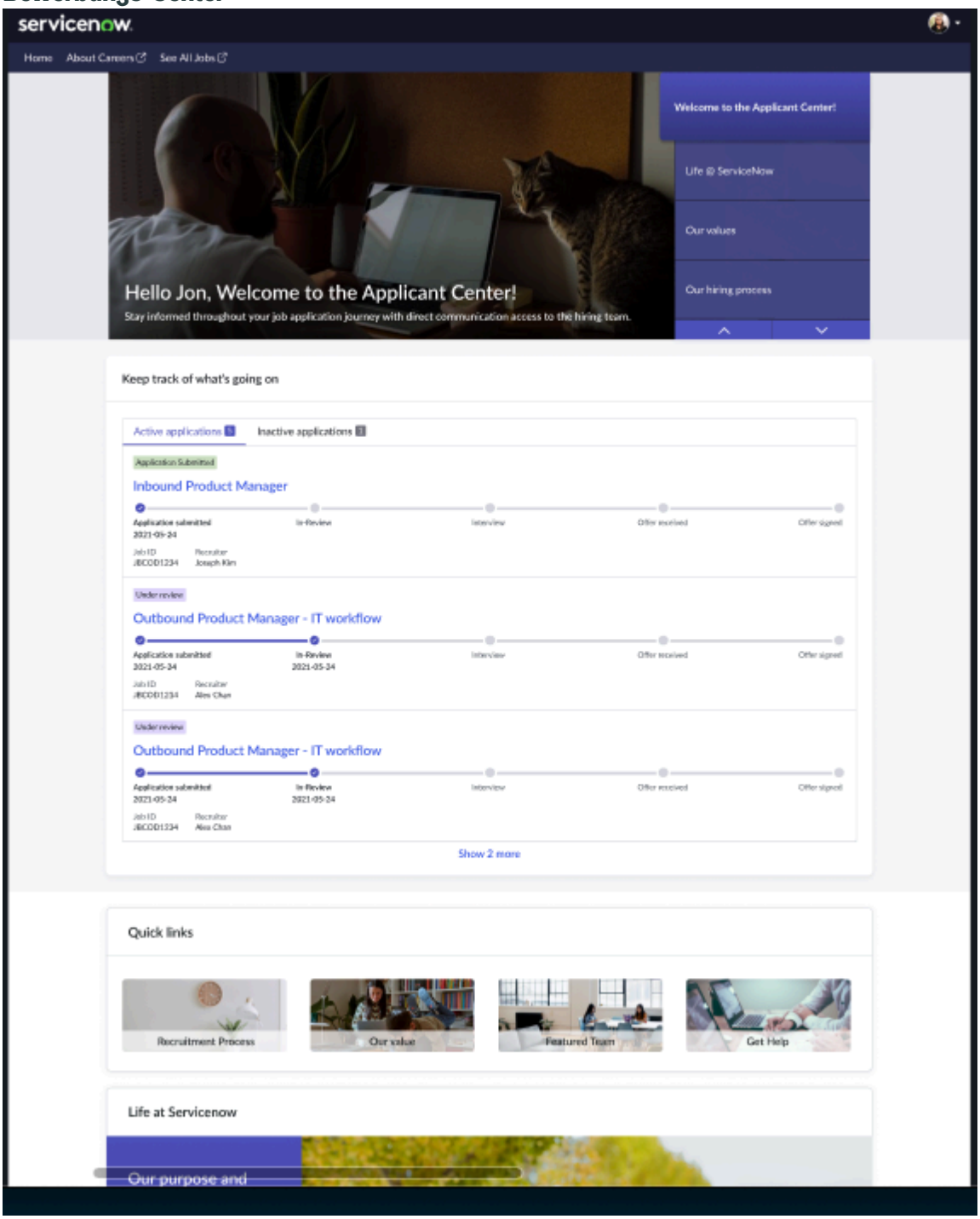
Bewerbungs-Center ist das dedizierte und personalisierte Portal für Ihre Bewerber.

Das Bewerbungs-Center bietet Bewerbern eine positive Einstellungs-Experience.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewerbungs-Center



Automatische Übersetzung

Als Administrator haben Sie folgende Vorteile:

- Anpassbare Header-Menüelemente, die Sie entsprechend Ihren organisatorischen Anforderungen verwenden können.
- Content Experiences, mit denen Sie die Journey für Ihren Bewerber kuratieren können.

Als Antragsteller können Sie:

- Verfolgen Sie Ihre aktiven und inaktiven Bewerbungen als Bewerber im Widget zur Bewerbungsverfolgung.
- Erfahren Sie, in welcher Phase der Anwendung Sie sich befinden, sowie das Datum, an dem die Anwendung mit dem Stepper-Widget in den Status verschoben wurde.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeigen Sie die Benachrichtigung an, nachdem Sie das Stellenangebot angenommen haben, das Ihnen auf Ihrer Homepage Bewerbungs-Center vorgeschlagen wurde.

Hinweis:
Sie erhalten auch eine Willkommens-E-Mail, wenn Sie ein Stellenangebot annehmen.

Zeigen Sie eine Stellenbewerbung an

Öffnen Sie eine Bewerbung, und sehen Sie sich die Details an.

Öffnen Sie eine aktive Bewerbung, um die Details anzuzeigen. Im Übersichtsabschnitt werden Status, Recruiter, Standort und Arbeitspersona angezeigt.

Verfolgen Sie den Fortschritt der Bewerbung während des Einstellungsprozesses im Stepper-Widget. Weitere Informationen zu den sichtbaren Status finden Sie unter Bewerbungsstatus für den Antragsteller.

Darüber hinaus können Sie auf der Seite Folgendes anzeigen:

- Senden Sie eine Nachricht an einen Recruiter über die Registerkarte „ **Nachricht** “.
- Zeigen Sie Ihr Einstellungsteam für die Anwendung auf der Registerkarte **Einstellungsteam an**, wenn Ihr Recruiter die Informationen zum Einstellungsteam zur Registerkarte hinzufügt.
- Die Stellenbeschreibung für die Anforderung, auf die Sie sich beworben haben, finden Sie auf der Registerkarte **Stellenbeschreibung**.

Aufgaben im Bewerbungs-Center

Das Applicant Center bietet Bewerbern die erforderlichen Warnungen und Möglichkeiten, die ihnen zugewiesenen Aufgaben im Portal abzuschließen.

Alle Ihnen zugewiesenen Aufgaben werden auf der Startseite des Center-Portals für Bewerber angezeigt. Auf der Homepage gibt es neben der Benachrichtigung auch die Schaltfläche **Details** anzeigen. Wenn Sie darauf klicken, werden Sie zur Registerkarte **Meine Aufgaben** auf der Seite mit dem Antragsdatensatz weitergeleitet. Sie können die Aufgabe über die Registerkarte **Meine** Aufgaben abschließen.

<image>.

Wenn Ihnen mehr als eine nicht abgeschlossene Aufgabe zugewiesen ist, werden alle nicht abgeschlossenen Aufgaben beim Scrollen im Homepage-Banner angezeigt. Sie können auf eine beliebige Aufgabe klicken, um zur Registerkarte **Meine** Aufgaben weiterzuleiten, wo Sie alle Aufgaben nacheinander abschließen können.

Weitere Informationen zu aufgabenbezogenen Benachrichtigungen im Applicant Center finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigungen über Aufgaben für Bewerber.

Bewerberumfrage

Eine Bewerberumfrage ermöglicht es Bewerbern, Feedback zu ihrer Einstellungserfahrung bei Bewerbungs-Centerzu geben.

Verbessern Sie Ihren Einstellungsprozess, indem Sie die Einstellungs-Experience für Ihre Bewerber kontinuierlich verbessern. Lassen Sie Ihre Bewerber auf verschiedenen Ebenen der Einstellungs-Journey direktes und echtes Feedback geben.

Bewerber können zu Beginn der Einstellungs-Journey Feedback zu ihrer Erfahrung mit der Organisation geben. Sie können jede Art von Feedback für Ihre Bewerber

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

konfigurieren. Dies kann die Benutzer-Experience im Portal Bewerbungs-Center sein, die Service-Experience beim Zugriff auf Servicekatalogoder ein Umfragefeedback, nachdem der gesamte Einstellungsprozess durchlaufen wurde. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Feedback finden Sie unter Integriertes Service- und Experience-Feedback.

Wenn eine Bewerbung in den Status „ **Interview** “ wechselt, erhalten die Antragsteller eine Umfrage-Feedback-Anforderung. Sie können konfigurieren, dass Feedbackanforderungen auch an jedem anderen wichtigen Punkt in der Einstellungs-Journey ausgelöst werden. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Feedback finden Sie unter Survey designer .

Eine Schaltfläche „ **Feedback teilen** “, die auf der Startseite Bewerbungs-Center sichtbar ist. Die Schaltfläche „Feedback“ ist auch auf den Bewerbungsseiten sichtbar.

Sie können Ihren Bewerbern die Möglichkeit geben, ihre Daten bei der Teilnahme an der Umfrage anonym und aggregiert zu halten.

Genehmigungen in der Talentakquise

Verwenden Sie die Genehmigungs-Experience, um eine Stellenausschreibung zur Veröffentlichung genehmigen zu lassen.

Genehmigen Sie eine Stellenausschreibung in der Mitarbeiter-Center

Genehmigen Sie eine Stellenausschreibung aus „Meine Aufgaben“ in Mitarbeiter-Center.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: approver_user

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiter-Center** > **Meine Aufgaben**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Offene** Anforderungen eine Genehmigungsanforderung für ein Stellengesuch aus.
   - Um die Details der Stellenbeschreibung anzuzeigen, wählen Sie die Registerkarte **Details**.
   - Um die Stellenbeschreibung anzuzeigen, wählen Sie die Registerkarte **Stellenbeschreibung**.
   - Um dem Recruiter etwas mitzuteilen, wählen Sie die Registerkarte **Aktivität**.
   - Um eine Anforderung zu genehmigen, überprüfen Sie die Details, und wählen **Sie Genehmigen**aus.
   - Um eine Anforderung abzulehnen, wählen Sie **Ablehnen**.
     Sie müssen im Popup-Fenster „Anforderung ablehnen“ einen Grund angeben, um eine Genehmigungsanforderung abzulehnen.

     Die Stellenausschreibung wechselt in den Status **Abgelehnt**, nachdem der Genehmiger eine Genehmigungsanforderung abgelehnt hat.

     Weitere Informationen zum Statusmanagementsystem finden Sie unter Verwaltung des Stellengesuchstatus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen zur Konfiguration der Genehmigungs-Experience finden Sie unter Konfigurierbare Genehmigungs-Experience.

Hinweis:
Eine E-Mail-Benachrichtigung mit der Genehmigungsanforderung wird auch an die E-Mail-Adresse des Genehmigers gesendet.

Weitere Informationen zur Genehmigung per E-Mail finden Sie unter Ansicht der Genehmigungsanforderung per E-Mail.

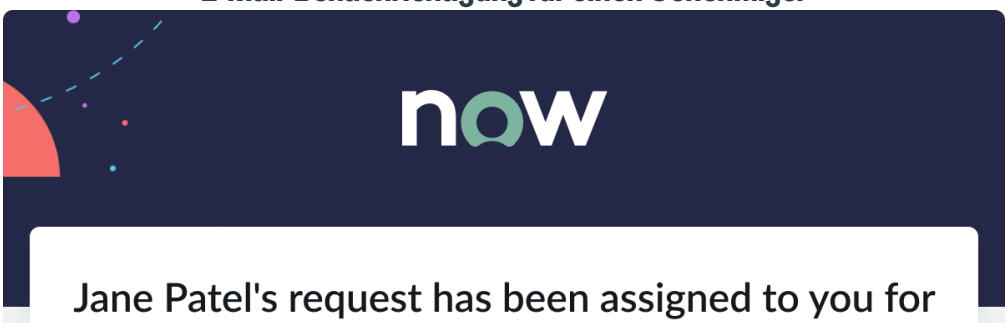
Ansicht der Genehmigungsanforderung per E-Mail

Eine E-Mail-Benachrichtigung für eine Genehmigungsanforderung trägt dazu bei, dass der Genehmiger umgehend benachrichtigt wird.

An Ihre registrierte E-Mail-Adresse wird eine E-Mail-Benachrichtigung gesendet, wenn eine Anforderung zur Genehmigung einer Stellenausschreibung für Sie ausgelöst wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Benachrichtigung für einen Genehmiger



Jane Patel's request has been assigned to you for approval

Hello **Fred**,

Jane Patel's job requisition **HRC0001865** was recently assigned to you.

We need your approval before we proceed with the following recruiting process.

Reject Approve

View approval request

About this request

Opened by: **Jane Patel**
Job title: **Project manager**
Department: **Incubation R&D**
Recruiter: **Rachel Chan**

Other details

Cost center: **6030**
Division: **--**
Location: **Santa Clara**
Location flexibility: **In office; Remote**
Number of headcount: **2**
Employment type: **Full-time**
Job code: **JB0012**
Compensation range: **$124,000 - $257,000**

Note from hire manager:
"We are a group of creative professionals who work together to create and implement designs for various projects. Include graphic designers, UX/UI designers, product designers, and other design specialists. We collaborate closely to understand the client's needs and goals, brainstorm ideas, and develop concepts that meet both the aesthetic and functional requirements of the project. "

Thank you,
Recruitment Team

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rufen Sie die Details der Genehmigungsanforderung wie Stellenbezeichnung, den einstellenden Manager, den Recruiter, den Beschäftigungstyp und den Vergütungsbereich aus der E-Mail-Benachrichtigung ab.

Sie können die Anforderung für die Stellenausschreibung in der E-Mail-Benachrichtigung genehmigen oder ablehnen.

Wählen Sie die **Genehmigungsaufgabe** aus, um zum Portal zu navigieren und die Genehmigungsaufgabe abzuschließen.

Targeted Communications

E-Mail-Kommunikation und andere gezielte Kommunikation wie Kampagnen bieten effiziente Möglichkeiten, wichtige Nachrichten an verschiedene Stakeholder zu übermitteln.

- Erstellen Sie Kampagnen als Mittel zur gezielten Einbindung interner und externer Bewerber. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Kampagnen mit Content Experiences.
- Senden Sie personalisierte E-Mail-Kommunikation von verschiedenen Zugriffspunkten in Recruitment-Arbeitsbereichan alle Ihre internen oder externen Talenttypen. Weitere Informationen finden Sie unter Senden Sie eine E-Mail an das Talent.

Benachrichtigungen

Benachrichtigungen in der Talentakquise helfen einstellenden Managern, Recruitern und Bewerbern, über alle wichtigen Entwicklungen im Einstellungsprozess auf dem Laufenden zu bleiben.

Verwenden Sie die E-Mail- und Virtual Agent-Benachrichtigungen in der Talentakquise-Suite. Bleiben Sie über die neuesten Änderungen auf dem Laufenden, die an Ihren Stellengesuche als einstellender Manager oder Recruiter vorgenommen wurden.

Verfolgen Sie mit Ihren Bewerbern über den Virtual Agent Teams-Chat. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent -Benachrichtigungen in Microsoft Teamskonfigurieren.

E-Mail-Benachrichtigungen

E-Mail-Benachrichtigungen helfen dem einstellenden Manager, dem Recruiter und den Bewerbern, die Änderungen und Fortschritte bei Stellenanforderungen und Bewerbungen nachzuverfolgen.

Der E-Mail-Digest enthält eine Zusammenfassung der Aktualisierungen von mindestens einem Ihrer Stellenausschreibungen und Bewerbungen.

Sie erhalten Updates für die folgenden Updates:

- Benachrichtigung über Änderungen an den Feldern in einer Stellenausschreibung.
- Benachrichtigungen für die Änderungen in den Status der Stellenausschreibung.
- Benachrichtigung über Änderungen in den Status der Stellenbewerbung.

Bewerber erhalten außerdem E-Mail-Benachrichtigungen, um während ihrer Einstellungsphase Feedback zu geben. Wenn ein Bewerber nicht das standardmäßige Umfragefeedback zur Messung seiner Einstellungserfahrung übermittelt hat, erhält er in regelmäßigen Abständen Erinnerungen per E-Mail. Der Prozess stellt sicher, dass die maximale Anzahl von Antworten von den Bewerbern gesammelt wird.

Sie können die Häufigkeit der empfangenen E-Mail ändern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

E-Mail-Benachrichtigungen über Aufgabe für Recruiter

Die E-Mail-Benachrichtigungen warnen die Recruiter, wenn eine Aufgabe von einem Bewerber abgeschlossen wird.

Erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn einer Ihrer Bewerber eine zugewiesene Aufgabe im Applicant Center-Portal abschließt.

Dasselbe wird auf der Seite des Bewerbungsdatensatzes im Arbeitsbereich für Personalbeschaffung angezeigt. Wenn der Antragsteller beim Abschließen einer Aufgabe ein Dokument angehängt hat, wird der Anhang im Abschnitt Anhänge auf der Registerkarte **Aufgaben** angezeigt.

Erhalten Sie eine Erinnerungs-E-Mail, wenn eine zugewiesene Aufgabe überfällig ist. Die geplante Aufgabe *`Notify Recruiters when Due Date is yesterday(Overdue by one day)`* ist standardmäßig aktiv.

E-Mail-Benachrichtigungen über Aufgaben für Bewerber

Die E-Mail-Benachrichtigungen warnen die Bewerber, wenn ihnen von den Recruitern Aufgaben zugewiesen werden.

Eine E-Mail-Benachrichtigung wird an den Bewerber gesendet, dem eine Aufgabe zugewiesen ist. Die E-Mail enthält die Details der Aufgabe zusammen mit einem Link **Aufgabe** anzeigen, der an das Applicant Center weitergeleitet wird.

Die Aufgabe ist auf der Registerkarte „ **My TO-DOs** “ (Meine Aufgaben) auf der Seite mit dem Anwendungsdatensatz verfügbar.

Erhalten Sie eine Erinnerungs-E-Mail oder wenn das Fälligkeitsdatum für eine unvollständige Aufgabe näher rückt. Die geplante Aufgabe *`Notify Applicants when Due Date is tomorrow`* ist standardmäßig aktiv.

E-Mail-Benachrichtigung für Talentpools

Benachrichtigungs-E-Mails werden an Recruiter gesendet, deren Talentpools vom Besitzer freigegeben wurden oder mit denen zusammengearbeitet wird.

Erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn Sie vom Poolbesitzer als Mitarbeitender in einem Talentpool hinzugefügt werden.

Erhalten Sie eine Benachrichtigung, wenn ein Talentpool für Sie freigegeben wird, um die Details vom Besitzer anzuzeigen.

Virtual Agent-Benachrichtigungen

Virtual Agent-Benachrichtigungen helfen dem einstellenden Manager und dem Recruiter, über die neuesten Änderungen ihrer Anforderungen und entsprechenden Anwendungen auf dem Laufenden zu bleiben und den Kommunikationskanal reibungslos zu gestalten.

Virtual Agent für den einstellenden Manager

Für Stellengesuche erhalten Sie Benachrichtigungen

Wenn ein Personalbeschaffer einer Anforderung zugewiesen ist.

Wenn ein Feld in einem Stellengesuchformular aktualisiert wird.

Wenn sich der Status der Stellenausschreibung ändert

Sie können:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Hinterlassen Sie über den Virtual Agent eine Nachrichtenantwort für den Recruiter.
- Folgen Sie dem Link, um zur Detailseite für Stellengesuch zu wechseln.
- Überspringen Sie Benachrichtigungen, um den Zufluss von Benachrichtigungen zu stoppen.

Virtual Agent für den Recruiter

Für Stellengesuche erhalten Sie Benachrichtigungen

Wenn ein einstellender Manager aus dem Aktivitätenstrom der Registerkarte „Einstellung“ eine Nachricht für den Recruiter hinterlässt.

Wenn sich der Status der Stellenausschreibung ändert. Der Recruiter erhält auch eine Benachrichtigung über selbst vorgenommene Änderungen.

Für Bewerbungen erhalten Sie Benachrichtigungen

wenn ein Bewerber eine Nachricht aus dem Applicant Center hinterlässt.

Sie können:

- Hinterlassen Sie eine Nachrichtenantwort für den einstellenden Manager über die Benachrichtigung Virtual Agent.
- Folgen Sie dem Link des Stellengesuchs, um zur Detailseite des Stellengesuchs zu wechseln.

Sie haben auch die folgenden Möglichkeiten:

- Folgen Sie dem Bewerbungslink, um zur Seite mit den Bewerbungsdetails zu wechseln.
- Hinterlassen Sie eine Nachrichtenantwort für den Bewerber.
- Überspringen Sie Benachrichtigungen, um den Zufluss von Benachrichtigungen zu stoppen.

Die Benachrichtigungsfunktion Virtual Agent ist nur mit Microsoft Teamsverfügbar.

Weitere Informationen zum Einrichten von Virtual Agent mit Microsoft Teamsfinden Sie unter Virtual Agent -Benachrichtigungen in Microsoft Teamskonfigurieren.

Referenz zur Talentakquise

Erfahren Sie mehr über die Verwaltung des Anforderungsstatus, die Verwaltung des Anwendungsstatus und andere Details, die für die Navigation in der Talentakquise-Suite wichtig sind.

Verwaltung des Stellengesuchstatus

Übersicht über das System zur Verwaltung des Stellengesuchstatus für einen Recruiter.

Status und Aktionen des Stellengesuchs

Status	Warten	Zugriff für Recruiter	Zulässige Aktionen	Ergebnis der Aktion	Neuer Status nach der Aktion	Zugriff für Recruiter im Status „Neu“.
Offen	Ja	Schreibgeschützt	Fortfahren	Heben Sie die Aufbewahrung der Stellenausschreibung auf.	Offen	Schreibgeschützt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status und Aktionen des Stellengesuchs (Fortsetzung)

Status	Warten	Zugriff für Recruiter	Zulässige Aktionen	Ergebnis der Aktion	Neuer Status nach der Aktion	Zugriff für Recruiter im Status „Neu“.
			Schließen	Schließen Sie die Stellenausschreibung, und brechen Sie keine Genehmigungen ab.	Geschlossen	
			Duplizieren	Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung, indem Sie eine vorhandene duplizieren.	Offen	
	Nein	Schreibgeschützt	Angehalten	Versetzen Sie die Stellenausschreibung in die Warteschleife.	Offen	Schreibgeschützt
			Schließen	Stellenausschreibung schließen und Genehmigungen nicht abbrechen.	Geschlossen	
			Duplizieren	Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung, indem Sie eine vorhandene duplizieren.	Offen	
Bereit	Ja	Bearbeitbar	Fortfahren	Heben Sie die Aufbewahrung der Stellenausschreibung auf.	Bereit	Bearbeitbar
			Schließen	Stellenausschreibung schließen und Genehmigungen nicht abbrechen.	Geschlossen	Nur „Bereit“.
			Duplizieren	Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung, indem Sie eine vorhandene duplizieren.	Bereit	Schreibgeschützt
	Nein	Bearbeitbar	Angehalten	Versetzen Sie die Stellenausschreibung in die Warteschleife.	Bereit	Bearbeitbar
			Offen	Senden Sie die Stellenausschreibung an das vorgesehene Anwendungsverfolgungssystem (ATS).	Offen	Schreibgeschützt
			Erneut zur Genehmigung senden	Brechen Sie alle vorhandenen Genehmigungen ab, und übermitteln Sie die Anforderung für neue Genehmigungen.	Genehmigung ausstehend	Schreibgeschützt
			Schließen	Stellenausschreibung schließen und Genehmigungen nicht abbrechen.	Geschlossen	Schreibgeschützt

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status und Aktionen des Stellengesuchs (Fortsetzung)

Status	Warten	Zugriff für Recruiter	Zulässige Aktionen	Ergebnis der Aktion	Neuer Status nach der Aktion	Zugriff für Recruiter im Status „Neu“.
			Duplizieren	Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung, indem Sie eine vorhandene duplizieren.	Bereit	Schreibgeschützt
Abgelehnt	Ja	Bearbeitbar	Fortfahren	Heben Sie die Aufbewahrung der Stellenausschreibung auf.	Neu	Bearbeitbar
			Schließen	Schließen Sie die Stellenausschreibung.	Geschlossen	Schreibgeschützt
			Duplizieren	Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung, indem Sie eine vorhandene duplizieren.	Neu	Bearbeitbar
	Nein	Bearbeitbar	Zur Genehmigung senden	Senden Sie die Stellenausschreibung zur Genehmigung.	Genehmigung ausstehend	Schreibgeschützt
			Angehalten	Versetzen Sie die Stellenausschreibung in die Warteschleife.	Neu	Bearbeitbar
			Schließen	Schließen Sie die Stellenausschreibung.	Geschlossen	Schreibgeschützt
			Duplizieren	Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung, indem Sie eine vorhandene duplizieren.	Neu	Bearbeitbar
Genehmigung ausstehend (Angefordert)	Ja	Schreibgeschützt	Fortfahren	Heben Sie die Aufbewahrung der Stellenausschreibung auf.	Neu	Bearbeitbar
			Schließen	Schließen Sie die Stellenausschreibung.	Geschlossen	Schreibgeschützt
			Duplizieren	Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung, indem Sie eine vorhandene duplizieren.	Genehmigung ausstehend	Schreibgeschützt
	Nein	Schreibgeschützt	Genehmigung abbrechen	Brechen Sie alle vorhandenen Genehmigungen ab, und versetzen Sie die Stellenausschreibung in den Status „ **Neu** “.	Neu	Bearbeitbar
			Angehalten	Versetzen Sie die Stellenausschreibung in den Wartestatus, und brechen Sie alle vorhandenen Genehmigungsanforderungen ab.	Neu	Bearbeitbar

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Status und Aktionen des Stellengesuchs (Fortsetzung)

Status	Warten	Zugriff für Recruiter	Zulässige Aktionen	Ergebnis der Aktion	Neuer Status nach der Aktion	Zugriff für Recruiter im Status „Neu“.
			Schließen	Stellenausschreibung schließen und Genehmigungen nicht abbrechen.	Geschlossen	Schreibgeschützt
			Duplizieren	Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung, indem Sie eine vorhandene duplizieren.	Genehmigung ausstehend	Schreibgeschützt
Bereit	Im Status **„Bereit** “ und folgt dem Verhalten desselben.					
Abgelehnt	Im Status **Neu** und folgt dem Verhalten des Status **Abgelehnt**.					
Geschlossen	Ja	Schreibgeschützt	**Hinweis:** Heben Sie die Aufbewahrung auf, wenn eine Stellenausschreibung geschlossen wird.			
	Nein	Schreibgeschützt	Erneut öffnen	Wechselt in den Status „ **Neu** “ und folgt dem Verhalten desselben.	Neu	Bearbeitbar
			Duplizieren	Erstellen Sie eine neue Stellenausschreibung, indem Sie eine vorhandene duplizieren.	Geschlossen	Schreibgeschützt

Bewerbungsstatus für den Recruiter

Eine Übersicht über die Bewerbung gibt Aufschluss darüber, wie die Recruiter sie sehen.

Bewerbungsstatus für Recruiter

Status	Beschreibung
Neu	Der Bewerber hat die Bewerbung übermittelt und befindet sich in der Warteschlange des Personalbeschaffers im Status **Neu**.
Wird überprüft	Die Anwendung wird überprüft.
Interview läuft	Der Bewerber befindet sich im Vorstellungsgespräch.
Angebot gesendet	Der Antragsteller hat ein Angebot erhalten.
Angebot angenommen	Der Antragsteller hat das Angebot angenommen.
Eingestellt	Der Bewerber ist eingestellt.
Abgelehnt	Der Antrag wurde abgelehnt.
Zurückgezogen	Der Antragsteller hat die Bewerbung zurückgezogen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bewerbungsstatus für den Antragsteller

Eine Übersicht über die Bewerbung gibt an, wie die Antragsteller sie sehen.

Bewerbungsstatus für Bewerber

Status	Beschreibung
Bewerbung übermittelt	Der Bewerber hat den Antrag übermittelt.
Wird überprüft	Die Anwendung befindet sich in der Überprüfungsphase.
Interview	Der Bewerber befindet sich im Vorstellungsgespräch.
Angebot erhalten	Der Antragsteller hat ein Angebot erhalten.
Angebot unterzeichnet	Der Antragsteller hat das Angebot angenommen und das Angebotsschreiben unterzeichnet.
Eingestellt	Der Bewerber ist eingestellt.
Nicht ausgewählt	Der Bewerber ist nicht für die Stellenausschreibung ausgewählt.
Zurückgezogen	Der Bewerber hat eine Bewerbung zurückgezogen.

Aufgabenformular für Bewerber

Das Formular „Bewerberaufgabe“ enthält die Feldbeschreibung, die zum Festlegen einer Aufgabe für einen Bewerber erforderlich ist.

Erstellung von Bewerberaufgaben

Feld	Beschreibung
Nummer	Für die neue Bewerberaufgabe generierte Aufgabennummer.
Typ	Beschreibung des Typs der zugewiesenen Aufgabe.
Kurzbeschreibung	Platz für eine Kurzbeschreibung der zugewiesenen Aufgabe.
Beschreibung	Platz für eine detaillierte Beschreibung der zugewiesenen Aufgabe.
Status	Status der Aufgabe
Fälligkeitsdatum	Fälligkeitsdatum für die erstellte Aufgabe.
Zugewiesen an	Bewerber, dem die Aufgabe zugewiesen ist.
Anhänge	Ort, an dem Anhänge vom Recruiter hinzugefügt werden oder sichtbar sind, wenn sie vom Bewerber angehängt werden.

Formular „Implementierung erstellen“.

Die folgenden Felder sind im neuen Implementierungsdatensatz für einen Erweiterungspunkt verfügbar.

Ansicht des Implementierungsdatensatzes

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Implementierung des Erweiterungspunkts.
API-Name	Name der Erweiterungspunkt-API, der der Anwendungsbereich vorangestellt ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ansicht des Implementierungsdatensatzes (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Dies ist ein vom System zugewiesener Name und kann nicht geändert werden.
Glide AJAX aktiviert	Optionen, um den geskripteten Erweiterungspunkt für Client-Skripts, Listen-/Berichtsfilter, Referenzqualifizierer oder, falls angegeben, als Teil der URL verfügbar zu machen.
Mobil aufrufbar	Option, um den geskripteten Erweiterungspunkt auf dem Mobilgerät verfügbar zu machen.
Sandbox aktiviert	Option, mit der ein Client Änderungen an seinen Erweiterungspunkten vornehmen kann, ohne dass dies global betroffen ist.
Anwendung	Umfang des Erweiterungspunkts, in dem sie funktioniert.
Zugänglich von	Anwendung, die auf diesen geskripteten Erweiterungspunkt zugreifen kann.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Implementierung des geskripteten Erweiterungspunkts.
Beschreibung	Details des Erweiterungspunkts.
Skript	Das serverseitige Skript, das bei Aufruf von anderen Skripts ausgeführt werden soll. Das Skript muss eine einzelne JavaScript-Klasse oder eine globale Funktion definieren. Der Klassen- oder Funktionsname muss mit dem Wert im Feld Name übereinstimmen.
Schutzrichtlinie	Schutzrichtlinie für Skripteinbindungen, die als Teil einer anwenderdefinierten Anwendung veröffentlicht werden.

Formular „Talent erstellen“.

Ein neues Kandidatenprofil wird hinzugefügt, indem Sie die folgenden Details im Formular ausfüllen.

Formular zum Erstellen eines neuen Kandidaten

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Kandidaten.
Nachname	Nachname des Kandidaten.
Telefonnummer	Kontaktnummer des Kandidaten.
Aktuelle Stellenbezeichnung	Vorhandene Stellenbezeichnung des potenziellen Kandidaten.
Kandidatentyp	Typ des Kandidaten. Es sind zwei Kandidatentypen verfügbar. • Prospect • Antragsteller
Einwilligungsstatus	Automatisch generierter Einwilligungsstatus des Kandidaten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zum Erstellen eines neuen Kandidaten (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Der Einwilligungsstatus wird geändert, wenn vom Kandidaten ein Change angefordert wird.
E-Mail	Registrierte E-Mail-Adresse des Kandidaten.
Standort	Standort, an dem der Kandidat ansässig ist oder in das Unternehmen eintreten möchte.
Aktueller Arbeitgeber	Bestehender Arbeitgeber des potenziellen Kandidaten.
Anhang	Abschnitt zum Anhängen relevanter Dokumente oder zum Verwenden oder Erstellen anderer Vorlagen.

Formular „Stellenausschreibung“.

Verwenden Sie das Formular, um ein Stellenangebot in Ihrer Organisation als einstellender Manager anzufordern.

Formular „Stellenausschreibung“.

Feld	Beschreibung
Stellenbezeichnung	Stellenbezeichnung, für die die Anforderung gestellt wird.
Bevorzugte Stellenbezeichnung	Einstellung eines beliebigen Titels.
Standort	Standort, für den die Anforderung ausgelöst wird.
Beschäftigungstyp	Art der Beschäftigung.
Mitarbeiteranzahl	Anzahl der verfügbaren Angebote.
Bevorzugte Hierarchiestufe	Für das Stellenangebot erforderliche Hierarchiestufe.
Arbeitsstunden	Schichtstunden für das Stellenangebot.
Gründe für die Einstellung	Grund für die Vakanz
Reiseanforderungen	Prozentsatz der Reiseanforderungen für den Auftrag.
Priorität	Prioritätsstufe für das Stellenangebot.
Umzugsunterstützung	Details zur Umzugsunterstützung.
Immigrations-Sponsoring	Details zum Immigrations-Sponsoring.
Standortflexibilität	Option zum Auswählen der Standorteinstellung.
Jahre Erfahrung	Berufserfahrung in Jahren für die Stelle erforderlich.
Mindestqualifizierung	Mindestqualifizierung, die für die Einstellung erforderlich ist.
Zertifizierungen	Zertifizierungsdetails des Antragstellers.
Erforderliche Kompetenzen	Erforderliche Kompetenzen für das Stellenangebot.
Bevorzugte Kompetenzen	Bevorzugte Kompetenzen für das Stellenangebot.
Bevorzugte Unternehmen	Unternehmen, von denen Sie Bewerber für Ihre Einstellung bevorzugen.
Zusätzliche Hinweise	Zusätzliche Hinweise, falls vorhanden, vom einstellenden Manager.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular zum Laden von Daten

Verwenden Sie die Importsätze, um Daten aus einer Drittanbieterintegration in Ihre lokale Instanz zu sichern.

Import Set-Tabelle

Feld	Beschreibung
Import Set-Tabelle	Typ der Importsatztabelle.
Bezeichnung	Bezeichnung der ausgefüllten Tabelle.
Name	Name der ausgefüllten Tabelle.
Importquelle	Typ der Datenquelle.
Datei	Option zum Hochladen einer Datei.
Blattnummer	Anzahl der zulässigen Blätter in der hochgeladenen Datei.
Kopfzeile	Anzahl der in der hochgeladenen Datei zulässigen Headerzeilen.

Formular „Talentpool“.

Die angegebenen Feldbeschreibungen sind erforderlich, um einen Talentpool zu erstellen.

Formular zum Erstellen eines neuen Talentpools

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer des neuen Talentpools.
Zweck	Kurze Beschreibung des Zwecks der Erstellung des Talentpools.
Besitzer	Name des Besitzers des Talentpools.
Poolname	Name des Talentpools.
Arbeitete mit zusammen	Personen, die als Mitarbeitende im Talentpool ausgewählt wurden.
Freigeben für	Personen, für die der Talentpool freigegeben wird.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Anforderung an den Talentpool.
Anhänge	Abschnitt zum Anhängen relevanter Dokumente oder zum Verwenden oder Erstellen anderer Vorlagen.

Formular für die Definition des Talentprofils

Die folgende Tabelle enthält das Feld und die entsprechende Beschreibung. Die Felder sind zum Erstellen einer Talentprofildefinition erforderlich.

Talentdefinitionsdatensatz

Feld	Beschreibung
Name	Name der Talentprofildefinition.
Talenttyp	Arten von Talentprofilen. Standardmäßig sind vier Typen verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Talentdefinitionsdatensatz (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Extern • Mitarbeiter • Ehemalige • Kontingent Weitere Informationen zum Erstellen eines Talenttyps finden Sie unter Erstellen Sie einen Talenttyp.
Tabelle	Tabellendatensatz, aus dem die Talentdaten gesammelt werden. Dieses Feld wird abhängig von der Auswahl des **Talenttyps**automatisch festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Definitionsdatensatzes.
Bestellung	Bevorzugte Reihenfolge für die Definition.
Filterbedingung	Filterbedingungen, die erfüllt werden müssen, um der Definition hinzugefügt zu werden.

Formular „Aufgabenzuordnung“.

Die angegebenen Beschreibungen sind erforderlich, um das Formular auszufüllen und eine Aufgabe einem Aufgabentyp zuzuordnen.

Antwortdatensatz

Feld	Beschreibung
Frage	Übergeordnete Frage, die den Verweis im Interceptor-Datensatz enthält.
Name	Name der Aufgabe.
Bestellung	Bevorzugte Reihenfolge für die Aufgabe.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Funktion.
Eingabeaufforderung für Benutzer	Name der Aufgabe, die im Arbeitsbereich für Personalbeschaffung angezeigt wird. Der im Personalbeschaffungs-Arbeitsbereich sichtbare und der in der **Anwenderaufforderung angegebene** Name sollten identisch sein.
Nächste Frage	Andere Frage, die den Verweis im Interceptor-Datensatz enthält. **Hinweis:** Die Aufgabenzuordnung im Arbeitsbereich für Personalbeschaffung unterstützt die -Funktionalität nicht.
Anwendung	Umfang der Anwendung, in der sich der Datensatz befindet.
Typ	Typ der verfügbaren Fragen. • Suggestivfrage • Multiple-Choice • Ja/Nein

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Antwortdatensatz (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Freiform-Text • Schaltfläche • Externe Auswahl
Ziel-URL	Ziel-URL, die für die Aufgabentypzuordnung festgelegt ist.
Schaltflächen-Bezeichnung	Bezeichnung, die auf der Umfrageschaltfläche sichtbar ist.
Rollen	Rollen, die Zugriff auf den Antwortdatensatz haben.

Talentakquise-Dashboard

Mit dem Talentakquise-Dashboard erhalten Sie einen Überblick über die Arbeitsauslastung und Leistungsdetails der Einstellungsbemühungen in Ihrer Organisation.

Die Benutzer des Talentakquise-Dashboards benötigen die folgende Rolle.

Benutzerpersona und erforderliche Rolle

Anwender	Beschreibung	Erforderliche Rolle
Administrator (sn_ta_hiring_core.admin)	Dieser Anwender kann die im Dashboard angezeigten Daten bearbeiten.	ITIL
Recruiter (sn_ta_hiring_core.recruiter)	Dieser Anwender kann die Daten im Dashboard anzeigen.	ITIL

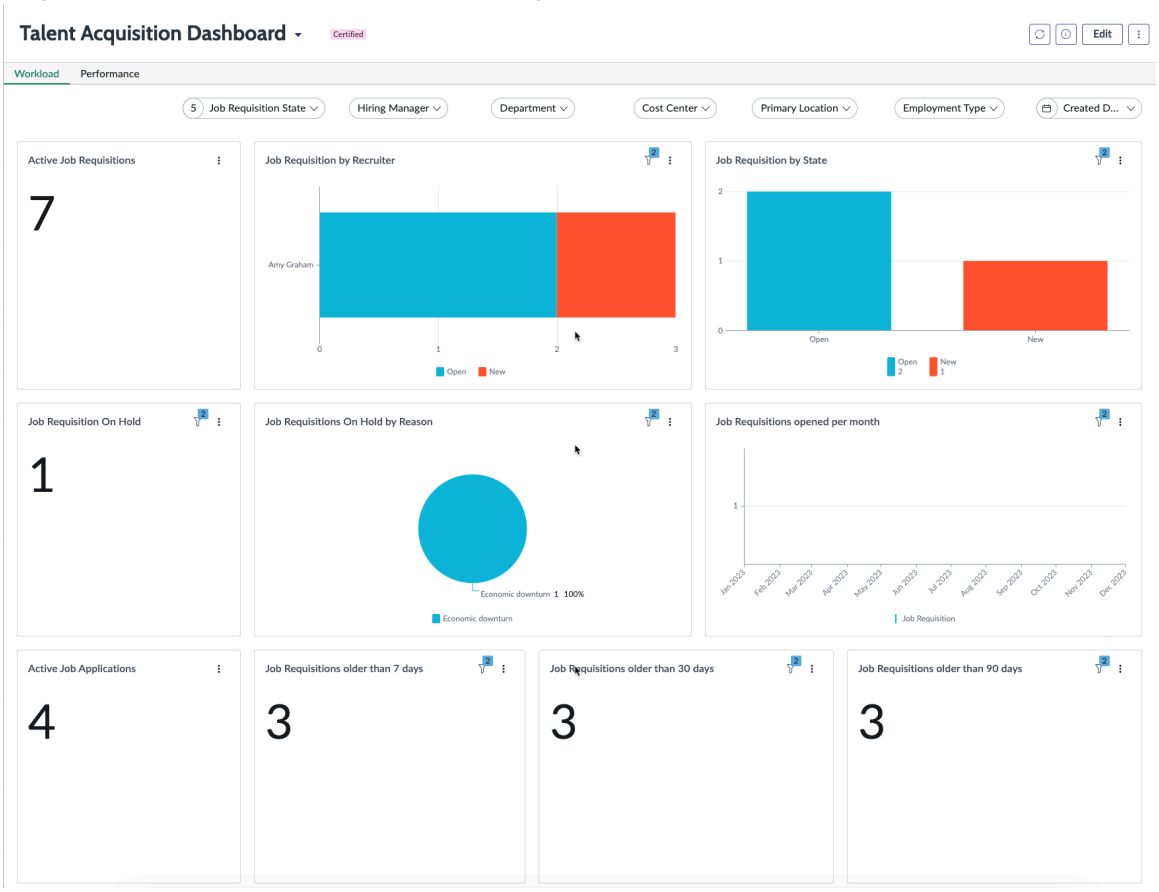
Das Dashboard **„Talentakquise** “ enthält die Registerkarten „Arbeitsauslastung“ und „ **Leistung** “. Jede Registerkarte verfügt über mehrere Kartenansichten zum Anzeigen von Daten.

Die Datenvisualisierung auf der Registerkarte **„Arbeitsauslastung“** sieht wie folgt aus:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dashboard-Datenansicht

Registerkartenansicht „Arbeitsauslastung“.



Registerkarte „Arbeitsauslastung“.

Karte	Datentyp	Beschreibung
Aktive Stellenausschreibungen	Nummer	Anzahl der aktiven Stellenausschreibungen.
Stellenausschreibung nach Recruiter	Gestapelter Balken	Daten zu den Anforderungen nach zugehörigen Recruitern und deren Status.
Stellenausschreibung nach Status	Balkendiagramm	Datenvisualisierung der Stellenausschreibungen nach Status.
Stellenausschreibung angehalten	Nummer	Anzahl der Stellenausschreibungen im Status „Warten“.
Stellenausschreibung nach Grund im Status „Warten“.	Kreisdiagramm	Prozentsätze der im Status „Warten“ platzierten Anforderungen werden nach Gründen getrennt.
Pro Monat geöffnete Stellenausschreibungen	Liniendiagramm	Monatlicher Trend der offenen Stellenanforderungen.
Aktive Bewerbungen	Nummer	Anzahl der aktiven Bewerbungen.
Stellenausschreibungen älter als 7 Tage	Nummer	Anzahl der Stellenausschreibungen, die vor mehr als 7 Tagen erstellt wurden.
Stellenausschreibungen älter als 30 Tage	Nummer	Anzahl der Stellenausschreibungen, die vor mehr als einem Monat erstellt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

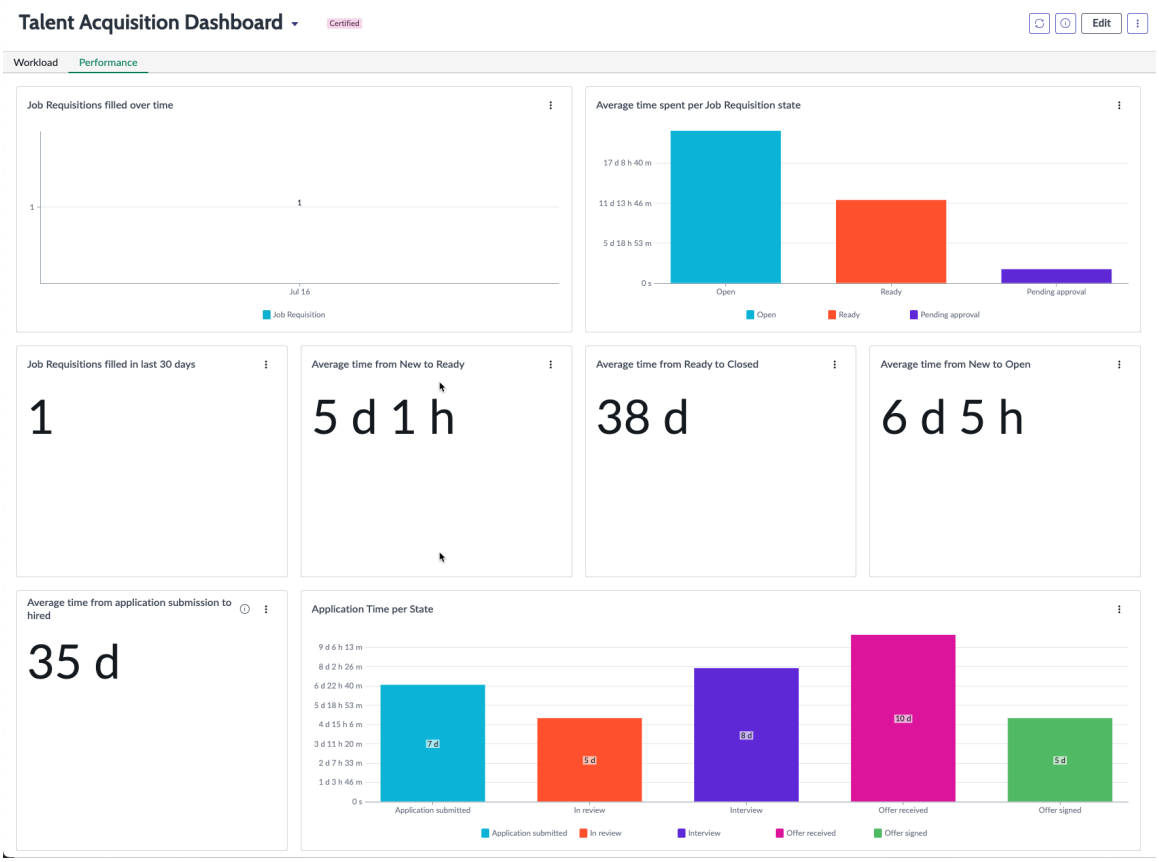
Registerkarte „Arbeitsauslastung“. (Fortsetzung)

Karte	Datentyp	Beschreibung
Stellenausschreibung älter als 90 Tage	Nummer	Anzahl der Stellenausschreibungen, die vor mehr als 3 Monaten erstellt wurden.

Außer mit den Datenkarten können Sie auch die folgenden Filter verwenden, um die Daten auf der Registerkarte zu überfliegen.

- Status der Stellenausschreibung
- Einstellender Manager
- Abteilung
- Kostenstelle
- Primärer Standort
- Art der Beschäftigung
- Erstellungsdatum

Registerkartenansicht „Leistung“.



Tab „Leistung“

Karte	Datentyp	Beschreibung
Erfüllte Stellenausschreibungen im Laufe der Zeit	Liniendiagramm	Trend der im Laufe der Zeit besetzten Stellen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tab „Leistung“ (Fortsetzung)

Karte	Datentyp	Beschreibung
Durchschnittliche aufgewendete Zeit pro Stellengesuchstatus	Balkendiagramm	Zeit, die für eine Stellenausschreibung aufgewendet wird, getrennt nach Status.
In den letzten 30 Tagen erfüllte Stellenausschreibungen	Nummer	Anzahl der Stellenausschreibungen, die vor mehr als einem Monat erstellt wurden.
Durchschnittliche Zeit von neu bis bereit	Nummer	Aggregierte Zeit, die aufgewendet wird, um eine Anforderung vom Status „ **Neu** “ in den Status „ **Bereit** “ zu verschieben.
Durchschnittliche Zeit von „Bereit“ bis „Geschlossen“.	Nummer	Aggregierte Zeit, die aufgewendet wird, um eine Anforderung vom Status „ **Bereit“** in den Status „ **Geschlossen** “ zu verschieben.
Durchschnittliche Zeit vom Neuen zum Öffnen	Nummer	Aggregierte Zeit, die aufgewendet wird, um eine Anforderung vom Status „ **Neu** “ in den Status „ **Offen** “ zu verschieben.
Durchschnittliche Zeit von der Einreichung der Bewerbung bis zur Einstellung	Nummer	Aggregierte Zeit, die ab der Übermittlung einer Bewerbung für eine Einstellung aufgewendet wird.
Anwendungszeit pro Status	Diagramm	Aggregierte Zeit, die eine Anwendung in einem Status bleibt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.